



Европейски социален фонд

СОФИЙСКИ УНИВЕРСИТЕТ „СВ. КЛИМЕНТ ОХРИДСКИ“
Проект № BG051PO001-3.1.08-0010
«Ключ към качеството»



Европейски съюз

КАКВО ОЗНАЧАВА ДА СЕ УПРАВЛЯВА КАЧЕСТВОТО? (ИДЕИ, УБЕЖДЕНИЯ, ОРИЕНТИРИ)

Проф. д.с.н. Цветан Давидков

Информационната среща , СУ “Св. Кл. Охридски”
30-ти юни 2014г., гр. София

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа
на Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”,
съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз
„Инвестира във вашето бъдеще!”

С КАЧЕСТВО ОБОЗНАЧАВАМЕ:

- Показател за висок стандарт или състояние на съвършенство;
- Степен, до която съвкупност от присъщи, постоянни характеристики удовлетворяват изисквания (формулирани потребности или очаквания, които се подразбират или са задължителни) - ISO 9000:2000;
- Обективно качество – съответствие на изисквания;
- Предпочитано качество – потребителска оценка.

Примери

- Кога приемаме, че една магистърска / бакалавърска програма е добра? („качествена“);
- С какви стандарти разбираме, че програмата е добра?;
- В каква степен програмата удовлетворява потребителите (студентите, родителите, работодателите, ...) - потребителска оценка.

Качеството (основни стилове на мислене)

- Управление чрез тотално качество;
- Модел за организационно съвършенство (EFQM);
- CAF (обща рамка за оценка / самооценка) – адаптация за публичните администрации;
- Модел Болдридж (САЩ);
- Стандарти ISO - международно приети норми, които дават гаранции на клиентите, че проектирането/производството на продукта се извършват по съответен /стандартизиран начин.

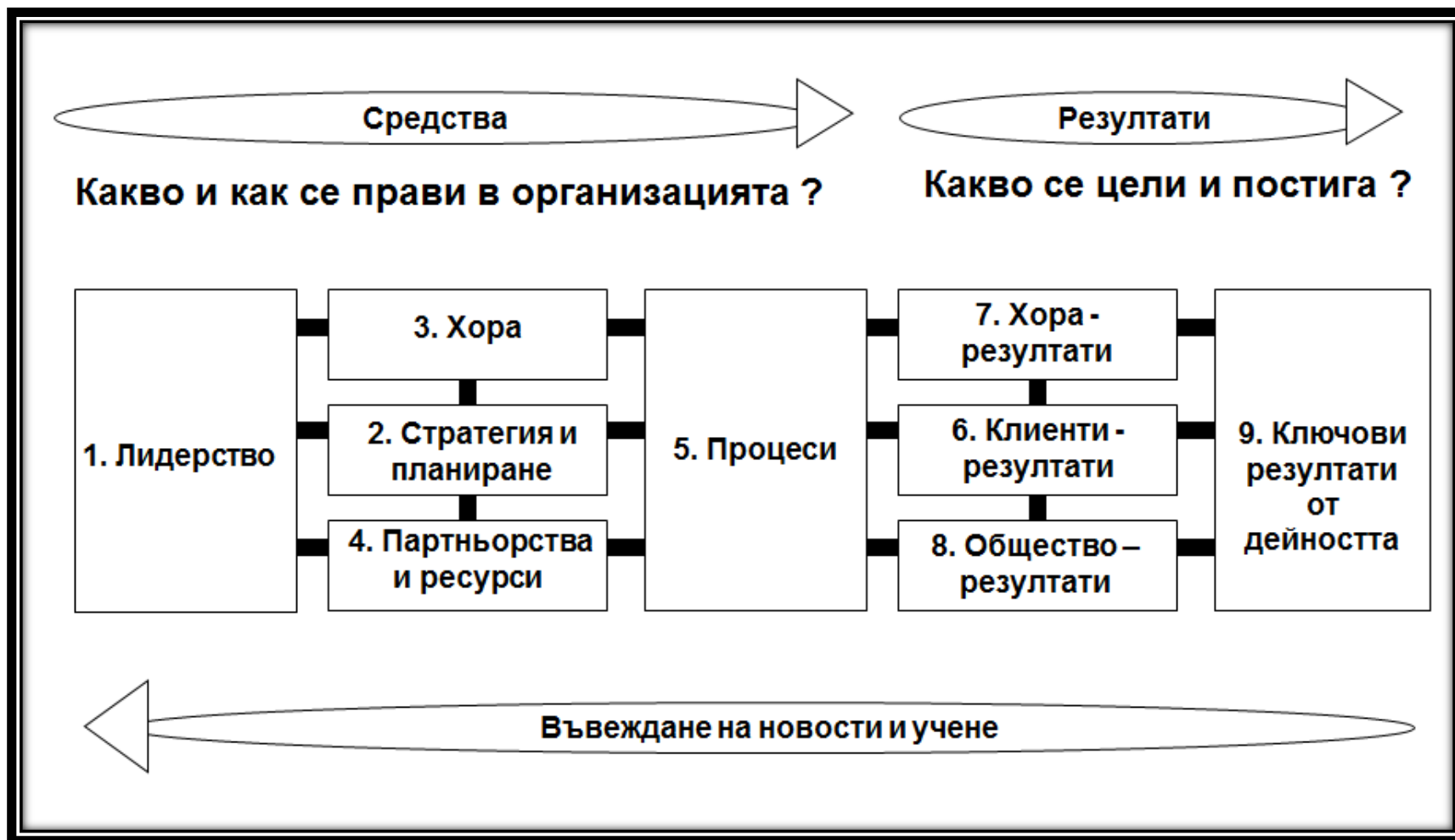


Еволюция на възгледите

- Инспекция на качеството;
- Контрол на качеството;
- Осигуряване на качеството;
- Управление на качеството.



Модел за организационно съвършенство



Основни концепции (1)

- Ориентация към резултатите;
- Фокус върху клиента;
- Лидерство и постоянство на целите;
- Управление чрез процеси и факти.



Основни концепции (2)

- Развитие и приобщаване на хората;
- Непрекъснато учене, въвеждане на новости и подобряване;
- Развитие на партньорството;
- Обществена отговорност.

Важно!!!

- Грижата за качеството намира практически израз чрез непрекъснати подобрения (стремеж към съвършенство). Цикъл на подобренията.
- Грижата за качеството не е отговорност на отделни хора – всеки човек в организацията е отговорен за качеството!!!
- Когато говорим за *цели по качеството* говорим за подобрения (вкл. на СУК).



Към система за управление на качеството (СУК) в Софийския университет

- Стандарти ISO - международно приети норми, които дават гаранции на клиентите, че проектирането/производството на продукта се извършват по съответен /стандартизиран начин

