

ИКОНОМИЧЕСКИ ПОЛЗИ ЗА БЪЛГАРСКИТЕ ПРЕДПРИЯТИЯ ОТ ВНЕДРЯВАНЕТО И СЕРТИФИЦИРАНЕТО НА СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО

Любка М. Илиева*

Стопанска академия „Д. А. Ценов“ – Свищов, България

РЕЗЮМЕ: *Очертаването и доказването на икономическите ползи от внедряването и поддържането на Система за управление на качеството (СУК) в теоретико-приложен аспект е провокирано от необходимостта българските предприятия да постигат конкретни конкурентните предимства. Към настоящия момент не е извършено изследване, което да обхване предприятия от различни браншове, общото между които е внедряването и поддържането на система за управление на качеството с цел извеждане на основните икономически ползи, които получават те от това. Предмет на изследване са икономическите ползи от внедряването на СУК и сертифицирането по ISO 9001 на българските предприятия.*

Основната цел на научното изследване е на база проучване на сертифицираните по ISO 9001 български предприятия да се изведат базовите икономически ползи за предприятията от внедряването на система за управление на качеството.

Доказването ѝ показва, че управлението на качеството не е самоцел, а носи реален икономически резултат. От своя страна очертаната икономическа целесъобразност за бизнеса, ще подпомогне част от него, която има съмнения в ефективността от внедряването и сертифицирането по ISO 9001. Резултатите от проучването отговарят на въпросите на бизнеса – целесъобразно ли е внедряването на СУК и в какви насоки се изразява ефектът от този процес.

Ключови думи: икономически ползи, Система за управление на качеството, стандарт, сертификация, ISO 9001

ECONOMIC BENEFITS FOR BULGARIAN ENTERPRISES FROM THE IMPLEMENTATION AND CERTIFICATION OF A QUALITY MANAGEMENT SYSTEM

Lyubka M. Ilieva

“Dimitar A. Tsenov” Academy of Economics – Svishtov, Bulgaria

ABSTRACT

Defining and proving the economic benefits of implementing and maintaining a Quality Management System (QMS) in a theoretical and applied aspect is provoked by the need for Bulgarian enterprises to achieve specific competitive advantages. At present, no research has been carried out involving companies from different industries, including the introduction and maintenance of a quality management system in order to derive the main economic benefits they receive from it. The subject of the study is the economic benefits of the implementation of the QMS and the ISO 9001 certification of the Bulgarian enterprises.

The main objective of the research is on the basis of a survey of the ISO 9001 certified Bulgarian enterprises to point to the basic economic benefits for enterprises from the introduction of a quality management system.

Proving it shows that quality management is not an end in itself but brings real economic outcomes. In turn, the outlined economic suitability for business will support a part of it that has doubts about the effectiveness of ISO 9001 implementation and certification. The results of the survey respond to business questions - is the implementation of the QMS relevant and in what ways expresses the effect of this process.

Keywords: Economic Benefits, Quality Management System, Standard, Certification, ISO 9001

1. ВЪВЕДЕНИЕ

След присъединяването на България към Европейския съюз настъпват промени в международната среда, свързани с глобализацията и динамичното развитие на пазарите, либерализацията на търговията и свободното движение на стоките и услугите в рамките на общността. Очертаването и доказването на икономическите ползи от внедряването и поддържането на Система за управление на качеството (СУК) в теоретико-приложен аспект е провокирано от необходимостта българските предприятия да постигат конкретни конкурентните предимства. Възможностите за оптимизиране на дейността и процесите в организацията, които предоставя СУК е само част от пътя им към постигане на конкурентоспособност на българския и международния пазар.

Проучването на този проблем и неговото приложение в икономическата практика е особено актуално, като се има предвид отварянето на пазарите в рамките на ЕС и

произтичащите от това предизвикателства пред конкурентоспособността на българските предприятия. Очертаването на икономическите ползи от внедряването на СУК и сертифицирането по ISO 9001, независимо от бранша на организациите, доказва, че управлението на качеството не е самоцел, а носи реален икономически резултат. Доказването на икономическата целесъобразност за бизнеса има за цел да подпомогне част от него, която има съмнения в ефективността от внедряването на СУК и самодисциплината, която налага.

Интересът към качеството непрекъснато нараства в теоретичен и практически план. Резултатите от проучването допринасят за развитието на теорията, свързана с управлението на качеството, от една страна а, от друга, ще отговори на въпросите на бизнеса – целесъобразно ли е внедряването на СУК и в какви посоки се изразява ефектът от този процес.

Основната цел на научното изследване е на база теоретико-приложно проучване на сертифицираните по ISO 9001 български предприятия да се изведат базовите икономически ползи за предприятията от внедряването на система за управление на качеството.

За постигането на поставената цел се изпълниха следните **изследователски задачи**:

- очертаване на основните системи за управление, като се акцентира върху СУК – ISO 9001;
- проучване на текущото разпространение и приложение на СУК сред търговските предприятия в България;
- анализ на получените резултати от направеното проучване;
- извеждане на основните икономически ползи от внедряването, поддържането и сертифицирането на СУК.

Обект на изследване са българските предприятия от всички сектори на икономиката, внедрили и сертифицирали своята СУК по стандарта ISO 9001.

Предмет на изследване са преимуществата, които отчитат българските предприятия от сертифицирането си по ISO 9001.

Избраните предмет и обект на изследване дават възможност да се докаже работната хипотеза на изследването, а именно, че внедряването, поддържането и сертифицирането на система за управление на качеството води до реализиране на икономически ползи и повишаване конкурентоспособността на българските предприятия, които ги внедряват.

Настоящото изследване се основава на проучване и критичен анализ на системите за управление на качеството, като за извеждането на основните ползи се извършва ситуационен анализ и изследване на внедрените СУК от българските предприятия. Чрез методите на анализа и синтеза се очертават основните икономически ползи за проучваните предприятия от внедряването и поддържането на система за управление на качеството.

2. МАТЕРИАЛИ И МЕТОДИ

Управлението на качеството заема съществена част от предмета на съвременните теоретични и емпирични интердисциплинарни изследвания, като има основна роля в теорията за управлението. В резултат на това се развиват и прилагат нови управленски концепции, свързани с производствения контрол, осигуряване на качеството на стоките и услугите, разработване на стандарти и тотално управление на качеството. Това налага необходимостта от теоретични изследвания и от дидактическо-методически познания за тяхното разпространение в практиката.

Изследването на качеството, конкурентоспособността и ефективността на предприятията от конкретни сектори са обект на изследване от редица български автори (Манол Рибов, Нако Стефанов, Мария Станимирова, Христо Тужаров и др.). Към настоящия момент не е извършвано изследване, което да обхване предприятия от различни браншове, общото между които е внедряването и поддържането на система за управление на качеството с цел извеждане на основните икономически ползи, които получават те от това.

За постигане на поставената цел и решаване на изследователските задачи в научното изследване се извършват теоретични и практико-приложни изследвания на разпространението на сертификацията по стандарта ISO 9001 и ползите, които носи за сертифицираните организации чрез научно-изследователски метод, базиран на методите на анкетното проучване, наблюдението и анализа.

Методиката на изследването включва изследване на практическото разпространение на сертификацията по стандарта ISO 9001 сред предприятията в различните сектори на икономиката в национален мащаб. На база on-lineанкетно проучване (с разработена анкетна карта чрез Google Forms) на предприятията, внедрили СУК, се анализират отчетените ползи от сертифицирането и поддържането на сертификацията по ISO 9001.

Чрез метода на дедукцията се извеждат основни преимущества за предприятията от внедряването и сертифицирането на СУК по стандарта ISO 9001.

3. РЕЗУЛТАТИ

Управлението на качеството заема съществена част от предмета на съвременните теоретични и емпирични интердисциплинарни изследвания, като има основна роля в теорията за управлението. В резултат на това се развиват и прилагат нови управленски концепции, свързани с производствения контрол, осигуряване на качеството на стоките и услугите, разработване на стандарти и тотално управление на качеството. Това налага необходимостта от теоретични изследвания и от дидактическо-методически познания за тяхното разпространение в практиката.

Изследването на качеството, конкурентоспособността и ефективността на предприятията от конкретни сектори са обект на изследване от редица български автори (Манол Рибов, Нако Стефанов, Мария Станимирова, Христо Тужаров и др.). Към настоящия момент не е извършвано изследване, което да обхване предприятия от различни браншове, общото между които е внедряването и поддържането на система за управление на качеството с цел извеждане на основните икономически ползи, които получават те от това.

Системата за управление на качеството определя такова управление, с което се гарантира на клиентите едно постоянно качество и сигурност на предлагания туристически продукт, независимо от количеството и срока за изпълнение, както и съответствие с приложимите нормативни изисквания. Системата за управление стимулира непрекъснатото повишаване на удовлетвореността на клиента.

В широк смисъл, системата за управление на качеството се състои от структурата на предприятието, ресурсите и документацията, които се използват за постигане на целите, за да се осигури подобряване на стоките и услугите с цел удовлетворяване изискванията на клиентите.

В тесен смисъл, под система за управление на качеството (СУК) се разбира организацията, отговорностите, методите, процесите и необходимите средства за осъществяване на управлението на качеството. (Иванова Р., 2014)

Системите за управление на качеството са основен фактор за просперитета на туристическото предприятие. Освен, че повишава сериозно конкурентоспособността, внедряването и ефективното използване на системи за управление базирани на ISO стандарти, води до въвеждане на единен начин на работа в предприятието, намаляване на производствените разходи, увеличаване производителността при намалена себестойност, нарастване на печалбата и елиминиране на неефективните бизнес процеси.

В исторически план се разработват и подобряват системите за измерване, контрол, анализ и управление на качеството. Развитието на моделите, подходите и инструментите за управление на качеството води до разработване на концепции за по-ефективно управление на организациите, с цел реализиране на амбициите на предприемачите за постигане на устойчивост и конкурентоспособност в дългосрочен план, базирани на качеството. Въпреки, че тези правила за управление на качеството произлизат от сферата на производството, те се развиват и днес са приложими за предприятия произвеждащи стоки или предоставящи услуги, от всякакъв мащаб и във всяка точка на света.

Най-голямата организация, ангажирана с разработването и популяризирането на международните стандарти е Международната организация по стандартизация (ISO). Историята на ISO започва през 1946г., когато делегати от 25 страни се срещат в Института на строителните инженери в Лондон и решават да създадат нова международна организация за улесняване на международната координация и унифициране на индустриалните стандарти. На 23 февруари 1947 г. официално започва дейността си и оттогава до днес публикува над 22 385

международни стандарта, обхващащи почти всички аспекти на технологиите, производството и услугите. Днес в нея членуват национални органи по стандартизация от 165 държави и работят 786 технически комитета и подкомисии, които разработват стандарти. Чрез своите членове тя обединява експерти, които споделят знания и разработват доброволни, основаващи се на консенсус, свързани с пазара международни стандарти, които подкрепят иновациите и осигуряват решения на глобалните предизвикателства (International Organization for Standardization, 2018).

Качеството е нещо, към което всяко туристическо предприятие се стреми и често е много трудно да постигне. Предприятията могат да го постигнат чрез спазването на международни стандарти, което им позволява да повишат ефективността и производителността си, както и да получат достъп до нови пазари. Стандартите реално са средство за оценяване и доказване на съответствието. Те помагат на бизнеса, като му осигуряват международно хармонизирани и признати изисквания, които да прилага за установяване и оценка на компетентността на персонала, качеството на стоките и услугите, ефикасността и ефективността от използването на ресурсите и технологиите. Стандартите предлагат насоки и инструменти за компании и организации, които се стремят към постоянно качество в производството и обслужването и желаят да гарантират пред заинтересованите страни, че техните продукти и услуги постоянно отговарят на потребителските изисквания.

Стандартите насърчават разглеждането на бизнеса като система, а не само като отдели или продуктови групи. Изискванията са общи и написани като рамка, а екипът на организацията отговаря за попълването на специфичните за организацията дейности. Внедряването на международни стандарти, свързани с управлението на качеството предоставят насоки за създаване на най-добри практики за производство на стоки, предоставянето на услуги, изграждането на оборудване и обучението на хората.

Най-популярната Система за управление е ISO 9001 „Система за управление на качеството“, която е включена в групата от стандарти ISO 9000. Сертифицирането по тези стандарти дава допълнителна увереност на предприемачите, че не само са постигнали необходимото качество в дейността си, но и че независима страна – органът за сертифициране на качеството е проверил това. Сертификацията реално е писмено уверение, издадено от трета (независима) страна, че даден продукт или услуга, процес, персонал, организация или система за управление е в съответствие с определени изисквания (Георгиева, Еф. и кол, 2014, стр. 3).

Другите системи за управление, които ISO разработва са:

- ISO 14001 „Системи за управление на околната среда“ – определя изискванията към системата за управление на околната среда, която може да се интегрира с други изисквания за управление, за да подпомогне организациите за достигане както на икономическите, така и на целите, свързани с околната среда.

- ISO/IEC 27001 „Системи за управление на сигурността на информацията (ISMS)“ – това е подход, който приоритетно цели управление на поверителността, целостта и наличността на информацията в дадена компания.

- ISO 50001 „Системи за управление на енергията – Изисквания с указания за прилагане“ – има за цел да подпомогне организациите в определянето на системите и процесите, необходими за подобряване на енергийните характеристики, вкл. енергийната ефективност, използването и потреблението на енергията. Прилагането на този стандарт цели намаляване на емисиите на парникови газове и други свързани въздействия върху околната среда и на енергийните разходи, чрез систематично управление на енергията.

- ISO 22000 „Системи за управление на безопасността на хранителните продукти“ – дефинира изискванията към системата за управление на безопасността на храните в хранителната верига.

- ISO 13485 „Медицински изделия. Системи за управление на качеството. Изисквания за целите на нормативните актове. Техническа поправка 1 (ISO 13485:2003 + COR.1:2009)“ – съдържа специфични изисквания към системите за управление на качеството на организациите, които произвеждат медицински изделия и свързаните с тях услуги. Стандартът допълват техническите изисквания към продуктите.

- ISO 22301 „Сигурност на обществото. Системи за управление на непрекъснатостта на дейността. Изисквания“ – има за цел да изгради система за управление на непрекъснатостта на бизнеса, в частност, минимизиране на рисковете и загубите от слабости в дейността на организацията. Стандартът описва основните елементи на управлението на непрекъснатостта на бизнеса: планиране, разработване, внедряване, функциониране, мониторинг, преглед, анализ и непрекъснато усъвършенстване. Изискванията на стандарта са предназначени да допринесат за: непрекъснатостта на дейността на организацията, за защита и намаляване вероятността от поява на инциденти, подготовка за реакция и възстановяване при възникване на разрушителни инциденти

- ISO/IEC 20000 „Информационни технологии – Управление на услугите“ – разработен е с цел повишаване качеството на услугите в ИТ сектора. Стандартът намалява оперативния риск, удовлетворява договорните изисквания и демонстрира качеството на предоставяните услуги на оптимизирана цена. ISO/IEC 20000-1 е стандарт за система за управление на услугите. Той определя изискванията за доставчика на услуги, за планирането, създаването, внедряването, оперирането, а след това наблюдението, преразглеждането, поддръжката и подобряването тази система.

- ISO 28000 „Изисквания за системите за управление на сигурността на веригата за доставки“ – цели подобряване сигурността на веригата на доставки в организацията чрез оценка на сигурността на работната среда, анализ на въведените мерки за сигурност и допълнителните нормативни изисквания, които трябва да изпълнява организацията. Стандартът повишава нивото на сигурност в цялата верига на доставки на стоки, транспортни

средства и транспортна инфраструктура от потенциални заплахи от кражба, контрабанда, тероризъм.

От многото стандарти, публикувани от организацията през годините, семейството ISO 9000 е един от най-известните и широко прилагани в света. Серията ISO 9000 се фокусира върху управлението на качеството и през годините претърпява редица промени и подобрения.

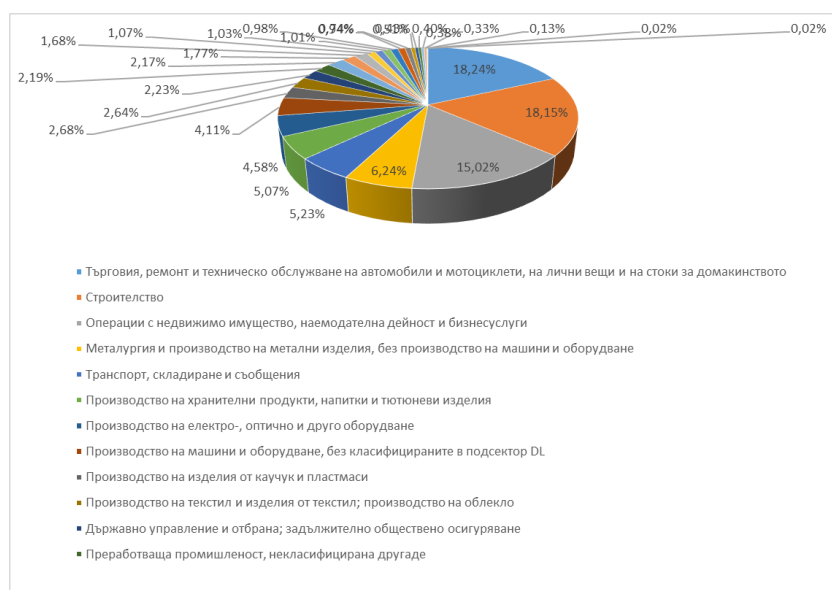
ISO 9001 е един от най-широко разпространените в световен мащаб стандарти за управление на качеството. Днес серията ISO 9001 предлага насоки, предназначени да повишат ефективността на бизнеса и удовлетвореността на клиентите като се въведе и поддържа система за управление на качеството в дадена организация, водещо до увеличаване производителността, намаляване на ненужните разходи и се гарантира качеството на процесите и продуктите.

Най-актуалната версия на стандарта е ISO 9001:2015, завършена и издадена към края на 2015 г. Новата версия актуализира формата на документа на по-високо структурно ниво, наречено "Приложение SL", скоро всички стандарти за системи за управление ще се придържат към тази структура. Актуализацията ѝ включва и някои ревизирани термини, за да направи документа по-общ. Това спомага да се включат всички отрасли, както и да се признаят промените в технологиите и начина, по който се осъществява бизнеса.

Най-съществената промяна в ISO 9001:2015 е, че целият документ сега е фокусиран върху идеята за мислене въз основа на риска; като управлението на риска е централна характеристика на стандарта. Акцентът върху лидерството и повишената гъвкавост по отношение на документацията са други значими промени в ревизията от 2015 г.

ISO 9001 е единственият стандарт в семейството ISO 9000, който е сертификационен и може да бъде прилаган от всички големи или малки организации. Това е най-често срещаният ISO стандарт, с над един милион компании и организации в над 170 страни, които в момента го изпълняват.

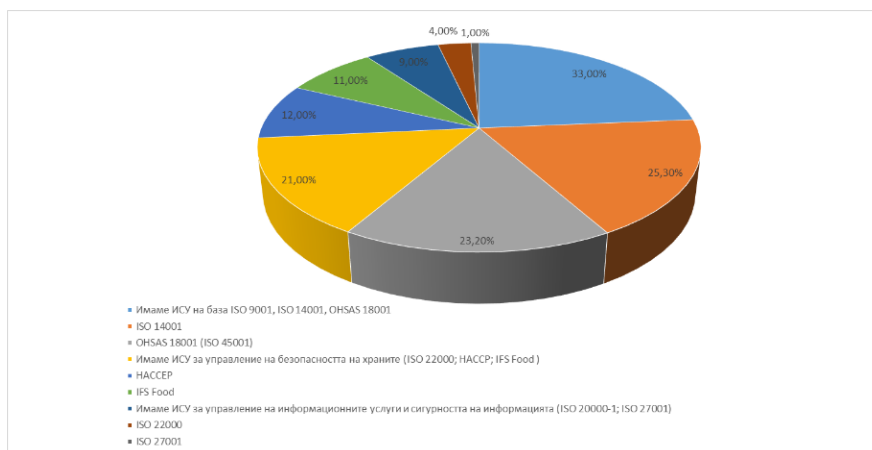
В проучване, проведено през периода април-август 2018 г., на 3 467 сертифицирани по ISO 9001 предприятия (64,23% от общо сертифицираните по ISO 9001 предприятия в страната), работещи във всички икономически сектори (по действащият КИД 2008), се проучиха нагласите на бизнеса по отношение сертификацията, ползите и недостатъците, които произтичат от това им решение.



Фигура 1. Структура на проучените предприятия по основна икономическа дейност

Изследването на секторното разпределение на проучените сертифицирани по ISO 9001 предприятия показва, че с най-голям дял от анкетираните са сертифицираните предприятия в сектор „Търговия, ремонт и техническо обслужване на автомобили и мотоциклети, на лични вещи и на стоки за домакинството“ – 18,24%, следван от сектори „Строителство“ – 18,15% и „Операции с недвижимо имущество, наемодателна дейност и бизнес услуги“ – 15,02%. Големият относителен дял на сертифицираните предприятия от сектор „Търговия, ремонт и техническо обслужване на автомобили и мотоциклети, на лични вещи и на стоки за домакинството“ съвпада с високия относителен дял на тези предприятия в общата структура на активните предприятия в България (41,13%) (НСИ, 2018).

Повечето проучени предприятия избират сертифициране и по други стандарти, с които допълват ефекта от внедрената си и сертифицирана СУК. Както може да се види във фиг. 2, 33% от анкетираните предприятия поддържат Интегрирана система за управление, която включва ISO 9001, ISO 14001 и OHSAS 18001. Предприятия, които поддържат сертификация по ISO 9001 и ISO 14001 са 25,30%, приблизително колкото тези, които поддържат сертификация и по OHSAS 18001 (ISO 45001) – 23,20%. 21% от анкетираните организации поддържат Интегрирана система за управление на безопасността на храните (ISO 22000; HACCP; IFS Food), 12% - HACCP и 11% IFS Food.



Фигура 2. Структура на допълнителната сертификация на проучените предприятия

Данните от проучването показват, че тези, които са избрали сертификация по ISO 9001 лесно покриват изискванията и на други стандарти и се сертифицират по останалите системи за управление, не само на ISO, но и на други организации. Това е свързано с приравняването към Annex SL¹ на Директива на ISO организацията за уеднаквяване на структурата на всички ISO стандарти за системи за управление.

Процесът по изграждане, внедряване и сертифициране на СУК поставя въпроса пред бизнеса за избор на подход, чрез който да управлява и контролира качеството в своята организация. 42% от анкетираните посочват, че като подход за управление на качеството използват Total Quality Management (TQM), който дава възможност за цялостно управление на организацията на база качеството и удовлетвореността на клиента. Основното определение на цялостното управление на качеството описва управленския подход към дългосрочен успех чрез удовлетвореността на клиентите. В усилията за TQM всички членове на една организация участват в подобряването на процесите, продуктите, услугите и средата, в която работят. Вторият подход, който използват предприятията са Цикълът на Деминг (PDCA) – 36%, който се основава на схващането, че бизнес процесите трябва да бъдат анализирани и измервани, за да се идентифицират източниците на промени, които провокират отклонения в продуктите и услугите от изискванията на клиентите. Според този подход бизнес процесите са поставяни непрекъснато в обратна връзка, така че мениджърите да могат да идентифицират и променят частите от процеса, които се нуждаят от подобрения. Този подход бе в основата на стандарта версия 2008 и вероятно е останал в основата на модифицираната документация,

¹ Приложението SL е част от част 1 на директивите ISO/IEC, която предписва как трябва да бъдат написани стандартите на ISO за управление на системата (MSS). Целта на Приложение SL е да подобри съгласуваността и хармонизирането на MSS, като предостави обединяваща и съгласувана структура на високо равнище, идентичен основен текст, общи термини и основни дефиниции. Целта е всички MSSISO тип А (и В, където е уместно) да бъдат съгласувани и да бъде подобрена съвместимостта на тези стандарти (International Organization for Standardization, 2018).

покриваща новите изисквания на стандарта от 2015. Друг използван подход е Тотален контрол на качеството (TQC) – 12,50%. Това е система за оптимизиране на производството въз основа на идеи, разработени от японската индустрия през 50-те години на XX век. Системата, съчетава западните и източните идеи, и се основава на концепцията за създаване на кръгове по качеството, в които групи от 10-20 работници са отговорни за качеството на произвежданите от тях продукти (Нешков, 2007). Постепенно се развива в различни техники, включващи работници и мениджъри, за да постигнат увеличаване производителността и качеството, включително внимателен мониторинг на персонала и отлично обслужване на клиентите. Концепцията за Kaizen, поддържа идеята, че подобриенето трябва да включва всички членове на една компания, което е от основно значение и за TQC, в тази връзка част от анкетираните посочват използването и на модела „KAIZEN“ (6%). Друг популярен подход използван за контрол на качеството в сектора на услугите е SERVQUAL, 12,00% от анкетираните са посочили, че използват тази концепция. Това е мултидименсионален изследователски инструмент, предназначен да обхване очакванията на потребителите и възприятията им за една услуга по петте измерения, за които се смята, че представляват качеството на услугата: отзивчивост, увереност, материални характеристики, съпричастност и надеждност (RATER) (Нешков, 2007). Други подходи, които посочват анкетираните са Моделът „Спирала на качеството на Джоузеф Джуран“ (3%), Моделът „6 Сигма“ (2%), Развитие на функциите на качеството (Къщичка на качеството) (1%) и Методите на Тагучи (1%).

От представените популярни подходи, резонно с най-голяма приложимост са TQM и PDCA, тъй като техните принципи са заложили в ISO 9001:2015 – фокус върху клиента, лидерство, приобщаване на персонала, процесен подход, подобряване, взимане на решения, основани на доказателства, управление на взаимоотношенията със заинтересованите страни.

В изследването на сертифицираните по ISO 9001 български предприятия, се проучи тяхното виждане относно ползите, които отчитат от внедряването, сертифицирането и поддържането на сертификацията. Анкетираните имаха възможност да посочат един от пет възможни отговора за всяка от предложените ползи:

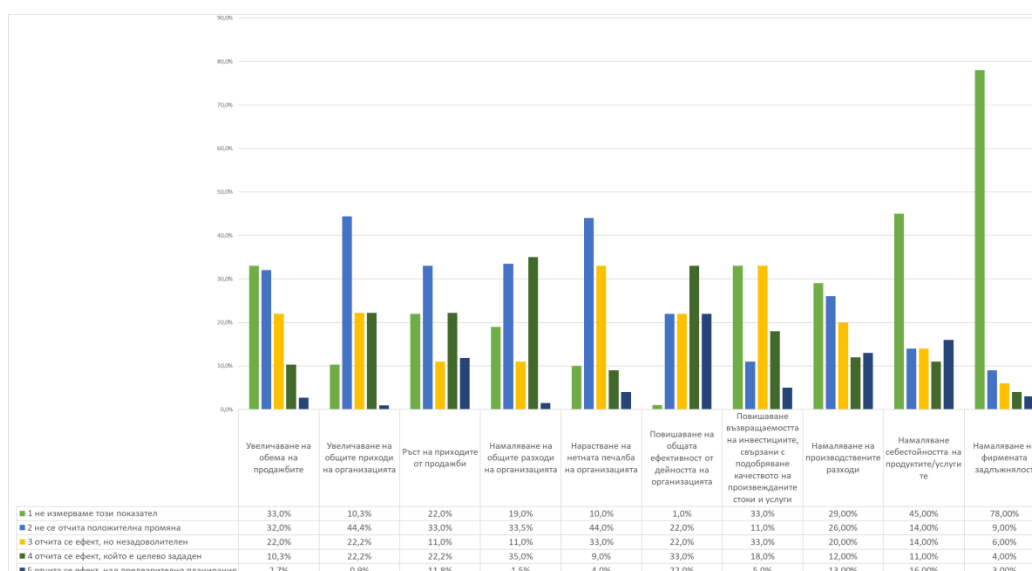
1. не измерваме този показател
2. не се отчита положителна промяна
3. отчита се ефект, но незадоволителен
4. отчита се ефект, който е целево зададен
5. отчита се ефект, над предварително планирания.

Ползите, които отчита бизнеса, бяха групирани в четири направления:

- финансово-икономически ползи;
- ползи, свързани с взаимоотношенията на организацията с външната ѝ среда;
- ползи, свързани с вътрешните бизнес процеси;
- ползи, свързани с персонала.

Основните финансово-икономически ползи, които анкетираните оценяваха бяха:

- Увеличаване обема на продажбите;
- Увеличаване на общите приходи на организацията;
- Ръст на приходите от продажби;
- Намаляване на общите разходи на организацията;
- Нарастване на нетната печалба на организацията;
- Повишаване на общата ефективност от дейността на организацията;
- Повишаване възвращаемостта на инвестициите, свързани с подобряване качеството на произвежданите стоки и услуги;
- Намаляване на производствените разходи;
- Намаляване себестойността на продуктите/услугите;
- Намаляване на фирмената задлъжнялост.



Фигура 3. Финансово-икономически ползи

Както може да се види от фиг. 3, 78% от анкетираните предприятия не измерват ефекта по отношение на междуфирмената задлъжнялост, 45% не измерват влиянието на сертификацията върху намаляване себестойността на продуктите или услугите. 33% от анкетираните не измерват въздействието на сертификацията по ISO 9001 върху увеличаването обема на продажбите, 32% не отчитат положителна промяна, а едва 22% отчитат ефект, който е незадоволителен. Видно е от фигурата, че не само по отношение увеличаването обема на продажбите предприятията не отчитат положителна промяна, това се отнася и до увеличаването на общите приходи на организацията – 44,4%, ръстът на приходите от

продажби – 33%, намаляването на общите разходи на организацията – 33,5% (но за 35% има ефект, който е целево зададен), нарастването на нетната печалба на организацията – 44% (но за 33% се отчита незадоволителен ефект), намаляването на производствените разходи – 26% (като за 20% се отчита незадоволителен ефект).

По отношение повишаването на възвращаемостта от инвестициите, свързани с подобряване качеството на произвежданите стоки и услуги, 33% от анкетиранията са посочили, че не измерват този показател, а 33% отчитат незадоволителен ефект. Едва 18% отчитат ефект, който е предварително целево зададен.

От проучването става видно, че предприятията отчитат постигане на поставените цели по отношение намаляване на общите разходи на организацията – 35%, повишаване на общата ефективност от дейността на организацията – 33%, ръст на приходите от продажби – 22,2%, увеличаване на общите приходи – 22,2%.

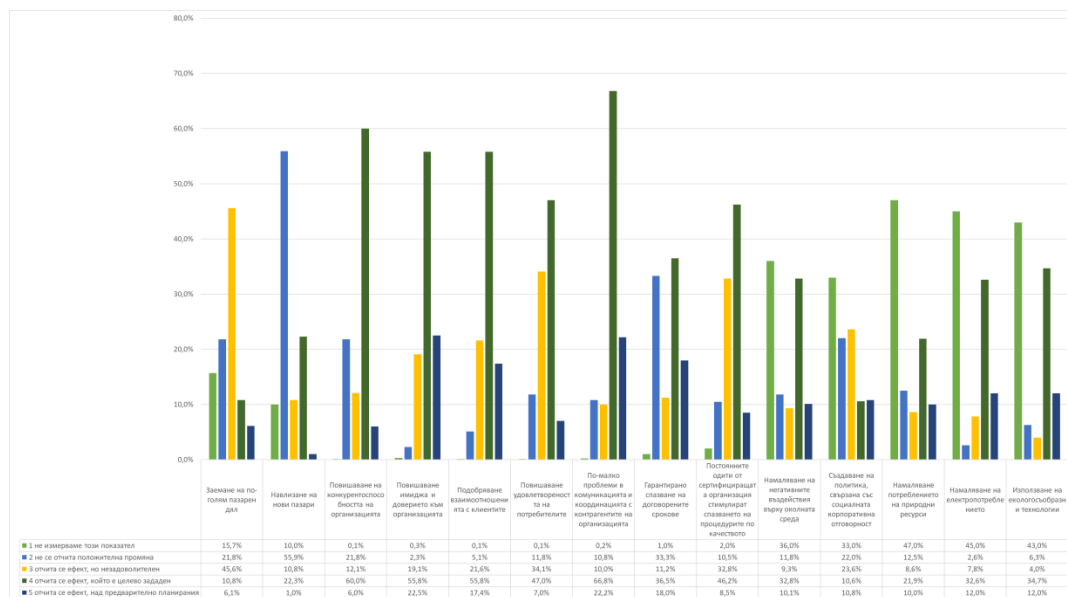
От оценката, която дават анкетиранията организации става видно, че основните икономически цели са постигнати от повечето предприятия, а по отношение на предложените показатели които не отчитат, те считат, че няма пряка връзка между тях и сертификацията по ISO 9001.

Изграждането и внедряването на СУК е насочена към удовлетворяване на изискванията на заинтересованите страни и най-вече на клиента. В тази връзка е резонно измерването на ефекта от сертификацията върху взаимоотношенията на организацията с външната ѝ среда.

Основните ползи, свързани с взаимоотношенията на организацията с външната ѝ среда, които анкетиранията оценяваха бяха:

- Заемане на по-голям пазарен дял;
- Навлизане на нови пазари;
- Повишаване на конкурентоспособността на организацията;
- Повишаване имиджа и доверието към организацията;
- Подобряване взаимоотношенията с клиентите;
- Повишаване удовлетвореността на потребителите;
- По-малко проблеми в комуникацията и координацията с контрагентите на организацията;
- Гарантирано спазване на договорените срокове;
- Постоянните одити от сертифициращата организация стимулират спазването на процедурите по качеството;
- Намаляване на негативните въздействия върху околната среда;
- Създаване на политика, свързана със социалната корпоративна отговорност;
- Намаляване потреблението на природни ресурси;
- Намаляване на електропотреблението;
- Използване на екологосъобразни технологии.

От предложените показатели, 47% от анкетираните предприятия посочиха, че не измерват „намаляване на потреблението на природни ресурси“, 45% „намаляването на електропотреблението“ и 43% „използване на екологосъобразни технологии“. Тези, които измерват цитираните показатели отчитат целево зададен ефект, съответно 21,9%, 32,6% и 34,7%. 36% от анкетираните не измерват показателя „намаляване на негативните въздействия върху околната среда“, но от тези, които го измерват 32,8% постигат целево зададения ефект. 33% от запитаните не измерват „създаването на политика, свързана със социалната корпоративна отговорност“, а 22 % от тези, които го измерват, не отчитат положителна промяна или отчитат незадоволителен ефект – 23,6%.



Фигура 4. Ползи, свързани с взаимоотношенията на организацията с външната ѝ среда

Както може да се види от фиг. 4, незадоволителен ефект отчитат предприятията и по показателите „заемане на по-голям пазарен дял“ – 45,6%, „повишаване удовлетвореността на потребителите“ – 34,1% (но 47% отчитат постигнат целево зададен ефект), „постоянните одити от сертифициращата организация стимулират спазването на процедурите по качеството“ – 32,8% (но 46,2% отчитат постигането на целево зададения ефект).

Постигане на целево зададен ефект се отчита и по показателите „повишаване на конкурентоспособността на организацията“ – 60%, „повишаване имиджа и доверието към организацията“ – 55,8%, „подобряване взаимоотношенията с клиентите“ – 55,8%, „по-малко проблеми в комуникацията и координацията с контрагентите на организацията“ – 66,8% и „гарантирано спазване на договорените срокове“ – 36,5%.

По-високи от планираните резултати са постигнали 22,5% от организациите по отношение повишаване на имиджа и доверието към организацията, 22,2% по отношение

намаляване на проблемите в комуникацията и координацията с контрагентите на организацията, 18% в гарантираното спазване на сроковете и 17,4% в подобряването на взаимоотношенията с клиентите.

От представените данни ясно се вижда, че ползите, свързани с взаимоотношенията на организацията с външната ѝ среда са целево търсени от предприятията, предвид философията на стандарта ISO 9001 – поставяне на фокус върху удовлетвореността на клиента и интересите на заинтересованите страни.

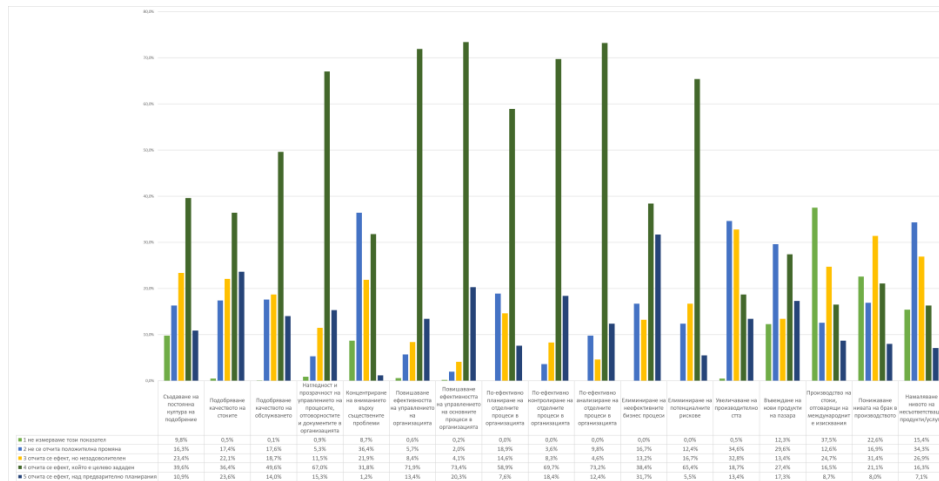
На следващо място се проучи оценката на бизнеса по отношение постигнатите ползи, свързани с вътрешните бизнес процеси:

- Създаване на постоянна култура на подобрене;
- Подобряване качеството на стоките;
- Подобряване качеството на обслужването;
- Нагледност и прозрачност на управлението на процесите, отговорностите и документите в организацията;
- Концентриране на вниманието върху съществените проблеми;
- Повишаване ефективността на управлението на организацията;
- Повишаване ефективността на управлението на основните процеси в организацията;
- По-ефективно планиране на отделните процеси в организацията;
- По-ефективно контролиране на отделните процеси в организацията;
- По-ефективно анализиране на отделните процеси в организацията;
- Елиминирание на неефективните бизнес процеси;
- Елиминирание на потенциалните рискове;
- Увеличаване на производителността;
- Въвеждане на нови продукти на пазара;
- Производство на стоки, отговарящи на международните изисквания;
- Понижаване нивата на брак в производството;
- Намаляване нивото на несъответстващи продукти/услуги.

От представените критерии, 37,5% от анкетираните предприятия не измерват ползите от производството на стоки, отговарящи на международните изисквания, като почти същия процент от анкетираните са отговорили, че не отчитат промяна или отчетената е незадоволителна.

По повечето показатели организациите отчитат целево зададен ефект: 67% по отношение нагледността и прозрачността на управлението на процесите, отговорностите и документите в организацията, 71,9% отчитат повишаване ефективността на управлението на организацията, 73,4% повишаване ефективността на управление на основните процеси в

организацията, 73,2% в по-ефективното контролиране на отделните процеси в организацията, 65,4% по отношение елиминиранието на неефективните бизнес процеси.



Фигура 5. Ползи, свързани с вътрешните бизнес процеси

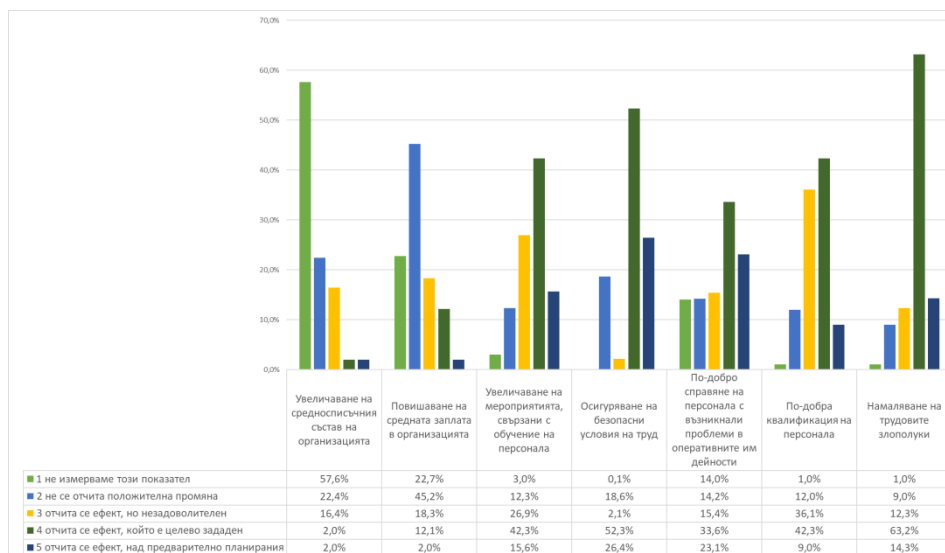
Постигнатите ползи над предвидените, за 23,6% от предприятията е по отношение подобряване на качеството, като 36,4% са посочили, че са постигнали целево зададения ефект. 23% от анкетираните са посочили, че са постигнали над предвидения ефект по отношение повишаване ефективността на управлението на повечето процеси в организацията.

Получените отговори показват ефективно управление на процесите в организацията в по-голямата част от предприятията, което кореспондира с философията на ISO 9001.

Ползите за предприятията в четвъртото направление са свързани с персонала. Предвид важната роля, която му отнежда новата версия на стандарта и проблемите с кадрите във всички сектори на българската икономика, изследването на този въпрос има особена важност за бизнеса.

Ползите, които оцени бизнеса по отношение въздействието на сертификацията по ISO 9001 върху персонала, включват:

- Увеличаване на средно списъчния състав на организацията;
- Повишаване на средната заплата в организацията;
- Увеличаване на мероприятията, свързани с обучение на персонала;
- Осигуряване на безопасни условия на труд;
- По-добро справяне на персонала с възникнали проблеми в оперативните им дейности;
- По-добра квалификация на персонала;
- Намаляване на трудовите злоупотреби.



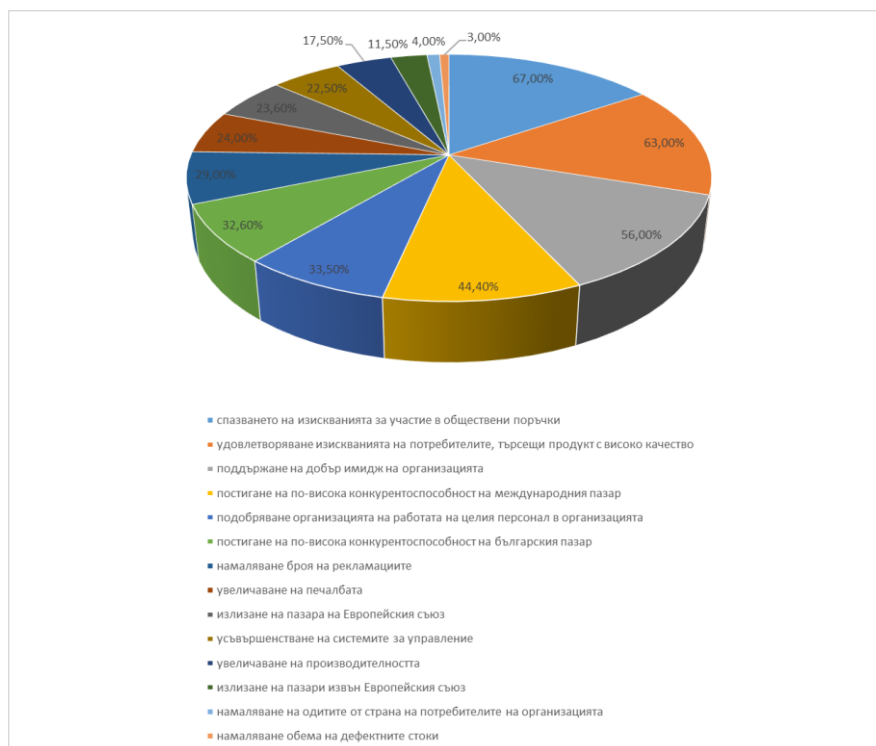
Фигура 6. Ползи, свързани с персонала

Както се вижда от фиг. 6, над половината от анкетиранияте (57,6%) не изследват показателя „увеличаване на средно списъчния състав на организацията“, 22,4% не отчитат положителна промяна, а 16,4% отчитат ефект, който е незадоволителен. Голяма част от анкетиранияте (45,2%) не отчитат положителна промяна по отношение повишаване на средната заплата в предприятието, вследствие сертификацията по ISO 9001.

По всички останали показатели анкетиранияте отчитат ефект, който е целево зададен, а именно 63,2% отчитат намаляване на трудовите злополуки, 52,3% постигат осигуряване на безопасни условия на труд, 42,3% увеличават мероприятията, свързани с обучение на персонала и подобряване квалификацията на персонала, което в 33,6% от предприятията води до по-добро справяне на персонала с възникнали проблеми в оперативните им дейности.

Постигането на положителна промяна по отношение на персонала е важен елемент от ефективното управление на качеството във всяка организация, тъй като качеството на персонала рефлектира върху качеството на действията, които извършва в производствения или обслужващия процес.

За постигането на желаните ефекти от направените инвестиции в изграждането, въвеждането и сертифицирането на СУК, всяко предприятие следва да си поставя ясни изпълними цели. Анкетиранияте посочиха, че основните им цели са свързани със спазването на изискванията за участие в обществени поръчки (67%), удовлетворяване изискванията на потребителите, търсещи продукт с високо качество (63%), поддържане на добър имидж на организацията (56%), постигане на по-висока конкурентоспособност на международния пазар (44,4), подобряване организацията на работата на целия персонал в предприятието (33,5) и др. (фиг. 7)



Фигура 7. Основни цели, свързани с поддържането на ISO 9001 сертификация

В стремежа си за непрекъснато подобряване, успешните организации „надскачат“ изискванията на стандарта ISO 9001 и си поставят много по-високи цели, като търсят нови начини и възможности за подобряване на своето изпълнение. Това става с помощта на друг тип стандарти, създадени с цел да помогнат организацията, които се опитват да подобрят своите системи за управление, процеси или дейности. Това са стандарти, по които организацията не се сертифицират, но към които могат да се придържат в своята дейност.

4. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

От извършеното изследване могат да се обобщят следните **изводи**:

Първо, качеството попада в полезрението на редица научни и практически изследвания, което показва неговата значимост за всички сфери на икономиката, и за обществото като цяло.

Второ, осигуряването на качествено обслужване и качествен продукт е цел не само на бизнеса, но и на неправителствени организации, местната администрация и на държавата като цяло. Търсенето на единни стандарти, еднакво приложими за всички сектори на икономиката, е основна цел за българското правителство, което разработва и финансира редицата проекти, свързани с изследване на проблема и търсене на решения за него. Всички предприети и планирани държавни мерки губят своя смисъл до момента, в който бизнеса не осъзнае ползите от изграждане на СУК и нейната сертификацията по стандартите за качество.

Трето, тясно специализираните стандарти дават категорични изисквания, които производителите и търговците на стоки и услуги трябва да спазват, а стандартите за управление на качеството (и по-специално ISO 9001) определят изискванията за добри практики за управление, за да се постигне качество, но без да се отнасят към конкретен вид продукт или услуга. Това налага съвместно използване на стандартите за продукти и услуги, стандартите за система за управление на качеството и подходите за подобряване на качеството, като средства за подобряване удовлетвореността на клиентите и на конкурентоспособността на организацията.

Четвърто, ползите, които произтичат от сертификацията на търговските предприятия, могат да се разгледат от гледна точка на бизнеса, на потребителите и на обществото.

От извършеното проучване могат да се обобщят следните ползи **за бизнеса**:

- намаляване на общите разходи и повишаване на общата ефективност от дейността на организацията;
- повишаване ефективността на цялостното управление и на основните процеси в организацията;
- нагледност и прозрачност в управлението на процесите, отговорностите и документите в организацията;
- концентриране на вниманието върху съществените проблеми;
- по-ефективно планиране, контролиране и анализиране на отделните процеси в организацията;
- елиминиране на неефективните бизнес процеси и потенциалните рискове;
- повишаване конкурентоспособността, имиджа и доверието към организацията;
- подобряване на взаимоотношенията с клиентите и контрагентите и повишаване удовлетвореността на потребителите;
- създаване на постоянна култура на подобрене;
- увеличаване на мероприятията, свързани с обучение на персонала, водещо до повишаване на квалификацията и по-добро справяне с възникнали проблеми в оперативните им дейности;
- осигуряване на безопасни условия на труд и намаляване на трудовите злополуки.

От представените положителни ефекти за бизнеса, ясно се отличават икономическите ползи, които търси всяка организация – намаляване на общите разходи на организацията и повишаване на общата ефективност от дейността ѝ.

Ползите от сертификацията на бизнеса **за потребителите**, се свързват със следното:

- потребителите имат възможност да формират своите конкретни очаквания към обхвата и особеностите на туристическия продукт и обслужване, съобразно сертификата, маркировката или знака за качество;
- лесно идентифициране на продукт, който отговаря на най-високите и разпространени изисквания за качество, безопасност и сигурност;

- потребяването на еко-сертифициран туристически продукт дава възможност на туриста да покаже своята социална отговорност към опазването на околната среда.

Сертифицирането на бизнеса носи ползи и **за общността**:

- сертификацията налага на бизнеса да отчетва въздействието на своята дейност върху заинтересованите страни, включително местната общност и държавните органи за управление и контрол в туризма;

- бизнесът се ангажира с опазване на ресурсите, които формират регионалния туристически продукт и заобикалящата околна среда;

- стандартите стимулират бизнеса да подпомага местните общности и инициативи, свързани с развитието на човешките ресурси, опазване на културното наследство, самобитност и традиции;

- сертифицираните предприятия, ориентирани към постигане на качество на своя продукт и обслужване изграждат имидж, който се трансферира и върху дестинацията и регионалния туристически продукт.

Представените ползи са само част от положителното въздействие на стандартите и сертифицирането на бизнеса. Те са достатъчна предпоставка да се следва национална политика към насърчаване на доброволната сертификация на бизнеса, осъзнал значението на качеството за своето развитие и трайно присъствие на пазара.

4. СЪТРУДНИЧЕСТВО

Проучването се осъществи в резултат на изпълнението на самостоятелен авторски научно-изследователски проект (№1-2018 „Изследване на икономическите ползи от внедряването на Система за управление на качеството на българските предприятия“), към Институт за научни изследвания при Стопанска Академия „Д. А. Ценов“ – Свищов, финансиран по Наредба за условията и реда за оценката и планирането, разпределението и разходването на средствата от държавния бюджет за финансиране на присъщата на държавните висши училища научна или художественотворческа дейност (ДВ, бр. 73 от 16.09.2016 г.).

5. ЛИТЕРАТУРА

International Organization for Standardization. (2018). *ISO Survey*. Retrieved from International Organization for Standardization: <https://www.iso.org/the-iso-survey.html>

Иванова, П. (книга 4, 2004). Сертификационните програми и екоетикети - инструмент за устойчиво развитие в туризма. *Народностопански архив*, 61-70.

Нешков, М. (2007). *Управление на качеството и сертифициране в туризма (на примера на туроператорски, турагентски, транспортни и други малки и средни предприятия в туризма)*. Варна: ВАРХ & ВТК.

НСИ. (2018, октомври 26). *Активни предприятия по икономически дейности*. Retrieved from Национален статистически институт: <http://www.nsi.bg>