

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

---

---

Приета от ФС (протокол №/ дата):

Приета от КС (протокол №/ дата):

**УТВЪРЖДАВАМ:**

**Декан:**

(проф. д-р Стоян Маринов)

**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. ....  
(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 “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.

## 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, ISO 45001	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 АДМИНИСТРАЦИЯТА</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	
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	Брой	ИАЗ ч.
<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