

Система за управление на качеството на обучението в Стопанска академия „Д.А. Ценов”

Георги Баташки, Божидар Божинов

Resume

This paper discusses the organization structure and responsibilities on Quality Management System applied in Tsenov Academy of Economics, and its structural units. The authors describe main problems ahead of institutional QMS and possibility decisions for it improvement.

Keywords: QMS, education

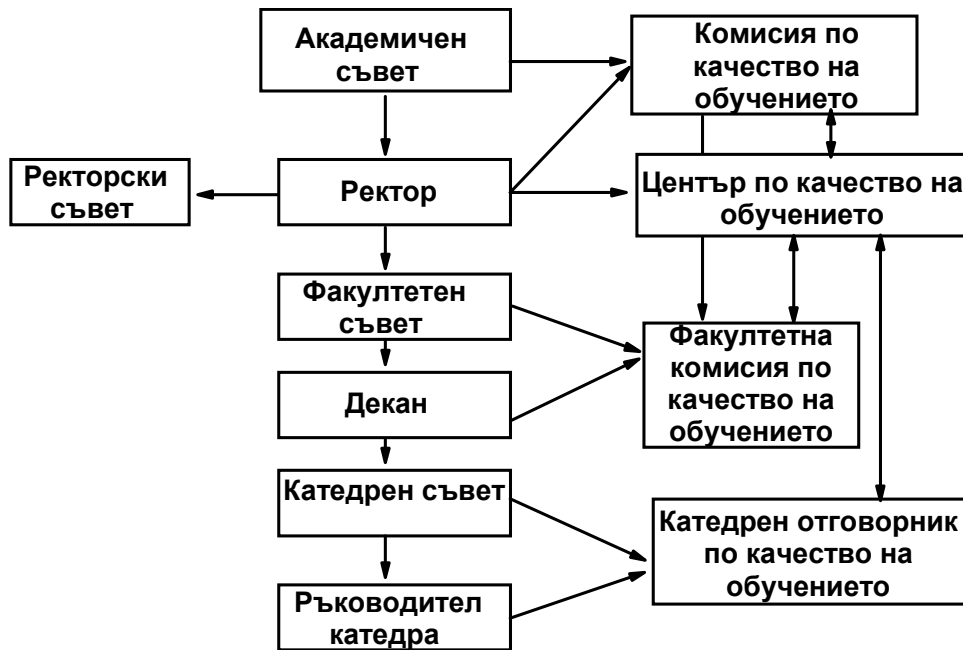
Стопанска академия е една от първите висши икономически училища в България която разработи, внедри и сертифицира система за управление на качеството, съгласно международния стандарт ISO 9001:2000, като по такъв начин дори изпревари последвалите промени в Закона за висшето образование в тази насока. Системата за управление на качеството бе разработена със съвместните усилия и сътрудничеството на 7 български университета: Русенски университет “А. Кънчев”, Технически университет – София, Технически университет – Варна, Технически университет – Габрово, Великотърновски университет “Св. Св. Кирил и Методий”, Шуменски университет “Епископ Константин Преславски”, и Стопанска академия “Д. Ценов”. Документацията по системата, както и финансирането на първоначалните одити бе осигурено и с помощта на финансиране по проект “Усъвършенстване на университетските системи за управление на качеството на обучението” - договор № 38/2003 г., Център “КСОУВО”

Системата за управление на качеството към СА “Д.А. Ценов” обхваща обучението на студенти в образователни степени “специалист”, “бакалавър” и “магистър”, научно-образователна степен “доктор”, както и обучаваните във всички форми на продължаващо обучение (следдипломна квалификация и преквалификация).

Системата за управление на качеството в СА “Д. А. Ценов”, обхваща дейности, свързани с управление качеството на обучение на студентите и академичния състав. Тя е процесно-ориентирана, като в нея се открояват три групи процеси:

1. **Управленски процеси**, включващи дейностите свързани с отговорността на ръководството, формиране и поддържане на СУК, и измерване, анализи и подобряване
2. **Основни процеси**, включващи всички процеси, формиращи качеството на учебния процес, а именно. планиране на учебната дейност, разработване на учебни планове и програми, кандидатстудентски прием, организация на учебния процес, дипломиране, повишаване на квалификацията на завършилите висши училища, и повишаване на квалификацията на студентите по време на тяхното следване (факултативно обучение).
3. **Спомагателни процеси**, към които се включват дейностите, свързани с управление и осигуряване на ресурсите, назначаване на преподаватели и служители, обучение на персонала, инфраструктура и работна среда и закупуване.

Организационната структура на Системата за управление на качеството на обучение е допълнение към съществуващата линейна структура на управление на висшето училище.



Фиг. Организационна структура на Системата за управление на качеството на обучението в Стопанска академия

Комисия по качеството на обучение към Висшето училище е специализиран колективен орган на Академичния съвет по въпросите на качеството на обучение. В нея се включват зам.-ректор по обучение и акредитация, който е и неин председател и ръководител на ЦКО, председателите на факултетните комисии, директор на Център за магистърско и дистанционно обучение, директор на Центъра за следдипломно и факултативно обучение, директор АКЦ, организатор офис “Образователен маркетинг”, началник офис “Технология на обучението”, двама представители на Студентския съвет, двама преподаватели, един докторант.

Председателят на Комисията по качество на обучението отговаря за планирането и организирането на всички дейности на Комисията по качество на обучението и комисииите към факултетите, възлагането на задачи в рамките на центъра, разпределянето задачите в рамките на комисията и координирането на изпълнението им. Той има пълномощията и отговорностите да осигури процесите по създаване, внедряване и поддържане на системата. Отговаря пред Ректора и Академичния съвет за ефективното функциониране на системата, отговаря за предоставяне на отчетна информация на висшестоящите органи и съдейства за точно оценяване изискванията на клиентите на СА. Представя Комисията по качеството на обучение пред Академичния съвет, Ректора и Националната агенция за оценяване и акредитация. Член е на ректорския съвет по право. Избира се от Академичния съвет и се назначава със заповед на Ректора и е **Ръководител на Центъра по качество на обучението**.

Факултетна комисия по качеството на обучение се избира от Факултетните съвети и включва катедрените отговорници по качеството, декана на факултета, по един представител на студентите и докторантите и един представител на най-изявения потребител на кадри по специалностите на факултета. В състава ѝ, по преценка на съвета на основното звено, могат да бъдат включени и други водещи преподаватели. Комисията наблюдава цялостната дейност във факултета по осигуряване на качеството. **Председателят ѝ** се избира от Факултетния съвет и планира и организира всички дейности на Комисията, разпределя задачите между членовете ѝ, контролира и координира изпълнението им, и представя Комисията пред Факултетния съ-

вет и пред органите за управление на качеството на ВУ. За председател на комисията се избира деканът на факултета.

Катедреният отговорник по качеството наблюдава всички аспекти на учебния процес, събира и обработва информацията за качеството, обобщава предложенията и инициативите и предлага решения на Катедрения съвет, представя катедрата пред висшите органи по качеството. Той има ранг на заместник ръководител катедра.

Центърът по качество на обучението се състои от ръководител, мениджър по качеството и администратор. Функциите му са свързани с организация на работата по академични стандарти на СА "Д. А. Ценов" и тяхното перманентно актуализиране и поддържане, работа и подготовка на доклада за институционалната акредитация, събиране на обективни данни за качеството, организация на тематични проверки (прегледи) по решение на Академичния съвет, както и на периодични срещи на студентите с академичното ръководство. Освен това в рамките на неговите задължения спадат анализ на резултати и формиране на управляващи действия и корективи, които се предлагат на Академичен съвет или на ректора, мониторинг на ефекта от управляващите въздействия по подобряване на качеството, осигуряване на вътрешния обмен на информация и документооборота по качеството на обучение, публикуване на резултатите от прегледите, експертизите и оценките и разпространение на добрия опит в Академията, както и обучение на ръководните органи на системата за качество, студентите и останалия персонал от факултети и катедри.

Един от най-ясно видимите компоненти на системата за управление на качеството е този, свързан с **оценяване качеството на обучението**. Поставените цели и задачи на ниво специалност, учебна дисциплина, преподавател образователно-квалификационна степен и форма на обучение, се измерват чрез регулярни анкетни проучвания, извършвани от офис „Образователен маркетинг“. Резултатите и първичните анализи се представят на Ректора и ресорните ръководители за последващ детайлен анализ, а при нужда – за предприемане на съответните коригиращи и превантивни действия. Освен това, всички преподаватели в Стопанска академия подлежат на периодична атестация в която се отчита тяхната учебно-преподавателска, научно-изследователска и административно-управленска дейност, съгласно Правилата за атестиране на членовете на академичния състав.

Коригиращи и превантивни действия във връзка с подобряване на системата за управление на качеството на обучението могат да бъдат предприети и в резултат на резултати от планови и извънпланови одити, резултати от специфични тематични проверки на учебния процес и учебната дисциплина или от атестиране на преподаватели, основателни сигнали от страна на студенти и други клиенти на Стопанска академия, както и в резултат на промени в действащото законодателство, изискващо промени в съществуващия образователен модел.

Основните проблеми свързани с нормалното функциониране и развитие на системата за управление на качеството в Стопанска академия могат да се търсят в следните насоки:

- **Сравнително трудното възприемане** и прилагане на системата от всички служители и организационни звена. Отчитайки и резултатите от проведените одити и неформални разговори се установи че една от основните причини за това е изключително тежката и на моменти – трудна за разбиране документация по системата (особено за хора с по-нисък образователен ценз и работни задължения, непряко свързани с проблематиката и терминологията на системата);
- **Непълното съвпадение**, а на моменти и противоречие между изискванията и тълкуванията на стандарта и спецификата на образованието като бизнес дейност. Така например, не е еднозначно тълкуването към коя

категория следва да бъде отнесен студентът – потребител или продукт, как да се третират несъответстващите продукти и т.н.

- **Липса на достатъчно квалифициран одиторски персонал** за осъществяване на вътрешните одити на системата, съгласно изискванията на стандарта, както и неяснотата за начините за компенсиране на тази дейност на заетите в нея лица.

Това са само малка част от проблемите с които Стопанска академия се сблъска при въвеждането и ежедневната експлоатация на Системата за управление на качеството на обучението. С цел тяхното разрешаване през изминалият месец бе стартирана инициатива по актуализиране на съществуващата система и свързаната с нея документация, което ще бъде последвано от серия допълнителни работни срещи за разясняване на настъпилите промени в Системата сред преподавателите и персонала на Стопанска академия. По този начин Стопанска академия „Д.А. Ценов“ е в унисон и с изискванията на самия стандарт за трябва непрекъснато развитие и усъвършенстване, и то само с една единствена цел – непрекъснато подобряване на качеството на предлагания продукт и повишаване на клиентската удовлетвореност.

Автори:

Доц. д-р Георги Александров Баташки
Зам. Ректор „Обучение и акредитация“
Р-л „Център по качество на обучението“
Стопанска Академия „Д.А. Ценов“ Свищов
+359 631 60671
batachki@uni-svishtov.bg

Гл. ас. д-р Божидар Виолинов Божинов
Мениджър по качеството
„Център по качество на обучението“
Стопанска Академия „Д.А. Ценов“ Свищов
+359 631 60 309
bobi@uni-svishtov.bg