

РЕЦЕНЗИЈА
НА РАКОПИСОТ ЗА Е-УЧЕБНИК „ТОТАЛЕН МЕНАЏМЕНТ
НА КВАЛИТЕТ” ОД ПРОФ. Д-Р ЕЛИЗАБЕТА МИТРЕВА,
ФАКУЛТЕТ ЗА ТУРИЗАМ И БИЗНИС ЛОГИСТИКА,
УНИВЕРЗИТЕТ „ГОЦЕ ДЕЛЧЕВ” ВО ШТИП

Врз основа на одредбите од Статутот и Правилникот за единствените основи за остварување на издавачката дејност на Универзитет „Гоце Делчев” во Штип, како и Одлуката бр. 2102-35/8 од 302. редовна седница на Наставно-научниот совет на Факултетот за туризам и бизнис логистика одржана на 31.1.2024 година, избрана е Рецензентска комисија во состав:

- д-р Драшко Атанасоски, редовен професор, Факултет за туризам и бизнис логистика, Универзитет „Гоце Делчев” во Штип,
 - д-р Марија Магдинчева-Шопова, редовен професор, Факултет за туризам и бизнис логистика, Универзитет „Гоце Делчев” во Штип
- за изготвување на извештај, рецензија на приложениот ракопис за е-учебник „Тотален менаџмент на квалитет” од проф. д-р Елизабета Митрева наменет за студентите на втор циклус студии на Факултет за туризам и бизнис логистика при Универзитет „Гоце Делчев” во Штип.

По прегледот на ракописот, Комисијата до Наставно-научниот совет на Факултетот за туризам и бизнис логистика го поднесува следниов

ИЗВЕШТАЈ

Учебникот „Тотален менаџмент на квалитет” е наменет главно за студентите на втор циклус студии на студиските програми: Бизнис логистика, Бизнис администрација и Меѓународен туризам на Факултетот за туризам и бизнис логистика. Предметот се изучува на втор циклус студии, во втор семестар, во прва година и ја покрива наставната материја со оптовареност 2 (два) часа неделно т.е. 24 (дваесет и четири) часа по семестар.

Податоци за обем на ракописот: Проблематиката што е предмет на обработка е претставена во текст од вкупно 321 страници, од кои на 314 страници е претставен основниот текст, на 6 страници се поместени 88 релевантни библиографски единици, од монографски единици, периодични списанија, статии, извештаи и интернет страници, во најголем дел странска литература што ги покрива подрачјата што се третираани во трудот. За полесно совладување на изнесената проблематика авторката дава голем број шеми (122) и таблици (21), за се што може на сликовит начин да се претстави за полесно да се разбере и запамети од страна на читателот. Во ракописот има практични примери од реални системи со цел да се види апликативната примена на методологиите кои даваат јасна претстава за соодветната тематика.

Обемот на трудот и неговата содржина ги задоволува критериумите според бројот на часови и според одредбите од Правилникот за единствените основи за остварување на издавачката дејност на Универзитет „Гоце Делчев” – Штип.

Податоци за постоење на сличен или ист наслов: Учебникот е напишан на оригинален начин и во него е поместена теоријата на филозофијата на тотален менаџмент на квалитет и имплементацијата во реални системи со посебен акцент на унапредувањето на процесите, производите и услугите. Авторката на учебникот прилично амбициозно нуди одговор на прашањата со кои се соочува современото деловно работење. Во овој учебник е нагласено значењето на управувањето со процесите како клучен фактор за освојување на купувачите/ корисниците, што значи континуирана потрага по најдобри технички, технолошки, маркетиншки и други унапредувања и подобрувања кои ќе ги произведат саканите резултати, а тоа е задоволство на потрошувачите, но и профит. Во овој ракопис е нагласена потребата од континуирано подобрување на квалитетот на постоечките производи, услуги и процеси користејќи различни методологии за бездефектно работење, како и оптимизацијата на деловните процеси и анализа на трошоците на квалитет. Во овој учебник покрај презентираниите методологии за управување со процесите во рамките на организациите се разработени примери за оценка на истите во реални услови.

Јазикот на кој е напишан овој учебник е јасен и разбирлив, а дефинициите на поимите во него се технички прецизни.

Краток опис на содржината

Учебникот „Тотален менаџмент на квалитет“ се состои од петнаесет тематски целини: 1. Тотален менаџмент на квалитет како деловна филозофија; 2. ГУРУ-А во креирањето на филозофијата на TQM (Total Quality Management); 3. Улогата на менаџментот во усвојување на TQM филозофијата; 4. Модели на TQM филозофијата низ светот; 5. Столбови на филозофијата на Total Quality Management (TQM); 6. Основи за проектирање и имплементирање систем на квалитет; 7. Потребата од методи и техники на квалитет во организации; 8. Образование и систем за мотивација во организациите; 9. Трошоците на квалитет како еден од столбовите на TQM стратегијата и нивното значење; 10. Мерење систем во управувањето со деловните процеси; 11. Постпродажниот период на производот/ услугата; 12. Проектирање систем за тотално управување со квалитет; 13. Како да започне процесот на проектирање и имплементирање на TQM систем во организации; 14. Примена на интегрална методологија за проектирање и имплементирање на TQM систем во македонски организации; 15. Зошто е битна социјална одговорност на организациите.

Низ поглавјата во учебникот се дадени практични примери од реални системи каде што се анализира апликативноста на дел од методологиите во реални услови.

Пред да ги истакнеме нашите оценки за трудот, како и предлогот, најнапред во скратена форма ќе ја презентираме неговата содржина.

Во првото поглавје од учебникот е опфатена филозофијата на тотален менаџмент на квалитет, како и значењето и улогата на квалитетот на производите и услугите. Во поглавјето се опфатени и разработени карактеристиките и поврзаноста на квалитетот со барањата на корисниците, исполнување на роковите при најмали трошоци на работење. Тоа значи континуирана потрага по најдобри технички, технолошки, маркетиншки и други унапредувања и подобрувања кои ќе ги произведат саканите резултати, а тоа е задоволството на потрошувачите и профитот. За да сè има ефект од примената на истите е потребен нивен правилен избор и меѓусебна координација.

Во второто поглавје авторката дава приказ на еволутивниот развој на менаџментот на квалитет и зошто се јавила потребата од квалитет на деловните процеси, производите и услугите на пазарот, како и приказ на различните пристапи за унапредувањето на квалитетот на деловните процеси. Авторката прилично амбициозно нуди одговор на прашањата со кои се соочува современото деловно работење.

Во третото поглавје авторката се осврнува дека без посветеност на топ менаџментот кон поставените цели за квалитетот и доследноста во нивното спроведување, сите напори ќе бидат само трошење време и пари, а во исто време ќе ја намалат можноста за успешност на следната таква иницијатива. Авторката го насочува фокусот дека проектирањето и имплементацијата на системот за тотален менаџмент на квалитет значи драстична промена во однесувањето на вработените, радикални промени во организационата поставеност, јасно дефинирање на правата, обврските и одговорноста на секој поединец. Менаџерскиот кадар во претпријатието со својата добра волја и упорност треба да го вклучи сопствениот човечки потенцијал, со формирање тимови од сите профили, интегрирајќи ги нивните знаења за да се постигне целосно владеење со квалитетот во сите процеси на организациите, при најмали трошоци на работење. На ваков начин ќе се овозможи навреме да се спречат можните дефекти, навреме да се елиминираат проблемите со отстранување на евентуалните причини. Вообичаениот отпор и страв од промените бргу се надминува и се наметнува силна желба за промена на постојната состојба, со нов пристап кон квалитетот, со целосна посветеност кон клиентот, вработените, околина и државата.

Во четвртото поглавје авторката го насочува фокусот на вниманието кон моделите на управување со деловните процеси во организациите и кои се клучевите на успех на тој пат. Ова поглавје авторката го посветила на комплетното проучување и презентирање на многу експерти за теоријата на менаџментот на квалитетот во светот и кај нас. Во ракописот се дадени дијагнози и анализи на американскиот, европскиот и јапонскиот модел, како и постоечкиот модел на управување во македонските организации.

На проблематиката поврзана со имплементацијата на тотален менаџмент на квалитет авторката го посветила петтото поглавје анализирајќи го традиционално управување со процесите, преку реактивното подобрување на процесите за да се понуди проактивно подобрување на деловните процеси и потребата од реинженеринг на деловните процеси. Проактивното работење започнува со анализа на деловната организираност, потоа се продолжува низ анализата на барањата на интерните и екстерните купувачи, а се завршува со детално дефинирање на процесот. На проблематиката поврзана со видовите стандарди, нивната примена и важноста за организациите, како и проектирање и имплементирање интегрирани менаџмент системи авторката го посветила ова поглавје во учебникот. Во ова поглавје е дадено значењето и предноста од воспоставување систем за квалитет, како поле за развивање различни елементи кои овозможуваат стекнување конкурентска предност.

Во шестото поглавје од учебникот авторката го насочува фокусот на вниманието кон потребата од проектирање систем за квалитет и кои пристапи за унапредување на квалитетот на деловните процеси се користат во практиката. Тоа значи, потреба од реинженеринг во компаниите со радикално нов начин на мислење и работење. Во ова поглавје е нагласена потребата од надминување

на традиционалното управување со процесите, каде што преку реактивно подобрување на процесите треба да доведе до континуирано подобрување на квалитетот на постоечките производи, услуги и процеси. Значајно внимание за основите на проектирање и имплементирање на систем на квалитет авторката посветил во ова поглавје, каде што ги разработува најважните прашања за примена на QC-CE (Quality Cycle & Cause and Effect) моделот при проектирањето на деловните процеси и стандардните оперативни процедури, во форма на блок дијаграми (карта на тек), со кој може да се управуваат сите деловни процеси во организациите, на начин на кој точно ќе се определат обврските и одговорностите на учесниците во планирањето, реализирањето, контролирањето и коригирањето (PDCA – Plan-Do-Check-Act). Овде посебно место зазема примената на интерната стандардизација со што се подобрува одговорноста на вработените во реализација на деловните процеси.

Во седмото поглавје авторката го насочува фокусот на вниманието кон примената на статистичките методи и техники со кои се смалуваат дефектите во работењето, а со примената на софтверските пакети се зголемува ефикасноста во примената на истите. За да има ефект од примената на истите е потребен нивен правилен избор и меѓусебна координација. Во изборот и примената влијаат голем број фактори од организациски и технички карактер, па зависно од проектирањето, односно организациското структурирање на системот за квалитет, може да се направи нивен правилен избор.

Теоријата на разбирање (поимање): концепт кој ги објаснува знаењето и границите - доживотното учење, авторката го разработила во осмото поглавје каде што се осврнува на основните начела на стекнување знаење и способност за развој базиран на знаење. Авторката укажува на фактот дека еднаш осознаените и усвоените менаџерски вештини и постапки немаат траен и непроменлив карактер и природа, како варијабли, туку тие се менуваат согласно со условите, можностите и барањата на опкружувањето. Без образование за овие области и континуирано образование најпрво на менаџерите, а потоа, преку нив, на сите вработени, не би можело да се примени методологијата за TQM и покрај тоа не би можеле да се оценуваат наведените придобивки од системот за квалитет. Познавање на психологијата - сфаќањето на човековата природа е исто содржано во осмото поглавје од учебникот. Покрај образованието, мотивацијата и проектирањето систем на мотивација е исто така значајна моторна сила за остварување на системот за тотален менаџмент на квалитет.

Во деветтото поглавје авторката ја разработува проблематиката на анализите на трошоците на квалитет преку кои може да се контролираат загубите и истите да се сведат на минимални во поглед на потрошувачката на материјали и енергија. Нагласена е потребата од континуирано подобрување на квалитетот на постоечките производи, услуги и процеси користејќи методи и техники за бездефектно работење, како и оптимизацијата на деловните процеси и анализа на трошоците на квалитет.

Прашањето на менаџмент со мерниот систем е содржано во десеттото поглавје од учебникот. Во него се разработени мерните механизми преку кои секојдневна практика на секој вработен не треба да биде само контролата во работењето, туку вработените мора да бидат обучени да делуваат превентивно, а не да се окупираат со детекција; мора да добијат одговорност и моќ да ги коригираат своите грешки и да го изнесуваат секој проблем во врска со квалитетот

што ќе го откријат. На таков начин ќе се овозможи унапредување на квалитетот на производителите/ услугите, поголема конкурентност, поголема продуктивност, производство на производи со повисока фаза на преработка, намалување на трошоците и сл.

Постпродажниот период на производот е обработен во *единаесеттото поглавје*. И во оваа поглавје се разработува однесувањето на корисниците по купувањето на производот или услугата. Значајно место е посветено и на постпродажната поддршка на производот и услугата, каде посебно место зазема постапката за враќање на производот или сервис/ замена на дефектните производи.

Понатаму во дванаесеттото поглавје се опфатени врските помеѓу оптимизацијата на вкупните трошоци на работа, реинженерингот на деловните процеси и важноста во управувањето на деловните процеси во организацијата. Во ова поглавје авторката се осврнува на тоталниот менаџмент на квалитет (Total Quality Management - TQM) кој претставува системски пристап на управување и има за цел континуирано да ги унапредува вредностите за корисникот со проектирање и постојано унапредување на деловните процеси и системи. Главната поента во ова поглавје е Деминговата порака која се состои во тоа дека унапредување на квалитетот ќе доведе до намалување на трошоците, а во исто време и зголемување на продуктивноста и учеството на пазарот. Тоа впрочем беше применето од значаен број производители кои масовно ги применуваа неговите методи и техники, а со тоа постигнаа висок квалитет и солидни деловни резултати. Евидентен е податокот за зголемен квалитет во комбинација со смалувањето на трошоците, што доведе до зголемена побарувачка на јапонските производи на светскиот пазар. Тоа дава право на авторката на овој труд да им сугерира и на студентите и на македонските компании да го следат ваквиот пример на јапонското искуство за успешен настап на пазарот и водење постојана конкурентска борба за остварување на што поголем успех, односно привлекување поголем број потрошувачи, со цел да се оствари поголем профит.

Во тринаесеттото поглавје авторката ја разработува проблематиката како да започне процесот на проектирање и имплементирање на TQM систем во организации. Исто така, во поглавјето се дадени потребните чекори во проектирањето и постојаното унапредување на деловните процеси и системи. Примената на интегрална методологија за проектирање и имплементирање на TQM систем во македонски организации авторката ја разработува во *четринаесеттото поглавје*. Во поглавјето се опфатени врските помеѓу оптимизацијата на вкупните трошоци на работа, реинженерингот на деловните процеси и важноста во управувањето на деловните процеси во организацијата. Во ова поглавје од учебникот следат практични примери од реалните системи каде што студентите и читателите можат лесно и едноставно да ги разберат презентираниите методологии и техники за управување со процесите во рамките на организациите и се разработени примери за оценка на истите во реални услови.

Во петнаесеттото поглавје авторката ја обработува проблематиката поврзана со социјално одговорна организација што значи истата економските цели да ги остварува на начин што ќе придонесе за доброто на општеството и животната средина. Преку овој модел, економските и социјалните цели на организациите се спојуваат, со цел решавање на општествените проблеми и предизвици, овозможување помош и поддршка на малите формални и неформални бизниси, и задоволување на потребите на одредени ранливи групи во општеството.

ЗАКЛУЧОК

Овој учебник претставува уште еден обид на авторката да претстави научен материјал со висок квалитет во кој се даваат можности за стекнување пошироки знаења од областа на тотално управување со квалитетот во организациите. Во сублимирањето на трудот, авторката се послужила и со голем материјал обезбеден како резултат на долгогодишната работа во оваа област, каде што имал можност да учествува во работата на неколку научни проекти и бројни стручни и научни собири поврзани со управувањето со деловните процеси во организациите и примената на различни методологии за унапредување на процесите, производите и услугите.

Врз основа на изложеното може да се заклучи дека предложениот ракопис за учебник по предметот Тотален менаџмент на квалитет е сосема во согласност со студиската програма и наставниот план на Факултетот за туризам и бизнис логистика. Учебникот од педагошки и научен аспект го поседува потребното ниво соодветно за студентите на втор циклус студии. Според наши сознанија, ваков учебник, која по обемот и содржината, на оригинален начин, разработува примери, прашања и нуди решенија, а која одговара на предвидената наставна програма по предметот Тотален менаџмент на квалитет на Факултетот за туризам и бизнис логистика при Универзитет „Гоце Делчев“ во Штип не е објавен.

Согласно со ова, на Наставно-научниот совет на Факултетот за туризам и бизнис логистика при Универзитетот „Гоце Делчев“ во Штип со задоволство му го препорачуваме учебникот „Тотален менаџмент на квалитет“ од авторката проф. д-р Елизабета Митрева да го прифати како рецензиран учебник.

Рецензенти

Д-р Драшко Атанасоски, редовен професор, с.р.

Д-р Марија Магдинчева-Шопова, редовен професор, с.р.