

ВИСШЕ СТРОИТЕЛНО УЧИЛИЩЕ

“Любен Каравелов “ - София

**Наръчник
по качеството**

65 години традиция и професионализъм

УТВЪРДИЛ:

Ректор:

/ доц. д-р инж. Г.Годинячки/

Екземпляр:

Контролиран

Неконтролиран

Този Наръчник по качеството е собственост на Организацията **Висше Строително Училище "Любен Каравелов"**, която единствена може да го разпространява и разрешава цялостното или частичното му копиране.

Влиза в сила от 08.06.2005 г..

СЪДЪРЖАНИЕ

СЪДЪРЖАНИЕ	3
1. ПОЛИТИКА ПО КАЧЕСТВОТО	4
2. ПРОФИЛ.....	5
3. ОРГАНИЗАЦИЯ.....	6
3.1. Организационна структура	6
3.2. Отговорности и пълномощия	7
4. СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	8
4.1. Общи изисквания.....	8
4.2. Изисквания към документацията	14
4.3. Използвани съкращения, термини и определения	16
5. ОТГОВОРНОСТ НА РЪКОВОДСТВОТО.....	18
5.1. Ангажимент на Ръководството.....	18
5.2. Насоченост към заинтересованите страни	21
5.3. Политика по качеството	23
5.4. Планиране.....	24
5.5. Отговорности, пълномощия и взаимоотношения.....	30
5.6. Преглед на ръководството	34
6. УПРАВЛЕНИЕ НА РЕСУРСИТЕ.....	36
6.1. Планиране и осигуряване на ресурсите	36
6.2. Човешки ресурси	37
6.3. Инфраструктура	40
6.4. Работна среда	41
6.5. Информация.....	42
7. РЕАЛИЗАЦИЯ НА УСЛУГАТА	43
7.1. Планиране на дейността	43
7.2. Процеси свързани с Клиента.....	45
7.3. Научно-изследователска и развойна дейност	49
7.4. Закупуване.....	49
7.5. Управление на процеса по предоставяне на услуги	54
7.6. Управление на средствата за контрол, наблюдение и измерване	61
8. ИЗМЕРВАНЕ, АНАЛИЗ И ПОДОБРЕНИЕ	62
8.1. Основни положения	62
8.2. Наблюдение и измерване	63
8.3. Управление на несъответстващ продукт/услуга/проект/процес	65
8.4. Анализ на данните.....	65
8.5. Подобрене	66
9. ПРИЛОЖЕНИЯ	68

1. Политика по качеството

Висшето Ръководство на Висше Строително Училище /ВСУ/ "Любен Каравелов" официално декларира своята **ПОЛИТИКА ПО КАЧЕСТВОТО**, която е огласена, разбрана, прилагана и поддържана на всички равнища в Организацията.

ПОЛИТИКАТА НА ВИСШЕ СТРОИТЕЛНО УЧИЛИЩЕ "ЛЮБЕН КАРАВЕЛОВ" Е НЕПРЕКЪСНАТО И ВСЕОБХВАТНО ПРОУЧВАНЕ НА ПОТРЕБНОСТИТЕ И ИЗИСКВАНИЯТА НА ОРГАНИЗАЦИИТЕ ОТ СТРОИТЕЛНИЯ ОТРАСЪЛ ОТ СПЕЦИАЛИСТИ, ПРОЕКТИ И РАЗВОЙНИ ПРОДУКТИ И ЗАДОВОЛЯВАНЕ НА ТЕЗИ ПОТРЕБНОСТИ И ИЗИСКВАНИЯ, КАТО:

- Създава висококачествени пълноценни и многостранно подготвени специалисти, реализиращи се адекватно във всички сфери на отрасъла /жилищно строителство, промишлено строителство, строителство на съоръжения/, както в страната, така и извън нея, чрез предоставяне на широка гама от услуги, осигуряващи и подпомагащи обучителния и научно-изследователския процес.
- Ползва своя потенциал от висококвалифицирани преподаватели, учени, студенти и докторанти да предоставя на различни строителни организации висококачествени проучвателни, консултантски, научноизследователски, проектантски и други продукти и услуги.

За ефективното провеждане на **ПОЛИТИКАТА ПО КАЧЕСТВО**, Висшето Ръководство определя основните измерими цели по качеството:

- Да изгради училището като престижен, уважаван и модерен национален и регионален университетски комплекс, съоръжен с най-новите постижения на научно-техническия прогрес, доближаващ го до високите европейски изисквания, център за подготовка на висококачествени и висококвалифицирани кадри, овладяли най-съвременните инженерно-строителни науки, готови за незабавна, след завършването на образованието си реализация в строителни и други организации, независимо от тяхната сфера на дейност –проектиране, изграждане, реконструкция и възтановяване, саниране на сгради и съоръжения.
- Училището да стане желан притегателен център за младежи и девойки от страната и чужбина, желаещи да получат съвременно висше техническо образование в областта на строителството.
- Да създаде от училището желан партньор на строителни и други организации в съвместни дейности, свързани с повишаване на качеството и ефективността на инвестиционните процеси.
- Да създаде от училището център за проучвателна, научноизследователска, проектантска и внедрителска дейност, отнасяща се до съвременни, висококачествени строителни процеси и технологии.
- Да се подобрява качеството на легловата база и същата да получи категория на хотел.
- Да осъществи разширяване обхвата на Системата за управление на качеството.

За реализиране на тези цели, Висшето Ръководство на ВСУ "Любен Каравелов " е разработило, внедрило и поддържа Система за управление на качеството, съответстваща на Стандарт **ISO 9001:2000**.

Ръководството е създадо условия за стриктно спазване изискванията на Системата за управление на качеството в Организацията и за активното съдействие на ръководния и изпълнителски персонал в нейното развитие.

Като Ректор на Висше Строително Училище /ВСУ/ "Любен Каравелов"

ДЕКЛАРИРАМ

ЛИЧНОТО СИ УЧАСТИЕ И ОТГОВОРНОСТ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ОБЯВЕНАТА ПОЛИТИКА ПО КАЧЕСТВОТО, ОСИГУРЯВАЩА РАЗВИТИЕТО И ПРОСПЕРИТЕТА НА ОРГАНИЗАЦИЯТА

Ноември, 2004 год.

Ректор:

/доц. д-р инж. Георги Годиначки/

2. Профил

ВСУ "Любен Каравелов" е държавно специализирано училище. То е юридическо лице, със седалище гр. София, ул." Суходолска " № 32, с предмет на дейност:

- Обучение на студенти и докторанти за придобиване на инженерна и специална квалификация в областта на строителството, проектирането на сгради и съоръжения, строителната техника, технологиите и методите за организация и управление на инвестиционните проекти, необходими за отраслите на икономиката и държавните структури, по специалности, утвърдени от Академичния съвет и в съответствие с Държавния регистър на специалностите и класификацията на научните специалности;
- Повишаване на квалификацията и придобиване на нова квалификация, чрез паралелно и следдипломно обучение;
- Научноизследователска, проектантска и конструкторска дейност;
- Експертно-консултантска, стопанска, социална, спортна, информационна и други дейности.

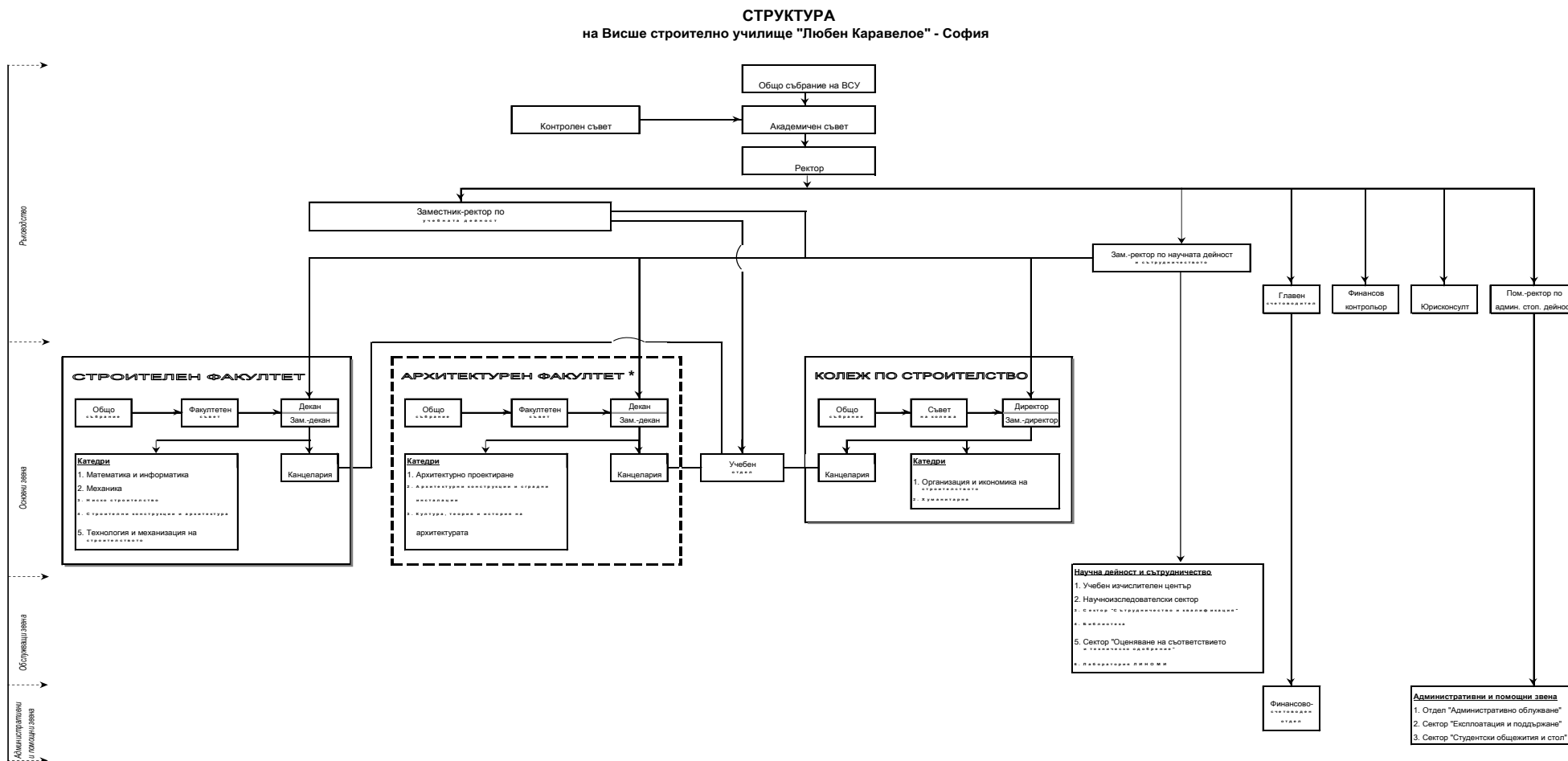
ВСУ има свое име – "Любен Каравелов", знаме и празник – **24 ноември**.

ВСУ провежда процедури за придобиване на образователни и научни степени и научни звания, в съответствие с действащото законодателство.

ВСУ осъществява дейността си на принципа на академичната автономия, съгласно ЗВО, която гарантира академични свободи, академично самоуправление и неприкосновеност на територията му.

3. Организация

3.1. Организационна структура



Структурата е утвърдена от Академичния съвет на ВСУ с Протокол № 48/03.10.2003 година.

3.2. Отговорности и пълномощия

Подробно описание на Структурните единици на Организацията и Длъжностите в тях е отразено в **Щат на Висше строително училище “Любен Каравелов”**, който се утвърждава от Ректора.

Устройството, дейността и управлението на ВСУ “Любен Каравелов”, взаимоотношенията между Структурните единици и Длъжностните лица, техните права и задължения са регламентирани в **Правилника за устройството и дейността на ВСУ “Любен Каравелов” София**.

Допълнителните правила за работа в Организацията са регламентирани в съответните Правилници и Правила, съгласно **Списък на основните вътрешни правила и правилници на ВСУ “любен Каравелов” – Приложение 1 от Правилника за устройството и дейността на ВСУ “Любен Каравелов” София**.

Отговорностите и пълномощията на Длъжностните лица в Организацията са определени и регламентирани и в Длъжностните характеристики, които са разработени и утвърдени, съгласно българското законодателство.

Йерархичните равнища в Организацията са както следва:

- 1) Ректор;
- 2) Заместник Ректори и Помощник Ректор;
- 3) Декани на Факултети и Директор Колеж;
- 4) Главен счетоводител;
- 5) Ръководители на Катедри.

Управлението на всяка Структурна единица и вземането на конкретни решения, свързани с дейността ѝ се осъществява чрез следните Колективни органи:

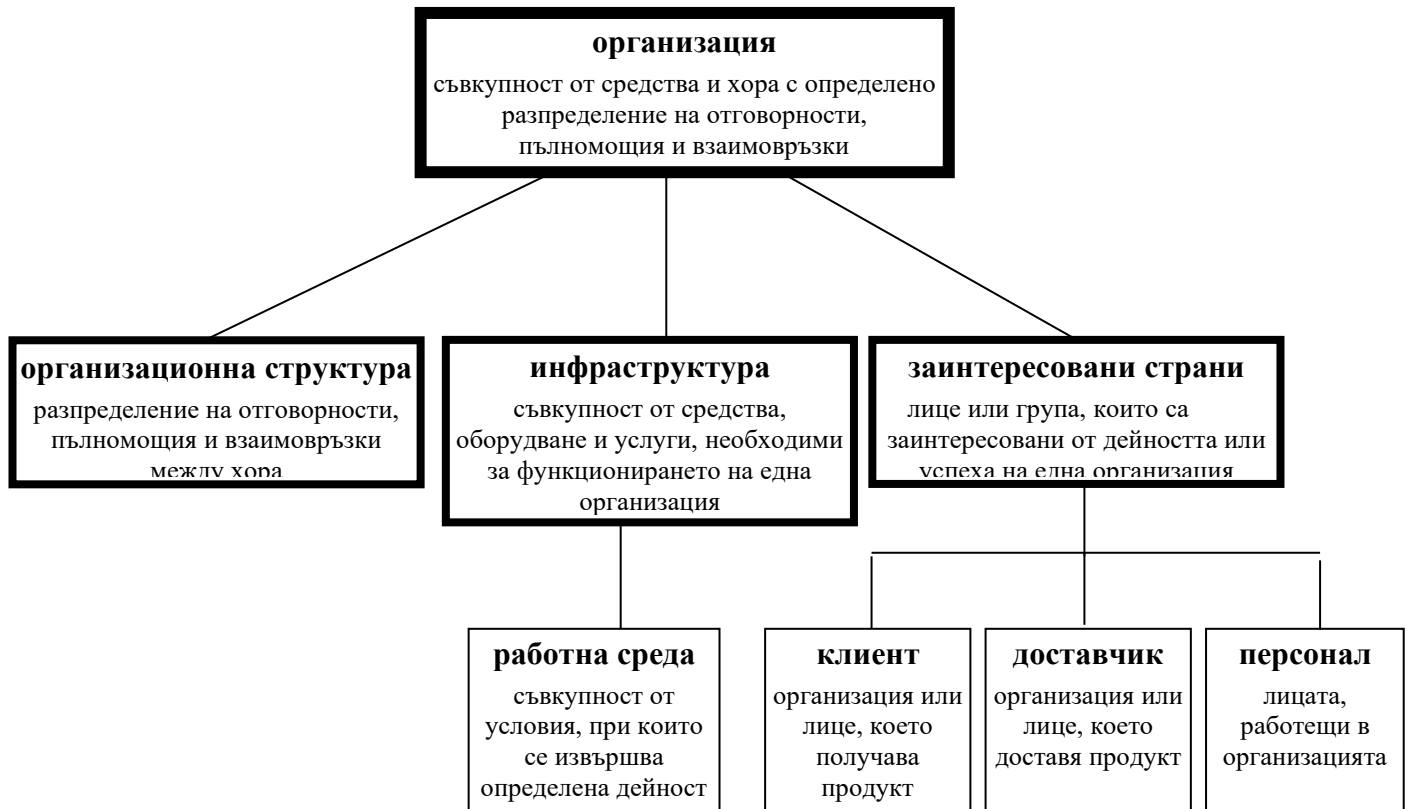
- Общо събрание – за управление на училището;
- Академичен съвет – за ръководство на учебната и научната дейност, и за управление на училището;
- Контролен съвет – състои се от хабилитирани лица, нечленове на Академичния съвет;
- Общо събрание на факултет – за управление на съответния факултет;
- Факултетен съвет – за управление на съответния факултет;
- Общо събрание на колежа – за управление на колежа;
- Съвет на колежа – за управление на колежа;
- Катедрен съвет;
- Учебно-методичен съвет – касае дейността на Сектора за сътрудничество и квалификация (ССК);
- Ректорски съвет – неговата дейност е описана в Раздел 4, т.4.1 от Наръчника.

Дейността на горепосочените Колективни органи, с изключение на Ректорския съвет е регламентирана подробно в Правилника за устройството и дейността на ВСУ “Любен Каравелов”.

ВСУ “Любен Каравелов” има Академичен състав, който включва: професори, доценти, главни асистенти, старши асистенти, асистенти, старши преподаватели и преподаватели

в Организацията, като тяхната дейност е регламентирана в Правилника за устройството и дейността на ВСУ "Любен Каравелов"..

При изграждане на Органиграмата и определяне на подчинеността и взаимоотношенията в нея, са взети предвид понятията, отнасящи се до този процес и са показани на **Фиг. 1**.



Фиг. 1 – Понятия, свързани с организацията

4. Система за управление на качеството

4.1. Общи изисквания

Висшето Ръководство на ВСУ "Любен Каравелов" е създадо условия за разработване, документиране, внедряване и поддържане в Организацията на Система за управление на качеството, ориентирана към заинтересованите страни, при което:

- Са регламентирани процесите, които са ясно разбрани, ръководени и управлявани, като тяхната ефективност и ефикасност подлежи на непрекъснато подобряване;
- Осигурено е ефективното и ефикасно протичане и управление на дейностите и са определени критериите и методите за тяхното функциониране и наблюдение с цел удовлетворяване изискванията и очакванията на заинтересованите страни на Организацията;
- Осигурено е ефективното и ефикасно използване на ресурсите и информацията, които се използват за осъществяване на дейностите в Организацията и оценяване на постигнатите резултати.

Дейностите относно изграждането на ориентирана към заинтересованите страни Система за управление на качеството включват:

- Идентифициране на процесите, водещи до задоволяване на изискванията на заинтересованите страни;
- Идентифициране на нуждите от процеси, водещи до подобряване резултатите на Организацията;
- Системно получаване и обработване на информация за процесите;
- Ориентиране на развитието към непрекъснато подобряване.

Висшето Ръководство и Академичната общност на Организацията са определили всички процеси /основни и спомагателни/, тяхната последователност и взаимодействие, съгласно **Диаграма на процесите /Фиг. 2/**. Те са определени и организирани, съгласно изискванията на ISO 9001:2000 и са регламентирани в Системата за управление на качеството, административните документи на Организацията и нормативните документи, действащи в Р България.

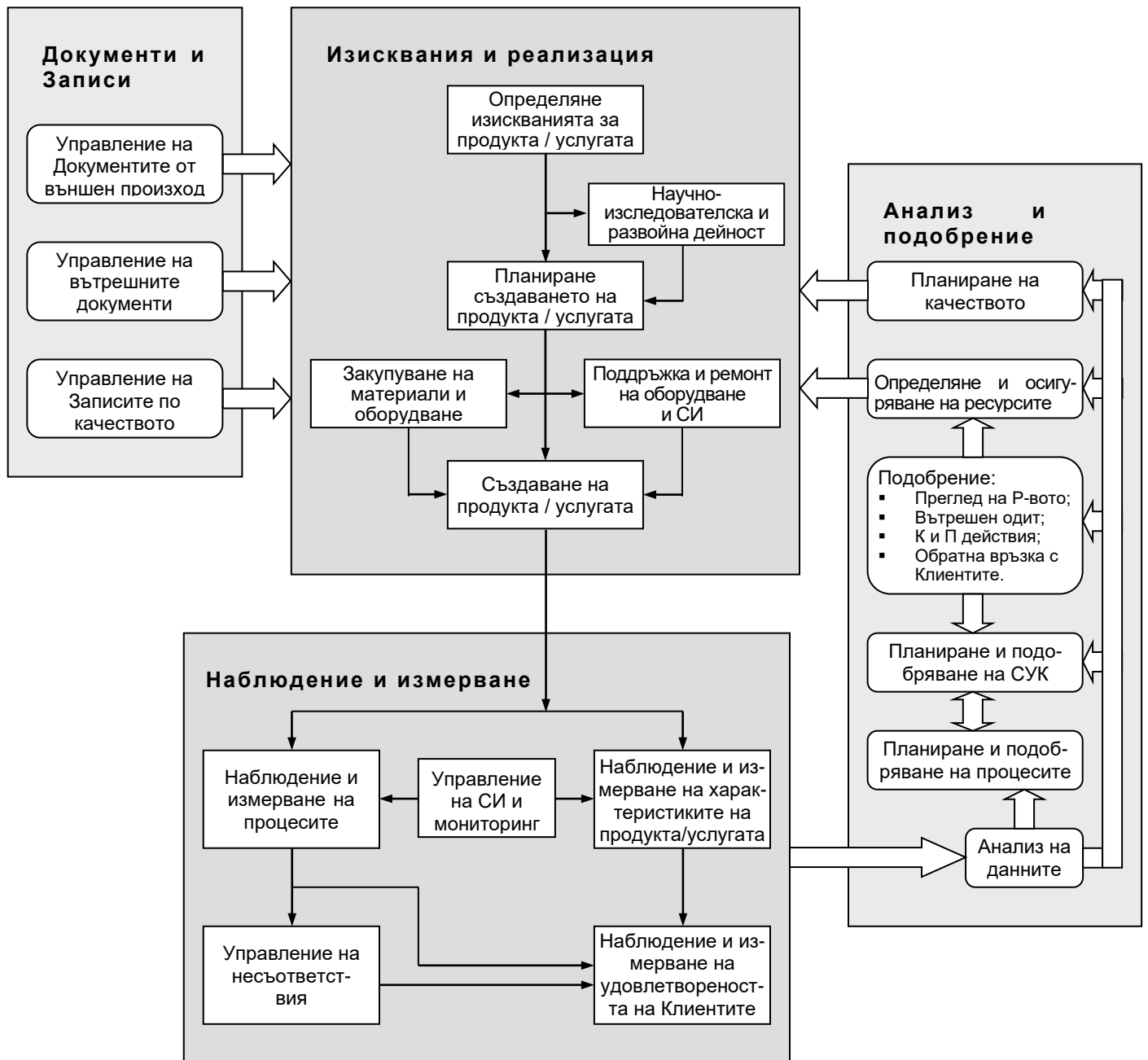
Като **основни процеси** в Системата за управление на качеството на ВСУ "Любен Каравелов" са определени всички дейности по:

- Обучение на студенти и докторанти за придобиване на инженерна и специална квалификация в областта на строителството, проектирането на сгради и съоръжения, строителната техника, технологиите и методите за организация и управление на инвестиционните проекти, необходими за отраслите на икономиката и държавните структури, по специалности, утвърдени от Академичния съвет и в съответствие с професионалните направления, посочени в ЗВО и класификацията на научните специалности;
- Повишаване на квалификацията и придобиване на нова квалификация чрез паралелно и следдипломно обучение;
- Научноизследователска, проектантска и конструкторска дейност.

Като **спомагателни процеси** в Системата за управление на качеството на ВСУ "Любен Каравелов" са определени всички дейности по извършване на експертно-консултантска, стопанска, социална, спортна, информационна и други дейности.

Изпълнението на процесите е свързано с предоставяне на качествени услуги, което се осъществява чрез: приемане на заявления на обучаемите, тристранни договори, възлагане на услуги, реализирането на административната и стопанска дейност; осъществяване на входящ, текущ и последващ контрол върху процесите и услугите; поддържане на материално-техническа база; идентифициране на необходимостта от набавяне на ресурси и тяхното своевременно осигуряване; организиране на транспорт, комуникации и т.н. Управлението на тези процеси е регламентирано в Раздел 7 на Наръчника по качеството и в съответните Планове по качеството.

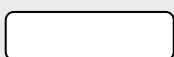
Диаграма на процесите



Легенда



основен процес



спомогателен процес

Съкращения

- СУК – Система за управление на качеството;
- СИ – Средства за измерване;
- Р-вото – Ръководството;
- К и П – Кorigираци и Превантивни.

Критериите за оценка ефективността на процесите се определят от Ръководството /Ректорът, Заместник -Ректорите, Помощник- Ректорът, Деканите на Факултетите, Директорът на Колежа и Ръководителите на Катедри/, съобразно удовлетворяване изискванията на заинтересованите страни. На заседания на съответните Колективни органи за управление, чиито дейности са описани подробно в Правилника за устройството и дейността на ВСУ "Любен Каравелов" София, се проследяват и отчитат резултатите по изпълнение на стратегиите, поставяните цели и задачи, съобразно входните критерии. Всички данни, необходими за оценяване ефективността на работа се обработват и анализират от Длъжностните лица от всички Структурни единици, като обменът на информация се осъществява на базата на установената вътрешнокомуникационна система, описана в Раздел 5, т.5.5.3 от Наръчника по качеството /НК/. Методите и отговорностите по осъществяването на контрол, наблюдение, измерване и анализ на процесите и услугите, както и постигнатите резултати са описани по-подробно в Раздел 7 и Раздел 8 от настоящия документ.

Ръководството на Организацията е осигурило необходимата идентификация и проследимост /Раздел 7,т.7.5.3. от НК/ на всички дейности и процеси, съгласно изискванията за поддържане на действащата Система за управление на качеството.

Ръководството идентифицира нуждите от набавяне на ресурси и своевременно осигурява необходимите такива за правилното протичане на дейностите, чрез определените в Раздел 6 на Наръчника по качеството, в План по качеството за осъществяване на легловата база и свързаните с нея дейности, реда и начина на управление на този процес.

Информацията и комуникациите – вътрешни и външни, необходими за правилното управление, организиране и изпълнение на процесите, са идентифицирани и осигурени от Ръководството на Организацията, и са разработени в Раздел 5 и Раздел 7 на Наръчника по качеството.

За установяване степента на изпълнение на поставените цели по качеството, Ръководството отчита достигнатите резултати чрез разработени от специалисти на ВСУ "Любен Каравелов " и утвърдени от Ректора **Методики за измерване на целите:**

- **Методика за измерване на целите на учебната дейност,**
- **Методика за измерване на целите на стопанската дейност и**
- **Методика за измерване на целите на Научно-изследователската дейност.**

За проследяване и оптимизиране на резултатите от извършваните процеси и дейности отговаря както Ръководството, така и всеки служител в рамките на правомощията и задълженията си, описани в съответните Длъжностни характеристики, Правилници и Правила, другите административни документи и в Системата за управление на качеството на Организацията. Тези въпроси се внасят за обсъждане на заседания на Ректорския съвет на ВСУ "Любен каравелов".

Ректорският съвет, на чиито заседания се докладва и разглежда текущото състояние на Системата за управление на качеството и предложения за внасяне на подобрения в процеса на нейното поддържане, включва:

- Ректор;
- Зам. -Ректори и Помощник- Ректор;
- Декани;
- Председател на Общото събрание;

- Главен счетоводител;
- Упълномощен представител на ръководството.

Отговорности и пълномощия на Ректорския съвет:

- Ректорът на Организацията е Председател на Ректорския съвет.
- Ректорският съвет избира Секретар за документиране, координация и управление на решенията.
- Осъществява постоянна оперативна координация, контрол и провежда мероприятия за осигуряване функционирането, поддържането и развитието на Системата за управление на качеството.
- Разглежда предложения за изменение и допълнение на Наръчника по качеството, Процедурите по качеството, извършва тяхното обсъждане и коригиране.
- Обсъжда на свои заседания действието на Системата за управление на качеството и изготвя предложения за нейното усъвършенстване.
- На заседания разглежда възникналите проблеми по отношение спазването на изискванията на документите от Системата за управление на качеството и предлага необходимите коригиращи и превантивни действия.
- На заседание обсъжда резултатите от проведени Прегледи на ръководството и осъществява оперативен контрол за изпълнението на решенията му.
- Разглежда резултатите от проведените Вътрешни одити по качеството и одобрява предприетите коригиращи и набелязва превантивни действия, и действия за подобрения.
- Анализира ефективността от изпълнението на коригиращите и превантивни действия, и подобрения.

Ред за провеждане на заседания на Ректорски съвет:

Заседанията на Ректорския съвет, свързани с въпроси на Системата по качество, се провеждат в следния порядък:

- Упълномощеният представител на ръководството:
 - прави преглед на изпълнението на Решенията от предходни заседания;
 - докладва постъпилите предложения за актуализация, изменения и допълнения на Наръчника по качеството и Процедурите по качество;
 - докладва резултатите от проведените Прегледи на ръководството;
 - докладва резултатите от проведените Вътрешни одити по качеството в Организацията, съгласно ПК 08_01;
 - предлага за обсъждане предприемането на коригиращи / превантивни действия, съгласно ПК 08_03 и ПК 08_04;
 - представя за обсъждане Анализ на ефективността от изпълнението на коригиращите и превантивни действия;
- Ректорът след обсъждане на поставените въпроси:
 - конкретизира мероприятията за решаване, поставя срокове и определя отговорници за изпълнението им;

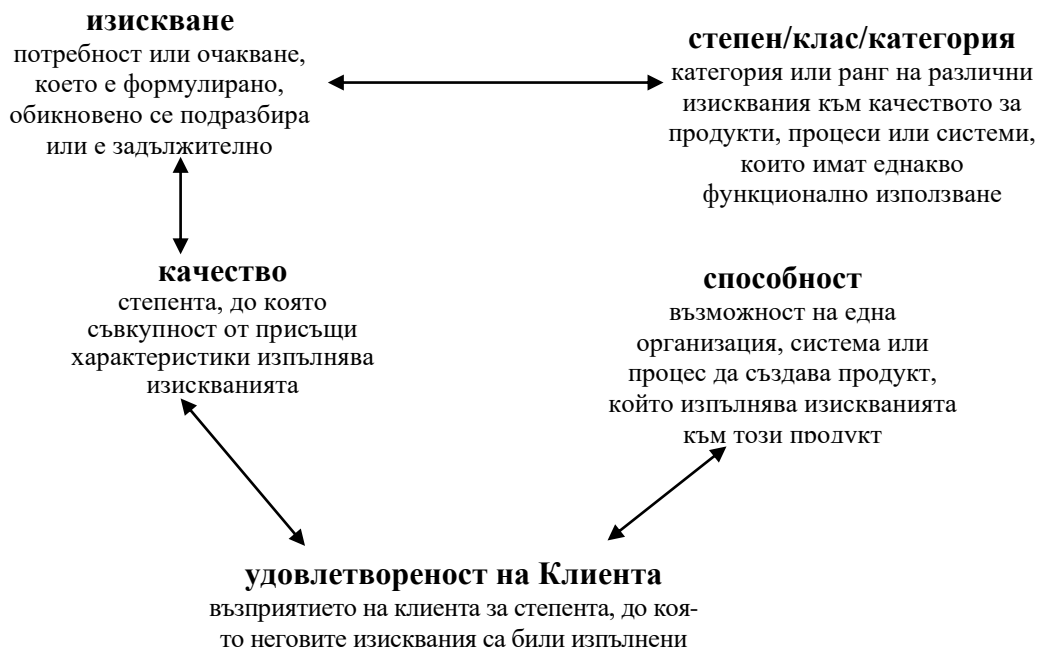
- взема решения относно сроковете за влизане в сила на Документите от Системата за управление на качеството и Заповедите за изменения;
- взема решения за възнаграждане/санкциониране на Длъжностните лица, в съответствие с техните действия и постигнати резултати.

Приетите решения от заседанията на Ректорския съвет се вписват в Протокол /в свободна форма/ и са със силата на Заповед на Ректора, а контролът по тяхното изпълнение се извършва от Упълномощения представител на ръководството.

Оригиналите на всички Документи, докладвани и разглеждани на Ректорския съвет /Анализи, Доклади, Информационни бюлетини, Методики и други/ се съхраняват от Секретаря на Ректорския съвет, а копия от тях – от съответния Ръководител на структурна единица, който ги е изготвил.

При разработване на Системата за управление на качеството са взети предвид понятия, свързани с качеството, показани на **Фиг. 3**.

ДИАГРАМА НА ОСНОВНИТЕ ПОНЯТИЯ



Фиг. 3 – Понятия, свързани с качеството

Системата за управление на качеството на ВСУ "Любен Каравелов" обхваща основните дейности на Организацията: учебна дейност, научна дейност и стопанска дейност.

Учебната дейност включва обучението на студенти и докторанти, повишаване на квалификацията и придобиване на нова квалификация чрез паралелно и следдипломно обучение.

Научната дейност обхваща дейността на Академичния съвет, Научно-изследователската дейност и организирането на семинари и научни конференции.

Стопанската дейност, включена в Системата по качество, **се ограничава до дейностите, свързани с управлението на легловата база на Общежитията в блокове № 3, №4 и №5.**

Ефективността на Системата за управление на качеството на Организацията е обект на непрекъснат анализ и усъвършенстване, с цел да се поддържа съответствие с изискванията на ISO 9001:2000. Ръководството на ВСУ "Любен Каравелов" постига това чрез

провеждане на Прегледи на ръководството, съгласно Раздел 5, т.5.6. от настоящия Наръчник по качеството, Вътрешни одити по качеството, съгласно Процедура по качеството ПК 08_01, както и предприемане на коригиращи и превантивни действия, съгласно ПК 08_03 и ПК 08_04, и поддържане на обратна връзка със заинтересованите страни.

4.2. Изисквания към документацията

4.2.1. Общи положения

Структура на документацията от Системата за управление на качеството на Организацията:

- Наръчник по качеството;
- Процедури по качеството /ПК/, съгласно изискванията на ISO 9001:2000:
 - ПК 04_01 Управление на Документите;
 - ПК 04_02 Управление на Записите по качеството;
 - ПК 08_01 Вътрешни одити по качеството;
 - ПК 08_02 Управление на несъответстващ продукт;
 - ПК 08_03 Коригиращи действия;
 - ПК 08_04 Превантивни действия;
- П₁- План по качеството за управление на легловата база на Общежитията;
- П₂ - План по качеството за осъществяване на научно-изследователската дейност.

Политиката по качеството е документирана, съгласно изискванията на Стандарта и включва измерими цели и задачи, за които целият персонал е информиран и ги осъзнава, разбира и следва стриктно с цел постигане на добри резултати. Политиката и целите по качеството са разработени, утвърдени и разгласени от Ръководството на ВСУ "Любен Каравелов" и са описани в Раздел 1 от Наръчника по качеството.

Настоящата версия на Системата за управление на качеството е разработена от проектантски екип в състав:

- Ректор;
- Упълномощен представител на ръководството;
- Зам.- Ректори;
- Декани;
- Директор на Колеж;
- Ръководители на Работни групи по:
 - Учебната работа;
 - Научно-изследователска и развойна дейност;
 - Административна и стопанска дейност;
 - Оценка на данните от функциониране на Системата по качество.

Проектантският екип е отговорен за разработването на Системата за управление на качеството, внасянето на изменения в нея и контрол по разпространението и ползването ѝ.

Системата за управление на качеството на ВСУ "Любен Каравелов" включваща,

Наръчника по качество, Плановете по качество и Процедурите по качество, е приета и одобрена с решение на Ректорския съвет, след което е утвърдена от Ректора на Организацията.

Разпространение на Системата за управление на качеството чрез предоставяне на копие:

Наименование на длъжността	Контролирано копие	Неконтролирано копие
Ректор	Да	
Упълномощен представител на ръководството	Да	
Зам. -Ректор Учебна дейност	Да	
Зам.- Ректор Научната дейност и сътрудничеството	Да	
Помощник- Ректор	Да	
Декан на Строителния факултет	Да	
Декан на Архитектурния факултет	Да	
Директор на Колежа по строителство	Да	
Р-л Учебен електронно-изчислителен център	Да	
Р-л Сектор "Сътрудничество и квалификация"	Да	
Ръководители на катедри – общо 6 копия	Да	
Заинтересовани страни		Да

Видът и обхватът на документацията осигуряват изпълнението на договорените, законовите и нормативните изисквания, потребностите и очакванията на заинтересованите страни. Те са съобразени с дейностите, извършвани в Организацията.

Документите и Записите, описващи реда и начина за протичане на всички процеси и дейности се разработват от Ръководството, съобразно изискванията на българското законодателство и се приемат от съответните колективни органи. Те се поддържат от упълномощени за целта Длъжностни лица и се утвърждават от Ректора. Всички предложения за изменения, отнасящи се до документацията на Организацията се внасят за разглеждане и утвърждаване на заседания на съответните Колективни органи, съгласно Правилниците и Правилата за тяхното организиране и провеждане.

Понятията, свързани с документацията, използвани при разработване и внедряване на Системата за управление на качеството, са показани на **Фиг. 4**.



Фиг. 4 – Понятия, свързани с документацията

4.2.2. Наръчник по качеството

Наръчникът по качеството описва обхвата на Системата за управление на качеството, Политиката и целите по качеството, организацията на управление и отговорностите на Ръководството и служителите, необходими за спазване изискванията на ISO 9001:2000 във ВСУ "Любен Каравелов"

Системата за управление на качеството на ВСУ "Любен Каравелов" обхваща изцяло учебната и научната дейност, и частично стопанската дейност, а именно:

управлението на легловата база на Общежитията.

4.2.3. Управление на Документите

Осъществява се съгласно Процедура по качеството **ПК 04_01 Управление на Документите**.

4.2.4. Управление на Записите по качеството

Осъществява се съгласно Процедура по качеството **ПК 04_02 Управление на Записите по качеството**.

4.3. Използвани съкращения, термини и определения

4.3.1. Термини, свързани с качеството

Качество – степента, до която съвкупност от присъщи характеристики изпълняват определени изисквания.

Изискване – потребност или очакване, което е формулирано, обикновено се подразбира или е задължително.

Удовлетвореност на Клиента – възприятието на Клиента за степента, до която неговите изисквания са били изпълнени.

Система за управление на качеството – система за насочване на оперативно управление на една Организация по отношение на качеството.

Политика по качеството – общи намерения и насоки на организацията, свързани с качеството, официално изразени от нейното Ръководство.

Цел по качеството – това, към което се стремим или което трябва да бъде постигнато, свързано с качеството.

Планиране на качеството – част от управлението на качеството, насочена към определяне на целите по качеството и на необходимите оперативни процеси и съответните ресурси за постигане на целите по качеството.

Непрекъснато подобряване – повтаряща се дейност за повишаване на способността за изпълнение на изискванията.

Ефикасност – степента, до която планираните дейности са реализирани и планираните резултати са постигнати.

Ефективност – съотношение между постигнатите резултати и използваните ресурси.

4.3.2. Термини, свързани с организацията

Организация – съвкупност от средства и хора с определено разпределение на отговорности, пълномощия и взаимовръзки.

Организационна структура – разпределение на отговорности, пълномощия и взаимовръзки между хора.

Инфраструктура – съвкупност от средства, оборудване и услуги, необходими за функционирането на една Организация.

Работна среда – съвкупност от условия, при които се извършва определена дейност.

Клиент – организация или лице, което получава продукт/услуга.

Доставчик – организация или лице, което доставя продукт/услуга.

заинтересована страна – лице или група, които са заинтересовани от дейността или успеха на една Организация.

4.3.3. Термини, свързани с процес или продукт/услуга

Процес – съвкупност от взаимосвързани или взаимодействащи дейности, които превръщат входните елементи в изходни.

Проект – уникален процес, състоящ се от комплекс координирани и контролирани дейности с начални и крайни дати, предприети за постигане на една цел, съответстваща на специфични изисквания, включително ограниченията по време, разходи и ресурси.

Продукт – резултат от процес.

Процедура – точно определен начин за осъществяване на дейност или процес.

4.3.4. Термини, свързани с характеристики

Характеристика – отличително свойство.

Проследимост – възможността да се проследи историята, приложението или местонахождението на това, което се разглежда.

4.3.5. Термини, свързани със съответствието

/Не/Съответствие – /не/изпълнение на изискване.

Коригиращо действие – действие, предприето за отстраняване на причината за констатирано несъответствие или друга нежелана ситуация.

Превантивно действие – действие за отстраняване на причина за потенциално несъответствие или друга потенциално нежелана ситуация.

Ремонт/сервиз – действие, предприемано спрямо несъответстващ продукт, за да може той да стане приемлив за предвидената употреба.

Бракуване – действие, предприемано спрямо несъответстващ продукт за предотвратяване на неговата първоначално предвидена употреба.

4.3.6. Термини, свързани с документация

Информация – данни със значение.

Документ – информация и нейните носители.

Запис – документ, съдържащ постигнати резултати или предоставящ доказателство за извършени дейности.

Наръчник по качеството – Документ, определящ Системата за управление на качеството на една Организация.

Процедура по качеството – определен начин за изпълнение на дейност или процес, който може да бъде документиран или недокументиран.

План по качеството – Документ, съдържащ свързаните с качеството практически опит, помощни средства, ресурси и дейности, специфични за даден продукт, проект или договор.

4.3.7. Термини, свързани с изследване

Обективно доказателство – данни, потвърждаващи съществуването или достоверността на нещо.

Контрол – оценка на съответствието чрез наблюдение или преценка, съпроводена с подходящи действия като измерване, изпитване или калибриране.

Проверка /верификация/ – потвърждаване чрез представяне на обективно доказателство, че определените изисквания са били изпълнени.

Потвърждаване /валидиране/ – потвърждаване чрез представяне на обективно доказателство на това, че са изпълнени изискванията за специфична предвидена употреба или приложение.

Преглед – дейност, предприемана за определяне на пригодността, адекватността и ефикасност на разглеждания проект за постигане на определените цели.

4.3.8. Термини, свързани с одит

Одит – системен, независим и документиран процес за получаване на доказателства от одит и обективното им оценяване, за да се определи степента, до която са изпълнени критериите на одита.

Критерии на одита – съвкупност от правила, процедури или изисквания, използвани като указание

Доказателства от одита – Записи, излагане на факти или друга информация, която е свързана с критериите на одита и която може да бъде проверена.

4.3.9. Термини, свързани с осигуряване на качеството при процесите на измерване

процес на измерване – съвкупност от действия за определяне стойността на дадена величина.

измервателно оборудване – средство за измерване, програмно осигуряване, еталон, стандартен образец или спомагателна апаратура или комбинация от тях, необходими за осъществяване на процеса на измерване.

4.3.10. Използвани съкращения

ВСУ – Висше строително училище

Организацията – ВСУ "Любен Каравелов"

Ръководството – Ректорът, Заместник Ректорите, Помощник Ректорът, Деканите на Факултетите, Директорът на Колежа, Главният Счетоводител и Ръководителите на Катедри

Системата – Системата за управление на качеството

НК – Наръчник по качеството

ПК – Процедура по качеството

П₁ – План по качеството за управление на легловата база на Общежитията

П₂ – План по качеството за осъществяване на научно-изследователската дейност

ДК – Документ по качеството

СЕ – Структурна единица

СОПКОиАС – Система за оценка и поддържане на качеството на обучение и на академичния състав

НИС – Научно-изследователски сектор

УИЦ – Учебен-изчислителен център

ЛИНОМИ – Лаборатория за изпитване на неорганични и органични материали и изделия

ССК – Сектор сътрудничество и квалификация

СОС иТО – Сектор за оценяване на съответствието и техническото одобрение

5. Отговорност на Ръководството

5.1. Ангажимент на Ръководството

Ръководството гарантира и демонстрира своята ангажираност и активно участие при разработване, внедряване и поддържане на Системата за управление на качеството, в посока задоволяване изискванията на Клиентите и другите заинтересовани страни. Това се постига чрез предприемане на следните действия:

- Определяне, разработване, планиране, внедряване и поддържане на Визията, Мисията, Стратегията, Политиката и целите по качеството на Организацията;
- Информирание на служителите относно важността да се спазват изискванията на Системата, създаване на доверие в персонала и осигуряване на неговата допълнителна квалификация, когато е необходимо;

- Осигуряване на условия за постигане на целите;
- Обработване на обратната информация относно ефективността и ефикасността на Системата;
- Подобряване на основните и спомагателните процеси, влияещи върху ефективността и ефикасността на процесите по извършване на основните процеси;
- Осигуряване и поддържане на необходимите инфраструктура и ресурси.

За осъществяване на Политиката и постигане на целите по качеството Висшето Ръководство и Академичната общност на Организацията поемат своята отговорност за:

- Непрекъснато изследване потребностите и изискванията на Клиентите на строителните специалисти и други продукти , свързани с отрасъла;
- Определяне и усъвършенстване на учебните процеси и дейности;
- Усъвършенстване на преподавателския състав, повишаване на неговата квалификация, в т.ч. хабилитиране и научни звания;
- Поддържане и усъвършенстване на инфраструктурата и работната среда /сгради, лаборатории, информационни средства, въвеждане на нови средства и методи за обучение и др./;
- Мотивиране и обучение на преподавателския състав и студентите;
- Осигуряване на непрекъснат контрол и оценка на професионалните и личностни качества на преподавателския състав;
- Поддържане на ефикасна и ефективна Система за управление на качеството и самооценяване на постигнатите резултати, и набеязва мерки за подобряване на Системата;
- Разглеждане на Системата за управление на качеството като неразделна част от управленческата структура на ВСУ "Любен Каравелов"

Ръководството се е ангажирало да осигурява спазването на законовите и нормативни изисквания, както и настъпващите изменения и допълнения в действащата нормативна база на Р. България, отнасящи се до дейността на Организацията чрез информиране на Длъжностните лица относно тези изисквания.

Ръководството следи за спазване на трудовата етика, изразяваща се в поддържане на дисциплина, колегиалност, толерантност, сътрудничество между служителите, опазване на поверителна служебна информация, и учтиво отношение спрямо заинтересованите страни на ВСУ "Любен Каравелов".

Ръководството извършва периодичен контрол, оценка на резултатите и непрекъснато подобряване на Системата за управление на качеството. Тези процеси се осъществяват чрез:

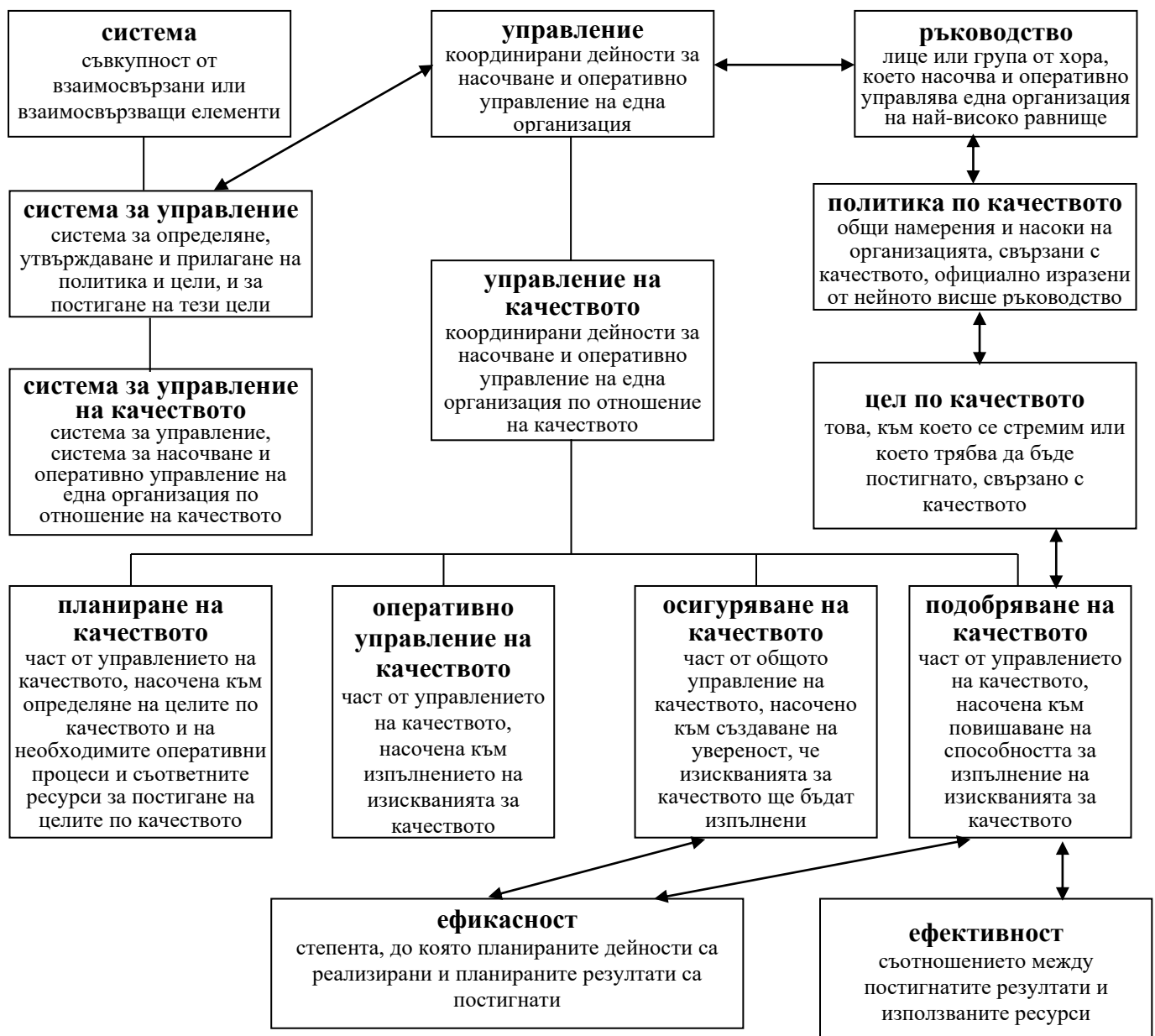
- Управление на качеството;
- Периодично разглеждане на проблемите, свързани със Системата по качество на заседания на Ректорския съвет и другите Колективни органи;
- Редовно провеждане на Вътрешни одити по качеството;

- Провеждане на Прегледи на ръководството, като за определяне реда и честотата на провеждане на Прегледи на ръководството отговаря Ректорът на Организацията.

Резултатите от проведените Вътрешни одити по качеството и Прегледи на ръководството се разглеждат на заседания на Ректорския съвет, където се вземат решения за предприемане на коригиращи/превантивни действия при установяване на несъответствия, както и за реализиране на утвърдените предложения за внасяне на подобрения. Взети решения, касаещи определени Длъжностни лица се свеждат до тяхното знание чрез връчване на Заповеди и Наредвания.

Ръководството е поело отговорността по идентифициране на необходимостта от набавяне на нужните ресурси. Редът за идентифициране и осигуряване на необходимите ресурси е описан в Раздел 6 и Раздел 7, т.7.4. от Наръчника и в Плановите по качеството. Чрез осигурената идентификация и проследимост на тези процеси се гарантира навременното осигуряването на достатъчно и подходящи ресурси с цел постигане целите на Организацията и поддържане на взаимноизгодно сътрудничество със заинтересованите страни.

Използваните понятия и връзки между тях, дефинирани при управлението на процесите в Организацията, и свързаните с това ангажименти на Ръководството са показани на **Фиг. 5.**



5.2. Насоченост към заинтересованите страни

Организацията идентифицира своите заинтересовани страни и определя техните потребности и очаквания. Заинтересованите страни на Организацията са:

- **Клиентите**, това са:
 - Обучаемите студенти, желаещи да придобият необходимите за тях знания и умения посредством специалностите, квалификацията, дисциплините, формите и сроковете на обучение, които ВСУ "Любен Каравелов" предлага;
 - Организации, наемащи на работа обучаемите и/или възлагащи на ВСУ "Любен Каравелов" обучаването на наети от тях лица;
 - Организации, възлагащи на ВСУ "Любен Каравелов" специфични проекти и/или организации, на които ВСУ "Любен Каравелов" продава специфични проекти;
 - Физически и/или юридически лица /които могат да бъдат обучаеми или външни лица/, ползващи услугите на легловата база на ВСУ "Любен Каравелов"
- **Косвени клиенти** – това са организации, при които следва обучаемите да кандидатстват за работа /напр. строителни организации/;
- **Потенциални клиенти** – лица, завършили специализирани средни училища и техникуми;
- **Косвени и потенциални доставчици и партньори** – това са напр. специализирани средни училища и техникуми, и техните Директори в качеството си на лобита;
- **Държавата** – като орган, определящ нормативните изисквания към осъществяването на дейностите във ВСУ "Любен Каравелов"
- **Ръководството и персоналот**, включващ висококвалифицирани преподаватели, администрация и обслужващи технически лица;
- **Доставчици и партньори** /напр. извънредни преподаватели, хонорувани преподаватели и гост-преподаватели/.

Установяването на обратна връзка с клиенти се осъществява главно чрез преки контакти с тях, както и провеждане на неформални маркетингови проучвания. Прави се неформално изучаване на възможността за привличане на клиентите в оперативен порядък от академичния състав и ръководството, както и се разчита на т.нар. "ходещи реклами", т.е. удовлетворените клиенти, които изграждат положителна репутация на ВСУ "Любен Каравелов" предават информация на потенциални клиенти.

Основни средства за разпространение на информацията относно дейността на ВСУ "Любен Каравелов" представляват:

- Лобиране от страна на Директори на средни училища за привличане на кандидат-студенти;
- Рекламна дейност: използване на транспортна и външна реклама;
- Справочник на висшите училища;

- Web страницата на Организацията.

Мерки, които се предприемат от ръководството и преподавателите във ВСУ "Любен Каравелов" с цел ефективно удовлетворяване на потребностите на клиентите са в посока придобиване на информация от тях относно проблемните области и на тази база се внася за разглеждане на Учебно-методичен съвет за установяване на възможността от изготвяне на специални Учебни програми и съответните дисциплини в зависимост от желанието на клиента. Правят се препоръки за възможните направления за обучение на Обучаемите според техните интереси и изисквания.

Степента на удовлетвореност и определяне на потребностите на Обучаемите се установяват с помощта на **Анкетни карти ДК 05_00-01** /Приложение 1/, които се попълват от Обучаемите и се използват за оценяване на учебния процес въз основа на **Методика за измерване на целите на учебната дейност**. На заседание на Ректорския съвет се отчитат и изследват резултатите от анкетирването и на тази основа се преминава към проучване на възможността за предприемане на коригиращи / превантивни действия / действия за подобрения.

Определяне на потребностите на другите клиенти /освен обучаемите/ се извършва съгласно Раздел 7, т.7.2 от съответните Планове по качеството, като степента на тяхната удовлетвореност се измерва съгласно Раздел 8 от Плановите по качеството.

Чрез обработка и анализ на анкетните карти, **изпитните ведомости ДК 05_00-02** /Приложение 2/, събеседване с обучаемите се получава резултатът относно задоволяване на техните изисквания.

Въпросите по стимулиране и задоволяване интересите на персонала и обвързването им с интересите на Организацията се решават ежегодно на заседание на Ректорски съвет на ВСУ "Любен Каравелов" чрез обсъждане и вземане на решенията на колективния орган или с издаване на заповед на Ректора във връзка с конкретния случай.

Целеви групи:

Вниманието и основните усилия са насочени към:

- Лица / групи лица / организации, желаещи да получат съответното обучение:
 - Кандидат-студенти, завършили специализирани средни училища и техникуми в областта на строителството и математически гимназии, препоръчани от Директорите на училищата;
 - Младежи и девойки от страната и чужбина, желаещи да получат съвременно висше техническо образование в областта на архитектурата и строителството;
 - Мениджърите и ръководителите на висше и средно равнище в частния и държавния сектор.
- Организации, работещи в областта на строителния отрасъл;

Персонал на ВСУ "Любен Каравелов"

Персоналът на ВСУ "Любен Каравелов" се състои от висококвалифицирани специалисти и се описва в Щат на Висшето строително училище "Любен Каравелов", Организационната структура, Правилниците и Правилата, и Длъжностните характеристики.

В Раздел 6, т.6.2. на Наръчника по качеството са регламентирани всички въпроси, свързани с избора и назначаването на персонала, неговата атестация, както и проучване и задоволяване на изискванията, и очакванията на същия.

Доставчици и партньори на ВСУ "Любен Каравелов"

Доставчиците на ВСУ "Любен Каравелов" са и нейни партньори. Такива са например, хоноруваните и гост преподавателите като доставчици на услуги и интелектуален ресурс.

Доставчиците на ВСУ "Любен Каравелов" на специфични материали, оборудване и други съоръжения, определени като необходими ресурси, инфраструктура и работни места се определят съгласно Раздел 7, т.7.4. на Наръчника и Плановете по качеството.

Относно поддръжката на оборудването и при закупуване на по-мощни ресурси /над 15000 лв./ Организацията сключва договор за услуги с избрания съгласно ЗОП Доставчик.

В Организацията е внедрена система за поддържане на пълна база данни за обучаемите и преподавателите на магнитен носител, за чиято актуалност отговорност носят Деканите, инспекторите и Началникът на Учебен отдел.

5.3. Политика по качеството

Ръководството на ВСУ "Любен Каравелов" разработило своята Политика по качеството като средство за управление на Организацията, с цел подобряване на вече постигнатите резултати.

Политиката по качество на Организацията е равнозначна, неизменна част от цялостната политика и стратегия на Организацията.

При определянето на своята политика, ръководството на Организацията взема предвид следното:

- Равнището и вида на бъдещите подобрения, необходими за успеха на Организацията;
- Очакваната или желана степен на удовлетвореност на клиентите;
- По-нататъшното развитие на човешкия ресурс в Организацията;
- Потребностите и очакванията на другите заинтересовани страни;
- Необходимите ресурси;
- Потенциалния и реалния принос на доставчици и партньори във ВСУ "Любен Каравелов"

Политиката по качеството:

- Е разработена от Ръководството по начин, по който да е съвместима с визията и стратегията на Ръководството за бъдещето на Организацията, като е разгледана за продължително съответствие;
- Дава възможност за осъзнаване и внедряване на целите по качеството на всички равнища в Организацията, посредством разясняване, разгласяване и обсъждане на политиката и целите с длъжностните лица от всички структурни

единици, което се осъществява чрез провеждане на срещи-разговори с персонала и заседания на колективните органи;

- Е ясно формулирана и ефикасно осъзната от всички служители чрез използваните методи за вътрешна комуникация с тях;
- Представя отговорността на Ръководството относно осигуряване, поддържане и подобряване на качество, и осигуряване на необходимите ресурси в посока постигане на поставените цели;
- Включва постоянното подобряване по отношение изпълнението на изискванията и очакванията на заинтересовани страни.

Политиката по качеството на ВСУ "Любен Каравелов", както е изложено в Раздел 1 от настоящия Наръчник, съответства на предмета на дейност, визията, мисията и включва измеримите и достижими цели и задачи, които Организацията си е поставила във връзка с проучване и изпълнение на изискванията и очакванията на заинтересованите страни и начините за удовлетворяване на техните потребности.

Политиката по качеството дава насока за извършването на ефективна и ефикасна работа в Организацията при спазване на поетия от Ръководството ангажимент за провеждане на Прегледи на ръководството, съгласно Раздел 5, т.5.6. от Наръчника, с цел да се оценява поддържането на Системата за управление на качеството.

С цел непрекъснато усъвършенстване на Политиката по качество, Ръководството внася за разглеждане на заседания на Ректорския съвет предложения, насочени към постоянното подобряване на внедрената Система за управление на качеството в различните направления/дейности/процеси в Организацията.

Ръководството се е ангажирало и гарантира, че всеки служител във ВСУ "Любен Каравелов", е запознат с Политиката по качество и осъзнава нейното значение за постигането на целите на Организацията чрез средствата за вътрешна комуникация, съответните Правилници и Правила, и редовното провеждане на заседания на съответните Колективни органи, работни срещи, разговори, дискусии. По този начин се осигурява възможността да се оценява ефективността на всички взети решения за осигуряване на качествена практика за всички направления/дейности/процеси, които се осъществяват във ВСУ "Любен Каравелов".

Ръководството предоставя рамка за установяване и преразглеждане на целите по качеството. Ръководството и всяко Длъжностно лице в Организацията отговаря за постоянната адекватност на Политиката по качеството. На базата на редовното провеждане на Вътрешни одити по качеството и Прегледи на ръководството се отчита адекватността на Политиката и целите по качеството, и критериите за тяхното актуализиране.

5.4. Планиране

5.4.1. Цели по качеството

Поставените в Организацията цели по качеството отговарят на нормативните и технически изисквания към осъществяваните от ВСУ "Любен Каравелов", процеси и

дейности, както и на изискванията на Клиентите. Поставените цели са дефинирани в съответствие с функциите и нивата в Организацията.

При определянето и промяната на целите Ръководството взема предвид влиянието на следните фактори:

- Настоящите и бъдещи потребности на Организацията и на обслужваните от нея Клиенти;
- Констатации от Прегледи на ръководството;
- Актуалните резултати от процесите;
- Съответното равнище от удовлетвореност на Клиентите;
- Резултати от самооценки;
- Анализ на конкуренцията, възможности за подобрения;
- Необходимите за постигането на целите ресурси.

Целите по качеството са измерими с Политиката по качество и се планират, задават, и тяхното изпълнение непрекъснато се контролира и оценява, за изпълнение на изискванията за непрекъснато подобряване. Целите са описани в Раздел 1 от Наръчника по качеството. На разширено заседание на Ректорския съвет Ректорът разяснява визията, стратегическите цели, целите и Политиката по качеството и проверява доколко те се разбират и приемат от тях. Определят се срокове за Ръководителите на Структурни единици за извеждане на целите на своите звена, произтичащи от целите на Организацията и осигуряващи тяхното постигане. Изпълнението се контролира от Ректора. На ново разширено заседание на Ректорския съвет, Ръководителите на Структурни единици представят целите на своите звена, изпълнението на които осигуряват постигането на целите на Организацията. Целите и плана за изпълнението им се регистрат в **Цели по качеството ДК 05_00-03** /Приложение 3/. Ректорът одобрява целите на Структурните единици.

Ръководителите на Структурни единици провеждат заседания със своите сътрудници, и разясняват Политиката и стратегическите цели на Организацията и целите на Структурната единица.

Планирането на целите се осъществява на базата на получената информация от:

- Министерски съвет;
- Министерство на образованието;
- Министерство на регионалното развитие и благоустройството;
- Системата за управление на учебния процес /база данни за студентите и преподавателите във ВСУ" Любен Каравелов"
- Извършваните наблюдения и измерване, съгласно Раздел 8 от НК и Плановите по качество /анализ на Анкетните карти, данни от СОПКОиАС и др/;
- Информация от минали периоди за отделните области на дейност в Организацията;
- Отчетени резултати от проведени неформални проучвания на пазарната ситуация;
- Годишни планове.

Планирането на целите е обвързано с оценка на възможностите за развитие на дейността, чрез подобряване на условията за осъществяване на процесите и дейностите във ВСУ "Любен Каравелов". То обхваща:

- Дефиниране на отделни мерки;
- Определяне на отговорни сътрудници за тяхното изпълнение;
- Планиране и предоставяне на необходимите ресурси;
- Планиране на сроковете;
- Определяне на критерии за измерване на резултатите.

Вземането на стратегически решения относно методите и средствата за постигане на набелязаните цели, се извършва на заседания на Ректорския съвет, или се утвърждават от съответния колективен орган.

Планирането и свеждането на Целите по качество се извършва съгласно **Алгоритъм за планиране, дефиниране и контрол на съответствието и изпълнението на Политиката и целите по йерархични нива в Организацията.**

Контролът, прегледът и оценката на постигнатите резултати от поставените цели се извършва чрез провеждане на Преглед на ръководството, резултатите от който се докладват от Упълномощения представител на ръководството на заседание на Ректорския съвет.

За постигане на вече зададените цели в Организацията, те се поставят, разгласяват и обсъждат на различните йерархични нива и структурни подразделения, с цел мотивиране на работещия персонал за извършване на качествена работа.

Измерването на постигнатите резултати по изпълнение на поставените цели в Политиката по качеството се извършва от Ръководството посредством прилагане на разработени от специалисти на ВСУ "Любен Каравелов" и утвърдени от Ректора **Методики за измерване на целите по качеството:**

- **Методика за измерване на целите на учебната дейност,**
- **Методика за измерване на целите на стопанската дейност и**
- **Методика за измерване на целите на Научноизследователската дейност.**

Резултатите се анализират и обобщават от съответния Ръководител на Структурна единица, който ги внася за разглеждане на Ректорски съвет. На заседанието се вземат необходимите решения в съответствие с установените резултати, което се записва в Протокола.

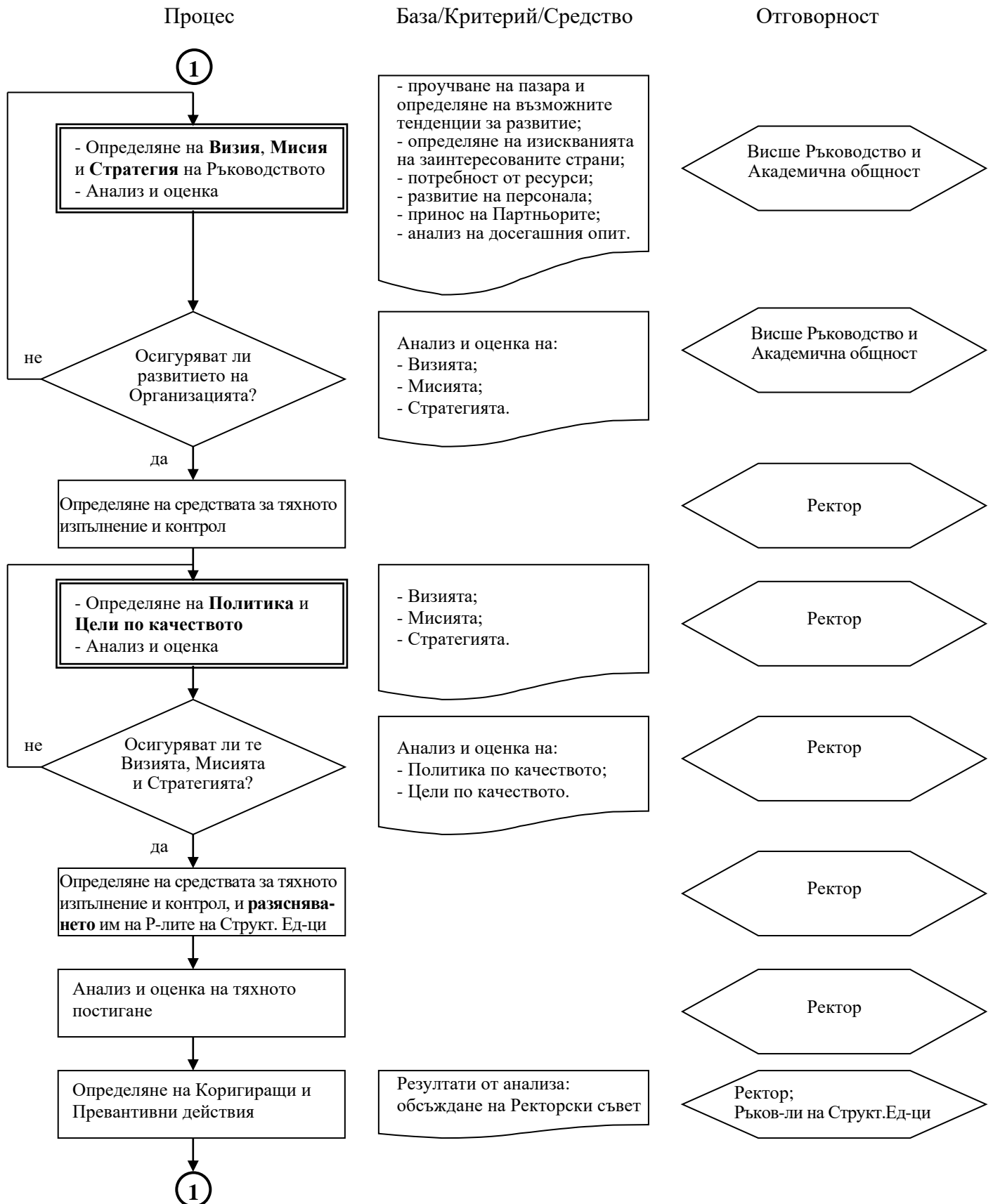
Всички поставени цели са с реално измерими, изпълними и определими във времето резултати.

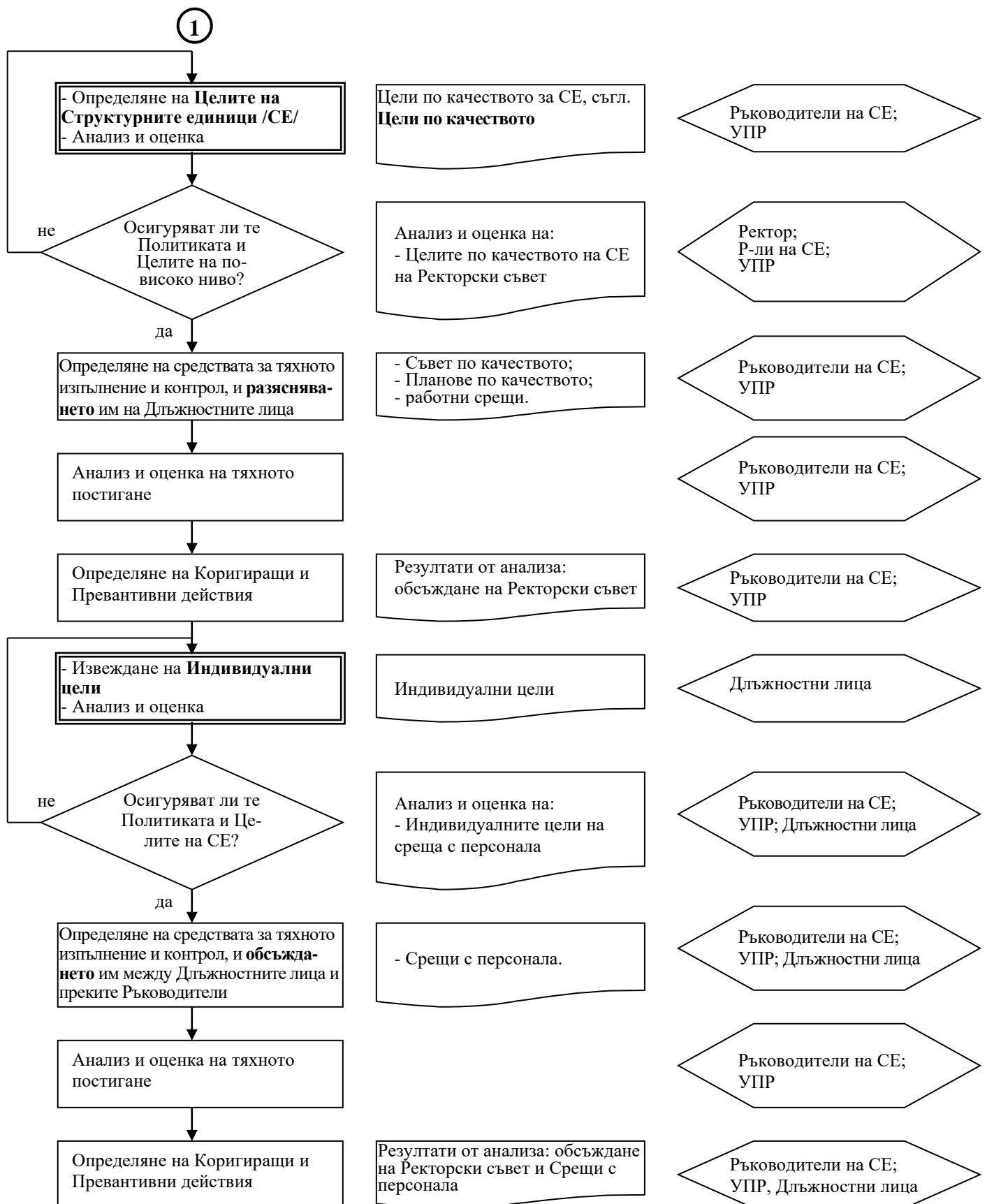
Контролът, прегледът и оценката на постигнатите резултати от поставените цели, и преразглеждане/актуализиране на Политиката по качеството като цяло с оглед да се осигури нейната непрекъсната ефективност, се извършва чрез:

- Преглед на ръководството;
- Вътрешни одити;
- Коригиращи действия;
- Превантивни действия;
- Обратна връзка със заинтересованите страни.

АЛГОРИТЪМ

за планиране, дефиниране и контрол на съответствието и изпълнението на политиката и целите по йерархични нива в Организацията



**Легенда на съкращенията в Алгоритъма:**

- СЕ – Структурна единица;
- УПР – Упълномощен представител на ръководството.

5.4.2. Система за управление на качеството

Поддържането на регламентите в документите на Системата за управление на качеството изпълнява ролята на План по качеството.

Общото планиране на повтарящите се процеси е осъществено чрез Системата за управление на качеството. В определени ситуации /изпълнение на сложни проекти, договори и/или продължителни процеси със сложни връзки и взаимодействие/, по решение на Ръководство се разработват отделни Планове по качеството.

Планове по качеството се разработват при необходимост, определена от Ръководството, за конкретен Договор или дейност, които изискват при изпълнението им допълнителни указания за спазване изискванията на Системата за управление на качеството. Решение за разработването на План по качеството, с посочени отговорници и срокове, се взема на заседание на Ректорския съвет. Планът по качеството обединява изискванията по управление на качеството, на процесите по дейността на Организацията, на процесите на Системата за управление на качеството и специфичните изисквания на Клиентите или конкретно предложение, постъпило от Ръководството или служителите в Организацията.

Планът по качеството се разработва от Длъжностно лице или Проектен екип, определено на заседание на Ректорския съвет.

В Плана по качеството се определят Длъжностните лица от Организацията, които са отговорни за:

- Осигуряване на планирането, осъществяването и контролирането на дейностите по изпълнение на договореностите по конкретния процес;
- Предаване изискванията, специфични за конкретния Продукт/Услуга към отделните Структурни единици, Доставчици и Клиенти, и разрешаване на проблемите, възникващи при взаимодействието помежду им;
- Преглед на резултатите от проведените одити;
- Осигуряване на контрол върху коригиращите действия.

Планът по качеството се разглежда и приема на заседание на Ректорския съвет и се утвърждава от Ректора.

Системата за управление на качеството на ВСУ "Любен Каравелов", включва Планове по качеството /П₁ и П₂/, които описват процесите, свързани с осъществяването съответно на дейността по управление на легловата база на Общежитие № 1, и научно-изследователската дейност на Организацията, които са строго специфични звена, чиито процеси се осъществяват по различен начин от учебната дейност на ВСУ "Любен Каравелов", въпреки че са частично обвързани с нея и осигуряват повишаване качеството на обслужване и гамата от услуги, които Организацията предлага.

Разработената и внедрена от Ръководството Система за управление на качеството е планирана по начин, който да осигурява оперативното управление на Организацията за постигане на нейните цели и да отговаря на изискванията на ISO 9001:2000.

Входните критерии при планирането се определят и съгласуват от Ръководството. Същото осъществява контрол и оценка по изпълнение на поставените на входа изисквания на изхода на всеки процес.

В случай, че се предвиждат промени, Ръководството гарантира, че интегритетът на Системата за управление на качеството се запазва чрез предварително планиране.

На заседанията на Ректорския съвет се разглеждат, дискутират и анализират основните индикатори за оценка на изпълнението на Системата за управление на качеството и нейната пригодност. Изследват се показателите относно степента на удовлетвореност на Клиентите, постигнатите резултати от планиране на дейността и процесите. Това се постига чрез провеждане на редовни срещи на Ръководството на Организацията и на базата на събраните и обработени данни от различни източници, и планиране на качеството. Ректорът, Упълномощеният представител на ръководството и Ръководителите на Структурни единици докладват на заседания на Ректорския съвет за състоянието на Системата, и на базата на обобщената информация се оценява ефективността и възможностите за подобрене на Системата за управление на качеството.

Всички законови и нормативни изисквания, и измененията и допълненията в тях, касаещи дейността на Организацията се следят от Ректора и всички Длъжностни лица от Финансов отдел, които информират за това Длъжностните лица, имащи отношение по тях. При необходимост Ректорът предприема действия по актуализиране на действащите Административни и Нормативни документи в Организацията.

5.5. Отговорности, пълномощия и взаимоотношения

5.5.1. Отговорности и пълномощия

Отговорностите, правата, задълженията и пълномощията на Длъжностните лица в Организацията са дефинирани, регламентирани и приети в съответствие с действащото законодателство и нормативните документи в РБългария. Те се описват в Длъжностните характеристики, както и частично в Щат на Висше строително училище "Любен Каравелов", Организационната структура, Правилниците и Правилата на Организацията. Всеки служител удостоверява, че е запознат със съдържанието на Длъжностната характеристика и осъзнава, и приема принадлежащите му права и задължения чрез полагане на подпис върху оригинала. Правилата и Правилниците, засягащи съответните Ръководители на Структурни звена са на тяхно разположение. По този начин Ръководството гарантира, че служителите са запознати, осъзнават и спазват принадлежащите им права и задължения, и следи за постигнатите резултати в съответствие с поставените изисквания.

Заместник-Ректора по Учебна дейност отговаря за правилното протичане на учебните процеси.

Заместник- Ректора по Научноизследователска дейност и сътрудничеството отговаря за правилното протичане на процесите в:

- Електронно-изчислителния център;
- Научноизследователски сектор;
- Сектор "Сътрудничество и квалификация";
- Библиотека;
- Сектор "Оценяване на съответствието и техническото оборудване";
- Лаборатория "ЛИНОМИ".

Помощник-Ректорът отговаря за административното обслужване, за поддържане на инфраструктурата, оборудването и планиране и контрол на процесите в общежитията, студентският стол, спортната база, МТС и складово стопанство, които служат като помощни звена при осъществяване на учебната дейност.

5.5.2. Задачи, които изпълнява Упълномощеният представител на ръководството:

- Следи за идентифициране, анализ, прилагане, поддържане и подобрене на процесите, свързани със Системата за управление на качеството;
- Докладва на Ръководството за състоянието на Системата и изготвя предложения за подобрения, които се внасят за разглеждане и утвърждаване на заседания на Ректорския съвет;
- Организира провеждането на Вътрешни одити по качеството за функционирането на Системата за управление на качеството, оценяване качеството на закупуваните и предлаганите продукти и услуги, и извършваните процеси, свързани с взаимоотношенията със заинтересованите страни;
- Организира провеждането на ежегодни Прегледи на ръководството;
- Приема предложения за изменение и допълнение на Наръчника по качеството, Процедурите по качеството и Плана по качеството, организира тяхното обсъждане и коригиране;
- На заседания на Ректорския съвет докладва за възникналите проблеми по отношение спазването на изискванията на Документите от Системата за управление на качеството и предлага предприемане на необходимите коригиращи и превантивни действия;
- Документира и съхранява всички изводи, препоръки и решения от годишния Преглед на ръководството, осъществява контрола по изпълнение на взетите решения и периодично информира Ректора за хода на тяхното изпълнение;
- Комуникира и разпространява на всички равнища в рамките на Организацията необходимостта от познаване и разбиране изискванията на заинтересованите страни, и следи за степента на тяхното осъзнаване и изпълнение;
- Отговаря и се занимава с комуникацията и връзките с външните организации по въпросите на Системата за управление на качеството на ВСУ "Любен Каравелов"
- Организира и участва в обучението на персонала на Организацията по въпроси, свързани със Системата за управление на качеството.

5.5.3. Вътрешна комуникация

Отговорността за разпространението и обмена на информация за следване Политиката по качеството на Организацията е поета от Ръководните й органи, което спомага за постигане на коректност и проследимост на изпълнението на Системата за управление на качеството, както и с цел предприемане на превантивни действия.

Един от установените методи за комуникиране вътре в Организацията е чрез Правилниците и Правилата, с които се запознават имащите отношение по тях Длъжностни лица. Основната и най-важна информация се обменя на заседания на Колективните органи.

- Процесите, свързани с комуникиране на идеи, предложения и решения се осъществяват съгласно **Схема за предлагане, утвърждаване и комуникиране на идеи и решения във ВСУ "Любен Каравелов"**.

Информация относно внесени изменения, касаещи персонала, както и нареждания за изпълнение на определени специфични задачи от служителите се оповестява чрез връчване на Заповеди/Наредби/Паметни бележки /в свободна форма/, издадени/утвърдени от Ректора.

Координирането на взаимосвързаните дейности от различните звена се осъществява от Заместник –Ректорите, Помощник-Ректора и Деканите.

5.6. Преглед на ръководството

5.6.1. Общи положения

Преглед на ръководството е дейност, която се предприема с цел осигуряване на пригодността, адекватността, ефективността и рентабилността на Системата за управление на качеството, и определяне на насоките и конкретните мерки за нейното усъвършенстване за постигане целите на Организацията. Прегледите на ръководството обхващат процесите в цялата Организация и служат за база при обмен на нови идеи с открити дискусии и оценка на контролираните от Ръководството данни.

Преглед на ръководството се провежда веднъж годишно, на основание Заповед на Ректора. Периодичността на провеждане на Прегледи на ръководството се планира в зависимост от актуалното състояние /проблемите във функционирането/ на Системата по качество, потребностите и очакванията на Организацията. В случаите, когато се установи необходимост от съкращаване на интервала от време за провеждане на Преглед на ръководството, предложение се внася за разглеждане на заседание на Ректорския съвет. Периодичността на провеждане се определя и актуализира на основание резултатите от проведените предходни Прегледи на ръководството, Вътрешните одити по качеството, както и по предложение на Ректора, и Ръководителите на Структурните единици. За резултатите от Прегледа на ръководството, отговорните Длъжностни лица изготвят материали, които Упълномощеният представител на ръководството обобщава, след което ги докладва за разглеждане на заседание на Ректорския съвет. Взетите решения се документират в Протокола от заседанието.

Всички изводи, препоръки и решения от Прегледа на ръководството се документират и съхраняват от Упълномощения представител на ръководството. Той осъществява контрола по изпълнение на взетите решения и периодично информира Ректора за хода на тяхното изпълнение.

5.6.2. Входни елементи за Прегледа на ръководството

Входните данни на Прегледа дават възможност за оценка на ефективността и ефикасността на Системата. Резултатите от Прегледа се формулират и представят по начин, по който да осигуряват входни данни за планирането на подобряването на резултатите на Организацията.

Входните данни от оценяването на ефективността и ефикасността на Системата за управление на качеството вземат под внимание изискванията на заинтересованите страни и включват следното:

- Състояние и резултат от целите по качество и дейностите за подобрения;
- Проследяване изпълнението на задачите от предходни Прегледи на ръководството;
- Промени, които биха повлияли на Системата за управление на качеството;
- Разглеждане, одобрение и въвеждане на целесъобразни и систематизирани препоръки за подобрене.
- Резултати от одити и самооценки в Организацията;

- Обратна връзка за удовлетвореността на заинтересованите страни, както и за тяхното участие;
- Фактори по отношение на пазара като научно-техническо развитие и постижения на конкуренцията;
- Постигания на Доставчиците;
- Нови възможности за подобрения;
- Управление на несъответствията на процесите, продуктите и услугите;
- Данни за процесите и степента на съответствие между очакваните резултати и изпълнените цели;
- Състояние на коригиращите и превантивни действия;
- Оценка и стратегии на пазара;
- Състояние на дейностите за стратегическо партньорство;
- Финансови въздействия на дейностите по отношение на качеството;
- Други фактори, които биха могли да повлияят върху Организацията, например финансови, социални или условия на околната среда и съответни изменения на нормативни разпоредби.

5.6.3. Изходни елементи от Прегледа

Изходящата информация на Прегледите включва решения и планирани задачи, свързани с:

- Подобряване ефективността на процесите, свързани с дейността на Организацията;
- Подобрене ефективността на Системата за управление на качеството и нейните процеси;
- Внасяне на подобрения в начините за изпълнение на желаните от Клиентите резултати, както и постигане на ефективност;
- Анализ на потребностите от ресурси и методите за тяхното осигуряване.

Планирането на Прегледа на Ръководството осигурява своевременна подготовка на необходимите данни във връзка със стратегическото планиране на Организацията. Избрани резултати се разгласяват, за да се покаже на персонала на Организацията как процесът Преглед на ръководството води до генерирането на нови, полезни за Организацията цели.

Записите от Прегледите на ръководството се поддържат и съхраняват от Упълномощения представител на ръководството.

6. Управление на ресурсите

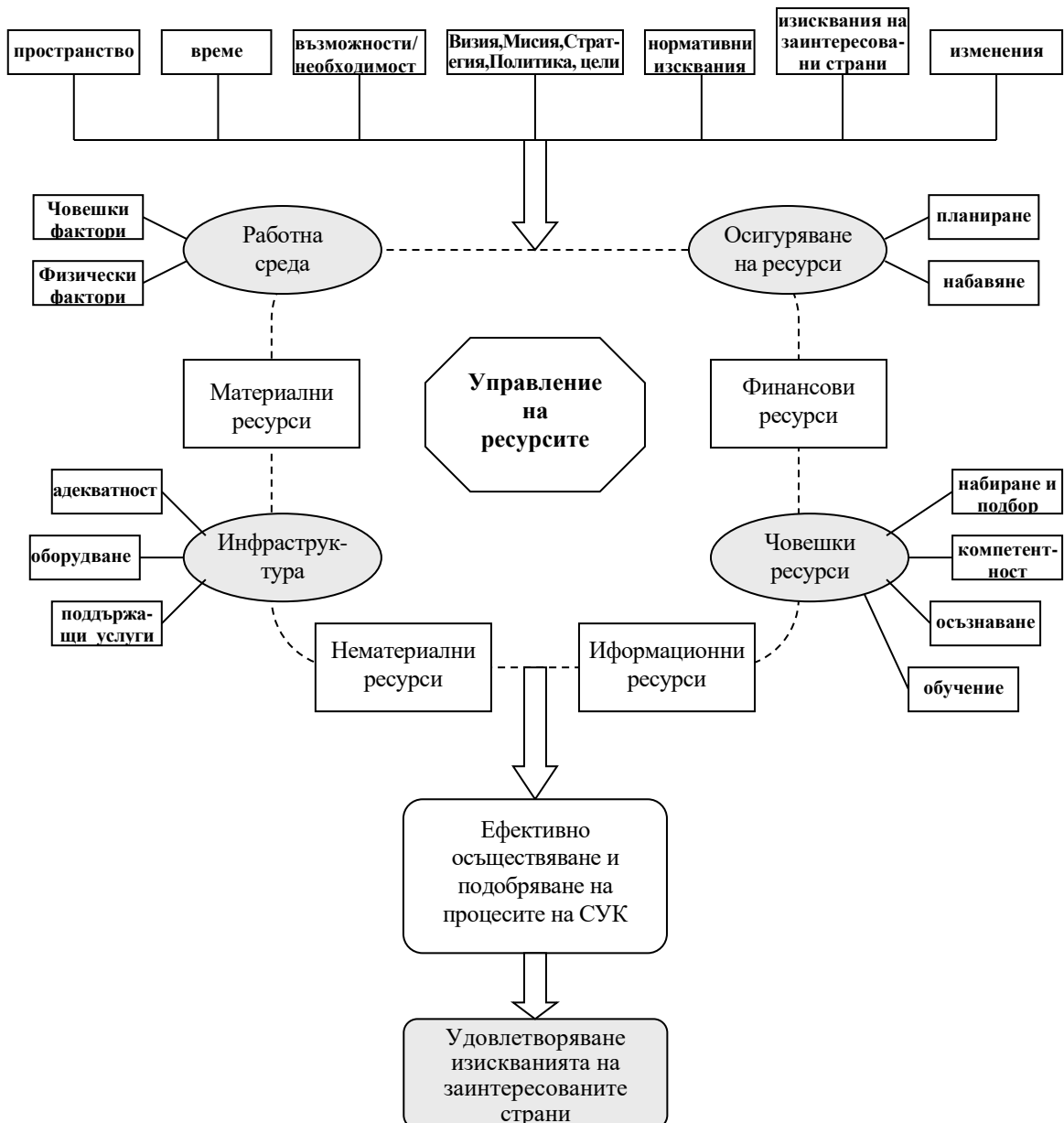
6.1. Планиране и осигуряване на ресурсите

Факторите, които се вземат предвид при осигуряване на необходимите ресурси за дейността на Организацията са отразени на **Схемата** по-долу.

За подобряване на резултатите на Организацията Ръководството планира и своевременно осигурява достатъчно и подходящи ресурси, най-важни от които са:

- Създаване на функционална работна среда,
- Осигуряване на необходимите материални, интелектуални, информационни и финансови ресурси, и тяхното управление;
- Ефикасна инфраструктура и нейното подобряване в съответствие с дейностите в Организацията;
- Квалифицирани кадри, подлежащи при необходимост на допълнително обучение, инструктажи и допълнителна квалификация;
- Развитие на способностите, квалификацията и профилите за управление на бъдещите ръководители на Организацията.

Схема на общите положения при управление на ресурсите



Правилното и срочно идентифициране и осигуряване на необходимите ресурси е процес, който се извършва съобразно адекватното изпълнение на всички ангажменти към заинтересовани страни, в съответствие и чрез поддържане ефективността на действащата в Организацията Система за управление на качеството.

Ръководството на ВСУ "Любен Каравелов" идентифицира нуждите от ресурси чрез обсъждане и вземане на конкретни решения на заседания на Ректорския съвет, а при необходимост – на заседание на Колективните органи, като се съобразява с изискванията за техните качества, специфичност, параметри и спешност, които предварително се планират и дефинират от Ръководството, с цел:

- Изпълняване на процесите /основни и спомагателни/ в Организацията;
- Непрекъснато подобряване на процесите, свързани с проучване и удовлетворяване изискванията на заинтересованите страни;
- Прилагане и подобряване ефективността и ефикасността на Системата за управление на качеството.

Идентифицирането на необходимостта от набавяне на ресурси към определен момент се извършва, както в оперативен порядък, така и на базата на следните източници и методи:

- Данни от проведени неформални проучвания на пазарната ситуация;
- Данни от действащите Учебни Планове и Учебни Програми;
- Преглед на информацията от минали периоди;
- Преглед на базите от данни;
- Обосновани предложения, записани в Протоколи от Ректорския съвет и предложения от преподаватели.

Процесите, свързани с идентифицирането и осигуряването на ресурсите за осъществяване на другите дейности в Организацията /освен учебната/ са описани в Плановите по качеството.

6.2. Човешки ресурси

6.2.1. Общи положения

Назначаването на компетентен персонал се извършва на базата на изискващите се за съответната длъжност образование, обучение, квалификация, умения и опит. Изискващата се компетентност и квалификация се регистрират в Длъжностните характеристики, за всяка позиция в Щатното разписание.

Преподавателите, извършващи основните дейности по осъществяването на учебните процеси са високо-квалифицирани и се подбират на базата на изискваното по съответните учебни дисциплини 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. Преподавателите се назначават съгласно изискванията, посочени в съответните Правилници и Правила на Организацията.

Нови служители се назначават, при идентифициране на необходимостта от набавяне на допълнителни човешки ресурси и при планиране и установяване на възможността за

разрастване на Организацията, в съответствие с нейните цели. Тези въпроси се решават от Академичния съвет на Организацията.

Начините за привличане на Преподаватели включват обявяване на конкурси, съпътствани с публично разгласяване на условията за участие, а също така и изпращане на покани до утвърдени и авторитетни преподаватели, учени и специалисти.

За всяка учебна дисциплина се осигурява необходимият за целта екип от щатни и хонорувани Преподаватели от други висши училища.

Когато се привличат извънредни и хонорувани, както и гост - преподаватели, набирането на кадри от практиката става чрез конкурс, съгласно Правила за извънредни и хонорувани преподаватели и гост – преподаватели.

6.2.2. Компетентност, осъзнаване и обучение

В Организацията се проучва развитието на персонала чрез:

- Определяне на индивидуалните и групови цели, ръководство и управление на процесите и оценяване на резултатите;
- Привличане за съдействие при определяне на целите и при откриване на решения;
- Периодично атестиране;
- Открита двустранна комуникация;
- Непрекъснато проучване и оценяване на потребностите на персонала;
- Създаване на условия, изискващи иновации;
- Осигуряване на ефективна екипна и индивидуална работа;
- Обсъждане на предложения и мнения;
- Измерване на удовлетвореността и мотивацията на персонала.

Оценка на работата на Преподавателите се прави на базата на **Система за оценяване и поддържане качеството на обучението и на академичния състав на ВСУ "Любен Каравелов"**

Оценяване на цялостната дейност на Преподавателите се извършва чрез атестирането им по определени показатели, съгласно **Правилник за атестиране на академичния състав на ВСУ "Любен Каравелов"**

Оценката на работата на Преподавателите във ВСУ "Любен Каравелов" се прави и в оперативен порядък чрез наблюдение и е обвързана с промени в служебното им положение, решение за което се взема от съответния Колективен орган в съответствие със съществуващото законодателство.

На български и чуждестранни граждани Академичният съвет на ВСУ "Любен Каравелов" присъжда и Почетни научни звания за заслуги към науката и образованието и Почетен знак за принос към училището и за отличен успех от следването на студенти-випускници. Процедурата по предлагане и решение за връчване се осъществява съгласно **Правила за присъждане на почетно научно звание Доктор хонорис кауза и награждаване с Почетен знак на ВСУ "Любен Каравелов"**.

ВСУ "Любен Каравелов" поема напълно или частично разходите на своите Преподаватели за повишаване професионалната квалификация в случаите, при които се установи необходимостта от такова.

Планирането на необходимостта от допълнителна квалификация и обучение се осъществява съобразно резултатите от атестациите, възникнали изменения в Организацията и при изявяване на желание от страна на преподаватели чрез **Заявка за обучение ДК 06_00-01** /Приложение 4/. В Организацията се провежда обучение, което обхваща всички равнища на персонала и всички дейности, влияещи върху качеството. То се провежда съгласно съставена от Ръководството **Годишна програма за допълнително обучение и квалификация на преподавателите** /в свободна форма/, обвързана с бюджет за обучение и утвърдена от Ректора. Годишната програма за обучение подлежи на текущи изменения в зависимост от оценка от Ръководството на текущите нужди и възможности за обучение на Организацията.

За преминато вътрешно и/или външно обучение на Преподавател се издават необходимите Документи, удостоверяващи това в съответствие с приложимата нормативна база.

Провеждат се и конференции за обучение, които предварително се планират.

Членове на академичния състав на ВСУ "Любен Каравелов" се командироваат за участие в международни научни прояви, съгласно **Правила за участие в международни научни прояви в чужбина на академичния състав на ВСУ "Любен Каравелов"**. Преподаватели от академичния състав повишават своя опит чрез работа в чужбина, съгласно **Правила за работа в чужбина на лица от академичния състав**.

Политиката на ВСУ "Любен Каравелов" е насочена и към непрекъснатото преразглеждане на изискванията за допълнително обучение и квалификация на Преподавателите, за да се развият техните нови способности, които на свой ред да подпомагат стратегията за развитие и непрекъснато подобрене на учебната и научно-изследователската дейност на Организацията. Чрез използваните методи за комуникация със служителите, адекватно оценяване на тяхната работа и използване на средства за тяхното мотивиране, Ръководството гарантира, че Длъжностните лица осъзнават смисъла и важността на дейността си, и знаят как тя допринася за постигане на целите по качеството. Мотивацията на човешките ресурси е свързана с тяхното пълно въвличане и съпричастност към извършваната от тях работа, придобиване на допълнителни знания, умения, опит, предоставената възможност за издигане на мнения и предложения относно подобряване на процесите в Организацията, както и осигурената функционална работна среда и удобства. Ръководството извършва периодично преглед и актуализация на средствата за мотивиране на човешките ресурси.

За да се постига по-лесно и по-подробно проследяване на квалификационното развитие на уменията и компетентността на Длъжностните лица, в **Досиета** за всеки служител се прилага и съхраняват всички Записи, свързани с неговото обучение. Досиетата се поддържат и съхраняват в Служба Личен състав.

Процесите, свързани с наемане, подбор, обучение, квалификация и развитие на служителите, ангажирани в извънучебните дейности се извършват съгласно съответните Планове по качеството и действащите нормативни документи.

Оценката ефективността на обучение се извършва от прекия ръководител и се обобщава от Ректорския съвет.

6.3. Инфраструктура

Наличната инфраструктура е осигурена съобразно целите, функционирането, резултатите, наличностите, разходите, предпазването, безопасността и подновяването.

За постигане на целите, посочени в Политиката по качеството и създаване на подходящи условия за нормалното функциониране на Системата за управление на качеството Ръководството осигурява и поддържа оптимална инфраструктура.

Ректорът и Помощник- Ректорът отговарят за осигуряване и поддържане на безопасни и здравословни условия на труд, пожарна и аварийна безопасност на наличната инфраструктура.

Ръководството на ВСУ "Любен Каравелов" е осигурило на служителите всички необходими средства за комуникации и информираност – автоматична телефонна централа, факс, e-mail, които се предоставят и поддържат от външни Организации.

ВСУ "Любен Каравелов" разполага с необходимите сгради, учебни и тренировъчни бази, помещения, които се използват по предназначение за извършване на основните процеси в Организацията. За поддръжката на инфраструктурата отговарят Специалист по Експлоатация и поддържане на машини, съоръжения и сгради.

Организацията разполага още с:

- Научно-изследователски сектор / НИС / - обслужващо звено, което осигурява условия за провеждане на високоефективни научни изследвания, съгласно **П1**. Дейността на НИС организира и управлява от Заместник – Ректора по научната дейност и сътрудничеството/и е регламентирана в Правилник за устройството и дейността на Организацията и **Правилник на НИС**;
- Сектор " Сътрудничество и квалификация" /ССК/ - обслужващо звено за администриране на участието на ВСУ" Любен Каравелов " в международни програми и проекти за обучение на студенти и за повишаване на квалификацията на Преподаватели в Европейски университети/ ВУ в областта на архитектурата и строителството. Дейността на ССК се организира и управлява от сътрудник на ССК, като е на прякоподчинени на Зам- Ректора по Научната дейност и сътрудничество и е регламентирана в Правилник за устройството и дейността на Организацията и **Правилник на ССК**;
- Електронно-изчислителен център /УИЦ/ - обслужващо звено, което осигурява условия за високо-ефективна учебна дейност, научни изследвания, информационно обслужване, развитие и поддържане на вътрешната информационна мрежа. Дейността на УИЦ се организира и управлява от Ръководител УИЦ и е регламентирана в Правилник за устройството и дейността на Организацията и **Правилник на УИЦ**;
- Библиотечно-информационна база / БИБ /-обслужващо звено, което обслужва учебната и научно-изследователската дейност в училището и задоволява културните интереси на академичната общност и административно-помощния персонал. Дейността на БИБ се организира и управлява от Ръководител на БИБ и е регламентирана в Правилник за устройството и дейността на Организацията и **Правилник на БИБ**;

▪

Управлението на инфраструктурата се осъществява съгласно Глава 3 от Правилника за устройството и дейността на Организацията и Инструкцията за обслужване, поддържане и експлоатацията на съоръженията в "Енергийното стопанство".

Организацията осигурява редовното набавяне на необходимите за дейността ѝ материали като учебници, хартия, химикалки, папки, класьори, дневници, регистри, тебешери и др. консумативи и помагала, както и компютри, дъски, табла, чинове, маси и столове, катедри. При установяване на необходимост от набавяне на консумативи, същите се заявяват до Ректора или до упълномощен от него Зам./Помощник- Ректор.

Доставчици на оборудване се избират на базата на оферти и запитвания, като доставките на стойност над 15 000 лв. се извършват съгласно ЗОП.

Инфраструктурата на Организацията включва също така:

- Общежития;
- Стол;
- Спортна база;
- Охрана;
- МТС и Складово стопанство;
- Служба Деловодство и Архив;
- Служба Личен състав;
- Звено Учебни блокове,

за чието управление отговаря Помощник- Ректора.

Управлението на звената, чрез които Организацията осъществява стопанска дейност се извършва съгласно съответните Планове по качеството. Тези звена са предназначени включително за обслужване на Обучаемите във ВСУ "Любен Каравелов".

В планирането на инфраструктурата се взема предвид откриването и намаляването на свързаните с нея рискове, което е свързано със защита на интересите на заинтересованите страни.

6.4. Работна среда

Ръководството на ВСУ "Любен Каравелов" е създадо необходимите работни условия за извършване на ефективни и ефикасни дейности в Организацията, съгласно изискванията на ISO 9001:2000.

Работната среда е адекватна на процесите за осъществяване на основните и спомагателните дейности в съответствие с изискванията и потребностите на заинтересованите страни.

В сградите и помещенията се поддържат необходимите ред, чистота, температура и проветривост, съгласно изискванията за протичане на работните процеси в Организацията.

ВСУ "Любен Каравелов" е осигурила охраната на сградите.

Инструктажи по Безопасни и здравословни условия на труд и Пожарна и аварийна безопасност, както за преподаватели и служители, така и за студенти, се провеждат съгласно нормативните изисквания.

Необходимостта от изменения и подобряване на условията на работната среда се обсъждат на заседание на Колективните органи по предложения на Ръководството и служителите.

Чрез прилаганите методи за мотивиране на служителите, Ръководството провежда и поддържа политика на насърчаване творческата работа и възможност за пълно въвлечане на човешкия ресурс в постигане целите на Организацията. Това спомага за максималното използване на потенциала и прилагане на придобитите знания, уменията и опит на Длъжностните лица.

Ръководството на Организацията гарантира, че чрез създаване на подходяща работна среда като комбинация от човешки и физически фактори, същата има положително въздействие върху мотивацията, удовлетвореността и резултатите от работата на персонала.

6.5. Информация

Ръководството е осигурило необходимите технически средства, с които да се събират данни като основни източници на информация и за непрекъснатото развитие на професионалната информираност на заинтересованите страни.

В работните помещения на Организацията има инсталирана автоматична телефонна централа, 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, оборудвани със съвременен хардуер и софтуер, и осигурена 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 СЕ.

Информация 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 научно-изследователския процес както Преподавателите, така и Обучаемите могат да използват информационни източници от Електронно-изчислителния център и Библиотечно-информационната база.

ВСУ "Любен Каравелов" поддържа интернет страница(<http://www.vsu.bg>), чрез която се предоставя актуална информация от Организацията, необходима за заинтересованите страни.

За ефективното управление и контролиране на информацията Ръководството на Организацията е определило:

- Потребността от необходимата информация;

- Външните и вътрешните източници на информация;
- Информацията и специализираните познания за осъществяването на стратегиите и целите на Организацията;
- Съответните отговорности при съхранение на поверителната информация. Определени са нива на достъп до ползваните софтуерни продукти и документация;
- Начин за анализ на резултатите от въвеждането на информацията.

Информационните нужди се определят съгласно заявки от Структурните единици и се утвърждават от Ръководството.

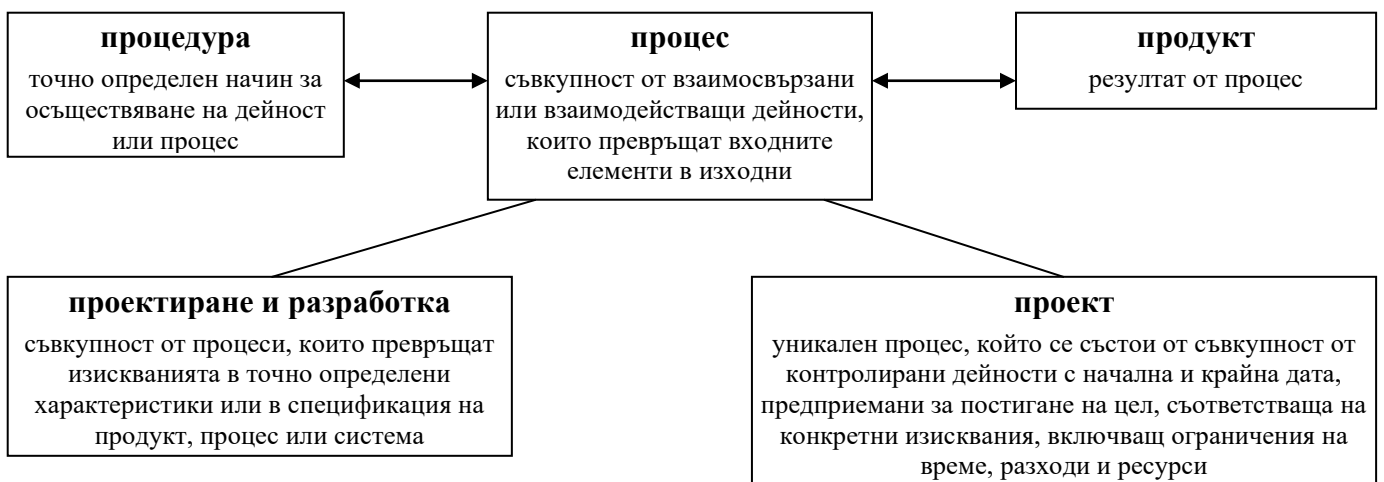
Инсталиран е специализиран софтуерен продукт за поддържане на актуални бази данни. Учебен отдел поддържа и съхранява информацията за Обучаемите и осигурява информационното обслужване на последните. Служба Личен състав поддържа и съхранява Досиетата на служителите в Организацията. Служба Деловодство и Архив отговаря за идентификацията, проследимостта, архивирането и достъпа до постъпващата и изходящата информация.

Достъпът до документацията и нейната конфиденциалност се определя със Заповед на Ректора.

7. Реализация на услугата

7.1. Планиране на дейността

Планирането на необходимите ресурси за определен период от време се извършва с цел осигуряване правилното протичане на процесите по осъществяване на основната дейност и постигане на желаните резултати, съгласно *Фиг. 6*.



Фиг. 6 – Понятия, свързани с процес и продукт

Ръководството определя и планира необходимите процеси за протичане на учебните и научно-изследователските процеси, с оглед изпълнението на изискванията на заинтересованите страни, и в съответствие с изискванията за осъществяване на

процесите в Организацията. Планирането включва дейностите на всички Структурни единици и се извършва с оглед действащата приложима нормативна база.

Планирането на процесите извън учебната дейност и необходимите за тяхното осъществяване ресурси се осъществява съгласно съответните Планове по качеството.

Влиянието на потребностите от ресурси върху планирането се отчитат на базата на:

- Държавни изисквания за подготовка на специалисти с висше образование;
- Закон за висшето образование;
- Действащите Правилници и правила в Организацията;
- Записаните към определен момент студенти;
- Сключените за определен период Договори за следдипломно обучение;
- Оотчитане на студентските потоци по дисциплини към определен момент /посредством поддържане на база данни/;
- Организиране и провеждане на неформални маркетингови проучвания относно потребностите на Обучаемите и/или Клиентите и кандидат-студентите.

Ръководството планира и определя процесите на съответните равнища, което включва:

- Изисквания към входните и изходните данни;
- Дейности в процесите;
- Утвърждаване и проверка на процесите;
- Анализи на процесите;
- Откриване, оценка и намаляване на риска;
- Коригиращи и превантивни действия;
- Възможности и действия за подобряване на процесите;
- Управление на измененията на процесите и проектите;
- Необходимите Записи като обективно доказателство за извършените процеси.

Подготвителният процес се състои в събиране на информация от горепосочените източници и на тази основа се вземат решения относно това кои дисциплини/курсове остават и кои отпадат. Постъпват и нови идеи от Преподавателите за организиране на курсове. На тази основа се разработват **Учебни планове ДК 07_00-01** /Приложение 5/ по утвърдените специалности. Учебните планове се разработват от катедрите, обсъждат се на заседания на Катедрените съвети и Факултетния съвет, приемат се от Академичния съвет и се утвърждават от Ректора.

След като Учебният план за дадена образователно-квалификационна степен и специалност е утвърден, той е на разположение на всички обучаеми за сведение.

В съответствие с изискванията на Процесно ориентирания модел на Системата за управление на качеството на Организацията, Ръководството определя и документира входните данни за процесите, които служат като база за формулиране на изискванията към проверката и утвърждаването на резултатите.

Входните данни в процеса на планиране включват документирания изискванията на: българското законодателство, действащите Правилници и Правила в Организацията и Обучаемите и/или Клиента относно вид на услугата, срокове/етапи за изпълнение на процесите / проектите и цени.

Изходните данни от процесите се утвърждават съгласно изискванията към входните данни. За целите на проверката, резултатите се разглеждат и документират. Оценката на резултатите дава възможност за определяне на необходимите коригиращи и превантивни действия или възможните подобрения на ефективността и ефикасността на процесите.

Потвърждаването на процеса се извършва през подходящи интервали от време, за да се осигури навременна реакция на измененията, повлияли на процеса.

За съдържащите се в даден Учебен план Учебни дисциплини всяка Структурна единица изработва **Учебни програми ДК 07_00-02** /Приложение 6/. Учебната програма се разработва от водещ дисциплината хабилитиран преподавател или група преподаватели.

Учебните програми се обсъждат в колективния орган на съответната Структурна единица, приемат се на заседание на Факултетен съвет и се утвърждават от Ректора.

Водещите преподаватели изготвят въпросници по съответната дисциплина за проверка на знанията.

Планиране на дейностите, свързани с легловата база на Общежитията блок №3, блок №4 и блок №5 и на научните изследвания и проектиране се извършва съответно съгласно П₁, П₂.

Стратегическото планиране се извършва на базата на:

- Информация от минал едногодишен период;
- Политиката по качеството и регламентираните в нея цели;
- Стратегията, визията и мисията на Организацията.

В процеса на планиране Ръководството отчита влиянието на следните фактори:

- Достигнато равнище и потенциалните възможности за научно-техническо развитие и реализация;
- Конкурентни предимства и заеман пазарен дял в сектора;
- Силни и слаби страни, зависещи от Организацията / възможности и заплахи, произлизащи от пазарната ситуация и прогнозните тенденции;
- Търсене/предлагане;
- Преподавателите и тяхната квалификация и развитие;
- Тенденции за развитие на сектора.

7.2. Процеси свързани с Клиента

7.2.1. Определяне изискванията към предоставяне на продукта/услугата

Ръководството на ВСУ "Любен Каравелов" е определило взаимно приемливите процеси на ефективен и ефикасен обмен на информация със своите заинтересовани страни. Организацията е въвела и поддържа такива процеси, с цел осигуряване на адекватно разбиране на нуждите и очакванията на своите заинтересовани страни, и за превръщането им в изисквания на Организацията.

В Организацията е учреден Студентски съвет, чиято цел е да заявява и защитава общите интереси /интелектуални, социални, културни, спортни и др./ на Обучаемите и да служи като официално призната форма за връзка между Обучаемите и Ръководството на ВСУ "Любен Каравелов" на всички нива. Всички въпроси, свързани със Студентския съвет са

уредени в **Правилник за организацията и дейността на Студентския съвет при ВСУ "Любен Каравелов"**.

Изискванията на Държавата и на Обучаемите към предлаганите от ВСУ "Любен Каравелов" услуги се проучват, анализират и документират по определен ред чрез:

- Актуалните приложими законови и нормативни изисквания;
- Определяне на приема на студенти/курсисти за съответната учебна година;
- Сключване на Договори за:
 - Следдипломна квалификация;
 - Тристранни Договори между Организацията-възложител, Обучаем и ВСУ "Любен Каравелов".
- Получаване и обработка на информацията от извършени наблюдения на пазара, включително информацията от медиите;
- Решения на Колективните органи към определен момент;
- Предложения от Студентския съвет;
- Получаване на информация от семинари, конференции и др. подобни мероприятия;
- Анализ на попълнените от Обучаемите **Анкетни карти** и изпратените референции;
- Сравнение на научно-изследователски постижения по определени от Ръководството показатели с постигнатите резултати в сравнение с минали периоди;
- Поддържане на обратна връзка със заинтересованите страни.

Набирането, обработката, анализирането и обобщаването на постъпващата информация, включително оплакванията, касаеща изискванията на заинтересованите страни се извършва от Учебен Отдел, от където периодично се докладват тези данни на Ректора, Зам.- Ректора по учебната дейност, а в определени случаи за преглед на заседания на Ректорския съвет с цел предприемане на съответните действия за удовлетворяване заявените и предполагаеми изисквания на заинтересованите страни по отношение на предоставяните от Организацията услуги.

Законовите и нормативни изисквания, касаещи дейността на ВСУ "Любен Каравелов" се следят редовно от Ръководството, и се спазват стриктно от всички служители. Ръководството информира Длъжностните лица относно тези изисквания и настъпилите изменения в тях.

Изискванията към учебния процес се залагат в Учебните планове и програми.

Изискванията към приетите студенти/курсисти са определени в **Правилник за обучението, правата и задълженията на обучаемите, придобили статут на студенти.**

ВСУ "Любен Каравелов" предлага на своите студенти/курсисти възможността за записване във втора специалност или допълнителни курсове при определени условия, записани в **Правила за обучение на студентите по втора специалност и в допълнителни курсове.**

Организацията предлага за определени специалности и практическо обучение, съгласно **Правилник за практическото обучение на студентите.**

Обучаемите имат право на преместване и продължаване на тяхното обучение на друго място съгласно **Правила за преместване и продължаване на обучението на студенти в или от друго висше училище, факултет, специалност, степен или форма на обучение.**

При определени условия Обучаемите могат да прекъсват своето обучение и да запазят студентските си права или да се обучават при облекчен режим съгласно **Правила за облекчения в режима на обучение на бременните студентки и студентките майки с деца до 6-годишна възраст.**

Информирание на кандидат-студенти относно учебната дейност на ВСУ "Любен Каравелов" и изискванията към тях за кандидатстване и условия за прием се осъществява посредством:

- Публикуване на информация в интернет;
- Справочници;
- Рекламната политика на Организацията;
- Така наречените - "Ходещи реклами".

Всички условия за прием във ВСУ "Любен Каравелов", като:

- Необходими документи;
- Срок и място на подаване на документите;
- Време и място на провеждане на конкурса;
- Класиране на кандидатите и други,

се описват в **Кандидат-студентски справочник и Наредба за прием на студенти във ВСУ "Любен Каравелов"**.

При необходимост от внасяне на допълнителни изисквания, свързани с удовлетвореността на заинтересованите страни, на заседание на Академичния съвет се внасят предложения за обсъждане и се вземат необходимите решения.

При вземане на решение за внасяне на изменения или допълнения относно изискванията към предоставяните услуги, страната, предлагаща изменението уведомява в подходящ срок другата страна, като стремежът е да се постигне оптимално решение, водещо до удовлетворяване интересите на заинтересованите страни.

Изискванията към легловата база на Общежитията- блок №3, блок № 4 и блок № 5, проектите и новите продукти, издаваната литература от Организацията се определят съгласно Плановете по качеството.

7.2.2. Преглед на изискванията, отнасящи се до предоставяните продукти/услуги

Преглед на изискванията се осъществява на базата на източниците, посочени в т.7.2.1 от настоящия Раздел.

При установени нови изисквания от заинтересованите страни, Ръководството прави преглед, както следва:

- Целесъобразност от тяхното изпълнение;
- Наличие на интелектуални ресурси и тяхната заетост;
- Възможностите на инфраструктурата.

В края на всяка учебна година събираната информация се обработва и анализира, и обобщените данни се внасят за разглеждане на заседание на Ректорски съвет. В съответствие с направените констатации се вземат необходимите решения за предприемане на конкретни действия в посока по-пълно удовлетворяване изискванията и очакванията на Обучаемите и/или Клиентите. След предприемане на действията се търси обратна информация за доказателство за постигната ефикасност на предприетите мерки, проверка и преглед на резултатите.

При вземане на решения на Колективни органи относно промени в предмета или начина на протичане на основните процеси в Организацията, всички заинтересовани страни, включени в този процес се информират чрез установените канали за вътрешна и външна комуникация в Организацията, съответно съгласно Раздел 5, т.5.5.3 и Раздел 7, т.7.2.3 от Наръчника по качеството.

В случай, че отношенията между ВСУ "Любен Каравелов" и Обучаемия/Клиента са регламентирани чрез Договор, регистриране на промени, постъпили по желание на Обучаемия/Клиента по време на изпълнение на съответния Договор се осъществява чрез провеждане на допълнителни разговори с цел съгласуване на предложенията и съставяне и приемане на Анекс към Договора.

Преглед на Договора при предоставяне на легловата база на Общежитията- блок №3, блок № 4 и блок № 5 по качеството.

7.2.3. Обмен на информация със заинтересованите страни

Обратна връзка със законодателни органи се осъществява чрез преглед на приетите измененията в законовите и нормативни изисквания. Утвърждаване на измененията съгласно тези изисквания се осъществява с Решение на Академичния съвет.

Комуникацията с Обучаемите и/или Клиентите се осъществява по следните начини:

- Постъпили въпроси, мнения, оплаквания от Обучаемите и/или Клиентите чрез пряк контакт с тях или посредством Студентския съвет;
- Анкетните карти;
- Реклама;
- Обяви по повод организиране на нови квалификационни програми и курсове;
- Изнасяне на лекции;
- Даване на консултации;
- Участия в семинари, конференции и др. подобни мероприятия;
- Посредством партниращи организации - общини, министерства, други учебни заведения;
- Публикуване на информация в интернет;
- Чрез информационните табла на Организацията;
- Посредством Учебен отдел.

Организацията се е ангажирала с осигуряване и ясно дефиниране на информацията относно възможностите за кандидатстване и продължаване обучението на студентите/курсистите по обявените курсове и програми.

Когато отношенията между ВСУ "Любен Каравелов" и Обучаемия/Клиента следва да се базират на Договорна основа /при постъпване на обучение в Центъра за следдипломна квалификация или при сключване на тристранни споразумения/, съставянето на Договора се извършва от Ректора/Зам.- Ректор и се базира на проведени разговори с Клиента и утвърдена от заинтересованите по сделката страни Оферта. Преди изпращането на Оферта или преди приемане на Договор Ректора/Зам.- Ректор проверява еднозначността на изискванията на Клиента, както и възможността за изпълнение на поставените от Клиента изисквания, съобразно съставения Учебен план.

По този начин се спазват точно изискванията на заинтересованите страни и Организацията, която е в постоянна готовност, и е в състояние да реагира адекватно и бързо на промените.

Обработката на информацията и всички Записи по качеството, свързани с нея относно запитванията и записването на студенти/курсисти се извършва от Учебен отдел.

При възникване на конфликтни ситуации, неточности и оплаквания от страна на Обучаемите и/или Клиентите, те имат право да подадат Жалба до Декана на Факултета/Директора на Колежа/Директора на Центъра за сътрудничество и следдипломна квалификация или до Ректора за разглеждане и разрешаване на възникналия проблем. При установяване на нередности, Преподавателите също имат право на подаване на Жалба и при необходимост се стига до свикване на Ректорския съвет за установяване на причините, изследване и предприемане на мерки за решаване на проблема.

Обменът на информация с Клиентите на Общежитията- блок №3, блок № 4 и блок № 5 и научно-изследователската и развойна дейност се извършва съгласно съответните Планове по качеството.

7.3. Научно-изследователска и развойна дейност

По тази Клауза от Стандарта в Наръчника по качеството се прави изключение по отношение на учебната дейност, тъй като същата представлява основен процес на предоставяне на услуга в Организацията, който се управлява съгласно Раздел 7, т.7.5.

Процесите, свързани с проектиране и разработка на нови продукти като основна и специфична дейност на Организацията се осъществява съгласно **План по качеството за осъществяване на научноизследователската дейност П₂**.

7.4. Закупуване

7.4.1. Процес на закупуване

Процесът по закупуване обхваща всички дейности по планиране, договаряне, заявяване и доставяне на необходимите за Организацията материални и интелектуални ресурси, както и реда на избор на Доставчици и взаимоотношенията с тях.

Необходимите ресурси, обезпечавачи нормалното протичане на процесите в Организацията са следните:

- Интелектуални продукти и услуги;
- Техническо оборудване и консумативи;

- Учебници и учебни помагала;
- Инфраструктура;
- Информация;
- Други спомагателни продукти и услуги.

Организацията разглежда Доставчика като Организация или физическо лице, което предоставя качествено даден продукт или услуга във връзка с ефективната и ефикасна реализация на дейностите на ВСУ "Любен Каравелов", насочени към удовлетворяване изискванията на Обучаемите и/или Клиентите.

Доставчиците на материални ресурси се избират на базата на Оферти, Запитвания, рекламни материали, каталози и др. търговска информация.

Значителни доставки – на стойност над 15 000 лв. – се осъществяват съгласно изискванията на ЗОП.

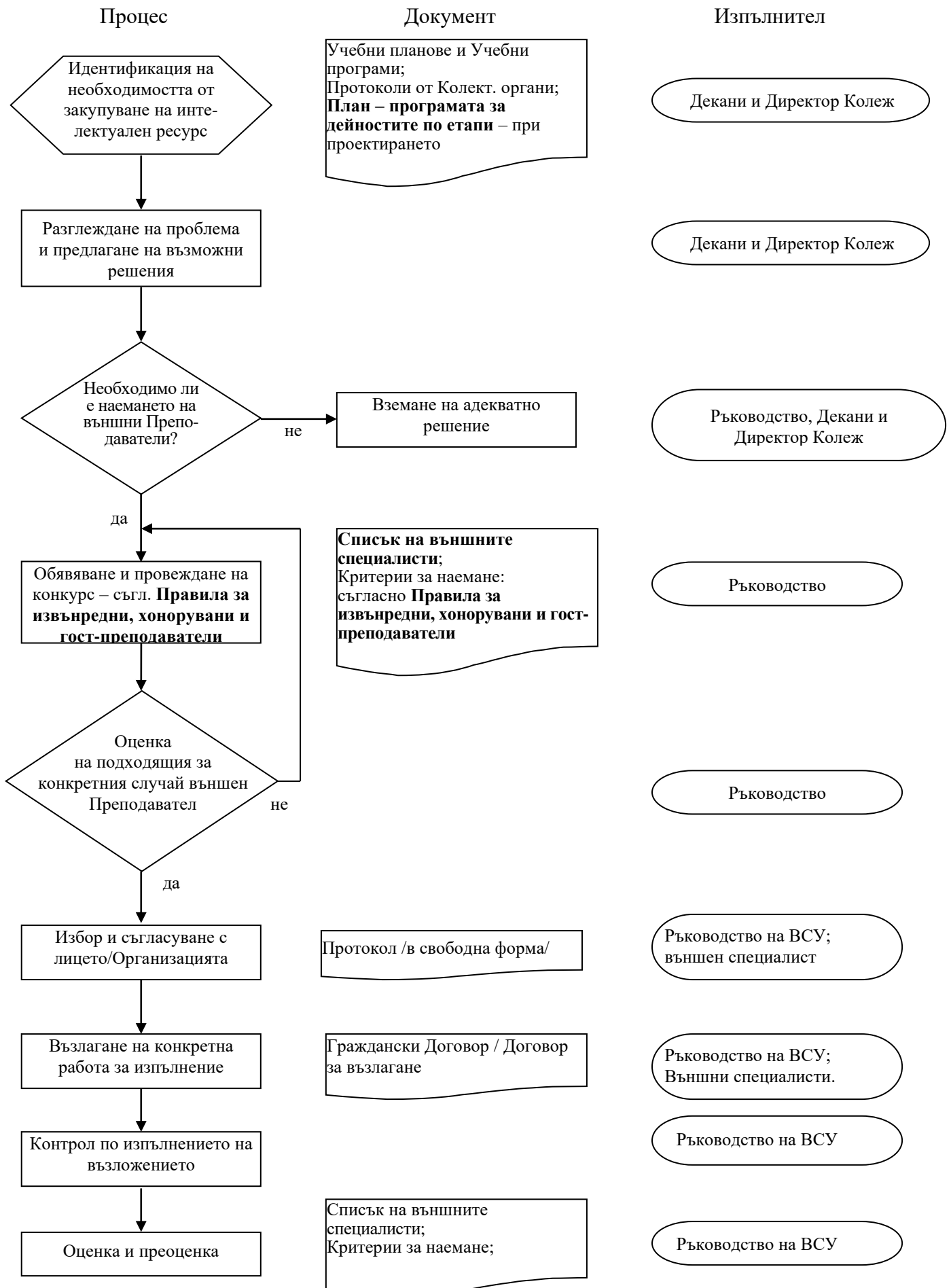
Ръководството планира нуждата от ангажиране на Доставчици на интелектуални ресурси – това са привличаните външни за Организацията Преподаватели /извънредни, хонорувани и гост-преподаватели/, за които ВСУ "Любен Каравелов", поддържа **Списък на външните специалисти ДК 07_00-03 /Приложение 7/,** където се съхраняват всички Досиета на интелектуалните Доставчици. Ръководството в оперативен порядък и чрез **Системата за оценка и поддържане на качеството на обучение и на академичния състав /СОПКО иАС/** проследява и оценява работата на наеманите външни Преподаватели. Оценяване дейността на тези Преподаватели се възлага от Зам.- Ректора по Учебната дейност на Завеждащ СОПКО иАС. Качествата, уменията и способностите на такъв Преподавател се оценяват и на базата на попълнените от студентите/курсистите Анкетни карти.

Чрез ангажиране на външни Преподаватели се осигурява непрекъснатост на учебния процес /когато се налага заместване на титуляр по дадена дисциплина, в случай, че последният отсъства/.

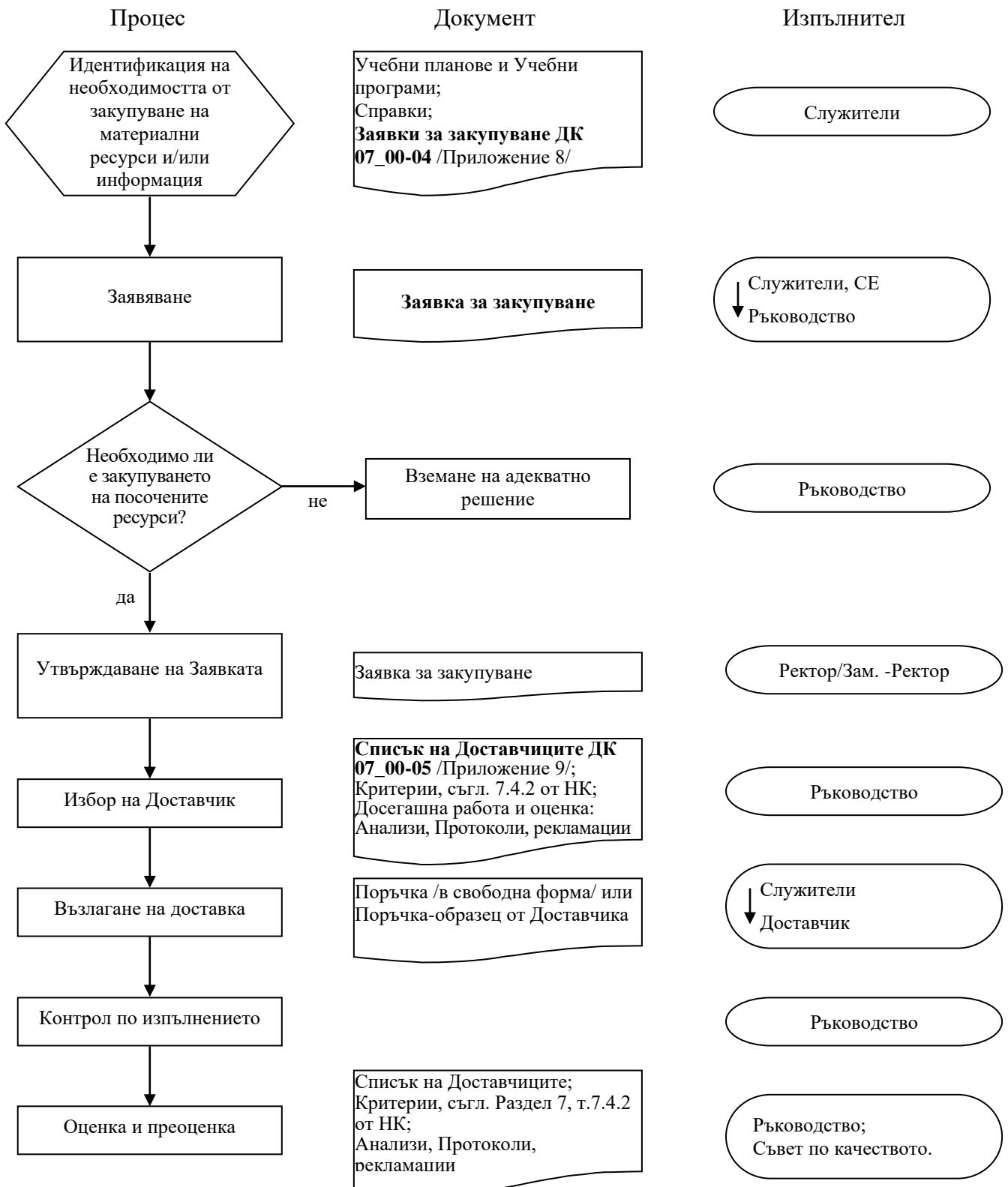
Процедурата по планиране, инициране, кандидатстване, избор, оценка на кандидата, приемане и сключване на споразумения с външни Преподаватели е описана в **Правила за извънредни и хонорувани преподаватели и гост-преподаватели.**

Процесите по закупуване на интелектуални и материални ресурси са отразени съответно в следващите Алгоритми.

Алгоритъм за закупуване на интелектуални ресурси



Алгоритъм за закупуване на материални ресурси и информация



7.4.2. Информация по закупуването

Изборът на Доставчик се извършва като предварително се прави проучване и оценка на неговата конкурентноспособност на базата на следните критерии и показатели:

- Критерии за избор на Доставчик на **материални** ресурси:
 - Качество на продуктите, удостоверено с Документ за това /когато е необходимо/;
 - Изгодни условия и начин на плащане;
 - Възможност за доставка на продукта на място и в срок;
 - Възможност и условия за сервис на място /когато е необходимо/;
 - Условия и срок на изпълнение на възложението;
 - Наличие на сертифицирана Система за управление;
 - Препоръка от Партньори или Клиенти;
 - Доказана способност за доставка на качествени продукти, отговарящи на поставените от Организацията изисквания за определените характеристики;
 - Предлаган капацитет за изпълнение на определените от Организацията количествени показатели;
 - Предлагане на изгодни следпродажбени условия /когато е необходимо/, удостоверени с Документ;
 - Предоставяне на инструкции/упътване за правилна употреба /когато е необходимо/;
 - Инсталация и тестване на продукта /когато е необходимо/.
- Оценката и преоценката на Доставчиците на **материални** ресурси се базира на горепосочените критерии чрез проверка и анализ на:
 - Установени отклонения при реализиране на доставки;
 - Доказана способност за доставка на качествени продукти, отговарящи на поставените от Организацията изисквания за определените характеристики;
 - Капацитет за изпълнение на определените от Организацията количествени показатели;
 - Коректност при изпълнение на доставките.;
 - Резултатите от оценката и преоценката се отбелязват в Списък на доставчиците.

Необходимата информация по закупуване на материални ресурси за осигуряване на стопанската дейност на Организацията е описана в съответните Планове по качеството.

- Критериите за наемане на **външни специалисти** за извършване на учебна дейност се залагат в изискванията за участие в конкурс, съгласно **Правила за извънредни, хонорувани и гост-преподаватели.**
- Оценката и преоценката на Доставчиците на **интелектуални** ресурси се осъществява съгласно Правила за извънредни и хонорувани преподаватели, като се извършва проверка и анализ на:
 - качество на изпълнение на възложените задачи;
 - установени отклонения при изпълнение на възложените задачи;
 - изпълнение на възложените задачи на време;

- Коректност при изпълнение.

Резултатите от оценката и преоценката на Доставчиците Ръководството внася за обсъждане на заседания на Ректорски съвет, и в съответствие с това се вземат необходимите решения за предприемане на мерки в посока избор на нов Доставчик, което се възлага на съответната СЕ.

7.4.3. Проверка на закупените ресурси

При закупуването на ресурси, необходими за реализирането на процесите в Организацията се извършват следните действия по входна проверка на съответствието:

- В случай, че продуктът се закупува на мястото на предлагане от служител на ВСУ "Любен Каравелов", същият при извършване на покупката проверява визуално съответствието на продукта с изискванията към него за влягането му по предназначение в работата на Организацията;
- В случай, че продуктът се доставя до ВСУ "Любен Каравелов" от служител на Доставчика, приемащият стоката в присъствието на доставящия внимателно проверява визуалното съответствие на продукта спрямо изискванията за употреба по предназначение и изготвя се приемо-предавателен протокол;
- В случай, че предмет на доставка е техника, към лицето, представящо Доставчика се изисква да е специалист, който да извърши инсталиране, проверка/тестване за правилното функциониране на продукта, и да предостави гаранционни условия удостоверени с Документ, както и Инструкции/Упътване за правилна употреба на техниката.

Има случаи, при които несъответствието е възможно да се установи при употребата на продукта след покупка. При възникване на такива ситуации се пристъпва към рекламация, съгласно Процедура по качеството ПК 08_02. База за предявяване на рекламациите са издаваните от Доставчика Фактури, които се съхраняват от Счетоводството.

Когато предметът на доставка е интелектуален ресурс, Ръководството организира конкурс, чрез който се установява първоначалното съответствие на услугите /на входа/.

При установяване на системно неизпълнение на доставките/възложенията от някой Доставчик, се пристъпва към ползване на Доставчици-заместници, съгласно Списъка на външните специалисти / Списъка на Доставчиците.

Съхранението на материалите, както и управлението на складовата база на Организацията е описана в т. 7.5.5 на настоящия Наръчник по качеството.

7.5. Управление на процеса по предоставяне на продукти/услуги

7.5.1. Планиране и реализация на продукта/услугата

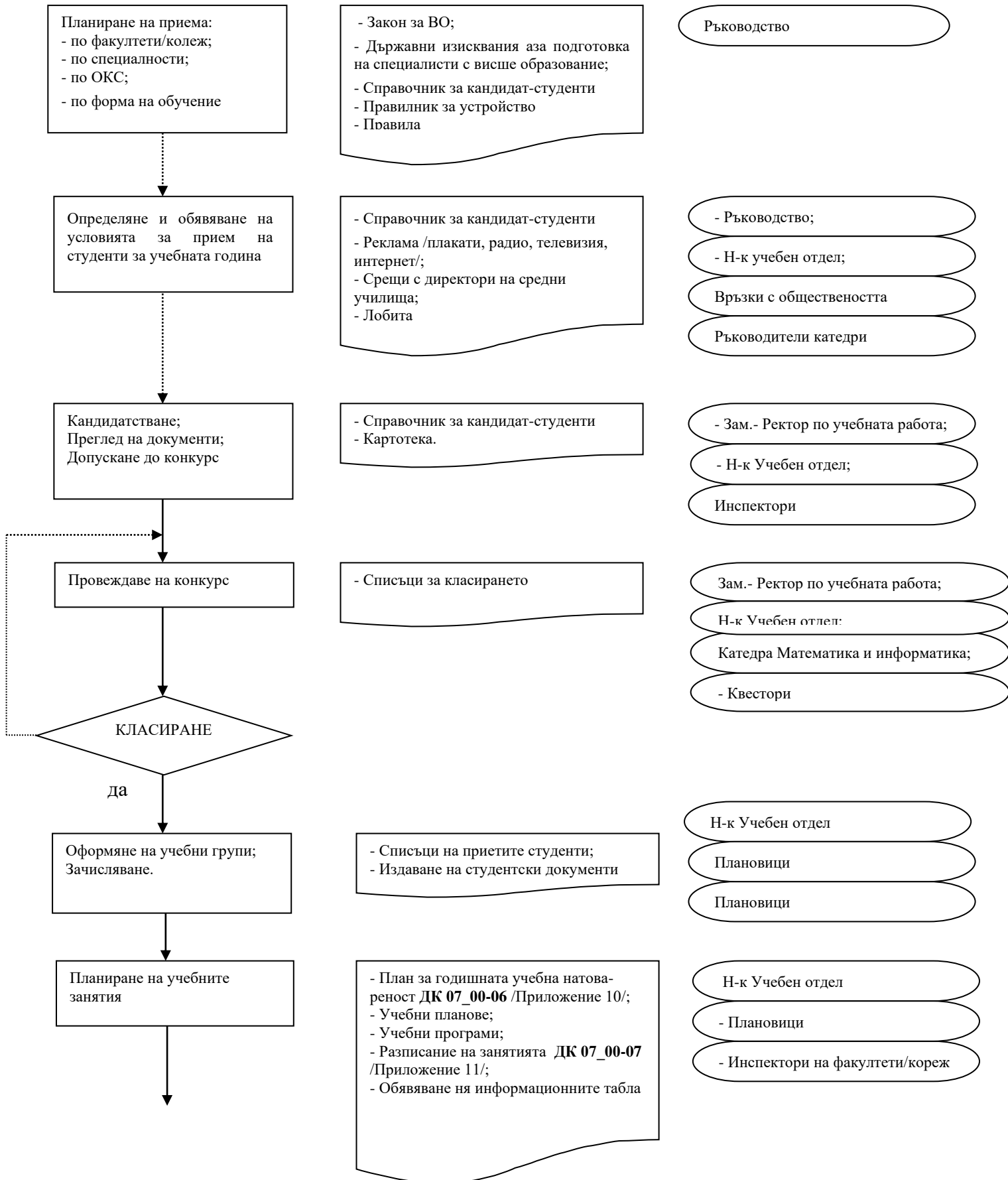
Основните процеси при реализиране на учебната дейност от ВСУ "Любен Каравелов" се осъществяват съгласно Алгоритъма по-долу.

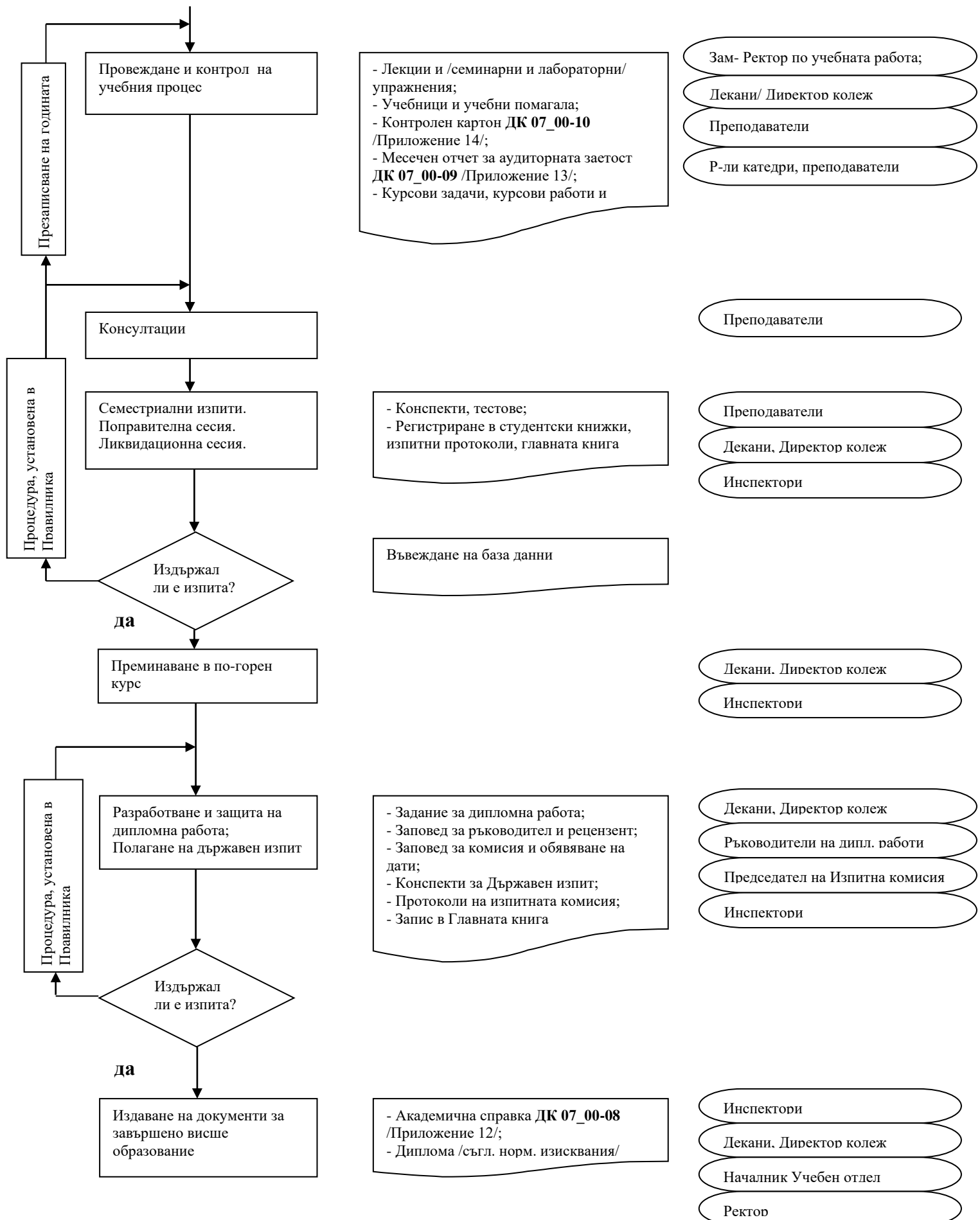
Алгоритъм за протичане на процесите по реализиране на учебната дейност

Процес

Документи/Данни

Отговорност/изпълнител





В случай, че в резултат на приема някой от кандидат-студентите/кандидат-курсистите предяви претенции/въпроси, същият може да се допита до Началник Учебен отдел / нагоре по йерархията, в зависимост от пълномощията за решаване на проблема. Проблеми, свързани с учебната част се решават съгласно действащите Правилници и Правила в Организацията.

За организационната и техническата част от процесите отговаря обслужващият персонал на съответните Факултети / Колеж / ССК /Инспектори и Секретари/, чиято дейност се контролира от Началник на Учебен Отдел, Зам.- Ректор Учебна дейност, Зам.- Ректор Научната дейност и сътрудничеството и Деканите.

Ръководството непрекъснато следи за коректното изпълнение на приетите Учебни планове и Учебни програми от Преподавателите.

Контрол на учебния процес:

Провеждането на процеса на обучение се контролира отгоре надолу по йерархията:

- Чрез провеждане на заседания на Колективните органи;
- В оперативен порядък: хабилитираните Преподаватели контролират работата на нехабилитираните Преподаватели;
- Чрез периодично атестиране на Преподавателите съгласно Правила за атестиране на академичния състав на ВСУ " Любен Каравелов";
- Чрез преглед на подадени Жалби.

В определени случаи /при следдипломната квалификация напр./ се сключва Договор между Обучаемия и/или Клиента и ВСУ " Любен Каравелов", на базата на който студентът/курсистът се записва.

С придобиване на статут на студент/курсист във ВСУ " Любен Каравелов", Обучаемият следва да се запознае и да изпълнява действащите в Организацията Правилници и Правила, касаещи същия.

Преди започване на курса на обучение Плановиците изготвят **Разписание на курса**, което се съставя на базата на Учебния план след съгласуване с преподавателите. Разписанието се оповестява на Информационното табло.

Преподавателите изнасят лекции и провеждат упражнения и практически занятия с Обучаемите, съгласно Учебните планове и Учебните програми, предоставят информация относно необходимата литература при подготовка за изпит, както и изискванията за провеждане на изпита, предоставят Конспект. Датите за изпитните сесии се записват от Инспектор в График, който се поставя на Информационно табло и се предоставя на учебните групи. Преподавателите провеждат изпитите на обявените дати в съответствие с предвидения в учебните програми учебен материал, оценяват обективно работата и знанията на Обучаемите. Оценките се регистрират в Изпитни ведомости и в студентските книжки.

Попълнените **Изпитни ведомости** се предават от преподавателите на инспектора. Освен това преподавателите саморъчно нанасят оценките в Главната книга на съответната учебна група. Инспекторът въвежда отбелязаната в протоколите информация в базата данни. Разрешение за преминаване на студент в следващ семестър/курс се дава от Декана чрез подпис върху студентската книжка. При невзет изпит на студентите се дава право за явяване на поправителна и ликвидационна сесия.

В случаи на студенти, отпаднали от нормалния ритъм на обучение в учебната група, в която са зачислени първоначално, се процедира съгласно Правилник за устройството и дейността на ВСУ "Любен Каравелов", като всеки конкретен случай се решава със Заповед на Декана/Директора на колежа.

След всеки семестър Деканът/Директорът на колежа докладва на Факултетен съвет/Съвет на колежа за резултатите от учебната работа през семестъра и предлага мерки за нейното подобряване.

Всеки преподавател попълва **Месечен отчет за изпълнение на аудиторната заетост**, ДК 07_00-09 /Приложение 13/ и **Контролен картон за присъствието на студентите**, ДК 07_00-10 /Приложение 14/.

При успешно завършен курс на обучение Факултетите/Колежът издават **Диплом за завършено образование**, съгласно нормативните изисквания.

Дипломите се подписват от Ректора на ВСУ "Любен Каравелов".

В Учебен отдел се води **Регистър** на Документите за завършено образование, които се издават на Обучаемите. Информацията за протичането на учебния процес се регистрира и поддържа и на магнитен носител чрез специализиран софтуер.

Планиране и реализация на дейностите по управление на легловата база в Общежитията и научно-изследователската дейност се осъществява съгласно съответните Планове по качеството.

7.5.2. Валидиране на процесите по предоставяне на продукти/услуги

Правилата и критериите относно прегледа и одобряването на учебните процеси, оборудването и квалификацията, използваните методи и процедури, и изискванията към Записите са разработени и одобрени от Ръководството, и се съдържат в действащите Правилници и Правила на Организацията, Длъжностните характеристики, Заповеди и Наредби на Ректора, нормативните и законовите разпоредби, отнасящи се до дейността на ВСУ "Любен Каравелов".

Степента на изпълнение на тези правила и критерии се отчита на базата на оценка на поставените цели и съпоставка с постигнатите резултати. Обективно доказателство за това представляват попълваните **Месечни сведения за извършена учебно-преподавателска дейност**, **Изпитни ведомости**, **Анкетни карти** и водените Протоколи от Ректорския съвет и Колективните органи.

Утвърждаване на процесите по изпълнение на Учебните планове и Учебните програми се осъществява чрез непрекъснатия самоконтрол, взаимен контрол, контрол и наблюдение от Ръководството и провеждане на заседания на Колективните органи.

Ръководството отговаря за:

- Съответствие на квалификацията на персонала с извършваните в Организацията дейности и процеси чрез периодична атестация, съгласно действащия Правилник;
- Поддържане и съхранение на изискващите се Записи;
- Повторното одобрение на процесите.

За текущата изправност и подобрене на оборудването отговаря Помощник- Ректорът. При установяване на проблем се уведомява Ръководството за предприемане на мерки по неговото отстраняване и предотвратяване на повторното му възникване.

Потвърждаване успешното изпълнение на поетия към студентите/курсистите ангажимент за тяхното качествено обучение се осъществява първоначално чрез провежданите изпити и учебна практика, съгласно законовите и нормативните изисквания за това, и преглед на общата успеваемост на Обучаемите от даден курс към определен момент. Това се установява на базата на Записите в Изпитните протоколи и студентските книжки.

След успешното завършване на студенти/курсисти, Ръководството на Организацията поддържа обратна връзка с някои от тях, за да проследява реализацията на Обучаемите, получили своето обучение във ВСУ "Любен Каравелов".

Във ВСУ "Любен Каравелов" липсват специални процеси.

7.5.3. Идентификация и проследимост

Ръководството на Организацията извършва идентификация на изискванията на:

- Клиентите, Държавата, Ръководството и персонала, Доставчиците и Партньорите;
- Продуктите/услугите/процесите;
- Материалните и интелектуалните ресурси;
- Същността и дейностите по реализиране на учебния процес;
- Документите и Записите, като редът за достъп, завеждане, разпространяване, съхранение, архивиране и унищожаване се описва в ПК 04_01 и ПК 04_02.

Методите за идентифициране на продуктите, услугите и процесите се определят от Ръководството, съобразно постигане на изискващата се обратна проследимост и разпределяне на отговорностите на всеки етап, както и изградената система на взаимен контрол, комуникация, идентификация и документооборот.

Идентификацията на необходимостта от закупуване на ресурси се извършва съгласно Раздел 7, т.7.4. Всички материали и оборудване, доставяни в Организацията за нуждите на процесите по реализиране на учебната дейност се придружават с необходимите съпроводителни Документи от Доставчика, удостоверяваща тяхната идентификация.

За проследяване статута и успеваемостта на студентите/курсистите инспекторите от Учебен отдел поддържат и съхраняват в електронен вид база данни, съдържаща пълна информация за Обучаемите във ВСУ "Любен Каравелов".

В Служба Личен състав се поддържа и необходимата база данни относно квалификацията и резултати от атестации на Преподавателите с цел проследяване на техните постижения и съответствие с изискванията към тях.

Базите данни, които се поддържат в Организацията се идентифицират и съхраняват по подходящ начин от определените за целта Длъжностни лица.

В случай, че завършил студент/курсист загуби някой от Документите, удостоверяващи неговата квалификация /Диплома, Приложения, Академична справка, ДК 07_00-06, Приложение 10/ има възможност за повторното им издаване.

Провежданият качествен контрол /входящ, междинен и последващ/ и водените по него Записи на магнитен и хартиен носител служат за идентификация и проследимост на процесите.

Контрол по изпълнение на изискващата се идентификация на процесите с цел осигуряване на проследимост се извършва от Ръководството. Документите и Записите, удостоверяващи извършването на всяка дейност в Организацията се разработват от Длъжностните лица, отговарящи за съответната област, като за тяхната наличност, актуалност, поддържане и утвърждаване отговаря Ръководството.

На базата на извършващата се идентификация и проследимост на продуктите, услугите и процесите, постъпилата информация и събраните предложения се внасят за разглеждане на заседание на Ректорския съвет, където се обсъждат наличните данни по възникналите проблеми, както и възможности за внедряване на подобрения. В тази връзка се вземат решения в посока предприемане на коригиращи/превантивни действия/действия за внасяне на изменения в посока подобряване на процесите. Предложенията за внасяне на изменения се утвърждават от Ректора.

7.5.4. Собственост на Клиента

Продукти, Собственост на Клиента:

- В определени случаи Клиентът предоставя оборудване /хардуер и софтуер/, необходимо за обучението на студента/курсиста при сключване на тристранен Договор между Клиент, Обучаем и ВСУ "Любен Каравелов". Отговорността по правилното манипулиране, съхранение и предпазване на такова оборудване се регламентира в Договора.
- За собственост на Обучаемия се считат разработените от него курсови и дипломни работи, възложени от Преподавателите 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 Обучаемите за собствени и чужди цели.

Оборудване, собственост на Клиента се идентифицира по място и чрез стикери. Същото се поддържа, експлоатира и съхранява по подходящ начин от студента или преподавателя, който го използва.

В случай че оборудване, собственост на Клиента се загуби, повреди или стане негодно за използване по предназначение по вина на ВСУ "Любен Каравелов", Ръководството в подходящ срок съобщава на Клиента за възникналия проблем, писмено по факса/e-mail с цел своевременно предприемане на необходимите съгласувани действия в съответствие с възникналата ситуация и обстоятелства.

Въпросите, свързани с материалната и интелектуалната собственост на Клиента в научно-изследователската дейност са регламентирани в План по качество П₂.

7.5.5. Предпазване на продукта

Процесите идентифициране, съхранение и предпазване на продуктите, собственост на Клиента се осъществяват съгласно предходната подточка от настоящия Раздел.

Всички материални ресурси се получават от Доставчика в необходимата специфична за всеки продукт опаковка /когато е необходимо/ и документация. Материалните ресурси се съхраняват на мястото на употреба от Длъжностните лица, които ги използват.

При необходимост да бъдат изтеглени материали от складовата база, съответното Длъжностно лице /МОЛ на Структурната единица/ подава Заявка /свободна форма/,

която записва в Книга на заявките ДК 07_00-11 /Приложение 15/. Преди изпълнение от магазинерите, управляващи складовата база, Заявките трябва да бъдат одобрени от:

- Учебен отдел /когато са предназначени за учебната дейност/;
- Помощник- Ректор;
- Главен счетоводител;
- Финансов контролър.

Учебен отдел води статистика за оптимизация на заявките за закупуване, свързани с учебната дейност.

Общежитията разполагат с вътрешни складове с постелъчно бельо, които се управляват и са на разположение на Домакините.

Предпазването на използваното оборудване от повреждане по време на неговото манипулиране се осъществява съгласно Инструкциите/Указанията, предоставени от Доставчика от съответните Длъжностни лица и от Обучаемите, които го използват.

Процесите идентифициране, съхранение и предпазване на продуктите, използвани в дейностите по управление на легловата база в Общежитията и проектантската дейност са описани в съответните Планове по качеството.

Поддържането и съхранението на използваната във ВСУ "Любен Каравелов" информация на хартиен и магнитен носител се осъществява съгласно ПК 04_01 и ПК 04_02.

7.6. Управление на средствата за контрол, наблюдение и измерване

В Организацията се използват средства за измерване за целите на обучението.

При изработването на опитни образци, предназначени за целите на Научно - изследователската дейност се използва външна организация, поради което не се поддържат СИ, подлежащи на проверка и калибрация от Акредитирана лаборатория.

За целите на обучението се поддържат определени средства за измерване, посочени в **Списък на използваните средства за измерване, ДК 07_00-12** /Приложение 16/ и подлежат на ведомствена калибрация.

Процесите на калибриране на средствата за измерване се извършват съгласно разработена от специалисти на ВСУ "Любен Каравелов" и утвърдена от Ректора **Методика за оценка и калибриране на средствата за измерване**, предназначени също за целите на учебния процес.

Индикаторните средства за наблюдение и измерване се означават с етикет с надпис **"И"**.

8. Измерване, анализ и подобрене

8.1. Основни положения

Ръководството е изградило адекватна, ефективна и ефикасна система за наблюдение, измерване, анализ и подобрене на всички процеси и дейности, които се осъществяват в Организацията.

Процесите по наблюдение, измерване и анализ на учебните процеси се осъществяват чрез взаимния контрол и оценка между Преподавателите на Организацията, отчитане успеваемостта на студентите/курсистите в резултат на положените от последните изпити.

Оценката на резултатите за постигнато съответствие с изискванията на заинтересованите страни се извършва чрез:

- Измерване на целите по качеството, отразени в Политиката по качеството на Организацията, съгласно разработени от специалисти на ВСУ "Любен Каравелов" и утвърдени от Ректора **Методики за измерване на целите:**
 - **Методика за измерване на целите на учебната дейност,**
 - **Методика за измерване на целите на стопанската дейност и**
 - **Методика за измерване на целите на Научноизследователската дейност;**
- Съпоставяне на резултатите спрямо поставените цели, съгласно разработваните от Ръководството Учебни планове;
- Проучване, отчитане и анализиране на пазарната ситуация и тенденции, което се извършва в оперативен порядък от Ръководството и от Партньорите;
- Поддържане на обратна връзка с Партньорите;
- Анализ на данните от получени мнения, предложения и оплаквания от Студентския съвет;
- Преглед на успеваемостта на студентите/курсистите;
- Преглед на атестациите на Преподавателите;
- Обработване и анализ на попълнените от Обучаемите Анкетни карти;
- Внасяне за разглеждане на обосновани предложения за подобрения, свързани с учебния процес на заседание на Академичния съвет;
- Перманентно проследяване спазването изискванията на Системата за управление на качеството на Организацията, като се обсъждат и вземат решения за внасяне на подобрения чрез редовното провеждане на заседания на Ректорския съвет, Вътрешни одити и Прегледи на ръководството. Доказателство за изпълнение на поставените цели са водените Записи от тези мероприятия и оценка на постигнатите резултати.

Тези методи за оценка и анализ се определят и прилагат от Ръководството с оглед осигуряване на правилно управление на дейностите във ВСУ "Любен Каравелов" и вземане на решения, основани на факти.

Събираната информация от направените наблюдения, измервания и контрол се обработва от Ръководството и се разглежда на Ректорския съвет. Тази информация

служи за основа при извеждане на коригиращи и превантивни действия, както и подобрения.

Посредством тези процеси се постига съответствие на извършваните основни дейности с изискванията и очакванията на заинтересованите страни, както и се гарантира непрекъснатото и постоянното подобряване на Системата за управление на качеството на Организацията.

Използваните методи за оценка служат за съпоставимост между зададените на входа на всеки процес цели с постигнатите на изхода резултати.

8.2. Наблюдение и измерване

8.2.1. Удовлетворение на Клиента

Наблюдение и измерване на информацията, свързана със степента на удовлетвореност на Обучаемите се осъществява чрез:

- Провеждане на дискусии с тях по време на учебния процес;
- Отчитане посещаемостта на съответните дисциплини посредством Контролен картон, ДК 07_00-10 /Приложение 14/, който се попълва от преподавателите и се явява база за оценка на:
 - Интереса към съответните дисциплини;
 - Работата на съответните Преподаватели;
- Анализ на Анкетните карти;
- Преглед на постъпили в Учебен отдел мнения, предложения и оплаквания;
- Проследяване на реализацията на някои от тях /чрез поддържане на връзка със самия студент и/или Организации, осъществяващи дейности, свързани с предметите на обучение във ВСУ "Любен Каравелов"/;
- Поддържане на обратна връзка с Клиентите – възложители, при наличие на договорни взаимоотношения с последните.

Организацията използва горепосочените методи за комуникация и обратна връзка с Обучаемите и/или Клиентите и съответните Записи като база за наблюдение и измерване на заявените и предполагаеми очаквания, мнението и предпочитанията на същите относно провеждане на учебната дейност, като целта е постигане на удовлетвореност и изпълнение на изискванията на заинтересованите страни, и осигуряване на квалифицирани кадри в Организацията, в които завършилите съответната специалност във ВСУ "Любен Каравелов" студенти/курсисти кандидатстват за работа.

Ангажиментът относно отчитането и анализа на събираната от заинтересованите страни информация е поет от Ръководството на Организацията, което на базата на тези данни взема решения за предприемане на мерки в съответствие с установената удовлетвореност/неудовлетвореност на Клиентите.

Наблюдение на действията на конкуренцията се осъществява на базата на материали, издадени от конкурентите, както и при участия в съвещания, конференции, семинари и др. подобни мероприятия.

На базата на получената информация от горепосочените източници се оценява ефективността и ефикасността на работа в Организацията, и в съответствие с установените резултати се предприемат коригиращи/превантивни действия / подобрения на процесите, съставляващи Системата за управление на качеството на ВСУ "Любен Каравелов".

Измерване степента на удовлетвореност на Клиентите на Общежитията и научно-изследователската и развойна дейност в Организацията се осъществява, съгласно съответните Планове по качеството.

8.2.2. Вътрешни одити по качеството

Осъществяват се съгласно Процедура по качеството **ПК 08_01 Вътрешни одити по качеството**.

8.2.3. Наблюдение и измерване на процесите/продуктите/услугите

При планиране на процесите в Организацията и начина за тяхното протичане Ръководството отчита настъпилите изменения в законовите и държавните изисквания, и уведомява за това имащите отношение по тези въпроси Длъжностни лица.

Контролът и измерването на протичащите учебни процеси, съгласно утвърдените Учебни планове и Учебни програми, отчитане постигането планираните цели при реализиране на учебната дейност, методите за представяне на учебния материал от съответните Преподаватели се осъществява чрез провеждане на заседания на Колективните органи /съветите на отделните СЕ/, където се внасят за обсъждане обобщени данни от посочените в т. 8.2.1 от настоящия Раздел източници. По време на тези заседания се вземат решения относно подобряване ефективността на учебния процес – от една страна от гледна точка на ВСУ "Любен Каравелов" и от друга страна – за Обучаваните. Измерванията на изпълнението на процесите обхваща нуждите и очакванията на заинтересованите страни по балансиран начин. При установяване на отклонения в постигнатите резултати от осъществяване на процесите спрямо планираните, се изследват коренните причини за предприемане на коригиращи действия, съгласно ПК 08_03.

Контрол и оценка върху изпълнение на решенията се осъществява, чрез редовно свикване на заседание на съответния Колективен орган, на което Ръководството докладва за изпълнението на взетите решения от предходното заседание, записани в Протокол.

Ръководството следи за изпълнението на задълженията на Преподавателите в съответствие с поставените изисквания за качествено изпълнение на служебните задължения, поддържане и съхранение на Документите по качество, спазване на действащите Правилници и Правила, поддържане на ефикасна работна среда и изпълнение на отговорностите, правата и задълженията, отразени в Длъжностните характеристики. Методи за наблюдение, които се прилагат са:

- Изготвяните Месечни отчети и Контролни картони, на които се прави периодичен преглед от Ръководството;
- ВСОПКО иАС;
- Провеждането на изпити и оценка на общото ниво на успеваемост на Обучаемите от даден курс;

- Провеждането на държавни изпити и защиты на дипломни работи;
- Проследяване реализацията на завършили във ВСУ "Любен Каравелов" студенти/курсисти.

Подготовката за осъществяване на учебния процес е свързана с изготвянето на Учебни планове и Учебни програми, казуси, тестове, учебници и учебни помагала. Те се съставят на базата на: законовите и нормативни изисквания; отчетената от проведен предходен курс /по съответната специалност/ посещаемост на Обучаемите по дисциплини.

Ръководството на ВСУ "Любен Каравелов" периодично свиква заседания на Колективните органи за обсъждане и обобщаване на извършваната работа по процеса на обучение.

Прави се проверка в оперативен порядък за съответствие по отношение на начина за провеждане на учебните процеси, изпълнение на включените в дадена програма дисциплини, тяхното съдържание и подобрения.

Преди допускане на Обучаемия до защита на дипломна работа/държавен изпит се издава Справка за завършено семестриално образование на Обучаемия и се проверява дали са внесени изискващите се такси на база вносните бележки. На Обучаемите, преминали успешно защитата на дипломна работа/държавния изпит се издават съответните Документи, удостоверяващи тяхната квалификация, съгласно законовите и нормативни изисквания.

Резултатите от наблюденията и измерванията се прилагат в управлението на процесите, осъществявани в Организацията. Те се използват за оптимизиране на процесите във времето и пространството.

Ръководството на Организацията периодично провежда заседания на Ректорския съвет за обсъждане и обобщаване на качеството на извършваната работа по осъществяване на научно-преподавателска дейност.

Наблюдение и измерване на разработваните в Организацията продукти и проекти и предоставяните услуги, свързани с легловата база на Общежитията се извършва съгласно съответните Планове по качеството.

8.3. Управление на несъответстващ продукт/услуга/проект/процес

Осъществява се съгласно Процедура по качеството **ПК 08_02 Управление на несъответстващ продукт/услуга/проект/процес.**

8.4. Анализ на данните

Ръководството на Организацията непрекъснато проучва, отчита и анализира пазарната ситуация и тенденции.

Анализът на данните, получени от различните измервания и източници, с оглед вземане на ефективни и адекватни решения, се осъществява от Ръководството на ВСУ "Любен Каравелов".

За целта Ръководството е въвело използването на Анкетни карти, на базата на които се извършва анализ и оценка на постигнатите резултатите от поставените цели към определен момент.

Входните данни за анализите представляват:

- Брой на приетите студенти и курсисти във ВСУ "Любен Каравелов" годишно;
- Брой на успешно завършилите студенти и курсисти във ВСУ "Любен Каравелов" годишно;
- Сключените Договори годишно по съответните дейности, които се осъществяват в Организацията;
- Постъпили оплаквания от студенти, курсисти, Клиенти и Длъжностни лица в Организацията;
- Попълнените Анкетни карти;
- Информация за състоянието на пазара към определен момент /от печатни и електронни медии, от Партньори и т.н./;
- Учебните планове и Учебните програми, както и Записите по тяхното изпълнение;
- Отчети;
- Резултати от прегледи на доставките на ресурси;
- Резултати от Вътрешни одити и Прегледи на ръководството.

На базата на направените анализи на заседания на Ректорския съвет се обобщават всички данни от направените наблюдения и измервания за определен период от време и се идентифицират основните причини за съществуващите и потенциални проблеми, като с оглед на констатациите се предлагат за обсъждане и вземане на необходимите решения за предприемане на адекватни действия по въвеждане на корекции / превенции / начини за усъвършенстване на процесите в Организацията.

Резултатите от анализите се използват от Ръководството с цел определяне:

- Степента на удовлетвореност на заинтересованите страни;
- Оценка на пазарната ситуация и тенденции;
- Оценка на конкурентноспособността;
- Съответствието с входните изисквания към осъществяване на процесите в Организацията;
- Характеристиките и развитието на процесите по организиране и реализиране на основните дейности във ВСУ "Любен Каравелов";
- Поддържане на ползотворни взаимоотношения със заинтересованите страни.

Тази информация се събира за илюстриране ефективността и приложимостта на Системата за управление на качеството, оценяване на възможностите за непрекъснатото ѝ усъвършенстване и предприемане на съответните действия с цел отговаряне на горепосочените изисквания.

8.5. Подобрене

8.5.1. Непрекъснато усъвършенстване

Ръководството на ВСУ "Любен Каравелов" непрекъснато се стреми към подобряване ефективността и ефикасността на процесите в Организацията. За тази цел периодично на

заседания на съответните Колективни органи се внасят за гласуване предложения и се утвърждават идеи, свързани с подобрения при установяване на тяхната целесъобразност, законосъобразност и възможността за тяхното приложение и изпълнение. Предлагат се идеи, свързани с методи и средства за изпълнение на измеримите цели, поставени и утвърдени от Ръководството на Организацията. Обсъждат се начините за провеждане на осъществяване на основните и спомагателните дейности, внасяне на изменения за подобряване, планиране на необходимите ресурси, с цел осъществяването на ефективна и ефикасна работа и постигането на добри резултати.

Организацията внася подобрения в ефективността и ефикасността на Системата за управление на качеството, както следва:

- Документираната и разгласена от Ръководството Политика по качеството;
- Целите по качеството;
- Информацията от обратната връзка с Клиента;
- Решенията на Ректорския съвет;
- Резултатите от проведените Вътрешни одити по качеството;
- Коригиращите и превантивни действия и
- Проведените Прегледи на ръководство в Организацията.

Процесите по усъвършенстване се планират, осъществяват, проверяват и актуализират от Ръководството на Организацията, като това се извършва на база оценка на ефективността на организираниите процеси по осъществяване на основните дейности и работата на Длъжностните лица.

За да съдейства за осигуряване на бъдещето на Организацията и удовлетвореността на заинтересованите страни, Ръководството е създадо организационна култура, посредством която се въвличат хората в активно търсене на възможности за подобряване изпълнението на процесите, дейностите, проектите и услугите. В процеса на приобщаване на човешкия ресурс, Ръководството е създадо подходяща среда, в която правата са делегирани по начин, по който Длъжностните лица могат да действат и поемат отговорността за определянето на възможностите, при които Организацията да подобрява цялостната си работата.

Ръководството осигурява предварително одобрение, разпределяне по приоритети, планиране, финансиране и управление на измененията в процесите по реализиране на учебния и научно-изследователския процес и свързаните с това спомагателни дейности. Това се прави с цел постигане на високи резултати в посока правилно идентифициране, предвиждане и надминаване на заявени и предполагаеми изисквания, очаквания и желаниа на заинтересованите страни.

8.5.2. Коригиращи действия

Осъществява се съгласно Процедура по качеството **ПК 08_03 Коригиращи действия.**

8.5.3. Превантивни действия

Осъществява се съгласно Процедура по качеството **ПК 08_04 Превантивни действия.**

9. Приложения

В тази Клауза се включват Документите по качеството /ДК/, които се съдържат в Наръчника по качеството, съгласно приложения по-долу **Списък на Приложенията**.

СПИСЪК НА ПРИЛОЖЕНИЯТА

Приложение 1	ДК 05_00-01	Анкетна карта
Приложение 2	ДК 05_00-02	Изпитна ведомост
Приложение 3	ДК 05_00-03	Цели по качеството
Приложение 4	ДК 06_00-01	Заявка за обучение
Приложение 5	ДК 07_00-01	Учебен план
Приложение 6	ДК 07_00-02	Учебна програма
Приложение 7	ДК 07_00-03	Списък на външните специалисти
Приложение 8	ДК 07_00-04	Заявка за закупуване
Приложение 9	ДК 07_00-05	Списък на Доставчиците
Приложение 10	ДК 07_00-06	План за учебната натовареност на научно-преподавателския състав
Приложение 11	ДК 07_00-07	Разписание на занятията
Приложение 12	ДК 07_00-08	Академична справка
Приложение 13	ДК 07_00-09	Месечен отчет за изпълнение на аудиторната заетост
Приложение 14	ДК 07_00-10	Контролен картон
Приложение 15	ДК 07_00-11	Книга на заявките
Приложение 16	ДК 07_00-12	Списък на използваните средства за измерване

Приложение 1

ДК 05_00-01

ВИСШЕ СТРОИТЕЛНО УЧИЛИЩЕ "ЛЮБЕН КАРАВЕЛОВ"**АНКЕТНА КАРТА**

Уважаеми млади дами и господа,

Научно-изследователски колектив провежда социологическо проучване посветено на проблемите на висшето образование.

Вашето мнение е особено ценно за придобиването на информация и изработването на комплексна стратегия, насочена към усъвършенстването на образователното дело изобщо, и на обучението в училището в частност.

Умоляваме Ви внимателно да прочетете всеки въпрос и указанията към него, като заграждате с кръгче, цифрата, съответстваща на отговора, който е най-близко до Вашето разбиране. Освен това, при някои въпроси е оставено свободно място за израз на Ваше собствено мнение.

Анкетата е анонимна и резултатите ще бъдат използвани за научни цели.

**ПРЕДВАРИТЕЛНО ВИ БЛАГОДАРИМ
ЗА ОТЗИВЧИВОСТТА!**

- | | |
|---|-----------|
| 1. Поставяте ли си за цел да придобиете знания по тази дисциплина? | К1 |
| - не, интересуват ме други дисциплини | 01 |
| - не мога да преценя | 02 |
| - изобщо не ме интересува | 03 |
| - нужна ми е добра оценка | 04 |
| - това е единствената дисциплина, която ме интересува | 05 |
| - това е една от дисциплините, които са ми необходими | 06 |
|
 | |
| 2. Харесвате ли дисциплината? | К2 |
| - да, тя е приятна и нужна | 01 |
| - отчасти, тя е нужна, макар и неприятна | 02 |
| - не мога да преценя | 03 |
| - тя е приятна, но ненужна | 04 |
| - неприятна и ненужна | 05 |
| | 06 |

Приложение 1 /Продължение/

3. Разбирате ли всичко, което Ви се преподава?		K3
- нищо		01
- само някои неща		02
- в общи черти		03
- напълно		04
- не мога да преценя		05
4. Разкрива ли се връзката между преподавания материал и практиката по специалността или практическата дейност изобщо?		K4
- разкрита е непосредствено		01
- косвено се правят аналогии		02
- много слабо		03
- изобщо не		04
- нямам мнение		05
7. Имате ли представа за какво Ви е необходима тази дисциплина?		K5
- тя е основа на моята професионална подготовка		01
- създава необходими инструментални и методологически познания		02
- формира практически навици и умения		03
- дава обща култура		04
- друго.....		05
6. По какъв начин се преподава материалът?		K6
- преподаването е интересно, но съдържанието е неудовлетворително		01
- съдържанието е удовлетворително, но преподаването е скучно		02
- отчасти ме удовлетворяват и съдържанието, и начинът, по който се поднася материалът		03
- удовлетворен съм и от съдържанието, и от начина на поднасяне	1	04
- не одобрявам нито съдържанието, нито начина на поднасяне		05
- нямам мнение		06
7. Как се онагледява преподаването?		K7
- тебешир и черна дъска		01
- таблици и схеми		02
- шрайбпроектор		03
- видео		04
- аспектومات		05
- компютърен проектор		06
- други.....(какви)		07
- не мога да преценя		

Приложение 1 /Продължение/

8. Използват ли се мултимедийни и информационни технологии?		K8
- Интернет ресурси		01
- обучаващи програми		02
- бази данни		03
- комуникационни системи		04
- интерактивни методи		05
- виртуални технологии		06
- други.....(какви)		07
9. Свързва ли се съдържанието на материала с достиженията в областта на високите технологии?		K9
- да, непосредствено	2	01
- по-голямата част	1.	02
- отделни занятия		03
- изобщо не се обвързва		04
- не мога да преценя		05
10. Научили ли сте нещо ново за информационните технологии на занятията по предмета?		K10
- почти нищо		01
- отделни факти		02
- засягат се общите понятия		03
- изучават се някои техни приложения в живота	1	04
- непосредствено се учим да работим с тях	2	05
- не мога да преценя		06
11. Каква е атмосферата по време на занятие?		K11
- строго формална		01
- непринудена, свободно общуване		02
- неформално общуване, съсредоточено около учебния материал		03
- трудно се установява контакт между студенти и преподавател		04
- друго.....(какво)		05
нямам мнение		06
		07
12. На какво равнище е дисциплината в учебните часове?		K12
- има образцов ред	2	01
- задоволително за нормалното протичане на занятията	1	02
- не е идеална, но не пречи на учебния процес		03
- затруднява ученето		04
- абсолютен хаос		05
- нямам мнение;		06

Приложение 1 /Продължение/

13. Разговаряте ли с преподавателя на теми извън учебния процес?	K13
- да, общуването с него ми е от полза	01
- често говорим за разни неща	02
- това става много рядко	03
- изобщо не говорим	04
- не говорим и по въпроси от самия предмет	05
14. Смятате ли, че преподавателят оценява Вашите способности?	K14
- оценява ги и се стреми да ги развива	01
- той вижда способностите ми и поощрява моите прояви	02
- мисля, че забелязва способностите ми, но не може да ги оцени	03
- те ме забелязва изобщо	04
- аз не проявявам никакви особени качества	05
- не мога да преценя	06
15. Как преподавателят работи индивидуално с Вас?	K15
- помага ми да се справям с обичайните задачи	01
- следи моята работа и ме напътства	02
- включва ме в научно-изследователска дейност	03
- набавя ми литература и информация	04
- учи ме на неща, които умее	05
- поставя ми задачи за самостоятелна работа	06
- помага ми да преодолявам личните си проблеми	07
- понякога	08
- не работи изобщо	09
16. Забелязали ли сте дали преподавателят работи индивидуално с другите студенти?	K16
- да, работи с тях	01
- понякога работи с тях	02
- не съм го забелязал	03
- не мога да преценя	04
17. По какъв начин се осъществяват обратната връзка и текущият контрол?	K17
- тестове	01
- контролни работи	02
- участие в дискусиите	03
- доклади и реферати	04
- есета	05
- друго.....(какво?)	06
- не знам	07
- няма текущ контрол	08

Приложение 1 /Продължение/

18. С каква систематичност се провежда текущият контрол?		K18
- постоянно		01
- понякога при ключови точки		02
- много рядко		03
- никога		04
- не мога да преценя		05
19. Можете ли да кажете, че благодарение на обучението по тази дисциплина сте усвоили нови знания?		K19
- напълно	1	01
- научил съм отделни неща		02
- не		03
- тази дисциплина не предполага нищо ново		04
20. В състояние ли сте да прецените качеството на теоретичното съдържание?		K20
- да, имам теоретична подготовка		01
- да, мога да преценя по обща култура		02
- не съм сигурен, че мога да дам оценка		03
- не мога да преценя		04
- това не ми е нужно		05
21. Дава ли Ви се възможност да покажете какво сте научили и какво можете на семинарните и практически занятия?		K21
- да, винаги		01
- на другите се предоставя такава възможност, но на мен не		02
- на никого не се дават такива възможности		03
- не мога да преценя		04
22. Обсъждате ли практически въпроси на семинарните занятия?		K22
- да, винаги		01
- често		02
- понякога		03
- много рядко		04
- не		05
- не мога да преценя		06
23. Смятате ли, че получавате пълноценна библиография по темите?		K23
- да		01
- отчасти		02
- не		03
- не мога да преценя		04
24. Смятате ли, че можете свободно да се ориентирате в специални текстове по дисциплината?		K24
- да		01
- отчасти		02
- не		03
- не мога да преценя		04

Приложение 1 /Продължение/

25. Може ли да се каже, че това е резултат на обучението Ви по предмета?	K25
- да, определено	01
- в известна степен	02
- в твърде слаба степен	03
- не мога да преценя	04
26. Имате ли възможност да изказвате и защитавате своето лично мнение?	K26
- да	01
- отчасти	02
- не	03
- не мога да преценя	04
27. Възникват ли дискусии на практическите занимания и семинарите?	K27
- да, често	01
- понякога	02
- много рядко	03
- изобщо не дискутираме	04
- не мога да преценя	05
28. Позволява ли Ви се да поемате самостоятелно изследователски задачи?	K28
- да	01
- отчасти	02
- не	03
- не мога да преценя	04
29. Как оценявате своята изява по дисциплината?	K29
- отлична	01
- много добра	02
- средна	03
- слаба	04
- много слаба	05
30. Каква е Вашата практическа подготовка? (Всеки верен отговор!)	K30
- ориентирам се в областта	01
- отделни практически умения	02
- професионални умения	03
- развивам съществуващи вече способности и умения	04
- прилагам получените теоретични знания	05
- извършвам определени операции	06
- да управляват процеси	07
- друго.....	08
31. Как оценявате качеството на обучението във ВСУ?	K31
- отлично	01
- много добро	02
- средно	03
- удовлетворително	04
- слабо	05
- не мога да преценя	06
32. Какво бихте посъветвали Вашия преподавател?	
.....	

БЛАГОДАРИМ ВИ ЗА ОКАЗАНОТО СЪДЕЙСТВОЕ.
ПОЖЕЛАВАМЕ ВИ УСПЕХ!

ЗАЯВКА за обучение

№/..... Г.

от: _____

/Структурна единица, длъжност, име и фамилия/

1. Тема на обучението:

2. Предпоставка за провеждане на обучение:

3. Времетраене на обучението: _____

4. Становище на прекия ръководител:

5. Становище на Ректора:

РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**Министерство на образованието и науката**

Вх. № 980/17.07.2002 г.

УТВЪРЖДАВАМ:

Ректор на ВСУ "Л. Каравелов":

У Ч Е Б Е Н П Л А Н

Специалност:

Строителство на сгради и съоръжения

Професионална квалификация:

Строителен инженер

Образователно-квалификационна степен:

Бакалавър

Професионално направление:

Архитектура, строителство и геодезия

Област на висше образование:

Технически науки

Срок на обучение:

4 години за редовно обучение

5 години за задочно обучение

I. Бюджет на времето

№	ЗАЕТОСТ НА СТУДЕНТИТЕ	Общо за 4 години	РАЗПРЕДЕЛЕНИЕ ПО СЕМЕСТРИ								
			I курс		II курс		III курс		IV курс		
			I сем.	II сем.	III сем.	IV сем.	V сем.	VI сем.	VII сем.	VIII сем.	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
1	Аудиторна заетост:										
	а) семестриална заетост, ч.	3000 ч.	390	390	390	390	390	390	390	390	270
	б) седмична заетост, ч.		26	26	26	26	26	26	26	26	27
	в) брой седмици	115	15	15	15	15	15	15	15	15	10
2	Учебна практика:										
	а) заетост в часове	250 ч.	6	86		12			116	12	18
	б) брой седмици	5		2				3			

Приложение 5 /Продължение/

ДК 07_00-02

КАТЕДРА "....."

УЧЕБНА ПРОГРАМА

по дисциплината "....."

образователно-квалификационна степен "БАКАЛАВЪР"

по специалността "СТРОИТЕЛСТВО НА СГРАДИ И СЪОРЪЖЕНИЯ"

1. УЧЕБНИ ЦЕЛИ

-
-

2. ИЗВАДКА ОТ УЧЕБЕН ПЛАН №980/2002 Г.

Форма на обучение	Аудиторна заетост, ч.				Курсов проект, курсови задачи	Оценяване
	общо	семестър	лекции	упражнения		
Редовна					К. пр. - 1 бр. К. З. - бр.	Оценка на к. проект Оценка на писмен сем. изпит
Задочна						

3. ПРОВЕРКА И ОЦЕНКА НА ЗНАНИЯТА. ЗАВЕРЯВАНЕ НА СЕМЕСТЪРА.

4. ВРЪЗКА С ДРУГИ ДИСЦИПЛИНИ

5. ТЕМАТИЧЕН ПЛАН ЗА РЕДОВНО ОБУЧЕНИЕ

Вид на занятието	Съдържание	Часове
Лекция 1	2
Лекция 2		2
Упражнение 1		2
Лекция 3		2
Лекция 4		
Упражнение 2		
и т.н.		

6. ТЕМАТИЧЕН ПЛАН ЗА ЗАДОЧНО ОБУЧЕНИЕ

Вид на занятието	Съдържание	Часове
Лекция 1	2
Лекция 2		2
Упражнение 1		2
Лекция 3		2
Лекция 4		
Упражнение 2		
и т.н.		

Разработил (и): 1. (.....)
2. (.....)

Ръководител катедра:
/...../

Учебната програма е приета от Факултетния съвет на Строителния факултет – Протокол №...../..... 200.. г.

ДЕКАН НА СФ:

Висше Строително Училище "Любен Каравелов"	Наръчник по качеството	Версия: 01	01. 12..2004 г.	Лист 88
--	------------------------	------------	-----------------	---------

УТВЪРЖДАВАМ:
РЕКТОР НА ВСУ "Л. Каравелов":.....

РАЗЧЕТ ЗА ГОДИШНАТА УЧЕБНА ЗАЕТОСТ НА ПРЕПОДАВАТЕЛИТЕ

ОТ КАТЕДРА:

ПРЕЗ УЧЕБНАТАГОДИНА

ДЕКАН НА СТРОИТЕЛЕН ФАКУЛТЕТ:

РЪКОВОДИТЕЛ КАТЕДРА:

№ по ред	Преподаватели /научно звание, име, презиме, фамилия/	Наименование на дисциплините в катедрата и форма на обучение (редовно, задочно)	Учебна структура (курс, поток, група, подгрупа)	Брой на студентите	ХОРАРИУМ				ГОДИШНА АКАДЕМИЧНА ЗАЕТОСТ																	
					Общ	ОТ ТЯХ			УЧЕБНА ЗАЕТОСТ							ДОПЪЛНИТЕЛНА ЗАЕТОСТ										
						Всичко (часове)	Лекции (часове)	Упражнения (часове)	Лабораторни упражнения (часове)	Лекции 1 час = 2 ч. упражнения	Упражнения	Лабораторни упражнения и други практически занятия по чл. 16 от НГУЗАС	Корекции и заверка на к. проекти и к. задачи	Курсов проект – 3	Провеждане на изпити преподавател – 1 час/4 изп. студенти	Всичко учебна заетост сума от к. 10 до к. 14	Провеждане на учебни практики и стажове: – 4 часа/ден	Ръководство на дипломанти: на 1 дипломант – 20 часа	Консултации на отделна част от дипломната работа	Участие в държавна изпитна комисия	Ръководство на докторанти – 80 часа/година/докторант	Състезателна дейност – 20 часа (чл. 6.8 на НГУЗАС)				Консултантска дейност (чл. 6.9 на НГУЗАС)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27

Аудиторната заетост е приета на КС с Протокол № ____ / ____ г.

Разработил: _____

Приложение 11
ДК 07_00-07

Утвърждавам:
Декан на СФ на ВСУ:

РАЗПИСАНИЕ
за занятията на студентите I курс при ВСУ "Л. Каравелов" в периода
от2004 г. до2004 г.

Зимен семестър – 13 седмици						Забележки:	
Уч.група		101	102	103	104		105
П О Н Е Д Е Л Н И К	1						1. Лекциите и упражненията в числител ч се провеждат на нечетна седмица. 2. Лекциите и упражненията в знаменател се провеждат на четна седмица. 3. Учебните дисциплини, провеждани ч през седмица си поделят по един час в последната 15 ^{та} седмица. 4. Факултативните дисциплини се изучават в извънаудиторно време по желание на студентите. 5. Занятията от празниците. - ще се провеждат по допълнителен график в следобедни часове. 6. Изпитна сесия – от до 2004 г. 7. Учебна практика и изпит по Геодезия от 8. Поправителна сесия - през м. 9. Ваканция – от до 2004 г.
	2						
	3						
	4						
В Т О Р Н И К	5						
	6						
	7						
	8						
С Р Я Д А	1						
	2						
	3						
	4						
Ч Е Т В Ъ Р Т Ъ К	5						
	6						
	7						
	8						

П Е Т Ъ К	1 2		
	3 4		
	5 6		

Инспектор, плановик

ВИСШЕ СТРОТЕЛНО УЧИЛИЩЕ "ЛЮБЕН КАРАВЕЛОВ"
ФАКУЛТЕТ / КОЛЕЖ

АКАДЕМИЧНА СПРАВКА

На

ЕГН, роден на г. в гр., община....., област, държава Република България, гражданство – българско е записан... на199....г. за
(дата) (форма на обучение)

курс на обучение по специалност.....

Към200.....г. има заверенисеместри.....учебни години,
(дата) (с думи) (с думи)

По време на които е изучавал... и положил... изпити по следните учебни дисциплини:

УЧЕБЕН ПЛАН				РЕЗУЛТАТИ		
№	Учебна дисциплина	Хорариум		Оценка		Преподавател (име, фамилия)
		Л	У	словом	цифром	
1	2	3	4	5	6	7
1						
2						
3						
.....						
25						
КУРСОВИ И ДИПЛОМНИ РАБОТИ				РЕЗУЛТАТИ		
№	Учебна дисциплина (тема)	Катедра	Оценка		Научен р-л	
			словом	цифром		

ДЕКАН/ ДИРЕКТОР: _____

РЕКТОР: _____

Изх.№/..... 2004 г.

Отпечатано в 2 екз

Приложение 13

ДК 07_00-09

Месечен отчет за изпълнение на аудиторната заетост на

КОД _____

№	Поток, учебна група	Учебна дисциплина			УЧЕБНА 200__/200__г. ЗИМЕН/ ЛЕТЕН СЕМЕСТЪР																			Всичко приравнени							
					Брой часове или брой обучаеми (СИ, ТО, и т.н.)																										
		Код	Наименование	Вид	1	3	4	5	6	7	8	10	11	12	13	14	15	17	18	19	20	21	22		24	25	26	27	28	29	31
			с	п	в	с	ч	п	с	п	в	с	ч	п	с	п	в	с	ч	п	с	п	в	с	ч	п	с	п			

Подпис на преподавателя:

Отговорник по учебното натоварване на катедрата:

Ръководител катедра:

Забележка:

Индивидуален норматив:	0
Всичко за месеца:	0
Общ брой взети часове до този месец:	0
Общ брой взети часове с този месец:	0

Часове за хоноруване по годишния план:	0
Часове над норматива:	0
Изплатени до този месец наднормени часове:	0
Наднормени часове за заплащане:	0

Вид часове	III месец	общо
Лекции:	0	0
Упражнения:	0	0
ДУЗ:	0	0

