**შპს ბათუმის უმაღლესი საზღვაო საინჟინრო სასწავლებელი ანრის ბიზნესპროცესების უწყვეტობის გეგმა**

1. **შესავალი**

შპს ბათუმის უმაღლესი საზღვაო საინჟინრო სასწავლებელი ანრის(შემდგომში „ბუსსს ანრი“ ან „სასწავლებელი“) ბიზნეს პროცესების უწყვეტობის გეგმა (შემდგომში „გეგმა“) წარმოადგენს ორგანიზაციისთვის რისკების დაზღვევის ერთ-ერთ სტრატეგიას. ბუსსს ანრი ვალდებულია დაიცვას და უწყვეტი მომსახურებით უზრუნველვყოს სტუდენტები, ფაკულტეტი, თანამშრომლები და სტუმრები ნებისმიერ დროს, მათ შორის პროცესების მნიშველოვანი ან უმნიშვნელო შეფერხების შემთხვევაში. გეგმა უზრუნველყოფს ბიზნეს პროცესების აღდგენას კრიზისულ სიტუაციებში. გეგმა მოიცავს სასწავლებლის ბიზნეს ოპერაციების ყველა ტექნიკურ და არატექნიკურ სფეროს, მათ შორის კომუნიკაციებს, მონაცემთა შენახვასა და აღდგენას, პროგრამულ სისტემებს, ქსელის ხელმისაწვდომობას, აკადემიურ და სხვა ინსტიტუციონალურ პროცესებსა და ადამიანურ რესურსებს.

ბიზნესპროცესების უწყვეტობის გეგმა მოიცავს სამ ძირითად საკითხს. ესენია:

• სასწავლებლის ბიზნესპროცესების აღდგენის დაგეგმვა და უზრუნველყოფა, რაც უშუალოდ საოპერაციო გარემოს უკავშირდება;

• უბედური შემთხვევისგან ბიზნესპროცესების აღდგენის დაგეგმვა, რაც სასწავლებლის საინფორმაციო სისტემების აღდგენას გულისხმობს;

• კრიზისის მართვა, რომელიც სასწავლებელის გადაწყვეტილებების მიღების უნარს უკავშირდება და მოიცავს ბიზნეს პროცესების უწყვეტობის ეფექტიან ზედამხედველობას და მართვას

გეგმა ისე გაწერილი, რომ მოიცავს ყველა სტრუქტურული ერთეულისთვის აუცილებელ პროცესს, რაც მათ საშუალებას მისცემს მინიმუმამდე შეამცირონ დანაკარგები, აღადგინონ შეფერხებული ადმინისტრაციული ფუნქციების განხორციელება და გააგრძელონ სტუდენტების, ფაკულტეტის, პერსონალის და მსმენელების მომსახურება. გეგმა მუდმივად განახლებადია ვინაიდან გამომდინარეობს სტრუქტურული და ტექნოლოგიური ცვლილებებიდან.

1. **ბიზნეს უწყვეტობის დაგეგმვა**

ბიზნესპროცესების უწვეტობის გეგმა შემუშავებულია უმაღლესი საგანმანათლებლო სასწავლებლის ავტორიზაციის სტანდარტების, ISO 9001:2015 6.1 ქვეთავისა და სასწავლებლის რისკების მართვის პროცედურის შესაბამისად და მოთხოვნათა გათვალისწინებით.

ბიზნესის უწყვეტობის გეგმის პროცესი შედგება ოთხი საფეხურისაგან. ეს საფეხურებია:

საფეხური 1 - რისკების იდენტიფიცირება

საფეხური 2 - რისკების შეფასება

საფეხური 3 - რისკების შემცირება

საფეხური 4 - რისკების კომუნიკაცია და მონიტორინგი

1. **რისკების იდენტიფიცირება**

რისკების იდენტიფიცირება სასწავლებლის სპეციფიკისა და სტრატეგიული მიზნებიდან გამომდინარე დაიყო ოთხ კატეგორიად. ეს კატეგორიებია:

|  |  |
| --- | --- |
|  | |
|  | |
| **სტრატეგიული რისკები** | * საკანონმდებლო და მარეგულირებელი ცვლილებები; * შემცირებული ჩარიცხვები; * ავტორიზაცია/აკრედიტაციის ან სერთიფიცირების დაკარგვა; * ნდობის დაკარგვა; * ნეგატიური მედია გამოხმაურება; |
| **ოპერაციული რისკები** | * აღჭურვილობის დაკარგვა განადგურება; * დასაქმებულთა არყონა (შრომითი ურთერთობის შეჩერება, შეწყვეტა); * კომუნალური მომსახურების შეწყვეტა; * ძირითადი საშუალებების განადგურება/მოძიების შესაძლებლობა; |
| **ფინანსური და სამართლებრივი რისკები** | * შემოსავლები; * ჯარიმები და პირგადამტეხლო; * გადასახადები; * ტექნიკური მოწყობილობების/აღჭურვილობის სხვა ინვენტარის ჩანაცვლების ხარჯები; * გაუთვალისწინებელი ხარჯები; |
| **ტექნოლოგიური რისკები** | * ინტერნეტ და სატელეფონო სერვისების შეწყვეტა; * კიბერშეტევა; * ძირითადი აღჭურვილობის და ტექნიკის ნაკლებობა; * ძირითადი პროგრამული უზრუნველყოფის არარსებობა; (კლიენტთა სერვერი/საიტი); * მონაცემთა მიუწვდომლობა განადგურება; |

**3.1 რისკების არეალის განსაზღვრა**

რისკების არეალის განსაზღვრისათვის გამოყენებულ იქნა სასწავლებლის რისკების მართვის პროცედურით გათვალისწინებული არეალები, რომლებიც შედგენილ იქნა ISO 9001:2015 6.1 ქვეთავის მოთხოვნათა გათვალისწინებით და ისინი გადანაწილდნენ რისკების კატეგორიების მიხედვით. რისკის არეალებად განისაზღვრა:

1. **აკადემიური საქმიანობა** - აკადემიური საქმიანობის მხარდჭერა, საჭირო რესურსებით უზრუნველყოფა;
2. **შენობა - ნაგებობები** - ზედამხედველობა, მომსახურეობა, სარემონტო სამუშაოები და განახლება, სასწავლებლის ოპერირების პროცესში გარემოდაცვითი, უსაფრთხოებისა და ჯანმრთელობასთან დაკავშირებული პროცედურების მოთხოვნათა შესრულება. დამხმარე ნაგებობებისა და მოედნების კონტროლი და ზედამხედველობა, კომუნალური აღჭურვილობების მომსახურება;
3. **საქმიანობის უწყვეტობის უზნურველყოფა** - ბიზნესის/საგანმანათლებლო საქმიანობის უწყვეტობა ნიშნავს საქმიანობის მიმდინარეობის სისტემატიურობას/ყოველდღიურობას, თანმიმდევრული ღონისძიებების უზრუნველყოფას, მომსახურეობის დონის შენარჩუნებას. საქმიანობის უწყვეტობის უზრუნველსაყოფად სავალდებულოა სასწავლებლის მჭიდრო კავშირები მომხმარებელთან (სტუდენტები, მსმენელები), მომწოდებელთან, მარეგულირებელთან (განათლების ხარისხის განვითარების ცენტრი, განათლების და მეცნიერების სამინისტრო, ეკონომიკისა და მდგრადი განვითარების სამინისტრო, საზღვაო ტრანსპორტის სააგენტო);
4. **კომპიუტერული და საინფორმაციო მომსახურება** - კომპიუტერებისა და სატელეკომუნიკაციო საშუალებების გამოყენება ინფორმაციის მიღების, შენახვის და გადაცემის მიზნით;
5. **სამუშაო გარემოს პირობები (ჯანმრთელობის დაცვა და შრომისუსაფრთხოება)** - გარემოს, სამუშაო პირობებისა და ჯანმრთელობის დაცვა და შრომის უსაფრთხოება სასწავლო კორპუსებში, დამხმარე ნაგებობებში, ლაბორატორიებსა და სახელოსნოებში გამომდინარეა სასწავლებლის საქმიანობის პოლიტიკიდან და ასევე მოიცავს საქმიანობის პროცეში წარმოქმნილი ნარჩენების მართვას, უსაფრთხოებას სასწავლო ლაბორატორიებში და სასწავლო საამქროებში, სახელოსნოებში;
6. **საბიუჯეტო და საფინანსო საკითხები** - სასწავლებლის საბუღალტრო და ფინანსური სისტემა ფუნქციონირებს საფინასო განყოფილების დებულების და ნაციონალური რეგულიაციების თანახმად.
7. **ადამიანური რესურსები** - საშტატოს კომპლექტაცია, ოპერირება, ორგანიზაცია, სამსახურში აყვანა, პერსონალის მიერ შესრულებული საქმინობის მენეჯმენტი, ორგანიზაციის განვითარება, ადმინისტრირება და მომზადება/გადამზადება;
8. **საზოგადოებრივი უსაფრთხოება -** გულისხმობს სასწავლებლის უსაფრთხოების პრევენციას და დაცვის უზრუნველყოფას საფრთხეებისაგან, საგანგებო მოვლენებისაგან და ინციდენტებისაგან, რამაც შეიძლება სერიოზული ზიანი მიაყენოს აკადემიის ფუნქციონირებას;

**სტუდენტთა მომსახურება** - სტუდენტების პროფესიული ზრდისა და განვითარების მიზნით სასწავლებელში ფუნქციონირებს პრაქტიკის, კარიერის დაგეგმვისა და სტუდენტებთან ურთიერთობის განყოფილება, რომელიც უზრუნველყოფს სტუდენტების მომსახურებას, მათი ყველა წამოწყების მხარდაჭერას, პრობლემების მართვას. განყოფილება ზრუნავს განვითარების პროგრამების შემუშავებაზე, მათ შორის, სპორტული ღონისძიებების ორგანიზაციაზე, ფინანსურ მხრდაჭერაზე, კარიერის დაგეგმვა-განვითარებაზე და გაცვლით პროგრამების შესახებ სტუდენტების ინფორმირებულობის უზრუნველყოფასა და საზღვარგარეთ სწავლის პროცესის ორგანიზების ხელშეწყობაზე.

**3.2 რისკის იდენტიფიკაციის მეთოდებია:**

რისკების იდენტიფიცირება სასწავლებელში განხორციელდა შემდეგი მეთოდებით:

* გასაუბრება და დისკუსია სხვადასხვა ჯგუფებთან (აკადემიური, მოწვეული, ადმინისტრაციული და დამხმარე პეროსნალი, სტუდენტები);
* კითხვარების შევსება;
* წინა პერიოდის მოვლენების ანალიზი;
* რისკის არსებული მონაცემთა ბაზის ანალიზი;
* მოვლენათა განვითარების სხვადასხვა პოტენციური განვითარების ანალიზი;
* სასწავლებელიში სხვადასხვა სტრუქტურის ან/და პირების მიერ განხორციელებული ფუნქციის სისტემატიზაცია და სტრუქტურული ანალიზი;
* ოპერაციული მოდელირება;

1. **რისკის შეფასება**

რისკის შეფასება განხორციელდა იდენტიფიცირებული რისკების ალბათობისა და გავლენის საზომის შესწავლის მიხედვით, რათა განისაზღვრულიყო, თუ როგორ უნდა იმართონ ისინი.

საწყის ეტაპზე განხორციელდა წინასწარი ანალიზი, რომელიც გულისხმობს მსგავსი რისკების დაჯგუფებას, გაერთიანებას და დაბალი გავლენის მქონე რისკების გამორიცხვას (აღსანიშნავია, რომ გამორიცხვა არ გულისხმობდა უგულებელყოფას, ვინაიდან მათი აღრიცხვა განხორციელდა რისკების იდენტიფიკაციის ეტაპზე).

შემდეგი ეტაპზე განხორციელდა რისკის დონის განსაზღვრა მისი მასშტაბებიდან გამომდინარე. რისკის დონის განსაზღვრა მოხდა არა მარტო რისკის მოხდენის ალბათობისა და გავლენის შესწავლით, არამედ ასევე რისკების ურთიერთდამოკიდებულებებისა და სხვა ფაქტორების გათვალისწინებით.

შედგენილ იქნა რისკის მატრიცა (მატრიცის საფუძვლად გამოყენებულ იქნა

რისკების მართვის პროცედურიც გათვალისცინებული სქემა) რამაც მოგვცა რისკის რანგირების და გამოვლენის საშუალება. მატრიცა შედგა რისკის ალბათობისა და გავლენის ურთიერთკავშირით, რის მიხედვითაც მივიღეთ რისკის რეიტინგი და მოვახიდნეთ მისი კატეგორიზაცია. რისკების მატრიცად გამოყნებულ იქნა

**4.1 ალბათობის საზომი**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **რაჟირება** | **ალბათობის საზომი**  ალბათობა (არ სიხშირე) ითვლება სკალით 1 დან -5 მდე |
| **1** | **იშვიათობა** | მოვლენას ადგილი შეიძლება ჰქონდეს მხოლოდ განსაკუთრებულ შემთხვევებში |
| **2** | **ნაკლებშესაძლო** | ძალიან მცირეა მოვლენის მოხდენის ალბათობა |
| **3** | **შესაძლებელია** | მოვლენა შესაძლოა მოხდეს |
| **4** | **მოსალოდნელია** | მოვლენის მოხდენის ალბათობა მეტია |
| **5** | **გარდაუვალია** | მოვლენა ნებისმიერ შემთხვევაში გარდაუვალია |

**4.2 რისკის გავლენის გაზომვა**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **რანჟირება** | **გავლენის საზომი** | | | | |
| **დაზიანება** | **ფინანსური დანაკარგები** | **შემოსავლის დაცემა** | **მომსახურეობის შეწყვეტა/**  **შეჩერება** | **რეპუტაცია და იმიჯი** |
| **უმნიშვნელო** | არ არის დაზიანება |  | არ ახდენს გავლენას | < ½ დღე | არამატერიალური, მცირე გავლენი მქონე |
| **მცირე** | საჭიროებს პირველად დახმარებას |  | დანაკარგი მცირეა | ½ - 1 დღე | დასაბუთებული, მცირე გავლენის მქონე |
| **სერიოზული** | საჭიროებს სამედიცინო ჩარევას |  | დანაკარგი დიდია | 1 დღე - 1 კვირა | დასაბუთებული, გავლენის საშუალო დონის მქონე |
| **მნიშვნელოვანი** | შედეგი ფატალურია ან დაზიანებები მნიშვნელოვანი  ხასიათისაა |  | დანაკარგი მნიშვნელოვანია | 1 კვირა - 1 თვე | დასაბუთებული, გავლენის მაღალი დონის მქონე |
| **კატასტროფული** | ხშირია ფატალური შედეგები და ადგილი აქვს სრული შრომისუუნარობის შემთხვევებს |  | სრული ბანკროტი | > 1 თვე | დასაბუთებული, გავლენის მაღალი დონის მრავალი მქონე |

4.3 **პრიორიტეტები**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **პრიორიტეტები**  **(1= უმაღლესი)** | **რისკი** | **რისკის დონე (გავლენა X ალბათობა)** | **შენიშვნა** |
| **1** | ხანძარი | 25 | ღამის პერიოდში და შაბათ-კვირის განმავლობაში ბოილერზე გაჩენილმა ხანძარმა შეიძლება იქონიოს სერიოზული გავლენა შენობის მდგომარეობაზე |
| **2** | სარდაფის დატბორვა | 15 | შენობა მდებარეობს წყალდიდობის ზონაში. დიდი წვიმების პერიოდში იტბორება შენობის სარდაფი, რაც ზიანს აყენებს მასში განთავსებულ ელექტრულ მოწყობილობებს. |

რისკის დონეების განსაზღვრის შემდეგ განხორციელდა რისკის გაზომვა, რაც ითვალისწინებს შეფასებული ანუ რეიტინგ მინიჭებული რისკის დამოკიდებულებას არსებულ კონტროლის მექანიზმებთან და სასწავლებლისათვის რისკის მისაღებ დონესთან. რისკის გაზომვის მიზანი იყო, შესაბამისი ზომების მიღება კონკრეტული კრიტერიუმებიდან, სასწავლებლის მიზნებიდან და ამოცანებიდან გამომდინარე.

1. **რისკების შემცირება**

რისკის შეფასების შედეგად, მიიღებულ იქნა გადაწყვეტილება, თუ რა სახის პრევენციული ღონისძიებები უნდა განხორციელებულიყო გამოვლენილი რისკების საპასუხოდ და როგორი იყო ყველაზე უფრო ეფექტიანი საპასუხო ღონისძიებების სტრატეგია.

პრევენციული ღონისძიებათა მიზანია სასწავლებლის წინაშე არსებული რისკების უარყოფითი ზეგავლენის შემცირება, რაც აისახება საფრთხის შემცირებაში და სასწავლებლის მიერ დასახული მიზნების სრულყოფილად მიღწევაში.

1. **რისკების კომუნიკაცია და მონიტორინგი**

ბიზნესის უწვეყობის გეგმის შემდგომ საფეხურს წარმოადგენს რისკის კომუნიკაცია და მონიტორინგი.

კომუნიკაცია არის მუდმივი პროცესი, რაც სასწავლებელს საშუალებას აძლევს ყველა დაინტერესებული პირი უზრუნველყოს საჭირო ინფორმაციით, მოახდინოს გაზიარება და ყველასათვის ხელმისაწვდომი გახადოს რისკის მართვასთან დაკავშირებული საკითხები;

კომუნიკაციის დროს ხდება შესაბამისი ინფორმაციის იდენტიფიცირება და შეგროვება, რომელიც უნდა გადაიცეს იმ ფორმით და დროის იმ მონაკვეთში, რომელიც ადამიანებს დაეხმარება შეძლონ მათზე დაკისრებული მოვალეობების სწორად შესრულება.

ეფექტურ რისკის მართვას სჭირდება სასწავლებლის სტრუქტურის მუდმივი გადახედვა და ანგარიშების მომზადება, რისკის ეფექტური იდენტიფიკაციისა და შეფასებისთვის, ასევე საჭირო კონტროლის ღონისძიებების და შესაბამისი საპასუხო ღონისძიებების არსებობის დასადგენად. მონიტორინგი ასევე მოიცავს რეგულარულ შესაბამისობისა და ეფექტიანობის აუდიტის განხორციელებას, რათა აღმოჩენილ იქნას სასწავლებლის სტრუქტურისა და საქმიანობის გაუმჯობესების შესაძლებლობლები. ვინაიდან ორგანიზაციული გარემო მუდმივად იცვლება მისი შიდა და გარე ფაქტორების გათვალისწინებით, სასწავლებლის სისტემაში დგება შესაბამისი ცვლილებების განხორციელების აუცილებლობა.

მონიტორინგის პროცესი უნდა იყოს მარწმუნებელი იმისა, რომ სასწავლებლის საქმიანობის შესაბამისი კონტროლის ღონისძიებები არსებობს და არსებული პროცედურები ყველასთვის გასაგებია და სრულდება.

მონიტორინგის პროცესი ასევე უნდა მოიცავდეს:

* შეფასებას, თუ მიღებული ზომები რამდენად ამართლებს მოლოდინს;
* შეფასებისთვის დანერგილი პროცედურების და მოპოვებული ინფორმაციის სისწორის შემოწმებას;
* შეფასებას, თუ რამდენად ეხმარება დაგროვილი გამოცდილება და ცოდნა უკეთესი გადაწყვეტილებების მიღებას, რისკის იდენტიფიკაციის პროცესის ხარისხის გაუმჯობესებას, მომავალში მის შეფასებას და მართვას და სხვ.