

**ИКОНОМИЧЕСКИ УНИВЕРСИТЕТ - ВАРНА**  
**ЦЕНТЪР ЗА МАГИСТЪРСКО ОБУЧЕНИЕ**  
**КАТЕДРА „УПРАВЛЕНИЕ И АДМИНИСТРАЦИЯ“**

---

---

Приета от ФС (протокол №/ дата):

**УТВЪРЖДАВАМ:**

Приета от КС (протокол №/ дата):

**Декан:**

(проф. д-р Стоян Маринов)

**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“**

КУРС НА ОБУЧЕНИЕ: **5 СС/СНУ, 6 ДНДО**;

СЕМЕСТЪР: **10 СС/СНУ, 12 ДНДО**;

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. ....  
(гл. ас. д-р Радка Иванова)

2. ....  
(проф. д-р Цвета Зафирова)

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

## I. АНОТАЦИЯ

Учебната дисциплина “Качество и стандартизация в публичната администрация” дава познания на студентите в областта на стандартизацията на системите за управление на качеството, 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 системите за управление на качеството (СУК) представляват успешен инструмент за осигуряване на ефективност на процеса на предоставяне на услуги и са гаранция за усъвършенстване на организациите в него. 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.

## II. ТЕМАТИЧНО СЪДЪРЖАНИЕ

№. по ред	НАИМЕНОВАНИЕ НА ТЕМИТЕ И ПОДТЕМИТЕ	БРОЙ ЧАСОВЕ		
		Л	СЗ	ЛУ
<b>ТЕМА 1. КОНЦЕПЦИИ И СИСТЕМИ ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО</b>		<b>4</b>	<b>4</b>	
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	
<b>ТЕМА 2. ВНЕДРЯВАНЕ НА СЪВРЕМЕННИТЕ СУК В АДМИНИСТРАЦИЯТА</b>		<b>6</b>	<b>6</b>	
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	
<b>ТЕМА 3. СТАНДАРТИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО</b>		<b>8</b>	<b>8</b>	
3.1.	Същност, принципи и типове стандарти.	2	2	
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	
<b>ТЕМА 4. ИНСТРУМЕНТИ ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО</b>		<b>4</b>	<b>4</b>	
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	

<b>ТЕМА 5. КОНТРОЛ НА КАЧЕСТВОТО</b>		<b>4</b>	<b>4</b>	
<b>5.1.</b>	Същност, роля и значение на контрола при управление на качеството на публичните услуги.	1,5	2	
<b>5.2.</b>	Видове контрол и контролни органи.	1,5	1	
<b>5.3.</b>	Акредитацията като метод за външно оценяване и контрол.	1	1	
<b>ТЕМА 6. АКТУАЛНИ ПРОБЛЕМИ НА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО В ПУБЛИЧНИТЕ ОРГАНИЗАЦИИ: СЕКТОРЕН ПОДХОД</b>		<b>4</b>	<b>4</b>	
<b>6.1.</b>	Нормативна уредба за управление на качеството в образованието, здравеопазването, централната и местната администрация и др.	2	2	
<b>6.2.</b>	Специфични практики.	1	1	
<b>6.3.</b>	Основни проблеми и възможни решения.	1	1	
<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	6	30
1.2.	Работа върху препоръчителна литература	1	20
1.3.	Курсова работа	1	30
<b>Общо за семестриален контрол:</b>		<b>8</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>9</b>	<b>120</b>

### **IV. ЛИТЕРАТУРА**

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

1. Иванова, Р. Управление на качеството. Учебно пособие. Варна: Наука и икономика, ИУ, 2014
2. Михалева Св., Инструменти за управление на качеството на административната дейност, УИ на ВСУ, „Ч.Храбър”, В., 2007
3. 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