РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

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

|  |  |
| --- | --- |
| Факултет“ПРОИЗВОДСТВЕН И ТЪРГОВСКИ БИЗНЕС” | Катедра  “ТЪРГОВСКИ БИЗНЕС” |
|  |  |
| **Утвърждавам:** |  |
| Декан: …...…………….............................  (проф. д-р Любчо Варамезов) | Приета от ФС, Протокол № 4 от 26.11.2024 г. Приета от КС, Протокол № 7 от 20.11.2024 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/ДИСТАНЦИОННА Език: БЪЛГАРСКИ | Версия:v.05/2024 |

**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 | 17 | 21 | 10 |
| 2.2.2. Есета/доклади | 0 | 0 | 0 |
| 2.2.3. Казуси и делови игри | 10 | 20 | 10 |
| 2.2.4. Онлайн тестови и изпитни модули | 20 | 20 | 27 |
| **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 процеса на обучение по дисциплината „Управление на собствеността“ се използват следните методи на преподаване за постигането на целите на обучението:

• Ролеви игри – студентите приемат ролята на действащи управляващи на различните видове собственост;

• Мозъчна атака и други методи – целта е генериране на нови идеи за управлението на наличната собственост;

• Казуси – разглеждат се казуси, свързани с вземането на управленски решения, относно управлението на собствеността;

• Дискусии върху примери от практиката – представят се и се анализират действащи управленски практики при различните видове собственост;

• Директни инструкции;

• Лекции.

***2.3.2 Дистанционна форма***

За усвояване на теоретичните знания и придобиване на съответните практически умения по дисциплината се използват интернет базирани технологии (Платформа за дистанционно обучение, социални мрежи и сайтове за комуникиране и обучение) с прилагане на иновативни синхронни и асинхронни методи за обучение (интерактивно обучение, проблемно-ориентирано обучение, казусно обучение, ролеви и игрови тип обучение) и др.

**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** |
| **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.* |
| **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).* |
| **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.* |
| **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“.* |
| **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.* |
| **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“.* |
| **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.* |
| **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.* |
| **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.* |
| **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.* |
| **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.* |
| **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.* |
| **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. Станимирова, М. Квалитология на стоките и услугите. Наука и икономика, ИУ Варна, Варна, 2018, Платформа за дистанционно и електронно обучение на СА “Д. А. Ценов“, https://dl.uni-svishtov.bg |
| 2. Денева, А., Иванова, З. Управление на качеството в индустриалното предприятие. АИ Ценов, Свищов, 2021 |

**6.2. Допълнителна литература**

|  |
| --- |
| 1. сп. "БДС Компас". Устойчивост. бр.2, БИС, 2024 |
| 2. сп. "БДС Компас". Стандартите и услугите. бр.4, БИС, 2021 |
| 3. Николова, И. Съвременни инструменти за управление на качеството. КИНГ, 2022 |
| 4. Иванова, Д., Василева, Е. Управление на качеството. УНСС, София, 2020 |
| 5. Минков, Д. Стандарти за управление на качеството и околната среда. Авангард принт, Русе, 2020 |
| 6. Rumane, A. Total Quality Management: Applications and Concepts for Construction Projects. Taylor & Francis Ltd, London, Central European Journal of Operations Research 2024 |
| 7. Kellerman, P. The concept of the qualitology and grey system theory application in marketing information quality cognition and assessment. 2023, 817–840 |
| 8. Beckford, J. Quality Management. 5th Edition. Routledge, 2022 |
| 9. Majchrzak, J. Qualitology: The Issue of Quality and its Assessment. European Research Studies Journal, Volume XXIV, Special Issue 5, 2021, 288-298 |

**6.3. Нормативни документи**

|  |
| --- |
| 1. Закон за защита на потребителите, Обн., ДВ, бр. 99 от 9.12.2005 г., изм. ДВ. бр.70 от 20 Август 2024г. |
| 2. ISO 9000 Системи за управление на качеството – основни стандарти |
| 3. ISO 9000 и ISO 10000 Системи за управление на качеството |
| 4. ISO/IEC 17021 Оценяване на съответствието – сертификация на системи за управление |
| 5. ISO 31000 Управление на риска |
| 6. ISO 22000 - Системи за управление на безопасността на хранителните продукти |
| 7. ISO/IEC 17025 Колекция от стандарти „Оценяване на съответствието – изисквания към органи за акредитация, контрол, изпитване и сертификация на продукти, процеси и услуги“ |
| 8. ISO/IEC 27000 - Системи за управление на сигурността на информацията |
| 9. Управление на проекти (основен стандарт ISO 21502) |

**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/:

|  |
| --- |
| …………………………………  (доц. д-р Петранка Мидова) |

Ръководител катедра:

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