

---

# შპს მართვისა და კომუნიკაციის საერთაშორისო უნივერსიტეტი ა ლ ტ ე რ ბ რ ი ჯ ი

ხარისხის შიდა უზრუნველყოფის მექანიზმები

## ხარისხის შიდა უზრუნველყოფის მიზნები და არეალი

ალტერბრიჯის ხედვაა, რომ სასწავლო უნივერსიტეტში მიმდინარე სასწავლო-სამეცნიერო საქმიანობის ხარისხის უზრუნველყოფა შესაძლებელია მხოლოდ იმ შემთხვევაში, თუ დაწესებულების ყველა რგოლი კოორდინაციაშია ერთმანეთთან და ერთობლივად უზრუნველყოფენ სტუდენტზე ორიენტირებული გარემოს შექმნას.

ხარისხის უზრუნველყოფა ემსახურება ანგარიშვალდებულებისა და განვითარების მიზნებს, რაც საბოლოო ჯამში, ქმნის საზოგადოების ნდობას სასწავლო დაწესებულების საქმიანობის მიმართ.

ხარისხის შიდა უზრუნველყოფის მიზნებია:

- სასწავლო პროგრამების ხარისხის უზრუნველყოფა და განვითარება ყველა დაინტერესებულ მხარის ჩართულობით;
- სასწავლო პროგრამებში კვალიფიციური აკადემიური და მოწვეული პერსონალის ჩართვა და მათი პროფესიული განვითარება;
- სასწავლო პროცესის გამართულობის უზრუნველყოფა და სტუდენტზე ორიენტირებული გარემოს შექმნა;
- სასწავლო უნივერსიტეტში მიმდინარე პროცესებისა და არსებული რესურსების ეფექტიანი გამოყენება;
- ხარისხის უზრუნველყოფის მექანიზმების მუდმივი განვითარება.

ხარისხის მართვის სამსახური განსაზღვრული მიზნების მისაღწევად, ახორციელებს შემდეგი ურთიერთდაკავშირებული კომპონენტების მრავალმხრივ შეფასებას:

- საგანმანათლებლო პროგრამები;
- პერსონალი და კვლევა;
- სწავლის/სწავლების პროცესი;
- სტუდენტური სერვისები და ინფორმირება;

- სასწავლო უნივერსიტეტის სტრუქტურების გამართული მუშაობა.

ხარისხის მართვის სამსახური ახდენს მონაცემების თავმოყრასა და ანალიზს ამ დოკუმენტში მოცემული შეფასების ინსტრუმენტებისა და ინდიკატორების მეშვეობით რომლებიც შემუშავებულია სასწავლო უნივერსიტეტის სტრუქტურულ ერთეულებთან თანამშრომლობის გზით (იხ. ცხრილი და დანართები). მიღებულ შედეგებს ითვალისწინებს ადმინისტრაციული, სასწავლო და სამეცნიერო-კვლევითი საქმიანობის წარმმართველი ყველა რგოლი. შესაბამისად, ხარისხის მართვის სამსახურის საქმიანობის ფოკუსი არის ფართო და ორიენტირებულია, დანერგოს ხარისხის კულტურის პრაქტიკა, რაც გულისხმობს:

- ✓ ყველა დაინტერესებული მხარის ჩართულობასა და უფლებამოსილებას გადაწყვეტილებების მიღების პროცესში;
- ✓ ინსტიტუციის მრავალმხრივი შეფასების შედეგად, პრობლემების იდენტიფიცირებასა და აღმოფხვრას;
- ✓ პროცესების გუნდური პრინციპებით მართვას.

### ხარისხის უზრუნველყოფის ძირითადი პრინციპები

ხარისხის მართვის სამსახურის საქმიანობა ეყრდნობა „დაგეგმე (plan)-განახორციელე (do)-შეამოწმე (check)-განავითარე/იმოქმედე (act) (PDCA) ციკლურ პრინციპს, რაც უზრუნველყოფს პროცესების მუდმივ გაუმჯობესებას.

**დაგეგმე (plan)** - სასწავლო უნივერსიტეტის განვითარების სტრატეგიული გეგმისა და წინამდებარე დოკუმენტის შესაბამისად, ხარისხის მართვის სამსახური ყოველი სასწავლო წლის დასაწყისში განსაზღვრავს წლის განმავლობაში ჩასატარებელ სამუშაოს, რასაც ასახავს სამუშაო (სამოქმედო) გეგმაში. ხარისხის მართვის სამსახურის ფუნქციაა, გარდა გეგმიური შეფასებისა, მოახდინოს იმ პრიორიტეტული საკითხების გამოვლენა, რაც შეესაბამება გამოვლენილ ვითარებასა და საჭიროებას - რისი/ვისი შეფასებაა ამაყმად ყველაზე მნიშვნელოვანი.

დაგეგმვის ეტაპზე ხდება:

- შემოწმების თანამიმდევრობის განსაზღვრა, შესამოწმებელი/შესაფასებელი ობიექტის განსაზღვრა;
- შესამოწმებელი/შესაფასებელი ობიექტის ადეკვატური შეფასების კრიტერიუმების განსაზღვრა და შემუშავება;

- შეფასების პროცედურის, შეფასებისა და შედეგების ანალიზის ფორმის შემუშავება, შემფასებლ(ებ)ის კომპეტენციების განსაზღვრა შესაფასებელი ობიექტის შესაბამისად.

ხარისხის მართვის სამსახურის საქმიანობის თითოეული მიმართულებით (საგანმანათლებლო პროგრამები; პერსონალი და კვლევა; სწავლის/სწავლების პროცესი; სტუდენტური სერვისები და ინფორმირება; სასწავლო უნივერსიტეტის სტრუქტურების გამართული მუშაობა) შემუშავებულია დაინტერესებული მხარეების აზრის კვლევის ინსტრუმენტები, რაც უზრუნველყოფს ზემოთ ჩამოთვლილი კომპონენტების მრავალმხრივ შეფასებას (იხ. დანართები);

**განხორციელება (do)** - ამ ეტაპზე, ხდება იმ აქტივობების განხორციელება, რაც დაგეგმვის ეტაპზე განისაზღვრა, დასახული გეგმისა და ინსტრუმენტების შესაბამისად.

ხარისხის მართვის სამსახური ორგანიზებას უწევს დაინტერესებული მხარეების მობილიზებასა და გეგმის მიხედვით ფუნქციების განაწილებას. ამ პროცესში, ხარისხის მართვის სამსახურის გარდა, თავიანთი კომპეტენციების შესაბამისად, ჩართული არიან უნივერსიტეტის სხვა სტრუქტურებიც.

**შეამოწმე (check)** - ეს პროცესი მოიცავს შესაბამისი სასწავლო უნივერსიტეტის სტრუქტურული ერთეულებიდან მიღებული ინფორმაციის დამუშავებას. შემოწმების/შეფასების შედეგად მიღებული მონაცემების ანალიზს, შესაბამისი დასკვნების გამოტანას, თვისებრივი და რაოდენობრივი მეთოდებით.

**განავითარე/იმოქმედე (act)** ციკლის ბოლო ეტაპი, გულისხმობს მიღებული შედეგების მიზეზების ძიებას, ნაკლოვანებების აღმოფხვრისთვის რეკომენდაციების შემუშავებას. ამ ეტაპზე ხარისხის მართვის სამსახური ამზადებს ანგარიშს წერილობითი ფორმით და შედეგებს ზეპირად წარუდგენს ჩართულ მხარეებს.

ხარისხის შიდა შეფასება მიმართულია ძლიერი მხარეების შესანარჩუნებლად, სუსტი მხარეებისა და არსებული ხარვეზების აღმოსაფხვრელად. სხვადასხვა შეუსაბამობის აღმოჩენის შემთხვევაში, ხდება მყისიერი რეაგირება და აუცილებელი ღონისძიებების დაგეგმვა და განხორციელება.

## შიდა ხარისხის უზრუნველყოფის სისტემაში ჩართული პირები და რესურსები

სასწავლო უნივერსიტეტში შიდა ხარისხის უზრუნველყოფის მექანიზმების განხორციელებაში აქტიურად მონაწილეობს ყველა რგოლი (ხელმძღვანელობა, ადმინისტრაციული პერსონალი, აკადემიური და მოწვეული პერსონალი, სტუდენტები, კურსდამთავრებულები, პოტენციური დამსაქმებლები), რაც გამოიხატება სასწავლო უნივერსიტეტის საქმიანობის სხვადასხვა კომპონენტების შეფასებასა და ანალიზში, რასაც თან სდევს შესაბამისი რეკომენდაციების შემუშავება აღმოჩენილი პრობლემების აღმოსაფხვრელად.

სასწავლო უნივერსიტეტში დანერგილი ხარისხის უზრუნველყოფის მექანიზმები უზრუნველყოფს სასწავლო უნივერსიტეტის საქმიანობისა და რესურსების უწყვეტ შეფასებასა და განვითარებას; ალტერბრიჯი გადაწყვეტილებებს სამომავლო საქმიანობისა და ეფექტური მართვისათვის იღებს ხარისხის შეფასების შედეგებზე დაყრდნობით, რომლებიც გამოიყენება მთლიანი ინსტიტუციის საქმიანობის შემდგომი განვითარებისთვის.

ხარისხის მართვის სამსახური მუშაობის პროცესში ასევე ითვალისწინებს სასწავლო უნივერსიტეტის SWOT ანალიზის შედეგებს, გარე შეფასების შედეგებს (ავტორიზაცია, აკრედიტაცია, დამოუკიდებელი ექსპერტიზა).

ხარისხის მართვის სამსახური უფლებამოსილია, საჭიროების შემთხვევაში, მოიწვიოს სპეციალისტები/ორგანიზაციები კონკრეტული კვლევების ჩასატარებლად.

## I.

### საგანმანათლებლო პროგრამები

საგანმანათლებლო დაწესებულების მისია და მიზნები პირველ რიგში, საგანმანათლებლო პროგრამების მეშვეობით ხორციელდება, შესაბამისად, ხარისხის მართვის სამსახურის საქმიანობა მნიშვნელოვნადაა განსაზღვრული პროგრამების ხარისხისა და მასთან დაკავშირებული სხვა საკითხების კვლევით. პროგრამების შემუშავების პროცესი მიმდინარეობს ალტერბრიჯის „პროგრამის დაგეგმვისა და განვითარების მეთოდოლოგიის“ შესაბამისად;

საგანმანათლებლო პროგრამების შეფასება ხდება შიდა და გარე მექანიზმების მეშვეობით. შიდა მექანიზმებში მონაწილეობას იღებენ სტუდენტები, კურსდამთავრებულები, დამსაქმებლები და პროგრამაში ჩართული პერსონალი. შედეგები გამოიყენება პროგრამის განვითარების მიზნით.

### საგანმანათლებლო პროგრამების განხორციელების შიდა შეფასების მექანიზმები

საგანმანათლებლო პროგრამების განხორციელების შიდა შეფასების მიზანია, დადგინდეს რამდენად არის შესაბამისობაში პროგრამა დასახულ მიზნებთან და რამდენად პასუხობს ის სტუდენტებისა და დარგის საჭიროებებსა და მოთხოვნებს. პროგრამების განხორციელების შიდა შეფასების მექანიზმი გულისხმობს სასწავლო უნივერსიტეტის მიერ საგანმანათლებლო პროგრამების განხორციელების პერიოდულ შეფასებასა და მონიტორინგს, რაც ემსახურება პროგრამების განვითარებასა და მათ მუდმივ გაუმჯობესებას. საგანმანათლებლო პროგრამის განხორციელების შეფასების შიდა მექანიზმი მოიცავს:

- საგანმანათლებლო პროგრამის პერიოდულ ანალიზს და მონიტორინგს;
- საგანმანათლებლო პროგრამასთან მიმართებაში სტუდენტთა, კურსდამთავრებულთა და სხვა დაინტერესებულ მხარეთა მოლოდინებისა და საჭიროებების ანალიზს;
- სტუდენტების აკადემიური მოსწრების, პროგრამის დასრულების მაჩვენებლისა და პროგრამიდან გადასვლის რაოდენობრივი მონაცემების ანალიზს;

- სწავლა-სწავლებისა და შეფასების პროცესების ეფექტურობის ანალიზსა და შეფასებას.
- საზოგადოებისა და შრომის ბაზრის ცვალებადი საჭიროებების ანალიზს;

### პროგრამის მონიტორინგი და პერიოდული შეფასება

პროგრამის მონიტორინგი და პერიოდული შეფასება მოიცავს პროგრამაში ჩართული ყველა დაინტერესებული მხარის: აკადემიური, მოწვეული, ადმინისტრაციული პერსონალის, სტუდენტების, კურსდამთავრებულების, დამსაქმებლების შეხედულებების სისტემატურ კვლევას, მონაცემების დამუშავებასა და ანალიზს. შეფასების შედეგები გამოიყენება პროგრამის ხარისხის გასაუმჯობესებლად.

ყოველი სემესტრის ბოლოს სტუდენტები აფასებენ განვლილ კურსებს ელექტრონული კითხვარის მეშვეობით, აფიქსირებენ საკუთარ მოსაზრებებსა და რეკომენდაციებს.

აკადემიური წლის ბოლოს ხორციელდება მთლიანი პროგრამის შეფასება. ამ პროცესში მონაწილეობენ სტუდენტები, კურსდამთავრებულები, მოწვეული და აკადემიური პერსონალი.

გარდა გამოკითხვებისა, შიდა ხარისხის უზრუნველყოფის პროცესი მოიცავს სხვადასხვა მონაცემების მოძიებასა და დამუშავებას. ყოველსემესტრულად ხდება პროგრამებზე ჩარიცხვისა და გადინების რაოდენობრივი მონაცემების აღრიცხვა და მონიტორინგი. ასევე, ხორციელდება სწავლა-სწავლებისა და შეფასების პროცესების ანალიზი, რის შესახებ ინფორმაციაც მოიპოვება სხვადასხვა გამოკითხვის ფორმის ფარგლებში, ასევე, სტუდენტებს აქვთ საშუალება, ნებისმიერ დროს, ანონიმურად დააფიქსირონ თავიანთი მოსაზრებები ნებისმიერ საკითხთან დაკავშირებით. ღნიშნული მონაცემები თავს იყრის ხარისხის მართვის სამსახურში და ინფორმაცია საჭიროებისამებრ, მიეწოდება პროგრამის ხელმძღვანელსა და პროგრამის განმახორციელებელ პირებს..

პროგრამის შეფასებისათვის პერიოდულად ხორციელდება დარგის პროფესორების/ადგილობრივი თუ უცხოელი ექსპერტებისა და პარტნიორი უნივერსიტეტების გამოკითხვა.

## შრომის ბაზრის ანალიზი და Benchmarking

სასწავლო უნივერსიტეტის მისიიდან გამომდინარე, შრომის ბაზრის მოთხოვნების დადგენა გადამწყვეტი ფაქტორია ბაზარზე ორიენტირებული პროგრამების მომზადებისთვის. დამსაქმებელი მონაწილეობს თითოეული საგანმანათლებლო პროგრამის შემუშავება/განხორციელება/განვითარების პროცესში.

პროგრამის შემუშავებამდე ხდება დამსაქმებლის მოლოდინის კვლევა კონკრეტულ პროგრამასთან მიმართებით, სადაც ვლინდება ის მთავარი მიმართულებები, ცოდნა და უნარები, რაც სჭირდება დამსაქმებელს კონკურენტუნარიანი კადრის მისაღებად. კვლევის შედეგები გამოიყენება პროგრამის მიზნებისა და სწავლის შედეგების ჩამოყალიბების პროცესში. გარდა ამისა, შესაძლებელია, შრომის ბაზრის კვლევა სასწავლო უნივერსიტეტის დაკვეთით, განხორციელოს დამოუკიდებელმა კვლევითმა კომპანიამ. შედეგები გაითვალისწინება პროგრამის შემუშავება-განვითარების პროცესში.

დამსაქმებლის გამოკითხვა ხდება პროგრამის მოქმედების პროცესშიც. ის აფასებს ალტერბრიჯის კურსდამთავრებულის უნარებსა და კომპეტენციებს, რომელიც მის კომპანიაში დასაქმდება. კონკრეტული რეკომენდაციების შემთხვევაში, საჭიროებისამებრ, პროგრამის ხელმძღვანელი და სამუშაო ჯგუფი განიხილავს პროგრამაში შესაბამისი ცვლილებების შეტანის საკითხს.

გარდა ამისა, დამსაქმებელი პერიოდულად აფასებს პროგრამას, რადგან ერთი მხრივ, შრომის ბაზრის მოთხოვნები შეიძლება შეიცვალოს, მეორე მხრივ კი პროგრამამ განიცადოს მოდიფიცირება სხვადასხვა მიზეზთა გამო. ამ შემთხვევაში, შეფასების ფორმატი და პერიოდი გადაწყდება პროგრამის ხელმძღვანელის ინიციატივის საფუძველზე.

დამსაქმებლების მოთხოვნებისა და საჭიროების კვლევა პროგრამის ხელმძღვანელებს საშუალებას აძლევს უკეთ დაგეგმონ სასწავლო პროცესი, გაითვალისწინონ საბაზრო მოთხოვნები, შეისწავლონ კურსდამთავრებულთა და დამსაქმებელთა დამოკიდებულება აღნიშნული პროგრამის განვითარების მიმართულებით. გამოკითხვები ტარდება იმ ორგანიზაციებთან და პრაქტიკის ობიექტებთან, რომლებთანაც სასწავლო უნივერსიტეტს პროგრამების პრაქტიკული კომპონენტის განხორციელების, სტაჟირების ან/და შემდგომი დასაქმების მიზნით გაფორმებული აქვს ურთიერთთანამშრომლობის მემორანდუმები.

პროგრამების ნაწილში მნიშვნელოვანია **ბენჩმარკინგის** პროცესი, რაც მოიცავს ანალოგიური საგანმანათლებლო პროგრამების კვლევასა და არსებულთან დადარებას, როგორც საქართველოს ასევე უცხოური უნივერსიტეტების ფარგლებში. ბენჩმარკინგი ემსახურება საუკეთესო პრაქტიკის გაზიარებასა და პროგრამების ხარისხის შენარჩუნება/განვითარებას.

ბენჩმარკინგს ახორციელებს პროგრამის ხელმძღვანელი საგანმანათლებლო პროგრამის შემუშავებამდე და პროგრამის განხორციელებიდან 4 წელიწადში ერთხელ.

### საგანმანათლებლო პროგრამების განხორციელების გარე შეფასების მექანიზმები

გარე შეფასების მექანიზმებში იგულისხმება სასწავლო უნივერსიტეტის გარედან მიღებული რეკომენდაციები, კერძოდ:

- ა) სსიპ - განათლების ხარისხის განვითარების ეროვნული ცენტრის მიერ განხორციელებული ავტორიზაციის, აკრედიტაციის და მონიტორინგის შედეგად გამოვლენილი/იდენტიფიცირებული ნაკლოვანებები / გასაუმჯობესებელი მხარეები;
- ბ) საერთაშორისო ინსტიტუციური და პროგრამული აკრედიტაციის შედეგად გამოვლენილი/იდენტიფიცირებული ნაკლოვანებები / გასაუმჯობესებელი მხარეები;
- გ) ადგილობრივი ან საერთაშორისო მოწვეული ექსპერტების მიერ გამოვლენილი/იდენტიფიცირებული ნაკლოვანებები / გასაუმჯობესებელი მხარეები;
- დ) პრაქტიკის ობიექტების, პოტენციური დამსაქმებლების და სხვა გარე შემფასებლების მიერ გამოვლენილი/იდენტიფიცირებული ნაკლოვანებები/გასაუმჯობესებელი მხარეები;

### საგანმანათლებლო პროგრამების შეფასების კითხვარები:

- დანართი 1** სასწავლო კურსის/საგნის შეფასება (ავსებენ სტუდენტები);
- დანართი 2** საგანმანათლებლო პროგრამის შეფასება (სტუდენტები და კურსდამთავრებულები);
- დანართი 3** საგანმანათლებლო პროგრამის შეფასება (მოწვეული და აკადემიური პერსონალი);
- დანართი 4** კურსდამთავრებულთა გამოკითხვა პროგრამების განვითარების მიზნით.
- დანართი 5** დამსაქმებლის მოლოდინების კვლევა (ინტერვიუ);
- დანართი 6** საგანმანათლებლო პროგრამის შეფასება გარეშე პირის მიერ (დარგის პროფესორი, ექსპერტი);

## II

### პერსონალი და კვლევა

უნივერსიტეტის მისიის განხორციელებისა და პროგრამების ხარისხიანად წარმართვის აუცილებელი წინაპირობაა კვალიფიციური აკადემიური და მოწვეული პერსონალი. პერსონალის მუშაობის შეფასება ხდება სხვადასხვა კუთხით, როგორც სასწავლო ასევე კვლევითი მიმართულებით.

#### აკადემიური და მოწვეული პერსონალის სასწავლო საქმიანობის შეფასება

პერსონალის სასწავლო საქმიანობის შეფასების მიზნით, ყოველი სემესტრის ბოლოს, ლექტორებს ელექტრონული გამოკითხვის ფორმით აფასებენ სტუდენტები. ასევე, შემთხვევითი შერჩევის პრინციპით, ხდება ლექციაზე დასწრება და კოლეგების ურთიერთშეფასება. მიღებული შედეგები მუშავდება ხარისხის მართვის სამსახურის მიერ და ემსახურება პერსონალის განვითარებას.

პერსონალის სასწავლო/პედაგოგიური კომპეტენციის შეფასება მოიცავს ისეთ საკითხებს, როგორცაა:

- სილაბუსის შემუშავება, სწავლების და შეფასების სწორი მეთოდების გამოყენება;
- პროგრამების შემუშავებაში მონაწილეობის მიღება;
- ცოდნის გადაცემის უნარის შემოწმება;
- სტუდენტის სამართლიანი შეფასება;
- დარგობრივი კომპეტენციების ცოდნა;
- სასწავლო კურსის განხორციელების პროცესის მართვა;
- კონსულტაციების გამართვა და სხვ.

ხარისხის სამსახური ასევე ამოწმებს სტუდენტებთან საკომუნიკაციოდ აკადემიური და მოწვეული აკადემიური პერსონალის მიერ ELMS-ის (სასწავლო პროცესის ელექტრონული მართვის სისტემა) გამოყენებას და სწავლების შედეგების დროულად შეტყობინებას.

შეფასების შედეგები გამოიყენება ლექტორების მხრიდან გასაუმჯობესებელი მხარეების იდენტიფიცირებისა და შესაბამისი ღონისძიებების გატარებისთვის (მაგალითად, კონკრეტული საკითხის ირგვლივ ტრენინგის ჩატარება). ხარისხის მართვის სამსახური ადამიანური მუდმივად უზრუნველყოფს პერსონალისთვის მიზნობრივი ტრენინგების ჩატარებას, რაც უკავშირდება სწავლების მეთოდების სწორად გამოყენებას, სწავლის შედეგების ფორმულირებასა და შეფასებას, საკვალიფიკაციო ჩარჩოს მოთხოვნებსა და უზრუნველყოფს სიახლეების შესახებ მათ ინფორმირებას.

## აკადემიური პერსონალის სამეცნიერო-კვლევითი კომპეტენციის და მიღწევების შეფასება

ყოველწლიური შეფასების საგანია აკადემიური პერსონალის სამეცნიერო-კვლევითი საქმიანობა. კვლევითი და შემოქმედებითი პოტენციალის ამალღების მიზნით სასწავლო უნივერსიტეტში შემუშავებულია საგანმანათლებლო-კვლევითი და ადმინისტრაციული მიმართულებით საქმიანობის შეფასების მექანიზმები, ხარისხობრივი და რაოდენობრივი კვლევის კრიტერიუმები და ინდიკატორები.

კვლევის ხარისხისა და პერსონალის პროდუქტიულობის შეფასების მიზნით ხარისხის მართვის სამსახურს შემუშავებული აქვს კვლევის ხარისხის შეფასების მექანიზმები და პერსონალის პროდუქტიულობის თვითშეფასების სისტემა, რომლის მეშვეობითაც, ყოველწლიურად, შეფასდება აკადემიური პერსონალის კვლევის შედეგები. ყოველი წლის ბოლოს გროვდება აკადემიური პერსონალის სამეცნიერო კვლევითი საქმიანობის ანგარიშები და კვლევის შედეგები გამოყენებულ გამოიყენება მომავალი კვლევითი საქმიანობის გასავითარებლად. ასევე, ფასდება სასწავლო უნივერსიტეტის პერსონალის ინფორმირებულობა და აქტიურობა საერთაშორისო თანამშრომლობის კუთხით.

სამეცნიერო-კვლევითი საქმიანობის შეფასების შედეგად ხდება შედეგების რაოდენობრივი და თვისებრივი ანალიზი, რეკომენდაციების წარდგენა და კონსტრუქციული უკუკავშირი პერსონალთან. ანგარიშის ანალიზის საფუძველზე, ხარისხის მართვის სამსახური წარადგენს რეკომენდაციებს აკადემიური საბჭოს წინაშე და საჭიროების შემთხვევაში მოხდება ცვლილებები, ახალი კონკურსების გამოცხადება, პერსონალის პროფესიული განვითარებისთვის სხვადასხვა ღონისძიებების ჩატარება და სხვ.

სასწავლო უნივერსიტეტს აქვს გამოყოფილი ბიუჯეტი პროფესიული განვითარების ხელშეწყობის მიზნით.

### *პერსონალისა და კვლევის შეფასების ინსტრუმენტები:*

**დანართი 7:** ლექტორის შეფასების ფორმა;

**დანართი 8:** ურთიერთდასწრების ფორმა;

**დანართი 9:** სასწავლო-პედაგოგიური კომპეტენციის შეფასების ფორმა;

**დანართი 10:** აკადემიური პერსონალის სამეცნიერო საქმიანობის შეფასების კითხვარი;

**დანართი 11:** საერთაშორისო თანამშრომლობისა და ინტერნაციონალიზაციის კვლევის ფორმა;

**დანართი 12:** სასწავლო უნივერსიტეტის აკადემიური/აფილირებული პერსონალის;

სამეცნიერო-კვლევითი პროდუქტიულობის თვითშეფასების ანკეტა/ფორმა;  
**დანართი 12/1:** RFAP ფორმა (კვლევითი საქმიანობის შეფასების ფორმა).

### III

#### სასწავლო პროცესი და სტუდენტების მომსახურება

სასწავლო პროცესის შეფასება გულისხმობს დაადგინოს, რამდენად ადეკვატურად მიმდინარეობს სწავლება, გამოავლინოს პრობლემები და დასახოს მათი აღმოფხვრის გზები. სტუდენტები ყოველი სემესტრის ბოლოს ავსებენ საგნებისა და ლექტორების შესახებ კითხვარებს, სადაც ინტეგრირებულია კითხვები **სასწავლო პროცესის ორგანიზების** შესახებ.

სტუდენტები, ისევე როგორც აკადემიური და მოწვეული პერსონალი, აფასებენ **ბიბლიოთეკის** მუშაობას, მის გამართულობასა და ხელმისაწვდომობას.

ყოველწლიურად ხდება სტუდენტთა გამოკითხვა მათი კვლევითი/სახელოვნებო და **კურიკულუმის გარეშე საქმიანობაში** ჩართვისა და შესაბამისი ინიციატივების მხარდაჭერის შესახებ, რომლის მიზანს წარმოადგენს დადგინდეს, რამდენად აქტიურად არიან ჩართული სტუდენტები კვლევით/სახელოვნებო და კურიკულუმის გარეშე საქმიანობაში, რომ დავინახოთ, სად არის სუსტი მხარეები, რა ტიპის ღონისძიებები უნდა დაიგეგმოს ამ მიმართულებით, რომ სტუდენტური ცხოვრება სასწავლო პროცესის პარალელურად გახდეს საინტერესო და კონკურენტუნარიანი.

ყოველწლიურად ხდება სტუდენტთა და პერსონალის გამოკითხვა/შეფასება **საერთაშორისო თანამშრომლობისა და ინტერნაციონალიზაციის** ხელშეწყობის შესწავლის მიზნით, რომლის მიზანს წარმოადგენს დადგინდეს, რამდენად აქტიურად არიან ჩართული სტუდენტები და პერსონალი საერთაშორისო ურთიერთობების სამსახურის მიერ შემოთავაზებულ ღონისძიებებში, სხვადასხვა აქტივობებში, იღებენ მონაწილეობას თუ არა საერთაშორისო მოხილობაში, გაცვლით პროგრამებში, იცნობენ თუ არა სასწავლო უნივერსიტეტის ინტერნაციონალიზაციის პოლიტიკას, რომ დავინახოთ, სად არის სუსტი მხარეები, რა ტიპის ღონისძიებები უნდა დაიგეგმოს ამ

მიმართულებით, რომ საერთაშორისო ასპექტი და ინტერნაციონალიზაციის საკითხები გაძლიერდეს, გაფორმდეს ახალი ურთიერთთანამშრომლობის მემორანდუმები უცხოეთის უმაღლეს საგანმანათლებლო დაწესებულებებთან და სხვა.

*სასწავლო პროცესისა და სტუდენტური სერვისების შეფასების კითხვარები:*

*დანართი 13: ბიბლიოთეკის შეფასების კითხვარი*

*დანართი 14: სასწავლო უნივერსიტეტის სტუდენტის შეფასება საერთაშორისო თანამშრომლობისა და ინტერნაციონალიზაციის ხელშეწყობის შესწავლის მიზნით*

*დანართი 15: სტუდენტთა გამოკითხვის ფორმა მათი კვლევით/სახელოვნებო და კურიკულუმის გარეშე საქმიანობაში ჩართვისა და შესაბამისი ინიციატივების მხარდაჭერის შესახებ*

#### IV სასწავლო უნივერსიტეტის მართვა

სასწავლო უნივერსიტეტი ახორციელებს ადმინისტრაციული მართვის მექანიზმის, ხარისხის მართვის სამსახურის და სხვა სტრუქტურული ერთეულების შეფასებას. ამ მიზნით შემუშავებულია შესაბამისი კითხვარები.

მართვის ეფექტიანობის მონიტორინგი და შეფასება აერთიანებს მთლიანი ინსტიტუციის თვითშეფასებისა და ანგარიშგების სისტემისა და ხარისხის კულტურის დანერგვას. ის მოიცავს სტრუქტურული ერთეულების და სამსახურების მიერ კალენდარული წლის ბოლოს სამსახურის ანგარიშების წარდგენას და მათ საფუძველზე მართვის ეფექტიანობის შეფასების პროცედურების ჩატარებას.

მართვის ეფექტიანობის მონიტორინგის მექანიზმები და შეფასების სისტემის მიზანია წარმოდგენილი სისტემის გამოყენებით მუდმივად გააუმჯობესოს და განავითაროს პროცესები და პროცედურები, პერიოდულად მიმოიხილოს ხარისხის სისტემის ეფექტიანობა და უზრუნველყოს ხარისხის კულტურის მდგრადი განვითარება თანამშრომელთა და ყველა დაინტერესებული მხარის მაღალი ჩართულობით.

შიდა ხარისხის უზრუნველყოფა მოიცავს სასწავლო უნივერსიტეტის სტრუქტურების გამართული მუშაობის შეფასებას. გამოკითხვის საფუძველზე ფასდება ხარისხის მართვის სამსახური, კანცელარიის მუშაობა, ადმინისტრაციული მართვის მექანიზმი, მატერიალური რესურსი.

გარდა ამისა, სასწავლო უნივერსიტეტს, როგორც მთლიან სისტემას აფასებენ სტუდენტები, აკადემიური და მოწვეული პერსონალი; ეს შეფასება მოიცავს:

- სერვისის მიწოდების ხარისხი
- ინფორმირება და ფინანსური ხელშეწყობა
- გამჭვირვალობა და ანგარიშგება
- ინფრასტრუქტურა

**მართვის ნაწილში შემუშავებული შეფასების კითხვარები:**

**დანართი 16:** სასწავლო უნივერსიტეტი, როგორც ერთი მთლიანი სისტემა

**დანართი 17:** ადმინისტრაციული მართვის მექანიზმი

**დანართი 18:** ხარისხის მართვის სამსახურის შეფასების კითხვარი

**დანართი 19:** კანცელარიის შეფასების კითხვარი

**დანართი 20:** მატერიალურ-ტექნიკური რესურსების შეფასების კითხვარი

კონკრეტული მიმართულებების გარდა, ხარისხის მართვის სამსახურის მიერ შემუშავებულია დაინტერესებული მხარეების კმაყოფილების კვლევის გამოკითხვის ფორმები. სტუდენტები, კურსდამთავრებულები, აკადემიური და მოწვეული პერსონალი და ადმინისტრაციის თანამშრომლები ყოველწლიურად ავსებენ კმაყოფილების კითხვარს, რაც სხვა ზემოთხამოთვლილ ინსტრუმენტებთან ერთად, ქმნის სრული სურათის ადეკვატურად შეფასების საფუძველს.

ხარისხის მართვის სამსახური ყოველწლიურად აჯამებს მიღებულ ინფორმაციას, ამუშავებს და ანგარიშს წარადგენს რექტორისა და აკადემიური საბჭოს წინაშე.

შემუშავებული რეკომენდაციები საფუძვლად ედება ცვლილებების დაგეგმვასა და შესრულებას კონკრეტული მიმართულებებით.

ხარისხის მართვის სამსახურის მიერ შემუშავებული კითხვარების ჩამონათვალი:

**დანართი 1** სასწავლო კურსის/საგნის შეფასება (ავსებენ სტუდენტები);

**დანართი 2** საგანმანათლებლო პროგრამის შეფასება (სტუდენტები და კურსდამთავრებულები);

**დანართი 3** საგანმანათლებლო პროგრამის შეფასება (მოწვეული და აკადემიური პერსონალი);

**დანართი 4** კურსდამთავრებულთა გამოკითხვა პროგრამების განვითარების მიზნით.

**დანართი 5** დამსაქმებლის მოლოდინების კვლევა (ინტერვიუ);

**დანართი 6** საგანმანათლებლო პროგრამის შეფასება გარეშე პირის მიერ (დარგის პროფესორი, ექსპერტი);

**დანართი 7:** ლექტორის შეფასების ფორმა;

**დანართი 8:** ურთიერთდასწრების ფორმა;

**დანართი 9:** სასწავლო-პედაგოგიური კომპეტენციის შეფასების ფორმა

**დანართი 10:** აკადემიური პერსონალის სამეცნიერო საქმიანობის შეფასების კითხვარი;

**დანართი 11:** საერთაშორისო თანამშრომლობისა და ინტერნაციონალიზაციის კვლევის ფორმა;

**დანართი 12:** სასწავლო უნივერსიტეტის აკადემიური/აფილირებული პერსონალის სამეცნიერო-კვლევითი პროდუქტიულობის თვითშეფასების ანკეტა/ფორმა;

**დანართი 12/1:** RFAP ფორმა (კვლევითი საქმიანობის შეფასების ფორმა).

**დანართი 13:** ბიბლიოთეკის შეფასების კითხვარი

**დანართი 14:** სასწავლო უნივერსიტეტის სტუდენტის შეფასება საერთაშორისო თანამშრომლობისა და ინტერნაციონალიზაციის ხელშეწყობის შესწავლის მიზნით

**დანართი 15:** სტუდენტთა გამოკითხვის ფორმა მათი კვლევით/სახელოვნებო და კურიკულუმის გარეშე საქმიანობაში ჩართვისა და შესაბამისი ინიციატივების მხარდაჭერის შესახებ

**დანართი 16:** სასწავლო უნივერსიტეტი, როგორც ერთი მთლიანი სისტემა

**დანართი 17:** ადმინისტრაციული მართვის მექანიზმი

**დანართი 18:** ხარისხის მართვის სამსახურის შეფასების კითხვარი

**დანართი 19:** კანცელარიის შეფასების კითხვარი

**დანართი 20:** მატერიალურ-ტექნიკური რესურსების შეფასების კითხვარი

**დანართი 21:** სტუდენტების კმაყოფილების კითხვარი

**დანართი 22:** კურსდამთავრებულთა კმაყოფილების კითხვარი

**დანართი 23:** აკადემიური/მოწვეული პერსონალის კმაყოფილების კითხვარი

**დანართი 24:** ადმინისტრაციის კმაყოფილების კითხვარი