



შსს ილია-ილია ჭავჭავაძის სახელობის ქ. საგარეჯოს სამოგალოებრივი კოლეჯი

ხარისხის უზრუნველყოფის მექანიზმები

შინაარსი:

მუხლი 1. ზოგადი დებულებები.....	3
მუხლი 2. ხარისხის უზრუნველყოფის პრინციპები.....	3
მუხლი 3. ინტერესთა კონფლიქტის თავიდან აცილების პრინციპი.....	4
მუხლი 4. კოლეჯის ვალდებულებები ხარისხის უზრუნველყოფის მიმართულებით მისიისა და მიზნების მისაღწევად კოლეჯი უზრუნველყოფს:.....	4
მუხლი 5. ხარისხის უზრუნველყოფის მიდგომები.....	5
მუხლი 6. მონაცემთა შეგროვების მეთოდები.....	5
მუხლი 7. ხარისხის უზრუნველყოფის პროცედურები.....	6
მუხლი 8. ძირითადი და დამხმარე პროცესები.....	6
მუხლი 9. საგანმანათლებლო პროგრამების განხორციელების შეფასების მექანიზმები.....	6
მუხლი 10. პროფესიულ სტუდენტთა/მსმენელთა კმაყოფილების კვლევა.....	7
მუხლი 11. პროფესიული განათლების მასწავლებელთა კმაყოფილების კვლევა.....	7
მუხლი 12. სასწავლო პროცესის მიმდინარეობის შეფასება.....	7
მუხლი 13. კურსდამთავრებულებისა და პარტნიორი ორგანიზაციების კმაყოფილების კვლევა.....	8
მუხლი 14. პროფესიულ სტუდენტთა შეფასების სისტემის ვერიფიკაცია.....	8
მუხლი 15. ადმინისტრაციული პერსონალის კმაყოფილების კვლევა.....	11
მუხლი 16. სტრატეგიული და სამოქმედო გეგმის განხორციელების მონიტორინგი და შეფასება.....	12
მუხლი 17. ხარისხის უზრუნველყოფის მექანიზმების ადმინისტრირება.....	12
მუხლი 18. ხარისხის უზრუნველყოფის ინსტრუმენტების მომზადება, მოდიფიკაცია, რევიზია.....	13
მუხლი 19. ინსტრუმენტების გამოყენება.....	13
მუხლი 20. ანგარიშგება.....	14
მუხლი 21. კვლევის შედეგების გავრცელება და ინტეგრაცია.....	15
მუხლი 22. დასკვნითი დებულება.....	15

მუხლი 1. ზოგადი დებულებები

- 1.1. წინამდებარე დოკუმენტი წარმოადგენს შპს ილია - ილია ჭავჭავაძის სახელობის ქ. საგარეჯოს სამოგადოებრივი კოლეჯის (შემდგომში – „კოლეჯი“) ხარისხის უმრუნველყოფის მექანიზმებსა და სახელმძღვანელო პრინციპებს. დოკუმენტი მიზნად ისახავს ეფექტიანი შიდა ხარისხის სისტემის ჩამოყალიბებას, მისი მუდმივ გაუმჯობესებას, გარე შეფასებებთან შესაბამისობას და გარე უკუკავშირის საფუძვლიან ანალიზს;
- 1.2. ხარისხის უმრუნველყოფის მექანიზმები ხელს უწყობს სტუდენტზე ორიენტირებული და მაღალი ხარისხის საგანმანათლებლო პროგრამების განხორციელებას, პროცესების სისტემურ დაგეგმვას, შეფასებას, განვითარებასა და ხარისხის კულტურის გაძლიერებას;
- 1.3. მექანიზმების მიზანია შეაფასოს:
 - მიმდინარე პროცესების ეფექტიანობა;
 - რესურსების ოპტიმალური გამოყენება;
 - შიდა მარეგულირებელი აქტებისა და პროცედურების გამართულობა, მოქნილობა და შესაბამისობა კანონმდებლობასთან;
 - კოლეჯის საქმიანობის შესაბამისობა დადგენილ რეგულაციებსა და სტანდარტებთან.
- 1.4. ხარისხის უმრუნველყოფა მოიცავს როგორც ძირითად, ისე დამხმარე პროცესებს, მათი სისტემური შეფასების, ხარვეზების გამოვლენისა და აღმოფხვრის, საჭირო ცვლილებების დაგეგმვისა და განხორციელების, შედეგებზე დაკვირვებისა და განმეორებითი გაუმჯობესების უწყვეტ ციკლს.

მუხლი 2. ხარისხის უმრუნველყოფის პრინციპები

- 2.1. კოლეჯის ხარისხის უმრუნველყოფის საქმიანობა ეფუძნება შემდეგ ღირებულებებსა და მიდგომებს: გუნდურობა, ობიექტურობა, სანდოობა, გამჭვირვალობა, საჯაროობა, უწყვეტობა, ვალიდურობა;
- 2.2. ხარისხის უმრუნველყოფის ღონისძიებებში მონაწილე ნებისმიერ პირს უფლება აქვს უარი თქვას გამოკითხვაში მონაწილეობაზე ნებისმიერ ეტაპზე;
- 2.3. ყველა ღონისძიება (გამოკითხვა, დაკვირვება, მონიტორინგი და სხვ.) ტარდება უშუალო ბემოქმედებისა და ზედამხედველობის დაუშვებლობის პრინციპის დაცვით;
- 2.4. მიღებული ინფორმაცია კონფიდენციალურია და ანონიმური. პრევენციული ან მაკორექტირებელი ღონისძიებების დაგეგმვისას მონაცემები მუშავდება განზოგადებულ ფორმაში, გარდა შემთხვევებისა, როდესაც საჭიროა კონკრეტული პირის ან მგკიცებულების შეფასება.

მუხლი 3. ინტერესთა კონფლიქტის თავიდან აცილების პრინციპი

3.1. ხარისხის უზრუნველყოფის მენეჯერი ასრულებს მონიტორინგისა და შეფასების ფუნქციას, მაგრამ არ მონაწილეობს იმ პროცესების უშუალო მართვაში, რასაც თავადვე აფასებს;

3.2. მიღებული მონაცემებისა და ანალიზის საფუძველზე ხარისხის უზრუნველყოფის მენეჯერი გასცემს რეკომენდაციებს, ხოლო მათი განხორციელება ეკისრება შესაბამის ადმინისტრაციულ ერთეულებს;

3.3. აღნიშნული მიდგომა ეფუძნება სსიპ განათლების ხარისხის განვითარების ეროვნული ცენტრის რეკომენდაციებს და საუკეთესო საერთაშორისო პრაქტიკას, რათა უზრუნველყოფილ იქნას ობიექტურობა და ინტერესთა კონფლიქტის თავიდან აცილება.

მუხლი 4. კოლეჯის ვალდებულებები ხარისხის უზრუნველყოფის მიმართულებით მისიისა და მიზნების მისაღწევად კოლეჯი უზრუნველყოფს:

4.1 შიდა ხარისხის პოლიტიკის შემუშავებას, განხორციელებასა და შეფასებას, პროცესში ყველა დაინტერესებული მხარის (სტუდენტები, კურსდამთავრებულები, დამსაქმებლები, პერსონალი, პარტნიორი ორგანიზაციები) ჩართულობით;

4.2 ადამიანური, საინფორმაციო და მატერიალური რესურსების მართვის რეგულაციების შემუშავებას, დანერგვასა და განვითარებას; შერჩევის პროცესში ვალიდური და გამჭვირვალე კრიტერიუმების გამოყენებას;

4.3 საგანმანათლებლო საქმიანობისა და რესურსების უწყვეტ შეფასებასა და გაუმჯობესებას, საჭირო რესურსების იდენტიფიცირებასა და დანერგვას;

4.4 ფინანსური და ბიუჯეტირების პოლიტიკის განვითარებას, რომელიც უზრუნველყოფს კოლეჯის მდგრადობას და კონკურენტუნარიანობას;

4.5 გარე შეფასების (ავტორიზაცია, აკრედიტაცია, უცხოელი ექსპერტის მოწვევა და სხვ.) გამოყენებას შიდა ხარისხის მექანიზმების ეფექტიანობის შესაფასებლად;

4.6 პერსონალის საქმიანობის გამჭვირვალე შეფასების სისტემის დანერგვას, შედეგების გამოყენებით პროფესიული განვითარების მხარდასაჭერად;

4.7 საგანმანათლებლო პროგრამების შეფასებისა და გაუმჯობესების პროცედურების დანერგვას ყველა დაინტერესებული მხარის ჩართულობით;

4.8 სტუდენტებისა და მსმენელებისთვის მხარდაჭერის სერვისების განვითარებას (ბიბლიოთეკა, ტექნიკური რესურსები, კონსულტაციები და სხვ.);

4.9 კონტინგენტის დაგეგმვის პროცესის გაუმჯობესებას, რომელიც ეფუძნება რესურსების შეფასებას და სამიზნე მაჩვენებლებს;

4.10 თანასწორობისა და ინკლუზიურობის პრინციპების დაცვას, დისკრიმინაციის დაუშვებლობას.

მუხლი 5. ხარისხის უზრუნველყოფის მიდგომები

5.1. ხარისხის მართვა კოლეჯის ყოველდღიური საქმიანობის განუყოფელი ნაწილია და მოიცავს პროცესში ჩართული ყველა პირის პასუხისმგებლობას;

5.2. ხარისხის სისტემა მუშაობს **PDCA** ციკლის პრინციპით:

- **დაგეგმე (Plan)** – შეფასებისა და რეაგირების პროცესების დაგეგმვა;
- **განხორციელე (Do)** – დაგეგმილი პროცესების შესრულება და შედეგებზე რეაგირება;
- **შეაფასე (Check)** – განხორციელებული ცვლილებების შეფასება;
- **განავითარე (Act)** – მიღებული დასკვნების საფუძველზე საჭირო ცვლილებების განხორციელება.

5.3. მუდმივი გაუმჯობესების უზრუნველსაყოფად აუცილებელია:

- ა) გასაუმჯობესებელი მხარეების იდენტიფიცირება და რეაგირება;
- ბ) შესაძლებლობების შეფასება;
- გ) ხარისხის მართვის სისტემის ეფექტიანობის პერიოდული ანალიზი.

მუხლი 6. მონაცემთა შეგროვების მეთოდები

6.1. მონაცემების შესაგროვებლად გამოიყენება რაოდენობრივი და თვისობრივი მეთოდები;

6.2. თვისობრივი მეთოდი იძლევა კონტექსტუალურ ინფორმაციას კონკრეტულ გარემოსა და ადამიანებზე; რაოდენობრივი – რიცხვობრივ მონაცემებს განსაზღვრული პოპულაციიდან;

6.3. გამოყენებული მეთოდებია:

- გამოკითხვა (ღია და დახურული კითხვებით);
- ინტერვიუ;
- ფოკუს ჯგუფი;
- დაკვირვება სტრუქტურირებული ინსტრუმენტებით;
- სხვა საჭიროებისამებრ შერჩეული მეთოდები.

მუხლი 7. ხარისხის უზრუნველყოფის პროცედურები

7.1. პროცედურები მოიცავს: პროცესების იდენტიფიცირებას, დაგეგმვას, განხორციელებას, მონიტორინგს, ანგარიშგებას, მაკორექტირებელი ღონისძიებების განსაზღვრასა და შესრულებას;

7.2. პროცედურები ციკლურია და უწყვეტად მიმდინარეობს;

7.3. ხარისხის უზრუნველყოფის მენეჯერი თანამშრომლობს ყველა ადმინისტრაციულ ერთეულთან, პროგრამის განმახორციელებლებთან, სტუდენტებთან, კურსდამთავრებულებთან და პარტნიორებთან;

7.4. შეფასება ხორციელდება შიდა და გარე ფორმაგით; გარე შეფასება მოიცავს ავტორიზაციის პროცესსა და მოწვეული ექსპერტების მიერ ჩატარებულ შეფასებებს.

მუხლი 8. ძირითადი და დამხმარე პროცესები

8.1. ძირითადი პროცესებია: პროფესიული საგანმანათლებლო პროგრამების განხორციელება და პროფესიული მომზადება/გადამზადება;

8.2. ქვეპროცესებია: პროგრამების განვითარება, სტუდენტთა მართვა, სასწავლო პროცესის ორგანიზება;

8.3. დამხმარე პროცესებია: რეესტრის წარმოება, სტრატეგიული დაგეგმვა, სტუდენტური და საბიბლიოთეკო სერვისები, ფინანსური და ადამიანური რესურსების მართვა, მატერიალური რესურსების მართვა, შრომის უსაფრთხოება, სამოგალოებასთან ურთიერთობა, საქმისწარმოება, პროფორიენტაცია, შეფასების სისტემის ვერიფიკაცია.

მუხლი 9. საგანმანათლებლო პროგრამების განხორციელების შეფასების მექანიზმები

9.1. მექანიზმების დანერგვის მიზანია სწავლების ხარისხის მუდმივი გაუმჯობესება და დაინტერესებული მხარეების მოლოდინების დაკმაყოფილება;

9.2. შეფასების ინსტრუმენტებია: შიდა გამოწვევების იდენტიფიცირება, გარე საჭიროებების განსაზღვრა, კმაყოფილების კვლევა, დაკვირვება, ინტერვიუები და სხვა;

9.3. კვლევის სამიზნე აუდიტორია: სტუდენტები, მასწავლებლები, ადმინისტრაცია (შიდა); კურსდამთავრებულები, პარტნიორი ორგანიზაციები, დამსაქმებლები (გარე);

9.4. კვლევის შედეგების ანალიზი გამოიყენება როგორც მოკლევადიანი, ისე გრძელვადიანი გაუმჯობესების გეგმების დასაგეგმად.

მუხლი 10. პროფესიულ სტუდენტთა/მსმენელთა კმაყოფილების კვლევა

10.1. კვლევის მიზანია უკუკავშირის მიღება სასწავლო პროცესზე, მოღულებისა და პროგრამების ხარისხზე, ინფრასტრუქტურასა და სერვისებზე;

10.2. გამოკითხვა ტარდება წელიწადში მინიმუმ ერთხელ სავალდებულოდ, საჭიროების შემთხვევაში – დამატებით;

10.3. მომზადება/გადამზადების პროგრამების შემთხვევაში გამოკითხვა ტარდება პროგრამის მიმდინარეობისას მინიმუმ ერთხელ და პროგრამის დასრულებისას.

მუხლი 11. პროფესიული განათლების მასწავლებელთა კმაყოფილების კვლევა

11.1. პროფესიული განათლების მასწავლებელთა გამოკითხვა გარდება კოლეჯის მიერ შემუშავებული კითხვარის საფუძველზე და მოიცავს:

- ა) მოდულის შეფასებას;
- ბ) სასწავლო პროცესის მიმდინარეობისა და შეფასების სისტემის შეფასებას;
- გ) სასწავლო რესურსების შეფასებას;

11.2. გამოკითხვა გარდება წელიწადში მინიმუმ ერთხელ, ხოლო საჭიროების შემთხვევაში — დამატებით.

მუხლი 12. სასწავლო პროცესის მიმდინარეობის შეფასება

12.1. სასწავლო პროცესის მიმდინარეობის შეფასებას ახორციელებენ ხარისხის უზრუნველყოფის მენეჯერი და სასწავლო პროცესის მენეჯერი, საკონტაქტო საათებზე დასწრების გზით (თეორიული და პრაქტიკული მეცადინეობები, ასევე შეფასების პროცესი). თითოეულ მოდულში მინიმუმ ერთხელ მაინც გარდება დასწრება;

12.2. შეფასების პროცესში გათვალისწინებულია მოდულის განმახორციელებლის რეკომენდაციები და კომენტარები (ასეთის არსებობის შემთხვევაში), რაც უზრუნველყოფს უკუკავშირის სისტემურ ჩართვას;

12.3. მიღებული შედეგების საფუძველზე, საჭიროების შემთხვევაში, ხორციელდება სწავლების მეთოდების, შეფასების ინსტრუმენტების, საკონტაქტო საათების გადანაწილების ან რესურსების კორექტირება, რათა პროცესები შესაბამისობაში იყოს სასწავლო მიზნებთან და ხარისხის სტანდარტებთან.

მუხლი 13. კურსდამთავრებულებისა და პარტნიორი ორგანიზაციების კმაყოფილების კვლევა

13.1. ხარისხის უზრუნველყოფის მენეჯერი წელიწადში მინიმუმ ერთხელ აგარებს კურსდამთავრებულებისა და პარტნიორი ორგანიზაციების გამოკითხვას, რომლის მიზანია კურსდამთავრებულთა კონკურენტუნარიანობის განსაზღვრა და საჭიროებების იდენტიფიცირება;

13.2. კურსდამთავრებულთა გამოკითხვა გარდება პროგრამის დასრულებიდან 6–12 თვის ვადაში.

მუხლი 14. პროფესიულ სტუდენტთა შეფასების სისტემის ვერიფიკაცია

14.1. ვერიფიკაცია ხორციელდება ხარისხის უზრუნველყოფის მენეჯერის ორგანიზებით;

14.2. ვერიფიკაციისას გამოიყენება ხარისხის უზრუნველყოფის მენეჯერის მიერ წინასწარ შემუშავებული ფორმები;

14.3. ვერიფიკაციის პროცესის ეტაპები განსაზღვრულია დანართი N⁰¹-ით;

14.4. ვერიფიკაციის განრიგს ადგენს ხარისხის უზრუნველყოფის მენეჯერი (დანართი N⁰¹);

14.5. ვერიფიკაციის პროცესში მონაწილეობენ ორი მიმართულების ვერიფიკატორები:

ა) **განათლების მიმართულებით ვერიფიკატორი** – შეიძლება იყოს ხარისხის უზრუნველყოფის მენეჯერი, შესაბამისი სპეციალისტი ან კოლეჯის დირექტორის მიერ განსაზღვრული პირი;

ბ) **დარგის მიმართულებით ვერიფიკატორი** – პროფესიული განათლების მასწავლებელი ან/და შესაბამისი დარგის სპეციალისტი, რომლის მიმართულების ინსტრუმენტებისა და მტკიცებულებების ვერიფიკაციაც ტარდება.

14.6. ინტერესთა კონფლიქტის თავიდან ასაცილებლად, ვერიფიკატორი არ უნდა მონაწილეობდეს იმ ინსტრუმენტისა და მტკიცებულებების ვერიფიკაციაში, რომლის შექმნასა ან ვალიდაციაში თავად იყო ჩართული;

14.7. საჭიროების შემთხვევაში, კოლეჯის დირექტორი ხარისხის უზრუნველყოფის მენეჯერის მოთხოვნით იწვევს შესაბამისი დარგის სპეციალისტს;

14.8. ხარისხის უზრუნველყოფის მენეჯერი დირექტორს წარუდგენს ვერიფიკაციის გეგმის პროექტს და საჭირო დოკუმენტაციას დასამტკიცებლად. დამტკიცების შემდეგ, დირექტორი ქმნის ვერიფიკაციის ჯგუფს და განსაზღვრავს მის ხელმძღვანელს, რომელიც შეიძლება იყოს როგორც ხარისხის უზრუნველყოფის მენეჯერი, ისე მოწვეული სხვა პირი.

14.9. ვერიფიკაციის მიმართულებები

ვერიფიკაცია ხორციელდება სამი მიმართულებით:

ა) გამოყენებული შეფასების ინსტრუმენტის ვერიფიკაცია;

ბ) შეფასების პროცესის ვერიფიკაცია;

გ) შექმნილი მტკიცებულებების ვერიფიკაცია.

14.10. ინსტრუმენტებისა და მტკიცებულებების შერჩევა

ვერიფიკაცია არის შერჩევითი პროცესი და ეფუძნება რისკების ანალიზს (დანართი N⁰³). რისკის ფაქტორებია, მათ შორის:

- მოდულის, დარგის ან განხორციელების მიდგომების ცვლილება;
- დამწეები პროფესიული მასწავლებლის ფაქტორი;

- პირველადი შეფასებისას ყველა სტუდენტისთვის ერთნაირი შედეგის (დადებითი ან უარყოფითი) მიღება;
- სხვა გარემოებები, რომლებიც მრდის შეუსაბამობის ალბათობას.

შერჩევა შეიძლება მოიცავდეს საერთო მტკიცებულებების 15–20%-ს ან სხვა მოცულობას, რაც განსაზღვრული იქნება რისკების ანალიზის საფუძველზე.

14.11. პასუხისმგებლობები

- ინსტრუმენტებისა და მტკიცებულებების ვერიფიკაციას ახორციელებს დარგის სპეციალისტი/სპეციალისტები;
- პროცესის ვერიფიკაციას ახორციელებს ხარისხის უზრუნველყოფის მენეჯერი დარგის წარმომადგენელთან ერთად.

14.12. შეფასების ინსტრუმენტების მოთხოვნები

შეფასების ინსტრუმენტი უნდა იყოს ვალიდური, რელევანტური, ობიექტური, გექნიკურად გამართული, სანდო, მრავალმხრივი, გასაგები ენით შედგენილი და უზრუნველყოფდეს მოღუღში განსაზღვრული ყველა სწავლის შედეგის დადასტურებას;

14.13. პროცესის ვერიფიკაციის მოთხოვნები

პროცესის ვერიფიკაცია უნდა ადასტურებდეს, რომ:

- შეფასების პროცედურები დაცულია;
- პროცესი თანმიმდევრული და გამჭვირვალეა;
- მტკიცებულებები სათანადოდ აღირიცხება და შეფასება ობიექტურია.

14.14. დოკუმენტაციის გაცნობა და კითხვარების შევსება

ვერიფიკაციის ჯგუფის ყველა წევრს სრულად მიეწოდება საჭირო დოკუმენტაცია, რათა უზრუნველყოს მასალების სრულყოფილი გაცნობა. თითოეული წევრი ავსებს ვერიფიკაციის კითხვარს, რომელშიც შესაძლებელია ინდივიდუალური კრიტერიუმების დამატებაც;

14.15. განხილვა და შეთანხმება

ვერიფიკაციის ჯგუფის წევრებმა უნდა:

- ა) შეისწავლონ წარმოდგენილი დოკუმენტები;
- ბ) საჭიროების შემთხვევაში შეხვდნენ ინსტრუმენტების შემმუშავებლებს, სასწავლო პროცესის მენეჯერს, თანამშრომლებს და სხვა ჩართულ პირებს;
- გ) განიხილონ საკითხები და შეთანხმდნენ საბოლოო კომენტარებზე.

ყველა წევრს უნდა მიეცეს თანაბარი მონაწილეობის შესაძლებლობა და არ უნდა არსებობდეს დომინირების შემთხვევა. შეთანხმებული საბოლოო პოზიცია დაფიქსირდება დასკვნაში;

14.16. ვერიფიკაციის დასკვნის მომზადება

ვერიფიკაციის შედეგები ფორმდება დასკვნაში (დანართი N24), სადაც მკაფიოდ აისახება:

- შეფასების ვალიდურობა, სანდოობა, გამჭვირვალობა და ობიექტურობა;
- ყველა პრობლემური საკითხი;
- რეკომენდაციები პროცესების გაუმჯობესებისთვის.

14.17. ვერიფიკაციის დასკვნის განხილვა და სამოქმედო გეგმა

დასკვნის განხილვაში მონაწილეობა შეუძლიათ მასწავლებლებს, სხვა თანამშრომლებს, დარგის ექსპერტებს, დამსაქმებლებსა და პრაქტიკის განმახორციელებელ ორგანიზაციებს. განხილვის შემდეგ:

- შეიმუშაება სამოქმედო გეგმა პრობლემების აღმოსაფხვრელად;
- განისაზღვრება ვადები, შესრულების ინდიკატორები და საჭირო რესურსები;
- ფართომასშტაბიანი საკითხების შემთხვევაში, სამოქმედო გეგმა შეიძლება გახდეს წლიური გეგმის ნაწილი, ხოლო ინდივიდუალური შემთხვევებისას — ცალკე დოკუმენტი. სამოქმედო გეგმის შესრულება ექვემდებარება მონიტორინგს.

14.18. განმეორებითი ვერიფიკაცია და ცვლილებები

- განმეორებითი ვერიფიკაცია ტარდება ახალი ინსტრუმენტების შექმნისას, არსებულებში ცვლილებების შეტანისას, განმახორციელებელი პირის შეცვლისას ან სხვა გამოკვეთილი გარემოებებისას (მათ შორის კვლევის შედეგების საფუძველზე);
- ცვლილებების ინიცირების უფლება აქვს ხარისხის უზრუნველყოფის მენეჯერს, შიდა ვერიფიკაციის ჯგუფის წევრს, სასწავლო პროცესის მენეჯერს და პროგრამის განმახორციელებელ პირს;
- ცვლილებისას ინსტრუმენტებმა თავიდან უნდა გაიაროს ვალიდაცია.

14.19. ინტერესთა კონფლიქტის პრევენცია

შიდა ვერიფიკატორები არ მონაწილეობენ იმ ინსტრუმენტების შექმნაში, ვალიდაციაში ან შეფასების გადაწყვეტილებაში, რომლის ვერიფიკაციაც ტარდება. მათ არ უნდა დაუშვან გადაწყვეტილებაზე გავლენის მოხდენა პირადი ფაქტორების ან ემოციების საფუძველზე.

მუხლი 15. ადმინისტრაციული პერსონალის კმაყოფილების კვლევა

15.1. კვლევის მიზანია ადმინისტრაციული პერსონალის უკუკავშირის სისტემური მიღება ისეთ საკითხებზე, როგორიცაა:

- ა) კოლეჯის მართვის სტილი და კომუნიკაციის ხარისხი;
- ბ) ანაზღაურებისა და სარგებლის სისტემა;
- გ) პროფესიული განვითარების შესაძლებლობები და მხარდაჭერის მექანიზმები;
- დ) სამუშაო გარემო, ინფრასტრუქტურა და ტექნიკური რესურსები;
- ე) ადმინისტრაციული პროცედურების ეფექტიანობა და გამჭვირვალობა.

15.2. კმაყოფილების გამოკითხვა გარდება წელიწადში მინიმუმ ერთხელ, ხოლო საჭიროების შემთხვევაში — დამატებით, სპეციალური თემატური კვლევის ან ცვლილებების შემდგომი შეფასების სახით;

15.3. კვლევის ინსტრუმენტებში შეიძლება გამოყენებულ იქნას როგორც ანონიმური კითხვარები, ისე ინტერვიუები, ფოკუს ჯგუფები ან ონლაინ პლატფორმებზე მიღებული უკუკავშირი;

15.4. მიღებული შედეგების ანალიზი გამოიყენება მართვის პროცესების, სამუშაო პირობების და თანამშრომელთა მოტივაციის გაუმჯობესებისთვის, ხოლო საჭიროების შემთხვევაში — შესაბამისი კორექტირებების დასაგეგმად და განხორციელებისთვის;

15.5 კვლევის მასალების შენახვის ვალდებულებაა ორი თვე.

მუხლი 16. სტრატეგიული და სამოქმედო გეგმის განხორციელების მონიტორინგი და შეფასება

16.1. სტრატეგიული და სამოქმედო გეგმების განხორციელების მონიტორინგი და შეფასება ხორციელდება დირექტორის მიერ დამტკიცებული „სტრატეგიული დაგეგმარების, მონიტორინგისა და შეფასების მეთოდოლოგიის“ შესაბამისად, რომელიც განსაზღვრავს პროცესის მიზნებს, ეტაპებს, პასუხისმგებელ პირებსა და ვადებს;

16.2. მონიტორინგის პროცესი უზრუნველყოფს სისტემურ მონაცემთა შეგროვებას და ანალიზს, რაც იძლევა ინფორმაციას დაგეგმილი ამოცანების შესრულების დინამიკაზე, პროგრესის ღონეზე და იმ ფაქტორებზე, რომლებიც გავლენას ახდენს მიზნების მიღწევაზე;

16.3. შეფასების შედეგები გამოიყენება საჭირო კორექტირებების განსაზღვრისა და განხორციელებისათვის, ასევე სტრატეგიული პრიორიტეტების, რესურსების გადანაწილებისა და ოპერატიული გეგმების შესწორებისთვის;

16.4. მონიტორინგისა და შეფასების პროცესის გამჭვირვალობის უზრუნველსაყოფად, მისი ძირითადი შედეგები რეგულარულად გაზიარდება კოლეჯის მენეჯმენტსა და სხვა დაინტერესებულ მხარეებთან.

მუხლი 17. ხარისხის უზრუნველყოფის მექანიზმების ადმინისტრირება

17.1. ხარისხის უზრუნველყოფის მექანიზმების განხორციელებასა და მათზე ზედამხედველობას ახორციელებს ხარისხის უზრუნველყოფის მენეჯერი, რომელიც უზრუნველყოფს პროცედურების დროულ, სრულყოფილ და სტანდარტებთან შესაბამის შესრულებას;

17.2. საჭიროების შემთხვევაში, ინსტრუმენტების მოდიფიკაციაში, მათი გამოყენების პროცესში და მიღებული შედეგების ანალიზში შეიძლება ჩაერთონ კოლეჯის სხვა ადმინისტრაციული ერთეულები, პროგრამის ხელმძღვანელები, IT სპეციალისტები ან მოწვეული გარე კონსულტანტები;

17.3. ხარისხის უზრუნველყოფის პროცესში გამოვლენილი ნებისმიერი ხარვეზი, შეუსაბამობა ან გაუმჯობესების შესაძლებლობა ფიქსირდება, განიხილება შესაბამის სტრუქტურულ ერთეულებთან.

მუხლი 18. ხარისხის უზრუნველყოფის ინსტრუმენტების მომზადება, მოდიფიკაცია, რევიზია

18.1. ხარისხის უზრუნველყოფის ინსტრუმენტები (კითხვარები, ჩეკლისტები, შეფასების ფორმები და სხვა) პერიოდულად ექვემდებარება გადახედვას, რათა უზრუნველყოფილ იქნეს მათი შესაბამისობა არსებული სტანდარტებისა და პრაქტიკული საჭიროებების მიმართ;

18.2. ინსტრუმენტების რევიზია ტარდება მინიმუმ წელიწადში ერთხელ ან საჭიროების შემთხვევაში — პროცესში გამოვლენილი ხარვეზების, ცვლილებული სტანდარტების ან ახალი მოთხოვნების საფუძველზე;

18.3. მოდიფიკაცია შეიძლება მოიცავდეს:

ა) კითხვების ფორმულირების დახვეწას;

ბ) ახალი კითხვების ან მაჩვენებლების დამატებას;

გ) არარელევანტური ან მოძველებული ელემენტების ამოღებას;

დ) ინსტრუმენტის სტრუქტურისა და დიზაინის გაუმჯობესებას მისი გამოყენების ეფექტიანობის ასამაღლებლად.

18.4. რევიზიის პროცესში მონაწილეობენ: ხარისხის უზრუნველყოფის მენეჯერი, შესაბამისი ადმინისტრაციული ერთეულების წარმომადგენლები, პროგრამის განმახორციელებელი პირები, ღირექტორი და საჭიროების შემთხვევაში — მოწვეული ექსპერტები ან კონსულტანტები;

18.5. რევიზიის დასრულების შემდეგ დამტკიცებული ინსტრუმენტები ოფიციალურად ინერგება და გამოიყენება მომდევნო შეფასების ციკლში.

მუხლი 19. ინსტრუმენტების გამოყენება

19.1. კვლევის სიხშირე და პერიოდულობა განისაზღვრება კვლევის ტიპისა და მიზნის მიხედვით და უნდა შეესაბამებოდეს ხარისხის უზრუნველყოფის წლიურ ან გრძელვადიან გეგმაში გაწერილ ციკლებს;

19.2. ნებისმიერი კვლევა და შეფასების პროცედურა უნდა აკმაყოფილებდეს შემდეგ პრინციპებს:

ა) **ვალიდურობა** – ინსტრუმენტი ზომავს იმას, რისი შეფასებაც არის მიზნად დასახული;

ბ) **სანდოობა** – შედეგები განმეორებით გამოყენებისას იძლევა თანმიმდევრულ მონაცემებს;

გ) **გამჭვირვალობა** – პროცესი მიმდინარეობს ღია და გასაგები წესების მიხედვით, რათა თავიდან იქნას აცილებული გაურკვევლობა;

დ) **მოქნილობა** – ინსტრუმენტი ადაპტირებადია სხვადასხვა პირობებსა და კონტექსტში;

ე) **ობიექტურობა** – შეფასებისას მიღებული გადაწყვეტილებები ეფუძნება მხოლოდ ფაქტობრივ მონაცემებს და წინასწარ განსაზღვრულ კრიტერიუმებს; შეფასება არ არის დამოკიდებული პირად შეხედულებებზე, სიმპათიებზე ან სუბიექტურ ფაქტორებზე;

ე) **სამართლიანობა** – შეფასების პროცესი მიუკერძოებელია და თანასწორია ყველა მონაწილეს მიმართ.

19.3. კვლევის ინსტრუმენტებად შეიძლება გამოყენებულ იქნას შემდეგი მეთოდები, როგორცაა: გამოკითხვები, ფოკუს ჯგუფები, ინდივიდუალური ინტერვიუები, თემატური ფორუმები, პროცესზე პირდაპირი დაკვირვება და სხვა;

19.4. მიღებული უკუკავშირი, მათ შორის ონლაინ პლატფორმებიდან, სოციალური მედიის არხებიდან და წერილობითი კომენტარებიდან, სისტემატურად მუშავდება და გამოიყენება პროცესების გაუმჯობესებისა და გადაწყვეტილების მიღების პროცესში;

19.5. ხარისხის შიდა უზრუნველყოფის ფარგლებში რეგულარულად ტარდება მატერიალური რესურსების, საინფორმაციო ტექნოლოგიებისა და ინფრასტრუქტურის მდგომარეობის შეფასება. აღნიშნული მონიტორინგს ახორციელებენ მატერიალური რესურსების მართვის მენეჯერი და IT სპეციალისტი, ყოველ სასწავლო წლის დასაწყისში და საჭიროებისამებრ — მიმდინარე წლის განმავლობაში.

მუხლი 20. ანგარიშგება

20.1. შეფასების პროცედურები ტარდება წინასწარ განსაზღვრული პერიოდულობით, რაც გაწერილია ხარისხის უზრუნველყოფის წლიურ გეგმაში და შეთანხმებულია შესაბამის სტრუქტურულ ერთეულებთან;

20.2. თითოეული ჩატარებული შეფასების შემდეგ, ხარისხის უზრუნველყოფის მენეჯერი ადგენს ანგარიშს, სადაც ასახულია ჩატარებული პროცედურების აღწერა, გამოყენებული მეთოდები, მიღებული შედეგები, გამოვლენილი ხარვეზები და რეკომენდაციები;

20.3. ანგარიშები შეიძლება იყოს:

ა) **შუალედური ანგარიში** – მზადდება საჭიროებისამებრ, კონკრეტული პროცესის ან ღონისძიების დასრულების შემდეგ;

ბ) **წლიური ანგარიში** – მოიცავს მთელი წლის განმავლობაში ჩატარებული ყველა შეფასების შეჯამებას.

20.4. ანგარიშები წარედგინება კოლეჯის დირექტორს, განიხილება მენეჯმენტთან და წარდგენილია ყველა შესაბამის დაინტერესებულ მხარისათვის;

20.5. ანგარიშების განხილვის შემდეგ, მიღებული რეკომენდაციების საფუძველზე იგეგმება რეაგირების ღონისძიებები, საჭიროებისამებრ დგება შესაბამისი გეგმა;

20.6. ანგარიშები ინახება კოლეჯის დოკუმენტბრუნვის წესების შესაბამისად და ხელმისაწვდომია შიდა და გარე შემფასებლებისთვის მოთხოვნის შემთხვევაში.

მუხლი 21. კვლევის შედეგების გავრცელება და ინტეგრაცია

21.1. ჩატარებული კვლევებისა და შეფასების შედეგები სისტემატურად გაზიარდება ყველა შესაბამის მხარეს, მათ შორის კოლეჯის მენეჯმენტს, პროგრამის განმახორციელებელ პირს, ადმინისტრაციულ ერთეულებს და საჭიროების შემთხვევაში — გარე პარტნიორებს;

21.2. შედეგების გაზიარების ფორმები შეიძლება მოიცავდეს: პრეზენტაციებს, შეხვედრებს, ელ.ფოსტის მეშვეობით გავრცელებულ ანგარიშებს ან შიდა საინფორმაციო პლატფორმებზე გამოქვეყნებას;

21.3. შედეგების გამჭვირვალე კომუნიკაცია ხელს უწყობს თანამშრომელთა მოტივაციის ზრდას, ინიციატივების გაძლიერებას და ხარისხის გაუმჯობესების პროცესში აქტიურ ჩართულობას;

21.4. კვლევებისა და შეფასების შედეგები ინტეგრირდება კოლეჯის სტრატეგიულ და სამოქმედო გეგმებში, რათა განხორციელდეს მიზანმიმართული ცვლილებები და განვითარდეს საგანმანათლებლო და ადმინისტრაციული პროცესები;

21.5. განხორციელებული ინტეგრაციისა და ცვლილებების ეფექტიანობა შემდგომში მოწმდება განმეორებითი შეფასების საშუალებით.

მუხლი 22. დასკვნითი დებულება

22.1. დოკუმენტის დამტკიცებაზე და ცვლილებებზე პასუხისმგებელია კოლეჯის დირექტორი;

22.2. ცვლილებები ფორმდება დირექტორის ბრძანებით;

22.3. დოკუმენტის გაცნობაზე პასუხისმგებელია რეესტრისა და საქმის წარმოების სპეციალისტი.