კარგი პრაქტიკის დასახელება:	პროცესის ჩარჩოს განსაზღვრა და დაგეგმვა

EFQM კრიტერიუმი	შედეგები
EFQM კრიტერიუმის ნაწილი	*ბიზნეს შედეგები*
შექმნილია	მიდგომა გამოიყენება თანამედროვე მენეჯმენტში მსოფლიო მასშტაბით. პროექტი შექმნილია, საქართველოს ბიზნესის აკადემია-SBA-ის მიერ „EFQM-ის გზით სრულყოფისკენ ორიენტირებული განვითრების“ პროექტის ფარგლებში.
კონტაქტი	საქართველოს ბიზნესის აკადემია-SBA - ქ. თბილისი, 0114, რუსთავის გზატკეცილი 18-22; info@sba.edu.ge; ტელ.: (032) 240–33–40
შედეგები	აღწერილი მიდგომის გამოყენებით შესაძლებელია საკუთარი დაწესებულების ბიზნესპროცესების იდენტიფიცირება და მისი გრაფიკული ვიზუალიზაცია. იძლევა ორგანიზაციის პროცესების არსისა და მნიშვნელობის ანალიზის შესაძლებლობას, ქმნის პროცესების ერთიან სისტემას. მიდგომის სარგებლიანობა მდგომარეობს შემდეგში: განსაზღვრება დაწესებულების ბიზნესპროცესები (როგორც ძირითადი და დამხმარე, ისე მენეჯმენტის) და მომხმარებელი. რუკა იძლევა ვიზუალურ გამოსახულებას პროცესებისა და შედეგების მიმართებაზე; ასევე, შიდა პროცესების ეფექტური მართვის შესაძლებლობას, რაც მენეჯმენტის ხარისხისა და პროცესების მენეჯმენტის სისტემის გაუმჯობესების, ჰარმონზაციის საფუძველს ქმნის. მიდგომის შედეგები: - იდენტიფიცირებულია ბიზნესპროცესები და პასუხისმგებლობები; - პროცესების მენეჯმენტის სისტემის დანერგვისათვის საფუძვლის მომზადება, პროცესების რუკის შემუშავება; - განსაზღვრულია ხარისხის საერთაშორისო სტანდარტების მოთხოვნებთან დაწესებულების პროცესების შესაბამისობის მაჩვენებელი; - კლიენტზე და შედეგზე ორიენტირებულობის გაზრდის შესაძლებლობა; - შიდა სტრუქტურული ცვლილებებისა და ინოვაციებისას, გადაწყვეტილების მიღებისას მეტი მოქნილობის შესაძლებლობა; - პროცესების გონივრული კავშირი და გამჭვირვალობა. მიდგომა იძლევა რეალურ შესაძლებლობას მართვის, ხარისხის ეფექტურობის გაუმჯობესებისა.
მიდგომა	აღწერილი მიდგომის გამოყენებით შესაძლებელია ხარისხის საერთაშორისო სტანდარტებთან დაწესებულების არსებული პროცესების შესაბამისობის განსაზღვრა და პროცესების რუკის/პროცესების მენეჯმენტის სისტემის შემუშვება; სხვადასხვა სირთულის ამოცანების გადაწყვეტის ვიუალიზაცია.

SAMPLE

	პროცესის განხორციელება განსაკუთრებულ მატერიალურ რესურსებს არ მოითხოვს, გარდა საერთაშორისო სტანდარტებთან წვდომისა.
განხორციელება	დაწესებულების პროცესებისა და საერთაშორისო სტანდარტების ანალიზის, ასევე შემუშავებული რუკის საფუძველზე, განისაზღვრა ხარისხის საერთაშორისო სტანდარტების მოთხოვნების დაკმაყოფილებისთვის აუცილებელი დასანერგი პროცესები, ღონისძიებები. პროექტის განხორციელებაში ჩართული იყვნენ: დაწესებულების ხარისხის სისტემაზე პასუხისმგებელი პირი/პირები. აღნიშნული მიდგომის გამოიყენება შესაძლებელია ნებისმიერი საგანმანათლებლო დაწესებულებისთვის, საკუთარი სტრუქტურისა და ბიზნესპროცესების გათვალისწინებით.
შეფასება და დახვეწა	შეფასების საფუძველზე გამოიკვეთა ხარისიხის სისტემის გასაუმჯობესებელი ან სრულყოფის კონკრეტული მექანიზმები და პროცედურები. მიდგომის მაჩვენებლები შეფასდა: - EFQM-ის თვითშეფასებისა და ვალიდაციის პროცესებისას; - პროექტის განხორციელებისას (სტანდარტებთან შესაბამისობის ანალიზისას). მიდგომის დახვეწა სისტემატურად განხორციელდება მენეჯმენტის ყოველწლიური ანალიზის/თვითშეფასებისას და შიდა აუდიტის განხორციელებისას.
რისკები, მინიშნებები და რეკომენდაციები.	მიდგომის განხორციელებისთვის, რისკს წარმოადგენს სუბიქტური მიდგომები, კვალიფიცირებული პერსონალის არყოლა. მიდგომის განხორციელებისას სასურველია ბიზნეს-პროცესების შეფასება და იდენტიფიცირება მოხდეს ხარისხის საერთაშორისო სტანდარტებით (ISO 9001:2008, ISO 29 990:2010) დადგენილ პროცედურებთან/მოთხოვნებთან, რაც იძლევა შესაძლებლობას განხილული იქნას ბიზნეს პროცესების ნაკლოვანება-ეფექტურობის ხარისხი, შემუშავდეს და დაინერგოს სტანდარტული პროცედურები და პროცესები. რაც იძლევა შესაძლებლობას, საერთაშორისო მოთხოვნების გათვალისწინებით, შემუშავდეს ბიზნესპროცესებთან მიმართებაში, ხარისხის შიდა სტანდარტები.
დაკავშირებული დოკუმენტები	ფაილები: - SBA პროცესების საერთაშორისო სტანდარტების (ISO29990:2010; ISO 9001:2008) მოთხოვნებთან შესაბამისობის სქემა; - საქართველოს ბიზნესის აკადემია-SBA-ის პროცესების ჩარჩო.

SAMPLE