

**ИКОНОМИЧЕСКИ УНИВЕРСИТЕТ – ВАРНА**  
**СТОПАНСКИ ФАКУЛТЕТ**  
**КАТЕДРА „АГРАРНА ИКОНОМИКА”**

---

Приета от ФС (протокол № 11/ 25.04.2024)

**УТВЪРЖДАВАМ:**

Приета от КС (протокол №7 /11.04.2024)

**Декан:**

(Доц. д-р Денка Златева)

**УЧЕБНА ПРОГРАМА**

**ПО ДИСЦИПЛИНАТА: „УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО“**

**ЗА СПЕЦ: „Бизнес консултиране“; ОКС „магистър“ – дистанционно обучение**

**КУРС НА ОБУЧЕНИЕ: 5 за СНУ, 6 за ДНДО и СПН**

**СЕМЕСТЪР: 9 за СНУ, 11 за ДНДО и СПН**

**ОБЩА СТУДЕНТСКА ЗАЕТОСТ: 240 ч.; в т.ч. аудиторна 12 ч.**

**КРЕДИТИ: 8**

**РАБОТЕН ЕЗИК: Български**

**РАЗПРЕДЕЛЕНИЕ НА СТУДЕНТСКАТА ЗАЕТОСТ СЪГЛАСНО УЧЕБНИЯ ПЛАН**

| <i>ВИД УЧЕБНИ ЗАНЯТИЯ</i>                                | <i>ОБЩО (часове)</i> |
|--|----------------------|
| АУДИТОРНА ЗАЕТОСТ  | <b>12</b>            |
| в т.ч.:  |                      |
| • ЛЕКЦИИ   | <b>6</b>             |
| • УПРАЖНЕНИЯ (семинарни занятия/ лабораторни упражнения) | <b>6</b>             |
| ИЗВЪНАУДИТОРНА ЗАЕТОСТ                                   | <b>228</b>           |

Изготвили програмата:

1. ....  
(доц. д-р Мария Станимирова)

2. ....  
(гл. ас. д-р Паулина Иванова)

Ръководител катедра: .....  
„Аграрна икономика“ (проф. д-р Теодорина Турлакова)

## **I. АНОТАЦИЯ**

Съвременните условия за участие в стопанската практика и пазарните процеси налагат много добро познаване на всички параметри по проектирането, създаването, поддържането и реализирането на качеството на произвеждания продукт. За тази цел е необходимо съблюдаване на качеството на всички равнища на управление на организацията, постоянен анализ и усъвършенстване на съществуващата система за управление на качеството.

С настоящата учебна дисциплина „Управление на качеството“, студентите от специалност „Бизнес консултиране“ се запознават със спецификите на качеството като обект на управление, в т.ч. качеството на системи, процеси и продукти, както и безопасността на стоките, като елемент на качеството. С изучаването на тази дисциплината студентите от специалността придобиват необходимите теоретични и практически знания, за да могат да:

- познават терминологията отнасяща се към управлението на качеството;
- познават концепциите, подходите и методите за управление на качеството;
- участват при разработването, сертификацията и оценката на системи за управление на качеството;
- познават основни изисквания, свързани с безопасността, към които производителите и търговците, следва да се придържат и др.

Дисциплината „Управление на качеството“ формира умения за: практическо приложение на принципите на съвременната концепция за управление на качеството; избор на адекватни подход (подходи) и методи за управление на качеството в организацията; приложение на процеса на проектиране, сертификация и одит на система за управление на качеството, както и на основни документи в СУК; познаване и практическо приложение на основните стандарти за продукти и процеси.

Изучаването на дисциплината развива основни компетентности, съгласно препоръката на Съвета на Европейския съюз от 22 май 2018 г., сред които водещо място заемат цифровата, личностната и гражданската компетенции.

Дисциплината „Управление на качеството“ има интердисциплинарен характер и се базира на изучаваните в предходните курсове дисциплини „Основни на управлението“, „Маркетинг“ и др.

## **II. ТЕМАТИЧНО СЪДЪРЖАНИЕ**

| <b>№. по ред</b>   | <b>НАИМЕНОВАНИЕ НА ТЕМИТЕ И ПОДТЕМИТЕ</b>  |
|--|--|
| <b>ТЕМА 1. Качеството като икономическа категория и обект на управление</b>            |  |
| 1.1.   | Качество – същност и определение   |
| 1.2.   | Качеството като обект на управление  |
| 1.3  | Критерии и показатели за определяне на качеството                                  |
| <b>ТЕМА 2. Еволюция на концепциите за качеството. Тотално управление на качеството</b> |  |
| 2.1  | Развитие на концепциите за управление на качеството                                |
| 2.2.   | Ключови изследователи в областта на управлението на качеството и техните концепции |
| 2.3.   | Принципи на тоталното управление на качеството (TQM)                               |
| <b>ТЕМА 3. Особенности при управление на качеството в областта на бизнес услугите</b>  |  |
| 3.1.   | Същност и специфики на бизнес услугите   |
| 3.2.   | Критерии при оценка на качеството на бизнес услугите                               |

|  |   |
|--|---|
| 3.2.   | Модел за анализ и оценка на качеството в областта на услугите       |
| 3.3.   | Методика за анализ и оценка на качеството на услугите SERVQUAL      |
| <b>ТЕМА 4. Подходи за управление на качеството</b>                       |   |
| 4.1  | Подходът PDCA и неговата еволюция                                   |
| 4.2.   | Системен подход към управлението на качеството                      |
| 4.3.   | Процесен подход в управление на качеството                          |
| 4.4.   | Подход „кайзен“   |
| 4.5.   | Подход „6 сигма“  |
| <b>ТЕМА 5. Подходът “Реинженеринг” (BPR) в управление на качеството</b>  |   |
| 5.1  | Същност и основни принципи на BPR                                   |
| 5.2.   | Видове бизнес процеси   |
| 5.3.   | Моделиране на бизнес процесите в организацията                      |
| 5.4.   | Етапи на реинженеринг   |
| <b>ТЕМА 6. Подходът „Бенчмаркинг” в управление на качеството</b>         |   |
| 6.1  | Същност на подхода „бенчмаркинг”                                    |
| 6.2.   | Видове бенчмаркинг  |
| 6.3.   | Етапи на приложение на подхода “бенчмаркинг”                        |
| 6.4.   | Пример за приложение на подхода „бенчмаркинг“                       |
| <b>ТЕМА 7. Методи за управление на качеството</b>                        |   |
| 7.1.   | Базови методи за управление на качеството                           |
| 7.2.   | Метод FMEA (анализ на дефектите и тяхното влияние върху качеството) |
| 7.3.   | Метод QFD (разгръщане на функциите на качеството)                   |
| 7.4.   | Статистически методи за контрол при управление на качеството        |
| <b>ТЕМА 8. Управление на разходите за качество</b>                       |   |
| 8.1.   | Етапи на формиране и видове разходи за управление на качеството     |
| 8.2  | Методи за анализ на разходите за качество                           |
| <b>ТЕМА 9. Техническо законодателство при международната търговия</b>    |   |
| 9.1  | Технически бариери в международната търговия                        |
| 9.2.   | Развитие на концепциите в европейското техническо законодателство   |
| 9.3.   | Българско техническо законодателство                                |
| <b>ТЕМА 10. Стандартизацията в системата за управление на качеството</b> |   |
| 10.1.  | Същност на процеса на стандартизация                                |
| 10.2.  | Категории стандарти   |
| 10.3.  | Процедура по разработване на български национален стандарт          |
| 10.4.  | Технически комитети по стандартизация – функции и участници         |
| <b>ТЕМА 11. Международни стандарти от серията ISO: 9000</b>              |   |
| 11.1.  | Обект и област на приложение  |
| 11.2.  | Концептуален модел на ISO 9000:2000                                 |
| 11.3.  | Основни стандарти от серията ISO 9000                               |

|   |  |
|---|--|
| 11.4.   | Други специализирани стандарти за системи за управление, съвместими с ISO 9000.                                      |
| <b>ТЕМА 12. Системи за безопасност на храните</b>   |  |
| 12.1  | Същност и етапи на внедряване на HACCP   |
| 12.2  | Други специализирани системи, касаещи безопасността на храните   |
| <b>ТЕМА 13. Проектиране, сертификация и одит на система за управление на качеството (СУК)</b> |  |
| 13.1  | Реализация на СУК – основни етапи  |
| 13.2  | Принципи, цели и задачи на сертификационния процес   |
| 13.3  | Основни етапи на процеса на сертификация на СУК  |
| 13.4  | Одит на СУК  |
| <b>ТЕМА 14. Документация на СУК</b>   |  |
| 14.1  | Значение на документацията на СУК  |
| 14.2  | Видове документи в системата за управление на качеството – наръчник по качество, процедури, работни инструкции и др. |
| <b>ТЕМА 15. Международни награди в областта на качеството</b>                                 |  |
| 15.1  | Европейска награда за управление на качеството (EQA). Модел на бизнес съвършенство (EFQM)                            |
| 15.2  | Награда за качество Малкълм Болдрийдж. Модел Болдрийдж   |
| 15.3  | Други награди в областта на управлението на качеството   |

### **III. МЕТОДИ НА ПОДГОТОВКА И ПРОВЕЖДАНЕ НА ОБУЧЕНИЕ<sup>1</sup>**

*Методите на подготовка и провеждане на обучението по дисциплината „Управление на качеството“ включват използването на различните учебни ресурси и дейности, чрез които се осъществява учебният процес в дистанционната форма на обучение:*

- *учебни ресурси – електронен учебник, електронно учебно помагало, мултимедийни презентации, файлове, интернет страници, хипервръзки (URL-модул);*
- *учебни дейности – провеждане на електронно базирани учебни занятия чрез използването на софтуер за видеоконферентна връзка по предварително обявено разписание, както и синхронна и асинхронна комуникация с преподавателите, полагане на тестове, подготовка на курсови работи, проекти, изпълнение на задания, обсъждане на теми във форуми и други.*

<sup>1</sup> Методите за подготовка и провеждане на обучение се представят в съответствие с утвърдената Инструкция за разработване на учебна програма за дисциплина в дистанционна форма на обучение на Икономически университет – Варна.

#### **IV. 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.                                     | Практическо задание                 | 1           | 78            |
| 1.2.                                     | Електронен тест                     | 1           | 60            |
| 1.3.                                     | Практическа разработка              | 1           | 40            |
| <b>Общо за семестриалното оценяване:</b> |                                     | <b>3</b>    | <b>178</b>    |
| <b>2.</b>                                | <b>Сесийно оценяване</b>            |             |               |
| 2.1.                                     | Изпит                               | 1           | 50            |
| <b>Общо за сесийното оценяване:</b>      |                                     | <b>1</b>    | <b>50</b>     |
| <b>Общо за всички форми на контрол:</b>  |                                     | <b>4</b>    | <b>228</b>    |

#### **V. ЛИТЕРАТУРА**

##### **ЗАДЪЛЖИТЕЛНА ЛИТЕРАТУРА:**

1. Електронни учебни материали по дисциплината „Управление на качеството“, качени в платформата за дистанционно обучение на ИУ – Варна.

##### **ДОПЪЛНИТЕЛНА ЛИТЕРАТУРА:**

1. Дюкенджиев, Г., Р. Йорданов. Контрол и управление на качеството. Изд.“Софттрейд“, С., 2012.
2. Моллов, П. Качество на храните - регулиране, контрол, управление, Изд. „Матком“, 2013.
3. Блинов, А., Рудакова, О и др. Реинжиниринг бизнес-процесов. Изд. „Юнити-Дана“, Москва, 2010.
4. Недялков, А. Проблеми на качеството в операционния мениджмънт на услугите. РУ „Ангел Кънчев“, Русе, 2012.
5. Сандалски, Б. Международна и европейска стандартизация. Софттрейд, София, 2002.
6. Станимирова, М. Управление на качеството. Изд. „Наука и икономика“, ИУ – Варна, 2015.
7. Станчева, В. и др. Управление на качеството. ЕАД “Бряг принт” Варна, 1995.
8. Стефанов, Н. Управление на качеството-стратегически и оперативни аспекти, подходи и техники. Сиела, София, 2001.

9. Танчев, С. Въведение в теорията и практиката за осигуряване качеството и безвредността на храните. Пловдив: АИ на УХТ – Пловдив, 2002.
10. Танчев, С., Ц. Прокопов. Безвредност на храните – том II. Пловдив: АИ на УХТ – Пловдив, 2002.
11. Български институт за стандартизация: <http://www.bds-bg.org/>;
12. Българска служба за акредитация: <http://www.nab-bas.bg/>;
13. Държавна Агенция за метрология и технически надзор: <http://www.sasm.government.bg/>;
14. Европейски комитет по стандартизация (CEN): <http://www.cenorm.be/>;
15. Европейски комитет по електротехническа стандартизация (CENELEC): <http://www.cenelec.org/>;
16. Европейски институт по телекомуникационни стандарти: <http://www.etsi.org/>
17. Joint FAO/WHO Codex Alimentarius Commission, 1993, Codex Guidelines for the Application of the Hazard Analysis Critical Control Points (HACCP) System, Alinorm 97/13A Appendix II