



ВИСШЕ УЧИЛИЩЕ ПО ЗАСТРАХОВАНЕ И ФИНАНСИ
СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО
ISO 9001:2015

Приложение № 5

Утвърдил: доц. д-р Григорий Вазов, ректор

Подпис:  Дата: 01.05.2018 г.

НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО

Оригинал
Контролирано копие
Неконтролирано копие

В сила от 01.05.2018 г.

Наръчникът е собственост на Висшето училище по застраховане и финанси, което единствено може да го разпространява и да разрешава неговото копиране.

Документ: НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО			
Означение: Н	Версия: 4 / Дата: 01.05.2018 г.	Изменение: .../Дата:.....	Стр. 1 /30



ВИСШЕ УЧИЛИЩЕ ПО ЗАСТРАХОВАНЕ И ФИНАНСИ
СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО
ISO 9001:2015

ПРЕДСТАВЯНЕ
НА ВИСШЕТО УЧИЛИЩЕ ПО ЗАСТРАХОВАНЕ И ФИНАНСИ

Висшето училище по застраховане и финанси (ВУЗФ) е частна образователна институция в системата на висшето образование в страната. То е открито с решение на 39-то Народно събрание на Република България от 25.07.2002 г. (обн., ДВ, бр. 75 от 02.08.2002 г.) и обучава студенти от началото на учебната 2002/2003 година.

Висшето училище има институционална акредитация от Акредитационния съвет на Националната агенция за оценяване и акредитация (НАОА), програмна акредитация на професионалното направление „Икономика” от Постоянната комисия по стопански науки и управление на НАОА и програмни акредитации от същата комисия на две докторски програми – „Финанси, застраховане и осигуряване” и „Счетоводство, контрол и анализ”. То има и международна акредитация от Британския акредитационен съвет.

Висшето училище осъществява следните дейности:

- обучение на студенти за придобиване на висше образование на образователно-квалификационните степени „бакалавър” и „магистър” по специалности в професионалното направление „Икономика”;
- обучение на лица за придобиване на образователната и научна степен „доктор” по акредитирани докторски програми в професионалното направление „Икономика”;
- обучение на специализанти и курсисти за повишаване на тяхната квалификация или за придобиване на нова професия (преквалификация);
- научноизследователска, научно-приложна, проектна, експертна, консултантска и друга творческа дейност;
- издателска дейност;
- други разрешени от закона дейности.

Законът за висшето образование (ЗВО) дава право на ВУЗФ да има структура, начин на управление и ръководни органи, различни от тези за държавните висши училища, при условие че с това не се нарушават академичните свободи.

Актуалната организационно-функционална структура на ВУЗФ към момента на разработване на настоящата версия на наръчника е посочена в Приложение № 1.

Седалището и адресът на управление на висшето училище е София, район „Овча купел”, ул. „Гусла” № 1.

Документ: НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО			
Означение: Н	Версия: 4 / Дата: 01.05.2018 г.	Изменение: ... / Дата:	Стр. 2 / 30



ВИСШЕ УЧИЛИЩЕ ПО ЗАСТРАХОВАНЕ И ФИНАНСИ

СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО

ISO 9001:2015

1. ОБЕКТ И ОБЛАСТ НА ПРИЛОЖЕНИЕ

Обект на системата за управление на качеството (СУК) на ВУЗФ са осъществяваните в него дейности и процеси по отношение на тяхното качество. Тя се основава на следните основни принципи:

- насоченост към студентите, докторантите, специализантите и курсистите във висшето училище;
- лидерство;
- приобщаване на персонала;
- процесен подход;
- подобряване;
- вземане на решения, основани на доказателства;
- управление на взаимоотношенията.

Чрез прилагането на СУК във висшето училище неговият персонал се ангажира да увеличава удовлетвореността на заинтересованите страни от осъществяваните дейности и процеси в училището и да прилага добри практики при тях.

2. НОРМАТИВНИ ПОЗОВАВАНИЯ

Приложимите нормативни позовавания, свързани със СУК на ВУЗФ, са:

- Стандарта ISO 9001:2015 „Системи за управление на качеството. Основни принципи и речник”;
- Стандарта ISO 9001:2015 „Системи за управление на качеството. Изисквания”;
- Стандарта ISO 31000:2009 „Управление на риска. Принципи и указания”;
- Стандарта ISO 9004:2009 „Управление за дълготраен успех на всяка организация. Подход за управление чрез качество”;
- Стандарта ISO/IWA 2:2007 „Системи за управление на качеството. Указания за прилагане на ISO 9001 в образованието”;
- Стандартите и насоките за осигуряване на качеството в Европейското пространство за висше образование (ESG) – част 1 (1-10);
- Наредба № 2 от 8 септември 2015 г. за осигуряване на качеството на професионалното образование и обучение, издадена от МОН;

Държавните и вътрешните нормативни актове и документи на висшето училище, посочени в **Списъка на нормативната база на ВУЗФ Д 02_01-01** (Приложение № 2).

3. ТЕРМИНИ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

За целите на настоящия наръчник и процедурите по качеството се използват следните термини и определения:

- **Процес** – съвкупност от взаимосвързани или взаимодействащи си дейности, които използват входни елементи за получаване на очакван или желан резултат. Входните елементи на даден процес обикновено са изходни елементи на други процеси и изходните елементи на даден процес обикновено са входни елементи на други процеси.
- **Процесен подход** – прилагане на **система** от процеси във висшето училище и тяхното идентифициране, взаимодействие и управление, за да се получи очакваният или желаният резултат от осъществяваните дейности в училището.

Документ: НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО			
Означение: Н	Версия: 4 / Дата: 01.05.2018 г.	Изменение: .../Дата:.....	Стр. 3 /30



ВИСШЕ УЧИЛИЩЕ ПО ЗАСТРАХОВАНЕ И ФИНАНСИ
СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО
ISO 9001:2015

- **Система** – съвкупност от взаимосвързани или взаимодействащи си елементи.
- **Качество** – степен, до която съвкупност от присъщи характеристики на **продукт** или **услуга** изпълняват определени изисквания.
- **Характеристика** – отличително свойство на **продукт** или **услуга**.
- **Продукт** – изходен елемент от процес във висшето училище, който може да се създаде, без да се осъществява посредническа операция между училището и лицето или организацията, която получава съответния продукт.
- **Услуга** – изходен елемент от процес във висшето училище, който е резултат най-малко от една дейност, осъществена по необходимост при взаимодействие между училището и лицето или организацията, която получава съответната услуга.
- **Изискване** – потребност или очакване, което е заявено, предполагаемо или задължително и се отнася до присъщи характеристики на **продукт** или **услуга**.
- **Система за управление на качеството** – част от системата за управление на висшето училище по отношение на качеството.
- **Политика по качеството** – общи насоки и цели на висшето училище, свързани с **качеството**, декларирани официално от ръководството му, представляваща рамка за определяне на конкретните **цели по качеството**.
- **Цели по качеството** – резултат, към който се стреми висшето училище или трябва да бъде постигнат от него по отношение на **качеството**.
- **Критерии за качеството** – присъщи характеристики на **продукт** или **услуга**, произтичащи от **изискване**.
- **Контрол на качеството** – част от управлението на качеството във висшето училище, насочено към изпълнение на изискванията за **качество**.
- **Осигуряване на качеството** – част от управлението на качеството във висшето училище, насочена към създаване на увереност, че изискванията за качеството ще бъдат изпълнени.
- **Подобряване на качеството** – част от управлението на качеството във висшето училище, насочена към повишаване на способността му да изпълнява изискванията за **качество**.
- **Ефективност** – взаимовръзка между постигнатите резултати и използваните ресурси при осъществяване на дейностите във висшето училище.
- **Ефикасност** – степен, до която планираните дейности са изпълнени и очакваните резултати от осъществяваните дейности във висшето училище са постигнати.
- **Съответствие** – удовлетворяване на **изискване** на присъщи характеристики на **продукт** или **услуга**.
- **Несъответствие** – неизпълнение на **изискване** на присъщи характеристики на **продукт** или **услуга**.
- **Превантивно действие** – действие за отстраняване на причината за потенциално **несъответствие** или на друга евентуална ситуация.
- **Коригиращо действие** – действие за отстраняване на причината за **несъответствие** или за предотвратяване на повторно възникване на **несъответствие**.
- **Удовлетвореност на студентите, докторантите и другите заинтересовани страни** – възприетията им за степента, до която са удовлетворени техните изисквания или очаквания.



ВИСШЕ УЧИЛИЩЕ ПО ЗАСТРАХОВАНЕ И ФИНАНСИ
СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО
ISO 9001:2015

- **Заинтересована страна** – лице или организация, което може да влияе, да бъде повлияно от или да се възприеме като засегната от осъществяваните дейности във висшето училище и резултатите от тях.
- **Документ** – носител на информация, който може да бъде хартиен, магнитен, електронен или оптичен компютърен диск, снимка или комбинация от тях.
- **Документирана информация** – информация, която се изисква да бъде управлявана и поддържана от висшето училище, и на съдържащия я носител.
- **Наръчник по качеството** – документ, описващ **системата за управление на качеството** във висшето училище.
- **Процедура по качеството** – документ, определящ правилата за осъществяване на дейност или **процес** във висшето училище, свързани с качеството.
- **Формуляр по качеството** – специфична бланка за висшето училище, с която се определя формата за съставяне на **записи по качеството**.
- **Запис по качеството** – документ, съдържащ получени резултати или предоставящ доказателства за осъществени дейности във висшето училище.
- **Доказателство** – данни, потвърждаващи постигнати резултати или осъществени дейности във висшето училище.
- **Одит** – систематичен, независим и документиран **процес** за получаване на обективни **доказателства** за оценяване степента, до която са удовлетворени критериите от одит.
- **Доказателство от одит** – записи, излагане на факти или друга информация, които са свързани с критериите за одит и могат да бъдат проверени.
- **Одитор** – лице с компетентност да извършва **одит**.
- **Екип за одит** – едно или повече лица, които извършват **одит**, от които един се определя за ръководител на екипа. Той може да се подпомага при необходимост от **технически експерти**.
- **Технически експерт** – лице, което предоставя конкретни знания или опит на **екипа за одит**.
- **План за одит** – описание на дейностите и на необходимата подготовка за извършване на **одит**.
- **Констатации от одит** – резултати от оценяването на събраните **доказателства за одит** спрямо критериите за одит.
- **Критерии за одит** – съвкупност от политики, процедури или изисквания, използвани като основа, с която се сравняват **обективните доказателства**.
- **Обективно доказателство** – записи, факти или друга информация, които имат отношение към критериите за одит и са проверени.
- **Заклучение от одит** – резултат от одит след разглеждане на целите на одита и **констатациите от одита**.
- **Компетентност** – способност за прилагане на знания и умения за постигане на предвидени резултати.
- **Клиент** – лице или организация, което получава **продукт** или **услуга** от висшето училище.
- **Доставчик** – организация, която предоставя **продукт** или **услуга** на висшето училище.
- **Договор** – обвързващо писмено споразумение между **клиент** и **доставчик**.

Документ: НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО

Означение: **Н**

Версия: **4** / Дата: **01.05.2018 г.**

Изменение: **.../Дата:.....**

Стр. **5 /30**



ВИСШЕ УЧИЛИЩЕ ПО ЗАСТРАХОВАНЕ И ФИНАНСИ

СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО

ISO 9001:2015

- **Инфраструктура** – съвкупност от учебни зали, кабинети, работни помещения и оборудване, необходими за функционирането на висшето училище.
- **Работна среда** – съвкупност от условията, при които се осъществяват дейностите във висшето училище.
- **Организация** – лице или група лица, които имат собствени функции с отговорности, правомощия и взаимоотношения между персонала за постигане на техните цели.
- **Контекст на организацията** – комбинация от вътрешни и външни фактори и обстоятелства, които могат да повлияят върху подхода на висшето училище при разработването и постигането на неговите **цели по качеството**.
- **Цел по качеството** – резултат, който трябва да бъде постигнат в съответствие с **политиката по качеството** на висшето училище.
- **Организационно-функционална структура** – определено подреждане на отговорности, правомощия и отношения между персонала на висшето училище.
- **Щатен преподавател** – лице, назначено на трудов договор във висшето училище, което осъществява **обучение** на студенти, докторанти, специализанти или курсисти.
- **Хоноруван преподавател** – лице, назначено на граждански договор във висшето училище, което осъществява **обучение** на студенти, докторанти, специализанти или курсисти.
- **Студент** – лице, което се обучава за придобиване на висше образование на образователно-квалификационната степен „бакалавър” или „магистър”.
- **Докторант** – лице, което се обучава за придобиване на образователната и научна степен „доктор”.
- **Специализант** – лице, което се обучава за повишаване на квалификацията по специализиран учебен план, без да придобива по-висока образователно-квалификационна степен или нова специалност.
- **Курсист** – лице, участващо в квалификационен курс за професионално обучение по част от професия или за придобиване на професионална квалификация при условията и по реда на Закона за професионалното образование и обучение.
- **Обучение** – дейност, след осъществяването на която обучаваното лице получава определена образователно-квалификационна или научна степен, повишава **квалификацията** си или придобива нова квалификация (преквалификация).
- **Квалификация** – съвкупност от знания и умения, които дават възможност на дадено лице да осъществява конкретна дейност в съответствие с определени изисквания.
- **Образователен процес** – процес, който води до създаването на **образователен продукт**.
- **Образователен продукт** – резултат от образователния процес, който може да бъде придобиване на висше образование на определена образователно-квалификационна или научна степен, квалификация или преквалификация.
- **Изследователски процес** – процес, който води до създаването на **изследователски продукт**.
- **Изследователски продукт** – резултат от изследователски процес, който може да бъде разработване на научен, научно-приложен или друг интелектуален продукт.



ВИСШЕ УЧИЛИЩЕ ПО ЗАСТРАХОВАНЕ И ФИНАНСИ

СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО

ISO 9001:2015

- **Устойчив успех** – способност на висшето училище да постига своите цели и да поддържа постиженията си продължително време.
- **Риск** – влияние на неопределеността поради непълна информация за разбирането или познаването на дадено **събитие**, неговите **последствия** или вероятност за настъпване.
- **Събитие** – възникване или изменение на конкретна съвкупност от обстоятелства.
- **Последствие** – резултат от събитие, което може да има положително или отрицателно влияние за постигане на целите на висшето училище.
- **Управление на риска** – координирани дейности за ръководене и насрочване на висшето училище или на негови органи по отношение на **риска**.
- **Въздействие върху риска** – процес, предназначен да промени даден риск чрез незапочване или непродължаване на дейност, която поражда риска, премахване на източника на риска или изменение на последствията от него.

4. КОНТЕКСТ НА ОРГАНИЗАЦИЯТА

4.1. РАЗБИРАНЕ НА ОРГАНИЗАЦИЯТА И НЕЙНИЯ КОНТЕКСТ

ВУЗФ се ползва с академична автономия, в която намират израз интелектуалната свобода на академичната общност и творческата природа на образователния и изследователския процес, академичното самоуправление и неприкосновеност на територията на висшето училище. То решава самостоятелно всички въпроси във връзка с образователната и научноизследователската дейност в съответствие с изискванията на Закона за висшето образование и другите държавни нормативни актове за висшето образование в страната.

ВУЗФ работи в конкурентна среда в системата на висшето образование в страната. Във връзка с това неговото ръководство е определило и отчита конкретни външни и вътрешни фактори (обстоятелства), които могат да влияят върху способността на висшето училище да реализира своите стратегически цели и задачи и ефикасно да прилага СУК.

Външни фактори:

- промени в държавните нормативни актове за висшето образование в страната;
- намаляване броя на завършващите средно образование у нас поради задълбочаващата се демографска криза в страната;
- насочване на български кандидат-студенти за обучение в чуждестранни висши училища;
- емигриране на млади хора в чужбина по икономически и други причини;
- влошаване на подготовката на завършващите средно образование в страната;
- намаляване на мотивацията на младите хора да продължават обучението си в по-висока степен поради ниско трудово възнаграждение или невъзможност за по-добра професионална реализация;
- недостатъчна подкрепа на висшето образование от бизнеса;
- наличие на много структури в страната, предлагащи курсове за повишаване на квалификацията или за преквалификация (придобиване на нова професия).

Вътрешни фактори:

- недостатъчен брой на приеманите студенти в отделните специалности, форми на обучение и образователно-квалификационни степени във висшето училище, което създава определени проблеми при организацията и управлението на учебния процес;

Документ: НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО

Означение: Н

Версия: 4 / Дата: 01.05.2018 г.

Изменение: .../Дата:.....

Стр. 7 /30



ВИСШЕ УЧИЛИЩЕ ПО ЗАСТРАХОВАНЕ И ФИНАНСИ

СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО

ISO 9001:2015

- налагащи се чести промени сред служителите във висшето училище;
- недобро познаване на СУК от хоноруваните преподаватели и новоназначените служители във висшето училище;
- несвоевременно обновяване на компютърната и друга техника във висшето училище;
- недобро функциониране на електронните системи във висшето училище;
- сринове в сървъра на висшето училище;
- малкия педагогически опит на специалисти от практиката, участващи в обучението на студентите, особено по съвместните с бизнеса или подкрепяни от него магистърски програми;
- забавяне на финансовото осигуряване на конкретни дейности във висшето училище;
- недобра учебна дисциплина на студентите.

Ръководството на висшето училище наблюдава и анализира посочените външни и вътрешни обстоятелства и предприема конкретни действия за отстраняване или намаляване на неблагоприятното им влияние.

4.2. РАЗБИРАНЕ НА ПОТРЕБНОСТИТЕ И ОЧАКВАНИЯТА НА ЗАИНТЕРЕСОВАНИТЕ СТРАНИ

Заинтересовани страни от осъществяваните дейности във ВУЗФ и прилаганата в него СУК са:

- обучаващите се във висшето училище студенти, докторанти, специализанти и курсисти;
- бизнес организациите, с които се осъществява съвместно или подкрепящо обучение по магистърски програми;
- бизнес организации и други институции, които приемат на работа възпитаници на висшето училище.

ВУЗФ идентифицира потребностите на заинтересованите страни от неговата образователна дейност чрез:

- провеждане на срещи с ученици в средни училища в страната, потенциални кандидат-студенти във висшето училище;
- извършване на регулярни анкетни проучвания сред студентите в отделните специалности, форми на обучение и ОКС за установяване на мнението им за качеството на обучението и административното обслужване във висшето училище;
- лични контакти с работодатели на възпитаници на висшето училище;
- извършване на проучване сред бизнеса за потребността от обучение на негови кадри.

На основата на идентифицираните потребности на заинтересованите страни от образователната дейност във ВУЗФ неговото ръководство определя адекватна политика за осъществяване на тази дейност в рамките на държавната нормативна уредба на висшето образование в страната и вътрешните нормативни актове и документи на висшето училище.

Документ: НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО			
Означение: Н	Версия: 4 / Дата: 01.05.2018 г.	Изменение: ... / Дата:	Стр. 8 / 30



ВИСШЕ УЧИЛИЩЕ ПО ЗАСТРАХОВАНЕ И ФИНАНСИ

СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО ISO 9001:2015

4.3. ОПРЕДЕЛЯНЕ НА ОБХВАТА НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО

СУК се прилага във всички структурни звена на ВУЗФ и включва:

- **Политика по качеството**, която представлява официална декларация на академичното ръководство на ВУЗФ за неговата ангажираност по отношение на качеството на осъществяваните дейности и процеси.
- **Наръчник по качеството**, който описва прилаганата СУК във висшето училище.
- **Процедури по качеството**, които определят правилата за осъществяване на конкретни дейности във висшето училище.
- **Формуляри по качеството** – приложения към наръчника или процедурите по качеството, с които се определя формата на записите по качеството.
- **Записи по качеството** - служат като обективни доказателства за постигнати резултати или осъществени дейности във висшето училище, свързани с качеството. Записи по качеството са също така регистрите на студентите и докторантите в училището и подписаните с тях договори.

Управлението на посочените документи на СУК се осъществява съгласно разписаните правила в процедурата П 04_01 „Управление на документираната информация” и в процедурата П 04_02 „Управление на записите”.

4.4. СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО И НЕЙНИТЕ ПРОЦЕСИ

СУК на ВУЗФ е разработена и функционира чрез прилагането на процесния подход. Той осигурява идентифицирането, взаимодействието и управлението на процесите във висшето училище, както и връзките и взаимодействието между тях, за да се получи очакваният или желаният резултат от осъществяваните дейности в училището.

За целите на СУК работните процеси във висшето училище са разделени на три групи:

а) основни процеси:

- обучение на студенти;
- обучение на докторанти;
- обучение на специализанти и курсисти;
- научноизследователска дейност.

б) управленски процеси:

- управление на образователната и научноизследователската дейност;
- управление и прилагане на съвременни методи на обучение;
- управление на дейностите във връзка с акредитациите на висшето училище и сертификационните, ресертификационните и контролните одити на СУК;
- предприемане на действия за постигане на устойчив и дълготраен успех по отношение на образователния процес и свързания с него образователен продукт;
- извършване на вътрешни одити;
- провеждане на прегледи на СУК от ръководството на висшето училище;
- системно подобряване на СУК и осъществяване на превантивни и коригиращи действия;
- управление на рисковете при осъществяване на отделните дейности във висшето училище;



ВИСШЕ УЧИЛИЩЕ ПО ЗАСТРАХОВАНЕ И ФИНАНСИ

СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО ISO 9001:2015

- управление на защитата на личните данни на преподавателите и служителите във висшето училище и на обучаващите се в него лица съгласно законите изисквания;
- управление на взаимоотношенията със собствениците и партньорите на висшето училище;

в) спомагателни процеси:

- управление на документите по СУК и на записите по качеството;
- проучване на мнението на студентите, докторантите, специализантите и курсистите за качеството на обучението и административното им обслужване във висшето училище;
- осигуряване и управление на материалните, информационните и финансовите ресурси за нуждите на висшето училище;
- осигуряване, поддръжка и управление на инфраструктурата във висшето училище;
- приобщаване и мотивация на персонала на висшето училище;
- определяне и прилагане на ключови индикатори за подобряване на качеството на обучението във висшето училище.

Висшето училище е идентифицирало основните процеси, свързани с кандидатстването, приемането, записването, обучението, оценяването и дипломирането на студентите, както и с приемането и обучението на докторанти във висшето училище.

Те са разписани в **Правилника за учебната дейност на ВУЗФ, Наредбата за приемане на студенти за обучение в бакалавърската степен във ВУЗФ, Наредбата за приемане и обучение на студенти в магистърската степен във ВУЗФ, Правилника за обучението на студенти в дистанционна форма във ВУЗФ, Правилника за приемане и обучение на докторанти във ВУЗФ и Правилника за дейността на Центъра за продължаващо и професионално обучение към ВУЗФ.**

Последователността на осъществяване на основните процеси във висшето училище е представена в Приложение № 3.

Ръководството на ВУЗФ се ангажира с осигуряването на необходимите ресурси за осъществяване на отделните процеси, свързани с функционирането на СУК. То се ангажира също така с определянето на отговорностите и правомощията на персонала на висшето училище по отношение на тези процеси, както и да ги оценява периодично и да предприема мерки за тяхното подобряване.

5. ЛИДЕРСТВО

5.1. ЛИДЕРСТВО И АНГАЖИРАНост

5.1.1. Общи положения

Ръководството на ВУЗФ проявява стремеж за лидерство и ангажираност за прилагането на СУК и повишаването на нейната резултатност, като:

- поема отговорност за ефикасното функциониране на СУК на висшето училище;
- определя политиката и целите по качеството на висшето училище и гарантира, че те са съобразени със стратегическите цели и задачи на осъществяваните в него дейности;
- насърчава прилагането на процесния подход и мисленето, основано на риска;
- провежда прегледи на СУК и насърчава нейното системно подобряване;



ВИСШЕ УЧИЛИЩЕ ПО ЗАСТРАХОВАНЕ И ФИНАНСИ

СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО

ISO 9001:2015

- следи за удовлетвореността на изискванията на студентите и на другите заинтересовани страни от осъществяваните дейности във висшето училище, както и за спазването на изискванията на държавните нормативни актове за висшето образование в страната и вътрешните нормативни актове и документи на висшето училище;

- осигурява необходимите ресурси за разработването, функционирането и подобряването на СУК за постигане на високо качество на обучението на различните целеви групи (студенти, докторанти, специализанти и курсисти) и за повишаване на квалификацията на преподавателите и служителите във висшето училище;

- създава благоприятна среда за приобщаване и развитие на персонала на висшето училище, която стимулира трудовото участие и мотивираността му и отговаря на съвременните изисквания за условия на труд.

Ръководството на ВУЗФ се ангажира да следи постоянно промените в държавните нормативни актове, свързани с висшето образование в страната, като ги отразява своевременно във вътрешните нормативни актове и документи, както и в изискванията при акредитациите на висшето училище. По силата на ЗВО училището подлежи на институционална и програмна акредитация от НАОА след изтичане на срока на съответната акредитация.

Във връзка с това екип от ВУЗФ изготвя самооценяващ доклад, който отразява състоянието на дейностите във висшето училище на дадения етап и служи като основа за оценка на качеството на обучението и на академичния съства на училището. Самооценяващият доклад се разработва съгласно утвърдените от Акредитационния съвет на НАОА стандарти и критерии за съответната акредитация и се представя в агенцията в определения от нея срок.

5.1.2. НАСОЧЕНОСТ КЪМ СТУДЕНТИТЕ И ДРУГИТЕ ЗАИНТЕРЕСОВАНИ СТРАНИ

Цялостната дейност на ВУЗФ е насочена към студентите и другите заинтересовани страни от осъществяваните в него дейности. Основна цел на висшето училище е да увеличава тяхното доверие и да привлича нови студенти и докторанти, като им предлага обучение на високо равнище и много добра материално-техническа база, условия за научноизследователска работа и възможности за мобилности на студентите и докторантите по различни европейски образователни програми.

Ръководството на висшето училище проявява стремеж за удовлетворяване на изискванията на студентите по отношение на избраните от тях специалности, форми на обучение и степени, възложени на висшето училище с подписаните от тях и ректора договори при записването им за студенти в училището. То удовлетворява техните изисквания в рамките на действащите държавни нормативни актове за висшето образование в страната и на вътрешните нормативни актове и документи на висшето училище, като отчита възможните рискове, които могат да окажат влияние върху степента на удовлетворяване на конкретните им изисквания.

Висшето училище съдейства на завършващите в него студенти за започване на работа в конкретни бизнес организации. То следи професионалната им реализация чрез Центъра за кариерно развитие на висшето училище и създадения към него Клуб на възпитаниците на училището.

5.2. ПОЛИТИКА

5.2.1. Създаване на политиката по качеството

Документ: НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО			
Означение: Н	Версия: 4 / Дата: 01.05.2018 г.	Изменение: ... /Дата:	Стр. 11 /30



ВИСШЕ УЧИЛИЩЕ ПО ЗАСТРАХОВАНЕ И ФИНАНСИ

СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО

ISO 9001:2015

ВУЗФ има разработена своя политика по качеството, която е част от стратегическото му управление и е съобразена с образователната мисия и свързаните с нея стратегически цели и задачи на висшето училище. Тя очертава рамката за разработване на целите по качеството на ВУЗФ през съответната календарна година и ангажиментите на академичното му ръководство за удовлетворяване на изискванията на заинтересованите страни от осъществяваните дейности във висшето училище и за системното подобряване на СУК.

5.2.2. Оповестяване на политиката по качеството

Политиката по качеството на ВУЗФ е декларирана от неговото ръководство в началото на настоящия наръчник и е достъпна за съответните заинтересовани страни чрез нейното огласяване на официалната интернет страница на висшето училище и информационното табло в сградата на училището. Тя се актуализира периодично съобразно промените в отделните дейности на висшето училище и в неговите стратегически цели и задачи и се управлява като документирана информация.

5.3. Роли, отговорности и правомощия във висшето училище

Ръководството на ВУЗФ е определило във вътрешните си нормативни актове и документи ролите, отговорностите и правомощията на отделните лица, във връзка с осъществяваните дейности във висшето училище и прилагането на СУК в училището.

Ректорът председателства съвета по качеството към висшето училище и отговаря за неговата дейност.

Заместник-ректорът по учебната дейност и качеството отговаря за обучението на студентите в отделните степени във висшето училище и контролира функционирането на СУК в училището.

Заместник-ректорът по научноизследователската дейност и докторантско обучение отговаря за научната дейност и обучението на лица за придобиване на образователната и научна степен „доктор” и за тяхното качество.

Заместник-ректорът по европейски проекти и продължаващо обучение отговаря за дейността на Центъра за продължаващо и професионално обучение към висшето училище и контролира прилагането на СУК в неговата дейност.

Главният секретар е заместник-председател на съвета по качеството и отговаря за качеството на разработваните и приеманите от академичния съвет вътрешни нормативни актове и документи на висшето училище и за тяхната актуализация.

Деканът на академичната програма контролира разработването и обновяването на учебната документация на специалностите към съответните катедри във висшето училище и организира нейното обсъждане и приемане от академичния съвет на училището.

Ръководителите на катедри във висшето училище организират периодично оценяване на качеството на учебната документация на специалностите към съответните катедри и отговарят за нейното подобряване.

Представителят на ръководството на висшето училище по качеството осигурява процесите по разработване, внедряване, поддържане и контролиране на СУК в училището. Той поддържа връзки с персонала на висшето училище по въпроси, свързани със СУК, както и с организациите, които осъществяват сертификационни, ресертификационни и контролни одити на системата.

Документ: НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО

Означение: **Н**

Версия: **4** / Дата: **01.05.2018 г.**

Изменение: **.../Дата:.....**

Стр. **12 /30**



ВИСШЕ УЧИЛИЩЕ ПО ЗАСТРАХОВАНЕ И ФИНАНСИ

СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО ISO 9001:2015

Директорът на Центъра за продължаващо и професионално обучение към висшето училище организира дейностите по обучението на специализанти и курсисти от центъра и отговаря за прилагането на вътрешната СУК при тяхното осъществяване.

Отговорниците по качеството към отделните катедри във висшето училище организират периодични прегледи на качеството на осъществяваното обучение от съответните катедри и взаимодействат с институционалната комисия за осигуряване и оценяване на качеството във връзка с функционирането на СУК в училището.

Посочените длъжностни лица докладват периодично на ръководството на ВУЗФ за констатирани проблеми при функционирането на СУК по отношение на съответните дейности и правят предложения за налагащи се промени в системата с цел повишаване на нейната ефикасност.

Във ВУЗФ са създадени съвет по качеството като колективен орган за общо ръководство и контрол на СУК и комисия за осигуряване и оценяване на качеството във висшето училище, в чиито състави са включени и представители на студентите и работодателите. Техните правомощия и отговорности по отношение на функционирането на СУК и качеството на обучението са разписани в специални вътрешни документи, приети от ректорския или академичния съвет на училището.

Обсъжданите въпроси на заседания на съвета по качеството и взетите по тях решения се документират в **Протокол от заседание на съвета по качеството към Висшето училище по застраховане и финанси Д 05_00-01** (Приложение № 4), който се води и съхранява от представителя на ръководството на висшето училище по качеството.

6. ПЛАНИРАНЕ

6.1. Действия за овладяване на рисковете и възможностите

Ръководството на ВУЗФ е определило основните външни и вътрешни рискове, свързани с осъществяваните дейности във висшето училище и функционирането на неговата СУК. Те са следните:

Външни рискове:

- чести промени в държавните нормативни актове за висшето образование в страната и противоречия в такива актове;
- намаляване на броя на кандидатстващите за обучение във висшето училище по различни причини;
- влошаване на подготовката на завършващите средно образование в страната;
- нелоялна конкуренция между висшите училища в страната, предлагащи обучение по аналогични специалности във висшето училище;
- неоторизиран достъп на външни лица до информацията в електронните системи на висшето училище;
- липса на адекватна държавна политика за професионална реализация на завършващите висше образование и задържането им в страната;
- неодобряване на разработени проекти от висшето училище от оценяващите ги външни организации.

Вътрешни рискове:

Документ: НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО			
Означение: Н	Версия: 4 / Дата: 01.05.2018 г.	Изменение: .../Дата:.....	Стр. 13 /30



ВИСШЕ УЧИЛИЩЕ ПО ЗАСТРАХОВАНЕ И ФИНАНСИ

СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО

ISO 9001:2015

- откриване на нови специалности в бакалавърската и магистърската степен във висшето училище без достатъчно проучване на потребностите на практиката и пазара на труда от конкретни специалисти, подготвяни в тези специалности;
- ненавременно осигуряване на електронни учебни материали и други ресурси за дистанционното обучение във висшето училище;
- забавяне осигуряването на материално-технически и информационни ресурси по финансови и други причини;
- недобра координация между дейността на отделните административни звена във висшето училище;
- възможна несъгласуваност на управленските решения на ръководството на висшето училище с неговите собственици;
- недобро функциониране на електронните системи и сридове на сървъра на висшето училище;
- недобра поддръжка на компютърната и друга техника в учебните зали и работните кабинети във висшето училище;
- възможно текучество на преподавателски и административен персонал по различни причини.

Тези и други потенциални рискове се идентифицират и анализират от ресорните заместник-ректори и ръководителите на административните звена във висшето училище и докладват на ръководството на ВУЗФ за предприемане на конкретни действия за тяхното овладяване. То включва:

- избягване на съответния риск;
- премахване на източниците на риска;
- минимизиране на риска и на последиците от него;
- задържане на риска на разумно равнище в случаите, когато той е породен от външни фактори.

Чрез осъществяването по този начин управление на рисковете във висшето училище и на възможните нежелани последици от тях се цели да се създаде увереност в ръководството на ВУЗФ, че отделните дейности и процеси в училището се осъществяват при благоприятни условия и гарантира ефикасното функциониране на неговата СУК.

6.2. Цели по качеството и планиране на дейностите за тяхното постигане

На основата на декларираната от ръководството на ВУЗФ политика по качеството висшето училище си поставя ежегодно постижими и измерими цели по качеството, които са свързани с функционирането на СУК. Те се документират в разработвания **План на целите на Висшето училище по застраховане и финанси през 20.... г. Д 06_00-01** (Приложение № 5) с конкретни цели, отговорници и срокове за изпълнение на отделните цели, който се приема на заседание на съвета по качеството. Изпълнението на плана се обсъжда на заседание на съвета по качеството и се приема на прегледи на СУК от ръководството, като при необходимост се предприемат конкретни действия във връзка с отделните цели.

При определяне на целите по качеството и на дейностите за тяхното постигане висшето училище се съобразява с изискванията на заинтересованите страни по отношение на качеството. Те се анализират при необходимост и огласяват сред академичната общност чрез вътрешната информационна мрежа.



ВИСШЕ УЧИЛИЩЕ ПО ЗАСТРАХОВАНЕ И ФИНАНСИ

СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО

ISO 9001:2015

6.3. Планиране на измененията

Висшето училище планира изменения в СУК и в нейната документация при наличие на следните обстоятелства:

- промяна в организационно-функционалната структура на висшето училище;
- изменения в предмета на дейност на висшето училище, изразяващи се в отпадане на отделни негови дейности или започване осъществяването на нови дейности;
- промени в отговорностите за осъществяваните дейности и процеси във висшето училище;
- промени в стандартите, на основата на които е разработена СУК на висшето училище;
- промени в държавните нормативни актове за висшето образование и в критериите на НАОА за оценяване на висши училища в страната.

Правилата за извършване на изменения в СУК и в нейната документация са разписани в процедурата П 04_01 „Управление на документираната информация”.

7. ПОДДЪРЖАНЕ

7.1. РЕСУРСИ

7.1.1. Общи положения

Ръководството на ВУЗФ е осигурило необходимите ресурси за разработване, прилагане, поддържане и подобряване на СУК и за осъществяването на отделните дейности във висшето училище, като отчита възможните ограничения на разполагаемите финансови ресурси и забавянето на осигуряваните услуги от външни доставчици.

Идентифицирането на необходимостта от осигуряване на допълнителни ресурси за образователната и другите дейности във висшето училище и функционирането на СУК се извършва на базата на доказани потребности от такива ресурси, произтичащи от:

- започването на нова учебна година;
- разкриването на нови специалности или услуги;
- предложенията на длъжностни лица във висшето училище;
- препоръките на студентите, докторантите, специализантите и курсистите при тяхното анкетиране.

Ръководството на висшето училище преценява потребността от допълнителни ресурси в посочените случаи и предприема действия за осигуряването им от съответните длъжностни лица в училището.

7.1.2. Човешки ресурси

Ръководството на висшето училище е осигурило висококвалифициран и добре мотивиран персонал. Той се състои от две групи: академичен състав, който осъществява обучението на студентите, докторантите, специализанти и курсисти, и административни служители, подпомагащи образователната и другите дейности във висшето училище.

Академичният състав включва щатните преподаватели във ВУЗФ, като за нуждите на учебния процес се привличат и хонорувани преподаватели. Правилата за тяхното избиране и назначаване са регламентирани в **Правилника за устройството и дейността на ВУЗФ** и **Правилника за условията и реда за заемане на академични длъжности във висшето училище**.



ВИСШЕ УЧИЛИЩЕ ПО ЗАСТРАХОВАНЕ И ФИНАНСИ

СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО

ISO 9001:2015

Административните служители във висшето училище се назначават чрез подбор сред кандидатстващите за обявените вакантни длъжности в училището, които отговарят на изискванията за заемане на съответната длъжност. Те се назначават на трудов договор с определен срок, който се определя от ректора на висшето училище.

Новоназначените административни служители се въвеждат в работа от преките им ръководители, които ги запознават с конкретните изисквания за съответната длъжност и с правилата за безопасност на труда и защитата на лични данни, които трябва да спазват в своята работа.

Ръководството на ВУЗФ декларира, че всички дейности, които влияят върху качеството на образователния продукт, са осигурени с висококвалифицирани преподаватели и административни служители с подходящо образование, умения и професионален опит. Те имат готовност и желание да предложат високо качество на обучението и административното обслужване на студентите, докторантите, специализантите и курсистите и да работят за постоянното му подобряване.

7.1.3 Инфраструктура

Ръководството на ВУЗФ е осигурило необходимата инфраструктура за нормално осъществяване на образователната и другите дейности във висшето училище. Собствената сграда на училището е съобразена с изискванията за академичност, функционалност и съвременен стил и дизайн. Учебните зали, работните кабинети на преподавателите и административните служители, библиотеката и другите помещения са обзаведени със съвременен материално, техническо, информационно и комуникационно оборудване, което е съобразено с ергономичните и медицинските изисквания.

Ръководството на висшето училище гарантира, че създадената и поддържана инфраструктура оказва положително въздействие върху мотивацията, удовлетвореността и резултатите от работата на персонала и върху възможностите за използване на неговия потенциал за повишаване на качеството на осъществяваните дейности в училището.

7.1.4. Заобикаляща среда за изпълнение на процесите

Във висшето училище е създадена и се поддържа подходяща заобикаляща среда като комбинация от човешки и физически фактори, влияещи върху мотивацията на неговия персонал за качествено осъществяване на отделните дейности и процеси в училището и резултатното функциониране на СУК. Във връзка с това неговото ръководство проявява стремеж за създаване на добра и безконфликтна работна среда, недопускане на дискриминация по различни признаци, намаляване на натоварването и стреса по време на работа чрез равномерно разпределение на трудовите задължения между служителите в отделните административни звена и ползване на компенсации при налагаща се работа в почивни дни.

В училището са осигурени безопасни условия за труд в отделните учебни зали и работни кабинети при спазване на изискванията за температура и влажност на въздуха, осветеност, хигиена и други изисквания съгласно **Закона за здравословните и безопасните условия на труд**.

7.1.5. Ресурси за наблюдение и измерване

Документ: НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО			
Означение: Н	Версия: 4 / Дата: 01.05.2018 г.	Изменение: .../Дата:.....	Стр. 16 /30



ВИСШЕ УЧИЛИЩЕ ПО ЗАСТРАХОВАНЕ И ФИНАНСИ

СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО

ISO 9001:2015

Характерът на осъществяваните дейности във ВУЗФ не изисква използването на специални ресурси за наблюдение и измерване на съответствието им с изискванията на заинтересованите от тях страни. Когато се налагат технически измервания, свързани с условията на труд и с противопожарната сигурност във висшето училище, се ползват външни организации на договорна основа.

7.1.6. Знания и опит в организацията

Във ВУЗФ се назначава академичен и административен персонал, който притежава необходимата професионална квалификация, знания и опит. За преподавателите тези качества се оценяват от научните журите при провежданите конкурси за заемане на академични длъжности във висшето училище, а за административните служители – при провежданите интервюта с кандидатите за постъпване на работа в училището и представените от тях доказателствени материали.

Повишаването на знанията и опита на персонала на ВУЗФ се осигурява чрез организиране на периодични обучения по различни въпроси, провеждане на дискуссионни форуми и семинари, свързани с новости в образователната и административната дейност и промени в нормативната уредба на висшето образование в страната.

7.2. КОМПЕТЕНТНОСТИ

Във висшето училище работят компетентни административни служители, които са подбрани след задълбочени интервюта с тях. С новоназначените служители се провеждат първоначални обучения, които се регистрират в **Личен картон за въвеждащо обучение на административен служител във Висшето училище по застраховане и финанси Д 07_00-01** (Приложение № 6). Той се съхранява в дирекция „Финансово-счетоводна”, поддържаща досиетата на персонала на висшето училище.

Преминалите външни обучения административни служители във висшето училище удостоверяват това чрез документи, издадени от провелите обученията организации. Оценката на придобитите от тях знания и умения при тези обучения се прави в процеса на работата им чрез преки наблюдения от ръководителите на съответните административни звена и се анализира на заседания на ректорския съвет на висшето училище.

Компетентностите на преподавателите и административните служители се оценяват при провежданите регулярни анкети сред студентите, докторантите, специализантите и курсистите във висшето училище за проучване на мнението им за качеството на обучението и административното обслужване в училището.

7.3. ОСЪЗНАВАНЕ

Ръководството на ВУЗФ е осигурило публичност на декларираната политика по качеството и на свързаните с нея цели по качеството, които са огласени сред неговия персонал по подходящ начин. Той осъзнава своята роля и отговорност за тяхната реализация и важността на приноса му за осигуряване и поддържане на високо качество на обучението на студентите, докторантите, специализантите и курсистите и административното им обслужване във висшето училище.

7.4. ОБМЕН НА ИНФОРМАЦИЯ

Документ: НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО			
Означение: Н	Версия: 4 / Дата: 01.05.2018 г.	Изменение: ... / Дата:	Стр. 17 / 30



ВИСШЕ УЧИЛИЩЕ ПО ЗАСТРАХОВАНЕ И ФИНАНСИ

СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО

ISO 9001:2015

Ръководството на ВУЗФ отчита важността персоналът му и обучаващите се в него лица да са информирани за осъществяваните дейности и процеси във висшето училище и за неговите конкретни цели и задачи по качеството. Във връзка с това то е определило и използва различни средства за комуникация и обмен на информация.

Вътрешната комуникация във висшето училище се осъществява чрез:

- вътрешната информационна и комуникационна система;
- неформални срещи и дискусии, инициирани от ръководството на висшето училище;
- преки контакти с преподавателите, административните служители, студентите и другите заинтересовани страни или обмен на информация с тях;
- съобщения на информационните табла и интернет страницата на висшето училище;
- заповеди на ректора и решения на управленските органи във висшето училище, които се довеждат до знанието на академичната общност по установения за това ред в училището;
- предложения по конкретни въпроси на преподаватели и административни служители до преките им ръководители, които се предават нагоре по йерархията в зависимост от характера и значимостта на съответните въпроси за решения по тях.

За осигуряването на оперативен обмен на информация с обучаващите се лица и преподавателите във висшето училище по-голямата част от неговите административни служители са снабдени със служебни мобилни телефони, като разговорите по тях се заплащат от бюджета на висшето училище.

Официалната външна комуникация във ВУЗФ се осъществява от ресорните заместник-ректори след съгласуване с ректора на висшето училище. Външна комуникация с различни институции се осъществява и от административните служители в училището съгласно техните длъжностни характеристики, за което се уведомяват предварително преките им ръководители.

7.5. ДОКУМЕНТИРАНА ИНФОРМАЦИЯ

7.5.1. Общи положения

ВУЗФ е определило и разработило изискващата се документирана информация съгласно международния стандарт ISO 9001:2015. Тя включва Наръчник по качеството, процедури по качеството, формуляри по качеството, записи и други документи свързани с функционирането на СУК във висшето училище.

7.5.2. Създаване и актуализиране

ВУЗФ разполага с конкретни правила за създаване и актуализиране на документираната информация, свързани с идентификацията на съответните документи, тяхната форма, периодичния им преглед и одобряване за ползване от отделните структурни звена на висшето училище. Те са разписани в разработената и прилагана в училището процедура П 04_01 „Управление на документираната информация”.

7.5.3. Управление на документираната информация

Документираната информация, свързана с прилаганата СУК във ВУЗФ, се управлява от представителя на ръководството на висшето училище по качеството, който осигурява достъп на неговия персонал до съответните документи на СУК чрез

Документ: НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО			
Означение: Н	Версия: 4 / Дата: 01.05.2018 г.	Изменение: .../Дата:.....	Стр. 18 /30



ВИСШЕ УЧИЛИЩЕ ПО ЗАСТРАХОВАНЕ И ФИНАНСИ
СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО
ISO 9001:2015

вътрешната информационна мрежа. Оригиналите на наръчника и процедурите по качеството се съхраняват от представителя на ръководството на висшето училище по качеството, който предоставя копия от тях на ръководството на ВУЗФ, дирекция „Финансово-счетоводна” и библиотеката на училището, което се отбелязва в **Регистъра на абонатите на документите на СУК Д 07_00-02** (Приложение № 7). Копия от тях могат да се предоставят на външни лица и организации с разрешение на ректора на висшето училище.

Ръководството на ВУЗФ гарантира, че документираната информация във връзка с неговата СУК е защитена по подходящ начин от вътрешни и външни посегателства върху нея. Тя се използва, съхранява, изважда от употреба и унищожава съгласно разписаните правила в процедурата **П 04_01 „Управление на документираната информация”**.

8. ДЕЙНОСТИ

8.1. ОПЕРАТИВНО ПЛАНИРАНЕ И УПРАВЛЕНИЕ

Оперативното планиране на дейностите и процесите във ВУЗФ, свързани с предоставяните от него образователни и други услуги, се осъществява на ежеседмични заседания на ректорския съвет на висшето училище. На тях се вземат оперативни решения и осъществяват координирани действия по осигуряването и управлението на качеството в училището, определя се потребността от осигуряване на допълнителни ресурси за реализиране на политиката и целите по качеството и на изискванията на заинтересованите от него страни, осъществява се контрол за изпълнението на взетите решения от ректорския съвет на съответното му заседание и анализират последствията от недобре регламентирани дейности и процеси в училището.

8.2. ИЗИСКВАНИЯ ЗА ПРОДУКТИТЕ И УСЛУГИТЕ

8.2.1. Обмен на информация със заинтересованите страни

Обменът на информация със заинтересованите страни (клиентите) от извършваните дейности във висшето училище се осъществява чрез:

- информационните табла и официалната интернет страница на училището;
- печатни, рекламни и информационни материали на училището;
- периодични срещи на ръководството на ВУЗФ със студентския съвет и потребители на негови кадри;
- анкетни проучвания сред различни целеви групи и обсъждане на резултатите от тях на заседание на ректорския и академичния съвет;
- системата за работа с жалби на студенти и докторанти в училището;
- участието на студентите и докторантите в работата на колективните органи за управление в училището и други средства.

8.2.2. Определяне на изискванията за продуктите и услугите

ВУЗФ определя изискванията за разработваните от него образователни продукти и услуги съобразно разпоредбите на държавните нормативни актове за висшето образование в страната и вътрешната уредба на отделните дейности в училището, стандартите и насоките за осигуряване на качеството в Европейското пространство за висше образование, както и с изискванията на партньорите при осъществяване на съвместно или подкрепящо от тях обучение на студенти.

Документ: НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО

Означение: **Н**

Версия: **4** / Дата: **01.05.2018 г.**

Изменение: **.../Дата:.....**

Стр. **19 /30**



ВИСШЕ УЧИЛИЩЕ ПО ЗАСТРАХОВАНЕ И ФИНАНСИ

СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО

ISO 9001:2015

8.2.3. Преглед на изискванията за продуктите и услугите

Ръководството на ВУЗФ осъществява периодичен преглед на изискванията по отношение на предлаганите от висшето училище образователни продукти и услуги и съответствието им с потребностите и очакванията на заинтересованите от тях страни. На тази основа се иницират промени в учебните планове и програми на отделните специалности във висшето училище, като се отчитат препоръките и предложенията на обучаващите се в училището лица и представители на бизнеса при тяхното анкетиране и промените в нормативната уредба на висшето образование в страната и в условията за осъществяване на отделните дейности в училището.

8.2.4. Изменения на изискванията за продуктите и услугите

Измененията на изискванията за образователните продукти и услуги във ВУЗФ се осъществяват по установения ред за разработване, обсъждане, приемане и утвърждаване на учебната документация във висшето училище. Извършените в нея промени се огласяват своевременно сред академичната общност на училището и на неговата интернет страница.

8.3. ПРОЕКТИРАНЕ И РАЗРАБОТВАНЕ НА ПРОДУКТИ И УСЛУГИ

8.3.1. Общи положения

ВУЗФ е определило конкретни правила за проектирането и разработването на учебната документация на предлаганите от него специалности и образователни услуги. Те са разписани в **Методическия стандарт за учебната документация във ВУЗФ** и в конкретни вътрешни нормативни актове на висшето училище, свързани с приема, обучението и административното обслужване на студентите, докторантите, специализантите и курсистите в училището.

8.3.2. Планиране на проектирането и разработването

ВУЗФ планира и разработва периодично нови специалности в професионалните направления „Икономика” и нови образователни услуги, за които висшето училище има капацитет.

Предложенията за разкриване на нови специалности или образователни услуги се правят от ректора или от ръководителите на съответните катедри във висшето училище, като се отчитат заинтересованите страни от тях и разполагаемите преподавателски и други ресурси за осъществяване на обучението по съответните специалности или за извършването на услугите.

Решения за разкриване на нови специалности и услуги се вземат от академичния съвет след доказана потребност от такива специалности и услуги в съответствието им с професионалното направление, по което се осъществява и обучение на студенти, и лицензиите за осъществяване на съответните образователни услуги от Центъра за продължаващо и професионално обучение към висшето училище.

При взето решение от академичния съвет за разкриване на нови специалности те се обявяват сред академичната общност и интернет страницата на висшето училище.

Когато към тях се проявява достатъчен интерес, се пристъпва към разработване на учебната им документация, която се обсъжда и приема на заседания на академичния съвет по доклад на декана на академичната програма. Приетата учебна документация се



ВИСШЕ УЧИЛИЩЕ ПО ЗАСТРАХОВАНЕ И ФИНАНСИ

СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО

ISO 9001:2015

предоставя на дирекция „Учебна дейност“ към висшето училище за организиране на приема и обучението на студенти по нови специалности.

8.3.3. Входни елементи за проектирането и разработването

Висшето училище е определило входните елементи за разработването на учебните планове на нови специалности, които са свързани с броя на изучаваните дисциплини през отделните семестри, аудиторната и извънаудиторната заетост на студентите, броя на образователните кредити, продължителността на обучението и начина на дипломиране. Те са регламентирани в **Правилника за учебната дейност на ВУЗФ, Наредбата за приемане и обучение на студенти в магистърската степен във ВУЗФ и Методическия стандарт за учебната документация във висшето училище.**

Входните елементи се актуализират периодично съобразно промените в държавната нормативна уредба на висшето образование в страната и вътрешните нормативни актове на висшето училище.

Подготовката за разработването на нови специалности и услуги включва:

- идентифициране на специалностите и услугите;
- определяне на заинтересованите от тях страни и на необходимите преподаватели и административни служители с изискващата се компетентност;
- определяне на екипите за разработване на новите специалности и услуги и сроковете за тяхното обсъждане от съответните управленски органи във висшето училище;
- наличие на специфични документи, лицензии, сертификати или компетентности за предлаганите нови специалности и услуги;
- изясняване на потенциалните партньори или доставчици на интелектуални продукти, като при необходимост те се канят на разговори за проучване на възможностите за съвместна работа.

При подготовката на съдържателната част на приложенията екипите, разработващи новите специалности и услуги, генерират записи, които се управляват съгласно процедурата **П 04_02 „Управление на записите“**.

8.3.4. Мерки за контрол на проектирането и разработването

ВУЗФ е регламентирало контрола на процеса на проектиране и разработване на учебната документация на предлаганите от него образователни програми, който се осъществява от ресорните заместник-ректори на висшето училище и декана на академичната програма към училището. Неговата цел е да се осигурява съответствие на конкретните образователни програми със стратегическите цели и задачи на висшето училище и политиката му по качеството и осигуреността им с квалифициран преподавателски състав съгласно със законовите изисквания.

8.3.5. Изходни елементи от проектирането и разработването

Изходните елементи от проектирането и разработването на нови специалности са приетите от академичния съвет квалификационни характеристики, учебни планове на новите специалности и учебните програми по включените в тях дисциплини, както и учебните програми за обучението на специализанти и курсисти по нови специалности във висшето училище.



ВИСШЕ УЧИЛИЩЕ ПО ЗАСТРАХОВАНЕ И ФИНАНСИ

СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО

ISO 9001:2015

Учебните планове и програми се актуализират периодично с цел да съответстват по-пълно на изискванията на студентите и практиката по отношение на качеството и актуалността на предлаганото обучение от висшето училище.

Учебната документация за обучението на студентите се съхранява в дирекция „Учебна дейност“, на докторантите – в Центъра за научни изследвания и докторантско обучение, а на специализантите и курсистите – в Центъра за продължаващо и професионално обучение към висшето училище.

8.3.6. Изменения при проектирането и разработването

Изменение при проектирането и разработването на учебната документация на предлаганите от ВУЗФ обучения на студенти и докторанти се правят при нейното обсъждане в катедрите, съвета на академичната програма и съвета на докторските програми. Приетите целесъобразни предложения за промени в съответната учебна документация се отразяват в нея, след което тя се представя в дирекция „Учебна дейност“ или в Центъра за научни изследвания и докторантско обучение за съобразяване с промените при организиране на обучението по конкретните образователни програми.

8.4. УПРАВЛЕНИЕ НА ПРОЦЕСИ, ПРОДУКТИ, УСЛУГИ И ВЪНШНИ ДОСТАВЧИЦИ

8.4.1. Общи положения

ВУЗФ използва като външни доставчици хонорувани преподаватели за обучение на студентите по отделни дисциплини в бакалавърската и магистърската степен, външни хабилитирани лица за участие в научни журита по обявени конкурси за заемане на академични длъжности или за придобиване на докторска степен във висшето училище, софтуерни фирми за разработване, поддържане и подобряване на електронните информационни системи и сървъра на училището, както и фирми за доставка на компютърна и друга техника, консумативи и оборудване, учебна и научна литература и други външни услуги, за които висшето училище няма капацитет.

Възлагането на дейности във ВУЗФ на външни доставчици се осъществява на договорна основа при осигурен контрол за срочното и качествено изпълнение на отделните доставки.

8.4.2. Вид и обхват на управлението

ВУЗФ е определило правила и критерии за оценяване, подбор и преоценка на външните му доставчици на основата на техните доказани способности да изпълняват договорните си задължения в съответствие с изискванията за високо качество на доставяните продукти или услуги.

Критериите за избор на хонорувани преподаватели и външни членове на научни журита по обявени от ВУЗФ конкурси са наличието на подходяща квалификация и професионален опит в съответната област, принципност и конфиденциалност в тяхната работа. След избирането им от академичния съвет на висшето училище, с тях се сключват граждански договори с конкретни права и задължения, които се съхраняват в дирекция „Финансово-счетоводна“ на висшето училище.

Доставчиците на материали, консумативи и оборудване се подбират от административния директор на висшето училище чрез оценяването им по предварително зададени критерии към съответните доставчици, като:

- предложената цена на доставката;

Документ: НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО			
Означение: Н	Версия: 4 / Дата: 01.05.2018 г.	Изменение: .../Дата:.....	Стр. 22 /30



ВИСШЕ УЧИЛИЩЕ ПО ЗАСТРАХОВАНЕ И ФИНАНСИ

СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО

ISO 9001:2015

- срок за изпълнение на доставката;
- условия за плащане на доставката;
- качество на предлаганата доставка;
- фирмена репутация и опит на доставчика;
- коректност при досегашното партньорство с висшето училище.

Ръководителите на отделните структурни звена във ВУЗФ попълват **Заявка за закупуване на стоково-материални ценности Д 08_00-01** (Приложение № 8) или **Заявка за закупуване на консумативи и оборудване Д 08_00-02** (Приложение № 9), които се предоставят на финансовия директор на висшето училище за одобрение. Одобренията от него заявки се предоставят на административен служител в училището, изпълняващ функциите на домакин, за изпълнението на съответната доставка.

При изпълнението на конкретната заявка домакинът извършва входящ контрол на получените материали, консумативи и оборудване по количество, външен вид, цялост, наличие на видими външни повреди и дефекти, срока на доставката и съпътстващата документация за функционалност, ако се изисква такава. Когато той не е компетентен относно закупуването на оборудване, входящият контрол за него се извършва от компетентно лице във висшето училище.

Учебната и научната литература се закупува от библиотеката на ВУЗФ след съгласуване със съответните преподаватели на необходимата литература и разрешение на финансовия директор на висшето училище.

Специализираните софтуерни и други информационни продукти се закупуват от системния организатор или от друго длъжностно лице във висшето училище след доказана необходимост от тях и разрешение на финансовия директор на училището.

8.4.3. Информация, предназначена за външни доставчици

ВУЗФ предоставя на външните доставчици информация за своите изисквания по отношение на количеството, качеството и срока на съответната доставка, както и за безопасното използване на предлаганите от тях материали, консумативи и оборудване.

Когато при входящия контрол се установят несъответствия в доставените материали, консумативи и оборудване в сравнение със заявените изисквания от висшето училище, се прави рекламация към конкретния доставчик и договора отстраняването на несъответствията или доставяне на нов съответстващ продукт.

8.5. ПРОИЗВОДСТВО И ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГИ

8.5.1. Управление на производството и предоставянето на услуги

ВУЗФ управлява всички процеси по разработването и предоставянето на образователни и други услуги съгласно определените за това правила в действащите вътрешни нормативни актове и документи на училището, които са съобразени с държавната уредба висшето образование в страната.

Те се осъществяват при контролирани условия съобразно клаузите на подписаните договори между ректора и приетите студенти и докторанти във висшето училище и допълнителните споразумения към тях, графика на учебния процес, разписанията за аудиторната заетост, изпитните сесии, държавните изпити, защитите на дипломни работи и на дисертационни трудове.

Управлението на процесите по разработването и предоставянето на научни продукти и услуги е регламентирано в **Правилника за научноизследователската**

Документ: НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО

Означение: Н	Версия: 4 / Дата: 01.05.2018 г.	Изменение: .../Дата:.....	Стр. 23 /30
---------------------	---	----------------------------------	--------------------



ВИСШЕ УЧИЛИЩЕ ПО ЗАСТРАХОВАНЕ И ФИНАНСИ
СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО
ISO 9001:2015

дейност на ВУЗФ и Правилника за издателската дейност на ВУЗФ, а по обучението на специализанти и курсисти – в Правилника за дейността на Центъра за продължаващо и професионално обучение към ВУЗФ.

8.5.2. Идентифициране и проследимост

Всички обучаващи се студенти във ВУЗФ се регистрират в главните книги, получават персонален идентификационен (факултетен) номер и им се издават студентски книжки. Цялата информация за студентите от приемането им във висшето училище до тяхното дипломиране се регистрира и съхранява в тази книга като записи. Издадените дипломи за висше образование на съответната образователно-квалификационна степен, за придобита докторска степен, сертификат или свидетелство за придобита квалификация от специализанти и курсисти се завеждат в специални регистри.

Чрез документите по време на обучението (учебни планове, учебни програми, графици на учебния процес, разписания за аудиторната заетост, изпитни протоколи, подадени молби, копия на дипломи и на удостоверения и други документи може да се идентифицира и проследи индивидуално и групово целият процес на обучението на студентите, докторантите, специализантите и курсистите във висшето училище.

8.5.3. Собственост, принадлежаща на клиенти или на външни доставчици

Собственост на студентите във ВУЗФ са оригиналите на техните дипломи за средно образование (за бакалавърската степен) и копия от дипломите им за висше образование (за магистърската степен). Те се съхраняват в дирекция „Учебна дейност“ от записването им за студенти до дипломирането или напускането на висшето училище. Собственост на студентите са също така кандидатстудентските документи и приемните изпитни тестове или есета, както и подадените от тях молби по различни поводи, които се съхраняват до завършване на образованието им. Документите на неприетите и на приетите, но незаписалите се кандидат-студенти, както и изпитните им тестове се съхраняват в дирекция „Учебна дейност“ до приключване на учебната година, в която са кандидатствали във висшето училище, след което се унищожават от дирекцията.

Собственост на докторантите, специализантите и курсистите във висшето училище са всички документи и материали, свързани с тяхното приемане и обучение в училището. Те се съхраняват съответно в Центъра за научни изследвания и докторантско обучение и Центъра за продължаващо и професионално обучение.

При разработването на научни проекти от студенти и докторанти или преподаватели с частично или пълно финансиране от ВУЗФ се определя интелектуалната собственост върху съответните проекти, както и собствеността върху техническите и други средства, придобити по време на изпълнението на проектите.

Собственост на външни доставчици на материали, консумативи и оборудване е предоставяната от тях фирмена и друга информация, свързана с конкретните доставки. Тя се съхранява от административния директор на висшето училище или от служителя, изпълняващ функциите на доставчик в училището.

Собственост на външни доставчици е и интелектуалният продукт, предоставен на висшето училище от хоноруваните преподаватели в него и участниците в научни журита от други висши училища и институции в страната и чужбина.



ВИСШЕ УЧИЛИЩЕ ПО ЗАСТРАХОВАНЕ И ФИНАНСИ

СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО

ISO 9001:2015

Личните данни на студентите, докторантите, специализантите и курсистите се обработват и съхраняват съгласно изискванията на **Закона за защита на личните данни** и на **Регламента (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 г. относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и свободното движение на такива данни**. Ръководството на ВУЗФ е разработило и огласило по подходящ начин изискващите се документи за прилагането на този документ във висшето училище и е определило служител в училището като администратор на база лични данни на академичната общност.

8.5.4. Предпазване

Предоставяните образователни услуги се предпазват чрез спазване на изискванията на **Правилника за учебната дейност на ВУЗФ** и другите вътрешни нормативни актове на висшето училище, свързани с приема и обучението на студенти, докторанти, специализанти и курсисти в училището. Когато се установят несъответствия при предоставяните услуги, те се разглеждат по описаните правила в процедурата **П 10_01 „Управление на несъответствията“**.

Интелектуалните продукти на преподавателите и на обучаващите се лица във висшето училище се предпазват съгласно **Закона за авторското право и сродните му права**.

8.5.5. Дейности след доставка

В случаите, когато обучавалото се лице във ВУЗФ е загубило удостоверяващ документ за това (диплома, приложение към нея, европейско дипломно приложение и други документи), то има възможност да поиска издаване от висшето училище на дубликат на съответния документ, за което се заплаща конкретна такса, определена от ректора на училището.

8.5.6. Управление на измененията

Висшето училище е определило правила за управление на измененията в договорените условия за обучение на студентите (промяна на специалност или форма на обучение, обучение по втора специалност, в съкратен срок или по индивидуален план). Те са разписани в **Правилника за учебната дейност на ВУЗФ** и **Наредбата за приемане и обучение на студенти в магистърската степен във ВУЗФ**.

8.6. ПУСКАНЕ НА ПРОДУКТИ И УСЛУГИ

ВУЗФ прилага подходящи правила за проверка на спазването на изискванията по отношение на изходните елементи за проектирането и разработването на учебната документация на предлаганите от него образователни програми и услуги преди започване на обучението по тях. Това се постига при обсъждането и приемането на документацията им на заседания на академичния съвет и на други колективни управленски органи във висшето училище. Резултатите от техните обсъждания се отразяват в протоколите от заседанията на съответните органи, които се съхраняват по установения в училището ред.

Документ: НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО			
Означение: Н	Версия: 4 / Дата: 01.05.2018 г.	Изменение: ... / Дата:	Стр. 25 / 30



ВИСШЕ УЧИЛИЩЕ ПО ЗАСТРАХОВАНЕ И ФИНАНСИ

СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО

ISO 9001:2015

8.7. УПРАВЛЕНИЕ НА НЕСЪОТВЕТСТВАЩИ ИЗХОДНИ ЕЛЕМЕНТИ

Когато при обсъждането на учебната документация на отделните образователни програми се установи, че някои изходни елементи за тяхното разработване не са съобразени със законовите изисквания, документацията се връща на нейния вносител за отстраняване на констатираните несъответствия, след което се внася за ново обсъждане от съответните управленски органи.

Управлението на несъответствията в изходните елементи за разработването на отделните образователни програми се осъществява по разписаните правила в процедурата П 10_01 „Управление на несъответствията”.

9. ОЦЕНЯВАНЕ НА РЕЗУЛТАТНОСТТА

9.1. НАБЛЮДЕНИЕ, ИЗМЕРВАНЕ, АНАЛИЗ И ОЦЕНЯВАНЕ

9.1.1. Общи положения

ВУЗФ е определило подходящи правила и методи за наблюдение и оценяване на процесите във връзка с обучението на студентите, докторантите, специализантите и курсистите в училището и внедрената СУК. Те се осъществяват съгласно изискванията на вътрешните нормативни актове и документи на висшето училище и СУК по отношение на администрирането на приема и оценяването на студентите, спазването на графика на учебния процес и разписанията за аудиторната заетост, организирането на преддипломния стаж и срочното дипломиране на студентите.

Учебният процес във висшето училище се наблюдава и контролира от ректора, заместник-ректора по учебната дейност и качеството, декана на академичната програма, ръководителите на катедрите и дирекция „Учебна дейност” към училището. Техните отговорности в това отношение са регламентирани в **Правилника за учебната дейност на ВУЗФ**.

Наблюдението и оценяването на качеството на подготовката на студентите се осъществява чрез установената система на текущ контрол, семестриални изпити, държавни изпити и защиты на дипломни работи. Успеваемостта на студентите се обсъжда периодично на заседания на органите за управление на учебния процес във висшето училище, като при необходимост се предприемат конкретни мерки за нейното повишаване.

Процесите във връзка с обучението на докторантите, специализантите и курсистите се наблюдават и оценяват от ресорните заместник-ректори на висшето училище, а процесите по доставките на материали, консумативи и оборудване – от административния директор на училището.

9.1.2. Удовлетвореност на заинтересованите страни

Информация за удовлетвореността на студентите и другите заинтересовани страни от качеството на осъществяваното обучение във висшето училище се събира чрез:

- анкетни проучвания сред тях за мнението им за качеството на обучението и административното обслужване във висшето училище;
- преки комуникации със студентите, докторантите, специализантите и курсистите;
- анкетни проучвания сред дипломираните се студенти и защитили дисертационните си трудове докторанти;



ВИСШЕ УЧИЛИЩЕ ПО ЗАСТРАХОВАНЕ И ФИНАНСИ

СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО

ISO 9001:2015

- проучвания сред специалисти от практиката и работодатели на кадри на висшето училище;

- системата за работа с жалби и искания на студентите и докторантите.

Събраната информация чрез тези източници се обобщава и обсъжда на заседания на съвета по качеството и на ректорския съвет. При необходимост се предприемат конкретни действия за подобряване на удовлетвореността на студентите и другите заинтересовани страни от качеството на обучението в училището.

9.1.3. Анализ и оценяване

Във висшето училище се събират и анализират подходящи данни за оценяване на ефикасността на СУК и възможностите за нейното подобряване. Техният анализ позволява да се получи обективна информация за:

- удовлетвореността на студентите от получените знания, придобитите умения, академичния състав и материалната база на висшето училище;
- мненията и изискванията на студентите и другите заинтересовани страни за качеството на предлаганите услуги от висшето училище;
- тенденциите в развитието на процесите във висшето училище и възможностите за предприемане на превантивни или коригиращи действия.

Резултатите от анализите се обсъждат на заседания на ректорския или академичния съвет. На тях се вземат конкретни решения за подобряване и усъвършенстване на отделните дейности и процеси във висшето училище, свързани с прилаганата СУК, както и за овладяване на рисковете във връзка с тях.

9.2. ВЪТРЕШНИ ОДИТИ

Във ВУЗФ се приема ежегодно план за извършване на вътрешни одити през съответната календарна година, чието изпълнение се контролира от представители на ръководството на висшето училище по качеството. Тяхната цел е да се осигурява надеждна информация за пълнотата и ефикасното функциониране на СУК в училището и за нейното съответствие с приложимите стандарти за качеството.

Вътрешни одити се извършват във всички структурни звена на ВУЗФ. Техният персонал съдейства за провеждане на одитите, показва слабите места в СУК и предлага съответни превантивни или коригиращи действия за подобряване на системата или на отделните дейности и процеси, свързани с нея. Докладите за извършените вътрешни одити се обсъждат и приемат на заседания на съвета по качеството и на прегледи на СУК от ръководството на висшето училище.

Правилата за извършване на вътрешни одити са регламентирани в процедурата П 09_01 „Вътрешни одити”.

9.3. ПРЕГЛЕД ОТ РЪКОВОДСВОТО

9.3.1. Общи положения

Ръководството на ВУЗФ провежда преглед на СУК най-малко веднъж годишно съгласно заповед на ректора, за да се оцени функционирането на системата и отстранят евентуални несъответствия в нея. То може да провежда преглед на СУК и през кратки периоди при:

- съществени промени в политиката и целите по качеството на висшето училище;

Документ: НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО			
Означение: Н	Версия: 4 / Дата: 01.05.2018 г.	Изменение: .../Дата:.....	Стр. 27 /30



ВИСШЕ УЧИЛИЩЕ ПО ЗАСТРАХОВАНЕ И ФИНАНСИ
СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО
ISO 9001:2015

- негативни резултати от вътрешни и външни одити на системата;
- проблеми при осъществяването на отделните дейности във висшето училище;
- промени в държавните нормативни актове за висшето образование в страната и във вътрешните нормативни актове и документи на висшето училище;
- констатиране на корупционен риск при обучението и административното обслужване на студентите, докторантите, специализантите и курсистите във висшето училище;
- други условия, затрудняващи функционирането на системата.

Преглед на СУК от ръководството на ВУЗФ се провежда задължително преди контролен или ресертификационен одит на системата. Целта на този преглед е да се създаде увереност в ръководството на висшето училище за актуалността, адекватността и ефикасността на СУК, както и да се оцени необходимостта от подобрения в нея, включително и на политиката и целите по качеството на училището.

Обсъжданите въпроси на прегледа и взетите на него решения със съответни срокове за изпълнение се отразяват в **Протокол от преглед на системата за управление на качеството от ръководството на Висшето училище по застраховане и финанси Д 09_00-01** (Приложение № 10).

9.3.2 Входни елементи за прегледа от ръководството

Входните елементи за прегледа на СУК от ръководството на ВУЗФ са предпоставка за осигуряване на обективна оценка за ефикасното функциониране на системата съобразно стратегическите цели и задачи на висшето училище. Те включват достоверна информация за:

- изпълнението на целите на висшето училище през предходната година;
- резултатите от извършените вътрешни одити на СУК или на отделни дейности във висшето училище, свързани със системата;
- удовлетвореността на студентите, докторантите, специализантите и курсистите за качеството на обучението и административното обслужване във висшето училище;
- осъществяването на дейностите и процесите във висшето училище и тяхното съответствие с политиката и целите по качеството;
- състоянието на превантивните и коригиращите действия във висшето училище;
- изпълнението на решенията от предходни прегледи на СУК от ръководството на висшето училище;
- промените в държавните нормативни актове за висшето образование в страната и във вътрешните нормативни актове и документи на висшето училище, които могат да повлияят на СУК на училището;
- насоките за подобряване на СУК на висшето училище.

Прегледът на СУК от ръководството се основава на достоверни входни данни, за да се направят верни изводи и се вземат правилни управленски решения.

9.3.3. Изходни елементи от прегледа на ръководството

Резултатите от прегледа на СУК от ръководството на ВУЗФ включват решения и действия, свързани със:

- повишаването на ефикасността на СУК и на свързаните с нея дейности;

Документ: НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО			
Означение: Н	Версия: 4 / Дата: 01.05.2018 г.	Изменение: .../Дата:.....	Стр. 28 /30



ВИСШЕ УЧИЛИЩЕ ПО ЗАСТРАХОВАНЕ И ФИНАНСИ

СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО

ISO 9001:2015

- подобряването на качеството на обучението на студентите, докторантите, специализантите и курсистите във висшето училище;
- осигуряването на ресурси за осъществяване на отделните дейности и процеси във висшето училище.

Исходните елементи от прегледа на СУК от ръководството на ВУЗФ се отразяват в протокола от прегледа. Той се съхранява от представителя на ръководството на висшето училище по качеството, който контролира изпълнението на съответните решения.

10. ПОДОБРЯВАНЕ

10.1. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Подобряването на СУК на ВУЗФ е процес, който се планира, осъществява и контролира, за да се гарантира постоянното му прилагане във висшето училище. На основата на анализите и оценките на прегледите на СУК от неговото ръководство се определят мерки за подобряване на системата, които включват:

- поставяне на нови, по-високи цели и изисквания към качеството на предлаганото обучение от висшето училище;
- определяне на превантивни действия и на ресурси за тяхното осъществяване;
- предотвратяване или намаляване на нежелани въздействия върху функционирането на СУК;
- дефиниране на насоките за повишаване на ефикасността на отделните дейности, свързани със СУК.

Всички дейности по подобряването на СУК се контролират, за да се гарантира постигане на поставените цели и повишаване на способността на ВУЗФ да предоставя обучение, отговарящо на изискванията на студентите и другите заинтересовани страни, както и на законодателството за висшето образование в страната.

10.2. НЕСЪОТВЕТСТВИЯ И КОРИГИРАЩИ ДЕЙСТВИЯ

Несъответствия могат да бъдат установени от преподавателите и административните служители във ВУЗФ на всеки етап от планирането, разработването и предоставянето на образователни и други услуги от висшето училище. Тяхното откриване и идентифициране се извършва при отчитане на спецификата на отделните услуги и на изискванията на студентите, докторантите и другите заинтересовани страни към тях.

Правилата за управление на несъответствията са описани в процедурата **П 10_01 „Управление на несъответствията”**, на коригиращите действия – в процедурата **П 10_02 „Коригиращи действия”**, а на превантивните действия – в процедурата **П 10_03 „Превантивните действия”**.

10.3. ПОСТОЯННО ПОДОБРЯВАНЕ

Постоянното подобряване на СУК е осъзната отговорност и ангажимент на ръководството на ВУЗФ. То осигурява своевременно необходимите за това условия и ресурси и оценява периодично отделните дейности и процеси във висшето училище за съответствието им с декларираната от него политика по качеството.

Обективен показател за непрекъснатото подобряване на СУК е повишаването на удовлетвореността на студентите, докторантите и другите заинтересовани страни от

Документ: НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО

Означение: Н	Версия: 4 / Дата: 01.05.2018 г.	Изменение: .../Дата:.....	Стр. 29 /30
---------------------	---	----------------------------------	--------------------



ВИСШЕ УЧИЛИЩЕ ПО ЗАСТРАХОВАНЕ И ФИНАНСИ
СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО
ISO 9001:2015

качеството на предлаганото обучение, осигуряването на конкурентни предимства, поддържането на коректни отношения с доставчиците, както и на удовлетвореността на персонала от осъществяваните дейности във висшето училище.

П Р И Л О Ж Е Н И Я

1. Организационно-функционална структура на Висшето училище по застраховане и финанси
2. Списък на нормативната база на Висшето училище по застраховане и финанси Д 02_00-01
3. Схема на последователността на осъществяване на основните процеси във Висшето училище по застраховане и финанси Д 04_00-01
4. Протокол от заседание на съвета по качеството към Висшето училище по застраховане и финанси Д 05_00-01
5. План на целите на Висшето училище по застраховане и финанси през 20.....г. Д 06_00-01
6. Личен картон за въвеждащо обучение на административен служител във Висшето училище по застраховане и финанси Д 07_00-01
7. Регистър на абонатите на документите на СУК Д 07_00-02
8. Заявка за закупуване на стоково-материални ценности Д 08_00-01
9. Заявка за закупуване на консумативи и оборудване Д 08_00-02
10. Протокол от преглед на системата за управление на качеството от ръководството на Висшето училище по застраховане и финанси Д 09_00-01

Документ: НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО			
Означение: Н	Версия: 4 / Дата: 01.05.2018 г.	Изменение: .../Дата:.....	Стр. 30 /30

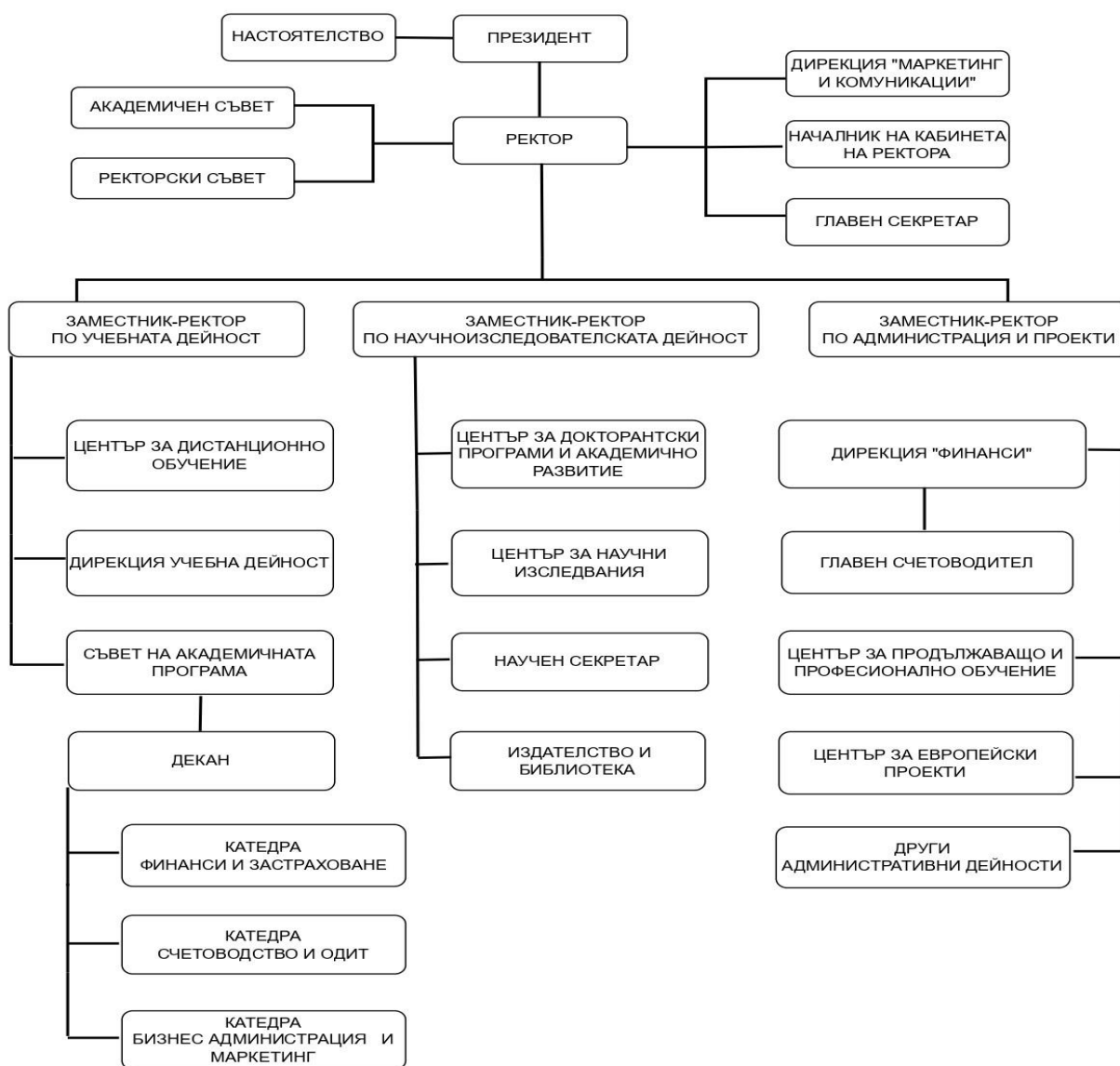


ВИСШЕ УЧИЛИЩЕ ПО ЗАСТРАХОВАНЕ И ФИНАНСИ
СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО
ISO 9001:2015



ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

ОРГАНИЗАЦИОННО-ФУНКЦИОНАЛНА СТРУКТУРА
НА ВИСШЕТО УЧИЛИЩЕ ПО ЗАСТРАХОВАНЕ И ФИНАНСИ



Документ: **НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО**

Означение: **Н**

Версия: **4** / Дата: **01.05.2018 г.**

Изменение: **1**/Дата: **20.11.2023 г.**

Стр. **1** / **1**



ВИСШЕ УЧИЛИЩЕ ПО ЗАСТРАХОВАНЕ И ФИНАНСИ
СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО
ISO 9001:2015

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

СПИСЪК
на нормативната база на
Висшето училище по застраховане и финанси

№	ДЪРЖАВНИ НОРМАТИВНИ АКТОВЕ
1.	Закон за висшето образование
2.	Закон за професионалното образование и обучение
3.	Закон за насърчаване на научните изследвания
4.	Закон за кредитиране на студентите и докторантите
5.	Закон за авторското право и сродните му права
6.	Закон за здравословни и безопасни условия на труд
7.	Закон за развитието на академичния състав в Република България
8.	Правилник за прилагане на Закона за развитието на академичния състав в Република България
9.	Наредба за държавните изисквания за приемане на студенти във висшите училища на Република България
10.	Наредба за държавните изисквания за придобиване на висше образование на образователно-квалификационните степени „бакалавър”, „магистър” и „специалист”
11.	Наредба за държавните изисквания за организиране на дистанционна форма на обучение във висшите училища
12.	Наредба за държавните изисквания за признаване на придобитото висше образование и завършени периоди на обучение в чуждестранни висши училища
13.	Наредба за осигуряване на качеството на професионалното обучение и образование
14.	Наредба за държавните изисквания към съдържанието на основните документи, издавани от висшите училища
15.	Наредба за прилагане на система за натрупване и трансфер на кредити във висшите училища
Вътрешни нормативни актове и документи	
1.	Правилник за дейността на Настоятелството на ВУЗФ
2.	Правилник за устройството и дейността на ВУЗФ
3.	Правилник за учебната дейност на ВУЗФ
4.	Правилник за обучение на студенти в дистанционна форма във ВУЗФ
5.	Правилник за приемане и обучение на докторанти във ВУЗФ
6.	Правилник за научноизследователската дейност на ВУЗФ
7.	Правилник за издателската дейност на ВУЗФ
8.	Правилник за условията и реда за заемане на академични длъжности във ВУЗФ
9.	Правилник за условията и реда за признаване на придобитото висше образование и завършени периоди на обучение в чуждестранни висши училища на ВУЗФ
10.	Правилник за дейността на Центъра за дистанционно обучение към ВУЗФ
11.	Правилник за дейността на Центъра за продължаващо и професионално обучение към ВУЗФ



ВИСШЕ УЧИЛИЩЕ ПО ЗАСТРАХОВАНЕ И ФИНАНСИ
СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО
ISO 9001:2015

12.	Правилник за дейността на Центъра за кариерно развитие към ВУЗФ
13.	Правилник за организацията и дейността на студентския съвет към ВУЗФ
14.	Правилник за дейността на съвета по качеството към ВУЗФ
15.	Наредба за атестиране на академичния състав на ВУЗФ
16.	Наредба за приемане на студенти за обучение в бакалавърската степен във ВУЗФ
17.	Наредба за приемане и обучение на студенти в магистърската степен във ВУЗФ
18.	Правила за прилагане на системата за натрупване и трансфер на кредити във ВУЗФ
19.	Правила за международната мобилност във ВУЗФ
20.	Правила за преддипломния стаж на студентите във ВУЗФ
21.	Правила за прилагане на система за санкциониране на студентите във ВУЗФ
22.	Правила за предоставяне на стипендии на студенти във ВУЗФ
23.	Методически стандарт за учебната документация във ВУЗФ
24.	Стратегия за развитието на ВУЗФ до 2020 г.



ВИСШЕ УЧИЛИЩЕ ПО ЗАСТРАХОВАНЕ И ФИНАНСИ
СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО
ISO 9001:2015

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3

С Х Е М А
на последователността на осъществяване на основните процеси
във Висшето училище по застраховане и финанси





ВИСШЕ УЧИЛИЩЕ ПО ЗАСТРАХОВАНЕ И ФИНАНСИ
СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО
ISO 9001:2015

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4

ПРОТОКОЛ
от заседание на съвета по качеството
към Висшето училище по застраховане и финанси

Днес, 20... г., от часа в се проведе заседание на съвета по качеството към Висшето училище по застраховане и финанси (ВУЗФ). Заседанието се ръководи от

На заседанието присъстваха:

.....

От заседанието отсъстваха:

.....

Заседанието се проведе при следния дневен ред:

1.
Докладва:
2.
Докладва:
3.
Докладва:

На заседанието се взеха следните решения:

№	Решения	Срок	Отговорник	Изпълнение (да/не, частично)
1.				
2.				
3.				
4.				

ПРОТОКОЛИСТ:.....
(име и фамилия)

Дата:



ВИСШЕ УЧИЛИЩЕ ПО ЗАСТРАХОВАНЕ И ФИНАНСИ
СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО
ISO 9001:2015

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5

П Л А Н

**на целите на Висшето училище по застраховане и финанси
през 20... г.**

№	ЦЕЛ	ОТГОВОРНИК	СРОК
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			



ВИСШЕ УЧИЛИЩЕ ПО ЗАСТРАХОВАНЕ И ФИНАНСИ
СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО
ISO 9001: 2015

ПРИЛОЖЕНИЕ № 6

ЛИЧЕН КАРТОН

**за въвеждащо обучение на административен служител
във Висшето училище по застраховане и финанси**

Служител:
(име, презиме и фамилия)

Длъжност:

Структурно звено:

Тематика на обучението	Име и фамилия на лицето, провело обучението	Удостоверяване от служителя за проведеното обучение	
		Дата	Подпис
Организационно-функционална структура на ВУЗФ			
Документация и изисквания на СУК на ВУЗФ			
Вътрешни нормативни актове, свързани с дейността на струк- турното звено			
Организация на дейността на структурното звено			
Безопасност на труда, условия на труд, противопожарна охрана и защита на лични данни			



ВИСШЕ УЧИЛИЩЕ ПО ЗАСТРАХОВАНЕ И ФИНАНСИ
СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО
ISO 9001:2015

ПРИЛОЖЕНИЕ № 7

РЕГИСТЪР

**на абонатите на документите на системата за управление на
качеството на Висшето училище по застраховане и финанси**

Наименование на документа на СУК:.....

АБОНАТИ НА ДОКУМЕНТА					
Оригинал или копие (№...)	Име и фамилия	Длъжност	Дата	Подпис	Смяна на абоната



ВИСШЕ УЧИЛИЩЕ ПО ЗАСТРАХОВАНЕ И ФИНАНСИ
СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО
ISO 9001:2015

ПРИЛОЖЕНИЕ № 8

Одобрил:

(гл. ас. д-р Радостин Вазов,
административен директор на ВУЗФ)

З А Я В К А

за закупуване на стоково-материални ценности

Наименование на стоково-материалните ценности	Количество (брой)	Цена (лв.)	Име и фамилия на служителя



ВИСШЕ УЧИЛИЩЕ ПО ЗАСТРАХОВАНЕ И ФИНАНСИ
СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО
ISO 9001: 2015

ПРИЛОЖЕНИЕ № 9

Одобрил:

(гл. ас. д-р Радостин Вазов,
административен директор на ВУЗФ)

З А Я В К А
за закупуване на консумативи и оборудване

Наименования на консумативите или оборудването	Количество	Цена (лв.)	Стойност (лв.)	Структурно звено

гр. София,20 ...г.

Служител:
(подпис)

Ръководител на
структурното звено:
(подпис)



ВИСШЕ УЧИЛИЩЕ ПО ЗАСТРАХОВАНЕ И ФИНАНСИ
СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО
ISO 9001:2015

ПРИЛОЖЕНИЕ № 10

ПРОТОКОЛ

**от преглед на системата за управление на качеството от
ръководството на Висшето училище по застраховане и финанси**

Днес, 20... г., от часа в се проведе преглед на системата за управление на качеството (СУК) от ръководството на Висшето училище по застраховане и финанси.

На прегледа присъстваха:

.....

От прегледа отсъстваха:

.....

Прегледът се проведе при следния дневен ред:

1.
Докладва:
2.
Докладва:
3.
Докладва:

На прегледа се взеха следните решения:

РЕШЕНИЯ	Изпълнение (да/не, частично)
1. Срок: Отговорник:	
2. Срок: Отговорник:	
3. Срок: Отговорник:	

Протоколист:
(име и фамилия)