

**ИКОНОМИЧЕСКИ УНИВЕРСИТЕТ - ВАРНА**  
**ФАКУЛТЕТ „УПРАВЛЕНИЕ“**  
**КАТЕДРА „УПРАВЛЕНИЕ И АДМИНИСТРАЦИЯ“**

---

---

**УТВЪРЖДАВАМ:**

**Ректор:**

( Проф. д-р Пл. Илиев)

**У Ч Е Б Н А П Р О Г Р А М А**

ПО ДИСЦИПЛИНАТА: **“СИСТЕМИ ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО  
В ПУБЛИЧНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ”;**

ЗА СПЕЦ: **„Съдебна администрация“; ОКС „бакалавър“**

КУРС НА ОБУЧЕНИЕ: **4; СЕМЕСТЪР: 7;**

ОБЩА СТУДЕНТСКА ЗАЕТОСТ: **180 ч.; в т.ч. аудиторна 60 ч.**

КРЕДИТИ: **6**

**РАЗПРЕДЕЛЕНИЕ НА СТУДЕНТСКАТА ЗАЕТОСТ СЪГЛАСНО УЧЕБНИЯ ПЛАН**

<i>ВИД УЧЕБНИ ЗАНЯТИЯ</i>	<i>ОБЩО(часове)</i>	<i>СЕДМИЧНА НАТОВАРЕНОСТ (часове)</i>
АУДИТОРНА ЗАЕТОСТ:		
т. ч.		
• ЛЕКЦИИ	30	2
• УПРАЖНЕНИЯ (семинарни занятия/ лабораторни упражнения)	30	2
ИЗВЪНАУДИТОРНА ЗАЕТОСТ	120	-

Изготвили програмата:

1. ....  
(проф. д-р Цвета Зафирова)

2. ....  
(гл. ас. д-р Радка Иванова)

Ръководител катедра: .....  
„Управление и администрация“ (доц. д-р Д. Добрев)

## I. АНОТАЦИЯ

Учебната дисциплина “Системи за управление на качеството в публичната администрация” дава познания на студентите в областта на стандартизацията на управлението на качеството, като се акцентира върху сферата на публичната администрация. Предназначена е за придобиване на знания в областта на неговото сертифициране и управление, тъй като системите за управление на качеството представляват успешен инструмент за осигуряване ефективност на процеса на предоставяне на услуги и са гаранция за усъвършенстване на организациите в публичния сектор. За тази цел се разглеждат основните подходи, методи и техники в управлението на качеството и конкретните системи за това. Разглеждат се серията стандарти ISO 9000 и 9001, като акцентът е поставен върху управлението на качеството на предлаганите административни услуги. Дисциплината ще разшири знанията и уменията на бъдещите специалисти в съдебната администрация. Днес СУК са неизменна част от управлението в публичната администрация като цяло. В семинарните занятия се предвижда студентите да разработят и представят курсови проекти по проблеми от областта на управление на качеството в публичната администрация.

## II. ТЕМАТИЧНО СЪДЪРЖАНИЕ

No. по ред	НАИМЕНОВАНИЕ НА ТЕМИТЕ И ПОДТЕМИТЕ	БРОЙ ЧАСОВЕ		
		Л	СЗ	ЛУ
<b>ТЕМА 1. Качество: същност, елементи и концепции</b>		<b>4</b>	<b>4</b>	
1.1.	Етимология, същност и съдържание на понятието “качество”	1	1	
1.2.	Развитие на концепциите за качество	2	1	
1.3.	Елементи на качеството	1	2	
<b>ТЕМА 2. Процесът на управление качеството</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	
2.1.	Особености на управлението на качеството	0,5		
2.2.	Етапи в процеса на управление на качеството	1	1	
2.3.	Политика по качество	0,5	1	
<b>ТЕМА 3. Системи за управление на качеството (СУК)</b>		<b>4</b>	<b>4</b>	
3.1.	Особености на системите за управление на качеството	1		
3.2.	Еволюция и класификация на СУК	1	2	
3.3.	Документация в СУК	2	2	
<b>ТЕМА 4. Сертификация на СУК</b>		<b>4</b>	<b>4</b>	
4.1.	Същност и принципи на сертификацията	1	1	
4.2.	Видове сертификация	1	1	
4.3.	Стандарти ISO 9001, ISO 14001 , ISO 27001	2	2	
<b>ТЕМА 5. Финансиране управлението на качеството</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	
5.1.	Разходи за качество в организацията	1	2	
5.2.	Финансиране въвеждането на СУК в организацията	1		
<b>ТЕМА 6. Човешките ресурси в управление на качеството в организацията</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	
6.1.	Роля на качеството на човешките ресурси за дейността на организацията	1		
6.2.	Отговорности на ръководството	0,5	1	
6.3.	Форми за участие на персонала в управлението на качеството	0,5	1	

<b>ТЕМА 7. Контрол и осигуряване на качеството</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	
<b>7.1.</b>	Контрол на качеството	1	2	
<b>7.2.</b>	Организационни аспекти на осигуряване на качеството	1		
<b>ТЕМА 8. Методи за контрол и осигуряване на качеството</b>		<b>4</b>	<b>4</b>	
<b>8.1.</b>	Методи за осигуряване на качеството	1	2	
<b>8.2.</b>	Методи за статистическо регулиране и контрол на качеството	2	2	
<b>8.3.</b>	Методи за измерване на надеждност на продуктите	1		
<b>ТЕМА 9. Одит на качеството</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	
<b>9.1.</b>	Особености на одита на качеството	1		
<b>9.2.</b>	Видове одит на качеството	1	2	
<b>ТЕМА 10. Тотално управление на качеството и стимулиране усъвършенстването на СУК</b>		<b>4</b>	<b>4</b>	
<b>10.1.</b>	Същност на тоталното управление на качеството (ТУК) и основни елементи на системата за ТУК (СТУК)	2	2	
<b>10.2.</b>	Основни дейности по усъвършенстване на качеството	2	2	
<b>ОБЩО</b>		<b>30</b>	<b>30</b>	

### **III. ФОРМИ НА КОНТРОЛ:**

<b>№ по ред</b>	<b>ВИД И ФОРМА НА КОНТРОЛА</b>	<b>Брой</b>	<b>ИАЗ ч.</b>
<b>1.</b>	<b>Семестриален (текущ) контрол</b>		
1.1.	Казуси	8	24
1.2.	Тест със затворени въпроси	1	26
1.3.	Курсова работа	1	30
<b>Общо за семестриален контрол:</b>		<b>10</b>	<b>80</b>
<b>2.</b>	<b>Сесиен (краен) контрол</b>		
2.1.	Изпит (тест)	1	40
<b>Общо за сесиен контрол:</b>		<b>1</b>	<b>40</b>
<b>Общо за всички форми на контрол:</b>		<b>11</b>	<b>120</b>

### **IV. ЛИТЕРАТУРА**

#### **ЗАДЪЛЖИТЕЛНА (ОСНОВНА) ЛИТЕРАТУРА:**

1. Иванова, Р. Управление на качеството. Учебно пособие. Варна: Изд. "Наука и икономика", ИУ, 2014
2. Михалева, С. Инструменти за управление на качеството на административната дейност. Варна: ВСУ Черноризец Храбър, 2007
3. Михеева Е., Сероштан М. Управление качеством. Москва: Дашков и К, 2011
4. Станимирова, М. Управление на качеството. Варна: Изд. "Наука и икономика", ИУ, 2015
5. Deming, E. The Essential Deming: Leadership Principles from the Father of Quality. New York: McGraw-Hill, 201

6. Denth, M. The ISO 9001:2015 Implementation Handbook: Using the Process Approach to Build a Quality Management System. Milwaukee, Wisconsin: ASQ Quality Press, 2016

**ПРЕПОРЪЧИТЕЛНА (ДОПЪЛНИТЕЛНА) ЛИТЕРАТУРА:**

1. Басюк, А., В. Янова, М. Щепакин. Управление качеством. ozon.ru, 2014
2. Глухов В., Гасюк Д. Управление качеством. Рекомендовано учебно-методическим объединением. 2015
3. Даниляк В. Человеческий фактор в управлении качеством. Логос, 2011
4. Магер В. Управление качеством. Учебное пособие. Москва: ИНФРА-М, 2012
5. Павлов, П. Разработване на система за управление на качеството в съответствие с международния стандарт ISO 9001:2008. Варна: Унив. изд. на ВСУ Черноризец Храбър, 2010
6. Салимова Т. Управление качеством. Москва:ОМЕГА-Л, 2011
7. Фрейдина Е. Управление качеством. Учебное пособие. ОМЕГА-Л, 2012
8. Goetsch, D., S. Davis. Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality. 8th Ed., 2015
9. ISO 9001:2015, Fifth Edition: Quality management systems – Requirements 5th Edition. International Organization for Standardization, 2015
10. Knowles, Gr. Managing Quality in The 21<sup>st</sup> Century: Principles and Practice. bookboon.com, 2012
11. Knowles, Gr. Quality Management. Venture Publishing ApS, 2011
12. Panneerselvam, R., P. Sivasankaran. Quality Management. Delhi: PHI Learning Private Limited, 2014
13. Papp, J. Quality Management in the Imaging Sciences. 2014
14. Pellettieri, M. Quality Management: Essential Planning for Breweries. Colorado: Brewers Association, 2015
15. Pyzdek, T., P. Keller. The Handbook for Quality Management, Second Edition: A Complete Guide to Operational Excellence. 2013
16. TQM: Introduction to and Overview of Total Quality Management. ASQ Quality Press, 2013