



СТОПАНСКА АКАДЕМИЯ „Д. А. ЦЕНОВ“
ЦЕНТЪР ЗА КАЧЕСТВО НА ОБУЧЕНИЕТО

СТРАТЕГИЧЕСКИ НАСОКИ

**за дейността на
Центъра за качество на обучението
към СА „Д. А. Ценов“**

2016



СТОПАНСКА АКАДЕМИЯ „Д. А. ЦЕНОВ”
ЦЕНТЪР ЗА КАЧЕСТВО НА ОБУЧЕНИЕТО

Деятността на Центъра за качество на обучението в Стопанска академия се организира и осъществява в съответствие с изискванията на:

- Закона за висшето образование (ЗВО);
- Мандатната програма за развитието на СА „Д. А. Ценов” през мандат 2016-2020 г.;
- Правилника за дейността на СА „Д. А. Ценов”;
- Политиката за осигуряване на качеството в Стопанска академия „Д. А. Ценов”;
- Правилника за устройството и дейността на органите за управление на качеството на обучение в СА „Д. А. Ценов”;
- Вътрешно-нормативните актове, регламентиращи дейностите в СА „Д. А. Ценов”;
- Стандартите и насоки за осигуряване на качеството в европейското пространство за висше образование (ESG май 2015),
- Изискванията на БДС EN ISO 9001:2015 Системи за управление на качеството;
- Изискванията на ISO 9001:2008, IWA 2: Системи за управление на качеството – Насоки за прилагане на ISO 9001:2008 в образованието.



СТОПАНСКА АКАДЕМИЯ „Д. А. ЦЕНОВ”
ЦЕНТЪР ЗА КАЧЕСТВО НА ОБУЧЕНИЕТО

I. МИСИЯ

Мисията на Центъра за качество на обучението е да *допринася за подобряване функционирането на цялостната система за управление на качеството на СА „Д. А. Ценов“, като предоставя увереност и консултации на ръководството в хода на постигане на целите на Висшето училище.*

Постигането на *декларираната мисия* на Центъра за качество на обучението (ЦКО), в рамките на заложените цели в Мандатната програма за развитието на СА „Д. А. Ценов” през мандат 2016-2020 г. и в Политиката за осигуряване на качеството в Стопанска академия „Д. А. Ценов” ще се основава на извършване на *обективни дейности* по подобряване на процесите и дейностите в Стопанска академия, свързани с:

- оценяването и поддържането на качеството на обучение, на научните изследвания, на академичния състав;
- проучването на студентското мнение и оповестяването на резултатите от него;
- защитата на интелектуалната собственост при реализацията на резултатите от научните изследвания и другите обекти на интелектуална собственост;
- управлението на рисковете; управлението и контрола на основните, управленските и спомагателните дейности;
- финансовото управление и контрол.

II. СТРАТЕГИЧЕСКИ ЦЕЛИ

За постигането на тази цел пред ЦКО стоят следните *стратегически цели*:

1. Предоставяне на увереност на ръководство, че процесите се извършват в съответствие с изискванията на вътрешните и външните нормативни актове, регламентиращи дейността на Висшето училище и стандартите за качество.
2. Усъвършенстване на процесите по управление на риска и вътрешния контрол чрез подобряване на ефективността и повишаване на ефикасността от функционирането на Интегрираната система за управление (ИСУ).



**СТОПАНСКА АКАДЕМИЯ „Д. А. ЦЕНОВ“
ЦЕНТЪР ЗА КАЧЕСТВО НА ОБУЧЕНИЕТО**

3. Поддържане на ефикасна система за мониторинг на параметрите на клиентската удовлетвореност от качеството на обучение в Стопанска академия.
4. Поддържане на адекватна система за управление и защита на информацията в Стопанска академия.

III. ПРИОРИТЕТНИ ОБЛАСТИ НА ДЕЙНОСТ

Дейността на ЦКО, свързана с функционирането на Системата за управление на качеството (СУК), е организирана по начин, гарантиращ, че:

- Рисковете, свързани с качеството на основните, управленските и спомагателните дейности, своевременно се идентифицират и управляват;
- Значимата управленска и оперативна информация е точна, надеждна, навременна и адекватно защитена;
- Служителите познават и спазват политиките, стандартите и процедурите, въведени от ръководството;
- Стратегическите и оперативните програми и планове се изпълняват, а постигането на целите се наблюдава;
- Подобряването на качеството на обучение се насърчава, а процесите по контрола непрекъснато се усъвършенстват;
- Качеството на академичния състав се оценява и поддържа чрез система за кариерно развитие и атестиране.

Дейността на ЦКО за мандат 2016-2020 г. ще се развива в следните приоритетни области:

- Оценяване и акредитация;
- Управление на качеството;
- Управление на риска;
- Вътрешен одит.



**СТОПАНСКА АКАДЕМИЯ „Д. А. ЦЕНОВ“
ЦЕНТЪР ЗА КАЧЕСТВО НА ОБУЧЕНИЕТО**

За изпълнение на своята мисия и постигане на стратегическите си цели ЦКО ще реализира следните проекти в отделните приоритетни области:

3.1. ОЦЕНЯВАНЕ И АКРЕДИТАЦИЯ

ПРОЕКТ: „АКРЕДИТАЦИЯ И СЛЕДАКРЕДИТАЦИОННО НАБЛЮДЕНИЕ И КОНТРОЛ“

Цел: Създаване на необходимите условия за изпълнение на политиката на Висшето училище, свързана с акредитация и САНК.

Мярка 1. Перманентна работа по систематизиран мониторинг на показателите и критериите за акредитация и САНК и на изпълнението на препоръките, дадени от НАОА.

Мярка 2. Перманентно информиране, консултиране и осъществяване на методическа подкрепа на основните и обслужващите звена във връзка с привеждане на системата за управление на качеството в съответствие с изискванията на новите критериални системи на НАОА за акредитация и САНК.

Мярка 3. Получаване на акредитация за ПН 3.9. Туризм за обучение в ОКС „бакалавър”, ОКС „магистър” и ОНС „доктор”.

Мярка 4. Подготовка и изготвяне на доклади-самооценка по утвърдените от НАОА критерии за акредитация и за САНК.

Мярка 5. Организиране изпълнението на програмите за посещения на експертни групи на НАОА по процедури за акредитация.

Ръководител на дейностите: зам.-ректор АУК

Изпълнители: декани, ръководители на катедри и отдели, директор ЦКО, служители към ЦКО

Срок: 2016-2020 г.

ПРОЕКТ: „СЕРТИФИЦИРАНЕ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО“

Цел: Адаптиране и сертифициране на Системата за управление на качеството в СА „Д. А. Ценов“ в съответствие с изискванията на стандарт БДС EN ISO 9001:2015 Системи за управление на качеството.



СТОПАНСКА АКАДЕМИЯ „Д. А. ЦЕНОВ“
ЦЕНТЪР ЗА КАЧЕСТВО НА ОБУЧЕНИЕТО

Мярка 1. Адаптиране на Системата за управление на качеството към изискванията на стандарт БДС EN ISO 9001:2015 Системи за управление на качеството.

Мярка 2. Създаване на необходимите условия за провеждане на сертификационен одит от сертифициращата организация.

Мярка 3. Предприемане на действия от ЦКО с оглед спазване на препоръките на сертифициращата организация.

Мярка 4. Оценка на резултатите от предприетите действия в звената за спазване изискванията на стандартите и дадените препоръки от сертифициращата организация.

Ръководител на дейностите: зам.-ректор АУК

Изпълнители: директор ЦКО, служители към ЦКО, декани, ръководители на отдели

Срок: 2016-2020 г.

3.2. УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО

ПРОЕКТ: „ИНТЕГРИРАНА СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ“

Цел: Непрекъснато подобряване адекватността на интегрираната система за управление съобразно промените в структурата и дейностите в Стопанска академия.

Мярка 1. Идентифициране на промените във външната и вътрешната среда, влияещи върху процесите и дейностите в Академията.

Мярка 2. Поддържане и актуализиране на логическия модел на процесите, включени в интегрираната система за управление на Стопанска академия.

Мярка 3. Разработване на стандарти за описание на процесите и кодиране на документите в интегрираната система за управление.

Мярка 4. Въвеждане в действие на нови или актуализирани процедури, инструкции и стандартизирани оперативни документи, съобразно промените в структурата и дейностите в Стопанска академия.

Мярка 5. Разработване на интерфейс за електронен достъп до описаните процеси в интегрираната система за управление.

Мярка 6. Организиране на обучения на академичния състав и административния персонал във връзка с функционирането на СУК.



**СТОПАНСКА АКАДЕМИЯ „Д. А. ЦЕНОВ”
ЦЕНТЪР ЗА КАЧЕСТВО НА ОБУЧЕНИЕТО**

Ръководител на дейностите: зам.-ректор АУК

Изпълнители: директор ЦКО, служители към ЦКО, директор АКЦ, служители към АКЦ, ръководители на отдели

Срок: 2016-2020 г.

**ПРОЕКТ: „ПРОУЧВАНИЯ УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА ОТ
КАЧЕСТВОТО НА ОБУЧЕНИЕ”**

Цел: Осигуряване на надеждна, навременна, обективна и достоверна информация за удовлетвореността от качеството на обучение в Стопанска академия.

Мярка 1. Усъвършенстване на процеса за извършване на наблюденията на клиентската удовлетвореност.

Мярка 2. Усъвършенстване на организацията и провеждането на проучванията с цел повишаване на обективността и намаляване на възможността за намеса в процеса.

Мярка 3. Подобряване на дейността по популяризиране на резултатите от проучванията на клиентската удовлетвореност с цел предприемане на своевременни и адекватни мерки за повишаване качеството на обучение в Стопанска академия.

Ръководител на дейностите: директор ЦКО

Изпълнители: служители към ЦКО, служители към АКЦ, ръководители на отдели, ангажирани с проучванията лица

Срок: 2016-2020 г.

ПРОЕКТ: „АТЕСТИРАНЕ НА АКАДЕМИЧНИЯ СЪСТАВ”

Цел: Поддържане на ефикасна система за атестиране на академичния състав.

Мярка 1. Усъвършенстване на методологията за извършване на атестиране на академичния състав в Стопанска академия с цел обвързването ѝ с кариерното му развитие.

Мярка 2. Усъвършенстване на документацията, свързана с атестирането на академичния състав, в съответствие с промените в методологията на атестиране.

Мярка 3. Регулярно администриране на атестационните процедури на академичния състав в съответствие с изискванията на ЗВО.



СТОПАНСКА АКАДЕМИЯ „Д. А. ЦЕНОВ“
ЦЕНТЪР ЗА КАЧЕСТВО НА ОБУЧЕНИЕТО

Ръководител на дейностите: директор ЦКО

Изпълнители: служители към ЦКО, факултети, катедри, отдели, ангажирани с атестирането

Срок: 2016-2020 г.

ПРОЕКТ: „ВЪТРЕШНИ НОРМАТИВНИ АКТОВЕ“

Цел: Инициране и подпомагане на процесите по разработване и актуализиране на вътрешни нормативни актове с оглед постигане на съответствие с приложимата външна и вътрешна нормативна уредба.

Мярка 1. Създаване на процедури за периодичен преглед на вътрешните нормативни актове за съответствието им с външната и вътрешната нормативна уредба.

Мярка 2. Проектиране на система за поддържане на база от вътрешни нормативни актове.

Мярка 3. Разработване, внедряване и поддържане в актуално състояние на електронен регистър на вътрешни нормативни актове.

Ръководител на дейностите: зам.-ректор АУК

Изпълнители: директор ЦКО, Съвет по качеството, служители към ЦКО, служители към АКЦ, ръководители на отдели

Срок: 2016-2020 г.

ПРОЕКТ: „УЧЕБНА ДОКУМЕНТАЦИЯ“

Цел: Подпомагане на дейностите по стандартизиране на учебната документация и по автоматизиране на процесите за нейното разработване, актуализиране и публикуване.

Мярка 1. Разработване на унифицирани параметри и образци на документи за учебна документация в образователно-квалификационните степени „бакалавър“ и „магистър“, образователната и научна степен „доктор“, следдипломно, факултативно и професионално обучение.

Мярка 2. Унифициране на процедурите по разработване, актуализиране и публикуване на учебна документация.

Мярка 3. Подпомагане на дейностите по разработване и внедряване на електронни регистри за учебна документация.

Ръководител на дейностите: зам.-ректор УД, зам.-ректор АУК



**СТОПАНСКА АКАДЕМИЯ „Д. А. ЦЕНОВ”
ЦЕНТЪР ЗА КАЧЕСТВО НА ОБУЧЕНИЕТО**

Изпълнители: директор ЦКО, служители към ЦКО, директор АКЦ, служители към АКЦ, ръководители на основни и обслужващи звена

Срок: 2016-2020 г.

ПРОЕКТ: „ЕЛЕКТРОННА ПЛАТФОРМА ЗА ОБОБЩАВАНЕ НА ДАННИ“

Цел: Подпомагане на дейностите по изграждане на електронна платформа за обобщаване на данни от различни звена в СА и генериране на разнообразна справочна информация.

Мярка 1. Анализ на съществуващите информационни системи в звената на СА и предложения за подобрене от гледна точка на унификация.

Мярка 2. Разработване на цялостна концепция за унифициране на формите за набиране на първична информация от звената в СА.

Мярка 3. Проектиране на нови електронни регистри за обобщаване на данни и генериране на справочна информация.

Ръководител на дейностите: зам.-ректор АУК, зам.-ректор НИПД, помощник-ректор, директор ЦКО, директор ИНИ, директор АКЦ

Изпълнители: служители към ЦКО, служители към ИНИ, служители към АКЦ, служители отдел ЧР

Срок: 2016-2020 г.

ПРОЕКТ: „ВЪТРЕШНО-ИНФОРМАЦИОНЕН ОБМЕН”

Цел: Усъвършенстване на процесите по създаване, обработване, съхранение, архивиране и унищожение на документи в конвенционален и електронен вид в Стопанска академия.

Мярка 1. Разработване на цялостна концепция за унифициране и стандартизиране на документите, използвани в документооборота на Стопанска академия.

Мярка 2. Разработване и внедряване на система за единно класифициране на данни и регистри на документи.

Мярка 3. Разработване и внедряване на процедури за управление и контрол върху документооборота във Висшето училище.

Ръководител на дейностите: зам.-ректор АУК, директор ЦКО



**СТОПАНСКА АКАДЕМИЯ „Д. А. ЦЕНОВ“
ЦЕНТЪР ЗА КАЧЕСТВО НА ОБУЧЕНИЕТО**

Изпълнители: служители към ЦКО, ръководители на звена
Срок: 2016-2020 г.

ПРОЕКТ: „ПУБЛИЧНИ ИНФОРМАЦИОННИ КАНАЛИ“

Цел: Оптимизация и управление на средите и съдържанието в публични информационни канали на СА „Д. А. Ценов“ - Свищов в Интернет.

Мярка 1. Проучване на добри практики и разработване на система за управление на съдържанието и неговото публикуване и крос-препубликуване в сайта и основните социални канали, форуми, блогове, директории и др. на СА „Д. А. Ценов“ – Свищов;

Мярка 2. Подпомагане разработването и внедряването на електронни технологии за управление и автоматизация на процесите по публикуването.

Мярка 3. Подпомагане разработването и внедряването на приложения и бази данни с отношение към публичното информационно съдържание на Академията в Интранет и Интернет мрежите.

Ръководител на дейностите: зам.-ректор АУК, директор ЦКО,
директор АКЦ

Изпълнители: служители към ЦКО, служители към АКЦ,
ръководители на звена

Срок: 2016-2020 г.

3.3. УПРАВЛЕНИЕ НА РИСКА

ПРОЕКТ: „СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА РИСКА“

Цел: Поддържане на адекватна система за управление на риска.

Мярка 1. Актуализиране и внедряване на Стратегия за управление на риска в Стопанска академия.

Мярка 2. Разработване и внедряване на процедури за управление на стратегическите и оперативните рискове.

Мярка 3. Разработване и внедряване на програмен продукт за оценка на риска.

Мярка 4. Периодично обобщаване и докладване на състоянието на процеса по управление на риска.



**СТОПАНСКА АКАДЕМИЯ „Д. А. ЦЕНОВ”
ЦЕНТЪР ЗА КАЧЕСТВО НА ОБУЧЕНИЕТО**

Ръководител на дейностите: зам.-ректор АУК

Изпълнители: директор ЦКО, служители към ЦКО, ръководители на звена

Срок: 2016-2020 г.

ПРОЕКТ: „ИНФОРМАЦИОННА СИГУРНОСТ”

Цел: Създаване и поддържане на адекватна система за управление на информационната сигурност.

Мярка 1. Разработване на стратегия за управление на информационната сигурност в Стопанска академия.

Мярка 2. Разработване и въвеждане в действие на процедури за защита на информацията.

Мярка 3. Разработване и тестване на план за възстановяване на работоспособността на информационната система в критични ситуации.

Ръководител на дейностите: зам.-ректор АУК, директор ЦКО,
директор АКЦ

Изпълнители: служители към ЦКО, служители към АКЦ,
ръководители на звена

Срок: 2016-2020 г.

3.4. ВЪТРЕШЕН ОДИТ

ПРОЕКТ: „ВЪТРЕШЕН ОДИТ“

Цел: Оценяване ефективността на процесите по управлението на риска, контрола и управлението на качеството в Стопанска академия.

Мярка 1. Подобряване на дейностите и процедурите по планиране на вътрешните одити.

Мярка 2. Ресурсно осигуряване на дейностите по вътрешен одит в рамките на утвърдения от ръководството годишен план за вътрешни одити.

Мярка 3. Изпълнение и докладване на одитните ангажименти в съответствие с утвърдените годишни планове.

Мярка 4. Проследяване на изпълнението на препоръките от предходни одити.



СТОПАНСКА АКАДЕМИЯ „Д. А. ЦЕНОВ”
ЦЕНТЪР ЗА КАЧЕСТВО НА ОБУЧЕНИЕТО

Мярка 5. Обучение на вътрешните одитори по осъществяване на одитни ангажименти в съответствие с промяна в нормативните актове, вътрешните правила и методологията, свързани с дейността по вътрешен одит.

Ръководител на дейностите: ректор, директор ЦКО

Изпълнители: главен координатор „Вътрешен одит“, вътрешни одитори, ръководители на звена

Срок: 2016-2020 г.

IV. РЕСУРСНО ОСИГУРЯВАНЕ НА ЦКО

Предвидените във визията дейности и мерки могат да бъдат осъществени при наличие на адекватно ресурсно осигуряване на ЦКО. Ресурсното осигуряване се разглежда в *три аспекта*:

- Човешки ресурси;
- Финансови ресурси;
- Материално-техническа и информационна база.

1. Осигуряване на човешки ресурси.

За правилното функциониране на центъра и в съответствие с приетия от Академичния съвет на СА Правилник за устройството и дейността на органите за управление на качеството на обучение в СА „Д. А. Ценов”, е необходимо ЦКО да поддържа специалисти в следните области:

- „Атестиране, акредитиране и следакредитационно наблюдение и контрол“;
- „Поддържане на интегрирана система за управление“;
- „Измерване, анализ и оценка на клиентска удовлетвореност“;
- „Системно осигуряване и информационна сигурност“;
- „Управление на информация в публични информационни канали“;
- „Вътрешен одит“;
- „Техническо и административно обслужване“.

2. Осигуряване на финансови ресурси.

Финансовите ресурси, необходими за осъществяване на дейностите на ЦКО се планират за съответната бюджетна година и се одобряват от Ръководството на СА в съответствие с бюджетната процедура.



СТОПАНСКА АКАДЕМИЯ „Д. А. ЦЕНОВ“
ЦЕНТЪР ЗА КАЧЕСТВО НА ОБУЧЕНИЕТО

3. Материално-техническа и информационна база.

За нормалното функциониране на ЦКО е необходимо наличието на:

- Четири помещения с оформени шест работни места;
- Метални шкафове за съхранение на документи и стандартно офис-оборудване;
- Шест компютърни конфигурации, два принтера; едно мултифункционално устройство, един скенер;
- Устройство за унищожаване на хартиени документи, устройство за ламиниране и устройство за подвързване;
- Специализиран софтуер за обработка на анкетни карти, офис пакет и друг системен и приложен софтуер;
- Достъп до информационни системи, подпомагащи дейностите в ЦКО.
- Достъп до Internet и телефон.