

**ИКОНОМИЧЕСКИ УНИВЕРСИТЕТ – ВАРНА**  
**ЦЕНТЪР ЗА МАГИСТЪРСКО ОБУЧЕНИЕ**  
**КАТЕДРА „АГРАРНА ИКОНОМИКА“**

---

**УТВЪРЖДАВАМ:**

**Ректор:**

(Проф. д-р Пл. Илиев)

**У Ч Е Б Н А П Р О Г Р А М А**

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

**ЗА СПЕЦ: „БИЗНЕС КОНСУЛТИРАНЕ“; ОКС „магистър“ – дистанционно обучение**

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

**СЕМЕСТЪР: 9 за СС и СНУ, 10 за ДНДО**

**ОБЩА СТУДЕНТСКА ЗАЕТОСТ: 150 ч.; в т.ч. аудиторна 12 ч.**

**КРЕДИТИ: 5**

**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>138</b>
В т.ч.:	
• КОНСУЛТАЦИИ	<b>6</b>
• САМОПОДГОТОВКА	<b>132</b>

Изготвили програмата:

1. ....  
(доц. д-р Мария Станимирова)
2. ....  
(гл. ас. д-р Павлина Иванова)

Ръководител катедра: .....  
„Аграрна икономика“ (доц. д-р Мария Станимирова)

## 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.

Дисциплината „Управление на качеството“ се базира на изучаваните в предходните курсове дисциплини „Основи 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.	Моделирание 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 учебни занятия в присъствениите периоди, а чрез платформата за дистанционно обучение се прилагат разписание, база от данни, урок, форум и чат.

### **IV. ФОРМИ НА КОНТРОЛ**

№ по ред	ВИД И ФОРМА НА КОНТРОЛА	Брой	ИАЗ ч.
<b>1.</b>	<b>Семестриален (текущ) контрол</b>		
1.1.	Задание	1	78
1.2.	Електронен тест	1	60
<b>Общо за семестриален контрол:</b>		<b>2</b>	<b>138</b>

### **V. ЛИТЕРАТУРА**

#### **ЗАДЪЛЖИТЕЛНА ЛИТЕРАТУРА:**

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

<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.

## **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