ეროვნული საგანმანათლებლო უნივერსიტეტი

ხარისხის მართვის მექანიზმები და მათი შეფასების სისტემა

დამტკიცებული:

სენატის სხდომის ოქმი N11.

თარიღი: 15.09.2023 წ.

დადგენილება N32.

ცვლილება:

სენატის სხდომის ოქმი N3.

თარიღი: 07.02.2025 წ.

დადგენილება N46.

მუხლი 1. ზოგადი დებულებები

1.1. „უმაღლესი განათლების შესახებ“ საქართველოს კანონისა და „განათლების ხარისხის განვითარების შესახებ“ საქართველოს კანონის შესაბამისად: განათლების ხარისხის ხელშეწყობა ხდება შიდა და გარე მექანიზმების საშუალებით. განათლების ხარისხის განვითარების ხელშეწყობის გარე მექანიზმებია უმაღლესი საგანმანათლებლო დაწესებულების ავტორიზაცია და საგანმანათლებლო პროგრამის აკრედიტაცია. განათლების ხარისხის განვითარების ხელშეწყობის შიდა მექანიზმები ხორციელდება საგანმანათლებლო დაწესებულების მიერ საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით;

1.2. უმაღლესი საგანმანათლებლო დაწესებულების ხარისხის მართვის მექანიზმები გულისხმობს განათლების ხარისხის გაუმჯობესებას. „ნეუ - ეროვნული საგანმანათლებლო უნივერსიტეტის“ (შემდგომში „უნივერსიტეტი“) საქმიანობისა და რესურსების უწყვეტ შეფასებასა და განვითარების ხარისხის შენარჩუნებას;

1.3. უნივერსიტეტის ხარისხის მართვის სამსახური თავის საქმიანობას ახორციელებს საჯაროობის, ობიექტურობის, სანდოობის, გამჭვირვალობის, უწყვეტობისა და ვალიდურობის პრინციპების სრული დაცვით.

მუხლი 2. ხარისხის მართვის მექანიზმების მიზანი

2.1. ხარისხის უზრუნველყოფის მექანიზმების შემუშავებისა და გამოყენების მიზანია:

ა. განათლების ხარისხის გაუმჯობესება;

ბ. საგანმანათლებლო პროგრამა/პროგრამების მუდმივი გაუმჯობესება;

გ. სწავლა - სწავლების თანამედროვე მეთოდების დანერგვის ხელშეწყობა;

დ. რესურსების ეფექტიანი გამოყენების უზრუნველყოფა.

2.2. ხარისხის მართვის სამსახური მოწოდებულია მიზნის მისაღწევად მუდმივ კოორდინაციაში იყოს უნივერსიტეტის ყველა სტრუქტურულ ერთეულთან, აკადემიურ და მოწვეულ პერსონალთან, სტუდენტებთან და სხვა დაინტერესებულ პირებთან.

მუხლი 3. ხარისხის მართვის სისტემა

3.1. ხარისხის მართვის სისტემა ფუნქციონირებს „დაგეგმე, განახორციელე, შეაფასე, განავითარე“ ციკლის (PDCA) პრინციპით:

ა. დაგეგმე - „Plan“: ხარისხის მართვის პროცესი იწყება შეფასებისა და რეაგირების პროცესების დაგეგმვით, რაც გულისხმობს შეფასების პროცესისთვის საჭირო ნაბიჯების განსაზღვრას;

ბ. განახორციელე - „Do“: ხარისხის მართვის სამსახური ახორციელებს დაგეგმილ აქტივობებს, უზრუნველყოფს მათ თანმიმდევრობას, რაც გულისხმობს არსებული საყურადღებო საკითხებისა და გასაუმჯობესებელი მხარეების აღმოჩენასა და მიღებულ შედეგებზე რეაგირებას;

გ. შეაფასე - „Check“: განხორციელებული ცვლილებების შედეგებზე დაკვირვება და ცვლილებების შედეგად მიღებული შედეგების შეფასება;

დ. განავითარე - „Act“: შეფასების შედეგების საფუძველზე საჭირო ცვლილებების განხორციელება (პროგრამებთან დაკავშირებული ყველა პრობლემის, სტუდენტთა სწავლის შედეგებისა და შეფასების ინსტრუმენტების გაუმჯობესება).

მუხლი 4. ხარისხის მართვაზე პასუხისმგებელი პირი

4.1. ხარისხის მართვაზე პასუხისმგებელია უნივერსიტეტის ხარისხის მართვის სამსახური;

4.2. ხარისხის კულტურის დამკვიდრებასა და უზრუნველყოფის პროცესში ჩართულია უნივერსიტეტის ყველა სტრუქტურული ერთეული და თანამშრომელი.

მუხლი 5. ხარისხის მართვის გარე და შიდა მექანიზმები

5.1. ხარისხის მართვის მექანიზმები მოიცავს გარე და შიდა შეფასებას, რაც ხელს უწყობს უნივერსიტეტის მისიით განსაზღვრული მიზნების მიღწევას;

5.1.1. ხარისხის გარე შეფასების მექანიზმებია:

ა. განათლების ხარისხის განვითარების ეროვნული ცენტრის მიერ განხორციელებული უმაღლესი საგანმანათლებლო დაწესებულების ავტორიზაცია, რომელიც განსაზღვრავს დაწესებულების შესაბამისობას ავტორიზაციის სტანდარტებთან;

ბ. განათლების ხარისხის განვითარების ეროვნული ცენტრის მიერ განხორციელებული საგანმანათლებლო პროგრამების აკრედიტაცია, რომელიც განსაზღვრავს საგანმანათლებლო პროგრამების შესაბამისობას აკრედიტაციის სტანდარტებთან;

გ. ექსპერტების მიერ გამოვლენილი გასაუმჯობესებელი ასპექტები;

დ. პოტენციური დამსაქმებლების, პრაქტიკის ობიექტებისა და გარე შემფასებლების მიერ გამოვლენილი გასაუმჯობესებელი ასპექტები.

5.1.2. ხარისხის შიდა შეფასება მოიცავს შემდეგ ელემენტებს:

ა. საგანმანათლებლო პროგრამის/პროგრამებისა და სწავლა - სწავლების ხარისხის შეფასება;

ბ. აკადემიური და მოწვეული პერსონალის სწავლებისა და სამეცნიერო მოღვაწეობის შეფასება;

გ. სასწავლო რესურსებისა და სტუდენტების მხარდაჭერის შეფასება;

დ. ორგანიზაციის მართვის ეფექტიანობის შეფასება;

ე. ხარისხის მართვის სამსახურის წლიური ანგარიში და შედეგების გამოყენება.

მუხლი 6. საგანმანათლებლო პროგრამის/პროგრამებისა და სწავლა/სწავლების ხარისხის შეფასება

6.1. საგანმანათლებლო პროგრამების შემუშავების ეტაპზე ხარისხის უზრუნველყოფისა და პროცესის შესაბამისი წესით წარმართვის მიზნით, უნივერსიტეტში შემუშავებულია საგანმანათლებლო პროგრამების დაგეგმვის, შემუშავებისა და განვითარების მეთოდოლოგია, რომელიც მოიცავს:

- საგანმანათლებლო პროგრამების დიზაინს;
- სასწავლო კურსების სილაბუსების ფორმას;
- შეფასებისათვის შემუშავებულ კითხვარებს.

6.2. პროგრამის შეფასებისას არსებითი ყურადღება ექცევა თუ რამდენად თანხვედრაშია პროგრამის სწავლის შედეგები პროგრამის მიზნებთან, რამდენად შესაბამისობაშია სწავლის მეთოდები დასახული მიზნების მიღწევასთან, რამდენად ადეკვატურია შეფასების სისტემა და ა.შ;

6.3. საგანმანათლებლო პროგრამები პერიოდულად ექვემდებარება შეფასებას. შეფასების შედეგები გამოიყენება საგანმანათლებლო პროგრამების ხარისხის მუდმივი გაუმჯობესების მიზნით. შეფასების შედეგები, ისევე როგორც შეფასების შედეგების გამოყენება ეცნობა დაინტერესებულ მხარეებს. საგანმანათლებლო პროგრამების შეფასებისათვის მნიშვნელოვანია მრავალფეროვანი შეფასების მეთოდების გამოყენება. საგანმანათლებლო პროგრამების შეფასებისას გამოიყენება:

- საგანმანათლებლო პროგრამის ყოველწლიური თვითშეფასების ანგარიშის მომზადება;
- სტუდენტის მიერ საგანმანათლებლო პროგრამის შეფასების გამოკითხვის შედეგები;
- კურსდამთავრებულის მიერ საგანმანათლებლო პროგრამის შეფასების გამოკითხვის შედეგები;
- დამსაქმებლის მიერ საგანმანათლებლო პროგრამის შეფასების გამოკითხვის შედეგები;
- პროგრამაში ჩართული აქტიური სტუდენტების აკადემიური მოსწრების ინდიკატორი;
- კურსდამთავრებულთა დასაქმების მაჩვენებელი.

6.4. პროგრამის თვითშეფასების ფორმა, რომელიც ყოველწლიურად უყრის თავს პროგრამის განხორციელების შეფასების შედეგებს, მოიცავს როგორც რაოდენობრივ, ასევე თვისობრივ მონაცემებს - გამოკითხვის შედეგებს, ინფორმაციას სტუდენტთა პროგრესიის შესახებ, საგანმანათლებლო პროგრამის განმახორციელებელი პერსონალის დენადობის მაჩვენებელს და ა.შ;

6.5. ხარისხის მართვის სამსახური რეესტრის წარმოებისა და საინფორმაციო ტექნოლოგიების სამსახურთან ერთად ყოველი სემესტრის დასასრულს ახორციელებს სტუდენტთა აკადემიური მოსწრების მონიტორინგს, რაც გულისხმობს მათი შეფასებების განაწილების ანალიზს;

6.6. აკადემიური მოსწრების მონიტორინგის მიზნით, თითოეული სასწავლო კურსის შეფასებისთვის უნდა გაკეთდეს ე.წ. „გაუსის სკალა“, რომელიც აჩვენებს სტუდენტთა შეფასებების განაწილებას. ნორმალური განაწილებიდან დიდი გადახრის შემთხვევაში ხარისხის მართვის სამსახური აანალიზებს შესაძლო გამომწვევ მიზეზებს და საჭიროების შემთხვევაში გასცემს რეკომენდაციებს. რეკომენდაცია შესაძლოა მოიცავდეს სწავლა/სწავლების ან/და შეფასების მეთოდების, სასწავლო კურსის ან/და შეფასების ინსტრუმენტის სირთულის/შინაარსის ცვლილებას და ა.შ;

6.7. აკადემიური მოსწრების მონიტორინგის შედეგები მეტი ეფექტურობისათვის შესაძლოა გამოყენებული იქნას ხარისხის მართვის სხვა მექანიზმებთან ერთად. მაგ.: სტუდენტთა ფოკუს ჯგუფებთან, ინტერვიუერებთან, გარე შემფასებლებთან და ა.შ;

6.8. ფოკუს ჯგუფი აძლევს სტუდენტებს საშუალებას, რომ უფრო ვრცლად და სიღრმისეულად გამოხატონ თავიანთი მოსაზრებები კონკრეტულ პროგრამაზე, სასწავლო კურსზე, აკადემიურ და მოწვეულ პერსონალზე, ნებისმიერ სხვა საკითხზე. სტუდენტებს ასევე აქვთ საშუალება წარმოადგინონ პრობლემის მოგვარების მექანიზმი/მექანიზმები, რომელიც დაეხმარება უნივერსიტეტს ხარისხის გაუმჯობესებაში. ინტერვიუს პროცესს წარმართავს ხარისხის მართვის სამსახური. ჩატარებული ინტერვიუდან გაკეთებული დასკვნები განიხილება ჯერ პროგრამის განვითარების ჯგუფში, შემდეგ სკოლის საბჭოზე და საბოლოოდ გადაეცემა სენატს;

6.9. სწავლა/სწავლების პროცესის შეფასებისათვის ასევე გამოიყენება კოლეგიალური დასწრება ლექციებსა და სემინარებზე. ხარისხის მართვის სამსახური ვალდებულია შეფასების დაწყებამდე აკადემიურ და მოწვეულ პერსონალს გააცნოს შეფასების კრიტერიუმები და განუმარტოს მათი შეფასების შინაარსი და საჭიროება. ხარისხის მართვის სამსახური ვალდებულია აკადემიურ და მოწვეულ პერსონალს წინასწარ შეატყობინოს ლექციაზე დასწრების შესახებ. ხარისხის მართვის სამსახური ადგენს შეფასების ფორმას და კრიტერიუმებს, შედეგებს პირადად გააცნობს აკადემიურ და მოწვეულ პერსონალს.

მუხლი 7. აკადემიური და მოწვეული პერსონალის სწავლებისა და სამეცნიერო მოღვაწეობის შეფასება

7.1. აკადემიური და მოწვეული პერსონალის ხარისხი განისაზღვრება მათი სწავლებისა და სამეცნიერო მოღვაწეობით. სწავლების ხარისხის დასადგენად მოქმედებს აკადემიის ხარისხის მართვის სამსახურის მიერ შემუშავებული აკადემიური და მოწვეული პერსონალის შეფასების კითხვარები, რომლის მიხედვითაც ხდება შეფასება (ცოდნის გადაცემის უნარი, სწავლის თანამედროვე მეთოდების გამოყენება, სტუდენტთა სამართლიანი შეფასება, კომუნიკაციის უნარი და ა.შ);

7.2. მოწვეული და აკადემიური პერსონალის აკადემიური და სამეცნიერო - კვლევითი საქმიანობის შეფასება ხელს უწყობს სამეცნიერო - სასწავლო საქმიანობის პროდუქტიულობის ზრდას, პერსონალის კვალიფიკაციისა და პროფესიონალიზმის ამაღლებას. შემოქმედებითი ინიციატივების გაღვივებას, რაც მიმართულია უნივერსიტეტის განვითარებისა და ხარისხის ამაღლებისკენ;

7.3. საგანმანათლებლო პროგრამის განხორციელებაში ჩართული აკადემიური და მოწვეული პერსონალის ხარისხის მართვის შეფასების ინსტრუმენტებია:

- აკადემიური და მოწვეული პერსონალის სკოლის დეკანის/დეკანის მოადგილის მიერ შეფასება;
- აკადემიური და მოწვეული პერსონალის პროგრამის ხელმძღვანელის მიერ შეფასება;
- აკადემიური და მოწვეული პერსონალის საგამოცდო ცენტრის ხელმძღვანელის მიერ შეფასება;
- აკადემიური და მოწვეული პერსონალის სტუდენტის მიერ შეფასება;
- სასწავლო კურსის სტუდენტის მიერ შეფასება;
- აკადემიური პერსონალის სამეცნიერო - კვლევითი საქმიანობის ყოველწლიური ანგარიში.

7.4. საგანმანათლებლო პროგრამის განხორციელებაში ჩართული აკადემიური და მოწვეული პერსონალის ხარისხის უზრუნველყოფის შეფასების ინსტრუმენტები ითვალისწინებს სასწავლო ან/და სამეცნიერო საქმიანობაში ჩართული პირების მუდმივ შეფასებას, განვითარებასა და მიღებული შედეგების გაუმჯობესების მუდმივ ხელშეწყობას. შეფასებებიდან გამომდინარე ხორციელდება შეფასების შედეგებზე რეაგირება, რაც გულისხმობს პერსონალის წახალისებასა და პროფესიული განვითარების მხარდაჭერას.

მუხლი 8. სასწავლო რესურსებისა და სტუდენტების მხარდაჭერის შეფასება

8.1. უნივერსიტეტი მუდმივ რეჟიმში ორიენტირებულია შესთავაზოს სტუდენტებს მათი მხარდამჭერი სერვისები და მრავალფეროვანი რესურსები. მრავალფეროვანი რესურსების შეთავაზებაში მოიაზრება, როგორც მატერიალური (ბიბლიოთეკა, სასწავლო რესურსები და კომპიუტერული აღჭურვილობა) ასევე, ადამიანური რესურსები, რომელთა მხარდაჭერით უზრუნველყოფილია კონსულტაციებისა და რჩევების მიწოდება დაინტერესებულ პირთათვის.

8.2. მხარდაჭერის მექანიზმებია:

- ადეკვატური და იოლად ხელმისაწვდომი სასწავლო რესურსები და სტუდენტების მხარდამჭერი სერვისები;
- მატერიალური და ადამიანური რესურსების ფართო სპექტრი;
- სხვადასხვა ტიპის (არასრული სასწავლო დატვირთვის, დასაქმებული, საერთაშორისო და შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე) სტუდენტების საჭიროებები, სტუდენტზე ორიენტირებული სწავლება და სწავლა/სწავლების მოქნილი მეთოდები;
- მხარდამჭერი სერვისების მიწოდებაში ჩართული ადმინისტრაციული პერსონალი;
- სასწავლო პროცესის გამართული მუშაობა (სტუდენტის სტატუსის მოპოვება; შეჩერება; შეწყვეტა; მობილობა; სწავლის პერიოდში მიღებული განათლების აღიარება; კვალიფიკაციის მინიჭების წესი; კრედიტების აღიარება/თავსდებადობა);
- სტუდენტთა ადგილების რაოდენობა, რომელიც ითვალისწინებს უნივერსიტეტის ფუნქციონირებისათვის აუცილებელ ყველა ასპექტს.

მუხლი 9. ორგანიზაციის მართვის ეფექტიანობის შეფასება

9.1. უნივერსიტეტის დებულება და სტრუქტურა არეგულირებს უნივერსიტეტის ორგანიზაციული მართვის პრინციპებს. ადგენს და განსაზღვრავს სტრუქტურული ერთეულებისა და პირების ფუნქცია - მოვალეობებს, სტრუქტურულ ერთეულებსა და პირებს შორის ფუნქციურ კავშირსა და დაქვემდებარებას უნივერსიტეტში მიმდინარე პროცესების ეფექტურად განხორციელების მიზნით;

9.2. უნივერსიტეტს მართვის ეფექტიანობის შეფასებისთვის შემუშავებული აქვს ადმინისტრაციული პერსონალის ზოგადი კმაყოფილების კითხვარი. კმაყოფილების კვლევა ტარდება წელიწადში ერთხელ, წინასწარ შემუშავებული კითხვარის საშუალებით. გამოკითხვის საფუძველზე გამოვლენილი სტრუქტურული ერთეულების ნაკლოვანებების შესახებ ანგარიში მიეწოდება შესაბამისი სტრუქტურული ერთეულების ხელმძღვანელებს შემდგომი რეაგირებისათვის მიღებული შედეგების გაუმჯობესების მიზნით.

მუხლი 10. ხარისხის მართვის სამსახურის წლიური ანგარიში და შედეგების გამოყენება

10.1. უნივერსიტეტის ხარისხის მართვის სამსახური ახორციელებს ჩატარებული გამოკითხვების შედეგების ანალიზს და შეიმუშავებს შესაბამის რეკომენდაციებს. რეკომენდაციები გადაეცემა თითოეულ სტრუქტურულ ერთეულს და სტრუქტურული ერთეულების მხრიდან დაგეგმილი ნაბიჯები წარედგინება ხარისხის

მართვის სამსახურს;

10.2. ხარისხის მართვის მექანიზმების ფარგლებში განხორციელებული შეფასებების, მიღებული შედეგებისა და რეაგირების შესახებ წლიური ანგარიში ხარისხის მართვის სამსახურის ხელმძღვანელის მიერ წარედგინება რექტორს, მექანიზმების ეფექტიანობის შეფასებისა და გაანალიზების, მათი დახვეწისა და გაუმჯობესების მიზნით.

მუხლი 11. ხარისხის გარე უზრუნველყოფის მექანიზმები

11.1. მექანიზმები და პროცედურები:

- უნივერსიტეტმა პერიოდულად უნდა გაიაროს ხარისხის გარე უზრუნველყოფის პროცედურები;
- ხარისხის გარე უზრუნველყოფას შეუძლია გადაამოწმოს შიდა უზრუნველყოფის მექანიზმების ეფექტიანობა და ახალი გაუმჯობესების გზები შესთავაზოს უნივერსიტეტს;
- უნივერსიტეტი მონაწილეობს ხარისხის პერიოდულ გარე უზრუნველყოფის პროცედურებში, რომელსაც ითვალისწინებს საკვალიფიკაციო ჩარჩო;
- ხარისხის მართვა არის უწყვეტი პროცესი, რომელიც მოიცავს უკუკავშირებს და გაუმჯობესების გზების ძიებას.

11.2. უნივერსიტეტი თვითშეფასებით განსაზღვრავს საკუთარ შესაბამისობას სახელმწიფოს მიერ მიღებულ შემდეგ სტანდარტებთან:

- უმაღლესი საგანმანათლებლო დაწესებულების მისია და სტრატეგიული განვითარება;
- უმაღლესი საგანმანათლებლო დაწესებულების ორგანიზაციული სტრუქტურა და მართვა;
- საგანმანათლებლო პროგრამები;
- უმაღლესი საგანმანათლებლო დაწესებულების პერსონალი;
- სტუდენტები და მათი მხარდაჭერის ღონისძიებები;
- კვლევა, განვითარება ან/და სხვა შემოქმედებითი საქმიანობა;
- მატერიალური, საინფორმაციო და ფინანსური რესურსები.

11.3. სტანდარტებთან შესაბამისობის უზრუნველყოფა, სასწავლო პროცესის ხარისხის მონიტორინგი და განათლების ხარისხის განვითარების ხელშეწყობა ხარისხის მართვის სამსახურის უმთავრესი ამოცანაა.

11.4. უნივერსიტეტში განვითარებისა და განათლების ხარისხის უზრუნველსაყოფად და გასაუმჯობესებლად ხარისხის მართვის სისტემა ითვალისწინებს „დაგეგმე - განახორციელე - შეამოწმე - განავითარე“ ციკლს და საგანმანათლებლო პროგრამების შეფასებას SWOT ანალიზის მეშვეობით.

მუხლი 12. დასკვნითი დებულებანი

12.1. წინამდებარე დებულებას ამტკიცებს უნივერსიტეტის სენატი;

12.2. უნივერსიტეტის წინამდებარე დებულება მოქმედებს ხელმოწერისთანავე;

12.3. დებულების მიღება, გაუქმება, ცვლილებებისა და დამატებების შეტანა ხორციელდება სენატის მიერ;

12.4. წინამდებარე დებულება ძალას კარგავს ახალი დებულების დამტკიცების შემთხვევაში.