


Процедура по управление на качеството	
ПК 2-04	
Анкетни проучвания	

**ЧАСТНО ВИСШЕ УЧИЛИЩЕ  
КОЛЕЖ ПО ТУРИЗЪМ  
БЛАГОЕВГРАД**

Ул. „Полковник Димов” № 1

Процедурата е приета с Решение на съвета по качеството,

Протокол № 4/03.09.2010 год.

Изменение и допълнение – Протокол № 2/12.03.2018 год.


Утвърждавам:

Ректор:

/проф. д-р В. Жечев



Име на файла: ПК 2-04	Дата на отпечатване: 2010 г	Версия: 1	Страница 1 от 3
--------------------------	--------------------------------	-----------	-----------------

Процедура по управление на качеството	
ПК 2-04	
Анкетни проучвания	

#### 1. Цел

Установяване на изискванията, потребностите и удовлетвореността на клиентите чрез формулиране на съответни правила.

#### 2. Сфера на приложение

Във всички организационни звена в структурата на Колеж по туризъм, включени в системата за управление на качеството.

#### 3. Основни понятия

Удовлетвореност на клиента: оценка на клиента за степента на изпълнение на неговите потребности, изисквания и очаквания.

#### 4. Отговорности

Отговорникът по качеството е отговорен за предварителната организация и осъществяването на прилагането на правилата за установяване на изискванията, потребностите и удовлетвореността на клиентите.

#### 5. Видове дейности

##### А. Клиентски изисквания и тяхната оценка

Изискванията на потенциални студенти: за изследване на становището на потенциалните студенти относно тяхното бъдещо обучение се попълват въпросници от завършващи средно си образование ученици, и въпросници, които се попълват от кандидат-студентите в деня на подаване на документи за кандидатстване в Колежа по туризъм.

Изисквания на фирми и организации: за изследване на становището и изискванията на пазара на труда (фирми, стопански, съсловни организации и институции от сферата на услугите и общественения сектор) се създава въпросник за оценка на необходимостта от завършващите специалисти в Колеж по туризъм.


##### Б. Степен на удовлетвореност на клиентите

Степента на удовлетвореност на клиентите на Колеж по туризъм (студенти, фирми и организации) се установява чрез следните форми:

- а) натрупване и завеждане на документи, които съдържат препоръки, рекламации и насоки на клиенти във връзка с качеството на обучението в Колеж по туризъм;
- б) съхраняване на положителните отзиви от клиенти в писмен вид относно качеството на обучението в Колежа;
- в) съставяне на въпросници с цел установяване на удовлетвореността на клиентите, които трябва да бъдат утвърдени от Ректора на ЧВУ Колеж по туризъм.

За получаване на комплексна информация относно измерването на удовлетвореността на студентите се утвърждават съответни въпросници, които се ползват през целия цикъл на обучение: за оценка качеството на обучение по изучавана дисциплина; за оценка качеството на практическо обучение на студентите; за изследване на мнението на студентите за административното обслужване;

Име на файла: ПК 2-04	Дата на отпечатване: 2010 г.	Версия: 1	Страница 2 от 3
--------------------------	---------------------------------	-----------	-----------------

Процедура по управление на качеството	
ПК 2-04	
Анкетни проучвания	

за проучване на становището на студенти, на които предстои дипломиране; измерване на цялостната удовлетвореност от проведеното обучение на дипломиращите се студенти след полагането на държавните изпити; измерване на удовлетвореността на завършили студенти с цел установяване на тяхната професионална реализация.

За проследяване на професионалното развитие на завършилите студенти и за оценка на качеството на тяхното обучение в Колеж по туризъм от потребителите на пазара на труда е разработена анкета за проучване мнението на работодателите за подготовката на завършилите студенти.

Получените данни от измерването на удовлетвореността на клиентите (препоръки, рекламации, положителни отзиви) се анализират и резултатите се обсъждат при Прегледа от ръководството на ЧВУ Колеж по туризъм. Резултатите, получени след обобщаването на попълнените въпросници, се анализират на равнище катедри и на равнище колеж, както и на ежегодния Преглед от ръководството.

В. Управление на информацията от въпросниците, в които се съдържат данни за степента на удовлетвореност на клиентите.

Важно е да се спазва изискването анализиратите данни да се съхраняват така, че да не се допуска произволен достъп и разгласяване. Всички, които служебно получават тази информация, трябва да бъдат инструктирани за начина на нейната обработка и съхранение. След обработката и структурирането на данните от попълнените въпросници резултатите се предават на ръководителите на катедри. Събраната информация трябва да бъде защитена в степен, която гарантира нейното ефективно използване.

#### 6. Получатели

Тази управленска процедура получават: Ректор, Заместник-ректор, Отговорник по качеството, Ръководители катедри, Ръководители отдели и звена, Администратор на информационната система.

#### 7. Приложения

Няма.

Име на файла: ПК 2-04	Дата на отпечатване: 2010 г.	Версия: 1	Страница 3 от 3
--------------------------	---------------------------------	-----------	-----------------