

**ИКОНОМИЧЕСКИ УНИВЕРСИТЕТ - ВАРНА**  
**ФАКУЛТЕТ „УПРАВЛЕНИЕ“**  
**КАТЕДРА „ПРАВНИ НАУКИ“**

---

Приета от ФС (протокол №12/29.04.2024 г.)

Приета от КС (протокол №11/15.04.2024 г.)

**УТВЪРЖДАВАМ:**

**Декан:**

(доц. д-р Добрин Добрев)

**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“ – редовно обучение

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<br/>НАТОВАРЕНОСТ<br/>(часове)</i> |
|-------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------------------------------|
| АУДИТОРНА ЗАЕТОСТ:                                          |                      |                                               |
| Т.ч.                                                        |                      |                                               |
| ● ЛЕКЦИИ                                                    | 30                   | 2                                             |
| ● УПРАЖНЕНИЯ (семинарни занятия/<br>лабораторни упражнения) | 30                   | 2                                             |
| ИЗВЪНАУДИТОРНА ЗАЕТОСТ                                      | 120                  | -                                             |

Изготвили програмата:

1. ....  
(доц. д-р Радка Иванова)

2. ....  
(гл. ас. д-р Бончо Митев)

Ръководител катедра: .....  
„Управление и администрация“ (доц. д-р Десислава Серафимова)

## 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, част от която е и съдебната 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. Вниманието е насочено към стандарти от серията ISO, като акцентът е поставен върху управлението на качеството на предлаганите административни услуги.

Дисциплината ще разшири знанията и уменията на бъдещите специалисти в съдебната администрация в областта на системите за управление на качеството, които днес са неизменна част от управлението в публичната администрация. В семинарните занятия се предвижда студентите да разработят и представят курсови проекти по проблеми от областта на управление на качеството в публичната администрация.

Приложението на компетентностния подход в дисциплината „Системи за управление на качеството в публичната администрация“ дава възможност на студентите да придобият личностна и гражданска компетентност.

## II. ТЕМАТИЧНО СЪДЪРЖАНИЕ

| №.<br>по ред                                                           | НАИМЕНОВАНИЕ НА ТЕМИТЕ И ПОДТЕМИТЕ                       | БРОЙ ЧАСОВЕ |    |    |
|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-------------|----|----|
|                                                                        |                                                          | Л           | СЗ | ЛУ |
| ТЕМА 1. КАЧЕСТВО: СЪЩНОСТ, ЕЛЕМЕНТИ И КОНЦЕПЦИИ                        |                                                          | 4           | 4  |    |
| 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  |    |
| ТЕМА 2. ПРОЦЕСЪТ НА УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОТО                              |                                                          | 2           | 2  |    |
| 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  |    |
| ТЕМА 3. СИСТЕМИ ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО (СУК)                      |                                                          | 4           | 4  |    |
| 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  |    |
| ТЕМА 4. СЕРТИФИКАЦИЯ НА СУК                                            |                                                          | 4           | 4  |    |
| 4.1.                                                                   | Същност и принципи на сертификацията                     | 1           | 1  |    |
| 4.2.                                                                   | Видове сертификация                                      | 1           | 1  |    |
| 4.3.                                                                   | Стандарти ISO 9001, ISO 14001 , ISO 27001, ISO 45001     | 2           | 2  |    |
| ТЕМА 5. ФИНАНСИРАНЕ УПРАВЛЕНИЕТО НА КАЧЕСТВОТО                         |                                                          | 2           | 2  |    |
| 5.1.                                                                   | Разходи за качество в организацията                      | 1           | 2  |    |
| 5.2.                                                                   | Финансиране въвеждането на СУК в организацията           | 1           |    |    |
| ТЕМА 6. ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ В УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО В АДМИНИСТРАЦИЯТА |                                                          | 2           | 2  |    |

|                                                                                         |                                                                                                   |           |           |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|--|
| 6.1.                                                                                    | Роля на качеството на човешките ресурси за дейността на институциите                              | 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>  |  |
| 7.1.                                                                                    | Контрол на качеството                                                                             | 1         | 2         |  |
| 7.2.                                                                                    | Организационни аспекти на осигуряване на качеството                                               | 1         |           |  |
| <b>ТЕМА 8. МЕТОДИ ЗА КОНТРОЛ И ОСИГУРЯВАНЕ НА КАЧЕСТВОТО</b>                            |                                                                                                   | <b>4</b>  | <b>4</b>  |  |
| 8.1.                                                                                    | Методи за осигуряване на качеството                                                               | 1         | 2         |  |
| 8.2.                                                                                    | Методи за статистическо регулиране и контрол на качеството                                        | 2         | 2         |  |
| 8.3.                                                                                    | Методи за измерване на надеждност на продуктите                                                   | 1         |           |  |
| <b>ТЕМА 9. ОДИТ НА КАЧЕСТВОТО</b>                                                       |                                                                                                   | <b>2</b>  | <b>2</b>  |  |
| 9.1.                                                                                    | Особености на одита на качеството                                                                 | 1         |           |  |
| 9.2.                                                                                    | 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>  |  |
| 10.1.                                                                                   | Същност на тоталното управление на качеството (ТУК) и основни елементи на системата за ТУК (СТУК) | 2         | 2         |  |
| 10.2.                                                                                   | Основни дейности по усъвършенстване на качеството                                                 | 2         | 2         |  |
| <b>ОБЩО</b>                                                                             |                                                                                                   | <b>30</b> | <b>30</b> |  |

### III. ФОРМИ НА КОНТРОЛ

| №. по ред                                | ВИД И ФОРМА НА КОНТРОЛА <sup>1</sup>   | Брой     | ИАЗ ч.     |
|------------------------------------------|----------------------------------------|----------|------------|
| <b>1.</b>                                | <b>Семестриално оценяване</b>          |          |            |
| 1.1.                                     | Казуси                                 | <b>6</b> | <b>30</b>  |
| 1.2.                                     | Работа върху препоръчителна литература | <b>1</b> | <b>20</b>  |
| 1.3.                                     | Курсова работа                         | <b>1</b> | <b>30</b>  |
| <b>Общо за семестриалното оценяване:</b> |                                        | <b>8</b> | <b>80</b>  |
| <b>2.</b>                                | <b>Сесийно оценяване</b>               |          |            |
| 2.1.                                     | Изпит (тест)                           | <b>1</b> | <b>40</b>  |
| <b>Общо за сесийното оценяване:</b>      |                                        | <b>1</b> | <b>40</b>  |
| <b>Общо за всички форми на контрол:</b>  |                                        | <b>9</b> | <b>120</b> |

### IV. ЛИТЕРАТУРА

#### ЗАДЪЛЖИТЕЛНА (ОСНОВНА) ЛИТЕРАТУРА:

1. Иванова, Р. Управление на качеството. Учебно пособие. Варна: Наука и икономика, ИУ, 2023

<sup>1</sup> При дисциплини, които завършват с текуща оценка се попълва само т. 1 Семестриално оценяване, съгласно чл.21, ал. 2 от Правилника за оценяване на знанията, уменията и компетентностите на студентите в Икономически университет – Варна.

2. Михалева Св., Инструменти за управление на качеството на административната дейност, УИ на ВСУ, „Ч.Храбър”, В., 2007
3. Системи за управление на качеството в държавната администрация. Институт по публична администрация. ОПАК. 2015
4. Станимирова, М. Управление на качеството. Варна: Наука и икономика, ИУ, 2015

#### **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. Иванова, Р. Системите за управление на качеството и сертифицирането им в България. // Сп. Известия на Съюза на учените – Варна, Серия „Икономически науки”, Варна: 1/2018, с. 243-251
5. Магер В. Управление качеством. Учебное пособие. Москва: ИНФРА-М, 2012
6. Михеева Е., Сероштан М. Управление качеством. Москва: Дашков и К, 2011
7. Павлов, П. Разработване на система за управление на качеството в съответствие с международния стандарт ISO 9001:2008. Варна: Унив. изд. ВСУ „Черноризец Храбър“, 2010
8. Салимова Т. Управление качеством. Москва: ОМЕГА-Л, 2011
9. Фрейдина Е. Управление качеством. Учебное пособие. ОМЕГА-Л, 2012
10. Denth, M. The ISO 9001:2015 Implementation Handbook: Using the Process Approach to Build a Quality Management System. Milwaukee, Wisconsin: ASQ Quality Press, 2016
11. Goetsch, D., S. Davis. Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality. 8th Ed., 2015
12. ISO 9001:2015, Fifth Edition: Quality management systems – Requirements 5th Edition. International Organization for Standardization, 2015
13. Knowles, Gr. Managing Quality in The 21<sup>st</sup> Century: Principles and Practice. bookboon.com, 2012
14. Knowles, Gr. Quality Management. Venture Publishing ApS, 2011
15. Panneerselvam, R., P. Sivasankaran. Quality Management. Delhi: PHI Learning Private Limited, 2014
16. Papp, J. Quality Management in the Imaging Sciences. 2014
17. Pellettieri, M. Quality Management: Essential Planning for Breweries. Colorado: Brewers Association, 2015
18. Pyzdek, T., P. Keller. The Handbook for Quality Management. 2nd Edition: A Complete Guide to Operational Excellence. 2013
19. TQM: Introduction to and Overview of Total Quality Management. ASQ Quality Press, 2013