



BA 517

ЕВРОПЕЙСКИ И МЕЖДУНАРОДНИ СТАНДАРТИ ЗА КАЧЕСТВО

Приета: прот. № 8/02.03.2023г.

Лектор: доц. д-р С. Бонева

АНОТАЦИЯ

Дисциплината **Европейски и международни стандарти за качество** е задължителна 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.

ОСНОВНИ ЦЕЛИ И ИЗХОДНИ УЧЕБНИ РЕЗУЛТАТИ

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.

ПРЕДПОСТАВКИ

За успешното усвояване на дисциплината „Европейски и международни стандарти за качество“ студентите трябва да имат подготовка, осигурена от базисните курсове по дисциплините “Основи на управлението” и “Маркетинг”.

СТАТУТ И СТРУКТУРА

Специалност	Статут	Кредити	Редовно и дистанционно обучение				Задочно обучение		
			л	с	у	общо	л	с	у
Международни икономически отношения	Задължителна	6	30	30		60	30		30
Бизнес администрация	Задължителна	6	30	30		60	30		30
Управление на човешките ресурси и организационна психология	Избираема	6					30		30

СЪДЪРЖАНИЕ НА КУРСА

1. Въведение в дисциплината.

Предмет и метод на дисциплината. Връзка и място в системата от икономически и управленски науки.

2. Същност и принципи на управление на качеството.

Понятие за качество. Основни принципи на управление на качеството. Функции на управлението на качеството

3. Тотално управление на качеството

4. Система за управление на качеството в Европейския съюз

Институции за управление на качеството. Европейски технически директиви от Стария и Новия подход. Системи за производство и контрол на строителни продукти. СЕ маркиране на продукти.

5. Концепция и принципи на системите за управление на качеството съгласно стандартите от серията ISO 9000

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

6. Изисквания към системите за управление на качеството съгласно ISO 9001 и ISO 9004

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.

7. Одитиране на системи за управление на качеството съгласно ISO 19011

Същност на одитирането на системи за управление. Управление на процеса на одитиране. Документиране на резултатите от одита. Последващи действия. Системи за регистрация на одиторите.

8. Системи за управление на здравословни и безопасни условия на труд съгласно OHSAS 18001 и ISO 18002

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.

9. Системи за управление на околната среда съгласно ISO 14001 и ISO 14004

Изисквания към определянето, оценката и управлението на аспектите на околната среда. Особенности при разработване на системата.

10. Системи за производство на безопасни хранителни продукти – HACCP, ISO 22000

Международни HACCP принципи. Изисквания към организациите от хранително-вкусовата промишленост за анализ на опасностите и контрол на критичните точки

11. Прилагане на процесния подход и оптимизиране на документацията при изграждане на интегрирани системи за управление

ПЛАНИРАНИ УЧЕБНИ ДЕЙНОСТИ И МЕТОДИ НА ОБУЧЕНИЕ

Предоставените в Moodle материали и ресурси за неприсъствена (самостоятелна) подготовка включват:

- основни ресурси по дисциплината – нормативни документи и стандарти
- презентации по дисциплината
- тренировъчни електронни казуси и тестове. Всички те са с посочени решения и верни

отговори, което улеснява студентите в дистанционната форма на обучение.

Учебните дейности в зависимост от спецификата на курса включват:

- задания за самостоятелна работа в Moodle: разработване на курсова работа за СУК в избрана от студента организация
- консултиране и взаимодействие чрез Moodle чат, форум, видеоконферентна връзка – в процеса на подготовка за изпита и при подготовка на курсовата работа
- присъствени занятия

МЕТОДИ И КРИТЕРИИ ЗА ОЦЕНЯВАНЕ

1. текущо оценяване на студентите – то се формира от 2 компонента – курсова работа и тест.
2. семестриалният изпит - писмен присъствен тест
3. метод на формиране на семестриалната оценка: 50% от текущо оценяване и 50% от семестриален изпит.

ПРЕПОРЪЧИТЕЛНА ЛИТЕРАТУРА

А. ОСНОВНА ЛИТЕРАТУРА

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. Цанев, 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, 6th Edition., South Western Publishing, 2005.

Б. ДОПЪЛНИТЕЛНА ЛИТЕРАТУРА

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
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>



ИЗПИТЕН ВЪПРОСНИК

ВА 517

ЕВРОПЕЙСКИ И МЕЖДУНАРОДНИ СТАНДАРТИ ЗА КАЧЕСТВО

Лектор: доц. д-р С. Бонева

Раздел 1 МЕЖДУНАРОДНИ СТАНДАРТИ ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО

1. Въведение в дисциплината.

Предмет и метод на дисциплината. Връзка и място в системата от икономически и управленски науки.

2. Същност и принципи на управление на качеството.

Понятие за качество. Основни принципи на управление на качеството. Функции на управлението на качеството

3. Тотално управление на качеството

4. Система за управление на качеството в Европейския съюз

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.

5. Концепция и принципи на системите за управление на качеството съгласно стандартите от серията ISO 9000

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

6. Изисквания към системите за управление на качеството съгласно ISO 9001 и ISO 9004

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.

7. Одитиране на системи за управление на качеството съгласно ISO 19011

Същност на одитирането на системи за управление. Управление на процеса на одитиране. Документиране на резултатите от одита. Последващи действия. Системи за регистрация на одиторите.

Раздел втори ИНТЕГРИРАНИ СИСТЕМИ ЗА УПРАВЛЕНИЕ

8. Системи за управление на здравословни и безопасни условия на труд съгласно OHSAS 18001 и ISO 18002

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.

9. Системи за управление на околната среда съгласно ISO 14001 и ISO 14004

Изисквания към определянето, оценката и управлението на аспектите на околната среда. Особености при разработване на системата.

10. Системи за производство на безопасни хранителни продукти – HACCP, ISO 22000

Международни HACCP принципи. Изисквания към организациите от хранително-вкусовата промишленост за анализ на опасностите и контрол на критичните точки

11. Прилагане на процесния подход и оптимизиране на документацията при изграждане на интегрирани системи за управление

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. Ценев, 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, 6th 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
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>.