

## Система за управление на качеството в Аграрния университет - Пловдив

Живко Терзиев, Илия Анастасов

*A quality management system at the Agricultural University – Plovdiv: The paper presents the requirements to the project of a quality management system at the Agricultural University – Plovdiv, the basis and the approach to its designing and establishment, its methodological basis, scope, documentation structure, responsibilities and assignments, its organizational structure and the functioning of the system itself.*

**Key words:** Quality management system, basis, establishment, methodological basis, scope, documentation structure, responsibilities and assignments, organizational structure, functioning of the system.

### ВЪВЕДЕНИЕ

Ключовата дума при формирането на общото пространство на европейското висше образование е **качество**. Оценката на качеството трябва да отчита целите и мисията на институциите. Тя изисква баланс между новаторството и традицията, академичното съвършенство и социално-икономическото съответствие. Качеството трябва да се оценява и демонстрира постоянно. То трябва да бъде гарантирано, за да бъде признато, така че студентите, партньорите и обществеността в дадена страна, в Европа и света да имат доверие в него [1], [2].

Всичко това изисква изграждането и функционирането на цялостна система за управление на качеството в образователните институции, позволяваща както осигуряване на самото качество, така и собствено и непрекъснато подобряване и усъвършенстване [3], [4].

### ИЗЛОЖЕНИЕ

#### 1. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ПРОЕКТА НА СИСТЕМАТА

При проектирането на Системата за осигуряване и управление на качеството (СУК) на Аграрен Университет – Пловдив (АУ) са поставени следните изисквания:

- 1.1 Системата да позволява реално управление и подобряване на качеството.
- 1.2 Системата да отговаря на съществуващите нормативни изисквания в ЗВО.
- 1.3 Системата да бъде използвана при акредитационните процеси в АУ.
- 1.4 Системата да отговаря на изискванията на ISO 9001 и да е сертифицируема.

#### 2. ОСНОВА И ПОДХОД ПРИ ПРОЕКТИРАНЕТО И ИЗГРАЖДАНЕТО НА СУК

##### 2.1 Базови изисквания

Системата за управление на качеството на АГРАРЕН УНИВЕРСИТЕТ е базирана на изискванията на стандарт ISO 9001:2000, насоките на ISO 9004:2000, както и на указанията ISO/IWA 2: Системи за управление на качеството – Указания за прилагане на ISO 9001:2000 в образованието.

##### 2.2 Международни нормативи и изисквания

Отчитайки спецификата на образователната дейност, както и европейския опит, при разработването на СУК на АУ са отразени редица принципи и постановки на Европейския Съюз за развитие на висшето образование. Съвета на Европейския съюз прие на 24 септември 1998 г. препоръка 98/561/ЕС за постигане гарантирано качество във висшето образование чрез въвеждане на механизми за осигуряване на качеството във всички страни-членки на ЕС, както и за сътрудничество между националните агенции за осигуряване на качеството.

При изграждане на системата за управление на качеството в Аграрния университет са отчетени и препоръките на Европейската мрежа за осигуряване на качеството във висшето образование (ENQA), приети на Общото събрание на агенциите-членки на мрежата на 4 Ноември 2004 г във Франкфурт, Германия. На

тази среща **ENQA** прие СТАНДАРТИ И НАСОКИ ЗА ОСИГУРЯВАНЕ НА КАЧЕСТВОТО В ЕВРОПЕЙСКОТО ПРОСТРАНСТВО НА ВИСШЕТО ОБРАЗОВАНИЕ. Тези документи са използвани като основа при проектирането на Системата за управление на качеството в АУ.

### 2.3 Национални нормативи и изисквания

Националната законодателна рамка при изграждането на СУК е залегнала в ЗВО, Чл. 6 **ал. 4.** (ДВ, бр. 60 от 1999 г., изм., бр. 48 от 2004 г.) – „Висшето училище осигурява качеството на образованието и научните изследвания чрез вътрешна система за оценяване и поддържане на качеството на обучението и на академичния състав, която включва и проучване на студентското мнение”; **ал.5.** – Целта на системата по ал.4. е да контролира, поддържа и управлява качеството на образованието в предлаганите области на висшето образование и професионални направления, както и на академичния състав.

Изграждането на СУК в АУ започна през 2000 г., а сегашният си вид придоби след измененията на ЗВО от 2004 г.

### 3. МЕТОДИЧЕСКА ОСНОВА НА СУК

При проектирането и разработването на Системата за управление на качеството на АУ са прилагани изискванията и насоките на следните документи:

- съществуващата вътрешна нормативна уредба и добра практика на АУ;
- действащите нормативни документи за висшето образование в РБ;
- изискванията на ISO 9001;
- насоките на ISO 9004;
- ISO/IWA 2 – СУК - Указания за прилагане на ISO 9001:2000 в образованието;
- Стандарти и насоки на ЕВРОПЕЙСКА МРЕЖА ЗА ОСИГУРЯВАНЕ НА КАЧЕСТВОТО – **ENQA** за осигуряване на качеството в европейското пространство на висшето образование.

Стандартите са организирани в рамките на три ключови области:

1. Осигуряване на качеството във висшите училища;
2. Надеждност и прозрачност в осигуряването на качеството;
3. Участие на студентите и на други страни, имащи роля във висшето образование.

Предназначението на стандартите и насоките на **ENQA** е:

- да се подобри образованието, до което имат достъп студентите от висшите училища, разположени в европейското пространство на висшето образование.
- да бъдат подпомогнати висшите училища в управлението и подобряването на качеството на своите образователни дейности, и по този начин да се оправдае тяхната автономия;
- да се подпомогнат агенциите по осигуряване на качеството и акредитацията;
- външното осигуряване на качеството да стане по-прозрачно и просто за разбиране от всички участници в процеса.

Целта на тези стандарти и насоки е:

- да се поощри развитието на институционална култура на качеството, която поражда изпълнени с живот интелектуални и образователни постижения;
- да се създаде източник на подкрепа и насока както за висшите училища, така и за съответните агенции в разработването на тяхна собствена култура на осигуряване на качеството;
- да се подхранват и повишават очакванията и изискванията на висшите училища, студентите, работодателите и други страни, имащи роля във ВО.
- да се допринесе за създаването на обща концептуална рамка, която да служи като единна отправна точка при предлагането на висше образование и осигуряването на качество в европейското пространство на ВО.

На тази нормативна и методическа база, ръководството АГРАПЕН УНИВЕРСИТЕТ прие решение за изграждане на СУК по модел ISO 9001:2000, който

е доразвит със специфични за висшето образование елементи, като средство за постигане на високо качество на образованието и постигане на съответствие с европейските изисквания

#### 4. ОБХВАТ НА СИСТЕМАТА

В обхвата на действие на Системата за управление на качеството на АУ е включена цялостната учебна дейност на Университета, включително разработването на нови образователни продукти и услуги. В обхвата на Системата е осигуряването на обратна връзка за мнението на заинтересованите страни относно качеството на образованието. В обхвата на системата са и всички дейности по административно управление и обслужване на студентите, академичния и помощния персонал на АУ.

В обхвата на действие на Системата не са включени специфични дейности с научен и изследователски характер, поради това, че не е целесъобразно те да се подлагат на строгата регламентация и ред, изисквани от ISO 9001. Тези дейности също са документално регламентирани и управлявани, но с други вътрешни нормативи.

#### 5. СТРУКТУРА НА ДОКУМЕНТАЦИЯТА

В АУ документирането на Системата по качеството се извършва на три нива:

- Наръчник по качеството – първо ниво;
- процедури по качеството – второ ниво;
- други работни документи – правилници, работни инструкции – трето ниво.

За функциониране на Системата по качеството се използват още следните видове документи:

- оперативни документи – бланки и формуляри;
- записи – документи, които осигуряват обективни доказателства за изпълнени дейности или постигнати резултати
- външни документи – закони, постановления, наредби, правилници.

Основа на Системата са и всички утвърдени вътрешни нормативни документи на АУ – Общ правилник, статутни правилници, наредби и др.

Изискванията на ISO 9001:2000 са покрити чрез следните документи (табл. 1):

Таблица 1

Изискване		Документ
1	2	3
4.	СУК	Наръчник по качеството – Раздел 4
4.1	Общи положения	Наръчник по качеството – Раздел 4
4.2.	Изисквания към документацията	Наръчник по качеството – Раздел 4 РК 04.02.03 “Управление на документите” РК 04.02.04 “Управление на записите”
5.	Отговорност на ръководството	Наръчник по качеството – Раздел 5
5.1.	Ангажираност на ръководството	Наръчник по качеството – Раздел 1, Раздел 5
5.2	Ориентация към клиента	Наръчник по качеството – Раздел 5
5.3.	Политика по качеството	Наръчник по качеството – Раздел 1, Раздел 5
5.4	Планиране	Наръчник по качеството – Раздел 5
5.5.	Отговорности, права и комуникации	Наръчник по качеството – Раздел 5
5.6	Преглед от ръководството	Наръчник по качеството – Раздел 5
6.	Управление на ресурсите	Наръчник по качеството – Раздел 6
6.1.	Осигуряване на ресурси	Наръчник по качеството – Раздел 6

6.2.	Човешки ресурси	Наръчник по качеството – Раздел 6 РК 06.02.00 „Управление на персонала”
6.3	Инфраструктура	Наръчник по качеството – Раздел 6
6.4	Работна среда	Наръчник по качеството – Раздел 6
7.	Процеси за създаването на продукта	Наръчник по качеството – Глава 7
7.1.	Планиране на създаването на продукта	Наръчник по качеството – Раздел 7
7.2	Процеси, свързани с клиента	Наръчник по качеството – Раздел 7
	Създаване и развитие на процеси за обучение	Наръчник по качеството – Раздел 7 РК 07.03.00 „Разработване на нови учебни планове и програми”
7.4	Закупуване	Наръчник по качеството – Раздел 7
7.5.	Учебни дейности	Наръчник по качеството – Раздел 7 РК 07.05.01-1 “Организация на учебния процес” РК 07.05.01-2 “Оценяване на студентите”
7.6.	Управление на средствата за наблюдение и измерване	Наръчник по качеството - Раздел 7
8.	Измерване, анализ и подобряване	Наръчник по качеството – Раздел 8
8.1.	Общи положения	Наръчник по качеството – Раздел 8
8.2.	Измерване и наблюдение	Наръчник по качеството – Раздел 8 РК 08.02.01 “Оценяване на удовлетвореността на клиента” РК 08.02.02 “Вътрешни одити”
8.3.	Управление на несъответствия	Наръчник по качеството – Раздел 8 РК 08.03.00 „Управление на несъответствия”
8.4	Анализ на данни	Наръчник по качеството – Раздел 8
8.5.	Подобряване	Наръчник по качеството – Раздел 8 РК 08.05.00 „Коригиращи и превантивни действия”

## 6. ОТГОВОРНОСТИ И ПЪЛНОМОЦИЯ

С цел внедряване и поддържане на ефективна и ефикасна Система за управление на качеството, в АУ са определени и разгласени отговорностите и пълномощията и са известни пътищата за вътрешен обмен на информация. Отговорностите по отношение на Системата за управление на качеството са документирани в съответните процедурни документи и в длъжностните характеристики на персонала

Със Заповед на Ректора е определен Упълномощен представител на ръководството по отношение на Системата за управление на качеството – Мениджър по качеството (МК). Мениджър по качеството на АУ е Заместник Ректорът по учебната дейност. Мениджъри по качеството на ниво факултет са Заместник Деканите. По преценка на ръководството се привличат и други сътрудници – координатори по качеството на ниво Университет, на ниво Факултет или Катедра.

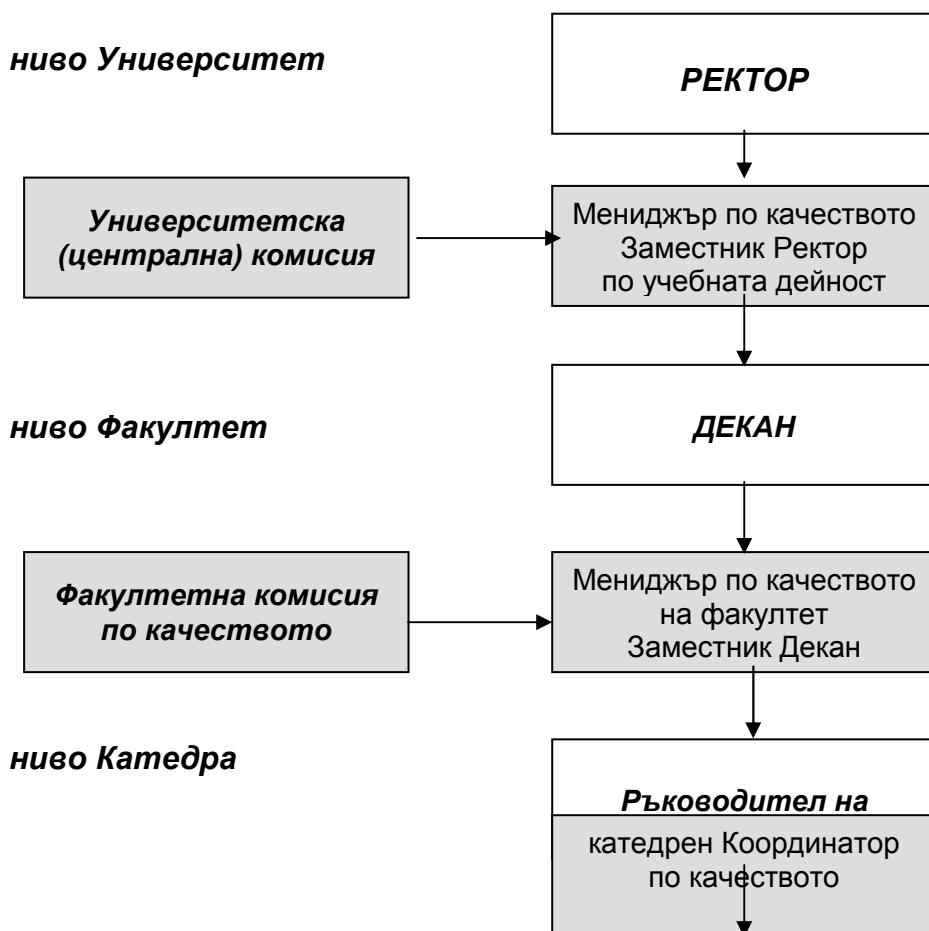
В работата по качеството съществуват и колективни органи – Университетска комисия по качеството (Централна комисия по качеството) и Факултетни комисии по качеството. При необходимост, на ниво катедра, се създават работни групи по качеството.

Основни задачи на Мениджъра по качеството на ниво университет и факултет са:

- ръководи разработването, внедряването и поддържането на СУК;
- организира определянето, внедряването и поддържането на процесите на СУК;
- осигурява съответствие на СУК с изискванията на ISO 9001:2000;
- организира провеждането на вътрешни одити;
- извършва контрол върху ефективността на СУК;
- осигурява нейното поддържане и постоянно подобрене и развитие;
- стимулира осъзнаването на важността на клиентските изисквания;
- организира провеждането на преглед от ръководството;
- подготвя управленски решения за подобряване на процесите.
- подготвя новите издания на документите на СУК;
- провежда обучение за прилагането на създадените документи;
- разяснява измененията, направени в документите;
- контролира управлението на записите;
- анализира функционирането и ефективността на Системата;
- анализира резултатите от проведените одити и предлага коригиращи действия;
- осъществява контрол по спазване на процедурата за коригиращи действия;
- анализира резултатите от проведените одити и предлага превантивни действия;
- осъществява контрол по спазване на процедурата за превантивни действия.

### 7. ОРГАНИЗАЦИОННА СТРУКТУРА НА СУК

Структурата на Системата се базира на общата организационна структура на АУ. Структурирането по нива е показано на Фиг. 1



Фиг. 1. Организационна структура на Системата

## 8. РАБОТА НА СИСТЕМАТА

Системата за управление на качеството в АУ е внедрена и работи. Документите са утвърдени и раздадени на отговорните лица. Водят се необходимите записи.

Проведени са десетки проучвания и анализи на мнението на студентите и другите заинтересовани страни.

Провеждат се регулярни, а при необходимост и извънредни заседания на колективните органи за управление на СУК. В състава на тези органи и в тяхната работа вземат участие представители на студентските организации.

## 9. ЗА СЕРТИФИКАЦИЯТА НА СУК

Още при проектирането на Системата за управление на качеството е заложено изискването тя да е сертифицируема, т.е. да отговаря на изискванията на стандарт ISO 9001:20000. От друга страна ръководството на АУ не разглежда акта на сертификацията като самоцел, а иска да получи реалната практическа полза от работата на СУК.

За да се оцени реалното състояние на работата на Системата за управление на качеството, през септември 2005 год. беше проведен неофициален одит, извършен от одитори на една от водещите в света сертифициращи организации, с централа в Германия. Оценката на експертите беше, че системата отговаря на изискванията и е напълно годна за сертификация. От друга страна, системата се усъвършенства и развива непрекъснато, като се създава нова документация и се разширява нейния обхват.

Ръководството е взело решение за официална сертификация, като предстои съгласуване на сроковете за това със сертифициращата организация.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Аграрният университет – Пловдив е с изградена и работеща система за управление на качеството.

Системата е изградена по модел ISO 9001:2000, който е доразвит със специфични за висшето образование елементи, като средство за постигане на високо качество на образованието и съответствие с европейските изисквания.

Предстои нейната сертификация от една от водещите в света сертифициращи организации.

## ЛИТЕРАТУРА

- [1] Качество на университетското образование, 2000, Сборник статии на участниците в Темпус проект UM 13388-98
- [2] Quality procedures in European Higher Education, EQUA casional papers 5, May. 2003
- [3] Focus on the Structure of Higher Education in Europe 2004/2005 – National Trends in the Bologna Process, European Comission – Directorat-General for Education and Culture
- [4] Standarts and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area, European Association for Quality Assurance in the European Higher Education, Mar. 2005

### За контакти:

Доц. д-р Живко Терзиев, зам.- Ректор на Аграрен университет – Пловдив, тел.: 032 654 308, E-mail: [terziev@au-plovdiv.bg](mailto:terziev@au-plovdiv.bg)

Инж. Илия Анастасов – Управител на МТ Консулт, GSM: 0898 605063, E-mail: [mtconsult@eurocom.net](mailto:mtconsult@eurocom.net)