



ხარისხის სახელმძღვანელო

დამტკიცებულია

წარმომადგენლობითი საბჭოს გადაწყვეტილებით, ოქმი
ადმინისტრაციის ხელმძღვანელი, კანცლერი

№ 10 26.12.2017 წ.

ლ. ხვედელიძე

ხარისხის სახელმძღვანელო

ნდ №2-020101

ბათუმი
2017

წინასიტყვაობა:

1. შემუშავებულია ბნსუ ხარისხის მენეჯერის მიერ;
2. დამტკიცებულია წარმომადგენლობითი საბჭოს მიერ;
3. ძალაში შედის დამტკიცებისთანავე;
4. პერიოდული შემოწმება ხდება არაუგვიანეს 12 თვისა;
5. ცვლილებები მუშავდება ბნსუ-ში პროცედურის გამოყენების შედეგების ან იმ ნორმატიული დოკუმენტების მოთხოვნათა ცვლილებების გათვალისწინებით, რომლის საფუძველზეც დამუშავდა ეს პროცედურა.

ცვლილებების აღრიცხვის ფურცელი

ცვლილებების ბიულეტენის ნომერი	ცვლილებების დამტკიცების თარიღი	შეცვლილი გვერდები	კორექტირების შემსრულებელი პასუხისმგებელი პირის ხელმოწერა

შინაარსი

1. გავრცელების სფერო.....	4
2. ნორმატიული დოკუმენტები	4
3. ტერმინები, განსაზღვრებები, შემოკლებები.....	4
4. ორგანიზაციის კონტექსტი	8
4.1. ორგანიზაციის და მისი კონტექსტის გააზრება.....	8
4.2. დაინტერესებული მხარეების საჭიროებისა და მოლოდინის გააზრება	8
4.3. ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის გამოყენების სფეროს განსაზღვრა	8
4.4. ხარისხის მართვის სიტუმა და პროცესები.....	9
5. ლიდერობა.....	9
5.1. ლიდერობა და ვალდებულება	9
5.1.1. ზოგადი დებულებები.....	9
5.1.2. მომხმარებელზე ორიენტირება	10
5.2. პოლიტიკა.....	10
5.3. ორგანიზაციის ვალდებულებები, პასუხისმგებლობები და უფლებამოსილებები.....	10
6. დაგეგმვა	10
6.1. ქმედებები რისკების და შესაძლებლობების მართვისთვის	10
6.2. ხარისხის მიზნები და მათი მიღწევის გეგმა.....	10
6.3. ცვლილებების დაგეგმვა.....	10
7. მხარდაჭერა.....	11
7.1. რესურსები.....	11
7.1.1. ზოგადი დებულებები.....	11
7.1.2. ადამიანური რესურსები	11
7.1.3. ინფრასტრუქტურა.....	11
7.1.4. პროცესების მუშაობისათვის საჭირო გარემო	11
7.1.5. მონიტორინგის და გაზომვის რესურსები	11
7.2. კომპეტენცია.....	12
7.3. გათვითცნობიერება	12
7.4. კომუნიკაცია.....	12
7.5. დოკუმენტირებული ინფორმაცია.....	12
7.5.1. ზოგადი დებულებები.....	12
7.5.2. შექმნა და განახლება.....	12
7.5.3. დოკუმენტირებული ინფორმაციის კონტროლი	12
8. ოპერირება	13
8.1. ოპერაციების დაგეგმვა და კონტროლი	13
8.2. მოთხოვნები მომსახურების მიმართ.....	14
8.2.1. კომუნიკაცია მომხმარებელთან.....	14
8.2.2. მოთხოვნების განსაზღვრა მომსახურების მიმართ	14
8.2.3. მომსახურების მიმართ მოთხოვნების მიმოხილვა.....	14
8.2.4. ცვლილებები მოთხოვნებში მომსახურების მიმართ	14
8.3. მომსახურების დაპროექტება და შემუშავება.....	14
8.4. გარედან მოწოდებული პროცესის, პროდუქტის და მომსახურების კონტროლი	15
8.5. მომსახურების გაწევა.....	16
8.5.1. მომსახურების გაწევის მართვა.....	16
8.5.2. იდენტიფიკაცია და მიკვლევა.....	17
8.5.3. მომხმარებლის ან გარე მომწოდებლის საკუთრება.....	17
8.5.4. შენახვა	17
8.5.5. მიწოდების შემდგომი ღონისძიებები.....	17
8.5.6. ცვლილებების მართვა.....	17
8.6. მომსახურების გაცემა.....	17
8.7. შეუსაბამო შედეგების მართვა.....	18
9. საქმიანობის შეფასება	18
9.1. მონიტორინგი, გაზომვები, ანალიზი და შეფასება	18
9.1.1. ზოგადი დებულებები.....	18
9.1.2. მომხმარებლების კმაყოფილება.....	18
9.1.3. ანალიზი და შეფასება.....	18
9.2. შიდა აუდიტი.....	19
9.3. მენეჯმენტის მიმოხილვა	19
10. გაუმჯობესება	20
10.1. ზოგადი დებულება.....	20
10.2. შეუსაბამობა და მკორექტირებელი ღონისძიება	20
10.3. მუდმივი გაუმჯობესება	20
11. კონფიდენციალურობა	20

1. გავრცელების სფერო

- 1.1. წინამდებარე ხარისხის სახელმძღვანელო შეიცავს ბნსუ ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის სრულ აღწერას;
- 1.2. ბნსუ ხარისხის მენეჯმენტის სისტემა ვრცელდება შემდეგ მომსახურებაზე:
 - საგანმანათლებლო პროგრამების და სწავლების მეთოდების შემუშავება და უმაღლესი და პროფესიული განათლების განხორციელებით სპეციალისტების მომზადება საერთაშორისო სტანდარტების და საქართველოს კანონმდებლობის მოთხოვნების შესაბამისად.
- 1.3. ხარისხის სახელმძღვანელო შესაბამის თავებში შეიცავს პირდაპირ ან ირიბ მითითებას სხვა დოკუმენტებზე, რომელიც ეხება ბნსუ ხარისხის სისტემას;
- 1.4. ხარისხის სახელმძღვანელო წარმოადგენს ნორმატიულ დოკუმენტს ბნსუ ყველა სტრუქტურული ერთეულისათვის (ქვედანაყოფისათვის);
- 1.5. ხარისხის სახელმძღვანელოს აღრიცხული ეგზემპლარები ადმინისტრაციის ხელმძღვანელთან-კანცლერთან, ელ.ვერსია ბნსუ ყველა ქვედანაყოფში.
- 1.6. წინამდებარე ხარისხის სახელმძღვანელოს შინაარსი შეესაბამება საერთაშორისო სტანდარტ ISO 9001:2015-ის მოთხოვნებს.

2. ნორმატიული დოკუმენტები

- 2.1. წინამდებარე სახელმძღვანელოს დამუშავებისას გათვალისწინებულია შემდეგი ნორმატიული დოკუმენტების მოთხოვნები:
 - 2.1.1 საერთაშორისო სტანდარტი ISO 9001:2015 „ხარისხის მენეჯმენტის სისტემები-მოთხოვნები“;
 - 2.1.2 საერთაშორისო სტანდარტი ISO 9000:2015 „ხარისხის მენეჯმენტის სისტემები“. ძირითადი დებულებები და ლექსიკონი;
 - 2.1.3 საერთაშორისო სტანდარტი ISO 9004:2009 „ხარისხის მენეჯმენტის სისტემები“. რეკომენდაციები საქმიანობის გაუმჯობესებასთან დაკავშირებით;
 - 2.1.4 საერთაშორისო კონვენცია STCW-95 „მეზღვაურების მომზადების, დიპლომირებისა და ვახტის გაწვევის შესახებ“ ცვლილებებითა და დამატებებით;
 - 2.1.5 საქართველოს კანონი „უმაღლესი განათლების შესახებ“ ცვლილებებითა და დამატებებით;
 - 2.1.6 საქართველოს კანონი „პროფესიული განათლების შესახებ“ ცვლილებებითა და დამატებებით;
 - 2.1.7 საქართველოს კანონი „მეზღვაურთა განათლებისა და სერტიფიც. შესახებ“ 23.12.2011;
 - 2.1.8 საქართველოს საზღვაო კოდექსი;
 - 2.1.9 საქართველოს შრომის კოდექსი, 17.12.2010;
 - 2.1.10 ბნსუ წესდება ნდ №2-010101;
 - 2.1.11 ნდ №2-020101-01 – „დოკუმენტების მართვის პროცედურა“.

3. ტერმინები, განსაზღვრებები, შემოკლებები, რომლებიც გამოიყენება ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის დოკუმენტებში

3.1. ტერმინები, განსაზღვრებები

1. **სასწავლო უნივერსიტეტი** - უმაღლესი სასწავლო დაწესებულება, რომელიც ახორციელებს უმაღლეს საგანმანათლებლო პროგრამას/პროგრამებს (გარდა დოქტორანტურისა). სასწავლო უნივერსიტეტი აუცილებლად ახორციელებს მეორე საფეხურის (მაგისტრატურის) საგანმანათლებლო პროგრამას/პროგრამებს;
2. **აკადემიური საბჭო** - უმაღლესი სასწავლო დაწესებულების უმაღლესი წარმომადგენლობითი ორგანო;
3. **აკადემიური წოდება** - წოდება (საპატიო დოქტორი, ემერიტუსი) ენიჭება კანონმდებლობით დადგენილი წესით უცხო ქვეყნის სწავლულს ან საზოგადო მოღვაწეს განსაკუთრებული დამსახურებისათვის ან საქართველოს მოქალაქეს მისი აკადემიური საქმიანობის პროფესიონალური აღიარებისთვის;
4. **შპს** - შეზღუდული პასუხისმგებლობის საზოგადოება;
5. **პროფესორი** - უმაღლესი საგანმანათლებლო დაწესებულების აკადემიური თანამდებობის მქონე პირი, რომელიც უძღვეს სასწავლო პროცესს და ხელმძღვანელობს სტუდენტების სამეცნიერო-კვლევით მუშაობას;
6. **ასოცირებული პროფესორი** - უმაღლესი საგანმანათლებლო დაწესებულების აკადემიური თანამდებობა. ასოცირებული პროფესორი მონაწილეობს სასწავლო პროცესში და ხელმძღვანელობს სტუდენტების სასწავლო და სამეცნიერო-კვლევით მუშაობას;
7. **ასისტენტ-პროფესორი** - უმაღლესი საგანმანათლებლო დაწესებულების აკადემიური თანამდებობის მქონე პირი, რომელიც თავისი კომპეტენციის შესაბამისად მონაწილეობს სასწავლო და სამეცნიერო-კვლევით პროცესში;
8. **ასისტენტი** - უმაღლესი საგანმანათლებლო დაწესებულების აკადემიური თანამდებობის მქონე პირი, რომელიც ძირითად საგანმანათლებლო ერთეულში მიმდინარე სასწავლო პროცესის ფარგლებში ახორციელებს სასემინარო და კვლევით სამუშაოებს პროფესორის, ასოცირებული პროფესორის ან ასისტენტ-პროფესორის ხელმძღვანელობით;
9. **ადმინისტრაციის ხელმძღვანელი-კანცლერი** - დაწესებულების ხელმძღვანელი ფინანსური, მატერიალური და ადამიანური რესურსების მართვის სფეროში;
10. **ბაკალავრი** - აკადემიური ხარისხის მფლობელი, რომელიც ენიჭებათ პირებს უმაღლესი განათლების პირველი საფერის საგანმანათლებლო პროგრამის წარმატებით დაძლევის შემთხვევაში;
11. **ერთიანი ეროვნული გამოცდა** - პროცედურა, რომელიც ადგენს აბიტურიენტის მზაობას აითვისოს უმაღლესი საგანმანათლებლო პროგრამა;
12. **კრედიტი** - ერთეული, რომელიც გამოხატავს სტუდენტის მიერ შესრულებული სამუშაოს მოცულობას;
13. **ფაკულტეტი** - ძირითადი სასწავლო-სამეცნიერო და ადმინისტრაციული ერთეული, რომელიც უზრუნველყოფს სტუდენტების მომზადებას ერთი ან რამოდენიმე სპეციალობით და მათთვის შესაბამისი აკადემიური ხარისხის მინიჭებას;
14. **ფაკულტეტის საბჭო** - ფაკულტეტის წარმომადგენლობითი ორგანო;
15. **წარმომადგენლობითი საბჭო** - უმაღლესი წარმომადგენლობითი ორგანო;
16. **აქტი** - დოკუმენტი, რომელიც შედგენილია რამოდენიმე პირის მიერ და ადასტურებს კონკრეტულ ფაქტებსა და შემთხვევებს;

17. ანალიზი - დასახული მიზნების მისაღწევად განხილული ობიექტების ვარგისიანობის, ადექვატურობის, შედეგიანობის დადგენისათვის გაწეული ქმედება.
18. ხარისხის ანალიზი - ისისტემატიური დამოუკიდებელი ანალიზი, რომელიც საშუალებას იძლევა განისაზღვროს ქმედებებისა და შედეგიანობის შესაბამისობა ხარისხის სფეროში დაგეგმილი ღონისძიებების მიმართ. აგრეთვე შეფასდეს ღონისძიებათა დანერგვის ეფექტურობა და დასახული მიზნების მიმართ მათი ვარგისიანობა.
19. შეუსაბამობის ანალიზი - დადგენილი მოთხოვნებისადმი შეუსაბამობის მიზეზის დადგენის პროცესი.
20. ვალიდაცია - ობიექტური მტკიცებულებების წარდგენის გზით დადასტურება, იმისა, რომ მოთხოვნები სავარაუდოდ, განკუთვნილი კონკრეტული მოხმარებისა ან გამოყენებისათვის, შესრულებულია;
21. ვერიფიკაცია (შემოწმება) - გამოკლევისა და ობიექტური მტკიცებულებების წარდგენის გზით დადასტურება, იმისა, რომ დადგენილი მოთხოვნები შესრულებულია;
22. გარე ნორმატიული დოკუმენტი - სხვა ორგანიზაციის მიერ (ნაციონალური, საერთაშორისო) შემუშავებული ნორმატიული დოკუმენტი, რომელიც გამოიყენება ორგანიზაციის საქმიანობაში;
23. შიდა ნორმატიული დოკუმენტი - ორგანიზაციაში შემუშავებული და ორგანიზაციის ხელმძღვანელის მიერ დამტკიცებული ნორმატიული დოკუმენტი;
24. შიდა პროცესები - დამტკიცებული საწარმოო პროცესები ბნსუ ფუნდამენტური პროცესების უზრუნველყოფისთვის;
25. ხარისხის მენეჯმენტი - ხარისხის მენეჯმენტი წარმოადგენს ხარისხთან მიმართებაში ორგანიზაციის წარმართვისა და კონტროლის კოორდინირებულ ღონისძიებებს. ხარისხის მენეჯმენტი მოიცავს ხარისხის დაგეგმვას, ხარისხის კონტროლს, ხარისხის გარანტიასა და უზრუნველყოფას და ასევე, ხარისხის გაუმჯობესებას;
26. აუდიტის (შემოწმების) დასკვნა - აუდიტის კომისიის მიერ, შემოწმების შედეგების განხილვის შემდეგ წარმოდგენილი საბოლოო შედეგები;
27. მონაცემები - ორგანიზაციაში გაანალიზებული და დამტკიცებული ინფორმაცია, ცნობები, მაჩვენებლები, სტატისტიკა გამოსახული ცხრილებში, ფორმებში ან სხვა მისაღები გზით, რომლებიც გამოიყენება ორგანიზაციის საქმიანობაში;
28. ხელშეკრულება (კონტრაქტი) - გარკვეული სახის შეთანხმება (მაგ: სამსახურში მიღების ხელშეკრულება) ძირითადად წერილობითი სახით, რომელიც ასახავს მხარეთა ვალდებულებებს;
29. საქმე - ორგანიზაციის საქმიანობის გარკვეულ სფეროსთან ან გარკვეულ საკითხთან დაკავშირებული ცალკე გარეკანში შეკრული დოკუმენტების ერთობლიობა;
30. დოკუმენტი - დადგენილი წესით გაფორმებული, ინფორმაციის შემცველი მატერიალური ობიექტი, რომელსაც აქვს განსაზღვრული სტატუსი;
31. დოკუმენტთა ბრუნვა - ორგანიზაციაში შექმნილი ან მიღებული დოკუმენტების მოძრაობა (ბრუნვა) მათ შესრულებამდე ან ადრესატზე გაგზავნამდე;
32. დოკუმენტირება - ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის დოკუმენტაციის მიზანმიმართული შექმნისა და მუშა მდგომარეობაში შენარჩუნების პროცესი;
33. ხარისხის მართვის სისტემის დოკუმენტაცია - ხმს-ის ფუნქციონირებისთვის და პროდუქციის საჭირო ხარისხის დამტკიცებისთვის აუცილებელი დოკუმენტების ერთობლიობა;
34. მუდმივი გაუმჯობესება - მოთხოვნის შესრულების უნარის მატების განმეორებითი ქმედება.
35. შენიშვნა: მიზნების დასახვისა და გაუმჯობესების შესაძლებლობების ძიების პროცესი მუდმივი პროცესია, რომელიც იყენებს აუდიტის (შემოწმება) შედეგებით მონაცემთა ანალიზს, ხელმძღვანელობის მიერ ჩატარებულ ანალიზს ან სხვა საშუალებებს, რომელთაც ჩვეულებრივ მოყვება მაკორექტირებელი ან პრევენციული ქმედებები;
36. თანამდებობრივი ინსტრუქცია - თანამდებობრივი პირის ორგანიზაციულ-ისამართლებრივი მდგომარეობის განმსაზღვრელი დოკუმენტი, რომელიც უზრუნველყოფს მისი ეფექტური მუშაობის პირობას, აგრეთვე ხელშეკრულების (კონტრაქტის) შემავსებელ და დამაზუსტებელ პირობას;
37. ფუნქციონალური მოვალეობების განაწილებელი დოკუმენტი - თანამდებობრივი ინსტრუქციების განმსაზღვრელი ნორმატიული დოკუმენტი, რომელიც განსაზღვრავს ამა თუ იმ განყოფილების თანამშრომლების კონკრეტულ ფუნქციებსა და მოვალეობებს. დოკუმენტი, როგორც წესი, შეიმუშავება იმ შემთხვევაში, თუკი ერთ საშტატო თანამდებობაზე მიღებულია რამოდენიმე პიროვნება და მათთვის არსებობს ერთი თანამდებობრივი ინსტრუქცია;
38. დამკვეთი - ორგანიზაცია ან პირი, რომელმაც მიმართა ორგანიზაციას განაცხადით მომსახურების გაწევაზე.
39. შესყიდვები - პროდუქციის მომსახურების წარმოებისთვის აუცილებელი მატერიალური რესურსების/მომსახურების შეძენა და მიწოდება, რომელიც ხარისხობრივად და რაოდენობრივად პასუხობს დადგენილ მოთხოვნებს;
40. განცხადება - დამკვეთის ნებისმიერი მიმართვა სამუშაოსა და მომსახურების შესრულებაზე (წერილობით ან ზეპირად);
41. დაპროექტება და შემუშავება - პროცესების ერთობლიობა, რომელთა მეშვეობით ხდება პროდუქციის პროცესის ან სისტემის მოთხოვნების, დადაგენილ მახასიათებლებში ან ნორმატიულ ტექნიკურ დოკუმენტაციაში გადაყვანა;
42. მნიშვნელოვანი შეუსაბამობა - დადგენილ მოთხოვნათა სისტემატიური შეუსრულებლობა ან მოთხოვნათა შეუსრულებლობა, რომელმაც შეიძლება მნიშვნელოვნად დააქვეითოს პროდუქციის/მომსახურების ხარისხი და მომხმარებლის კმაყოფილება;
43. იდენტიფიკაცია - გაიგივება, შესაბამისობის დადგენა, დამთხვევა.
44. ცვლილებები - დოკუმენტის განსაზღვრული ფრაგმენტის მოდიფიკაცია, დამატება ან გამორიცხვა;
45. საიდენტიფიკაციო ნომერი - მოქმედი დოკუმენტის ნომერი, რომელიც მიუთითებს მის ადგილს მოქმედი ნორმატიული დოკუმენტების კლასიფიკაციის ერთიან სისტემაში;
46. გაზომვის პროცესი - ოპერაციათა ერთობლიობა სიდიდის მნიშვნელობის დასადგენად;
47. გამოცდა - ერთი ან რამდენიმე მახასიათებლის განსაზღვრა დადგენილი პროცედურის თანახმად;
48. პროდუქციის გამოცდა - ტექნიკური ოპერაცია, რომელიც მდგომარეობს მოცემული პროდუქციის, პროცესის ან მომსახურების ერთი ან რამოდენიმე მახასიათებლის დადგენაში, დადგენილი პროცედურის შესაბამისად;
49. ინსტრუქცია (მეთოდიკა) - დოკუმენტი, რომელიც ადგენს საქმიანობის განხორციელების და მისთვის საჭირო საშუალებების სარეკომენდაციო ან სავალდებულო მეთოდებს;
50. საინფორმაციო დოკუმენტი - ორგანიზაციაში შემუშავებული ან გარე წყაროებიდან მიღებული რაიმე ინფორმაციის, მონაცემების, ცნობების შემცველი დოკუმენტი, რომელიც გამოიყენება ორგანიზაციის პერსონალის მუშაობაში. შენიშვნა: საინფორმაციო დოკუმენტი არ წარმოადგენს ნორმატიულს და სავალდებულოს შესრულებისთვის ორგანიზაციის პერსონალის მიერ;

51. **დაკალიბრება** - ოპერაციათა ერთობლიობა, რომელიც სრულდება მეტროლოგიური მახასიათებლების და ან გაზომვების საშუალებების ვარგისიანობის ნამდვილი სიდიდის განსაზღვრისა და დადასტურებისათვის.
52. **ხარისხი** - დონე, რომლითაც საკუთარი მახასიათებლების ერთობლიობით სრულდება მოთხოვნები;
53. **კვალიფიციური აუდიტორი** - პირი, რომელმაც წარმატებით გაიარა აუდიტორის კვალიფიკაციის პროცესი;
54. **აუდიტის (შემოწმების) აგეფი** - შემოწმების ჩამატარებელი ერთი ან რამოდენიმე აუდიტორი (ხარისხის სისტემის ექსპერტები);
55. **კონტროლი** - დაკვირვებისა და მსჯელობის გზით შესაბამისობის შეფასების პროცედურა. სათანადო გაზომვების, გამოცდის ან დაკალიბრების თანხლებით;
56. **სამუშაო გეგმის შესრულების კონტროლი** - პასუხისმგებელი შემსრულებელი პირების მუშაობა დადგენილ ვადებში, სამუშაო გეგმების შემოწმების და შესრულების მსვლელობის რეგულირების, აღრიცხვისა და შესრულების შედეგების ანალიზის მიმართულებით;
57. **დოკუმენტის შესრულების კონტროლი** - პასუხისმგებელი შემსრულებელი პირების მუშაობა დადგენილ ვადებში დოკუმენტის შემოწმების და შესრულების მსვლელობის რეგულირების, აღრიცხვისა და შესრულების შედეგების ანალიზის მიმართულებით;
58. **დოკუმენტის საკონტროლო ეგზემპლარი** - მოქმედი დოკუმენტის ეგზემპლარი, რომელსაც გააჩნია გარკვეული (კუთვნილი) განყოფილების აღრიცხული ნომერი, გრიფი „საკონტროლო ეგზემპლარი“ და მასში შესული ყველა ცვლილება;
59. **მაკორექტირებელი ქმედება** - გამოვლენილი შეუსაბამობის მიზეზის ან სხვა არასასურველი სიტუაციის თავიდან ასაცილებლად გატარებული ქმედება. შენიშვნა: მაკორექტირებელი ქმედება სრულდება მოვლენის განმეორებით წარმოქმნის ასაცილებლად, მაშინ როდესაც გამაფრთხილებელი ქმედება - მოვლენის წარმოქმნის ასაცილებლად;
60. **საკონტროლო წერტილი** - კონტროლის ჩატარების იდენტიფიცირებული ადგილი;
61. **მონიტორინგის პროცესი** - საკონტროლო წერტილებში დაგეგმილი დაკვირვებების ან პარამეტრების გაზომვების ჩატარება, ანალიზის მონაცემებისა და მაკორექტირებელი ქმედებების შემუშავებისთვის აუცილებელი ინფორმაციის მიღების მიზნით;
62. **აუდიტის (შემოწმების) დაკვირვებები** - აუდიტის დროს ობიექტურ მონაცემებზე დამყარებული მტკიცებულებებით ფაქტების დაფიქსირება;
63. **უნიშვნელო შეუსაბამობა** - ხს-ის მოთხოვნების ცალკეული პუნქტების ან მოთხოვნების ერთჯერადი შეუსრულებლობა;
64. **შეუსაბამობა** - მოთხოვნათა შეუსრულებლობა;
65. **შეუსაბამო პროდუქცია/მომსახურება** - პროდუქცია/მომსახურება, რომელიც არ შეესაბამება თუნდაც ერთ დადგენილ მოთხოვნას;
66. **საქმეთა ნომენკლატურა** - ორგანიზაციის წლიური საქმეთა დასახელების, ჟურნალების, სისტემატიზირებული ჩამონათვალი, შენახვის ვადების მითითებით, რომელიც განამტკიცებს დოკუმენტის კლასიფიკაციას ორგანიზაციაში;
67. **ნორმატიული დოკუმენტი** - საქმიანობის სხვადასხვა სახეებისა და მათი შედეგების ზოგადი პრინციპებისა და მახასიათებლების წესების დამდგენი დოკუმენტი;
68. **დანადგარები** - მოწყობილობების, ტექნიკის, ინსტრუმენტების, ხელსაწყოებისა ერთობლიობა, რაიმე სამუშაოების წარმოებისთვის;
69. **ვალდებულებები** - ვინმეზე დაკისრებული შესასრულებლად აუცილებელი განსაზღვრულ მოქმედებათა რგოლი;
70. **ობიექტური მტკიცებულებები** - რაიმეს არსებობის ან უტყუარობის დამადასტურებელი მონაცემები;
71. **პროცედურა** - საქმიანობის, ან პროცესის შესრულების მეთოდი (ხერხი). მაშასადამე პროცედურა შეიძლება ეწოდოს როგორც პროცესს, (პროცესების ერთობლიობას), ასევე დოკუმენტს, რომელშიც აღწერილია პროცესის განხორციელების სწორი გზა;
72. **პროცესი** - რესურსებისა და საქმიანობის ურთიერთდაკავშირებული ერთობლიობა, რომელიც მიწოდებულ ნედლეულს (შემავალი) გარდაქმნის საბოლოო პროდუქტად (გამომავალი). რესურსებს მიეკუთვნება პერსონალი, მომსახურება, მოწყობილობები, ტექნოლოგია და მეთოდოლოგია. როგორც წესი, ორგანიზაციაში პროცესების დაგეგვა და განხორციელება მიზნად ისახავს ფასეულობის დამატებას;
73. **ორგანიზაციის სტრუქტურა** - თანამშრომლებს შორის პასუხისმგებლობების, უფლებების და ურთიერთდამოკიდებულების განაწილება;
74. **პასუხისმგებლობა** - ფუნქციონალური ვალდებულებების შეუსრულებლობის ან არაჯეროვანად შესრულების შედეგები;
75. **შეფასება** - სისტემატიური შეფასება იმისა, თუ რამდენად შეუძლია ობიექტს შეასრულოს დადგენილი მოთხოვნები;
76. **მომწოდებლების შეფასება** - მომწოდებლების შესაძლებლობათა შეფასება, თუ რამდენად ხარისხიანად და მისაღებ ფასებში შეუძლია უზრუნველყოს ორგანიზაცია რესურსებით;
77. **დოკუმენტის პერიოდული შემოწმება** - ქმედება, რომელიც მდგომარეობს დოკუმენტის განხილვაში იმის გამოსარკვევად, საჭიროა თუ არა მოცემული დოკუმენტების ხელმეორედ გამოცემა ან აუცილებელია თუ არა მისი გადახედვა, დაზუსტება ან გაუქმება;
78. **დოკუმენტის გადახედვა** - ნორმატიულ დოკუმენტის შინაარსში და გაფორმებაში ყველა აუცილებელი ცვლილებების შეტანა. დოკუმენტის გადახედვის შედეგები გამოიცემა ცვლილებათა ბიულეტენის ან ახალი დოკუმენტის გამოცემით;
79. **დოკუმენტის ახლად გამოცემა** - ნორმატიული დოკუმენტის ახალი ბეჭდვითი გამოცემა, რომელიც არ შეიცავს ცვლილებებს;
80. **მუშაობის გეგმა (პროგრამა)** - შესრულებისთვის აუცილებელი საორგანიზაციო-განკარულებითი დოკუმენტი, რომელიც ადგენს სამუშაოს ობიექტებსა და მიზნებს, სახეებს, მოცულობას და მათი შესრულების მიმდევრობას, წესს, პირობებს, ადგილს, ჩატარების ვადებს, ანგარიშობას, აგრეთვე პასუხისმგებლობას მათი უზრუნველყოფისა და ჩატარებისათვის;
81. **ხარისხის დაფეგება** - ხარისხის სფეროში მიზნების ჩამოყალიბებისთვის მიმართული ხარისხის მენეჯმენტის ნაწილი, რომელიც ამ მიზნების მისაღწევად განსაზღვრავს პროდუქციის სასიცოცხლო ციკლის სავალდებულო ოპერაციულ პროცესს და შესაბამის რესურსებს;
82. **დოკუმენტის ორიგინალი** - ორიგინალი ხელწერებით გაფორმებული დოკუმენტი, რომელსაც გააჩნია ორიგინალი შეთანხმების რეკვიზიტები და დამტკიცებები (ბეჭედი - აუცილებლობის შემთხვევაში, ხელმოწერა, თარიღი, რეგისტრაციის ნომერი), გამოსაადგილი გამრავლებისთვის;
83. **პოლიტიკა ხარისხის სფეროში** - ზოგადი განზრახვები და მიმართულება ორგანიზაციის საქმიანობისა ხარისხის სფეროში, ოფიციალურად ჩამოყალიბებული უმაღლესი ხელმძღვანელობის მიერ.
84. **უფლებამოსილება** - მუშაკზე ოფიციალურად მიცემული უფლება შეასრულოს მმართველობითი და/ან წარმომადგენლობითი ფუნქციები და იყოს მათზე პასუხისმგებელი;

ხარისხის სახელმძღვანელო

85. **დებულება ქვედანაყოფის შესახებ** - ქვედანაყოფის ადგილის, მიზნების, ამოცანების, ფუნქციების, შიდა სტრუქტურის, უფლებებისა და პასუხისმგებლობების, აგრეთვე სხვა ქვედანაყოფებთან ურთიერთობის დამდგენი ორგანიზაციის ნორმატიულ-სამართლებრივი დოკუმენტი;
86. **მომხმარებელი** - პროდუქციის/მომსახურების მიმღები ორგანიზაცია ან პირი;
87. **გამზომი საშუალებების შემოწმება** - სახელმწიფო მეტროლოგიური სამსახურის მიერ შესრულებული ოპერაციების ერთობლიობა (სხვა უფლებამოსილი ორგანოები) გამზომი საშუალებების ტექნიკური მოთხოვნების შესაბამისობის დადგენის მიზნით;
88. **მიმწოდებელი** - პროდუქციის წარმომდგენი ორგანიზაცია ან პირი;
89. **პროგრამული პროდუქტი** - პროგრამების პაკეტი, განსაზღვრული ამოცანების გადასაწყვეტად გამოთვლითი ტექნიკის საშუალებების გამოყენებით;
90. **დაპროექტება და შემუშავება** - პროცესის ერთობლიობა, რომელთა მეშვეობით ხდება პროდუქციის პროცესის ან სისტემის მოთხოვნების დადგენილ მახასიათებლებში ან ნორმატიულ ტექნიკურ დოკუმენტაციაში გადაყვანა;
91. **პრეტენზია** - განცხადება შესრულებული სამუშაოს/მომსახურების ხარისხის უკმაყოფილებაზე;
92. **ხარისხის მართვის სისტემა** - ორგანიზაციის მმართველობისა და ხელმძღვანელობისათვის მართვის სისტემა მისაღები ხარისხთან მიმართებაში;
93. **მართვის სისტემა** - პოლიტიკისა და მიზნების შემუშავებისა და ამ მიზნების მიღწევის სისტემა;
94. **მონიტორინგის სისტემა** - მონიტორინგის ჩატარებისთვის აუცილებელი პროცედურების, პროცესებისა და რესურსების ერთობლიობა;
95. **შესაბამისობა** - დადგენილი მოთხოვნების შესრულება;
96. **სერტიფიკაცია** - მესამე მხარის მიერ დოკუმენტირებადი ქმედება, რომელიც ადასტურებს, რომ არსებობს საჭიროება რათა უზრუნველყოფილი იქნეს სტანდარტის მოთხოვნების შესაბამისად ხარისხის მართვის სისტემის იდენტიფიცირება;
97. **სერტიფიკატი** - დოკუმენტი, რომელიც გაიცემა ორგანიზაციაზე იმის დასტურად, რომ ხარისხის მართვის სისტემა შესაბამისად სტანდარტის მოთხოვნებს;
98. **გაზომვის საშუალებები** - გაზომვისთვის განკუთვნილი ტექნიკური საშუალებები, რომლებსაც გააჩნიათ ნორმატიული მეტროლოგიური მახასიათებლები;
99. **მოთხოვნები ხარისხისადმი** - ობიექტის მახასიათებლებისადმი მოთხოვნათა გამოხატვა და/ან მათი გადაყვანა დადგენილი მოთხოვნების რაოდენობრივ და/ან ხარისხობრივ ნაკრებში, რათა შესაძლებელი იყოს მათი რეალიზაცია და შემოწმება;
100. **ხარისხის მართვა** - ორგანიზაციის ხელმძღვანელობისა და მართვის კოორდინირებული ქმედება ხარისხთან მიმართებაში. შენიშვნა: ხელმძღვანელობა და მართვა ხარისხთან მიმართებაში, ჩვეულებრივ მოიცავს პოლიტიკის შემუშავებას ხარისხის სფეროში და მიზნებს ხარისხის სფეროში, ხარისხის დაგეგმვას, ხარისხის მართვას, ხარისხის უზრუნველყოფას და ხარისხის გაუმჯობესებას;
101. **შეუსაბამო პროდუქციით/მომსახურებით მართვა** - ქმედება მიმართული იმისკენ, რათა შეუსაბამო მომსახურება/პროდუქცია არ მიეწოდოს მომხმარებელს;
102. **მომსახურება** - ორგანიზაციის, მომხმარებლისა და მომხმარებლის მოთხოვნების დაკმაყოფილებითვის ორგანიზაციის საქმიანობის უშუალო ურთიერთქმედების შედეგი;
103. **შეუსაბამობის აღმოფხვრა** - ქმედება, გაწეული არსებულ შეუსაბამო ობიექტთან მიმართებაში შეუსაბამობის აღმოფხვრის მიზნით;
104. **დოკუმენტის დამტკიცება** - დოკუმენტის იდენტიფიკაციის მეთოდი, ყველა დაინტერესებული პირის მიერ ხელმოწერის შემდეგ, დამტკიცებას დაქვემდებარებული დოკუმენტი, დამტკიცების მომენტიდან იქნეს იურიდიულ ძალას;
105. **დოკუმენტების ფონდი** - ბნსუ-ის დოკუმენტების ძირითადი ფონდი - ფონდი რომელიც შედგება როგორც შიდა ასე გარე ერთმანეთისგან როგორც შედგენილობით ასევე დანიშნულებით განსხვავებული ნორმატიული დოკუმენტებისგან;
106. **ფუნდამენტური პროცესი** - მომსახურების შესრულებისთვის საჭირო ყველა ადმინისტრაციული და სამუშაო პროცესი.
107. **პროცესის ხელმძღვანელი (პასუხისმგებელი)** - პასუხისმგებელი პირი, რომელიც პასუხისმგებელია პროცესის დაგეგმვაზე, კონტროლსა და გაუმჯობესებაზე;
108. **ეფექტურობა** - მიღწეულ შედეგსა და გამოყენებულ რესურსებს შორის კავშირი.
109. **დაინტერესებული მხარე** - პირი ან ორგანიზაცია რომელსაც შეუძლია მოახდინოს გავლენა საქმიანობის სფეროს ან გადაწყვეტილების მიღების განხორციელებაზე;
110. **რისკის მართვა** - რისკის მართვა წარმოადგენს განმეორებადი სისტემატიზირებული პროცესების ერთობლიობას, ის იგეგმება, ხორციელდება, კონტროლდება და მუდმივად იხვეწება იმისათვის, რომ გაიზარდოს ორგანიზაციის წინაშე არსებული ყველა მნიშვნელოვანი შესაძლებლობის, მიზნის მიღწევის სტრატეგიისა და აბიზნეს-გეგმის რეალიზაციის ალბათობა ან მაქსიმალურად შემცირდეს ამ უკანასკნელთა ხელისშემშლელი ფაქტორებისა და მოვლენების მოხდენის ალბათობა, მათი შესაძლო მკვეთრი ნეგატიური ზეგავლენა.

3.2. შემოკლებები

1. **IMO** - საერთაშორისო საზღვაო ორგანიზაცია;
2. **ISO** - სტანდარტიზაციის საერთაშორისო ორგანიზაცია
3. **STCW**-მეზღვაურთა მომზადების, დიპლომირების და ვახტის გაწევის შესახებ საერთაშორისო კონვენცია და კოდექსი ცვლილებებითა და დამატებებით;
4. **სააგენტო** - საქართველოს ეკონომიკისა და მდგრადი განვითარების სამინისტროს სისტემაში შემავალი საჯარო სამართლის იურიდიული პირი - საზღვაო ტრანსპორტის სააგენტო;
5. **ბნსუ** - შეზღუდული პასუხისმგებლობის საზოგადოება „ბათუმის ნავიგაციის სასწავლო უნივერსიტეტი“;
6. **ბმს** - ხარისხის მენეჯმენტის სისტემა;
7. **ნდ** - ნორმატიული დოკუმენტი;

4. ორგანიზაციის კონტექსტი

4.1. ორგანიზაციის და მისი კონტექსტის გააზრება

1. ბნსუ ხმს მოიცავს ბნსუ-ში სისტემატურ საფუძველზე მოქმედ შემდეგ ფუნდამენტალურ პროცესებს:
 - საგანმანათლებლო პროგრამების, სწავლების მეთოდების დამუშავება, უმაღლესი (ბაკალავრიატი, მაგისტრატურა) და პროფესიული საგანმანათლებლო პროგრამების განხორციელებით სპეციალისტების მომზადება საერთაშორისო სტანდარტების და საქართველოს განათლების სფეროში მოქმედი მოთხოვნების შესაბამისად;
 - მეზღვაურთა გადამზადება, სერტიფიცირება საერთაშორისო და ეროვნული კანონმდებლობის მოთხოვნების შესაბამისად.
2. ბნსუ მისამართი: საქართველო, ბათუმი, მახინჯაური, თამარ მეფის გამზირი 38.
3. 2007 წელს დაფუძნდა „ბათუმის ნავიგაციის ინსტიტუტი - საერთაშორისო საზღვაო მომზადების ცენტრი“ „ბათუმის საზღვაო კოლეჯი - მეზღვაურთა სკოლის“ ბაზაზე, რომელიც დაარსდა 1999 წელს. 2008 წელს კანონში შესული ცვლილებების შესაბამისად ეწოდა „ბათუმის ნავიგაციის სასწავლო უნივერსიტეტი“;
4. ბნსუ-ს კურსდამთავრებულების პოტენციური დამსაქმებლები არიან საქართველოში არსებული კრუინგული კომპანიები და ლოგისტიკური კომპანიები, ასევე, საქართველოს რკინიგზა, აეროპორტი, ყველა სასაზღვაო-გამშვები პუნქტი, ტერმინალები, საწყობები, მსხვილი სამშენებლო კომპანიები.

4.2. დაინტერესებული მხარეების საჭიროებისა და მოლოდინის გააზრება

ბნსუ-ს ადმინისტრაცია უზრუნველყოფს მომხმარებლის მოთხოვნათა მოლოდინის განსაზღვრას, ამ მოლოდინის მოთხოვნებზე გარდაქმნას და პერსონალისთვის შესასრულებლად აუცილებელის გახდომას შემდეგი მეთოდებით:

1. როგორც არსებულის ასევე პოტენციური მომხმარებლების მოთხოვნების და მოლოდინის შესწავლა;
2. საკანონმდებლო და ნორმატიული მოთხოვნების შესწავლა;
3. მომსახურების ხასიათის შესწავლა;
4. მომხმარებლებთან უშუალო კონტაქტი;
5. პრეტენზიების წარმოქმნის მიზეზების ანალიზი;
6. მომხმარებლის მოთხოვნებზე დამყარებული მოთხოვნების დანერგვა ნორმატიულ დოკუმენტებში.

4.3. ბნსუ დაინტერესებულ მხარეებს წარმოადგენენ:

1. მარეგულირებელი ორგანოები
2. სასერტიფიკაცო ორგანოები
3. დამკვეთი/მომხმარებელი (ფიზიკური პირი ან/და იურიდიული პირი)
4. პერსონალი (ინსტრუქტორები, აკადემიური, ადმინისტრაციული, დამხმარე პერსონალი და მოწვეული სპეციალისტები)
5. დამსაქმებლები (გემთმფლობელი კომპანიები, საკრუინგო კომპანიები, სატრანსპორტო-ლოჯისტიკური ორგანიზაციები)“

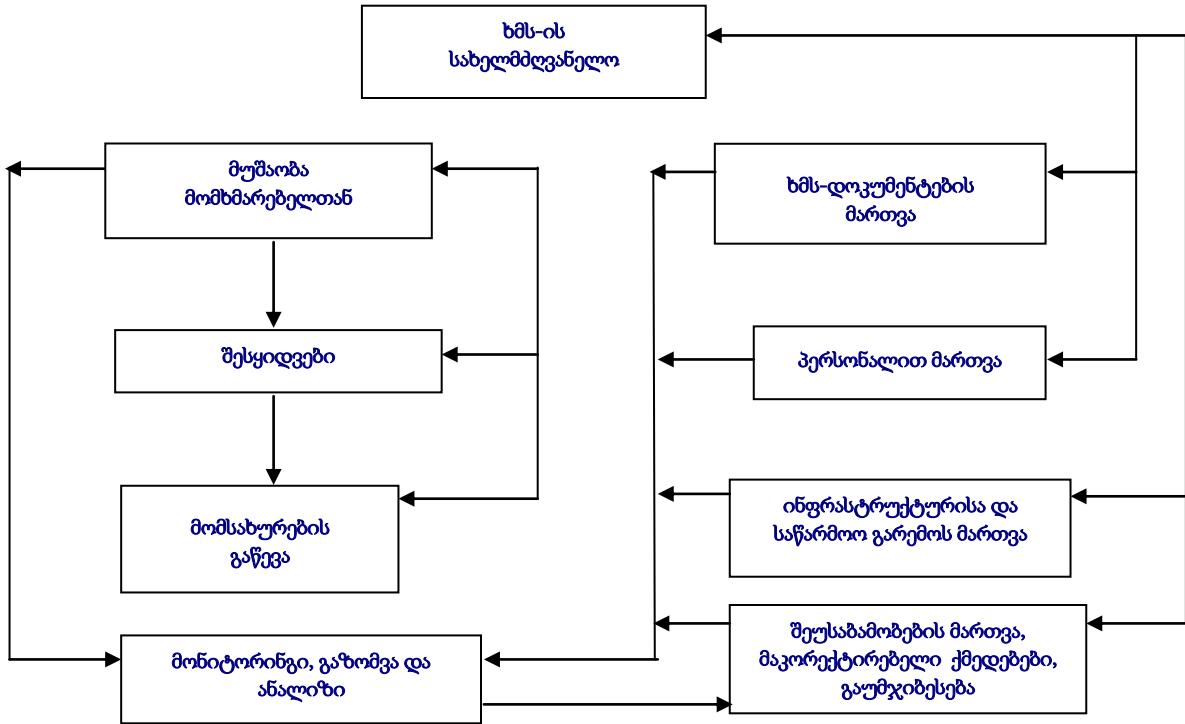
4.3. ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის გამოყენების სფეროს განსაზღვრა

1. ბნსუ ხარისხის მართვის სისტემა შემუშავებულია, შენარჩუნებულია და მუდმივად გაუმჯობესების პროცესშია სსისო 9001:2015-ის მოთხოვნების შესაბამისად და წარმოადგენს იმ პირობების უზრუნველყოფის საშუალებას, რომლის დროსაც პროცესები, როგორც ფუნდამენტური ასევე შიდა, იდენტიფიცირებულია, დოკუმენტურად განსაზღვრულია ნორმატიულ დოკუმენტებში და მართვადია ორგანიზაციული სტრუქტურის საფუძველზე;
2. ხარისხის უზრუნველყოფის ხელმძღვანელობამ დოკუმენტურად შეიმუშავა, დანერგა და ინარჩუნებს მუშა მდგომარეობაში, ხარისხის მართვის სისტემას სსისო 9001:2015 მოთხოვნების შესაბამისობაზე;
3. ხარისხის მენეჯმენტის სისტემა დაფუძნებულია სსისო 9001:2015-ის შესაბამისი პროცესული მიდგომით. პროცესული მიდგომა იძლევა ორგანიზაციის ურთიერთდაკავშირებული პროცესების მართვის საშუალებას;
4. სახელმძღვანელომ იდენტიფიცირება გაუკეთა ხმს-ის პროცესებს. მართვის პროცესები მოიცავს ორგანიზაციის ყველა სახის საქმიანობას, პროდუქციის სასიცოცხლო ციკლის, ასევე მენეჯმენტის, რესურსების მართვისა და გაზომვის ფარგლებში. ხმს-ის პროცესების ურთიერთქმედება მოცემულია სურათი 1-ში;
5. ხმს-ის პროცესების განხორციელებისა და მართვის შედეგებისთვის გამოყენებული კრიტერიუმები და მეთოდები, მოყვანილია ორგანიზაციის შესაბამის ნორმატიულ დოკუმენტებში;
6. ხმს-ის პროცესების შენარჩუნებისა და მონიტორინგისთვის საჭირო რესურსების არსებობის უზრუნველყოფა ხდება, ორგანიზაციის საქმიანობის დაგეგმვის სისტემით;
7. ბნსუ ახორციელებს ხმს-ის პროცესების მონიტორინგს, გაზომვას და ანალიზს, ასევე ღებულობს ზომებს ამ პროცესების დადგენილი შედეგების მიღწევისა და მუდმივი გაუმჯობესებისთვის;
8. ხმს-ის პროცესების მართვა ხორციელდება სსისო 9001:2015-ის მოთხოვნებისა და შიდა ნორმატიული დოკუმენტების შესაბამისად, მისი შენარჩუნება ხდება ხმს-ის შიდა აუდიტის ჩატარებითა და ხელმძღვანელობის მხრიდან ხმს-ის ანალიზით;
9. ხმს-ის დანერგვის შენარჩუნება და შემდგომი განვითარება ხორციელდება შემდეგი სახით:
 1. ბნსუ პოლიტიკისა და მიზნების დადგენა;
 2. ხმს-ისთვის საჭირო პროცესების განსაზღვრა, მათი თანმიმდევრობა, ურთიერთქმედება;
 3. ნორმატიული დოკუმენტების შემუშავება და გაუმჯობესება, პროცესებზე, აუცილებელი სახელმძღვანელოების, დებულებების, სამუშაო ინსტრუქციების, გეგმების და სხვა დოკუმენტების შემუშავება, რომლებიც აღწერენ მოქმედი პროცესებისა და მოთხოვნების მართვისა და შემოწმების პროცესს;
 4. პასუხისმგებლობებისა და უფლებების განაწილება;
 5. პერსონალის მომზადება და სწავლება, მათ შორის ხარისხის მართვის საკითხებში;
 6. ხარისხის შიდა შემოწმების ჩატარება;
 7. მკორექტირებელი და გამაფრთხილებელი ქმედებების დანერგვით;
 8. პროცესების ანალიზის ჩატარება შემოწმების შედეგების საფუძველზე;
 9. პროცესების გაუმჯობესების ღონისძიებების დანერგვა.

10. რისკებზე დაფუძნებული დაგეგმარება.

4.4. ხარისხის მართვის სისტემა და პროცესები

სურათი 1



5. ლიდერობა

5.1. ლიდერობა და ვალდებულება

5.1.1. ზოგადი დებულებები

ბნსუ-ს ხელმძღვანელობა გამოხატავს მუდმივ მზადყოფნას ხარისხის სისტემის შემუშავებისა და გაუმჯობესებისადმი, რაშიც შედის:

1. კონკრეტული მიზნებისა და ამოცანების დადგენა, მათი დაყვან ამთელ პერსონალამდე, ამასთან, საბოლოო შედეგების განსაზღვრა, რომლებიც უნდა იყოს მიღწეული, რათა გაამართლოს მომხმარებელთა მოლოდინი;
2. თანამშრომელთა მიერ მომხმარებლის მოთხოვნათა დაკმაყოფილებისა და საკანონმდებლო მოთხოვნების შესრულების აუცილებლობა;
3. ხარისხის დარგში პოლიტიკისა და მიზნების დადგენა და მუდმივი გადახედვა;
4. ხმს-ის პერიოდული ანალიზის ჩატარება;
5. ხმს-ის ეფექტური ფუნქციონირებისთვის საკმარისი რესურსების უზრუნველყოფა;
6. ხარისხის დარგში ცოდნის ამაღლება, სხვადასხვა სახის კონფერენციებზე, სემინარებზე, სიმპოზიუმებზე მონაწილეობის მიღების გზით;
7. გაუმჯობესებისთვის დადადგენილი პროცესების შესრულების და საქმიანობის მუდმივი გაუმჯობესებისთვის, გამოიყოფა აუცილებელი რესურსები და კორექტირება უმაღლესი ხელმძღვანელობის მიერ, გამომდინარე განსაზღვრული პრიორიტეტიდან და ამა თუ იმ პროცესის მნიშვნელობიდან. რესურსები (მატერიალური, ფინანსური, ადამიანური, დროითი) გამოიყოფა სამუშაო გეგმების შემუშავების დროს.

5.1.2. მომხმარებელზე ორიენტირება

ბნსუ-ს ადმინისტრაცია უზრუნველყოფს მომხმარებელთა მოლოდინის განსაზღვრას, ამ მოლოდინების გარდაქმნას მოთხოვნებში და ბნსუ-ს პერსონალის მიერ ამ მოთხოვნების აუცილებელ შესრულებას:

1. როგორც არსებული, ისე პოტენციური მომხმარებლების მოთხოვნების და მოლოდინების შესწავლით;
2. საკანონმდებლო და ნორმატიული მოთხოვნების შესწავლით;
3. მომსახურების თავისებურებების განსაზღვრით;
4. მომსახურების ბაზარზე ბნსუ კონკურენტუნარიანობის ანალიზისა და შეფასების მეშვეობით;
5. ბნსუ-ს მომსახურების მომხმარებლებთან უშუალო კონტაქტით;
6. ბნსუ-ს მიმართ პრეტენზიების წარმოშობის მიზეზების ანალიზით;
7. ბნსუ-ს მომსახურების პროექტირებისას, ნორმატიულ დოკუმენტებში მომხმარებელთა მოთხოვნილებების და მოლოდინების

ხარისხის სახელმძღვანელო

ბის შესაბამისი მოთხოვნების დანერგვით;

8. ბნსუ-ს მომხმარებლების მოთხოვნილებების და მოლოდინების განსაზღვრისას, ასევე ამ განსაზღვრის მოთხოვნებად გარდაქმნისას, ბნსუ-ს ადმინისტრაცია ითვალისწინებს ასევე ყველა დაინტერესებული მხარის და მთლიანად საზოგადოების მოთხოვნილებებსა და მოლოდინებს.

5.2. პოლიტიკა

1. პოლიტიკა და სტრატეგია მტკიცდება ცალკე ნორმატიული დოკუმენტის სახით;
2. ხარისხის პოლიტიკა შეესაბამება მიზნებს და კონტექსტს და ხელს უწყობს კომპანიის სტრატეგიული მიმართულებების განვითარებას;
3. პოლიტიკა ხარისხის სფეროში გავრცელებულია და ხელმისაწვდომია ორგანიზაციის ყველა დონეებზე, ასევე შენარჩუნებულია დოკუმენტირებული ინფორმაციის სახით.

5.3. ორგანიზაციის ვალდებულებები, პასუხისმგებლობები და უფლებამოსილებები

1. მომსახურების და წარმოების სფეროსთან დაკავშირებული სამუშაოების შემსრულებელი პერსონალის მოვალეობები, პასუხისმგებლობები და უფლებები გაწერილია თანამდებობრივ ინსტრუქციებსა და ხელშეკრულებაში;
2. ბნსუ-ს მმართველობითი, შემსრულებელი და შესრულებული სამუშაოების შემოწმებელი პერსონალის პასუხისმგებლობა, უფლებამოსილება და ურთიერთკავშირი, რომელიც გავლენას ახდენს ხარისხზე, დგინდება ადმინისტრაციის მიერ და ხდება მათი დოკუმენტირება მთლიანი პერსონალისთვის ორგანიზაციული სტრუქტურის ყველა დონეზე. ძირითადი ყურადღება ექცევა პასუხისმგებლობათა და უფლებამოსილებათა გადანაწილებას იმ პერსონალთა შორის, რომელთათვის აუცილებელია ურთიერთობაში თავისუფლება და უფლებების დაცვა: მომსახურების გაწევასთან დაკავშირებულ პროცესებში შეუსაბამობათა თავიდან აცილების ქმედებათა განხორციელება. მომსახურების პროცესთან დაკავშირებული პრობლემების იდენტიფიკაცია და რეგისტრაცია;
3. პერსონალის პასუხისმგებლობა, უფლებამოსილება და ურთიერთკავშირი განისაზღვრება და დოკუმენტალურად ფორმდება სტრუქტურული სქემის სახით, თანამდებობრივი ინსტრუქციებისა და ფუნქციონალური ვალდებულებების შემუშავებით.

6. დაგეგმვა

6.1. ქმედებები რისკების და შესაძლებლობების მართვისთვის

1. კომპანიის ხელმძღვანელობის მიერ განსაზღვრულია ყველა შესაძლო რისკები, რომლებიც შეიძლება გამოვლინდეს მომხმარებლებისთვის გაწეულ მომსახურებასთან დაკავშირებულ პროცესში ყველა დონეზე;
2. კომპანიაში პერიოდულად ტარდება ხარისხის საკითხებზე სხდომები, სადაც განიხილება შესაძლო რისკები, მაკორექტირებელი ქმედებები და რისკების ადრეულ სტადიაზე გამოვლენის მიზნით ხდება აუცილებელი ქმედებების დაგეგმვა.
3. ბნსუ მოქმედებს რისკების გამოვლენისა და მათი ნეგატიური ზეგავლენის შემცირების პრინციპით. ბნსუ ხელმძღვანელობისა და პასუხისმგებელი პირის მიერ პერიოდულად ხორციელდება მომხმარებელთა კმაყოფილების, გარე მომსახურების მომწოდებლების პროცესების ანალიზი. განიხილება შეუსაბამო მომსახურების გაწევის მიზეზები და შემუშავდება ზომები მათი განმეორებით გამოვლენის გამორიცხვის მიზნით.

სურათი 2

რისკი	წარმოშობის შესაძლებლობა	რისკის შედეგები	რისკის მნიშვნელობა	მოთხოვნები პროცესებისადმი

6.2. ხარისხის მიზნები და მათი მიღწევის გეგმა

1. მიზნები ხარისხის სფეროში შეესაბამება ხარისხის პოლიტიკას, ორიენტირებულია მომხმარებლების კმაყოფილების ზრდისაკენ და ინახება დოკუმენტირებული ინფორმაციის სახით.

6.3. ცვლილებების დაგეგმვა

1. ბნსუ-ში ხარისხის სფეროში პოლიტიკის, მიზნებისა და მოთხოვნების მიღწევის უზრუნველყოფისათვის ხორციელდება ხარისხის სისტემატური დაგეგმვა;
2. ბნსუ-ში სისტემატურად მუშავდება შემდეგი გეგმები, რომლებიც ითვალისწინებენ ბნსუ საქმიანობის მუდმივ გაუმჯობესებას:
 - ბნსუ სტრატეგიული განვითარების გეგმა;
 - ბნსუ ყოველწლიური სამუშაო გეგმა საქმიანობის ძირითადი მიმართულებების მიხედვით.
3. ხარისხის გეგმებში განისაზღვრება: კონკრეტული ღონისძიებები, რესურსები (ფინანსური, დროის, ადამიანური), ქვედანაყოფები - შემსრულებლები და კონკრეტული პასუხისმგებელი პირები - გეგმის დავალებების შემსრულებლები, დავალებების შესრულების ვადები. გეგმების შესრულება მოწმდება მუდმივად;
4. ხარისხის დაგეგმვისას ყურადღება ექცევა შემდეგ მოქმედებებს:
 - ნებისმიერი პროცესის, მოწყობილობის, პროგრამული უზრუნველყოფის, რესურსების და კვალიფიკაციის იდენტიფიკაცია-სა და გამოყენებას;
 - მომსახურებისა და პერსონალის კვალიფიკაციის ნორმატიული დოკუმენტების მოთხოვნებთან შესაბამისობის უზრუნველყოფას. საჭიროების შემთხვევაში ხარისხის მართვისა და შემოწმების მეთოდების სრულყოფას ახალი დამუშავების გათვალისწინებით;
 - ბნსუ მომსახურების რეალიზაციისას განსაზღვრულ სტადიაზე შესაბამისი შემოწმებების იდენტიფიკაციას;
 - სტანდარტების განსაზღვრას, რომლებიც შეიცავენ სპეციფიკურ მოთხოვნებს საზღვაო სპეციალისტების მომზადებასთან დაკავშირებით.

7. მხარდაჭერა

7.1. რესურსები

7.1.1. ზოგადი დებულებები

1. ბნსუ-ს პოლიტიკის, მიზნების და ვალდებულებების, მუშაობის წლიური გეგმის დამუშავებისა და დანერგვისას, ბნსუ-ს ადმინისტრაცია ითვალისწინებს და გამოყოფს საჭირო რესურსებს.
2. რესურსებს, რომლებიც უზრუნველყოფენ ბნსუ პროცესების, სამუშაოების და მომსახურების შესრულებას, განეკუთვნებათ:
 1. ნორმატიული დოკუმენტები, რომლებიც განსაზღვრავენ მოთხოვნებს, სამუშაოების და შემოწმებების შესრულების წესს;
 2. სამუშაო ადგილების მოწყობილობები და სამუშაო გარემო;
 3. კომპიუტერული ტექნიკა და პროგრამული უზრუნველყოფა;
 4. კვალიფიციური პერსონალი;
 5. ფინანსები;
 6. ინფრასტრუქტურა;
 7. ინფორმაციული უზრუნველყოფა.
3. რესურსები გამოიყოფა:
 1. სპეციალისტების მომზადების ორგანიზაციის, ხელმძღვანელობისა და შესრულებისათვის და შემოწმებების მოქმედებისათვის, ხარისხის შიგა შემოწმებების ჩათვლით;
 2. ბნსუ-ს ხმს დანერგვის, მოქმედების და მუდმივი სრულყოფისათვის;
 3. დაგეგმვის პროცესის ორგანიზაციისა და გეგმების შესრულებისათვის;
 4. შესაბამის დონეზე პერსონალის მომზადებისა და კვალიფიკაციისა და კომპეტენციის შენარჩუნებისათვის;
 5. სხვა ორგანიზაციებთან ურთიერთკავშირის, საგარეო კავშირების და პარტნიორობის უზრუნველყოფისათვის.

7.1.2. ადამიანური რესურსები

1. ბნსუ-ში განსაზღვრულია პერსონალი, რომელიც საჭიროა ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის შედეგიანი დანერგვისთვის და მისი პროცესების მუშაობისა და კონტროლისთვის;
2. „უმადლესი განათლების შესახებ“ საქართველოს კანონის თანახმად უმაღლეს საგანმანათლებლო დაწესებულებაში არსებობს აკადემიური, ადმინისტრაციული და დამხმარე პერსონალი. ასევე, დაწესებულების წესდებით განსაზღვრული სხვა პერსონალი;
3. პერსონალის მიღების წესი განსაზღვრულია ნდ№2-020101-06 – „ბნსუ-ში პერსონალის მიღებისა და მომზადების პროცედურით“.

7.1.3. ინფრასტრუქტურა

1. მომსახურების გაწევისათვის საჭირო ინფრასტრუქტურა განსაზღვრულია და შეიცავს ისეთ რესურსებს, როგორცაა აუდიტორიები, ლაბორატორიები, ტრენაჟორები, სამუშაო სივრცე, დამხმარე სამსახურები, ინსტრუმენტები, მოწყობილობები, აღჭურვილობა, მომსახურების ქვედანაყოფები, კავშირგაბმულობა და ტრანსპორტი, სამუშაო ადგილები, კომპიუტერები, გასამრავლებელი ტექნიკა და ა.შ.;
2. ბნსუ იკავებს ტერიტორიას, სადაც განლაგებულია სასწავლო და ტრენაჟორული შენობები, ადმინისტრაციული, საერთო საცხოვრებლის, სასაწყობო ნაგებობები, ბნსუ მომსახურების გაწევისას გამოიყენება სსაბამისი საშუალებები და მოწყობილობები, საკონტროლო-საზომი ხელსაწყოები და ა.შ.;
3. ინფრასტრუქტურის სამუშაო მდგომარეობაში შენარჩუნების დაგეგმვა ხორციელდება პერსონალის წინადადებებით, საქმიანობასთან დაკავშირებული განცხადებებისა და ხელშეკრულებების ანალიზის ჩატარების შემდეგ;
4. ინფრასტრუქტურის შენარჩუნებაზე კონტროლს ახორციელებს ბნსუ-ს რექტორი და ადმინისტრაციის ხელმძღვანელი-კანცლერი;
5. ინფრასტრუქტურასთან დაკავშირებული საკითხები განიხილება რექტორის და ადმინისტრაციის ხელმძღვანელი-კანცლერის მიერ მხედველობაში მიიღება გეგმიური და ოპერატიული შესყიდვების დროს;
6. ინფრასტრუქტურის მუშა მდგომარეობაში შენარჩუნებისთვის რესურსების გამოყოფას ახორციელებს ადმინისტრაციის ხელმძღვანელი-კანცლერი.

7.1.4. პროცესების მუშაობისათვის საჭირო გარემო

1. ბნსუ-ს ადმინისტრაცია აცნობიერებს, რომ სამუშაო გარემო რომელიც მუშაობენ თანამშრომლები, ახდენს მნიშვნელოვან გავლენას შესრულებული სამუშაოს ხარისხზე და ამიტომ, სათანადო სამუშაო გარემოს შექმნა, წახალისებს პერსონალს ორგანიზაციის მიზნების მიღწევისთვის;
2. მუშაობის ოპტიმალური პირობების შექმნის მიზნით, სამუშაო პროცესები იმყოფება მართვად პირობებში, რაც თავის მხრივ ზრდის მუშაობის პროცესის პროდუქტიულობას;
3. სამუშაო გარემოს შექმნისთვის საჭირო რესურსებს გამოყოფს ადმინისტრაციის ხელმძღვანელი-კანცლერი;
4. ბნსუ-ს პერსონალის შრომის პირობების, უსაფრთხოების უზრუნველყოფის, გარემო პირობების დაცვის მიზნით ბნსუ-ში დანერგილია და მოქმედებს უსაფრთხოების ინსტრუქციები;
5. ბნსუ-ში განსაზღვრულია პროცესების ეფექტური მუშაობისათვის და პროდუქციის/მომსახურების შესაბამისობის მიღწევისთვის საჭირო ცოდნა.

7.1.5. მონიტორინგის და გაზომვის რესურსები

7.1.5.1. ზოგადი დებულებები

1. მონიტორინგის და გაზომვის რესურსების მართვის პროცესი დამტკიცებული და დანერგილია ბნსუ საქმიანობაში ბნსუ მომსახურების მიღებულ მოთხოვნებთან შესაბამისობის დადასტურების უზრუნველყოფის მიზნით მათი გამოყენებით საჭირო კონტროლისა და გამოცდის ჩატარების დროს.
2. ბნსუ-ში ინახება მონიტორინგისა და გაზომვის შედეგების შესაბამისი ჩანაწერები.

7.1.5.2. გაზომვების მიკვლევა

1. ბნსუ-ს ქვედანაყოფებში, საზღვაო სპეციალისტების მოსამზადებლად, საგანმანათლებლო პროგრამების შესრულებისათვის, მოქმედი საგანმანათლებლო ნორმების შესაბამისად, ფუნქციონირებს ტრენაჟორები, ლაბორატორიები, სტენდები, რომლებზეც დაყენებულია სხვადასხვა სახის საკონტროლო, გაზომვის, საცდელი მოწყობილობა, ასევე კომპიუტერები, სტუდენტთა სწავლების, ტესტირების კომპიუტერული პროგრამები, რომელთა ტექნიკურმა მდგომარეობამ შეიძლება გავლენა მოახდინოს სწავლების ხარისხზე და უსაფრთხოებაზე სასწავლო პროცესების ჩატარებისას, ამიტომ ბნსუ-ში შექმნილია ყველა საკონტროლო, გაზომვის და საცდელი მოწყობილობის მართვის სისტემა;
2. საკონტროლო, გაზომვის და საცდელი მოწყობილობების მართვის წესი განსაზღვრულია ნდ№2-020101-08 – „საკონტროლო, გაზომვის და საცდელი მოწყობილობების მართვის პროცედურით“.

7.1.6. ორგანიზაციის ცოდნა

1. ბნსუ-ში განსაზღვრულია პროცესების ეფექტური მუშაობისათვის და მომსახურების შესაბამისობის მიღწევისთვის საჭირო ცოდნა როგორც გარე ასევე შიდა წყაროების გამოყენებით.

7.2. კომპეტენცია

1. ხარისხზე მოქმედი პროცესების განმახორციელებელი პერსონალის და პერსონალის მთლიანობაში, მომზადების მოთხოვნების თანმიმდევრობის იდენტიფიკაცია განსაზღვრულია პერსონალის მიღების და მომზადების პროცედურის შესაბამისად, რაც განსაზღვრავს შემდეგს:
 - პერსონალის კვალიფიკაციის დადგენა, დაკისრებული ყველა ფუნქციის შესრულებისთვის;
 - პერსონალის მომზადების აუცილებლობის განსაზღვრა;
 - პერსონალის მომზადება;
 - პერსონალის ცოდნის შემოწმება და ატესტაცია (აუცილებლობის შემთხვევაში);
 - პერსონალის მომზადებისა და კვალიფიკაციის ამაღლების საანგარიშო დოკუმენტების წარმოება.

7.3. გათვითნობიერება

1. ხელმძღვანელების მიერ უზრუნველყოფილია თანამშრომლების გათვითნობიერება, მათი როლი ბნსუ-ს მიზნების მიღწევაში, ხმს შედეგიანობაში და გაუმჯობესებული საქმიანობის სარგებელთან მიმართებაში.

7.4. კომუნიკაცია

1. ინფორმაციის გაცვლის მიზნით ორგანიზაციის ხელმძღვანელობა ადგენს და მუდმივად სრულყოფს შიდა და გარე კომუნიკაციის საშუალებებს ბნსუ-ს მთლიან პერსონალს შორის. ამას გარდა, ბნსუ-ში გამოიყენება კომუნიკაციის საშუალებები, რომლებიც ხელმისაწვდომია ბნსუ ყველა მომხმარებლისთვის, როგორც არსებულისთვის, ისე პოტენციურისთვის;
2. კავშირის ასეთ საშუალებებს განეკუთვნება:
 1. ბნსუ აკადემიური საბჭოს სხდომები;
 2. წარმომადგენლობითი საბჭოს სხდომები;
 3. საერთო საქმისწარმოების ფარგლებში ინფორმაციით გაცვლა (ბრძანებები, განკარგულებები, საქმიანი წერილები/მიმოწერა).
 4. ბნსუ პერსონალის და მომხმარებლების მუდმივი უწყებისათვის ბნსუ-ში საქმიანობის ორგანიზაციის შესახებ არსებობს ვებ-საიტი: <http://www.bntu.edu.ge> და შიდა ელექტრონული ფოსტა.
3. ბნსუ-ს შიგა კავშირის პროცესის უზრუნველყოფაში მნიშვნელოვან როლს ასრულებს ბნსუ ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურის პერსონალი.

7.5. დოკუმენტირებული ინფორმაცია

7.5.1. ზოგადი დებულებები

1. ბნსუ-ს დოკუმენტაცია შემუშავებულია და მუდმივად უმჯობესდება შემდეგიდან გამომდინარე: ხარისხის სფეროში პოლიტიკისა და მიზნების ცვლილებასთან დაკავშირებით, ნორმატიული აქტების/კანონების ცვლილებასთან დაკავშირებით, სიახლეების დაწერვასთან დაკავშირებით და ა.შ.;
2. ბნსუ დოკუმენტაცია მოიცავს:
 - დოკუმენტირებული პროცედურები, ინსტრუქციები, რომლებიც აღწერენ ფუნდამენტურ პროცესებს და მათ ურთიერთკავშირს, პროცესების თანმიმდევრობას, მართვასა და ორგანიზაციულ-ტექნიკურ კავშირს;
 - პასუხისმგებლობათა და უფლებამოსილებათა გადანაწილების დოკუმენტები.
3. მოცემული სტრუქტურული ელემენტები შემუშავდება ბნსუ-ს ყველა დოკუმენტისთვის და უფლებას იძლევა პროცესის ფუნქციონირებისა და მართვის თანმიმდევრობის ზუსტი დაკვირვებისა და შემოწმებისთვის;
4. ბნსუ როგორც ნორმატიული, ასევე საანგარიშო დოკუმენტები იწარმოება მყარი (ქაღალდის) და ნაწილობრივ ელექტრონული სახით.

7.5.2. შექმნა და განახლება

1. ბნსუ-ში დოკუმენტების მართვა - დოკუმენტების შემუშავების/მიღების, ანალიზის, დამტკიცების პროცესი, მათი აქტუალიზაცია, იდენტიფიკაცია, გავრცელება, შენახვა და დაინტერესებულ პირებამდე დაყვანა ხდება ნდ№2-020101-01 - „დოკუმენტთა მართვის პროცედურის“ და ნდ№2-020101-10 – „საქმისწარმოების წესების (ინსტრუქციის)“ მოთხოვნების, ასევე გარე ნორმატიული დოკუმენტების მოთხოვნების შესაბამისად;
2. დოკუმენტების შემუშავება და მართვა ხდება როგორც ელექტრონული ასევე მყარი ასლების სახით.

7.5.3. დოკუმენტირებული ინფორმაციის კონტროლი

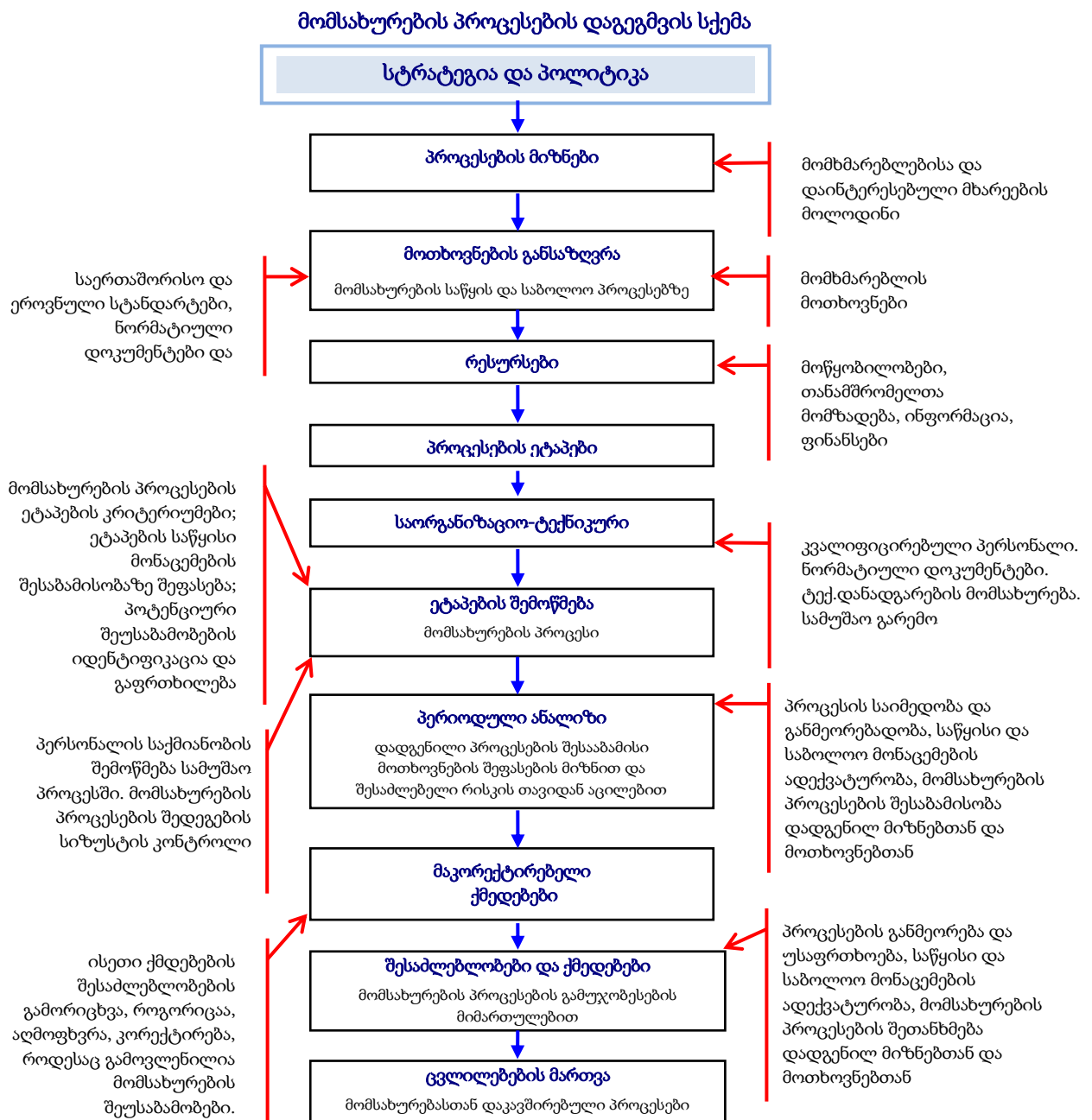
1. ბნსუ-ში მხოლოდ მოქმედი დოკუმენტების გამოყენების უზრუნველყოფის მიზნით, მათში ყველა ცვლილების/დამატებების გათვალისწინებით წარმოებს და მუდმივი კორექტირების პროცესშია „მოქმედი გარე და შიდა ნორმატიული დოკუმენტებისა და ფორმების ჩამონათვალი“;
2. ბნსუ-ში დოკუმენტირებული ინფორმაციის კონტროლი ხორციელდება შიდა და გარე შემოწმებების დროს.

8. ოპერირება

8.1. ოპერაციების დაგეგმვა და კონტროლი

1. ბნსუ განსაზღვრავს და გეგმავს მომსახურების პროცესებს ორგანიზაციის სტრატეგიის, ხარისხის სფეროში მიზნებისა და ამოცანების, საერთაშორისო და ეროვნული სტანდარტებისა და სხვა საჭირო დოკუმენტების მოთხოვნების შესაბამისად;
2. მომსახურების პროცესის დაგეგმვის დროს ხელმძღვანელობა განსაზღვრავს:
 1. მომსახურების პროცესთან დაკავშირებულ მიზნებსა და მოთხოვნებს, პროცესის საწყის და საბოლოო მონაცემებს;
 2. მომსახურების ხარისხზე მოქმედ შიდა პროცესებს, იმის გათვალისწინებით, რომ ერთი პროცესის საბოლოო მონაცემები წარმოადგენს მეორე პროცესის საწყის მონაცემებს;
 3. აუცილებელ ნორმატიულ დოკუმენტებს;
 4. რესურსებს;
 5. პროცესების მსვლელობისას შემოწმების, შეფასების, მონიტორინგის, გამოცდის კრიტერიუმებს;
 6. მიწოდებულ მომსახურებაზე მონიტორინგსა და კონტროლს, შემოწმების მოცულობას, მეთოდებსა და სტატუსს;
 7. მიწოდებული მომსახურების ხარისხის დამადასტურებელი საანგარიშო დოკუმენტების სახეებსა და ფორმებს;
 8. პერსონალის პასუხისმგებლობებისა და უფლებამოსილების გადანაწილებას;
 9. დაგეგმვის, პროცესების საწყისი და საბოლოო მონაცემების განსაზღვრა, მოქმედებების თანმიმდევრობა, პროცესის ანალიზი, შემოწმება და მომსახურების საბოლოო შედეგები მოცემულია მომსახურების პროცესის სქემაში (იხ. სურათი 3):

სურათი 3



8.2. მოთხოვნები მომსახურების მიმართ

8.2.1. კომუნიკაცია მომხმარებელთან

1. ბნსუ-ს მომხმარებლებთან კომუნიკაციის პროცესი ითვალისწინებს:
 1. ბნსუ-ს საკომიანობის შესახებ ინფორმაციის მიწოდებას: ისტორია, პოლიტიკა, მიზნები, ამოცანები მიმდინარე პერიოდში და პერსპექტივაში;
 2. ბნსუ მონაწილეობას სემინარებში, გამოფენებში, კლიენტებთან მოლაპარაკებებში (როგორც არსებულ, ასევე პოტენციურ-რთან);
 3. მომხმარებლებთან ხელშეკრულებების და შეთანხმებების გაფორმება;
 4. ბნსუ-ს მომსახურების მომხმარებლების პრეტენზიებისა და აპელაციების დამუშავებასა და ანალიზს;
 5. მომსახურების შესახებ ინფორმაცია მომხმარებელს მიეწოდება კონსულტირების სახით;
 6. ბნსუ საკომიანობის შესახებ სარეკლამო მასალების გამოცემასა და გავრცელებას ყველა დაინტერესებულ მხარეებზე.
2. ბნსუ ნორმატიული დოკუმენტები, რომლებიც განსაზღვრავენ მომხმარებლებთან ურთიერთკავშირს:
 - ნდ №2-020101-02-„შეუსაბამო მომსახურების მართვის პროცედურა“;
 - ნდ №2-020101-09-„პრეტენზიებთან მუშაობის ინსტრუქცია“;
 - ნდ №2-020101-12-„მომსახურებაზე კონტრაქტების/განაცხადების ანალიზის ჩატარების პროცედურა“.

8.2.2. მოთხოვნების განსაზღვრა მომსახურების მიმართ

1. მომხმარებლების მოთხოვნების შესრულება გულისხმობს შემდეგს:
 - მომსახურების პროცესის დაგეგმვა;
 - მომსახურების გაწევა;
 - პრეტენზიებისა და საჩივრების ანალიზი;
 - მომხმარებლების მიერ შევსებული გამოკითხვის ფურცლების ანალიზი;
 - მომსახურების შესახებ განცხადების, ხელშეკრულებების ანალიზი.
2. მომხმარებლების მოთხოვნების განსაზღვრისას ბნსუ იღებს მათი მოთხოვნების ხარისხიანი დაკმაყოფილების ვალდებულებას, მოქმედი კანონმდებლობის, ნორმატიული დოკუმენტებისა და აუცილებელი საერთაშორისო ნორმების შესაბამისად;
3. ბნსუ პასუხისმგებელია მის მიერ გაწეულ მომსახურებაზე და სისტემატურად ახდენს მომსახურებისადმი მოთხოვნების შესრულების შემოწმებას;
4. ბნსუ-ში მომსახურებასთან დაკავშირებული მოთხოვნების ანალიზი ხდება, მომსახურების გაწევის გადაწყვეტილების მიღების წინ. მოცემული პროცესის მიზანს წარმოადგენს მომსახურების უმაღლეს დონეზე გაწევის შესაძლებლობის განსაზღვრა;
5. მომსახურების გაწევის გადაწყვეტილების მიღების წინ, ხელშეკრულებაზე ხელის მოწერამდე, ხელმძღვანელობა აკეთებს მომსახურების გაწევის შესაძლებლობის ანალიზს;
6. პროცესების მონიტორინგი ხორციელდება მომსახურების გაწევის ყველა ეტაპზე, რაც გულისხმობს სტადიას, რომელზეც პროცესი უნდა იქნას შემოწმებული, ყოველი შემოწმების სტატუსს, ნორმატიული დოკუმენტების გამოყენებას, რომელთა შესაბამისადაც უნდა იქნას შემოწმებული პროცესის ყოველი ეტაპი, კვალიფიცირებულ და უფლებამოსილ პერსონალს, რესურსების ადექვტურობას, შესაბამისი დოკუმენტების გაფორმებას;
7. პროცესების მონიტორინგი და გაზომვა ხორციელდება ასევე თანამშრომელთა მიმართ, რომლებიც ასრულებენ შემდეგი სახის მომსახურებას:
 - შუალედური დოკუმენტების შემოწმება, რომლებიც, მზადდება პროცესების მსვლელობისას;
 - საანგარიშო დოკუმენტების შემოწმება;
 - თანამშრომელთა შესაბამისობის შემოწმება, დადგენილი სამუშაო ინსტრუქციებისა და კვალიფიკაციის მიხედვით;
8. მონიტორინგის შესრულების დროს შეუსაბამობის აღმოჩენის შემთხვევაში, ხორციელდება მაკორექტირებელი ღონისძიებები, რათა მიღწეული იქნას პროცესების შესაბამისი შედეგები (იხ. მაკორექტირებელი ქმედებების პროცედურა).

8.2.3 მომსახურების მიმართ მოთხოვნების მიმოხილვა

1. მომსახურების მიმართ მოთხოვნების ანალიზი ბნსუ-ში კეთდება მომსახურების გაწევის შესახებ გადაწყვეტილების მიღებამდე. მოცემული პროცესის მიზანია - განსაზღვროს ბნსუ-ს შესაძლებლობები მომსახურების ხარისხის მაღალ დონეზე შესრულების შესახებ;
2. თუ ანალიზის შედეგად დადგინდა შეკვეთის, კონტრაქტის შინაარსის უზუსტობა ან მათი შეუსაბამობა ბნსუ მოთხოვნებთან, მაშინ ამის შესახებ ეცნობება შემკვეთს უზუსტობის აღმოფხვრისათვის;
3. შეკვეთის, კონტრაქტის შინაარსის ყველა უზუსტობის აღმოფხვრის შემდეგ წარმოებს მისი შესრულების შესაძლებლობის ანალიზი.

8.2.4 ცვლილებები მოთხოვნებში მომსახურების მიმართ

1. შემკვეთის ან ბნსუ-ს მოთხოვნების ცვლილების დროს კონტრაქტთან შემკვეთის მიერ (თუ იცვლება შემკვეთის მოთხოვნები) ან ბნსუ-ს მიერ (თუ იცვლება ბნსუ მოთხოვნები) მუშავდება კონტრაქტის დამატებები.

8.3. მომსახურების დაპროექტება და შემუშავება

8.3.1. ზოგადი დებულებები

1. მომსახურების დაპროექტების და შემუშავების მართვის პროცესი ვრცელდება ახალი საგანმანათლებლო პროგრამების, სასწავლო კურსების პროგრამების, სასწავლო გეგმების, სასწავლო მასალების (მეთოდური სახელმძღვანელოების, სალექციო კურსების, ტესტირებისა და ატესტაციის მასალები) დაპროექტებაზე, შემუშავებასა და გამოცემაზე;
2. მომსახურების დაპროექტება და შემუშავება ევალება კვალიფიციურ პერსონალს, რომელსაც გამოეყოფა შესაბამისი რესურსები.

8.3.2. დაპროექტების და შემუშავების დაგეგმვა

1. ახალი საგანმანათლებლო და საწვრთნელი პროგრამების მომხმარებლების მოლოდინებთან და საგანმანათლებლო ნორმების მოთხოვნებთან შესაბამისობის უზრუნველყოფის მიზნით დაპროექტების და შემუშავების მოთხოვნა განისაზღვრება მომხმარებლებისგან, გარე ორგანიზაციებისგან, ბნსუ ქვედანაყოფებისგან მიღებული ინფორმაციის ანალიზის საფუძველზე;
2. მომსახურების ცალკეული სახეების დაპროექტებისა და შემუშავებისათვის, შეიძლება შემუშავდეს უფრო დეტალური სამუშაოთა გეგმები;
3. საგანმანათლებლო და საწვრთნელი პროგრამების შემუშავების წესი გადმოცემულია დოკუმენტებში:
 1. ნდ№2-030101-01 – „უმაღლესი საგანმანათლებლო პროგრამების შემუშავებისა და განხორციელების მარეგულირებელი დებულება“;
 2. ნდ№2-030101-13 – „პროფესიული საგანმანათლებლო პროგრამების შემუშავებისა და განხორციელების მარეგულირებელი დებულება“;
 3. ნდ№2-030101-10 – „სასწავლო-საწვრთნელი კურსების შემუშავების, შეთანხმებისა და დამტკიცების პროცედურა“.

8.3.3. დაპროექტების და შემუშავების შემავალი მონაცემები

1. დაპროექტების და შემუშავების შემავალი მონაცემები შეიძლება იყოს:
 1. საკანონმდებლო ორგანოების მოთხოვნები;
 2. ავტორიზაციისა და აკრედიტაციის სტანდარტების მოთხოვნები;
 3. სერტიფიკაციის ორგანოების მოთხოვნები;
 4. სავალდებულო ეროვნული და საერთაშორისო ნორმების მოთხოვნები;
 5. მომსახურების სპეციფიკაცია;
 6. სასწავლო, მეთოდური და კვლევითი სამუშაოების დაფინანსებაზე კონტრაქტების პირობები;
 7. სწავლების პროცესში ახალი ტექნოლოგიების დანერგვა.
2. დაპროექტების და შემუშავების შემავალი მონაცემები უნდა ითვალისწინებდნენ კონტრაქტის ანალიზის მიხედვით ნებისმიერი სახის საქმიანობის პოზიტიურ შედეგებს.

8.3.4. დაპროექტების და შემუშავების კონტროლი

1. დაპროექტების და შემუშავების ეტაპებზე წარმოებს შედეგების ანალიზი. ნორმატიული დოკუმენტების პროექტები დამუშავებლის მიერ იგზავნება შესათანხმებლად ბნსუ-ს ქვედანაყოფებში;
2. პროექტის ვერიფიკაცია წარმოებს იმის დასადასტურებლად, რომ პროექტის შემავალი მონაცემები პასუხობენ გამომავალ მონაცემებს;
3. ვერიფიკაციის პროცესში შეიძლება გამოვლინდეს შენიშვნები, ნაკლოვანებები, რომლებსაც აფორმებენ აღნიშვნებით ნახაზებზე, ტექსტში ან ცალკე ფურცლებზე, რომლებიც იდენტიფიცირებულნი არიან დოკუმენტის დასახელების, თარიღის, შემმოწმებელი პირის მიხედვით;
4. შენიშვნების არსებობის შემთხვევაში პროექტის დოკუმენტაცია უზრუნველდება შემსრულებელს, რომელიც ახორციელებს აუცილებელ შესწორებებს და ხელმოწერს წარადგენს ვერიფიკაციისთვის;
5. ვერიფიკაციის დადებითი შედეგის სტატუსს ატარებს შემმოწმებელი თანამდებობის პირის ხელმოწერა დოკუმენტის ფორმის შესაბამის გრაფაში;
6. ვერიფიკაციის პროცესი მთავრდება უმაღლესი საგანმანათლებლო პროგრამების შემთხვევაში - აკადემიურ საბჭოზე და ფორმდება აკადემიური საბჭოს სხდომის ოქმით, პროფესიული საგანმანათლებლო პროგრამების შემთხვევაში - პროფესიული განათლების დეპარტამენტის საბჭოზე და ფორმდება ამ საბჭოს სხდომის ოქმით;
7. პროექტის ვალიდაცია ხორციელდება სსიპ საზღვაო ტრანსპორტის სააგენტოს სპეციალისტების - კომისიის მიერ და მტკიცდება სსიპ საზღვაო ტრანსპორტის სააგენტოს დირექტორის მიერ.

8.3.5. დაპროექტების და შემუშავების გამომავალი მონაცემები

1. პროექტის გამომავალი მონაცემები დოკუმენტირდება საგანმანათლებლო და საწვრთნელი პროგრამების, სასწავლო გეგმების, სასწავლო პროგრამების, შესასწავლი მასალის პროექტის ბოლო რედაქციის სახით, რომელიც საჭიროებს სისტემატურ ანალიზს, შემოწმებას, დამტკიცებას;
2. პროექტის გამომავალი მონაცემები უნდა:
 1. პასუხობდეს პროექტის შემავალ მონაცემებს;
 2. შეიცავდეს ან იძლეოდეს მითითებას დადგინდეს კრიტერიუმებზე;
 3. იდენტიფიცირებას უკეთებდეს პროექტის ისეთ თვისებებს, რომლებიც არიან გადამწყვეტი სათანადო მომსახურების გაწევისათვის.

8.3.6. დაპროექტების და შემუშავების ცვლილებები

1. პროექტის ყველა ცვლილება და მოდიფიკაცია იდენტიფიცირდება, დოკუმენტირდება, ანალიზდება და მტკიცდება პროექტის ორიგინალის ანალოგიურად. პროექტის მოდიფიკაციის ცვლილებები ხორციელდება, როგორც წესი, იმავე ქვედანაყოფების და პირების მიერ, რომლებიც იყვნენ ჩართული თვითონ პროექტის შემუშავებაში.

8.4. გარედან მოწოდებული პროცესის, პროდუქტის და მომსახურების კონტროლი

8.4.1. ზოგადი დებულებები

1. ბნსუ საქმიანობაში დანერგილია გარედან მოწოდებული პროდუქტის/მომსახურების პროცესი ნდ№2-020101-13 – „გარე მოწოდებლების მართვის პროცედურის“ მოთხოვნების შესაბამისად, რომელიც ითვალისწინებს მომსახურების პირობებსა და მხარეების უფლება-მოვალეობებს. მომსახურების პროცესი მოიცავს შემდეგ სტადიებს:
 - მოწოდებული მომსახურების სახეების განსაზღვრა;
 - მოწოდებული მომსახურების მოთხოვნების დროული და ზუსტი განსაზღვრა;
 - მომსახურების მოწოდებლის შერჩევა, დაფუძნებული მათ შესაძლებლობაზე, რომელიც შეესაბამება დადგენილ მოთხოვნებს;

- მოწოდებული მომსახურების შემოწმება;
- საკუთარი მომწოდებლებისკონტროლი;
- ხელშეკრულებითი ურთიერთობები მომწოდებლებთან;
- მოწოდებულ მომსახურებაში შეუსაბამობის გამოვლენა (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) და მართვა, სანამ იგი არ აღმოიფხვრება და გამოსწორდება;
- მოწოდებული მომსახურების იდენტიფიკაცია;
- მომწოდებლის ხელმისაწვდომობა მოსაწოდებელი მომსახურების შესაბამისობის შემოწმების მიზნით;
- მომწოდებლის და მის მიერ მოწოდებული მომსახურების შემოწმებისა და მართვის საანგარიშო დოკუმენტების წარმოება.

8.4.2. კონტროლის სახე და მოცულობა

1. მომხმარებლისთვის მუდმივად ხარისხიანი მომსახურების მიწოდების მიზნით, ბნსუ-ში უზრუნველყოფილია კონტროლი გარედან მოწოდებულ მომსახურებაზე;
2. ორგანიზაციამ უნდა მოახდინოს:
 - შემსყიდველის მოთხოვნების გათვალისწინება;
 - შესყიდული მომსახურების ხარისხის კონტროლი;
 - გარედან მოწოდებული მომსახურების პროცესის გაგება ორგანიზაციის უნარზე, მუდმივად დააკმაყოფილოს მომხმარებლისა და შესაბამისი ნორმატიული და საკანონმდებლო მოთხოვნები;
 - გარე მომწოდებლის მიერ განხორციელებული კონტროლის შედეგადასახიზება;
 - დაადგინოს ვერიფიკაცია, რაც საჭიროა იმის უზრუნველსაყოფად, რომ გარედან მოწოდებული მომსახურება აკმაყოფილებს მოთხოვნებს.

8.4.3. ინფორმაცია გარე მომწოდებლებისთვის

1. ბნსუ უზრუნველყოფს მოთხოვნების ადეკვატურობას გარე მომწოდებლებისთვის ინფორმაციის მიწოდებამდე.
2. ბნსუ აცნობს თავის მოთხოვნებს გარე მომწოდებელს მომსახურების მოთხოვნებთან დაკავშირებით.

8.5. მომსახურების გაწევა

8.5.1. მომსახურების გაწევის მართვა

1. ბნსუ გეგმავს და ახორციელებს მომსახურების პროცესებს მართვად პირობებში. მართვა ხორციელდება ბნსუ სტრუქტურულ ქვედანაყოფებში მომუშავე თანამშრომლების მიერ:
 - ბნსუ-ს მიერ შეთავაზებული მომსახურების აღმწერი ინფორმაციის/დოკუმენტაციის და მეთოდების არსებობა;
 - ბნსუ-ს მხრიდან მომსახურების პროცესში მონაწილე თანამშრომლების თანამდებობრივი ინსტრუქციების (არსებობის შემთხვევაში) და საკვალიფიკაციო მოთხოვნების არსებობა;
 - შესაბამისი მოწყობილობების ტექნიკის/აპარატურის გამოყენება;
 - მომსახურების პროცესის მონიტორინგი და შეფასება;
 - მომსახურების შესრულების კონტროლი.
2. ბნსუ-ს მიერ მიწოდებული მომსახურების პროცესის მართვის პირობები ვრცელდება პროცესის ნებისმიერ სტადიაზე;
3. ბნსუ-ს გამართული ფუნქციონირების უზრუნველყოფისთვის გამოიყენება ბრძანებები და სხვა დოკუმენტები;
4. პროცესების უწყვეტობისა და ხარისხის შენარჩუნებისთვის გამოიყენება შესაბამისი ტექნიკური საშუალებები, მოწყობილობები;
5. წარმოებისა და მომსახურების გაწევის უზრუნველყოფელი ყველა დოკუმენტი, რომელიც პირდაპირ ან ირიბად ახდენს გავლენას მომსახურების ხარისხზე, დოკუმენტირდება სამუშაო ინსტრუქციების, დებულებების, პროცედურების შემუშავების გზით, მათი ანალიზი და დამტკიცება ხდება ხელმძღვანელობის მიერ და ინერგება ორგანიზაციული სტრუქტურის საშუალებით;
6. ბნსუ შიდა საქმიანობისა და მომსახურების გაწევის პროცესებსა და მის შემდგომ ხარვეზის აღმოჩენის შემთხვევაში, ახორციელებს მაკორექტირებელ ქმედებებს, ამასთანავე ხელმძღვანელობა მუდმივად აახლებს და ქმნის შესაბამის დოკუმენტებს;
7. მომსახურების გაწევის მართვის პროცესი აღწერილია შემდეგ დოკუმენტებში:
 - ნდ№2-030101-01 – „უმაღლესი საგანმანათლებლო პროგრამების შემუშავებისა და განხორციელების მარეგულირებელი დებულება“;
 - ნდ№2-030101-13 – „პროფესიული საგანმანათლებლო პროგრამების შემუშავებისა და განხორციელების მარეგულირებელი დებულება“;
 - ნდ№2-020101-02 – „შეუსაბამო მომსახურების მართვის პროცედურა“;
 - ნდ№2-020101-03 – „ხარისხის შიდა შემოწმებების ჩატარების პროცედურა“;
 - ნდ№2-020101-04 – „მაკორექტირებელი ქმედებების დანერგვის პროცედურა“;
 - ნდ№2-020101-07 – „საქმეთა შემოწმების ჩატარების პროცესის პროცედურა“;
 - ნდ№2-020101-08 – „საკონტროლო, გამზომი და საცდელი მოწყობილობების მართვის პროცედურა“;
 - ნდ№2-020101-13 – „გარე მომწოდებლების მართვის პროცედურა“.

8.5.2. იდენტიფიკაცია და მიკვლევა

1. პროცესების ყველა სტადიაზე ხორციელდება მომსახურების იდენტიფიკაცია;
2. იდენტიფიკაცია ხორციელდება შესაბამისი საშუალებების დახმარებით (მომსახურების მოცემული ეტაპისთვის, უშუალოდ ან მითითებებით განკუთვნილი დოკუმენტები და მონაცემები), უზრუნველყოფს მომსახურების განხორციელების პროცესის მეთვალყურეობას და რეგისტრირდება;
3. მომსახურების იდენტიფიკაცია და მასზე მიკვლევა ხორციელდება შემდეგი საშუალებებით:
 1. ბნსუ-ს ყოველ ხელმძღვანელზე და ყოველ ქვედანაყოფზე სპეციალური ციფრული კოდის მინიჭებით;
 2. ყოველ სპეციალობაზე, სპეციალიზაციაზე, პროფესიულ სპეციალიზაციაზე ციფრული კოდის მინიჭებით;

3. მსმენელის, სტუდენტის, მაგისტრანტის, პროფესიული სტუდენტის პირად საქმეზე ციფრული კოდის მინიჭებით;
4. შესრულებული სამუშაოების შედეგების მიხედვით ყოველ შევსებულ და გაცემულ დოკუმენტზე შესაბამისი დასახელების, კოდის ან სარეგისტრაციო ნომრის, გაცემის ან შევსების თარიღის მინიჭებით, მხოლოდ დამტკიცებული ფორმის შესაბამის ბლანკებზე. ყველა დოკუმენტი და რეგისტრირებული მონაცემები ყოველ სტუდენტზე და მაგისტრანტზე მომზადების ყველა ეტაპზე ინახება ბნსუ-ს ფაქულტეტზე, პროფესიულ სტუდენტზე - პროფესიული განათლების დეპარტამენტში და ნებისმიერ დროს შეიძლება თვალყურის მიდევნება, იმისათვის, რომ დავრწმუნდეთ, რომ თითოეულმა სტუდენტმა, მაგისტრანტმა, პროფესიულმა სტუდენტმა სათანადო დონეზე გაიარა მომზადების და ატესტაციის ყველა ეტაპი სასწავლო გეგმის შესაბამისად;
5. ბნსუ-ში მომსახურების იდენტიფიკაციის წესი განსაზღვრულია ნდ№2-030101-01 – „უმაღლესი საგანმანათლებლო პროგრამების შემუშავებისა და განხორციელების მარეგულირებელი დებულებით“ და ნდ№2-030101-13 – „პროფესიული საგანმანათლებლო პროგრამების შემუშავებისა და განხორციელების მარეგულირებელი დებულება“. დებულებები განსაზღვრავს ბნსუ მომსახურების იდენტიფიკაციის და თვალყურის წესს მომსახურების ყველა სტადიაზე, დაწყებული საგანმანათლებლო პროგრამაზე ჩარიცხვით, სწავლების პროცესით, სტუდენტების, მაგისტრანტების, პროფესიული სტუდენტების შუალედური გამოცდებით, დასკვნითი გამოცდებით, მიღებული უმაღლესი განათლების დამადასტურებელი დიპლომის (ბაკალავრიატის, მაგისტრატურის შემთხვევაში) და პროფესიული განათლების დამადასტურებელი პროფესიული დიპლომის (პროფესიული განათლების შემთხვევაში) გაცემით დამთავრებული;
6. სასწავლო-საწვრთნელი კურსების მსმენელების იდენტიფიკაციის და მიკვლევადობის წესი აღწერილია შემდეგ დოკუმენტებში:
 - ნდ№2-030101-08 – „საერთაშორისო საზღვაო მოზადების ცენტრში მსმენელების მიღების, ჩარიცხვის, იდენტიფიკაციისა და კურსების გავლის წესი“;
 - ნდ№2-030101-09 – „გამოცდების ჩატარებისა და მსმენელების შეფასების წესი“.

8.5.3. მომხმარებლის ან გარე მომწოდებლის საკუთრება

1. სამუშაოების შესრულების დროს ბნსუ პერსონალი პასუხისმგებელია ბნსუ-ს სარგებლობაში მყოფი მომხმარებლის ან გარე მომწოდებლის საკუთრების დაცვაზე. სამუშაოების დაწყების ან მომხმარებლის საკუთრების სარგებლობაში მიღების წინ, ბნსუ აკეთებს იდენტიფიკაციას, ატარებს შემოწმებას და დებულობს ზომებს მომხმარებლის საკუთრების შენახვასა და დაცვასთან დაკავშირებით. მომხმარებლის საკუთრების ქვეშ იგულისხმება:
 - საგანმანათლებლო საფეხურის, ჯანმრთელობის მდგომარეობის, სამუშაო ცენზის, სხვა მონაცემების დამადასტურებელი დოკუმენტები, რომლებიც შეესაბამება ორგანიზაციის მოთხოვნებს სწავლების სუბიექტის მიღებასთან დაკავშირებით;
 - სანაოსნო კომპანიების უსაფრთხოების მართვის და დაბინძურების თავიდან აცილების სისტემის ტიპიური დოკუმენტები, რომლებიც იგზავნება ბნსუ-ში სასწავლო პროცესში სარგებლობისათვის;
 - დამატებითი მასალები საგანმანათლებლო პროგრამებისათვის, სასწავლო გეგმებისა და კურსებისათვის, რომლებიც იგზავნება ბნსუ-ში ზემდგომი ორგანოებიდან;
 - მომხმარებლის ინტელექტუალური საკუთრება, შემავალი დოკუმენტაციაში, მის ტექნოლოგიურ და მმართველობით გადაწყვეტილებებში;
 - ფართები, მოწყობილობა და ტექნიკური საშუალებები, რომლებიც ეკუთვნის მომხმარებელს (აუდიტორიები, ლაბორატორიები, განმანათლებელი ხელსაწყოები, პროექტორები, ტრენაჟორები, სხვ.).
2. მომხმარებლის ან გარე მომწოდებლის მიერ მოწოდებული ნებისმიერი პროდუქცია/მომსახურება, რომელმაც დაკარგა თავისი ფუნქცია, დაზიანდა ან მისი გამოყენება არ არის მიზანშეწონილი, უნდა იყოს დარეგისტრირებული და ამის შესახებ უნდა ეცნობოს მომხმარებელს და გარე მომწოდებელს წერილობითი სახით.

8.5.4. შენახვა

ბნსუ უზრუნველყოფს დოკუმენტაციის შენახვას კანონმდებლობის მოთხოვნების შესაბამისად. იქმნება ელექტრონული საქმე, რომელშიც იტვირთება სათარგმნი და ნათარგმნი მასალები, ხელშეკრულებები და სხვა საჭირო ინფორმაცია.

ბნსუ-ში დადგენილია, დანერგილია და მოქმედებს ბნსუ მომსახურების გაწევისას პროდუქციის შესაბამისობის დაცვის პროცესი, რომელსაც მიეკუთვნება:

1. სწავლების პროცესში გამოყენებადი მოწყობილობის და მასალების დატვირთვა, გადმოტვირთვა;
2. სტუდენტების უსაფრთხო მიყვანა სტაჟირების, პრაქტიკის და/ან გამოცდის ჩატარების ადგილზე;
3. ნებისმიერი მოწყობილობის და მასალების დაცვა და გაფრთხილება, სწავლებისა და ტესტირების მეთოდიკასთან დაკავშირებით ყველა საავტორო უფლებების დაცვა, რომლებიც მიზანშეწონილია სასწავლო პროცესში გამოსაყენებლად;
4. კონფიდენციალურობის დაცვის და უზრუნველყოფის შესაბამისი მეთოდების გამოყენება.

8.5.5. მიწოდების შემდგომი ღონისძიებები

მიწოდების შემდგომი ღონისძიებები ბნსუ-ში დაკავშირებულია გაწეულ მომსახურებასთან. დაწუნებული ან არასათანადოდ შესრულებული პროექტის შედეგები ბრუნდება კომპანიაში და ხდება შეუსაბამო პროდუქტის/მომსახურების გამოსწორება.

8.5.6. ცვლილებების მართვა

ცვლილებები იმართება ბნსუ-ში დადგენილი მოთხოვნების შესაბამისად და შექმნილი დოკუმენტირებული ინფორმაციის შენახვა ხდება ეროვნული კანონმდებლობის და მოთხოვნების შესაბამისად.

8.6. მომსახურების გაცემა

ორგანიზაციაში დანერგილია ღონისძიებები იმის დასადასტურებლად, რომ მომსახურების მოთხოვნები დაკმაყოფილებულია და შედეგი მიღწეულია და ამის შემდგომ ფორმდება მომსახურების გაცემის დოკუმენტირებული ინფორმაცია, რომელიც შეიცავს: მიღების კრიტერიუმთან შესაბამისობის დადასტურებას, გაცემაზე პასუხისმგებელ პირთან მიკვლევას.

მომსახურების გაცემის წესი აღწერილია შემდეგ ნორმატიულ დოკუმენტებში:

- ნდ№2-030101-01 – „უმაღლესი საგანმანათლებლო პროგრამების შემუშავებისა და განხორციელების მარეგულირებელი დებულება“;

- ნდ№2-030101-13 – „პროფესიული საგანმანათლებლო პროგრამების შემშავებისა და განხორციელების მარეგულირებელი დებულება“;
- ნდ№2-030101-08 – „საერთაშორისო საზღვაო მოზადების ცენტრში მსმენელების მიღების, ჩარიცხვის, იდენტიფიკაციისა და კურსების გავლის წესი“;
- ნდ№2-030101-09 – „გამოცდების ჩატარებისა და მსმენელების შეფასების წესი“.

8.7. შეუსაბამო შედეგების მართვა

1. შეუსაბამობის გამოვლენა ხდება ხელმძღვანელების, უშუალო შემსრულებლებისა და შიდა შემოწმების აუდიტორების მიერ;
2. შეუსაბამო მომსახურების მართვის წესი განისაზღვრება ნდ №2-020101-02 „შეუსაბამო მომსახურების მართვის პროცესის პროცედურაში“;
3. პროცედურა ვრცელდება, როგორც ხარისხის შიდა შემოწმების, ასევე ყოველდღიური საქმიანობის დროს აღმოჩენილი შეუსაბამობათა მართვასა და აღმოფხვრაზე;
4. შეუსაბამობები გამოვლინდება:
 1. ბნსუ ხელმძღვანელებისგან, რომლებიც უშუალოდ უწევენ ორგანიზებას პროცესების შესრულებას, სამუშაოს შესრულების პროცესში და ახორციელებენ კონტროლს მათ შესრულებაზე;
 2. მომსახურების პროცესში სამუშაოს უშუალო შემსრულებლების მიერ. შემუშავების სტადიაზე დოკუმენტების შემუშავებელი, ანალიზის განმახორციელებელი, შემოწმებელი, შემთანხმებელი და გადამხედველი პერსონალის მიერ;
 3. მომსახურების შესრულების დროს, სამუშაოს შესრულების შემოწმებელი პირების მიერ;
 4. ხარისხის შიდა შემოწმების ჩამტარებელი აუდიტორების მიერ.

9. საქმიანობის შეფასება

9.1. მონიტორინგი, გაზომვები, ანალიზი და შეფასება

9.1.1 ზოგადი დებულებები

ბნსუ საქმიანობაში, გეგმავს და ნერგავს მონიტორინგის, გაზომვის, ანალიზისა და შეფასების სხვადასხვა ფორმებსა და მეთოდებს, რათა მუდმივად დარწმუნებული იყოს იმაში, რომ:

1. მის მიერ გაწეული მომსახურება, შეესაბამება დადგენილ მოთხოვნებს;
2. ხარისხის სისტემა ეფექტურია და შეესაბამება სტანდარტების ყველა გამოყენებად მოთხოვნებს;
3. ბნსუ მუდმივად აუმჯობესებს ხარისხის მენეჯმენტის სისტემას მისი ეფექტურობის გაზრდისა და საქმიანობის მუდმივი გაუმჯობესებისთვის, მთლიანობაში ყველა მიმართულებით.

გაზომვის, ანალიზისა და გაუმჯობესების ჩატარების საქმიანობას განსაზღვრავს უმაღლესი ხელმძღვანელობა, ორგანიზაციული სტრუქტურის მიხედვით და ნორმატიული დოკუმენტების დამტკიცებით. მონიტორინგის, გაზომვის, ანალიზისა და შეფასების ფორმებისა და მეთოდების დანერგვა გამოიყენება იმისთვის, რომ:

1. დადგინდეს პრიორიტეტები ბნსუ საქმიანობაში და ხელი შეუწყოს ბნსუ დამატებითი ფასეულობების უზრუნველყოფას;
2. პროდუქციის/მომსახურების პროცესებისთვის გამოყენებული, გაზომვები, მუდმივად განიცდიდეს ანალიზს და ანალიზის შედეგები მოწმდებოდეს შესაბამისობაზე;
3. გაზომვის მეთოდების გამოყენება და გაზომვის შედეგად მიღებული ინფორმაცია წარმოადგენდეს ფასეულს ბნსუ-თვის და ხელმისაწვდომი იყოს ინფორმაციისთვის მისი პერსონალისთვის და ყველა დაინტერესებული მხარისთვის;
4. ასეთი ინფორმაციის გადაცემა უზრუნველყოფილ იყოს ბნსუ-ში ყველა დონეზე ქვედანაყოფებს შორის, ასევე ყველა დაინტერესებულ მხარეზე;
5. კავშირი დაინტერესებულ მხარეებთან იყოს ეფექტური და უზრუნველყოფილი იყოს დარწმუნება იმაში, რომ წარდგენილი ინფორმაცია აქტუალურია, დროულია და გასაგებია ყველა დაინტერესებული მხარისათვის.

9.1.2 მომხმარებლების კმაყოფილება

ბნსუ განსაზღვრავს და ნერგავს ორგანიზაციის ყველა დონეზე მონიტორინგისა და გაზომვის მეთოდებს დაკავშირებულს მომხმარებლის კმაყოფილებასთან, მის მიერ მიწოდებული პროდუქციით/მომსახურებით. მონიტორინგი და გაზომვა გულისხმობს ინფორმაციის შეგროვებას, დამუშავებას, ანალიზს და ინფორმაციის გამოყენებას, როგორც ერთერთ საშუალებას ხმს-ის ფუნქციონირების ეფექტურობის განსაზღვრისათვის. მომხმარებლების, პერსონალისა და საზოგადოების მთლიანობაში, მოთხოვნათა დაკმაყოფილების მიზნით ბნსუ გამოიყენებს ინფორმაციის სხვადასხვა წყაროებს, კერძოდ:

1. ანკეტირების გზით მიღებული ინფორმაცია. ანკეტირების შედეგები გროვდება ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურში, სადაც ხდება მათი დამუშავება, ანალიზი და წარდგენა უმაღლეს ხელმძღვანელობასთან, შემდგომი ანალიზის, შეფასების და შესაბამისი გადაწყვეტილების მიღების მიზნით. ანკეტირების ანალიზი განიხილება ხმს-ის ანალიზის ჩარჩოებში;
2. მომხმარებელთან კონტრაქტების, ხელშეკრულებებისა და შეთანხმებების ანალიზისა და შეთანხმების შემუშავებისას მიღებული ინფორმაცია;
3. მარკეტინგის ჩატარების დროს მიღებული ინფორმაცია;
4. პრეტენზიების დამუშავებისა და ანალიზის შედეგებად მიღებული ინფორმაცია და მონაცემები.

9.1.3 ანალიზი და შეფასება

1. ბნსუ-ს ხმს-ის ეფექტურობის განსაზღვრის მიზნით, მუდმივი გაუმჯობესების შესაძლებლობებისთვის საქმიანობის შედეგების შეფასებისთვის სისტემატიურ საფუძველზე ხორციელდება მონაცემთა შეგროვება, ანალიზი და შეფასება. საქმიანობის მონაცემთა შეგროვების საწყის მონაცემებად ითვლება:

1. პროცესების შესაბამისობა;
2. მომხმარებლების კმაყოფილება;
3. ხარისხის შიდა შემოწმების შედეგები;
4. ხმს შედეგანობა;
5. დაგეგმარების შედეგანობა;

6. რისკების მიმართებაში ჩატარებული ღონისძიებების შედეგები;
 7. გარე მომსახურების შედეგანობა;
 8. ხმს გაუმჯობესების მოთხოვნები.
2. მონაცემების ანალიზი და შეფასება ხორციელდება ნდ№2-020101-04 – „ხმს ანალიზის ჩატარების პროცედურის“ შესაბამისად ბნსუ ხარისხის მენეჯერის და ხელმძღვანელობის მიერ;
 3. ანალიზის შედეგები ფორმდება ანგარიშის სახით და იგზავნება ბნსუ ადმინისტრაციის ხელმძღვანელთან-კანცლერთან;
 4. მონაცემთა ანალიზის შედეგები წარმოადგენს ობიექტს დაგეგმვის, რესურსების გამოყოფის, კადრების მომზადების/როტაციის დროს და საწყისი მონაცემების პრიორიტეტების დასადგენად ბნსუ საქმიანობის მუდმივი გაუმჯობესებისათვის.

9.2. შიდა აუდიტი

1. ბნსუ უმაღლესი ხელმძღვანელობა ამტკიცებს და უზრუნველყოფს შიდა აუდიტის (თვითშეფასების) ჩატარების პროცესის დანერგვას. პროცესი განსაზღვრავს დაგეგმილი და დოკუმენტალურად დამტკიცებული შიდა შემოწმების ჩატარების პერიოდულობას. ხარისხის შიდა შემოწმების მოცულობა ვრცელდება ყველა პროცესზე. ამავე დროს, შიდა შემოწმების მომზადებისა და ჩატარების დროს, განსაკუთრებული ყურადღება ექცევა ფუნდამენტურ პროცესებს. შემოწმების მიზნები:
 1. შემოწმებები ტარდება ხმს-ის ეფექტურობის განსაზღვრის მიზნით და იმაში დასარწმუნებლად, რომ მოქმედებები მიმართული ხარისხზე და ამ მოქმედებებით მიღებული შედეგები აკმაყოფილებს:
 - წინამდებარე ხარისხის სახელმძღვანელოსა და ხმს-ის სხვა დოკუმენტების მოთხოვნებს;
 - მოქმედ პროცედურებს, დებულებებს და ინსტრუქციებს;
 - დაგეგმილ ღონისძიებებს;
 - საერთაშორისო სტანდარტის ISO 9001:2015 მოთხოვნებს;
 - ეფექტურად დანერგილია და შენარჩუნებულია მუშა მდგომარეობაში.
 2. ხარისხის შიდა შემოწმების ჩატარების პროცესი უზრუნველყოფს ხმს-ის ძლიერი და სუსტი მხარეების, მათ შორის რისკების, შეფასებას. ხარისხის შიდა შემოწმება წარმოადგენს მენეჯმენტის ერთ ერთ საშუალებას ამა თუ იმ თანამშრომლის საქმიანობის შესაფასებლად, შესაბამისობის/შეუსაბამობის ობიექტური მტკიცებულებების მოპოვების მიზნით;
 3. შიდა შემოწმების შედეგების მიხედვით შემდგომი მოქმედებები უნდა ადასტურებდეს გამოვლენილი შეუსაბამოების თანახმად მიღებული მაკორექტირებელი ქმედებების დანერგვას და ეფექტურობას;
 4. ხარისხის შიდა შემოწმების შედეგები წარმოადგენს, ხმს-ის ანალიზისთვის საწყის მონაცემებს.
2. ხარისხის შიდა შემოწმების პროცესი განისაზღვრება ნდ№2-020101-03 - „ხარისხის შიდა შემოწმების ჩატარების პროცესის პროცედურით“ და ნდ№2-020101-14 განათლების ხარისხის მართვის და უზრუნველყოფის სისტემის მარეგულირებელი წესით“.

9.3 მენეჯმენტის მიმოხილვა

9.3.1 ზოგადი დებულებები

ხმს ანალიზი ტარდება საერთო კრებაზე, იმაში დასარწმუნებლად, რომ ხმს-ის მუშაობა ეფექტურია და შენარჩუნებულია შემდეგი მოთხოვნების შესაბამისად:

1. სსისო 9001:2015;
2. ხარისხის სფეროში დადგენილი პოლიტიკა, მიზნები და მოთხოვნები;
3. გეგმები ხარისხის სფეროში;
4. წინამდებარე ხარისხის სახელმძღვანელო.

და იმაში დასარწმუნებლად, რომ ხმს მუდმივად შედეგანია, მიზანმიმართულია საქმიანობის მუდმივი გაუმჯობესებისკენ.

ხმს-ის ანალიზი ხელმძღვანელობის მიერ ტარდება 12 თვის ინტერვალით. ანალიზის შედეგები ფორმდება ანგარიშისა და ღონისძიებათა გეგმების სახით (ბრძანებები, განკარგულებები), რომლებიც განსაზღვრავენ გამოვლენილი ნაკლოვანებების აღმოფხვრის თანმიმდევრობას, ხმს-ის გაუმჯობესების ღონისძიებების მითითებით. ხმს-ის ანალიზის ინფორმაციის წყაროს წარმოადგენს ხარისხის მენეჯერის ანგარიშის პროექტი. ანგარიშში შედის ხმს-ის გაუმჯობესების წინადადებები, დასაბუთებები ხარისხის მენეჯმენტში, პოლიტიკაში, მიზნებში, აუცილებლობა ცვლილებების შეტანის შესახებ.

9.3.2 მენეჯმენტის მიმოხილვის შემავალი მონაცემები

ანალიზის ჩატარების დროს:

1. ხდება ხმს-ის წინა ანალიზის შედეგების მიხედვით, შემუშავებული ღონისძიებების შესრულების შეფასება;
2. ხდება ჩატარებული შიდა აუდიტის შედეგების შეფასება მთლიანობაში;
3. ხდება ჩატარებული პრევენციული და მაკორექტირებელი ქმედებების და ყოველდღიურ საქმიანობაში აღმოჩენილი შეუსაბამოების მიხედვით ჩატარებული სამუშაოების ანალიზი;
4. ხდება მომხმარებლების და ქვედანაყოფებისგან შემოსული პრეტენზიების ანალიზი და მათთვის ჩატარებული ღონისძიებების განხილვა;
5. განისაზღვრება ხმს-ის მუშაობის უზრუნველყოფისთვის საჭირო დოკუმენტების საკმარისობა, ხმს-ის მუშაობის განმსაზღვრელი დოკუმენტების ყოველწლიური შემოწმების დაგეგმილი ვადების დაცვა;
6. ხდება ისეთი ფაქტების ანალიზი, როგორცაა რესურსები და პერსონალის მომზადება მიზნად დასახული ღონისძიებების შესასრულებლად;
7. იძლევა წინადადებები ხმს-ის გაუმჯობესებისთვის.

ხელმძღვანელობის მიერ ჩატარებული შეკრებები ფორმდება ოქმის სახით.

9.3.3 მენეჯმენტის მიმოხილვის გამომავალი მონაცემები

ხმს-ის ანალიზის შედეგების მიხედვით ადმინისტრაციის მიერ, ხდება ანალიზის შესახებ ანგარიშის შედგენა და შემუშავდება ხმს-ის გაუმჯობესების ღონისძიებების გეგმები, ხმს ცვლილებების აუცილებლობა, რესურსების საჭიროება და სხვა ღონისძიებების ჩატარების აუცილებლობა. დოკუმენტირებული ინფორმაციის შენახვა ხდება ეროვნული კანონმდებლობის და მოთხოვნების შესაბამისად. ბნსუ ხმს ანალიზის ჩატარების ვადები და წესი, ბნსუ ადმინისტრაციის მიერ ბნსუ ხმს ანალიზის შედეგების ანგარიშის მომზადების წესი, პასუხისმგებლობის განაწილება ანალიზის ჩატარებისა და ანგარიშის მომზადებისათვის განისაზღვრება ნდ№2-020101-05 – „ხმს ანალიზის ჩატარების პროცედურით“.

10. გაუმჯობესება

10.1. ზოგადი დებულება

ბნსუ-ს ხელმძღვანელობა რეგულარულად ნერგავს აუცილებელ ქმედებებს, რათა გააუმჯობესოს და დააკმაყოფილოს ბნსუ მომხმარებლები და გაზარდოს მათი კმაყოფილება. პროცესი მოიცავს შემდეგ მონაცემებს: არსებული და მომავალი მოთხოვნების და მოლოდინების მომსახურების გაუმჯობესებას; არასასურველი შედეგების გაუმჯობესებას; ხმს გაუმჯობესებას.

10.2 შეუსაბამობა და მაკორექტირებელი ღონისძიება

ბნსუ ხელმძღვანელობა ადგენს და ამტკიცებს მაკორექტირებელი ქმედებების დანერგვის პროცესს. პროცესის მიზანია - პროცესის მსვლელობისას პოტენციური შეუსაბამობების დადგენა და ამ შეუსაბამობების შემდგომი წარმოქმნის თავიდან აცილება.

მაკორექტირებელი ქმედებების დანერგვის და მართვის პროცესი დადგენილია შემდეგ ნირმატიულ დოკუმენტებში:

1. ნდ№2-020101-04 – „მაკორექტირებელი ქმედებების დანერგვის პროცედურა“;
2. ნდ№2-0200101-02 – „შეუსაბამო მომსახურების მართვის პროცედურა“;

მაკორექტირებელი ქმედებებისა და პრეტენზიების მართვის პროცესების საბოლოო შედეგები გამოიყენება ხმს-ის ყოველწლიურ ანალიზში. ბნსუს საქმიანობაში დანერგილი მაკორექტირებელი ქმედებების ანალიზი, მისი ეფექტურობის საგანზე, განიხილება, როგორც, საქმიანობის გაუმჯობესების საშუალება. დოკუმენტირებული ინფორმაციის შენახვა ხდება ეროვნული კანონმდებლობის და დადგენილი მოთხოვნების შესაბამისად.

10.3. მუდმივი გაუმჯობესება

ბნსუ მუდმივად ისწრაფვის გააუმჯობესოს თავისი საქმიანობა და სრულყოფილი გახადოს პროცესები. მუდმივ გაუმჯობესებას განიხილავს, როგორც ორგანიზაციის სტრატეგიულ მიზანს, რომელიც მიმართულია მომხმარებელთა და პერსონალის კმაყოფილებაზე. ბნსუ ახორციელებს შესაბამის ზომებს ხმს-ის გაუმჯობესებისთვის ხარისხის სფეროში პოლიტიკის, მიზნებისა და ვალდებულებების გადახედვით.

ბნსუ ხელმძღვანელობა განიხილავს მუდმივ გაუმჯობესებას როგორც პროცესს, მიმართულს დადგენილი ყველა პროცესის სრულყოფისკენ, პოლიტიკის, მიზნებისა და ამოცანების მიღწევისთვის, ხმს-ის შედეგიანობის გაზრდისთვის და რისკების შემცირებისაკენ.

მუდმივი გაუმჯობესების პროცესების დაგეგმვა ხორციელდება შესაბამისი პერიოდის განვითარების გრძელვადიანი სტრატეგიული გეგმის და საქმიანობაში ღონისძიებათა გეგმების დანერგვით.

11. კონფიდენციალურობა

წინამდებარე ხარისხის სახელმძღვანელო წარმოადგენს ბნსუ შიდა დოკუმენტს და არ ეკუთვნის მესამე მხარისთვის წარდგენას, გარდა ხმს-ის გარე აუდიტორებისა.

შეთანხმების ფურცელი

ნაწილი 1: დოკუმენტის იდენტიფიკაცია, შესათანხმებელი ქვედანაყოფის, პირების დასახელება.

1.1. დოკუმენტი, რომელიც ექვემდებარება შეთანხმებას (დასახელება, №):

**ხარისხის სახელმძღვანელო
ნდ №2-020101**

1.2. დამუშავებაზე პასუხისმგებელი ქვედანაყოფი (დასახელება, კოდი):

ხარისხის სისტემის მართვის სამსახური (07/01)

1.3. შემსრულებელი: ხარისხის მენეჯერი _____ /ო. ცინცაძე/

ნაწილი 2: შეთანხმება

№ რ. ნ.	ქვედანაყოფის დასახელება (კოდი) შესათანხმებელი პირის თანამდებობა, გვარი, სახელი	ხელმოწერა	თარიღი	შეთანხმების ვადა	შენიშვნა კ/არა
1	2	3	4	5	6
1.	ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურის (07) უფროსი მიქელთაძე ნათია				
2.	სსმც (20) ხარისხის მთავარი სპეციალისტი ჩიქოვანი ეკატერინე				

დოკუმენტი
შესათანხმებლად გააგზავნა: _____
ხელმოწერა

_____ ცინცაძე ო. თ
გ. ს. მ.

_____ თარიღი

12. პერიოდული შემოწმების აღრიცხვის ფურცელი

№№	პერიოდული შემოწმების თარიღი	შემოწმებლის გვარი, ინიციალები, თანამდებობა	ხელმოწერა	ცვლილებას ექვემდებარება პუნქტები



ბარისხის სახელმძღვანელო

13. პერსონალის დოკუმენტზე გაცნობის ფურცელი

გვარი, ინიციალები	თანამდებობა	გაცნობის ვადა	ხელმოწერა	გაცნობის თარიღი