

СОФИЙСКИ УНИВЕРСИТЕТ  
“СВ.КЛ.ОХРИДСКИ”  
СТОПАНСКИ ФАКУЛТЕТ

България, София 1113  
Бул.”Цариградско шосе”125, бул. 3  
Тел.: (+359 2) 73 83 10  
Факс: (+359 2) 73 99 41  
E-mail: 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) 73 83 10  
Fax: (+359 2) 73 99 41  
E-mail: info@feb.uni-sofia.bg

<b>Наименование на учебната дисциплина</b> <b>Евростратегия за управление на качеството</b>	
<b>Титуляри на курса: проф. Цветан Давидков</b>	
<b>Характер на дисциплината</b> Изборна	<b>Образователно-квалификационна степен</b> Бакалавър
<b>Година</b> IV-та	<b>Семестър</b> VIII-ми
<b>Кредити - 2</b>	<b>Часове</b> 30 часа лекции
<b>Характер на обучението</b> Редовна форма	<b>Език на обучението</b> Български

### **Цели на курса**

Придобиване на познания и разбиране за:

- основните принципи, концепции и модели за управлението чрез тотално качество (УТК) и организационно съвършенство (ОС) като методи за управление на изпълнението на дейностите (бизнес процесите);
- съвременните системите за управление на качеството и тяхното разпространение в страните от Европейския съюз;
- Евромоделът за бизнес съвършенство (EFQM Excellence Model) и прилагане на критериите му за самооценка/диагностика на изпълнението на фирмените дейности.

**Методи на преподаване** – прилагат се интерактивни методи, мултимедийни презентации и дискусии в клас, самостоятелна изследователска работа чрез разработване на курсова задача, екипна работа.

**Методи на оценяване** – Крайната оценка се формира, както следва:

Участие по време на занятията x 0.1 + разработване на учебна задача x 0.3 + разработване и представяне на курсова работа x 0.6
---

### **Анотация на дисциплината**

Разглежда се европейската философия, стратегия и практика за управление чрез тоталното качество (ТУК) като движение, насочено към постигане на съвършенство в бизнеса. Въз основа на примери от опита на най-добрите европейски фирми, студентите се запознават с еволюцията на идеите за качество и съвършенство, свързани със съвременните управленски подходи и парадигми (“учеща организация”, “бенчмаркинг”, “балансова карта за оценка на резултатите”

“системи за управление на качеството” и др.) Специално внимание се отделя на ролята на хората, на междуличностните умения, които са решаващи за успеха на стратегически инициативи, свързани с тоталното качество и съвършенството в европейското бизнес пространство. С влизането на България в Европейския съюз усвояването на ценностите, принципите и критериите на модела за съвършенство, изложени подробно в курса, става все по-актуално и полезно за развитие на управленските компетентности на студентите. Ефективното използване на Евромодела (EFQM Excellence Model) като стратегически инструмент за оценка и “пътна карта” за усъвършенстване на организациите подобрява качеството и ефективността на организационната дейност и увеличава конкурентоспособността на организацията. Курсът отговаря на въпроса как да се постигне това.

## **СЪДЪРЖАНИЕ НА УЧЕБНАТА ПРОГРАМА:**

### **А. Лекции**

<b>№</b>	<b>Тема</b>	<b>Бр.часове</b>
1.	Развитие на концепцията за качество.	<b>4</b>
2.	Причини за въвеждане на управление на качеството в дейността на организацията.	<b>2</b>
3.	Основни елементи, ценности и принципи на управление на качеството.	<b>2</b>
4.	Международни стандарти за управление на качеството ISO 9000 – Системи по качеството.	<b>2</b>
5.	Награди за качество и организационно съвършенство.	<b>2</b>
6.	Организационната промяна. Внедряване на проекти по управление на качеството.	<b>2</b>
7.	Инструменти и техники за развитие на компетентността.	<b>2</b>
8.	Въведение във философията и евромодела за съвършенство.	<b>4</b>
9.	Европейският модел за съвършенство в организацията – структура и съдържание.	<b>2</b>
10.	Самооценяване спрямо Евромодела за съвършенство.	<b>2</b>
11.	Евромоделът за съвършенство и развитието на организационната стратегия.	<b>2</b>
12.	Управление на непрекъснатото усъвършенстване.	<b>4</b>
	<b>Общо:</b>	<b>30</b>

### **Основна литература:**

Б. Борисов, Ц. Давидков. (2005) От управление на качеството към съвършенство на организацията. Европейски стратегии и практики. С.

### **Допълнителна литература:**

1. The European Way to Excellence – T.W.Hardino, S.ten Have, W.D. ten Hawe , D-G III European Commission, 1997

2. Self-assessment for business excellence –D. Lascelles, R. Peacock, McGraw – Hill Publishing Company, 1997.
3. The Fundamental Concepts of Excellence and their Benefits, EFQM- Brussels, 2003.
4. Assessing for Excellence – A Practical Guide for Self-Assessment, EFQM Brussels, 1999.
5. Business Process Management – How to embrace Process Management, EFQM – Brussels, 1999.
6. Перспективи за развитие на бизнеса – Измерване на показателите за състоянието на вашия бизнес, Анди Нийли, “Класика и стил” – София, 2001г.
7. Towards a European Vision of Quality, EOQ, 2001.
8. EFQM Levels of Excellence – European Quality Award , Information Brochure for 2003.

**Нормативни източници :**

1. ISO 9000 : 2000 Quality management systems – Fundamentals and vocabulary, ТК 176/SC 2, 2000.
2. БДС EN ISO 9001: 2001 Системи за управление на качеството - Изисквания, ДАСМ- София 2001г.

**Електронни страници :**

1. [www.efqm.org](http://www.efqm.org)
2. [www.quality.nist.gov](http://www.quality.nist.gov)
3. [www.iso.ch/](http://www.iso.ch/)
4. [www.eoq.org](http://www.eoq.org)

Съставил: доц. д-р Цветан Давидков