დამტკიცებულია
შპს ბიზნესისა და ტექნოლოგიების აკადემიის
რექტორის 25.08.2025 წლის N2/130 ბრძანებით

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.

2025 წ.

მუხლი 1. ზოგადი დებულებები

1. წინამდებარე დოკუმენტი ქმნის ბიზნესისა და ტექნოლოგიების აკადემიის (შემდგომში - აკადემია) ხარისხის უზრუნველყოფის სტანდარტებს და სახელმძღვანელო პრინციპებს;

2. დოკუმენტის მიზანია:

ა) 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.

ბ) ეფექტიანი შიდა ხარისხის სისტემის შექმნა და მუდმივი გაუმჯობესება, გარე ფაქტორებისგან მიღებული უკუკავშირის გაანალიზება და გარე შეფასების ხელშეწყობა.

3. აკადემიაში ხარისხის უზრუნველყოფის მიმართულებით საქმიანობის მთავარი ღირებულელები და მიდგომებია: გამჭვირვალობა, საჯაროობა, ობიექტურობა, სანდოობა, უწყვეტობა და ვალიდურობა.

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

ა) დაგეგმე - Plan: ხარისხის უზრუნველყოფის პროცესი იწყება შეფასებისა და რეაგირების პროცესების დაგეგმვით, რაც გულისხმობს შეფასების პროცესისთვის საჭირო ნაბიჯებისა და მიღებულ შედეგებზე რეაგირების დაგეგმვას;

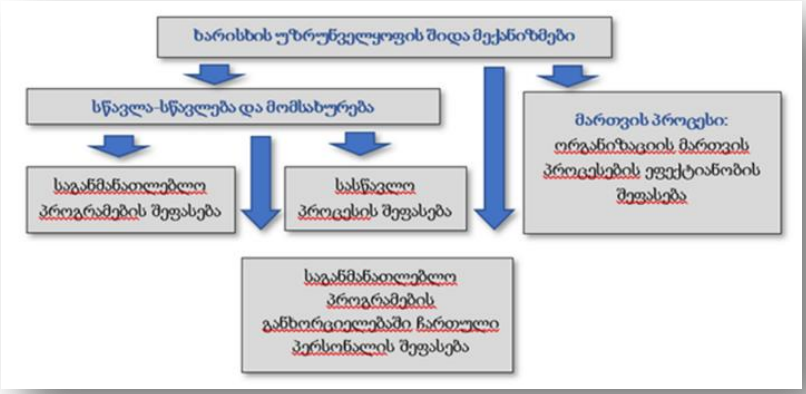
ბ) განახორციელე - Do: დაგეგმილი შეფასების პროცესების განხორციელება, რაც გულისხმობს არსებული საყურადღებო საკითხებისა და გასაუმჯობესებელი მხარეების აღმოჩენას; მიღებულ შედეგებზე რეაგირება, რაც გულისხმობს მიღებული შედეგების გაუმჯობესების მიზნით ნაბიჯების გადადგმას, საჭირო ცვლილებების განხორციელებას;

გ) შეაფასე - Check: განხორციელებული ცვლილებების შედეგებზე დაკვირვება, ცვლილებების შედეგად მიღებული შედეგების შეფასება, შესაბამისად, განხორციელებული პროცესების, რეაგირების გზებისა და საშუალებების, ანუ, პროცესში გამოყენებული მექანიზმების შეფასება;

დ) განავითარე - Act: შეფასების შედეგების საფუძვლეზე 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).

5.აღნიშნული პრინციპის დაცვით სისტემის ფუნქციონირება უზრუნველყოფილია აკადემიაში შემუშავებული ხარისხის უზრუნველყოფის მექანიზმების საშუალებით.

მუხლი 2. ხარისხის უზრუნველყოფის მექანიზმები



1.ხარისხის უზრუნველყოფის მექანიზმები გულისხმობს აკადემიისსაქმიანობისა და რესურსების უწყვეტ შეფასებასა და განვითარებას ხარისხის შენარჩუნების და გაუმჯობესების მიზნით.

2.ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურის წარმომადგენლები დასახული მიზნების მისაღწევად თანამშრომლობს აკადემიის 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 -აკადემიის სხვადასხვა სტრუქტურული ერთეულების საქმიანობის შიდა შეფასება, შეფასების შედეგებზე რეაგირება მიღებული შედეგების გაუმჯობესების მიზნით.

ბ) გარე შეფასება - ავტორიზაციისა პროცესში მიღებული შეფასებები (სსიპ განათლების ხარისხის განვითარების ეროვნული ცენტრი); ასვე, შეფასების მიზნით მოწვეული ექსპერტების შეფასება, შეფასების შედეგებზე რეაგირება მიღებული შედეგების გაუმჯობესების მიზნით.

4.დასახული მიზნების მისაღწევად აკადემია უზრუნველყოფს:

4.1. საგანამათლებლო 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 აკადემია 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. აკადემია 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 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 შემგდომი გაუმჯობესებისთვის. უზრუნველყოფს ინფორმაციის ხელმისაწვდომობას ყველა დაინტერესებული პირისთვის. მხარდამჭერი სერვისების მიწოდებაში ადმინისტრაციული და მხარდამჭერი სერვისების თანამშრომლების როლი უმნიშვნელოვანესია.

11. აკადემია ხარისხის უზრუნველყოფის პროცესში ითვალისწინებს საერთაშორისო სტანდარტებსა და საუკეთესო პრაქტიკებს.

12. აკადემიაში ხარისხის უზრუნველყოფის სისტემის სრულყოფის მიზნით დანერგილია ISO 9001:2015 სტანდარტი. სტანდარტის ფარგლებში რეგულარულად ტარდება შეხვედრები, მუშავდება შესაბამისი დოკუმენტები და ხორციელდება პროცესების შეფასება, რაც უზრუნველყოფს სისტემის უწყვეტ განვითარებასა და დახვეწას.

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

ვალიდურობა;

სანდოობა;

მოქნილობა;

შინაარსობრივი სიმარტივე;

მიუკერძოებლობა და სამართლიანობა.

14. შიდა შეფასება მიმართულია ძლიერი მხარეების შესანარჩუნებლად, სუსტი მხარეებისა და არსებული ხარვეზების აღმოსაფხვრელად, განვითარების და დადგენილ სტანდარტებთან შესაბამისობაში მოყვანის მიზნით.

15. გამოკითხვები ტარდება ელექტრონულად (Google Forms ფორმატში), საჭიროების შემთხვევაში — სატელეფონო ინტერვიუს გზით.

16. რაოდენობრივი კვლევები ვალიდურად ითვლება იმ შემთხვევაში, თუ გამოკითხვაში მონაწილეობას იღებს არსებული რესპონდენტების არანაკლებ 50%.

17. თუ რაოდენობრივი კვლევის შედეგები არ არის ვალიდური, ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურის მიერ ხორციელდება თვისებრივი კვლევები ინდივიდუალური ინტერვიურებისა და ჯგუფური დისკუსიის (ფოკუს ჯგუფის) გზით. ფოკუს ჯგუფი შეიძლება შედგებოდეს მაქსიმუმ 8–15 პირისგან. მტკიცებულებად შეიძლება წარმოდგენილი იყოს სამსახურებრივი ბარათი ან შესაბამის ანგარიშში ასახული დეტალური ინფორმაცია.

18. კვლევის სიხშირე შესაძლებელია განისაზღვროს წინამდებარე დოკუმენტში მითითებული პერიოდულობისგან განსხვავებული სიხშირით, საჭიროებიდან გამომდინარე.

19. 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, აკადემიის ინფრასტუქტურა, პროცედურები, სტუდენტური სერვისები და სხვ. თითოეული ასპექტით სტუდენტების კმაყოფილების შეფასება დაეხმარება აკადემიას გააუმჯობესოს სერვისების ხარისხი.

2.2. პროფესიულ პროფესიულ სტუდენტთა გამოკითხვა ხორციელდება აკადემიის 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 აკადემიის 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 საგანმანათლებო 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 აკადემიისს ადმინისტრაციული პერსონალისგან მისი საქმიანობის შესახებ უკუკავშირის მიღება შემდეგ საკითხებთან დაკავშირებით: მართვის სტილი, პერსონალის განვითარებაზე ზრუნვა, ინფრასტრუქტურა, შეთავაზებული სერვისები, საჭიროებები და პროცედურები. აკადემიის განვითარებისთვის მნიშნველოვანია 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 განახორციელებს შემდეგ ღონისძიებებს :

ა) სასწავლო პროცესის განხორციელების და მართვის ეფექტიანობის მონიტორინგი;

გ)პროფესიული მომზადების და პროფესიული გადამზადების პროგრამების ხარისხის ამაღლების და განვითარების მიზნით ახდენს დაინტერესებული მხარეების გამოკითხვა და გამოკითხვის შედეგების ანალიზი;

ბ)სასწავლო პროცესის, მატერიალურ-ტექნიკური რესურსის, სერვისების შეფასების მონიტორინგი;

გ) 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 სემთხვევაში ფიკუს ჯგუფებთან შეხვედრები - პირისპირ ინტერვიუირება.

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. საჭიროების შემთხვევაში განხორციელდება სხვადასხვა აქტივობები რაც ხელს შეუწყობს გამოწვევების დაძლევას და შედეგები გათვალისწინებული იქნება სამოქმედო გეგმაში.

2. ხარისხის უზრუნველყოფის მექანიზმების ფარგლებში შემუშავებული 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.