

დანართი

ხარისხის უზრუნველყოფის პოლიტიკა და პროცედურები

შინაარსი

პრეამბულა. მოქმედი შემოკლებები და განმარტებები.....	4
მუხლი 1. ზოგადი დებულებები.....	6
მუხლი 2. ხარისხის უზრუნველყოფის პოლიტიკა.....	6
მუხლი 3. ხარისხის უზრუნველყოფის პრინციპები.....	8
მუხლი 4. ხარისხის უზრუნველყოფის მიდგომები.....	8
მუხლი 5. ხარისხის უზრუნველყოფის ინსტრუმენტები და მონაცემთა შეგროვების მეთოდები.....	9
მუხლი 6 . ხარისხის უზრუნველყოფის პროცედურები.....	10
მუხლი 7. აკადემიის ძირითადი და დამხმარე პროცესები.....	13
მუხლი 8. ძირითადი და დამხმარე პროცესების მართვა.....	13
მუხლი 9. ძირითადი და დამხმარე პროცესების მონიტორინგი და შეფასება.....	19
მუხლი 10. საგანმანათლებლო პროგრამის განხორციელების შეფასების მექანიზმები...24	
მუხლი 11. პროფესიულ სტუდენტთა/მსმენელთა კმაყოფილების კვლევის მეთოდოლოგია.....	26
მუხლი 12. პროფესიული განათლების მასწავლებელთა კმაყოფილების კვლევა.....	26
მუხლი 13. სასწავლო პროცესის მიმდინარეობის შეფასება:.....	26
მუხლი 14. კურსდამთავრებულების და პარტნიორი ორგანიზაციების კმაყოფილების კვლევის მეთოდოლოგია.....	27
მუხლი 15. პროფესიულ სტუდენტთა შეფასების სისტემის ვერიფიკაცია.....	27
მუხლი 16. ადმინისტრაციული და დამხმარე პერსონალის კმაყოფილების კვლევა.....	27
მუხლი 17. სტრატეგიული და სამოქმედო გეგმის განხორციელების მონიტორინგი და შეფასება.....	28
მუხლი 18. ხარისხის უზრუნველყოფის მექანიზმების ადმინისტრირება.....	28
მუხლი 19. ხარისხის უზრუნველყოფის ინსტრუმენტის მომზადება, მოდიფიკაცია, რევიზია.....	28

მუხლი 20. ხარისხის უზრუნველყოფის ინსტრუმენტის გამოყენება.....	29
მუხლი 21 . ხარისხის უზრუნველყოფის ღონისძიებების თაობაზე ანგარიშგება.....	30
მუხლი 22. კმაყოფილების კვლევის შედეგების გავრცელება და ინტეგრაცია.....	30
მუხლი 23. დასკვნითი და გარდამავალი დებულებები.....	30

პრეამბულა. მოქმედი შემოკლებები და განმარტებები

1. წინამდებარე დოკუმენტი წარმოადგენს ნორმატიულ დოკუმენტს მსოფლიო განათლების აკადემიის მთელი პერსონალისათვის;
2. წინამდებარე დოკუმენტი:
 1. შემუშავებულია სამუშაო ჯგუფის მიერ;
 2. დამტკიცებულია მსოფლიო განათლების აკადემიის მმართველი საბჭოს მიერ;
 3. ძალაში შედის დამტკიცებისთანავე.
3. წინამდებარე დოკუმენტში ცვლილებები მუშავდება და შედის საჭიროებისამებრ ან/და იმ ნორმატიული დოკუმენტების ცვლილებების გათვალისწინებით, რომლის საფუძველზეც შემუშავდა ეს დოკუმენტი;
4. აღრიცხული ეგზემპლარების სიის წარმოება და დაგზავნა ხორციელდება კანცელარიის მიერ;
5. წინამდებარე დოკუმენტის აღრიცხული ეგზემპლარები ინახება:
 1. მსოფლიო განათლების აკადემიის დირექტორთან (ორიგინალი);
 2. მსოფლიო განათლების აკადემიის კანცელარიაში (ელ.ვერსია).
6. დოკუმენტის ნორმატიული საფუძველი:
 1. საქართველოს ორგანული კანონი საქართველოს შრომის კოდექსი;
 2. საქართველოს ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსი;
 3. საქართველოს კანონი პერსონალურ მონცემთა დაცვის შესახებ;
 4. საქართველოს კანონი პროფესიული განათლების შესახებ;
 5. საქართველოს განათლებისა და მეცნიერების მინისტრის 2010 წლის 1 ოქტომბრის ბრძანება №99/ნ „საგანმანათლებლო დაწესებულებების ავტორიზაციის დებულებისა და საფასურის დამტკიცების შესახებ“;
 6. პროფესიული საგანმანათლებლო დაწესებულების ავტორიზაციის სტანდარტები;
 7. საერთაშორისო სტანდარტი ISO 9001:2015 ხარისხის მენეჯმენტის სისტემები - მოთხოვნები;
 8. საერთაშორისო სტანდარტი ISO 9000:2015 ხარისხის მენეჯმენტის სისტემა და ლექსიკონი.

მსოფლიო განათლების აკადემიაში მოქმედი შემოკლებები და განმარტებები

- ხს - ხარისხის სისტემა;
- სდ - საინფორმაციო დოკუმენტი;
- ნდ - ნორმატიული დოკუმენტი - დოკუმენტი, რომელიც ადგენს სხვადასხვა საქმიანობის წესს, საერთო პრინციპებსა და დახასიათებას და ეხება სხვადასხვა საქმიანობის სახეებს და მათ შედეგებს;

- თანამდებობრივი ინსტრუქცია - შიდა ნორმატიული დოკუმენტი, რომელიც განსაზღვრავს, თანამდებობაზე დანიშნული პერსონალის კვალიფიკაციის მიმართ მოთხოვნებს, მოვალეობებს, უფლებებსა და პასუხისმგებლობას;
- დოკუმენტი - ინფორმაცია და შესაბამისი მატარებელი;
- დოკუმენტის ორიგინალი - დოკუმენტის ეგზემპლარი, რომელსაც გააჩნია თანამდებობის პირის ნამდვილი ხელმოწერა;
- აღრიცხული ეგზემპლარი - დოკუმენტი, რომელსაც გააჩნია სააღრიცხვო ნომერი აღრიცხული ეგზემპლარების სიის მიხედვით;
- შესაბამისობა - მოთხოვნების შესრულება;
- შეუსაბამობა - მოთხოვნების შეუსრულებლობა;
- მაკორექტირებელი მოქმედება - მოქმედება, რომელიც მიმართულია აღმოჩენილი შეუსაბამობის მიზეზის, ან სხვა სპეციალური არასასურველი სიტუაციის აღმოსაფხვრელად;
- ასარიდებელი (გამაფრთხილებელი) მოქმედება - მოქმედება, რომელიც მიმართულია პოტენციური შეუსაბამობის მიზეზის, ან სხვა სპეციალური არასასურველი სიტუაციის აღმოსაფხვრელად;
- კონტროლი - შესაბამისი გაზომვის, გამოცდის ან დაყალიბების მეთვალყურეობის და შეფასების პროცედურა;
- აუცილებელი ნორმები - სახელმწიფოს მიერ დადგენილი საერთაშორისო და ეროვნული კანონები, კოდექსები, კონვენციები, სტანდარტები, ნორმები და წესები;
- პროცედურა - ნორმატიული დოკუმენტი, რომელიც ადგენს მსოფლიო განათლების აკადემიაში ამა თუ იმ პროცესის შესრულებისათვის მოქმედებების თანმიმდევრობას;
- პროცესი - საქმიანობის ურთიერთდაკავშირებული და ურთიერთმოქმედი სახეების ერთობლიობა;
- მომხმარებელი - ორგანიზაცია ან პირი, რომელიც სარგებლობს მსოფლიო განათლების აკადემიის მომსახურებით;
- მიმწოდებელი - ორგანიზაცია ან პირი, რომელიც აწვდის მომსახურებას;
- კონტრაქტი - ორ მხარეს შორის შეთანხმებული მოთხოვნები, რომელიც წარმოდგენილია დოკუმენტირებული სახით;
- ინფორმაცია - მნიშვნელოვანი მონაცემები;
- აკადემია - შპს მსოფლიო განათლების აკადემია.

მუხლი 1. ზოგადი დებულებები

1.1. წინამდებარე დოკუმენტი ქმნის მსოფლიო განათლების აკადემიის (შემდგომში - აკადემია) ხარისხის უზრუნველყოფის სტანდარტებს და სახელმძღვანელო პრინციპებს;

1.2. დოკუმენტის მიზანია: აკადემიაში ერთიანი პოლიტიკისა და სახელმძღვანელო სტანდარტების შექმნა, ხარისხის უზრუნველყოფის ეფექტიანი შიდა და გარე მექანიზმების შემუშავება, რათა ხელი შეუწყოს პროფესიულ სტუდენტზე ორიენტირებული, ხარისხიანი საგანმანათლებლო პროცესის ჩამოყალიბებას პროცედურების დაგეგმვას, შეფასებას, მუდმივ განვითარებასა და ხარისხის კულტურის დამკვიდრებას.

მუხლი 2. ხარისხის უზრუნველყოფის პოლიტიკა

მისიით დასახული მიზნების მისაღწევად აკადემია უზრუნველყოფს:

2.1. შიდა ხარისხის უზრუნველყოფის პოლიტიკის, წესების და პროცედურების შემუშავებას, განხორციელებასა და შეფასებას. აღნიშნულ პროცესებში ყველა დაინტერესებული მხარის - მათ შორის პროფესიული სტუდენტების, კურსდამთავრებულების, დამსაქმებლების, ადმინისტრაციული და დამხმარე პერსონალის, პროფესიული განათლების მასწავლებლების ჩართულობას, რაც უზრუნველყოფს აკადემიაში მიმდინარე პროცესების საჯაროობას, ეფექტიანობას და შედეგზე ორიენტირებას;

2.2. ადამიანური, საინფორმაციო და მატერიალური რესურსების შიდა სტანდარტების შემუშავებას, დანერგვასა და მუდმივ გაუმჯობესებას, რაც ითვალისწინებს საბიბლიოთეკო რესურსების, სასწავლო რესურსების, ინფორმაციული ტექნოლოგიების ინფრასტრუქტურის და ადამიანური რესურსების განსაზღვრის და მხარდაჭერის პოლიტიკას, წესებს. ადამიანური რესურსების ნაწილში პოლიტიკა ითვალისწინებს პერსონალის შერჩევის/შეფასების/განვითარების ვალიდური და გამჭვირვალე კრიტერიუმების შემუშავებას;

2.3. საგანმანათლებლო საქმიანობისა და რესურსების შეფასების პროცესებს და წესების შემუშავებას, დანერგვასა და მუდმივ გაუმჯობესებას, რაც ითვალისწინებს პროცესში ყველა დაინტერესებული პირის ჩართულობას, მიღებული ინფორმაციის გაანალიზების საფუძველზე შემდგომი განვითარებისთვის საჭირო რესურსების იდენტიფიცირებას. აღნიშნული პროცედურები უზრუნველყოფს აკადემიის საქმიანობისა და რესურსების უწყვეტი შეფასების საფუძველზე მის მუდმივ განვითარებას;

2.4. ფინანსური და ბიუჯეტირების პოლიტიკის და პროცედურების შემუშავებას, დანერგვასა და მუდმივ გაუმჯობესებას, რომლის მიზანია უზრუნველყოს აკადემიის წარმატებული ფუნქციონირება და განვითარება, როგორც მიმდინარე პერიოდში, ისე პერსპექტივაში და ამავდროულად ხელი შეუწყოს აკადემიის კონკურენტუნარიანობის ამაღლებას ფინანსური, საგანმანათლებლო და შრომითი რესურსების ეფექტური მართვის მექანიზმის განვითარების გზით;

2.5. ხარისხის უზრუნველყოფის მიზნით გარე შეფასების გამოყენებას, როგორც ადგილობრივ საკანონმდებლო დონეზე (ავტორიზაცია, სხვა წარმოება), ასევე, საერთაშორისო დონეზე (უცხოელი ექსპერტის მოწვევა და სხვ.), რათა შეაფასოს ხარისხის შიდა უზრუნველყოფის ეფექტურობა, ასევე, დასახოს ახალი პერსპექტივები და უზრუნველყოს ხარისხის უზრუნველყოფის უწყვეტი პროცესი, რომელიც არ მთავრდება გარედან უკუკავშირის, ანგარიშის მიღების ან აკადემიის ფარგლებში მიმდინარე შემდგომი პროცესებით. აკადემია უზრუნველყოფს ხარისხის გარე შეფასების პროცესის შედეგად მიღებული შეფასების გათვალისწინებას მუდმივი განვითარებისთვის;

2.6. პროფესიული განათლების მასწავლებლების, ადმინისტრაციული და დამხარე პერსონალის საქმიანობის გამჭვირვალე შეფასების სისტემის შემუშავებასა და დანერგვას, აგრეთვე, შეფასების შედეგების გამოყენებას პერსონალის შემდგომი განვითარებისთვის, რაც უზრუნველყოფს პროცესების მაღალკვალიფიციური პერსონალით წარმართვას. შეფასების მიზანია პროფესიული განვითარებისთვის საჭიროებების იდენტიფიცირება და მოტივაციის გაზრდა. ადამიანური რესურსების პროფესიულ განვითარების მხარდაჭერას (ტრენინგის ორგანიზება, სერტიფიცირება, კონფერენციებსა და სემინარებში მონაწილეობის მიღების ხელშეწყობა);

2.7. საგანმანათლებლო პროგრამების შეფასების და გაუმჯობესების წესების და პროცედურების შემუშავებას, დანერგვასა და მუდმივ გაუმჯობესებას, საგანმანათლებლო პროგრამების შეფასების პროცესში ყველა დაინტერესებული მხარის ჩართულობას, მათ შორის პროფესიული სტუდენტების, პროფესიული განათლების მასწავლებლების, პროგრამის ხელმძღვანელების, პარტნიორი დაწესებულების (პრაქტიკის ობიექტი) წარმომადგენლების, კურსდამთავრებულების, დამსაქმებლების, ასევე დამოუკიდებელი, გარე შემფასებლების ჩართულობას. შეფასება უზრუნველყოფს საგანმანათლებლო პროგრამების უწყვეტ გაუმჯობესებას, პროფესიული სტუდენტებისა და საზოგადოების საჭიროებების გათვალისწინებას. უზრუნველყოფს პროცესის შედეგად დაგეგმილი ან განხორციელებული ნებისმიერი აქტივობის საჯაროობას და ხელმისაწვდომობას ყველა შესაბამისი მხარისთვის;

2.8. პროფესიული სტუდენტებისთვის მხარდამჭერი სერვისების და რესურსების ფართო სპექტრის შემუშავებას, დანერგვას და მუდმივ გაუმჯობესებას. აღნიშნული ითვალისწინებს, როგორც მატერიალურ რესურსებს (ბიბლიოთეკა, სასაწავლო რესურსები და ინფორმაციული ტექნოლოგიების ინფრასტრუქტურა), ასევე, მხარდაჭერას კონსულტანტების სახით. ხარისხის შიდა უზრუნველყოფის ფარგლებში უზრუნველყოფს რესურსების შეფასებაში დაინტერესებული პირების ჩართვას, შეფასების შედეგებს იყენებს შემდგომი გაუმჯობესებისთვის. უზრუნველყოფს ინფორმაციის ხელმისაწვდომობას ყველა დაინტერესებული პირისთვის. მხარდამჭერი სერვისების მიწოდებაში ადმინისტრაციული და მხარდამჭერი სერვისების თანამშრომლების როლი უმნიშვნელოვანესია. შესაბამისად, აკადემია აქცენტს აკეთებს მათ კვალიფიკაციაზე.

2.9. კონტინგენტის დაგეგმვის პროცედურების შემუშავებას, დანერგვასა და მუდმივ გაუმჯობესებას, რომელიც ეფუძნება აკადემიის რესურსების შეფასებას და მათ მიზნობრივ გამოყენებას;

2.10. აკადემიური კეთილსინდისიერების პრინციპების გაზიარებას;

2.11. რელიგიური, ეთნიკური კუთვნილების, შენედეულებების თავისუფლებას. არ უშვებს სქესის, სოციალური წარმოშობისა თუ სხვა ნიშნით დისკრიმინაციას.

მუხლი 3. ხარისხის უზრუნველყოფის პრინციპები

3.1. აკადემიაში, ხარისხის უზრუნველყოფის მიმართულებით საქმიანობის მთავარი ღირებულებები და მიდგომებია: გამჭვირვალობა, საჯაროობა, ობიექტურობა, სანდოობა, უწყვეტობა და ვალიდურობა;

3.2. ხარისხის უზრუნველყოფის ღონისძიებებში თითოეულ მონაწილეს ნებისმიერ ეტაპზე შეუძლია გამოკითხვებში მონაწილეობაზე უარის თქმა;

3.3. ხარისხის უზრუნველყოფის ღონისძიებები (გამოკითხვა, დაკვირვება, მონიტორინგი და სხვა) ტარდება უშუალოდ, ზემოქმედებისა და ზედამხედველობის დაუშვებლობის სრული დაცვის პირობებში;

3.4. ხარისხის უზრუნველყოფის ღონისძიებების განხორციელებისას იღებული ინფორმაცია არის კონფიდენციალური და ანონიმური. პრევენციული და მაკორექტირებელი ღონისძიებების განხორციელებისათვის ინფორმაციის მიწოდება და დამუშავება ხდება განზოგადებული სახით, გარდა ცალკეული შემთხვევებისა (მაგ. კონკრეტული პირის მუშაობის შეფასება, კონკრეტული შეფასების მტკიცებულების შეფასება და სხვ.).

მუხლი 4. ხარისხის უზრუნველყოფის მიდგომები

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

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

4.1.2. **განხორციელე (Do)** - დაგეგმილი შეფასების პროცესების განხორციელება, რაც გულისხმობს არსებული საყურადღებო საკითხებისა და გასაუმჯობესებელი მხარეების აღმოჩენას; მიღებულ შედეგებზე რეაგირება გულისხმობს მიღებული შედეგების გაუმჯობესების მიზნით საჭირო ცვლილებების განხორციელებას;

4.1.3. **შეფასება** (Check) - განხორციელებული ცვლილებების შედეგებზე დაკვირვება, ცვლილებების შედეგად მიღებული შედეგების შეფასება, შესაბამისად, განხორციელებული პროცესების, რეაგირების გზებისა და საშუალებების, პროცესში გამოყენებული მექანიზმების შეფასება;

4.1.4. **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).

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

მუხლი 5. ხარისხის უზრუნველყოფის ინსტრუმენტები და მონაცემთა შეგროვების მეთოდები

5.1. ხარისხის უზრუნველყოფის ღონისძიებების განხორციელებისათვის საჭირო მონაცემების შეგროვებისთვის გამოიყენება რაოდენობრივი და თვისებრივი მეთოდები;

5.2. მონაცემების შეგროვების თვისებრივი მეთოდი იძლევა ინფორმაციას კონტექსტზე, კონკრეტულ ადამიანებსა და გარემოზე, თუმცა მიგნებების განზოგადება შეუძლებელია, რადგან ისინი მხოლოდ იმ კონკრეტულ სუბიექტზე ვრცელდება;

5.3. მონაცემების შეგროვების რაოდენობრივი მეთოდი იძლევა რიცხვებით გამოხატულ მაჩვენებელს ადამიანთა გარკვეულ რაოდენობაზე;

5.4. ხარისხის უზრუნველყოფის ღონისძიებების განხორციელებისათვის მონაცემთა შეგროვების შემდეგი მეთოდები შეიძლება იქნას გამოყენებული:

- ❖ გამოკითხვა;
- ❖ ინტერვიუ;
- ❖ ფოკუს ჯგუფი;
- ❖ დაკვირვება.

5.4.1 **გამოკითხვა** - გამოიყენება სტრუქტურირებული კითხვარი, რომელიც მოიცავს როგორც დახურულ, ასევე ღია კითხვებს და შედგება რამდენიმე თემატური ჯგუფისგან. კვლევის ძირითადი ამოცანების შესწავლისთვის დახურული კითხვების გამოყენება განპირობებულია რაოდენობრივი მონაცემების მიღების საჭიროებით, ხოლო ღია კითხვები კვლევის მონაწილეებს საკუთარი სიტყვებით - პასუხების აღწერის, ახსნისა და შეფასების საშუალებას აძლევს. შესაბამისად, კვლევის მონაწილეები არ არიან შეზღუდულები პასუხების წინასწარ განსაზღვრული კატეგორიებით. აკადემიაში გამოკითხვა ხორციელდება „პროფესიული

სტუდენტების და კურსდამთავრებულების, სხვა დაინტერესებული პირების კმაყოფილებისა და საჭიროებათა კვლევის მეთოდოლოგის“ მიხედვით;

5.4.2. ინტერვიუ - იძლევა საკვლევი საკითხის უფრო ღმად შესწავლის შესაძლებლობას. შედარებით ადვილია გაგება რა საშუალებით არის შესაძლებელი გამოვლენილი პრობლემის დაძლევა, ან აღმოფხვრა. ინტერვიუსთვის კითხვები მუშავდება საკვლევი საკითხიდან გამომდინარე, მას შემდეგ, როცა ამის საჭიროება დადგება;

5.4.3. ფოკუს ჯგუფი - ფოკუს ჯგუფი შედგება პროფესიული საგანმანათლებლო პროგრამების ხელმძღვანელებისგან, მოდულის განმახორციელებელი პირებისგან, პროფესიული სტუდენტებისგან/მსმენელებისგან. აღნიშნული მეთოდი საშუალებას იძლევა მივიღოთ დამატებითი ინფორმაცია, მოძიებულ იქნას ახალი იდეები მონაწილეთა გამოცდილების საფუძველზე და მიღებული ინფორმაცია გამოყენებული იყოს კითხვარებისა და შემდგომი ინტერვენციების შესამუშავებლად. კითხვები მუშავდება მას შემდეგ, რაც გამოკითხვის და/ან ინტერვიუს შედეგად გამოიკვეთება პრობლემა;

5.4.4. დაკვირვება - პროცესზე დაკვირვების მიზანს წარმოადგენს იმის ნახვა, თუ რეალურად როგორ მიმდინარეობს პროცესი, მოხდეს პროცესის მიმდინარეობისას ხარვეზებისა და უპირატესობების გამოვლენა, რაც შესაძლებელს გახდის გაკეთდეს გაუმჯობესებისთვის საჭირო დასკვნები და შემდგომ განხორციელდეს შესაბამისი ცვლილებები. დაკვირვება ხორციელდება სტრუქტურირებული კითხვარით წინასწარ განსაზღვრული მონაცემების შეგროვების მიზნით. დასაკვირვებელი პირები უშუალოდ იღებენ მონაწილეობას პროცესში და შეუძლიათ მნიშვნელოვანი როლი შეასრულონ პროცესის გაუმჯობესების პროცესში;

5.5. მონაცემთა შეგროვების აღნიშნული მეთოდები მიზნად ისახავს მოპოვებულ იქნას ინფორმაცია ყველა სამიზნე ჯგუფიდან და მოძიებულ იქნას ის გზები თუ საშუალებები, რომლებიც განაპირობებს და უზრუნველყოფს პრობლემის იდენტიფიცირებას და დაგეგმილი ინტერვენციების მეშვეობით პროცესების განვითარებას.

მუხლი 6 . ხარისხის უზრუნველყოფის პროცედურები

6.1. ხარისხის უზრუნველყოფის პროცედურები გულისხმობს:

- ა) პროცესების იდენტიფიცირებას;
- ბ) დაგეგმვას;
- გ) განვითარებას;
- დ) წლიური მონიტორინგის გეგმის შედგენას;
- ე) მონიტორინგის განხორციელებას და პროცესების შეფასებას;

ვ) ანგარიშგებას;

ზ) პროცესების გაუმჯობესების სამოქმედო ღონისძიებების განსაზღვრას;

თ) პროცესების მიმდინარეობის მონიტორინგს.

6.2. ხარისხის უზრუნველყოფის პროცედურები ციკლური ხასიათისაა და უწყვეტად მიმდინარეობს;

6.3. ხარისხის უზრუნველყოფის მენეჯერი დასახული მიზნების მისაღწევად თანამშრომლობს აკადემიის ყველა სტრუქტურულ ერთეულთან/თანამდებობის პირთან, პროფესიული საგანმანათლებლო პროგრამის განმახორციელებელ პირებთან, პროფესიულ სტუდენტებთან/მსმენელებთან, კურსდამთავრებულებთან, პარტნიორ ორგანიზაციებთან/დამსაქმებლებთან და სხვა დაინტერესებულ მხარეებთან;

6.4. ხარისხის უზრუნველყოფის მექანიზმები გულისხმობს ხარისხის შიდა და გარეშე ფასებას.

ა) შიდა შეფასება - აკადემიის ძირითადი და დამხმარე პროცესების 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.

6.5. დასახული მიზნების მისაღწევად აკადემია უზრუნველყოფს:

6.5.1. საგანმანათლებლო 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;

6.5.2. ადამიანური, საინფორმაციო, ფინანსური და მატერიალური რესურსების შეფასებას და მუდმივ გაუმჯობესებას, რაც ითვალისწინებს საბიბლიოთეკო რესურსების, სასწავლო რესურსების და ინფორმაციული ტექნოლოგიების ინფრასტრუქტურის, მატერიალურ-ტექნიკური, ადამიანური რესურსების განსაზღვრის და მხარდაჭერის პოლიტიკას, წესებს, ვალიდური და გამჭვირვალე შეფასების კრიტერიუმების შემუშავებას;

6.6. აკადემიის საქმიანობისა და რესურსების უწყვეტი შეფასების საფუძველზე მის მუდმივ განვითარებას;

6.7. ხარისხის უზრუნველყოფის მიზნით გარე შეფასების გამოყენებას (ავტორიზაცია და სხვა), რაც გულისხმობს ხარისხის გარე შეფასების პროცესის შედეგად მიღებული შეფასების გათვალისწინებას მომდევნო გარე შეფასების უზრუნველყოფის პროცესისათვის მზადებაში;

6.8. ადმინისტრაციული და დამხმარე პერსონალის, პროფესიული საგანმანათლებლო 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);

6.9. პროფესიული სტუდენტის/მსმენელის შედეგების შეფასების სისტემის მუდმივ განვითარებას. შეფასება ითვალისწინებს პროფესიულ სტუდენტის/მსმენელის შედეგების მიღწევების ანალიზს, პროცესში აღმოჩენილი ნაკლოვანებების აღმოფხვრას, რაც უზრუნველყოფს სასწავლო პროცესის შემდგომ გაუმჯობესებას და სწავლის შედეგების უკეთ მიღწევას;

6.10. საგანმანათლებლო პროგრამების შეფასების და გაუმჯობესების წესების და პროცედურების შემუშავებას, დანერგვასა და მუდმივ გაუმჯობესებას, განხორციელებისა და შეფასების პროცესში ყველა დაინტერესებული მხარის ჩართულობას. შეფასება ემსახურება პროგრამების უწყვეტ გაუმჯობესებას, პროფესიულ სტუდენტებისა/მსმენელების და დაინტერესებული მხარეების საჭიროებების გათვალისწინებას. უზრუნველყოფს პროცესის შედეგად დაგეგმილი ან განხორციელებული ნებისმიერი აქტივობის საჯაროობას და ხელმისაწვდომობას ყველა შესაბამისი მხარისთვის.

6.11. პროფესიული სტუდენტებისთვის/მსმენელებისათვის მხარდამჭერი სერვისების და რესურსების ფართო სპექტრის შემუშავებას, დანერგვას და მუდმივ გაუმჯობესებას. აღნიშნული ითვალისწინებს, როგორც მატერიალურ რესურსებს (ბიბლიოთეკა, სასწავლო მატერიალურ-ტექნიკური 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. მხარდამჭერი სერვისების მიწოდებაში ადმინისტრაციული და მხარდამჭერი სერვისების თანამშრომლების როლი უმნიშვნელოვანესია. შესაბამისად, აკადემია აქცენტს აკეთებს მათ კვალიფიკაციაზე და სამუშაო გამოცდილებაზე.

მუხლი 7. აკადემიის ძირითადი და დამხმარე პროცესები

7.1. აკადემიის ძირითადი პროცესებია:

- ა) პროფესიული საგანმანათლებლო პროგრამების განხორციელება;
- ბ) პროფესიული მომზადების/პროფესიული გადამზადების პროგრამების განხორციელება (არსებობის შემთხვევაში);

7.2. აკადემიის ძირითადი პროცესების ქვეპროცესებია:

- ა) პროფესიული საგანმანათლებლო პროგრამების/მომზადება-გადამზადების პროგრამების განვითარება;
- ბ) სტუდენტთა კორპუსის მართვა;
- გ) სასწავლო პროცესის ორგანიზება.

7.3. აკადემიის დამხმარე პროცესებია:

- ა) რეესტრის წარმოება;
- ბ) სტრატეგიული დაგეგმვა;
- გ) სტუდენტური სერვისები;
- დ) საბიბლიოთეკო სერვისები;
- ე) ფინანსური რესურსის მართვა;
- ვ) ადამიანური რესურსების მართვა;
- ზ) მატერიალური რესურსის მართვა;
- თ) უსაფრთხოება და წესრიგის დაცვა;
- ი) საზოგადოებასთან ურთიერთობები;
- კ) საქმისწარმოება (დოკუმენტთბრუნვა);
- ლ) პროფორიენტაცია და კარიერული განვითარება.

მუხლი 8. ძირითადი და დამხმარე პროცესების მართვა

აკადემიის ძირითადი და დამხმარე პროცესების ადმინისტრირებაზე პასუხისმგებლობა გადანაწილებულია შემდეგნაირად:

№	აკადემიის ძირითადი და დამხმარე პროცესები/ქვეპროცესები	პროცესების მართვაზე პასუხისმგებელი საშტატო ერთეულები	პროცესების მარეგულირებელი შიდა აქტები
0			

1	საგანმანათლებლო პროგრამების განვითარება	- პროგრამის ხელმძღვანელი/თანახელმძღვანელი	<ul style="list-style-type: none"> - ხარისხის უზრუნველყოფის მექანიზმები; - პროფესიული საგანმანათლებლო პროგრამის დაგეგმვის, შემუშავებისა და განვითარების მეთოდოლოგია; - პროფესიული სტუდენტების და კურსდამთავრებულების, სხვა დაინტერესებული პირების კმაყოფილებისა და საჭიროებათა კვლევის მეთოდოლოგია; - სხვა მარეგულირებელი დოკუმენტები, რაც აკადემიაში განსაზღვრავს მოცემული პროცესის/ქვეპროცესის მართვის მეთოდოლოგიურ საკითხებს.
2	სტუდენტთა კორპუსის მართვა	- სასწავლო პროცესის მენეჯერი	<ul style="list-style-type: none"> - პროფესიულ სტუდენტთა ზღვრული რაოდენობის განსაზღვრის მეთოდოლოგია - პროფესიულ საგანმანათლებლო პროგრამებზე სასწავლო პროცესის მართვის დებულება - პროფესიული სტუდენტების და კურსდამთავრებულების, სხვა დაინტერესებული პირების კმაყოფილებისა და საჭიროებათა კვლევის მეთოდოლოგია;

			<ul style="list-style-type: none"> - სხვა მარეგულირებელი დოკუმენტები, რაც აკადემიაში განსაზღვრავს მოცემული პროცესის/ქვეპროცესის მართვის მეთოდოლოგიურ საკითხებს.
3	სასწავლო პროცესის ორგანიზება	- სასწავლო პროცესის მენეჯერი	<ul style="list-style-type: none"> - პროფესიულ საგანმანათლებლო პროგრამებზე სასწავლო პროცესის მართვის დებულება; - სხვა მარეგულირებელი დოკუმენტები, რაც აკადემიაში განსაზღვრავს მოცემული პროცესის/ქვეპროცესის მართვის მეთოდოლოგიურ საკითხებს.
4	რეესტრის წარმოება	- სასწავლო პროცესის მენეჯერი	<ul style="list-style-type: none"> - პროფესიული განათლების მართვის საინფორმაციო სისტემის წარმოების წესი; - სხვა მარეგულირებელი დოკუმენტები, რაც აკადემიაში განსაზღვრავს მოცემული პროცესის/ქვეპროცესის მართვის მეთოდოლოგიურ საკითხებს.
5	სტრატეგიული დაგეგმვა	- დირექტორი	<ul style="list-style-type: none"> - სტრატეგიული დაგეგმარების, მონიტორინგისა და შეფასების მეთოდოლოგია; - სხვა მარეგულირებელი დოკუმენტები, რაც აკადემიაში

			განსაზღვრავს მოცემული პროცესის/ქვეპროცესის მართვის მეთოდოლოგიურ საკითხებს.
6	სტუდენტური სერვისები	- სასწავლო პროცესის მენეჯერი	<ul style="list-style-type: none"> - საბიბლიოთეკო რესურსების მართვისა და სარგებლობის წესი; - პროფესიულ საგანმანათლებლო პროგრამებზე სასწავლო პროცესის მართვის დებულება; - კურიკულუმის გარეშე აქტივობებისა და პროფესიულ სტუდენტთა მხარდაჭერის მექანიზმები; - სხვა მარეგულირებელი დოკუმენტები, რაც აკადემიაში განსაზღვრავს მოცემული პროცესის/ქვეპროცესის მართვის მეთოდოლოგიურ საკითხებს.
7	პროფორიენტაცია და კარიერული განვითარება	- პროფორიენტაციისა და კარიერის მართვის მენეჯერი	<ul style="list-style-type: none"> - პროფესიული ორიენტაციისა და კარიერული განვითარების მართვის წესი; - პროფესიულ საგანმანათლებლო პროგრამებზე სასწავლო პროცესის მართვის დებულება; - სხვა მარეგულირებელი დოკუმენტები, რაც აკადემიაში განსაზღვრავს მოცემული

			<p>პროცესის/ქვეპროცესის მართვის მეთოდოლოგიურ საკითხებს.</p>
8	საბიბლიოთეკო სერვისები	- ბიბლიოთეკის სპეციალისტი	<ul style="list-style-type: none"> - საბიბლიოთეკო რესურსების მართვისა და ბიბლიოთეკით სარგებლობის წესი; - სხვა მარეგულირებელი დოკუმენტები, რაც აკადემიაში განსაზღვრავს მოცემული პროცესის/ქვეპროცესის მართვის მეთოდოლოგიურ საკითხებს.
9	ფინანსური რესურსის მართვა	- ფინანსური მენეჯერი (ბუღალტერი)	<ul style="list-style-type: none"> - სააღრიცხვო პოლიტიკა და პროცედურები; - სხვა მარეგულირებელი დოკუმენტები, რაც აკადემიაში განსაზღვრავს მოცემული პროცესის/ქვეპროცესის მართვის მეთოდოლოგიურ საკითხებს.
10	ადამიანური რესურსების მართვა	- ადამიანური რესურსების მენეჯერი	<ul style="list-style-type: none"> - პერსონალის მართვის პოლიტიკა და პროცედურები; - სამტატო განრიგი; - შინაგანაწესი; - პერსონალის მართვის მექანიზმები; - სხვა მარეგულირებელი დოკუმენტები, რაც აკადემიაში განსაზღვრავს მოცემული პროცესის/ქვეპროცესის მართვის მეთოდოლოგიურ

			საკითხებს.
1 1	მატერიალური რესურსის მართვა	- მატერიალური რესურსების მართვის მენეჯერი	- მატერიალურ-ტექნიკური რესურსების მართვისა და სარგებლობის წესი; - სხვა მარეგულირებელი დოკუმენტები, რაც აკადემიაში განსაზღვრავს მოცემული პროცესის/ქვეპროცესის მართვის მეთოდოლოგიურ საკითხებს.
1 2	უსაფრთხოება და წესრიგის დაცვა	- დაცვის თანამშრომელი	- შრომის უსაფრთხოების პოლიტიკა; - შრომის უსაფრთხოების სისტემის მართვის გეგმა; - ხანძარსაწინააღმდეგო უსაფრთხოების უზრუნველყოფის მექანიზმები; - სხვა მარეგულირებელი დოკუმენტები, რაც აკადემიაში განსაზღვრავს მოცემული პროცესის/ქვეპროცესის მართვის მეთოდოლოგიურ საკითხებს.
1 3	საზოგადოებასთან ურთიერთობები	- საზოგადოებასთან ურთიერთობის მენეჯერი	- საზოგადოებასთან ურთიერთობისა და კომუნიკაციის წესი; - სხვა მარეგულირებელი დოკუმენტები, რაც აკადემიაში განსაზღვრავს მოცემული პროცესის/ქვეპროცესის მართვის მეთოდოლოგიურ

			საკითხებს.
1 4	საქმისწარმოება (დოკუმენტობა)	- კანცელარიის სპეციალისტი	- საქმისწარმოების წესი (ინსტრუქცია); - სხვა მარეგულირებელი დოკუმენტები, რაც აკადემიაში განსაზღვრავს მოცემული პროცესის/ქვეპროცესის მართვის მეთოდოლოგიურ საკითხებს.

მუხლი 9. ძირითადი და დამხმარე პროცესების მონიტორინგი და შეფასება

№	აკადემიის ძირითადი და დამხმარე პროცესები/ქვეპროცესები	მონიტორინგს დაქვემდებარებული ქვეპროცესები	შეფასების პერიოდულობა
1	საგანმანათლებლო პროგრამების განვითარება	<ul style="list-style-type: none"> - პროგრამების დაგეგმვა (მიზანშეწონილობის დასაბუთება); - ახალი პროგრამების დამატების პროცედურა; - პროგრამის პაკეტი; - პროგრამებში განხორციელებული ცვლილებები; - პროგრამის სუბიექტების კმაყოფილების კვლევის შედეგები და მათი გათვალისწინების მტკიცებულებები; - შეფასების სისტემის ვერიფიკაცია; - ზემოაღნიშნული ქვეპროცესების შესრულების მტკიცებულებები. 	ხარისხის უზრუნველყოფის გეგმის შესაბამისად, წელიწადში არანაკლებ ერთხელ
2	სტუდენტთა კორპუსის მართვა	<ul style="list-style-type: none"> - პროფესიულ სტუდენტთა სტატუსის მოპოვების, შეჩერების და შეწყვეტის პროცედურები; - გარე და შიდა მობილობა; 	ხარისხის უზრუნველყოფის გეგმის შესაბამისად,

		<ul style="list-style-type: none"> - კვალიფიკაციის მინიჭების და საგანმანათლებლო დოკუმენტის გაცემის პროცედურები; - ფორმალური განათლების აღიარების პროცედურები; - საგანმანათლებლო პროგრამის შეცვლის/გაუქმების შემთხვევაში, შესაბამისი პროგრამის სტუდენტების შემდგომი განათლებით უზრუნველყოფის მექანიზმები; - პროფესიული სტუდენტების ხელშეკრულებები; - პროფესიული სტუდენტების პირადი საქმეები; - ზემოაღნიშნული ქვეპროცესების შესრულების მტკიცებულებები. 	წელიწადში არანაკლებ ერთხელ
3	სასწავლო პროცესის ორგანიზება	<ul style="list-style-type: none"> - სასწავლო პროცესის დაგეგმვა (სასწავლო გეგმა, კალენდარული გეგმა); - სასწავლო მიზნებისთვის გამოყენებული მასალისა და ნედლეულის გამოყენების და ნარჩენების მართვა; - სასწავლო პროცესის საჭირო მასალითა და ნედლეულით შეუფერხებელი უზრუნველყოფის მექანიზმები; - სასწავლო პროცესის მიმდინარეობა; - ინდივიდუალური სასწავლო გეგმები; - შეფასების სისტემა; - ზემოაღნიშნული ქვეპროცესების შესრულების მტკიცებულებები. 	ხარისხის უზრუნველყოფის გეგმის შესაბამისად, წელიწადში არანაკლებ ორჯერ
4	რეესტრის წარმოება	<ul style="list-style-type: none"> - რეესტრის წარმოების წესი; - რეესტრის წარმოებაზე პასუხისმგებელი პირების კომპეტენცია; 	ხარისხის უზრუნველყოფის გეგმის

		<ul style="list-style-type: none"> - რეესტრში ასახული ინფორმაცია; - ზემოაღნიშნული ქვეპროცესების შესრულების მტკიცებულებები. 	შესაბამისად, წელიწადში არანაკლებ ორჯერ
5	სტრატეგიული დაგეგმვა	<ul style="list-style-type: none"> - მისიის, ხედვის, ღირებულებების, სტრატეგიული და სამოქმედო გეგმები; - მისიის, ხედვის, ღირებულებების, სტრატეგიული და სამოქმედო გეგმების დამტკიცებისა და ცვლილებების პროცედურები; - სტრატეგიული და სამოქმედო გეგმების მონიტორინგს და შეფასება; - ზემოაღნიშნული ქვეპროცესების შესრულების მტკიცებულებები. 	ხარისხის უზრუნველყოფის გეგმის შესაბამისად, წელიწადში არანაკლებ ორჯერ
6	სტუდენტური სერვისები	<ul style="list-style-type: none"> - საკონსულტაციო მომსახურების გაწევის მექანიზმები; - დამატებითი (ექსტრაკურიკულური) აქტივობები; - პროფესიული სტუდენტების კარიერულ მხარდაჭერა; - სტუდენტთა კმაყოფილების კვლევის შედეგები და მათი გათვალისწინების მტკიცებულებები; - ზემოაღნიშნული ქვეპროცესების შესრულების მტკიცებულებები. 	ხარისხის უზრუნველყოფის გეგმის შესაბამისად, წელიწადში არანაკლებ ორჯერ
7	პროფორიენტაცია და კარიერული განვითარება	<ul style="list-style-type: none"> - პროფორიენტაციის ღონისძიებების გეგმა და ღონისძიებების შესრულების მტკიცებულებები; - კვლევის შედეგების ანალიზი; - ზემოაღნიშნული ქვეპროცესების შესრულების მტკიცებულებები. 	ხარისხის უზრუნველყოფის გეგმის შესაბამისად, წელიწადში არანაკლებ ერთხელ

8	საბიბლიოთეკო სერვისები	<ul style="list-style-type: none"> - ელექტრონული კატალოგის ადმინისტრირება; - საბიბლიოთეკო წესის შესაბამისად დამუშავებული საბიბლიოთეკო რესურსები; - საბიბლიოთეკო რესურსების აღრიცხვა (ინვენტარიზაცია), განვითარების დინამიკა; - პროგრამების ძირითად ლიტერატურასთან საბიბლიოთეკო რესურსების შესაბამისობა; - პროფესიულ სტუდენტთა მოთხოვნების გათვალისწინებით საბიბლიოთეკო რესურსებისა და სერვისების განვითარებაზე ზრუნვის მტკიცებულებები; - საბიბლიოთეკო სერვისებით კმაყოფილების კვლევის შედეგები და მათი გათვალისწინებით მტკიცებულებები; - ზემოაღნიშნული ქვეპროცესების შესრულების მტკიცებულებები. 	ხარისხის უზრუნველყოფის გეგმის შესაბამისად, წელიწადში არანაკლებ ორჯერ
9	ფინანსური რესურსის მართვა	<ul style="list-style-type: none"> - ფინანსური ანგარიშგების მექანიზმები; - დაფინანსების ძირითადი წყაროების ანალიზი და დინამიკა; - დაფინანსების დივერსიფიცირებული წყაროები; - დაწესებულების ბიუჯეტი და ფინანსური ანალიზი; - საგანმანათლებლო პროგრამების ბიუჯეტი და ანალიზი; - ზემოაღნიშნული ქვეპროცესების შესრულების მტკიცებულებები. 	ხარისხის უზრუნველყოფის გეგმის შესაბამისად, წელიწადში არანაკლებ ორჯერ
10	ადამიანური რესურსების მართვა	<ul style="list-style-type: none"> - ადამიანური რესურსების მართვა და განვითარება; - პერსონალის საქმიანობის შეფასების სისტემა 	ხარისხის უზრუნველყოფის გეგმის

		<p>და შედეგები;</p> <ul style="list-style-type: none"> - პერსონალის პირად საქმეები, შემუშავებულ სამუშაო აღწერილობები და საკვალიფიკაციო მოთხოვნები; - შრომითი ხელშეკრულებები; - პერსონალის დატვირთვის სქემა და სტატისტიკური ინფორმაციის მართვა; - პერსონალის კმაყოფილების კვლევა და შედეგების გამოყენების მტკიცებულებები; - ზემოაღნიშნული ქვეპროცესების შესრულების მტკიცებულებები. 	შესაბამისად, წელიწადში არანაკლებ ორჯერ
1 1	მატერიალური რესურსის მართვა	<ul style="list-style-type: none"> - უძრავი ქონების მართვა; - მოძრავი ქონების მართვა; - შესყიდვები (შენახვა/დასაწყობება); - პროგრამების შესაბამისად აუდიტორიების/სახელოსნოების/ლაბორატორიების მოწყობას/აღჭურვას; - საინფორმაციო რესურსების მართვა; - ადაპტირებული გარემოს მოწყობა/მართვა; - კომუნიკაციების მართვას (ელ. ენერჯია, წყალი, გათბობა); - ინვენტარიზაციის შედეგები; - ზემოაღნიშნული ქვეპროცესების შესრულების მტკიცებულებები. 	ხარისხის უზრუნველყოფის გეგმის შესაბამისად, წელიწადში არანაკლებ ორჯერ
1 2	უსაფრთხოება და წესრიგის დაცვა	<ul style="list-style-type: none"> - პირველადი გადაუდებელი დახმარების აღმოჩენის მექანიზმები; - წესრიგის დაცვის მექანიზმები; - ჰიგიენის დაცვის მექანიზმები; - უსაფრთხოების დაცვის მექანიზმები (შენობაში, ლაბორატორიებში); - ზემოაღნიშნული ქვეპროცესების 	ხარისხის უზრუნველყოფის გეგმის შესაბამისად, წელიწადში არანაკლებ ორჯერ

		შესრულების მტკიცებულებები.	
1 3	საზოგადოებასთან ურთიერთობები	<ul style="list-style-type: none"> - საზოგადოებასთან ურთიერთობის/კომუნიკაციის წესი; - ვებგვერდისა და სოციალური ქსელის ადმინისტრირება; - ვებგვერდსა და სოციალურ ქსელში განთავსებული ინფორმაცია; - დაწესებულების ცნობადობის ამაღლების მიზნით განხორციელებული ღონისძიებები; - ზემოაღნიშნული ქვეპროცესების შესრულების მტკიცებულებები. 	ხარისხის უზრუნველყოფის გეგმის შესაბამისად, წელიწადში არანაკლებ ორჯერ
1 4	საქმისწარმოება (დოკუმენტობა)	<ul style="list-style-type: none"> - საქმისწარმოების წესი; - საქმისწარმოების ელექტრონული სისტემის მონიტორინგი; - ფორმირებული საქმეები; - საარქივო პროცედურები, არქივი; - ზემოაღნიშნული ქვეპროცესების შესრულების მტკიცებულებები. 	ხარისხის უზრუნველყოფის გეგმის შესაბამისად, წელიწადში არანაკლებ ორჯერ

მუხლი 10. საგანმანათლებლო პროგრამის განხორციელების შეფასების მექანიზმები

10.1. იმისათვის, რომ აკადემიამ მუდმივად იზრუნოს სწავლების და სხვა მიწოდებული სერვისების ხარისხის გაუმჯობესებაზე, უპასუხოს დაინტერესებული მხარეების მოლოდინებს, აუცილებელია დანერგოს პროცესების შეფასების მექანიზმები/ინსტრუმენტები;

10.2. პროცესების შეფასების მექანიზმები/ინსტრუმენტების მიზანია სისტემატიურად ხდებოდეს როგორც აკადემიის შიდა გამოწვევების იდენტიფიცირება, ასევე გარე დაინტერესებული მხარეების საჭიროებების დადგენა. სასწავლო პროცესის შეფასების მთავარი მიზანია გამოავლინოს პროგრამებში არსებული ხარვეზები და დასახოს მათი აღმოფხვრის გზები;

10.3. პროცესების შეფასების მექანიზმების ერთ-ერთი ინსტრუმენტია დაინტერესებული მხარეების კმაყოფილების კვლევა;

10.4. კმაყოფილების კვლევების შიდა სამიზნე აუდიტორიაა: პროფესიული სტუდენტები/მსმენელები, პროფესიული განათლების მასწავლებლები/პროგრამის განმახორციელებელი პირები და ადმინისტრაციული პერსონალი;

10.5. კმაყოფილების კვლევების გარე სამიზნე აუდიტორიაა: აკადემიის კურსდამთავრებულები, პროგრამის პრაქტიკული კომპონენტის განხორციელებაში ჩართული ორგანიზაციები, დამსაქმებლები, პროფესიული ასოციაციები და სხვა;

10.6. კმაყოფილების კვლევების შედეგების და შეფასების გაანალიზება დაეხმარება კოლეჯს განხორციელოს მისი მოკლევადიანი და გრძლევადიანი გეგმები ხარისხის გაუმჯობესების კუთხით;

10.7. კმაყოფილების რეგულარული კვლევების განხორციელება არის სასწავლო პროცესებზე დაკვირვების, მონიტორინგის ერთ-ერთი ინსტრუმენტი. ამ პროცესის ეფექტურად განხორციელებისათვის აუცილებელია აკადემიის პროფესიული პროფესიულ სტუდენტების, პროგრამის განმახორციელებელი; პერსონალის/პროფესიული განათლების მასწავლებლის და ადმინისტრაციის სრული ჩართულობა;

10.8. საგანმანათლებლო პროგრამების განხორციელების შეფასების მიზნით ხარისხის მართვის მენეჯერი ახორციელებს გამოკითხვებს, გამოკითხვა არის პირველადი მონაცემების შეგროვების მეთოდი პოპულაციის წარმომადგენლობით ინდივიდებთან (რესპონდენტებთან) კომუნიკაციის შედეგად.

10.9 გამოკითხვის ჩატარების ჩატარების ეტაპები:

1. გამოკითხვის მიზნების და ამოცანების ჩამოყალიბება;
2. სამიზნე ჯგუფის (პოპულაციის) განსაზღვრა;
3. განსაზღვრა იმისა, თუ რა სახის ინფორმაციის (მონაცემების) შეგროვებაა საჭირო;
4. გამოკითხვის ინსტრუმენტის შემუშავება;
5. შერჩევის ჩარჩოს, შენარჩევის ზომის და შერჩევის მეთოდის განსაზღვრა;
6. რესპონდენტ(ებ)ის შერჩევა;
7. მონაცემების შეგროვება;
8. შეგროვილი მონაცემების ანალიზი;
9. შედეგების გამოყენება/გაზიარება.

10.10. გამოკითხვისათვის ხარისხის მართვის მენეჯერი იყენებს კითხვარების ფორმებს (კითხვარების ფორმები არ მტკიცდება, კითხვარები დგება ყოველი კონკრეტული კვლევის საჭიროებების/ინტერესის შესაბამისად). შეფასებისათვის შესაძლებელია გამოყენებულ იქნას მუშაობის თუ სწავლების ხარისხის შეფასება პროცესზე დაკვირვების მეთოდით.

მუხლი 11. პროფესიულ სტუდენტთა/მსმენელთა კმაყოფილების კვლევის მეთოდოლოგია

- 11.1. სტუდენტის/მსმენელის ზოგადი კმაყოფილების კვლევის მიზანია სტუდენტებისგან/მსმენელებისგან უკუკავშირის მიღება მათ პირად გამოცდილებაზე დაყრდნობით შემდეგ საკითხებთან დაკავშირებით: სასწავლო პროცესი, მოდულის შეფასება, პროგრამის განმახორციელებელი პირებისა და საგანმანათლებლო პროგრამის შეფასება, აკადემიის ინფრასტრუქტურა, მატერიალურ/ტექნიკური რესურსი, პროცედურები, სტუდენტური სერვისები და სხვა. თითოეული ასპექტით სტუდენტების/მსმენელების კმაყოფილების შეფასება დაეხმარება აკადემიას გააუმჯობესოს სერვისების ხარისხი;
- 11.2. პროფესიულ სტუდენტთა გამოკითხვა ტარდება წელიწადში მინიმუმ ერთხელ;
- 11.3. მომზადება/გადამზადების პროგრამის განხორციელების მანძილზე მინიმუმ ერთხელ და პროგრამის დასრულებისას უკუკავშირის მისაღებად.

მუხლი 12. პროფესიული განათლების მასწავლებელთა კმაყოფილების კვლევა

- 12.1. პროფესიული განათლების მასწავლებელთა გამოკითხვა ხორციელდება აკადემიის მიერ შემუშავებული კითხვარის საშუალებით, რაც მოიცავს:
- ა) მოდულის შეფასებას;
 - ბ) სასწავლო პროცესის მიმდინარეობის შეფასებას;
 - გ) სასწავლო რესურსების შეფასებას.
- 12.2. პროფესიულ პროფესიული განათლების მასწავლებელთა გამოკითხვა ტარდება წელიწადში მინიმუმ ერთხელ.

მუხლი 13. სასწავლო პროცესის მიმდინარეობის შეფასება:

- 13.1. ხარისხის მართვის მენეჯერს და სასწავლო პროცესის მენეჯერის მიერ ხორციელდება საკონტაქტო საათზე (თეორიული, პრაქტიკული მეცადინეობა, შეფასების პროცესი) დასწრება. საკონტაქტო საათზე დასწრება ხორციელდება თითოეული მოდულის ფარგლებში არანაკლებ ერთხელ;
- 13.2. სასწავლო პროცესის შესაფასებლად გამოყენებულ სხვა ინსტრუმენტებთან ერთად, მნიშვნელოვანი ინფორმაციის მატარებელია მოდულის დასრულების მისი განმახორციელებლის კომენტარები/რეკომენდაციები (ასეთის არსებობის შემთხვევაში);
- 13.3. მიღებული შედეგების საფუძველზე შეიძლება განხორციელდეს სწავლების მეთოდების კორექტირება, შეფასების ინსტრუმენტის შეცვლა შეფასების მიმართულების ფარგლებში,

სწავლის შედეგებზე საათების გადანაწილების კორექტირება, საგანმანათლებლო რესურსების ან თემატიკის ცვლილება და სხვა.

მუხლი 14. კურსდამთავრებულების და პარტნიორი ორგანიზაციების კმაყოფილების კვლევის მეთოდოლოგია

14.1. წელიწადში ერთხელ ხარისხის უზრუნველყოფის მენეჯერი ატარებს კურსდამთავრებულების და პარტნიორი ორგანიზაციების გამოკითხვას, რომლის მიზანია კურსდამთავრებულთა კონკურენტუნარიანობის განსაზღვრა და მათი პროფესიული განვითარებისთვის აუცილებელი მოთხოვნების გადახედვა;

14.2. კურსდამთავრებულთა გამოკითხვა ტარდება პროფესიული საგანმანათლებლო პროგრამის დასრულებიდან 6 თვის/ერთი წლის შემდეგ;

მუხლი 15. პროფესიულ სტუდენტთა შეფასების სისტემის ვერიფიკაცია

15.1. ხარისხის უზრუნველყოფის შიდა სისტემის ნაწილია პროფესიულ სტუდენტთა შეფასების სისტემის ვერიფიკაცია, რაც არის დაწესებულებაში გამოყენებული შეფასების სისტემის სტანდარტით დადგენილ მოთხოვნებთან შესაბამისობის უზრუნველყოფის მექანიზმი;

15.2. პროფესიულ სტუდენტთა შეფასების სისტემის ვერიფიკაცია მასზე ხარისხის უზრუნველყოფის მენეჯერი არის პასუხისმგებელი, თუმცა პროცესში ჩართული არიან პროგრამის განმახორციელებლები, დარგის სპეციალისტები და სხვა პირები საჭიროების შესაბამისად;

15.3. პროფესიულ სტუდენტთა შეფასების სისტემის ვერიფიკაცია ხორციელდება აკადემიის შიდა მარეგულირებელი აქტით განსაზღვრული პროცედურების შესაბამისად.

მუხლი 16. ადმინისტრაციული და დამხმარე პერსონალის კმაყოფილების კვლევა

16.1. ადმინისტრაციული და დამხმარე პერსონალის კმაყოფილების კვლევის მიზანია აკადემიის ადმინისტრაციული და დამხმარე პერსონალისგან მისი საქმიანობის შესახებ უკუკავშირის მიღება შემდეგ საკითხებთან დაკავშირებით: მართვის სტილი, ანაზღაურება, პერსონალის განვითარებაზე ზრუნვა, ინფრასტრუქტურა, პროცედურები;

16.2. აკადემიის განვითარებისთვის მნიშვნელოვანია სხვადასხვა ასპექტში შეაფასოს ორგანიზაციის მართვის პროცესები, მოახდინოს განვითარების შესაძლებლობების იდენტიფიცირება;

16.3. ადმინისტრაციული და დამხმარე პერსონალის გამოკითხვა ტარდება წელიწადში არანაკლებ ერთხელ.

მუხლი 17. სტრატეგიული და სამოქმედო გეგმის განხორციელების მონიტორინგი და შეფასება

17.1. ხარისხის უზრუნველყოფის მექანიზმია ასევე სტრატეგიული და სამოქმედო გეგმის განხორციელების მონიტორინგი და შეფასება, რომელიც ეფუძნება მკაფიოდ განსაზღვრულ ინდიკატორებს;

17.2. მონიტორინგი არის პროცესი, რომელიც იძლევა ინფორმაციას კონკრეტული ამოცანის გადაწყვეტისათვის დაგეგმილი აქტივობის განხორციელების შესახებ.

მუხლი 18. ხარისხის უზრუნველყოფის მექანიზმების ადმინისტრირება

18.1. ხარისხის უზრუნველყოფის მექანიზმების ადმინისტრირებაზე ზედამხედველობის ფუნქცია ეკისრება ხარისხის უზრუნველყოფის მენეჯერს;

18.2. ხარისხის უზრუნველყოფის ინსტრუმენტების/კითხვარების მოდიფიკაციისთვის, კითხვარების სასწავლო პროცესების მართვის სისტემაში დანერგვის, შედეგების ანალიზის პროცესში შესაძლებელია ჩაერთოს აკადემიის სხვა ადმინისტრაციული ერთეულები/პირები (მაგ.: სასწავლო პროცესის მენეჯერი, პროგრამის ხელმძღვანელი, IT სპეციალისტი და სხვა) ან საჭიროების შემთხვევაში მოხდეს საკონსულტაციო მომსახურების შესყიდვა აკადემიის გარეთ (მაგ.: მკვლევარი კონსულტანტი, კვლევითი/ საკონსულტაციო კომპანია).

მუხლი 19. ხარისხის უზრუნველყოფის ინსტრუმენტის მომზადება, მოდიფიკაცია, რევიზია

19.1. ხარისხის უზრუნველყოფის ინსტრუმენტები პერიოდულად საჭიროებს მოდიფიკაციას. ამიტომ, ყოველი ახალი ეტაპის დაწყების წინ, საჭიროა მოხდეს წინა გამოცდილებაზე დაფუძნებით კითხვარის რევიზია;

19.2. შხარისხის უზრუნველყოფის ინსტრუმენტების მოდიფიკაცია გულისხმობს კითხვის ფორმულირების დახვეწას, ახალი კითხვების დამატებას, არსებული ცალკეული კითხვების ამოღებას;

19.3. კითხვარის რევიზიის პროცესში შესაძლებელია ჩაერთოს სასწავლო პროცესის მენეჯერი, პროგრამის განმახორციელებელი პირები, დირექტორი, მოწვეული კონსულტანტები და სხვა.

19.4 კვლევის ინსტრუმენტების მოდიფიცირებისას გასათვალისწინებელია ამათუ იმ პროცესის დინამიკაში შეფასების შესაძლებლობა.

მუხლი 20. ხარისხის უზრუნველყოფის ინსტრუმენტის გამოყენება

20.1. კმაყოფილების კვლევის ადმინისტრირება-კვლევის ჩატარების პერიოდულობა და სიხშირე განისაზღვრება კვლევის ტიპების მიხედვით. კვლევის ანგარიშის მომზადება უნდა მოხდეს კვლევის დასრულებიდან გონივრულ ვადაში.

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

- ა) ვალიდურობა;
- ბ) სანდოობა;
- გ) მოქნილობა;
- დ) შინაარსობრივი სიმარტივე;
- ე) მიუკერძოებლობა და სამართლიანობა.

20.3 კვლევისთვის კითხვარების შევსების გარდა შესაძლოა გამოყენებულ იქნას სხვა მეთოდები: ფოკუს ჯგუფებთან შეხვედრა, პირისპირ ინტერვიუ, ფორუმი, პროცესზე დაკვირვება. ხარისხის უზრუნველყოფის მენეჯერის გარდა კვლევა შეიძლება განახორციელოს სასწავლო პროცესის მენეჯერმა, ადამიანური რესურსების მენეჯერმა, IT სპეციალისტმა, საზოგადოებასთან ურთიერთობის მენეჯერმა თავიანთი კომპეტენციის ფარგლებში. ეს შეიძლება იყოს პერსონალის კმაყოფილების და საჭიროების კვლევა, საზოგადოებიდან მიღებული ინფორმაციის ანალიზი, ინფორმაციული ტექნოლოგიების მონიტორინგის შედეგები, პროფესიულ მასწავლებელთა საჭიროების კვლევა და სხვა;

20.4. ხარისხის უზრუნველყოფის ერთ-ერთი საშუალებაა საზოგადოებასთან კომუნიკაციის პროცესში მიღებული ნებისმიერი უკუკავშირი, მათ შორის დაწესებულების ფეისბუქ-გვერდზე სხვადასხვა აქტივობების შეფასებები, კომენტარები, წერილები. საზოგადოებასთან კომუნიკაციის პროცესში სხვადასხვა არხების შედეგად მიღებულ უკუკავშირს დაწესებულება იყენებს მისი საქმიანობის ხარისხის გასაუმჯობესებლად;

20.5. ხარისხის უზრუნველყოფის შიდა მექანიზმი ასევე ითვალისწინებს აკადემიის მატერიალური რესურსების, IT ტექნოლოგიების და ინფრასტრუქტურის რეგულარულ შეფასებასა და განვითარებას, ვინაიდან ეს მნიშვნელოვანია აკადემიის საგანმანათლებლო საქმიანობის ხარისხის უზრუნველყოფისათვის. ამ ნაწილში ხარისხის სისტემის მონიტორინგს ახორციელებს მატერიალური რესურსების მართვის მენეჯერი, IT სპეციალისტი. აღნიშნული რესურსების შემოწმება ხდება ყოველი ახალი სასწავლო წლის დასაწყისში. ასევე მონიტორინგი განხორციელდება დაფიქსირებული/აღმოჩენილი ხარვეზის შემთხვევაშიც;

20.6. ყველა კვლევის შედეგი აკუმულირდება ხარისხის უზრუნველყოფის მენეჯერთან და ერთობლივად თანამონაწილეობითი პრინციპით დგება კონკრეტული საჭიროებისათვის განვითარების/სამოქმედო გეგმა.

მუხლი 21 . ხარისხის უზრუნველყოფის ღონისძიებების თაობაზე ანგარიშგება

21.1. ხარისხის უზრუნველყოფის მექანიზმების ფარგლებში შემუშავებული შეფასების პროცედურები რეგულარულად, წინასწარ განსაზღვრული პერიოდულობით ხორციელდება. განმეორებითი შეფასებები იძლევა გამოყენებული მექანიზმების ეფექტიანობის შეფასების, მათი დახვეწისა და გუმჯობესების შესაძლებლობას;

21.2. ხარისხის უზრუნველყოფის მექანიზმების ფარგლებში განხორციელებული შეფასებების, მიღებული შედეგებისა და რეაგირების შესახებ შუალედური და წლიური ანგარიში ხარისხის უზრუნველყოფის მენეჯერის მიერ წარედგინება დირექტორს, ანგარიშის შედეგების გაცნობა განხორციელდება დაინტერესებულ მხარეებთან;

21.3. კვლევის შედეგებზე და რეკომენდაციებზე დაყრდნობით შესაბამისი სტრუქტურული ერთეული/პირი ახორციელებს რეაგირებას.

მუხლი 22. კმაყოფილების კვლევის შედეგების გავრცელება და ინტეგრაცია

22.1. კმაყოფილების კვლევის შედეგებზე რეაგირების გავრცელება ხდება კვლევაში მონაწილე დაინტერესებულ მხარეებთან;

22.2. კმაყოფილების კვლევის შედეგებზე რეაგირების გავრცელება ხელს უწყობს რესპონდენტების კვლევებში მონაწილეობის მოტივაციისა და ხარისხის ამაღლებას;

22.3. კმაყოფილების კვლევის შედეგების გამოყენება ხდება აკადემიის ხარისხის მუდმივი გაუმჯობესების პროცესისთვის.

მუხლი 23. დასკვნითი და გარდამავალი დებულებები

23.1. წინამდებარე დოკუმენტი მტკიცდება აკადემიის მმართველი საბჭოს მიერ. მმართველი საბჭოს არჩევამდე, წინამდებარე დოკუმენტი მტკიცდება აკადემიის დირექტორის მიერ;

23.2. წინამდებარე დოკუმენტი ძალაში შედის მისი დამტკიცებისთანავე;

23.3. წინამდებარე დოკუმენტის ძალაში შესვლისთანავე უქმდება აკადემიის წინამდებარე დოკუმენტის ძალაში შესვლამდე მოცემული მექანიზმების მოქმედი მომწესრიგებელი წესები;

23.4. აკადემიის ყველა თანამშრომელი ვალდებულია გაეცნოს წინამდებარე დოკუმენტს და შეასრულოს მისი მოთხოვნები;

23.5. აკადემიის ადმინისტრაცია ვალდებულია ნებისმიერ დროს მისცეს მათ დოკუმენტის

გაცნობის შესაძლებლობა;

23.6. წინამდებარე დოკუმენტში ცვლილებებისა და დამატებების შეტანის ინიციატორი შეიძლება იყოს დირექტორი, ხარისხის უზრუნველყოფის მენეჯერი, იურისტი და სხვა პირები უფლებამოსილების შესაბამისად;

23.7. წინამდებარე დოკუმენტის მუხლებს წანამძღვრებული აქვს სათაურები ტექსტით სარგებლობის გასაადვილებლად, ეს სათაურები არ მიიჩნევა რომელიმე მუხლის განმსაზღვრელად, შემცვლელად ან განმმარტებლად;

23.8. წინამდებარე დოკუმენტის რომელიმე მუხლის/დებულების ძალადაკარგულად/ბათილად ცნობა არ ვრცელდება დოკუმენტის სხვა მუხლებზე/დებულებებზე;

23.9. ყველა საკითხი, რომელიც არ არის გათვალისწინებული წინამდებარე დოკუმენტით და აკადემიაში მოქმედი სხვა მარეგულირებელი დებულებებით/წესებით, რეგულირდება საქართველოში მოქმედი კანონმდებლობით.