

ოფისის მენეჯერი

**პროფესიული სტანდარტი**

**სსიპ** –**განათლების ხარისხის განვითარების ეროვნული ცენტრი**

**2016 წელი**

1. **დასახელება (ქართულად):** ოფისის მენეჯერი
2. **დასახელება (ინგლისურად):** Office Manager
3. **პროფესიული სტანდარტის სარეგისტრაციო ნომერი:**
4. **პროფესიული სტანდარტის შესაბამისი კოდი „დასაქმების საერთაშორისო სტანდარტული კლასიფიკატორის“ (ISCO-08) მიხედვით:** 3341
5. **დასაქმების სფეროს აღწერა:**

ოფისის მენეჯერი ორიენტირებულია ადმინისტრაციული პროცედურების წარმოებაზე, გულისხმობს ორგანიზაცია-დაწესებულებებში საოფისე მომსახურებას, ადმინისტრაციული საქმისწარმოების (დოკუმენტების მიმოქცევა და ტექნიკური უზრუნველყოფა, დაარქივება და სხვ.), პერსონალის საქმიანობისა და შეხვედრების ორგანიზებას, საქმიან მიმოწერას, ხელმძღვანელის დახმარებას, პროტოკოლით დადგენილი ნორმების დაცვას.

1. **სამუშაო გარემო და დასაქმების შესაძლებლობები:**

ოფისის მენეჯერის სამუშაო გარემოს წარმოადგენს ოფისი.

ოფისის მენეჯერი საქმდება საჯარო და კერძო დაწესებულებებში ოფისის მენეჯერად, ხელმძღვანელის თანაშემწედ, ორგანიზაციის შესაბამისი ადმინისტრაციული სტრუქტურული ერთეულის სპეციალისტად.

1. **აუცილებელი პროფესიული მოთხოვნები:**

კანონმდებლობით არ არის დადგენილი

1. **პროფესიული მოვალეობები და ამოცანები:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | **პროფესიული მოვალეობა** | **პროფესიული ამოცანა** |
| **1.** | **საოფისე და ადმინისტრაციული მომსახურება** | * 1. უზრუნველყოფს ოფისის სამუშაო გარემოს მოწყობას
	2. იცავს შრომის უსაფრთხოებისა და ჰიგიენის წესებს
	3. ორგანიზებას უწევს სტუმრის/მოქალაქეების მიღებას
	4. უზრუნველყოფს ხელმძღვანელის პირადი შეხვედრების ორგანიზებას
	5. უზრუნველყოფს ხელმძღვანელის დავალებების შესრულებას
	6. ორგანიზებას უწევს ხელმძღვანელის/პერსონალის საქმიან ვიზიტებს/ მივლინებებს
	7. მონაწილეობს ორგანიზაციის საქმიანობის დაგეგმვაში
	8. მართავს საოფისე და სამეურნეო საქონლის მარაგს
	9. უზრუნველყოფს კომუნიკაციას საქონლის ან/და მომსახურების მომწოდებელთან
	10. მონაწილეობს საოფისე-სამეურნეო საქონლისა და მარაგების ინვენტარიზაციაში
	11. უზრუნველყოფს საინვენტარიზაციო და პირველადი საბუღალტრო დოკუმენტების წარმოებას
	12. იცავს ეთიკისა და ეტიკეტის ნორმებს
 |
| **2.** | **საქმისწარმოების ორგანიზება** | * 1. უზრუნველყოფს დოკუმენტბრუნვის (კორესპონდენციის) ორგანიზებას
	2. უზრუნველყოფს მმართველობითი საქმიანობის დოკუმენტირებას
	3. ადგენს დოკუმენტების (საინფორმაციო, საწესდებო, სორგანიზაციო, მმართველობითი) პროექტებს
	4. გასცემს ცნობებს დოკუმენტებიდან
	5. აკონტროლებს დოკუმენტების შესრულების ვადებსა და ხარისხს
	6. ამზადებს დოკუმენტებს საარქივო შენახვისთვის
	7. ადგენს უნიფიცირებული დოკუმენტების ტაბელს
 |
| **3.** | **შეხვედრების ორგანიზება** | * 1. გეგმავს სხვადასხვა ტიპის შეხვედრებს
	2. ამზადებს შეხვედრებისათვის საჭირო დოკუმენტებს
	3. ამზადებს შეხვედრების შესახებ ანგარიშებს/ოქმებს
	4. უზრუნველყოფს ინფორმაციის საჯაროობას შეხვედრების შესახებ
	5. უზრუნველყოფს საპროტოკოლო მომსახურებას
 |
| **4.** | **ბიუჯეტირება** | 4.1. ახდენს ოფისის ყოველთვიური ხარჯების გაწერას4.2. გეგმავს მომავალი წლის ადმინისტრაციული ხარჯების ბიუჯეტს4.3. მონაწილეობს ორგანიზაციის წლიური ბიუჯეტის შედგენაში4.4. ადგენს ბიუჯეტს პროექტების ფარგლებში |
| **5.**  | **პერსონალის საქმიანობის ორგანიზება** | 5.1. კოორდინაციას უწევს ტექნიკური პერსონალის საქმიანობას5.2. უზრუნველყოფს ახალი თანამშრომლის სწავლებას/სწავლების ორგანიზებას5.3. უზრუნველყოფს პერსონალის შერჩევა-შეფასების ორგანიზებას5.4. აწარმოებს პერსონალთან დაკავშირებულ დოკუმენტაციას |
| **6.**  | **პროფესიულ განვითარებაზე ზრუნვა** | 6.1. ეცნობა სფეროს თანამედროვე ტექნოლოგიურ სიახლეებს და დარგობრივ ლიტერატურას6.2. ეცნობა ნორმატიულ და საქმიანობის მარეგულირებელ აქტებს6.3. გეგმავს საკუთარ პროფესიულ განვითარებას |

1. **პიროვნული თვისებები:**
* ორგანიზებული
* კომუნიკაბელური
* პასუხისმგებლობიანი
1. **მატერიალური რესურსი:**

**ა) ინვენტარი, აღჭურვილობა:**

**საოფისე ტექნიკა:** კომპიუტერი (საოფისე პროგრამებით), ტელეფონი, ციფრული კამერა, აუდიო და ვიდეოაპარატურა, ფოტოაპარატი, სკანერი/ფაქსი, ასლგადამღები, პროექტორი, ფლიპჩარტი (A3 ფორმატის ფურცელი), თეთრი/ბორდმარკერის დაფა, ფაილის კარადები, სატელეფონო ცნობარები, გამომთვლელი მანქანა.

ბ) მასალა, ნედლეული:

მარკერები, ჩასანიშნი ბარათები, ჟურნალები.

1. **სამომავლო ტენდენციები:**
* უცხოური ენებისადმი მოთხოვნის გაზრდა გლობალიზაციის პირობებში
* ტექნოლოგიის განვითარება
* ფუნქციებისა და პასუხისმგებლობების გაზრდა
1. **პროფესიული ცოდნა და უნარები:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | **მოვალეობა** | **პროფესიული ცოდნა** | **პროფესიული უნარები** |
| **1.** | **საოფისე და ადმინისტრაციული მომსახურება** | **იცის:*** ეთიკის ნორმები
* სტუმართან/მოქალაქესთან ურთიერთობის წესები
* დაწესებულების სტრუქტურა და თანამშრომლების მოვალეობები
* შრომის უსაფრთხოების წესები
* დროის მართვის მეთოდები
* რესპონდენტთან ურთიერთობის წესები
* სატელეფონო ზარზე პასუხის წესები
* უცხოური ენა
* სახელმწიფო ენა
* ინფორმაციის დამუშავების წესები
* საოფისე მარაგების აღრიცხვის, მართვისა და კონტროლის მეთოდები
* მატერიალურ-ტექნიკური საშუალებების მახასიათებლები
* დაწესებულების სხვადასხვა საქმიანობისათვის აუცილებელი მატერიალურ-ტექნიკური საშუალებები
* ინვენტარიზაცია და მისი სახეები
* ინვენტარიზაციის ჩატარების საერთო წესები
* მივლინების ორგანიზებისა და სამივლინებო დოკუმენტების სახეები და მათი წარმოების წესები
* დაჯავშნის მეთოდები (სასტუმრო, სამგზავრო ბილეთები და სხვ.)
* საზღვარგარეთ გასამგზავრებლად საჭირო დოკუმენტაციის მომზადების წესები
* შეხვედრების დაგეგმვის წესი
* თანამედროვე ოფისი, მისი მოწყობის ტექნოლოგიები
* მართვის არსი, მისი მთავარი ასპექტები
* ადამიანური რესურსების მართვის ძირითადი პრინციპები
 | **შეუძლია:*** ვერბალური და წერითი კომუნიკაცია
* სიტუაციის ადეკვატურად შეფასება და მასზე რეაგირება
* სტრატეგიული პრიორიტეტების მართებულად განსაზღვრა
* სტუმრისაგან/მოქალაქისგან ინფორმაციის მიღება
* სტუმარისთვის/მოქალაქისთვის დახმარების გაწევა
* მოქალაქეებისათვის შესაბამისი ახსნა-განმარტების მიცემა ან დახმარებისათვის კომპეტენტურ პირთან გადამისამართება
* სატელეფონო საუბრების წარმართვა
* ელექტრონული მიმოწერის წარმოება
* უსაფრთხოების წესების დაცვა საკუთარი კომპეტენციისა და შექმნილი სიტუაციის შესაბამისად
* უსაფრთხოების წესების დარღვევის შემთხვევაში დროულად და ადეკვატურად რეაგირება
* სამუშაო დროის ორგანიზაცია შინაგანაწესისა და დაკისრებული მოვალეობების შესაბამისად
* მიღებული დავალებების პრიორიტეტულობის განსაზღვრა
* დავალებებს შორის სამუშაო დროის ეფექტიანად განაწილება
* მიღებული დავალებების კლასიფიკაცია/ განაწილება/შესრულების მონიტორინგი
* მიღებული ინფორმაციის დამუშავება/ რეაგირება
* კონკრეტული ამოცანისათვის საჭირო მატერიალურ-ტექნიკური საშუალებების განსაზღვრა
* მატერიალურ-ტექნიკური საშუალებების იდენტიფიცირება
* ოფისის შეუფერხებლად მუშაობის კონტროლი
* საოფისე მარაგების შეკვეთის შესრულების დროის განსაზღვრა
* ეფექტური კომუნიკაცია საქონლის ან/და მომსახურების მომწოდებელთან
* ინვენტარიზაციის პროცესში მონაწილეობა/ორგანიზება და შედეგების გაფორმება
* მივლინების დაგეგმვა
* სამივლინებო დოკუმენტების (განცხადება მივლინების შესახებ, ბრძანება მივლინების შესახებ, მივლინების ფურცელი, მივლინების მოწმობა, სამივლინებო ანგარიშგება) შედგენა-წარმოება
* საზღვარგარეთ გასამგზავრებელად საჭირო დოკუმენტაციის მომზადების უზრუნველყოფა
 |
| **2.** | **საქმისწარმოების ორგანიზება** | **იცის:*** დოკუმენტბრუნვის უზრუნველყოფის წესები
* შემოსული და გასაგზავნი კორესპონდენციის დამუშავების წესი
* კორესპონდენციის რეგისტრაციის წესი და სახეები
* კორესპონდენციის ინდექსირება-აღრიცხვის წესი
* კორესპონდენციის შემაჯამებელი აღრიცხვის ანგარიშის მომზადების წესი
* ელექტრონული კორესპონდენციის წარმოების წესი
* დოკუმენტების სახეობები
* განკარგულებითი, საორგანიზაციო და საინფორმაციო დოკუმენტების ტექსტების სტრუქტურა და მათი შედგენისადმი წაყენებული მოთხოვნები
* მართლწერის წესები
* აუცილებელი და დამატებითი რეკვიზიტები და მათი გაფორმების წესები
* განკარგულებითი, საორგანიზაციო და საინფორმაციო დოკუმენტის გაფორმების მოთხოვნები
* დოკუმენტების ბლანკების სახეობები და მათი რეკვიზიტები
* დოკუმენტის შესრულების კონტროლის პროცედურა და მექანიზმები
* დოკუმენტის შესრულების ვადების შეცვლის ან გაუქმების პროცედურა
* კონტროლს დაქვემდებარებული დოკუმენტების ბაზის სისტემატიზაციის წესი
* დოკუმენტების შენახვის ვადის განმსაზღვრელი რეგულაციები
* დოკუმენტების შენახვის ვადების გამოთვლის წესი
* ნომენკლატურის შემუშავების პროცედურა
* დოკუმენტების საქმეებად ფორმირების წესი
* საქმეების გაფორმების წესი
* დოკუმენტების შემფასებელი ექსპერტიზის ჩატარების წესი
* გასანადგურებლად გამოსაყოფ დოკუმენტებზე აქტის შედგენა-გაფორმების წესი და პროცედურა
* საქმეთა ჩანაწერების შედგენის წესი და პროცედურა
* დოკუმენტების დაწესებულების არქივში გადაცემის პროცედურა
* ინფორმაციის სახეობები
* ინფორმაციის საკანონმდებლო შეზღუდვები
* ცნობის მომზადების წესი
* საჯარო ინფორმაციის გაცემის წესი და პროცედურა
* პერსონალური და კომერციული ინფორმაციის გაცემის წესი და პროცედურა
* დოკუმენტების ტაბელის შედგენისა და წარმოების წესები
 | **შეუძლია:*** ორგანიზაციის დოკუმენტბრუნვის უზრუნველყოფა
* შემოსული და გასაგზავნი კორესპონდენციის დამუშავება
* კორესპონდენციის რეგისტრაცია (ელექტრონულ/მატერიალურ მატარებელზე) და ინდექსირება
* დოკუმენტების სარეგისტრაციო ფორმების შემუშავება
* დოკუმენტების აღრიცხვა
* დოკუმენტების სახეობების ჩამოთვლა
* განკარგულებითი, საორგანიზაციო, საინფორმაციო დოკუმენტის შედგენა
* განკარგულებითი, საორგანიზაციო და საინფორმაციო დოკუმენტების ტექსტების სტრუქტურულად გამართვა
* დოკუმენტების ტექსტების შედგენის დროს მართლწერის წესების გამოყენება
* დოკუმენტებზე სათანადო აუცილებელი და დამატებითი რეკვიზიტების გაფორმება
* დოკუმენტისთვის სათანადო ბლანკის სახეობის შერჩევა
* დოკუმენტების შესრულების ვადების კონტროლი/ შემსრულებლისთვის დოკუმენტის შესრულების ვადის შეხსენება
* კონტროლს დაქვემდებარებული დოკუმენტების ბაზის სისტემატიზაცია
* გასაკონტროლებელი დოკუმენტების შესრულების შესახებ ხელმძღვანელისთვის ინფორმაციის მიწოდება
* ნომენკლატურის ან/და ტიპობრივი საუწყებო ნუსხების გამოყენებით შენახვის ვადების გამოთვლა
* ნომენკლატურის შემუშავება
* დოკუმენტების საქმეებად ფორმირება
* დოკუმენტების შემფასებელი ექსპერტიზის მუშაობაში მონაწილეობა
* გასანადგურებლად გამოსაყოფ დოკუმენტებზე აქტის შედგენა
* მუდმივი, პირადი შემადგენლობისა და ხანგრძლივად შესანახი ჩანაწერების შედგენა
* საექსპერტო კომისიაზე წარსადგენი დოკუმენტაციის მომზადება
* დოკუმენტების დაწესებულების არქივში გადაცემის უზრუნველყოფა
* მიმდინარე დოკუმენტების შენახვა/სისტემატიზაცია
* ცნობების მომზადებისას და ინფორმაციის გაცემისას შესაბამისი კანონმდებლობით სარგებლობა
* სხვადასხვა ტიპის ინფორმაციის ერთმანეთისგან გარჩევა
* ცნობების მომზადება
* საჯარო იფორმაციის გაცემისას ვადების დაცვა
* პერსონალური და კომერციული ინფორმაციის გაცემისას წესისა და პროცედურის დაცვა
* გაცემული ცნობებისა და ინფორმაციის გაანალიზება
* დაწესებულების უნიფიცირებული დოკუმენტების ტაბელის წარმოება
 |
| **3.** | **შეხვედრების ორგანიზება** | **იცის:*** შეხვედრებისა და ღონისძიებების ტიპები, სხვადასხვა ტიპის შეხვედრის ორგანიზების პროცედურები
* შეხვედრის ოქმის სტრუქტურა და მისი გაფორმების წესები
* სახელმწიფო ენა
* უცხოური ენა
* პროექტის ციკლის მართვის პრინციპები
* დროის მართვის პრინციპები პრიორიტეტების შესაბამისად
* შეხვედრებისა და ღონისძიებებისათვის საჭირო დოკუმენტების მომზადება
* ოფიციალური შეხვედრების/ღონისძიებების პროტოკოლი
* სტუმრის ოფიციალური მოწვევის ორგანიზება
* ვიზის მიღების პროცედურები
* სასტუმროს და სამგზავრო ბილეთის დაჯავშნა-შეძენის ხერხები
* მოწვეული პირების დახვედრა/გაცილების ორგანიზების წესები
* ავტომობილში სტუმართა განთავსების წესი
 | **შეუძლია:*** დროის მართებულად განაწილება
* საქმიანობის შეხვედრის ტიპის შესაბამისად დაგეგმვა
* ღონისძიების ტიპის მიხედვით ოთახის/გარემოს მომზადება
* ღონისძიების მონაწილეთა ინტერესების გათვალისწინებით ღონისძიების დღის წესრიგის შედგენა
* შეხვედრის შესახებ ნიუსის პრეს-რელიზის მომზადება
* შეხვედრების შესახებ ინფორმაციის მიწოდებისთვის საჭირო საკომუნიკაციო საშუალების შერჩევა
* ღონისძიების გეგმა-გრაფიკისა და საჭირო დოკუმენტების მომზადება-შედგენა
* პროექტის/ ღონისძიების ბიუჯეტის შედგენა
* ცალკეული პროექტის ციკლის მართვა
* სავიზო პროცედურებზე ინფორმაციის მოძიება
* სტუმრის დახვედრის/გაცილების ორგანიზება
* სასტუმროსა და სამგზავრო ბილეთების დაჯავშნა
* სტუმრის დახვედრასთან/გაცილებასთან დაკავშირებით მძღოლისათვის ინსტრუქტაჟის ჩატარება
* საქმიანი სადილის ორგანიზება
 |
| **4.** | **ბიუჯეტირება** | **იცის:*** დაგეგმვის სახეები და ეტაპები
* ბიუჯეტირების მნიშვნელობა და შედგენის წესები
* სხვადასხვა ღონისძიების გამართვის წესები და საჭირო ხარჯების სახეები სხვადასხვა ტიპის ღონისძიების გასამართავად
* ხარჯები, ხარჯის სახეები და ხარჯების აღწერის მეთოდები
* საფინანსო ნორმატიული აქტების გამოყენების წესები
* საფინასო ოპერაციების შესახებ ელემენტალური წესები
* პირველადი საბუღალტრო და საფინანსო დოკუმენტები, მათი წარმოების წესები
* პროდუქციის ასორტიმენტი და ღირებულება
* შესაბამისი კომპიუტერული პროგრამები (Excel)
 | **შეუძლია:*** შესაბამისი კომპიუტერული პროგრამების გამოყენება ბიუჯეტზე მუშაობისას
* საფინანსო და ნორმატიული დოკუმენტების გამოყენება
* ადმინისტრაციული ხარჯების ბიუჯეტის შექმნა
* გუნდური მუშაობა
* მარტივი საფინასო დოკუმენტების მომზადება
* ბიუჯეტის მომზადება
 |
| **5.** | **პერსონალის საქმიანობის ორგანიზება** | **იცის:*** პერსონალის უფლებები, მოვალეობები
* ეთიკის ნორმები
* ინვოისის მომზადების წესი
* ხელშეკრულების შედგენის წესი
* მომწოდებლებთან ხელშეკრულების გაფორმების წესი
* უსაფრთხოების ნორმები
* კონფიდენციალობის დაცვის მნიშვნელობა
* სუბორდინაციის მნიშვნელობა
* კორპორაციული კულტურის მნიშვნელობა
* ეთიკის, ეტიკეტის ნორმები
* კორპორაციული კულტურის დაცვის მნიშვნელობა
* ინტერპერსონალური კონფლიქტების მართვის ძირითადი პრინციპები
* ადამიანური რესურსების მართვის საფუძვლები
* ინტერვიუების ტექნიკა
* კადრების განვითარების მნიშვნელობა ეფექტიანი საქმიანობის უზრუნველსაყოფად
 | **შეუძლია:*** გუნდური მუშაობა
* კონფლიქტების მართვა
* სამუშაო დღის მართებულად დაგეგმვა
* დროის მართებულად მართვა
* შესყიდვებისათვის საჭირო დოკუმენტების მომზადება
* ხარჯის დაგეგმვა და განსაზღვრა
* ინვოისის მომზადება
* ყოველდღიური საოფისე საქმიანობის ორგანიზება
* ხელშეკრულების გაფორმება
* უსაფრთხოების ნორმების დაცვა
* პრობლემის გადაჭრა კომპეტენციის ფარგლებში
* პრობლემურ სიტუაციაში კონსტრუქციული ქმედება და პრობლემის ეფექტიანად მოგვარება
* დაწესებულებაში სუბორდინაციის დაცვა
* კორპორაციული კულტურის დაცვა
* ეთიკის ნორმების დაცვა
 |
| **6.** | **პროფესიულ განვითარებაზე ზრუნვა** | **იცის:*** პროფესიული მოთხოვნები, უფლება-მოვალეობები
* დარგობრივი საიტები, ლიტერატურა და პერიოდიკა
* ინფორმაციის მოძიების ხერხები და საშუალებები
* პროფესიული სიახლეების შეგროვებისა და გაანალიზების მეთოდები
* საქმიანობის მარეგულირებელი აქტები და მათი მოძიების გზები
* ნორმატიული აქტების მომზადების და გამოცემის წესი
* ნორმატიულ აქტებში ცვლილებების განხორციელების წესები
* ნორმატიული აქტების გასაჯაროებისა და გამოქვეყნების წესები
* პროფესიული განვითარების გზები და მეთოდები
* თვითშეფასების კითხვარის შედგენა
* პროფესიული განვითარების გეგმის შედგენა
 | **შეუძლია:*** ინფორმაციის ინტერნეტ სივრცეში მოძიება
* პროფესიული სიახლეების მოძიება
* პროფესიული სიახლეების გაანალიზება
* პროფესიის განვითარების ტენდენციების განსაზღვრა
* ნორმატიული აქტების მოძიება პირველი წყაროდან
* ნორმატიული აქტების გამოყენება/
* ნორმატიულ აქტებში შეტანილი ცვლილებების ანალიზი
* თვითშეფასება (საკუთარი კომპეტენციების, ცოდნისა და უნარების შეფასება)
* საკუთარი პროფესიული განვითარების დაგეგმვა
* პროფესიის განვითარების ტენდენციებთან მიმართებაში საკუთარი განვითარების შესაძლებლობების განსაზღვრა
 |

**13. სტანდარტის მოქმედების ვადა:** 5 წელი.

**14. პროფესიული სტანდარტის შემმუშავებელი სამუშაო ჯგუფის წევრები:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **სახელი, გვარი** | **ორგანიზაცია, პოზიცია** |
| **1.** | **სოფიო ბუტიკიშვილი**  | კომპანია GWP, ტრენინგ-მენეჯერი |
| **2.** | **შორენა ხუბუნაია** | შპს „საქართველოს ბიზნესის აკადემია“ ადმინისტრაციის ხელმძღვანელი |
| **3.** | **მარიკა ლემონჯარია** | სსიპ – საქართველოს ტურიზმის ეროვნული ადმინისტრაცია, საქმეთა მმართველის ასისტენტი |
| **4.** | **ნინო მელაშვილი-გლოველი** | სსიპ – საქართველოს ტურიზმის ეროვნული ადმინისტრაცია, მრჩეველი საკადრო და ადმინისტრაციულ საქმეთა წარმოების საკითხებში  |
| **5.** | **თინათინ ნერგაძე** | საქართველოს ეროვნული არქივი, საქმისწარმოების განყოფილების მთავარი სპეციალისტი |
| **6.** | **გიული კალატოზიშვილი** | სსიპ ივანე ჯავახიშვილის სახელობის თბილისის სახელმწიფო უნივერსიტეტი, ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურის მთავარი სპეციალისტი |
| **7.** | **მაკა ჯორბენაძე** |  სსიპ ივანე ჯავახიშვილის სახელობის თბილისის სახელმწიფო უნივერსიტეტი, სამედიცინო ფაკულტეტის ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურის უფროსი |
| **8.** | **ნინო ჟვანია** | სსიპ ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი, ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურის უფროსი |
| **9.** | **ნინო ამირანაშვილი** | სსიპ ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი, ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურის მთავარი სპეციალისტი |
| **10.** | **ნინო ახალაძე** | CTC, ადმინისტრაციული განყოფილების უფროსი |
| **11.** | **ნატალია ბარათელი** | სსიპ ივანე ჯავახიშვილის სახელობის თბილისის სახელმწიფო უნივერსიტეტი, სამედიცინო ფაკულტეტის ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურის უფროსის მოადგილე |
| **12.** | **მერი გაბედავა** | სსიპ - განათლების ხარისხის განვითარების ეროვნული ცენტრი, დარგის ფასილიტატორი |
| **13.** | **ციური დურული** | სსიპ - განათლების ხარისხის განვითარების ეროვნული ცენტრი, განათლების ფასილიტატორი |

**დასახელება:** ოფისის მენეჯერი

**შეფასების სტანდარტი**

**ნაწილი 1. ზოგადი ინფორმაცია**

შეფასების სტანდარტი გამოიყენება ფორმალური განათლების ან/და არაფორმალური განათლების ფარგლებში შეძენილი კომპეტენციების, ცოდნისა და უნარების აღიარების მიზნით.

შეფასების სტანდარტი განსაზღვრავს პროფესიულ სტანდარტში ასახული კომპეტენციების, ცოდნისა და უნარების შეფასების ან/და დადასტურების აუცილებელ პირობებს:

1. შესაფასებელ კომპეტენციებს, რომლებიც გამოხატულია პროფესიული მოვალეობებსა და ამოცანებში;

2. შესაფასებელი კომპეტენციების შეფასების კრიტერიუმებს, რომლებიც ასახავს აუცილებელ პროფესიულ ცოდნასა და უნარებს;

3. შესაფასებელი კომპეტენციების დადასტურების შესაძლებლობებს;

4. გამოცდის პროცესს და კომპონენტებს.

**შესაფასებელი კომპეტენციების დადასტურება**

შესაფასებელი კომპეტენციების დადასტურების გზები:

ა) ფორმალური განათლების გზით მიღწეული სწავლის შედეგების აღიარება (ჩათვლა);

ბ) არაფორმალური განათლების გზით მიღწეული კომპეტენციების დადასტურება (ნამდვილობის დადასტურება) განათლების და მეცნიერების მინისტრის მიერ დადგენილი წესით;

გ) მიღწეული კომპეტენციების დადასტურება ამ დოკუმენტით დადგენილი პრინციპებით ჩატარებული გამოცდის გზით.

ფორმალურ განათლებაში სტანდარტით გათვალისწინებული შეფასების პროცესის წარმართვასთან დაკავშირებული მოთხოვნები ასახულია სავალდებულო პროფესიულ მოდულებში.

**ფორმალურ განათლებაში მიღწეული სწავლის შედეგების აღიარების (ჩათვლის) პროცესი**

ფორმალური განათლების გზით მიღწეული სწავლის შედეგების აღიარების (ჩათვლის) პროცესი მოიცავს მიღწეული სწავლის შედეგების აღიარებას (ჩათვლას) საძიებელი კვალიფიკაციის მიზნებისათვის ქვემოთ მოცემული პრინციპების შესაბამისად.

ა) დასაშვებია ნებისმიერი კვალიფიკაციის ფარგლებში მიღწეული სწავლის შედეგების აღიარება (ჩათვლა), თუ სწავლის შედეგები თავსებადია საძიებელ კვალიფიკაციასთან და მათი მიღწევა დადასტურებულია, რაც გამოიხატება საგანმანათლებლო პროგრამის ფარგლებში მიღებული დადებითი შეფასებით და შესაბამისი კრედიტის მინიჭებით.

ბ) თავსებადობის დადგენისთვის, შინაარსობრივი შესწავლის მიზნით, ამღიარებელი დაწესებულება ეყრდნობა პროფესიულ სტანდარტს ან/და პროფესიული საგანმანათლებლო პროგრამის ჩარჩო დოკუმენტს, რომლის საფუძველზეც არის შემუშავებული გავლილი პროფესიული საგანმანათლებლო პროგრამა ან პროგრამების კომპონენტი, არსებობის შემთხვევაში - პროფესიულ საგანმანათლებლო პროგრამას ან/და სილაბუსებს, ან/და პროფესიული საგანმანათლებლო პროგრამების კატალოგს. ამღიარებელი დაწესებულება უფლებამოსილია აღიარების მიზნებისათვის შესაფასებელ პირს მოსთხოვოს გავლილი საგანმანათლებლო პროგრამის/სასწავლო კურსების პროგრამების (სილაბუსების) გამოთხოვა საგანმანათლებლო დაწესებულებებიდან და წარდგენა.

გ) სწავლის შედეგების თავსებადობის განსაზღვრის მიზნით, აუცილებელი არაა მათი ფორმულირება იყოს იდენტური. თავსებადად ჩაითვლება სწავლის შედეგები, რომლის/რომელთა ერთობლიობაც, შინაარსის თვალსაზრისით, ეროვნული საკვალიფიკაციო ჩარჩოს შესაბამისი საფეხურის აღმწერის გათვალისწინებით, შესაძლოა მიჩნეულ იქნას ანალოგიურად.

**ნაწილი 2. მითითებები შესაფასებელი პირის და შემფასებლისათვის**

**შეფასების დაწყებამდე გაეცანით:**

* პროფესიულ სტანდარტს
* შეფასების ინსტრუმენტებს
* დაინტერესებული/შესაფასებელი პირის კომპეტენციების აღიარებასთან დაკავშირებულ შესაძლებლობებს
* შემფასებლის ჩანაწერების ფორმებს
* შეფასების პირობებს
* შეფასების წესებს
* შეფასების კრიტერიუმებს

**შეფასების პროცესში:**

* პირადად დააკვირდით დავალებების შესრულების/შეფასების პროცესს
* თითოეული შესაფასებელისათვის აწარმოეთ შეფასების ჩანაწერების ფორმები
* თუ აუცილებელია, შესაფასებელს დაუსვით დამატებითი შეკითხვები დავალებასთან დაკავშირებით
* შეაფასეთ თითოეული კრიტერიუმი

**შეფასების დასრულებისას:**

* შესაფასებელს მიეცით განმარტება შეფასებასთან დაკავშირებით
* შეაჯამეთ შეფასების შედეგები
* დაადასტურეთ შეფასების შედეგები ხელმოწერით
* შეფასების ჩანაწერები გადაეცით სათანადოდ უფლებამოსილ პირს

**ნაწილი 3. შეფასების პროცედურა**

**მიღწეული კომპეტენციების დადასტურებისთვის გამოცდის ორგანიზების პროცესი და კომპონენტები**

მიღწეული კომპეტენციების დადასტურებისთვის გამოცდის ჩატარების პროცესი მოიცავს დასადასტურებელი კომპეტენციების შესაბამისად გამოკითხვისა და პრაქტიკული დავალების შესრულების ეტაპებს.

მიუხედავად იმისა, დასტურდება თუ არა კვალიფიკაციით გათვალისწინებული კომპეტენციები შეფასების სტანდარტის ნაწილი 1-ის „შესაფასებელი კომპეტენციების დადასტურება“ „ა“ და „ბ“ პუნქტებით გათვალისწინებული შესაძლებლობებით, შეფასების პროცესი მოიცავს სავალდებულო კომპონენტს (გამოცდას), რომლის შეფასება შესაბამისი კვალიფიკაციის მინიჭების წინაპირობას წარმოადგენს.

ქვემოთ მოცემულია გამოკითხვისა და პრაქტიკულ დავალებაზე დაკვირვების პროცესის მოთხოვნები, ასევე, შეფასების სავალდებულო კომპონენტები.

**ნაწილი 4 : თეორიული გამოკითხვის და პრაქტიკული /დავალებების თემატიკა**

გამოკითხვა

გამოკითხვის ფორმა:

* შესაფასებელი პირის გამოკითხვა ხორციელდება ტესტის და ზეპირი შეკითხვების სახით;
* ტესტი უნდა მოიცავდეს როგორც ღია, ისე დახურული ტიპის შეკითხვებს.

გამოკითხვის პროცესის მონიტორინგი:

არსებითია გამოკითხვის პროცესზე შემფასებლის მიერ ზედამხედველობის განხორციელება.

მოპოვებული მტკიცებულებები:

მტკიცებულებები უზრუნველყოფილია შესაფასებლის მიერ მომზადებული წერილობითი ნაშრომით/შესრულებული ტესტით ან/და პრაქტიკული დავალების დროს დამატებით, დამაზუსტებელ შეკითხვებზე პასუხებით.

თეორიული საგამოცდო თემატიკა:

* დასადასტურებელი კომპეტენციების შესაბამისად საგამოცდო თემატიკა შეიძლება მოიცავდეს შემდეგ საკითხებს:

ა) ოფისის მენეჯმენტი და ადმინისტრირება;

ბ) უსაფრთხოების ნორმები და მოთხოვნები საოფისე სამუშაო გარემოსადმი;

გ)პერსონალის მენეჯმენტი და საკადრო საქმისწარმოება;

დ) საქმისწარმოება და საარქივო საქმე;

ე) მარაგების მართვა და საფინანსო დოკუმენტები.

სავალდებულო კომპონენტის (გამოცდის) საკითხების შერჩევა ზემოთ მოცემული საკითხებიდან წარმოადგენს შემფასებლის პრეროგატივას.

**ნაწილი 5. პრაქტიკული დავალების/დავალებები შესრულების/შეფასების კრიტერიუმების მითითებებით:**

**პრაქტიკული დავალების შესრულებაზე დაკვირვება**

**საგამოცდო გარემო:**

შესაფასებელი პირის შეფასება ხორციელდება ტესტური და პრაქტიკული დავალებების სახით. შეფასება შესაძლებელია განხორციელდეს საგანმანათლებლო დაწესებულების ნებისმიერ აუდიტორიასა და/ან კომპიუტერულ კლასში, რომელიც აღჭურვილია სათანადო ინვენტარითა და უზრუნველყოფს გამოსაკითხი პირ(ებ)ის ინდივიდუალურ მუშაობას. ან შეფასდეს რეალურ ან რეალურთან მიახლოებულ სამუშაო გარემოში.

ტესტური ან პრაქტიკული დავალებების შინაარსიდან გამომდინარე, შესაფასებელი პირი უზრუნველყოფილი უნდა იყოს შესაბამისი საკანონმდებლო აქტებით, აქტებიდან ამონარიდებით ან/და სათანადო საკანონმდებლო რესურსებთან წვდომის შესაძლებლობით. პრაქტიკული და თეორიული შეფასებისთვის განკუთვნილი დრო დამოკიდებულია ტესტური და პრაქტიკული დავალებების სირთულესა და რაოდენობაზე, თუმცა სასურველია საშუალოდ არ აღემატებოდეს 3 საათს.

**საგამოცდო პროცესის მონიტორინგი:**

საგამოცდო პროცესის მონიტორინგს ახორციელებს შემფასებელი/შემფასებლები (ნეიტრალური კომისია) წინასწარი დადგენილი წესისა და პროცედურების დაცვით.

**მოპოვებული მტკიცებულებები:**

მტკიცებულებები უზრუნველყოფილია შესაფასებელი პირის მიერ შესრულებული პროდუქტის/შედეგის (დოკუმენტების პროექტები) სახითა და შემფასებლის მიერ შევსებული ჩანაწერების ფორმით, ხოლო თეორიული ცოდნის შეფასებისთვის - შესაფასებელი პირის მიერ შესრულებული ტესტი.

**საგამოცდო პრაქტიკული დავალებების ჩამონათვალი:**

**დასადასტურებელი კომპეტენციების** შესაბამისად სტუდენტმა უნდა შეასრულოს შემდეგი დავალებები, რომლებიც შეიძლება მოიცავდეს შემდეგს:

**ა)** კორესპონდენციის მომზადება და პირველადი დამუშავება

ბ) მმართველობითი და საინფორმაციო დოკუმენტების პროექტების მოზადება

გ) საკადრო საქმისწარმოების დოკუმენტების პროექტების მომზადება

დ) საოფისე მარაგებისა მართვა და საფინანსო დოკუმენტების მომზადება

ე) ღონისძიების/პერსონალის საქმიანობის (სწავლების/შეფასების) დაგეგმვა და ბიუჯეტირება

**გაითვალისწინეთ:**

1. შესაფასებელი პირის მიერ შესრულებული სამუშაოს ხარისხის კონტროლის, სამუშოს შესრულების თანამიმდევრობის და სამუშაოების წარმოებისას შრომის უსაფრთხოების დაცვის შეფასება წარმოადგენს ზემოთჩამოთვლილ დავალებებზე დაკვირვების თანამდევ პროცესს და მასზე დამატებითი დროის გამოყოფა არაა რეკომენდებული.
2. შემფასებლის მიერ დამატებითი კითხვების დასმის შემთხვევაში შესაფასებელი პირი პასუხობს მათ და საჭიროების შემთხვევაში მოჰყავს საკუთარი ქმედების/ გადაწყვეტილების შესაბამისი არგუმენტები
3. სავალდებულო კომპონენტის (გამოცდის) საკითხების შერჩევა ზემოთ მოცემული საკითხებიდან წარმოადგენს შემფასებლის პრეროგატივას.

**ნაწილი 6. საჭიროების შემთხვევაში დამატებითი ინფორმაცია**

 **შემფასებლის ჩანაწერების ფორმები**

 **შესაფასებელი პირის სახელი, გვარი:**

 **შეფასების თარიღი:**

 **შეფასების ადგილი:**

 **შემფასებლის სახელი, გვარი:**

|  |  |
| --- | --- |
| **დადასტურებული კომპეტენცია**  | **მტკიცებულებები**  |
| **ფორმალური****განათლების****აღიარება** **(დანართი N)** | **არაფორმალური****განათლების****აღიარება****(დანართი N)** | **გამოცდა** **(დანართი N)** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**შედეგი: დადასტურდა ------/ არ დადასტურდა ----------**

**შემფასებლის კომენტარი:**

**დადასტურება:**

**ოფისის მეჯერის უნარების ტესტი**

**ინფორმაცია შემფასებლისა და შესაფასებელი პირისთვის**

**მითითებები (გაიდლაინები):**

1. შესაფასებელმა პირმა ოფისის მენეჯერის უნარების ტესტი უნდა ჩააბაროს სწავლების დასასრულს;
2. ტესტის ჩაბარების გარეშე სტუდენტს არ ენიჭება სრული კვალიფიკაცია. შესაძლებელია ტესტის ხელახლა გადაბარება;
3. შესაფასებელი პირი შეფასდება ორი კომპონენტის მიხედვით;

შედეგის მიღწევა სავალდებულოა ყველა კომპონენტში.

**კრიტერიუმების ჩამონათვალი (ჩეკლისტი)**

ქვემოთ ჩამოთვლილი პუნქტებისთვის მზადყოფნა შესაძლოა შეფასდეს დადებითად მხოლოდ და მხოლოდ თეორიული ცოდნის ტესტის ჩაბარების შემდეგ.

**შემფასებლის აღრიცხვის ფურცელი (ჩეკლისტი)**

* შესაფასებელ პირს მოსამზადებლად განუსაზღვრეთ საკმარისი დრო;
* დარწმუნდით, რომ იგი მომზადებულია;
* საჭიროების შემთხვევაში უზრუნველყავით ტრენინგის განმეორებითი ჩატარება;
* ტესტის დაწყებამდე გააცანით მას შესრულების ინსტრუქცია;
* გაამხნევეთ იგი, რათა უნარების ტესტს მიუდგეს პოზიტიურად და თავდაჯერებულად.

**შესაფასებელი პირის აღრიცხვის ფურცელი (ჩეკლისტი)**

* გაიგეთ, თუ რომელი სავალდებულო კომპეტენციის დემონსტრაცია მოგეთხოვებათ;
* დარწმუნდით, რომ თქვენ მზად ხართ და საჭიროების შემთხვევაში ჩაგიტარდებათ განმეორებითი ტრენინგი;
* უნარების ტესტს მიუდექით პოზიტიურად და თავდაჯერებულად.

**ნიმუში**

**მივლინების შესახებ ბრძანების მომზადება და რეგისტრაცია**

**ტესტირება**

**შესაფასებელი პირის**  **რეგისტრაციის ინსტრუქცია**

1. თქვენ ვადაში უნდა დარეგისტრირდეთ უნარების ტესტისთვის და საგამოცდო ცენტრში უნდა წარადგინოთ რეგისტრაციის ბარათის ასლი. დროულად უნდა ჩააბაროთ ტესტი გამოცდის დამკვირვებელს. გთხოვთ, დროულად გამოცხადდეთ გამოცდაზე, რადგან დაგვიანებულებს შესაძლოა აღარ მიეცეთ ტესტის ჩაბარების უფლება.
2. თქვენ შეგახსენებენ, რომ ტესტის ნებისმიერ დროს კანდიდატები უნდა დაემორჩილოთ საგამოცდო ცენტრის დაწესებულ ქცევის წესებს. ნებისმიერი შესაფასებელი პირი, რომელიც არ დაემორჩილება წესებს ან გამოცდის დამკვირვებლის/ოფიციალური წარმომადგენლის მიღებულ ინსტრუქციას, შესაძლოა მოიხსნას გამოცდიდან.
3. როდესაც შესაფასებელი პირი მივა ცენტრში, დამკვირვებელი მას მოკლედ გააცნობს დეტალურ ინფორმაციას ტესტის მოთხოვნების შესახებ.

**ინსტრუქტორები გამოცდაზე არ დაიშვებიან!**

**შესაფასებელმა პირმა რაიმე სახით უნდა წარმოადგინოს საიდენტიფიკაციო ფოტო, მაგ: პირადობის დამადასტურებელი დოკუმენტი, მართვის მოწმობა.**

**შეფასების კომპონენტები**

შესაფასებელ პირს უტარდება ინსტრუქცია. ტესტის დაწყებამდე მათ აქვთ 15 წუთი ინფორმაციის გასაცნობად.

დამკვირვებელი ამოწმებს შესაფასებელი პირის მიერ მიწოდებულ მასალებს და ნებისმიერი დარღვევის აღმოჩენის შემთხვევაში აღრიცხავს და გადასცემს ინფორმაციას შემფასებელს, რომელიც ინიშნავს და შესაბამისად ითვალისწინებს აღნიშნულ ხარვეზებს.

შესაფასებელი პირი ვალდებულია დავალების პირობის შესაბამისად მოახდინოს სამივლინებო ხარჯების განსაზღვრა, მათი კალკულაცია და მომზადოს მივლინების შესახებ ბრძანების პროექტი კანონმდებლობის მოთხოვნების დაცვით. განათავსოს დოკუმენტის პროექტი შესაბამის ბლანკზე და მოხდინოს დოკუმენტის საქმისწარმოების წესების შესაბამისად რეგისტრაცია.

**მივლინების შესახებ ბრძანების შესრულებისთვის აუცილებელი** **აღჭურვილობის ჩამონათვალი და ინსტრუქცია**

**აუცილებელი რესურსისა და აღჭურვილობის ჩამონათვალი:**

1. კომპიუტერი
2. პრინტერი
3. ინტერნეტთან წვდომის შესაძლებლობა ან შესაბამისი საკანონმდებლო აქტები
4. სარეგისტრაციო ჟურნალი
5. დოკუმენტის ბლანკები
6. საბეჭდი ქაღალდი (A4)
7. ბეჭედი

**დავალების შესრულების ინსტრუქცია:**

1. დავალების/მივლინების ინიცირების შესახებ განცხადებისა საფუძველზე განსაზღვრეთ შესაბამისი სამივლინებო ხარჯები და მივლინების ტიპი;
2. მოიძიეთ/განსაზღვრეთ კანონმდებლობით დადგენილი ნორმების/ტარიფების შესაბამისი სამივლინებო ხარჯები (საცხოვრებელი ფართი, მგზავრობის/ტრანპორტირების საშუალებები და ა.შ.)
3. შესარულეთ დავალების შესაბამისად კალკულაცია და განსაზღვრეთ დადგენილი ნორმების შესაბამისად სამივლინებო ანაზღაურების ოდენობა;
4. მომზადეთ ბრძანების პროექტი;
5. შეათანხმეთ/განსაზღვრეთ ბრძანების პროექტის ვიზირებისთვის შესაბამისი კომპეტენციის პირები;
6. განათავსეთ ბრძანება შესაბამის ბლანკზე;
7. დაარეგისტრირეთ ბრძანება შესაბამის სარეგისტრაციო ჟურნალში.

**დავალების შეფასების ჩეკ-ლისტი**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | დიახ | არა |
|  | სწორად არის განსაზღვრული სამივლინებო ხარჯები |  |  |
|  | სწორად არის განსაზღვრული ტარიფები |  |  |
|  | სწორად არის დადგენილი მივლინების დღეების რაოდენობა |  |  |
|  | სწორად არის შესრულებული შესაბამისი გამოთვლები |  |  |
|  | სწორად არის განსაზღვრული სამივლინებო ანაზღაურების თანხა |  |  |
|  | სწორად არის შედგენილი ბრძანების ტექსტი |  |  |
|  | სწორად არის შესრულებული ბრძანების რეკვიზიტები (თარიღი, ნომერი, გამოცემის ადგილი) |  |  |
|  | სწორად არის შესრულებული ბრძანების რეკვიზიტი -ტექსტის სათაური - მიეთითებულია მივლინების ადგილი, მივლინებაში გასამგზავრებელი თანამდებობის პირის სახელი, გვარი, თანამდებობის სრული დასახელება |  |  |
|  | დოკუმენტის გაფორმებისას დაცულია მისი სტრუქტურა (მოიცავს საკონსტატაციო და განკარგულებით ნაწილებს) |  |  |
|  | სწორად არის ფორმულირებული ბრძანების საკონსტატაციო ნაწილი - ნორმატიული საფუძველი |  |  |
|  | ბრძანების განკარგულებითი ნაწილის ტექსტი მოიცავს მივლინების ადგილს/ადგილებს (კონკრეტული, ადგილმონაცვლეობის ყველა ტერიტორიული ერთეულის ჩამონათვალს); |  |  |
|  | ბრძანების განკარგულებითი ნაწილში მითითებულია მივლინების საფუძველი (მივლინების მიზანი; შესასრულებელი ფუნქციის/დავალების მოკლე აღწერა; მივლინების ვადები (მივლინებაში ადგილმონაცვლეობის შესაბამისი ვადების დაკონკრეტებით);  |  |  |
|  | მითითებულია დაფინანსების სახე |  |  |
|  | მივლინების ტიპისა და კანონმდებლობის მოთხოვნათა შესაბამისადაა მითითებული მივლინების ანგარიშგების ვალდებულების შესრულების ვადა. |  |  |
|  | მითითებულია ბრძანების დაინტერესებულ პირთათვის გადაცემაზე პასუხისმგებელი პირის/სტრუქტურული ერთეულის დასახელება;  |  |  |
|  | დავალების შინაარსის შესაბამისად არის განსაზღვრული ბრძანების პროექტის ვიზირებისთვის აუცილებელი პირები |  |  |
|  | განათავსებს ბრძანბას შესაბამის ბლანკზე |  |  |
|  | სწორად განათავსებს მომზადებული დოკუმენტის ხელმოწერის რეკვიზიტზე ბეჭდის ტვიფრს |  |  |
|  | სწორად შეარჩევს რეგისტრაციისთვის აუცილებელი რეკვიზიტებს და მოთხოვნების შესაბამისად, სრულად ავსებს სარეგისტრაციო ჟურნალის ველებს |  |  |
|  | წესების დაცვით ასრულებს ბრძანების გაცნობის დადსტურების შესაბამის რეკვიზიტს დოკუმენტზე |  |  |
|  | იცავს მართლწერის მოთხოვნებს (არ არის დაშვებული ორთოგრაფიული შეცდომები. იცავს პუნქტიაციის წესებს აბზაცები დაყოფილია ლოგიკურად) |  |  |
|  | იცავს დოკუმენტის გაფორმების ტექნიკურ მოთხოვნებს (დაცულია დოკუმნეტის ველები, შრიფტიზ ზომა, სტრიქონებს შორის მანძილი, აბზაცი) |  |  |