

СОФИЙСКИ УНИВЕРСИТЕТ  
"СВ.КЛ.ОХРИДСКИ"  
СТОПАНСКИ ФАКУЛТЕТ

България, София 1113  
Бул."Цариградско шосе"125, бул. 3  
Тел.: (+359 2) 873 83 10  
Факс: (+359 2) 873 99 41  
E-mail: [info@feb.uni-sofia.bg](mailto:info@feb.uni-sofia.bg)



SOFIA UNIVERSITY  
" ST. KLIMENT OHRIDSKI "  
**FACULTY OF ECONOMICS AND  
BUSINESS ADMINISTRATION**  
Bulgaria, Sofia 1113  
125 Tzarigradsko chaussee blvd., bl. 3  
Tel.: (+359 2) 873 83 10  
Fax: (+359 2) 873 99 41  
E-mail: [info@feb.uni-sofia.bg](mailto:info@feb.uni-sofia.bg)

<b>Наименование на учебната дисциплина</b> <b>Евростратегия за управление на качеството</b>	
<b>Титуляр на курса: проф. Цветан Давидков</b>	
<b>Характер на дисциплината</b> Изборна	<b>Образователно-квалификационна степен</b> Бакалавър
<b>Година – III, IV</b>	<b>Семестър – VI, VIII</b>
<b>Кредити - 2</b>	<b>Часове:</b> Аудиторна натовареност - 30 часа (15/15) Извънаудиторна натовареност – 60 часа
<b>Характер на обучението</b> Редовна форма	<b>Език на обучението</b> Български

### **Съдържание на дисциплината (анотация)**

Разглежда се европейската стратегия и практики за управление на качество като движение за постигане на съвършенство в бизнеса. Въз основа на добри практики на водещи европейски фирми, студентите се запознават с ценностите, принципите, развитието на идеите и подходите към качеството и съвършенството в бизнеса. Акцентира се върху съвременните управленски инструменти и парадигми („системи за качество“, „модели за съвършенство“, „бенчмаркинг“, „балансова карта на резултатите“ и др.). Подчертава се ролята на „меките“ фактори в стратегията за еволюцията от управление на качеството към съвършенство на организацията в европейското бизнеспространство. Изучаването на концепциите, критериите и използването на Модела за съвършенство на Европейската фондация за управление на качеството (EFQM Excellence Model), изложени детайлно в дисциплината, разширява и задълбочава управленските знания, уменията на студентите и възможностите за тяхното приложение.

### **Цели на курса**

В края на курса студентите трябва да познават:

- Основните ценности и принципи за управление на качеството/съвършенството. Европейската стратегия и концепциите за качество/съвършенство в бизнеса.
- Международните стандарти за управление на качеството (ISO 9000) и тяхното разпространение в Европа.
- Моделът за съвършенство на Европейската фондация за управление на качеството (EFQM Excellence Model) и прилагането му за самооценка, контрол и подобряване на изпълнението на дейностите в организацията.

В края на курса студентите трябва да могат:

- Да използват елементи и системи за управление на качеството в работата на фирмата.
- Да прилагат критерии на Евромодела за съвършенство (EFQM) за самооценка/ диагностика на фирмата и подобряване на планирането.

**Методи на преподаване:** прилагат се интерактивни методи (вкл. мозъчна атака, модерирана дискусия, сократически диалог, „световно кафене“, „аквариум“, насочвани дискусии и др.); мултимедийни презентации; самостоятелна и екипна работа по учебна задача; други методи.

**Извънаудиторна натовареност на студентите:** Извънаудиторната натовареност включва подготовка за упражнения, изпълнение на учебна задача и за изпитване.

**Форма на контрол и методи на оценяване:**

Крайната оценка се формира от: участие в упражненията и свързаната с тях учебна задача x 0.6 + изпитване за оформяне на крайната оценка x 0.4

## **СЪДЪРЖАНИЕ НА УЧЕБНАТА ПРОГРАМА:**

### **А.Лекции:**

№	Тема:	Бр.ч.:
	1. Развитие на концепцията за качество. Причини за въвеждане на управлението на качеството в дейността на организацията.	2
	2. Основни елементи, ценности и принципи на управление на качеството.	2
	3. Международни стандарти за управление на качеството ISO 9000 - системи по качество.	2
	4. Организационната промяна. Внедряване на проекти по управление на качеството. Инструменти и техники за развитие на компетентността.	2

	5. Въведение във философията и Евромодела за съвършенство на организацията. Европейският модел за съвършенство (EFQM Excellence Model)– структура и съдържание. Признания за качество и съвършенство. Европейски – EFQM нива за признаване на съвършенството.	4
	6. Самооценяване спрямо Евромодела за съвършенство. Евромоделът за съвършенство и развитието на бизнесстратегията. Управление на непрекъснатото усъвършенстване.	3
	Общо:	15

### Б. Упражнения:

№	Тема:	Бр.ч.:
	1. Използване на Европейския модел за съвършенство (EFQM Excellence Model) в ролята му на общ език и начин на мислене за организацията в и извън нея, улесняващ ефективната обмяна на идеи и опит.	3
	2. Европейският модел за съвършенство като инструмент за оценка/диагностика на организацията, подпомагащ планирането на приоритети и подобрения.	3
	3. EFQM Excellence Model - рамка за интегриране на съществуващите с планираните инициативи, премахване на дублирането и пропуските в прилагането им.	3
	4. Европейският модел за съвършенствобазисна структура за управленската система на организацията.	3
	5. Документиране на Система за управление на качеството по стандарта ISO 9001.	3
	Общо:	15

### Основна литература:

Б. Борисов, Ц. Давидков (2008) От управление на качеството към съвършенство на организацията. Европейски стратегии и практики. С. СУ-СтФ.

**Допълнителна литература:**

1. EFQM Excellence Model 2010, EFQM Brussels, 2009
2. Fundamental Concepts of Excellence 2010, EFQM Brussels, 2009
3. Assessing For Excellence 2010, EFQM Brussels, 2010
4. Determining Excellence – Taking the first steps – a questionnaire approach, EFQM Brussels, 2010

**Нормативни източници :**

1. БДС EN ISO 9000: 2007 Системи за управление на качеството. Основни принципи и речник
2. БДС EN ISO 9001: 2008 Системи за управление на качеството. Изисквания

**Съставил програмата:** Проф. д.с.н. Цветан Давидков, Борис Борисов

**Дата:** май 2012