



ОПРЕДЕЛЯНЕ ПОТРЕБИТЕЛСКИТЕ ИЗИСКВАНИЯ И ДОГОВАРЯНЕ

МЕДИЦИНСКИ УНИВЕРСИТЕТ – ПЛЕВЕН

Адрес: 5800 ПЛЕВЕН , ул. “Климент Охридски” № 1

*Процедурата е приета с Решение на УК-КОА на МУ- Плевен на 06.12.2006 г.
(Протокол № 13/ 2006 г.)*

РЕКТОР:

(проф.д-р Григор Горчев,д.м.н.)

**ОРГАНИЗАЦИОННА ПРОЦЕДУРА****ОПРЕДЕЛЯНЕ ПОТРЕБИТЕЛСКИТЕ ИЗИСКВАНИЯ И ДОГОВАРЯНЕ****1. ОБЕКТ****1.1. Обект**

Процедурата определя реда за проучване на потребителските изисквания и оценяване на удовлетвореността на потребителите от подготовката на кадри преди утвърждаване на квалификационни характеристики (КХ) и учебни планове, преди приемане на заявки за обучение, както и внасянето на изменения в посочените документи, които се явяват оферти и договори с потребителите.

1.2. Цел на процедурата

Осигуряване и точно отразяване на изискванията на клиента в КХ и учебните планове и осигуряване на изпълнимостта на същите преди утвърждаване от компетентните органи и на заявките за обучение (преди приемането им), за да се постигне удовлетворяване на потребителските изисквания, както и да се оцени удовлетворяването на потребителите.

1.3. Област на приложение

Тази процедура се изпълнява от всички специалисти на МУ-Плевен, на които е възложено разработване или преглед на посочените документи и дейността им е свързана с удовлетворяване на потребителските изисквания.

2. ПРАВА И ОТГОВОРНОСТИ

Ректорът на МУ подписва/утвърждава КХ, учебните планове и заявките за обучение, както и предложенията за изменения в тях след приемане от Академичния съвет. Той е отговорен за тяхното изпълнение.

Зам. Ректорът по УД и Деканите на факултети преглеждат КХ, учебните планове и заявките за тяхното съответствие, целесъобразност и изпълнимост и организират съгласуването им с потребителите.

Ръководителите на катедри, по преценка на Деканите на факултети, съгласуват съответните (отнасящи се до тяхната дейност) КХ, учебни планове и заявките и измененията към тях. Те са отговорни за целесъобразността на своето становище.

Началникът на Служба „Учебна дейност“ организира проучването на потребителските изисквания и удовлетвореност. Той отговаря за подготовката на КХ, учебните планове и приемането на заявките, а също и запознава заинтересованите звена с измененията по тях.

3. ВРЪЗКА С ДРУГИ ДОКУМЕНТИ

3.1. Позоваване: Стандарти ISO 9001:2000; ISO 9000: 2000.

3.2. Препратки: Процедури: IN-01.00.00-v01/06; PR-03.02.00-v01/06; PR-04.01.01-v01/06; PR-03.11.00-v01/06; PR-03.10.00-v01/06; PR-03.11.01-v01/06; PL01-V03/06; PL04-V02/06

3.3. Приложения:

Приложение 1 Квалификационни характеристики

- Квалификационна характеристика за образователно-квалификационна степен “магистър” по специалност „Лекар” (бланка).
- Квалификационна характеристика за ОКС “бакалавър” по специалността “Медицинска рехабилитация и ерготерапия” (бланка).
- Квалификационна характеристика за ОКС “магистър” по специалността “Медицинска рехабилитация и ерготерапия” (бланка).
- Квалификационна характеристика за ОКС “магистър” по специалността „Управление на здравните грижи” (бланка).
- Квалификационна характеристика за ОКС “бакалавър” по специалността „Управление на здравните грижи” (бланка).
- Квалификационна характеристика за ОКС „бакалавър” на специалността „Опазване и контрол на общественото здраве”
- Квалификационна характеристика за ОКС “бакалавър” по специалността „Управление на здравните грижи” (бланка).
- Квалификационна характеристика за ОКС “бакалавър” по специалността „Медицинска сестра” (бланка).
- Квалификационна характеристика за ОКС “бакалавър” по специалността „Акушерка” (бланка).
- Квалификационна характеристика за ОКС „професионален бакалавър” на специалността „Медицински лаборант”
- Квалификационна характеристика за ОКС „професионален бакалавър” на специалността „Рентгенов лаборант”
- Квалификационна характеристика за ОКС „професионален бакалавър” на специалността „Социални дейности”
- Квалификационна характеристика за ОКС „професионален бакалавър” на специалността „Помощник-фармацевт”

Приложение 2 – Учебен план за обучение по специалности на ниво (ОКС) бакалавър/магистър.

Приложение 3 – Класирани и приети студенти.

Приложение 4 – Предложение за прием на студенти.

4. ТЕРМИНИ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Използваните в текста термини са съобразени с посочените в стандарт ISO 9000:2000 т. 3.

5. РАЗПРОСТРАНЕНИЕ НА ПРОЦЕДУРАТА

Настоящата процедура се разпространява в основните структурни звена на МУ-Плевен, включени в Системата за осигуряване и поддържане на качеството на обучението, съгласно Матрицата за разпределение на процедурите (IN-01.00.00-v01/06).

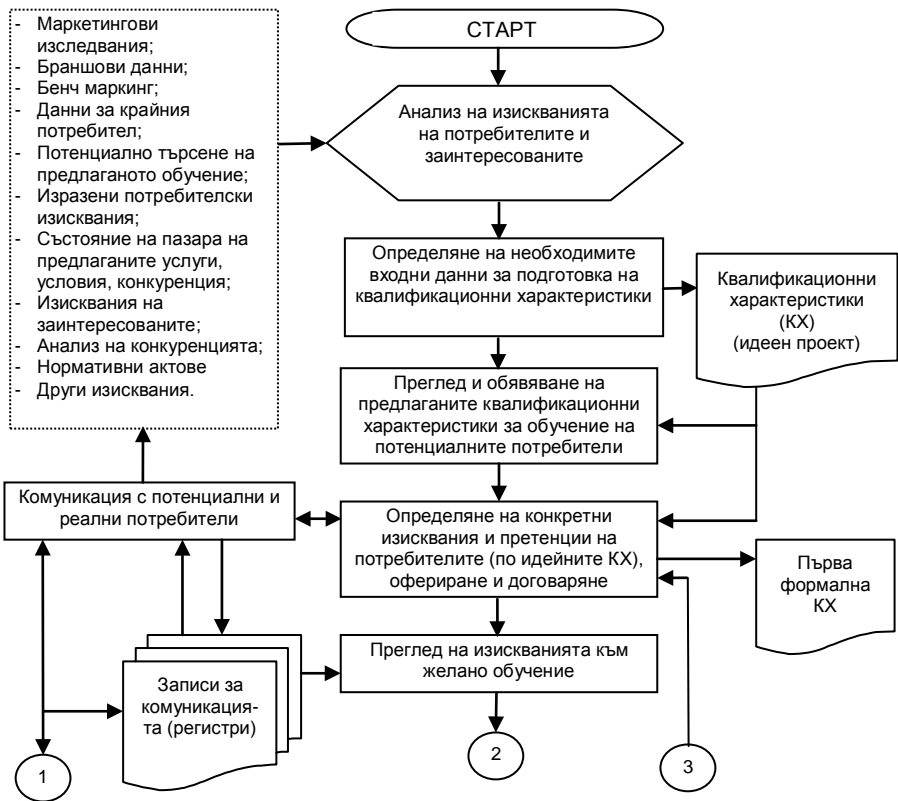
6. ОПИСАНИЕ НА ДЕЙНОСТИТЕ

Съдържанието, целите и описанието на процеса, връзките с останалите процеси, документите за справка и записите са описани на следващите страници чрез използване на блок-схема, таблици и матрици.

Определяне на потребителските изисквания и договаряне

Предходни процеси:	Следващи процеси:
Документиране и уп-ние на документите от СОПКО	Управление на разработката на учебни програми
Управление на системата по к-вото на обучението	Анализи на данни
Организация на обучението	Осигуряване на ресурси-инфраструктура и работна среда
Управление на записите от СОПКО	Оперативно управление на учебния процес
Вътрешен одит на СОПКО	Оперативно управление на ср-вата за мониторинг и измерване на р-тите от обучението
Университетски анкети	

Блок-схема на процеса
(последователност и връзки между дейностите)

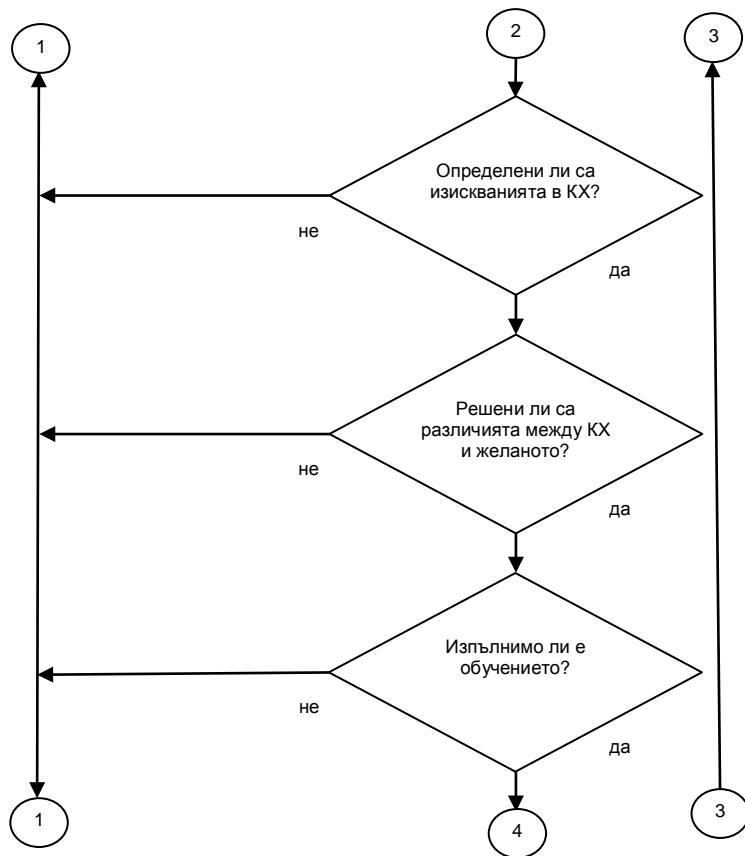


Позоваване:	Препратки:				PR-03.08.01-v01/06	
ISO 9001:2000, т.т. 7.2. и 8.2.1.	IN-01.00.00-v01/06; 03.02.00-v01/06; v01/06;	PR-04.01.01-v01/06; PR-03.11.00-v01/06; PR-03.10.00-v01/06; PR-03.11.01-v01/06; PL01-V03/06; PL04-V02/06			Разработил	
					Прегледал	
					Утвърдил	
Дейности	Пълномощия и отговорности				Входни данни и изисквания	Резултати и записи
	У	И	К	С/И		
Очакваният краен резултат от проучването на изискванията и удовлетвореността на потребителите и управлението на договорите МУ – Плевен да изпълни максимум от тези изисквания и да печели доверие с адекватните си действия. Тази цел се постига чрез изпълнение на следното:						
- Анализ на изискванията на потребителите и заинтересованите, получени чрез директна комуникация с потребителите (МЗ, лечебни заведения, ДКЦ, кандидати за обучение и др.);	ЗРУД	Декан и	АС	РК	Състояние на пазара на обучение и потребителски изисквания. Кореспонденция с потребителите	Първоначални данни за изискванията на потребителите
- Определяне на общите изисквания към квалификацията и процеса на обучение в квалификационни характеристики;	ЗРУД	Декан и	АС	РК	Първоначални данни за изискванията на потребителите. Идеини проекти на КХ.	Проект на КХ
- Преглед и обявяване на видовете квалификационни характеристики на потенциални потребители, чрез използване на различни комуникационни канали;	Ректор	ЗРУД	АС	СУД Декан и	Проект на КХ	Прегледани проекти на КХ
- Конкретизиране на включените в КХ изисквания по претенциите на потребителите. Оформяне на КХ с включени допълнителни изисквания на потребителите;	ЗРУД	СУД Декан и	АС	РК	Прегледани проекти на КХ	Запитвания и др. комуникация с потребителите записи/ регистри (Приложение 1)
- Преглед и съгласуване на квалификационните изисквания в КХ по първа форма на КХ;	Ректор	ЗРУД	АС	СУД Декан и	Запитвания и др. комуникация с потребителите записи/ регистри	Протокол от решенията на АС

Определяне на потребителските изисквания и договаряне

Блок-схема на процеса

(последователност и връзки между дейностите)



Продължение

PR-03.08.01-v01/06

Дейности	Пълномощия и отговорности				Входни данни и изисквания	Резултати и записи
	У	И	К	С/И		
- Провеждане на последователен преглед на определените изисквания в КХ, включващ допълнителни разговори (договаряне) за ясно определяне на изискванията на потребителя за изпълнение от МУ-Плевен. В рамките на прегледа се отговаря последователно на въпросите:	ЗРУД	Декан и	Ректор	РК	Запитвания и др. комуникация с потребителите записи/ регистри (Приложение 1)	Протокол от решенията на АС. Съгласувани и утвърдени КХ
➤ Определени ли са всички изисквания към желания краен резултат от обучението?	ЗРУД	Декан и	Ректор	РК	Запитвания и др. комуникация с потребителите записи/ регистри (Приложение 1)	Протокол от решенията на АС. Съгласувани и утвърдени КХ
➤ При изисквания, различни от предложените в КХ – Възможно ли е изпълнението им МУ-Плевен? Ако не е възможно – Договорено ли е, че няма да се изпълнят?;	ЗРУД	Декан и	Ректор	РК	Запитвания и др. комуникация с потребителите записи/ регистри (Приложение 1)	Протокол от решенията на АС. Съгласувани и утвърдени КХ
➤ Възможно ли е реализацията от МУ-Плевен на желаното обучение по КХ в желания срок в пълен обем?	ЗРУД	Декан и		РК	Запитвания и др. комуникация с потребителите записи/ регистри (Приложение 1)	Протокол от решенията на АС. Съгласувани и утвърдени КХ
- По време на прегледа се поддържа необходимата комуникация с потребителя за уточняване на подробности, за да се осигури окончателна КХ;	ЗРУД	Декан и	Ректор	РК	Запитвания и др. комуникация с потребителите записи/ регистри (Приложение 1)	Протокол от решенията на АС. Съгласувани и утвърдени КХ
- Квалификационните характеристики са основа за разработване на планове и програми за обучение, които по-късно се подлагат на преглед и регистрация като прегледани;	ЗРУД	РК	Ректор	РК	Протокол от решенията на АС. Съгласувани и утвърдени КХ	Записи за съгласуване и утвърждаване на КХ (подписи на определените места на КХ). Проекти на учебни планове (Приложения 1 и 2)

7. ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1

Квалификационни характеристики

1. Квалификационна характеристика за образователно-квалификационна степен “магистър” по специалност „Лекар” (бланка).
2. Квалификационна характеристика за ОКС “бакалавър” по специалността “Медицинска рехабилитация и ерготерапия” (бланка).
3. Квалификационна характеристика за ОКС “магистър” по специалността “Медицинска рехабилитация и ерготерапия” (бланка).
4. Квалификационна характеристика за ОКС “бакалавър” по специалността „Управление на здравните грижи” (бланка).
5. Квалификационна характеристика за ОКС “магистър” по специалността „Управление на здравните грижи” (бланка).
6. Квалификационна характеристика за ОКС „магистър” на специалността „Обществено здраве и здравен мениджмънт” (бланка).
7. Квалификационна характеристика за ОКС „бакалавър” на специалността „Опазване и контрол на общественото здраве” (бланка).
8. Квалификационна характеристика за ОКС “бакалавър” по специалността „Медицинска сестра” (бланка).
9. Квалификационна характеристика за ОКС “бакалавър” по специалността „Акушерка” (бланка).
10. Квалификационна характеристика за ОКС „професионален бакалавър” на специалността „Медицински лаборант” (бланка).
11. Квалификационна характеристика за ОКС „професионален бакалавър” на специалността „Рентгенов лаборант” (бланка).
12. Квалификационна характеристика за ОКС „професионален бакалавър” на специалността „Социални дейности” (бланка).
13. Квалификационна характеристика за ОКС „професионален бакалавър” на специалността „Помощник-фармацевт” (бланка).

Приложение 2

Учебен план за обучение по специалности в МУ – Плевен

Приложение 3

Класирани и приети студенти по специалности в МУ – Плевен

Приложение 4

Предложение за прием на студенти през учебната г.