

УЧЕБНА ПРОГРАМА

УТВЪРЖДАВАМ,
РЪКОВОДИТЕЛ КАТЕДРА:

/доц. д-р М. Великова/

ОПИСАНИЕ НА УЧЕБНАТА ДИСЦИПЛИНА
ПО УЧЕБЕН ПЛАН

Професионално направление: 3.7. Администрация и управление	Специалност: „Инфраструктура на администрацията“	
Образователно-квалификационна степен: <input type="checkbox"/> бакалавър <input checked="" type="checkbox"/> магистър	Курс: 1 Семестър: 1	Форма на обучение: <input type="checkbox"/> - редовно <input type="checkbox"/> - задочно <input checked="" type="checkbox"/> - дистанционно

Наименование на учебната дисциплина: Инструменти за управление на административната система	Код: ADM 3327
	Език: български
Общ хорариум: 180 аудиторна заетост: 60 извънаудиторна заетост: 120 <input checked="" type="checkbox"/> - Курсови задачи <input type="checkbox"/> - Курсови проекти <input type="checkbox"/> - Стажове и практики <input type="checkbox"/> - Други форми	Седмична заетост: аудиторна заетост: 4 извънаудиторна заетост: 8 Статут на учебната дисциплина: <input checked="" type="checkbox"/> - задължителна <input type="checkbox"/> - избираема <input type="checkbox"/> - факултативна
Форма на финален контрол: Писмен изпит	ECTS кредити: 6
Титуляр на учебната дисциплина: проф. д-р Павел Павлов, д-р Иванка Банкова	

ОПИСАНИЕ НА УЧЕБНАТА ДИСЦИПЛИНА

1. Определение:

1.1. Наименование на учебната дисциплина: „**Инструменти за управление на административната система**”

1.2. Код на учебната дисциплина: ADM 3327

2. Описание на съдържанието на учебната дисциплина по тематични единици:

Лекционният курс по дисциплината “Инструменти за управление на административната система” е от специализацията блок на учебния план на специалността, включва 3 модула, които се оценяват с текуща оценка. Семестриалната оценка е средноаритметична на текущите оценки и се обобщава от титуляра на учебната дисциплина, като крайния резултат се оповестява на обявената дата за изпит. Базовите модули са както следва: “Инструменти за управление на качеството в администрацията”, „Административен аутсорсинг“ и „Краудсорсинг. Релацията администрация - гражданско общество“.

СЪДЪРЖАНИЕ НА УЧЕБНАТА ДИСЦИПЛИНА

За студентите от дистанционна форма на обучение

Съдържанието на учебната дисциплина е разпределено за 15 учебни седмици

Учебна седмица	ТЕМА	Аудиторна заетост		Извънауд. заетост	
		Аудиторни консултации	Синхронни и консултации в системата за ДО	Самостоятелна работа в системата за ДО	Практически задачи
	<i>Инструменти за управление на качеството в администрацията</i>				
1	<i>Административната дейност като обект на системите за управление на качеството. Понятието „стандарт”. Понятието „Качество”. Понятието „Системи за управление на качеството”. Управлението на качеството в контекста на българската административна реформа. Индикатори за качество на административните процеси.</i>	0,5	1	4	
2	<i>Възможности за използване на стандарта ISO 9001:2000 в административната дейност Стандарти на ISO за приложение в публичната администрация. ISO 9001:2000; ISO 14001:2004; ISO</i>	0,5	1	4	

	27001:2005.				
3	<p><i>Модел за “административно съвършенство” на Европейската фондация за управление на качеството</i></p> <p>Критерии за административно съвършенство според ЕФУК. Логика RADAR. Нива на съвършенство и награди за съвършенство.</p> <p><i>Усъвършенстване на дейността на администрацията чрез системата за периодична оценка (модел CAF).</i></p> <p>Приложимост на CAF в българската административна практика.</p>	0,5	2	4	
4	<p><i>Възможности за усъвършенстване на управлението на качеството на основата на „бенчмаркинг” и „граждански харти”</i></p> <p>Понятие за „бенчмаркинг”; Оценка на качеството чрез „граждански харти”; Модели на граждански харти в ЕС.</p>	0,5	1	4	
5	<p><i>Български практики за приложение на инструментите за управление на качеството. Нормативна уредба.</i></p> <p>Приложение на CAF и BSC (карта на балансираната оценка на резултатите) в Национална агенция по приходите.</p> <p><i>Административен интегритет. Същност на понятието.</i></p> <p>Инструментариуми за изграждане и поддържане на интегритета – за подобряване на качеството, за подобряване достъпа до информация, а регулиране на поведението, за оценка на административната дейност и на административния риск.</p>	1	2	4	
	<i>Административен аутсорсинг</i>				
6	<p><i>Глобални предпоставки за катализиране на използването на аутсорсинга като управленски инструмент – обосновка на необходимостта от аутсорсинг. B2B концепция.</i></p> <p>Смислов обхват на понятието аутсорсинг: Генезис; Базово определение; Принципи; Причини; Цели. Понятиен апарат.</p>	0,5	1	4	
7	<p><i>Сфери на приложение и перспективи на развитие на аутсорсинга – ИТО, маркетингов аутсорсинг, аутсорсинг в логистиката, НРО. Рискове свързани с аутсорсинга; предимства и недостатъци на аутсорсинга.</i></p> <p><i>Правно-методически аспекти на аутсорсинга: типове договори и системи за заплащане на аутсорсинговите услуги.</i></p>	0,5	1	4	
8	<p><i>Специфични особености на административния аутсорсинг. Административно-управленски процес – същност и особености. Типология на административно-управленските процеси. Административен аутсорсинг – специфика на приложение на аутсорсинга в административна среда.</i></p>	0,5	1	4	

9	<i>Оценка на необходимостта от преход към аутсорсинг на административни услуги – определяне на задачи, дейности, процеси, функции за аутсорсинг. Процес на вземане на решение за административен аутсорсинг. Еволюция на приложението на административния аутсорсинг концепцията в организациите от публичния сектор.</i>	0,5	2	4	
10	<i>Разработване на аутсорсингов проект за предоставяне на публични услуги. Подбор на ръководител на аутсорсинговия проект и съставяне на екип за реализация на аутсорсинга (outsourcing team). Оценка на ефективността на аутсорсера.</i>	1	2	4	
	<i>Краудсорсинг. Релацията администрация - гражданско общество.</i>				
11	<i>Същност и развитие на административната система – европейски и български контекст. Нови измерения на гражданското общество. Възможности за развитие на взаимодействието между органите на държавна власт и нейната администрация с гражданското общество</i>	0,5	1	4	
12	<i>Иновативни инструменти за усъвършенстване на административната система – реинженеринг, аутсорсинг, краудфъндинг. Генезис на понятията „краудсорсинг“ и „краудфъндинг“.</i>	0,5	1	4	
13	<i>Краудсорсинг, краудфъндинг и краудинвестинг – възможности за развитие в бизнеса. Краудсорсинг в публичния сектор – иновация и ориентация към гражданското общество.</i>	0,5	1	4	
14	<i>Възможности и предпоставки за реализирането на краудсорсинга в административната сфера. Проблеми при приложението на краудсорсинга като управленски инструмент в публичната сфера.</i>	1	2	4	
15	<i>Технология на приложението на краудсорсинга. Технология на приложението на краудфъндинга. Технология на приложението на краудинвестинга</i>	0,5	2	4	
	<i>Общо (аудиторна/извънаудиторна заетост)</i>	9 /21 = 30ч.		60 ч.	

За студентите от редовна и задочна форма на обучение

А. ЛЕКЦИИ

№	ТЕМА	Часа
---	------	------

	<i>Инструменти за управление на качеството в администрацията</i>	
1	<i>Административната дейност като обект на системите за управление на качеството. Понятието „стандарт”. Понятието „Качество”. Понятието „Системи за управление на качеството”. Управлението на качеството в контекста на българската административна реформа. Индикатори за качество на административните процеси.</i>	2
2	<i>Възможности за използване на стандарта ISO 9001:2000 в административната дейност Стандарти на ISO за приложение в публичната администрация. ISO 9001:2000; ISO 14001:2004; ISO 27001:2005.</i>	2
3	<i>Модел за “административно съвършенство” на Европейската фондация за управление на качеството Критерии за административно съвършенство според ЕФУК. Логика RADAR. Нива на съвършенство и награди за съвършенство. Усъвършенстване на дейността на администрацията чрез системата за периодична оценка (модел САФ). Приложимост на САФ в българската административна практика.</i>	2
4	<i>Възможности за усъвършенстване на управлението на качеството на основата на „бенчмаркинг” и „граждански харти” Понятие за „бенчмаркинг”; Оценка на качеството чрез „граждански харти”; Модели на граждански харти в ЕС.</i>	2
5	<i>Български практики за приложение на инструментите за управление на качеството. Нормативна уредба. Приложение на САФ и BSC (карта на балансираната оценка на резултатите) в Национална агенция по приходите. Административен интегритет. Същност на понятието. Инструментариуми за изграждане и поддържане на интегритета – за подобряване на качеството, за подобряване достъпа до информация, а регулиране на поведението, за оценка на административната дейност и на административния риск.</i>	2
	<i>Административен аутсорсинг</i>	
6	<i>Глобални предпоставки за катализиране на използването на аутсорсинга като управленски инструмент – обосновка на необходимостта от аутсорсинг. B2B концепция. Смислов обхват на понятието аутсорсинг: Генезис; Базово определение; Принципи; Причини; Цели. Понятиен апарат.</i>	2
7	<i>Сфери на приложение и перспективи на развитие на аутсорсинга – ИТО, маркетингов аутсорсинг, аутсорсинг в логистиката, НРО. Рискове свързани с аутсорсинга; предимства и недостатъци на аутсорсинга. Правно-методически аспекти на аутсорсинга: типове договори и системи за заплащане на аутсорсинговите услуги.</i>	2
8	<i>Специфични особености на административния аутсорсинг. Административно-управленски процес – същност и особености. Типология на административно-управленските процеси.</i>	2

	<i>Административен аутсорсинг – специфика на приложение на аутсорсинга в административна среда.</i>	
9	<i>Оценка на необходимостта от преход към аутсорсинг на административни услуги – определяне на задачи, дейности, процеси, функции за аутсорсинг. Процес на вземане на решение за административен аутсорсинг. Еволюция на приложението на административния аутсорсинг концепцията в организациите от публичния сектор.</i>	2
10	<i>Разработване на аутсорсингов проект за предоставяне на публични услуги. Подбор на ръководител на аутсорсинговия проект и съставяне на екип за реализация на аутсорсинга (outsourcing team). Оценка на ефективността на аутсорсера.</i>	2
	<i>Краудсорсинг. Релацията администрация - гражданско общество.</i>	
11	<i>Същност и развитие на административната система – европейски и български контекст. Нови измерения на гражданското общество. Възможности за развитие на взаимодействието между органите на държавна власт и нейната администрация с гражданското общество</i>	2
12	<i>Иновативни инструменти за усъвършенстване на административната система – реинженеринг, аутсорсинг, краудфъндинг. Генезис на понятията „краудсорсинг“ и „краудфъндинг“.</i>	2
13	<i>Краудсорсинг, краудфъндинг и краудинвестинг – възможности за развитие в бизнеса. Краудсорсинг в публичния сектор – иновация и ориентация към гражданското общество.</i>	2
14	<i>Възможности и предпоставки за реализирането на краудсорсинга в административната сфера. Проблеми при приложението на краудсорсинга като управленски инструмент в публичната сфера.</i>	2
15	<i>Технология на приложението на краудсорсинга. Технология на приложението на краудфъндинга. Технология на приложението на краудинвестинга</i>	2

3. Ниво:

3.1. Предпоставки:

За пълноценно провеждане на обучението по учебната дисциплина „Инструменти за управление на административната система“ от студентите се очаква да притежават основни правни познания и знания по управление (обща теория, организация и технология, социология, психология), управление на човешките ресурси, публичен мениджмънт, държавно управление, предприемачество, маркетинг, стратегическо управление, бенчмаркинг, аутсорсинг, управление на качеството, както и придобити знания от други близки по съдържание учебни дисциплини. Допълнителни изисквания: работа с Интернет и владееене на чужд.

3.2. Цели и задачи

Проблемът за качествено управление на административната дейност се превръща в универсална тенденция в модернизиранието на административната система. Търсят се и се прилагат все повече нови инструменти за управление на качеството, инициативи за въвеждане на инструмента на административния аутсорсинг, както и иновационни инструменти като краудсорсинга и краудфъндинга, за обогатяване взаимодействието на публичния сектор с гражданското общество.

Задачата на обучение по учебната дисциплина “Инструменти за управление на административната система” е да бъдат усвоени необходимите базови знания за теоретичните аспекти на управленския инструментариум в административната система от студентите и доразвиването им в практически ориентирани умения и компетенции чрез реализирането на комплекс от задачи, които съчетават:

- теоретична и практическа подготовка;
- учебна и творческа дейност;
- самостоятелно търсене и създаване на информация.

Целта на курса е студентите да придобият знания и умения за възможностите на системите за управление на качеството и използването им в административната дейност, като надежден инструмент подобряване и усъвършенстване на дейността на българската администрация. Да овладеят съвременни концепции за предимствата на административния аутсорсинг като специфичен вид бизнес-услуга и иновативен инструмент за управление и предоставяне на административни услуги. И не на последно място, да познават инструментариума на краудсорсинга и краудфъндинга като възможност за повишаване на доверието на гражданите в публичните организации. Приложението на представените инструменти е възможност за намаляване на административното бреме върху бизнеса гражданския сектор и за подобряване на прозрачността и отчетността на действията на администрацията.

За постигане на поставената в лекционния курс задача, се обсъждат редица ключови понятия, знанията за които са необходими за по-нататъшното обучение и практическа реализация на студентите. Студентите следва да развият умения и компетенции, техника на мислене за диагностика на необходимостта от повишаване на качеството на административната дейност; за преценяване на целесъобразността, предимствата, рисковете и недостатъците за приложение на инструментариума на административния аутсорсинг; както и извеждането на иновативни възможности за ориентацията на администрацията към гражданите чрез краудсорсинг и краудфъндинг. Използват се инструменти за класическо и смесено обучение предвид дистанционната форма на обучение, което предполага използването на общодостъпни електронни платформи и инструменти за електронно и дистанционно обучение.

3.3. Библиография:

Основна литература:

1. Ангелова, Ст. “Внедряване на базирани на ISO системи за управление в общественния сектор в България”, Презентация. 2006, <http://www.mdaar.government.bg>
2. Габровска, Д., В. Симеонов, д-р Кр. Мирев, доц. Ю. Алкалай. Първи стъпки по пътя към организационно съвършенство – изводи от съвместен проект на община Търговище и Институт Отворено общество. Презентация. 2004.
3. Гетов, Н. Управление на качеството в публичната администрация (Европейски подходи), ИПАЕИ, 2004.
4. Граматиков, М., Н. Гетов и кол. Бенчмаркинг в публичния сектор на България, NISPAcee, NASPA, ИПАЕИ, 2004.
5. Михалева, С. Инструменти за управление на качеството на административната дейност, УИ на ВСУ „Ч. Храбър”, 2007.
6. Интернет източници:
<http://bgcept.com>

<http://www.club9000.org>
<http://www.eipa.nl/CAF/CAFmenu.htm>
<http://www.efqm.org>

7. Парашкевова Л., А. Парашкевова Аутсорсинг (Outsourcing). Колор принт. ISBN 978-954-760-168-0. Варна. 2008.
8. Парашкевова Л., А. Парашкевова Ръководство по аутсорсинг. Колор-принт. ISBN 978-954-760-187-1. Варна 2009.

9. Джефф Хау Краудсорсинг. Коллективный разум как инструмент развития бизнеса = Crowdsourcing: Why the Power of the Crowd is Driving the Future of Business. — М.: «Альпина Паблишер», 2012. — 288 с. — ISBN 978-5-9614-1889-7
10. Бет Новек Wiki-правительство. Как технологии могут сделать власть лучше, демократию — сильнее, а граждан — влиятельнее = Wiki Government: How Technology Can Make Government Better, Democracy Stronger, and Citizens More Powerful. — М.: Альпина Паблишер, 2012. — 292 с. — ISBN 978-5-9614-1927-6
11. Кашапов, Радиф. Сеть в помощь! Что такое краудфандинг и каковы его перспективы в России. Архивировано из первоисточника 23 ноября 2012.
12. Bar, Amin Ranj, Confidentiality and Integrity in Crowdsourcing Systems, Springer, NewYork, 2014.
13. Grier, D. A., Crowdsourcing For Dummies-For Dummies, John Wiley & Sons, Chichester, West Sussex, 2013.
14. Prive, Tanya, What Is Crowdfunding And How Does It Benefit The Economy, Forbes, November 27, 2012
15. Wired Magazine - Issue 14.06 - June 2006, http://www.wired.com/wired/archive/14.06/crowds_pr.html
16. <http://www.crowdsourcing.org>

Допълнителна литература:

1. Аникин, Б. Аутсорсинг и аутстафтинг : Высокие технологии менеджмента: Учебное пособие / Борис Александрович Аникин, Ирина Львовна Рудая. Москва: ИНФРА-М, 2009.
2. Буч, О. Процессный подход к управлению предприятием: аутсорсинг бизнес-процессов, Вестник МГТУ, том 11, №2, 2008.
3. Моисеева, Н. Аутсорсинг в развитии делового партнерства / Нина Константиновна Моисеева, Оксана Николаевна Малютина, Ирина Алексеевна Москвина. Москва: Финансы и статистика, 2010 .
4. Парашкевова, А. Публичен и бизнес мениджмънт и предприемачество. Насоки за промяна през XXI век., Варна, Университетско издателство на ВСУ „Черноризец Храбър”, ISBN 978-954-715-528-2, 2012.
5. Парашкевова, А. Аутсорсингът в управлението на организацията – Годишник на ВСУ „Черноризец Храбър“, Варна, год. XIII, т. XIII, ISSN 1310-800X, 2007, с. 194-243.
6. Парашкевова, А. ИТ-аутсорсинг – модел за управление на информационни ресурси в административна среда, Варна, Университетско издателство на ВСУ „Черноризец Храбър”, Серия „Знание”, ISBN 978-954-715-513-8, 2012.
7. Парашкевова, А. Методология за приложение на аутсорсинга в управлението на иновациите на организацията, Научен алманах на ВСУ „Черноризец Храбър”, Серия „Икономика и стопанско управление”, № 7, ISSN 1311-9222, 2009, с. 91-108.
8. Парашкевова, А. Управление на разходите, ползите и рисковете на аутсорсинга, III International Science Conference “Knowledge Society”, IV International Science Conference for Young Researchers “Technical Science and Industrial Management”,

Knowledge Society Institute, Vol. 2, ISSN 1313-4787, 2-4 September, Nessebar, Bulgaria, 2010.

9. Парашкевова, А. Етапите на приложение на аутсорсинга в организациите, Известия на съюза на учените Варна, Серия „Хуманитарни науки“, 1`2010, ISSN 1310-6376.

10. Парашкевова А., П. Павлов. Новият публичен мениджмънт – концептуална основа за използване на аутсорсинга в административна среда, IV International Science Conference “Knowledge Society”, V International Science Conference for Young Researchers “Technical Science and Industrial Management”, Knowledge Society Institute, Vol. 4, Nr. 3, ISSN 1313-4787, 5-7 September, Nessebar, Bulgaria, 2011.

11. Парашкевова, А. Аутсорсингът на процеси – съвременен инструмент за бизнес и публичен мениджмънт, електронно списание на ВСУ „Черноризец Храбър“ - „e-Journal VFU“, секция „Администрация и управление“, бр. 5, ISSN 1313-7514, 2012.

12. Парашкевова, А. Аутсорсингът на човешките ресурси: относно някои аспекти на теорията и практиката - Първа международна научно – практическа конференция „Икономика и мениджмънт“, „Бизнесът и публичният сектор в икономическа криза – проблеми и перспективи“, Университетско издателство при Технически университет – Варна, 2010, ISSN 1314-197X.

13. Пудин, К. Практиката на аутсорсинг на кадровите ресурси и опитът на въоръжените сили на САЩ при нейното прилагане. – alternative.unwe.acad.bg/.../11%20-%20K.Pudin-statia+res.bulg_br.2.doc.

14. Biker, Jacob A. Competition and efficiency in a unified European Banking market, Cheltenham, E. Elgar, 2004.

15. Johnson, Mike. Outsourcing: ...in brief/Oxford:Butterworth, Heine-mann, 1997.

16. Robinson, Bill. The new EU migrants – capital flooding east , May 24, 2004 - AXA Recalls Outsourced Jobs, SBPOA – <http://www.sharedxpertise.org/modules.php?op=odload&name=News&file=article&sid=1363&mode=thread&order=0&thold=0>.

17. Bank of America expands India outsourcing. SBPOA. - December 9, 2004 - <http://www.sharedxpertise.org/modules.php?op=modload&name=News&file=article&sid=1423&mode=thread&order=0&thold=0>

18. <http://www.sharedxpertise.org/modules.php?op=modload&name=News&file=article&sid=1472&mode=thread&order=0&thold=0>

19. Cold you be giving away trade secrets? SBPOA: Outsourcing Primer, December 02, 2003

<http://www.sharedxpertise.org/modules.php?op=modload&name=News&file=article&sid=826>

20. Delphi: Outsourcing, Accenture, 2004 - <http://www.accenture.com/xd/xd.asp?it=enweb &xd=index.xml>

21. Exult Announces 2003 Fourth Quarter and Full Year Results, January 30, 2004 - <http://www.sharedxpertise.org/modules.php?op=modload&name=News&file=article&sid=1257&mode=thread&order=0&thold=0>

22. ICICI One Source opens USD5 Million BPO facility in India. SBPOA: Outsourcing Primer, September 02, 2003 -

<http://www.sharedxpertise.org/modules.php?op=modload&name=News&file=article&sid=235>

23. Infosys Addresses the Future of Outsourcing. SBPOA, December 19, 2004 – <http://www.sharedxpertise.org/modules.php?op=modload&name=News&file=article&sid=1456&mode=thread&order=0&thold=0>

24. Investment services/Private banking. Luxembourg: Hypo Alpe-Adria-Bank, 2004, v. 1

25. Les aspects juridiques de l’outsourcing: actes du colloque organize a Louvan-Bruylant, 2002/ sous la dir. De M. Foutaine, Bruxells, Bruylant, 2002.

26. Navigating The Outsourcing Map. December 27, 2004 – <http://www.sharedxpertise.org/modules.php?op=modload&name=News&file=article&sid=1378&mode=thread&order=0&thold=0>

27. Neptune Orient Lines: Business Process Outsourcing, Accenture, 2004 - <http://www.accenture.com/xd/xd.asp?it=enweb&xd=index.xml>; <http://www.nol.com.sg>

28. Organization for Economic Cooperation and Development. The Istanbul Ministerial Declaration on Fostering the Growth of Innovative and Internationally Competitive SMEs, Istanbul, 3-5 June 2004 - http://www.oecd.org/home/0,2605,en_2649_201185_1_1_1_1_1,00.html

29. Outside Upside: Finding Focus Through Finance Outsourcing. SBPOA, December 25, 2004-

<http://www.sharedxpertise.org/modules.php?op=modload&name=News&file=article&sid=1466&mode=thread&order=0&thold=0>;

http://www.accenture.com/xd/xd.asp?it=enweb&xd=services%5Cafs%5Cinsights%5Cfinance_outsourcing.xml

30. Outsourcing and offshoring on the rise. SBPOA, December 17, 2004 - <http://www.sharedxpertise.org/modules.php?op=modload&name=News&file=article&sid=1467&mode=thread&order=0&thold=0>

4. Преподавателски състав: проф. д-р Павел Павлов, доц. д-р Светла Михалева и доц. д-р Александра Парашкевова

5. Методи на преподаване и усвояване на материята:

В процеса на обучението се използват: концептуалното, проблемното и тезисното поднасяне на лекционния материал; прилагане на активни методи. За усвояване на материята от студентите се използва интерактивен подход – чрез диалог, дискусии, решаване на казуси и практически задачи.

5.1. Лекции (*4 часа на седмица, 15 седмици*)

5.2. Консултации (конвенционални форми или условия за индивидуални консултации) (*4 часа на седмица, 15 седмици*)

5.3. Групови семинари и работни срещи (*4 часа на седмица, 15 седмици*)

5.4. Лабораторна работа – НЕ

5.5. Проекти и изследователска работа - НЕ

5.6. Друга практическа работа – НЕ

5.7. Методи за неписъствено обучение (където е възможно) – НЕ

5.8. Други методи: задачи за самостоятелна работа и дискусия (1 час на седмица, 15 седмици)

6. Оценяване:

а. Писмени и устни изпити

За студентите на дистанционно обучение крайната комплексна оценка се формира на база процентно съотношение от текущите оценки получени от модулите: “Инструменти за управление на качеството в администрацията”, “Административен аутсорсинг” и “Краудсорсинг. Релацията администрация - гражданско общество”.

Текущото оценяване на студентите, предвижда разработването на задания и решаването на тестове, методическите насоки за разработването на които са дадени съответно в системата на do.vfu.bg:

Текущата оценка по модула “Инструменти за управление на качеството в администрацията”, се формира въз основа на решаване на теоретичен тест и

разработване на изследователски проект при предварително зададени критерии в системата на do.vfu.bg по една от предложените теми:

- Административната дейност като обект на системите за управление на качеството.
- Моделът за “административно съвършенство” на Европейската фондация за управление на качеството, възможност за подобряване на административната дейност.
- Усъвършенстване на дейността на администрацията чрез системата за периодична оценка (модел САФ).
- Възможности за усъвършенстване на управлението на качеството на административната дейност чрез „бенчмаркинг” и „граждански харти”.
- Български практики за приложение на инструментите за управление на качеството - проблеми и възможности.

Обем на разработката 8-10 стр. [Paragraph Special: First Line 1,25 cm; Font Times New Roman, size 14, Regular].

Основните моменти от изследването се подготвят под формата на мултимедийна презентация в MS POWER POINT формат.

Текущата оценка по модула “Административен аутсорсинг” се формира въз основа на решаване на теоретичен тест и разработване на изследователски проект при предварително зададени критерии в системата на do.vfu.bg по една от предложените теми:

- Приликите, сходствата и разликите в приложението на аутсорсинга в бизнес и административна среда – аргументация на предложената теза, приложен доказателствен материал и анализ на конкретни примери от практиката.
- Проследяване и анализ на обществената дискусия относно същността, значението и проблемите на аутсорсинга на национално, европейско и глобално равнище.
- Ролята на държавата за създаването на общи условия и предпоставки за прилагане на аутсорсинга в бизнеса и администрацията.
- Актуалност и успеваемост на административния аутсорсинг - примери за успешно приложение в национален и европейски контекст. Перспективи за развитие.
- Специфични сфери на приложение на аутсорсинга при доставката на публични услуги. (избира се една от предложените сфери) *Аутсорсинг и здравно обслужване; Аутсорсинг и образование; Аутсорсинг и административно обслужване на гражданите и бизнеса; Аутсорсинг и сигурност; Аутсорсинг и съдебно изпълнение* – Анализ на добри практики, особености, проблеми, възможности.

Обем на разработката 8-10 стр. [Paragraph Special: First Line 1,25 cm; Font Times New Roman, size 14, Regular].

Основните моменти от изследването се подготвят под формата на мултимедийна презентация в MS POWER POINT формат.

Текущата оценка по модула “Краудсорсинг. Релацията администрация - гражданско общество” се формира въз основа на решаване на теоретичен тест и разработване на изследователски проект при предварително зададени критерии в системата на do.vfu.bg по една от предложените теми:

- Възникване на идеята за „краудсорсинг“ и „краудфъндинг“ в контекста на новите измерения на гражданското общество и на административната система.
- Иновативни инструменти за усъвършенстване на административната система – реинженеринг, аутсорсинг, краудфъндинг.

- Краудсорсинг в публичния сектор – иновация и ориентация към гражданското общество.
- Възможности и предпоставки за реализирането на краудсорсинга в административната сфера.
- Проблеми при приложението на краудсорсинга като управленски инструмент в публичната сфера

Обем на разработката 8-10 стр. [Paragraph Special: First Line 1,25 cm; Font Times New Roman, size 14, Regular].

Основните моменти от изследването се подготвят под формата на мултимедийна презентация в MS POWER POINT формат

Финалната оценка по учебната дисциплина “Инструменти за управление на административната система” се оформя като средноаритметична от текущите оценки по трите модула, при желание от страна на студентите за повишаване на оценката, в деня на обявената дата за изпит имат възможност да решат тест за финално оценяване.

Посочените форми на оценка имат следната максимална „тежест”:

<i>№</i>	<i>Модул</i>	<i>Процент</i>
1	“Инструменти за управление на качеството в администрацията”	30 %
2	“Административен аутсорсинг”	30 %
3	“Краудсорсинг. Релацията администрация - гражданско общество”	30 %
4	Финален тест	10 %
	Общо:	100 %

Крайната оценка по дисциплината се съобщава по време на изпита. Тя се въвежда и в електронен протокол на сайта на ВСУ в „Студентски статус” (<https://student.vfu.bg:8443/index.jsp>). При получаване на резултатите от изпита студентите могат да поискат разясняване на поставените оценки (по време на изпита, в рамките на предвидените консултации по дисциплината, по e-mail). В случай, че желаят да повишат успеха си, по преценка могат да им бъдат поставени допълнителни задачи - или да решат изпитен тест. Студентът може да се обърне към преподавателя и на служебния и мобилния телефон, които са известни на студентите чрез електронната поща и сайта на университета.

6.1.1.Конспект

Първи модул: Инструменти за управление на качеството в администрацията

1. Административната дейност като обект на системите за управление на качеството. Понятието „стандарт”. Понятието „Качество”. Понятието „Системи за управление на качеството”.
2. Управлението на качеството в контекста на българската административна реформа. Индикатори за качество на административните процеси.
3. Възможности за използване на стандарта ISO 9001:2000 в административната дейност

4. Стандарти на ISO за приложение в публичната администрация. ISO 9001:2000; ISO 14001:2004; ISO 27001:2005.
5. Модел за “административно съвършенство” на Европейската фондация за управление на качеството
6. Критерии за административно съвършенство според ЕФУК. Логика RADAR. Нива на съвършенство и награди за съвършенство.
7. Усъвършенстване на дейността на администрацията чрез системата за периодична оценка (модел CAF). Приложимост на CAF в българската административна практика.
8. Възможности за усъвършенстване на управлението на качеството на основата на „бенчмаркинг” и „граждански харти”
9. Понятие за „бенчмаркинг”; Оценка на качеството чрез „граждански харти”; Модели на граждански харти в ЕС.
10. Български практики за приложение на инструментите за управление на качеството. Нормативна уредба.
11. Приложение на CAF и BSC (карта на балансираната оценка на резултатите) в Национална агенция по приходите.
12. Административен интегритет. Същност на понятието. Инструментариуми за изграждане и поддържане на интегритета – за подобряване на качеството, за подобряване достъпа до информация, а регулиране на поведението, за оценка на административната дейност и на административния риск.

Втори модул: Административен аутсорсинг

13. Глобални предпоставки за катализиране на използването на аутсорсинга като управленски инструмент – обосновка на необходимостта от аутсорсинг. B2B концепция.
14. Смеслов обхват на понятието аутсорсинг: Генезис; Базово определение; Принципи; Причини; Цели. Понятиен апарат.
15. Сфери на приложение и перспективи на развитие на аутсорсинга – ИТО, маркетингов аутсорсинг, аутсорсинг в логистиката, HRO.
16. Рискове свързани с аутсорсинга; предимства и недостатъци на аутсорсинга.
17. Правно-методически аспекти на аутсорсинга: типове договори и системи за заплащане на аутсорсинговите услуги.
18. Специфични особености на административния аутсорсинг. Административно-управленски процес – същност и особености. Типология на административно-управленските процеси.
19. Административен аутсорсинг – специфика на приложение на аутсорсинга в административна среда.
20. Оценка на необходимостта от преход към аутсорсинг на административни услуги – определяне на задачи, дейности, процеси, функции за аутсорсинг.
21. Процес на вземане на решение за административен аутсорсинг. Еволюция на приложението на административния аутсорсинг концепцията в организациите от публичния сектор.
22. Разработване на аутсорсингов проект за предоставяне на публични услуги. Подбор на ръководител на аутсорсинговия проект и съставяне на екип за реализация на аутсорсинга (outsourcing team). Оценка на ефективността на аутсорсера.

Трети модул: Краудсорсинг. Релацията администрация - гражданско общество.

23. Същност и развитие на административната система – европейски и български контекст. Нови измерения на гражданското общество.
24. Иновативни инструменти за усъвършенстване на административната система – реинженеринг, аутсорсинг, краудфъндинг. Генезис на понятията „краудсорсинг“ и „краудфъндинг“.

25. Краудсорсинг, краудфъндинг и краудинвестинг – възможности за развитие в бизнеса.
26. Краудсорсинг в публичния сектор – иновация и ориентация към гражданското общество.
27. Възможности и предпоставки за реализирането на краудсорсинга в административната сфера. Проблеми при приложението на краудсорсинга като управленски инструмент в публичната сфера.
28. Технология на приложението на краудсорсинга.
29. Технология на приложението на краудфъндинга.
30. Технология на приложението на краудинвестинга

b. Есета – НЕ

c. Дипломни работи – ДА - при постигнати високи резултати от студентите и показване на висока мотивираност, разработените изследователски задачи могат да се доразвият в дипломна работа - магистърска теза.

d. Проекти или практика – НЕ

e. Оценяване в процеса на обучение – ДА (описано в т. 6)

f. Други форми – ДА (описани в т. 6)

7. Речник: стандарт за качество; управление на качеството; ISO 9001:2000; ISO 14001:2004; ISO 27001:2005; подходът бенчмаркинг; граждански харти; модел „CAF“; „Модел за съвършенство“ на ЕФУК; административен интегритет; аутсорсинг, аутсорсер, административен аутсорсинг, краудсорсинг, краудфъндинг, краудинвестинг, взаимодействие между бизнеса, публичния сектор и гражданското общество.

Разработили програмата,

проф. д-р Павел Павлов,

доц. д-р Светла Михалева,

доц. д-р Александра Парашкевова

Обобщил,

д-р Иванка Банкова

Учебната програма е приета на заседание на Катедра „Администрация, управление и политически науки“ с протокол № 3/ 25.10.2017 г.