



ხარისხის სახელმძღვანელო Quality Manual

წინასიტყვაობა

1. შემუშავებულია შპს ბუსსს ანრის ხარისხის განვითარებისა და უზრუნველყოფის სამსახურის უფროსის რუსუდან დიასამიძის მიერ;
2. დამტკიცებულია შპს ბუსსს ანრის გენერალური დირექტორის მიერ (2021 წლის 26 ნოემბრის შპს ბუსსს ანრის სენატის სხდომის დადგენილება, ოქმი N25, შპს ბუსსს ანრის გენერალური დირექტორის 2021 წლის 08 დეკემბრის ბრძანება N125);
3. ძალაშია დამტკიცების მომენტიდან;
4. პერიოდული შემოწმება წარმოებს არაუმეტეს 12 თვის ინტერვალით;
5. ცვლილებათა შემუშავება ხდება შიდა და/ან გარე ნორმატიულ დოკუმენტების მოთხოვნების შეცვლისას, რომელთა საფუძველზეც არის შემუშავებული წინამდებარე სახელმძღვანელო, ასევე სახელმძღვანელოში აღწერილი პროცესების ცვლილებისას;
6. წინამდებარე ვერსია ძალას კარგავს ახალი ვერსიის დამტკიცების შემთხვევაში.



ხარისხის სახელმძღვანელო
Quality Manual

შინაარსი

1. გავრცელების სფერო	5
2. ნორმატიული მითითებები	5
3. ტერმინები, განმარტებები, შემოკლებები.....	6
4. ბუსსს ანრის კონტექსტი	17
ილუსტრაცია 1.....	17
4.1 ორგანიზაციის და მისი კონტექსტის გააზრება.....	17
4.2 დაინტერესებული მხარეების საჭიროების და მოლოდინის გააზრება	18
4.3 ხმს გამოყენების სფეროს განსაზღვრა	18
4.4 ხმს და მისი პროცესები	20
ილუსტრაცია 2.....	20
5. ლიდერობა	20
5.1 ლიდერობა და ვალდებულება	20
5.2 პოლიტიკა	21
5.3 ორგანიზაციული როლები, პასუხისმგებლობები და უფლებამოსილებები	21
6. დაგეგმვა	22
ილუსტრაცია 3.....	22
6.1 ქმედებები რისკების და შესაძლებლობების მართვისთვის.....	22
6.2 ხარისხის მიზნები და მათი მიღწევის გეგმა	22
6.3 ხმს დაგეგმვა და ცვლილებები	23
7. მხარდაჭერა	23
7.1 რესურსები	23
7.2 კომპეტენცია	28
7.3 გათვითცნობიერება	28
7.4 კომუნიკაციები	28
7.5 დოკუმენტირებული ინფორმაცია	29
8. ოპერირება	31
8.1 ოპერაციების დაგეგმვა და კონტროლი.....	31
ილუსტრაცია 4.....	32
8.2 მოთხოვნები მომსახურების მიმართ	33
8.3 დაპროექტება და შემუშავება	34
8.4 გარედან მოწოდებული პროცესის, პროდუქტის და მომსახურების კონტროლი.....	35
8.5 წარმოება და მომსახურების გაწევა	36
8.6 მომსახურების გაცემა	39
8.7 შეუსაბამო მომსახურების მართვა	39
9. საქმიანობის შეფასება	39
9.1 მონიტორინგი, გაზომვები, ანალიზი და შეფასება	39
9.2 შიდა აუდიტი	41
9.3 მენეჯმენტის მიმოხილვა	42
10. გაუმჯობესება	43



ხარისხის სახელმძღვანელო
Quality Manual

10.1	ზოგადი დებულება	43
10.2	შეუსაბამობა და მაკორექტირებელი ღონისძიებები	43
10.3	მუდმივი გაუმჯობესება	45
11.	კონფიდენციალურობა	46
	დანართი 1 შპს ბუსსს ანრის სტრუქტურა	47
12.	პერიოდული შემოწმების აღრიცხვის ფურცელი	48
13.	სახელმძღვანელოსთან გაცნობის ფურცელი	49
14.	ცვლილებების აღრიცხვის ფურცელი	54



ხარისხის სახელმძღვანელო Quality Manual

1. გავრცელების სფერო

წინამდებარე ხარისხის სახელმძღვანელო დოკუმენტალურად აღწერს შპს ბათუმის უმაღლესი საზღვაო საინჟინრო სასწავლებელი ანრის (შემდეგში ბუსსს ანრი) ხარისხის მართვის სისტემის მიმართ მოთხოვნებს, გადმოცემს მის პოლიტიკას, მიზნებს, ვალდებულებას ხარისხის სფეროში და მიზნად ისახავს ხარისხის მართვის სისტემის ეფექტური გამოყენებისა და მათ შორის პროცესების მუდმივი გაუმჯობესების ხარჯზე გაზარდოს თავისი მომხმარებლის კმაყოფილება.

შპს ბუსსს ანრის ხარისხის მართვის სისტემა ვრცელდება საერთაშორისო და ეროვნული საზღვაო, საგანმანათლებლო კანონმდებლობების მოთხოვნების შესაბამისად საგანმანათლებლო პროგრამებისა და სწავლების მეთოდების შემუშავებაზე, მეზღვაურთა თეორიული, პრაქტიკული და ტრენაჟორული (საწვრთნელი) მომზადება/გადაამზადებაზე; მეზღვაურთა შერჩევა და საზღვაო ხომალდების ეკიპაჟების დაკომპლექტებაზე.

ხარისხის სახელმძღვანელოში იდენტიფიცირებულია ხმს-ის რეალიზაციისთვის აუცილებელი პროცესები, დადგენილია მათი თანმიმდევრობა და ურთიერთკავშირი.

წინამდებარე ხარისხის სახელმძღვანელოს შინაარსი შეესაბამება სს ISO 9001:2015 საერთაშორისო სტანდარტის მოთხოვნებს.

ხარისხის სახელმძღვანელოს გადახედვა და მისი სამუშაო პროცესში შენარჩუნება ხორციელდება გენერალური დირექტორის განკარგულებით.

ხარისხის სახელმძღვანელოში ნებისმიერი ცვლილება, გამოწვეული შიდა ან გარე მიზეზებით, შეიტანება მასში მხოლოდ ხარისხის სისტემის ფუნქციონირებაზე პასუხისმგებელ, შესაბამის განყოფილებებსა და ხელმძღვანელ პირებთან შეთანხმების შემდეგ.

2. ნორმატიული მითითებები

წინამდებარე სახელმძღვანელოს შემუშავების დროს გათვალისწინებულია შემდეგი ნორმატიული დოკუმენტების მოთხოვნები:

- 1) სს ISO 9001:2015 - ხარისხის მენეჯმენტის (მართვის) სისტემა. მოთხოვნები;
- 2) სს ISO 9000:2015 - ხარისხის მენეჯმენტის (მართვის) სისტემა. ძირითადი დებულებები და ლექსიკონი;
- 3) საქართველოს საზღვაო კოდექსი;
- 4) საქართველოს კანონი მეზღვაურთა განათლებისა და სერტიფიცირების შესახებ;
- 5) საქართველოს კანონი პროფესიული განათლების შესახებ;
- 6) საქართველოს შრომის კოდექსი;
- 7) სსიპ საზღვაო ტრანსპორტის სააგენტოს მოქმედი ნორმატიული აქტები;
- 8) საქართველოს განათლებისა და მეცნიერების სამინისტროს მოქმედი ნორმატიული აქტები;
- 9) საქართველოს განათლების ხარისხის განვითარების ეროვნული ცენტრის მოქმედი ნორმატიული აქტები;
- 10) საერთაშორისო კონვენცია „მეზღვაურების მომზადების, დიპლომირებისა და ვახტის გაწევის შესახებ“ (STCW), ცვლილებებით;
- 11) სასწავლებლის საქმიანობასთან დაკავშირებული მოქმედი საერთაშორისო კონვენციები, კოდექსები და სხვ.



ხარისხის სახელმძღვანელო Quality Manual

- 12) ნდ № 2-010101 -წესდება;
- 13) ნდ № 2-010103 „ბუსსს ანრის დოკუმენტების (შიდა , გარე), მოქმედი ფორმების ფონდი, საქმეთა ნომენკლატურა“;
- 14) ნდ № 2-0201-01 „დოკუმენტებისა და მონაცემების მართვის პროცესის პროცედურა“.

3. ტერმინები, განმარტებები, შემოკლებები

3.1 ტერმინები,განმარტებები

- 1) **ანალიზი** - დასახული მიზნების მისაღწევად განხილული ობიექტების ვარგისიანობის, ადეკვატურობის, შედეგიანობის დადგენისათვის გაწეული ქმედება.
- 2) **აუდიტის (შემოწმების) ჯგუფი** - (შემოწმების) ჩამტარებელი ერთი ან რამოდენიმე აუდიტორი (ხარისხის სისტემის სერტიფიცირების ექსპერტები).
- 3) **აუდიტის (შემოწმების) დაკვირვებები** - აუდიტის დროს ობიექტურ მონაცემებზე დამყარებული მტკიცებულებებით ფაქტების დაფიქსირება.
- 4) **აუდიტის (შემოწმების) დასკვნა** - აუდიტის ჯგუფის მიერ შემოწმების შედეგების განხილვის შემდეგ წარმოდგენილი საბოლოო შედეგები.
- 5) **აუცილებელი ნორმები** - სახელმწიფოს, საზღვაო ტრანსპორტის სააგენტოს და საზღვაო ინდუსტრიის ორგანიზაციების მიერ შესასრულებლად აუცილებელი საერთაშორისო და ეროვნული კოდექსები, კონვენციები, კანონები, სტანდარტები, სხვა ნორმები და წესები.
- 6) **არქივი** - ორგანიზაციის საქმიანობის შედეგად შექმნილი და ახლანდელ დროს მის საქმიანობაში გამოყენებელი დოკუმენტების ერთობლიობა.
- 7) **ასლი** - დედანის იდენტური დოკუმენტი, რომელიც შექმნილია პროდუქციის/მომსახურების შემუშავების, წარმოების, გამოცდის და ა.შ გამოყენების დროს.
- 8) **აქტი** - რამოდენიმე პირის მიერ შედგენილი კონკრეტული ფაქტის ან მოვლენის დამადასტურებელი დოკუმენტი.
- 9) **აღწერა** - საგნების, დოკუმენტების, ნაკეთობების და ა.შ ჩამონათვალის აღრიცხვა.
- 10) **ახალი გამოცემა** - ნორმატიული დოკუმენტის ახალი ბეჭდვითი გამოცემა, რომელიც შეიცავს ცვლილებებს წინა გამოცემასთან მიმართებაში.
- 11) **გაზომვის პროცესი** - ოპერაციათა ერთობლიობა სიდიდის მნიშვნელობის დასადგენად.
- 12) **გაზომვების მეთოდიკა** -გაზომვების დროს ოპერაციებისა და წესების დადგენილი ერთობა, რომელთა შესრულება უზრუნველყოფს გაზომვების შედეგების მიღებას გარანტირებული სიზუსტით.
- 13) **გაზომვის საშუალებები** - გაზომვისთვის განკუთვნილი ტექნიკური საშუალებები, რომლებსაც გააჩნიათ ნორმატიული მეტროლოგიური მახასიათებლები.
- 14) **გამაფრთხილებელი ქმედება** - პოტენციური შეუსაბამობის მიზეზების ან სხვა პოტენციურად არასასურველი სიტუაციის აღმოფხვრისთვის მიღებული ქმედება.
- 15) **გამზომი საშუალებების შემოწმება** - სახელმწიფო მეტროლოგიური სამსახურის მიერ შესრულებული ოპერაციების ერთობლიობა (სხვა უფლებამოსილი ორგანოები) გამზომი საშუალებების ტექნიკური მოთხოვნების შესაბამისობის განსაზღვრის მიზნით.



ხარისხის სახელმძღვანელო Quality Manual

- 16) **გამოცდა**-ერთი ან რამოდენიმე მახასიათებლის განსაზღვრა დადგენილი პროცედურის თანახმად.
- 17) **განათლების ხარისხის მენეჯმენტი** - განათლების ხარისხის მენეჯმენტი განიხილება, როგორც პროცესების და შესაბამისი ორგანიზაციული სქემების ერთობლიობა, რომელთა მიზანია, როგორც მთელი განათლების სფეროს, ასევე ცალკეული საგანმანათლებლო დაწესებულებების ქმედითობის და მათ მიერ შემოთავაზებული პროგრამების ხარისხის შეფასება, მონიტორინგი, უზრუნველყოფა, შენარჩუნება და გაუმჯობესება.
- 18) **განათლების დამადასტურებელი დოკუმენტი** - დოკუმენტის დადგენილი ფორმა, შესაბამისი განათლების დონის და საჭირო კვალიფიკაციის დამადასტურებელი დოკუმენტი.
- 19) **განათლების ხარისხის მენეჯმენტი/მართვა** - განათლების ხარისხის მენეჯმენტი/მართვა შეიძლება განვიხილოთ, როგორც პროცესების და შესაბამისი ორგანიზაციული სქემების ერთობლიობა, რომელთა მიზანია როგორც მთელი განათლების სფეროს, ასევე ცალკეული საგანმანათლებლო დაწესებულებების ქმედითობის და მათ მიერ შემოთავაზებული პროგრამების ხარისხის შეფასება, მონიტორინგი, უზრუნველყოფა, შენარჩუნება და გაუმჯობესება.
- 20) **განკარგულება** - უფროსის, მისი მოადგილის ან განყოფილებების უფროსების მიერ (თავისი კომპეტენტურობის ფარგლებში) გამოცემული სამართლებრივი აქტი.
- 21) **განკარგულებითი დოკუმენტი** - ადმინისტრაციული ხასიათის დოკუმენტი, გამოცემული როგორც წესი შემდეგ საკითხებზე: ორგანიზაციული, დაგეგმვა, წარმოება, მომარაგება, ანაზღაურება და ა.შ. ასევე მიმართვა დაქვემდებარებულ ორგანიზაციებს, ჯგუფებსა და ცალკეულ თანამდებობის პირებს.
- 22) **განცხადება** - დამკვეთის ნებისმიერი მომართვა სამუშაოსა და მომსახურების შესრულებაზე (წერილობით ან ზეპირად).
- 23) **გარე ნორმატიული დოკუმენტი** - სხვა ორგანიზაციის მიერ (ეროვნული, საერთაშორისო) შემუშავებული ნორმატიული დოკუმენტი, რომელიც გამოიყენება ორგანიზაციის საქმიანობაში.
- 24) **გრიფი** - დოკუმენტის გამოყენების, სპეციალური რიგითობის განმსაზღვრელი წარწერა დოკუმენტზე.
- 25) **დაკალიბრება** - ოპერაციათა ერთობლიობა, რომელიც სრულდება მეტროლოგიური მახასიათებლების და გაზომვების საშუალებების ვარგისიანობის ნამდვილი სიდიდის განსაზღვრისა და დადასტურებისათვის.
- 26) **დამამოწმებელი ორგანიზაცია** - სახელმწიფო სტანდარტების შესაბამისი სახელმწიფო მეტროლოგიური სამსახურების და ატესტირებული გაზომვების საშუალებათა სახელმწიფო დამოწმების ჩატარების უფლების მქონე ორგანოები და წარმოებები, ასევე სხვა უწყებრივი მიკუთვნების ორგანიზაციები და დაწესებულებები, რომელთაც გააჩნიათ სახელმწიფო წესით მიცემული დამოწმების უფლება.
- 27) **დამკვეთი** - ორგანიზაცია ან პირი, რომელმაც მიმართა ორგანიზაციას განაცხადით მომსახურების გაწევაზე.



ხარისხის სახელმძღვანელო Quality Manual

- 28) **დანადგარები** - მოწყობილობების, ტექნიკის, ინსტრუმენტების, ხელსაწყოებისა და ა.შ ერთობლიობა, რაიმე სამუშაოების წარმოებისთვის.
- 29) **დაპროექტება და შემუშავება** - პროცესის ერთობლიობა, რომელთა მეშვეობით ხდება პროდუქციის პროცესის ან სისტემის მოთხოვნების დადგენილ მახასიათებლებში ან ნორმატიულ ტექნიკურ დოკუმენტაციაში გადატანა.
- 30) **დაპროექტება და შემუშავება** - პროცესების ერთობლიობა, რომელთა მეშვეობით ხდება პროდუქციის პროცესის ან სისტემის მოთხოვნების, დადაგენილ მახასიათებლებში ან ნორმატიულ-ტექნიკურ დოკუმენტაციაში გადატანა.
- 31) **დებულება ქვედანაყოფის შესახებ** - ქვედანაყოფის ადგილის, მიზნების, ამოცანების, ფუნქციების, შიდა სტრუქტურის, უფლებებისა და პასუხისმგებლობების, აგრეთვე სხვა ქვედანაყოფებთან ურთიერთობის დამდგენი ორგანიზაციის ნორმატიულ - სამართლებრი დოკუმენტი.
- 32) **დოკუმენტის დედანი (ორიგინალი)** - ორიგინალი ხელწერებით გაფორმებული დოკუმენტი, რომელსაც გააჩნია ორიგინალი შეთანხმების რეკვიზიტები და დამტკიცებები (ბეჭედი - აუცილებლობის შემთხვევაში, ხელმოწერა, თარიღი, რეგისტრაციის ნომერი), გამოსაღები გამრავლებისთვის.
- 33) **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.
- 34) **დოკუმენტის გადახედვა** - ნორმატიულ დოკუმენტის შინაარსში და გაფორმებაში ყველა აუცილებელი ცვლილებების შეტანა. დოკუმენტის გადახედვის შედეგები გამოიცემა ცვლილებათა ბიულეტენის ან ახალი დოკუმენტის გამოცემით.
- 35) **დოკუმენტის ახლად გამოცემა** - ნორმატიული დოკუმენტის ახალი ბეჭდვითი გამოცემა, რომელიც არ შეიცავს ცვლილებებს.
- 36) **დოკუმენტის დამტკიცება** - დოკუმენტის იდენტიფიკაციის მეთოდი, ყველა დაინტერესებული პირის მიერ ხელმოწერის შემდეგ. დაქვემდებარებული დოკუმენტი დამტკიცების მომენტიდან იძენს იურიდიულ ძალას.
- 37) **დოკუმენტის აღრიცხული ეგზემპლარი** - დოკუმენტი, რომელსაც აქვს აღრიცხული ნომერი მოქმედი დოკუმენტების (ფონდის) ჩამონათვალში.
- 38) **დოკუმენტებით მართვა** - დოკუმენტების ადეკვატურობაზე ანალიზის, აღრიცხვის და მოქმედებაში შენარჩუნების, გადანაწილებისა და დაინტერესებულ პირებამდე დაყვანის სამუშაოთა კომპლექსი.
- 39) **დოკუმენტი** - დადგენილი წესით გაფორმებული, ინფორმაციის შემცველი მატერიალური ობიექტი, რომელსაც აქვს განსაზღვრული სტატუსი.
- 40) **დოკუმენტთა ბრუნვა** - ორგანიზაციაში შექმნილი ან მიღებული დოკუმენტების მოძრაობა (ბრუნვა) მათ შესრულებამდე ან ადრესატზე გაგზავნამდე.
- 41) **დოკუმენტირება** - ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის დოკუმენტაციის მიზანმიმართული შექმნისა და მუშა მდგომარეობაში შენარჩუნების პროცესი.



ხარისხის სახელმძღვანელო Quality Manual

- 42) **დოკუმენტების შესრულების კონტროლი** - პასუხისმგებელი შემსრულებელი პირების მუშაობა დადგენილ ვადებში დოკუმენტის შემოწმების და შესრულების მსვლელობის რეგულირების, აღრიცხვისა და შესრულების შედეგების ანალიზის მიმართულებით.
- 43) **დოკუმენტის საკონტროლო ეგზემპლარი** - მოქმედი დოკუმენტის ეგზემპლარი, რომელსაც გააჩნია გარკვეული (კუთვნილი) განყოფილების აღრიცხული ნომერი, გრიფი „საკონტროლო ეგზემპლარი“ და მასში შესული ყველა ცვლილება.
- 44) **ეფექტურობა** - მიღწეულ შედეგსა და გამოყენებულ რესურსებს შორის კავშირი.
- 45) **ვალიდაცია** - ობიექტური მტკიცებულებების წარდგენის გზით დადასტურება იმის, რომ მოთხოვნები, სავარაუდოდ, განკუთვნილი კონკრეტული მოხმარებისა თუ გამოყენებისათვის შესრულებულია.
- 46) **ვერიფიკაცია (შემოწმება)** - გამოკვლევისა და ობიექტური მტკიცებულებების წარდგენის გზით დადასტურება იმის, რომ დადგენილი მოთხოვნები შესრულებულია.
- 47) **ვალდებულებები** - ვინმეზე დაკისრებული შესასრულებლად აუცილებელი განსაზღვრულ მოქმედებათა რგოლი.
- 48) **თანამდებობრივი ინსტრუქცია, დებულება, სახელმძღვანელო** - ნორმატიული დოკუმენტი, რომელიც ადგენს ცალკეული სამუშაოს და მომსახურების შესრულების პროცედურას.
- 49) **თანამდებობრივი ინსტრუქცია (ფუნქციონალური მოვალეობა)** - თანამდებობრივი პირის ორგანიზაციულ-სამართლებრივი მდგომარეობის განმსაზღვრელი დოკუმენტი, რომელიც უზრუნველყოფს მისი ეფექტური მუშაობის პირობას, აგრეთვე ხელშეკრულების (კონტრაქტის) შემაჯავებელ და დამაზუსტებელ პირობას.
- 50) **იდენტიფიკაცია** - გაიგივება, შესაბამისობის დადგენა, დამთხვევა.
- 51) **ინსტრუქცია (მეთოდიკა)** - დოკუმენტი, რომელიც ადგენს საქმიანობის განხორციელების და მისთვის საჭირო საშუალებების სარეკომენდაციო ან სავალდებულო მეთოდებს.
- 52) **კვალიფიცირებული ექსპერტი** - პირი, რომელმაც წარმატებით გაიარა აუდიტორის კვალიფიკაციის პროცესი.
- 53) **კონტროლი** - დაკვირვებისა და მსჯელობის გზით შესაბამისობის შეფასების პროცედურა, სათანადო გაზომვების, გამოცდების ან დაკალიბრების თანხლებით.
- 54) **მაკორექტირებელი ქმედება** - გამოვლენილი შეუსაბამობის მიზეზის ან სხვა არასასურველი სიტუაციის თავიდან ასაცილებლად გატარებული ქმედება.
- შემიშვნა:** მაკორექტირებელი ქმედება სრულდება მოვლენის განმეორებით წარმოქმნის ასაცილებლად, მაშინ როდესაც გამაფრთხილებელი ქმედება - მოვლენის წარმოქმნის ასაცილებლად.
- 55) **მართვის სისტემა** - პოლიტიკისა და მიზნების შემუშავებისა და ამ მიზნების მიღწევის სისტემა.
- 56) **მარკეტინგი** - მომხმარებელთა მოთხოვნების, ანალიზისა და ძეგნის პროცესი და ორგანიზაციის სურვილი ყველა რესურსი მიმართოს მომხმარებლის კმაყოფილებისათვის.
- 57) **მიმწოდებელი** - პროდუქციის წარმომდგენი ორგანიზაცია ან პირი.



ხარისხის სახელმძღვანელო Quality Manual

- 58) **მოთხოვნები ხარისხისადმი** - ობიექტის მახასიათებლებისადმი მოთხოვნათა გამოხატვა და/ან მათი გადაყვანა დადგენილი მოთხოვნების რაოდენობრივ და/ან ხარისხობრივ ნაკრებში, რათა შესაძლებელი იყოს მათი რეალიზაცია და შემოწმება.
- 59) **მომსახურება** - ორგანიზაციის, მომხმარებლისა და მომხმარებლის მოთხოვნების დაკმაყოფილებითვის ორგანიზაციის საქმიანობის უშუალო ურთიერთქმედების შედეგი; - სარეგლამენტო სამუშაოები.
- 60) **მომხმარებელი** - პროდუქციის მიმღები ორგანიზაცია ან პირი.
- 61) **მომზადების სისტემა** - სამართლებრივი და ორგანიზაციული ასპექტების, მიღების/ჩარიცხვის მეთოდური და ტექნიკური ნორმების, სწავლებისა და ტესტირების ფორმების, აკადემიურ პერსონალთან საკვალიფიკაციო მოთხოვნების, ტექნიკური საშუალებებისა და საგანმანათლებლო პროგრამების შესრულებისთვის საჭირო კომპეტენტურობის კრიტერიუმების შეფასების ერთობლიობა.
- 62) **მომწოდებლების შეფასება** - მომწოდებლების შესაძლებლობათა შეფასება, თუ რამდენად ხარისხიანად და მისაღებ ფასებში შეუძლია უზრუნველყოს ორგანიზაცია რესურსებით.
- 63) **მონაცემები** - ორგანიზაციაში გაანალიზებული და დამტკიცებული ინფორმაცია, ცნობები, მაჩვენებლები, სტატისტიკა გამოსახული ცხრილებში, ფორმებში ან სხვა მისაღები გზით, რომლებიც გამოიყენება ორგანიზაციის საქმიანობაში.
- 64) **მონიტორინგის სისტემა** - მონიტორინგის ჩატარებისთვის აუცილებელი პროცედურების, პროცესებისა და რესურსების ერთობლიობა.
- 65) **მონიტორინგის პროცესი** - საკონტროლო წერტილებში დაგეგმილი დაკვირვებების ან პარამეტრების გაზომვების ჩატარება, ანალიზის მონაცემებისა და მაკორექტირებელი და გამაფრთხილებელი ქმედებების შემუშავებისთვის აუცილებელი ინფორმაციის მიღების მიზნით.
- 66) **მოქმედი დოკუმენტების ფონდი** (მდფ) - შპს ბუსსს ანრიში გამოყენებისთვის განსაზღვრული მოქმედი ნორმატიული დოკუმენტებისგან (შიდა და გარე) შემდგარი დოკუმენტთა ფონდი; მდფ-ი შედის შპს ბუსსს ანრის დოკუმენტების ძირითად ფონდში და შედგება ქვეგანყოფილებებში შენახული საკონტროლო ეგზემპლარების დოკუმენტებისა და მათში შეტანილი ცვლილებებისგან.
- 67) **მნიშვნელოვანი შეუსაბამობა** - დადგენილ მოთხოვნათა სისტემატიური შეუსრულებლობა ან მოთხოვნათა შეუსრულებლობა, რომელთა შეუსრულებლობამ შეიძლება მნიშვნელოვნად დააქვეითოს პროდუქციის/მომსახურების ხარისხის და მომხმარებლის კმაყოფილება.
- 68) **მუდმივი გაუმჯობესება** - მოთხოვნის შესრულების უნარის ზრდის განმეორებითი ქმედება.
- შენიშვნა:** მიზნების დასახვისა და გაუმჯობესების შესაძლებლობების ძიების პროცესი მუდმივი პროცესია, რომელიც სარგებლობს აუდიტის (შემოწმება) შედეგებით, მონაცემთა ანალიზით, ხელმძღვანელობის მიერ ჩატარებულ ანალიზით ან სხვა საშუალებებით, რომელთაც ჩვეულებრივ მოყვება მაკორექტირებელი ქმედებები ან წინმსწრები ქმედებები.



ხარისხის სახელმძღვანელო Quality Manual

- 69) **ნორმატიული დოკუმენტი** - საქმიანობის სხვადასხვა სახეებისა და მათი შედეგების ზოგადი პრინციპებისა და მახასიათებლების წესების დამდგენი დოკუმენტი.
- 70) **ნორმატიულ ტექნიკური დოკუმენტი** - მოთხოვნების დამდგენი დოკუმენტი.
- შენიშვნა:** ნორმატიული დოკუმენტი შეიძლება ეხებოდეს საქმიანობას (მაგ. დოკუმენტირებული პროცედურა, ტექნოლოგიური დოკუმენტაცია პროცესის ან გამოცდის მეთოდებზე) ან პროდუქციაზე (მაგ. ტექნიკური პირობები პროდუქციაზე, საექსპლუატაციო დოკუმენტაცია და ნახაზები).
- 71) **ორგანიზაციის ხელმძღვანელობა (შპს ბუსსს ანრის ადმინისტრაცია)** - შპს ბუსსს ანრის გენერალური დირექტორი, მისი მოადგილეები და წარმომადგენელი ხარისხის დარგში.
- 72) **ოქმი** - კრებებზე, სხდომებზე, კონფერენციებზე და ა.შ. განხილული საკითხებისა და მიღებული შედეგების დამაფიქსირებელი დოკუმენტი, რომელშიც გადმოცემულია შესრულებული სამუშაოსა და მიღწეული შედეგების ობიექტური მტკიცებულებები.
- 73) **ობიექტური მტკიცებულებები** - რაიმეს არსებობის ან უტყუარობის დამადასტურებელი მონაცემები.
- 74) **ორგანიზაცია** - მუშაკთა და აუცილებელ საშუალებათა ჯგუფი პასუხისმგებლობების, უფლებამოსილებათა და ურთიერთდამოკიდებულებათა გადანაწილებით.
- 75) **ორგანიზაციის სტრუქტურა** - თანამშრომლებს შორის პასუხისმგებლობების, უფლებების და ურთიერთდამოკიდებულების გადანაწილება.
- 76) **პასუხისმგებლობა** - ფუნქციონალური ვალდებულებების შეუსრულებლობის ან არაჯეროვნად შესრულების შედეგები.
- 77) **პოლიტიკა ხარისხის სფეროში** - ზოგადი განზრახვები და მიმართულება ორგანიზაციის საქმიანობისა ხარისხის სფეროში, ოფიციალურად ჩამოყალიბებული უმაღლესი ხელმძღვანელობის მიერ.
- 78) **პრაქტიკა** - სამუშაოს პრაქტიკული შესრულება.
- 79) **პრეტენზია** - განცხადება შესრულებული სამუშაოს/მომსახურების ხარისხის უკმაყოფილებაზე.
- 80) **პროგრამული პროდუქტი** - პროგრამების პაკეტი, განსაზღვრული ამოცანების გადასაწყვეტად გამოთვლითი ტექნიკის საშუალებების გამოყენებით.
- 81) **პროდუქცია** - პროცესის შედეგი.
- 82) **პროდუქციის გამოცდა** - ტექნიკური ოპერაცია, რომელიც მდგომარეობს მოცემული პროდუქციის, პროცესის ან მომსახურების ერთი ან რამოდენიმე მახასიათებლის დადგენაში, დადგენილი პროცედურის შესაბამისად.
- 83) **პროექტი** - ვადაში, ღირებულებაში შეზღუდვების მქონე, კონკრეტული მოთხოვნების შესაბამისი მიზნის მისაზღწევად გაწეული საწყისი და საბოლოო ღირებულებიანი, კოორდინირებული და მართვადი საქმიანობის ერთობლიობის უნიკალური პროცესი.
- 84) **პროფესიული განათლების ხარისხი** - პროფესიული განათლების ხარისხს წარმოადგენს სასწავლო პროგრამებისა და მათი პროვაიდერების მახასიათებლების ერთობლიობას, რომელიც აკმაყოფილებს როგორც მომხმარებლის მოთხოვნებს და მოლოდინს, ასევე ხარისხის სტანდარტებს.



ხარისხის სახელმძღვანელო Quality Manual

- 85) **პროცედურა** - საქმიანობის, ან პროცესის შესრულების მეთოდი (ხერხი). მაშასადამე პროცედურა შეიძლება ეწოდოს როგორც პროცესს, (პროცესების ერთობლიობას), ასევე დოკუმენტს, რომელშიც აღწერილია პროცესის განხორციელების სწორი გზა.
- 86) **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 დაგეგმა და განხორციელება მიზნად ისახავს ფასეულობის მომატებას.
- 87) **პროცესის ხელმძღვანელი (პასუხისმგებელი)** - პასუხისმგებელი პირი, რომელიც პასუხისმგებელია პროცესის დაგეგმაზე, კონტროლირებასა და გაუმჯობესებაზე.
- 88) **პროცესის ოპერატორი** - თანამდებობის პირი, რომელიც ასრულებს პროცესის მახასიათებლების მონიტორინგს და სრული პასუხისმგებელია პროცესის შეუსაბამობათა აღმოფხვრაზე.
- 89) **ჟურნალი** - განსაზღვრული ფორმის მიხედვით შედგენილი დოკუმენტი, რომელიც შეიცავს პერიოდულ ჩანაწერებს ცნობებზე, მოვლენებზე, გადაწყვეტილებებზე, საწყის და საბოლოო დოკუმენტებზე და ა.შ.
- 90) **რეკვიზიტები** - დოკუმენტისთვის კანონით ან დებულებით დადგენილი აუცილებელი მონაცემები; დოკუმენტში რომელიმე ერთი რეკვიზიტის არ არსებობა შეუძლებელს ხდის მის გამოყენებას დანიშნულებისამებრ.
- 91) **საგანმანათლებლო (სასწავლო) პროცესი** - შპს ბუსსს ანრის საქმიანობა მიმართული საგანმანათლებლო პროგრამების შესრულებაზე, საზღვაო სპეციალისტებზე სათანადო კვალიფიკაციის მინიჭებისათვის.
- 92) **საგანმანათლებლო პროგრამა** - დოკუმენტი, რომელიც განსაზღვრავს კონკრეტულ სპეციალობას.
- 93) **საზღვაო სპეციალისტი** - მეზღვაური/საზღვაო ინჟინერი, კომპანიებში და საზღვაო ინდუსტრიასთან დაკავშირებულ ორგანიზაციებში მომუშავე პირები.
- 94) **საიდენტიფიკაციო ნომერი** - მოქმედი დოკუმენტის ნომერი, რომელიც მიუთითებს მის ადგილს მოქმედი ნორმატიული დოკუმენტების კლასიფიკაციის ერთიან სისტემაში.
- 95) **საინფორმაციო დოკუმენტების, სასწავლო სახელმძღვანელოებისა და ტექნიკური ლიტერატურის ფონდი** შპს ბუსსს ანრის საქმიანობაში გამოყენებული საინფორმაციო დოკუმენტებისაგან (შიდა და გარე), სასწავლო სახელმძღვანელოებისაგან და ტექნიკური ლიტერატურისგან შემდგარი ფონდი, რომელთა დარეგისტრირებული ეგზემპლარები ინახება შპს ბუსსს ანრის ბიბლიოთეკაში.
- 96) **საინფორმაციო დოკუმენტი** - ორგანიზაციაში შემუშავებული ან გარე წყაროებიდან მიღებული რაიმე ინფორმაციის, მონაცემების, ცნობების შემცველი დოკუმენტი, რომელიც გამოიყენება ორგანიზაციის პერსონალის მუშაობაში.
- შენიშვნა:** საინფორმაციო დოკუმენტი არ წარმოადგენს ნორმატიულ დოკუმენტს და არაა ორგანიზაციის პერსონალისთვის სავალდებულო შესრულებისთვის.
- 97) **საკონტროლო წერტილი** - კონტროლის ჩატარების იდენტიფიცირებული ადგილი.
- 98) **სამოქმედო/სამუშაო გეგმის შესრულების კონტროლი** - პასუხისმგებელი შემსრულებელი პირების მუშაობა დადგენილ ვადებში, სამოქმედო/სამუშაო გეგმების



ხარისხის სახელმძღვანელო Quality Manual

შემოწმების და შესრულების მსვლელობის რეგულირების, აღრიცხვისა და შესრულების შედეგების ანალიზის მიმართულებით.

- 99) **სამოქმედო/სამუშაო გეგმა** - შესრულებისთვის აუცილებელი საორგანიზაციო-განკარულებითი დოკუმენტი, რომელიც ადგენს სამუშაოს ობიექტებსა და მიზნებს, სახეებს, მოცულობას და მათი შესრულების მიმდევრობას, წესს, პირობებს, ადგილს, ჩატარების ვადებს, ანგარიშიანობას, აგრეთვე პასუხისმგებლობას მათი უზრუნველყოფისა და ჩატარებისათვის.
- 100) **სასწავლო გეგმა** - დოკუმენტი რომელიც განსაზღვრავს სასწავლო კურსების/პროგრამების შემადგენლობას, მეცადინეობათა თემებს და საგანმანათლებლო პროცესებისა და ტესტირებების/გამოცდების ჩატარების ვადებს, მომზადების დადგენილი სისტემის ფარგლებში.
- 101) **სასწავლო კურსი** - სასწავლო გეგმით დადგენილი ლოგიკურად და ფუნქციონალურად დასრულებული საგანმანათლებლო პროცესი, რომელიც მოითხოვს პროფესიული სტუდენტებისგან თავიანთი კომპეტენტურობის აუცილებელ დადასტურებას.
- 102) **საქმე** - ორგანიზაციის საქმიანობის გარკვეულ სფეროსთან ან გარკვეულ საკითხთან დაკავშირებული ცალკე გარეკანში შეკრული დოკუმენტების ერთობლიობა.
- 103) **საქმეთა ნომენკლატურა** - ორგანიზაციის წლიური საქმეთა დასახელების, ჟურნალების, სისტემატიზირებული ჩამონათვალი, შენახვის ვადების მითითებით, რომელიც განამტკიცებს დოკუმენტის კლასიფიკაციას ორგანიზაციაში.
- 104) **საქმისწარმოება** - საკანცელარიო საქმეთა წარმოება.
- 105) **სენატი** - საგანმანათლებლო და ადმინისტრაციულ პროცესებთან დაკავშირებული უმაღლესი წარმომადგენლობითი კოლეგიალური მართვის ორგანო, რომელსაც აქვს სამეთვალყურეო საბჭოს ფუნქცია და რომლის გადაწყვეტილებების შესრულება სავალდებულოა დაწესებულებაში დასაქმებული ყველა პირისთვის (პროფესიული მასწავლებელი, ადმინისტრაციული და დამხმარე პერსონალი, ასევე პროფესიული სტუდენტები, მსმენელები).
- 106) **სერტიფიკაცია** - მესამე მხარის მიერ დოკუმენტირებადი ქმედება, რომელიც ადასტურებს, რომ არსებობს საჭიროება რათა უზრუნველყოფილ იქნეს სტანდარტის მოთხოვნების შესაბამისად ხარისხის მართვის სისტემის იდენტიფიცირება.
- 107) **სერტიფიკატი** - დოკუმენტი, რომელიც გაიცემა ორგანიზაციაზე იმის დასტურად, რომ ხარისხის მართვის სისტემა შეესაბამება სტანდარტის მოთხოვნებს.
- 108) **უმნიშვნელო შეუსაბამობა** - ხს-ის მოთხოვნების ცალკეული პუნქტების ან მოთხოვნების ერთჯერადი შეუსრულებლობა.
- 109) **უფლება** - განსაზღვრულ ქმედებათა განხორციელების შესაძლებლობა და სხვა პირებისაგან ცალკეულ ქმედებათა განხორციელების მოთხოვნა.
- 110) **უფლებამოსილება** - მუშაკზე ოფოციალურად მიცემული უფლება შეასრულოს მმართველობითი და/ან წარმომადგენლობითი ფუნქციები და იყოს მათზე პასუხისმგებელი.
- 111) **ფუნდამენტალური პროცესი** - საგანმანათლებლო პროგრამების შესრულებისთვის საჭირო ყველა ადმინისტრაციული და საგანმანათლებლო პროცესი, რომელიც მოიცავს: საერთაშორისო და ეროვნული საზღვაო კანონმდებლობის მოთხოვნებისა შესაბამისად



ხარისხის სახელმძღვანელო Quality Manual

- საგანმანათლებლო პროგრამების და სწავლების მეთოდების შემუშავება, მეზღვაურთა თეორიული, პრაქტიკული და ტრენაჟორული (საწვრთნელი) მომზადება/გადამზადება, მეზღვაურთა შერჩევა და საზღვაო ხომალდების ეკიპაჟების დაკომპლექტება.
- 112) **ფუნდამენტალური პროცედურა** - ორგანიზაციის ფუნდამენტალური პროცესების აღმწერი პროცედურები, დებულებები, ინსტრუქციები და წესები.
- 113) **ფუნქცია** - ვალდებულება, მოქმედების რგოლი.
- 114) **ფუნქციონალური მოვალეობების გამანაწილებელი 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 თანამდებობაზე აყვანილია რამოდენიმე პიროვნება და მათთვის არსებობს ერთი თანამდებობრივი ინსტრუქცია.
- 115) **ქვედანაყოფი** - ორგანიზაციის ოფიციალურად გამოყოფილი სტრუქტურულ-ფუნქციონალური ერთეული (ფაკულტეტი, კათედრა, განყოფილება ან სხვა ქვედანაყოფი, რომელსაც გააჩნია დამტკიცებული დებულება, რომელიც განსაზღვრავს მის სტატუსს, საქმიანობის სფეროს, მიზნებს და ფუნქციებს, მოვალეობებს, უფლებებს და ქვედანაყოფის ხელმძღვანელის პასუხისმგებლობას).
- 116) **შედეგიანობა** - დაგეგმილი ქმედებების რეალიზაციის ხარისხი და დაგეგმილი შედეგების მიღწევა.
- 117) **შემთანხმებელი** - პირი, რომელთანაც ხდება დოკუმენტის შეთანხმება.
- 118) **შესაბამისობა** - დადგენილი მოთხოვნების შესრულება.
- 119) **შესყიდვები** - პროდუქციის მომსახურების წარმოებისთვის აუცილებელი მატერიალურ რესურსების/მომსახურების შეძენა და მიწოდება, რომელიც ხარისხობრივად და რაოდენობრივად პასუხობს დადგენილ მოთხოვნებს.
- 120) **შესყიდვების მართვა** - ორგანიზაციის შესასყიდი პროდუქციითა და მომსახურების სათანადო ხარისხით უზრუნველყოფის მიზნით, მიმწოდებელთა არჩევისა და შეფასების, შესყიდვების ხარისხის შეფასებისა და შემოწმების, აუცილებელი დოკუმენტაციის წარმოების სამუშაოთა კომპლექსი.
- 121) **შეუსაბამობა** - მოთხოვნათა შეუსრულებლობა.
- 122) **შეუსაბამობის ანალიზი** - დადგენილი მოთხოვნებისადმი შეუსაბამობის მიზეზის დადგენის პროცესი.
- 123) **შეუსაბამობების აღმოფხვრა** - ქმედება, გაწეული არსებულ შეუსაბამო ობიექტთან მიმართებაში შეუსაბამობის აღმოფხვრის მიზნით.
- 124) **შეუსაბამო პროდუქცია/მომსახურება** - პროდუქცია/მომსახურება, რომელიც არ შეესაბამება თუნდაც ერთ დადგენილ მოთხოვნას.
- 125) **შეუსაბამო პროდუქციით/მომსახურებით მართვა** - ქმედება მიმართული იმისკენ, რათა შეუსაბამო მომსახურება/პროდუქცია არ მიეწოდოს მომხმარებელს.
- 126) **შიდა ნორმატიული დოკუმენტი** - ორგანიზაციაში შემუშავებული და ორგანიზაციის ხელმძღვანელის მიერ დამტკიცებული ნორმატიული დოკუმენტი.
- 127) **შიდა პროცესები** - შპს ბუსსს ანრიში დამტკიცებული საწარმოო პროცესები შპს ბუსსსს ანრის ფუნდამენტალური პროცესების უზრუნველყოფისათვის.



ხარისხის სახელმძღვანელო Quality Manual

- 128) **შეფასება**- სისტემატიური შეფასება იმისა, თუ რამდენად შეუძლია ობიექტს შეასრულოს დადგენილი მოთხოვნები.
- 129) **ბუსსს ანრის დოკუმენტების ფონდი** - შპს ბუსსს ანრის დოკუმენტების ძირითადი ფონდი - ფონდი, რომელიც შედგება, როგორც შიდა, ასე გარე, ერთმანეთისგან, როგორც შედგენილობით, ასევე დანიშნულებით განსხვავებული ნორმატიული დოკუმენტებისგან.
- 130) **ცვლილებები** - დოკუმენტის განსაზღვრული ფრაგმენტის მოდიფიკაცია, დამატება ან გამორიცხვა.
- 131) **წერილი** - სხვადასხვა შინაარსის დოკუმენტების განზოგადოებული დასახელება, რომელიც გადაიცემა ინფორმაციათა გაცვლის სხვადასხვა კავშირის სისტემებით და წარმოადგენს სამართლებრივს.
- 132) **ხარისხი** - დონე, რომლითაც საკუთარი მახასიათებლების ერთობლიობით სრულდება მოთხოვნები.
- 133) **ხარისხის ანალიზი**-სისტემატიური 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.
- 134) **ხარისხის დაგეგმვა** - ხარისხის სფეროში მიზნების ჩამოყალიბებისთვის მიმართული ხარისხის მენეჯმენტის ნაწილი, რომელიც ამ მიზნების მისაღწევად განსაზღვრავს პროდუქციის სასიცოცხლო ციკლის სავალდებულო ოპერაციულ პროცესს და შესაბამის რესურსებს.
- 135) **ხარისხის მართვა** -ორგანიზაციის ხელმძღვანელობისა და წარმართვის 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.
- 136) **ხარისხის მართვის სისტემის დოკუმენტაცია** - ხმს-ის ფუნქციონირებისთვის და მომსახურების საჭირო ხარისხის დამტკიცებისთვის აუცილებელი დოკუმენტების კომპლექტი.
- 137) **ხარისხის მენეჯმენტი / ხარისხის მართვა** - 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.
- 138) **ხარისხის მენეჯმენტის სისტემა /ხარისხის მართვის სისტემა** - ორგანიზაციის მმართველობისა და ხელმძღვანელობისათვის მართვის სისტემა მისაღები ხარისხთან მიმართებაში;
- 139) **ხარისხის სამსახური** - ბუსსს ანრის ხარისხის განვითარებისა და უზრუნველყოფის სამსახური;



ხარისხის სახელმძღვანელო Quality Manual

- 140) ხელშეკრულება (კონტრაქტი) - გარკვეული სახის შეთანხმება (მაგ: სამსახურში მიღების ხელშეკრულება) ძირითადად წერილობითი სახით, რომელიც ასახავს მხარეთა ვალდებულებებს.
- 141) ხელშეკრულების ანალიზი (კონტრაქტი) - ორგანიზაციის მიერ წამოწყებული სისტემატიური ქმედება ხელშეკრულების (კონტრაქტის) ხელმოწერამდე, იმის დასარწმუნებლად, რომ ხარისხისადმი მოთხოვნები ზუსტად არის განსაზღვრული, დაცულია ორჯოგონებისაგან, დოკუმენტალურად გაფორმებულია და შეიძლება შესრულებულ იქნას.

3.2 შემოკლებები

1. ბუსსს ანრი - შეზღუდული პასუხისმგებლობის საზოგადოება ბათუმის უმაღლესი საზღვაო საინჟინრო სასწავლებელი ანრი (შემდეგში ასევე ხსენებულია როგორც სასწავლებელი);
2. შსო - შრომის საერთაშორისო ორგანიზაცია;
3. ხმს - ხარისხის მართვის (მენეჯმენტის) სისტემა;
4. ხს - ხარისხის სახელმძღვანელო;
5. გს - გამზომი საშუალებები;
6. ნდ - ნორმატიული დოკუმენტი
7. ISO - საერთაშორისო სტანდარტის სტანდარტიზაციის საერთაშორისო ორგანიზაცია (სსტ ისო);
8. IMO -საერთაშორისო საზღვაო ორგანიზაცია;
9. STCW as amended – მეზღვაურების მომზადების, დიპლომირებისა და ვახტაზე დგომის საერთაშორისო კონვენცია, ცვლილებებით;
10. ISM - გემების უსაფრთხო ექსპლუატაციისა და დაბინძურების პრევენციის საერთაშორისო კოდექსი;
11. MLC - 2006 წლის შრომის საერთაშორისო ორგანიზაციის კონვენცია (MLC 2006)



ხარისხის სახელმძღვანელო Quality Manual

4. ბუსსს ანრის კონტექსტი

ბუსსს ანრის კონტექსტი განსაზღვრულია ნდ 2-0201-04-ში.

ილუსტრაცია N1



4.1 ორგანიზაციის და მისი კონტექსტის გააზრება

შეზღუდული პასუხისმგებლობის საზოგადოება „ბათუმის უმაღლესი საზღვაო საინჟინრო სასწავლებელი ანრი“ დაფუძნდა 2005 წლის აგვისტოში, როგორც შპს „საზღვაო სასწავლო ცენტრი ანრი“, 2014 წლის 01 ივლისიდან შეიცვალა სახელწოდება და ეწოდება შპს „ბათუმის უმაღლესი საზღვაო საინჟინრო სასწავლებელი ანრი“.

2021 წლის მაისში სასწავლებელს სეუწყდა უმაღლესი საგანმანათლებლო სასწავლებლის სტატუსი და 2021 წლის 19 ნოემბრიდან მიიღო ავტორიზაცია როგორც პროფესიული საგანმანათლებლო პროგრამების მწარმოებელმა დაწესებულებამ/კოლეჯმა, მიენიჭა უფლება აწარმოოს:

➤ მე-III დონის პროფესიული (მოდულური) საგანმანათლებლო პროგრამები სპეციალობებით:

- საგემბანე განყოფილების ექსპლუატაცია;
- გემის სამანქანე განყოფილების ექსპლუატაცია

ამავდროულად ის აგრძელებს ფუნქციონირებას როგორც მეზღვაურთა წვრთნისა და სერტიფიცირების ცენტრიც.



ხარისხის სახელმძღვანელო Quality Manual

ბუსსს ანრი მოქმედებს წესდების საფუძველზე, ჩამოყალიბების დღიდან ახორციელებს საზღვაო სპეციალისტების თეორიულ, პრაქტიკულ და ტრენაჟორულ (საწვრთნელ) მომზადება/გადამზადებას საერთაშორისო კონვენცია STCW ცვლილებებით, საქართველოს კანონი მეზღვაურების მომზადების, დიპლომირებისა და ვახტაზე დგომის შესახებ და სხვა საერთაშორისო და ეროვნული საზღვაო კანონმდებლობების მოთხოვნების შესაბამისად.

ბუსსს ანრიში საქმისწარმოების, დოკუმენტაციის მართვის ძირითადი ენა არის სახელმწიფო ენა - ქართული, ხოლო დამატებითი ინგლისური და რუსული.

შპს ბუსსს ანრი მჭიდროდ თანამშრომლობს სხვადასხვა საერთაშორისო კომპანიებთან.

შპს ბუსსს ანრი არის არა ერთი ეროვნული და საერთაშორისო ორგანიზაციების, ასოციაციების წევრი.

შპს ბუსსს ანრის იურიდიული მისამართი 6010, ქ.ბათუმი, ხიმშიაშვილის ქ. №11/4

შპს ბუსსს ანრის ფაქტიური მისამართი 6010, ქ.ბათუმი, დავით მამულაძის ქ. №6

საკონტაქტო ტელეფონები: +995 579 234499; +995 579 799944

4.2 დაინტერესებული მხარეების საჭიროების და მოლოდინის გააზრება

შპს ბუსსს ანრის ადმინისტრაცია უზრუნველყოფს მომხმარებლის მოთხოვნათა მოლოდინის განსაზღვრას, ამ მოლოდინის მოთხოვნებად გარდაქმნას და პერსონალისთვის შესასრულებლად აუცილებელის გახდომას შემდეგი მეთოდებით:

- ✓ როგორც არსებულის ასევე პოტენციური მომხმარებლების მოთხოვნებისა და მოლოდინის შესწავლა;
- ✓ საკანონმდებლო და ნორმატიული მოთხოვნების შესწავლა;
- ✓ მომსახურების ხასიათის შესწავლა;
- ✓ მომხმარებლებთან უშუალო კონტაქტი;
- ✓ პრეტენზიების წარმოქმნის მიზეზების ანალიზი;
- ✓ მომხმარებლის მოთხოვნებზე დამყარებული მოთხოვნების დანერგვა ნორმატიულ დოკუმენტებში.

4.3 ხარისხის მართვის სისტემის გამოყენების სფეროს განსაზღვრა

ბუსსს ანრის ხარისხის მართვის სისტემა შემუშავებულია, შენარჩუნებულია და მუდმივად გაუმჯობესების პროცესშია სს ISO 9001:2015-ის მოთხოვნების შესაბამისად და წარმოადგენს იმ პირობების უზრუნველყოფის საშუალებას, რომლის დროსაც პროცესები, როგორც ფუნდამენტური ასევე შიდა, იდენტიფიცირებულია, დოკუმენტალურად განსაზღვრულია ნორმატიულ დოკუმენტებში და მართვადია ორგანიზაციული სტრუქტურის საფუძველზე;

ხარისხის უზრუნველყოფისთვის ხელმძღვანელობამ დოკუმენტურად შეიმუშავა, დანერგა და ინარჩუნებს მუშა მდგომარეობაში, ხარისხის მართვის სისტემას სს ISO 9001:2015 მოთხოვნების შესაბამისობაზე;

ხარისხის მართვის სისტემა დაფუძნებულია სს ISO 9001:2015-ის შესაბამისი პროცესული მიდგომით. პროცესული მიდგომა იძლევა ორგანიზაციის ურთიერთდაკავშირებული პროცესების მართვის საშუალებას;

სახელმძღვანელომ იდენტიფიცირება გაუკეთა ხმს-ის პროცესებს. მართვის პროცესები მოიცავს ორგანიზაციის ყველა სახის საქმიანობას, პროდუქციის სასიცოცხლო ციკლის, ასევე



ხარისხის სახელმძღვანელო Quality Manual

მენეჯმენტის, რესურსების მართვისა და გაზომვის ფარგლებში. ხმს-ის პროცესების ურთიერთქმედება მოცემულია N2 ილუსტრაციაში;

ხმს-ის პროცესების განხორციელებისა და მართვის შედეგებისთვის გამოყენებული კრიტერიუმები და მეთოდები, მოყვანილია ორგანიზაციის შესაბამის ნორმატიულ დოკუმენტებში;

ხმს-ის პროცესების შენარჩუნებისა და მონიტორინგისთვის საჭირო რესურსების არსებობის უზრუნველყოფა ხდება, ორგანიზაციის საქმიანობის დაგეგმვის სისტემით;

ბუსსს ანრის ახორციელებს ხმს-ის პროცესების მონიტორინგს, გაზომვასა და ანალიზს, ასევე ღებულობს ზომებს ამ პროცესების დადგენილი შედეგების მიღწევისა და მუდმივი გაუმჯობესებისთვის;

ხმს-ის პროცესების მართვა ხორციელდება სს ISO 9001:2015-ის მოთხოვნებისა და შიდა ნორმატიული დოკუმენტების შესაბამისად და მისი შენარჩუნება ხდება ხმს-ის შიდა აუდიტის ჩატარებითა (ნდ № 2-0201-08) და ხელმძღვანელობის მხრიდან ხმს-ის ანალიზის განხორციელებით (ნდ № 2-0201-03).

ბუსსს ანრის ხმს-მა მოიცავს შემდეგ ფუნდამენტალურ პროცესებს, რომლის სისტემატიურ საფუძველსაც წარმოადგენს:

საგანმანათლებლო პროგრამების, სწავლების მეთოდების შემუშავება, მეზღვაურთა თეორიული, პრაქტიკული და ტრენაჟორული მომზადება/გადამზადება (წვრთნა); სასწავლებლის კურსდამთავრებულებისთვის დასაქმებაში ხელისშეწყობა, შერჩევა კანდიდატების და წარდგენა საკრუინგო დაგემთმფლობელი პარტნიორი კომპანიებისათვის.

ხმს-ის დანერგვის შენარჩუნება და შემდგომი განვითარება ხორციელდება შემდეგი სახით:

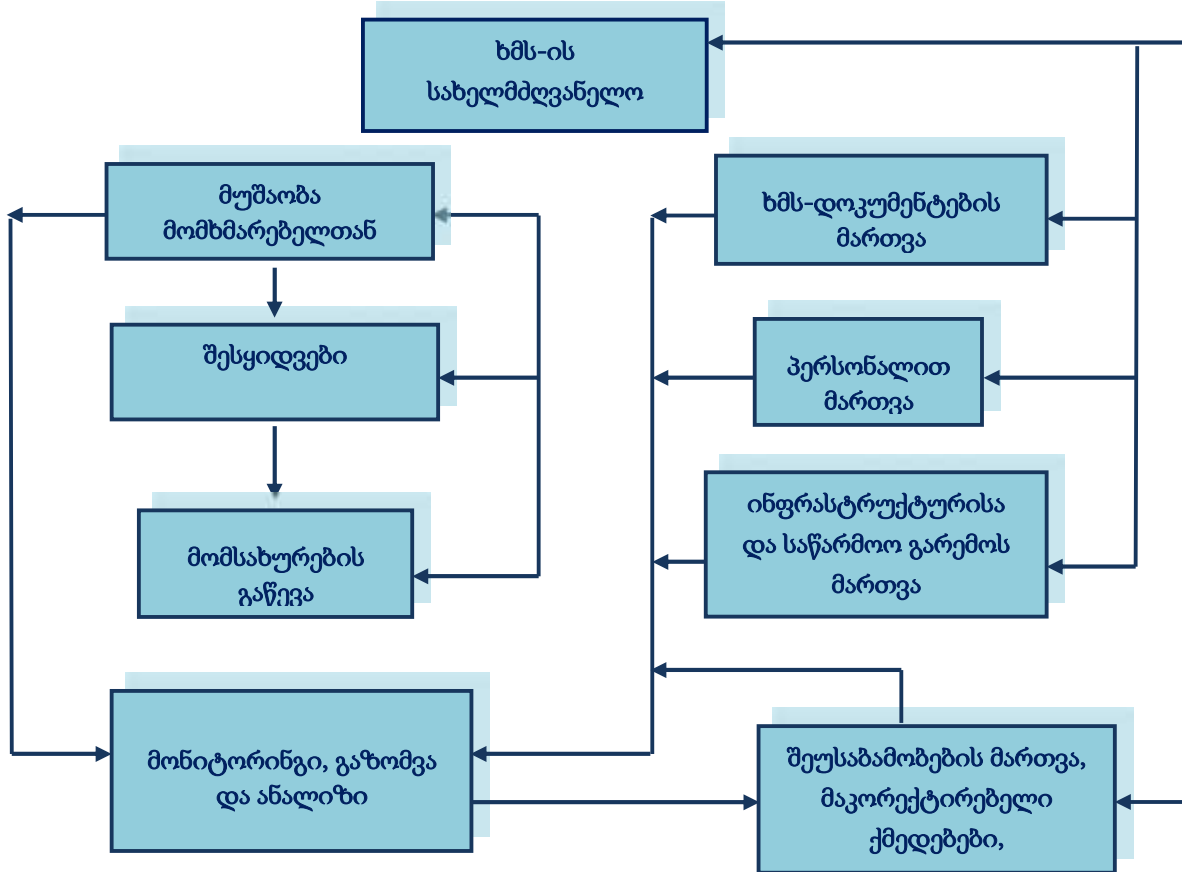
- 1) შპს ბუსსს ანრის პოლიტიკისა და მიზნების დადგენა;
- 2) ხმს-ისთვის საჭირო პროცესების განსაზღვრა, მათი თანმიმდევრობა, ურთიერთქმედება;
- 3) ნორმატიული დოკუმენტების შემუშავება და გაუმჯობესება, პროცესებზე, აუცილებელი სახელმძღვანელოების, დებულებების, სამუშაო ინსტრუქციების, გეგმების და სხვა დოკუმენტების 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) მაკორექტირებელი და გამაფრთხილებელი ქმედებების დანერგვით;
- 8) პროცესების ანალიზის ჩატარება შემოწმების შედეგების საფუძველზე;
- 9) პროცესების გაუმჯობესების ღონისძიებების დანერგვა.
- 10) რისკებზე დაფუძნებული დაგეგმარება.



ხარისხის სახელმძღვანელო Quality Manual

4.4. ხარისხის მენეჯმენტის/მართვის სიტემა და მისი პროცესები

ილუსტრაცია N2



5. ლიდერობა

5.1 ლიდერობა და ვალდებულება

5.1.1 ზოგადი დებულებები

შპს ბუსსს ანრის უმაღლესი ხელმძღვანელობა გამოხატავს მუდმივ მზადყოფნას ხარისხის სისტემის შემუშავებისა და გაუმჯობესებისადმი, რაც მოიცავს:

- ✓ კონკრეტული მიზნებისა და ამოცანების დადგენას, მათ დაყვანას მთელს პერსონალამდე, ამასთან საბოლოო შედეგების განსაზღვრას, რომლებიც უნდა იყოს მიღწეული, რათა გაამართლოს მომხმარებელთა მოლოდინი;
- ✓ პერსონალის ყურადღების მიპყრობა, მომხმარებლის მოთხოვნათა დაკმაყოფილების აუცილებლობისკენ, და ასევე საკანონმდებლო და ეროვნული მოთხოვნების შესრულებისკენ;
- ✓ ხარისხის დარგში პოლიტიკისა და მიზნების დადგენა და მუდმივი გადახედვა;



ხარისხის სახელმძღვანელო Quality Manual

- ✓ ხმს-ის პერიოდული ანალიზის ჩატარება;
- ✓ ხმს-ის ეფექტური ფუნქციონირებისათვის საკმარისი რესურსების უზრუნველყოფა;
- ✓ სენატის სხდომის დღის წესრიგში ხარისხის პრობლემებთან დაკავშირებული საკითხების შეტანა;
- ✓ ხარისხის დარგში თავის ცოდნის ამაღლება, სხვადასხვა სახის კონფერენციებზე, სემინარებზე, ტრენინგებზე, სიმპოზიუმებზე და ა.შ. მონაწილეობათა მიღების გზით.
- ✓ ხმს-ის გაუმჯობესებისთვის და დადგენილი პროცესების შესრულების, საქმიანობის მუდმივი გაუმჯობესებისთვის გამოიყოფა აუცილებელი რესურსები და კორექტირდება უმაღლესი ხელმძღვანელობის მიერ, გამომდინარე განსაზღვრული პრიორიტეტიდან და ამა თუ იმ პროცესის მნიშვნელობიდან. რესურსები (მატერიალური, ფინანსური, ადამიანური, დროითი) გამოიყოფა სამუშაო გეგმების შემუშავების დროს.

5.2 პოლიტიკა

5.2.1 საერთო პოლიტიკა

პოლიტიკა განსაზღვრულია ნდ 2-010128-ში.

ხარისხის პოლიტიკა შეესაბამება მიზნებს და კონტექსტს და ხელს უწყობს კომპანიის სტრატეგიულ მიმართულებებს.

5.2.2 ხარისხის პოლიტიკის გაცნობა

პოლიტიკა ხარისხის სფეროში გავრცელებულია და ხელმისაწვდომია ორგანიზაციის ყველა დონეებზე, ასევე შენარჩუნებულია დოკუმენტირებული ინფორმაციის სახით.

შპს ბუსსს ანრის პოლიტიკა ხარისხის სფეროში თვალსაჩინოდ გამოკრულია სასწავლებლის ყოველ სართულზე, განთავსებულია სასწავლებლის შიდა ქსელში და ვებ-გვერდზე, რათა ხელმისაწვდომი იყოს შესაბამისი დაინტერესებული მხარეებისთვის საჭიროების შემთხვევაში.

5.3 ორგანიზაციული როლები, პასუხისმგებლობები და უფლებამოსილებები

ბუსსს ანრის პერსონალის მოვალეობები, პასუხისმგებლობები და უფლებები გაწერილია თანამდებობრივ ინსტრუქციებში, ფუნქციონალურ მოვალეობებსა და ფუნქციონალურ სტრუქტურაში.

ბუსსს ანრის მმართველობითი, შემსრულებელი და შესრულებული სამუშაოების შემმოწმებელი 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.

პერსონალის პასუხისმგებლობა, უფლებამოსილება და ურთიერთკავშირი განისაზღვრება და დოკუმენტალურად ფორმდება სტრუქტურული სქემის სახით (იხ.დანართი 1), ფუნქციონალური მოვალეობების შემუშავებით.



ხარისხის სახელმძღვანელო Quality Manual

სტრუქტურულ სქემაში ნებისმიერი ცვლილება ხორციელდება მხოლოდ გენერალური დირექტორის მიერ. გენერალური დირექტორის მიერ დამტკიცებული სტრუქტურული სქემა თან ერთვის არსებულ ხარისხის სახელმძღვანელოს. საჭიროებისამებრ ხდება მისი განახლება.

6. დაგეგმვა

6.1 ქმედებები რისკების და შესაძლებლობების მართვისთვის

შპს ბუსსს ანრის ხელმძღვანელობის მიერ განსაზღვრულია ყველა შესაძლო რისკები, რომლებიც შეიძლება გამოვლინდეს მომხმარებლებისათვის გაწეული მომსახურებასთან დაკავშირებული პროცესების სასიცოცხლო ციკლის ყველა დონეზე (იხ. ნდ 2-0201-23).

სასწავლებელში პერიოდულად ტარდება სენატის სხდომები, სადაც განიხილება შესაძლო რისკები. ხარისხის სამსახური შეიმუშავებს მაკორექტირებელ ქმედებებს/გეგმა-გრაფიკის სახით (ნიმუში ილუსტრაცია N3) და განახორციელებს აუცილებელ ქმედებებს რისკების ადრეულ სტადიაზე გამოვლენის მიზნით.

შპს ბუსსს ანრი მოქმედებს რისკების გამოვლენისა და მათი ნეგატიური ზეგავლენის შემცირების პრინციპით. ბუსსს ანრის ხელმძღვანელობისა და ხარისხის სამსახურის ხელმძღვანელის მიერ პერიოდულად ხორციელდება მომხმარებელთა კმაყოფილების, გარე მომსახურების მომწოდებლების შეფასება/ანალიზი. განიხილება შეუსაბამო მომსახურების გაწევის მიზეზები და საჭიროებისამებრ შემუშავდება ზომები მათი განმეორებით გამოვლენის გამორიცხვის მიზნით. ხარისხის სამსახური ასევე აკონტროლებს ყოველდღიურ საქმიანობაში გამოვლენილ შეუსაბამობებს.

ილუსტრაცია N3

რისკი	რისკის შედეგი	რისკის მნიშვნელობა/დონე (მაღალი, საშუალო, დაბალი)	პრევენციული ღონისძიება
სსიპ საზღვაო ტრანსპორტის სააგენტოს ალიარების დაკარგვა	მეზღვაურთა წვრთნისა და სერტიფიცირების კურსების დახურვა / შეჩერება	მაღალი	სსიპ საზღვაო ტრანსპორტის სააგენტოს მოთხოვნებზე შესაბამისობა
ავტორიზაციის და/ან აკრედიტაციის დაკარგვა	უმაღლესი და პროფესიული საგანმანათლებლო პროგრამების წარმოების ლიცენზიის ჩამორთმევა	მაღალი	ავტორიზაციისა და აკრედიტაციის სტანდარტებზე შესაბამისობა

6.2 ხარისხის მიზნები და მათი მიღწევის გეგმა

მიზნები ხარისხის სფეროში განსაზღვრულია ნდ 2-010128-ში.



ხარისხის სახელმძღვანელო Quality Manual

მიზნები ხარისხის სფეროში შეესაბამება ხარისხის პოლიტიკას, გაზომვადია, ორიენტირებულია მომხმარებლების კმაყოფილების ზრდისაკენ. შენარჩუნებულია დოკუმენტირებული ინფორმაციის სახით.

6.3 ხმს-ის დაგეგმვა და ცვლილებები

ბუსსს ანრიში ხარისხის მოთხოვნათა მიღწევის უზრუნველყოფისთვის ხორციელდება ხარისხის სისტემატური დაგეგმვა. ხარისხის დაგეგმვა შეესაბამება ხმს-ის ყველა მოთხოვნას და დოკუმენტირებულია ხარისხის გეგმების /ან შესაბანისი ჩანაწერების სახით პროცედურებში, სამუშაო ინსტრუქციებში, დებულებებში, სახელმძღვანელოებში და სხვა დოკუმენტებში, რომლებიც განსაზღვრავს სამუშაოების / მომსახურების ხარისხზე მოქმედ დადგენილ პროცესებს.

ბუსსს ანრიში ხდება სხვადასხვა სამოქმედო და სამუშაო გეგმების შემუშავება, რომლებიც ითვალისწინებენ მომსახურების მუდმივ გაუჯობესებას, მათ შორის 1 წლიანი სამოქმედო გეგმა, 7 წლიანი სტრატეგიული გეგმა, სხვადასხვა პროცესების გეგმები. გეგმები ინახება როგორც ხარისხის სამსახურში (საქმე N 08-92), შესრულების კონტროლის მიზნით, ასევე იმ სტრუქტურულ ქვედანაყოფში, რომელსაც უშუალოდ ეხება გეგმის შესრულება.

მომხმარებელთა მიერ, დადგენილი მოთხოვნების კმაყოფილებისთვის, დაგეგმვის დროს ყურადღება ექცევა შემდეგ ქმედებებს: პროცესების, რესურსების, მეთოდებისა და მართვის საშუალებების გამოყენების, დანადგარების, მოწყობილობების, პროგრამული უზრუნველყოფის გამოვლენა და იდენტიფიკაცია, რომლებიც შეიძლება აუცილებელი იყოს ხარისხის მოთხოვნათა მიღწევისთვის, პერსონალის კვალიფიკაციისა და გაწეული მომსახურების კავშირის უზრუნველყოფა; სრულყოფა და თუ აუცილებელია ხარისხისა და შემოწმების მეთოდების მართვა; მომსახურების რეალიზაციისას გარკვეულ სტადიაზე, შესაბამისი შემოწმებების იდენტიფიკაცია.

7. მხარდაჭერა

7.1 რესურსები

7.1.1 ბუსსს ანრის ხმს-ის პოლიტიკის, მიზნებისა და ვალდებულებების შემუშავების, დანერგვისა და ყოველწლიური სამოქმედო გეგმების შესრულებისთვის, ადმინისტრაცია მხედველობაში ღებულობს და გამოყოფს აუცილებელ რესურსებს, რომელიც უზრუნველყოფს ხმს-ის ეფექტურ ფუნქციონირებას, პროცესების შესრულებას, მომხმარებლებისა და დაინტერესებული მხარეების კმაყოფილებას და ასევე პერსონალის კმაყოფილებას.

ზემოთ აღნიშნულ რესურსებს მიეკუთვნება:

- მოთხოვნების, შესრულებული სამუშაოებისა და შემოწმებების თანმიმდევრობის განმსაზღვრელი ნორტიული დოკუმენტები;
- სამუშაო გარემო და სამუშაო ადგილის აუცილებელი ტექნიკით უზრუნველყოფა;
- დანადგარები;
- კვალიფიცირებული პერსონალი;
- ფინანსები;



ხარისხის სახელმძღვანელო Quality Manual

- ინფრასტრუქტურა;
 - ინფორმაციული უზრუნველყოფა.
- რესურსები გამოიყოფა შემდეგისთვის:
- ხმს-თან დაკავშირებული ფუნდამენტური პროცესების ორგანიზება, ხელმძღვანელობა, დამხმარე პროცესების და ქვეპროცესების, ცალკეული სამუშაოების შესრულება;
 - ხმს-ის დანერგვა, შენარჩუნება და მუდმივი გაუმჯობესება;
 - დაგეგმვის პროცესების ორგანიზაცია და გეგმების შესრულება;
 - პერსონალის მომზადება და შესაბამის დონეზე კვალიფიკაციისა და კომპეტენტურობის შენარჩუნება.

7.1.2 ადამიანები

ორგანიზაციაში განსაზღვრულია პერსონალი, რომელიც საჭიროა ხარისხის მართვის სისტემის შედეგიანი დანერგვისთვის და მისი პროცესების მუშაობისა და კონტროლისათვის.

7.1.3 ინფრასტრუქტურა

ინფრასტრუქტურა აუცილებელია მომსახურების მიწოდებისთვის, განსაზღვრულია და მოიცავს ისეთ რესურსებს, რომელიც აუცილებელია სრულყოფილი მუშაობისთვის (კომპიუტერული ტექნიკა და ა.შ.).

ინფრასტრუქტურის სამუშაო მდგომარეობაში შენარჩუნების დაგეგმვა ხორციელდება პერსონალის წინადადებებით, საქმიანობასთან დაკავშირებული განცხადებებისა და ხელშეკრულებების განხილვის შემდეგ.

ინფრასტრუქტურის შენარჩუნებაზე კონტროლს ახორციელებს სამეურნეო დარგის მენეჯერი და გენერალური დირექტორი.

ინფრასტრუქტურასთან დაკავშირებული საკითხები განიხილება გენერალური დირექტორის მიერ და მხედველობაში მიიღება გეგმიური და ოპერატიული შესყიდვების დროს.

ინფრასტრუქტურის მუშა მდგომარეობაში შენარჩუნებისთვის რესურსების გამოყოფას ახორციელებს გენერალური დირექტორი.

7.1.4 პროცესების მუშაობისთვის საჭირო გარემო

ბუსსს ანრის ადმინისტრაცია აცნობიერებს, რომ სამუშაო გარემო რომელშიც მუშაობენ თანამშრომლები, ახდენს უმნიშვნელოვანეს გავლენას შესრულებული სამუშაოს ხარისხზე და ამიტომაც სათანადო სამუშაო გარემოს შექმნა, წახალისებს პერსონალს ორგანიზაციის მიზნების მიღწევისთვის.

მუშაობის ოპტიმალური პირობების შექმნის მიზნით, სამუშაო პროცესები იმყოფება მართვად პირობებში, რაც თავის მხრივ ზრდის მუშაობის პროცესის პროდუქტიულობას. სამუშაო გარემოს შექმნისთვის საჭირო რესურსებს გამოყოფს გენერალური დირექტორი.



ხარისხის სახელმძღვანელო Quality Manual

7.1.5 მონიტორინგისა და გაზომვისთვის რესურსების მართვა

7.1.5.1 ძირითადი დებულება:

- 1) პროდუქციის/მომსახურების მონიტორინგი ხორციელდება შემდეგი მიზნით:
 - საგანმანათლებლო და საწვრთნელი პროცესების ყველა ეტაპზე პროფესიული სტუდენტებისა და საზღვაო სპეციალისტების კომპეტენტურობის შემოწმება და მტკიცებულება, კურსებზე ჩარიცხვის ჩათვლით და ასევე შესასყიდი პროდუქციისა და ადამიანური რესურსების შემოწმება (მაგ. ტრენაჟორების, სასწავლო პროცესისთვის საჭირო კომპიუტერების შესყიდვისას, თანამშრომლების სამსახურში მიღებისას და მათი ატესტაციის დროს);
 - იმის უზრუნველყოფა, რომ პროდუქციის/მომსახურების დახასიათების მოთხოვნები, დადგენილია ნორმატიულ დოკუმენტებში, და მიღწეულია მისაწოდებელი მომსახურების ხარისხი;
- 2) პროფესიული სტუდენტებისა და საზღვაო სპეციალისტების კვალიფიკაციის დადასტურებისა და შემოწმების აუცილებელი სახეები და ფორმები, მათ მიერ სპეციალიზირებული კურსების გავლის შესახებ განსაზღვრულია საგანმანათლებლო და საწვრთნელ პროგრამებში;
- 3) შემადგენლობა, შინაარსი, შემოწმების რიგითობა, კვალიფიკაციის შეფასების კრიტერიუმები გაწერილია შესაბამის დოკუმენტებში და დებულებებში;
- 4) მონიტორინგისა და გაზომვის შედეგები დოკუმენტურდება და შეინარჩუნება შესაბამისი მიმდევრობით;
- 5) პროდუქციის/მომსახურების მონიტორინგი და გაზომვა შეიცავს დოკუმენტების იდენტიფიკაციას, პერსონალის პასუხისმგებლობათა და უფლებამოსილების გადანაწილების შემოწმებას, და ასევე ფუნდამენტალური პროცესებში მონაწილე, ცალკეული თანამშრომლის იდენტიფიკაციას. ამასთან დოკუმენტებზე ისმება სამუშაოს შემსრულებელი პერსონალის ხელმოწერები, და იმ უფლებამოსილი პერსონალის მიერ, რომელმაც შეამოწმა პროდუქცია/მომსახურება მისი მომხმარებელზე მიწოდებამდე.

7.1.5.2 საწყისი კონტროლი და გამოცდა

- 7.1.5.2. ბუსსს ანრიში საერთაშორისო და ეროვნული ნორმების მიხედვით დადგენილია პროფესიული სტუდენტების პროფესიულ საგანმანათლებლო პროგრამებზე და მსმენელების საწვრთნელ კურსებზე ჩარიცხვის პირობები, კრიტერიუმები და პროცედურები, რომლებიც აღწერილია შესაბამის ნორმატიულდოკუმენტებში.

- **კურსების მსმენელების დოკუმენტების კონტროლი:**
ოფიციალური დოკუმენტების წარდგენა რომლებიც განსაზღვრავენ: საზღვაო სპეციალობას, კვალიფიკაციას, ასაკობრივ ცენზს (მეზრვაურის პასპორტი, სამუშაო დიპლომი/ან მოწმობა), ამასთან ხორციელდება დოკუმენტების შემოწმება იდენტურობაზე, მსმენელის პირადობის დადგენა და მხოლოდ ამის შემდეგ



ხარისხის სახელმძღვანელო Quality Manual

მსმენელი ავსებ განცხადებას და დაიშვება მსმენელის იდენტიფიკაცია და კურსებზე ჩარიცხვა.

➤ მსმენელის მომზადებულობაზე კონტროლი

მსმენელის მომზადებულობაზე კონტროლი ხორციელდება გასაუბრების გზით, მისი კომპეტენტურობის და მომზადების დონის განსაზღვრის მიზნით, მიღებული მონაცემები კი გამოიყენება მომზადება/გადამზადების ჯგუფის დაკომპლექტებისთვის

7.1.5.2.2 საწყისი კონტროლის ორგანიზაცია, მსმენელების ჩარიცხვის რიგითობა კურსებზე, მსმენელების დოკუმენტების მიღების კონტროლი და გასაუბრების ჩატარების საკითხები განსაზღვრულია საწვრთნელი კურსების პროგრამებში.

7.1.5.3 მომსახურების წარმოების პროცესში კონტროლი და გამოცდა სწავლების პროცესში, თეორიული პრაქტიკული და საწვრთნელი (ტრენაჟორული) მომზადების ჩატარებაში საზღვაო სპეციალისტების მომზადება/გადამზადებაში, ბუსსს ანრი ახორციელებს სამუშაოს/მომსახურების შესრულების შემოწმებას დოკუმენტირებული პროცედურების/ან ხარისხის გეგმების შესაბამისად. შემოწმებას ახორციელებს პასუხისმგებელი პერსონალი;

7.1.5.3.1 მიწოდებული მომსახურების ხარისხი უშუალოდ დამოკიდებულია პერსონალის კვალიფიკაციაზე, რომელიც განსაზღვრულია თანამდებობრივი ინსტრუქციებით/ფუნქციონალური მოვალეობებით, მისი სისტემატიური შემოწმებით, და ასევე ტრენაჟორების, ლაბორატორიების, კომპიუტერული ტექნიკისა და სასწავლო პროცესში გამოყენებული ყველა დანარჩენი საშუალებების ტექნიკური მდგომარეობის ხარისხზე, ამიტომაც ხმს ითვალისწინებს:

- 1) ახალი პერსონალის მიღებას სამსახურში კონკურსის სახით, ახალ პერსონალზე გამოსაცდელი ვადის დანიშვნას (სტაჟირებას), პერსონალის სამუშაოს პრაქტიკის შემოწმებას, მთლიანი პერსონალის პერიოდულ ატესტაციას, მომწოდებლების ჩათვლით, რაც განსაზღვრულია დოკუმენტირებული პროცედურებით ნდ 2-010104 „პერსონალის მართვის დებულებით“;
- 2) შესასყიდი ტრენაჟორული, ლაბორატორიული და სხვა დანადგარების ანალიზი და აუცილებელი ტექნიკური მოთხოვნების დამტკიცება, მომწოდებლების არჩევა და შესყიდვების დროს კონტროლი, დანადგარების, მასალების ტექნიკური მდგომარეობის კონტროლი, და მათი ტექნიკური მომსახურება, რაც განსაზღვრულია ნდ 2-0201-12 „საკონტროლო, გამზომი და საცდელი დანადგარების მართვის პროცესის პროცედურა“-ში.

7.1.5.3.2 განკარგულებითი ქმედებები ხორციელდება, მომხმარებელზე შეუსაბამო მომსახურების მიწოდების თავიდან აცილების მიზნით და ითვალისწინებს:



ხარისხის სახელმძღვანელო Quality Manual

- 1) კორესპონდენციითა და ჩანაწერებით მართვა, რომელთა გაფორმების აუცილებლობა, როგორც შიდა, ასევე გარე დოკუმენტების, რეგლამენტირებული პროცედურებით და წარმოიქმნება მუშაობის პროცესსა და მომხრო ორგანიზაციებთან ურთიერთობით;
- 2) ბუსსს ანრის ხელმძღვანელობის მიერ გაცემული დავალებების შესრულების ვადების ინფორმაციული კონტროლი;
- 3) ხარისხის სისტემით მოცული ბუსსს ანრის მთლიანი საწარმოო საქმიანობის, რეგულარული შიდა აუდიტის ჩატარება, როგორც სამუშაოს შესრულების ხარისხის კონტროლის საშუალება;
- 4) პერსონალის ყოველდღიურ საქმიანობაში გამოვლენილი შეუსაბამოების მართვა

7.1.5.3.3 სასწავლო-საგანმანათლებლო პროცესზე კონტროლს ახორციელებს პროფესიული განათლების დეპარტამენტი, ხოლო საწვრთნელ პროცესებს აკონტროლებს მეზღვაურთა წვრთნისა და სერტიფიცირების ცენტრი, მათში მომუშავე პერსონალის დახმარებით. ძირითადი მნიშვნელობა ენიჭება პროფესიული სტუდენტების და მსმენელების მიერ ცოდნის მიღებას, მიღებული ცოდნის შემოწმება ხორციელდება შესაბამისი სასწავლო-საგანმანათლებლო და საწვრთნელი პროგრამების (სილაბუსები, მოდულები) მიხედვით.

7.1.5.4 პროფესიული სტუდენტების და საწვრთნელი კურსების მსმენელების საბოლოო შეფასება

7.1.5.4.1 ბუსსს ანრიში პროფესიული სტუდენტების და მსმენელების საბოლოო შეფასება ხორციელდება დოკუმენტირებული პროცედურების თანახმად;

7.1.5.4.2 სწავლა-სწავლების და/ან წვრთნის საბოლოო ხარისხის შემოწმება ხდება პროფესიული სტუდენტებისა და მსმენელების საბოლოო ატესტაციის დროს, რომელიც ითვალისწინებს ცოდნის საბოლოო შემოწმებას და საგანმანათლებლო პროგრამის და/ან საწვრთნელი კურსების დასრულების საბოლოო შედეგების დოკუმენტის გაცემას;

1) კურსების, სწავლების გავსლი/ დასრულების ბოლო შედეგების დოკუმენტს წარმოადგენს:

- პროფესიული განათლების დეპარტამენტი:
 - პროფესიული განათლების დიპლომი, რომლის ბლანკს იძლევა განათლების სამინისტრო და ხელს აწერს ბუსსს ანრის გენერალური დირექტორი.
- მეზღვაურთა წვრთნისა და სერტიფიცირების ცენტრი:
 - მეზღვაურთა წვრთნისა და სერტიფიცირების ცენტრში კონვენციური საწვრთნელი კურსის შეფასება მიმდინარეობს ელექტრონულად მეზღვაურთა დოკუმენტის მართვის სისტემის ელექტრონულ მოდულში ატვირთული ტესტირების ბაზით. ტესტის წარმატებით გავლის შემთხვევაში მეზღვაურს ეძლევა



ხარისხის სახელმძღვანელო Quality Manual

ამონაწერი საგამოცდო ოქმიდან სსიპ საზღვაო ტრანსპორტის სააგენტოში წარსადგენად, შესაბამისი სერტიფიკატის მისაღებად.

- არაკონვენციური საწვრთნელი კურსების სერტიფიკატებს გასცემს ბუსსს ანრი.
- 2) მიღებული ცოდნის შემოწმების საბოლოო მიზანს წარმოადგენს, თეორიული და პრაქტიკური მომზადების საბოლოო დონის გამოვლინება;
- 3) პროფესიული სტუდენტების შეფასების პირობები განსაზღვრულია ნდ 2-010136 „პროფესიული მოდულური საგანმანათლებლო პროგრამების სასწავლო პროცესის მართვის დებულება“-ში.
- 4) მეზღვაურთა წვრთნისა და სერტიფიცირების ცენტრის მსმენელების შეფასების პირობები განსაზღვრულია ყოველი საწვრთნელი კურსის პროგრამაში და ნდ 2-010129 „მეზღვაურთა წვრთნისა და სერტიფიცირების ცენტრში სასწავლო-საწვრთნელი პროცესის მართვის დებულება“-ში.

7.1.6 ორგანიზაციის ცოდნა

ბუსსს ანრიში განსაზღვრულია პროცესების ეფექტური მუშაობისათვის და მომსახურების შესაბამისობის მიღწევისთვის საჭირო ცოდნა. ცოდნა მიღწეულია გამოცდილების საფუძველზე და გამოიყენება მიზნების მისაღწევად.

7.2 კომპეტენცია

ხარისხზე მოქმედი პროცესების განმახორციელებელი პერსონალის და პერსონალის მთლიანობაში, მომზადების მოთხოვნების თანმიმდევრობის იდენტიფიკაცია განსაზღვრულია პერსონალის მართვის დებულებაში (ნდ 2-010104).

პროცედურა განსაზღვრავს შემდეგს:

- პერსონალის კვალიფიკაციის დადგენა, დაკისრებული ყველა ფუნქციის შესრულებისთვის;
- პერსონალის მომზადების აუცილებლობის განსაზღვრა;
- პერსონალის მომზადება;
- პერსონალის ცოდნის შემოწმება და ატესტაცია (აუცილებლობის შემთხვევაში); (იხ.ნდ2-010104).

7.3 გათვითცნობიერება

ბუსსს ანრის ხელმძღვანელების მიერ უზრუნველყოფილია ადამიანების გათვითცნობიერება მათი როლი პოლიტიკის მიღწევაში, შესაბამისი ხარისხის მიზნების დაკავშირებით, ხმს შედეგიანობაში მათი წვლილთან და გაუმჯობესებული საქმიანობის სარგებელთან დაკავშირებით.

7.4 კომუნიკაციები

ბუსსს ანრის ხელმძღვანელობა, პერსონალს შორის ინფორმაციის გაცვლის, საქმიანობის, პოლიტიკის, მიზნების, ამოცანებისა და მოქმედი პროცესების ეფექტურობის პერსონალამდე დაყვანის მიზნით, მუდმივად აუმჯობესებს კომუნიკაციის შიდა ქსელს. გარდა ამისა



ხარისხის სახელმძღვანელო Quality Manual

გამოიყენება ყველა მომხმარებელთათვის (როგორც არსებულის, ასევე პოტენციურის) ხელმისაწვდომი კომუნიკაციის საშუალებები;

ბუსსს ანრიში განსაზღვრულია სხვადასხვა სახის მეთოდები, რომლებიც უზრუნველყოფენ თანამშრომლებს შორის ინფორმაციის ეფექტურ გაცვლას. ინფორმაციის გაცვლა ხორციელდება შემდეგი მეთოდებით:

- 1) საინფორმაციო შეხვედრები;
- 2) სენატის სხდომები;
- 3) შიდა ქსელის მეშვეობით;
- 4) ელექტრონული ფოსტით მიმოწერა;
- 5) საერთო საქმისწარმოების ფარგლებში ინფორმაციით გაცვლა (ბრძანებები, განკარგულებები, საქმიანი წერილები/მიმოწერა).

7.5 დოკუმენტირებული ინფორმაცია

7.5.1 ზოგადი დებულებები

ბუსსს ანრის დოკუმენტირებულ ინფორმაციად ითვლება შიდა და გარე ნორმატიული, საკანონმდებლო, საინფორმაციო და ა.შ. დოკუმენტაცია.

ბუსსს ანრის შიდა დოკუმენტებს მიეკუთვნება: დამტკიცებული წესება, დებულებები, პროცედურები, წესები, ინსტრუქციები და.შ.

ბუსსს ანრის გარე დოკუმენტებს მიეკუთვნება: საქმიანობის განხორციელებისთვის საჭირო ეროვნული და საერთაშორისო სტანდარტები, კანონები, რეგულაციები და რეგლამენტები; საერთაშორისო კონვენციები და რეზოლუციები; სტანდარტები, ხელმძღვანელობის მიერ ნაციონალური საკანონმდებლო აქტები, მათ შორის ეკონომიკისა და მდგრადი განვითარების სამინისტროს სსიპ საზღვაო ტრანსპორტის სააგენტოს, განათლების სამინისტროს და განათლების ხარისხის განვითარების ეროვნული ცენტრის მიერ გამოცემული კანონების, რეგულაციების, ბრძანებების საფუძველზე შემუშავებული და ბუსსს ანრის საქმიანობაში გამოყენებული ნორმატიული და მეთოდური დოკუმენტები.

ბუსსს ანრის როგორც ნორმატიული, ასევე საანგარიშო დოკუმენტები იწარმოება მყარი (ქაღალდის) და ნაწილობრივ ელექტრონული სახით.

ბუსსს ანრიში მხოლოდ მოქმედი დოკუმენტების გამოყენების უზრუნველყოფის მიზნით, მათში ყველა ცვლილების/დამატებების გათვალისწინებით წარმოებს და მუდმივ კორექტირების პროცესშია შემდეგი დოკუმენტები:

- ნდ 2-010103 „ბუსსს ანრის დოკუმენტების (შიდა , გარე), მოქმედი ფორმების ფონდი, საქმეთა ნომენკლატურა“

ბუსსს ანრის ხმს-ის დოკუმენტაცია შემუშავებულია და მუდმივად უმჯობესდება შემდეგიდან გამომდინარე: ხარისხის სფეროში პოლიტიკისა და მიზნების ცვლილებასთან დაკავშირებით, ნორმატიული აქტების/კანონების ცვლილებასთან დაკავშირებით, სიახლეების დანერგვასთან დაკავშირებით და ა.შ.

შპს ბუსსს ანრის ხმს-ის დოკუმენტაცია მოიცავს:



ხარისხის სახელმძღვანელო Quality Manual

- 1) დოკუმენტირებული პროცედურები, დებულებები, ინსტრუქციები, წესები, რომლებიც აღწერენ ფუნდამენტურ პროცესებს და მათ ურთიერთკავშირს, პროცესების თანმიმდევრობას, მართვასა და ორგანიზაციულ-ტექნიკურ კავშირს;
- 2) პასუხისმგებლობათა და უფლებამოსილებათა გადანაწილების დოკუმენტები
- 3) ხმს-ის დოკუმენტაცია

მოცემული სტრუქტურული ელემენტები შეიმუშავება ბუსსს ანრის ხმს-ის ყველა დოკუმენტისთვის და უფლებას იძლევა პროცესის ფუნქციონირებისა და მართვის თანმიმდევრობის ზუსტი დაკვირვებისა და შემოწმებისთვის.

ბუსსს ანრის როგორც ნორმატიული, ასევე საანგარიშო დოკუმენტები იწარმოება მყარი (ქაღალდის) და ნაწილობრივ ელექტრონული სახით.

7.5.2 შექმნა, განახლება, მართვა

ხმს-ის დოკუმენტაციის შექმნა/შემუშავება, განახლება ხდება შემდეგი ნორმატიული დოკუმენტების შესაბამისად: ნდ № 2-0201-01 „დოკუმენტთა და მონაცემთა მართვის პროცედურა“

7.5.3 დოკუმენტირებული ინფორმაციის კონტროლი

ბუსსს ანრიში ხმ სისტემისა და ISO 9001:2015 საერთაშორისო სტანდარტით მოთხოვნილი დოკუმენტირებული ინფორმაცია მართულია, რათა ის იყოს, საჭიროებისას ხელმისაწვდომი და სათანადო, იყოს სათანადოდ დაცული, მათ შორის კონფიდენციალური ინფორმაციის დაკარგვისგან, არაშესაფერისი გამოყენებისგან ან მთლიანად დარღვევისგან. დოკუმენტირებული ინფორმაცია არის სათანადოდ იდენტიფიცირებული და მართული; დაცულია არასათანადო ცვლილებებისგან.

დოკუმენტირებულის ინფორმაციის მართვისას, ბუსსს ანრი ახორციელებს შემდეგ საქმიანობებს:

- დოკუმენტირებული ინფორმაცია ვრცელდება სასწავლებლის იმ სტრუქტურულ ერთეულებში, რომლებსაც განეკუთვნება მასში არსებული ინფორმაცია; გავრცელება ხორციელდება ასლების დაგზავნით და/ან ელექტრონულად გადაცემით; საჭიროებისამებრ დოკუმენტირებული ინფორმაცია ხელმისაწვდომია PDF ფორმატში, რათა დაცულ იქნას არასათანადო ცვლილებებისგან, შიდა ქსელის მეშვეობით (იხ.ნდ № 2-0201-01 „დოკუმენტთა და მონაცემთა მართვის პროცედურა“);
- დოკუმენტირებული ინფორმაცია დაცულია და ინახება მყარი (ქაღალდის) და ნაწილობრივ ელექტრონული სახით;
- მიმდინარეობს ცვლილებების კონტროლი, შენახვა და განკარგვა (იხ.ნდ № 2-0201-01 „დოკუმენტთა და მონაცემთა მართვის პროცედურა“)



ხარისხის სახელმძღვანელო Quality Manual

8. ოპერირება

8.1 ოპერაციების დაგეგმვა და კონტროლი

ბუსსს ანრი განსაზღვრავს და გეგმავს მომსახურების გაწევის პროცესებს ორგანიზაციის სტრატეგიის, მიზნებისა და ამოცანების ხარისხის სფეროში, საერთაშორისო და ეროვნული სტანდარტებისა და სხვა საჭირო დოკუმენტების შესაბამისად.

მომსახურების რეალიზაციის დაგეგმვის დროს ხელმძღვანელობა განსაზღვრავს და ამტკიცებს:

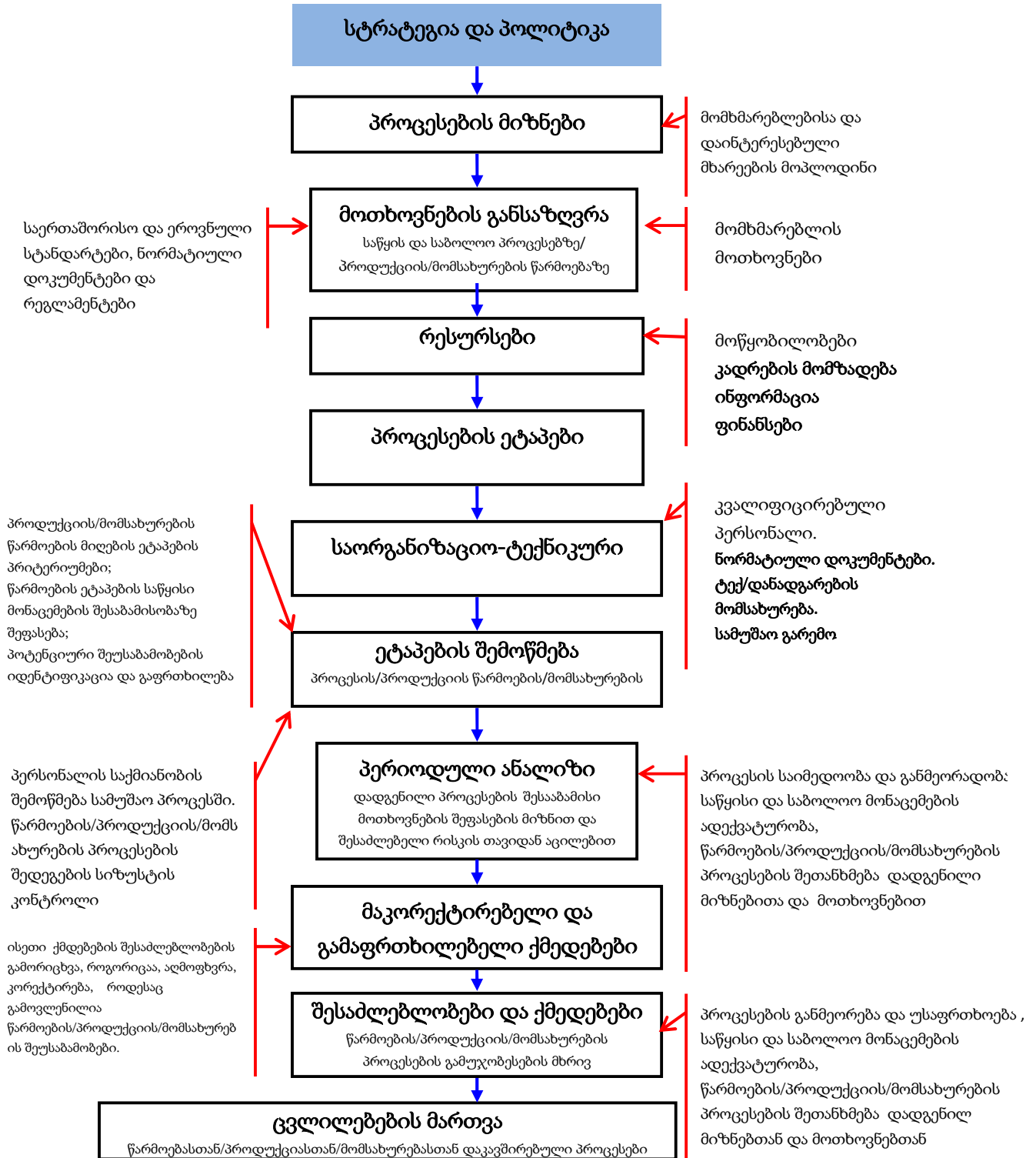
1. მომსახურების პროცესთან დაკავშირებულ მიზნებსა და მოთხოვნებს, ამასთანავე განსაზღვრავს პროცესის საწყის და საბოლოო მონაცემებს;
2. მომსახურების ხარისხზე მოქმედ შიდა პროცესებს, იმის გათვალისწინებით, რომ ერთი პროცესის საბოლოო მონაცემები წარმოადგენს მეორე პროცესის საწყის მონაცემებს;
3. აუცილებელ ნორმატიულ დოკუმენტებს;
4. რესურსებს;
5. პროცესების მსვლელობისას შემოწმების, შეფასების, მონიტორინგის, გამოცდის კრიტერიუმებს;
6. მიწოდებული 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.

დაგეგმვის, პროცესების საწყისი და საბოლოო მონაცემების განსაზღვრა, მოქმედებების თანმიმდევრობა, პროცესის ანალიზი, შემოწმება და მომსახურების საბოლოო შედეგები მოცემულია ილუსტრაცია 4: მომსახურების პროცესის/წარმოების, პროდუქციის პროცესების დაგეგმვის სქემა



ხარისხის სახელმძღვანელო
Quality Manual

ილუსტრაცია 4: მომსახურების პროცესის/წარმოების, პროდუქციის პროცესების დაგეგმვის სქემა





ხარისხის სახელმძღვანელო Quality Manual

8.2 მოთხოვნები მომსახურების მიმართ

8.2.1 კომუნიკაცია მომხმარებელთან

ბუსსს ანრიში უზრუნველყოფილია კომუნიკაცია მომხმარებელთან, რაც გულისხმობს ბუსსს ანრის საქმიანობის შესახებ ინფორმაციას მისი ისტორიის, პოლიტიკის, მიზნების, ამოცანებს მიმდინარე პერიოდში და პერსპექტივაში, მოიცავს:

- 1) ბუსსს ანრის მომსახურებასთან დაკავშირებულ ინფორმაციას: საინფორმაციო ბუკლეტები, რომლებიც განთავსებულია სასწავლებელში საინფორმაციო დაფებზე, სასწავლებლის ვებგვერდზე;
- 2) მომხმარებელთან უკუკავშირის, პრეტენზიებისა და საჩივრების გათვალისწინებით: შემუშავებულია გამოკითხვის ფორმები

იხ. ნდ 2-0201-02 „შეუსაბამო მომსახურების, პრეტენზიების, საჩივრების და აპელაციების მართვის, მომსახურების იდენტიფიკაციისა და მიკვლევადობის პროცესის პროცედურა“ მომხმარებლის მოთხოვნები განიხილება, როგორც მომხმარებლების მოთხოვნების შესრულება, რაც გულისხმობს შემდეგს:

- a) მომსახურების გაწევასთან დაკავშირებული ფუნდამენტური პროცესების დანერგვა;
- b) მომსახურების გაწევა;
- c) პრეტენზიებისა და საჩივრების ანალიზი;
- d) მომხმარებლების მიერ შევსებული გამოკითხვის ფურცლების ანალიზი;
- e) მომსახურების შესახებ განცხადებების, ხელშეკრულებების ანალიზი.

მომხმარებლების მოთხოვნების განსაზღვრისას თავის თავზე ღებულობს ვალდებულებებს ხარისხის სფეროში და მომხმარებლის მოთხოვნების დაკმაყოფილებას საქართველოს კანონმდებლობის, ნორმატიული დოკუმენტების, აუცილებელი საერთაშორისო ნორმების შესაბამისად;

მომხმარებელთან ურთიერთობის პროცესი ასევე გულისხმობს ბუსსს ანრის წარმომადგენლების მონაწილეობას სემინარებზე, კონფერენციებზე, ტრენინგებზე; მომსახურების მომხმარებლებთან განცხადებების, ხელშეკრულებებისა და შეთანხმებების დამყარებას; კავშირის მომხმარებლებთან, პრეტენზიების და აპელაციების ანალიზის დამუშავების ჩათვლით.

8.2.2 მოთხოვნების განსაზღვრა პროდუქტისა და მომსახურების მიმართ

ბუსსს ანრი პასუხისმგებელია მის მიერ გაწეულ მომსახურებაზე. ამისათვის განსაზღვრავს, იდენტიფიცირებას უკეთებს და აუცილებელ შემოწმებებს მომსახურების დადგენილი მოთხოვნების შესრულების შესამოწმებლად.

მომსახურებასთან დაკავშირებული მოთხოვნების ანალიზი ხდება, მომსახურების გაწევის გადაწყვეტილების მიღების წინ. იდენტიფიცირებულია და დანერგილია სამუშაოს/მომსახურების განაცხადების, ხელშეკრულებების ანალიზის პროცესი, მოცემული პროცესის მიზანს წარმოადგენს მომსახურების უმაღლეს დონეზე გაწევის, შესაძლებლობების განსაზღვრა.

მომსახურების გაწევის გადაწყვეტილების მიღების წინ, მანამ სანამ მოხდება ხელშეკრულებაზე ხელის მოწერა, განცხადებების შესრულება, ხელმძღვანელობა აკეთებს მომსახურების გაწევის შესაძლებლობის ანალიზს.



ხარისხის სახელმძღვანელო Quality Manual

8.2.3 მომსახურების მიმართ მოთხოვნების მიმოხილვა

იხ. ნდ 2-0201-02 „შეუსაბამო მომსახურების, პრეტენზიების, საჩივრების და აპელაციების მართვის, მომსახურების იდენტიფიკაციისა და მიკვლევადობის პროცესის პროცედურა“.

8.3 დაპროექტება და შემუშავება

8.3.1 იხ. ნდ 2-0201-01 „დოკუმენტა და მონაცემთა მართვის პროცედურა“-ის მე-7 თავი.

8.3.2 დაპროექტებისა და შემუშავების ეტაპების და კონტროლის დადგენის დროს შპს ბუსსს ანრი ითვალისწინებს:

- დაპროექტებისა და შემუშავების საქმიანობის ხასიათში, ხანგრძლივობას და კომპლექსურობას;
- პროცესის სავალდებულო საფეხურებს, მათ შორის დაპროექტების და შემუშავების შესაბამისი მიმოხილვები;
- დაპროექტებისა და შემუშავების აუცილებელი ვერიფიკაციისა და ვალიდაციის საქმიანობებს;
- დაპროექტებისა და შემუშავების პროცესში ჩართული პასუხისმგებლობებსა და უფლებამოსილებებს;
- მომსახურების დაპროექტებისა და დამუშავებისთვის საჭირო გარე და შიდა რესურსებს;
- დაპროექტებასა და შემუშავების პროცესში ჩართულ ადამიანებს შორის ურთიერთობების კონტროლი;
- დაპროექტებასა და შემუშავების პროცესში დამკვეთისა და საბოლოო მომხმარებლების ჩართულობა;
- მომსახურების შემდგომი მიწოდების მოთხოვნები
- დოკუმენტირებულ ინფორმაციას იმის დასადასტურებლად, რომ მოთხოვნების დაპროექტებისა და შემუშავების მიმართ დაკმაყოფილებულია, მათ შორის:
 - ✓ ბუსსს ანრის პერსონალის წინადადებები ახალი დოკუმენტაციების პროექტირების და არსებულის გაუმჯობესებასთან დაკავშირებით
 - ✓ პროექტირების შემოსული მონაცემები
 - ✓ დამუშავებული და დამტკიცებული დოკუმენტების ბოლო ვერსია
 - ✓ შეთანხმების ფურცელი
 - ✓ ბუსსს ანრის სენატის სხდომის ოქმები

8.3.3 დაპროექტებისა და შემუშავების შემავალი მონაცემები

ნდ 2-0201-01 „დოკუმენტა და მონაცემთა მართვის პროცედურა“-ის მე-7 თავი.

8.3.4 დაპროექტებისა და შემუშავების კონტროლი

ნდ 2-0201-01 „დოკუმენტა და მონაცემთა მართვის პროცედურა“-ის მე-7 თავი.

8.3.5 დაპროექტებისა და შემუშავების გამომავალი მონაცემები

ნდ 2-0201-01 „დოკუმენტა და მონაცემთა მართვის პროცედურა“-ის მე-7 თავი.

8.3.6 დაპროექტებისა და შემუშავების ცვლილებები

ნდ 2-0201-01 „დოკუმენტა და მონაცემთა მართვის პროცედურა“-ის მე-7 თავი.



ხარისხის სახელმძღვანელო Quality Manual

8.4 გარედან მოწოდებული პროცესის, პროდუქტის და მომსახურების კონტროლი

8.4.1 ზოგადი დებულებები

ბუსსს ანრის საქმიანობაში დანერგილია გარედან მოწოდებული პროდუქტის და მომსახურების პროცესი. მიწოდების რომელიც უზრუნველყოფს მომსახურების პირობებს, რომ პროდუქცია/მომსახურება მოწოდებული მომწოდებლების მიერ, აკმაყოფილებს მოთხოვნებს და ყველა დაინტერესებულ მხარეებს. აღნიშნული პროცესი მოიცავს შემდეგ სტადიებს:

- 1) მოწოდებული პროდუქციის/მომსახურების მოთხოვნების დროული და ზუსტი განსაზღვრა;
- 2) მოწოდებული პროდუქციის/მომსახურების სახეების განსაზღვრა, საბოლოო გაწეული მომსახურებისთვის;
- 3) პროდუქციის/მომსახურების მომწოდებლების შერჩევა, დაფუძნებული მათ შესაძლებლობაზე მიაწოდონ ისეთი პროდუქცია / მომსახურება, რომელიც შეესაბამება დაგეგნილ მოთხოვნებს;
- 4) მოწოდებული პროდუქციის/მომსახურების შემოწმება;
- 5) საკუთარი მომწოდებლების კონტროლი;
- 6) ხელშეკრულებითი ურთიერთობები მომწოდებლებთან;
- 7) მოწოდებული პროდუქციის / მომსახურების შეუსაბამო მომსახურების იდენტიფიკაცია და მართვა, მანამ სანამ მოწოდებული პროდუქცია/მომსახურება არ იქნება ამოღებული, კორექტირებული და შეცვლილი;
- 8) მოწოდებული პროდუქციის/მომსახურების იდენტიფიკაცია;
- 9) მომწოდებლის საწარმოში/ორგანიზაციაში ხელმისაწვდომობა მოსაწოდებელი პროდუქციის შესაბამისობის შემოწმების მიზნით;
- 10) მომწოდებლებისა და მათ მიერ მოწოდებული პროდუქციის შემოწმებისა და მართვის საანგარიშო დოკუმენტების წარმოება.

8.4.2 კონტროლის სახე და მოცულობა

ბუსსს ანრიში უზრუნველყოფილია კონტროლი გარედან მოწოდებული მომსახურების/პროცესის მიმართ რათა არ იმოქმედოს უარყოფიდათ სასწავლებლის უნარზე, მუდმივად მიაწოდოს მომხმარებელს შესაბამისი მომსახურება.

ორგანიზაციაში ხდება:

- 1) შემსყიდველის მოთხოვნების გათვალისწინება;
- 2) შესყიდული პროდუქციის/მომსახურების ვერიფიკაცია;
- 3) გარედან მოწოდებული პროცესის საბოლოო ზეგავლება სასწავლებლის უნარზე;
- 4) გარედან მომწოდებლის მიერ განხორციელებელი კონტროლის შედეგიანობა;
- 5) პროცესების და მომსახურების ვერიფიკაცია.

8.4.3 ინფორმაცია გარე მომწოდებლისთვის

ბუსსს ანრიში უზრუნველყოფილია მოთხოვნების ადეკვატურობას გარე მომწოდებლებისთვის ინფორმაციის მიწოდებამდე; შერჩევის პროცესში გარე მომწოდებელს აცნობებს თავის მოთხოვნებს:

- a) მისაწოდებელ პროცესებთან, პროდუქტთან და მომსახურებასთან დაკავშირებით;



ხარისხის სახელმძღვანელო Quality Manual

- b) პროდუქტის, მომსახურების, მეთოდების, პროცესების, დანადგარების, პროდუქტისა და მომსახურების გაშვების დამტკიცებებთან დაკავშირებით;
- c) კომპეტენციასთან დაკავშირებით, მათ შორის პერსონალის ნებისმიერი სავალდებულო კვალიფიკაციის ჩათვლით;
- d) სასწავლებელთან გარე მომწოდებლების ურთიერთობებთან დაკავშირებით;
- e) გარე მომწოდებლების საქმიანობის კონტროლთან და მონიტორინგთან დაკავშირებით, რომელსაც განახორციელებს სასწავლებელი;
- f) ვერიფიკაციის ან ვალიდაციის ღონისძიებებთან დაკავშირებით, რომლის განხორციელებასაც გეგმავს სასწავლებელი ან მისი მომხმარებელი გარე მომწოდებლის ტერიტორიაზე.

8.5 წარმოება და მომსახურების გაწევა

8.5.1 წარმოებისა და მომსახურების გაწევის მართვა

ბუსსს ანრი გეგმავს და განახორციელებს მომსახურების მიწოდების პროცესებს მართვად პირობებში. მართვა ხორციელდება ბუსსს ანრის მიმართულებებში მომუშავე პერსონალის მიერ

- 1) ბუსსს ანრის მიერ შეთავაზებული მომსახურების აღმწერი ინფორმაციის/დოკუმენტაციის და მეთოდების არსებობა;
- 2) ბუსსს ანრის მიერ შეთავაზებული მომსახურების პროცესში მონაწილე პერსონალის თანამდებობრივი ინსტრუქციების და საკვალიფიკაციო მოთხოვნების არსებობის მქონე დამადასტურებელი დოკუმენტები;
- 3) შესაბამისი მოწყობილობების ტექნიკის/აპარატურის გამოყენება;
- 4) მონიტორინგი და შეფასება;
- 5) ბუსსს ანრის მომსახურების მომწოდებლების, ასევე მომსახურების მიწოდების შემდგომი შესრულების კონტროლი.

ბუსსს ანრის მიერ მოწოდებული მომსახურების წარმოების პროცესის მართვის პირობები, ვრცელდება პროცესის ნებისმიერ სტადიაზე, იმის დასადასტურებლად, რომ:

- 1) მომსახურების, განსაზღვრული კრიტერიუმებით, შესაბამისი დონის ობიექტური მტკიცებულებები დამტკიცებულია და დოკუმენტირებულია;
- 2) პერსონალის ყველა მოქმედება მომსახურების მიწოდების პერიოდში დოკუმენტირებულია;
- 3) მომსახურების მიწოდების წარმოებაში მონაწილეობის მიმღები პერსონალის პასუხისმგებლობა და უფლებამოსილება დამტკიცებული და დოკუმენტირებულია;

მომხმარებელს არ მიეწოდება მომსახურება მანამ სანამ ყველა განსაზღვრული ქმედება არ იქნება დამაკმაყოფილებლად დასრულებული, იმისგან დამოუკიდებლად, მოწონებულია თუ არა მომსახურება მომხმარებლის მიერ.

მომსახურების მიწოდების განხორციელების უზრუნველყოფის პროცესის პირობების მართვა, დანერგულია მომსახურების პერსონალის საქმიანობაში. მართვის პირობებს მიეკუთვნება შემდეგი:

- ✓ დოკუმენტირებული პროცედურები მიეკუთვნება ნორმატიული დოკუმენტები, მეთოდები, რეგულიაციები რომლებიც აღწერენ სამუშაოს შესრულებისა და



ხარისხის სახელმძღვანელო Quality Manual

მომსახურების მიწოდების თანმიმდევრობას, პირობებს და განსაზღვრავენ პასუხისმგებლობას; ასეთ ნორმატიულ დოკუმენტებს მიეკუთვნება:

- a) ხმს-ის პროცედურები;
 - ეს პროცედურები განსაზღვრავენ იმ პროცესების შესრულების თანმიმდევრობას, რომლებიც შეესაბამება სს ისო 9001:2015-ის მოთხოვნებსა და პოლიტიკას ხარისხის სფეროში;
- b) მომსახურების მეთოდები (აუცილებლობის შემთხვევაში)
 - ეს მეთოდები, კანონები და რეგულაციები განსაზღვრავენ მომხმარებლებთან დაკავშირებული საქმიანობის მიზნებსა და სფეროს შპს ბუსსს ანრიმ მიმდინარე ნებისმიერი სახის მომსახურებასთან დაკავშირებული პროცესები და პროცედურები;
- c) სახელმძღვანელო, დებულებები, სამუშაო ინსტრუქციები და სხვა დოკუმენტურად დამტკიცებული ნორმატიული დოკუმენტები
 - აუცილებლობის მიხედვით შემუშავდება და მტკიცდება ცალკეული სამუშაო ინსტრუქციები, დებულებები, სახელმძღვანელოები და ა.შ, რომლებიც განსაზღვრავენ მოქმედებათა თანმიმდევრობას საქმის ან მომსახურების შესრულებისთვის. ასეთი დოკუმენტების შემუშავების აუცილებლობასა და დამტკიცებას ახორციელებს დირექტორი, რომელიც პასუხისმგებელია არსებული პროცესების შედეგებზე.
- d) ბრძანებები, კანონები, რეგულაციები და რეგლამენტები.
 - პროცესების, მომსახურების, სამუშაოების, ოპერატიულად კორექტირების მართვის უზრუნველყოფისთვის გამოიყენება ბრძანებები ან სხვა სამართლებრივი დოკუმენტები.
- e) პროცესების უწყვეტობისა და ხარისხის შენარჩუნებისთვის შესაბამისი ტექნიკური საშუალებების, მოწყობილობების გამოყენება.

წარმოებისა და მომსახურების გაწევის უზრუნველყოფელი ყველა პროცესი, და ასევე პროცესი რომელიც პირდაპირ ან ირიბად ახდენს გავლენას მომსახურების ხარისხზე, დოკუმენტირდება პროცედურების, სამუშაო ინსტრუქციების, დებულებების, შემუშავების გზით, მათი ანალიზი და დამტკიცება ხდება გენერალური დირექტორის მიერ და ინერგება ორგანიზაციული სტრუქტურის საშუალებით;

როცა შეუძლებელია წარმოებისა და მომსახურების გაწევის პროცესების შემოწმება მუდმივი მონიტორინგისა და გაზომვის საშუალებით, ხოლო პროცესების მონაცემების შესრულებაში დანაკლისები შესამჩნევი ხდება მხოლოდ მომსახურების გაწევის შემდეგ, ხელმძღვანელობა მუდმივად ამტკიცებს უზრუნველყოფის პროცესებს შემდეგით:

- 1) მომსახურების გაწევის დადგენილი მოთხოვნების განხორციელებისთვის საჭირო უკვე არსებულის და ახალი ნორმატიული დოკუმენტების გადახედვა, ანალიზი, ხელახლა შემუშავება და დამტკიცება;
- 2) წარმოებისა და მართვის პროცესების თანამედროვე უზრუნველყოფისთვის რესურსების გამოყოფა;
- 3) კადრების მომზადება, გადამზადება;
- 4) პროცესების უზრუნველყოფაში ტექნოლოგიების გაახლება და გაუმჯობესება;



ხარისხის სახელმძღვანელო Quality Manual

5) უზრუნველყოფის პროცესის დროს ფორმებისა და პერსონალის შიდა აღრიცხვის მეთოდების დადგენა.

8.5.2 იდენტიფიკაცია და მიკვლევადობა

მომსახურების იდენტიფიკაცია და მიკვლევადობა ხორციელდება, როგორც, შესაბამისი საშუალებებითა და საშუალებებით რომლებიც ეხება უშუალოდ მომსახურების პროცესს (მომსახურების გაწევისა გაცემული საანგარიშო დოკუმენტები; მსმენელებისა და სტუდენტების პირადი საქმეები), ასევე მომსახურებასთან დაკავშირებული დოკუმენტების მითითებებით. მომსახურების იდენტიფიკაცია და მიკვლევადობა ხორციელდება პროცესების ყველა სტადიაზე;

იდენტიფიკაცია ხორციელდება შესაბამისი საშუალებების დახმარებით (მომსახურების მოცემული ეტაპისთვის, უშუალოდ ან მითითებებით განკუთვნილი დოკუმენტები და მონაცემები), უზრუნველყოფს მომსახურების განხორციელების პროცესის მეთვალყურეობას და რეგისტრირდება.

მომსახურების იდენტიფიკაცია და მასზე მიკვლევადობა ხორციელდება შემდეგი საშუალებებით:

- 1) მსმენელის და/ან სტუდენტის პირადი საქმის შექმნა და იდენტიფიცირება;
- 2) მომსახურების ეტაპების ზუსტი განსაზღვრება;
- 3) ყოველ განცხადებაზე ნომერის მინიჭება შესაბამისი რეგისტრაციის გზით;
- 4) საქმეებზე სპეციალური კოდის მინიჭება;
- 5) მსმენელის და/ან სტუდენტის პირადი საქმის შენახვა

იხ. ნდ N 2-0201-02 „შეუსაბამო მომსახურების, პრეტენზიების, საჩივრების და აპელაციების მართვის, მომსახურების იდენტიფიკაციისა და მიკვლევადობის პროცესის პროცედურა“.

8.5.3 მომხმარებლის ან გარე მომწოდებლების საკუთრება

სამუშაოს შესრულების დროს პერსონალი პასუხს აგებს მომხმარებლის საკუთრების შენახვაზე და სამუშაოს დაწყების ან მომხმარებლის საკუთრების გამოყენებისას ახდენს იდენტიფიკაციას, ატარებს შემოწმებას და ღებულობს ზომებს მომხმარებლის საკუთრების დაცვაზე.

8.5.4 შენახვა

შპს ბუსსს ანრიში დანერგილია დოკუმენტაციის შენახვის სისტემა ეროვნული კანონმდებლობისა და მოთხოვნების შესაბამისად.

იხ. ნდ N 2-0201-01 „დოკუმენტა და მონაცემთა მართვის პროცედურა“

იხ. ნდ N 2-010131 „არქივის დებულება“

8.5.5 მიწოდების შემდგომი ღონისძიება

ბუსსს ანრიში გათვალისწინებული მიწოდების შემდგომი ღონისძიებები დაკავშირებულია გაწეული მომსახურებასთან. გათვალისწინებული: საკანონმდებლო მოთხოვნები; არასასურველი შედეგები, მომხმარებლების და პარტნიორების მოთხოვნები.



ხარისხის სახელმძღვანელო Quality Manual

8.5.6 ცვლილებების მართვა

წარმოქმნილი ცვლილებები იმართება დადგენილი მოთხოვნების შესაბამისად და შექმნილი დოკუმენტირებული ინფორმაციის შენახვა ხდება ეროვნული კანონმდებლობის და მოთხოვნების შესაბამისად.

იხ. ნდ N 2-0201-01 „დოკუმენტა და მონაცემთა მართვის პროცედურა“

8.6 მომსახურების გაცემა

შპს ბუსსს ანრიში დანერგილია ღონისძიებები იმის დადასტურებლად, რომ მომსახურების მოთხოვნები დაკმაყოფილებელია და შედეგი მიღწეულია.

იხ. ნდ N 2-0201-02 „შეუსაბამო მომსახურების, პრეტენზიების, საჩივრების და აპელაციების მართვის, მომსახურების იდენტიფიკაციისა და მიკვლევადობის პროცესის პროცედურა“

8.7 შეუსაბამო მომსახურების მართვა

შეუსაბამო მომსახურების მართვის წესი განისაზღვრება იხ. ნდ N 2-0201-06 „შეუსაბამო მომსახურების მართვის პროცესის პროცედურაში“.

9. საქმიანობის შეფასება

9.1 მონიტორინგი, გაზომვები, ანალიზი და შეფასება

9.1.1 ზოგადი დებულებები

ბუსსს ანრი თავის 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;

ბუსსს ანრი მუდმივად აუმჯობესებს ხარისხის მართვის/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 საქმიანობის პრიორიტეტი და ხელი შეეწყოს დამატებითი ღირებულებების უზრუნველყოფა;
- 2) მომსახურების პროცესებისთვის გამოყენებული, გაზომვები, მუდმივად განიცდიდეს ანალიზს და ანალიზის შედეგები მოწმდებოდეს შესაბამისობაზე;
- 3) გაზომვის მეთოდების გამოყენება და გაზომვის შედეგად მიღებული ინფორმაცია წარმოადგენდეს ფასეულობას შპს ბუსსს ანრისთვის და ხელმისაწვდომი იყოს ინფორმაცია მისი პერსონალისთვის და ყველა დაინტერესებული მხარისთვის.



ხარისხის სახელმძღვანელო Quality Manual

მონიტორინგის მიზნით ხარისხის სამსახური მოითხოვს შპს ბუსსს ანრის ყველა განყოფილებისგან ყოველთვიურ, 6 თვის და წლიურ ანგარიშსწორებას. ყოველი წლის ბოლოს ხარისხის სამსახურის აკეთებს შპს ბუსსს ანრის ხმს ანალიზს (იხ. ნდ N 2-0201-03 „ხარისხის მართვის სისტემის ანალიზი“)

9.1.2 მომხმარებლების კმაყოფილება

ბუსსს ანრის მენეჯმენტი განსაზღვრავს და ნერგავს ორგანიზაციის ყველა დონეზე მონიტორინგისა და გაზომვის მეთოდებს დაკავშირებულს მომხმარებლის კმაყოფილებასთან, მის მიერ მიწოდებული 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, მოთხოვნეთა დაკმაყოფილების მიზნით შპს ბუსსს ანრი გამოიყენებს ინფორმაციის სხვადასხვა წყაროებს, კერძოდ:

- 1) მსმენელების მიერ კითხვარების შევსების გზით მიღებული ინფორმაცია. შედეგები გროვდება ხარისხის მენეჯერთან, სადაც ხდება მათი დამუშავება, ანალიზი და წარდგენა უმაღლეს ხელმძღვანელობასთან, შემდგომი ანალიზის, შეფასების და შესაბამისი გადაწყვეტილების მიღების მიზნით. გამოკითხვის ანალიზი განიხილება ხმს-ის ანალიზის ჩარჩოებში;
- 2) გათვალისწინებულია სასწავლებლის ვებგვერდზე ელექტრონული კითხვარები;
- 3) პრეტენზიების დამუშავებისა და ანალიზის შედეგებით მიღებული ინფორმაცია და მონაცემები.
- 4) ასევე ტარდება პერსონალის კმაყოფილების და საჭიროების კვლევა და სხვა საჭიროებებთან გამომდინარე კვლევები.

9.1.3 ანალიზი და შეფასება

ბუსსს ანრის ხმს-ის ეფექტურობის განსაზღვრის მიზნით, მუდმივი გაუმჯობესების შესაძლებლობებისთვის საქმიანობის შედეგების შეფასებისთვის სისტემატიურ საფუძველზე ხორციელდება მონაცემთა შეგროვება, ანალიზი და შეფასება. საქმიანობის მონაცემთა შეგროვების საწყის მონაცემებთან ითვლება:

- 1) პროცესების შესაბამისობა;
- 2) მომხმარებლების კმაყოფილება;
- 3) ხარისხის შიდა შემოწმების შედეგები;
- 4) ხმს შედეგიანობა;
- 5) დაგეგმარების შედეგიანობა;
- 6) რისკების მიმართებაში ჩატარებული ღონისძიებების შედეგები;
- 7) გარე მომსახურების შედეგიანობა;
- 8) ხმს გაუმჯობესების მოთხოვნილება.

მონაცემების ანალიზი და შეფასება ხორციელდება შპს ბუსსს ანრის ხარისხის მართვის სისტემის მენეჯერის და ხელმძღვანელობის მიერ.

იხ. ნდ N 2-0201-03 „ხარისხის მართვის სისტემის ანალიზი“.



ხარისხის სახელმძღვანელო Quality Manual

9.2 შიდა აუდიტი

ბუსსს ანრის ხელმძღვანელობა ამტკიცებს და უზრუნველყოფს შიდა აუდიტის 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.

9.2.1 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;
 - ✓ 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) ხარისხის შიდა შემოწმების შედეგები წარმოადგენს, ხმს-ის ანალიზისთვის საწყის მონაცემებს.

9.2.2 შემოწმების დაგეგმვა და პერიოდულობა

შიდა შემოწმების გეგმა შეიმუშავება 3 წლის ვადით ხარისხის სამსახურის უფროსის მიერ და ამტკიცებს გენერალური დირექტორი.

შიდა შემოწმება ტარდება წელიწადში 2- ჯერ, თუმცა სავალდებულოა წელიწადში არანაკლებ ერთი შემოწმების ჩატარება, ხოლო მეორე შემოწმება შესაძლებელია გადაივადოს ან გაუქმდეს, თუ წლის განმავლობაში ჩატარდა არაერთი სხვა შემოწმება, მათ შორის თვითშეფასება, გარე აუდიტი.

ხარისხის შიდა შემოწმების პროცესი განისაზღვრება ნდ 2-0201-05 „ხარისხის მართვის სისტემის შიდა შემოწმების და საქმეთა შემოწმების ჩატარების პროცესის პროცედურა“ .

9.2.3 მოთხოვნები აუდიტორების მიმართ

ხარისხის შიდა შემოწმებას ატარებენ პირები, რომლებსაც გავლილი აქვთ სპეციალური მომზადება. ასეთ მომზადებას წარმოადგენს ხმს-ის აუდიტორების კურსები, ორგანიზებული როგორც სერტიფიკაციის ეროვნულ ასევე საერთაშორისო სისტემაში.



ხარისხის სახელმძღვანელო Quality Manual

9.3 მენეჯმენტის მიმოხილვა

9.3.1 ზოგადი დებულებები

ხმს-ის ანალიზი ტარდება ყოველი წლის ბოლოს (იხ.ნდ N 2-0201-03 „ხარისხის მართვის სისტემის ანალიზი“) განიხილება დაქ მტკიცდება სენატის სხდომაზე. ხმს ანალიზი ტარდება იმაში დასარწმუნებლად, რომ ხმს-ის მუშაობა ეფექტურია და შენარჩუნებულია შემდეგი მოთხოვნების შესაბამისად:

- 1) სს ISO 9001:2015;
- 2) ხარისხის სფეროში დადგენილი პოლიტიკა, მიზნები და მოთხოვნები;
- 3) გეგმები ხარისხის სფეროში;
- 4) წინამდებარე ხარისხის სახელმძღვანელო;

და ასევე იმაში დასარწმუნებლად, რომ ხმს მუდმივად შედეგიანია და მიზანმიმართულია საქმიანობის მუდმივი გაუმჯობესებისკენ;

ანალიზის შედეგები ფორმდება ნდ 2-0201-03 „ხარისხის მართვის სისტემის ანალიზი“ ანგარიშში შედის ხმს-ის გაუმჯობესების წინადადებები, დასაბუთებები ხარისხის მენეჯმენტში, პოლიტიკასა და მიზნებში, აუცილებლობაზე ცვლილებების შეტანის შესახებ;

9.3.2 მენეჯმენტის მიმოხილვის შემავალი მონაცემები

ანალიზის ჩაატარების დროს:

1. ხდება ხმს-ის წინა ანალიზის შედეგების მიხედვით, შემუშავებული ღონისძიებების შესრულების შეფასება;
2. ხდება ბუსსს ანრიში ჩატარებული შიდა აუდიტის შედეგების შეფასება მთლიანობაში;
3. ხდება ჩატარებული პრევენციული და მაკორექტირებელი ქმედებების და ყოველდღიურ საქმიანობაში აღმოჩენილი შეუსაბამობების მიხედვით ჩატარებული სამუშაოების ანალიზი;
4. ხდება მომხმარებლების და ქვედანაყოფებისგან ბუსსს ანრიში შემოსული პრეტენზიების ანალიზი და მათთვის ჩატარებული ღონისძიებების სამუშაოების განხილვა;
5. განისაზღვრება ხმს-ის მუშაობის უზრუნველყოფისთვის საჭირო დოკუმენტების საკამრისობა, 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. გამოიცემა წინადადებები ხმს-ის გაუმჯობესების მხრივ

ბუსსს ანრის ხელმძღვანელობის შეკრებები ფორმდება სენატის სხდომის ოქმის სახით.

9.3.3 მენეჯმენტის მიმოხილვის გამომავალი მონაცემები

- ხმს-ის ანალიზის შედეგების მიხედვით ბუსსს ანრის ადმინისტრაციის მიერ, ხდება ანალიზის შესახებ ანგარიშის შედგენა და შემუშავდება ხმს-ის გაუმჯობესების ღონისძიებების გეგმები, გაიცემა განკარგულებები, იწერება ბრძანებები კონკრეტული



ხარისხის სახელმძღვანელო Quality Manual

დავალეებით აღნიშნული ნაკლოვანებების აღმოფხვრისთვის, რომელთა გასახორციელებლადაც ინიშნება კონკრეტული პირები. ხმს-ის ანალიზის ანგარიში, ღონისძიებათა გეგმები, ბრძანებები, განკარგულებები, დაიყვანება ბუსსს ანრის მთელს პერსონალამდე;

- ჩატარებული ანალიზის შედეგების მიხედვით ბუსსს ანრის ხელმძღვანელობა ადბენს ორგანიზაციის მიერ ანგარიშის პერიოდში პროდუქციასთან/მომსახურებასთან დაკავშირებული პოლიტიკის, სტრატეგიის, მიზნების და ვალდებულებების გადახედვას, ასევე ორგანიზაციის სტრუქტურის ვარგისიანობის, კადრების გადანაწილების, საქმიანობის სტრატეგიული ვარგისიანობის გადახედვას;
- ღონისძიებათა გეგმები გულისხმობენ მოქმედებებს, რომლებიც აუცილებელია შესასრულებლად ბუსსს ანრის ხმს-ის ეფექტური ფუნქციონირებისთვის, პროცესების კორექტირებისა და გაუმჯობესებისთვის, მომხმარებლების მოთხოვნების გათვალისწინებით პროდუქციის/მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესებისთვის;
- ხმს-ის ანალიზს, ხელმძღვანელობის განკარგულებებს, ბრძანებებს, ხმს-ის ანალიზის მიხედვით შედგენილ გეგმებს მთელი პერსონალი ეცნობა ბუსსს ანრის შეხვედრებზე (თათბირებზე). ამ შეხვედრების ანგარიშები ინახება ხარისხის მენეჯერთან;
- ხმს-ის გაუმჯობესების გეგმებში დადგენილია თითოეული პერსონალისთვის ღონისძიებების ჩატარების ვადები და მთელი პერსონალი ჩართულია ამ პროცესში, აგზავნის შესრულებული სამუშაოების ანგარიშებს ხარისხის სამსახურში;
- ხმს-ის ანალიზის ჩატარების ვადები, ანალიზის შედეგების მიხედვით ანგარიშების მომზადების ვადები, ვალდებულებების გადანაწილება განსაზღვრულია ნდ 2-0201-03 „ხარისხის მართვის სისტემის ანალიზი“-ში.

10. გაუმჯობესება

10.1 ზოგადი დებულება

ბუსსს ანრის ხელმძღვანელობა რეგულარულად ნერგავს აუცილებელ ქმედებებს, რათა გააუმჯობესოს და დააკმაყოფილოს ბუსსს ანრის 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 ღონისძიებები

10.2.1 შეუსაბამობის აღმოჩენისას ბუსსს ანრის ადმინისტრაცია ადგენს და ამტკიცებს მაკორექტირებელი ღონისძიებების დანერგვის პროცესს. პროცესის მიზანია - პროცესის მსვლელობისას წარმოსაწმენელი შეუსაბამობების დადგენა და ამ შეუსაბამობების შემდგომი წარმოქმნის თავიდან აცილება. პროცესი განსაზღვრავს მაკორექტირებელი ქმედებების მართვის მოთხოვნებს და შიიცავს შემდეგ სტადიებს:

- 1) შეუსაბამობებისა და მომხმარებლების პრეტენზიების ანალიზი უფლებამოსილი პირების მიერ;
- 2) წარმოქმნილი შეუსაბამობის ან პრეტენზიის მიზეზების განსაზღვრა;



ხარისხის სახელმძღვანელო Quality Manual

- 3) რისკის წარმოქმნის შესაბამის საფეხურზე, აუცილებელი ზომების შემუშავება, რომლებიც, საკმარისი უნდა იყოს იმისთვის, რათა დავრწმუნდეთ იმაში რომ წარმოქმნილი შეუსაბამობა/პრეტენზია არ განმეორდება;
 - 4) აუცილებელი ზომების დანერგვა ორგანიზაციული სტრუქტურიდან, პერსონალის პასუხისმგებლობათა და უფლებების განსაზღვრებით, რომელთა კომპეტენციაშიც შედის შეუსაბამობათა აღმოფხვრის აუცილებელი ზომები. მაკორექტირებელი ქმედებების შემუშავებისა და დანერგვის დროს ძირითადი ყურადღება ექცევა ნორმატიული დოკუმენტების, შესაბამისი რესურსების, კადრების დაკოპლექტების, სპეციალისტების კვალიფიკაციის ანალიზს;
 - 5) შეუსაბამობების აღმოფხვრის დამადასტურებელი შესაბამისი დოკუმენტების გაფორმება;
 - 6) უფლებამოსილი პერსონალის მიერ შესრულებული მაკორექტირებელი ქმედებების ანალიზი, მათი ეფექტურობის განსაზღვრის მიზნით;
- როდესაც განიხილება და ანალიზირდება შეუსაბამობებისა და/ან შეუსაბამო მომსახურების/პროდუქციის მიზეზები, უფლებამოსილი პერსონალი მაკორექტირებელი ქმედებების შემუშავებისას მხედველობაში ღებულობს შემდეგ ასპექტებს:

- 1) მომხმარებლის მოთხოვნათა დაკმაყოფილება;
 - 2) პერსონალის ურთიერთდაკავშირებული ფუნქციები/პროცესები, რომელთა დამოკიდებულებაშია აღმოჩენილი შეუსაბამობები;
 - 3) ფინანსური ხარჯები, რომლებიც აუცილებელია აღმოჩენილი შეუსაბამობების აღმოფხვრისათვის;
 - 4) პერსონალის მომზადება/გადამზადება;
 - 5) უსაფრთხოებაზე შეუსაბამობის გავლენის დონე
- მაკორექტირებელი ქმედებები გამოიყენება შეუსაბამობათა აღმოფხვრისთვის, რომლებიც გამოიხატება:

- 1) მომხმარებლებისგან პრეტენზიების მიღებით და ერთი თანამშრომლის მიერ მეორეზე პრეტენზიის მიმართებით;
- 2) ხარისხის შედა შემოწმების ჩატარებით;
- 3) სასერტიფიკაციო ორგანოს მიერ გარე შემოწმების ჩატარებით;
- 4) ყოველდღიური საქმიანობით

შეუსაბამობათა/პრეტენზიების და შემუშავებული მაკორექტირებელი ქმედებების რეგისტრაცია, იდენტიფიკაცია და მათი შესრულება ხორციელდება შესაბამის აქტებში და რეგისტრაციის ჟურნალებში;

მაკორექტირებელი ქმედებების დანერგვისა და მართვის პროცესი განსაზღვრულია ნდ 2-0201-02 – „შეუსაბამო მომსახურების, პრეტენზიების, საჩივრების და აპელაციების მართვის, მომსახურების იდენტიფიკაციისა და მიკვლევადობის პროცესის პროცედურა“-ში.



ხარისხის სახელმძღვანელო Quality Manual

მაკორექტირებელი ქმედებებისა და პრეტენზიების მართვის პროცესების საბოლოო შედეგები გამოიყენება ხმს-ის ყოველწლიურ ანალიზში;
ბუსსს ანრის საქმიანობაში დანერგილი მაკორექტირებელი ქმედებების ანალიზი, მისი ეფექტურობის საგანზე, განიხილება, როგორც, ბუსსს ანრის საქმიანობის გაუმჯობესების საშუალება.

10.2.2 მაკორექტირებელი ღონისძიებების დაგეგმვა და შესრულება ინახება, დოკუმენტირებული ინფორმაციის სახით.

10.3 მუდმივი გაუმჯობესება

- ბუსსს ანრი განუწყვეტლივ ისწრაფვის გააუმჯობესოს თავისი საქმიანობა და სრულყოფილი გახადოს პროცესები. განიხილავს მუდმივ გაუმჯობესებას, როგორც ორგანიზაციის სტრატეგიულ მიზანს, რომელიც მიმართულია მომხმარებელთა და პერსონალის კმაყოფილებაზე. ბუსსს ანრი ახორციელებს შესაბამის ზომებს ხმს-ის გაუმჯობესებისთვის პოლიტიკის, მიზნებისა და ვალდებულებების გადახედვით ხარისხის დარგში;
- ბუსსს ანრის ადმინისტრაცია განიხილავს მუდმივ გაუმჯობესებას, როგორც პროცესს, მიმართულს შპს შპს ბუსსს ანრიში დადგენილი ყველა პროცესის სრულყოფილებისკენ, პოლიტიკის, მიზნებისა და ამოცანების მიღწევისთვის, ხმს-ის შედეგიანობის გაზრდისთვის;
- ბუსსს ანრის ადმინისტრაცია მთელი პერსონალის წინაშე აყენებს ამოცანებს: არ დაელოდონ პრობლემების წარმოქმნას იმისთვის, რომ გამოავლინონ გაუმჯობესების შესაძლებლობები, არამედ თავის სამუშაო პროცესში მისწრაფონ საქმიანობის გაუმჯობესებისკენ;
- სხვადასხვა სახისა და მეთოდების მონიტორინგისა და გაზომვის შემთხვევაში აღმოჩენილი პრობლემების, შეუსაბამობების, გადახრებისა და/ან დაკვირვებების მაკორექტირებელი ქმედებები გამოიყენება, პრობლემების აღმოფხვრის მიზნით და ამა თუ იმ სფეროს შემდგომი გაუმჯობესების მიზნით;
- მუდმივი გაუმჯობესების პროცესების დაგეგმვა ხორციელდება ბუსსს ანრის საქმიანობაში ღონისძიებათა გეგმების დანერგვით.
- ასეთი გეგმების შემუშავება ხორციელდება სხვადასხვა წყაროებიდან მიღებული მონაცემების (საწყისი მონაცემები) საფუძველზე:
 - 1) ბუსსს ანრის ადმინისტრაციის მიერ ჩატარებული ხმს-ის ანალიზის შედეგებზე;
 - 2) ხარისხის შიდა შემოწმების შედეგებზე;
 - 3) სასერტიფიკაციო ორგანოს მიერ ჩატარებული შემოწმების შედეგები;
 - 4) შიდა შემოწმებისა და ყოველდღიურ საქმიანობაში გამოვლენილი შეუსაბამობების შედეგების ანალიზი;
 - 5) პერსონალისა და მომხმარებლების გამოკითხვის შედეგები;
 - 6) მონაცემთა ანალიზის შედეგები;
 - 7) პროცესების/პროდუქციის/მომსახურების მონიტორინგისა და გაზომვის ჩატარების შედეგები



ხარისხის სახელმძღვანელო Quality Manual

- გაუმჯობესების პროცესის დაგეგმვისთვის საწყისი მონაცემები ბუსსს ანრიში მუშავდება სისტემატიურ საფუძველზე, რაც იძლევა საშუალებას თვალყური ვადევნოთ საქმიანობის ეფექტურობის დაქვეითების/ამაღლების დინამიკას;
- გაუმჯობესების პროცესი საწყისი მონაცემების საფუძველზე, იგეგმება შემდეგი გეგმებისა და ქმედებების შემუშავებისა და დაგეგმვის საშუალებით:
 - 1) ბუსსს ანრის სტრატეგიული გეგმა 7 წლის ვადით (სსგ);
 - 2) ბუსსს ანრის ყოველწლიური სამოქმედო გეგმა, ძირითად მიმართულებებზე (სგ);
 - 3) სხვადასხვა გეგმები, იმ შემთხვევაში, როდესაც, დოკუმენტირებული გეგმები, პროცედურები ან სხვა დოკუმენტები არასაკმარისია პროცესების მართვისთვის, და ასევე მაშინ, როდესაც შეიმუშავება ახალი მომსახურების სფეროები ან უკვე არსებული მომსახურების სფერო მნიშვნელოვნად იცვლება;
 - 4) ბუსსს ანრის ადმინისტრაციის გადაწყვეტილება გეგმების შესრულების ანგარიშების შესახებ;
 - 5) ბუსსს ანრის ადმინისტრაციის ბრძანებები და განკარგულებები ახალი პროექტების დანერგვისა და უზრუნველყოფისთვის, ხმს-ში ახალი ფორმებისა და მეთოდების დანერგვა;
- ბუსსს ანრის საქმიანობა პროცესების პროდუქციის/მომსახურების, ნორმატიული დოკუმენტების მუდმივი გაუმჯობესებისთვის განსაზღვრულია შემდეგ ნორმატიულ დოკუმენტებში:
 - ნდ 2-0201-01 „დოკუმენტთა და მონაცემთა მართვის პროცედურა“;
 - ნდ 2-0201-03 – „ხარისხის მართვის სისტემის ანალიზი“

11. კონფიდენციალურობა

არსებული ხარისხის სახელმძღვანელო წარმოადგენს ბუსსს ანრის შიდა ნორმატიულ დოკუმენტს და არ ექვემდებარება მესამე მხარისთვის წარდგენას, გარდა აუდიტორებისა შიდა, გარე და ინსპექციური შემოწმების დროს.

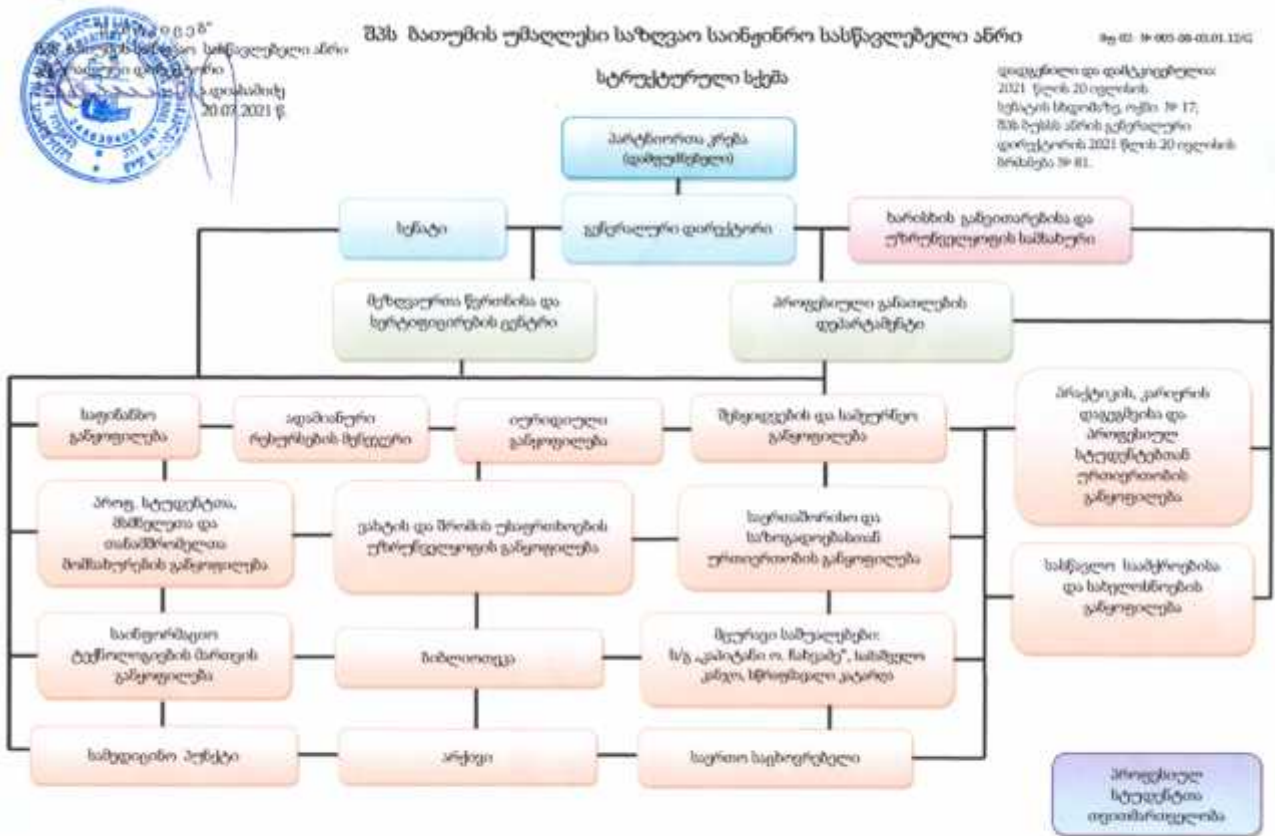


შეზღუდული პასუხისმგებლობის საზოგადოება
 ბათუმის უმაღლესი საზღვაო საინჟინრო სასწავლებელი ანრი

ხარისხის სახელმძღვანელო
 Quality Manual

დანართი 1

შპს ბუსსს ანრის სტრუქტურული სქემა





ხარისხის სახელმძღვანელო
Quality Manual

13. სახელმძღვანელოსთან გაცნობის ფურცელი

№	სახელი, გავრი	თანამდებობა	გაცნობის ვადა	გაცნობის თარიღი	ხელმოწერა
1	ირაკლი წივწივაძე	საფინანსო განყოფილების უფროსი	16.12.2021		
2	სოფიკო მამულაძე	მთავარი ბუღალტერი	16.12.2021		
3	გიორგი დიასამიძე	იურიდიული განყოფილების უფროსი	16.12.2021		
4	ირაკლი გოგიტიძე	შესყიდვების და სამეურნეო განყოფილების უფროსი	16.12.2021		
5	ზურაბ დიასამიძე	შესყიდვების მენეჯერი	16.12.2021		
6	გულიკო მიქელაძე	დამლაგებელი	16.12.2021		
7	მზევინარ ბერიძე	დამლაგებელი	16.12.2021		
8	ლიგორი ძიმისტარიშვილი	ელექტრიკოსი	16.12.2021		
9	ვლადიმერ ბოგდანოვი	მეზღვაურთა წვრთნისა და სერტიფიცირების ცენტრის უფროსი	16.12.2021		
10	მონიკა დიასამიძე	მეზღვაურთა წვრთნისა და სერტიფიცირების ცენტრის საქმისმწარმოებელი	16.12.2021		
11	გურამ ქათამაძე	პროფესიული განათლების დეპარტამენტის უფროსი	16.12.2021		
12	მაია დავითიანი	სასწავლო პროცესის მენეჯერი	16.12.2021		
13	ლონდა მიქელაძე	პროფესიულ სტუდენტთა პირადი საქმეების, რეგისტრაციის, მობილობისა და რეესტრის მწარმოებელი	16.12.2021		
14	ზურაბ ბერიძე	„საგემბანე განყოფილების ექსპლუატაცია“ პროგრამის ხელმძღვანელი	16.12.2021		
15	დავით ჩხაიძე	1) სასწავლო საამქროებისა და სახელოსნოების უფროსი; 2) „გემის სამანქანე განყოფილების ექსპლუატაცია“ პროგრამის ხელმძღვანელი	16.12.2021		
16	ნინო ნაკაშიძე	პროფესიულ სტუდენტთა, თანამშრომელთა და მსმენელთა მომსახურების	16.12.2021		



ხარისხის სახელმძღვანელო
 Quality Manual

		განყოფილების უფროსი			
17	თამთა ჩხეიძე	პროფესიულ სტუდენტთა, თანამშრომელთა და მსმენელთა მომსახურების განყოფილების საქმისმწარმოებელი	16.12.2021		
18	ნათია დიასამიძე	ადამიანური რესურსების მენეჯერი	16.12.2021		
19	ომარ დიასამიძე	პრაქტიკის, კარიერის დაგეგმვისა და პროფესიულ სტუდენტებთან ურთიერთობის განყოფილების უფროსი	16.12.2021		
20	მინდია თავართქილაძე	ვახტის და შრომის უსაფრთხოების უზრუნველყოფის განყოფილების უფროსი	16.12.2021		
21	ილია ნიქაბაძე	პიარ-მენეჯერი	16.12.2021		
22	ირაკლი ბეჟანიძე	საინფორმაციო ტექნოლოგიების მართვის განყოფილების უფროსი	16.12.2021		
23	მალვინა ურუშაძე	ბიბლიოთეკის უფროსი	16.12.2021		
24	ჟუჟუნა დიასამიძე	ბიბლიოთეკარი	16.12.2021		
25	ანა მუშაშაძე	ბიბლიოთეკარი	16.12.2021		
26	ალიკო ბარამიძე	სასწავლო-საწვრთნელი გემის კაპიტანი	16.12.2021		
27	ბადრი გიორგაძე	სასწავლო-საწვრთნელი გემის უფროსი მექანიკოსი	16.12.2021		
28	გიორგი აბულაძე	სასწავლო-საწვრთნელი გემის ბოცმანი	16.12.2021		
29	ედგარ ნაკაიძე	სასწავლო-საწვრთნელი გემის მოტორისტი	16.12.2021		
30	რეზო ბერიძე	ხანძარსაწინააღმდეგო და სამაშველო ტრენაჟორების ლაბორანტი	16.12.2021		
31	მზია დუმბაძე	არქივარიუსი	16.12.2021		
32	თამარ მიქელაძე	ექთანი, საერთო სახვოვრებლის ადმინისტრატორი	16.12.2021		
33	ირაკლი წივწივაძე	საფინანსო განყოფილების უფროსი	16.12.2021		



ხარისხის სახელმძღვანელო
 Quality Manual

34	სოფიკო მამულაძე	მთავარი ბუღალტერი	16.12.2021		
35	გიორგი დიასამიძე	იურიდიული განყოფილების უფროსი	16.12.2021		
36	კახიძე ია	ინსტრუქტორი	16.12.2021		
37	შერვაშიძე გენადი	ინსტრუქტორი	16.12.2021		
38	აბუსელიძე ნოდარ	ინსტრუქტორი	16.12.2021		
39	ესანჯია აკაკი	ინსტრუქტორი	16.12.2021		
40	სეიდიშვილი ლავრენტი	ინსტრუქტორი	16.12.2021		
41	ვარშანიძე ფირუზა	ინსტრუქტორი	16.12.2021		
42	ჭინკაძე ბაბუნაშვილი მირანდა	ინსტრუქტორი	16.12.2021		
43	დავითულიანი გელა	ინსტრუქტორი	16.12.2021		
44	ფირცხალაიშვილი დავით	ინსტრუქტორი	16.12.2021		
45	მიქელაძე თამარ	ინსტრუქტორი	16.12.2021		
46	ვერძაძე ჭაბუკა	ინსტრუქტორი	16.12.2021		
47	ბოლქვაძე თამაზ	ინსტრუქტორი	16.12.2021		
48	ბერიძე რევაზ	ინსტრუქტორი	16.12.2021		
49	გიორგაძე ბადრი	ინსტრუქტორი	16.12.2021		
50	ინგა სურმანიძე	პროფესიული განატლების მასწავლებელი	16.12.2021		
51	სოფიკო ყულეჯიშვილი	პროფესიული განატლების მასწავლებელი	16.12.2021		
52	თამაზ თეზიძე	პროფესიული განატლების მასწავლებელი	16.12.2021		
53	ნანა მალაყმაძე	პროფესიული განატლების მასწავლებელი	16.12.2021		
54	ნინო ჯაყელი	პროფესიული განატლების მასწავლებელი	16.12.2021		



ხარისხის სახელმძღვანელო
 Quality Manual

55	ამირან ფუტყარაძე	პროფესიული განატლების მასწავლებელი	16.12.2021		
56	თეიმურაზ შამილაძე	პროფესიული განატლების მასწავლებელი	16.12.2021		
57	ზურაბ ბერიძე	პროფესიული განატლების მასწავლებელი	16.12.2021		
58	შალვა ჭყონია	პროფესიული განატლების მასწავლებელი	16.12.2021		
59	თემურ ბერიძე	პროფესიული განატლების მასწავლებელი	16.12.2021		
60	გიორგი მიქაძე	პროფესიული განატლების მასწავლებელი	16.12.2021		
61	ერეკლე გუჯაბიძე	პროფესიული განატლების მასწავლებელი	16.12.2021		
62	ნათელა ბალაძე	პროფესიული განატლების მასწავლებელი	16.12.2021		
63	თამარ გუჩმაანიძე	პროფესიული განატლების მასწავლებელი	16.12.2021		
64	დარეჯან ასამბაძე	პროფესიული განატლების მასწავლებელი	16.12.2021		
65	ალექ ხავლოშვილი	პროფესიული განატლების მასწავლებელი	16.12.2021		
66	გურამ ველიაძე	პროფესიული განატლების მასწავლებელი	16.12.2021		
67	ისრაფილ ჩხეიძე	პროფესიული განატლების მასწავლებელი	16.12.2021		



ხარისხის სახელმძღვანელო
Quality Manual

14. ცვლილებების აღრიცხვის ფურცელი



ხარისხის სახელმძღვანელო
Quality Manual

ცირკულარული წერილის № ან ცვლილებათა შეტანის სხვა საფუძველი	დამტკიცების თარიღი	შეცვლილი პუნქტები (გვერდები)	პასუხისმგებელი პირის ხელმოწერა
2021 წლის 26 ნოემბრის შპს ბუსსს ანრის სენატის სხდომის დადგენილება, ოქმი N25, შპს ბუსსს ანრის გენერალური დირექტორის 2021 წლის 08 დეკემბრის ბრძანება N125	08.12.2021	საქმისწარმოებიდან ამოღებულია უსდ-ს ყველა პროცესები და მათთან დაკავშირებული დებულებები	რუსუდან დიასამიძე 