



დამტკიცებულია პედაგოგიური საბჭოს გადაწყვეტილებით
ოქმი N1. 22. 08. 2024 წელი

სკოლის პედაგოგიური საბჭოს თავმჯდომარე:

/ლ. ხვედელიძე/

ხარისხის სახელმძღვანელო

ნდ №2-020101

ბათუმი
2024



წინასიტყვაობა:

1. დამუშავებულია ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურის მიერ.
2. დამტკიცებულია შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლის პედაგოგიური საბჭოს მიერ.
3. ძალაში შედის დამტკიცებისთანავე.
4. ჩამონათვალის პერიოდული შემოწმება ხდება არაუგვიანეს 12 თვისა.
5. ცვლილებები მუშავდება შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლაში დოკუმენტის გამოყენების შედეგების ან იმ ნორმატიული დოკუმენტების მოთხოვნათა ცვლილებების გათვალისწინებით, რომლის საფუძველზეც დამუშავდა ეს დოკუმენტი.



შინაარსი

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

1. გავრცელების სფერო

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

2. ნორმატიული დოკუმენტები

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

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

3.1. ტერმინები, განსაზღვრებები

1. **დაწესებულება** - დაწესებულება, რომელიც ახორციელებს პროფესიულ საგანმანათლებლო პროგრამას/პროგრამებს.
2. **პედაგოგიური საბჭო** - დაწესებულების წარმომადგენლობითი ორგანო;
3. **შპს** - შეზღუდული პასუხისმგებლობის საზოგადოება;
4. **პროფესიული მასწავლებელი** - საგანმანათლებლო დაწესებულების თანამდებობის მქონე პირი, რომელიც უძღვება სასწავლო პროცესს პროფესიულ საგანმანათლებლო პროგრამაზე;
5. **კრედიტი** - ერთეული, რომელიც გამოხატავს პროფესიული სტუდენტის მიერ შესრულებული სამუშაოს მოცულობას;
6. **კათედრა** - ძირითადი სასწავლო და ადმინისტრაციული ერთეული, რომელიც უზრუნველყოფს მოსწავლეთა მომზადებას ერთი ან რამოდენიმე სპეციალობით და მათთვის შესაბამისი განათლების მინიჭებას;
7. **კათედრის საბჭო** - კათედრის წარმომადგენლობითი ორგანო;
8. **აქტი** - დოკუმენტი, რომელიც შედგენილია რამოდენიმე პირის მიერ და ადასტურებს კონკრეტულ ფაქტებსა და შემთხვევებს;
9. **ანალიზი** - დასახული მიზნების მისაღწევად განხილული ობიექტების ვარგისიანობის, ადეკვატურობის, შედეგიანობის დადგენისათვის გაწეული ქმედება.
10. **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.
11. **შეუსაბამობის ანალიზი** - დადგენილი მოთხოვნებისადმი შეუსაბამობის მიზეზის დადგენის პროცესი.
12. **ვალიდაცია** - ობიექტური მტკიცებულებების წარდგენის გზით დადასტურება, იმისა, რომ მოთხოვნები სავარაუდოდ, განკუთვნილი კონკრეტული მოხმარებისა ან გამოყენებისათვის, შესრულებულია;
13. **ვერიფიკაცია (შემოწმება)** - გამოკვლევისა და ობიექტური მტკიცებულებების წარდგენის გზით დადასტურება იმისა, რომ დადგენილი მოთხოვნები შესრულებულია;
14. **გარე ნორმატიული დოკუმენტი** - სხვა ორგანიზაციის მიერ (ნაციონალური, საერთაშორისო) შემუშავებული ნორმატიული დოკუმენტი, რომელიც გამოიყენება ორგანიზაციის საქმიანობაში;
15. **შიდა ნორმატიული დოკუმენტი** - ორგანიზაციაში შემუშავებული და ორგანიზაციის ხელმძღვანელის მიერ დამტკიცებული ნორმატიული დოკუმენტი;
16. **შიდა პროცესები** - დამტკიცებული საწარმოო პროცესები შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლის ფუნქციონალური პროცესების უზრუნველყოფისთვის;
17. **ხარისხის მენეჯმენტი** - ხარისხის მენეჯმენტი წარმოადგენს ხარისხთან მიმართებაში ორგანიზაციის წარმართვისა და კონტროლის კოორდინირებულ ღონისძიებებს. ხარისხის მენეჯმენტი მოიცავს ხარისხის დაგეგმვას, ხარისხის კონტროლს, ხარისხის გარანტიასა და უზრუნველყოფას და ასევე, ხარისხის გაუმჯობესებას;
18. **აუდიტის (შემოწმების) დასკვნა** - აუდიტის კომისიის მიერ, შემოწმების შედეგების განხილვის შემდეგ წარმოდგენილი საბოლოო შედეგები;



19. **მონაცემები** - ორგანიზაციაში გაანალიზებული და დამტკიცებული ინფორმაცია, ცნობები, მაჩვენებლები, სტატისტიკა გამო-სახული ცხრილებში, ფორმებში ან სხვა მისაღები გზით, რომლებიც გამოიყენება ორგანიზაციის საქმიანობაში;
20. **საქმე** - ორგანიზაციის საქმიანობის გარკვეულ სფეროსთან ან გარკვეულ საკითხთან დაკავშირებული ცალკე გარეკანში შეკრული დოკუმენტების ერთობლიობა;
21. **დოკუმენტი** - დადგენილი წესით გაფორმებული, ინფორმაციის შემცველი მატერიალური ობიექტი, რომელსაც აქვს განსაზღვ-რული სტატუსი;
22. **დოკუმენტთა ბრუნვა** - ორგანიზაციაში შექმნილი ან მიღებული დოკუმენტების მოძრაობა (ბრუნვა) მათ შესრულებამდე ან ადრესატზე გაგზავნამდე;
23. **დოკუმენტირება** - ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის დოკუმენტაციის მიზანმიმართული შექმნისა და მუშა მდგომარეობაში შენარჩუნების პროცესი;
24. **ხარისხის მართვის სისტემის დოკუმენტაცია** - ხმს-ის ფუნქციონირებისთვის და პროდუქციის საჭირო ხარისხის დამტკიცები-სთვის აუცილებელი დოკუმენტების ერთობლიობა;
25. **მუდმივი გაუმჯობესება** - მოთხოვნის შესრულების უნარის მატების განმეორებითი ქმედება.
26. შენიშვნა: მიზნების დასახვისა და გაუმჯობესების შესაძლებლობების ძიების პროცესი მუდმივი პროცესია, რომელიც იყენებს აუდიტის (შემოწმება) შედეგებით მონაცემთა ანალიზს, ხელმძღვანელობის მიერ ჩატარებულ ანალიზს ან სხვა საშუალებებს, რო-მელთაც ჩვეულებრივ მოყვება მაკორექტირებელი ან პრევენციული ქმედებები;
27. **თანამდებობრივი ინსტრუქცია** - თანამდებობრივი პირის ორგანიზაციულ-ისამართლებრივი მდგომარეობის განმსაზღვრელი დოკუმენტი, რომელიც უზრუნველყოფს მისი ეფექტური მუშაობის პირობას, აგრეთვე ხელშეკრულების (კონტრაქტის) შემავსე-ბელ და დამაზუსტებელ პირობას;
28. **ფუნქციონალური მოვალეობების გამანაწილებელი დოკუმენტი** - თანამდებობრივი ინსტრუქციების განმსაზღვრელი ნორმატი-ული დოკუმენტი, რომელიც განსაზღვრავს ამა თუ იმ განყოფილების თანამშრომლების კონკრეტულ ფუნქციებსა და მოვა-ლეობებს. დოკუმენტი, როგორც წესი, შეიმუშავება იმ შემთხვევაში, თუკი ერთ სამტატო თანამდებობაზე მიღებულია რამოდენიმე პიროვნება და მათთვის არსებობს ერთი თანამდებობრივი ინსტრუქცია;
29. **დამკვეთი** - ორგანიზაცია ან პირი, რომელმაც მიმართა ორგანიზაციას განაცხადით მომსახურების გაწევაზე.
30. **შესყიდვები** - პროდუქციის მომსახურების წარმოებისთვის აუცილებელი მატერიალური რესურსების/მომსახურების შექმნა და მიწოდება, რომელიც ხარისხობრივად და რაოდენობრივად პასუხობს დადგენილ მოთხოვნებს;
31. **განცხადება** - დამკვეთის ნებისმიერი მიმართვა სამუშაოსა და მომსახურების შესრულებაზე (წერილობით ან ზეპირად);
32. **დაპროექტება და შემუშავება** - პროცესების ერთობლიობა, რომელთა მეშვეობით ხდება პროდუქციის პროცესის ან სისტემის მოთხოვნების, დადაგენილ მახასიათებლებში ან ნორმატიულ ტექნიკურ დოკუმენტაციაში გადაყვანა;
33. **მნიშვნელოვანი შეუსაბამობა** - დადგენილ მოთხოვნათა სისტემატიური შეუსრულებლობა ან მოთხოვნათა შეუსრულებლობა, რომელმაც შეიძლება მნიშვნელოვნად დააქვეითოს პროდუქციის/მომსახურების ხარისხი და მომხმარებლის კმაყოფილება;
34. **იდენტიფიკაცია** - გაიგივება, შესაბამისობის დადგენა, დამთხვევა.
35. **ცვლილებები** - დოკუმენტის განსაზღვრული ფრაგმენტის მოდიფიკაცია, დამატება ან გამორიცხვა;
36. **საიდენტიფიკაციო ნომერი** - მოქმედი დოკუმენტის ნომერი, რომელიც მიუთითებს მის ადგილს მოქმედი ნორმატიული დოკუ-მენტების კლასიფიკაციის ერთიან სისტემაში;
37. **გაზომვის პროცესი** - ოპერაციათა ერთობლიობა სიდიდის მნიშვნელობის დასადგენად;
38. **ინსტრუქცია (მეთოდიკა)** - დოკუმენტი, რომელიც ადგენს საქმიანობის განხორციელების და მისთვის საჭირო საშუალებების სა-რეკომენდაციო ან სავალდებულო მეთოდებს;
39. **საინფორმაციო დოკუმენტი** - ორგანიზაციაში შემუშავებული ან გარე წყაროებიდან მიღებული რაიმე ინფორმაციის, მონაცემების, ცნობების შემცველი დოკუმენტი, რომელიც გამოიყენება ორგანიზაციის პერსონალის მუშაობაში. შენიშვნა: საინფორმაციო დოკუმენტი არ წარმოადგენს ნორმატიულს და სავალდებულოს შესრულებისთვის ორგანიზაციის პერსონალის მიერ;
40. **ხარისხი** - დონე, რომლითაც საკუთარი მახასიათებლების ერთობლიობით სრულდება მოთხოვნები;
41. **კვალიფიცირებული აუდიტორი** - პირი, რომელმაც წარმატებით გაიარა აუდიტორის კვალიფიკაციის პროცესი;
42. **აუდიტის (შემოწმების) გეგმა** - შემოწმების ჩამტარებელი ერთი ან რამოდენიმე აუდიტორი (ხარისხის სისტემის ექსპერტები);
43. **კონტროლი** - დაკვირვებისა და მსჯელობის გზით შესაბამისობის შეფასების პროცედურა. სათანადო გაზომვების, გამოცდის ან დაკალიბრების თანხლებით;
44. **სამუშაო გეგმის შესრულების კონტროლი** - პასუხისმგებელი შემსრულებელი პირების მუშაობა დადგენილ ვადებში, სამუშაო გეგ-მების შემოწმების და შესრულების მსვლელობის რეგულირების, აღრიცხვისა და შესრულების შედეგების ანალიზის მიმართუ-ლებით;
45. **დოკუმენტების შესრულების კონტროლი** - პასუხისმგებელი შემსრულებელი პირების მუშაობა დადგენილ ვადებში დოკუმენტის შემოწმების და შესრულების მსვლელობის რეგულირების, აღრიცხვისა და შესრულების შედეგების ანალიზის მიმართულებით;
46. **დოკუმენტის საკონტროლო ეგზემპლარი** - მოქმედი დოკუმენტის ეგზემპლარი, რომელსაც გააჩნია გარკვეული (კუთვნილი) განყოფილების აღრიცხვითი ნომერი, გრიფი „საკონტროლო ეგზემპლარი“ და მასში შესული ყველა ცვლილება;
47. **მაკორექტირებელი ქმედება** - გამოვლენილი შეუსაბამობის მიზეზის ან სხვა არასასურველი სიტუაციის თავიდან ასაცილებლად გატარებული ქმედება. შენიშვნა: მაკორექტირებელი ქმედება სრულდება მოვლენის განმეორებით წარმოქმნის ასაცილებლად, მაშინ როდესაც გამაფრთხილებელი ქმედება - მოვლენის წარმოქმნის ასაცილებლად;
48. **საკონტროლო წერტილი** - კონტროლის ჩატარების იდენტიფიცირებული ადგილი;
49. **მონიტორინგის პროცესი** - საკონტროლო წერტილებში დაგეგმილი დაკვირვებების ან პარამეტრების გაზომვების ჩატარება, ანა-ლიზის მონაცემებისა და მაკორექტირებელი ქმედებების შემუშავებისთვის აუცილებელი ინფორმაციის მიღების მიზნით;
50. **აუდიტის (შემოწმების) დაკვირვებები** - აუდიტის დროს ობიექტურ მონაცემებზე დამყარებული მტკიცებულებებით ფაქტების დაფიქსირება;
51. **უმნიშვნელო შეუსაბამობა** - ხს-ის მოთხოვნების ცალკეული პუნქტების ან მოთხოვნების ერთჯერადი შეუსრულებლობა;
52. **შეუსაბამობა** - მოთხოვნათა შეუსრულებლობა;
53. **შეუსაბამო პროდუქცია/მომსახურება** - პროდუქცია/მომსახურება, რომელიც არ შეესაბამება თუნდაც ერთ დადგენილ მოთხოვნას;
54. **საქმეთა ნომენკლატურა** - ორგანიზაციის წლიური საქმეთა დასახელების, ჟურნალების, სისტემატიზირებული ჩამონათვალი, შე-ნახვის ვადების მითითებით, რომელიც განამტკიცებს დოკუმენტის კლასიფიკაციას ორგანიზაციაში;



55. **ნორმატიული დოკუმენტი** - საქმიანობის სხვადასხვა სახეებისა და მათი შედეგების ზოგადი პრინციპებისა და მახასიათებლების წესების დამდგენი დოკუმენტი;
56. **ვალდებულებები** - ვინმეზე დაკისრებული შესასრულებლად აუცილებელი განსაზღვრულ მოქმედებათა რგოლი;
57. **ობიექტური მტკიცებულებები** - რაიმეს არსებობის ან უტყუარობის დამადასტურებელი მონაცემები;
58. **პროცედურა** - საქმიანობის, ან პროცესის შესრულების მეთოდი (ხერხი). მაშასადამე პროცედურა შეიძლება ეწოდოს როგორც პროცესს, (პროცესების ერთობლიობას), ასევე დოკუმენტს, რომელშიც აღწერილია პროცესის განხორციელების სწორი გზა;
59. **პროცესი** - რესურსებისა და საქმიანობის ურთიერთდაკავშირებული ერთობლიობა, რომელიც მიწოდებულ ნედლეულს (შემავალი) გარდაქმნის საბოლოო პროდუქტად (გამომავალი). რესურსებს მიეკუთვნება პერსონალი, მომსახურება, მოწყობილობები, ტექნოლოგია და მეთოდოლოგია. როგორც წესი, ორგანიზაციაში პროცესების დაგეგვა და განხორციელება მიზნად ისახავს ფასეულობის დამატებას;
60. **ორგანიზაციის სტრუქტურა** - თანამშრომლებს შორის პასუხისმგებლობების, უფლებების და ურთიერთდამოკიდებულების განაწილება;
61. **პასუხისმგებლობა** - ფუნქციონალური ვალდებულებების შესრულებლობის ან არაჯეროვნად შესრულების შედეგები;
62. **შეფასება**- სისტემატიური შეფასება იმისა, თუ რამდენად შეუძლია ობიექტს შეასრულოს დადგენილი მოთხოვნები;
63. **მომწოდებლების შეფასება** - მომწოდებლების შესაძლებლობათა შეფასება, თუ რამდენად ხარისხიანად და მისაღებ ფასებში შეუძლია უზრუნველყოს ორგანიზაცია რესურსებით;
64. **დოკუმენტის პერიოდული შემოწმება** - ქმედება, რომელიც მდგომარეობს დოკუმენტის განხილვაში იმის გამოსარკვევად, საჭიროა თუ არა მოცემული დოკუმენტების ხელმოწერა გამოცემა ან აუცილებელია თუ არა მისი გადახედვა, დაზუსტება ან გაუქმება;
65. **დოკუმენტის გადახედვა** - ნორმატიულ დოკუმენტის შინაარსში და გაფორმებაში ყველა აუცილებელი ცვლილებების შეტანა. დოკუმენტის გადახედვის შედეგები გამოიცემა ცვლილებათა ბიულეტენის ან ახალი დოკუმენტის გამოცემით;
66. **დოკუმენტის ახლად გამოცემა**- ნორმატიული დოკუმენტის ახალი ბეჭდვითი გამოცემა, რომელიც არ შეიცავს ცვლილებებს;
67. **მუშაობის გეგმა (პროგრამა)** - შესრულებისთვის აუცილებელი საორგანიზაციო-განკარულებითი დოკუმენტი, რომელიც ადგენს სამუშაოს ობიექტებსა და მიზნებს, სახეებს, მოცულობას და მათი შესრულების მიმდევრობას, წესს, პირობებს, ადგილს, ჩატარების ვადებს, ანგარიშთანობას, აგრეთვე პასუხისმგებლობას მათი უზრუნველყოფისა და ჩატარებისათვის;
68. **ხარისხის დაგეგმვა** - ხარისხის სფეროში მიზნების ჩამოყალიბებისთვის მიმართული ხარისხის მენეჯმენტის ნაწილი, რომელიც ამ მიზნების მისაღწევად განსაზღვრავს პროდუქციის სასიცოცხლო ციკლის სავალდებულო ოპერაციულ პროცესს და შესაბამის რესურსებს;
69. **დოკუმენტის ორიგინალი** - ორიგინალი ხელწერებით გაფორმებული დოკუმენტი, რომელსაც გააჩნია ორიგინალი შეთანხმების რეკვიზიტები და დამტკიცებები (ბეჭედი - აუცილებლობის შემთხვევაში, ხელმოწერა, თარიღი, რეგისტრაციის ნომერი), გამოსადეგი გამრავლებისთვის;
70. **პოლიტიკა ხარისხის სფეროში** - ზოგადი განზრახვები და მიმართულება ორგანიზაციის საქმიანობისა ხარისხის სფეროში, ოფიციალურად ჩამოყალიბებული უმაღლესი ხელმძღვანელობის მიერ.
71. **უფლებამოსილება** - მუშაკზე ოფიციალურად მიცემული უფლება შეასრულოს მმართველობითი და/ან წარმომადგენლობითი ფუნქციები და იყოს მათზე პასუხისმგებელი;
72. **მიმხმარებელი** - პროდუქციის/მომსახურების მიმღები ორგანიზაცია ან პირი;
73. **გამზომი საშუალებების შემოწმება** - სახელმწიფო მეტროლოგიური სამსახურის მიერ შესრულებული ოპერაციების ერთობლიობა (სხვა უფლებამოსილი ორგანოები) გამზომი საშუალებების ტექნიკური მოთხოვნების შესაბამისობის დადგენის მიზნით;
74. **მიმწოდებელი** - პროდუქციის წარმომდგენი ორგანიზაცია ან პირი;
75. **პროგრამული პროდუქტი** - პროგრამების პაკეტი, განსაზღვრული ამოცანების გადასაწყვეტად გამოთვლითი ტექნიკის საშუალებების გამოყენებით;
76. **დაპროექტება და შემუშავება** - პროცესის ერთობლიობა, რომელთა შედეგებით ხდება პროდუქციის პროცესის ან სისტემის მოთხოვნების დადგენილ მახასიათებლებში ან ნორმატიულ ტექნიკურ დოკუმენტაციაში გადაყვანა;
77. **პრეტენზია**-განცხადება შესრულებული სამუშაოს/მომსახურების ხარისხის უკმაყოფილებაზე;
78. **ხარისხის მართვის სისტემა** - ორგანიზაციის მმართველობისა და ხელმძღვანელობისათვის მართვის სისტემა მისაღები ხარისხთან მიმართებაში;
79. **მართვის სისტემა** - პოლიტიკისა და მიზნების შემუშავებისა და ამ მიზნების მიღწევის სისტემა;
80. **მონიტორინგის სისტემა** - მონიტორინგის ჩატარებისთვის აუცილებელი პროცედურების, პროცესებისა და რესურსების ერთობლიობა;
81. **შესაბამისობა** - დადგენილი მოთხოვნების შესრულება;
82. **სერტიფიკაცია** - მესამე მხარის მიერ დოკუმენტირებადი ქმედება, რომელიც ადასტურებს, რომ არსებობს საჭიროება რათა უზრუნველყოფილ იქნეს სტანდარტის მოთხოვნების შესაბამისად ხარისხის მართვის სისტემის იდენტიფიცირება;
83. **სერტიფიკატი** - დოკუმენტი, რომელიც გაიცემა ორგანიზაციაზე იმის დასტურად, რომ ხარისხის მართვის სისტემა შეესაბამება სტანდარტის მოთხოვნებს;
84. **გაზომვის საშუალებები** - გაზომვისთვის განკუთვნილი ტექნიკური საშუალებები, რომლებსაც გააჩნიათ ნორმატიული მეტროლოგიური მახასიათებლები;
85. **მოთხოვნები ხარისხისადმი** - ობიექტის მახასიათებლებისადმი მოთხოვნათა გამოხატვა და/ან მათი გადაყვანა დადგენილი მოთხოვნების რაოდენობრივ და/ან ხარისხობრივ ნაკრებში, რათა შესაძლებელი იყოს მათი რეალიზაცია და შემოწმება;
86. **ხარისხის მართვა** - ორგანიზაციის ხელმძღვანელობისა და მართვის კოორდინირებული ქმედება ხარისხთან მიმართებაში. შენიშვნა: ხელმძღვანელობა და მართვა ხარისხთან მიმართებაში, ჩვეულებრივ მოიცავს პოლიტიკის შემუშავებას ხარისხის სფეროში და მიზნებს ხარისხის სფეროში, ხარისხის დაგეგმვას, ხარისხის მართვას, ხარისხის უზრუნველყოფას და ხარისხის გაუმჯობესებას;
87. **შეუსაბამო პროდუქციით/მომსახურებით მართვა** - ქმედება მიმართული იმისკენ, რათა შეუსაბამო მომსახურება/პროდუქცია არ მიეწოდოს მომხმარებელს;
88. **მომსახურება** - ორგანიზაციის, მომხმარებლისა და მომხმარებლის მოთხოვნების დაკმაყოფილებისთვის ორგანიზაციის საქმიანობის უშუალო ურთიერთქმედების შედეგი;



89. შეუსაბამობების აღმოფხვრა - ქმედება, გაწეული არსებულ შეუსაბამო ობიექტთან მიმართებაში შეუსაბამობის აღმოფხვრის მიზნით;
90. დოკუმენტის დამტკიცება - დოკუმენტის იდენტიფიკაციის მეთოდი, ყველა დაინტერესებული პირის მიერ ხელმოწერის შემდეგ. დამტკიცებას დაქვემდებარებული დოკუმენტი, დამტკიცების მომენტიდან იმენს იურიდიულ ძალას;
91. დოკუმენტების ფონდი - შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლის დოკუმენტების ძირითადი ფონდი - ფონდი რომელიც შედგება როგორც შიდა ასე გარე ერთმანეთისგან როგორც შედგენილობით ასევე დანიშნულებით განსხვავებული ნორმატიული დოკუმენტებისგან;
92. ფუნდამენტური პროცესი - მომსახურების შესრულებისთვის საჭირო ყველა ადმინისტრაციული და სამუშაო პროცესი.
93. პროცესის ხელმძღვანელი (პასუხისმგებელი) - პასუხისმგებელი პირი, რომელიც პასუხისმგებელია პროცესის დაგეგმვაზე, კონტროლსა და გაუმჯობესებაზე;
94. ეფექტურობა - მიღწეულ შედეგსა და გამოყენებულ რესურსებს შორის კავშირი.
95. დაინტერესებული მხარე - პირი ან ორგანიზაცია რომელსაც შეუძლია მოახდინოს გავლენა საქმიანობის სფეროს ან გადაწყვეტილების მიღების განხორციელებაზე;
96. რისკის მართვა - რისკის მართვა წარმოადგენს განმეორებადი სისტემატიზირებული პროცესების ერთობლიობას, ის იგეგმება, ხორციელდება, კონტროლდება და მუდმივად იხვეწება იმისათვის, რომ გაიზარდოს ორგანიზაციის წინაშე არსებული ყველა მნიშვნელოვანი შესაძლებლობის, მიზნის მიღწევის სტრატეგიისა და აბიზნეს-გეგმის რეალიზაციის ალბათობა ან მაქსიმალურად შემცირდეს ამ უკანასკნელთა ხელისშემშლელი ფაქტორებისა და მოვლენების მოხდენის ალბათობა, მათი შესაძლო მკვეთრი ნეგატიური ზეგავლენა.

3.2. შემოკლებები

1. IMO - საერთაშორისო საზღვაო ორგანიზაცია;
2. ISO - სტანდარტიზაციის საერთაშორისო ორგანიზაცია
3. STCW-მეზღვაურთა მომზადების, დიპლომირების და ვახტის გაწევის შესახებ საერთაშორისო კონვენცია და კოდექსი ცვლილებებითა და დამატებებით;
4. სააგენტო - საქართველოს ეკონომიკისა და მდგრადი განვითარების სამინისტროს სისტემაში შემავალი საჯარო სამართლის იურიდიული პირი - საზღვაო ტრანსპორტის სააგენტო;
5. შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლა- შეზღუდული პასუხისმგებლობის საზოგადოება მახინჯაურის საზღვაო შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლა;
6. ხმს - ხარისხის მენეჯმენტის სისტემა;
7. ნდ - ნორმატიული დოკუმენტი;

4. ორგანიზაციის კონტექსტი

4.1. ორგანიზაციის და მისი კონტექსტის გააზრება

1. შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლის ხმს მოიცავს შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლაში სისტემატურ საფუძველზე მოქმედ შემდეგ ფუნდამენტალურ პროცესებს:
 - საგანმანათლებლო პროგრამების, სწავლების მეთოდების დამუშავება, პროფესიული საგანმანათლებლო პროგრამების განხორციელებით სპეციალისტების მომზადება საერთაშორისო სტანდარტების და საქართველოს განათლების სფეროში მოქმედი მოთხოვნების შესაბამისად;
 - მეზღვაურთა გადამზადება, სერტიფიცირება საერთაშორისო და ეროვნული კანონმდებლობის მოთხოვნების შესაბამისად.
2. შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლის მისამართი: საქართველო, ბათუმი, მახინჯაური, თამარ მეფის გამზირი 38.
3. 2005 წელს დაფუძნდა მახინჯაურის შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლა „ბათუმის საზღვაო კოლეჯი - მეზღვაურთა სკოლის“ ბაზაზე, რომელიც დაარსდა 1999 წელს. 2018 წელს ეწოდა მახინჯაურის საზღვაო შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლა;
4. შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლის კურსდამთავრებულების პოტენციური დამსაქმებლები არიან საქართველოში არსებული კრუინგული კომპანიები და ყველა სასაზღვრო-გამშვები პუნქტი.

4.2. დაინტერესებული მხარეების საჭიროებისა და მოლოდინის გააზრება

შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლის ადმინისტრაცია უზრუნველყოფს მომხმარებლის მოთხოვნათა მოლოდინის განსაზღვრას, ამ მოლოდინის მოთხოვნებად გარდაქმნას და პერსონალისთვის შესასრულებლად აუცილებელის გახდომას შემდეგი მეთოდებით:

1. როგორც არსებულის ასევე პოტენციური მომხმარებლების მოთხოვნებისა და მოლოდინის შესწავლა;
 2. საკანონმდებლო და ნორმატიული მოთხოვნების შესწავლა;
 3. მომსახურების ხასიათის შესწავლა;
 4. მომხმარებლებთან უშუალო კონტაქტი;
 5. პრეტენზიების წარმოქმნის მიზეზების ანალიზი;
 6. მომხმარებლის მოთხოვნებზე დამყარებული მოთხოვნების დანერგვა ნორმატიულ დოკუმენტებში.
- 4.3. შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლის დაინტერესებულ მხარეებს წარმოადგენს:

1. მარეგულირებელი ორგანოები
2. სასერტიფიკაციო ორგანოები
3. დამკვეთი/მომხმარებელი (ფიზიკური პირი ან/და იურიდიული პირი)
4. პერსონალი (ადმინისტრაციული, მასწავლებელი/პროფესიული განათლების მასწავლებელი, დამხმარე პერსონალი და ინსტრუქტორები)
5. დამსაქმებლები (გემთმფლობელი კომპანიები, საკრუინგო კომპანიები)

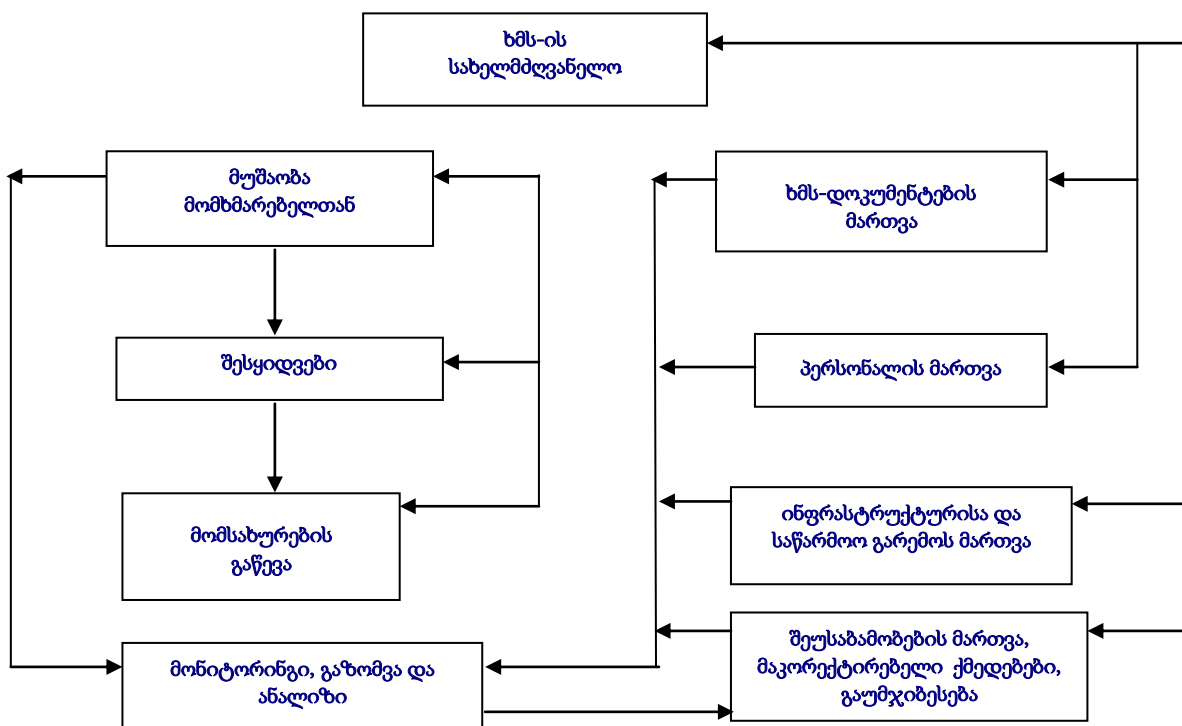


4.3. ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის გამოყენების სფეროს განსაზღვრა

1. შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლის ხარისხის მართვის სისტემა შემუშავებულია, შენარჩუნებულია და მუდმივად გაუმჯობესების პროცესშია სსისო 9001:2015-ის მოთხოვნების შესაბამისად და წარმოადგენს იმ პირობების უზრუნველყოფის საშუალებას, რომლის დროსაც პროცესები, როგორც ფუნდამენტური ასევე შიდა, იდენტიფიცირებულია, დოკუმენტალურად განსაზღვრულია ნორმატიულ დოკუმენტებში და მართვადია ორგანიზაციული სტრუქტურის საფუძველზე;
2. ხარისხის უზრუნველყოფისთვის ხელმძღვანელობამ დოკუმენტურად შეიმუშავა, დანერგა და ინარჩუნებს მუშა მდგომარეობაში, ხარისხის მართვის სისტემას სსისო 9001:2015 მოთხოვნების შესაბამისობაზე;
3. ხარისხის მენეჯმენტის სისტემა დაფუძნებულია სსისო 9001:2015-ის შესაბამისი პროცესული მიდგომათ. პროცესული მიდგომა იძლევა ორგანიზაციის ურთიერთდაკავშირებული პროცესების მართვის საშუალებას;
4. სახელმძღვანელომ იდენტიფიცირება გაუკეთა ხმს-ის პროცესებს. მართვის პროცესები მოიცავს ორგანიზაციის ყველა სახის საქმიანობას, პროდუქციის სასიცოცხლო ციკლის, ასევე მენეჯმენტის, რესურსების მართვისა და გაზომვის ფარგლებში. ხმს-ის პროცესების ურთიერთქმედება მოცემულია სურათი 1-ში;
5. ხმს-ის პროცესების განხორციელებისა და მართვის შედეგებისთვის გამოყენებული კრიტერიუმები და მეთოდები, მოყვანილია ორგანიზაციის შესაბამის ნორმატიულ დოკუმენტებში;
6. ხმს-ის პროცესების შენარჩუნებისა და მონიტორინგისთვის საჭირო რესურსების არსებობის უზრუნველყოფა ხდება, ორგანიზაციის საქმიანობის დაგეგმვის სისტემით;
7. შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლა ახორციელებს ხმს-ის პროცესების მონიტორინგს, გაზომვასა და ანალიზს, ასევე ღებულობს ზომებს ამ პროცესების დადგენილი შედეგების მიღწევისა და მუდმივი გაუმჯობესებისთვის;
8. ხმს-ის პროცესების მართვა ხორციელდება სსისო 9001:2015-ის მოთხოვნებისა და შიდა ნორმატიული დოკუმენტების შესაბამისად, მისი შენარჩუნება ხდება ხმს-ის შიდა აუდიტის ჩატარებითა და ხელმძღვანელობის მხრიდან ხმს-ის ანალიზით;
9. ხმს-ის დანერგვის შენარჩუნება და შემდგომი განვითარება ხორციელდება შემდეგი სახით:
 1. შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლის 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.

4.4. ხარისხის მართვის სისტემა და პროცესები

სურათი 1





5. ლიდერობა

5.1. ლიდერობა და ვალდებულება

5.1.1. ზოგადი დებულებები

შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლის ხელმძღვანელობა გამოხატავს მუდმივ მზადყოფნას ხარისხის სისტემის შემუშავებისა და გაუმჯობესებისადმი, რაშიც შედის:

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

5.1.2. მომხმარებელზე ორიენტირება

შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლის ადმინისტრაცია უზრუნველყოფს მომხმარებელთა მოლოდინის განსაზღვრას, ამ მოლოდინების გარდაქმნას მოთხოვნებში და შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლის პერსონალის მიერ ამ მოთხოვნების აუცილებელ შესრულებას:

1. როგორც არსებული, ისე პოტენციური მომხმარებლების მოთხოვნების და მოლოდინების შესწავლით;
2. საკანონმდებლო და ნორმატიული მოთხოვნების შესწავლით;
3. მომსახურების თავისებურებების განსაზღვრით;
4. მომსახურების ზაზარზე შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლის კონკურენტუნარიანობის ანალიზისა და შეფასების მეშვეობით;
5. შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლის მომსახურების მომხმარებლებთან უშუალო კონტაქტით;
6. შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლის მიმართ პრეტენზიების წარმოშობის მიზეზების ანალიზით;
7. შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლის მომსახურების პროექტირებისას, ნორმატიულ დოკუმენტებში მომხმარებელთა მოთხოვნილებების და მოლოდინების შესაბამისი მოთხოვნების დანერგვით;
8. შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლის მომხმარებლების მოთხოვნილებების და მოლოდინების განსაზღვრისას, ასევე ამ განსაზღვრის მოთხოვნებზე გარდაქმნისას, შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლის ადმინისტრაცია ითვალისწინებს ასევე ყველა დაინტერესებული მხარის და მთლიანად საზოგადოების მოთხოვნილებებსა და მოლოდინებს.

5.2. პოლიტიკა

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

5.3. ორგანიზაციის ვალდებულებები, პასუხისმგებლობები და უფლებამოსილებები

1. მომსახურების და წარმოების სფეროსთან დაკავშირებული სამუშაოების შემსრულებელი პერსონალის მოვალეობები, პასუხისმგებლობები და უფლებები გაწერილია თანამდებობრივ ინსტრუქციებსა და ხელშეკრულებაში;
2. შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლის 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;
3. პერსონალის პასუხისმგებლობა, უფლებამოსილება და ურთიერთკავშირი განისაზღვრება და დოკუმენტალურად ფორმდება სტრუქტურული სქემის სახით, თანამდებობრივი ინსტრუქციებისა და ფუნქციონალური ვალდებულებების შემუშავებით.

6. დაგეგმვა

6.1. ქმედებები რისკების და შესაძლებლობების მართვისთვის

1. კომპანიის ხელმძღვანელობის მიერ განსაზღვრულია ყველა შესაძლო რისკები, რომლებიც შეიძლება გამოვლინდეს მომხმარებლებისთვის გაწეულ მომსახურებასთან დაკავშირებულ პროცესში ყველა დონეზე;
2. კომპანიაში პერიოდულად ტარდება ხარისხის საკითხებზე სხდომები, სადაც განიხილება შესაძლო რისკები, მაკორექტირებელი ქმედებები და რისკების ადრეულ სტადიაზე გამოვლენის მიზნით ხდება აუცილებელი ქმედებების დაგეგმვა.
3. შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლა მოქმედებს რისკების გამოვლენისა და მათი ნეგატიური ზეგავლენის შემცირების პრინციპით. შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლის ხელმძღვანელობისა და პასუხისმგებელი პირის მიერ პერიოდულად ხორციელდება



მომხმარებელთა კმაყოფილების, გარე მომსახურების მომწოდებლების პროცესების ანალიზი. განიხილება შეუსაბამო მომსახურების გაწევის მიზეზები და შემუშავდება ზომები მათი განმეორებით გამოვლენის გამორიცხვის მიზნით.

სურათი 2

რისკი	წარმოშობის შესაძლებლობა	რისკის შედეგები	რისკის მნიშვნელობა	მოთხოვნები პროცესებისადმი

6.2. ხარისხის მიზნები და მათი მიღწევის გეგმა

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

6.3. ცვლილებების დაგეგმვა

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

7. მხარდაჭერა

7.1. რესურსები

7.1.1. ზოგადი დებულებები

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

7.1.2. ადამიანური რესურსები

1. შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლაში განსაზღვრულია პერსონალი, რომელიც საჭიროა ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის შედეგანი დანერგვისთვის და მისი პროცესების მუშაობისა და კონტროლისთვის;
2. „პროფესიული განათლების შესახებ“ საქართველოს კანონის თანახმად პროფესიულ საგანმანათლებლო დაწესებულებაში არსებობს პედაგოგიური, ადმინისტრაციული და დამხმარე პერსონალი. ასევე, დაწესებულების წესდებით განსაზღვრული სხვა პერსონალი;
3. შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლაში მასწავლებლის მიღების წესი განსაზღვრულია საქართველოს განათლების, მეცნიერების, კულტურისა და სპორტის მინისტრის 2019 წლის 20 აგვისტოს №174/ნ ბრძანებით.



7.1.3. ინფრასტრუქტურა

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

7.1.4. პროცესების მუშაობისათვის საჭირო გარემო

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

7.1.5. მონიტორინგის და გაზომვის რესურსები

7.1.5.1. ზოგადი დებულებები

1. მონიტორინგის და გაზომვის რესურსების მართვის პროცესი დამტკიცებული და დანერგილია შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლის საქმიანობაში შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლის მომსახურების მიღებულ მოთხოვნებთან შესაბამისობის დადასტურების უზრუნველყოფის მიზნით მათი გამოყენებით საჭირო კონტროლისა და გამოცდის/გასაუბრების ჩატარების დროს.
2. შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლაში ინახება მონიტორინგისა და გაზომვის შედეგების შესაბამისი ჩანაწერები.

7.1.5.2. გაზომვების მიკვლევა

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

7.1.6. ორგანიზაციის ცოდნა

1. შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლაში განსაზღვრულია პროცესების ეფექტური მუშაობისათვის და მომსახურების შესაბამისობის მიღწევისთვის საჭირო ცოდნა როგორც გარე, ასევე შიდა წყაროების გამოყენებით.

7.2. კომპეტენცია

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

7.3. გათვითცნობიერება

1. შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლის დირექტორის მიერ უზრუნველყოფილია თანამშრომლების გათვითცნობიერება, მათი როლი შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლის მიზნების მიღწევაში, ხმს შედეგანობაში და გაუმჯობესებული საქმიანობის სარგებელთან მიმართებაში.

7.4. კომუნიკაცია

- ინფორმაციის გაცვლის მიზნით ორგანიზაციის ხელმძღვანელობა ადგენს და მუდმივად სრულყოფს შიდა და გარე კომუნიკაციის საშუალებებს შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლის მთლიან პერსონალს შორის. ამას გარდა, შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლაში გამოიყენება კომუნიკაციის საშუალებები, რომლებიც ხელმისაწვდომია შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლის ყველა მომხმარებლისთვის, როგორც არსებულისთვის, ისე პოტენციურისთვის;
- კავშირის ასეთ საშუალებებს განეკუთვნება:
 - შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლის პედაგოგიური საბჭოს სხდომები;
 - კათედრების საბჭოს სხდომები;
 - საერთო საქმისწარმოების ფარგლებში ინფორმაციით გაცვლა (ბრძანებები, განკარგულებები, საქმიანი წერილები/მიმოწერა).
 - შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლის პერსონალის და მომხმარებლების მუდმივი უწყებისათვის შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლაში საქმიანობის ორგანიზაციის შესახებ არსებობს ვებ-საიტი: <https://mms.edu.ge/> და შიდა ელექტრონული ფოსტა.
- შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლის შიდა კავშირის პროცესის უზრუნველყოფაში მნიშვნელოვან როლს ასრულებს შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლის ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურის პერსონალი.

7.5. დოკუმენტირებული ინფორმაცია

7.5.1. ზოგადი დებულებები

- შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლის 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 მახინჯაურის საზღვაო სკოლის დოკუმენტაცია მოიცავს:
 - დოკუმენტირებული პროცედურები, ინსტრუქციები, რომლებიც აღწერენ ფუნდამენტურ პროცესებს და მათ ურთიერთ-კავშირს, პროცესების თანმიმდევრობას, მართვასა და ორგანიზაციულ-ტექნიკურ კავშირს;
 - პასუხისმგებლობათა და უფლებამოსილებათა გადანაწილების დოკუმენტები.
- მოცემული სტრუქტურული ელემენტები შემუშავდება შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლის ყველა დოკუმენტისთვის და უფლებას იძლევა პროცესის ფუნქციონირებისა და მართვის თანმიმდევრობის ზუსტი დაკვირვებისა და შემოწმებისთვის;
- შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლის როგორც ნორმატიული, ასევე საანგარიშო დოკუმენტები იწარმოება მყარი (ქაღალდის) და ნაწილობრივ ელექტრონული სახით.

7.5.2. შექმნა და განახლება

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

7.5.3. დოკუმენტირებული ინფორმაციის კონტროლი

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

8. ოპერირება

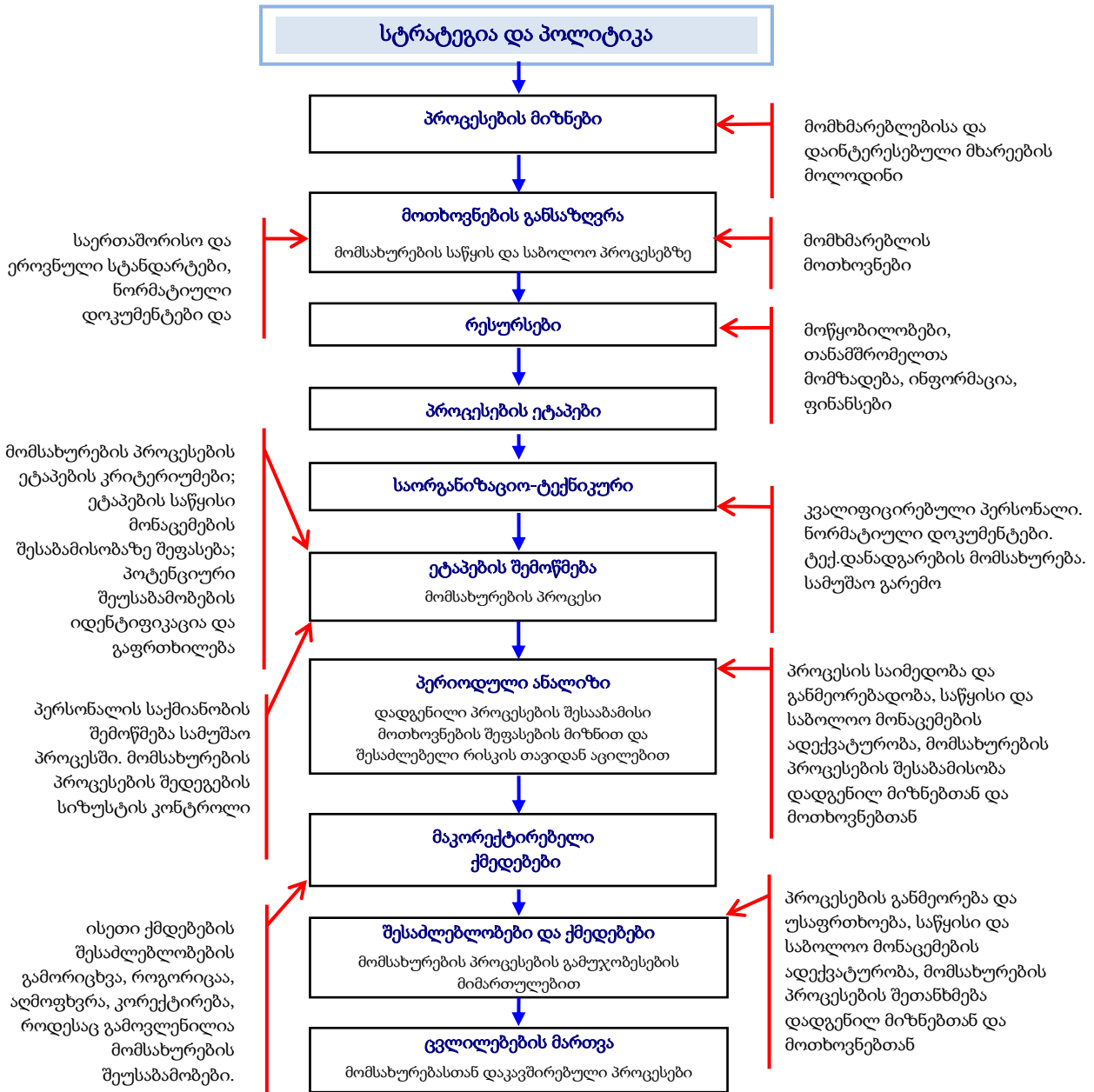
8.1. ოპერირების დაგეგმვა და კონტროლი

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



სურათი 3

მომსახურების პროცესების დაგეგმვის სქემა



8.2. მოთხოვნები მომსახურების მიმართ

8.2.1. კომუნიკაცია მომხმარებელთან

- შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლის მომხმარებელთან კომუნიკაციის პროცესი ითვალისწინებს:
 - შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლის საქმიანობის შესახებ ინფორმაციის მიწოდებას: ისტორია, პოლიტიკა, მიზნები, ამოცანები მიმდინარე პერიოდში და პერსპექტივაში;
 - შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლის მონაწილეობას სემინარებში, გამოფენებში, კლიენტებთან მოლაპარაკებებში (როგორც არსებულ, ასევე პოტენციურთან);
 - მომხმარებელთან ხელშეკრულებების და შეთანხმებების გაფორმება;
 - შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლის მომსახურების მომხმარებლების პრეტენზიებისა და აპელაციების დამუშავებასა და ანალიზს;
 - მომსახურების შესახებ ინფორმაცია მომხმარებელს მიეწოდება კონსულტირების სახით;
 - შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლის საქმიანობის შესახებ სარეკლამო მასალების გამოცემასა და გავრცელებას ყველა დაინტერესებულ მხარეებზე.



- შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლის ნორმატიული დოკუმენტები, რომლებიც განსაზღვრავენ მომხმარებლებთან ურთიერთკავშირს:
 - ნდ №2-020101-02-„შეუსაბამო მომსახურების მართვის პროცედურა“;
 - ნდ №2-020101-09-„პრეტენზიებთან მუშაობის ინსტრუქცია“;

8.2.2. მოთხოვნების განსაზღვრა მომსახურების მიმართ

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

8.2.3 მომსახურების მიმართ მოთხოვნების მიმოხილვა

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

8.2.4 ცვლილებები მოთხოვნებში მომსახურების მიმართ

- შემკვეთის ან შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლის მოთხოვნების ცვლილების დროს კონტრაქტთან შემკვეთის მიერ (თუ იცვლება შემკვეთის მოთხოვნები) ან შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლის მიერ (თუ იცვლება შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლის მოთხოვნები) მუშავდება კონტრაქტის დამატებები.

8.3 მომსახურების დაპროექტება და შემუშავება

8.3.1. ზოგადი დებულებები

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

8.3.2. დაპროექტების და შემუშავების დაგეგმვა

- ახალი პროფესიული საგანმანათლებლო და საწვრთნელ მომხმარებლების მოლოდინებთან და საგანმანათლებლო ნორმების მოთხოვნებთან შესაბამისობის უზრუნველყოფის მიზნით დაპროექტების და შემუშავების მოთხოვნა განისაზღვრება მომხმარებლებისგან, გარე ორგანიზაციებისგან, შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლის ქვედანაყოფებისგან მიღებული ინფორმაციის ანალიზის საფუძველზე;
- მომსახურების ცალკეული სახეების დაპროექტებისა და შემუშავებისათვის, შეიძლება შემუშავდეს უფრო დეტალური სამუშაოთა გეგმები;
- ზოგადსაგანმანათლებლო პროგრამების განხორციელების წესი გადმოცემულია დოკუმენტებში: ნდ №2-030101-02 – ზოგადსაგანმანათლებლო პროგრამების განხორციელების მარეგულირებელი დოკუმენტი;
- პროფესიული საგანმანათლებლო პროგრამების შემუშავების წესი გადმოცემულია დოკუმენტებში:

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

8.3.3. ზოგადსაგანმანათლებლო და პროფესიული პროგრამების დაპროექტების და შემუშავების შემავალი მონაცემები

- დაპროექტების და შემუშავების შემავალი მონაცემები შეიძლება იყოს:
 - საკანონმდებლო ორგანოების მოთხოვნები;
 - ავტორიზაციისა სტანდარტების მოთხოვნები;
 - ეროვნული სასწავლო გეგმის მოთხოვნები;
 - სავალდებულო ეროვნული და საერთაშორისო ნორმების მოთხოვნები;
 - მომსახურების სპეციფიკაცია;
 - სასწავლო, მეთოდური და კვლევითი სამუშაოების დაფინანსებაზე კონტრაქტების პირობები;
 - სწავლების პროცესში ახალი ტექნოლოგიების დანერგვა.
- დაპროექტების და შემუშავების შემავალი მონაცემები უნდა ითვალისწინებდნენ კონტრაქტის ანალიზის მიხედვით ნებისმიერ სახის საქმიანობის პოზიტიურ შედეგებს.

8.3.4. ზოგადსაგანმანათლებლო და პროფესიული პროგრამების დაპროექტების და შემუშავების კონტროლი

- ზოგადსაგანმანათლებლო და პროფესიული პროგრამების** დაპროექტების და შემუშავების ეტაპებზე წარმოებს შედეგების ანალიზი. ნორმატიული დოკუმენტების პროექტები დამუშავებლის მიერ იგზავნება შესათანხმებლად შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლის ქვედანაყოფებში;
- ზოგადსაგანმანათლებლო და პროფესიული პროგრამების** პროექტის ვერიფიკაცია წარმოებს იმის დასადასტურებლად, რომ პროექტის შემავალი მონაცემები პასუხობენ გამომავალ მონაცემებს;
- შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლის ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურმა ვერიფიკაციის პროცესში შეიძლება გამოავლინოს შენიშვნები, ნაკლოვანებები, რომლებსაც აფორმებენ აღნიშვნებით ნახაზებზე, ტექსტში ან ცალკე ფურცლებზე, რომლებიც იდენტიფიცირებულია დოკუმენტის დასახელების, თარიღის, შემოწმებული პირის მიხედვით;
- შენიშვნების არსებობის შემთხვევაში პროექტის დოკუმენტაცია უზრუნველდება შემსრულებელს, რომელიც ახორციელებს აუცილებელ შესწორებებს და ხელმოწერა წარადგენს ვერიფიკაციისთვის ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურში;
- ვერიფიკაციის დადებითი შედეგის სტატუსს ატარებს შემოწმებული თანამდებობის პირის ხელმოწერა დოკუმენტის ფორმის შესაბამის გრაფაში;
- ვერიფიკაციის პროცესი მთავრდება ზოგადსაგანმანათლებლო/პროფესიული საგანმანათლებლო პროგრამების - საგნობრივი პროგრამების/პროფესიული განათლების კათედრის საბჭოზე და ფორმდება ამ საბჭოს სხდომის ოქმით; კათედრების გადაწყვეტილება საბოლოოდ განიხილება და მტკიცდება შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლის პედაგოგიურ საბჭოს სხდომაზე.

8.3.5. დაპროექტების და შემუშავების გამომავალი მონაცემები

- პროექტის გამომავალი მონაცემები დოკუმენტირდება საგანმანათლებლო, სასწავლო გეგმების, სასწავლო პროგრამების, შესასწავლი მასალის პროექტის ბოლო რედაქციის სახით, რომელიც საჭიროებს სისტემატურ ანალიზს, შემოწმებას, დამტკიცებას. ანალიზსა და შემოწმებას აკეთებს შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლის ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახური და ამტკიცებს შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლის პედაგოგიური საბჭო;
- პროექტის გამომავალი მონაცემები უნდა:
 - პასუხობდეს პროექტის შემავალ მონაცემებს;
 - შეიცავდეს ან იძლეოდეს მითითებას დადგენილ კრიტერიუმებზე;
 - იდენტიფიცირებას უკეთებდეს პროექტის ისეთ თვისებებს, რომლებიც არიან გადამწყვეტი სათანადო მომსახურების გაწევისათვის.

8.3.6. დაპროექტების და შემუშავების ცვლილებები

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

8.4. გარედან მოწოდებული პროცესის, პროდუქტის და მომსახურების კონტროლი

8.4.1. ზოგადი დებულებები

- შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლის საქმიანობაში დანერგილია გარედან მოწოდებული პროდუქციის/მომსახურების პროცესი ნდ№2-020101-13 – „გარე მოწოდებლების მართვის პროცედურის“ მოთხოვნების შესაბამისად, რომელიც ითვალისწინებს მომსახურების პირობებსა და მხარეების უფლება-მოვალეობებს. მომსახურების პროცესი მოიცავს შემდეგ სტადიებს:
 - მოწოდებული მომსახურების სახეების განსაზღვრა;
 - მოწოდებული მომსახურების მოთხოვნების დროული და ზუსტი განსაზღვრა;
 - მომსახურების მოწოდებლის შერჩევა, დაფუძნებული მათ შესაძლებლობაზე, რომელიც შესაბამისად დადგენილ მოთხოვნებს;
 - მოწოდებული მომსახურების შემოწმება;
 - საკუთარი მოწოდებლების კონტროლი;
 - ხელშეკრულებითი ურთიერთობები მოწოდებლებთან;
 - მოწოდებულ მომსახურებაში შეუსაბამობის გამოვლენა (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) და მართვა, სანამ იგი არ აღმოფხვრება და გამოსწორდება;
 - მოწოდებული მომსახურების იდენტიფიკაცია;
 - მოწოდებლის ხელმისაწვდომობა მოსაწოდებელი მომსახურების შესაბამისობის შემოწმების მიზნით;
 - მოწოდებლის და მის მიერ მოწოდებული მომსახურების შემოწმებისა და მართვის საანგარიშო დოკუმენტების წარმოება.



8.4.2. კონტროლის სახე და მოცულობა

1. მომხმარებლისთვის მუდმივად ხარისხიანი მომსახურების მიწოდების მიზნით, შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლაში უზრუნველყოფილია კონტროლი გარედან მოწოდებულ მომსახურებაზე;
2. ორგანიზაციამ უნდა მოახდინოს:
 - შემსყიდველის მოთხოვნების გათვალისწინება;
 - შესყიდული მომსახურების ხარისხის კონტროლი;
 - გარედან მოწოდებული მომსახურების პროცესის გავლენა ორგანიზაციის უნარზე, მუდმივად დაკმაყოფილოს მომხმარებლისა და შესაბამისი ნორმატიული და საკანონმდებლო მოთხოვნები;
 - გარე მოწოდებლის მიერ განხორციელებული კონტროლის შედეგადაც;
 - დაადგინოს ვერიფიკაცია, რაც საჭიროა იმის უზრუნველსაყოფად, რომ გარედან მოწოდებული მომსახურება აკმაყოფილებს მოთხოვნებს.

8.4.3. ინფორმაცია გარე მოწოდებლებისთვის

1. შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლა უზრუნველყოფს მოთხოვნების ადეკვატურობას გარე მოწოდებლებისთვის ინფორმაციის მიწოდებამდე.
2. შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლა აცნობს თავის მოთხოვნებს გარე მოწოდებელს მომსახურების მოთხოვნებთან დაკავშირებით.

8.5. მომსახურების გაწევა

8.5.1. მომსახურების გაწევის მართვა

1. შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლა გეგმავს და ახორციელებს მომსახურების პროცესებს მართვად პირობებში. მართვა ხორციელდება შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლის სტრუქტურულ ქვედანაყოფებში მომუშავე თანამშრომლების მიერ:
 - შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლის მიერ შეთავაზებული მომსახურების აღმწერი ინფორმაცია/დოკუმენტაცია და მეთოდები მოცემულია შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლის შინაგანაწესში, კათედრის დებულებებსა და სხვა ნორმატიულ დოკუმენტებში;
 - შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლის მომსახურება აღწერილია შინაგანაწესსა და კათედრის დებულებებში, ზოგადსაგანმანათლებლო პროგრამების განხორციელების მარეგულირებელ და პროფესიული საგანმანათლებლო პროგრამების მარეგულირებელ დებულებებში;
 - შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლის მხრიდან მომსახურების პროცესში მონაწილე თანამშრომლების თანამდებობრივი ინსტრუქციების (არსებობის შემთხვევაში) და საკვალიფიკაციო მოთხოვნების არსებობა;
 - შესაბამისი მოწყობილობების ტექნიკის/აპარატურის გამოყენება;
 - მომსახურების პროცესის მონიტორინგი და შეფასება - პროფესიული განვითარების გეგმა, ანგარიში, დასწრებების ანალიზი/ანგარიში, რეკომენდაციები, მაკორექტირებელი ქმედებები;
 - მომსახურების შესრულების კონტროლი - სასწავლო პროცესის კონტროლს ახორციელებს ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახური კათედრასთან ერთად, ხოლო შედეგის კონტროლს ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახური.
2. შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლის მიერ მიწოდებული მომსახურების პროცესის მართვის პირობები ვრცელდება პროცესის ნებისმიერ სტადიაზე;
3. შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლის გამართული ფუნქციონირების უზრუნველყოფისთვის გამოიცემა ბრძანებები და სხვა დოკუმენტები;
4. პროცესების უწყვეტობისა და ხარისხის შენარჩუნებისთვის გამოიყენება შესაბამისი ტექნიკური საშუალებები, მოწყობილობები;
5. წარმოებისა და მომსახურების გაწევის უზრუნველყოფელი ყველა დოკუმენტი, რომელიც პირდაპირ ან ირიბად ახდენს გავლენას მომსახურების ხარისხზე, დოკუმენტირდება სამუშაო ინსტრუქციების, დებულებების, პროცედურების შემუშავების გზით, მათი ანალიზი და დამტკიცება ხდება ხელმძღვანელობის მიერ და ინერგება ორგანიზაციული სტრუქტურის საშუალებით;
6. შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლაში შიდა საქმიანობისა და მომსახურების გაწევის პროცესებსა და მის შემდგომ ხარვეზის აღმოჩენის შემთხვევაში, ახორციელებს მაკორექტირებელ ქმედებებს, ამასთანავე ხელმძღვანელობა მუდმივად აახლებს და ქმნის შესაბამის დოკუმენტებს;
7. მომსახურების გაწევის მართვის პროცესი აღწერილია შემდეგ დოკუმენტებში:
 - ნდ№2-030101-29 – „პროფესიული საგანმანათლებლო პროგრამების შემსრულებლისა და განხორციელების მარეგულირებელი დებულება“;
 - ნდ№2-020101-02 – „შესაბამისი მომსახურების მართვის პროცედურა“;
 - ნდ№2-020101-03 – „ხარისხის შიდა შემოწმების ჩატარების პროცედურა“;
 - ნდ№2-020101-05 – „მაკორექტირებელი ქმედებების დანერგვის პროცედურა“;
 - ნდ№2-020101-07 – „საქმეთა შემოწმების ჩატარების პროცესის პროცედურა“;
 - ნდ№2-020101-08 – „საკონტროლო, გამზომი და საცდელი მოწყობილობების მართვის პროცედურა“;
 - ნდ№2-020101-13 – „გარე მოწოდებლების მართვის პროცედურა“.

8.5.2. იდენტიფიკაცია და მიკვლევა

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



- პროფესიული სტუდენტის პირად საქმეზე ციფრული კოდის მინიჭებით;
- შესრულებული სამუშაოების შედეგების მიხედვით ყოველ შევსებულ და გაცემულ დოკუმენტზე შესაბამისი დასახელების, კოდის ან სარეგისტრაციო ნომრის, გაცემის ან შევსების თარიღის მინიჭებით, მხოლოდ დამტკიცებული ფორმის შესაბამის ბლანკებზე. ყველა დოკუმენტი და რეგისტრირებული მონაცემები ყოველ პროფესიულ სტუდენტზე ინახება შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლის პროფესიული განათლების კათედრაზე და ნებისმიერ დროს შეიძლება თვალყურის მიდევნება, იმისათვის, რომ დავრწმუნდეთ, რომ თითოეულმა პროფესიულმა სტუდენტმა სათანადო დონეზე გაიარა ყველა ეტაპი სასწავლო გეგმის შესაბამისად;
- შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლაში მომსახურების იდენტიფიკაციის წესი განსაზღვრულია ნდ№2-030101-29 – „პროფესიული საგანმანათლებლო პროგრამების შემშავებისა და განხორციელების მარეგულირებელი დებულება“. დებულება განსაზღვრავს შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლის მომსახურების იდენტიფიკაციის და თვალყურის წესს მომსახურების ყველა სტადიაზე, დაწყებული საგანმანათლებლო პროგრამაზე ჩარიცხვით, სწავლების პროცესით, პროფესიული სტუდენტების შეფასებით, საკვალიფიკაციო გამოცდებით, მიღებული პროფესიული განათლების დამადასტურებელი პროფესიული დიპლომის გაცემით დამთავრებული;

8.5.3. მომხმარებლის ან გარე მომწოდებლის საკუთრება

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

8.5.4. შენახვა

შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლა უზრუნველყოფს დოკუმენტაციის შენახვას კანონმდებლობის მოთხოვნების შესაბამისად. იქმნება ელექტრონული საქმე, რომელშიც იტვირთება სათარგმნი და ნათარგმნი მასალები, ხელშეკრულებები და სხვა საჭირო ინფორმაცია. შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლაში დადგენილია, დანერგულია და მოქმედებს მომსახურების გაწვევას პროდუქციის შესაბამისობის დაცვის პროცესი, რომელსაც მიეკუთვნება:

- სწავლების პროცესში გამოყენებადი მოწყობილობის და მასალების დატვირთვა, გადმოტვირთვა;
- პროფესიული სტუდენტების უსაფრთხო მიყვანა პრაქტიკის და/ან შეფასების ჩატარების ადგილზე;
- ნებისმიერი მოწყობილობის და მასალების დაცვა და გაფრთხილება, სწავლებისა და ტესტირების მეთოდისკადაც დაკავშირებით ყველა საავტორო უფლებების დაცვა, რომლებიც მიზანშეწონილია სასწავლო პროცესში გამოსაყენებლად;
- კონფიდენციალურობის დაცვის და უზრუნველყოფის შესაბამისი მეთოდების გამოყენება.

8.5.5. მიწოდების შემდგომი ღონისძიებები

მიწოდების შემდგომი ღონისძიებები შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლაში დაკავშირებულია გაწეულ მომსახურებასთან. დაწესებული ან არასათანადოდ შესრულებული პროექტის შედეგები ბრუნდება კომპანიაში და ხდება შეუსაბამო პროდუქტის/მომსახურების გამოსწორება.

8.5.6. ცვლილებების მართვა

ცვლილებები იმართება შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლაში დადგენილი მოთხოვნების შესაბამისად და შექმნილი დოკუმენტირებული ინფორმაციის შენახვა ხდება ეროვნული კანონმდებლობის და მოთხოვნების შესაბამისად.

8.6. მომსახურების გაცემა

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

მომსახურების გაცემის წესი აღწერილია შემდეგ ნორმატიულ დოკუმენტებში:

- ნდ№2-030101-29 – „პროფესიული საგანმანათლებლო პროგრამების შემშავებისა და განხორციელების მარეგულირებელი დებულება“;

8.7. შეუსაბამო შედეგების მართვა

- შეუსაბამობის გამოვლენა ხდება ხელმძღვანელების, უშუალო შემსრულებლებისა და შიდა შემოწმების აუდიტორების მიერ;
- შეუსაბამო მომსახურების მართვის წესი განისაზღვრება ნდ №2-020101-02 „შეუსაბამო მოსახურების მართვის პროცესის პროცედურაში“;
- პროცედურა ვრცელდება, როგორც ხარისხის შიდა შემოწმების, ასევე ყოველდღიური საქმიანობის დროს აღმოჩენილი შეუსაბამობათა მართვასა და აღმოფხვრაზე;



4. შეუსაბამობები გამოვლინდება:

1. შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლის დირექტორისგან, რომელიც უშუალოდ უწევს ორგანიზებას პროცესების შესრულებას, სამუშაოს შესრულების პროცესში და ახორციელებს კონტროლს მათ შესრულებაზე;
2. მომსახურების პროცესში სამუშაოს უშუალო შემსრულებლების მიერ. შემუშავების სტადიაზე დოკუმენტების შემუშავებელი, ანალიზის განმახორციელებელი, შემოწმებელი, შემთანხმებელი და გადამხედველი პერსონალის მიერ;
3. მომსახურების შესრულების დროს, სამუშაოს შესრულების შემოწმებელი პირების მიერ;
4. ხარისხის შიდა შემოწმების ჩამტარებელი აუდიტორების მიერ.

9. საქმიანობის შეფასება

9.1. მონიტორინგი, გაზომვები, ანალიზი და შეფასება

9.1.1 ზოგადი დებულებები

შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლის საქმიანობაში, გეგმავს და ნერგავს მონიტორინგის, გაზომვის, ანალიზისა და შეფასების სხვადასხვა ფორმებსა და მეთოდებს, რათა მუდმივად დარწმუნებული იყოს იმაში, რომ:

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

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

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

9.1.2 მომხმარებლების კმაყოფილება

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

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

9.1.3 ანალიზი და შეფასება

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

1. პროცესების შესაბამისობა;
 2. მომხმარებლების კმაყოფილება;
 3. ხარისხის შიდა შემოწმების შედეგები;
 4. ხმს შედეგიანობა;
 5. დაგეგმარების შედეგიანობა;
 6. რისკების მიმართებაში ჩატარებული ღონისძიებების შედეგები;
 7. გარე მომსახურების შედეგიანობა;
 8. ხმს გაუმჯობესების მოთხოვნილება.
2. მონაცემების ანალიზი და შეფასება ხორციელდება ნდ№2-020101-04 – „ხმს ანალიზის ჩატარების პროცედურის“ შესაბამისად შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლის ხარისხის ხელმძღვანელის მიერ;
3. ანალიზის შედეგები ფორმდება ანგარიშის სახით და იგზავნება შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლის დირექტორთან;
 4. მონაცემთა ანალიზის შედეგები წარმოადგენს ობიექტს დაგეგმვის, რესურსების გამოყოფის, კადრების მომზადების/როტაციის დროს და საწყისი მონაცემების პრიორიტეტების დასადგენად შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლის საქმიანობის მუდმივი გაუმჯობესებისათვის.



9.2. შიდა აუდიტი

1. შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლის ადმინისტრაცია ამტკიცებს და უზრუნველყოფს შიდა აუდიტის (თვითშეფასების) ჩატარების პროცესის დაწესებას. პროცესი განსაზღვრავს დაგეგმილი და დოკუმენტალურად დამტკიცებული შიდა შემოწმების ჩატარების პერიოდულობას. ხარისხის შიდა შემოწმების მოცულობა ვრცელდება ყველა პროცესზე. ამავე დროს, შიდა შემოწმების მომზადებისა და ჩატარების დროს, განსაკუთრებული ყურადღება ექცევა ფუნდამენტურ პროცესებს. შემოწმების მიზნები:
 1. შემოწმებები ტარდება ხმს-ის ეფექტურობის განსაზღვრის მიზნით და იმაში დასარწმუნებლად, რომ მოქმედებები მიმართულია ხარისხზე და ამ მოქმედებებით მიღებული შედეგები აკმაყოფილებს:
 - წინამდებარე ხარისხის სახელმძღვანელოსა და ხმს-ის სხვა დოკუმენტების მოთხოვნებს;
 - მოქმედ პროცედურებს, დებულებებს და ინსტრუქციებს;
 - დაგეგმილ ღონისძიებებს;
 - საერთაშორისო სტანდარტის ISO 9001:2015 მოთხოვნებს;
 - ეფექტურად დაწერულია და შენარჩუნებულია მუშა მდგომარეობაში.
 2. ხარისხის შიდა შემოწმების ჩატარების პროცესი უზრუნველყოფს ხმს-ის ძლიერი და სუსტი მხარეების, მათ შორის რისკების, შეფასებას. ხარისხის შიდა შემოწმება წარმოადგენს მენეჯმენტის ერთ ერთ საშუალებას ამა თუ იმ თანამშრომლის საქმიანობის შესაფასებლად, შესაბამისობის/შეუსაბამობის ობიექტური მტკიცებულებების მოპოვების მიზნით;
 3. შიდა შემოწმებების შედეგების მიხედვით შემდგომი მოქმედებები უნდა ადასტურებდეს გამოვლენილი შეუსაბამობების თანხმად მიღებული მაკორექტირებელი ქმედებების დაწესებას და ეფექტურობას;
 4. ხარისხის შიდა შემოწმების შედეგები წარმოადგენს, ხმს-ის ანალიზისთვის საწყის მონაცემებს.
2. ხარისხის შიდა შემოწმების პროცესი განსაზღვრება ნდ№2-020101-03 - „ხარისხის შიდა შემოწმების ჩატარების პროცესის პროცედურით“ და ნდ№2-030101-03 განათლების ხარისხის მართვის და უზრუნველყოფის სისტემის მარეგულირებელი წესით“.

9.3 მენეჯმენტის მიმოხილვა

9.3.1 ზოგადი დებულებები

ხმს ანალიზი ტარდება გაფართოებულ პედაგოგიური საბჭოს სხდომაზე, იმაში დასარწმუნებლად, რომ ხმს-ის მუშაობა ეფექტური და შენარჩუნებულია შემდეგი მოთხოვნების შესაბამისად:

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

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

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

9.3.2 მენეჯმენტის მიმოხილვის შემავალი მონაცემები

ანალიზის ჩატარების დროს:

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

ხელმძღვანელობის მიერ ჩატარებული შეკრებები ფორმდება ოქმის სახით.

9.3.3 მენეჯმენტის მიმოხილვის გამომავალი მონაცემები

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



10. გაუმჯობესება

10.1. ზოგადი დებულება

შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლის ხელმძღვანელობა რეგულარულად ნერგავს აუცილებელ ქმედებებს, რათა გაუმჯობესოს და დააკმაყოფილოს შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლის მომხმარებლები და გაზარდოს მათი კმაყოფილება. პროცესი მოიცავს შემდეგ მონაცემებს: არსებული და მომავალი მოთხოვნების და მოლოდინების მომსახურების გაუმჯობესებას; არასასურველი შედეგების გაუმჯობესებას; ხმს გაუმჯობესებას.

10.2 შეუსაბამობა და მაკორექტირებელი ღონისძიება

შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლის ადმინისტრაცია ადგენს და ამტკიცებს მაკორექტირებელი ქმედებების დანერგვის პროცესს. პროცესის მიზანია - პროცესის მსვლელობისას პოტენციური შეუსაბამობების დადგენა და ამ შეუსაბამობების შემდგომი წარმოქმნის თავიდან აცილება.

მაკორექტირებელი ქმედებების დანერგვისა და მართვის პროცესი დადგენილია შემდეგ ნორმატიულ დოკუმენტებში:

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

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

10.3. მუდმივი გაუმჯობესება

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

შპს მახინჯაურის საზღვაო სკოლის ადმინისტრაცია განიხილავს მუდმივ გაუმჯობესებას როგორც პროცესს, მიმართულს დადგენილი ყველა პროცესის სრულყოფისკენ, პოლიტიკის, მიზნებისა და ამოცანების მიღწევისთვის, ხმს-ის შედეგიანობის გაზრდისთვის და რისკების შემცირებისაკენ.

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

11. კონფიდენციალურობა

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