

3.27 Квалитет во канцелариското работење

Прилог бр.3.27		Предметна програма од прв циклус на студии			
1.	Наслов на наставниот предмет	Квалитет во канцелариското работење			
2.	Код	БАС-12ККР			
3.	Студиска програма	Менаџмент на квалитет			
4.	Организатор на студиската програма (единица, односно институт, катедра, оддел)	Бизнис академија Смилевски – БАС, Скопје			
5.	Степен (прв, втор, трет циклус)	Прв циклус на студии			
6.	Академска година / семестар	Година	2	семестар	4
7.	Оптовареност со предметот изразена во ЕКТС кредити	7 ЕКТС			
8.	Наставник (во случај на повеќе наставници назначен одговорен наставник)	Проф. д-р Гордана Тасевска (одговорен наставник)			
9.	Јазик на кој се изведува наставата	Македонски			
10.	Неопходни предуслови за слушање и полагање на предметот	нема			
11.	Цели на предметната програма (компетенции) и резултати од учењето:	Цели на предметната програма: - Разбирање на основните принципи на квалитетот во канцелариското работење. - Стекнување на знаења за меѓународните и националните стандарди за квалитет. - Развој на вештини за планирање и имплементација на системи за управување со квалитет. - Оспособување за контрола и осигурување на квалитетот во административните процеси. - Развој на компетенции за идентификација и управување со ризици во канцелариското работење. - Применување на дигитални алатки и автоматизирани системи за подобрување на квалитетот. - Поттикнување на култура на квалитет и континуирано унапредување на човечките ресурси. - Разбирање на концептот на одржливо работење и општествена одговорност во канцелариското управување. Резултати од учењето: - Студентите ќе можат да ги применуваат принципите на квалитет во канцелариското работење. - Ќе стекнат практични знаења за имплементација на ISO и други стандарди во административните процеси. - Ќе можат да анализираат и подобруваат работните процеси со примена на квалитативни методи. - Ќе применуваат техники за мониторинг и евалуација на квалитетот во секојдневното работење.			

		• Ќе бидат способни да идентификуваат ризици и да креираат стратегии за нивно управување. • Ќе можат да користат дигитални алатки и системи за автоматизација во канцелариското управување. • Ќе развијат компетенции за лидерство во воспоставување и одржување на култура на квалитет. • Ќе можат да интегрираат одржливи и етички практики во своето работење
12.	Детална содржина на предметот по поглавја и единици со резултатите од учење за секое поглавје	ПОГЛАВЈЕ 1: ВОВЕД ВО КВАЛИТЕТОТ НА КАНЦЕЛАРИСКОТО РАБОТЕЊЕ 1.1 Дефиниција и значење на квалитетот во канцелариското работење 1.2 Историски развој на системите за квалитет 1.3 Улогата на квалитетот во ефикасното канцелариско менаџирање <i>Резултати од учењето: Студентите ќе ја разберат основната концепција за квалитет во канцелариското работење и неговото значење за организациската ефикасност.</i> ПОГЛАВЈЕ 2: СТАНДАРДИ И СИСТЕМИ ЗА КВАЛИТЕТ 2.1 Основни принципи на системите за менаџирање со квалитет ISO 9001 и ISO 15489-1 во канцелариското работење 2.2 Национални и меѓународни регулативи за менаџирање со документи <i>Резултати од учењето: Студентите ќе стекнат знаења за меѓународните стандарди за квалитет и ќе можат да применуваат регулативи за осигурување на квалитетот во канцелариските процеси.</i> ПОГЛАВЈЕ 3: ПЛАНИРАЊЕ И ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА НА СИСТЕМИ ЗА КВАЛИТЕТ 3.1 Основи на планирање на квалитетот 3.2 Воспоставување на системи за менаџирање со квалитетот 3.3 Методи за мерење и оценка на квалитетот <i>Резултати од учењето: Студентите ќе можат да применуваат алатки за планирање и подобрување на квалитетот во административните процеси.</i> ПОГЛАВЈЕ 4: КОНТРОЛА И ОСИГУРУВАЊЕ НА КВАЛИТЕТОТ 4.1 Вовед во контрола на квалитетот 4.2 Техники за внатрешна и надворешна ревизија 4.3 Процедури за мониторинг и континуирано подобрување <i>Резултати од учењето: Студентите ќе научат како да извршуваат контрола на квалитетот и ќе можат да применуваат механизми за осигурување на квалитет во канцелариските процеси.</i> ПОГЛАВЈЕ 5: МЕНАџИРАЊЕ СО РИЗИЦИ ВО КАНЦЕЛАРИСКОТО РАБОТЕЊЕ 5.1 Идентификација и анализа на ризици 5.2 Стратегии за намалување на ризиците

		5.3 Процедури за менаџирање со ризици во документациските системи <i>Резултати од учењето: Студентите ќе можат да идентификуваат потенцијални ризици и да применуваат стратегии за менаџирање со ризици во канцелариското работење.</i> ПОГЛАВЈЕ 6: ДИГИТАЛИЗАЦИЈА И АВТОМАТИЗАЦИЈА НА КАНЦЕЛАРИСКИТЕ ПРОЦЕСИ 6.1 Дигитална трансформација во канцелариското работење 6.2 Автоматизација на административните процеси 6.3 Безбедност и заштита на податоци <i>Резултати од учењето: Студентите ќе разберат како дигитализацијата влијае врз квалитетот на работните процеси и ќе можат да применуваат технологии за зголемување на ефикасноста.</i> ПОГЛАВЈЕ 7: ОДРЖЛИВОСТ И ОПШТЕСТВЕНА ОДГОВОРНОСТ ВО КАНЦЕЛАРИСКОТО РАБОТЕЊЕ 7.1 Зелени канцеларии и еко-менаџмент 7.2 Општествена одговорност и корпоративна етика <i>Резултати од учењето: Студентите ќе стекнат знаења за одржливото менаџирање со ресурси и ќе можат да воведат еколошки и етички принципи во канцелариското работење.</i>
13	Заемна поврзаност на предметите	/
14.	Детален опис на наставните и работните методи за предметот	Наставата по предметот се реализира преку комбинација на интерактивни предавања, практични вежби, студии на случај и индивидуална и групна работа, со цел да се овозможи сеопфатно разбирање на современите концепти и практики во областа на деловното планирање. Предавањата се организираат во форма на интерактивна настава каде што студентите се активно вклучени преку дискусии, прашања и мултимедијални презентации. Овој метод овозможува стекнување на теоретски знаења, но и нивна примена преку анализа на актуелни предизвици во областа. Практичните вежби имаат за цел да ги зајакнат компетенциите на студентите преку симулации, решавање на конкретни задачи и примена на концептите во реални работни сценарија. Преку индивидуални и тимски активности, студентите развиваат аналитички и истражувачки способности, како и практични вештини за решавање на проблеми. Студиите на случај се користат како алатка за подобро разбирање на менаџерските предизвици во реалниот сектор. Преку анализирање на конкретни примери од деловната пракса, студентите развиваат критичко размислување и учат како да ги применат стекнатите знаења за идентификување и решавање на проблеми. Индивидуалната и групната работа се важен дел од наставниот процес, бидејќи поттикнуваат активно учење, соработка и комуникациски вештини. Студентите имаат можност да работат на самостојни истражувања, како и да презентираат решенија за конкретни предизвици

		Со примена на овие наставни и работни методи, студентите се стекнуваат со применливо знаење, критичко размислување и практични вештини потребни за современотоработење.				
15.	Вкупен расположив фонд на време	189 часови				
16.	Форми на наставните активности	16.1.	Предавања- теоретска настава. часови	24 часа		
		16.2.	Вежби (лабораториски, аудиториски), семинари, тимска работа: часови	24 часа		
		16.3.	Пракса: часови			
17.	Други форми на активности	17.1.	Проектни задачи: часови	24 часа		
		17.2.	Самостојни задачи: часови	52 часа		
		17.3.	Домашно учење - задачи	65 часа		
18	Услови за потпис	Реализирани активности од точка 16 и 17				
19	Начин на оценување					
	19.1.	Тестови: бодови			50	
	19.2.	Семинарска работа/проект, презентација писмена и усна: бодови			20	
	19.3.	Присуство и активност			30	
20	Критериуми за оценување (бодови/ оценка)	до 50 бода		5 (пет) (F)		
		51 x до 60 бода		6 (шест) (E)		
		61 x до 70 бода		7 (седум) (D)		
		од 71 до 80 бода		8 (осум) (C)		
		од 81 до 90 бода		9 (девет) (B)		
		од 91 до 100 бода		10 (десет) (A)		
21.	Метод на следење на квалитетот на наставата	Евалвации од студентите: Редовно спроведување на евалвации за оценување на наставниот процес, со фокус на содржината на предметот, методите на предавање, комуникацијата со студентите и јасноста на наставниот материјал. Самоевалвација на наставниците: Наставниците вршат самооценка на своето предавање, оценувајќи ги своите методи на наставата, нивната ефективност и областите за подобрување. Набљудување на наставата: Редовно набљудување на часовите од страна на колеги или менаџери за квалитет, со цел да се оценат методите на предавање и интеракцијата со студентите. Постигнување на образовни цели и резултати: Анализа на академските резултати на студентите, како и нивните вештини и способности што ги стекнале, во контекст на учењето. Меѓународни акредитации и стандарди: Применување на меѓународни стандарди за квалитет во образованието и вршење на редовни проверки преку акредитации и оценки од надлежни институции.				
22.	Литература					
	22.1.	Задолжителна литература				
		Ред. број	Автор	Наслов	Издавач	Година
		1.	Карадаков, Д., Тасевска, Г	Канцелариски менаџмент – компендиум Бизнис академија Смилевски – БАС	Бизнис академија Смилевски – БАС	2024

		2.	Смилка Јанеска-Саркањац	Модели на е-управување	Универзитет „Св. Кирил и Методиј“ - Скопје	2015 г
	22.2.	Дополнителна литература				
		Ред. број	Автор	Наслов	Издавач	Година
		1.	Prof. Dr. Bekir PARLAK Assoc. Prof. Dr. Kadir Caner DOĞAN	THE HANDBOOK OF PUBLIC ADMINISTRATION	Livre de Lyon France	2022 г
		2.	Members of Board of Studies, School of Vocational Studies	Applications of E-Office Management Tools	School of Vocational Studies, Uttarakhand Open University, Haldwani.	2024 г
		3.	Подготвено од Комитетот за стандарди за архивски описи	ISAAR (CPF) МЕЃУНАРОДЕН СТАНДАРД ЗА АРХИВСКИ СТАНДАРДИЗИРАНИ ЗАПИСИ ЗА ПРАВНИ, ЗА ФИЗИЧКИ ЛИЦА И ЗА СЕМЕЈСТВА	Државен архив на Република Македонија	2016
		4.	ISO (Меѓународната организација за стандардизација)	МЕЃУНАРОДЕН СТАНДАРД ISO 15489-1 Информации и документација – Канцелариско работење:	Државен архив на Република Македонија	2016