

# **ВИСШЕ УЧИЛИЩЕ ПО СИГУРНОСТ И ИКОНОМИКА**

ГР. ПЛОВДИВ




# **НАРЪЧНИК ПО УПРАВЛЕНИЕ**

Утвърдил:

Доц. д-р Йордан Бакалов


Ректор на ВУСИ

	<b>НАРЪЧНИК ПО УПРАВЛЕНИЕ</b>	Версия от 04/ 01.02.2021 Изменение ___/____	Стр. 2/26
---	-------------------------------	--	--------------

Този Наръчник е собственост на ВУСИ, което единствено може да го разпространява и разрешава цялостното или частичното му копиране.

---

Влиза в сила от 01.02.2021 г.

	<b>НАРЪЧНИК ПО УПРАВЛЕНИЕ</b>	Версия от 04/ 01.02.2021	Стр. 3/26
		Изменение ___ / _____	

## 1. ВЪВЕДЕНИЕ

ВИШЕТО УЧИЛИЩЕ ПО СИГУРНОСТ И ИКОНОМИКА, град Пловдив е учредено като Висше училище по икономика и администрация и е утвърдено с решение на Народното събрание от 29.10. 2003, публикувано в ДВ бр.97 от 04.11.2003. Това решение се основава на положителна оценка на Националната агенция за оценка и акредитация (НАОА) (Протокол 24 от 05.07.2001), с която се акредитира проекта за откриване на самостоятелен висше училище.

ВУСИ е самостоятелно учебно звено и юридическо лице, регистрирано според Закона за висшето образование със седалище в град Пловдив. Той има статут на висше училище, учредено от "Интелект – 21 век" ООД с предмет на дейност обучение на студенти по специалностите от професионална област №3 "Социални, стопански и правни науки", даваща образователно-квалификационна степен "бакалавър", „магистър“ и „доктор“ в професионалните направления 3.7 "Администрация и управление", 3.8 "Икономика", 9.1 „Национална сигурност“

ВУСИ осъществява подготовка на висококвалифицирани човешки ресурси по специалностите, застъпени в горепосочените професионални направление, за нуждите на практиката – предприятия и организации, юридически лица и търговци, включително фирми от различни отрасли на националното стопанство.

ВУСИ е съвременно висше училище, в което се провежда обучение в съответствие с традициите и ценностите на българското висше образование, световния опит и съвременните образователни тенденции. Подготовката на студентите се извършва в две форми на обучение – редовна, задочна.

Едновременно с това ВУСИ развива научни изследвания в областта на икономиката и управлението, съобразени с научната и образователната политика на страната и с изискванията за изпреварваща подготовка на висококвалифицирани Човешки ресурси за нови области и направления на науката и обществената практика. Във ВУСИ се извършват и други дейности, които допринасят за ефективното използване на научно-преподавателския потенциал и постигането на по-пълно удовлетворяване потребностите на обществената практика и образованието в региона. Получените във ВУСИ знания и умения, опит и квалификация са гаранция за успешна адаптация, и ефективна реализация на неговите възпитаници в динамично променящата се стопанска и обществената практика.

Мисията на ВУСИ се вписва напълно в научната и образователната политика на страната. Тенденция на нарастване на броя на кандидат-студентите е доказателство, че българската общественост е достатъчно информирана за възможностите на ВУСИ да оказва висококачествени научни и образователни услуги със своя ерудиран научно-преподавателски потенциал.

## 2. ПОЗОВАВАНЕ

*ISO 9000:2015 Системи за управление на качеството. Основни принципи и речник* - създава съществена основа за правилното разбиране и прилагане на този международен стандарт.

*ISO 9004:2009 Управление за дълготраен успех на всяка организация. Подход за управление чрез качеството* - дава указание на организациите, които желаят да постигнат напредък, съгласно изискванията на този международен стандарт.

*ISO 31000:2009 Управление на риска. Принципи и указания.*

Информация за други международни стандарти, свързани с управление на качеството и със системите за управление, разработени от ISO/TC 176.

*БДС EN ISO 9001:2015 Системи за управление на качеството. Изисквания.*

Ръководството на ВУСИ гарантира интегритета на Системата за управление на качество съгласно ISO 9001:2015 с останалите внедрени системи и бизнес процеси в дефинирания обхват на СУК.

## 3. ТЕРМИНИ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

СУК – Система за управление на качество

НУ – Наръчник по управление



ПУ – Процедура по управление

СК – Съвет по качество

ПР – Представител на ръководството

За целите на настоящия документ са приложими и термини и определения, дадени в ISO 9000:2015 и ISO 31000:2009.

#### 4. КОНТЕКСТ НА ВУСИ

##### 4.1 Разбиране на ВУСИ и неговия контекст

ВУСИ определя вътрешните и външни въпроси, които са свързани с целите на Висшето училище и които влияят на способността му да постигне желаните резултати от СУК. Целите за управление на качество, включени в Политиката по управление на качество, са приведени в съответствие и съгласувани с Политиката на ВУСИ и доведени до знание на заинтересованите страни.

Външният контекст на Висшето училище включва:

- a. социалната, културната, политическата, законовата, регулаторната, финансовата, технологичната, икономическата и конкурентната среда на национално ниво;
- b. факторите и тенденциите, които оказват влияние върху целите на Висшето училище;
- c. възприятията и ценностите на външните заинтересовани страни – държава, регулаторни органи, доставчици, контрагенти и клиенти.

Вътрешният контекст на Висшето училище включва:

- a. способностите на Висшето училище, вкл. ресурсите и знанията;
- b. потока на информацията и процеса за вземане на решения;
- c. вътрешните заинтересовани страни – МОН, ръководство, персонал;
- d. целите и стратегията за развити, на Висшето училище;
- e. политиките, правилниците и процесите на Висшето училище;
- f. културата на Висшето училище;
- g. приетите за изпълнение стандарти и получени акредитации;
- h. формата и обхвата на договорните отношения;
- i. оценка на способността на системата за управление на качество, за да се постигнат очакваните резултати на организационните цели;
- j. обратна връзка от извършени самооценки и одити;
- k. структурата на Висшето училище.

##### 4.2 Разбиране на нуждите и очакванията на заинтересованите страни

ВУСИ определя следните вътрешни и външни заинтересовани страни, които имат отношение към СУК:

###### 4.2.1 Вътрешни заинтересовани страни:

- a. ръководство;
- b. преподаватели – на основен трудов договор, гост-преподаватели, хонорувани преподаватели;
- c. административен персонал.

###### 4.2.2 Външни заинтересовани страни:

- a. МОН;
- b. клиенти (студенти, докторанти, курсисти, родители или близки на студенти);
- c. контрагенти/партньори;

	<b>НАРЪЧНИК ПО УПРАВЛЕНИЕ</b>	Версия от 04/ 01.02.2021	Стр. 5/26
		Изменение ___ / _____	

- d. доставчици;
- e. инвеститори, финансови институции, агенции за кредитен рейтинг, застрахователи и др.;
- f. държавни, общински и регионални власти;
- g. регулаторни и контролни органи (напр. Инспекция по труда);
- h. бизнес организации, потребители на кадри.

Изискванията и очакванията на заинтересованите страни по отношение на управлението на качеството се определят в договорите с регулаторните органи, клиентите, контрагентите и доставчиците, в трудовите договори с персонала и в законовите и подзаконовите изисквания, приложими за ВУСИ. Нормативните и договорни изисквания се документират в **Регистър на нормативните и други изисквания (НУ, Приложение 5)**, съгласно изискванията за оценка на съответствието. **Организационната структура** на ВУСИ е представена в **(НУ Приложение 1)**.

Критериите за вземане на решения при управлението на качеството се документират в съответните правилници, заповеди и вътрешни нормативни документи, например: планове, програми, етични кодекси, стратегически задачи, методики, инструкции и др. Висшето училище използва подходяща терминология в общуването със заинтересованите страни, в съответствие с действащите законови изисквания при обмена на различна по съдържание информация. Заинтересованите страни са представени в **Контекст на организацията (НУ, Приложение 8)**.

#### **4.3 Обхват на системата за управление на качество**

Границите на действие на СУК са отразени в **Обхват на системата за управление на качество (НУ Приложение 2)**. В него са описани процесите, организационната структура, инфраструктурата и персоналът, попадащи в дефинирания обхват на СУК, в т.ч. и определените изисквания за неприложимост от ISO 9001:2015. При определянето на обхвата и изискванията за приложимост, са взети предвид описаните вътрешни и външни обстоятелства, изискванията на заинтересованите страни, дейностите, които Висшето училище изпълнява, както и портфейла от продукти и услуги, които влизат в обхвата на системата за управление на качество. Дефинираните изисквания за неприложимост се разглеждат и проверяват ежегодно на вътрешните одити и прегледи на СУК, с оглед осигуряване съответствие с предлаганите продукти и услуги.

#### **4.4 Действие и подобрене на системата за управление на качество**

ВУСИ е създал, внедрил, поддържа и непрекъснато подобрява системата за управление на качество, както и процесите и дейностите в дефинирания обхват на СУК, в съответствие с изискванията на ISO 9001:2015. Системата за управление на качество може да се интегрира с други приложими към дейността стандарти и спецификации. Където е възможно, се правят препратки към съществуващите и внедрени системи за управление и бизнес процеси, с цел да се избегне ненужно дублиране на дейности, документи и данни. Процесите в СУК са представени в **Диаграма на процесите (НУ Приложение 3)**, както и в **Процесни диаграми**, изготвени за всеки от основните процеси. Всяка **Процесна диаграма** включва информация за: процесен поток; инфраструктура и заобикаляща среда, осигуряващи съответствието на процеса; човешки ресурс, с необходимата компетентност; входни и изходни елементи; мониторинг на процеса, вкл. индикатори за измерване съответствието с изискванията; документация, която регламентира извършването на процеса.

### **5. ЛИДЕРСТВО**

#### **5.1 Лидерство и ангажираност**

Ръководството на ВУСИ, в лицето на Ректора, декларира ангажираност при разработването, внедряването, функционирането, наблюдението, прегледа, поддържането и подобряването на СУК чрез:

- a. обявяване на политиката по управление на качество;



- b. утвърждаване и запознаване на служителите с целите по управление на качество;
- c. определяне на роли и отговорности, свързани с управлението на качеството;
- d. осигуряване на ресурси за създаване, внедряване, функциониране, наблюдение, преглед, поддържане и подобряване на СУК;
- e. разгласяване сред вътрешните заинтересовани страни важността от ефикасно управление на качеството и спазване на нормативните и договорни изисквания;
- f. провеждане на вътрешни одити и прегледи от ръководството на СУК;
- g. насочване и подпомагане на лицата, които допринасят за ефективността на системата за управление на качество;
- h. адресиране на свързаните с управлението на качеството рискове и включването им в процесите на управление на риска на Висшето училище;
- i. мониторинг на работата на системата за управление на качество и осигуряване на коригиращи действия, включително възможности за непрекъснато подобряване.

## 5.2 Политика

Създадена е и се прилага **Политиката по управление на качество (НУ Приложение 4)** във ВУСИ, която служи за обща рамка при определянето на целите по управление на качеството във Висшето училище. Политиката, очертава контекста за управление на риска и основните принципи за действие при управлението на качеството.

При изготвянето на Политиката се съблюдава:

- a. да е подходяща за целите и контекста на Висшето училище;
- b. да осигурява рамка за определяне на цели за управление на качеството;
- c. да включва ангажимент за удовлетворяване на приложимите изисквания;
- d. да е в съответствие с мащаба на активите и дейността на Висшето училище;
- e. да включва ангажимент за непрекъснато подобряване на СУК;
- f. да е на разположение на заинтересованите страни, в зависимост от случая;
- g. да се изпълнява, да се преразглежда периодично и, ако е необходимо, да се актуализира.

## 5.3 Организационни роли, отговорности и органи

Във ВУСИ, със Заповед на Ректора е създаден **Съвет по качество (СК)**. Определен е и **Представител на ръководството (ПР)**. Членовете на СК и ПР имат основна роля за създаване, поддържане и усъвършенстване на СУК. Задачите, изпълнявани в СУК, са регламентирани в Правилници за дейността и в описанието на изискванията, компетентностите и задълженията на всеки отделен член. Документацията на СУК е за служебно ползване и се съхранява от ПР в контролирани условия.

Отговорностите и пълномощията на длъжностните лица във Висшето училище са определени и регламентирани в документите на Системата за управление на качеството, в **Организационната структура**, в Длъжностните характеристики, в **Правилник за дейността на ВУСИ**, в разписаните правилници и правила за дейността на ВУСИ.

Управлението на структурните единици във ВУСИ и вземането на конкретни решения, свързани с дейностите им се осъществява чрез следните Колективни органи:

- a. Колективни органи за управление на ВУСИ:
  - i. Общо събрание – орган за управление на висшето учебно заведение, който приема стратегия за развитие на ВУСИ;
  - ii. Академичен съвет – орган за ръководство на учебната и научната дейност на ВУСИ, който определя образователната политика на организацията;



- b. Контролен съвет – той е орган за вътрешен контрол върху дейността на ВУСИ и се състои от хабилитирани лица, не членове на Академичния съвет и студенти;
- c. Катедрени съвети;
- d. Ректорски съвет – той е основен помощен консултативен орган за подпомагане дейността на Ректора при подготовката и провеждането на политиката на ВУСИ и оперативното му управление;
- e. Постоянни и тематични комисии, сформирани като помощни консултативни органи с оглед подпомагане вземането на решения в определена област – те се създават към Академичния съвет на ВУСИ.

Редът на организирането и функционирането на колективните органи е регламентиран в **Правилника за дейността на ВУСИ**.

## 6. ПЛАНИРАНЕ

### 6.1 Действия за определяне на рисковете и възможностите за СУК

Ръководството на ВУСИ е дефинирало подход за оценка на риска и е определило, подходящ за системата за управление на качество, метод за оценка на риска. Методът е съобразен с идентифицираната информация, законовите и нормативни разпоредби. Избраният метод гарантира, че оценката дава сравними и възпроизводими резултати. Идентифицирани са рисковете и са определени приемливите нива на риск. Методите и практическите действия за оценка на риска са документирани в **Риск регистър (НУ Приложение 6)**. Подходът при управление на рисковете, свързани със системата за управление на качество включва и планирането непрекъснатостта на бизнеса при извънредни ситуации.

### 6.2 Цели за управление на качеството

Ректорът на ВУСИ утвърждава цели, които са измерими и адекватни на Политиката по управление на качество. При определяне на целите се вземат предвид:

- a. текущите и бъдещите нужди на ВУСИ;
- b. произтичащите от Прегледи от ръководството заключения;
- c. настоящите характеристики на процесите и услугите;
- d. степен на удовлетвореност на заинтересованите страни;
- e. необходимостта от ресурси за постигане на целите;
- f. приложимите изисквания към управлението на качеството;
- g. резултатите от оценката на риска и планираните мерки за въздействие върху риска.


**Цели по качество (НУ Приложение 7)** се приемат на Съвета по качество и се утвърждават от Ректора. Включва се информация за конкретни отговорности, срокове, измерители за оценка на резултатите и необходимите ресурси за изпълнението им. Оповестяват се пред персонала, периодично се обсъжда степента на изпълнението им и се актуализират при необходимост.

#### 6.2.1 Планиране за постигане на целите за управление на качество

ВУСИ има разработен **План по качеството за научноизследователската дейност П1**, където са дефинирани дейностите и средствата, за изпълнение на целите по управление на качество и организационните цели. При оценката на риска, целта е да се определят критичните нива, имащи отношение върху постигането на целите за управление на качество.

При разработването и прегледа на Плана по качество, се вземат предвид:

- a. основни изисквания;
- b. отговорности и пълномощия;
- c. ресурси за изпълнение;

	<b>НАРЪЧНИК ПО УПРАВЛЕНИЕ</b>	Версия от 04/ 01.02.2021	Стр. 8/26
		Изменение ___ / _____	

- d. извършвани дейности;
- e. оценяване на резултатите.

### **6.3 Планиране на измененията**

Ръководството на ВУСИ гарантира интегритета на Системата за управление на качество съгласно ISO 9001:2015 с останалите внедрени системи и бизнес процеси в дефинирания обхват на СУК.

## **7. ПОДДРЪЖКА**

### **7.1 Ресурси**

#### **7.1.1 Общи положения**

Ръководството на ВУСИ е определило и осигурило необходимите средства за създаване, прилагане, поддържане и непрекъснато подобряване на системата за управление на качество. Висшето училище се стреми постоянно да осигурява необходимите средства, материални и човешки ресурси за изпълнение на целите за управление на качество и за изпълнение на дейностите.

#### **7.1.2 Човешки ресурси**

Човешките ресурси в ВУСИ, необходими за ефикасното прилагане на системата за управление на качеството, както и за изпълнението и управлението на основните процеси в дефинирания обхват, се определят и утвърждават от Ръководството в съответствие с нормативните изисквания и правилниците за дейността. Преподавателите, извършващи основните дейности по осъществяването на учебните процеси са висококвалифицирани и се подбират на базата на изискваното образование и степен, съобразно законовите регламенти, Правилниците и правилата на организацията. Те притежават педагогически и практически опит, умения за преподаване и способности за комуникация с Обучаемите и откликване на техните запитвания и изисквания. ВУСИ работи и с привлечени преподаватели, това са:

- a. гост-преподаватели, които се избират и назначават за определен период, съгласно ЗВО, по предложение на катедрите и с решение на Академичния съвет;
- b. хонорувани преподаватели, които се избират и назначават в съответствие с изискванията на ЗВО.

Оценяване на преподавателите се извършва съгласно **Системата за оценяване и поддържане качеството на обучение и на академичния състав.**

Начините за привличане на преподаватели включват обявяване на конкурси, съпътствани с публично разгласяване на условията за участие, а също така и изпращане на официални покани до утвърдени и авторитетни преподаватели, учени и специалисти, съгласно **Правилника за дейността на ВУСИ.** Преподавателите се назначават съгласно изискванията, посочени в съответните нормативни актове. Всички записи отнасящи се до компетентността и доказващи съответствието с определените, в длъжностните характеристики, изисквания се съхраняват в досиетата на персонала. Информация за служителите се съхранява под формата на досиета включващи трудови договори, служебни бележки и длъжностни характеристики, медицински свидетелства, молби за назначение, копия от сертификати дипломи и др. Изискванията към компетентността на служителите са съобразени с КТ и нормативните изисквания.

#### **7.1.3 Инфраструктура**

Инфраструктурата, необходима за дейността на ВУСИ се определя въз основа на потребностите от ресурсно осигуряване на процесите.

Ректорът и административния директор ръководят дейностите по планиране и осигуряване на инфраструктурата в съответствие с изискванията на заинтересованите страни, и на



	<b>НАРЪЧНИК ПО УПРАВЛЕНИЕ</b>	Версия от 04/ 01.02.2021	Стр. 9/26
		Изменение ___ / _____	

законодателството в Р. България, за осигуряване на съответствието на услугата обучение с определените изисквания.

Конкретните отговорности във връзка с:

- a. процесите по извършване на ремонт и поддръжка на сградния фонд са възложени на Административен отдел;
- b. осигуряване и поддържане на съответното работно пространство, техническа база, консумативи и други технически средства за осъществяване на процесите са възложени на Административен отдел;
- c. поддръжка на служебните автомобили са възложени на Административен отдел;
- d. осигуряването и поддържането на техническите средства за обучение се извършва от отдел „Учебен”, съгласно договори с доставчиците;
- e. поддържане на компютърните системи и мрежи, вкл. информационните системи и модули са възложени на отдел „Учебен”;
- f. осигуряване на учебните процеси с необходимата литература, което е възложено на Библиотека на висшето училище.

#### **7.1.4 Заобикаляща среда за изпълнението на процесите**

Във ВУСИ е определена, осигурена и се поддържа подходяща заобикаляща среда, необходима за изпълнението на основните процеси и за постигане на съответствие на продуктите и услугите. При осъществяване на дейността, ВУСИ се съобразява и взема предвид социалните, психологически и физически фактори и условия, в зависимост от предоставяните продукти и услуги. За изискванията и измерванията на параметрите на работната среда Висшето училище ползва външна служба за трудова медицина и акредитирана лаборатория.

#### **7.1.5 Ресурси за наблюдение и измерване**


В ВУСИ се извършва периодичен контрол и анализ на база финансови и качествени показатели, чрез които се определя ефективността на процесите и доколко са постигнати заложените **Цели по качеството**.

Ръководството на организацията извършва преглед на приложимите закони и допълнителни изисквания, приети за необходими по отношение на процесите във Висшето училище. Извършва се наблюдение, измерване и анализ на ефективността на мерките за оценяване на съответствието. Води се **Регистър на нормативните и други изисквания (НК, Приложение 5)**, който се актуализира веднъж годишно.

В Наръчника по управление, плана по качеството и процедурите, по които се работи във Висшето училище, са описани етапите, на които се извършва контрол за съответствие на постигнатите резултати с поставените цели. Посочена е документираната информация, която удостоверява установените съответствия или несъответствия.

В процеса на обучение се използват тестове или продуктите, произведени по време на обученията, и изпълнените самостоятелни задания според предварително поставени критерии, за да се оцени нивото на усвояване на материала от обучаемите. Изискванията за самостоятелните задания и критериите за тяхната оценка се дефинират в учебните програми и разработените учебни материали за участниците в обучението.

Изискванията на клауза 7.1.5.2 от ISO 9001:2015 са неприложими по отношение на: обучение на студентите и научно-изследователската дейност, тъй като в тези процеси не се прилага проследимост на измерването.

	<b>НАРЪЧНИК ПО УПРАВЛЕНИЕ</b>	Версия от 04/ 01.02.2021	Стр. 10/26
		Изменение ___ / _____	

### 7.1.6 Знания и опит

Планирането на обучението на персонала се извършва от Ректорското ръководство съвместно с отдел „Човешки ресурси“ и Ръководителите на структурни единици на базата на:

- a. утвърдения годишен бюджет за ВУСИ;
- b. попълнени **Заявки за обучение**;
- c. разработен **Годишен план за обучение на служителите на ВУСИ**, който се утвърждаване от Ректора;
- d. резултати от атестации на служителите.

Осъществяването на обучение на персонала включва следните дейности:

- a. общо запознаване с дейността на Организацията;
- b. обучение за правилно изпълнение на конкретните дейности на заеманата длъжност при постъпване на работа и периодично, и запознаване с Длъжностната характеристика;
- c. запознаване със Системата за управление на качеството и обучение за изпълнение на нейните изисквания;
- d. провеждане на вътрешни семинари, лекции, конференции и др. подобни мероприятия с оглед обмен на информация и опит за подобряването на учебните процеси;
- e. участие на членовете на академичния състав на ВУСИ в национални и международни научни прояви;
- f. повишаване опита на преподавателите от академичния състав чрез специализации и обмяна на опит в други университети у нас и в чужбина;
- g. провеждане на инструктажи по здравословни и безопасни условия на труд и пожарна и аварийна безопасност при постъпване на работа и периодично, съгласно нормативните изисквания.

### 7.2 Компетентност

При определянето на компетентността на персонала, който изпълнява дейности, имащи влияние върху качеството на услугата обучение се взема предвид:

- a. длъжностите на научно-преподавателския състав и изискванията към тяхното заемане, съгласно **Закона за развитие на академичния състав на Република България, Правилника за неговото прилагане и Правилник на ВУСИ за прилагане на Закона за развитие на академичния състав в България** ;
- b. вида, характера и сложността на дейностите;
- c. влиянието, което извършваната дейност оказва върху цялостния процес на работа на Висшето училище;
- d. Преподавателите израстват в академична длъжност и степен съгласно **Закона за развитие на академичния състав на Република България, Правилника за неговото прилагане и Правилник на ВУСИ за прилагане на Закона за развитие на академичния състав в България**.
- e. степента на участие в управлението на Висшето училище;
- f. способностите, необходими за възприемане и реализиране на делегираните от Ръководството правомощия и за отговорността, която Длъжностното лице носи в съответствие с тези правомощия.

Оценяването на ефективността от провежданите обучения на служителите се осъществява чрез:

- a. оценка на работата на Преподавателите, включително външните, която се прави на базата на **Система за оценяване и поддържане качеството на обучението и на академичния**



**състав на ВУСИ; Правилник на ВУСИ за прилагана на Закона за развитие на академичния състав в България.**

- b. периодично провеждане на атестации на академичния състав на ВУСИ от избрана от Академичния съвет комисия, съгласно изискванията на **Правилник за атестиране на академичния състав на ВУСИ**, приет от Академичния съвет. и приемане на резултатите от Катедрените съвети;
- c. в оперативен порядък от преките ръководители;
- d. преглед на обратната информация от заинтересованите страни.

### 7.3 Осъзнаване

ВУСИ се грижи външните лица и персоналот, упражняващи работа под контрола на Висшето училище, които могат да окажат въздействие върху постигането на целите на управлението на качеството да са наясно с:

- a. Политиката за управление на качество;
- b. Техния принос за ефективността на системата за управление на качество;
- c. Ролите, отговорностите, в т.ч. и произтичащите рискове.

Информирането се осъществява текущо преди изпълнение за всяка възложена дейност.

Изградена е локална компютърна мрежа, чрез която служителите обменят информация. Достъпът до мрежата е регламентиран посредством лични пароли. Осигурен е достъп до интернет, което позволява бързо достигане до ресурсите на световната информационна мрежа и извличането от там на нужната за работата на служителите информация.

На разположение както на преподавателите, така и на обучаемите са компютърни зали, библиотеката, оборудвани със съвременен хардуер и софтуер, и осигурени с интернет достъп, посредством който преподавателите и студентите получават нужната за осъществяването на ефективен и ефикасен учебен процес актуална информация. Достъп до интернет е осигурен на всички структурни единици.

Информацията относно необходимите учебни материали, които обучаемите следва да си набавят с цел подготовка за изпитите се посочва в литературата, която е част от Учебната програма за съответната дисциплина, изготвена от преподавателя.

За целите на учебния и научноизследователския процес както преподавателите, така и обучаемите могат да използват информационни източници от библиотеката на Висшето училище.

Информацията относно статуса на всеки студент и докторант на ВУСИ се осигурява и поддържа в Учебен отдел чрез автоматизираната информационна система. Нивото на достъп до нея се регламентира със Заповед на Ректора.

Учебен отдел към ВУСИ:

- a. осигуряват необходимия софтуер за информационното осигуряване и повишаване оперативността на дейностите;
- b. поддържат интернет страницата на ВУСИ, чрез която се предоставя актуална информация от организацията, необходима за заинтересованите страни.

### 7.4 Комуникация

Дейностите по управление на качество, извършвани от ВУСИ, се комуникират със съответните заинтересовани страни периодично, по координиран начин.

Процесите на вътрешна комуникация включват:

- a. свеждане на решения на ръководството до подчинените за изпълнение на конкретни задачи;
- b. издигане на мнения и предложения отдолу нагоре по йерархията;



- c. обмен на информация във връзка с изпълнение на конкретни задачи между функционалните звена и между служителите;
- d. обмен на информация между различните нива на Организацията по проблеми, свързани с изпълнение изискванията към предоставяне на услугата обучение.

Изискванията на заинтересованите страни се дискутират и разясняват чрез:

- a. провеждане на заседания на колективните органи;
- b. преглед на отчетните документи за заетостта на преподавателите и изпълнението на поетите от тях отговорности и задължения;
- c. преглед на постъпили заявления, жалби, оплаквания и друга обратна информация от клиентите/студентите;
- d. преглед на резултати от социологически проучвания и следене на информацията, свързана с изискванията към ВУСИ в публичното пространство;
- e. преглед на постъпила информация от другите заинтересовани страни /министерства, ведомства, партньори и др./

Комуникацията относно протичането на процесите се осъществява чрез:

- a. анализ и решаване на текущи проблеми на заседания на съответните колективни органи в зависимост от естеството на проблема;
- b. оперативен обмен на информация:
  - i. чрез осигурен достъп на данните в електронен вид;
  - ii. и текущо – чрез оперативна комуникация между звената.

## 7.5 Документирана информация

ВУСИ използва систематичен подход при определяне на необходимата информация за управление на качеството и изпълнение на целите, чрез създаване на подходящи информационни хранилища и бази данни.

### 7.5.1 Изискванията за документирана информация включват разглеждане на:

- a. Значимостта на идентифицираните рискове;
- b. Ролите и отговорностите при управление на качеството;
- c. Процесите, процедурите и дейностите;
- d. Въздействието върху качеството при вземане на решения.

### 7.5.2 Изискванията за документирана информация могат да включват:

- a. реквизити за идентификация и описание (напр.: заглавие, дата, съставител, номер за позоваване, версия и др.)
- b. Изискванията за формата и носителя (хартиен, електронен) на документираната информация;
- c. Начина и периодите за събиране, анализиране, оценка и съхранение на информацията;

### 7.5.3 При определяне на изискванията за информация във ВУСИ се отчитат и вземат предвид:

- a. Изискванията за привеждане в съответствие на терминологията, свързана с управлението на качеството в цялата организация;
- b. Изискванията за съгласуваност и проследимост между различни данни и информация, до степен необходима за изпълнение на правните и регулаторни изисквания;
- c. Изисквания за достъпност, защита, управление на измененията.



Висшето училище е определило документираната информация, необходима, за да се гарантира ефективността на системата за управление на качество и дейностите по управление на качеството. Степента на документирана информация за система за управление на качество в ВУСИ е съобразена с големината на Висшето училище, спецификата на дейностите, процесите, продуктите и предлаганите услуги, сложността на процесите и техните взаимодействия, компетентността на персонала. Системата за управление на качество на ВУСИ включва:

- a. Документирана информация, съгласно изискванията на ISO 9001:2015;
- b. Документирана информация за приложимите правни и регулаторни изисквания;
- c. Документирана информация, определена от Висшето училище като необходима за ефективността на системата за управление на качество. Тя включва изисквания за информацията, вътрешните правила и правилници, оперативни документи, свързани с приложимите стандарти и документите с външен произход, необходими за планирането и функционирането на системата за управление на качество.

Създаването, измененията, контролът и управлението на документираната информация във ВУСИ се осъществява съгласно Общите изисквания към документацията регламентирани в Наръчника по управление (НУ); Оперативните процедури (ОП); Плана по качество и други организационно-разпоредителни документи (заповеди, правилници, правила, кодекси, планове, програми и др.). Документите за осигуряване ефективното функциониране и контрол на процесите и управлението на СУК са описани в НУ и във вътрешните нормативни/организационно-разпоредителни документи, включващо и електронното съхранение и ползване на документи и данни.

## 8. ДЕЙНОСТИ

### 8.1 Оперативно планиране и контрол

Планирането на процесите по предоставяне на услугата се осъществява на базата на:

- a. държавните изисквания за подготовка на специалисти с висше образование;
- b. Закона за висшето образование;
- c. действащите вътрешно-нормативни документи на ВУСИ;
- d. целите на процесите по отношение на качеството на обучение;
- e. приема на студенти за съответната учебна година;
- f. отчитане на студентските потоци по специалности към определен момент чрез поддържане на база данни;
- g. отчитане на студентското мнение чрез анкетиране;
- h. критериите за одобрение на предоставената услуга обучение, заложи в нормативните изисквания.

ВУСИ планира, прилага и контролира процесите, необходими за изпълнение на изискванията, с оглед осигуряване и изпълнение на дейностите, определени в **Риск регистъра**, плана по качеството, чрез предприемане на съответни коригиращи действия. Създадени са условия за управление на процесите в съответствие с дефинираните критерии и механизми за контрол. Поддържа се документирана информация и доказателства за това, че процесите са били извършени, както е планирано. Наблюдение и третиране на рисковете се осъществява съгласно **Риск регистъра**.

### 8.2 Изисквания за продуктите и услугите

#### 8.2.1 Обмен на информация с клиентите

Поддържане на комуникация:

- a. със студентите и кандидат-студентите се извършва от:



- i. Учебен отдел, където студентите получават и предоставят информацията относно техния статус и резултати от обучението чрез софтуерен продукт, тук студентите могат да подават заявления и оплаквания;
  - ii. Учебен отдел – относно публикуване на информацията за изискванията към кандидат-студентите за прием: в интернет, **Правилника за приемане на кандидат-студенти във ВУСИ** и в ежегодно издавания **Справочник**; записване на приетите студенти; издаване на документи на студенти във връзка с учебния им статус: Академични справки, Уверения, Дипломи, Удостоверения, Служебна бележка за резултатите от кандидат-студентските изпити, дубликати; изготвяне на разписания, които се разпространяват на информационните табла и на Интернет страницата на ВУСИ; приемане на оплаквания от студенти;
  - iii. Ректора и Ръководителя на катедрата, при получаване на заявления и жалби, адресирани до тях с оглед разглеждане и разрешаване на възникналия проблем;
  - iv. Преподавателите – относно изнасяне на лекции, провеждане на упражнения, даване на консултации, оказване на методическо ръководство при разработването на курсови и дипломни работи; анкетиране на студентите;
  - v. Студентския съвет – относно възникнали мнения, предложения и проблеми на студентите, които да се предложат за разглеждане на ръководството на ВУСИ;
  - vi. партниращи организации - общини, министерства, други учебни заведения във връзка с осигуряването и организирането на учебния процес;
- b. с бизнеса – косвените клиенти се извършва от ръководството и академичния състав на ВУСИ чрез проучвания, провеждане на разговори, участия в мероприятия;
  - c. със специализирани средни и висши учебни заведения се извършва от ръководството и академичния състав на ВУСИ чрез проучвания, провеждане на разговори, участия в мероприятия;
  - d. с МОН във връзка с осигуряване изпълнението на държавните изисквания се извършва от Ректора чрез изпращане на документи за одобрение и получаване на актуални одобрени документи във връзка с дейността на ВУСИ;
  - e. с чуждестранни и международни организации по реда на нормативните актове;
  - f. с медиите за разпространение на актуална информацията относно дейността на Висшето училище, се извършва от Ректора;
  - g. с хонорувани и гост-преподаватели се извършва от Учебен отдел в случай, че на базата на Учебните планове, Учебните програми и информацията за натовареността на щатните преподаватели се установи необходимостта от ползване на услугите на такъв тип подизпълнители.

Ред за управление на оплакванията от студентите:

- a. жалбите на студентите се приемат от Учебен отдел;
- b. когато жалбата е адресирана до конкретно длъжностно лице, същата му се предоставя по нея и я предоставя за разглеждане и решаване от Ръководител катедра или от Ректора;
- c. когато жалбата е приета от Учебен отдел, същият изготвя справка подготвянето на отговори на жалбите от студенти се извършва от „Учебен отдел“;
- d. подготвянето на отговори на жалбите от студенти се извършва от Учебен отдел;
- e. Учебен отдел съхранява документите, свързани с оплакването, ако такива са постъпили.

### 8.2.2 Определяне изискванията за продуктите и услугите

Съществуват следните основни източници за определяне на изискванията към продукта на ВУСИ:

- a. актуалните приложими нормативни изисквания, посочени в **Регистър на нормативните и други изисквания**;
- b. определените такси за обучение на студенти, курсанти и докторанти, съгласно **Правилника за дейността на ВУСИ и Правилника за учебната дейност на ВУСИ**;



- c. сключване на граждански договори с гост-преподаватели и хонорувани преподаватели;
- d. информацията от поддържане на обратна връзка със заинтересованите страни, включително информацията от медиите, която се набира и обработва от КСК отдел;
- e. Решения на Колективните органи към определен момент във връзка с осъществяването на учебните процеси;
- f. предложения от Студентския съвет, които се разглеждат от ръководството;
- g. получаване на информация от семинари, конференции и др. подобни мероприятия;
- h. анализ на попълнените от студентите и други заинтересовани **Анкетни карти**;
- i. информация от постижения в областта на научната дейност на ВУСИ – извършва се от Ректора;
- j. информация относно позиции и развитие на конкуренцията – събира се и се разглежда от ръководството;
- k. **Кандидат-студентският справочник и Правилникът за учебната дейност**, където са определени изискванията и условията за прием на студенти във ВУСИ за съответната учебна година, както и техните права.;
- l. **Правата и задълженията на студентите във ВУСИ, съгласно чл. 41, 42 и 43 от Правилника за дейността на ВУСИ и Глава 7 от Наредбата за учебната дейност**;
- m. **Правила за облекчения в режима на обучение на бременните студентки и студентките майки с деца до 6-годишна възраст, майко с три и повече деца, инвалиди, спортисти /посочени в Наредбата за учебната дейност, чл. 35 и чл. 36, където са определени изискванията и условията за запазване на студентските права или обучение при облекчен режим**;
- n. **Правила за преместване и продължаване на обучението на студенти в или от друго висше учебно заведение, специалност или форма на обучение /Наредба за учебната дейност, чл. 40/, където са определени изискванията и условията за преместване и продължаване на обучението на студенти на ВУСИ на друго място**;
- o. **Правила за обучение на студентите в съкратени срокове / Наредба за учебната дейност, чл. 42/;**
- p. **Правила за обучение на студентите по втора /нова/ специалност /Наредба за учебната дейност, чл. 43, където са определени изискванията и условията за записване на студентите във втора специалност**;
- q. други специфични изисквания на ВУСИ, определени във вътрешно-нормативните документи на ВУСИ и с Решения на Ректора и на колективните органи.

### 8.2.3 Преглед на изискванията за продуктите и услугите

Преглед на изискванията на заинтересованите страни към предоставяната от ВУСИ услуга обучение по отношение на възможността за тяхното удовлетворяване се осъществява предварително /ежегодно/ на базата на:

- a. преглед на източниците, определени в т. 8.2.2 от този наръчник;
- b. установяване целесъобразността на тяхното изпълнение;
- c. информация за наличието на интелектуални ресурси и тяхната заетост, съгласно Индивидуалните планове на преподавателите;
- d. определения в план-прием от МОН брой на обучаваните студенти в образователно-квалификационните степени „Бакалавър“ и „Магистър“;
- e. броя и разпределението на приетите студенти за съответната учебна година по специалности, съгласно решение на Академичния съвет и изискванията на **Правилника за учебната дейност на ВУСИ**;
- f. приетия годишен бюджет.



#### 8.2.4 Изменения на изискванията за продуктите и услугите

ВУСИ съхранява документирана информация по клиенти за резултатите от прегледа, в т.ч. и за всяко ново изискване по отношение на продуктите и услугите, възникнало в процеса на изпълнение на договорните задължения.

Рисковете, свързани с наложените постоянни или временни промени, които могат да имат въздействие върху постигането на Целите за управление на качеството, се оценяват преди всяка промяна. ВУСИ управлява тези рискове в съответствие с утвърдените дейности в **Риск регистъра** и **Цели по качество**. Висшето училище контролира планираните промени и преразглежда последствията от промените, чрез предприемане на действия за смекчаване на евентуални негативни последици, когато е необходимо.

### 8.3 Проектиране и разработване

#### 8.3.1 Общи положения

Във ВУСИ има създаден и поддържан процес на проектиране и разработване, който се прилага при научни изследвания.

#### 8.3.2 Планиране и обхват

Извършването на научни изследвания в областта на икономиката, управлението, социологията, политическите и обществените комуникации, включително ръководене и осъществяване на научно-учебната работа със студенти – тези дейности се осъществяват съгласно **П1 План по качеството за научно-изследователската дейност**.

Етапите на разработването и съответните дейности по прегледа, проверката и утвърждаването на проекта се планират и управляват от определения Ръководител на проекта /или индивидуалния изпълнител/ по създаването на съответното научно изследване.

#### 8.3.3 Входни данни на проектирането

Входните данни на проектирането се съдържат в проектното Предложение /в свободна форма или по образец за участие в конкурс/.

Разработеното Предложение съдържа пълни данни за проекта и се предлага за преглед и одобрение за изпълнение от компетентния колективен орган.

Входните данни се определят и съгласуват от:

- a. Звената и органите, които документът засяга чрез своите регламенти;
- b. Ректора;
- c. Екипа по проекта за разработване на документа.

При определянето и съгласуването на входните данни се отчитат:

- a. целите на създаване на документа;
- b. регламент относно устройството, конкретните дейности, отговорностите, пълномощията и документите във връзка с изпълнение на изискванията;
- c. приложимите изисквания от нормативните актове;
- d. информацията, получена от предишно подобно приложение;
- e. другите съществени изисквания за проектирането и разработването.

За одобрените проекти се сключват договори за тяхното разработване /изпълнение/.





### 8.3.4 Мерки за контрол на изпълнението /разработването/ на проекти

На определени планирани етапи Ръководителят/Изпълнителят на проекта преглежда проекта за съответствие на резултатите с входните данни и предприема действия за решаване на проблемите.

Резултатите от разработването се проверяват от Ръководителя/Изпълнителя на проекта и от компетентния колективен орган, с оглед на оценка доколко те изпълняват изискванията на входните данни.

Разработеният и успешно преминал всички прегледи и проверки проект се приема от компетентен колективен орган или Ректора с възможно последващо внедряване на неговите резултати.

Решенията от прегледите и проверките на проектирането и разработването се документират в **Протокол**.

### 8.3.5 Резултати от изпълнението /изходни елементи от разработването/ на проекти

Контролът на изпълнението на проекта се извършва чрез периодични събрания на екипа по проекта и при необходимост свикване на заседания на други компетентни колективни органи за проследяване на неговото изпълнение.

Екипът по проекта осигурява съответствие на резултатите от изпълнението/разработването на проекта с изискванията на входните данни.

### 8.3.6 Управление на измененията на проекта

Изменения в резултатите от проектирането и разработването се осъществяват чрез решение на екипа по проекта, Възложителя по договора за изпълнението на проекта или компетентния колективен орган, документирано в **Протокол**.

## 8.4 Управление на процеси, продукти и услуги от външни доставчици

### 8.4.1 Общи положения

Изборът на доставчици на спомагателни ресурси, необходими за обезпечаване на учебния процес се осъществява под ръководството на Главния счетоводител на ВУСИ на базата на:

- a. утвърдения бюджет;
- b. текущите нужди на процесите;
- c. прогнозни нужди на процесите за определен период.

ВУСИ е определил и прилага критерии за оценяване, подбор, наблюдение на изпълнението и повторно оценяване на външни доставчици на основата на тяхната способност да изпълняват процеси или доставят продукти и услуги в съответствие с изискванията.

**Критериите** към доставчиците, оценяване, избор, контрол върху изпълнението на доставките са регламентирани в:

- a. Закона за обществените поръчки;
- b. ВПВОП;
- c. СФУК на ВУСИ.

### 8.4.2 Вид и обхват на управлението.

ВУСИ използва подизпълнители (напр. хонорувани преподаватели) в дефинирания обхват на СУК. Когато се възлагат дейности, които могат да окажат въздействие върху постигането на Целите за управление на качеството, Висшето училище предприема действия за оценка на свързаните с това рискове, които трябва да бъдат възложени на външни изпълнители, отговорностите в рамките на Висшето училище за управление на изнесените процеси и дейности и процесите за обмен на знания и информация между Висшето училище и доставчика на услугата. При ползване

	<b>НАРЪЧНИК ПО УПРАВЛЕНИЕ</b>	Версия от 04/ 01.02.2021	Стр. 18/26
		Изменение ___ / _____	

на подизпълнители, изпълнението на възложените дейности се залага за мониторинг в съответствие с утвърдените инструменти за наблюдение, измерване, анализ и оценка и регламентите в НУ и сключените договори.

### 8.4.3 Информация, предназначена за външни доставчици

Описанието на необходимия продукт – обект на закупуването – и изискванията към него се определят в Заявката/Договора с Доставчика съобразно:

- a. изискуемите параметри за съответствие на продукта/процеса/техническото средство, заложи в:
  - i. търговската документация;
  - ii. други документи.
- b. изискванията относно условия на доставка, цени и специфични качества, които трябва да притежава обекта на покупката;
- c. изисквания за монтаж и инсталация – където е приложимо;
- d. изискванията към финансовото и икономическото състояние на изпълнителя;
- e. изискванията към техническите възможности и/или квалификация на изпълнителя;
- f. изискванията на Системата за управление на качеството и вътрешно-разпоредителните документи.

В сключените договори и споразумения са дефинирани мерките за контрол, които да се прилагат по отношение на процесите, продуктите и услугите от съответния външен доставчик, в т.ч. и в случаите когато:

- a. продуктите и услугите от външни доставчици са предназначени да бъдат вложени в собствените продукти и услуги на Висшето училище;
- b. продуктите и услугите се доставят директно на клиента (клиентите) от външни доставчици от името на Висшето училище;
- c. процес или част от процес се изпълнява от външен доставчик в резултат на решение на Висшето училище;

При установено несъответствие с изискванията към доставката, се изследват причините за това и се изпраща рекламация до доставчика и връщане на доставката съгласно договореностите с него.

- a. Решение за изпращане на рекламация/оплакване до Доставчик се предлага от лицето, извършило входящата проверка, въз основа на информация от резултатите от нея.
- b. Решението за изпращане на рекламация/оплакване до Доставчик се утвърждава от Ректора на ВУСИ.

## 8.5 Предоставяне на услуги

### 8.5.1 Управление на предоставяните услуги

Във ВУСИ се обучават студенти, съгл. **Правилника за дейността на ВУСИ, Глава 3 и Наредбата за учебната дейност, Раздел 1 и 2..**

Обучението на студенти се извършва от ВУСИ по специалности, утвърдени с **Класификатора на областите на висше образование и професионални направления** за придобиване на ОКС „бакалавър”, „магистър”.

Академичният съвет определя специалностите, формите и степените, по които се провежда обучението, и прави предложение за броя на приеманите студенти.

Условията и редът за прием на:

- a. студенти във ВУСИ в отделните образователно-квалификационни степени се организира съгласно Закона за висшето образование, Наредбата за държавните изисквания за



приемане на студенти във висшите училища, Наредбата за учебната дейност, Правилника за приемане на кандидат-студенти във ВУСИ, одобрявани от Академичния съвет и други негови решения, съобразно действащата нормативна уредба.

- b. чуждестранни студенти са уредени в Наредбата за държавните изисквания за приемане на чуждестранни студенти.

Обявяването на приетите студенти се извършва със заповед на Ректора, въз основа на подадени документи, успешно полагане на писмен конкурсен изпит и извършено класиране.

Всеки приет студент се записва в Списъците на студентите във ВУСИ, открива му се страница в **Главната книга** и му се издава **Студентска книжка** – нормативно регламентирани документи, с които той удостоверява, че е студент във ВУСИ, и му се дава **индивидуален факултетен номер, група, поток**.

Записването на класиралите се студенти, изготвянето на студентски книжки на студентите се извършва от Учебен отдел.

Статутът на студент е определен с **чл. 41 от Правилника за дейността на ВУСИ**.

Обучението на студентите в различни образователно-квалификационни степени и по отделни специалности се извършва въз основа на предварително изготвена и утвърдена учебна документация, и включва:

- a. квалификационна характеристика на специалността;
- b. учебен план;
- c. учебни програми;
- d. ежегоден график на учебния процес по години и семестри.

Квалификационните характеристики се разработват и променят от катедрата, водеща специалността и се разглеждат и приемат от Академичния съвет.

Учебните планове се разработват съгласно **ОП 02 Одобряване, наблюдаване и обновяване на учебните планове и програми**, по утвърдените специалности от катедрите, обсъждат се на заседания на Катедрените съвети и се утвърждават от Академичния съвет и Ректора.

Срокът за обучение на студентите и условията и редът за тяхното дипломиране се определят с утвърдените учебни планове.

Преподавателят-титularyр по съответната учебна дисциплина отговаря за разработването на Учебна програма за дисциплината, по която четете курс от лекции.

Учебните програми се изготвят от титулярите на учебните дисциплини, приемат се от катедрите и след съгласуване с Ръководителя на катедра се представят за утвърждаване от Ректора.

Обучението на студенти се осъществява чрез формирането на **потоци** – за провеждане на лекции по отделни учебни дисциплини, и на **учебни групи** – за провеждане на семинарни упражнения.

Ежегодният график на учебния процес определя началото и края на всеки семестър за различните форми на обучение и времето, през което следва да се проведат изпитните сесии. Той се изготвя от Началника на Учебен отдел.

На базата на разработените и утвърдени Учебни планове и програми се изготвят Списъците на студентите и Разписанието за всяка специалност и група съответно от началника на Учебен отдел.

Списъците на студентите и разписанието за всяка специалност се съгласуват с Ръководител катедра, и се утвърждават от Ректора.

При изготвянето на учебната документация и при осъществяването на обучението следва да се спазват специфичните изисквания съгласно Правилника за учебната дейност на ВУСИ.

Учебен отдел проверява и контролира изготвените индивидуални планове за учебната натовареност на преподавателите.

Преподавателите изготвят ежегодно по семестри Индивидуални учебни планове, съгласно минималните изисквания към натовареността за редовните преподаватели за една учебна година.



В плана преподавателят посочват аудиторната си заетост съгласно приетите от катедрата разпределения на учебно-преподавателската дейност.

След разработването на индивидуалните учебни планове, Учебен отдел проверява съответствието на тези планове с останалите планови документи, свързани с учебния процес и осъществява вътрешната комуникация относно натовареността на преподавателите.

Катедреният съвет координира индивидуалната учебна натовареност и изследователската заетост на членовете на академичния състав.

Преподавателят има ангажимента да разработва и преподава учебното съдържание на своята дисциплина съобразно:

- a. изискванията на учебния план и учебната програма;
- b. развитието на световната наука и нуждите на практиката.

и да дава ежеседмични консултации на студентите.

Обучаеми със студентски статут имат право да получават от Учебен отдел академични справки, удостоверения, уверения и други документи, подписани от Ректора.

С оглед оценяване на знанията и уменията на студентите, преподавателите провеждат изпити по предварително определена от тях форма на оценяване на студентите: текуща оценка, реферат, проект и др.; освобождаването, /не/допускането до изпит на студента се извършва от преподавателя-титуляр.

Изпитите се полагат съобразно учебните програми и конспекти по съответните дисциплини. Редът за полагане на изпити е определен в Правилника за учебната дейност на ВУСИ. Преподавателите провеждат семестриалните изпити в съответствие с утвърдените ежегодни графици на учебния процес.

Резултатите от проведените изпити Преподавателите нанасят първо в Изпитен протокол /определен в Информационната система /, подготвен и предоставен предварително от Учебен отдел, след което в Студентската книжка и внася изпитните оценки на студентите от протокола в Главната книга.

Учебен отдел следи и контролира своевременното връщане на изпитните протоколи и нанасянето от преподавателите-титуляри на оценките от изпитните протоколи в Главната книга.

Студентът е длъжен да положи всичките си изпити до края на последната поправителна сесия за дадената учебна година.

Условията за преминаване на студент в горен курс и за прекъсване / отстраняване / възстановяване на студентските права / преместване / обучение по втора специалност /обучение в съкратени срокове са посочени съответно в Правилника за учебната дейност на ВУСИ.

Студентите след последния курс на обучение са длъжни да положат успешно всички семестриални изпити до последната поправителна сесия на съответната учебна година или не по-късно от две години след нея. При неизпълнение на това изискване те се отстраняват със Заповед на Ректора.


След успешно полагане на всички семестриални изпити от учебния план на съответната специалност са длъжни да се явят на държавен изпит или защита на дипломна работа.

Държавен изпит се провежда пред държавна изпитна комисия, предложена от Ръководителя на катедрата и утвърдена от Ректора.

Издържалите държавния изпит получават подписани от Ръководителя на катедра и Ректора дипломи за завършено висше образование за акредитираните специалности и приложенията към тях за образователно-квалификационна степен бакалавър или магистър, изготвени от Учебен отдел.

Условията за отчисляване на студентите са:

- a. успешно завършване на обучението;
- b. напускане или преместване;

	<b>НАРЪЧНИК ПО УПРАВЛЕНИЕ</b>	Версия от 04/ 01.02.2021	Стр. 21/26
		Изменение ___ / _____	

- c. представяне на неверни данни, въз основа на които са приети;
- d. осъждане на лишаване от свобода за умишлени престъпления от общ характер;
- e. други условия, определени със Заповед на Ректора, на основание Правилника за учебната дейност.

След приключване на учебния семестър и учебната година преподавателите отчитат изпълнението на Индивидуалните учебни планове, а Началник отдел „Учебен” подава доклади (в свободна форма) за фактически осъществената учебно-аудиторна натовареност.

В Учебен отдел се води база данни за статуса на студента, издаваните му документи, информацията за протичането и резултатите от учебния процес чрез Информационна система. Създаването на продукта при научноизследователската дейности се управлява съгласно План по качеството П1.

### **8.5.2 Идентификация и проследимост**

За проследяване статута и успеваемостта на студентите техническите сътрудници от Учебен отдел поддържат и съхраняват база данни, съдържаща пълна информация за обучаваните студенти в ВУСИ.

### **8.5.3 Собственост, принадлежаща на клиенти или на външни доставчици**

Към собствеността на Клиента се включва:

- a. разработените от студенти курсови работи, възложени от научно-преподавателския състав на ВУСИ в съответствие с Учебния план и Учебната програма. Тези документи се съхраняват за период от една година от съответните Преподаватели на обособено и идентифицирано за целта място на хартиен носител. Последните отговарят за спазване на конфиденциалност и неизползване на работите на обучаваните за собствени и чужди цели;
- b. личните данни на обучаваните, които се съхраняват в Информационна система, досиета и в Главната книга. При съхранението и достъпа до тези данни се спазват изискванията на Закона за защита на личните данни.

В случай, че Клиентът бива ощетен във връзка с неговата собственост по вина на ВУСИ, Ръководството в подходящ срок информира Клиента за възникналия проблем, писмено по факса /e-mail с цел своевременно предприемане на необходимите съгласувани действия в съответствие с възникналата ситуация и обстоятелства.

### **8.5.4 Предпазване**

Продукти по отношение на учебната дейност – обект на предпазване са документите и данните, които се издават на студентите, а именно:

- a. уникален факултетен номер / от Информационна система/;
- b. Академически справки /от Информационна система/;
- c. Студентски книжки;
- d. Уверения ;
- e. Дипломи и приложения към тях и др.

	<b>НАРЪЧНИК ПО УПРАВЛЕНИЕ</b>	Версия от 04/ 01.02.2021	Стр. 22/26
		Изменение ___ / _____	

### 8.5.5 Дейности след доставка

В случай, че завършил студент загуби някой от Документите, удостоверяващи неговата квалификация /Диплома, Приложения, Академична справка/ има възможност за повторното им издаване посредством Информационна система” и Главната книга.

Висшето училище поддържа постоянни връзки със своите възпитаници чрез асоциации на завършилите студенти и организации на бизнеса и др. заинтересовани страни.

### 8.5.6 Управление на измененията

Промените и актуализациите в учебните планове и програми се извършват съгласно **ОП 02 Одобряване, наблюдаване и обновяване на учебните планове и програми.**

### 8.6 Пускане на продукти и услуги

ВУСИ прилага подходящи мерки, за да провери дали изискванията за продуктите и услугите са удовлетворени. Пускането на продукти и услуги за клиента се извършва, след като планираните мерки са завършени по удовлетворителен начин, или са одобрени от съответен компетентен орган и/или от клиента (когато това е приложимо). Документирана информация, свързана с пускането на продукти и услуги за клиента, се поддържа и управлява съгласно вътрешно-разпоредителните документи на Висшето училище.

### 8.7 Управление на несъответстващи изходни елементи

Изходните елементи, които не са в съответствие с изискванията, се идентифицират и управляват така, че да се предотврати тяхното непреднамерено използване или доставка. В зависимост от естеството на несъответствието и неговото въздействие върху съответствието на продуктите и услугите, ВУСИ предприема подходящи коригиращи действия. Това се прилага и за несъответстващи продукти и услуги, (открити след доставката), както и по време на предоставянето на услугата/продукта или след това. При несъответствия, констатирани по време на изпълнението на основните процеси се процедира съгласно реда описан в Наръчника, т. 8.5.1, Плана по качество П1 и Наредбата за учебна дейност.


## 9. ОЦЕНКА НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО

### 9.1 Мониторинг, измерване, анализ и оценка

#### 9.1.1 Общи положения

ВУСИ осъществява редовно измерване, наблюдение, анализ и оценка на системата за управление на качество и управлението на процесите и дейността. Определяне на ефективността и свързаните с тях показатели се осъществява чрез потвърждаване на съответствието с изискванията, разглеждане на доказателства, записи и документирана информация от проведените коригиращи действия и взети решения. Резултатите от мониторинга и оценката се анализират и оценяват текущо съгласно **Годишен отчет на Ректора, пред Общото събрание на ВУСИ; отчетни доклади на Ръководители катедри, Началници на отдели; аналитични доклади във връзка с институционална и програмни акредитации; аналитични материали, обсъждани от колективните органи за управление** и по време на провежданите вътрешни одити и прегледи на СУК. Висшето училище съхранява подходяща документирана информация, като доказателство за резултатите от наблюдение, измерване, анализ и оценка на системата за управление на качество, с оглед нуждите и очакванията на заинтересованите страни. Резултатите от анализа се използват за оценка на:

- a. съответствието на продуктите и услугите;
- b. степента на удовлетвореност на клиентите;
- c. резултатността и ефикасността на системата за управление на качеството;
- d. ефикасността на внедреното планиране;
- e. ефикасността на предприетите действия за овладяване на рисковете и възможностите;

	<b>НАРЪЧНИК ПО УПРАВЛЕНИЕ</b>	Версия от 04/ 01.02.2021	Стр. 23/26
		Изменение ___ / _____	

- f. изпълнението от външни доставчици;
- g. необходимостта от подобряване на системата за управление на качеството.

При анализа и оценката на данните могат да се използват и статистически методи.

### 9.1.2 Удовлетвореност на клиента

ВУСИ наблюдава степента на удовлетвореност на потребностите и очакванията на своите клиенти. В Наръчника по управление и Плана по качеството П1 са определени различните форми за получаване, наблюдение и преглед на обратната информация от клиентите и заинтересованите страни (анкети със заинтересованите страни: студенти, дипломанти, работодатели, кандидат-студенти и завършили студенти; целеви анкети, възложени от Ръководството на ВУСИ и др.).

Събраната информация може да включва проучвания на удовлетвореността на клиента, обратна информация от клиенти за предоставените услуги, срещи с клиентите, анализ на пазарния дял, препоръки, мнения, забележки. Събраната информация се преглежда, анализира и докладва по време на провежданите Съвети по качество и прегледи на СУК.

### 9.1.3 Анализ и оценяване

Висшето училище съхранява подходяща документирана информация, като доказателство за резултатите от наблюдение, измерване, анализ и оценка на системата за управление на качество, с оглед нуждите и очакванията на заинтересованите страни. Резултатите от анализа се използват за:

- a. оценка на съответствието на продуктите и услугите, това включва и анализ на:
  - i. ежегодния отчет за резултатите от дейността на ВУСИ, изготвен от Ректора, който се разглежда и приема от Академичния съвет, във връзка с образователната политика на ВУСИ;
  - ii. ежегодния отчет на всеки Ръководител на катедра, който се разглежда и приема от Катедрен съвет;
- b. оценка степента на удовлетвореност на клиентите;
- c. оценка на резултатността и ефикасността на системата за управление на качеството;
- d. оценка ефикасността на внедреното планиране;
- e. оценка ефикасността на предприетите действия за овладяване на рисковете и възможностите;
- f. оценка изпълнението от външни доставчици;
- g. оценка необходимостта от подобряване на системата за управление на качеството.


При анализа и оценката на данните могат да се използват и статистически методи.

## 9.2 Вътрешен одит

Вътрешни одити на системата за управление на качество в ВУСИ се провеждат на планирани интервали, за да се предостави информация на висшето ръководство относно целесъобразността и ефективността на системата за управление на качество, както и да се създаде основа за определяне на цели за непрекъснато подобряване. Провеждането на вътрешни одити на регламентирано и се осъществява съгласно **ОП 01 Вътрешни одити**.

## 9.3 Преглед от ръководството

Прегледът от ръководството е дейност, която се предприема за осигуряване на пригодността, адекватността и ефикасността на СУК и определяне на насоките и конкретните мерки за нейното усъвършенстване, за постигане целите на ВУСИ. Преглед на СУК от ръководството се провежда

	<b>НАРЪЧНИК ПО УПРАВЛЕНИЕ</b>	Версия от 04/ 01.02.2021	Стр. 24/26
		Изменение ___ / _____	

най-малко веднъж годишно, на основание Заповед на Ректора. Периодичността на оценяване отговаря на потребностите и проблемите, свързани със СУК.

Планирането на Прегледите от ръководството се извършва на база:

- a. резултатите от предходни прегледи;
- b. резултатите от вътрешни одити;
- c. резултати от изпълнението на коригиращите действия и подобрения на СУК;
- d. оценка ефикасността на процесите на подобрение.

Всички изводи, препоръки и решения от Прегледа от ръководството се документират и съхраняват от ПР. Той осъществява цялостен контрол по изпълнение на взетите решения и периодично информира Съвета по качество (СК) и Ректора, за хода на тяхното изпълнение.

Прегледът от ръководството се провежда въз основа на следните **входни данни**:

- a. преглед на политиката и изпълнението на целите;
- b. резултати от предишни прегледи на СУК;
- c. резултати от одити на СУК;
- d. промени във външни и вътрешни обстоятелства, които имат отношение към системата за управление на качество;
- e. удовлетвореност на клиентите и обратна информация от заинтересовани страни;
- f. изпълнение на процесите и съответствието на продуктите и услугите;
- g. изпълнението от външни доставчици;
- h. резултати от оценяването на риска и състояние на плана за въздействие;
- i. състояние на коригиращите действия и подобрения на СУК;
- j. резултати от мониторинг и измерване на ефикасността;
- k. адекватност на ресурсите;
- l. възможности за подобряване.

Входните данни за Прегледа от ръководството се документират в:

- a. Заповед за провеждане на Преглед от ръководството;
- b. Доклади на участниците;
- c. Доклад от проведен Преглед от ръководството.

Резултатите от Прегледа от ръководството представляват решения и действия, свързани с:

- a. подобряване на ефикасността на СУК;
- b. актуализиране на плановете за преценяване и въздействие върху качеството;
- c. изменение на процедури и механизми за управление, които засягат управлението на качеството, включително промени в изисквания, свързани с дейността, изисквания относно качеството на предлаганите продукти и услуги, изисквания на нормативните актове, договорни задължения и СУК;
- d. необходимост от ресурси;
- e. разглеждане на промените в профила на рисковете и възможностите;
- f. подобряване точността на измерване и ефикасността на механизмите за контрол.

Резултатите от Прегледа от ръководството под формата на изходни данни се документират в Доклад. Записите от Прегледите от ръководството се поддържат и съхраняват от Представителя на Ръководството.

## 10 ПОДОБРЯВАНЕ

Поддържането и подобряването на СУК се осъществява в следните направления:





- a. идентифициране на областите за възможно подобряване;
- b. решение за изпълнение на подобренията;
- c. прилагане на набелязаните подобрения на СУК;
- d. предприемане на коригиращи действия и подобрения на СУК;
- e. прилагане на собствения опит и опита на други организации по отношение управлението на качеството на продукта и услугите;
- f. обсъждане на действията, резултатите и съгласуването им със заинтересованите страни;
- g. гарантиране, че с осъществените подобрения се постигат набелязаните цели;
- h. измерване въздействието им върху дейността на ВУСИ.

### 10.1 Общи положения

ВУСИ определя и избира възможностите за подобряване, като предприема всички необходими действия за удовлетворяване на изискванията на клиента и за повишаване на неговата удовлетвореност чрез:

- a. подобряване на продуктите и услугите, с оглед удовлетворяване изискванията и отчитане на бъдещите потребности и очаквания;
- b. коригиране, предотвратяване или намаляване на нежелани въздействия;
- c. подобряване на резултатността и ефикасността на системата за управление на качеството.

### 10.2 Несъответствия и коригиращи действия

Несъответствията и коригиращите действия се установяват и провеждат съгласно Наръчника по управление, плана по качеството П1 и Наредбата за учебната дейност. Редът за обработка на оплакванията на клиентите/студентите е описан в т. 8.2.1, в настоящия документ. Висшето училище съхранява документирана информация като доказателство за естеството на несъответствията и всички предприети последващи действия, както и за резултатите от предприетите коригиращи действия. Предприетите коригиращи действия се документират с **Коригиращо действие (НУ, Приложение 09)**.

### 10.3 Постоянно подобряване

Ръководството на ВУСИ се стреми непрекъснато да подобрява внедрената СУК, чрез провеждане на регулярни прегледи, вътрешни одити, предприемане на коригиращи действия, извършване анализи и оценки, преглед на изпълнението на целите по управление на качество и определяне на нови цели. Текущо се наблюдава съответствието на процесите и предлаганите услуги с изискванията на заинтересованите страни и нормативните изисквания. С цел подобряване и повишаване на ефикасността, непрекъснато се наблюдава нуждата от оптимизация на документите, записите и основните процеси на СУК.

## 11 ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1: Организационната структура

Приложение 2: Обхват на системата за управление на качество

Приложение 3: Диаграма на процесите

Приложение 4: Политика по управление на качество

Приложение 5: Регистър на нормативните и други документи

Приложение 6: Стратегия за управление на риска

Приложение 7: Цели по качество

	<b>НАРЪЧНИК ПО УПРАВЛЕНИЕ</b>	Версия от 04/ 01.02.2021	Стр. 26/26
		Изменение ___ / _____	

Приложение 8: Контекст на организацията

Приложение 9: Коригиращо действие