

УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО КАТО ЧАСТ ОТ ЦЕЛИТЕ ЗА УСТОЙЧИВО РАЗВИТИЕ

Георги Станев
Колеж по туризъм, Благоевград

Резюме

Устойчивото развитие може да се определи като това ниво на усъвършенстване, при което задоволяването на потребностите в настоящето, дава възможност на бъдещите поколения да получат удовлетворение от постигане на целите по задоволяване на своите потребности, без да е създаден риск за нормалното протичане на процесите. Набелязаните цели за постигане на устойчиво развитие имат отношение към подобряване на удовлетвореността на хората от получаваните услуги, от стоките, които достигат до тях. Цели като: насърчаване на постоянен, приобщаващ и устойчив икономически растеж, пълна и продуктивна заетост и достоен труд за всички; изграждане на гъвкава инфраструктура, насърчаване на приобщаваща и устойчива индустриализация и стимулиране на иновациите; намаляване на неравнопоставеността в и между страните; осигуряване на устойчиви модели на потребление и производство; укрепване на средствата за изпълнение и обновяване на глобалното партньорство за устойчиво развитие водят до очакване у потребителя, при постигането на които той ще се почувства удовлетворен от отношението към самия него. В същото време човек е не само потребител на стоки и услуги, но и носител на желание за постигане на качеството, което следва да се постигне чрез изпълнение на целите. Подобряването на резултатността на една организация като цяло, е стратегическо решение на ръководството, което представлява стабилна основа за постигане на устойчиво развитие в същата тази организация. Ползите, които могат да се постигнат са от различно естество – (1) осигуряване на непрекъснато задоволяване на потребностите на клиента, (2) подобряване на възможностите за повишаване на удовлетвореността на клиента, (3) насоченост към риска и възможностите на организацията и др. Развитие на тезата за личното участие в постигане на целите за устойчиво развитие е в основата на доклада, като се взима предвид наблюденията и опита на автора. Достигане на високо ниво на качеството на предоставяните услуги и произвежданите стоки, следва да е водещо както за собствениците на бизнеси, така и за техните служители. В динамичен свят като този, в който живеем, проблемите с опазването на околната среда, социалните неравенства, с които се сблъскваме ежедневно и повишаване на потребностите, са в основата за определяне на критериите за постигане на цели.

Ключови думи: устойчиво развитие, управление на качеството, удовлетвореност на клиента.

Keywords: sustainable development, quality management, customer satisfaction.

JEL: M20, M30.

Увод

Устойчивото развитие може да се определи като това ниво на усъвършенстване, при което задоволяването на потребностите в настоящето, дава възможност на бъдещите поколения да получат удовлетворение от постигане на целите по задоволяване на своите потребности, без да е създаден риск за нормалното протичане на процесите.

1. Обща информация

Набелязаните цели за постигане на устойчиво развитие имат отношение към подобряване на удовлетвореността на хората от получаваните услуги, от стоките, които достигат до тях. Цели като:

- *насърчаване на постоянен, приобщаващ и устойчив икономически растеж, пълна и продуктивна заетост и достоен труд за всички;*
- *изграждане на гъвкава инфраструктура, насърчаване на приобщаваща и*

устойчива индустриализация и стимулиране на иновациите;

- *намаляване на неравнопоставеността във и между страните;*
- *осигуряване на устойчиви модели на потребление и производство;*
- *укрепване на средствата за изпълнение и обновяване на глобалното партньорство за устойчиво развитие*

водят до очакване у потребителя, при постигането на които той ще се почувства удовлетворен от отношението към самия него.

В същото време човек е не само потребител на стоки и услуги, но и носител на желание за постигане на качеството, което следва да се постигне чрез изпълнение на целите.

Поставените цели за постигане на устойчиво развитие в сферата на туризма, няма да може да се постигнат, ако същите не бъдат адаптирани за изпълнение от всички участници в процеса. Постигането на определени цели от страна на участващите в процеса субекти е

ключов момент, без който не би могло да се постигне търсения краен резултат.

1. Дефиниране на цели и съпътстващи процеси

Под цел трябва да се разбира търсен краен резултат, при постигането на който се задоволява определена потребност. Целта е смисълът на съществуване на организацията. Това може да бъде ниво, степен, състояние, към което организацията се стреми. Формирането на целите е задача, която следва да се изпълни от висшия мениджмънт на организацията, при осъществяване на пряка комуникация с мениджмънта на средно и ниско ниво на управление.

Целеполагането е следващия етап от взимане на стратегически решения от страна на висшето ръководство. Това е процес, при който се извършва приоритизиране на поставените цели, като се извеждат една или повече стратегически цели, към които ръководството се стреми, за да осигури съществуването на организацията. Като процес, целеполагането включва етапи, през които трябва да се премине, за да се постигнат търсените резултати. Тези етапи включват – (1) определяне на основни направления; (2) резултатите, които трябва да се постигнат, измервайки се в количествено и стойностно изражение; (3) сроковете, в които трябва да се постигнат съответните резултати; (4) рисковете, които могат да настъпят и да попречат за постигане на набелязаната цел; (5) набелязване и осигуряване на необходимите ресурси; (6) дефиниране на критериите, по които ще бъде оценяван напредъка във връзка с постигане на целите.

Подобряването на резултатността на една организация като цяло, е стратегическо решение на ръководството, което представлява стабилна основа за постигане на устойчиво развитие в същата тази организация. Ползите, които могат да се постигнат са от различно естество – (1) осигуряване на непрекъснато задоволяване на потребностите на клиента, (2) подобряване на възможностите за повишаване на удовлетвореността на клиента, (3) насоченост към риска и възможностите на организацията и др.

От гледна точка на туризма, устойчивост в развитието се постига при правилно поставени цели и ограничителни параметри, изградена методология и техники на управление, както и съответни действия от страна на субектите на управление на туризма [2].

Устойчивото развитие е процес на промяна, при който експлоатацията на ресурсите, насочеността на инвестициите, ориентирането

на технологиите и на институционалните промени са в хармония помежду си и увеличават текущия и бъдещия потенциал, с който се осигуряват човешките потребности и стремежи [2].

2. Роля на персонала при постигане на целите на организацията

Развитието на тезата за личното участие в постигане на целите за устойчиво развитие е в основата на доклада, като се взима предвид наблюденията и опита на автора. Достигане на високо ниво на качеството на предоставяните услуги и произвежданите стоки, следва да е водещо както за собствениците на бизнеси, така и за техните служители. Ролята на служителите в организацията не се свежда само до механично изпълнение на определени задачи. Осигуряването на адекватни, подготвени човешки ресурси е задача на висшето ръководство на организацията. Ръководството трябва да се стреми да предостави възможности на персонала да развива необходимата компетентност. Хората, персоналът е този ресурс, който следва да се постави на водещо място при залагане на целите и подцелите на организацията. Резултатността на организацията зависи от начина на поведение на хората в рамките на системата, в която работят. По тази причина мениджърите от всички управленски нива следва да се стремят да предоставят тези условия на труд, че персонала да се задържи възможно най-дълго и да се предотврати или минимизира риска от текучество на кадри. Каквато и система за управление на качеството да е разработена и внедрена в организацията, текучеството на кадри, поради необходимостта от адаптиране и разбиране на процесите в организацията, води до забавяне на процесите, а често и до влошаване на качеството през този период. Системата за управление на качеството бива най-ефикасна тогава, когато всички служители разбират и прилагат тези умения и опит, които са необходими за изпълнение на техните индивидуални задачи. Осъзнатостта е ключов елемент при функционирането на организациите. Осъзнаването е момента, при който служителите разбират своите отговорности и как техните действия допринасят за постигане целите на организацията. Ползите от поведението на служителите са по отношение на представянето на организацията пред клиентите. Тогава, когато клиентът е получил очакваното от него ниво на задоволеност, може да се твърди, че организацията е постигнала необходимото качество на производство или предоставяне на

услуга. Стремехът на висшето ръководство на организациите не следва да спира при постигане на набелязаното качество, а следва да се насочи към надхвърляне на това ниво. Клиентите бързо свикват с полученото ниво на качество и започват да искат надграждане и предоставяне на нещо повече. Именно по тази причина ръководството трябва да се стреми към постоянно усъвършенстване, което да доведе до надхвърляне на очакванията на клиентите.

В контекста на разглеждания въпрос във връзка с устойчиво развитие трябва да се спомене, че устойчив успех се постига тогава, когато организацията не само привлича, но и запазва доверието на клиентите. Стремехът към опознаване на клиентите, изпреварващата информация, която трябва да има ръководството на организацията, относно техните желания, са ключови за постигане на устойчив успех на организацията.

Ако погледнем отново ролята на персонала в постигане на устойчив успех, респективно развитие на организацията, ще видим необходимостта от оценяване и признаване на приноса на персонала, от страна на ръководствата от всички управленски нива. Подобряването на способността на организацията да създава и доставя стойност на продукта или услугата, се постига чрез общуване със служителите, за да се подобри разбирането относно важността на техния личен принос към развитието на дейността и успехите, които тя реализира на пазара. Даването на възможност на персонала да предприемат инициативи, без да се страхуват, да проявяват уменията си според собствените си качества и възможности, в интерес на организацията, е друг ключов момент при постигане на успех чрез насърчаване. Приобщаването, изразено в даване на възможност за участие в дадена дейност или ситуация, създава чувство в служителите за ангажираност с проблемите на организацията и допринася до постигане на определените стратегически и/или оперативни цели.

3. Изводи и препоръки

Организацията има процеси, които могат да бъдат определени, измерени и подобрени. Процесите не могат да съществуват самостоятелно. Те си взаимодействат по определени начини, като с помощта на подпроцеси и определени дейности, образуват една обща мрежа. Дейностите, засягащи вътрешните процеси, са определени предварително, и по отношение на тях се персонализиращи си сътрудничи и взаимодейства. Други дейности, повлияни от външни процеси,

много често не могат да бъдат определени предварително, респ. да бъдат управлявани ефективно. По тази причина, ръководството на организацията периодично следва да извършва оценка на рисковете, които могат да възпрепятстват постигането на набелязаната цел. Идентифицирането на рисковете и тяхната оценка е процес, който трябва да се извършва периодично и да обхваща всички ключови процеси в организацията. Приоритизирането на рисковете и набелязване на мерките, които следва да се предприемат при евентуална проява, са ключови в процеса по справяне с възникнали кризисни ситуации, без значение дали става дума за настъпване на неблагоприятно събитие в резултат на външни или вътрешни влияния.

Заключение

В динамичен свят като този, в който живеем, проблемите с опазването на околната среда, социалните неравенства, с които се сблъскваме ежедневно и повишаване на потребностите, са в основата за определяне на критериите за постигане на цели. Оценката на напредъка трябва да се извършва на определени периоди от време, за всички процеси, въз основа на критериите за протичане на процесите.

Устойчиво развитие няма как да се постигне само и единствено с усилията на представителите на съответния бранш. Процесът е свързан с множество действия, които следва да се предприемат както от браншови организации, така и от държавни и местни институции. Съвместните усилия и изпълнение на дейности, които водят до постигане на цели, чрез обединяване на усилия от всички представители в даден сектор, са гаранция за повишаване на качеството и задоволяване на потребностите и очакванията на клиентите. Погледнато в глобален план, всеки от нас, включително представителите на държавната и местна власт, в един или друг момент се явяват както фактори за разрешаване на проблеми в даден бранш, така и потребители на услуги или стоки, предложени от същия този бранш.

Литература

1. Петровски, И. *Речник по мениджмънт*. Изд. „Славина Петровска“. София. 2015.
2. Михайлов, М. *Стратегическо управление на туризма*. Изд. на Нов български университет. София. 2015. стр. 33, 68.
3. *БДС EN ISO 9000:2015. Системи за управление на качеството. Основни принципи и речник*. Български институт за стандартизация. октомври 2015.

QUALITY MANAGEMENT AS PART OF THE SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

Georgi Stanev
College of Tourism, Blagoevgrad, Bulgaria

Abstract

Sustainable development can be defined as that level of improvement at which meeting the needs of the present enables future generations to be satisfied with achieving the goals of meeting their needs without creating a risk to the normal course of processes. The set goals for achieving sustainable development are related to improving people's satisfaction with the services they receive, with the goods that reach them. Objectives such as: promoting sustainable, inclusive and sustainable economic growth, full and productive employment and decent work for all; building flexible infrastructure, promoting inclusive and sustainable industrialization and stimulating innovation; reducing inequalities within and between countries; ensuring sustainable consumption and production patterns; strengthen the means to implement and renew the Global Partnership for Sustainable Development lead to expectations in the consumer, in the achievement of which he will feel satisfied with the attitude towards himself. At the same time, a person is not only a consumer of goods and services, but also a bearer of the desire to achieve quality, which should be achieved by achieving goals. Improving the performance of an organization as a whole is a strategic decision of management, which is a solid basis for achieving sustainable development in the same organization. The benefits that can be achieved are of different nature – (1) ensuring continuous satisfaction of customer needs, (2) improving opportunities to increase customer satisfaction, (3) focus on risk and capabilities of the organization and others. The development of the thesis of personal participation in achieving the goals of sustainable development is the basis of the report, taking into accounts the observations and experience of the author. Achieving a high level of quality of services provided and goods produced should be leading for both business owners and their employees. In a dynamic world like the one we live in, the problems of environmental protection, the social inequalities we face on a daily basis and the increase in needs are the basis for defining the criteria for achieving goals.