

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

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

Приета от КС (протокол №10/16.04.2024 г.)

УТВЪРЖДАВАМ:

Декан:

(доц. д-р Добрин Добрев)

У Ч Е Б Н А П Р О Г Р А М А

ПО ДИСЦИПЛИНАТА: „КАЧЕСТВО И СТАНДАРТИЗАЦИЯ В ПУБЛИЧНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ“

ЗА СПЕЦ: „Публичен мениджмънт и административна власт“; ОКС „магистър“

– редовно обучение

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

СЕМЕСТЪР: 10 за СС и СНУ, 12 за ДНДО и СПН

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.
(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 „Качество и стандартизация в публичната администрация” дава познания на студентите в областта на стандартизацията на системите за управление на качеството (СУК), като се акцентира върху сферата на публичната администрация. Предназначена е за придобиване на знания в областта на стандартизиране на дейностите, свързани с управление на качеството в публичния сектор, тъй като СУК представляват успешен инструмент за осигуряване на ефективност на процеса на предоставяне на услуги и са гаранция за непрекъснато усъвършенстване на организациите, които ги внедряват. За тази цел се разглеждат основните концепции, подходи, стандарти, инструменти, методи за контрол в областта на управлението на качеството.

Дисциплината ще разшири знанията и уменията на бъдещите специалисти в сферата на публичната администрация в областта на стандартите и инструментите за управление на качеството в нея, както и значимостта на акредитацията като средство за външно оценяване и контрол на предлаганите административни услуги. В семинарните занятия се предвижда студентите да анализират практически казуси и въз основа на натрупания опит да разработят и представят курсови проекти по проблеми от областта на управление на качеството в публичната администрация.

В съответствие с приложението на компетентностния подход в хода на изучаване на дисциплината „Качество и стандартизация в публичната администрация“ студентите ще придобият три ключови компетентности: личностна, гражданска и предприемаческа.

II. ТЕМАТИЧНО СЪДЪРЖАНИЕ

No. по ред	НАИМЕНОВАНИЕ НА ТЕМИТЕ И ПОДТЕМИТЕ	БРОЙ ЧАСОВЕ		
		Л	СЗ	ЛУ
ТЕМА 1. КОНЦЕПЦИИ И СИСТЕМИ ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО		4	4	
1.1.	Същност и подходи за управлението на качеството.	1	1	
1.2.	Школи и концепции за качеството, приложими в публичния сектор.	2	1	
1.3.	Тотално управление на качеството	1	2	
ТЕМА 2. ВНЕДРЯВАНЕ НА СЪВРЕМЕННИТЕ СУК В АДМИНИСТРАЦИЯТА		6	6	
2.1.	Философия на съвременните СУК в администрацията	1	1	
2.2.	Положителни ефекти от въвеждането на СУК за администрацията	1	1	
2.3.	Причини и мотиви за внедряване на СУК в административните структури	2	2	
2.4.	Барииери при прилагането на СУК и въвеждането на подобрения в административните структури	2	2	
ТЕМА 3. СТАНДАРТИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО		8	8	
3.1.	Същност, принципи и типове стандарти.	1	1	
3.2.	Разработване и внедряване на стандартите.	2	2	
3.3.	Стандарти в различни видове публични услуги.	2	2	
3.4.	Международни стандарти за системи за управление на качеството от серията ISO 9000.	2	2	
3.5.	БДС	1	1	
ТЕМА 4. ИНСТРУМЕНТИ ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО		4	4	

4.1.	Специфични инструменти за управление на качеството, статистически методи, качествени методи.	1	1	
4.2.	Същност, структура и роля на инструмента CAF. Процес на прилагане. Възможности за прилагане.	1	1	
4.3.	EFQM – Модел на съвършенство на Европейската фондация за управление на качеството.	1	1	
4.4.	Граждански харти.	1	1	
ТЕМА 5. КОНТРОЛ НА КАЧЕСТВОТО		4	4	
5.1.	Същност, роля и значение на контрола при управление на качеството на публичните услуги.	1,5	2	
5.2.	Видове контрол и контролни органи.	1,5	1	
5.3.	Акредитацията като метод за външно оценяване и контрол.	1	1	
ТЕМА 6. АКТУАЛНИ ПРОБЛЕМИ НА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО В ПУБЛИЧНИТЕ ОРГАНИЗАЦИИ: СЕКТОРЕН ПОДХОД		4	4	
6.1.	Нормативна уредба за управление на качеството в образованието, здравеопазването, централната и местната администрация и др.	2	2	
6.2.	Специфични практики.	1	1	
6.3.	Основни проблеми и възможни решения.	1	1	
ОБЩО		30	30	

III. ФОРМИ НА КОНТРОЛ

№ по ред	ВИД И ФОРМА НА КОНТРОЛА ¹	Брой	ИАЗ ч.
1.	Семестриално оценяване		
1.1.	Казуси	5	20
1.2.	Индивидуална курсова работа	1	30
1.3.	Работа върху препоръчителна литература	1	20
Общо за семестриалното оценяване:		7	80
2.	Сесийно оценяване		
2.1.	Изпит (тест)	1	40
Общо за сесийното оценяване:		1	40
Общо за всички форми на контрол:		8	120

IV. ЛИТЕРАТУРА

ЗАДЪЛЖИТЕЛНА (ОСНОВНА) ЛИТЕРАТУРА:

1. Иванова, Р. Управление на качеството. Учебно пособие. Варна: Наука и икономика, ИУ, 2023
2. Михалева Св., Инструменти за управление на качеството на административната дейност, УИ на ВСУ, „Ч.Храбър”, В., 2007

¹ 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.

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 21st 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