

**Предизвикателства пред стратегическото управление на качеството
в условията на глобална дигитализация**
Кирил Радев

**Challenges to the strategic quality management
in the conditions of global digitalization**
Kiril Radev

Abstract:

Globalization and the rapid development of technologies have completely changed the concepts and criteria for competitiveness. The development of digital infrastructure in the management of technological and administrative processes brings to the fore several essential issues related to the successful management of changes, including: the motivation of people to acquire new knowledge and skills for working with digital devices, the availability of trained personnel - trainers, as well as the demographic factor - the global distribution of the population, the level of education in different parts of the world, the age structure and the trend of aging of technologically and economically developed nations.

The report emphasizes the substantive characteristics of the concept of "digital competence", "narrative approach" and the process management of change in quality management in a digital environment.

Keywords: digital competence, process management, total quality management, strategic management, digitalization, human capital

For contacts: Assoc. Prof. Dr. Eng. Kiril Radev, New Bulgarian University, genrad@abv.bg

ВЪВЕДЕНИЕ

Процесите на цифровизация и дигитализация се превърнаха в двигател на технологичния прогрес на XXI – ви век. Това постави редица предизвикателства пред управлението на стартиращите, както и на вече утвърдените бизнес организации. Конкурентоспособността им стана изключително зависима от бързото внедряване на съвременните дигитални инструменти в управлението и реализацията на административните и оперативните процеси. Много предприемачи се възползваха от новите възможности и разкриха несъществуващи до момента пазарни ниши. Само за няколко години след Ковид пандемията обществото вече се намира в съвсем нова, в повечето случаи дори труднодостъпна работна среда, предвид бързата смяна на изискванията за знания и умения за работа с новите технологии. Това е предизвикателство и пред мениджмънта, който много бързо трябва да осигури адекватни на условията не само технически, но и човешки ресурси.

ИЗЛОЖЕНИЕ

В условията на висока технологичност на производството възможностите за иновации и разширяване на продуктовата гама на организациите рязко се подобряват. Пропорционално на тях се повишават и изискванията на потребителите. Огромната информационна база до която имат непосредствен перманентен достъп им дава възможност, дори да не са специалисти в определена област, да получат достатъчно информация за необходимите

качества, на които трябва да отговарят услугите и/или продуктите. Това обстоятелство следва да се има предвид от мениджмънта на организациите при препроектирането на системите за управление на качеството. Основен акцент при това трябва да се постави върху *осигуряването на качеството* с човешки ресурси, подготвени и отговарящи на новите нормативни и технологични условия за изпълнение на процесите. [1] Това условие е ключово и за постигане на устойчивост в развитието на организациите. За целта организациите следва да се стремят да постигнат параметрите на тоталното управление на качество, респ. да изградят адекватна на средата организационна култура, която да осигури високо ниво на самоконтрол и съзнание в човешкия фактор. Основа за постигането му са освен адекватните управленски подходи, така също и перманентното обучение за работа с дигиталните технологии. [2]

Предвид дисбаланса във възрастовата структура на населението специално внимание следва да се обърне върху обучението за работа с дигитални технологии на хората, които имат 5 години до навършване на пенсионна възраст, както и тези в интервала 65 – 75 години. За постигането на добри резултати в тази връзка е необходимо да се разработят адекватни на целите нормативни правила, които да мотивират работодателите да инвестират в обучението на тези генерации човешки ресурси, както и човешкият фактор да бъде мотивиран и сигурен за своята заетост.

Посочените обстоятелства са анализирани и са приоритет на Европейската комисия (ЕК) относно бързото подобряване на цифровите умения, цифровата грамотност и компетентност на хората. [3] Те са приоритет и на правителствата, като за измерване на постигнатите в тези области резултати от всяка една страна-членка са въведени индикатори. Данните показват, че през 2023 г. в България 35.5% притежават базови цифрови умения, като във възрастовата група 16-24 г. този дял е 53.2%, а при тази от 65 г. до 74 г. едва 7 %. Обезпокоителен е факта, че 32.6% от хората на възраст между 55 – 64 г. и 61% от хората между 65 г. и 74 г. не притежават каквито и да било цифрови умения, което ги прави непригодни за участие в трудовия процес. [4] Подобни са резултатите в почти всички страни-членки на ЕС.

Предвид изискванията за преминаване на организациите към тотално управление на качеството посочените данни оформят два съществени феномена. Първият е свързан с изискването за културна и емоционална пригодност на човешкия фактор за работа в условията на тотално управление на качеството. Тук тенденциите са положителни, предвид особеностите на житието и битието на поколението между 55 г. и 75 г., а оттам и тяхната ценностна система. Поколението в интервала 24 г. – 45 г. е приело ценностите на трансформационното общество, което ги прави по-малко културно и културално приспособими за целите на тоталното управление на качеството. От друга страна по-възрастното поколение не притежава достатъчните знания и умения за работа с новите технологии, което силно ги демотивира в условията на съвместна работа с по-младото поколение, Това е предпоставка за конфликти и психически дискомфорт. В определени случаи противоречията между поколенията на работното място са толкова силни,

че стават мотив за по-ранно пенсиониране, което е предвидено като вариант и в нормативната уредба.

Посочените обстоятелства предполагат изработването на специална стратегия със задължителното участие на министерствата на образованието, министерствата на труда и ресорните министерства по икономически сектори, в която да се посочат стратегическите цели и направленията относно постигането на баланс в демографския фактор, трансформация на методите за преподаване и съдържанието на предметите, изучавани в средните училища, както и изработване и налагане от НАОА на адекватни на дигиталната среда условия за акредитация на програмите и направленията във висшето образование. Вторият стълб от целите на тази стратегия трябва да отчитат необходимостта от обучение на хората в предпенсионна и пенсионна възраст, с което да ги мотивират да придобият необходимата цифрова грамотност и компетентост.

Извършените проучвания на национално равнище и в ЕС относно желанието на хората във възрастовата граница 60 г. – 68 г. да получат нови или да подобрят дигиталните си знания и умения дават надежда, че при добра организация на национално и бизнес равнище има потенциал за постигане на добри резултати. Основните мотиви за целта са:

- икономически – стандарт на живот и достойни старини;
- желание за продължаване на личностното и професионално развитие и след пенсиониране;
- участие и значимост в социалния живот. [5]

При избор на подходящи подходи за обучение учителите е необходимо да отчитат осъзнатите, наложителните и индивидуалните потребности на обучаемите. Индивидуалният подход към обучаваните и адаптацията на преподаването към потребностите им ще повиши добавената стойност. Приложението на индивидуалният подход изисква предварително проучване на индивидуалните потребности. Това не винаги е възможно да се изпълни в цялост, поради което някои от потребности много често остават извън обхвата на учебния процес. Поради това усилията се насочват главно към постигане на първоначално поставените цели на учебната програма.

Предвид посочените обстоятелства и във връзка с характера на съвременната дигитална среда, програмите за обучение трябва да осигурят възможности обучаваните да усъвършенстват не само дигиталните, но и критичните си умения - критично мислене, креативност, комуникация (практики за бързо и ясно предаване на идеи) и сътрудничество (практики на съвместна работа за постигане на общи цели).

В тази връзка резултатите от извършения литературен анализ показват, че успехът на процеса на обучение е в контекст с правилното проектиране и представяне на съдържателните характеристики на учебните програми.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Постигането на колаборацията устойчиво развитие, дигитализация и образование изисква комплексен системен подход на институционално и бизнес равнище. Обучението за дигитална грамотност и компетенции следва да се

извършва при отчитане на професионалните особености, генерацията и специфичните мотиватори на отделните поколения за работа след навършване на пенсионна възраст и обучение. Стратегическото развитие на организациите в условията на глобална дигитализация на административните и производствените процеси изисква от бизнес организациите прилагането на принципите и философията на тоталното управление на качеството.

Предвид негативна колаборация от демографски фактори и неадекватни с дигиталната среда знания и умения на трудовия ресурс в интервала 60 – 70 г., нормативната база следва да осигури възможности за наемане, развитие и работа на хора в пенсионна възраст, като им гарантира достатъчно мотиватори за участие в образователни програми за придобиване и усъвършенстване на знанията и уменията за работа със съвременните технологии.

ЛИТЕРАТУРА

1. Радев, К. (2017) Управление на качеството. София: Нов български университет, 75 - 80
2. Радев, К. (2017) Бизнесът на 21 - ви век - възможности, регулации и бариери. Годишник на департамент "Администрация и управление", Том II [диск]. София: Нов български университет, 118-125
3. European Commission, European Education Area, Adult learning initiatives. <https://education.ec.europa.eu/bg/education-levels/adult-learning/about-adult-learning>
4. National Statistical Office of Bulgaria (2023), Use of information and communication technologies (ICT) in households and by persons in 2023. [https://www.nsi.bg/sites/default/files/files/pressreleases/ICT_hh2023_KF3JA6 .pdf](https://www.nsi.bg/sites/default/files/files/pressreleases/ICT_hh2023_KF3JA6.pdf)
5. European Union, European Social Fund, Human Resources Development Operational Programme. <https://activeageing.bia-bg.com/bg/analyses/demographics/>