



შპს სიო



ხარისხის უზრუნველყოფის მექანიზმები



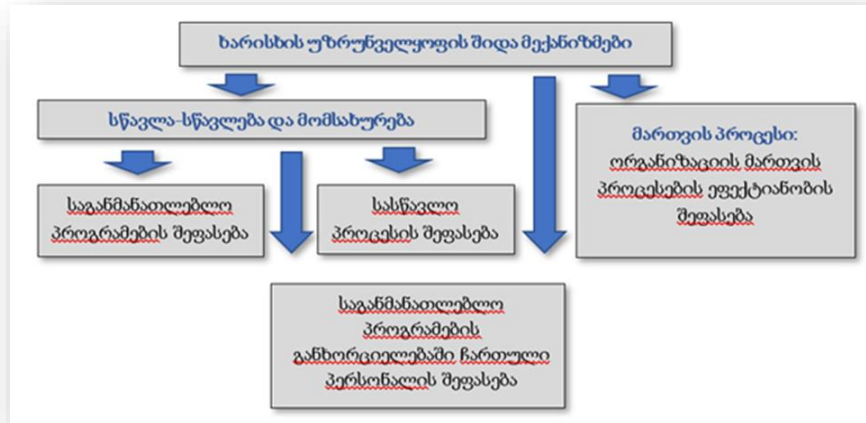
ხარისხის უზრუნველყოფის მექანიზმები

მუხლი 1. ზოგადი დებულებები

- წინამდებარე დოკუმენტი ქმნის შპს სიოს (შემდგომში - კოლეჯი) ხარისხის უზრუნველყოფის სტანდარტებს და სახელმძღვანელო პრინციპებს;
- დოკუმენტის მიზანია:
 - შექმნას დაწესებულების ერთიანი პოლიტიკა, სახელმძღვანელო სტანდარტები, რათა ხელი შეუწყოს პროფესიულ სტუდენტზე ორიენტირებული საგანმანათლებლო პროგრამების შემუშავებას, საგანმანათლებლო და თანმდევი პროცესების დაგეგმვას, შეფასებასა და მუდმივ განვითარებას.
 - ეფექტიანი შიდა ხარისხის სისტემის შექმნა და მუდმივი გაუმჯობესება, გარე ფაქტორებისგან მიღებული უკუკავშირის გაანალიზება და გარე შეფასების ხელშეწყობა.
- კოლეჯში, ხარისხის უზრუნველყოფის მიმართულებით საქმიანობის მთავარი ღირებულებები და მიდგომებია: გამჭვირვალობა, საჯაროობა, ობიექტურობა, სანდოობა, უწყვეტობა და ვალიდურობა.
- ხარისხის უზრუნველყოფის სისტემა ფუნქციონირებს „დაგეგმე, განახორციელე, შეაფასე, განავითარე“ ციკლის (PDCA) პრინციპით:
 - დაგეგმე - Plan: ხარისხის უზრუნველყოფის პროცესი იწყება შეფასებისა და რეაგირების პროცესების დაგეგმვით, რაც გულისხმობს შეფასების პროცესისთვის საჭირო ნაბიჯებისა და მიღებულ შედეგებზე რეაგირების დაგეგმვას;
 - განახორციელე - Do: დაგეგმილი შეფასების პროცესების განხორციელება, რაც გულისხმობს არსებული საყურადღებო საკითხებისა და გასაუმჯობესებელი მხარეების აღმოჩენას; მიღებულ შედეგებზე რეაგირება, რაც გულისხმობს მიღებული შედეგების გაუმჯობესების მიზნით ნაბიჯების გადადგმას, საჭირო ცვლილებების განხორციელებას;
 - შეაფასე - Check: განხორციელებული ცვლილებების შედეგებზე დაკვირვება, ცვლილებების შედეგად მიღებული შედეგების შეფასება, შესაბამისად, განხორციელებული პროცესების, რეაგირების გზებისა და საშუალებების, ანუ, პროცესში გამოყენებული მექანიზმების შეფასება;
 - განავითარე - Act: შეფასების შედეგების საფუძველზე საჭირო ცვლილებების განხორციელება (გამოყენებულ მექანიზმებთან ან ჩატარებულ ქმედებებთან დაკავშირებით არსებული დოკუმენტების, შეფასების ინსტრუმენტების და ა.შ. გადახედვა, საჭიროების შემთხვევაში განახლება და დამტკიცება პროცესის დახვეწის მიზნით).
- აღნიშნული პრინციპის დაცვით სისტემის ფუნქციონირება უზრუნველყოფილია კოლეჯში შემუშავებული ხარისხის უზრუნველყოფის მექანიზმების საშუალებით.



მუხლი 2. ხარისხის უზრუნველყოფის მექანიზმები



1. ხარისხის უზრუნველყოფის მექანიზმები გულისხმობს კოლეჯის საქმიანობისა და რესურსების უწყვეტ შეფასებასა და განვითარებას ხარისხის შენარჩუნების და გაუმჯობესების მიზნით.
2. ხარისხის მართვის სამსახური დასახული მიზნების მისაღწევად თანამშრომლობს კოლეჯის ყველა სტრუქტურულ ერთეულთან/ თანამდებობის პირთან, პროგრამის განმახორციელებელ პირებთან, პროფესიულ სტუდენტებთან, კურსდამთავრებულებთან, პარტნიორ ორგანიზაციებთან/ დამსაქმებლებთან და სხვა დაინტერესებულ მხარეებთან.
3. ხარისხის უზრუნველყოფის მექანიზმები გულისხმობს ხარისხის შიდა და გარე შეფასებას.
 - ა) შიდა შეფასება - კოლეჯის სხვადასხვა სტრუქტურული ერთეულების საქმიანობის შიდა შეფასება, შეფასების შედეგებზე რეაგირება მიღებული შედეგების გაუმჯობესების მიზნით.
 - ბ) გარე შეფასება - ავტორიზაციის პროცესში მიღებული შეფასებები (სსიპ განათლების ხარისხის განვითარების ეროვნული ცენტრი); ასევე, შეფასების მიზნით მოწვეული ექსპერტების შეფასება, შეფასების შედეგებზე რეაგირება მიღებული შედეგების გაუმჯობესების მიზნით.
4. დასახული მიზნების მისაღწევად კოლეჯი უზრუნველყოფს:
 - 4.1. საგანმანათლებლო საქმიანობისა და რესურსების შეფასების პროცესების/წესების შემუშავებას, დანერგვასა და მუდმივ გაუმჯობესებას, რაც ითვალისწინებს პროცესში ყველა დაინტერესებული პირის ჩართულობას, მიღებული ინფორმაციის გაანალიზების საფუძველზე შემდგომი განვითარებისთვის საჭირო რესურსების იდენტიფიცირებას.
 - 4.2. ადამიანური, საინფორმაციო, ფინანსური და მატერიალური რესურსების შეფასებას და მუდმივ გაუმჯობესებას, რაც ითვალისწინებს საბიბლიოთეკო რესურსების, სასწავლო რესურსების და ინფორმაციული ტექნოლოგიების ინფრასტრუქტურის და ადამიანური რესურსების განსაზღვრის და მხარდაჭერის პოლიტიკას, წესებს, ვალიდური და გამჭვირვალე კრიტერიუმების შემუშავებას.
5. პროცედურები უზრუნველყოფს კოლეჯის საქმიანობისა და რესურსების უწყვეტი შეფასების საფუძველზე მის მუდმივ განვითარებას;
6. ხარისხის უზრუნველყოფის მიზნით გარე შეფასების გამოყენებას, როგორც ადგილობრივ საკანონმდებლო დონეზე (ავტორიზაცია და სხვა), დაწესებულება უზრუნველყოფს ხარისხის გარე შეფასების პროცესის შედეგად მიღებული შეფასების გათვალისწინებას მომდევნო გარე შეფასების უზრუნველყოფის პროცესისათვის მზადებაში.
7. ადმინისტრაციული, პროგრამის განმახორციელებელი პერსონალის საქმიანობის გამჭვირვალე შეფასების სისტემის შემუშავებასა და დანერგვას, აგრეთვე, შეფასების შედეგების გამოყენებას პერსონალის შემდგომი განვითარებისთვის, რაც უზრუნველყოფს პროცესების მაღალკვალიფიციური პერსონალით წარმართვას. ადამიანური რესურსების შეფასების მიზანია მათი პროფესიული განვითარებისთვის საჭიროებების



იდენტიფიცირება და მოტივაციის გაზრდა. კოლეჯი უზრუნველყოფს მხარი დაუჭიროს ადამიანური რესურსების პროფესიულ განვითარებას (ტრენინგის ორგანიზება, სერტიფიცირება, კონფერენციებსა და სემინარებში მონაწილეობის მიღების ხელშეწყობა).

8. პროფესიული სტუდენტის შედეგების შეფასების სისტემის მუდმივ განვითარებას. შეფასება ითვალისწინებს სტუდენტის შედეგების მიღწევების ანალიზს, პროცესში აღმოჩენილი ნაკლოვანებების აღმოფხვრას, რაც უზრუნველყოფს სასწავლო პროცესის შემდგომ გაუმჯობესებას და სწავლის შედეგების უკეთ მიღწევას.
9. საგანმანათლებლო პროგრამების შეფასების და გაუმჯობესების წესების და პროცედურების შემუშავებას, დანერგვასა და მუდმივ გაუმჯობესებას, განხორციელებისა და შეფასების პროცესში ყველა დაინტერესებული მხარის ჩართულობას, მათ შორის პროფესიული სტუდენტების, პროგრამის განმახორციელებელი პერსონალის, ასევე, გარე დაინტერესებული მხარეების, კურსდამთავრებულების, დამსაქმებლების და სხვ. შეფასება უზრუნველყოფს პროგრამების უწყვეტ გაუმჯობესებას, სტუდენტებისა და საზოგადოების საჭიროებების გათვალისწინებას. უზრუნველყოფს პროცესის შედეგად დაგეგმილი ან განხორციელებული ნებისმიერი აქტივობის საჯაროობას და ხელმისაწვდომობას ყველა შესაბამისი მხარისთვის.
10. პროფესიული სტუდენტებისთვის მხარდამჭერი სერვისების და რესურსების ფართო სპექტრის შემუშავებას, დანერგვას და მუდმივ გაუმჯობესებას. აღნიშნული ითვალისწინებს, როგორც მატერიალურ რესურსებს (ბიბლიოთეკა, სასწავლო რესურსები და ინფორმაციული ტექნოლოგიების ინფრასტრუქტურა), ასევე, ადამიანურ მხარდაჭერას კონსულტანტებისა და სხვა მრჩეველთა სახით. ხარისხის შიდა უზრუნველყოფის ფარგლებში უზრუნველყოფს რესურსების შეფასებაში დაინტერესებული პირების ჩართვას, შეფასების შედეგებს იყენებს შემდგომი გაუმჯობესებისთვის. უზრუნველყოფს ინფორმაციის ხელმისაწვდომობას ყველა დაინტერესებული პირისთვის. მხარდამჭერი სერვისების მიწოდებაში ადმინისტრაციული და მხარდამჭერი სერვისების თანამშრომლების როლი უმნიშვნელოვანესია. შესაბამისად, კოლეჯი აქცენტს აკეთებს მათ კვალიფიკაციაზე და სამუშაო გამოცდილებაზე.

მუხლი 3. საგანმანათლებლო პროგრამის განხორციელების შეფასების მექანიზმები

3.1 იმისათვის რომ კოლეჯმა მუდმივად იზრუნოს სწავლების და სხვა საკოლეჯო სერვისების ხარისხის გაუმჯობესებაზე, უპასუხოს მისი ძირითადი დაინტერესებული მხარეების მოლოდინებს, აუცილებელია დანერგოს სხვადასხვა ტიპის კვლევები. კვლევების მიზანია სისტემატიურად ხდებოდეს როგორც კოლეჯის შიდა გამოწვევების იდენტიფიცირება, ასევე გარე დაინტერესებული მხარეების საჭიროებების დადგენა. სასწავლო პროცესის შეფასების მთავარი მიზანია გამოავლინოს პროგრამებში არსებული ხარვეზები და დასახოს მათი აღმოფხვრის გზები.

3.2 კოლეჯის შიდა კვლევების სამიზნე აუდიტორიაა პროფესიული სტუდენტები, პროფესიული განათლების მასწავლებლები/პროგრამის განმახორციელებელი პირები და ადმინისტრაციული პერსონალი. გარე დაინტერესებული მხარეების საჭიროებების დადგენისთვის კვლევების სამიზნე აუდიტორია კი - კოლეჯის კურსდამთავრებულები, პრაქტიკის განმახორციელებელი ბაზები, დამსაქმებლები, პროფესიული ასოციაციები და სხვ.

3.3 კვლევების შედეგების და შეფასების გაანალიზება დაეხმარება კოლეჯს განხორციელოს მისი მოკლევადიანი და გრძელვადიანი გეგმები ხარისხის გაუმჯობესების კუთხით. რეგულარული კვლევების განხორციელება არის სასწავლო პროცესებზე დაკვირვების, მონიტორინგის ერთ-ერთი ინსტრუმენტი. ამ პროცესის ეფექტურად განხორციელებისათვის აუცილებელია კოლეჯის პროფესიული პროფესიული სტუდენტების, პროგრამის განმახორციელებელი, პერსონალის/პროფესიული განათლების მასწავლებლის და ადმინისტრაციის სრული ჩართულობა;



3.4 საგანმანათლებლო პროგრამების განხორციელების შეფასების მიზნით ხარისხის მართვის სამსახური აკეთებს გამოკითხვას, რისთვისაც იყენებს პირისპირ ინტერვიუს ან კითხვარების ფორმებს (კითხვარების ფორმები არ მტკიცდება, კითხვარები დგება ყოველი კონკრეტული კვლევის საჭიროებების/ინტერესის შესაბამისად); ასევე შეფასებისათვის შესაძლებელია გამოყენებულ იქნას მუშაობის თუ სწავლების ხარისხის შეფასება პროცესზე დაკვირვების მეთოდით;

3.5 პროფესიულ სტუდენტთა კვლევის მეთოდოლოგია:

3.5.1. სტუდენტის ზოგადი კმაყოფილების კვლევა არის კვლევა, რომლის მიზანია სტუდენტებისგან უკუკავშირის მიღება მათ პირად გამოცდილებაზე დაყრდნობით შემდეგ საკითხებთან დაკავშირებით: სასწავლო პროცესი, მოდულის შეფასება, პროგრამის განმახორციელებელი პირებისა და საგანმანათლებლო პროგრამის შეფასება, კოლეჯის ინფრასტრუქტურა, მატერიალურ/ტექნიკური რესურსი, პროცედურები, სტუდენტური სერვისები და სხვ. თითოეული ასპექტით სტუდენტების კმაყოფილების შეფასება დაეხმარება კოლეჯს გააუმჯობესოს სერვისების ხარისხი.

3.5.2. პროფესიულ პროფესიულ სტუდენტთა გამოკითხვა ტარდება წელიწადში მინიმუმ ერთხელ;

3.6. ადმინისტრაციული პერსონალის კვლევის მეთოდოლოგია ორგანიზაციის მართვის პროცესების ხარისხის შეფასების კვლევა (ადმინისტრაციული პერსონალის გამოკითხვა)

3.6.1. ადმინისტრაციული პერსონალის გამოკითხვის მიზანია კოლეჯის ადმინისტრაციული პერსონალისგან მისი საქმიანობის შესახებ უკუკავშირის მიღება შემდეგ საკითხებთან დაკავშირებით: მართვის სტილი, ანაზღაურება, პერსონალის განვითარებაზე ზრუნვა, ინფრასტრუქტურა, პროცედურები. კოლეჯის განვითარებისთვის მნიშვნელოვანია სხვადასხვა ასპექტში შეაფასოს ორგანიზაციის მართვის პროცესები, მოახდინოს განვითარების შესაძლებლობების იდენტიფიცირება

3.6.2. ადმინისტრაციის გამოკითხვა ტარდება მინიმუმ წელიწადში ერთხელ (დამატებით საჭიროების შემთხვევაში).

3.7 კურსდამთავრებულების და პარტნიორი ორგანიზაციების კვლევის მეთოდოლოგია:

3.7.1. წელიწადში ერთხელ ხარისხის მართვის სამსახური ატარებს კურსდამთავრებულების და პარტნიორი ორგანიზაციების გამოკითხვას, რომლის მიზანია კურსდამთავრებულთა კონკურენტუნარიანობის განსაზღვრა და მათი პროფესიული განვითარებისთვის აუცილებელი მოთხოვნების გადახედვა;

3.7.2. კურსდამთავრებულთა გამოკითხვა ტარდება პროფესიული საგანმანათლებლო პროგრამის დასრულებიდან 6 თვის/ერთი წლის შემდეგ;

3.8 პროფესიული განათლების მასწავლებელთა კვლევის მეთოდოლოგია: პროფესიულ პროფესიული განათლების მასწავლებელთა გამოკითხვა ხორციელდება კოლეჯის მიერ შემუშავებული კითხვარის საშუალებით, რაც მოიცავს:

- მოდულის შეფასებას;
- სასწავლო პროცესის მიმდინარეობის შეფასებას;
- სასწავლო რესურსების შეფასებას.

პროფესიულ პროფესიული განათლების მასწავლებელთა გამოკითხვა ტარდება წელიწადში მინიმუმ ერთხელ;



3.9. სასწავლო პროცესის მიმდინარეობის შეფასება: ხარისხის მართვის სამსახურის /სასწავლო პროცესის მენეჯერის მიერ ხორციელდება საკონტაქტო საათზე (თეორიული, პრაქტიკული მეცადინეობა, შეფასების პროცესი) დასწრება. საკონტაქტო საათზე დასწრება ხორციელდება თითოეული მოდულის ფარგლებში მინიმუმ ერთხელ; სასწავლო პროცესის შესაფასებლად გამოყენებული სხვა ინსტრუმენტებთან ერთად, მნიშვნელოვანი ინფორმაციის მატარებელია მოდულის დასრულების მისი განმახორციელებლის კომენტარები /რეკომენდაციები (ასეთის არსებობის შემთხვევაში), ხარისხის უზრუნველყოფაზე პასუხისმგებელმა პირმა უნდა განიხილოს კომენტარები. კალენდარული გეგმა და საჭიროების შემთხვევაში განხორციელდეს ინიცირება მოდულში ცვლილებების თაობაზე, ეს შეიძლება იყოს სწავლების მეთოდების კორექტირება, შეფასების ინსტრუმენტის შეცვლა შეფასების მიმართულების ფარგლებში, სწავლის შედეგებზე საათების გადანაწილების კორექტირება, საგანმანათლებლო რესურსების ან თემატიკის ცვლილება და სხვა. ეს კალენდარული გეგმა მიწოდებული უნდა იქნას იმავე მოდულის შემდეგ ეტაპზე განხორციელების დაგეგმვის წინ, რათა ახალი კალენდარული გეგმის შედგენისას გათვალისწინებული იქნას წინა ეტაპის ფაქტობრივი გარემოებები. ყოველივე ეს არის დაწესებულებაში ხარისხის უზრუნველყოფის სისტემის მუშაობის გამართულობის ერთ-ერთი ინდიკატორი.

3.10. ყველა ტიპის კვლევის ადმინისტრირებაზე ზედამხედველობის ფუნქცია ეკისრება ხარისხის მართვის სამსახურის მენეჯერს. კვლევის ინსტრუმენტების/კითხვარების მოდიფიკაციისთვის, კითხვარების სასწავლო პროცესების მართვის სისტემაში დანერგვის, შედეგების ანალიზის პროცესში შესაძლებელია ჩაერთოს კოლეჯის სხვა ადმინისტრაციული ერთეულები/პირები (მაგ.: პროგრამის ხელმძღვანელი, IT განყოფილება) ან საჭიროების შემთხვევაში მოხდეს საკონსულტაციო მომსახურების შესყიდვა კოლეჯის გარეთ (მაგ.: მკვლევარი კონსულტანტი, კვლევითი / საკონსულტაციო კომპანია).

3.11. კვლევის ინსტრუმენტის მომზადება, მოდიფიკაცია, რევიზია

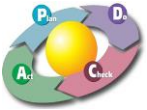
3.11.1. სხვადასხვა საჭიროებისათვის შესაძლოა განხორციელდეს რაოდენობრივი და თვისებრივი კვლევები, როგორც მიზნობრივი მონაცემების შეგროვების საშუალებები.

3.11.2. შემუშავებული კვლევის ინსტრუმენტები პერიოდულად საჭიროებს მოდიფიკაციას. ამიტომ, ყოველი ახალი ეტაპის დაწყების წინ, საჭიროა მოხდეს წინა გამოცდილებაზე დაფუძნებით კითხვარის რევიზია. შესაძლებელია აღმოჩნდეს, რომ რომელიმე კითხვის ფორმულირება დასახვეწია, დასამატებელია ახალი კითხვები, ამოსაღებია რომელიმე კითხვა. კითხვარის რევიზიის პროცესში შესაძლებელია ჩაერთოს პროგრამის განმახორციელებელი პირები, დირექტორი, მოწვეული კონსულტანტები და სხვა.

3.12. კვლევის ადმინისტრირება-კვლევის ჩატარების პერიოდულობა და სიხშირე განსხვავდება კვლევის ტიპების მიხედვით. კვლევის ანგარიშის მომზადება უნდა მოხდეს კვლევის დასრულებიდან არაუგვიანეს ერთ თვეში.

3.13. ნებისმიერი სახის გამოკითხვა/შეფასება/კვლევა უნდა აკმაყოფილებდეს შემდეგ პრინციპებს:

- ✓ვალიდურობა;
- ✓სანდოობა ;
- ✓მოქნილობა;
- ✓შინაარსობრივი სიმარტივე;
- ✓მიუკერძოებლობა და სამართლიანობა.



მუხლი 4. ხარისხის მართვის სამსახურის ანგარიშგება

1. კოლეჯის ხარისხის მართვის სამსახური ახდენს განხორციელებული შეფასებების შედეგების ანალიზს და შეიმუშავებს შესაბამის რეკომენდაციებს. კოლეჯის ხარისხის მართვის სამსახურის რეკომენდაციები რეაგირებისთვის წარედგინება შესაბამის სამსახურს/ სტრუქტურულ ერთეულს. მიღებული შედეგების გაუმჯობესების მიზნით სტრუქტურული ერთეულების მხრიდან განხორციელებული და დაგეგმილი ნაბიჯები რეაგირების ანგარიშის სახით წარედგინება ხარისხის მართვის სამსახურს, რაც იძლევა შესაძლებლობას შეფასდეს რეაგირება და მოხდეს დაგეგმილი ნაბიჯების შესრულების მონიტორინგი.
2. ხარისხის უზრუნველყოფის მექანიზმების ფარგლებში შემუშავებული შეფასების პროცედურები რეგულარულად, წინასწარ განსაზღვრული პერიოდულობით ხორციელდება. განმეორებითი შეფასებები იძლევა გამოყენებული მექანიზმების ეფექტიანობის შეფასების, მათი დახვეწისა და გაუმჯობესების შესაძლებლობას.
3. ხარისხის უზრუნველყოფის მექანიზმების ფარგლებში განხორციელებული შეფასებების, მიღებული შედეგებისა და რეაგირების შესახებ წლიური ანგარიში ხარისხის მართვის სამსახურის მენეჯერის მიერ წარედგინება დირექტორს, საჭიროების შემთხვევაში ანგარიშის შედეგების გაცნობა განხორციელდება დაინტერესებულ მხარეებთან.