



ВА 517

**ЕВРОПЕЙСКИ И МЕЖДУНАРОДНИ СТАНДАРТИ ЗА КАЧЕСТВО**

Приета: прот. № 3 от 27.04.2012 г.

Лектор: Доц. д-р С. Бонева

**АНОТАЦИЯ**

1. **Дисциплината “Европейски и международни стандарти за качество”** се чете от учебната 2005/2006 г. пред студентите от специалност “Международни икономически отношения” в ОКС “Магистър”.

2. **Описание на съдържанието на дисциплината :**

Дисциплината **Европейски и международни стандарти за качество** е факултативна избираема учебна дисциплина. Тя има за свой предмет управление на качеството на равнище интернационално ангажирана компания. Конкретно се изучат спецификите на основни системи от стандарти, които оказват влияние в международния бизнес. Дисциплината фокусира вниманието на студентите върху същността, принципите и практиката на стратегическото управление на качеството. Разглеждат се съвременни проблеми на тоталното управление на качеството, усъвършенстването на бизнес процесите и конкретните методи за контрол на качеството в организациите. Представена е системата от изисквания на организационния стандарт ISO 9001 и процесът на одитиране на системи за управление на качеството. Втората част на дисциплината е посветена на изграждането на интегрирани системи за управление, в които наред с качеството обект на управление са условията труд, аспектите на опазване на околната среда и производството на безопасни хранителни продукти.

**ПРЕДПОСТАВКИ**

Студентите трябва да имат подготовка, осигурена от обучението в бакалавърската степен по управление, най-вече по дисциплините “Основи на управлението” и “Международен мениджмънт”.

**СТАТУТ И СТРУКТУРА**

специалност	статут	Кредити	задочно обучение		
			л	С	у общ
Финанси	Задължителна	6	30		30
Банков мениджмънт	Задължителна	6	30		30
Бизнес администрация (СУ)	Задължителна	6	30		30
Публична администрация	Задължителна	6	30		30
Логистични информационни технологии и агентирание	Задължителна	6	30		30
Международни икономически отношения	Задължителна	6	30		30
Управление и развитие на човешките ресурси	Задължителна	6	30		30

## СЪДЪРЖАНИЕ НА УЧЕБНАТА ПРОГРАМА

### А. ЛЕКЦИИ

№	ТЕМА	Часа
<b>Раздел 1 МЕЖДУНАРОДНИ СТАНДАРТИ ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО</b>		
1	<b>Въведение в дисциплината.</b> Предмет и метод на дисциплината. Връзка и място в системата от икономически и управленски науки.	2
2	<b>Същност и принципи на управление на качеството.</b> Понятие за качество. Основни принципи на управление на качеството. Функции на управлението на качеството	2
3	<b>Тотално управление на качеството</b>	4
4.	<b>Система за управление на качеството в Европейския съюз</b> Институции за управление на качеството. Европейски технически директиви от Стария и Новия подход. Системи за производство и контрол на строителни продукти. CE маркиране на продукти.	4
5.	<b>Концепция и принципи на системите за управление на качеството съгласно стандартите от серията ISO 9000</b> Еволюция и структура на ISO 9000. Основни принципи на управление на качеството. Ползи и разходи при разработване, внедряване и поддържане на система за управление на качеството	2
6.	<b>Изисквания към системите за управление на качеството съгласно ISO 9001 и ISO 9004</b> Документиране на системите за управление на качеството. Отговорност на ръководството. Управление на ресурсите. Създаване на продукта. Измервания, анализ и подобрения. Процес на внедряване на система за управление на качеството.	4
7	<b>Одитиране на системи за управление на качеството съгласно ISO 19011</b> Същност на одитирането на системи за управление. Управление на процеса на одитиране. Документиране на резултатите от одита. Последващи действия. Системи за регистрация на одиторите.	4
...	<b>Раздел втори ИНТЕГРИРАНИ СИСТЕМИ ЗА УПРАВЛЕНИЕ</b>	
8	<b>Системи за управление на здравословни и безопасни условия на труд съгласно OHSAS 18001 и ISO 18002</b> Същност и предимства. Идентификация на опасностите и оценка на риска. Изисквания към управлението на организациите по отношение на здравето и безопасността на персонала и посетителите.	2
..9	<b>Системи за управление на околната среда съгласно ISO 14001 и ISO 14004</b> Изисквания към определянето, оценката и управлението на аспектите на околната среда. Особенности при разработване на системата.	2
..10	<b>Системи за производство на безопасни хранителни продукти – HACCP, ISO 22000</b> Международни HACCP принципи. Изисквания към организациите от хранително-вкусовата промишленост за анализ на опасностите и контрол на критичните точки.	2
11	<b>Прилагане на процесния подход и оптимизиране на документацията при изграждане на интегрирани системи за управление</b>	4

### Б. СЕМИНАРНИ ЗАНЯТИЯ

№	ТЕМА	Часа аудит.	Часа извън-аудит.
1	<b>Управление на качеството</b> Казус: Система за производство на Тойота	4	6
2	<b>Методи за управление на качеството</b>	4	6

3	Процес на разработване и внедряване на Система за управление на качеството съгласно ISO 9001:2008	4	6
4	Симулация на процес на одит на Система за управление на качеството	4	6
5	Идентификация на опасностите и оценка на риска	2	4
6	Система за управление на здравословни и безопасни условия на труд	2	4
7	Система за опазване на околната среда	2	4
8	Разработване на НАССР план	2	4
9	Практически подходи при изграждане на интегрирана система за управление	4	6
10	Тест	2	4

## МЕТОД / СТРАТЕГИЯ НА ПРЕПОДАВАНЕ:

- Предвиждат се два часа лекции и два часа семинарни занятия седмично. Подготовката за всяко семинарно занятие изисква отделянето на два часа извън аудиторна ангажираност от страна на студентите.

- За всички лекции са подготвени Power Point презентации, а за семинарните занятия – казуси и практически задачи. Необходимите технически ресурси за обучение са: PPP и компютърен клас с Интернет-връзка.

## САМОСТОЯТЕЛНА РАБОТА

Връзката с управленската практика се осигурява чрез поставянето на всеки студент на индивидуална задача. Задачите се поставят по време на семинарните занятия в съответствие с индивидуалните предпочитания и възможности на студентите. Практическата разработка е предназначена за конкретен проблем на организация, внедрила система за управление, съгласно международен стандарт. Тя се оценява отделно и има определена тежест при формирането на крайната оценка по дисциплината.

## МЕТОДИ НА ОЦЕНЯВАНЕ

- Не се предвижда текущо оценяване на студентите.
- Индивидуалното задание подлежи на открита защита пред учебната група.
- Семестриалният изпит включва две оценки с еднаква тежест – оценка от писмен изпит, проведен под формата на тест и доклад с презентация.

- Формулата за образуване на крайната оценка е следната:

$$КО = 0,5 ИТ + 0,5 ИЗ,$$

Където

**КО** = крайна оценка

**ИТ** = оценката от изпитния тест

**ИЗ** = оценката от защитата на индивидуалното задание,

• Крайната оценка е по шестобалната система, минималната оценка за успешно приключване на обучението е "Среден /3/". Съответствието на оценките с Европейската система за трансфер на кредит е следната:

О тличен /6/	Много добър /5/	Д обър /4/	Сред ен /3/	Слаб /2/	
<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>		<b>F</b>	
Присъждат се кредити както е по учебен план				<b>X</b> Не се присъждат кредити	

## РЕЗУЛТАТИ ОТ ОБУЧЕНИЕТО

### Дисциплината ще даде следните основни знания:

- Да разбират и прилагат на практика съвременните принципи и подходи за управление на качеството, както и свързаните с това организационни системи и техники
- Да познават основните изисквания на организационните стандарти за управление на качеството, въз основа на които се разработват, внедряват и поддържат системи за управление в организациите.
- Да разбират и използват стратегическите предимства, които предлага качеството за постигане на дългосрочна конкурентоспособност

### Обучението по дисциплината осигурява следните умения:

- Да използват ефективно инструментариума и методите, разработени за анализ на проблемите на управление на качеството
- Да разработват, внедряват и поддържат системи за управление в съответствие с международни стандарти
- Да осъществяват одити на системи за управление в дадена фирма или производство;

Знанията и уменията по Системи от стандарти в международния бизнес са необходими за подготовката на студентите като специалисти по международни икономически отношения

## РАЗПРОСТРАНЕНИЕ НА ДИСЦИПЛИНАТА

1. Vienna University of Economics and Business Administration (WU) - Austria
2. University of Amsterdam – Netherlands
3. University of Granada – Spain

## РЕКАПИТУЛАЦИЯ НА СТУДЕНТСКАТА ЗАЕТОСТ

Вид на занятията/заеността	Общ хорариум	Хорариум, часа седмично	Извън-аудиторна заеост	Общо
1. Лекции	30	2		<b>30</b>
2. Семинарни	30	2	15	<b>45</b>
3. Лабораторни				
4. Практически			15	<b>15</b>
5. Курсова работа				
6. Реферат				
7. Индивидуално задание			20	<b>20</b>
8. Междинен изпит/тест				
9. Текуща оценка				
10. Изпит	писмен		15	<b>15</b>
Общо	60	4	65	<b>125</b>

### ПРЕПОРЪЧИТЕЛНА ЛИТЕРАТУРА

#### **А. ОСНОВНА**

1. Костов, Д., Управление на качеството, Пенсофт, 2001
2. Стефанов, А., Хр.Радев, И.Буров, В.Станчева, Р.Воденичаров, Управление на качеството, Труд и право, 2004
3. Тасев, Г., И. Цнев, М. Ширкова, Пл.Златева, Приложение на статистически методи в системите за управление на качеството, Химера, Шумен, 2007
4. Deborah K., Mitchell M., Quality Management, Precept Press Publishing, 2007
5. Evans and Lindsay, The Management and Control of Quality, 6<sup>th</sup> Edition., South Western Publishing, 2005

#### **Б. ДОПЪЛНИТЕЛНА**

1. Amitava M., Fundamentals of Quality Control and Improvement, 2/e, College of Business, Auburn University, Prentice Hall Business Publishing, 1998
2. Bestterfield, D.H., Total Quality Management. Publisher: Prentice Hall, 2002
3. Camp, P., Business Process Benchmarking, ASQC Quality Press 2003
4. Deming, W.E., Out of the Crisis, , MIT Publishing, 1998
5. Duncan, L., Total Quality: Key Terms & Concepts, Luftig & Warren International, American Management Association, 2003
6. Foster, Jr. T., Managing Quality – An Integrative Approach, Prentice-Hall Publishing Co., 2001;
7. Imai, Kaizen, McGraw-Hill, 2004
8. Ishikawa, L., What Is Total Quality Control? The Japanese Way, Prentice Hall, 2000
9. Johnson, Relevance Regained, Free Press, 2003
10. Kaplan R., Measures for Manufacturing Excellence, Harvard Business School Series, Harvard Business School Press, 2000
11. King, R., Better Design in Half the Time, Productivity, 2004;

12. Kohn, Punished by Rewards, Houghton Mifflin.
13. Montgomery, Introduction to Statistical Quality Control, Wiley, 2003
14. Mowery, R., Customer Focused Quality, SPC Press, 2003
15. Reeves R., E. Pritchard, Quality Assurance and the Law, 1999.
16. Reichheld, The Loyalty Effect, HBS Press
17. Summer, D., Quality 3rd Edition (2003).
18. Swift, J. A., J. E. Ross, V. K.Omachonu. Principles of Total Quality, 3rd Ed. St. 19. 19. Lucie, Boca Ratan, 1998.
20. Tally, D.J., Total Quality Management, ASQC Quality Press, 2004
21. Tricker, R., B. Sherring-Lucas - ISO 9001:2000 in Brief , 2000
22. Zeithaml et al., Delivering Quality Service, Free Press;

**Интернет източници:**

23. American Society for Quality Control website [http://www.asq.org/Malcolm Baldrige](http://www.asq.org/Malcolm_Baldrige)
24. Commercial resources for ASQ certifications  
<http://www.4ulr.com/products/productquality/asqcertification.html>
25. Free information and materials about TQM <http://www.freequality.org/>
26. National Quality Award Resources [http://www.quality.nist.gov/Materials\\_Available.htm](http://www.quality.nist.gov/Materials_Available.htm)
27. National Institute of Standards and Technology <http://www.quality.nist.gov/>
28. Operations Management Center (OMC) -. <http://www.mhhe.com/omc/index.html>
29. Publications and tools for TQM. <http://www.goalqpc.com/>  
<http://www.4ulr.com/products/productquality/index.html>
30. TQM/SPC software for EXCEL <http://www.ganesha.org/freesoft.html>