

**План
по качеството
за управление на легловата
база на Общежитията – П1**

<i>Висше Строително Училище "Любен Каравелов"</i>	Версия: 01	30.05.2005г.	Лист 2
План по качеството за хотелиерската дейност – П1			

Утвърдил:

Ректор:

/ доц. д-р инж. Г. Годинячки/

Екземпляр:

Контролиран

Неконтролиран

Този План по качеството е собственост на Организацията *Висше Строително Училище "Любен Каравелов"*, която единствена може да го разпространява и разрешава цялостното или частичното му копиране.

Влиза в сила от 08.06.2005 г.

СЪДЪРЖАНИЕ

СЪДЪРЖАНИЕ	3
1. Политика по качеството	4
2. Профил	4
3. Организация	4
4. Система за управление на качеството	4
5. Отговорност на Ръководството	4
5.1. Ангажимент на Ръководството	4
5.2. Насоченост към заинтересованите страни	5
5.3. Политика по качеството.....	5
5.4. Планиране	5
5.5. Отговорности, пълномощия и взаимоотношения	6
5.6. Преглед на ръководството	7
6. Управление на ресурсите	7
6.1. Планиране и осигуряване на ресурсите.....	7
6.2. Човешки ресурси	7
6.3. Инфраструктура.....	8
6.4. Работна среда.....	8
7. Реализация на услугата	9
7.1. Планиране на дейността	9
7.2. Процеси свързани с Клиента	10
7.3. Проектиране и разработка	14
7.4. Закупуване.....	14
7.5. Управление на процеса по предоставяне за ползване на легловата база на Общежитие №1 ...	19
7.6. Управление на средствата за контрол, наблюдение и измерване.....	24
8. Измерване, анализ и подобрене	24
8.1. Основни положения	24
8.2. Наблюдение и измерване.....	25
8.3. Управление на несъответстващ ресурс/процес/услуга	27
8.4. Анализ на данните	28
8.5. Подобрене	28
9. Приложения	28

Висше Строително Училище “Любен Каравелов”	Версия: 01	30.05.2005г.	Лист 4
План по качеството за хотелиерската дейност – П1			

1. Политика по качеството

Политиката по качеството и включените в нея цели, отнасящи се до управлението на легловата база в Общежития № 3, 4 и 5 на Висше Строително Училище /ВСУ/ “ Любен Каравелов” са отразени в Наръчника по качеството на Организацията.

Специфичните цели, касаещи управлението на легловата база в Общежитие №5 са:

- Подобряване на частта, предназначена за гости , с оглед получаване на категория на хотел.
- Разширяване на пазара чрез предоставяне на конкурентни хотелиерски услуги.

2. Профил

Профилът на Организацията е отразен в Раздел 2 на Наръчника по качеството.

3. Организация

Организационната структура, както и отговорностите, пълномощията, правата и задълженията на Длъжностните лица във ВСУ “Любен Каравелов” са описани в Раздел 3 на Наръчника по качеството.

4. Система за управление на качеството

Общите положения на Системата за управление на качеството на ВСУ “Любен Каравелов” и изискванията към документацията на Организацията са отразени в Раздел 4 на Наръчника по качеството и в Процедури по качеството ПК 04_01 и ПК 04_02.

Настоящият План по качеството обхваща дейността предоставяне на леглова база на студенти и гости-Клиенти в рамките на **Общежитие №3, 4 и 5** , което **включва общежитие за студенти и част, предназначена за гости, /тип хотел/.**

В този План по качеството се прави изключение по:

- Раздел 7, т.7.3 – тъй като в Организацията липсват процеси, свързани с проектиране и разработка на нови продукти/услуги;
- Раздел 7, т.7.5.4 – тъй като в Организацията липсват процеси, свързани с придобиване, наемане, обработка или съхраняване на продукти, които са собственост на Клиенти;
- Раздел 7, т.7.6 – тъй като в Организацията не се поддържа и използва контролно-измервателно оборудване, подлежащо на метрологичен контрол.

5. Отговорност на Ръководството

5.1. Ангажимент на Ръководството

Ръководството гарантира и демонстрира своята ангажираност и активно участие при разработване, внедряване и поддържане на Системата за управление на качеството, в посока задоволяване изискванията на Клиентите и другите заинтересовани страни. Това се постига чрез предприемане на определените в Раздел 5, т.5.1 на Наръчника по качеството действия.

ВИСШЕ СТРОИТЕЛНО УЧИЛИЩЕ “ЛЮБЕН КАРАВЕЛОВ”- СОФИЯ

5.2. Насоченост към заинтересованите страни

По дейността предоставяне на леглова база на студенти и гости, Помощник Ректорът на Организацията идентифицира заинтересованите страни и определя техните потребности и очаквания. **Заинтересованите страни** в случая са:

- **Клиентите**, това са:
 - Обучаемите /студенти и курсисти/, които желаят да ползват услугите на общежитията № 3, 4 и 5;
 - Гости на Обучаемите;
 - Гости и/или **Партньори** на ВСУ “Любен Каравелов” – при провеждане на големи специализирани мероприятия с участието на външни специалисти от страната и чужбина.
- **Държавата** – като Орган, определящ нормативните изисквания към осъществяването на дейностите във ВСУ “Любен Каравелов”;
- **Ръководството и Персоналът**, включващ Помощник Ректорът, Началник сектор” Студентски общежития и стол”, администрация и обслужващ персонал;
- **Доставчици** на необходимите материални ресурси.

Установяването на обратна връзка с Клиентите, както и прилагане на средства за популяризиране на дейностите на Организацията, включително управлението на легловата база на Общежитията №3, 4 и 5, се осъществява, съгласно Раздел 5, т.5.2 от Наръчника по качеството.

Степента на удовлетвореност и определяне на потребностите на Клиентите се установяват с помощта на **Анкетни карти ДК П1_05-01** /Приложение 1/, които се попълват от Клиентите. На заседание на Ректорски съвет се отчитат и изследват резултатите от анкетирането и на тази основа се преминава към проучване на възможността за предприемане на коригиращи / превантивни действия / действия за подобрения.

Назначена е Комисия по социално-битовите въпроси на учащите се /КСБВУ/. До КСБВУ се адресират предложенията и оплакванията, като същата носи отговорност за тяхното разрешаване, съгласно Правилник за вътрешния ред в стаите за гости и общежитията. В портиерната на всеки блок има **Книга за предложения и оплаквания ДК П1_05-02** /Приложение 2/, която се предоставя на живущите при поискване.

Ползването на общежитията №3,4 и 5 1 цели създаването на възможности за продължаване на учебния процес и в извънаудиторни условия и за пълноценен отдих.

5.3. Политика по качеството

Ръководството на ВСУ “ Любен Каравелов” е разработило своята Политика по качеството като средство за управление на Организацията, с цел подобряване на вече постигнатите резултати.

Политиката по качество на Организацията е равнозначна, неизменна част от цялостната Политика и Стратегия на Организацията.

При определянето на своята Политика, Ръководството на Организацията взема предвид действия, посочени в Раздел 5, т.5.3 от Наръчника по качеството.

5.4. Планиране

Планиране, дефиниране и контрол на съответствието и изпълнението на Политиката и целите по йерархични нива в Организацията, и на Системата за управление на качеството се осъществява съгласно Раздел 5, т.5.4 от Наръчника по качеството.

ВИСШЕ СТРОИТЕЛНО УЧИЛИЩЕ "ЛЮБЕН КАРАВЕЛОВ"- СОФИЯ

5.5. Отговорности, пълномощия и взаимоотношения

5.5.1. Отговорности и пълномощия

Отговорностите, правата, задълженията и пълномощията на Длъжностните лица, отговарящи за обслужването на Общежитията № 3, 4 и 5 в Организацията се дефинират, приемат, регламентират и променят със Заповед на Ректора. Те се определят в Длъжностните характеристики, както и частично в Щат на Висше строително училище

"Любен Каравелов", Организационната структура, Правилниците и Правилата на Организацията. Всеки служител удостоверява, че е запознат със съдържанието на Длъжностната характеристика, Системата за управление на качеството и касаещите го Правилници и Правила, и приема принадлежащите му права и задължения чрез полагане на подпис върху оригинала. Правилата и Правилниците, касаещи Длъжностните лица, отговарящи за Общежитията № 3, 4 и 5 са на тяхно разположение. По този начин Ръководството гарантира, че служителите са запознати, осъзнават и спазват принадлежащите им права и задължения, и следи за постигнатите резултати в съответствие с поставените изисквания.

Помощник Ректорът отговаря за правилното и контролирано протичане на процесите в Общежитията № 3, 4 и 5.

Същият отговаря за поддържане на инфраструктурата, оборудването, планирането и контрола на процесите в общежитията, студентския стол, спортната база, МТС и складово стопанство, които служат като помощни звена при осъществяване на учебната дейност.

За контрола на тези дейности по йерархични нива отговарят:

1. Ректорът;
2. Помощник Ректорът;
3. Ръководителят на сектор "Студентски общежития и столове"
4. Управител-домакин на Общежитията № 3,4 и5.

Наред с гореспоменатите Длъжностни лица, са назначени и сменно-нощни портиери, които "Любен Каравелов" предлагат.

За поддържане на ред, чистота и подреденост са назначени хигиенисти.

За осигуряване на охранително-пропускателен режим, спокойствие и сигурност на имуществото и сградния фонд, и за осигуряване на нормален учебен процес, назначени на основен договор охранители.

За Контролен орган по процесите в Общежитията № 3, 4 и 5 е назначена Комисия по социално-битовите въпроси на учащите се /КСБВУ/. КСБВУ се избира и действа съгласно Правилата за вътрешния ред в стаите за гости и общежитията.

Също така в Общежитията № 3, 4 и 5 действа Домови съвет като орган на студентското самоуправление. Домовият съвет се избира и действа съгласно Правилата за вътрешния ред в стаите за гости и общежитията.

За осигуряване на необходимите за отдых и почивка условия на Клиентите, Организацията е съставила Правила за вътрешния ред в общежитията.

ВИСШЕ СТРОИТЕЛНО УЧИЛИЩЕ "ЛЮБЕН КАРАВЕЛОВ"- СОФИЯ

5.5.2. Задачите, които изпълнява Упълномощеният представител на ръководството са описани в Раздел 5, т.5.5.2 от Наръчника по качеството.

5.5.3. Вътрешна комуникация

Въпросите, свързани с осъществяване на вътрешна комуникация в Организацията са уредени в Раздел 5, т.5.5.3 от Наръчника по качеството, и допълнително за дейността – в Правилника за вътрешния ред в стаите за гости и общежитията.

5.6. Преглед на ръководството

Преглед на ръководството се планира и провежда в съответствие с описаното в Раздел 5, т.5.6 от Наръчника по качеството.

6. Управление на ресурсите

6.1. Планиране и осигуряване на ресурсите

Факторите, които се вземат предвид при осигуряване на необходимите ресурси за дейността на Организацията са отразени в Раздел 6, т.6.1 от Наръчника по качеството.

За подобряване на резултатите на Организацията Ръководството планира и своевременно осигурява достатъчно и подходящи ресурси, определени в Раздел 6, т.6.1 от Наръчника по качеството.

Идентифицирането и осигуряването на ресурсите за осъществяване управлението на легловата база на Общежитията № 3,4 и 5 се осъществява на база:

- Учебния план;
- Предстоящи мероприятия с гости-Партньори;
- Документи от платени такси, семестриални депозити и други, определени със Заповед на Ректора;
- Молби за настаняване, подадени в КСБВУ;
- Заповеди за настаняване, издадени от Ректора;
- **Приемо-предавателни протоколи** /в свободна форма/ - за състоянието на помещенията и имуществото.

6.2. Човешки ресурси

6.2.1. Общи положения

Назначаването на компетентен персонал за реализиране на дейностите в Общежитията № 3,4 и 5 се извършва на базата на изискванията се за съответната длъжност образование, обучение, умения и опит. Необходимите компетентност и квалификация се регистрират в Длъжностните характеристики, за всяка позиция в Щатното разписание.

Нови служители в тази сфера на дейност в Организацията се назначават при идентифициране на необходимостта от набавяне на допълнителни човешки ресурси и при планиране и установяване на възможността за разрастване на дейността, в съответствие с нейните цели. Тези въпроси се решават със Заповед на Ректора.

Длъжностните лица се избират чрез конкурс по Документи и събеседване. Същите се назначават на изпитателен срок, съгласно Кодекса на труда.

Длъжностните характеристики се поддържат и съхраняват в Служба Личен състав.

ВИСШЕ СТРОИТЕЛНО УЧИЛИЩЕ "ЛЮБЕН КАРАВЕЛОВ"- СОФИЯ

6.2.2. Компетентност, осъзнаване и обучение

В Организацията се проучва развитието на персонала, съгласно методите, посочени в Раздел 6, т.6.2.2 от Наръчника по качеството.

Оценка на работата на служителите в Общежитията се осъществява както в оперативен порядък, така и на базата на Записите в **Книга за предложения и оплаквания, Книга за приемане и предаване дежурствата на портиерите ДК П1_06-01 /Приложение 3/ и Анкетните карти**. Помощник Ректорът извършва периодичен преглед на тези Записи. Констатациите относно качеството на работа на тези Длъжностни лица са обвързани с промени в трудовото им възнаграждение.

Необходимостта от обучение се определя от Ректорския съвет на базата на планирането и резултатите от оценката на служителите. ВСУ "Любен Каравелов" поема напълно или частично разходите на своите служители за обучение и развитие в случаите, при които се установи необходимостта от такова.

Планирането на необходимостта от обучение се осъществява съобразно резултатите от оценката работата на служителите, възникнали организационни изменения и по предложение на преките Ръководители чрез **Заявка за обучение ДК 06_00-01 /Приложение 4 от Наръчника по качеството/**. В областта на дейностите, свързани с Общежитията № 3, 4 и 5, се провежда обучение, което обхваща всички Длъжностни лица, чиято работа влияе върху качеството на предлаганите услуги. То се провежда съгласно съставена от Ръководството **Годишна програма за обучение на заетите в дейността на Общежитията № 3,4 и 5 /в свободна форма/**, обвързана с бюджет за обучение и утвърдена от Ректора. Ръководството осъществява изменения в Годишната програма за обучение в зависимост от текущите нужди и възможности за обучение.

За преминато обучение на Длъжностните лица се издават необходимите Документи, удостоверяващи това в съответствие с приложимата нормативна база.

6.3. Инфраструктура

Въпросите, свързани с планиране, осигуряване и поддържане, контрол и усъвършенстване на инфраструктурата и свързаните с това отговорности са посочени в Раздел 6, т.6.3 от Наръчника по качеството.

Управлението на инфраструктурата се осъществява съгласно Глава 8 от Правилника за устройството и дейността на Организацията.

Управлението на инфраструктурата, отнасяща се до осъществяване на дейностите в Общежитията се осъществява съгласно Правилник за вътрешния ред в стаите за гости и общежитията.

Общежитията №3,4 разполага със стаи, предназначени за студенти, дипломанти и аспиранти, а блок 5 със специална част /тип хотел/, предназначена за гости и партньори на ВСУ "Любен Каравелов".

6.4. Работна среда

Планиране, осигуряване и поддържане на необходимите работни условия за извършване на ефективни и ефикасни дейности в Организацията /включително в Общежитиятае № 3, 4 и 5/, съгласно изискванията на ISO 9001:2000 се осъществяват съгласно Раздел 6, т.4 от Наръчника по качеството.

ВИСШЕ СТРОИТЕЛНО УЧИЛИЩЕ "ЛЮБЕН КАРАВЕЛОВ"- СОФИЯ

7. Реализация на услугата

7.1. Планиране на дейността

Общото планиране на необходимите за дейността на Организацията ресурси за определен период от време се извършва съгласно Раздел 7, т. 7.1 от Наръчника по качеството.

Ръководството определя и планира необходимите процеси за осъществяване на дейностите, свързани с легловата база на Общежитията, с оглед изпълнението на изискванията на заинтересованите страни, и в съответствие с изискванията за осъществяване на другите процеси в Организацията. Планирането на тези дейности се извършва с оглед действащата приложима нормативна база.

Влиянието на потребностите от ресурси върху планирането се отчитат на базата на:

- Нормативните изисквания;
- действащия Правилник за вътрешния ред в стаите за гости и общежитията;
- Заповеди на Ректора;
- Учебните планове;
- Предстоящи мероприятия с гости-Партньори;
- Документи от платени такси, семестриални депозити и други, определени със Заповед на Ректора;
- Молби за настаняване, подадени в КСБВУ;
- Заповеди за настаняване, издадени от Ректора;
- **Книга за служебни посещения ДК П₁_07-01 /Приложение 4/;**
- **Азбучник на домащите ДК П₁_07-02 /Приложение 5/;**
- **Книга за приемане и предаване дежурството на портиерите;**
- **Книга за нощувки на гостите ДК П₁_07-03 /Приложение 6/;**
- **Книга за посетители ДК П₁_07-04 /Приложение 7/;**
- **Книга за безплатни нощувки на роднини на студенти по права линия ДК П₁_07-05 /Приложение 8/;**
- **Приемо-предавателни протоколи за състоянието на помещенията и имуществото.**
- **Описи на имуществото и състоянието на помещенията ДК П₁_07-08 /Приложение 11/.**
- Проучване на потребностите на Клиентите.

Ръководството планира и определя чрез разглеждане на заседания на КСБВУ и Домовия съвет управлението на процесите на съответните равнища, съгласно посочените в Раздел 7, т.7.1 от Наръчника по качеството дейности и източници.

Подготовка и организиране на дейностите на Длъжностните лица в Общежитие №1 се състои в събиране на информация от горепосочените източници и на тази основа се вземат решения относно набавянето на необходимите ресурси и разпределянето на персонала чрез **График на дежурствата**, който се съставя на база планираната заетост на помещенията в Общежитията от Началник на сектор "Студентски общежития и столове".

Подготвителните процеси по приемане и настаняване на Клиентите в Общежитията са описани в Правилник за вътрешния ред в стаите за гости и общежитията.

ВИСШЕ СТРОИТЕЛНО УЧИЛИЩЕ "ЛЮБЕН КАРАВЕЛОВ"- СОФИЯ

В съответствие с изискванията на процесно-ориентирания модел на Системата за управление на качеството на Организацията, Помощник Ректорът определя и документира входните данни за процесите, които служат като база за формулиране на изискванията към проверката и утвърждаването на резултатите.

Входните данни в процеса на планиране включват документирания изискванията на: българското законодателство, Правилник за вътрешния ред в стаите за гости и общежитията и Клиента, и изпълнение на ангажиментите към Клиента относно предоставяне на адекватни на неговите изисквания услуги и съответстващите им цени.

Ръководството осигурява изпълнението на потребностите на заинтересованите страни, като изходните данни от процесите се утвърждават съгласно изискванията към входните данни. За целите на проверката, резултатите се разглеждат и документират на заседания на КСБВУ и Домовия съвет и се оценяват на база изискванията към входните данни и критериите за приемане. Тази оценка определя необходимите коригиращи и превантивни действия или възможните подобрения на ефективността и ефикасността на процесите.

Потвърждаването на процеса се извършва през подходящи интервали от време, за да се осигури навременна реакция на измененията, повлияли на процеса. Всички изменения, влияещи върху съществените особености при осъществяване на дейностите в Общежитията се записват и съобщават, за да се поддържа съответствието на услугата и да се предостави входяща информация, необходима за предприемане на коригиращи действия и/или подобряване работата на звеното. Правомощията за внасяне на измененията са определени от Ректора с цел да се регламентира управлението на тези процеси.

Стратегическото планиране се извършва на базата на източниците, посочени в Раздел 7, т.7.1 от Наръчника по качество:

В процеса на планиране Ръководството отчита влиянието на следните фактори:

- достигнато равнище и потенциалните възможности за разширяване, развитие и реализация на дейностите в Общежитията;
- конкурентни предимства и заеман пазарен дял в сектора на хотелиерските услуги;
- силни и слаби страни, зависещи от Организацията / възможности и заплахи, произлизащи от пазарната ситуация и прогнозните тенденции;
- търсене/предлагане;
- квалификация и развитие на заетия в Общежитията персонал;
- тенденции за развитие на сектора на хотелиерските услуги.

7.2. Процеси свързани с Клиента

7.2.1. Определяне изискванията към предоставяне на услугата

Ректорът и Помощник Ректорът на ВСУ "Любен Каравелов" са определили взаимно приемливите процеси на ефективен и ефикасен обмен на информация със заинтересованите страни по отношение на извършване на дейностите в Общежитията, с цел осигуряване на адекватно разбиране на нуждите и очакванията на своите Клиенти, и за превръщането им в изисквания на самата Организация.

В Организацията се учредяват Студентски съвет, КСБВУ и Домови съвет, чиято цел е да заявяват и защитават общите интереси /социални, културни, спортни и др./ на студентите, Клиентите и да служи като официално призната форма за връзка между Клиентите и управляващите Органи на ВСУ "Любен Каравелов".

ВИСШЕ СТРОИТЕЛНО УЧИЛИЩЕ "ЛЮБЕН КАРАВЕЛОВ"- СОФИЯ

Изискванията на Клиентите към предлаганите от Общежитията услуги /предоставяне легловата база / се проучват, анализират и документират по определен ред чрез:

- анализ на попълнените от Клиентите **Анкетни карти**;
- **Книга за предложения и оплаквания**;
- **Книга за приемане и предаване дежурствата на портиерите**;
- получени писма и e-mail-и;
- предложения от Студентския съвет, КСБВУ и Домовия съвет;
- сравнение на заетостта на легловата база в Общежитията с натоварването им през минали периоди и анализ на причините;
- поддържане на обратна връзка със заинтересованите страни.

Набирането, обработката, анализирането и обобщаването на постъпващата информация, включително оплакванията, касаеща изискванията на заинтересованите страни се извършва от Управители-домакини, които периодично докладват обобщена информация /на базата на наличните Записи/ на Ръководителя на сектор "Студентски общежития и столове" който уведомява за резултатите Помощник Ректора за предприемане на съответните действия за удовлетворяване заявените и предполагаеми изисквания на Клиентите по отношение на предоставяните от Общежитията услуги.

Законовите и нормативни изисквания, касаещи дейността на Общежитията се следят редовно от Ректора, Помощник -Ректора и Счетоводството, и се спазват стриктно от всички служители, заети в тази дейност. Ръководството информира Длъжностните лица относно тези изисквания и настъпилите изменения в тях чрез свикване на оперативни събрания и връчване на Заповеди от Ректора.

Изискванията към осъществяването на дейностите в Общежитията са определени в съответните нормативни изисквания и в Правилника за вътрешния ред на стаите за гости и общежитията, които са на разположение както на Длъжностните лица, имащи отношение по изпълнението на тези изисквания, така и на Клиентите.

ВСУ"Любен Каравелов" предлага на своите Клиенти възможността за ползване на телефон, достъп до интернет, училищния стол, фитнес залата, спортната зала, тенис кортовете и игрищата при определени условия, заложи в Ценовите листи и Графици, които са на разположение на заинтересованите лица.

Сменно-надзорните портиери на Общежитията отговарят за представяне пред Клиента на услугите, които Общежитията на ВСУ"Любен Каравелов" предлагат.

Организацията осигурява на своите Клиенти и поддържа необходимите ред, чистота и подреденост, като за целта са назначени хигиенисти.

За осигуряване на охранително-пропускателен режим, спокойствие и сигурност на имуществото и сградния фонд, и за осигуряване на нормално протичане на процесите във ВСУ"Любен Каравелов", са назначени на основен договор охранители.

Информирание на Клиентите /реални и потенциални/ относно дейност на Общежитията и условията за ползване се осъществява посредством:

- публикуване на информация в web страницата на ВСУ"Любен Каравелов";
- рекламната политика на Организацията;
- т.нар. "ходещи реклами" /удовлетворени Клиенти/.

ВИСШЕ СТРОИТЕЛНО УЧИЛИЩЕ “ЛЮБЕН КАРАВЕЛОВ”- СОФИЯ

Условията /включително Документите, които Клиентите следва да предоставят/ за ползване услугите на Общежитията са определени в Правилника за вътрешния ред в стаите за гости и общежитията.

При вземане на решение за внасяне на изменения или допълнения относно изискванията към предоставяните от Общежитията услуги, страната, предлагаща изменението уведомява в подходящ срок другата страна, като стремежът е да се постигне оптимално решение, водещо до удовлетворяване интересите на заинтересованите страни.

При необходимост от внасяне на допълнителни изисквания, свързани с удовлетвореността на заинтересованите страни, на заседание на Ректорския съвет се внасят предложения за обсъждане и се вземат необходимите решения.

Приетите решения се свеждат до знанието на имащите отношение по тях заинтересовани страни със Заповед на Ректора.

7.2.2. Преглед на изискванията, отнасящи се до предоставяните услуги

Преглед на изискванията се осъществява на базата на източниците, посочени в т.7.2.1 от настоящия Раздел.

На базата на поставените от Клиентите и служителите изисквания Помощник Ректорът прави периодичен преглед на възможността и целесъобразността на тяхното изпълнение провеждане на заседания съответните Колективни органи.

При Запитване от страна на Клиент до Рецепциониста, същият изслушва исканията на Клиента, след което му представя информация относно условията, при които Организацията предоставя легловата база на Общежитията. В случай, че Клиентът е заинтересован и изяви желание да наеме помещение при представените условия /ценови, санитарни, други/, Сменно-нощният портиер прави преглед на Записите в:

- **Азбучника** на домуващите,
- Документи от платени такси, семестриални депозити и други, определени със Заповед на Ректора /в случай, че потенциалният Клиент е Обучаем във ВСУ “Любен Каравелов”/;
- **Книга за служебни посещения;**
- **Книга за организирани нощувки в студентско общежитие;**
- **Книга за нощувки на гостите;**
- **Книга за посетители;**
- **Книга за безплатни нощувки на роднини на студенти по права линия,**

и в зависимост от това, дали Общежитията разполагат със свободни стаи – от една страна и ако Клиентът е Обучаем, дали е платил съответните такси и депозити – от друга, служителят предприема действия по настаняване на Клиента съгласно Раздел II от Правилника за вътрешния ред в стаите за гости и общежитията. След като Клиентът заплати съответната такса съгласно Ценоразписа, Сменно-нощният портиер го записва в съответната Книга в зависимост от това дали Клиентът е посетител или Обучаем, и дали при него следва да нощуват и гости/роднини на Обучаемия по права линия.

Сменно-нощният портиер оказва съдействие на Клиента в случаите, когато Клиентът изяви желание да види стаята преди наемане и настаняване, с цел да установи дали тя отговаря на неговите изисквания.

ВИСШЕ СТРОИТЕЛНО УЧИЛИЩЕ "ЛЮБЕН КАРАВЕЛОВ"- СОФИЯ

Преди наемане Управител-домакина предоставя на Клиента Правилника за вътрешния ред в стаите за гости и общежитията с цел запознаване с изискванията на Организацията към него.

Условията за ползване на стола, електроуреди и друго оборудване от Клиента, както и за извършване на ремонти са отразени в същия Правилник.

На базата на изискванията на Клиентите от една страна, и на изисквания, заложили във вътрешната документация на Организацията, касаеща Общежитията – от друга, Управител-домакинът определя входните параметри за изпълнението на изискванията на Клиента, заложили в **Молбата за настаняване**, като преди това проверява наличните и необходими ресурси. Възлагане изпълнението на Молба за настаняване се осъществява на базата на:

- Молба за настаняване;
- Заповед на Ректора и Приемо-предавателен протокол;
- Документираните законови и нормативни изисквания.

За постоянно настанените служба "Деловодство" съставя и поддържа **Картон на Клиента ДК П1_07-07** /Приложение 12/.

По този начин се спазват точно изискванията на заинтересованите страни и Организацията, която е в постоянна готовност, и е в състояние да реагира адекватно и бързо на промените.

Помощник Ректорът и Ръководителя на сектор "Студентски общежития и столове" извършват преглед на изискванията към услугите, които Клиентите биха желали да получават чрез неформални проучвания, на базата на техни Запитвания и Записите в **Книга за предложения и оплаквания**, както и на заседания на Ректорския съвет, и във връзка с това се планират и актуализират процесите по предоставяне на легловата база на Общежитията на базата на събраната информация от резултатите от прегледите.

Преди потвърждаване настаняването на Клиента или преди приемане изпълнението на неговите изисквания, Управителят-домакин на Общежитието проверява еднозначността на изискванията на Клиента, както и възможността за изпълнение на поставените от Клиента изисквания.

При устно договаряне с Клиентите, техните изисквания се потвърждават и документират в срок чрез попълване на **Молба за настаняване**.

Приемането и утвърждаването на Молбата за настаняване се осъществява на базата на Заповед за настаняване на Ректора въз основа на представен протокол от КСБВУ.

При вземане на решения на Ректорския съвет относно промени в предмета или начина на предоставяне на легловата база на Общежитията, всички заинтересовани страни, включени в този процес се информират чрез установените канали за комуникация в Организацията, посочени в Схемата към Раздел 5, т.5.5.3 от Наръчника по качеството.

Съобщаване, приемане, потвърждаване преди приемане /когато се извършва устно/ и регистриране на промени, постъпили по желание на Клиент по време на ползване на легловата база на Общежитията съгласно Заповедта и Приемо-предавателния протокол се осъществява чрез допълнителна Заповед на Ректора и/или чрез провеждане на допълнителни разговори с Клиента, с цел съгласуване на предложенията.

При регистриране на промяна в изискванията на Клиентите на базата на постъпила от тях информация, Ръководството предприема съответните действия по проучване на възможностите за внасяне на изменения. Всички приети промени по Заповеди на Ректора относно предоставяне за ползване на легловата база на Общежитията се довеждат до знанието на Длъжностните лица, имащи отношение по тяхното изпълнение. Отговорността за това е на Помощник-Ректора.

ВИСШЕ СТРОИТЕЛНО УЧИЛИЩЕ "ЛЮБЕН КАРАВЕЛОВ"- СОФИЯ

7.2.3. Обмен на информация с Клиентите

Комуникацията с Клиентите се осъществява по следните начини:

- постъпили въпроси, мнения, оплаквания от Клиентите, записани в **Книга за предложения и оплаквания**;
- Анкетните карти;
- реклама;
- обявяване на предстоящи мероприятия;
- посредством партниращи организации - общини, министерства, други учебни заведения;
- публикуване на информация в интернет;
- чрез информационни табла;
- посредством Сменно-надзорния портиер, Управител-домакина, Ръководителя на сектор "Студентски общежития и столове", Помощник -Ректора и Ректора.

Организацията се е ангажирала с осигуряване и ясно дефиниране на информацията относно възможностите за кандидатстване ползването на легловата база в Общежитията и продължаване на такива услуги по обявените класирания и регистрираните Записи.

Обработката на информацията и всички Записи по качеството, свързани с нея относно Запитванията, Молбите и регистриране на Клиентите, включително настъпилите изменения по предоставяне на легловата база на Общежитията за ползване от Клиента, се извършва от Длъжностните лица от сектор "Студентски общежития и столове", отговарящи за Общежитията в съответствие с техните отговорности и пълномощия, регистрирани в Длъжностните им характеристики и Правилници.

При възникване на конфликтни ситуации, неточности и оплаквания от страна на Клиентите, същите имат право да подадат Жалба до Помощник- Ректора или Ректора за разглеждане и разрешаване на възникналия проблем. При необходимост се стига до свикване на КСБВУ или Домови съвет за установяване на причините, изследване и предприемане на мерки за решаване на проблема.

7.3. Проектиране и разработка

По тази Клауза от Стандарта в настоящия План по качеството се прави изключение, тъй като в дейността на Общежитията липсват процеси, свързани с проектиране и разработка на нови продукти/услуги.

7.4. Закупуване

7.4.1. Процес на закупуване

Необходимите ресурси, обезпечавачи нормалното протичане на процесите по реализиране на дейността на Общежитията са следните:

ВИСШЕ СТРОИТЕЛНО УЧИЛИЩЕ "ЛЮБЕН КАРАВЕЛОВ"- СОФИЯ

- инфраструктура;
- оборудване на стаите и консумативи за тяхното поддържане;
- други спомагателни продукти и услуги.

Организацията разглежда Доставчика като Организация или физическо лице, което предоставя качествено даден продукт или услуга във връзка с ефективната и ефикасна реализация на дейностите в Общежитията, насочени към удовлетворяване изискванията на Клиентите.

Изискванията към закупуваните материални ресурси се определят от Помощник- Ректора в съответствие с изискванията за предоставяне на качествени услуги и нормативните изисквания.

В случай, че доставката е стратегически планирана /а не текуща/ и е на висока стойност /над 15 000 лв./, Доставчиците на материални ресурси се избират и оценяват на базата на предоставената от тях тръжна документация, съгласно Закона за обществените поръчки /ЗОП/. Според изискванията на ЗОП в тези случаи е неприложима периодична оценка, преоценка и утвърждаване на постоянни Доставчици, тъй като за всяка доставка се провежда нов търг. Тръжната документация се обработва и съхранява от Помощник- Ректора.

Когато предметът на доставка е за текущите нужди на Общежитията, Доставчиците се оценяват и избират на базата на Оферти, Запитвания и предоставяната от тях търговска информация под формата на Ценови листи, Каталози и др.

Изборът на Доставчик се извършва като предварително се прави проучване и оценка на неговата конкурентноспособност на базата на следните критерии и показатели:

- Критериите за избор на Доставчици при провеждане на търг се определят от Ръководството съгласно изискванията на ЗОП;
- Общи критерии за избор на Доставчик:
 - качество на продуктите, удостоверено с Документ за това /когато е необходимо/;
 - изгодни условия и начин на плащане;
 - възможност за доставка на продукта на място и в срок;
 - възможност и условия за сервиз на място /когато е необходимо/;
 - условия и срок на изпълнение на възложението;
 - наличие на сертифицирана Система за управление;
 - предлаган капацитет за изпълнение на определените от Организацията количествени показатели;
 - предлагане на изгодни пред- и следпродажбени условия /когато е необходимо/, удостоверени с Документ;
 - предоставяне на инструкции/упътване за правилна употреба /когато е необходимо/;
 - инсталация и тестване на продукта /когато е необходимо/.

ВИСШЕ СТРОИТЕЛНО УЧИЛИЩЕ "ЛЮБЕН КАРАВЕЛОВ"- СОФИЯ

- Оценката и преоценката на Доставчиците /когато доставката не се основава на проведен търг/ се базира на горепосочените критерии чрез проверка и анализ на:
 - установени отклонения при реализиране на доставки;
 - доказана способност за доставка на качествени продукти, отговарящи на поставените от Организацията изисквания за определените характеристики;
 - капацитет за изпълнение на определените от Организацията количествени показатели;
 - коректност при изпълнение на доставките.

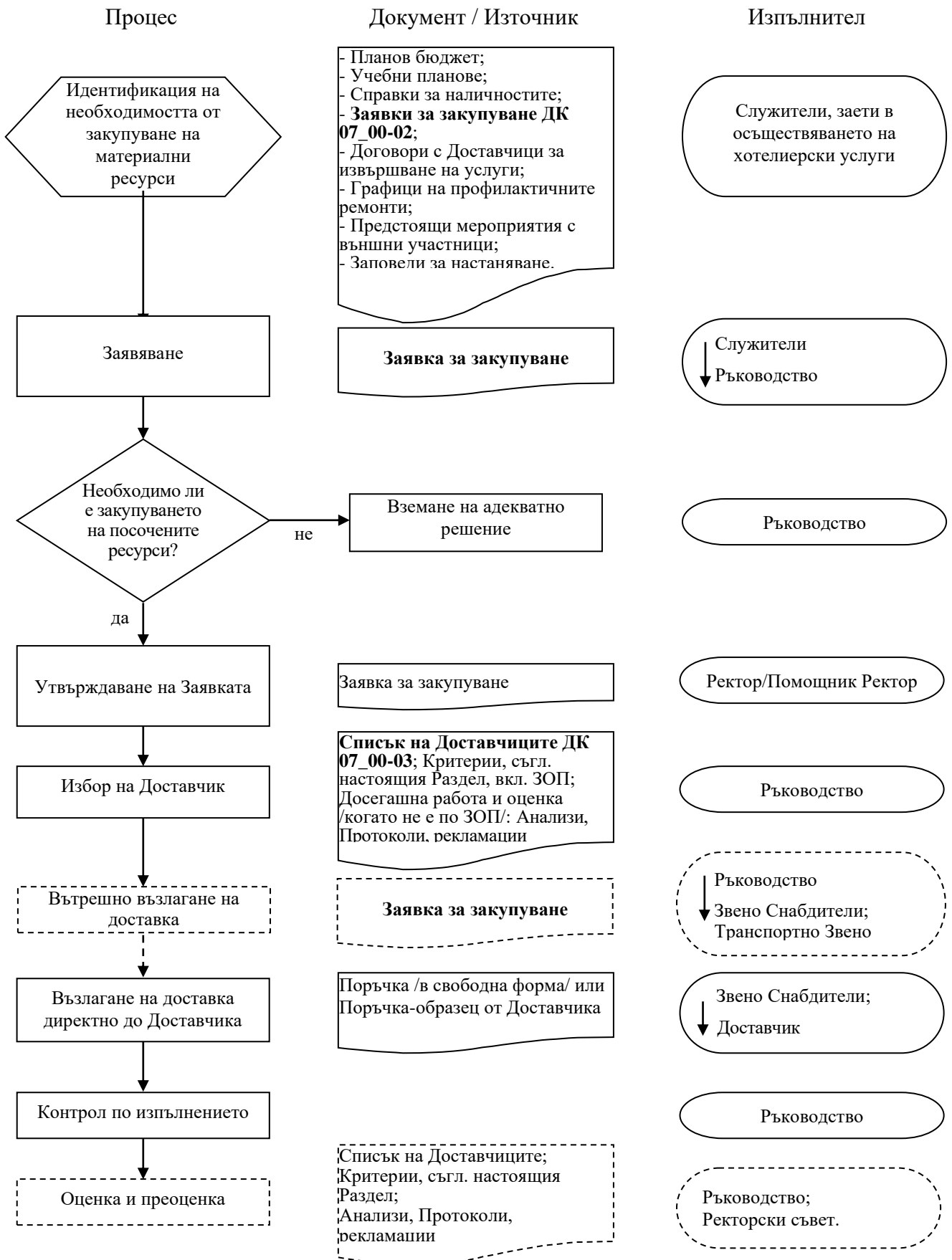
Резултатите от оценката и преоценката на Доставчиците /когато доставката не се основава на проведен търг/ Помощник - Ректорът внася за обсъждане на заседания на Ректорски съвет, и в съответствие с това се вземат необходимите решения за предприемане на мерки в посока избор на нов Доставчик, Доставчик-заместник на досегашния титуляр или ползване услугите на титуляра.

Ръководството извършва класифициране на Доставчиците /когато доставките не се основават на проведен търг/, като с цел поддържане на актуална информация за състоянието на одобрените Доставчици прави периодична оценка /на шест месеца/ на степента на изпълнение на Поръчките/Договорите, взаимната изгода, регистрирани отклонения при изпълнение на доставките/задачите и поведението и коректността на Доставчиците при решаването на спорни въпроси. Резултатите от оценката се отразяват в **Анализи за качеството на получените доставки /в свободна форма/,** които се съхраняват от Помощник- Ректора. Тези Анализи се изготвят и докладват от същия на заседание на Ректорския съвет, където се взема решение за мястото на Доставчика в **Списъка на Доставчиците.**

Процесите по закупуване на материални ресурси са отразени съответно в **Алгоритъма** по-долу.

ВИСШЕ СТРОИТЕЛНО УЧИЛИЩЕ "ЛЮБЕН КАРАВЕЛОВ" - СОФИЯ

Алгоритъм за закупуване на материални ресурси за нуждите на хотелиерската дейност



ВИСШЕ СТРОИТЕЛНО УЧИЛИЩЕ "ЛЮБЕН КАРАВЕЛОВ"- СОФИЯ

7.4.2. Информация по закупуването

Информацията, свързана с Доставчиците се анализира и преглежда от Помощник- Ректора, Ръководителя на сектор " Студентски общежития и столове" и Звено Снабдители и се съхранява от Помощник- Ректора.

В Организацията предварително се уточнява кои са необходимите ресурси за закупуване на базата на източниците, посочени в Алгоритъма по-горе и критериите към условията на доставка. Възлагане за изпълнение на доставка на ресурси се осъществява на основата на утвърдена Заявка за закупуване.

В определени случаи, по изискване на ВСУ" Любен Каравелов", Доставчикът предоставя Сертификат за удостоверяване качеството на продукта.

Отговорност за определяне изискванията към закупуваните продукти е поета от Ректора, Помощник- Ректора и Ръководителя на сектор " Студентски общежития и столове", притежаващи необходимата квалификация и компетентност за това.

С цел осигуряване на непрекъснатост и ритмичност на изпълнение на Заявките за закупуване и текущо обезпечаване дейността на Общежитията, в Организацията се поддържа **Списък на Доставчиците**, в който се включват и Доставчици-заместници на постоянния Доставчик в случаите, когато последният е в невъзможност да изпълни определена Заявка. Организацията разполага и със Звено МТС и Складово стопанство, което се поддържа от ръководителя на сектор " Експлоатация и поддържане".

7.4.3. Проверка на закупените ресурси

При закупуването на материалните ресурси, необходими за реализиране на дейността в Общежитията, се извършва физическа и документална проверка. Качественото и количествено изпълнение на Поръчката/Договора се установява одобрява при избора на Доставчик чрез търг.

При получаването на продукти от Доставчика, от последния се изисква да предостави на приемащия доставката Протокол за продажба, Гаранционни документи, Фактура. При необходимост, определена от Помощник- Ректора, Доставчикът предоставя и Сертификат за качество на продукта.

В случай, че продуктът се закупува на мястото на предлагане от служител на ВСУ " Любен Каравелов", същият при извършване на покупката проверява визуално съответствието на продукта с изискванията към него за влагането му по предназначение в работата на Организацията.

В случай, че продуктът се доставя до ВСУ "Любен Каравелов", от служител на Доставчика, приемащият стоката в присъствието на доставящия внимателно проверява визуалното съответствие на продукта спрямо изискванията за употреба по предназначение.

Служителят проверява съответствието на получения продукт по наименование, означение, марка, модел, количество и др. параметри на Поръчката/Договора/Фактурата/ в зависимост от вида и предназначението на ресурса.

В случай, че предмет на доставка е техника, към лицето, представящо Доставчика се изисква да е специалист, който да извърши инсталиране, проверка/тестване за правилното функциониране на продукта, и да предостави гаранционни условия, удостоверени с Документ, както и Инструкции/Упътване за правилна употреба на техниката.

ВИСШЕ СТРОИТЕЛНО УЧИЛИЩЕ "ЛЮБЕН КАРАВЕЛОВ"- СОФИЯ

Има случаи, при които несъответствието е възможно да се установи при употребата на продукта след покупка. При възникване на такива ситуации се пристъпва към рекламация, съгласно Процедура по качеството ПК 08_02. База за предявяване на рекламациите са издаваните от Доставчика Фактури, които се съхраняват от Счетоводството.

На базата на проследяваните резултати от провеждания входящ контрол на постъпващите продукти, Помощник Ректорът периодично изготвя Анализи за качеството на доставка /в свободен текст/. Анализите се внасят за обсъждане на заседание на Ректорски съвет. Тези действия са приложими, когато Доставчикът не е избран в резултат от проведен търг.

Решения относно критериите за приемане се определят на заседание на Ректорския съвет, в зависимост от доставяните количества към определен момент, на база Анализите за качеството на доставките и ЗОП. Решенията се вписват в Протокола от Ректорския съвет.

След провеждане на входящата проверка, в случай, че доставените продукти са обвързани с текущо обезпечаване на дейностите в Общежитията, продуктите се завеждат от Счетоводството и се влагат по предназначение.

В случай, че доставените продукти са предназначени за попълване на складовите наличности, съгласно Планове, Справки и Отчети, същите се завеждат от Счетоводството и се оставят за съхранение в Складовото стопанство, като преди това се идентифицират по подходящ начин.

При установяване на несъответствие на продукта при извършване на входяща проверка се процедира съгласно ПК 08_02.

За проследяване на дефекти и несъответствия при провеждане на входяща проверка и контрол по изпълнение на Договора/Поръчките, Помощник -Ректорът поддържа **Регистър на несъответстващи входящи продукти ДК 08_02-01**.

При установяване на системно неизпълнение на доставките /в случай че същият не е избран в резултат от проведен търг/, се пристъпва към ползване на Доставчици-заместници, съгласно Списъка на Доставчиците.

7.5. Управление на процеса по предоставяне за ползване на легловата база на Общежитията

7.5.1. Планиране и реализация на услугата

Планиране на дейността на Общежитията се осъществява от Ръководството съгласно Раздел 7, т.7.1 от настоящия План по качеството. Контрол по изпълнение на планираните дейности се осъществява чрез периодично изготвяне на Отчети и Справки, и провеждане на заседания на съответните Колективни органи.

Информацията, необходима за изпълнението на изискванията на Клиентите спрямо предоставяне на услугата се определя от Ръководството и се осигурява на базата нормативните изисквания, както и Документите, удостоверяващи съгласуване и продаване на съответстваща на изискванията на Клиента услуга. Характеристиките на предлаганата от Организацията хотелиерска услуга /стаите за гости на Общежитие №5/ се посочва в Правилника за вътрешния ред в стаите за гости и общежитията, Ценоразписите, Графиците, като тази информация се предоставя на Клиента и на съответните Длъжностни лица, имащи отношение към осъществяването на хотелиерската дейност.

За изпълнението на ангажимента към Клиента относно предоставяне на качествена услуга, Ръководството осигурява необходимите:

ВИСШЕ СТРОИТЕЛНО УЧИЛИЩЕ "ЛЮБЕН КАРАВЕЛОВ"- СОФИЯ

- актуални външни и вътрешни Документи и Записи, осигуряващи необходимата идентификация и проследимост на процесите;
- конкретните Търговско-финансови документи, касаещи изпълнение на услугата по отношение на конкретния Клиент;
- информация от Складово стопанство за наличните материални ресурси за осигуряване изпълнението на ангажиментите към Клиента /служителите от Звено Снабдители правят и периодични справки за наличните количества в склада/;
- изправно и приложимо оборудване в случай на необходимост от извършване на ремонти, като тези дейности се изпълняват от Длъжностни лица в Организацията или от наета по Договор външна Организация;
- изправност на инфраструктурата, стаите и санитарния възел, и оборудването в тях /легла, телевизори, телефони и т.н./, които се предлагат за ползване от Клиентите. Тяхната изправност се осигурява чрез извършване на профилактични и поддържащи ремонти, съгласно График, които се регистрират от Ръководителя на сектор "Студентски общежития и столове" в **Книга на служебните посещения ДК П1_07-01** /Приложение 6/. Съответствието на предоставяната под наем стая спрямо декларираните от Организацията изисквания се удостоверява чрез издаваните Констативни протоколи за състоянието на стаите. Те се издават от Комисия, съгласно Правилника за вътрешния ред в стаите за гости и общежитията;
- наличие на необходимите консумативи и санитарно-хигиенни принадлежности в помещенията, отдавани под наем;
- човешки ресурси, които са предварително инструктирани и обучени по начина за изпълнение на техните задачи, и притежаващи необходимата компетентност и опит за това в зависимост от изискванията на съответната Длъжностна характеристика и тяхното влияние върху качеството на предлаганите от Общежитията услуги;
- чистота, ред и подреденост на помещенията, които следва да се предоставят на Клиент – те се осигуряват чрез:
 - контрола върху работата на хигиенистите, който се осъществява от Управителя-домакин;
 - взаимен контрол между хигиенистите, който се извършва чрез водене на Записи в **График за почистване на помещенията в общежитието ДК П1_07-06** /Приложение 9/;
- проследяване на процесите, което се осигурява чрез поддържане от Портиерите на **Книга за приемане и предаване дежурствата на портиерите**, която се предоставя след приключване на всяка смяна на Управителя-домакин на съответната сграда с цел проверка.
- ефикасни условия на работната среда, включително е осигурен стриктен пропускателен режим с цел поддържане условията на вътрешна сигурност в общежитията.

Ресурсите, необходими за реализирането на дейността на Общежитията се определят от Ръководството на ВСУ "Любен Каравелов". Решенията се вземат на основата на планиране на дейността и отчитане на фактора неравномерна натовареност на базите /провеждане на учебни процеси и провеждане на мероприятия с участието на външни гости/.

ВИСШЕ СТРОИТЕЛНО УЧИЛИЩЕ “ЛЮБЕН КАРАВЕЛОВ”- СОФИЯ

При приемане на Обучаем във ВСУ “ Любен Каравелов”, при настаняването му в Общежитията Управител-домакинът оформя личен Картон с данни, снимка и номера на стаята, в която следва да бъде настанен.

Регистрирането на Обучаемите се осъществява чрез **Азбучник на домуващите** и **Книга за организирани нощувки в общежитие** – последната служи и за регистриране на други Клиенти /освен Обучаемите/ и се води от Управителя-домакин на съответната сграда.

Посетители на ВСУ “ Любен Каравелов” по служебни въпроси, които следва временно да пребивават на територията на Общежитията, се регистрират в **Книга за служебни посещения**.

Посетители-гости на ВСУ “ Любен Каравелов” и/или на Клиенти на Организацията, които следва временно да пребивават на територията на Общежитията се регистрират в **Книга за посетители**.

Посетители на ВСУ “ Любен Каравелов” по служебни въпроси, които се настаняват и следва да пренощуват в Общежитията на Организацията, се регистрират в **Книга за нощувки на гостите**.

Роднините на Обучаемите по права линия имат право на безплатни нощувки в Общежитията на ВСУ “ Любен Каравелов” , съгласно Правилника за вътрешния ред в стаите за гости в общежитията. Техните престои се регистрират в **Книга за безплатни нощувки на роднини на студенти по права линия**.

Всеки Клиент има достъп до **Книгата за предложения и оплаквания** и му се предоставя за попълване **Анкетна карта** с цел изразяване на мнения, предложения, както и удовлетвореност/неудовлетвореност от предоставяните от Общежитията услуги и обслужващия персонал.

В **Книга за препоръчани писма и пратки ДК П1_07-07** /Приложение 15/ Сменно-надзорните портиери регистрират получаваните за Клиентите препоръчани писма и пратки, които се получават срещу подпис от тяхна страна.

При настаняване на Клиенти в Общежитията, Управител-домакинът/Сменно-надзорният портиер му предоставя Правилника за вътрешния ред в стаите за гости и общежитията с цел запознаване с изискванията и условията на Организацията към нейните Клиенти за настаняване, право на ползване на нейните услуги и спазване на установения вътрешен ред за създаване на възможности за продължаване на учебния процес /за Обучаемите/ в извънаудиторни условия и за пълноценен отдих на всички Клиенти.

При настаняването Управител-домакинът съставя **Приемо-предавателен протокол** /свободна форма/ за състоянието на помещението, което се наема и принадлежащото му имущество. Чрез този Протокол се контролира имуществото и при напускане на Клиента, за което се съставя **Опис на имуществото и състоянието на помещенията ДК П1_07-08** /Приложение 11/, който служи за основа при установяване на необходимостта от действия, чрез които съответната стая да се приведе във вид, съответстващ на изискванията за предоставяне на услугата. По този начин се проследяват липси, повреди и причините за тяхното възникване.

Колективни органи, осъществяващи оперативен контрол върху дейността на Общежитията са Студентският съвет, КСБВУ и Домовият съвет, като механизмът на тяхното функциониране е описан в Правилника за вътрешния ред в стаите за гости и общежитията.

Всички посещения се регистрират и контролират от сменно-надзорния портиер.

ВИСШЕ СТРОИТЕЛНО УЧИЛИЩЕ "ЛЮБЕН КАРАВЕЛОВ"- СОФИЯ

Всички служители разполагат с пропуски, които се актуализират при необходимост.

Общежитие №5 е на специален режим на контрол и управление. Определени от Ръководството служители осъществяват пропускателния режим в сградите и отговарят за вътрешния ред, съгласно приложимия Правилник.

7.5.2. Потвърждаване на процесите

Критериите за преглед и одобрение на процесите по осъществяване дейността на Общежитие № 5 се определят от Ръководството на заседания на Ректорския съвет.

Критериите се формират в зависимост от степента на изпълване капацитета на наличните помещения в Общежитие №5, отдавани под наем към определен момент и адекватност на действията на Организацията спрямо пазарната ситуация и тенденции. Тези процеси се следят непрекъснато от Ректора и Помощник- Ректора в оперативен порядък и при необходимост чрез провеждане на наблюдения на пазара. Решенията за предприемане на съответните действия се вземат от Ректора и Помощник -Ректора, и се съобщават на имащите отношение по тяхното изпълнение Длъжностни лица с цел постигане на съответствие на крайните резултати с поставените критерии.

За тяхното изпълнение следят Ректорът и Помощник -Ректорът чрез измерване на постигнатите резултати от поставените цели в изготвяните Планове и стратегии.

Ръководството определя действията, които следва да се предприемат при констатиране възникването на проблеми, съгласно ПК 08_02 и ПК 08_03 и предотвратяване на повторното им възникване.

Изправността на инфраструктурата, оборудването за извършване на ремонтни дейности и оборудването на стаите се констатира от Ръководителя на сектор "Студентски общежития и столове", който притежава необходимата за целта квалификация и компетентност.

Изискванията към Записите, свързани с утвърждаване на процесите по осъществяване на дейностите в Общежитията, се определят от Ръководството с оглед постигане на проследимост и контрол. Тези Записи се поддържат съгласно изискванията на ПК 04_02.

Повторното одобрение на всеки процес се извършва чрез взаимен контрол и оценка между служителите за извършваната работа и поддържаните Графици, Дневници, Книги и Регистри.

Крайното утвърждаване пригодността за предоставяне под наем на всяка стая в Общежитията се извършва на база издаваните Протоколи от Комисии, съгласно Правилника за вътрешния ред в стаите за гости и общежитията.

Пригодността на доставяните за нуждите на Общежитията материали, консумативи и оборудване се удостоверяват на базата на провеждания входящ контрол при тяхното приемане. При необходимост от Доставчика се изисква да предостави Сертификат и следпродажбен сервиз.

В дейността на Общежитията липсват процеси, чиито резултати не могат да бъдат проверени чрез последващо наблюдение и измерване.

7.5.3. Идентификация и проследимост

Методите за идентифициране на ресурсите и процесите се определят от Ръководството, съобразно постигане на изискващата се обратна проследимост и разпределяне на отговорностите на всеки етап.

ВИСШЕ СТРОИТЕЛНО УЧИЛИЩЕ "ЛЮБЕН КАРАВЕЛОВ"- СОФИЯ

Ръководството на Организацията извършва идентификация на:

- Клиенти, Доставчици и Партньори;
- материалните ресурси;
- човешки ресурси;
- предлаганите услуги и процесите по тяхното осъществяване;
- Документите и Записите, като редът за достъп, завеждане, разпространяване, съхранение, архивиране и унищожаване се описва в ПК 04_01 и ПК 04_02.

Общежитията и помещенията в тях са обозначени по подходящ начин. Всяка стая има номер и съответстващата за нея ключ, идентифициран по същия начин. Принадлежащата към Общежитие № 5 част, предназначена за гости, заема отделен етаж на сградата.

Съответствието на предоставяната услуга за изпълнението на ангажимента към Клиента се постига чрез обезпечаване и контрол на процесите, което е описано в т.7.5.1 от настоящия Раздел.

Приетите доставени продукти на Склад, предназначени за осигуряване на необходимата база се съхраняват на обособена за целта площадка, и за правилното им складиране отговаря Снабдители и Магазинери.

Издаваните на Клиентите Приемо-предавателни и Констативни протоколи служат за удостоверяване пред Клиента, идентифициране и проследяване състоянието на имуществото на Общежитията и нанесени щети.

За проследяване на ремонтите и повредите в оборудването се поддържат съответните Дневници. Неизправно оборудване, на което предстои ремонт се идентифицира и съхранява от Управител-домакин.

Звено Снабдители следи за правилното идентифициране на доставяните за нуждите на Общежитията материални ресурси.

Документите, придружаващи доставките са:

- Фактура;
- Гаранционен документ;
- Специфична документация;
- Сертификат за качество, когато е необходимо.

Регистрираните резултати от провеждания външен контрол /от Ръководството спрямо персонала/ и взаимният контрол между служителите по време на работа дават възможност за проследимост на действията на всеки изпълнител или Ръководител, участвал в процеса.

На базата на извършващата се идентификация и проследимост на ресурсите и процесите, постъпилата информация и събраните предложения се внасят за разглеждане на заседание на Ректорския съвет, където се обсъждат наличните данни по възникналите проблеми, както и възможности за внедряване на подобрения. В тази връзка се вземат решения в посока предприемане на коригиращи/превантивни действия/действия за внасяне на изменения в посока подобряване на процесите. Предложенията за внасяне на изменения се утвърждават от Ректора.

ВИСШЕ СТРОИТЕЛНО УЧИЛИЩЕ "ЛЮБЕН КАРАВЕЛОВ"- СОФИЯ

Методите за постигане на проследимост на процесите се определят от Ректора и Помощник Ректора чрез изградената система на взаимен контрол, комуникация, идентификация и документооборот.

Контрол по изпълнение на изискващата се идентификация на процесите с цел осигуряване на проследимост се извършва от Ректора и Помощник- Ректора. Документите и Записите, удостоверяващи извършването на всяка дейност в Организацията се разработват от Длъжностните лица, отговарящи за съответната област, като за тяхната наличност, актуалност, поддържане и утвърждаване отговарят Ректорът и Помощник- Ректорът.

7.5.4. Собственост на Клиента

По тази Клауза на Стандарта в настоящия План по качеството се прави изключение, тъй като при реализиране на дейността в Общежитията не се извършват процеси, свързани с придобиване, наемане, обработка или съхраняване на продукти, които са собственост на Клиенти.

7.5.5. Предпазване на материалните ресурси, използвани в Общежитията

Идентифицирането на доставяните продукти се осъществява от Длъжностното лице, приемащо ресурсите. Всички материални ресурси се получават от Доставчика в необходимата специфична за всеки продукт опаковка /където е приложимо/ и съпроводителна документация. Доставените продукти се поставят за съхранение на обособени места в Склада до разпределянето им по предназначение за съответните помещения, за които са предвидени, съгласно Заявката за закупуване.

Съхранението и предпазването на доставените продукти по време на тяхното складиране се извършва от Отговорник МТС и магазинери.

Съхранението и предпазването на оборудването в помещенията се осъществява от ползвателите на стаите, съгласно изискванията, заложи в Правилника за вътрешния ред в стаите за гости и общежитията.

7.6. Управление на средствата за контрол, наблюдение и измерване

Съгласно т. 7.6 от Наръчника по качество.

8. Измерване, анализ и подобрене

8.1. Основни положения

Ръководството е изградило адекватна, ефективна и ефикасна система за наблюдение, измерване, анализ и подобрене на всички процеси и дейности, свързани с предлагането на услуги в Общежитията.

Наблюдението, измерването и анализът на процесите се осъществяват чрез взаимния контрол и оценка между Длъжностните лица, заети в тази дейност и поддържаните Записи, и отчитане удовлетвореността на Клиентите.

Оценката на резултатите за постигнато съответствие с изискванията на Клиентите се извършва чрез:

ВИСШЕ СТРОИТЕЛНО УЧИЛИЩЕ "ЛЮБЕН КАРАВЕЛОВ"- СОФИЯ

- измерване на целите по качеството, касаещи дейността на Общежитията, отразени в Политиката по качеството на ВСУ "Любен Каравелов", съгласно **Методика за измерване на целите на стопанската дейност;**
- съпоставяне на резултатите спрямо поставените цели, съгласно планирането от Ръководството;
- проучване, отчитане и анализиране на пазарната ситуация и тенденции, което се извършва в оперативен порядък от Ръководството;
- анализ на данните от получени мнения, предложения и оплаквания, регистрирани в **Книга за предложения и оплаквания** и **Анкетните карти;**
- преглед на степента на изпълване капацитета на Общежитията към определен момент и сравняване с минал период;
- преглед на докладите в **Книгата за приемане и предаване дежурствата на портиерите;**
- внасяне за разглеждане на обосновани предложения за подобрения на заседание на Ректорския съвет;
- перманентно проследяване спазването изискванията на Системата за управление на качеството на Организацията, като се обсъждат и вземат решения за внасяне на подобрения чрез редовното провеждане на заседания на Ректорски съвет, Вътрешни одити и Прегледи на ръководството. Доказателство за изпълнение на поставените цели са водените Записи от тези мероприятия и оценка на постигнатите резултати.

Тези методи за оценка и анализ се определят и прилагат от Ректора и Помощник- Ректора с оглед осигуряване на правилно управление на дейността в Общежитието и вземане на решения, основани на факти.

Събираната информация от направените наблюдения, измервания и контрол се обработва от Ръководството и се разглежда на Ректорския съвет. Тази информация служи за основа при извеждане на коригиращи и превантивни действия, както и подобрения.

Посредством тези процеси се постига съответствие на извършваната дейност с изискванията и очакванията на Клиентите, както и се гарантира непрекъснатото и постоянното подобряване на Системата за управление на качеството на Организацията.

Използваните методи за оценка служат за съпоставимост между зададените на входа на всеки процес цели с постигнатите на изхода резултати.

8.2. Наблюдение и измерване

8.2.1. Удовлетворение на Клиента

Наблюдение и измерване на информацията, свързана със степента на удовлетвореност на Клиентите се осъществява на базата на преглед и оценка от Ръководството на данните от **Анкетните карти, Книга за предложения и оплаквания,** докладите в **Книгата за приемане и предаване дежурствата на портиерите** проведени наблюдения на пазарната ситуация, информацията в Дневниците, Регистрите и Книгите.

ВИСШЕ СТРОИТЕЛНО УЧИЛИЩЕ "ЛЮБЕН КАРАВЕЛОВ"- СОФИЯ

Ръководството отчита и анализира постъпили мнения и предложения от Клиенти по отношение на качеството на предоставяните им услуги и отношението на служителите към тях.

Наблюдава се и се отчита периодичността на наемане на помещения в Общежитията, съгласно Учебните планове и планираните мероприятия с участието на външни гости, както и степента на изпълване на капацитета в пиковите и низовите периоди. В съответствие с резултатите от тези наблюдения целта е постигане на ефективна и ефикасна работа, адекватно влягане на средства, правилно планиране и срочно набавяне на необходимите ресурси за максимално удовлетворяване изискванията на Клиентите. За контрол върху тези процеси и поддържане на Записи по тях отговарят Ректорът и Помощник- Ректорът.

Ръководството на ВСУ "Любен Каравелов" използва създадените канали за комуникация и обратна връзка и резултатите, записани по подходящ начин в съответните Документи като база за наблюдение и измерване на заявените и предполагаеми очаквания, мнението и предпочитанията на Клиентите относно качеството на предоставяните от Общежитията услуги.

Ангажиментът относно отчитането и анализа на събираната от Клиентите информация е поет от Ректорът и Помощник- Ректорът, които на базата на тези данни вземат решения за предприемане на необходимите действия в съответствие с установената удовлетвореност/неудовлетвореност на Клиентите.

Ректорът и Помощник- Ректорът извършват наблюдение на резултатите от работа във ВСУ "Любен Каравелов", изпълнението на Правилника за вътрешния ред в стаите за гости и общежитията и регламентите в другите приложими действащи административни Документи с помощта на изградената вътрешна комуникация в Общежитията и водените Записи.

На базата на получената информация от горепосочените източници се оценява ефективността и ефикасността на реализиране на дейностите, и в съответствие с установените резултати се предприемат коригиращи/превантивни действия / подобрения на процесите.

8.2.2. Вътрешни одити по качеството

Осъществяват се съгласно Процедура по качеството **ПК 08_01 Вътрешни одити по качеството**

8.2.3. Наблюдение и измерване на процесите/продуктите/услугите

При планиране на необходимите ресурси и начина за протичане на дейността в Общежитията, Ръководството отчита настъпилите изменения в законодателството и уведомява за това имащите отношение по тези въпроси служители, заети в тази дейност.

Ръководството на Организацията осъществява контрол и измерване протичането на процесите по изпълнение на ангажиментите към Клиента чрез постоянно наблюдение ефективността на работата на служителите и на базата на:

- контрола върху работата на хигиенистите, който се осъществява от Управителя- домакин и чрез Записите в **График за почистване на помещенията в общежитието**;
- проследяване на процесите, което се осигурява чрез поддържане от Портиерите на **Книга за приемане и предаване дежурствата на портиерите**.

ВИСШЕ СТРОИТЕЛНО УЧИЛИЩЕ "ЛЮБЕН КАРАВЕЛОВ"- СОФИЯ

- Азбучник на домуващите и Книга за организирани нощувки в общежитие;
- Книга за служебни посещения;
- Книга за нощувки на гостите;
- Книга за безплатни нощувки на роднини на студенти по права линия;
- Книгата за предложения и оплаквания;
- Книга за препоръчани писма и пратки;
- Приемно-предавателни протоколи;
- Констативни протоколи;

Колективните органи, осъществяващи оперативен контрол върху дейността на Общежитие №1 са Студентският съвет, КСБВУ и Домовият съвет, като механизмът на тяхното функциониране е описан в Правилника за вътрешния ред в стаите за гости и общежитията.

Ръководството отчита успеваемостта от планираните цели с постигнатите резултати, приносът на всеки при тяхното реализиране, планираните и изразходваните за тези цели ресурси към определен момент, както и необходимостта и възможността за набавянето на допълнителни такива. Измерванията на изпълнението на процесите обхваща нуждите и очакванията на заинтересованите страни по балансиран начин.

Получената информация се обработва и анализира от Ректора и Помощник- Ректора, които в съответствие с установените резултати вземат необходимите решения за предприемане на конкретни действия.

При установяване на отклонения в постигнатите резултати от осъществяване на процесите спрямо планираните, несъответствията се докладват от съответните Длъжностни лица, на Ректора или Помощник- Ректора с цел разрешаване на възникналия проблем и елиминиране на причините за повторното му възникване. Решенията се свеждат в писмен вид със Заповед/Наредба до имащите отношение по тяхното изпълнение Длъжностни лица.

Контрол и оценка върху изпълнение на решенията се осъществява от Помощник -Ректора.

Прави се проверка и в оперативен порядък на базата на периодично изготвяните Планове и стратегии за съответствие по отношение на постигнатите резултати спрямо планираните задачи и предлаганите от Общежитията услуги. Ръководството извършва контрол относно изпълнението на задълженията на служителите в съответствие с поставените изисквания в Длъжностните характеристики и Правилника за вътрешния ред в стаите за гости и общежитията.

Резултатите от наблюденията и измерванията се прилагат в управлението на услугите, предоставяни в Общежитията, както и в процесите от Системата за управление на качеството. Те се използват за внасяне на подобрения в прилаганите от Ръководството методи за успешното реализиране на дейността, както и качеството на работа на служителите, тяхната мотивация и съпричастност, с оглед увеличаване на ефективността и ефикасността на процесите, и тяхното оптимизиране във времето и пространството.

8.3. Управление на несъответстващ ресурс/процес/услуга

Осъществява се съгласно Процедура по качеството **ПК 08_02 Управление на несъответстващ продукт/услуга/проект/процес.**

ВИСШЕ СТРОИТЕЛНО УЧИЛИЩЕ "ЛЮБЕН КАРАВЕЛОВ"- СОФИЯ

8.4. Анализ на данните

Ръководството на Организацията непрекъснато проучва, отчита и анализира пазарната ситуация и тенденции в областта на предлагане в Общежитията услуги, като на тази основа същото извършва конкретни анализи, оценка на резултатите и изготвяне на планове и стратегии.

Постъпващата информацията от обслужващия персонал по йерархията се събира и предоставя от Ръководителя на сектор "Студентски общежития и столове" на Помощник- Ректора за преглед, съгласуване с Ректора и вземане на необходимите решения. Ректорът определя разпространението и нивата на достъп до Документите чрез Заповеди и Наредби. Невалидната или остаряла информация/данни се архивира или унищожава, съгласно ПК 04_02.

Помощник Ректорът обработва входните данни, постъпили от заинтересованите страни, включително рекламации и оплаквания, за които предварително се определят специфични критерии за оценка, с цел предприемане на съответните действия, съгласно отчетените резултати.

Ръководството отчита изпълнението на поставените цели и задачи в плановете и стратегиите за осъществяване на дейността на Общежитията чрез Справки и Отчети за определени периоди.

Отговорник МТС и Складово стопанство прави периодично справки за наличните и разходвани количества от Склада. По този начин се проследява периодичността и влагането на материални ресурси към определен момент. Това дава възможност за адекватно определяне на необходимите налични количества материали и навременното им осигуряване с оглед коректно изпълнение на поетите ангажменти към Клиентите.

На Ректорския съвет се обобщават всички данни от направените наблюдения и измервания за определен период от време и се обсъждат и вземат решения за предприемане на адекватни действия по въвеждане на корекции / начини за подобряване на процесите.

На базата на направените анализи се идентифицират основните причини за съществуващите и потенциални проблеми, като с оглед на констатациите се предлагат и предприемат необходимите за тяхното разрешаване коригиращи и превантивни действия от Ръководството на Организацията, съгласно ПК 08_03 и ПК 08_04.

Резултатите от анализите се използват в съответствие с изложеното в Раздел 8, т.8.4 на Наръчника по качеството.

8.5. Подобрене

8.5.1. Непрекъснато усъвършенстване

Осъществява се съгласно съответстващия Раздел, т.8.5 от Наръчника по качеството.

8.5.2. Коригиращи действия

Осъществява се съгласно Процедура по качеството **ПК 08_03 Коригиращи действия.**

8.5.3. Превантивни действия

Осъществява се съгласно Процедура по качеството **ПК 08_04 Превантивни действия.**

9. Приложения

В тази Клауза се включват Документите по качеството /ДК/, които се съдържат в настоящия План по качеството, съгласно приложения по-долу **Списък на Приложенията.**

ВИСШЕ СТРОИТЕЛНО УЧИЛИЩЕ "ЛЮБЕН КАРАВЕЛОВ"- СОФИЯ**СПИСЪК НА ПРИЛОЖЕНИЯТА**

Приложение 1	ДК П₁_05-01	Анкетна карта
Приложение 2	ДК П₁_05-02	Книга за предложения и оплаквания
Приложение 3	ДК П₁_06-01	Книга за приемане и предаване дежурствата на портиерите
Приложение 4	ДК П₁_07-01	Книга за служебни посещения
Приложение 5	ДК П₁_07-02	Азбучник на домуващите
Приложение 6	ДК П₁_07-03	Книга за нощувки на гостите
Приложение 7	ДК П₁_07-04	Книга за посетители
Приложение 8	ДК П₁_07-05	Книга за безплатни нощувки на роднини на студенти по права линия
Приложение 9	ДК П₁_07-06	График за почистване на помещенията в общежитието
Приложение 10	ДК П₁_07-07	Книга за препоръчани писма и пратки
Приложение 11	ДК П₁_07-08	Опис на имуществото и състоянието на помещенията

ВИСШЕ СТРОИТЕЛНО УЧИЛИЩЕ "ЛЮБЕН КАРАВЕЛОВ" - СОФИЯПриложение 1
ДК П1_05-01**Анкетна карта**

за оценка на предоставяните услуги в общежитието

Анкетата е анонимна. Тя обслужва административното ръководство и цели повишаване качеството на предоставяните услуги на Клиентите.

Моля оценете качеството на обслужване, като отговорите на следните въпроси:

1. По колко време ползвате услугите на общежитието?

по няколко месеца по 1 година над 1 година

2. По какви причини ползвате услугите на общежитието?

- провежането на учебните занятия

- участие в специализирани мероприятия на Училището

- удовлетвореност от цената

- удовлетвореност от качеството

- други причини

2. В какво състояние Ви е било предоставено помещението за ползване при настаняване?

мн. добро

добро

задоволително

лошо

3. Коя част от оборудването не Ви хареса?

- телевизорът

- леглото

- качеството на телефонната връзка

- шкафове и гардеробът

- санитарно-хигиенният възел

- други

4. Какво друго бихте искали да има в стаята?

.....

5. Колко често приблизително персоналът почиства помещението и сменя спалното бельо, което ползвате?

всяка седмица на две седмици при подсеждане по-рядко от две седмици

6. Какво е отношението на служителите на рецепцията към Вас?

мн. добро

добро

задоволително

лошо

7. Съдействал ли Ви е обслужващият персонал в случай на въпроси/проблеми, отправяни към него?

да

не

частично

не ми се е налагало

8. Отговарят ли според Вас цените на услугите на тяхното качество?

да

не

цените са задоволителни

9. Случвало ли Ви се е да откраднат Ваши лични вещи от общежитието?

да

не

Ако отговорът Ви е "да", моля обяснете какво Ви се е случило:

.....

.....

10. Място за допълнителни мнения, предложения и оплаквания от ваша страна.

.....

Дата на попълване на Анкетната карта: г.

Ръководството на ВСУ "Любен Каравелов"
благодаря за Вашето съдействие и отзивчивост!

Висше Строително Училище “Любен Каравелов”		
План по качеството за осъществяване на хотелиерската дейност П ₁	Версия: 01	30.05.2005г. Лист 31

ВИСШЕ СТРОИТЕЛНО УЧИЛИЩЕ “ ЛЮБЕН КАРАВЕЛОВ” - СОФИЯ**КНИГА ЗА ПРЕДЛОЖЕНИЯ И ОПЛАКВАНИЯ**

Име и Фамилия на Клиента <i>/не е задължително да се попълва/</i>	Описание на мнението/ предложението/оплакването	тел. за контакт с Клиента <i>/не е задължително да се попълва/</i>	Причини/предпоставки за мнението / предложението / оплакването	Взето решение <i>/попълва се от упълномощено Длъжностно лице/</i>	Предприети действия и резултати <i>/попълва се от Отговорника/</i>	Забележка

