

АГРАРЕН УНИВЕРСИТЕТ - ПЛОВДИВ



НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО

Утвърдил:

Ректор: Проф. д-р Христина Янчева




Влиза в сила от 17.10.2016 г.

Версия: 04

Екземпляр №

Контролиран Неконтролиран

 АГРАРЕН УНИВЕРСИТЕТ	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО		
	ISO 9001:2000	Версия	04
	СЪДЪРЖАНИЕ	Стр.	1/69
Дата на изд. изм.		17.10.2016	


Раздел №	Наименование	Версия	Дата на издаване
	Заглавна страница	04	17.10.2016
	СЪДЪРЖАНИЕ	04	17.10.2016
Раздел 1	ДЕКЛАРАЦИЯ на ръководството за политика и цели по качеството	04	17.10.2016
Раздел 2	ПРЕДСТАВЯНЕ НА УНИВЕРСИТЕТА	04	17.10.2016
Раздел 3	ТЕРМИНИ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	04	17.10.2016
Раздел 4	Система за Управление на Качеството	04	17.10.2016
4.1	Общи изисквания		
4.2	Изисквания към документацията		
4.3	Методическа основа на СУК		
Раздел 5	ОТГОВОРНОСТ НА РЪКОВОДСТВОТО	04	17.10.2016
5.1	Ангажираност на ръководството		
5.2	Ориентация на клиента		
5.3	Политика по качеството		
5.4	Цели по качеството		
5.5	Отговорности, права и комуникации		
5.6	Преглед от ръководството		
Раздел 6	УПРАВЛЕНИЕ НА РЕСУРСИТЕ	04	17.10.2016
6.1	Осигуряване на ресурси		
6.2	Човешки ресурси		
6.3	Инфраструктура		
6.4	Работна среда		
Раздел 7		04	17.10.2016
7.1	Планиране и създаване на продукта		
7.2	Процеси, свързани с клиента		
7.3	Разработване на учебни планове и програми		
7.4	Закупуване		
7.5	Учебни дейности		
7.6	Управление на средствата за контрол и измерване		
Раздел 8	ИЗМЕРВАНЕ, АНАЛИЗ И ПОДОБРЯВАНЕ	04	17.10.2016
8.1	Общи положения		
8.2	Наблюдения и измерване		
8.3	Управление на несъответстващи процеси		
8.4	Анализ на данни		
8.5	Подобряване		
Приложение 1	Списък на документите на СУК	04	17.10.2016
Приложение 2	Списък на записите на СУК	04	17.10.2016

Утвърдил:

Ректор: Проф. д-р Христина Янчева

Дата: 17.10.2016 г



 АГРАРЕН УНИВЕРСИТЕТ	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО ISO 9001:2000	Версия	04
	Раздел I ДЕКЛАРАЦИЯ НА РЪКОВОДСТВОТО	Стр.	2/69
		Дата на изд./изм.	17.10.2016

ДЕКЛАРАЦИЯ

на Ръководството на АГРАРЕН УНИВЕРСИТЕТ за политиката и целите по качеството

Цялостната система на управление на качеството в Аграрен Университет-Пловдив има за цел постигане и поддържане на висококачествено образование и научни изследвания чрез ефективно сътрудничество с бизнеса и обществената практика. Целесъобразно използване на разполагаемите ресурси, привличане в условията на пазарна икономика и конкуренция на нови средства за развитие и активна защита на собствените интереси пред държавата и обществото. Поемайки своята отговорност в изграждането, поддържането и постоянното подобрене на Системата за управление на качеството, ръководството на АГРАРЕН УНИВЕРСИТЕТ-Пловдив декларира следните основни принципи, залегнали в политиката по качеството:

- *Ориентиране към обучаваните страни и потребителите на кадри* - отговорност и стремеж за задоволяване в максимална степен настоящите и бъдещи потребности на всички заинтересовани страни (студенти, докторанти, специализанти, работодатели и обществени и международни институции), спазвайки действащите законови и нормативни изисквания;
- *Лидерство на ръководството* - отговорност за проектирането, внедряването, поддържането и подобряването на Системата за управление на качеството;
- *Съпричастност на кадровия потенциал (научно-преподавателски, административен, производствен и друг персонал)* - създаване на подходящи условия, стимулиращи целия кадрови потенциал за пълноценно участие и проява на инициатива при изпълнение на дейностите; създаване на организация, мотивация и удовлетвореност. Ръководството създава атмосфера, в която хората са отдадени за постигането на целите на Университета.
- *Системен подход* - създаване на образователни и научно-изследователски продукти, които се разглеждат и управляват като цялостна система, а не самостоятелно;
- *Непрекъснато подобряване* - непрекъснато наблюдение на протичането на процесите и предприемането на ефективни коригиращи и превантивни мерки;
- *Фактологичен подход при формиране на решения* - система за комуникации, управление на документи и записи по качеството като основа за вземане на управленски решения, основани на точна и актуална информация;
- *Взаимно изгодни отношения с доставчици и партньори* - избор на доставчици и партньори, водещи в съответната област, които гарантират получаването на качествени материали, консумативи и външни услуги.

Ръководството на Аграрен Университет-Пловдив се ангажира да работи за:

- утвърждаване позициите на Университета, като национално и международно признат център за аграрно образование и наука;
- непрекъснато подобряване дейността на Университета и задоволяване потребностите на клиентите на образователни и научни услуги и свързаните с тях административни и производствени услуги;
- провеждане на учебния процес в съответствие със съвременните изисквания и тенденции на обучение и действащото законодателство;
- създаване на условия за мобилност и динамика на обучението на студенти, докторанти, специализанти и академичен състав;
- повишаване степента на удовлетвореност на студенти, работодатели и обществото;
- повишаване приложимостта и ефективността на научно-изследователската дейност в национален и международен аспект;
- непрекъснато повишаване на квалификацията на преподавателския състав;
 - подобряване административното обслужване и работната среда в Университета.

Ръководството на Университета гарантира:

- да поддържа рационален баланс, в академичен, пазарен, социален и международен план между образователната, научно изследователската дейност, реализацията на национални и международни проекти и връзката с агробизнеса и агротуризма;
- да осигурява необходимите ресурси за изграждане, поддържане и развитие на Система за управление на качеството в съответствие националните и международни стандарти.


Дата: 17.10.2016 г.

гр.Пловдив



Ректор:

проф. д-р Христина Янчева

 АГРАРЕН УНИВЕРСИТЕТ	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО	Версия	04
	ISO 9001:2000	Стр.	3/69
	Раздел 2 ПРЕДСТАВЯНЕ НА УНИВЕРСИТЕТА	Дата на изд./изм.	17.10.2016


I. ОБЩА ИНФОРМАЦИЯ ЗА АГРАРНИЯ УНИВЕРСИТЕТ – ПЛОВДИВ

Мисията на Аграрния университет – Пловдив е:

- Да осигурява качествено обучение, ориентирано към студента и гарантиращо конкурентоспособност на българския, европейския и международния пазар на труда.
- Да провежда научни изследвания, ориентирани към бързо внедряване в практиката.
- Да изгражда личности с ясна гражданска позиция, способни да формират политиката и стратегията в аграрния сектор.
- Да съхранява любовта на българина към земята и нейните богатства, жаждата за знание и традициите на висшето аграрно образование и наука.
- Аграрният университет да заслужи обществено признание като водещ в аграрния бизнес, наука и образование.

Етапи на развитие:

1945	В Пловдив е открит Държавен университет с два факултета: Агрономо-лесовъден и Медицински. Агрономо-лесовъдният факултет полага основите на днешния Аграрен университет.
1950	Създаден е Висшият селскостопански институт – Пловдив като самостоятелно висше училище.
1975	Висшето селскостопанско образование в страната се съсредоточава във ВСИ – Пловдив след пребазиране на агрономическите специалности от Селскостопанска академия – София.
1983	Във ВСИ – Пловдив се създават три факултета: Полевъдство, Лозаро-градинарство и Защита на растенията и почвата.
1991	Структурата на ВСИ – Пловдив обхваща пет факултета: Агрономически, Лозаро-градинарски, Факултет по растителна защита и Агроекология, Факултет по тропично и субтропично земеделие и Свободен факултет.
1995	Към ВСИ – Пловдив е създаден Агроекологичен център с демонстрационна ферма.
2001	След успешна институционална акредитация, през Ноември 2000 г, Висшият селскостопански институт е преобразуван в Аграрен университет – Пловдив, с Решение на XXXVIII-то Народно събрание на Република България, прието на 4 Април 2001 г.

 АГРАРЕН УНИВЕРСИТЕТ	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО	Версия	04
	ISO 9001:2000	Стр.	4/69
	Раздел 2 ПРЕДСТАВЯНЕ НА УНИВЕРСИТЕТА	Дата на изд./изм.	17.10.2016

Началото на висшето агрономическо образование в България се поставя през 1921 г. с откриването на Агрономически факултет към Софийския университет.

С Указ на Регентския съвет от 4 август 1945 г., публикуван в ДВ от 20 август с.г., в Пловдив е разкрит държавен университет с два факултета – медицински и агрономо-лесовъден, а през 1950 г. като самостоятелно висше училище се обособява Висшият селскостопански институт “Васил Коларов”.

В него тогава работят 7 професори, 9 доценти, 26 асистенти, от които пет доктори. Сред преподавателския състав са утвърдени и доказани учени с международна известност като професорите акад. Христо Даскалов и проф. Павел Попов.

В Института са обособени три факултета - агрономически, технологически и лозаро-градинарски – с профилирани катедри, лаборатории, учебно-опитна база и специализирана библиотека.

Паралелно в София функционира и ВСИ “Г. Димитров”, но с Постановление № 3 на МС от 1977 г. ВСИ – Пловдив се утвърждава като единствено висше училище в България, подготвящо кадри за земеделската наука и практика.

Това е нов етап в развитието на Висшия селскостопански институт. Усъвършенствани са учебните планове и програми в съответствие с изискванията за подготовка на инженер-агрономи по полевъдство, лозаро-градинарство, растителна защита, тропично и субтропично земеделие, утвърждава се и следдипломната квалификация. Разнообразяват се и се обогатяват формите на учебна дейност, разширява се и се модернизират материално-техническата база. Увеличава се броят и се повишава качеството на преподавателския състав. До 1989 г. са подготвени и защитени 104 дисертации за „кандидат на науките” и 34 за „доктор на науките”. През 1984 г. в Института вече работят 58 професори, 69 доценти и 118 нехабилитирани преподаватели. Постигнати са високи научни постижения в областта на биологическата, химическата, физико-математическата и селскостопанската наука.

След успешна акредитация през ноември 2000 г. Висшият селскостопански институт е преобразуван в Аграрен университет – Пловдив. Решението на XXXVIII-то Народно събрание на Република България е прието на 10 април 2001 г.


Днес в Университета работят 222 преподаватели, от които 131 хабилитирани.

Акредитационният съвет на Националната агенция за оценяване и акредитация на 02.11.2006 г. дава институционална акредитация на Университета с най-високата оценка.

Аграрният университет е акредитиран през 2013г. от Националната агенция за оценяване и акредитация с оценка 9,29 по десетобалната система. Акредитацията е валидна до 2019г.


Обучението се осъществява в четири факултета: Факултет по агрономство, Факултет по лозаро-градинарство, Факултет по растителна защита и агроекология и Факултет по икономика за образователно-квалификационните степени “бакалавър” и “магистър” и образователната и научна степен “доктор”.

От създаването на Университета са дипломирани повече от 23 000 възпитаници, от които над 2 000 чуждестранни граждани от 76 страни от Европа, Азия, Африка и Латинска Америка.

 АГРАРЕН УНИВЕРСИТЕТ	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО		Версия	04
	ISO 9001:2000		Стр.	5/69
	Раздел 2 ПРЕДСТАВЯНЕ НА УНИВЕРСИТЕТА		Дата на изд./изм.	17.10.2016

ОБРАЗОВАТЕЛЕН ПРОФИЛ НА АГРАРНИЯ УНИВЕРСИТЕТ – ПЛОВДИВ

Шифър на областта и направлението, по което се извършва обучение	Област, професионално направление, специалност	Форма на обучение	
3	<u>Социални, стопански и правни науки</u> <i>Администрация и управление</i> • Управление на регионалното развитие <i>Икономика</i> • Аграрна икономика <i>Туризъм</i> • Аграрен туризъм	редовно	
3.7.		редовно	задочно
3.8.		редовно	задочно
3.9.		редовно	задочно
4	<u>Природни науки, математика и информатика</u> <i>Науки за земята</i> • Екология и опазване на околната среда • Биологично земеделие	редовно	задочно
4.4.		редовно	
5	<u>Технически науки</u> <i>Общо инженерство</i> • Аграрно инженерство	редовно	задочно
5.13.			
6	<u>Аграрни науки и ветеринарна медицина</u> <i>Растениевъдство</i> • Агрономство (Полевъдство) • Агрономство (Растителни биотехнологии) • Селекция и семепроизводство • Растителна биология • Агрономство (Лозаро-градинарство) • Агрономство-хидромелиорации • Агрономство (Тропично и субтропично земеделие) • Агролесовъдни системи и планинско земеделие • Агрономство (Декоративно градинарство) <i>Растителна защита</i> • Растителна защита <i>Животновъдство</i> • Зооинженерство	редовно	задочно
6.1.		редовно	задочно
		редовно	задочно
		редовно	задочно
		редовно	задочно
		редовно	задочно
		редовно	задочно
		редовно	задочно
		редовно	задочно
		редовно	задочно
6.2.	редовно	задочно	
6.3.	редовно	задочно	

 АГРАРЕН УНИВЕРСИТЕТ	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО		Версия	04
	ISO 9001:2000		Стр.	6/69
	Раздел 2 ПРЕДСТАВЯНЕ НА УНИВЕРСИТЕТА		Дата на изд./изм.	17.10.2016

Продължителност на обучението

	Редовно	Задочно
Бакалавър	4 години	5 години
Магистър след степен бакалавър	минимум 1 година	минимум 1,5 години
Магистър след професионален бакалавър	минимум 2 години	минимум 2,5 години
Доктор*	3 години	4-5 години

** Сроктът на обучение на български и чуждестранни докторанти може по обективни причини да се удължава до 6 месеца*

Обучението се организира въз основа на квалификационни характеристики по специалности, учебни планове и учебни програми.

Ежегодният график на учебния процес се утвърждава от Академичния съвет на Университета преди започване на учебната година.

Учебната година включва два семестъра.

Учебните планове и програми осигуряват солидна теоретична и практическа подготовка. От 2004/2005 учебна година те са приведени в съответствие с изискванията на Наредбата за натрупване и трансфер на кредити във висшите училища, обн. ДВ, бр. 89 от 12.10.2004 г. Това улеснява мобилността на студентите за частично обучение в други висши училища в България и в страни от Европейския съюз.


Деканите председателстват комисиите по студентската мобилност, а техните заместници отговарят за кредитната система и качеството на обучението.

Езикът на преподаване е български, а от учебната 2009-2010 година отделни дисциплини и магистърски курсове се извеждат и на английски език.

Всички специалности са получили програмна акредитация от Националната агенция за оценяване и акредитация.

Студентите се дипломират след защита на дипломна работа и практически държавен изпит или явяване на писмен и практически държавен изпит.

Дипломите носят държавния печат и холограмен стикер.

 АГРАРЕН УНИВЕРСИТЕТ	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО	Версия	04
	ISO 9001:2000	Стр.	7/69
	Раздел 2 ПРЕДСТАВЯНЕ НА УНИВЕРСИТЕТА	Дата на изд./изм.	17.10.2016

III. ОРГАНИ НА УПРАВЛЕНИЕ И РЪКОВОДСТВО НА АГРАРНИЯ УНИВЕРСИТЕТ – ПЛОВДИВ

1. Органи на управление

- Общо събрание
- Академичен съвет
- Ректор

2. Ръководство

- Ректор – **проф. д-р Христина Янчева**
- Зам.-ректор учебна дейност – **доц. д-р Боряна Иванова**
- Зам.-ректор международна дейност – **доц. д-р Светла Янчева**
- Зам.-ректор по научна работа – **проф. д-р Красимир Иванов**
- Помощник-ректор – **Величко Родопски**

3. Съвет на настоятелите

Академичният съвет при Аграрния университет – Пловдив на свое редовно заседание от 28 май 2008 г. избра членовете на Съвета на настоятелите, съгласно Чл. 35 от Закона за висше образование.

Съветът на настоятелите подпомага Университета за осъществяване на ефективно и прозрачно управление и за предоставяне на качествено образование и обучение.

Членове на Съвета на настоятелите:

Председател:

Георги Гергов – директор на „Международен панаир Пловдив“

Членове:

Красимир Вълчев – главен секретар на МОН

Красимир Станев – изпълнителен директор на „Албена“ АД

Димитър Катранджиев – президент на ЕТ „Димитър Катранджиев“

Чавдар Младенов Дочев – управител на фирма „Пионер - семена“ за България, Румъния и Молдова

Росен Чаталбашев – собственик на „Винзавод Асеновград“ АД

Димитър Димитров – изпълнителен директор на „Неохим“ АД

IV. СТРУКТУРА НА АГРАРНИЯ УНИВЕРСИТЕТ – ПЛОВДИВ

A. ОСНОВНИ ЗВЕНА

Факултети:

Факултет по Агрономство

Деканат

Катедри:

1. Ботаника и агрометеорология
2. Генетика и селекция
3. Земеделие и хербология
4. Животновъдни науки
5. Растениевъдство

 АГРАРЕН УНИВЕРСИТЕТ	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО	Версия	04
	ISO 9001:2000	Стр.	8/69
	Раздел 2 ПРЕДСТАВЯНЕ НА УНИВЕРСИТЕТА	Дата на изд./изм.	17.10.2016

6. Агрехимия и почвознание
7. Физиология на растенията и биохимия

Факултет по Лозаро-градинарство

Деканат

Катедри:

1. Лозарство
2. Градинарство
3. Овощарство
4. Механизация

Мелиорации и геодезия

Факултет по Растителна защита и агроекология

Деканат

Катедри:

1. Ентомология
2. Фитопатология
3. Екология и опазване на околната среда
4. Агроекология и защита на агроекосистемите и населението
5. Микробиология и екологични биотехнологии
6. Обща химия

Факултет по Икономика

Деканат

Катедри:

1. Мениджмънт и маркетинг
2. Икономика
3. Информатика и статистика
4. Счетоводство
5. Туризм
6. Математика и физика

Департамент по езикова подготовка и спорт

1. Секция *Чужди езици*
2. Секция *Български език*
3. Секция *Физическа култура и спорт*
Спортен комплекс „Плувен басейн”

Б. ОБСЛУЖВАЩИ ЗВЕНА

Центрове:

1. Учебно-информационен център
2. Център за продължаващо обучение
3. Център „Информационни технологии”
4. Център „Европейска интеграция, международно сътрудничество и връзки с обществеността”
5. Център за кариерно развитие и връзки с бизнеса
6. Научноизследователски център
7. Агроекологичен център

Отдели:

1. Финансово-счетоводен
2. Човешки ресурси
3. Материално-техническо обслужване

 АГРАРЕН УНИВЕРСИТЕТ	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО		Версия	04
	ISO 9001:2000		Стр.	9/69
	Раздел 2 ПРЕДСТАВЯНЕ НА УНИВЕРСИТЕТА		Дата на изд./изм.	17.10.2016

V. ОСНОВНИ ЗВЕНА В АГРАРНИЯ УНИВЕРСИТЕТ – ПЛОВДИВ

V.1. ФАКУЛТЕТ ПО АГРОНОМСТВО

Факултетът по агрономство „Св. Димитър Солунски” е основан през 1945 г., с което се полагат основите на Аграрния университет.

Факултетът предлага висококвалифицирано теоретично и практическо обучение, осигуряващо професионална реализация в условията на пазарното селскостопанско производство.

В структурата му са включени 7 катедри: Ботаника и агрометеорология, Генетика и селекция, Земеделие и хербология, Животновъдни науки, Растениевъдство, Агрохимия и почвознание, Физиология на растенията и биохимия.

В образователно-квалификационна степен „бакалавър” обучението се провежда по специалностите:


- Агрономство /Полевъдство/ - редовно и задочно обучение;
- Зооинженерство - редовно и задочно обучение;
- Агрономство /Растителни биотехнологии/ – редовно обучение;
- Селекция и семепроизводство – редовно и задочно обучение;
- Растителна биология – редовно обучение.

Професионална реализация за завършилите ОКС “бакалавър”, специалност *Агрономство /Полевъдство/*:

- Организатор и изпълнител на селскостопанско производство в собствено, арендувано или комбинирано стопанство.
- Технологи на селскостопанско производство в сдружения, кооперации и други форми с предмет на дейност в земеделския бизнес.
- Експерт или съветник във фирми, чиято дейност се основава на търговия или преработка на земеделска продукция.
- Експерт в държавни или обществени институции, занимаващи се с проблемите на земеделието.

Професионална реализация за завършилите ОКС “бакалавър”, специалност *Зооинженерство*:

- Ръководител, организатор и изпълнител на производството, консултант-експерт в: частни и държавни ферми; станции по изкуствено осеменяване и селекционни центрове; мандри, месопереработвателни и други предприятия, занимаващи се с преработка на животинска продукция; предприятия във фуражната промишленост; резервати, зоопаркове; служби за опазване на природната среда;
- Експерт по животновъдство в общини, министерства, ведомства и организации, които обслужват, планират, ръководят или контролират животновъдството, рибовъдството, пчеларството, бубарството и дивечовъдството, фуражопроизводството; развъдни; организации; занимаващи се с експорт и импорт на животни, животинска продукция, суровини, материали, машини, обслужващи животновъдното производство;
- Преподавател в основни, средни и висши училища;
- Специалист и научен работник в изследователски институти, станции и лаборатории.

 АГРАРЕН УНИВЕРСИТЕТ	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО		Версия	04
	ISO 9001:2000		Стр.	10/69
	Раздел 2 ПРЕДСТАВЯНЕ НА УНИВЕРСИТЕТА		Дата на изд./изм.	17.10.2016

Професионална реализация за завършилите ОКС “бакалавър”, специалност Агрономство /Растителни биотехнологии/:

Завършилите тази специалност ще получат образователно-квалификационната степен "Бакалавър" с професионална квалификация "Агроном - Растителни биотехнологии", която ще им позволи да се реализират у нас и в чужбина като:

- Организатори и изпълнители на селскостопанско производство в собствено, арендувано или комбинирано стопанство.
- Специалисти с висше образование - изпълнители, експерти или съветници във всички научни институти, центрове и специализирани лаборатории в системата на Селскостопанската академия и БАН
- Експерти или съветници във фирми, чиято дейност се основава на производство на обезвирусен посадъчен материал и използването на ин витро технологиите.
- Експерти в държавни или обществени институции, занимаващи се с проблемите на земеделието.
- Експерти в системата на Министерство на околната среда и водите и по-конкретно експерти по биобезопасност, анализ и контрол на ГМО.

Професионална реализация за завършилите ОКС “бакалавър”, специалност Селекция и семепроизводство:

Специалността „Селекция и семепроизводство” подготвя специалисти с квалификация агроном – селекционер.

В тази специалност се усвояват знания както от фундаменталните науки, така и от основните агрономически дисциплини, като заедно с това се поставя акцент върху класическите и модерни методи за генетично подобряване на културните растения, методите за отбор и стабилизиране на желани генотипове. Изучават се специфичните подходи, използвани в селекцията на отделните групи от култури в съответствие с биологическите им особености и начините им за размножаване.

Студентите усвояват ефективни методи на сортоподдържане и производство на предбазови и базови семена и/или посадъчен материал от различни селскостопански култури.


Завършилите специалността успешно могат да се реализират както в научната сфера, така и в системата на ИАСАС, при ръководството на семепроизводството и производството на посадъчен материал в частни семепроизводни стопанства и разсадници, както и във всички останали области на аграрното производство в страната и чужбина.

Професионална реализация за завършилите ОКС “бакалавър”, специалност Растителна биология:

Специалност „Растителна биология” е актуална поради острата нужда от квалифицирани специалисти в това направление както в държавната и общинската администрация, така и в редица съвременни и производствени предприятия, целящи постигането на максимална ефективност. Завършилите специалността ще получат специфична висококвалифицирана подготовка. Ще имат познания за фундаменталните аспекти и практически умения за използване на растителната биология с цел прилагането ѝ както в областта на управлението на съвременното растително производство, така и в използването на възможностите, предоставяни от растителните биотехнологии.

Завършилите бакалаври ще могат да се реализират като специалисти с широк профил и достатъчна адаптация за професионална ориентация в качеството на:

- Специалисти експерти в държавни, обществени и частни фирми с научна, производствена, консултанска и търговска дейност в областта на производството и реализацията на биологична и биотехнологична растениевъдна продукция.

 АГРАРЕН УНИВЕРСИТЕТ	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО		Версия	04
	ISO 9001:2000		Стр.	11/69
	Раздел 2		Дата на изд./изм.	17.10.2016
	ПРЕДСТАВЯНЕ НА УНИВЕРСИТЕТА			


- Експерти в научноизследователски институти, висши учебни заведения, частни селскостопански фирми за производство на биотехнологични продукти, в станции за семепроизводство и размножаване на класически, биологични и биотехнологични сортове и клонове растения.
- Организатори и изпълнители на селскостопанско производствено собствено, арендувано или комбинирано стопанство.
- Технически ръководители, консултанти и съветници в държавни или обществени организации за научно обслужване на земеделието.
- Специалисти в органите за местно самоуправление.
- Експерти в банки и застрахователни дружества.
- Научни и преподавателски кадри.
- Специалисти с готовност да продължат обучението си в научно-образователна степен „Магистър”.

Обучение в ОКС „магистър” за завършили ОКС „бакалавър” или „професионален бакалавър” /продължителност на обучението 1-2 г. редовно и 1,5-2,5 г. задочно/:

- Растениевъдна продукция
- Селекция и семепроизводство
- Растителни биотехнологии
- Устойчиво управление на земите
- Агробизнес
- Селекция и репродукция на животните
- Оценка и контрол в животновъдството
- Водоплаващи и нетрадиционни стопански полезни птици
- Управление на генетичните ресурси и продукцията в овцевъдството
- Хранителни качества и съхранение на растителни продукти от конвенционалното и биологичното земеделие
- Минерално хранене и торене на растенията
- Управление на системите за производство на безопасни и качествени храни
- **Декан: проф. д-р Малгожата Берова**
- Тел./факс: 032/654 322, 654 349
- **Зам.-декан: проф. д-р Тоня Георгиева**
- Тел./факс: 032/654 322, 654 324
- **Деканат:** 032/ 654 326; e-mail: dekanat_af@au-plovdiv.bg
- Главни експерти: Мариела Стоянова
- Младши експерт: Елена Андонова

IV.2. ФАКУЛТЕТ ПО ЛОЗАРО-ГРАДИНАРСТВО

Факултетът по лозаро-градинарство е един от първите при създаването на Аграрния университет като самостоятелно ВУ през 1950 г. И досега той е единствен по рода си в България и Югоизточна Европа. Във факултета функционират пет специализирани профилиращи катедри – Лозарство, Градинарство, Овощарство, Механизация и Мелиорации и геодезия – тясно свързани с обучението на студентите в бакалавърска, магистърска и докторска степени.

 АГРАРЕН УНИВЕРСИТЕТ	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО		Версия	04
	ISO 9001:2000		Стр.	12/69
	Раздел 2		Дата на	17.10.2016
	ПРЕДСТАВЯНЕ НА УНИВЕРСИТЕТА		изд./изм.	

Обучението в ОКС „бакалавър” се извършва по четири специалности:

- Агрономство – лозаро-градинарство
- Агрономство – тропично и субтропично земеделие
- Агрономство – хидромелиорации
- Агрономство – декоративно градинарство
- Аграрно инженерство

Професионална реализация за завършилите ОКС “бакалавър”, специалност *Агрономство /Лозаро-градинарство/*:


- Ръководители, организатори, технолози и консултанти на производство на плодове, грозде, зеленчуци и цветя във фамилни стопанства, еднолични фирми, кооперации, сдружения;
- Ръководители, технолози и консултанти във фирми, кооперации и сдружения за производство, преработка и търговия със земеделска продукция;
- Ръководители и консултанти в държавни и обществени организации за научно обслужване на земеделието;
- Научни и преподавателски кадри и др.

Професионална реализация за завършилите ОКС “бакалавър”, специалност *Агрономство /Тропично и субтропично земеделие/*:

- Ръководители, организатори, технолози и консултанти на селскостопанско производство във фамилни стопанства, еднолични фирми, кооперации, сдружения в страни с почвено-климатични условия в умерената, тропичната и субтропичната климатична зона.
- Ръководители, технолози и консултанти във фирми, кооперации и сдружения за производство, преработка и търговия със земеделска продукция.
- Ръководители, технолози и консултанти във фирми за окачествяване на земеделска продукция, включително произведена в субтропичната и тропичната климатична зона.
- Ръководители и консултанти в държавни и обществени организации за научно обслужване на земеделието.
- Научни и преподавателски кадри и др.

Професионална реализация за завършилите ОКС “бакалавър”, специалност *Агрономство – хидромелиорации* :

- Ръководители, технолози и консултанти на земеделски стопанства с производство, изискващо интензивно напояване.
- Специалисти и консултанти за проектиране, изграждане и експлоатация на напоителни системи в селското стопанство.
- Специалисти и консултанти в сдружения за управление и използване на водите в селското стопанство в областните и регионалните служби по земеделие.
- Научни и преподавателски кадри.

 АГРАРЕН УНИВЕРСИТЕТ	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО	Версия	04
	ISO 9001:2000	Стр.	13/69
	Раздел 2 ПРЕДСТАВЯНЕ НА УНИВЕРСИТЕТА	Дата на изд./изм.	17.10.2016

Професионална реализация за завършилите ОКС “бакалавър”, специалност *Аграрно инженерство*:

- Ръководители на производствения процес в структури за производство и обработка на земеделска продукция.
- Организатори на производствена и техническа експлоатация на техниката в предприятия за специализирани механизирани земеделски услуги.
- Представители на фирми, произвеждащи земеделска техника.
- Експерти по изпитване и оценяване на земеделска техника.
- Научни и преподавателски кадри.

Професионална реализация за завършилите ОКС “бакалавър”, специалност *Агрономство /Декоративно градинарство/*:

- Ръководители, организатори, технолози и консултанти на производството на цветя, декоративни дървета и храсти.
- Ръководители, организатори, технолози и консултанти на стопанисване на паркове и градини.
- Ръководители, организатори, технолози и консултанти на производство на плодове, грозде и зеленчуци.
- Ръководители и консултанти в държавни и обществени организации за научно обслужване в земеделието.
- Научни и преподавателски кадри.

Магистърски курсове за завършили ОКС „бакалавър” и „професионален бакалавър”:

- Лозарство с основи на винарството
- Производство на посевен и посадъчен материал
- Поливно земеделие
- Декоративни растения и ландшафтен дизайн
- Земеделска техника

Декан: доц. д-р Красимир Михов

тел.: 32/654 261, 654 247

Зам.-декан: доц. д-р инж Иван Брайков – тел.: 032/654 409

Деканат: тел.: 032/654 260; e-mail: dekanatlgf@au-plovdiv.bg

Главен експерт: Йонка Петрова

Главен експерт: Галина Ройчева


V.3. ФАКУЛТЕТ ПО РАСТИТЕЛНА ЗАЩИТА И АГРОЕКОЛОГИЯ

Факултетът по растителна защита и агроекология е създаден през 1983 г.

Двете специалности получиха програмна акредитация от НАОА през 2006 г. за обучение на студенти в степени „бакалавър”, „магистър” и „доктор” с оценка „много добър”.

Факултетната структура включва 6 катедри: Ентомология, Фитопатология, Екология и опазване на околната среда, Агроекология и защита на агроecosystemите и населението, Микробиология и екологични биотехнологии и Обща химия.

Обучението се реализира по съвременни учебни планове и програми, хармонизирани с европейските стандарти за степените “бакалавър” (4 г.) и “магистър” (1-1,5 г.).

 АГРАРЕН УНИВЕРСИТЕТ	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО	Версия	04
	ISO 9001:2000	Стр.	14/69
	Раздел 2 ПРЕДСТАВЯНЕ НА УНИВЕРСИТЕТА	Дата на изд./изм.	17.10.2016

В образователно-квалификационна степен „бакалавър” обучението се провежда по специалностите:

- Растителна защита – редовна и задочна форма на обучение
- Екология и опазване на околната среда – редовна и задочна форма на обучение
- Агролесовъдни системи и планинско земеделие – редовна форма на обучение
- Биологично земеделие – редовна форма на обучение

Дипломираните студенти завършили ОКС „бакалавър” по специалността *Растителна защита* могат да се реализират в различни институции:

- Министерство на земеделието и горите (Министерски отдел, Национални и регионални служби за растителна защита и карантина, служби за съвети в земеделието, контрол и сертифициране на селскостопански продукти и други);
- Консултантски фирми и селскостопански аптеки;
- Търговски представителства за чуждестранни производители, вносители и дистрибутори на пестициди;
- Учебни и научноизследователски институти.

Дипломираните студенти завършили ОКС „бакалавър” *Екология и опазване на околната среда* могат да се реализират в:

- Министерството на околната среда и водите и неговите регионални структури;
- Експертни съвети и консултантски фирми в областта на екологичното земеделие;
- Организатори на биологични ферми;
- Учебни и научни звена.

Дипломираните студенти завършили ОКС „бакалавър” *Агролесовъдни системи и планинско земеделие* могат да се реализират в:

- Специалисти в земеделските стопанства, ферми, горски стопанства.
- Експерти, консултанти и ръководни кадри в системата на МЗХ, МОСВ, ДАГ.
- Експерти в областни и общински служби.

Дипломираните студенти завършили ОКС „бакалавър” *Биологично земеделие* могат да се реализират в:


- Експерти в Министерството на земеделието и храните, национални и регионални служби за растителна защита и карантина, служби по контрол и сертифициране на селскостопански продукти.
- Консултантски фирми
- Учебни и научно-изследователски институти

Уникалните природни дадености на нашата страна са в основата на аграрната политика, развита като стратегия през последните 20 години. Заложените приоритети в нея са свързани с икономическото, научно-техническото и културното развитие на обществото.

Като член на ЕС политиката в развитието на земеделието е насочена, от една страна, в задоволяване на нарастващите нужди на обществото и в ограничаване на неговото влияние върху средата за производство и живеене. Такава алтернатива на земеделие е биологичното производство. Съветът на министрите в Европа отделя 6% от бюджета, за биологичното земеделие.

Агрополитиката на ЕС налага развитието на земеделието да се осъществява на базата на три основни фундамента:

- Агрономия /с модерни технологични решения/
- Приложна екология и опазване на околната среда

 АГРАРЕН УНИВЕРСИТЕТ	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО	Версия	04
	ISO 9001:2000	Стр.	15/69
	Раздел 2 ПРЕДСТАВЯНЕ НА УНИВЕРСИТЕТА	Дата на изд./изм.	17.10.2016

Основоположник в образователната дейност, свързана с изграждането на устойчиви агроекосистеми, е Аграрният университет в град Пловдив.

Основаният през 1987 г. Агроекологичен център към Факултета по растителна защита и агроекология е първата образователна структура за изграждането на кадри за развитие на биологично земеделие в България. Ежегодно в центъра се обучават 400 студенти от Аграрния университет, като курсове по биологично земеделие досега са преминали 786 души, в т.ч. 284 фермери, 257 селскостопански специалисти, 77 ръководители на различни нива, студенти, ученици и др.

Това е първата структура, редовен член на IFOAM от 1993 г. През изминалия 20 годишен период в областта на биологичното земеделие е натрупан огромен научно-педагогически потенциал в резултат на успешно реализираните от Центъра международни проекти по линията на програмите Темпус, ФАР и двустранното сътрудничество с Република Австрия.

С цел утвърждаване на селскостопанската екология като направление в приложната екология през 2009 г. към Факултета по растителна защита и агроекология е създадена катедра, имаща за задача да развие и да утвърди екологичните методи в земеделските практики, което прераства и в идеята за разработване на нова специалност „Биологично земеделие”.

Акцентът в разработения план се поставя върху интегрирането на различни дисциплини в общата концепция за биологичното предприятие като затворена, самозадоволяваща се система, разчитаща на собствени природни и рециклиращи се ресурси в условията на разнородните агроекологични зони, функциониращи в нашата страна и ЕС. Природните знания и умения ще дадат необходимата подготовка на студентите да организират биологични производствени единици, да извеждат биологичното производство, преработка и реализация на получената биологична продукция, да участват в контрола и сертификацията на биологичните продукти, да участват във формирането и прилагането на националната нормативна база за биологично земеделие.

Магистърски курсове за завършилите ОКС „бакалавър” и „професионален бакалавър”:

- Растителна защита
- Plant Medicine
- Екология на селищни системи
- Защита на населението и околната среда от природни бедствия и аварии
- Опазване и управление на биологичното разнообразие.
- Биологично земеделие


Декан: проф. д-р Вили Харизанова - тел.: 32/654 271, 654 218

Зам.-декан: проф. д-р Виолина Ризова – тел.: 032/654 242

Деканат: тел.: 032/654 201; e-mail: rza@au-plovdiv.bg

Мл. експерт: Стоянка Рашева

Мл. експерт: Борислава Рагьова

 АГРАРЕН УНИВЕРСИТЕТ	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО	Версия	04
	ISO 9001:2000	Стр.	16/69
	Раздел 2 ПРЕДСТАВЯНЕ НА УНИВЕРСИТЕТА	Дата на изд./изм.	17.10.2016

V.4. ФАКУЛТЕТ ПО ИКОНОМИКА

Факултетът по икономика е създаден през 1995 г.

Факултетът осигурява теоретично и практическо обучение в областта на аграрния и туристическия бизнес. Обучението се провежда от висококвалифицирани преподаватели, които използват съвременни форми и методи на преподаване.

Факултетната структура включва пет катедри: Мениджмънт и маркетинг, Икономика, Информатика и статистика, Счетоводство, Туризъм, Математика и физика.

В образователно-квалификационна степен „бакалавър” обучението се провежда в редовна и задочна форма по специалностите:

- Аграрна икономика
- Аграрен туризъм
- Управление на регионалното развитие

Специалностите са акредитирани от Националната агенция по оценяване и акредитация.

Високото качество на обучение, усвоените съвременни знания и практически умения гарантират **професионална реализация** на завършилите студенти.


Аграрна икономика редовна и задочна форма на обучение могат да се реализират като:

- Икономисти в земеделски стопанства и кооперации, търговски дружества, кредитни институции и банки, публична, държавна и общинска администрация, сдружения и неправителствени организации;
- Мениджъри на всички управленски нива на аграрния бизнес;
- Организатори на производството, маркетинга, финансово-счетоводната, материално-техническата, търговската и логистична дейност на стопанските организации;
- Консултанти и експерти в държавния и частния сектор;
- Консултанти по разработване и управление на европейски, национални и регионални проекти и програми в сферата на аграрния бизнес;
- Научни работници и преподаватели във висшите и средни училища.

Аграрен туризъм редовна и задочна форма на обучение могат да се реализират като:

- Икономисти и мениджъри на всички управленски нива във фирмите на туристическата индустрия – туроператорски, турагентски, хотелиерски, ресторантьорски и информационно-туристически услуги;
- Експерти по управление на туризма на национално, регионално и местно равнище и в неправителствени туристически организации;
- Специалисти по туризма в държавната и общинската администрация;
- Консултанти по разработване и управление на международни, национални и регионални проекти и програми в сферата на туризма;
- Организатори на собствен туристически бизнес.

Управление на регионалното развитие редовна и задочна форма на обучение могат да се реализират като:

 АГРАРЕН УНИВЕРСИТЕТ	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО		Версия	04
	ISO 9001:2000		Стр.	17/69
	Раздел 2		Дата на изд./изм.	17.10.2016
	ПРЕДСТАВЯНЕ НА УНИВЕРСИТЕТА			

- Ръководни и експертни длъжности в държавната, регионалната и местната администрация, консултантски компании, структурите на гражданското общество като държавни служители на национално и регионално равнище.
- Мениджъри и експерти за управление в областни и общински администрации.
- Консултанти в агенции, сдружения и неправителствени организации.
- Експерти в държавния и частния сектор – във фирми, занимаващи се с регионален, социален, икономически, политически и екологичен маркетинг и мениджмънт.
- Преподаватели и научноизследователски длъжности във висши училища, университети, научноизследователски, проектански и консултативни центрове, агенции за проучване на общественото мнение и др.
- Консултанти по разработване и управление на европейски национални и регионални програми и проекти.

Магистърски курсове за завършилите ОКС „бакалавър” и „професионален бакалавър”:

- Мениджмънт на агробизнес организациите
- Бизнес администрация
- Счетоводство и контрол
- Държавни и общински финанси
- Управление на туризма
- Икономика на туризма
- Устойчиво аграрно развитие
- Европейски експерт по земеделие на селските райони
- Развитие на селските райони

Декан: доц. д-р Димо Атанасов – тел.: 032/654 344; 654 344

Зам.-декан: доц. д-р Велика Кунева – тел.: 032/654 344; 654 447

Деканат: тел.: 032/654 478; **Главни експерти:** Нели Христева и Таня Александрова

V.5. ДЕПАРТАМЕНТ ЗА ЕЗИКОВА ПОДГОТОВКА И СПОРТ


Департаментът за езикова подготовка и спорт (ДЕПС) е основно звено в структурата на АУ за осигуряване на обучението по български език за чуждестранни студенти, по чужди езици и по физическо възпитание и спорт за студенти от бакалавърска, магистърска и докторска степен. Основната цел на ДЕПС е реализиране на обучение, отговарящо на съвременните международни стандарти, разработени от Съвета на Европа. В Департамента се обучават както студенти на АУ, така и граждани от Пловдив и региона. Преподавателите от ДЕПС работят по различни международни проекти.

Секции:

Секция по Български език

Секция по Чужди езици

Секция по Физическа култура

 АГРАРЕН УНИВЕРСИТЕТ	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО	Версия	04
	ISO 9001:2000	Стр.	18/69
	Раздел 2 ПРЕДСТАВЯНЕ НА УНИВЕРСИТЕТА	Дата на изд./изм.	17.10.2016

ДЕПС разполага с 18 висококвалифицирани преподаватели. Развиват се и се осъвременяват доказани в практиката методи на обучение, съчетани с използване на необходимата материална база. Департаментът е оборудван с езикови лаборатории, компютърни зали, мултимедийна техника, спортни зали, игрища и басейн.

Директор: ст. пр. Емилия Койчева – тел.: 032/654 410
Зам.-директор: ст. пр. Любослав Атанасов - 032 /654 431
 Главен експерт: Илиана Матанска – тел.: 032/654 488
 E-mail: deps@au-plovdiv.bg

VI. ОБСЛУЖВАЩИ ЗВЕНА

УЧЕБНО-ИНФОРМАЦИОНЕН ЦЕНТЪР


Учебно-информационният център е създаден на основата на съществуващия Учебно-методичен отдел с цел повишаване на качеството на услугите, предлагани за студентите.

Създадена е информационна система, обхващаща процедурите за:

- приемане на кандидатстудентски документи;
- организация на конкурсни изпити;
- прием и записване на класиралите се студенти;
- организация и дипломиране на студенти звършващи ОКС „бакалавър”, ОКС „магистър” ;
- решаване на проблеми на студентите от социално-битов характер.
- приемане на документи за магистри и докторанти.
- прием и записване на класиралите се в ОКС „магистър” .
- организация на конкурсни изпити по специалността и език за ОНС „доктор”.
- прием и записване на докторанти по съответни научни специалности.
- организация и дипломиране на студенти звършващи ОКС „магистър”.

Учебно-информационният център осъществява синхрон в учебния процес и поддържа учебната документация.

Директор: доц. д-р Димка Хайтова - тел.: 032/654 391
Главни експерти: Албена Петкова, Ваня Гарова, Вили Шопова и Лалка Чолпанова
 – тел.: 032/654 310, 032/654 250
 E-mail: uic@au-plovdiv.bg
Главни експерти: Бояна Цветкова, Цветанка Андреева – тел.: 032/654 278
 E-mail: cmd@au-plovdiv.bg

 АГРАРЕН УНИВЕРСИТЕТ	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО	Версия	04
	ISO 9001:2000	Стр.	19/69
	Раздел 2 ПРЕДСТАВЯНЕ НА УНИВЕРСИТЕТА	Дата на изд./изм.	17.10.2016

ЦЕНТЪР ЗА ИНФОРМАЦИОННИ ТЕХНОЛОГИИ

Аграрният университет – Пловдив отдава голямо внимание на качеството на учебния и изследователския процес от гледна точка на информационните технологии.

Преподавателите и студентите имат достъп до най-съвременния изследователски офис софтуер. Центърът за информационни и комуникационни технологии е структуриран в следните звена:

- **Информационни системи** – изгражда и поддържа информационните системи и софтуера в Аграрния университет.
- **Мултимедия център** – създава мултимедийни продукти за обучение и промоция, обучава преподаватели, студенти и др. за използване на съвременни и мултимедийни и интерактивни средства.
- **Академично издателство** – осигурява учебния процес с учебници, ръководства, учебни помагала и др., извършва и външни издателски поръчки.

УНИВЕРСИТЕТСКА БИБЛИОТЕКА

Университетската библиотека е една от най старите и богати специализирани селскостопански библиотеки в България. Основана е през 1945 година. Разполага с 215 000 библиотечни единици - книги, справочни материали, учебници, научна периодика, CD.

Като съвременен център за научна информация библиотеката предлага библиотечно-библиографски и информационни услуги в on line режим:

- текущ абонамент за on line библиографски и пълнотекстови бази данни;
- електронна доставка на документи (статии);
- сигнална информация.

Студентската читалня разполага с 10 автоматизирани работни места.

Университетската библиотека осъществява активни книгообменни връзки с над 50 университетски и научни библиотеки.


Директор: Светла Куклева

тел.: 032/654 320; library@au-plovdiv.bg

ЦЕНТЪР ЗА ЕВРОПЕЙСКА ИНТЕГРАЦИЯ, МЕЖДУНАРОДНО СЪТРУДНИЧЕСТВО И ВРЪЗКИ С ОБЩЕСТВЕННОСТТА

АУ е с традиции в сферата на международното сътрудничество и тесни научни и академични контакти с над 100 университета от Европа, Азия, Африка и Северна Америка

Многобройните съвместни проекти по европейски и международни програми допринесоха за осъвременяване на учебните планове и програми и привеждането им към европейските и световните стандарти за университетско образование, което е сериозна крачка към взаимно признаване на дипломите.

 АГРАРЕН УНИВЕРСИТЕТ	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО		Версия	04
	ISO 9001:2000		Стр.	20/69
	Раздел 2 ПРЕДСТАВЯНЕ НА УНИВЕРСИТЕТА		Дата на изд./изм.	17.10.2016

Към Центъра функционира Бюро Еразъм, което администрира изпращането на студенти от Аграрния университет в престижни европейски университети за частично обучение или стаж за един или два семестъра. Периодът на обучение в чужбина получава пълно признаване и се вписва в Европейското дипломно приложение.

Традиционно е вече организираното и изпращане за сезонна работа в западноевропейски страни, където те изучават новите технологии в областта на селското стопанство, езика и културата на страната на студентите.

Екипът на центъра осъществява рекламната дейност и поддържа връзки с обществеността с цел утвърждаване престижа и авторитета на Аграрния университет.

Тел./факс: 032/654 345, 654 346 Тел.: 032/654 347; Ел. поща: Дора Иванова inter@au-plovdiv.bg, Руми Бакърджиева rumi@au-plovdiv.bg Анастасия Панчева pancheva@au-plovdiv.bg

ЦЕНТЪР ЗА КАРИЕРНО РАЗВИТИЕ И ВРЪЗКИ С БИЗНЕСА

Центърът съвместно с факултетните ръководства спомога за ориентирането и кариерното развитие на студентите и осигурява студентски стажове.

Основната цел на центъра е да осъществява връзка между образованието и пазара на труда. Кариерното консултиране е неразривна част от съвременното висше образование, като гарантира на студентите, че Университетът се ангажира не само с обучението им, но и с възможността за тяхната реализация.


Центърът за кариерно развитие и връзки с бизнеса предлага широк спектър от дейности и услуги за студентите:

- ✓ Провеждане на семинари по организиране и водене на програми за стажове и практики за студенти с участието на представители на работодателите и други представители на бизнеса;
- ✓ Поддържане на информационен масив, отразяващ нуждите на работодателите;
- ✓ Предоставяне на информация за свободните работни позиции и стажантски програми;
- ✓ Запознаване на студентите с компаниите и организациите на българския пазар, като организира корпоративни представяния в Университета;
- ✓ Ориентиране на студентите в тенденциите, свързани с пазара на труда – търсени умения и компетенции, изисквания към кандидатите за работа, възможности за професионално израстване;
- ✓ Съдействие за организирането и провеждането на студентски стажове, чрез които студентите имат възможност да придобият професионален опит;
- ✓ Осигуряване на индивидуални консултации за избора на подходящи възможности за професионално развитие
- ✓ Увеличаване на конкурентоспособността и шансовете за професионална реализация на младите хора.

Центърът за кариерно развитие и връзки с бизнеса в Аграрния университет е ефективен партньор на работодателите в обучението и подбора на кадри чрез популяризирането на фирми и на предлагани стипендии, работни и стажантски позиции. В Центъра се приемат и обработват документи за стаж и работа и се извършва първоначален подбор на кандидати.

Кариерното консултиране, което Аграрният университет предлага на своите студенти, допринася за повишаване качеството на обучение, издигане на престижа на Университета, задълбочаване на партньорството с бизнеса и привличане на бъдещи студенти.

Главен експерт: Радка Петрова, тел.: 032/654 383; e-mail: career@au-plovdiv.bg

 АГРАРЕН УНИВЕРСИТЕТ	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО		Версия	04
	ISO 9001:2000		Стр.	21/69
	Раздел 2 ПРЕДСТАВЯНЕ НА УНИВЕРСИТЕТА		Дата на изд./изм.	17.10.2016

ЦЕНТЪР ЗА ПРОДЪЛЖАВАЩО ОБУЧЕНИЕ

Новите приоритети на Европейския съюз, свързани с формирането на ключови компетенции чрез учене през целия живот, дефинират основната мисия на Центъра – специализирано обучение в областта на селското стопанство, икономиката и туризма.

В Центъра функционират два отдела – за работа със студенти и за работа с външни потребители.

Студентите имат преференциалната възможност още по време на следването си да придобият допълнително избрана от тях професионална квалификация – професионална педагогика; външно и вътрешно озеленяване и дизайн; аграрно право; икономика и външна търговия; журналистика; патентна и лицензионна политика на фирмите; компютърни системи и технологии; web-дизайн; оценители на земеделски земи; офис-мениджър; европейска политика в селското стопанство и др.

За външни потребители Центърът организира краткосрочни и дългосрочни курсове за следдипломна квалификация и преквалификация, курсове за фермери – индивидуално, изнесено обучение. Предлага курсове по 30 или 150 часа, необходими като задължително условие за кандидатстване по европейските фондове.

Използват се различни форми на организация, подходящи за земеделски стопани, специалисти, бакалаври, магистри и други желаещи, без ограничения за възраст и образователен ценз. Обучението е редовно, задочно и дистанционно. Организира се индивидуално или групово, според желанието на потребителите. Приемът е свободен.

Директор: проф. Дн Димитър Греков – тел: 032/654 335

Гл. експерт: Маргарита Танева, Тел.: 032/654 374, E-mail: cpo@au-plovdiv.bg

НАУЧНОИЗСЛЕДОВАТЕЛСКИ ЦЕНТЪР

Със своята разнообразна **научноизследователска и внедрителска дейност** Аграрният университет заема водещо място в развитието на селскостопанската практика.

Основните направления, по които се извършва научноизследователска работа, са:

- Селекционни, генетични и биотехнологични разработки в областта на растителната селекция, семепроизводството и интродукцията;
- Създаване на нови и усъвършенствани технологии в растениевъдството;
- Опазване на агроценозите и почвите;
- Животновъдно направление в областта на генетиката, селекцията, физиологията и технологията за отглеждане на селскостопански животни;
- Икономика, организация, бизнеспланиране и икономическа оценка на земеползването.


Аграрният университет разполага със съвременна материално-техническа база: Акредитиран лабораторен комплекс за изпитване, Лаборатория по растителни биотехнологии, Лаборатория по микробиологични технологии, Лаборатория за фотосинтетични анализи.

тел.: 032/654 357; 654 420; nic@au-plovdiv.bg

АГРОЕКОЛОГИЧЕН ЦЕНТЪР

- **Агроекологичният център е звено на Аграрния университет – Пловдив**, което от 1989 г. извежда научноизследователска и образователна дейност за развитие на биологичното земеделие в България. Член е на Международната федерация за органично земеделие (IFOAM) от 1993 година. От 1994 г. функционира и като **Демонстрационен център** за биологично земеделие, чиято производствена база предоставя възможност за обучение на студенти, преподаватели, фермери и агрономи-специалисти в областта на производството на биологична растениевъдна продукция.

Директор: проф. д-р Владислав Попов, e-mail: vpopov_bg@yahoo.com

 АГРАРЕН УНИВЕРСИТЕТ	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО		Версия	04
	ISO 9001:2000		Стр.	22/69
	Раздел 2 ПРЕДСТАВЯНЕ НА УНИВЕРСИТЕТА		Дата на изд./изм.	17.10.2016

СТУДЕНТСКИ СЪВЕТ

Студентският съвет участва във формирането и провеждането на политиката на Аграрния университет чрез представителство в университетските ръководните органи.

Студентският съвет:

- е равноправен партньор на академичното ръководство при провеждане реформите във висшето образование, инициирани от Болонската декларация;
- участва в организацията на учебния процес, в подобряване на учебните планове, в работата на Комисията за оценяване и поддържане качеството на обучение;
- подпомага развитието на научноизследователската работа на студентите, включването им в научноизследователски екипи и участие в конференции;
- установява национални и международни образователни, научни и културни контакти;
- участва в подбора на студентите за обучение и стаж в чужбина;
- съдейства за решаване на социално-битовите проблеми, свързани със студентските общежития и столове, с разпределението на стипендиите и социалните помощи;
- подпомага организацията на спортни и творчески прояви през свободното време;
- поддържа интернет зала, копирен център и издава студентски вестник.

Председател на Студентски съвет: Борислава Чорбаджиева, e-mail: borislava.at@abv.bg

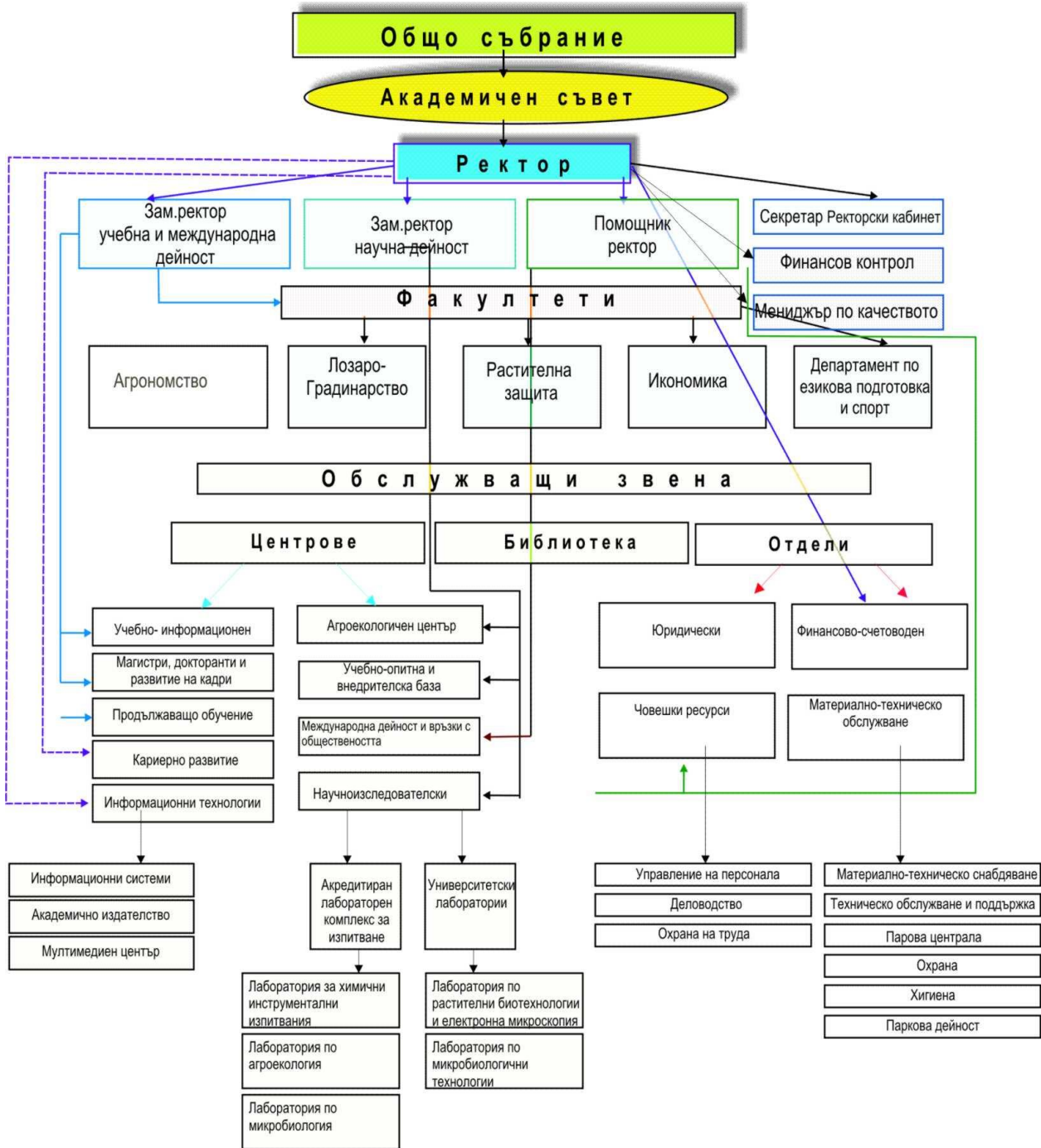
ИНФОРМАЦИЯ ЗА КОНТАКТИ


АУ се намира в Пловдив, на ул. Менделеев 12, тел: 032/654 200, факс: 032/633 157
e-mail: info@au-plovdiv.bg

Интернет сайтът на АУ е www.au-plovdiv.bg

Ректор: проф. Д-р Христина Янчева, тел: 032/654 300

ОРГАНИЗАЦИОННА СТРУКТУРА на АГРАРЕН УНИВЕРСИТЕТ



 АГРАРЕН УНИВЕРСИТЕТ	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО		Версия	04
	ISO 9001:2000		Стр.	25/69
	Раздел 3		Дата на	17.10.2016
	ТЕРМИНИ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СЪКРАЩЕНИЯ		изд./изм.	

1. ТЕРМИНИ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ


В Наръчника по качеството и в процедурите по качеството се използват:

- общоприложими термини, определени от ISO 9000:2000;
- характерни за практиката на АУ специфични термини.

Посочените термини трябва да спомогнат за усвояване и разпространение в Университета на еднородни по смисъл значения.

Този раздел може да бъде ползван и разпространяван като част от Наръчника във всички случаи, когато наличието и ползването му е наложително или препоръчително, а също и за нужди на обучението по управление на качеството.

Термин	Значение
1	2
Качество	Съвкупността от качества и характеристики на продукта или услугата, които представляват способността и да задоволи определени или предполагаеми изисквания.
Политика по качеството	Общи насоки и цели на организацията по отношение на качеството, официално изразени от нейното висше ръководство.
Управление на качеството	Оперативни методи и дейности, използвани за изпълнение на изискванията за качество
Система за управление на качеството (СУК)	Съвкупността от организационната структура, процедурите и необходимите ресурси за осъществяване на управлението на качеството
Доставчик	организация или лице, което доставя продукт - осигурява материали, продукти или услуги (виж ISO 9000:2000, т 3.3.6)
Разработване	комплекс от процеси, които преобразуват изискванията в специфицирани характеристики или в спецификация на продукт, процес или система (виж т.3.4.4 на EN ISO 9000:2000)
Преглед	действие, предприето за да се определи пригодността, адекватността и ефективността на това, което се наблюдава, с цел да се постигнат установените цели (виж т.3.7.3 на EN ISO 9000:2000)
Проверка (верифициране)	потвърждаване и представяне на обективно доказателство, че определени изискванията са изпълнени (виж т.3.8.5 на EN ISO 9000:2000)
Потвърждаване (валидиране)	потвърждаване и представяне на обективно доказателство, че са изпълнени изискванията за определена предназначена употреба или приложение (виж т.3.8.5 на EN ISO 9000:2000)
Изискване	потребност или очакване, което е обявено, обичайно подразбиращо се или задължително (виж ISO 9000:2000, т 3.1.2)

 АГРАРЕН УНИВЕРСИТЕТ	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО	Версия	04
	ISO 9001:2000	Стр.	26/69
	Раздел 3 ТЕРМИНИ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СЪКРАЩЕНИЯ	Дата на изд./изм.	17.10.2016


1	2
Заявка	деклариране на необходими материали пред съответен доставчик по количество и качество и срок на доставка
Материали	необходими за производството на продукта основни или спомагателни материали и консумативи, които са обект на закупуване.
Идентификация	определено по вид и съдържание означаване на документи, материали и готови продукти, което позволява тяхното опознаване и може да послужи за проследяване
Проследяване	възможност да се проследи миналото, приложението или местонахождението на даден продукт чрез идентифициращи го записи
Несъответствие	неизпълнение на изискване (виж т.3.6.2 на ISO 9000:2000)
Разпореждане с несъответстващ продукт	действие, което трябва да се предприеме спрямо установения несъответстващ продукт или процес
Учебен план	основни документи, в които се включват задължителни, избираеми и факултативни дисциплини; документи определящи начините и средствата за постигане на образователна степен и реда за получаването ѝ. В тях са разпределени задължителните, избираемите и факултативните дисциплини с техния хорариум и кредитни точки.
Учебна програма	съдържа: титулна страница – наименование на дисциплината, задължителна, избираема или факултативна, на коя специалност е включена като такава и за коя образователно-квалификационна степен е предназначена, извадка от учебния план (код на дисциплината, основна форма на контрол на знанията, аудиторна, извънаудиторна и обща натовареност на студентите в часове, кредитни точки), анотация, съдържание (кратък тезис на методичните единици, включени в аудиторната и извън-аудиторна работа, технология на обучението и контрол на знанията, изпитен конспект), изпитна програма и списък на основната и допълнителната литература.
Кредит	цифрово изражение на студентската заетост, необходима за усвояване на определени знания и умения в процеса на обучение за придобиване на образователно-квалификационна степен на висше образование.
Акредитация	контрол върху способността на институциите, техните основни звена и филиали да осигуряват високо качество на образованието и научните изследвания чрез вътрешна система за оценяване и поддържане на качеството и по изпълнението на дадените при оценяването и акредитацията препоръки.
Мобилност	адаптивност на обучаваните в новите условия, към децентрализацията и демократизацията на системата за професионално обучение и създаване на условия за преквалификация и за обучение през целия живот.

 АГРАРЕН УНИВЕРСИТЕТ	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО	Версия	04
	ISO 9001:2000	Стр.	27/69
	Раздел 3 ТЕРМИНИ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СЪКРАЩЕНИЯ	Дата на изд./изм.	17.10.2016

2. СЪКРАЩЕНИЯ

В работата и в настоящата документация се използват следните съкращения:

Наименование	Съкращение
Аграрен Университет	АУ
Система за управление на качеството	(СУК)
Европейски съюз	ЕС
Европейска система за трансфер на кредитите	ЕСТК
Европейска мрежа за осигуряване на качеството във висшето образование	ENQA
Общо събрание	ОС
Академичен съвет	АС
Ректорски съвет	РС
Заместник ректор	ЗР
Мениджър по качеството	МК
Факултетно общо събрание	ФОС
Катедрен съвет	КС
Научно-изследователски център	НИЦ
Научно-изследователска дейност	НИД
Образователно-квалификационна степен	ОКС

 АГРАРЕН УНИВЕРСИТЕТ	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО	Версия	04
	ISO 9001:2000	Стр.	28/69
	Раздел 4 СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Дата на изд./изм.	17.10.2016

4.1. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1.1. 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.

4.1.2. 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.

Министрите на образованието в Европа приеха на 19 юни 1999 г. Болонската декларация за създаване на общо европейско пространство за висше образование до 2010 г., в което всички институции ще предлагат програми по тристепенния модел бакалавър – магистър – доктор, състоящи се от курсове, за които се дават трансферни кредити (ЕСТК – Европейска система за трансфер на кредити). Целта, заявена в Болонската декларация, е да улесни студентската мобилност между университетите в страните от Европа.


През май 2001 г на среща в Прага министрите на образованието призоваха университетите, националните агенции и Европейската мрежа за осигуряване на качеството във висшето образование (ENQA) да си сътрудничат за създаване на обща рамка и да популяризират добрата практика в осигуряването на качеството. Общото събрание на агенциите-членки на мрежата на 4 Ноември 2004 г във Франкфурт, Германия 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 на АУ.

4.1.3 Национални нормативи и изисквания

Законът за висше образование в РБ постановява в Чл. 6 ал. 4. (ДВ, бр. 60 от 1999 г) – „Висшето училище разработва и въвежда **система** за оценяване и поддържане на качеството на обучението и на академичния състав, която включва и проучване на студентското мнение.”

На тази нормативна и методическа база, ръководството на АГРАРЕН УНИВЕРСИТЕТ прие решение за прилагане на СУК по модел ISO 9001:2000 като средство за постигане на високо качество на образованието и постигане на съответствие с европейските изисквания.

Разработената и внедрена от АУ Система за управление на качеството гарантира, че организацията е способна да доставя продукти, представляващи образователни услуги, които отговарят в максимална степен на изискванията на клиентите и заинтересованите страни.

 АГРАРЕН УНИВЕРСИТЕТ	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО		Версия	04
	ISO 9001:2000		Стр.	28/69
	Раздел 4		Дата на изд./изм.	17.10.2016
	СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО			

Системата за управление на качеството на АГРАРЕН УНИВЕРСИТЕТ съответства на изискванията на ISO 9001:2000, с изключение на т. 7.5.4. поради спецификата на дейността на организацията. Формално изключение е направено и в т. 7.6., тъй като средства за измерване в техническия смисъл на понятието, не се използват.

4.1.4. Дефиниране на процесите

Качеството на създаваните от АГРАРЕН УНИВЕРСИТЕТ образователни услуги се определя от степента на изпълнение на предявените към тях изисквания. Ето защо постоянното проучване на удовлетвореността на клиентите – студенти, работодатели и обществото е една от основните задачи при планиране действията на ръководството. На тази база процесите, необходими за функционирането на Системата за управление на качеството, могат да се систематизират в четири основни групи:

- процеси по управление (отговорност на ръководството);
- процеси по управление на ресурси;
- процеси за създаване на продукта;
- процеси за измерване, анализ и подобрения.

Така Системата за управление на качеството се опира директно на вътрешните процеси в организацията, като се започне от определяне на очакванията на клиентите и се стигне до обратната връзка за оценяване на удовлетвореността на клиента.

Връзките и взаимодействията на тези групи процеси са показани на схемата



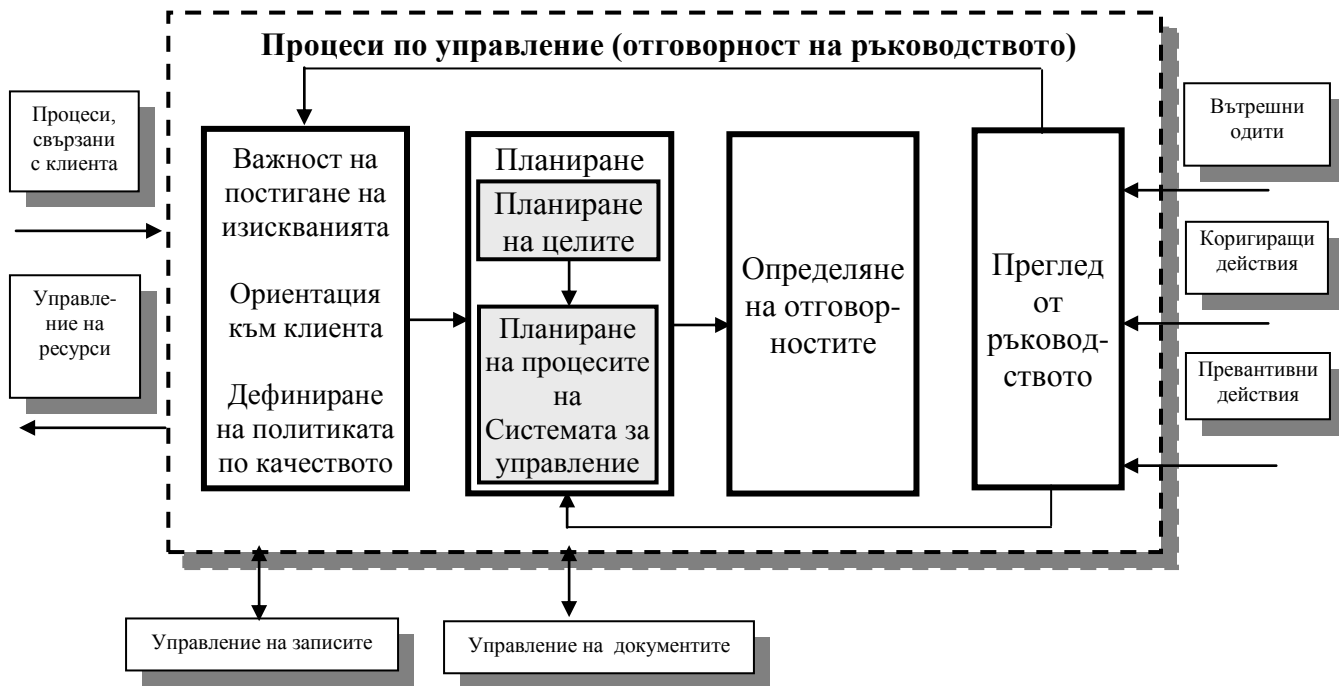
Процесно ориентирана СУК на АГРАРЕН УНИВЕРСИТЕТ

Към процесите на управление, свързани с отговорността на ръководството, се отнасят специфичните за АГРАРЕН УНИВЕРСИТЕТ дейности:

- проява на ангажираност на ръководството;
- дефиниране и популяризиране на политиката по качеството;
- поддържане на ориентация към клиента;

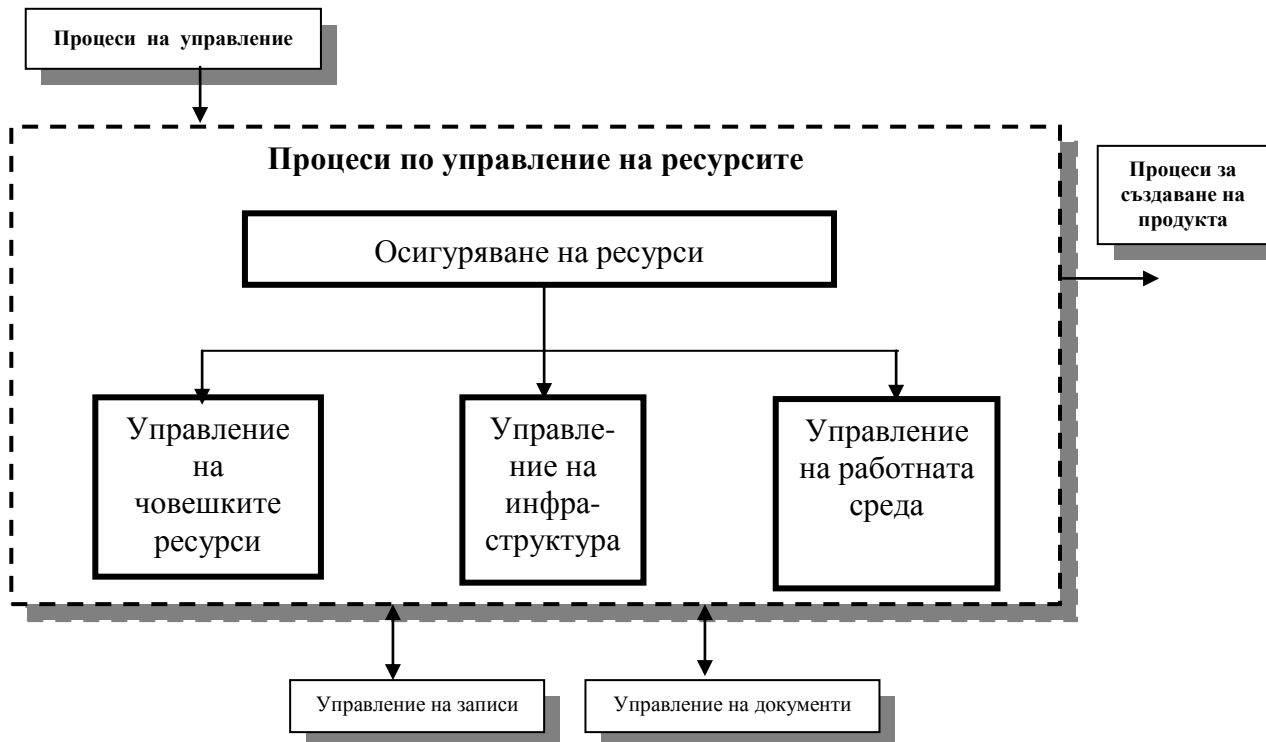
- ресурсно осигуряване и планиране на целите и процесите;
- определяне, възлагане и поддържане на права и отговорности;
- системно осъществяване на преглед от страна на ръководството за ефективното функциониране на внедрената Система за управление на качеството.

Процесите, свързани с отговорността на ръководството, тяхната последователност и взаимодействие в групата и връзките с други групи процеси, са показани на схемата.



Процеси на управление (отговорност на ръководството)

Процесите, свързани с **управлението на ресурсите**, както и тяхната последователност и взаимодействие и връзките с други процеси, са показани на схемата



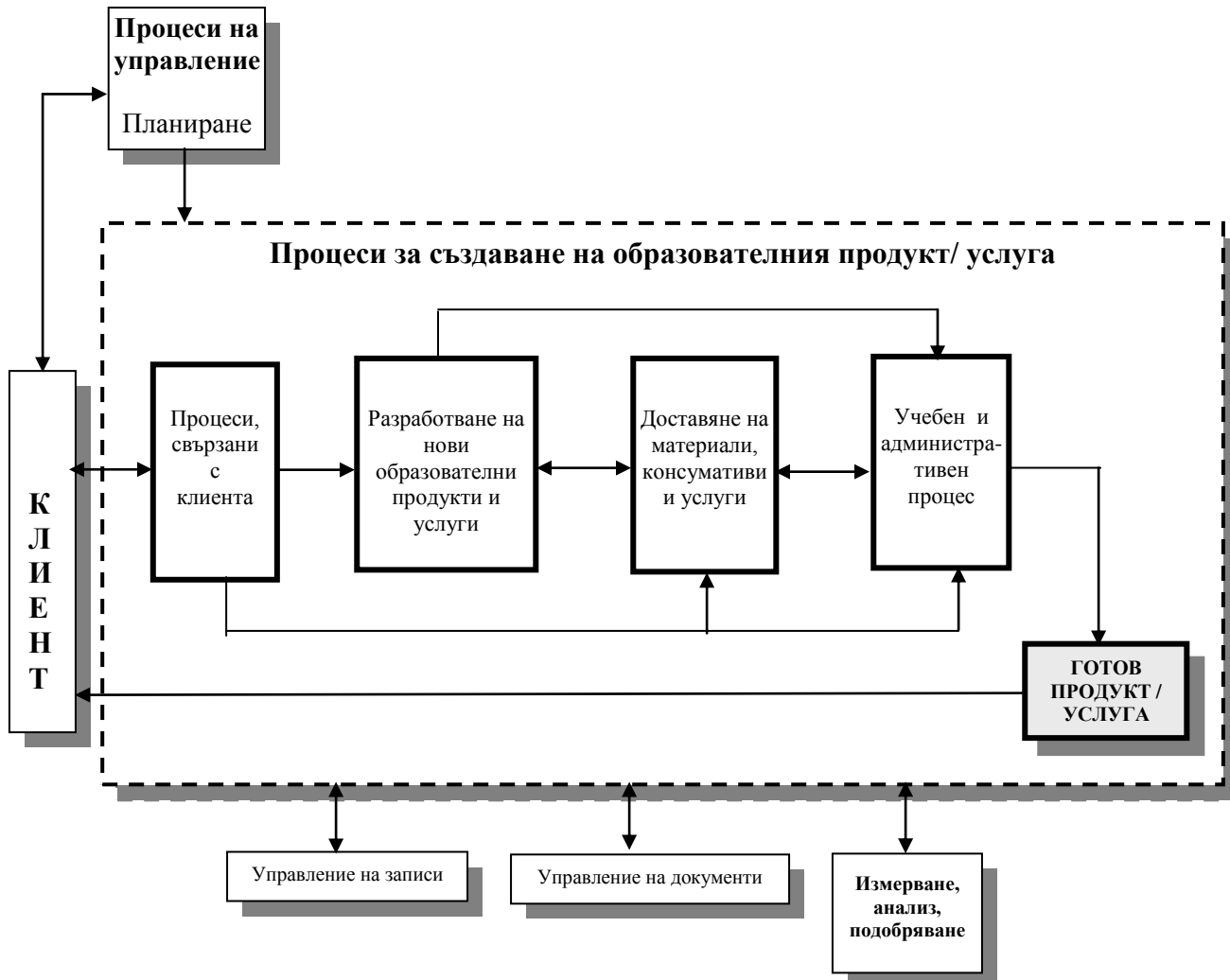
Към основния процес “Управление на ресурсите” се отнасят:

- управление и създаване на ангажираност у персонала посредством специфични изисквания към подбора, квалификацията, опита и способностите;
 - управление на инфраструктурата;
- управление на работната среда, необходима за постигане на изискванията.

Към основната група **процеси по създаване на продукта** се отнасят дейностите, свързани с:

- планиране създаването и реализацията;
- изясняване изискванията към продукта и комуникации с клиента;
- проектиране и разработване на нов или модифициран продукт – например нови учебни планове и програми, нови форми на обучение и др.;
- оценка и избор на доставчици, организация и управление на закупуването, в това число и проверка на закупените материали, консумативи и външни услуги.
- осигуряване и управление на научната и административна дейност.

Процесите за създаване на продукта, тяхната последователност и взаимодействие в групата и връзките с други групи процеси, са показани на схемата:.



Процесите за измерване, анализ и подобряване включват следните подпроцеси и дейности:

- оценяване на удовлетвореността на клиента – студенти, работодатели и обществото;
- наблюдение и измерване на процеси и продукти;
- дейности по управление на несъответствията;
- вътрешни одити;
- анализ на данни и резултати от наблюдение и измерване;
- превантивни и коригиращи дейности.

Процесите на измерване, анализ и подобряване, тяхната последователност и взаимодействие в групата и връзките с други групи, са показани на схемата:.



4.1.2. Обхват на Системата по качеството

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 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 Системата. Тези дейности също са регламентирани и управлявани, но с други вътрешни нормативни документи.

НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО		
Раздел 4	Версия	04
СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Стр.	33/69

4.1.3. Структура на документацията

Структурата на документацията и Списъкът на документите са разгледани в т.4.2.

Критериите за ефективно изпълнение и методите за управление на процесите са описани в съответните документи, които ги регламентират.

Методите за оценяване на ефективността и ефикасността и как те се прилагат в АУ, са описани в Раздел 8, т.8.2. “Наблюдение и измерване”. Причините за несъответствията се анализират чрез методите, посочени в Раздел 8, т.8.4. “Анализ на данни”. Прилагането на подобрения е описано в Раздел 8, т.8.5. “Подобряване”.

Постоянството на протичане на процесите се гарантира от изпълнението на действащите процедурни документи.

Доказателство за изпълнение на планираните изисквания към качеството се съдържат в попълнените оперативни документи по всяка една от действащите процедури.

4.2. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ДОКУМЕНТАЦИЯТА

4.2.1. Общи изисквания към документацията

В АГРАРЕН УНИВЕРСИТЕТ документирането на Системата по качеството се извършва на три нива:

- Наръчник по качеството – първо ниво;
- процедури по качеството – второ ниво;
- 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.

Изискванията на ISO 9001:2000 са покрити чрез следните видове документи:

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

НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО		
Раздел 4 СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Версия	04
	Стр.	34/69

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 – Раздел 7
7.1	Планиране на създаването на продукта	Наръчник по качеството – Раздел 7
7.2	Процеси, свързани с клиента	Наръчник по качеството – Раздел 7
7.3.	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.	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”

НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО		
Раздел 4	Версия	04
СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Стр.	35/69

4.2.2. Наръчник по качеството

Наръчникът за управление на качеството има за цел да представи пред персонала и пред външни лица внедрената в АУ Система за управление на качеството и дава обща представа за протичащите процеси и тяхното взаимодействие. По-подробно някои от процесите са регламентирани в отделни процедурни документи (виж таблицата по-горе).

Наръчникът по качество на АУ се публикува под следните форми:

- Текстово издание – ползва се в условията на АУ за целите на системата по качество. Разпространява се под формата на контролирани копия до ниво ръководител на катедра.
- Електронно издание – публикува се в рамките на компютърната мрежа на АУ, за целта на системата по качеството. Разпространението на документите се определя от нивото на достъп на ползвателя.

Наръчникът е структуриран по раздели, носещи номера и наименованието на съответно изискване на стандарта. При необходимост всеки раздел може да бъде самостоятелно актуализиран.

Обща представа за структурата на Наръчника се получава от лист “Съдържание”, чрез който се контролира и актуалността на Наръчника - като сборен документ, и на всеки раздел поотделно - чрез версията и датата на издаване/изменение.

С цел идентификация на актуалността на всеки раздел се следи състоянието на версията и датата на издаване/изменение, които трябва да отговарят на записаните в лист “Съдържание”.

НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО		
Раздел 4	Версия	04
СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Стр.	36/69

Наръчникът по качеството съдържа:

- Лицева страница, съдържаща наименованието на Системата по качеството, контролиран ли е или не е екземпляра, дата и подпис за утвърждаване на Наръчника и актуална версия;
- Раздел “Съдържание”, която дава информация за актуалността на разделите на Наръчника;
- Раздел “Декларация на ръководството за политиката и целите по качеството”;
- Раздел “Термини и определения”, в която се пояснява значението на свързани със Системата за управление на качеството специфични термини.

За улеснение на потребителя, следващите раздели на Наръчника носят номера и наименованието на съответния раздел от ISO 9001:2000. Като отделно приложение е даден “Списък на документите на Системата за управление на качеството”.

Отговорен за поддържането на Наръчника по качеството е Мениджъра по качеството.

Оригиналът на Наръчника се съхранява от Мениджъра по качеството като отделни файлове в обособена директория с ограничен достъп и в архивиран вид на CD.

Необходимост от изменения в Наръчника по качеството може да възникне при:

- промяна на организационната структура;
- промяна в организацията на работа;
- промяна в политиката и целите по качеството;
- забелязани грешки и несъответствия.

Актуализацията на Наръчника се извършва чрез подмяна на отделните раздели. Мениджърът по качеството прави необходимите промени в разделите, включително версия и дата на изменение, отразява ги в Раздел “Съдържание” и ги предлага на Ректора за утвърждаване. За измененията, разпространението и изземване на неактуални раздели важат изискванията за управление на документите.

4.2.3. Управление на документите

Управлението на документите е регламентирано в РК 04.02.03. “Управление на документите”.

МК съгласувано с Ректора и с участието на компетентни сътрудници, разработва документите, като ги съобразява с:

- изискванията на действащите нормативни документи;
- изискванията на ISO 9001:2000;
- добрата практика на АУ;
- изискванията на заинтересованите страни.

МК съгласувано с Ректора и с участието на компетентни сътрудници, разработва новите версии на документите. Право да прави предложение за промяна има всеки служител на АУ. Предложението се документира чрез Заявка за промяна в свободна форма. МК организира обсъждане на промяната със съответните сътрудници и след постигане на съгласие подготвя нова версия на документа, която представя на Ректора за утвърждаване.

Всяко изменение на документ води до промяна на версията и датата на одобрение. МК отразява измененията в “Списък на документите” и осигурява актуална версия на документите по местата на ползването им, съгласно “Списък на ползвателите”, като изземва излезлите от употреба документи.

НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО		
Раздел 4	Версия	04
СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Стр.	37/69

4.2.4. Управление на записите

Записите по качеството са специален вид документи, предназначени да осигуряват обективни доказателства за съответствие с изискванията. Управлението на записите е регламентирано в отделна процедура РК 04.02.04 “Управление на записите”

4.2.5. Авторски права и конфиденциалност

Настоящия наръчник по качество, всички документи за управление и записи по качеството на АУ са документи със статут на служебна тайна. Не се разрешава те да се размножават, копират, печатат цялостно или на части. Решение за тяхното размножаване може да вземе само Ректора или Мениджъра по качеството. Лицата придобили копие на настоящия наръчник по качество и от други документи на СУК, нямат право да ползват копията на документите извън АУ или да ги предоставят на трети лица.

Авторското право на всички документи за управление по качеството е на АУ.

4.3. МЕТОДИЧЕСКА ОСНОВА НА СУК

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

- действащите нормативни документи за висшето образование в Република България;
- съществуващата вътрешна нормативна уредба и добра практика на АУ;
- 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.

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 в тяхната работа 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 повишават очакванията и изискванията на висшите училища, студентите, работодателите и други страни, изпълняващи роля във висшето образование;
- 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 висшето образование.

НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО		
Раздел 4 СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Версия	04
	Стр.	38/69

Стандартите и насоките са организирани в рамките на три ключови по своето значение области:

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

1. Осигуряването на качество във висшите училища

Тази област включва проектирането и прилагането на системите за осигуряване на качеството вътре във висшите училища. Тя е насочена към онова ниво, на което функционират подобни системи и основните дейности, които те покриват.

<p>C1</p> <p>Осигуряването на качество в педагогическата функция на висшите училища обхваща съставянето, преподаването и периодичния преглед на академичните програми, както и на тяхното ресурсно обезпечаване и на други дейности, които ги съпътстват.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Висшите училища да бъдат разглеждани като отговорни за осигуряването на качество на академичните програми, които предлагат; • Доверието в тях да се изгражда и поддържа посредством ефективни дейности по осигуряването на качеството, които гарантират, че академичните програми са добре съставени, компетентно преподавани, подходящо ресурсно обезпечени и периодично проверявани, с което е подсигурана тяхната непрекъсната релевантност и валидност.
<p>C2</p> <p>Осигуряването на качеството е най-ефективно, когато е разположено във възможно най-близката точка на съприкосновение с обучението и когато тези, които са най-тясно свързани с него имат ясното усещане, че владеят положението.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ефективното вътрешно осигуряване на качеството да се основава на чувството за отговорност и на участието от страна на студентите и преподавателите; • На осигуряването на качеството да се гледа като на част от обичайната практика на висшите училища, а не като на специално или отделно занятие; • Участието на студентите и прегледа на академичните програми, по които те се обучават да е ключов елемент в процесите по осигуряването на качество.
<p>C3</p> <p>Процесите на осигуряването на качество засягат оценяването на постиженията на студентите, за да гарантират, че то е основано на равнопоставеност, прозрачност, валидност, надеждност, последователност и ясна</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Оценяването на студентите да бъде подчинено на вътрешни формални правила; • На студентите редовно да им се предоставя информация за целта, формата и обема на оценяването, през което трябва да преминат, за да достигнат до квалификацията, за която се обучават; • Напредъкът на студентите да се записва и подпомага от периодична обратна връзка за техните постижения; • Постигнатите резултати от оценяването на студентите да се записват по подходящ и надежден начин.

<p>обвързаност с декларираните очаквани резултати от подготовката за съответната квалификационна степен.</p>	
<p>C4 Процесите на осигуряването на качество засягат начините, по които академичните програми и студентите, обучавани в тях, са подкрепени ресурсно със съответна учебна материална база и услуги</p>	<ul style="list-style-type: none">• Услугите, създадени за да подкрепят ученето на студентите да се проверяват периодично като част от стандартните дейности по осигуряването на качество;• Персоналът на висшето училище, който отговаря за подобен вид услуги, да има ясно определена възможност да участва както в дейности по самооценяването, така и при проверката на дейностите, свързани с тяхната работа.

2. Надеждност и прозрачност в осигуряването на качество

Тази област покрива някои основни принципи, които управляват институционалните системи за осигуряване на качеството и значението, което имат за тяхната ефективност, вътрешната им прозрачност и външната им верификация.

<p>C5</p> <p>Системите за осигуряването на качество насърчават и подпомагат непрекъснати подобрения във висшите училища и в академичните програми, които предлагат. Принципът на непрекъснатото подобрение следва да се прилага и върху самите системи за осигуряването на качество</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Да се предприемат подходящи действия спрямо резултатите от прилаганите процеси по осигуряването на качество, за да се гарантират подобрения във висшите училища; • Системите за осигуряването на качество да се разглеждат като динамични, вместо като статични процеси и да включват последващи мерки; • Самите методи за осигуряването на качество да се подлагат на редовни проверки с цел поддържане и подобряване на тяхната икономичност, ефикасност и ефективност.
<p>C6</p> <p>Вътрешните системи и организация за осигуряването на качество работят най-ефективно, когато са надеждни и прозрачни и където има средства, за да се гарантира, че са прилагани по подходящ и последователен начин.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Вътрешните системи за осигуряване на качество да действат по начин, който им позволява да вдъхват доверие и уважение у студентите, работодателите, държавни институции и други заинтересовани страни; • Студентите и други заинтересовани страни да могат лесно да разберат, какви методи се използват за осигуряване на качество и по какъв начин биха могли да участват в тях или да се ползват от тях; • Веднъж разработени, системите за осигуряването на качество да се следват последователно във висшето училище, за да поощряват формирането на здрава и дълбоко вкоренена култура на качеството; • Висшите училища да отчитат предимствата от формализирането на методите за осигуряване на качество, с които работят, за да осигурят последователност в прилагането на тези методи.
<p>C7</p> <p>Външното участие в процесите на осигуряване на качество подпомага прозрачността и като предлага една независима гледна точка, позволява да се изгради допълнително</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Външното участие да се основава на уважение към автономията на висшето училище и да съдържа верификация, че вътрешните процеси съответстват на целта и предназначението и се прилагат по подходящ начин; • Външното осигуряване на качеството да се основава на колегиална проверка и оценяване, за да се подпомогне развитието на единно европейско измерение в

<p>доверие в тези процеси.</p>	<p>осигуряването на качество във висшето образование.</p>
<p>C8</p> <p>Вътрешните системи за осигуряване на качество са ефективни, когато се основават на точно самопознание и където всички релевантни лица и групи дават своя принос по подходящ начин</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Висшите училища да припознават своята първостепенна отговорност за качеството чрез стремеж да проектират системи за осигуряване на качество, основани на вътрешна проверка и критична самооценка; • Процесите на вътрешно осигуряване на качество да включват ръководителите на висшето училище, неговите преподаватели, административния персонал, студентите и онази част от служителите, които управляват материална база и ресурси, поддържащи ученето на студентите; • Другите заинтересовани страни, като работодателите също да получат възможността да участват във вътрешните процеси на осигуряване на качество.

3. Осигуряване на качеството с участието на студентите

Тази област е свързана със значението, което има участието на студентите в осигуряването на качеството на академичните програми, в които са записани и с предоставянето на надеждна и ясна информация за тях. Тази област се основава на предположението, че студентите имат право на висше образование, което отговаря на националните очаквания чрез такива учебни планове и програми, които са съставени по подходящ начин и които отговарят на публикуваните им квалификационни характеристики.

<p>C9</p> <p>Висшите училища следва да създадат ясна информация за програмите, които предлагат и да гарантират, че тази информация е разпространявана активно и публично</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Студентите да разполагат с надеждна информация, на основата на която да вземат решения за избор на висше училище и специалност, в т.ч. информация за онези услуги, които се предлагат в помощ на тяхното обучение; • Висшите училища да осигуряват и да се ангажират с акуратно описание на програмите, които предлагат за обучение и да използват тези описания като основа за провеждане на дейности по осигуряването на качество.
<p>C10</p> <p>Ефективните системи за осигуряване на качество съдържат ясно определена роля на студентите при проверката и оценяването на академичните програми, в които са записани, в т.ч. и на услугите, създадени в помощ на тяхното обучение.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Студентите да са включени като партньори във всички дейности по осигуряването на качество, които са свързани с техните програми за обучение; • Висшите училища да създават условия и да помагат, за да станат студентите пълноценни участници в процесите по осигуряването на качество.

 АГРАРЕН УНИВЕРСИТЕТ	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО	Версия	04
	ISO 9001:2000	Стр.	42/69
	Раздел 5 ОТГОВОРНОСТ НА РЪКОВОДСТВОТО	Дата на изд./изм.	17.10.2016

5.1. АНГАЖИРАНост НА РЪКОВОДСТВОТО

Целите и задачите на процесите на управление (отговорност на ръководството) са насочени към успешно функциониране на Университета за реализиране на неговите цели на основата на задоволяване на изискванията на клиентите и на другите заинтересовани страни.

Ръководството на АУ демонстрира ангажираност чрез лидерство и активно участие в управлението на всички процеси, необходими на Системата за управление на качеството и за създаване на продукта.

Ръководството, в лицето на Ректора и заместник ректорите, участва активно при определяне на процесите, необходими на Системата за управление на качеството (Раздел 4, т.4.1. "Общи положения"). То доказва своята ангажираност към изграждането, поддържането и развитието на Системата за управление на качеството, като използва възможностите на вътрешните комуникации, за да информира персонала за значението на постигането на клиентските, нормативните и законовите изисквания. Начинът, по който тези изисквания са определени, е описан в Раздел 5, т.5.2. "Насоченост към клиента".

Ръководството има лидерска роля при определяне и разгласяване на политиката по качеството (Раздел 5, т.5.3 "Политика по качеството") и при определяне и изпълнение на целите по качеството (Раздел 5, т.5.4 "Планиране").

Използвайки възможностите на системата за вътрешни комуникации, ръководството разяснява мисията, целите и перспективите пред АУ, формулира конкретните задачи за постигането им и мотивира служителите за изпълнението им.

Една от основните задачи, стоящи пред ръководството, е определяне и осигуряване на нужните за Университета и на Системата за управление на качеството ресурси (Раздел 6 "Управление на ресурсите").


Задача на ръководството е и провеждането на преглед от ръководството (Раздел 5, т.5.6. "Преглед от ръководството"), за да се увери, че целите са постигнати.

5.2. НАСОЧЕНОСТ КЪМ КЛИЕНТА

Определянето и изпълнението на изискванията на клиентите и на другите заинтересовани страни е предпоставка за успеха на АУ. Изпълнението на изискванията е първостепенна задача на всички сътрудници.

Заинтересованите страни към Университета са:

- клиентите – студенти и работодатели;
- сътрудниците – академичен, административен и помощен персонал на АУ;
- доставчиците и партньорите;
- обществото.

 АГРАРЕН УНИВЕРСИТЕТ	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО	Версия	04
	ISO 9001:2000	Стр.	43/69
	Раздел 5 ОТГОВОРНОСТ НА РЪКОВОДСТВОТО	Дата на изд./изм.	17.10.2016

При проучване на потребностите на клиентите АУ си поставя следните въпроси:

- кой е клиента и какви са неговите характеристики;
- какво очаква от АУ той;
- какво има стойност за него.

Отговорите на тези въпроси се получават след извършване на дейностите, описани в Раздел 7, т.7.2. "Процеси, свързани с клиента".

Потребностите и очакванията на хората в АУ за признание, удовлетвореност от работата и личностно развитие се задоволяват чрез изпълнение на дейностите по управление на персонала, описани в Раздел 6, т.6.2. "Човешки ресурси".

Отговорността на АУ по отношение на обществото е свързана с определяне и спазване на приложимите закони и нормативни изисквания.


Задоволяването на изискванията на заинтересованите страни се наблюдава и измерва чрез процеси, описани в Раздел 8 т.8.2. "Наблюдение и измерване".

5.3. ПОЛИТИКА ПО КАЧЕСТВОТО

Политиката по качеството дава насоки при избора на действия за постигане на целите, свързани с качеството. Тя обхваща дейността на всички сътрудници като координира действията им за постигане на общите цели на Университета.

Политиката по качеството на АУ се основава на следните основни принципи за управление на качеството:

- **Ориентиране към клиента** – Съзнаваме отговорността си и се стремим да задоволяваме в максимална степен настоящите и бъдещи потребности на всички заинтересовани страни, спазвайки действащите закони и нормативни изисквания;
- **Лидерство на ръководството** – ръководството съзнава отговорността си за внедряването, поддържането и подобряването на Системата за управление на качеството;
- **Съпричастност на хората** - ръководството се стреми да създава подходящи условия, стимулиращи целия академичен, административен и помощен персонал за пълноценно участие и проява на инициатива при изпълнение на дейностите. Ръководството счита, че най-ценният ресурс на Университета са хората. Като управлява организация, мотивация и удовлетвореност ръководството създава атмосфера, в която хората са отдадени на постигането на целите на Университета.
- **Процесен и системен подход** – създаваните образователни и научно-изследователски продукти са резултат от протичането на взаимосвързани основни и допълнителни процеси, които се разглеждат и управляват като цялостна система, а не самостоятелно;
- **Непрекъснато подобряване** е основна цел на Системата по качеството, която може да бъде постигната чрез непрекъснато наблюдение на протичането на процесите и предприемането на ефективни коригиращи и превантивни мерки;
- **Фактологичен подход** при изработване на решения – системата за комуникации, управлението на документи и записи по качеството са основа за вземане на управленски решения, основани на точна и актуална информация;
- **Взаимно изгодни отношения** с доставчици и партньори – за получаването на високо качество са необходими качествени материали, консумативи и външни услуги,

 АГРАРЕН УНИВЕРСИТЕТ	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО	Версия	04
	ISO 9001:2000	Стр.	44/69
	Раздел 5 ОТГОВОРНОСТ НА РЪКОВОДСТВОТО	Дата на изд./изм.	17.10.2016

Университетът избира за свои доставчици и партньори водещите организации в съответната област.

Политиката по качеството е обявена чрез "Декларация на ръководството за политика и цели по качеството" (Раздел 1). Тя показва ангажираността на ръководството за изпълнение на изискванията на клиентите и на другите заинтересовани страни и непрестанно повишаване на ефективността на Системата за управление на качеството.

С политиката по качеството са запознати всички служители на АУ. Декларацията е поставена на видни места с цел и клиенти и партньори да могат да се запознаят с нея.

Ако се променят условията, политиката по качеството също ще се промени по съответен начин. От друга страна е нужна степен на стабилност, която да осигурява ред и насоки на дейностите. Подходящият баланс между стабилност и гъвкавост се определя след цялостен преглед на дейността от ръководството.

Направените изменения се документират, а ръководството провежда среща с персонала за разясняването им.

5.4. ПЛАНИРАНЕ

Планирането на качеството включва определяне на процесите на Системата за управление на качеството, на целите по качеството и на подходящите средства за постигането им - дейности, ресурси и изпълнение, насочени към подобряване на дейността.

5.4.1. Цели по качеството

Планирането на целите по качеството в АУ е метод за координиране на усилията, чрез която изпълнението на целите на отделните направления допринася за изпълнение на общите цели.

Ръководството отговаря за определяне на приоритетите, разрешаване на конфликта между целите и намиране на измерител, за да може резултатите да се оценяват.


Процесът на планиране на целите протича при спазване на следната последователност:

- разработване на концепция - основна цел;
- формулиране на политика - основни насоки за развитие;
- определяне на цели на Университета;
- определяне на цели на отделни структурни звена.

Политиката по качеството дава представа за намеренията на АУ и изяснява на заинтересованите страни какво може да се очаква от Университета. Политиката по качеството е обявена чрез "Декларация на ръководството за политика и цели по качеството" в Раздел 1 на настоящия Наръчник.

След направени анализи ръководството на АУ приема като най-важна задача постигането на следните основни цели:

- утвърждаване на позициите на Университета, като водещ в системата на висшето образование;

 АГРАРЕН УНИВЕРСИТЕТ	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО	Версия	04
	ISO 9001:2000	Стр.	45/69
	Раздел 5 ОТГОВОРНОСТ НА РЪКОВОДСТВОТО	Дата на изд./изм.	17.10.2016

- провеждане на учебния процес в съответствие със съвременните изисквания и тенденции на обучение и действащото законодателство;
- повишаване на степента на удовлетвореност на студенти, работодатели и обществото;
- повишаване приложимостта и ефективността на научно-изследователската дейност;
- непрекъснато повишаване на квалификацията на преподавателския състав;
- подобряване административното обслужване и работната среда в Университета.

Определянето на целите:

- ориентира персонала за насоките на работа на АУ;
- улеснява планирането на дейността;
- насочва организирането на дейността;
- служи като основа и източник на мотивация;
- осигурява критерии за контрол и оценка на дейността.

На базата на тези общи цели, се разработват конкретни цели, планове и програми по отделните направления и дейности на Университета.

5.4.2. Планиране на Системата за управление на качеството

Планирането на Система за управление на качеството е концентрирано върху определяне на процесите, необходими за ефективното и ефикасно функциониране на СУК и за изпълнение на целите по качеството.

База за ефективно и ефикасно планиране са:

- стратегията на ръководството;
- целите на АУ;
- потребностите, изискванията и очакванията на клиентите;
- данните от наблюдение и контрол на процеси и продукти;
- необходимите мерки за осигуряване на процеса на непрекъснато подобряване.

Разработените и утвърдени Наръчник по качеството и процедурни документи създават условия за ефективно действие на Системата за управление на качеството. Прилагането на предписанията и изискванията в тези документи е гаранция за ефективни действия на СУК. Проверка за спазването на изискванията се извършва по време на вътрешните одити.


5.5. ОТГОВОРНОСТИ, ПЪЛНОМОЩИЯ И ОБМЕН НА ИНФОРМАЦИЯ

5.5.1. Отговорности и пълномощия

С цел внедряване и поддържане на ефективна и ефикасна Система за управление на качеството, в АГРАРЕН УНИВЕРСИТЕТ са определени и разгласени отговорностите и пълномощията и са известни начините 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

Ръководството, в лицето на Ректора и заместник ректорите, определя мисията, политиката и целите за развитие на АУ. Въз основа на тази стратегия той определя общата политика за развитие и конкретната политиката по качеството.

 АГРАРЕН УНИВЕРСИТЕТ	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО	Версия	04
	ISO 9001:2000	Стр.	46/69
	Раздел 5 ОТГОВОРНОСТ НА РЪКОВОДСТВОТО	Дата на изд./изм.	17.10.2016

Ръководството координира и ръководи всички дейности, извършвани в АУ. То определя отговорностите и пълномощията на служителите и взаимодействието между тях.

Ръководството потвърждава своята ангажираност по отношение на разработване и прилагане на СУК и осигуряване на непрекъснатото подобряване на ефективността ѝ, като:

- разяснява важността на задоволяване изискванията на клиента;
- разяснява важността за изпълнение на нормативните и законови изисквания.
- определя политиката по качеството;
- гарантира, че целите по качеството са определени и разгласени;
- извършва преглед на ръководството;
- осигурява необходимите ресурси.

5.5.2. Представител на ръководството


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 е хабилитирано лице от Академичния състав на университета. 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.

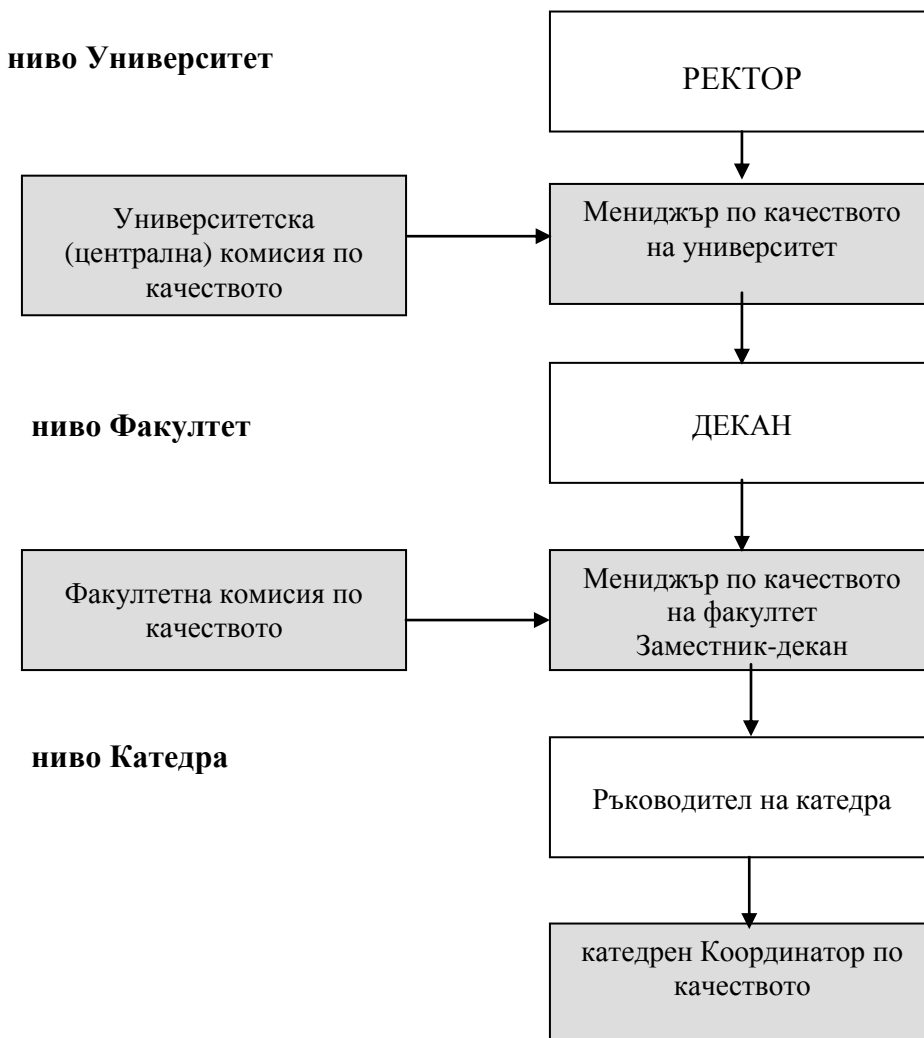
В работата по качеството съществуват и колективни органи – Университетска комисия по качеството (Централна комисия по качеството) и Факултетни комисии по качеството. При необходимост, на ниво катедра, се създават работни групи по качеството.

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

- ръководи разработването, документирането, внедряването и поддържането на СУК;
- организира определянето, внедряването и поддържането на процесите, необходими за функционирането на СУК;
- осигурява съответствие на СУК с изискванията на ISO 9001:2000;
- организира провеждането на вътрешни одити;
- извършва контрол върху ефективността на СУК и осигурява нейното поддържане и постоянно подобрене и развитие;
- стимулира осъзнаването на важността на клиентските изисквания;
- контактува с клиенти и други заинтересовани страни по въпроси, свързани със СУК;
- организира провеждането на преглед от ръководството;
- подготвя управленски решения за подобряване на процесите и ги предлага на Ректора за утвърждаване.
- 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 за управление на качеството и предлага коригиращи действия;
- анализира резултатите от проведените одити и, ако това се налага, предлага коригиращи действия;
- осъществява контрол по спазване на процедурата за коригиращи действия;
- анализира функционирането и ефективността на Системата за управление на качеството и предлага прилагането на превантивни действия;

 АГРАРЕН УНИВЕРСИТЕТ	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО	Версия	04
	ISO 9001:2000	Стр.	47/69
	Раздел 5 ОТГОВОРНОСТ НА РЪКОВОДСТВОТО	Дата на изд./изм.	17.10.2016

- анализира резултатите от проведените одити и, ако това се налага, предлага превантивни действия;
- осъществява контрол по спазване на процедурата за превантивни действия.
- утвърждава екипа на вътрешните одитори;
- преглежда резултатите от проведените вътрешни одити;
- участва в процеса на одитиране;
- осъществява контрол по спазване на процедурата за вътрешни одити.



5.5.3. Вътрешен обмен на информация

Вътрешните комуникации служат за обединяване на усилията на всички сътрудници за постигане на целите на направленията и общите цели на Университета.

Целите на системата за вътрешни комуникации са:

- подобряване на дейността на АУ;
- ефективно управление;
- ангажиране на хората за постигане на целите по качеството;
- поддържане на добър психологичен климат;
- развитие и усъвършенстване на личностните отношения на делова основа.

 АГРАРЕН УНИВЕРСИТЕТ	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО	Версия	04
	ISO 9001:2000	Стр.	48/69
	Раздел 5 ОТГОВОРНОСТ НА РЪКОВОДСТВОТО	Дата на изд./изм.	17.10.2016

Чрез комуникациите ръководството предава информация за взети решения и мотивите и обстоятелствата, при които те са взети. Основната цел на комуникациите е разясняване на значението на изискванията на клиента и начините за удовлетворяването им.

За мотивиране и ангажиране на персонала с цел постигане на целите по качеството Мениджърът по качеството на Университета и Мениджърите по качеството на факултети информират сътрудниците за техните задачи, компетенции и отговорности, свързани със Системата за управление на качеството.

За комуникационните цели на СУК се използват всички приложими методи за комуникация – срещи, обсъждания, съвети, писмени комуникации, както и информационната система на университета. На интернет сайта на Университета е отделено специално място за Системата по качеството, както и възможността за обмен на информация, включително и форум с управляем достъп. Информационната система на Университета се използва и при провеждане на проучвания и анкети за изучаване на удовлетвореността на заинтересованите страни.

За допълнително подобряване на комуникациите и прозрачността Университета разработва, издава и разпространява печатни издания, съдържащи правилници, вътрешни нормативи, справочници за кандидат-студенти и студенти и др. издания.

5.6. ПРЕГЛЕД ОТ РЪКОВОДСТВОТО

Прегледът на ръководството е средство за осигуряване на постоянно съответствие и ефективност на Системата за управление на качеството и за определяне на възможности за подобряване на цялостната дейност на АУ. Прегледът от ръководството се извършва поне един път годишно, а при необходимост и по-често.

Прегледът на ръководството се прави с цел да се установи:

- дали Системата за управление на качеството функционира правилно;
- дали програмата за вътрешни одити е ефективна;
- дали изискванията на клиента са задоволени;
- дали установените цели по качеството са достигнати;
- дали има конфликт между декларираната политика по качеството, организационните цели и изискванията на клиентите;
- дали мениджърските решения съответстват на политиката;
- дали Системата за управление на качеството трябва да бъде променена;
- дали Системата за управление на качеството осигурява данни, които да подпомагат вземането на управленски решения;
- какви са възможностите за подобрения.

5.6.2. Входни елементи за прегледа

Мениджърът по качеството подготвя всички документи, необходими за прегледа.

Входните данни, по които се оценява ефикасността и ефективността на СУК, включват:

- документи и записи от проведени вътрешни одити (ПК 08.02.02);
- резултати от функционирането на процеси (ПК 08.02.03)
- резултати от проблеми, докладвани по друг начин;
- резултати от предишни прегледи на ръководството;

 АГРАРЕН УНИВЕРСИТЕТ	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО	Версия	04
	ISO 9001:2000		
	Раздел 5 ОТГОВОРНОСТ НА РЪКОВОДСТВОТО	Стр.	49/69
		Дата на изд./изм.	17.10.2016

- документи за оценяване задоволяването на потребностите на клиента (РК 08.02.01);
- резултати от преглед на политиката и целите по качеството;
- резултати от проведени коригиращи и превантивни действия (РК 08.05.00);
- възможности за подобрения.


5.6.3. Изходни елементи от прегледа

Мениджърът по качеството документира резултатите от прегледа в "Протокол от преглед на ръководството", който съдържа констатации по предоставените входни данни и решения и действия, които са предпоставка за процеси на подобрения в процесите, продуктите и Системата по качеството. Стремешът е всички взети решения да са ресурсно осигурени.

Всички документи и записи от прегледа от ръководството се съхраняват от Мениджъра по качеството за срок от три години.

5.7. СВЪРЗАНИ ДОКУМЕНТИ

- РК 08.02.02 "Вътрешни одити"
- РК 08.02.01 "Оценяване удовлетвореността на клиента"
- РК 08.05.00 "Коригиращи и превантивни действия"

 АГРАРЕН УНИВЕРСИТЕТ	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО ISO 9001:2000	Версия	04
	Раздел 6 УПРАВЛЕНИЕ НА РЕСУРСИТЕ	Стр.	50/69
		Дата на изд./изм.	17.10.2016

6.1. ОСИГУРЯВАНЕ НА РЕСУРСИ

Обект на управление на процес “Управление на ресурсите” са:

- човешките ресурси;
- инфраструктурата;
- работната среда.

Осигуряването на ресурсите е съобразно планираните дейности за осигуряване на качеството в рамките на АУ.

Оценката за необходимост от ресурси се извършва на базата на:

- дейностите, необходими за функциониране на АУ;
- критериите за качество на продукта;
- необходимост от ползване на външни услуги.

При оценката за необходимостта от ресурси, трябва да се съблюдават следните фактори:

- ефективно и навременно осигуряване на ресурси като възможности и ограничения;
- осигуряване на ресурси и механизми за ново, непрекъснато подобрене;
- планиране на бъдещи потребности от ресурси.

6.2. ЧОВЕШКИ РЕСУРСИ

Управлението на човешките ресурси регламентира процеса за осигуряване на обучен и компетентен персонал и регламентира дейностите по прогнозиране и планиране на потребностите от персонал, за набиране и подбор, както и осигуряване на необходимите образование, квалификация и опит за изпълнение на дейностите, свързани с качеството.

Правата и отговорностите на всички сътрудници на АУ са регламентирани и осигуряват ефективното функциониране на системата по качеството.

Дейностите по управление на човешките ресурси в Университета са регламентирани в РК 06.02.00 „Управление на персонала”.

Личния състав на Университета се разделя на две основни групи:

- **Академичен състав** – преподаватели и научно-изследователски кадри, осигуряващи провеждането на учебния процес и научно-изследователските програми на АУ; Правата и отговорностите са представени в РК 06.02.00 „Управление на персонала” и други нормативни документи и правилници за вътрешния ред, за атестиране на академичния състав, за научните степени и научните звания и др.;
- **Административен персонал** – служители, осигуряващи административни и помощни функции при управлението на АУ и обезпечаването на учебния процес. Правата и отговорностите на служителите са представени в длъжностните характеристики, съхранявани в отдела по управление на персонала.

Ръководството определя необходимата численост на персонала. За целта се анализират възможностите за постигане на утвърдените цели и програми с наличния персонал и при необходимост се привежда числеността му в съответствие с нуждите на АУ.

 АГРАПЕН УНИВЕРСИТЕТ	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО	Версия	04
	ISO 9001:2000	Стр.	51/69
	Раздел 5 ОТГОВОРНОСТ НА РЪКОВОДСТВОТО	Дата на изд./изм.	17.10.2016

Ръководството на АУ взема решение за:

- вида и източниците за набиране на кадри;
- начините и средствата за обявяване на необходимостта от нови кадри;
- предявяване на допълнителни изисквания към потенциалните кандидати.

Изискванията към нови кандидати за работа се формулират от съответния пряк ръководител на база “Длъжностната характеристика” за съответната длъжност.

Приемането и комплектоването на документите се извършва в отдела по управление на персонала.

Подборът на персонал е в зависимост от изискванията за длъжността и се извършва по документи или чрез конкурс.

Трудовите взаимоотношения се регулират според изискванията на Кодекса на труда.

Планирането на потребностите от обучение и повишаване на квалификацията на персонала се извършва в съответствие с конкретните потребности на АУ.

Необходимост от обучение по качеството възниква при:

- въвеждане на новопостъпили сътрудници;
- внедряване на нов или промяна в действащ процедурен документ;
- несъответствия, констатирани при одити или преглед от ръководството;
- допълнително обучение, поискано от ръководителите на направления.

Допълнителни обучения могат да се провеждат в следните направления:

- нови информационни технологии;
- специализирани професионални умения;
- делови умения;
- екипна работа;
- други.

След всяко проведено обучение се търси обратна връзка от участниците по отношение на степента на участие и усвояване на знанията, като получената информация се използва за:

- подобряване на дейността по обучението;
- входни данни при преглед на ръководството.

6.3. ИНФРАСТРУКТУРА

Управлението на инфраструктурата се извършва с цел осигуряване на нормално протичане на процесите за създаване на продукта. Управлението на инфраструктурата включва поддържането на сгради, работно пространство и свързаното с него обзавеждане, оборудване, транспорт и комуникации.

За нормалното протичане на работните процеси и осигуряване качеството на произвежданите продукти, ръководството на АУ осигурява необходимите условия така, че основните дейности да са осигурени със съответното оборудване и обзавеждане на работните помещения.

 АГРАРЕН УНИВЕРСИТЕТ	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО		Версия	04
	ISO 9001:2000			
	Раздел 5		Стр.	52/69
	ОТГОВОРНОСТ НА РЪКОВОДСТВОТО		Дата на изд./изм.	17.10.2016

АУ разполага със собствени сгради, в които има:

- учебни зали, кабинети и лаборатории;
- административни помещения;
- битови и спомагателни помещения.

Помещенията се ползват и поддържат по начин, който осигурява изпълнението на:

- учебната, научна и административна работа;
- мерките по ЗБУТ и противопожарна защита.

Техническите съоръжения и инсталации са:

- обезопасени срещу аварии, пожар или поражения от ел. ток и други злополуки;
- обслужвани от лица с нужната квалификация и правоспособност.

Текущото поддържане и профилактика на използваното оборудване се извършва от работещите с него под контрола на съответния пряк ръководител. Общата организация на процеса е задължение на ръководителите. При необходимост, поддръжката се възлага на специализирани външни организации, подбрани като доставчици на външни услуги.

6.4. РАБОТНА СРЕДА

Най-важната функция на управлението на работната среда е да открива потенциални опасности, да осигурява ефективни средства и оборудване за защита и да предприема бързи коригиращи и превантивни мерки.

Ръководството на АУ счита, че грижата за здравето и безопасността на студентите и служителите на Университета е първостепенна задача, поради което стриктно спазва следните принципи:

- здравословните условия на труд са от особена важност;
- безопасността стои над останалите интереси;
- мерките за осигуряване на здравословни условия на труд, както и охраната на труда съответстват на действащото законодателство.

С цел повишаване на мотивацията и съпричастността на персонала, ръководството се стреми да създава подходящ микроклимат на работните места.


Провежданите въвеждащи инструктаж и обучение при назначаването на нов персонал, дават възможност ясно и категорично да се разясняват правата, задълженията и взаимодействието между отделните сътрудници и способстват за бърза адаптация.

Чрез създаване на благоприятна творческа обстановка сътрудниците се стимулират да генерират и предлагат нови идеи, свързани с подобряване на работата.

Чрез осигуряване на оптимални условия на работната среда се спазват законите изисквания за здравословни и безопасни условия на труд, охрана на труда и техника на безопасност.

За да отговори на изискванията на Закона за здравословни и безопасни условия на труд, ръководството на АУ възлага на службата по трудова медицина да проведе програма за оценка на риска на различните работни места

При разработването на Колективните трудови договори ръководството поддържа широки контакти с академичния персонал, административния персонал и представителите на синдикатите в АУ, с цел съгласуване на условията в КТД и предоставяне на подходяща работна среда.

 АГРАРЕН УНИВЕРСИТЕТ	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО		04
	ISO 9001:2000	Версия	
	Раздел 7 СЪЗДАВАНЕ НА ПРОДУКТА	Стр.	53/69
		Дата на изд./изм.	17.10.2016

7.1. ПЛАНИРАНЕ НА СЪЗДАВАНЕТО НА ПРОДУКТА


Планирането на процесите за създаване на продукта има за цел подпомагане на ръководството при определяне на последователността от дейности, необходими за реализиране на продукти, които да удовлетворяват изискванията на клиентите и на другите заинтересовани страни.

Процесите за създаване на продукта са част от Системата за управление на качеството и са свързани с останалите групи процеси, както е посочено в Раздел 4, т. 4.1.

Поради спецификите на дейността на Университета, като институция осигуряваща образователни продукти и услуги, процесите за създаване на продукта не включват процеси, дейности, резултатите от които не могат да бъдат проверени чрез последващо наблюдение и измерване. Не се включва използването на продукти, собственост на клиента, за производство на продукти, предназначени за същия този клиент по смисъла на т. 7.5.4 от стандарт ISO 9001:2000. Не се прилагат и процеси по управление на средства за измерване по смисъла на т. 7.6. от ISO 9001:2000.

Основните процеси, реализирани в АУ са следните:

Базов процес	Процес от I-во ниво	Процес от II-ро ниво
Управление на АУ	Стратегия на развитие Академично управление Управление на учебния процес Управление на НИД Връзки с обществеността, Маркетинг, реклама и обратна връзка Административно обслужване Управление на между университетски и ведомствени контакти Управление на ресурсите Контрол и развитие на процеса на Управление на университета	Привличане и набиране на студенти Кандидатстудентска кампания Връчване на дипломи Персонал Информационно обезпечаване Финансови ресурси Сграден фонд и технически средства Помощни и опитни стопанства
Учебен процес	Разработка и актуализация на учебните планове	Развитие (разработка на нови и актуализация на съществуващи) учебни планове и програми Развитие и усъвършенстване на методиките за преподаване Разработка на съвременни центрове за образование Центрове за практическо обучение Обучение през целия живот Контрол на актуалността и адекватността на учебния курс Избор и упълномощаване на преподаватели

 АГРАРЕН УНИВЕРСИТЕТ	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО	Версия	04
	ISO 9001:2000	Стр.	54/69
	Раздел 5 ОТГОВОРНОСТ НА РЪКОВОДСТВОТО	Дата на изд./изм.	17.10.2016

Базов процес	Процес от I-во ниво	Процес от II-ро ниво
Учебен процес	Организация на учебния процес	Планиране на учебните занятия Технология на провеждане на учебните занятия Контрол на провеждане на учебни занятия
Управление на персонала	Развитие на академичния състав	Научно-изследователска дейност Участие в международни проекти Научно приложна дейност Атестиране Мобилност на академичния състав Публикационна дейност
Административна дейност	Управление на студентското състояние	Записване на студенти Изоставачи студенти Такси
Учебен процес	Управление на студентската мобилност	Кредитна система – развитие и прилагане мобилността
Учебен процес	Следдипломна квалификация	Ресурсно обезпечаване Стратегиите за развитие на центровете за следдипломно обучение Процеси на управление на центровете за следдипломно обучение
Учебен процес	Информационно обслужване на учебния процес	Информационно обезпечение Обезпечаване на учебния процес с учебна литература и материали Текущо информационно обслужване на учебния процес
Контрол	Контрол на учебния процес	Контрол на ниво университет Контрол на ниво факултет Контрол на ниво катедра


При планиране на процесите, необходими за създаване на продукта се извършва:

- определяне на съответствието между целите по качеството и изискванията към процесите и продуктите;
- определяне на процесите и документите, които ги регламентират;
- осигуряване на специфичните ресурси, необходими за създаване на продукта;
- определяне на дейностите за наблюдение, проверка и изпитване, специфични за продукта;
- определяне на критериите за приемане на продукта;
- определяне на необходимите записи, доказващи, че планираните процеси по създаване на продукта и произведените продукти отговарят на изискванията.

Съответствието между целите по качеството и изискванията към продукта се гарантира от принципите, според които:

- целите са подчинени на изискванията на клиента и заинтересованите страни;
- дейността на АУ се разглежда като мрежа от взаимно свързани процеси;
- процесите се управляват;
- изходът на един процес е вход на друг;
- усилията на работещите в АУ са насочени към задоволяване на потребителя на процеса.

В зависимост от конкретните изисквания за изпълнението на всяка конкретна поръчка ръководството планира и осигурява необходимите ресурси. Планирането на процесите се извършва на база изискванията към продукта, определени чрез проучвания и отчитане изискванията на клиентите и заинтересованите страни.

 АГРАРЕН УНИВЕРСИТЕТ	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО	Версия	04
	ISO 9001:2000		
	Раздел 5 ОТГОВОРНОСТ НА РЪКОВОДСТВОТО	Стр.	55/69
		Дата на изд./изм.	17.10.2016

7.2. ПРОЦЕСИ, СВЪРЗАНИ С КЛИЕНТА

Процесите, свързани с клиентите (студенти и работодатели) и заинтересованите страни по отношение на АУ, имат за цел правилно разбиране на техните потребности и очаквания и превръщането на тези потребности и очаквания в изисквания за работа.

Управлението на тези процеси включва:

- определяне на изискванията за продукта/ образователната услуга;
- преглед на изискванията за продукта/ услугата;
- осигуряване на комуникации с клиента.

Проверката за изпълнимост на изискванията включва:

- пълно изясняване на всички изрично обявени от клиента изисквания;
- съпоставяне на исканите от клиента образователни продукти с реално предлаганите;
- пълно изясняване на външни и нормативни изисквания за продукта и услугата;
- проверка на възможностите на АУ да изпълни тези изисквания.

7.2.1 Маркетингова и рекламна дейност

Основната задача на маркетинга е да осигурява на ръководството на Университета адекватна и актуална информация за:

- потребността на обществото от кадри (като структура и необходима квалификация);
- определяне на тенденциите на развитие на основните конкурентни университети в международен и национален план;
- оценяване на реализацията на випускниците на АУ и определяне на рейтинга на Университета спрямо основните конкуренти.

Ежегодно, в рамките на Прегледа на ръководството се определя маркетинговата стратегия. Тя се определя въз основа на:

- анализ на структурата на учебните планове и специалности на основните конкуренти;
- анализ на реализацията на обучените в АУ кадри.

Ежегодно преди провеждане на кандидат–студентската кампания се подготвя рекламна кампания за популяризиране на възможностите за обучение и предимствата при обучение в специалностите предлагани в АУ. Тя се организира от комисия назначена със заповед на Ректора на университета. Кампанията се провежда въз основа на утвърден план.

7.2.2 Определяне изискванията на клиента

Една от основните задачи на маркетинга е да се определят изискванията на пазара на кадри към квалификацията на кадрите и потребността от различни специалисти. В рамките на всяка учебна година се определят основните изисквания на потенциалните клиенти на кадри и изискванията произтичащи от действащи нормативни документи.

Ръководството на АУ прилага следните видове обучение в зависимост от клиентите:

- Държавна поръчка;
- Договор за обучение по корпоративна поръчка;
- Обучение на чуждестранни студенти;
- Индивидуални договори със студенти (за български и чуждестранни студенти докторанти и специализанти)

 АГРАРЕН УНИВЕРСИТЕТ	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО	Версия	04
	ISO 9001:2000	Стр.	56/69
	Раздел 5 ОТГОВОРНОСТ НА РЪКОВОДСТВОТО	Дата на изд./изм.	17.10.2016

За всеки обучаем се води досие със записи за неговото приемане, етапите на обучението, документа за дипломиране и др. записи до отписването в съответствие с изискванията на регистрацията на студентите и отчетните документи. Досието се съхранява в учебен отдел.

7.2.3 Комуникации

АУ поддържа информационна база с координатите за връзка с всички свои клиенти и комуникира с тях както за уточняване на изискванията за образователния продукт, така и за получаване на надеждна обратна връзка за оценка на удовлетвореността им. (РК 08.02.01. “Оценяване удовлетвореността на клиента”).

За осъществяване на връзка с клиентите се използват всички достъпни съвременни средства за комуникации – телефон, факс, поща, електронна поща и преки контакти.

7.3. РАЗРАБОТВАНЕ НА НОВИ УЧЕБНИ ПЛАНОВЕ И ПРОГРАМИ

Нов продукт за Университета по смисъла на т. 7.3. от ISO 9001:2000, се явява разработването и прилагането на нови учебни планове и програми.

Тази дейност е регламентирана в РК 07.03.00 „Разработване на учебни планове и програми”.

В процеса на разработка на нови специалности за всички образователно-квалификационни степени АУ изпълнява следната последователност от дейности:


- съставяне на предварителен учебен план въз основа на решения на Академичен съвет;;
- утвърждаване на учебния план;
- разработка на учебни програми;
- утвърждаване на учебните програми;
- провеждане на обучение;
- оценка на резултатите от процеса на обучение.

Към разработка на нови специалности и нови дисциплини се пристъпва след първоначално предложение от профилиращите катедри или въз основа на заседание от ръководството на Университета, обосновано от необходимостта за стратегическо развитие на специалностите, учебните планове и програми.

Всички дейности се извършват въз основа на регламентите на Правилник за дейността на АУ.

Новите специалности и необходимите учебни планове и произтичащите от тях документи се създават в съответствие със стратегията на развитие на Университета.

Разработка на нови учебни планове и тяхната актуализация отговаря на изискванията на Закона за висшето образование, Класификатор на областите на висше образование и професионалните направления и Държавен регистър на образователно – квалификационните степени по специалности във висшите училища в Република България.

 АГРАРЕН УНИВЕРСИТЕТ	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО	Версия	04
	ISO 9001:2000	Стр.	57/69
	Раздел 5 ОТГОВОРНОСТ НА РЪКОВОДСТВОТО	Дата на изд./изм.	17.10.2016

7.4. ЗАКУПУВАНЕ

В процесът “Закупуване”, АУ осигурява използването на качествени материали, консумативи и услуги за целите на учебната, административната и изследователската дейност.

Поради спецификите на дейността, както и поради това, че АУ е държавна организация на бюджетна издръжка, при осигуряването на материали и консумативи не се прилагат обичайните пазарни механизми за оценяване и подбор на доставчици, така както това е регламентирано в раздел 7.4 на ISO 9001:2000.

Осигуряването на материали и консумативи става според изискванията на държавни нормативни документи по реда на обществените поръчки, в зависимост от стойността на доставяните материали, консумативи и услуги. При доставянето се прилагат тези нормативи, като се поддържат и съхраняват изискваните от тях документи и записи.

7.5. УЧЕБНИ ДЕЙНОСТИ

Всички дейности се извършват въз основа на регламентите на „Правилник за устройството и дейността на АУ”, както и външни нормативни документи. На тяхна база и на основа добрата практика на АУ са разработени и се прилагат процедурите РК 07.05.01-1 “Организация на учебния процес” и РК 07.05.01-2 “Оценяване на студентите”.

Процесите в АУ се валидират, за да се потвърди тяхната ефективност и пригодност. Това се извършва чрез нормативно определения процес на институционална и програмна акредитация. Периодичността на акредитация се определя от съответен нормативен документ.

7.5.1. Управление на процесите на ниво Аграрен университет:

Обучението на студенти се извършва съгласно утвърдена учебна документация включваща Учебни планове и учебни програми.


Провеждането на учебни занятия се извършва въз основа на предварително съставен семестриален график на учебния процес. Броят на изпитите, текущата оценка и курсовите работи са съобразени с необходимостта от постигане на трайни резултати в учебния процес.

Изборът на преподаватели се извършва на базата на единните държавни изисквания за отделните специалности и в съответствие с научната им квалификация, определена според номенклатурата на научните специалности.

При управление на процесите, ръководството на АУ залага на качество на процеса на обучение, изпълняван от всеки един преподавател. То разчита на високата им квалификация и мотивация.

7.5.2. Управлението на учебния процес на ниво факултет се основава на:

- Действащите учебни планове, съхранявани във факултета;
- Анотации на учебни програми;
- План за текущо контролиране на учебния процес от преподаватели на факултета
- Разпределение на учебната заетост на преподавателите от факултета.

 АГРАРЕН УНИВЕРСИТЕТ	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО	Версия	04
	ISO 9001:2000	Стр.	58/69
	Раздел 5 ОТГОВОРНОСТ НА РЪКОВОДСТВОТО	Дата на изд./изм.	17.10.2016

7.5.3. Управлението на учебния процес на ниво катедра се осъществява чрез:

- Учебни планове, учебни програми;
- Календарни планове по учебни дисциплини;
- План за учебната заетост на преподавателите от катедрата;
- Отчет за учебната заетост на преподаватели от катедрата;
- Индивидуални план-отчети;
- План за атестиране;
- План за посещения на занятия на членовете на катедрата.

Резултатът от учебния процес подлежи на задължителен контрол от страна на Ръководител катедра, Учебен отдел и Заместник ректор учебна дейност.

7.5.4. Идентификация и проследимост

Ръководството на Аграрен университет ползува следните начини за идентификация:

- идентификация на специалността чрез кодове на специалностите;
- номер на поредната учебна година /курс/;
- номер на поток;
- номер на група;
- личен номер студента /факултетен номер/;
- код на учебната дисциплина.

Факултетен номер се дава на всеки обучаем. Номерата са систематизирани и многоцифрени, което осигурява индивидуалност на всеки номер. С този номер обучаемият се идентифицира във всички документи. Номерата на учебните групи и потоци са спомагателни и служат за изготвяне на списъци и организиране на провеждането на учебните занятия.

Начинът на номериране и кодиране са в правомощията на учебен отдел и инспекторите по факултетите.


Проследимостта в учебния процес се извършва чрез:

- използване на средствата за идентификация;
- отчитане и анализ на резултатите от обучението;
- генериране на общи записи по качеството.

Отчитането на резултатите от обучението включва документи за изпитните оценки, като студентска книжка, изпитен протокол на групата, личен картон на студента /книжка и електронно копие/ и главна книга. Преподавателят се подписва във всички документи.

Натрупаната информация е достъпна за всички заинтересовани лица, които имат право да я получават. Обучаваните лица могат да получат пълна информация за хода на своето обучение от студентската книжка. Преподавателите могат да ползват отчетните документи и да получават справка от компютъризираната система.

Обучаемите подлежат на оценка съгласно утвърдените в практиката и учебните планове на Аграрния университет, съгласно РК07.05.01-2 „Оценяване на студентите”.

 АГРАРЕН УНИВЕРСИТЕТ	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО ISO 9001:2000	Версия	04
	Раздел 5 ОТГОВОРНОСТ НА РЪКОВОДСТВОТО	Стр.	59/69
		Дата на изд./изм.	17.10.2016

7.6. УПРАВЛЕНИЕ НА СРЕДСТВАТА ЗА НАБЛЮДЕНИЕ И ИЗМЕРВАНЕ

Средства за измерване в техническия смисъл на понятието и по смисъла на т. 7.6 от ISO 9001:2000 не се използват.

Такива средства за измерване частично се прилагат в научно-изследователската дейност, която е извън обхвата на СУК.

Въпреки това, използваните средства за измерване в лабораториите отговарят на всички изисквания за управление на средствата за измерване, тъй като лабораторният комплекс е акредитиран и има своя система за управление на измервателните средства. Като **Акредитиран лабораторен комплекс** за изпитване и анализ в съответствие с БДС EN ISO 17025/2001, комплексът е разработил и прилага документирана система за управление на качеството, включтелно и на средствата за измерване.

7.7. СЪПЪТСТВАЩИ ДОКУМЕНТИ

РК 07.03.00 “Разработване на учебни планове и програми”


РК 07.05.01-1 “Организация на учебния процес”

РК 07.05.01-2 “Оценяване на студентите”

РК 08.03.00 “Управление на несъответствия”

РК 08.02.02 “Вътрешни одити”

РК 04.02.04 “Управление на записи”

 АГРАРЕН УНИВЕРСИТЕТ	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО	Версия	03
	ISO 9001:2000	Стр.	60/73
	Раздел 8 ИЗМЕРВАНЕ, АНАЛИЗ И ПОДОБРЯВАНЕ	Дата на изд./изм.	11.04.2012

8.1. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чрез процесите за измерване, анализ и подобряване, АГРАРЕН УНИВЕРСИТЕТ гарантира:

- съответствието на продуктите с предявените изисквания към тях;
- съответствието на практиката с внедрената Система за управление на качеството;
- непрекъснатото подобряване на процесите, които ги осигуряват.

За постигнатото съответствие на образователния продукт се съди по изпълнението на изискванията на клиента и чрез обратната връзка от работодателите и обществото.

Информация за съответствие на Системата за управление на качеството с изискванията на ISO 9001:2000, както и на прилаганата практика с документираната система, се получава в резултат на провеждането на вътрешни одити по качество.

За определяне на областите за подобряване на Системата за управление на качеството ръководството планира и провежда:

- изследвания на удовлетвореността на клиента;
- вътрешни одити;
- преглед на ръководството;
- самооценка на дейността си.

8.2. НАБЛЮДЕНИЕ И ИЗМЕРВАНЕ

Наблюдението и измерването се прилагат при:

- оценяването на удовлетвореността на клиентите;
- провеждането на вътрешни одити;
- протичащите процеси;
- доставяните образователни продукти.


Наблюдение и измерване се извършват с цел определяне на области за подобряване на функционирането на СУК и цялостната дейност на АУ.

8.2.1. Удовлетворяване на клиента

Оценяването на удовлетвореността на клиентите определя в каква степен образователният продукт ги удовлетворява. Клиентите на АУ се припокриват частично или изцяло със заинтересованите страни:

- студенти;
- работодатели;
- сътрудници – академичен, административен и помощен персонал на АУ;
- доставчици и партньори;
- обществото.

Едновременно с проучване на удовлетвореността на клиентите, АУ събира и анализира информация за политиката и действията на конкурентите по отношение на качеството.

 АГРАРЕН УНИВЕРСИТЕТ	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО	Версия	04
	ISO 9001:2000	Стр.	61/69
	Раздел 5 ОТГОВОРНОСТ НА РЪКОВОДСТВОТО	Дата на изд./изм.	17.10.2016

Проучването на нуждите на пазара за образователни услуги и проучването на конкурентите позволява да се предвидят техните действия и да се предприемат изпреварващи действия или да се вземат подходящите решения.

Редът и отговорностите за оценяване на удовлетвореността на клиента са регламентирани в РК 08.02.01. "Оценяване на удовлетвореността на клиента". Тази процедура регламентира методите за оценяване на удовлетвореността на клиентите чрез осигуряване на обратна информация за задоволяване на техните потребности и очаквания.

Процедурата определя реда и отговорностите при провеждане на проучванията сред заинтересованите страни по отношение на Университета – клиентите, студенти и работодатели; преподаватели и служители на АУ и обществото.

Мениджър по качеството, факултетни МК, отговорници по катедри:

- организират получаването на информацията за удовлетвореността на клиентите;
- анализират получената информация;
- запознават ръководството с резултатите от анализа.

Проучването на удовлетвореността има за цел:

- да определи степента на удовлетвореност;
- да потвърди, че изискванията са удовлетворени;
- да разкрие възможности за подобрения.


Източници на информация:

- проучване чрез специално разработени анкети;
- участие на студенти в различните колективни органи на управление при проектирането, реализацията и прегледа на учебни планове и програми;
- проучване по кореспондентски път;
- използване на мнения и данни на външни преподаватели и екзаминатори;
- мнения на работодателите;
- събиране и анализ на обратна информация от клиенти – включително оплаквания и недоволства, за да се определи евентуална област на подобряване;
- срещи с клиенти, с цел получаване на мнения и препоръки за действия, свързани с по-пълно задоволяване на изискванията и очакванията;
- отзиви от различни форуми, кандидатстудентски борси, специализирани конференции и други;
- пряко наблюдение върху професионалната реализация на специалистите.

Приоритет се дава на мнението на работодателите и особено на тези, които редовно са осигурявали работа на завършващи студенти или на тези, с които АУ поддържа редовни контакти чрез изследвания, консултации, курсове за квалификация или други услуги. По възможност да се подбират фирми от различни отрасли, вкл. големи и малки, както и научни институти, частни, държавни и международни организации.

Проучването на нуждите на пазара за образователни услуги и на конкурентите, позволява да се предвидят техните действия и да се предприемат изпреварващи действия или да се вземат решения, свързани с нови образователни продукти и услуги.

Проучването на удовлетвореността на клиентите е непрекъснат процес и е източник на информация за подобряване на работата или сигнал за отстраняване на допуснати несъответствия, съгласно РК 08.03.00 "Управление на несъответствия" и предприемане на коригиращи действия.

 АГРАРЕН УНИВЕРСИТЕТ	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО	Версия	04
	ISO 9001:2000	Стр.	62/69
	Раздел 5 ОТГОВОРНОСТ НА РЪКОВОДСТВОТО	Дата на изд./изм.	17.10.2016

Проучване на удовлетвореността се извършва при пряк или косвен контакт – личен, по телефон, посредством електронна поща или интернет сайта на АУ.

Всички първични документи, свързани с оценяването на удовлетвореността на клиентите, се съхраняват от Мениджъра по качеството, мениджърите по факултети и други специалисти, имащи пряк контакт с клиентите.


През шест месеца, а при необходимост и по-често МК или определени от него специалисти, на факултетно или катедрено ниво, извършват анализ на степента на удовлетвореност. Анализът се документира в свободна форма и предоставя на ръководството.

При извършване Преглед на ръководството, на база получените анализи, се прави оценка на удовлетвореността на клиента и при регистрирани незадоволителни резултати се набелязват коригиращи и превантивни действия.

Данните от процесите на наблюдение и периодичен преглед се състоят предимно от коментари, обобщения и от статистически данни за студентите. Особено важни са данните, получени от изпитите и другите видове оценяване.

При анализите се използват:

- Първични данни, които включват средния успех и процента на успешно положилите изпита по дадена дисциплина, в дадена специалност, за дадена година. Такива данни трябва да бъдат сравнявани едни с други и с тези за предишни години, за да се види дали при някои дисциплини има съществени различия или изменения. Ако се забележат такива различия е необходимо те да бъдат обсъдени, тъй като са възможни различни причини, освен слабо преподаване, трудни (лесни) изпити или прекалено взискателно (толерантно) оценяване.
- Вторични данни, които включват агрегираните годишни резултати за специалността като цяло, от които следват процентите на успешно преминаващите в следващия семестър или година (или дипломиращи се), процентите на повтарящите или отпадащи студенти, на прехвърлилите се в други специалности, на временно прекъсващите и където е възможно данни за причините, поради които това е станало.
- Трета група данни – „випусковата статистика”, т.е. проследяването на даден випуск студенти през достатъчно дълъг период, за да се установи процента на успешно завършилите в срок, колко са завършили една година по-късно и т.н., какъв процент са се прехвърлили в други специалности, колко са отпаднали или напуснали (в дадена година на обучението си). И отново тези данни могат да бъдат сравнени с аналогични данни за други сродни специалности.
- Четвърта група данни – данни за няколко сродни специалности по години, на различни равнища, за да дадат представа за тематичната област, за дадената катедра или факултет, като те отново подлежат на разискване. Смуцаващите данни трябва да бъдат използвани не за предприемане на незабавни действия или налагане на санкции, а за стимул за провеждане на дискусии с оглед откриването на подходящи коригиращи действия.
- Пета група данни – данни за реализацията на специалистите и степента на удовлетвореност на работодатели и други заинтересовани страни.

 АГРАРЕН УНИВЕРСИТЕТ	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО	Версия	04
	ISO 9001:2000	Стр.	63/69
	Раздел 5 ОТГОВОРНОСТ НА РЪКОВОДСТВОТО	Дата на изд./изм.	17.10.2016

8.2.2. Вътрешни одити

Планирането, провеждането, оценяването и документирането на проверките на СУК и на процесите, необходими за функционирането ѝ, с цел независимо оценяване на силните и слаби страни са регламентирани в РК 08.02.02. „Вътрешни одити”.

Мениджърът по качеството изготвя годишна “Програма за провеждане на вътрешни одити по качеството”, която се утвърждава от Ректора. В нея се залагат проверки за определяне съответствието на определените и документираните изисквания на СУК.

Допуска се провеждането на извънредни одити по преценка на ръководството, като причините се отбелязват в програмата.

Основания за провеждане на извънредни вътрешни одити могат да бъдат:

- констатирани значими несъответствия от предишен одит;
- съществени недоволства и оплаквания от клиенти;
- промени в организацията на работа;
- констатирани несъответствия при прегледа на ръководството.

При определяне на одиторския екип трябва да бъде спазено изискването за обективност и независимост на одитирането. Одиторите не могат да одитират собствената си дейност.

Подготовката на одита включва преглед на съответните процедурни документи, предварително проучване за съществуващи или потенциални несъответствия, подготовка на въпросници и др.

Доказателства се събират чрез:

- проверка на документи;
- наблюдение на дейности;
- наблюдение на условия и изисквания.

За всяко констатирано несъответствие одиторите съставят “Протокол за несъответствие при вътрешен одит”, в който впоследствие ръководителят на одитирания обект предлага корекция или коригиращи действия.

В случай, че забелязаните несъответствия са лесно отстраними, те се отстраняват чрез незабавна корекция. При несъответствия, за отстраняването на които са необходими по-сложни действия, координация и намеса на ръководството, се предприемат коригиращи действия според изискванията на РК 08.05.02 "Коригиращи и превантивни действия".


След изтичане на определения срок одиторът извършва проверка относно обема и ефикасността от изпълнение на предписаните коригиращи действия.

Резултатите от вътрешните одити служат като входни данни за прегледа, провеждан от ръководството за оценяване на ефективността на системата.

8.2.3. Наблюдение и измерване на процесите и дейностите

Като основа е използван Моделът за оценяване Кампус Уан, прилагач ISO 9001 във висшето образование в европейски университети, въведен в рамките на проекта Кампус.

Моделът определя пет основни елемента за оценяване:

 АГРАРЕН УНИВЕРСИТЕТ	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО	Версия	04
	ISO 9001:2000	Стр.	64/69
	Раздел 5 ОТГОВОРНОСТ НА РЪКОВОДСТВОТО	Дата на изд./изм.	17.10.2016

- очаквания и цели;
- организационна система;
- ресурси;
- процес на преподаване;
- резултати, анализ и предложения за подобряване.

Всяко от елементите може да бъде разбит на отделни компоненти с цел оценяването да се концентрира върху някои специални аспекти:

очаквания и цели:

- очакванията на различните заинтересовани страни
- общи цели и политика
- цели на обучението

организационна система:

- отговорност
- система на управление
- мониторинг

ресурсите:

- човешки ресурси
- инфраструктура

процес на преподаване:

- планиране
- начин на поднасяне на материала
- помощ и предлагани услуги

резултати и анализ:

- резултати
- анализ и препоръки за подобряване.

8.2.3.1. Входящ контрол на кандидат студентите

Аграрният университет има изисквания към кандидат-студентите за определен минимум от знания и умения и ниво на образование, позволяващи провеждането на нормален учебен процес и позволяващи на студентите да участвуват активно в учебните занятия.

Изискванията към кандидат-студентите са представени в “Правилник за приемане на студенти в АУ”, който се публикува в кандидатстудентски справочник.

Всяка година Ръководството на Аграрен университет назначава комисия за кандидат-студентски прием и провежда процедура за прием на студенти, през период юли-август. Кандидат-студентите изпълнили основните критерии подлежат на класация въз основа на техните желаниа.

Приемът на кандидат-студенти и разпределението им по специалности става въз основа на бала формиран след участие в изпитите или използвайки оценките от ДЗИ с помощта на компютърна обработка на данните. Записването на класираните студенти се извършва със Заповед на Ректора.

 АГРАРЕН УНИВЕРСИТЕТ	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО	Версия	04
	ISO 9001:2000		
	Раздел 5 ОТГОВОРНОСТ НА РЪКОВОДСТВОТО	Стр.	65/69
		Дата на изд./изм.	17.10.2016

8.2.3.2. Контрол и изпитване в процеса на обучение

Дейностите се базират на държавните нормативни изисквания и правилниците на АУ. Подробно регламентирани е направено в РК 07.05.01-2 „Оценяване на студентите”

8.2.3.3. Контрол при провеждане на учебните занятия

Периодичността на провеждането на учебните занятия подлежи на периодичен отчет от преподавателите и контрол от страна на:

- Ръководител катедра;
- Заместник декан учебна работа;
- Учебен отдел;
- Заместник ректор учебна работа;

Периодичен контрол на правилата за провеждане на учебните занятия се провеждат чрез системата за вътрешни одити.

8.2.3.4. Краен контрол

За всяка специалност от нивата на образователно-квалификационните степени “бакалавър” и “магистър” в учебния план е дадена формата на завършване – държавен изпит или защита на дипломна работа.

Държавният изпит или защитата на дипломна работа се провежда съгласно държавните изисквания за дипломиране пред държавна изпитна комисия от хабилитирани преподаватели. В комисията се включват и външни представители. Редът за провеждането им е регламентиран във Вътрешни правилници и наредби.

Диплома за завършена учебно-образователна степен в Аграрен университет Пловдив, се присъжда след успешно изпълнение на всички задължения по учебния план и полагане на държавен изпит или защита на дипломна работа.

8.2.4.5. Записи от контрол и изпитване


При провеждане на учебните занятия и цялостния учебен процес се създават записи, позволяващи провеждането на анализи по учебни дисциплини, по курсове и специалности.

Всички записи от контрола и изпитването се идентифицират по начин, определящ конкретния процес и включващ:

- Номер на студента;
- Номер на група;
- Курс;
- Учебна дисциплина;
- Катедра.

Държавните изпити подлежат на протоколиране от Държавната изпитна комисия и записите се съхраняват в канцелариите на Факултетите.

АУ поддържа регистър на завършилите и дипломирани в него специалисти. Той се поддържа от инспекторите по учебния процес..

 АГРАРЕН УНИВЕРСИТЕТ	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО	Версия	04
	ISO 9001:2000		
	Раздел 5 ОТГОВОРНОСТ НА РЪКОВОДСТВОТО	Стр.	66/69
		Дата на изд./изм.	17.10.2016

8.3. УПРАВЛЕНИЕ НА НЕСЪОТВЕТСТВИЯТА

Независимо от взетите мерки, в АУ могат да възникнат несъответствия:

- породени от допуснати грешки при подбора на студенти и преподаватели;
- породени от допуснати грешки при процеса на обучение;
- при крайния контрол.

Документирането на несъответствията и разпорежданията с тях трябва да осигурява информация за процеса на анализ на причините и да посочва възможности за подобряване.

В зависимост от мястото на установяване на несъответствието отговорност за оценяването и прегледа му носят съответните ръководители, които:

- изясняват същността на проблема;
- изясняват на причините за появата на проблема;
- оценяват на тежестта на проблема;
- предлагат решение за разпореждане.

Решение за разпореждане с несъответствието вземат Мениджърът по качеството и/или прекия ръководител на структурното звено.

Дейностите свързани с несъответствия са подробно регламентирани в РК 08.03.00 „Управление на несъответствия”.

Информацията за установени несъответствия се ползва като вход за преглед от ръководството – възможности за подобряване и/или необходимост от допълнителни ресурси.

Информацията, свързана с проявили се несъответствия, трябва да се използва при:

- анализ на причини за поява на несъответствия;
- предприемане на превантивни действия;
- предприемане на коригиращи действия;
- възможности за подобряване.

Всички случаи на студенти, които не са положили всички изпити или не са получили заверка на текущия семестър се разглеждат като несъответствия на процеса за нормално обучение.

Те подлежат на разделно проследяване от инспекторите на Факултетните канцеларии и в определен срок е необходимо да положат успешно пропуснатите изпити или да получат съответната заверка за посещение на занятия по съответните дисциплини.

8.4. АНАЛИЗ НА ДАННИТЕ

Анализът на информация, получена в резултат на наблюдения, се прилага при оценяване постигането на целите и задачите, за да се изберат приоритетни области за подобрения.

На анализ подлежи информацията относно:

- удовлетвореността на клиентите;
- съответствието на продуктите/ образователните услуги;
- протичане на процесите;
- функционирането на СУК;

 АГРАРЕН УНИВЕРСИТЕТ	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО	Версия	04
	ISO 9001:2000		
	Раздел 5 ОТГОВОРНОСТ НА РЪКОВОДСТВОТО	Стр.	67/69
		Дата на изд./изм.	17.10.2016

Анализът на данните включва:

- определяне на данните;
- регистриране на данните;
- оценка на данните.

Определянето и регистрирането на данните става посредством методите, посочени в съответните процедурни документи.

В зависимост от характера на анализирания област/обект и от целите на анализа се използват опростени помощни и/или статистически методи.

Осъществявайки дейността си АУ винаги се стреми да я подчинява в максимална степен на принципа за възможно най-пълно удовлетворяване на изискванията на клиентите. За целта всички сътрудници, имащи пряк контакт с клиента, извършват периодично набиране на информация от клиентите за изясняване на удовлетвореността им.

За цели проучвания се изготвят и попълват анкетни карти, или други форми за набиране на информация, като данните се анализират от ръководството за да се търсят възможности за по-пълно удовлетворяване на евентуални нови изисквания или препоръки на клиентите.

Всички отклонения от регламентирания в процедурните документи ход на процесите се отразяват в съответните документи, отговорните длъжностни лица ги анализират и предприемат действия за отстраняването им. Резултатите от анализа се използват като входни данни при определяне на области за подобряване, както и за преглед от ръководството.

8.5. ПОДОБРЯВАНЕ

Един от водещите принципи в дейността на АУ е непрекъснатото подобряване. Чрез прилагането му ръководството се стреми да предприема действия за непрестанни подобрения, както и своевременно да отстранява причините за допуснати и потенциални несъответствия чрез коригиращи и превантивни действия.

8.5.1. Непрекъснато подобряване

Моделът на непрекъснатото подобряване се основава на цикъла PDCA:

- P – Plan - Планирай;
- D – Do - Прави;
- C – Check - Провери;
- A – Action - Действай,

и се реализира посредством седем стъпки:

- **Идентифициране** на възможността за подобряване. Целта е да се избере подходящ процес за подобряване на базата на плановете и приоритетите на организацията. Като приложен инструментариум се използват процесограми, контролни карти, органиграми, които да показват защо е избран даден процес и как точно подобрението му ще способства за постигането на целите на АУ.
- **Описване на процеса** с конкретни данни. Целта е да се избере проблем и да се постави задача, като се определи точният обхват от дейности, необходими за реализиране на процеса на подобряване. Според необходимостта се използват чек-листи, диаграми на Парето, хистограми, процесограми и контролни карти.

 АГРАРЕН УНИВЕРСИТЕТ	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО	Версия	04
	ISO 9001:2000	Стр.	68/69
	Раздел 5 ОТГОВОРНОСТ НА РЪКОВОДСТВОТО	Дата на изд./изм.	17.10.2016

- **Анализ** на данните. Целта е да се идентифицират причините и вниманието да се съсредоточи върху тях, а не върху симптомите.
- **Предприемане на действие.** Целта е да се планират и извършат действия за коригиране на причините за несъответствията.
- **Проверка** на резултатите. С тази стъпка се проверява дали предприетите действия са били ефективни за постигане на желаната цел. Отново се извършват действията, чрез които е идентифицирана възможността за подобряване. Използват се, в зависимост от необходимостта, диаграми, процесограми, контролни карти и др., които демонстрират състоянието на данните преди и след подобряването.
- **Задържане** на постигнатото равнище. Постигнатото подобрене се документира в съответните документи и става част от ежедневните оперативни дейности;
- **Планиране на бъдещи подобрения.** Тази стъпка позволява да се направи преглед на постигнатото, да се планират действия относно останали нерешени проблеми, с което се осъществява процесът на непрекъснато подобряване.

Внедряването на подобрения става процес по процес, стъпка по стъпка, но се следи цялостния ефект върху АУ.

При организиране на подобренията се спазват няколко основни принципа:

- принцип на разбиване на части;
- принцип на последователното решаване;
- принцип на преките служебни задачи;
- принцип на цялостното решаване.

При анализиране на основните причини за несъответствия и проблеми се взема предвид наличната информация, получена чрез документи от одити, технологичната документация, провеждания контрол и отзиви от клиенти, ползвали продуктите при реални условия

8.5.2. Коригиращи и превантивни действия

Редът и отговорностите за предприемане на коригиращи действия са регламентирани в РК 08.05.00 "Коригиращи и превантивни действия".

За ефективното отстраняване на причините за несъответствията е необходимо:

- да се дефинира проблема;
- да се събере допълнителна информация за проблема;
- да се анализират възможните причини;
- да се отстранят.

Когато несъответствието е в резултат на одит, проблемът е ясно и точно определен от одитора като неизпълнение на определено изискване.

Коригиращи действия се предприемат когато:

- е постъпило предложение за коригиращо действие за подобрене или обоснована промяна в организацията на работа;
- има основателни недоволства от клиент;
- има повтарящи се несъответствия;
- има констатирани значителни несъответствия по време на одити;
- коригиращи действия са препоръчани след преглед от ръководството.

 АГРАРЕН УНИВЕРСИТЕТ	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО	Версия	04
	ISO 9001:2000	Стр.	69/69
	Раздел 5 ОТГОВОРНОСТ НА РЪКОВОДСТВОТО	Дата на изд./изм.	17.10.2016

Ефективността на коригиращите действия зависи от ефективността на всички етапи на извършването им – от ясното дефиниране на проблема, събирането на необходимите данни, изясняване на причините, извършване на корекциите и оценяване на ефективността.

МК поддържа “Регистър за коригиращи и превантивни действия”.

Всички документи, свързани с планиране, осъществяване и контрол на проведеното коригиращо действие се съхраняват при МК.

Резултатите от проведените коригиращи действия трябва да се използват при преглед от ръководството на Системата по качеството

При появила се необходимост, прилагането на превантивни действия включва определяне и отстраняване на причините за потенциални несъответствия. Откриването на потенциални несъответствия става на база различни сигнали - отклонение от предишни постижения, неизпълнение на поставените цели или недоволство на клиенти.

Необходимост от прилагане на превантивни действия може да възникне вследствие на информация за протичане на процеси и дейности, свързани с:

- създаване на нови планове и програми;
- вътрешни одити;
- управление на персонала;
- преглед на ръководството.

Всеки компетентен сътрудник е длъжен да преценява рисковете от потенциални несъответствия и да предлага превантивни действия за отстраняването им.

След провеждане на превантивно действие Мениджърът по качеството извършва проверка на постигнатите резултати. Всички документи, свързани с планиране, осъществяване и контрол на проведеното превантивно действие се съхраняват при МК.

Резултатите от проведените коригиращи и превантивни действия се използват при преглед от ръководството на Системата по качеството.