



შპს ბიზნესისა და ტექნოლოგიების აკადემია

ხარისხის უზრუნველყოფის მექანიზმები

BTA მუდმივად ზრუნავს ხარისხის
სისტემის გაუმჯობესებაზე!
ამის ერთ-ერთი თვალსაჩინო
მაგალითია ISO 9001:2015 სტანდარტის
დანერგვა, რომლის ფარგლებშიც
მუდმივ რეჟიმში მიმდინარეობს
შეხვედრები და შესაბამისი
დოკუმენტების მომზადება.

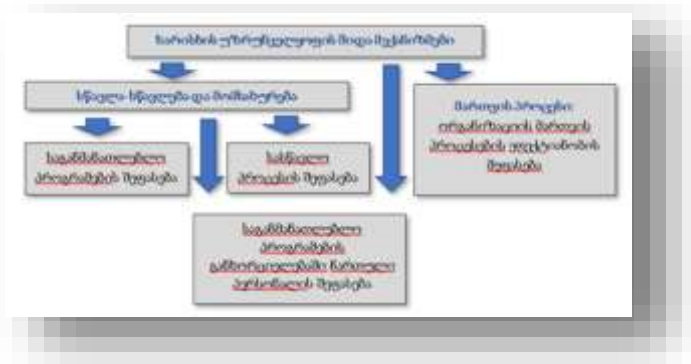


ხარისხის უზრუნველყოფის მექანიზმები

მუხლი 1. ზოგადი დებულებები

- წინამდებარე დოკუმენტი ქმნის ბიზნესისა და ტექნოლოგიების აკადემიის (შემდგომში - კოლეჯი) ხარისხის უზრუნველყოფის სტანდარტებს და სახელმძღვანელო პრინციპებს;
- დოკუმენტის მიზანია:
 - შექმნას დაწესებულების ერთიანი პოლიტიკა, სახელმძღვანელო სტანდარტები, რათა ხელი შეუწყოს პროფესიულ 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, განხორციელე, 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;
 - განხორციელე - 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



- ხარისხის უზრუნველყოფის მექანიზმები გულისხმობს კოლეჯის საქმიანობისა და რესურსების უწყვეტ შეფასებასა და განვითარებას ხარისხის შენარჩუნების და გაუმჯობესების მიზნით.

2. ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურის წარმომადგენლები დასახული მიზნების მისაღწევად თანამშრომლობს კოლეჯის ყველა სტრუქტურულ ერთეულთან/ თანამდებობის პირთან, პროგრამის განმახორციელებელ პირებთან, პროფესიულ პროფესიულ სტუდენტებთან, მსმენელებთან, 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. საგანმათლებლო 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 პროფესიულ სტუდენტის შედეგების შეფასების სისტემის მუდმივ განვითარებას. შეფასება ითვალისწინებს პროფესიულ 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 პროფესიულ სტუდენტების, პროგრამის განმახორციელებელი პერსონალის, ასევე, გარე დაინტერესებული მხარეების, კურსდამთავრებულების, დამსაქმებლების და სხვ. შეფასება უზრუნველყოფს პროგრამების უწყვეტ გაუმჯობესებას, პროფესიულ სტუდენტებისა და საზოგადოების საჭიროებების გათვალისწინებას. უზრუნველყოფს პროცესის შედეგად დაგეგმილი ან განხორციელებული ნებისმიერი აქტივობის საჯაროობას და ხელმისაწვდომობას ყველა შესაბამისი მხარისთვის.
10. პროფესიული პროფესიულ სტუდენტებისთვის მხარდაჭერი 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. მხარდაჭერი სერვისების მიწოდებაში ადმინისტრაციული და მხარდაჭერი სერვისების თანამშრომლების როლი უმნიშვნელოვანესია. შესაბამისად, კოლეჯი აქცენტს აკეთებს მათ კვალიფიკაციაზე და სამუშაო გამოცდილებაზე.
11. ნებისმიერი სახის გამოვითხვა/შეფასება/კვლევა უნდა აკმაყოფილებდეს შემდეგ პრინციპებს:
 - ✓ ვალიდურობა;

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

- 12.შიდა შეფასება მიმართულია ძლიერი მხარეების შესანარჩუნებლად, სუსტი მხარეების და არსებული ხარვეზების აღმოსაფხვრელად, განვითარებისა და დადგენილ სტანდარტებთან შესაბამისობაში მოყვანის მიზნით;
- 13.გამოკითხვები ტარდება ელექტრონულად google forms-ფორმატში, საჭიროების შემთხვევაში სატელეფონო ინტერვიუს გზით.
14. რაოდენობრივი კვლევები ვალიდურად ითვლება იმ შემთხვევაში, თუ გამოკითხვაში მონაწილეობას იღებს არსებული რესპოდენტების არანაკლებ 50%-ისა.
15. თუ რაოდენობრივი კვლევის შედეგები არ არის ვალიდური ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურის მიერ ხორციელდება თვისებრივი კვლევები ინდივიდუალური ინტერვიუებისა და ჯგუფური დისკუსიის (ფოკუს ჯგუფი) გზით. ფოკუს ჯგუფი შესაძლოა იყოს მაქსიმუმ 8-15 პირისგან შემდგარი. მტკიცებულებად წარმოდგენილი შეიძლება იყოს სამსახურებრივი ბარათი ან შესაბამის ანგარიშში ასახული დეტალური ინფორმაცია.
16. კვლევის სიხშირე შესაძლებელია განისაზღვროს წინამდებარე დოკუმენტში მითითებული პერიოდულობისაგან განსხვავებული სიხშირით საჭიროებიდან გამომდინარე;
17. ფოკუს ჯგუფის ან ინტერვიუების შემთხვევაში კვლევის ინსტრუმენტი/ძირითადი კითხვები დგინდება თითოეული შემთხვევისათვის ინდივიდუალურად.

მუხლი 3.საგანმანათლებლო პროგრამის განხორციელების შეფასების მექანიზმები

1. სასწავლო პროცესის შეფასების მთავარი მიზანია გამოავლინოს პროგრამებში არსებული ხარვეზები და დასახოს მათი აღმოფხვრის გზები.
2. საგანმანათლებლო პროგრამების განხორციელების შეფასების მიზნით ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახური ახორციელებს გამოკითხვას, რისთვისაც იყენებს პირისპირ ინტერვიუს ან კითხვარების ფორმებს (კონკრეტული საჭიროებების მიხედვით); ასევე შეფასებისათვის შესაძლებელია გამოყენებულ იქნას მუშაობის თუ სწავლების ხარისხის შეფასება პროცესზე დაკვირვების მეთოდით;
- 2.1. პროფესიულ პროფესიულ სტუდენტთა კვლევის მეთოდოლოგია:** სტუდენტის კმაყოფილების კვლევა არის რეგულარული კვლევა, რომლის მიზანია სტუდენტებისგან უკუკავშირის მიღება მათ პირად გამოცდილებაზე დაყრდნობით შემდეგ საკითხებთან დაკავშირებით: სასწავლო პროცესი, კოლეჯის ინფრასტრუქტურა, პროცედურები, სტუდენტური სერვისები და სხვ. თითოეული ასპექტით სტუდენტების კმაყოფილების შეფასება დაეხმარება აკადემიას გააუმჯობესოს სერვისების ხარისხი.
- 2.2. პროფესიულ პროფესიულ სტუდენტთა გამოკითხვა** ხორციელდება კოლეჯის მიერ შემუშავებული კითხვარის საშუალებით, რაც მოიცავს:
 - პროგრამის შეფასებას;
 - პროგრამის განმახორციელებელი პირის/პროფესიული განათლების მასწავლებლის/ინსტრუქტორის შეფასებას;
 - სასწავლო რესურსების შეფასებას;
 - დაწესებულების მიერ შეთავაზებული სხვა სერვისების შეფასებას;
- 2.1.1. პროფესიულ სტუდენტთა გამოკითხვა ტარდება წელიწადში მინიმუმ ორჯერ; პირველი გამოკითხვა ჩატარდება პროგრამის განხორციელების შუა ეტაპზე და მეორე პროგრამის დასრულებამდე.
- 2.2.პროფესიული განათლების მასწავლებელთა კვლევის მეთოდოლოგია:** პროგრამის განხორციელებაში ჩართული პერსონალის მიერ საგანმანათლებლო პროგრამის შეფასება ემსახურება პროგრამის მიზნების, სწავლის შედეგებისა და სასწავლო გეგმის დახვეწას, მასწავლებელთა საჭიროებების გამოვლენას და შემდგომი განვითარების გზების

დასახვას. ის არის ხარისხის უზრუნველყოფის ერთ-ერთი შიდა მექანიზმი, რომლის შედეგების ანალიზის საფუძველზე განხორციელებული ცვლილებები ხელს უწყობს პროგრამის უწყვეტ განვითარებას.

2.2.1. პროფესიულ პროფესიული განათლების მასწავლებელთა გამოკითხვა ხორციელდება კოლეჯის მიერ შემუშავებული კითხვარების საშუალებით, რაც მოიცავს:

- პროგრამის შეფასებას;
- სასწავლო პროცესის მიმდინარეობის შეფასებას;
- სასწავლო რესურსების შეფასებას.
- დაწესებულების მიერ შეთავაზებული სერვისების შეფასებას;
- საჭიროებების შესახებ დაწესებულების ინფორმირებას;

2.2.2 პროფესიული განათლების მასწავლებელთა გამოკითხვა ტარდება ყოველწლიურად.

2.3. სასწავლო პროცესის მიმდინარეობის კვლევის მეთოდოლოგია: შერჩევითი პრინციპის გამოყენებით ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურის თანამშრომლების მიერ ხორციელდება საკონტაქტო საათზე (თეორიული, პრაქტიკული მეცადინეობა, შეფასების პროცესი) დასწრება. საჭიროების შემთხვევაში დასწრების ანალიზი შესაბამისი რეკომენდაციებით ფორმდება წერილობით და ხორციელდება ცვლილებების ინიცირება, ეს შეიძლება იყოს სასწავლო გეგმის ცვლილება, სწავლების მეთოდების კორექტირება, შეფასების ინსტრუმენტის შეცვლა შეფასების მიმართულების ფარგლებში, სწავლის შედეგებზე საათების გადანაწილების კორექტირება, საგანმანათლებლო რესურსების ან თემატიკის ცვლილება და სწავლების პროცესის გაუმჯობესების მიზნით სხვა. ყოველივე ეს არის დაწესებულებაში ხარისხის უზრუნველყოფის სისტემის მუშაობის გამართულობის ერთ-ერთი ინდიკატორი.

2.4. კურსდამთავრებულთა კვლევის მეთოდოლოგია:

კურსდამთავრებულთა გამოკითხვა არის საგანმანათლებლო პროგრამის სწავლის შედეგების მიღწევის შეფასების ერთ-ერთი საშუალება. კურსდამთავრებული აფასებს საგანმანათლებლო პროგრამის მიზნებს, სწავლის შედეგებს და სასწავლო გეგმას. კურსდამთავრებულთა გამოკითხვა საშუალებას აძლევს კოლეჯს დააკვირდეს, თვალყური ადევნოს საკუთარი კურსდამთავრებულების პროფესიულ განვითარებას / სტატუსს, შესაბამისად, შეაფასოს საგანმანათლებლო პროგრამების სწავლის შედეგების მიღწევის შესაძლებლობა, მიიღოს რეკომენდაციები პროგრამის განვითარებისა და სწავლის შედეგების მიღწევის გაუმჯობესების მიზნით. შეფასების შედეგების ანალიზი ეხმარება აკადემიას საგანმანათლებლო პროგრამების დახვეწაში.

2.4.1. კურსდამთავრებულთა გამოკითხვა ტარდება ყოველწლიურად.

2.5. ადმინისტრაციული პერსონალის კვლევის მეთოდოლოგია:

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

2.5.1. ადმინისტრაციის გამოკითხვა ტარდება ყოველწლიურად.

მუხლი 4. პროფესიული მომზადების და პროფესიული გადამზადების პროგრამების (შემდგომი პროგრამები) ხარისხის უზრუნველყოფის მექანიზმები და შეფასების წესები

1. პროფესიული მომზადების და პროფესიული გადამზადების პროგრამების განხორციელების ხარისხის უზრუნველყოფაზე პასუხისმგებელია ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახური რომელიც განხორციელებს შემდეგ ღონისძიებებს:

- ა) სასწავლო პროცესის განხორციელების და მართვის ეფექტიანობის მონიტორინგი;
- ბ) პროფესიული მომზადების და პროფესიული გადამზადების პროგრამების ხარისხის ამაღლების და განვითარების მიზნით ახდენს დაინტერესებული მხარეების გამოკითხვა და გამოკითხვის შედეგების ანალიზი;
- გ) სასწავლო პროცესის, მატერიალურ-ტექნიკური რესურსის, სერვისების შეფასების მონიტორინგი;
- დ) მონიტორინგის, კითხვარების შედეგების საფუძველზე საჭიროების შემთხვევაში რეკომენდაციების მომზადება;

2. პროფესიული მომზადების და პროფესიული გადამზადების პროგრამების და მათი განხორციელების შედეგების შეფასებისათვის შეიძლება გამოყენებულ იქნას როგორც პროგრამის მსმენელების, ისე პროგრამის განმახორციელებლების გამოკითხვის ფორმები, დამსაქმებელთა და კურსდამთავრებულთა გამოკითხვები და საჭიროების შემთხვევაში ფიკუს ჯგუფებთან შეხვედრები - პირისპირ ინტერვიუება.

3. ასევე პროფესიული მომზადების და პროფესიული გადამზადების პროგრამების მონიტორინგის მიზნით, შეფასებას ექვემდებარება პროგრამების ფორმალური შესაბამისობა საქართველოს პროფესიული განათლების სფეროში მოქმედ საკანონმდებლო და კანონქვემდებარე, აგრეთვე დაწესებულების შიდა რეგულაციებთან.

4. ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახური პროფესიული მომზადების და პროფესიული გადამზადების პროგრამების შეფასების, აგრეთვე გამოკითხვის შედეგების დამუშავებისა და ანალიზის საფუძველზე, შეიმუშავებს ანგარიშს/რეკომენდაციებს თითოეული პროგრამის, სასწავლო პროცესის და მატერიალურ-ტექნიკური ბაზის, პერსონალის საქმიანობის შემდგომ სრულყოფასთან დაკავშირებით.

5. პროგრამაში განსახორციელებელი ცვლილებების ინიცირებას ახდენს სასწავლო პროცესის სპეციალისტი ან/და სასერთიფიკატო პროგრამების კოორდინატორი ან/და განმახორციელებელი პირი მოხსენებითი ბარათით, რომელშიდაც უნდა ჩანდეს ცვლილებების საჭიროება.

6. გამოკითხვები ტარდება ყოველი ნაკადის ფარგლებში მინიმუმ ერთხელ.

მუხლი 4. ანგარიშგება

1. ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახური ახდენს განხორციელებული შეფასებების შედეგების ანალიზს და შეიმუშავებს შესაბამის რეკომენდაციებს. რეკომენდაციები რეაგირებისთვის ეგზავნება შესაბამის სტრუქტურულ ერთეულს/თანამშრომელს.

2. ხარისხის უზრუნველყოფის მექანიზმების ფარგლებში შეიმუშავებული შეფასების პროცედურები რეგულარულად, წინასწარ განსაზღვრული პერიოდულობით ხორციელდება, პერიოდები გაწერილია ხარისხის უზრუნველყოფის სამოქმედო გეგმაში, ასევე შესაძლებელია გაიწეროს სტანდარტთან შესაბამისობის უზრუნველყოფის გეგმაში. განმეორებითი შეფასებები იძლევა გამოყენებული მექანიზმების ეფექტიანობის შეფასების, მათი დახვეწისა და გუმჯობესების შესაძლებლობას.

3. ხარისხის უზრუნველყოფის მექანიზმებისა და სამოქმედო გეგმის ფარგლებში მიღებული შედეგებისა წარედგინება რექტორს, შედეგები ასევე ეგზავნებათ სხვა დაინტერესებულ პირებს.

4. ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახური საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილ ვადებში ავსებს თვითშეფასების ფორმას, რომელშიც ასახავს ზ/აღნიშნული პროცესების შეფასების შედეგებს.