კარგი პრაქტიკის დასახელება:	**მომხმარებელთან დაკავშირებული პროცესების იდენტიფიცირება**

EFQM კრიტერიუმი	***ორგანიზაციის პროცესების დაგეგმვა***
EFQM კრიტერიუმის ნაწილი	***პროცესების დაგეგმვა და შემუშავება, დაინტერესებული მხარეებისთვის არსებული პროცესების ოპტიმიზაციის მიზნით***
შექმნილია	პროექტი შექმნილია, შპს „საქართველოს ბიზნესის აკადემია-SBA-ის“, შპს „საზოგადოებრივი კოლეჯი გეორგიას“, შპს „ბათუმის საზოგადოებრივი აკადემია BPA–ის“ მიერ „EFQM-ის გზით სრულყოფისკენ ორიენტირებული განვითრების“ პროექტის ფარგლებში.
კონტაქტი	■ საქართველოს ბიზნესის აკადემია-SBA - ქ. თბილისი 0114, ■ რუსთავის გზატკეცილი 18-22, ელ-ფოსტა: info@sba.edu.ge ტელ.: (032) 240–33–40 ■ საზოგადოებრივი კოლეჯი გეორგია – ქ. თბილისი, 0192, თ. ერისთავის ქ. ელ-ფოსტა: goga@colgeo.edu.ge ტელ: (+995 32) 698-629, (+995 93) 328-317 ■ ბათუმის საზოგადოებრივი აკადემია BPA – ქ. ბათუმი, გრიბოედოვის N67, ელ-ფოსტა:info@bpa.ge ტელ: 0422 22-71-63
შედეგები	პროექტი იძლევა მომხმარებელთა, მათი საჭიროებების ერთობლივი კვლევისა და იდენტიფიცირების (არსებული, პოტენციური), შესაძლებლობას; საუკეთესო საშუალებაა თვითშეფასებისა და გამოცდილების ურთიერთგაზიარებისა. ასევე იძლევა, საკუთარი საქმიანობის მაჩვენებლების გაუმჯობესებისთვის აუცილებელ ინფორმაციას და პრობლემ(ებ)ის ერთობლივი გადაჭრის შესაძლებლობებს. აღნიშნული მიდგომა იძლევა: - დროის მოკლე მონაკვეთში მომხარებელთა ფართო არეალის კვლევის შესაძლებლობლობას. - დროის მოკლე მონაკვეთში სხვადასხვა რეგიონსა და ტიპის მომხმარებელთა საჭიროებებისა და მათთან დაკავშირებული პროცესებისა და პროცედურების შესახებ მონაცემების/ინფორმაციის მოძიებას. - სხვა დაწესებულებების მიდგომების, შეხედულებების, პრაქტიკის გაზიარების შესაძლებლობას. მიდგომის შედეგები: ■ თვითშეფასების დამატებითი ინსტრუმენტი; ■ მომხმარებელთა ფართო არეალის კვლევა; ■ სხვათა გამოცდილების გაზიარება; ■ პროცედურების, პროცესების მართვის გაუმჯობესების ალტერნატიული შესაძლებლობები; ■ პროცესების მართვის მექანიზმების/დოკუმენტების ერთობლივი პროცედურების შემუშვება, რაც გამორიცხავს პლაგიატიზმს. მიდგომა იძლევა ხარისხის ეფექტურობის გაუმჯობესების რეალურ

SAMPLE

	შესაძლებლობას. ასევე, საუკეთესო ხელშემწყობი ფაქტორია ურთიერთთანამშრომლობის და ჯანსაღი კონკურენციისა.
მიდგომა	აღწერილი მიდგომის გამოყენებით შესაძლებელია დროის მოკლე მონაკვეთში მომხმარებელთა სხვადასხვა სპექტრისა და კვლევის ფართო არეალის მოცვა. პროცესის განხორციელებისთვის საჭიროა მიზნობრივი ანკეტა–კითხვარების შემუშავება ან სტრუქტურირებული ინტერვიუს განხორციელება მომხმარებლებთან/სტუდენტებთან და დაწესებულებებთან/დამსაქმებელთან. პროცესში ჩართული უნდა იყოს მომხმარებელი, ანკეტირება/ინტერვიურების განხორციელებაზე პასუხისმგებელი პირი დაწესებულების მხრიდან, ერთობლივი სამუშაო გუნდი, გამოკითხვის შედეგების, მიღებული ინფორმაციის ანალიზისთვის. პროცესის განხორციელება განსაკუთრებულ მატერიალურ რესურსებს არ მოითხოვს.
განხორციელება	შემუშავებული ანკეტის საფუძველზე განხორციელებული გამოკითხვის/ინტერვიუს ანალიზის შედეგები, დაწესებულებების მიერ საკუთარი პრცედურების/პროცესების იდენტიფიცირების შედეგები გადაეგზავნა სამუშაო ჯგუფს ანალიზისთვის. ანალიზის შედეგები ანგარიშის სახით დაეგზავნა დაწესებულებებს. პროექტის განხორციელებაში ჩართული იყვნენ: დაწესებულების ხარისხის მართვის სამსახურის წარმომადგენლები. სტუდენტები, ანკეტირება/ინტერვიურების განხორციელებაზე პასუხისმგებელი პირი/პირები. აღნიშნული მიდგომის გამოიყენება შესაძლებელია ნებისმიერი საგანმანათლებლო დაწესებულებისთვის.
შეფასება და დახვეწა	მიდგომამ უზრუნველყო მომხმარებელთა საჭიროების, მათთან დაკავშირებული პროცესებისა და პროცედურების იდენტიფიცირება კოლეჯებში. მომხმარებელთა საჭიროებისათვის პროცესებისა და პროცედურების არსებული მიდგომების მოძიება, საჭიროებების განსაზღვრა და კოლეჯების მიერ ერთობლივი მიდგომების დასახვა. მიდგომის მაჩვენებლები შეფასდა: - EFQM-ის თვითშეფასებისა და ვალიდაციის პროცესებისას; - პროექტის განხორციელებისას; - პერსონალისა და სტუდენტების მიერ მიდგომის დანერგვისას; - ადმინისტრაციული პერსონალის მიერ. მიდგომის დახვეწა განხორციელდება დაწესებულებების მენეჯმენტის ყოველწლიური ანალიზის/თვითშეფასების/ გამოკითხვის განხორციელებისას.
რისკები, მინიშნებები და რეკომენდაციები.	მიდგომის განხორციელებისთვის, რისკს წარმოადგენს დაწესებულების მხრიდან ურთიერთთანამშრომლობის მზაობის/სურვილის არ ქონა.
დაკავშირებული დოკუმენტები	ფაილები: - ანკეტა-კითხვარი

SAMPLE