

ТЕХНИЧЕСКИ УНИВЕРСИТЕТ – ГАБРОВО
ФАКУЛТЕТ „СТОПАНСКИ“

Приета с решение на ФС
Протокол № 5/ 21.05.2025 г.

Утвърдил
Декан:
/доц. д-р Ив. Велева-Стоянова/

ХАРАКТЕРИСТИКА
НА ДИСЦИПЛИНАТА „УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО НА СОЦИАЛНИТЕ УСЛУГИ“
ЗА СПЕЦИАЛНОСТ „ИНОВАЦИИ В УПРАВЛЕНИЕТО НА СОЦИАЛНИТЕ УСЛУГИ“,

(за завършили образователно-квалификационна степен „бакалавър“ по същата, аналогична или
преименувана специалност), **форма на обучение редовна**

Обучаваща катедра: „Социални и стопански науки“

Образователно-квалиф. степен: Магистър	Вид на дисциплината: Задължителна	№ по учебен план: 3	Година: 1
Семестър: I	Брой кредити: 6	Водещ преподавател: доц. д-р Венцислава Александрова Николова-Минкова	

Цел на курса: Обучението по настоящата дисциплина е насочено към бъдещите специалисти-ръководители на социални услуги и цели да ги запознае с теорията и практиката съвременната концепция на управление на качеството, възплатена и в управлението на качеството на социалните услуги. Разглежда се еволюцията на методите за осигуряване и контрол на качеството, като акцент е поставен върху качеството на услугите. Придобиват се умения за избор на подходящи за дейността на организациите и институциите подходи и методи за управление на качеството. Студентите се запознават с процеса на проектиране, сертификация и одит на системата за управление на качеството, както и на основни документи в СУК.

Необходими условия: лекционна зала, презентационна техника.

Съдържание на курса: Качеството като икономическа категория и обект на управление. Еволюция на концепциите за качеството. Тотално управление на качеството. Особености при управление на качеството в областта на услугите. Основни подходи при управление на качеството. Стандарти и стандартизация. Качество на социалните услуги – същност и елементи. Стандарти и критерии за качество на социалните услуги. Видове проверки на качеството на социалните услуги. Методи за оценка на качеството на социалните услуги. Последствия от проверките на качеството на социалните услуги. Иновативни технологии за повишаване качеството на социалните услуги.

Препоръчителна литература:

1. Иванова, Д., Василева, Е. Управление на качеството, ИК УНСС, 2020, ISBN 978-619-232-283-0.
2. Симеонова, В., Петева, С., Малинова, И. Маркова, Г. Методология за провеждане на мониторинг на качеството в областите: Работа по случай на ниво отдели за закрила на детето (ОЗД); Управление на услуги. Нов български университет, ISBN 978-619-233-306-5, 2024.
3. Закон за социалните услуги, В сила от 01.07.2020 г., Обн. ДВ. бр.24 от 22 Март 2019г., посл. изм. ДВ. бр.108 от 30 Декември 2023 г.
4. Наредба за качеството на социалните услуги, Приета с ПМС № 135 от 22.06.2022 г., Обн. ДВ. бр.50 от 1 Юли 2022г.
5. Hughes, M., and Wearing, M. *Organisations and management in social work: Everyday action for change*. Sage, 2021.
6. Marimon, F., Melão, N. and Bastida, R. Motivations and benefits of quality management systems in social services: mediation of the implementation process. *Total Quality Management & Business Excellence* 32.7-8 (2021): 693-718.

Методи за преподаване: лекции, семинарни упражнения, дискусии, самостоятелна работа.

Методи на оценяване: Проверката на знанията на студентите е систематична. По време на семестъра се провежда текущ контрол чрез тестове върху преподавания материал и решаване на задачи. Окончателната оценка за студентите редовно обучение се оформя от резултатите, показани през семестъра, текущия контрол и крайния изпит.

Кредити по видове дейност:

Аудиторна заетост (36 л / 36 с.у., Общо 72 часа): **2,9 к.**

Извънаудиторна заетост (77,5 ч.): **3,1 к.**

Д.1 Подготовка за семинарни упражнения – 0,2 к.; Д.2 Посещение на библиотека – 0,2 к.; Д.3 Задания за извънаудиторно решаване на задачи – 0,5 к.; Д.7 Подготовка за изпит – 0,7 к.; Д.8 – Подготовка за текущо проверяване и оценяване на постиженията – 0,5; Д.14 - Работа в интернет – 0,3 к.; Д.15 - Домашни работи от различен тип - 0,3 к.; Д.19 Подготовка за занятия с решаване на казуси, работа със справочна литература и допълнителни източници на информация – 0,3 к.; Д.23 Консултации с преподавател – 0,2 к.

Език на който се преподава: български

Приета на КС на катедра „Социални и стопански науки“ с Протокол № 7/14.05.2025 г.

Ръководител катедра:.....

/доц. д-р Емил Инджов/