РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

**СТОПАНСКА АКАДЕМИЯ “Д. А. ЦЕНОВ” – СВИЩОВ**

|  |  |
| --- | --- |
| Факултет“ПРОИЗВОДСТВЕН И ТЪРГОВСКИ БИЗНЕС” | Катедра “ТЪРГОВСКИ БИЗНЕС” |
|  |  |
| **Утвърждавам:** |  |
|  Декан: …...…………….............................(доц. д-р Светослав Илийчовски) | Приета от ФС, Протокол № 1 от 11.09.2020 г.Приета от КС, Протокол № 1 от 03.09.2020 г. |
| **УЧЕБНА ПРОГРАМА****на** |
| Учебна дисциплина“Квалитология на стоките и услугите” |
| **Код на дисциплината: ФПТБ-КТБ-Б-306****Брой кредити по учебен план: (6)** |
| Образователно-квалификационна степен: БАКАЛАВЪР | Код на документа:УД/УПР-ФПТБ-КТБ-Б-306 |
| Форма на обучение: РЕДОВНА/ЗАДОЧНА/ДИСТАНЦИОННАЕзик: БЪЛГАРСКИ | Версия:v.04/2020 |

**І. ОРГАНИЗАЦИЯ НА ОБУЧЕНИЕТО**

**Часове учебна заетост (семестър с продължителност 14 седмици)**

***Таблица № 1***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Учебна заетост****/аудиторна и извънаудиторна/** | **Редовна форма на обучение** | **Задочна форма на обучение** | **Дистанционна форма на обучение** |
| **1. Аудиторна заетост (АЗ)** | **56** | **28** | **56** |
| 1.1. Лекции | 28 | 14 | 28 |
| 1.2. Семинарни занятия | 28 | 14 | 28 |
| **2. Извънаудиторна заетост (ИАЗ)** | **94** | **122** | **94** |
| 2.1.Самостоятелна работа | 47 | 61 | 47 |
| 2.2. Академични задания | 47 | 61 | 47 |
| 2.2.1. Курсови разработки и проекти | 27 | 41 | 0 |
| 2.2.2. Есета/доклади | 0 | 0 | 0 |
| 2.2.3. Казуси и делови игри | 0 | 0 | 10 |
| 2.2.4. Онлайн тестови и изпитни модули | 20 | 20 | 37 |
| **Всичко:** | **150** | **150** | **150** |

**Схема за формиране на крайната оценка по дисциплина**

***Таблица № 2***

|  |  |
| --- | --- |
| **Критерий**  | **Тежест на критерия** |
| **Редовна форма на обучение** | **Задочна форма на обучение** | **Дистанционна форма на обучение** |
| **1. Изпълнение на ангажименти през семестъра, в т.ч.:** | **50%** | **50%** | **50%** |
| * 1. Посещение на учебни занятия

*(% от комплексната оценка)* | 5% | 5% | 5% |
| 1.2. Семестриални контролни *(% от комплексната оценка)* | 15% | 0% | 0% |
| 1.3. Академични задания  *(% от комплексната оценка)* | 30% | 45% | 45% |
| **2. Семестриален изпит***(% от комплексната оценка)* *Форма на провеждане:**Тест със затворени и отворени въпроси.* | **50%** | **50%** | **50%** |
| **Общо за дисциплината** | **100%** | **100%** | **100%** |

**II. Анотация**

**2.1. Цел на курса**

Глобализацията в икономиката засилва конкуренцията, тъй като разширяването на пазарите позволява на потребителите да направят своя избор между стоките и услугите на голям брой търговци. В развитите страни проблемът с качеството заема водещо място при осигуряване на конкурентоспособността на продуктите и услугите. Това се обуславя от новите отношения между потребителите и производителите, както и от удовлетворението на материалните потребности и социалните интереси на обществото. Качеството подобрява авторитета на организациите, увеличава приходите, осигурява просперитет, от една страна и наличието на специализирани контролни организации и множество нормативни документи, регламентиращи изискванията към съответните групи стоки и услуги, от друга, обуславя необходимостта от изучаването на тази дисциплина от студентите в специалност „Икономика на търговията”. Целта на курса е да запознае студентите с проблемите на качеството, основните нормативните актове и стандарти, стандартизацията и сертификацията като инструменти на управление на качеството, теориите и подходите за управление и контрол на качеството и международните системи за управление на качеството.

**2.2. Предварителни изисквания**

С цел ефективното усвояване на заложените за изучаване в дисциплината въпроси е необходимо студентите да познават структурата на пазара, основните принципи за управление на търговското предприятие, различните категории стоки и услуги, предлагани от търговеца, разглеждани по дисциплините "Микроикономика", "Основи на управлението", "Икономика на търговията", "Икономика на услугите".

**2.3. Използвани методи на преподаване**

***2.3.1 Редовна и задочна форма***

В дисциплината са предвидени следните методи на преподаване: лекции, казуси, симулации и ролеви игри.

***2.3.2 Дистанционна форма***

В дисциплината са предвидени следните методи на преподаване: лекции, казуси, симулации и ролеви игри.

**2.4. Очаквани резултати**

Студентите от специалност "Икономика на търговията", изучавайки дисциплината "Квалитология на стоките и услугите" получават компетенции: за идентифициране и установяване на качеството на стоките и услугите; за извършване на различни стокови експертизи и контрол; за изграждане, внедряване и одит на системи за управление на качеството; за прилагане на системи и схеми за сертификация на стоки и услуги; за защита на потребителските интереси.

**III. разпространение на дисциплината**

1. UNSW Business School, Kensington, Australia

2. The University of Northampton, Northampton, England

3. Российский Государственный Педагогический Университет им. А.И. Герцена, Санкт-Петербург, Россия

4. Икономически университет - Варна, България

**IV. Учебно съдържание**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ТемИ** | **Редовна форма на обучение** | **Задочна форма на обучение** | **Дистанционна форма на обучение** |
| **Л** | **У** | **Л** | **У** | **Л** | **У** |
| **${temi#1}ТЕМА 1. КАЧЕСТВОТО КАТО ИКОНОМИЧЕСКА КАТЕГОРИЯ И ОБЕКТ НА УПРАВЛЕНИЕ** | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| *Качество – същност и определение. Качеството като обект на управление. Критерии и показатели за определяне на качеството.* |
| **${temi#2}ТЕМА 2. ЕВОЛЮЦИЯ НА КОНЦЕПЦИИТЕ ЗА КАЧЕСТВОТО. ТОТАЛНО УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО** | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| *Развитие на концепциите за управление на качеството. Ключови изследователи в областта на управлението на качеството и техните концепции. Принципи на тоталното управление на качеството (TQM).*  |
| **${temi#3}ТЕМА 3. ОСОБЕНОСТИ ПРИ УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО В ОБЛАСТТА НА БИЗНЕС УСЛУГИТЕ** | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 |
| *Същност и специфики на бизнес услугите. Критерии при оценка на качеството на бизнес услугите. Модел за анализ и оценка на качеството в областта на услугите. Методика за анализ и оценка на качеството на услугите SERVQUAL.* |
| **${temi#4}ТЕМА 4. ПОДХОДИ ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО** | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| *Подходът PDCA и неговата еволюция. Системен подход към управлението на качеството. Процесен подход в управление на качеството. Подход „кайзен“. Подход „6 сигма“.* |
| **${temi#5}ТЕМА 5. ПОДХОДЪТ "РЕИНЖЕНЕРИНГ" В УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО** | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| *Същност и основни принципи на "реинженеринга". Видове бизнес процеси. Моделиране на бизнес процесите в организацията. Етапи на реинженеринг.* |
| **${temi#6}ТЕМА 6. ПОДХОДЪТ "БЕНЧМАРКИНГ" В УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО** | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| *Същност на подхода „бенчмаркинг”. Видове бенчмаркинг. Етапи на приложение на подхода “бенчмаркинг”. Пример за приложение на подхода „бенчмаркинг“.* |
| **${temi#7}ТЕМА 7. МЕТОДИ ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО** | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 |
| *Базови методи за управление на качеството. Метод FMEA (анализ на дефектите и тяхното влияние върху качеството). Метод QFD (разгръщане на функциите на качеството). Статистически методи за контрол при управление на качеството.* |
| **${temi#8}ТЕМА 8. ТЕХНИЧЕСКО ЗАКОНОДАТЕЛСТВО ПРИ МЕЖДУНАРОДНАТА ТЪРГОВИЯ** | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| *Физически, фискални и технически бариери в международната търговия. „Пазарна безопасност“ и „пазарна конкурентоспособност“. Развитие на концепциите в европейското техническо законодателство. „Нов и глобален подход“ в европейското техническо законодателство. Видове нормативни актове на европейското техническо законодателство.„СЕ “ маркировка на продуктите.* |
| **${temi#9}ТЕМА 9. СТАНДАРТИЗАЦИЯТА В СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО** | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| *Същност на процеса на стандартизация. Категории стандарти. Българско техническо законодателство. Процедура по разработване на български държавен стандарт. Технически комитети по стандартизация – функции и участници.* |
| **${temi#10}ТЕМА 10. МЕЖДУНАРОДНИ СТАНДАРТИ ОТ СЕРИЯТА ISO: 9000** | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| *Обект и област на приложение. Концептуален модел на ISO 9000:2000. Основни стандарти от серията ISO 9000. Други специализирани стандарти за системи за управление, съвместими с ISO 9000.* |
| **${temi#11}ТЕМА 11. СИСТЕМИ ЗА БЕЗОПАСНОСТ НА ХРАНИТЕ** | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| *Същност и етапи на внедряване на НАССР. Други специализирани системи, касаещи безопасността на храните.* |
| **${temi#12}ТЕМА 12. ПРОЕКТИРАНЕ, СЕРТИФИКАЦИЯ И ОДИТ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО** | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| *Реализация на СУК – основни етапи. Принципи, цели и задачи на сертификационния процес.Основни етапи на процеса на сертификация на СУК. Одит на СУК.* |
| **${temi\_sum#1}Общо:** | **28** | **28** | **14** | **14** | **28** | **28** |

**V. ИЗПОЛЗВАНИ УЧЕБНО-ТЕХНИЧЕСКИ СРЕДСТВА**

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование на** **Учебно-техническото средство** | **Използвани учебно-технически средства по вид на занятията** |
| **Лекции** | **Семинарни****занятия** |
| 1. Мултимедийни системи за презентиране | X | X  |
| 2. Интернет | X | X  |
| 3. Специализирани програмни продукти: |  |  |
|  3.1   | X | X |

**VI. ПреПОРЪЧИТЕЛНИ МАТЕРИАЛИ И НОРМАТИВНИ ИЗТОЧНИЦИ**

 **6.1. Основна литература**

|  |
| --- |
|  1. Мидова, П., Цвяткова, Ст. Квалитология. Свищов, АИ "Ценов”, 2007. |
|  2. Иванова, Р. Управление на качеството. Варна, "Наука и икономика", 2014. |
|  3. Николова, И. Управление на качеството. София, "Кинг", 2014. |
|  4. Станимирова, М. Управление на качеството. Варна. "Наука и икономика", 2015 |
|  5. Илиева, Любка. Изследване на възможностите за управление на качеството в туристическия бизнес. Свищов : АИ Ценов, 2019 |
|  6. С. Стефанов. Управление на качеството. Примери, казуси и задачи. С., ИК-УНСС, 2017 |

 **6.2. Допълнителна литература**

|  |
| --- |
|  1. Ненов, Т. Минков, Ил. Управление на конкурентоспособността и растежа, Варна. "Наука и икономика", 2015. |
|  2. Фомин В.Н. Квалиметрия. Управление качеством. Сертификация. ЭКМОС, Москва, 2002. |

 **6.3. Нормативни документи**

|  |
| --- |
|  1. Закон за защита на потребителите, Обн., ДВ, бр. 99 от 9.12.2005 г.,
изм. и доп., бр. 57 от 28.07.2015 г. |

 **6.4. Интернет ресурси**

|  |
| --- |
|  1. http://www.bds-bg.org |
|  2. http://www.iso.org |
|  3. http://www.bcci.bg |
|  4. http://ctec-sz.com |
|  5. http://www.exact-certification.org |

Съставил/и/:

|  |
| --- |
|  …………………………………${authors#1}(доц. д-р Петранка Мидова) |

Ръководител катедра:

|  |  |
| --- | --- |
|  …………………………………(доц. д-р Теодора Филипова) |  |