კარგი პრაქტიკის დასახელება:	**პერსონალისგან უკუგების მექანიზმის გაუმჯობესება**

EFQM კრიტერიუმი	**შედეგები**
EFQM კრიტერიუმის ნაწილი	***ადამიანები***
შექმნილია	მიდგომა გამოიყენება თანამედროვე მენეჯმენტში მსოფლიო მასშტაბით. პროექტი შექმნილია, საქართველოს ბიზნესის აკადემია-SBA-ის მიერ „EFQM-ის გზით სრულყოფისკენ ორიენტირებული განვითარების“ პროექტის ფარგლებში.
კონტაქტი	საქართველოს ბიზნესის აკადემია-SBA - ქ. თბილისი, 0114, რუსთავის გზატკეცილი 18-22; info@sba.edu.ge; ტელ.: (032) 240–33–40
შედეგები	პროექტის ფარგლებში შემუშავდა პერსონალის/მომხმარებლის უკუგების ეფექტური მექანიზმები: პერსონალის ანკეტირება და წინადადებების ყუთი. აღწერილი მიდგომის გამოყენებით შესაძლებელია დაწესებულების პერსონალისგან ეფექტური უკუგება, მისი კმაყოფილებისა და საჭიროებების დადგენის მიზნით, ასევე ახალი ინიციატივების, შენიშვნების ანონიმურად მიღება. აღნიშნული მიდგომა იძლევა პერსონალისგან/მომხმარებლისგან მაქსიმალურად ღია, დაუფარავი ინფორმაციის მიღებისა და შეფასების შესაძლებლობას. ხოლო მიღებული შედეგების ანალიზი - პერსონალის/მომხმარებლის კმაყოფილების ზრდისა და შიდა პროცესების ეფექტური მართვის შესაძლებლობას. მიდგომის სარგებლიანობა მდგომარეობს შემდეგში: გამოკითხვის ანონიმურობა განაპირობებს ღია ინფორმაციის მოპოვების შესაძლებლობას, პერსონალის საჭიროებების გამოსავლენად. მიდგომა უზრუნველყოფს მენეჯმენტის მხრიდან, გადაწყვეტილების სუბიექტურობის მინიმუმამდე დაყვანას და მირებულ გადაწყვეტილებაზე პერსონალს შორის პასუხისმგებლობის თანაბარი გადანაწილებას. მიდგომის შედეგები: ■ პერსონალისგან უკუგების მექანიზმის გაუმჯობესება, ანონიმური, მარტივი კომუნიკაციის მეთოდის დანერგვა; ■ დაწესებულებაში მიმდინარე პროცესებისა და პერსონალთან დაკავშირებულ საკითხებზე ობიექტური შეფასებისა და შედეგების მიღწევა; ■ კორპორატიული პოლიტიკის ადეკვატური შეფასება; ■ პერსონალის მოტივაციის სისტემის მექანიზმების განსაზღვრა; ■ პერსონალის/მომხმარებლის კმაყოფილების გაზრდის შესაძლებლობა; ■ ახალი ინიციატივების ზრდა; ■ გუნდური მუშაობის ხელშეწყობა. მიდგომა იძლევა რეალურ შესაძლებლობას გუნდური მართვის, ხარისხის ეფექტურობის გაუმჯობესებისა.
მიდგომა	აღწერილი მიდგომის გამოყენებით შესაძლებელია დროის მოკლე

SAMPLE

	მონაკვეთში პერსონალის კმაყოფილებისა და მათი მოტივირების ფაქტორების კვლევა. მიდგომა ასევე უზრუნველყოფს დაწესებულების პროცესებში პერსონალისა და მომხმარებლის/სტუდენტების ჩართულობის გაზრდას და მოტივაციის სისტემისა და მექანიზმების განსაზღვრას. პროცესის განხორციელება განსაკუთრებულ მატერიალურ რესურსებს არ მოითხოვს.
განხორციელება	შემუშავებული ანკეტის საფუძველზე განხორციელებული გამოკითხვის შედეგების ანალიზისა და შემოსული წინადადებების დოკუმენტირება. გამოკითხვის შედეგებისა და ინიცირებული წინადადებების/შენიშვნების ანალიზის საფუძველზე ობიექტური მიდგომებისა და მოტივირების მექანიზმების განსაზღვრა, რაც ხორცილედება მენეჯმენტისა და პერსონალის მიერ ერთობლივ შეხვედრებზე. პროექტის განხორციელებაში ჩართული იყვნენ: დაწესებულების ადმინისტრაციული და აკადემიური პერსონალი, სტუდენტები, ხარისხის სისტემაზე პასუხისმგებელი პირი/პირები. აღნიშნული მიდგომის გამოიყენება შესაძლებელია ნებისმიერი საგანმანათლებლო დაწესებულებისთვის.
შეფასება და დახვეწა	მიდგომამ უზრუნველყო პერსონალის მაქსიმალური გახსნილობა, გამოკვეთა პერსონალის კმაყოფილების დონე და საჭიროებები, ასევე დაწესებულების მართვის გასაუმჯობესებელი და სრულყოფის კონკრეტული წინადადებები. მიდგომის მაჩვენებლები შეფასდა: - EFQM-ის თვითშეფასებისა და ვალიდაციის პროცესებისას; - პროექტის განხორციელებისას; - პერსონალისა და სტუდენტები/მომხმარებლის მიერ მიდგომის დანერგვისას. მიდგომის დახვეწა სისტემატურად განხორციელდება მენეჯმენტის ყოველწლიური ანალიზის/თვითშეფასების/გამოკითხვის განხორციელებისას.
რისკები, მინიშნებები და რეკომენდაციები.	მიდგომის განხორციელებისთვის, რისკს წარმოადგენს სუბიქტური ან არაგულწრფელი მიდგომები/შეფასებები.
დაკავშირებული დოკუმენტები	ფაილები: - ანკეტა-კითხვარი - წინადადებების ყუთის მართვის პროცედურა

SAMPLE