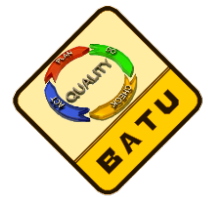




**ბათუმის ხელოვნების სასწავლო უნივერსიტი
ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახური**



ხარისხის მართვის სისტემის თვითშეფასების კითხვარი

"უნივერსიტეტის საქმიანობის თვითშეფასება"

ძვირფასო თანამშრომლებო!

უნივერსიტეტის საქმიანობის ერთ-ერთი მაჩვენებელია კომპლექსური კვლევა და მისი ანალიზი, რომელიც განისაზღვრება თქვენი აზრის შესწავლის საფუძველზე.

კვლევა ხორციელდება უნივერსიტეტის ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის ფარგლებში, რომელიც ხელს შეუწყობს მისი თანამშრომლების მიერ უნივერსიტეტის საქმიანობის შეფასებას და გაუმჯობესების გზების იდენტიფიცირებას. კვლევის მონაცემები მკაცრად კონფიდენციალურად განიხილება, შედეგები კი ყველა თანამშრომელს გადაეცემა.

პირველ რიგში, გთხოვთ, ყურადღებით წაიკითხოთ მეთოდოლოგიური მასალა. შემდეგ თითოეული კრიტერიუმი გვერდით მიუთითოთ შესაბამისი (0-5) ქულა რომელსაც ეთანხმებით.

გთხოვთ შეავსოთ მონაცემები. თქვენ ხართ:

უნივერსიტეტის რექტორი/ მოადგილე	
ფაკულტეტის დეკანი	
დეპარტამენტის უფროსი	
სტრუქტურული ქვედანაყოფის უფროსი	
ხარისხის მართვა უფროსი/ფაკულტეტის ხარისხი/აკადემიური/მოწვეული	

№	კრიტერიუმის, ქვეკრიტერიუმის დასახელება	ქულა
კრიტერიუმი 1- ხელმძღვანელობის წამყვანი როლი უნივერსიტეტის საქმიანობაში		
1.1	ხელმძღვანელობის პერსონალური ჩართულობა უნივერსიტეტის მისიის, ხედვის, ძირითადი ღირებულებების, პოლიტიკის, ძირითადი მიზნებისა და ამოცანების ჩამოყალიბებისა და განვითარების სფეროში	
1.2	ხელმძღვანელობის პერსონალური ჩართულობა უნივერსიტეტის ხარისხის მართვის სისტემის შემუშავების, განხორციელებისა და უწყვეტი გაუმჯობესების უზრუნველყოფის მიზნით	
1.3	ხელმძღვანელობის პერსონალური ჩართულობა უნივერსიტეტის პერსონალის უკუკავშირის უზრუნველსაყოფად, მათი საქმიანობის გასაუმჯობესებლად	
კრიტერიუმი 2 - ხარისხის მართვის პოლიტიკა და სტრატეგია		
2.1	უნივერსიტეტის პოლიტიკისა და სტრატეგიის შემუშავება და გაუმჯობესება, ამ პროცესებში დაინტერესებულ მხარეთა ჩართულობა	
2.2	ყველა დონის მენეჯმენტის პოლიტიკისა და სტრატეგიის დანერგვისა და პროგნოზირების მექანიზმები უნივერსიტეტის სტრუქტურულ ერთეულებსა და ძირითად პროცესებში	
2.3	პერსონალისა და სტუდენტების ინფორმირების მექანიზმები უნივერსიტეტის საქმიანობის პოლიტიკისა და სტრატეგიების შესახებ	
კრიტერიუმი 3 - თანამშრომელთა პოტენციალის გამოყენება		
3.1	საკადრო პოლიტიკისა და პერსონალის განვითარების მართვის პრინციპები	

3.2	უნივერსიტეტის ფუნქციონირების გასაუმჯობესებლად თანამშრომელთა მოტივაციის მექანიზმები, ჩართულობა და წახალისება	
3.3	სამუშაო გარემოს ხარისხის გაუმჯობესება, სოციალური დაცვის უზრუნველყოფა და პერსონალის კეთილდღეობის გაზრდა	
3.4	დიალოგი და უკუკავშირის უზრუნველყოფა უნივერსიტეტის ხელმძღვანელობას, თანამშრომლებსა და სტუდენტებს შორის	
კრიტერიუმი - 4 რესურსების რაციონალური გამოყენება		
4.1	ფინანსური რესურსების მართვა	
4.2	მატერიალური რესურსების მართვა	
4.3	საინფორმაციო რესურსების მართვა	
კრიტერიუმი 5 - სპეციალისტების მომზადების პროცესის ხარისხის მართვა		
5.1	პროცესების მართვის მიდგომების დანერგვა	
5.2	დოკუმენტაციის მართვა	
5.3	ჩანაწერების მართვა	
5.4	უნივერსიტეტის საორგანიზაციო სტრუქტურის დაგეგმვა და მართვა, პასუხისმგებლობებისა და უფლებამოსილებების განაწილება	
5.5	უნივერსიტეტის პროცესების დაგეგმვა	
5.6	სტუდენტების მიღება	
5.7	ძირითადი საგანმანათლებლო პროცესების განხორციელება	
კრიტერიუმი 6 - მომხმარებელთა კმაყოფილება საგანმანათლებლო მომსახურების ხარისხით		
6.1	სტუდენტებისა და კურსდამთავრებულთა კმაყოფილება. სტუდენტებისა და კურსდამთავრებულთა კმაყოფილების შესახებ ინფორმაციის შეგროვება და ანალიზის მექანიზმები	
6.2	სტუდენტებისა და კურსდამთავრებულთა კმაყოფილება. სტუდენტებისა და კურსდამთავრებულების კმაყოფილების დონე	
6.3	დამსაქმებლის კმაყოფილება. დამსაქმებლის კმაყოფილების შესახებ ინფორმაციის შეგროვებისა და ანალიზის მექანიზმები	
6.4	დამსაქმებლის კმაყოფილება. დამსაქმებლის კმაყოფილების დონე	
კრიტერიუმი 7 - პერსონალის კმაყოფილება		
7.1	თანამშრომელთა კმაყოფილება. პერსონალის კმაყოფილების შესახებ ინფორმაციის შეგროვება და ანალიზის მექანიზმები	
7.2	თანამშრომელთა კმაყოფილება. პერსონალის კმაყოფილების დონე	
კრიტერიუმი 8 - უნივერსიტეტის გავლენა საზოგადოებაზე		
8.1	საზოგადოებაში უნივერსიტეტის გავლენა და ცნობადობა	
კრიტერიუმი 9 - უნივერსიტეტის საქმიანობის შედეგები		
9.1	უნივერსიტეტის საქმიანობის ფინანსური შედეგები	

გმადლობთ უნივერსიტეტის საქმიანობის თვითშეფასებაში დახმარებისათვის.

შევსების თარიღი /-----/-----/-----

ხარისხის მართვის სისტემის თვითშეფასების ანგარიში

1. კვლევის მიზნები და ამოცანები

1.1 ბსსუ-ს ხარისხის სამსახურის თვითშეფასების მიზანია უნივერსიტეტის ფუნქციონირების შესახებ სხვადასხვა კატეგორიის თანამშრომელთა აზრის შესწავლა.

1.2 დასახული მიზნისათვის საჭიროა შემდეგი ამოცანების განხორციელება:

ა) კვლევის სამიზნე ჯგუფების მიხედვით ანკეტირება და კვოტირება;

ბ) კითხვარის შემცველი მასალის შემუშავება;

გ) უნივერსიტეტის ფუნქციონირების შესახებ სხვადასხვა კატეგორიის თანამშრომელთა აზრის განსაზღვრა;

დ) უნივერსიტეტის სტრუქტურული ერთეულების მენეჯმენტის განვითარებისათვის სხვადასხვა რეკომენდაციების შემუშავება.

2. კვლევის მეთოდიკა

2.1 რესპონდენტები სეგმენტირებული იყო მიზნობრივი ჯგუფების მიხედვით და შედიოდა ადმინისტრაციის წარმომადგენლები, ფაკულტეტების და დეპარტამენტების ხელმძღვანელები, სტრუქტურული ქვედანაყოფების უფროსები და უნივერსიტეტის სწავლების ხარისხის განვითარებაზე პასუხისმგებელი პირები.

2.2 ანკეტირებაში მიიღო მონაწილეობა თანამშრომელმა:

ა) ადმინისტრაციის პერსონალი (...);

ბ) ფაკულტეტის დეკანები(....);

გ) დეპარტამენტის უფროსები (.....);

დ) სტრუქტურული ერთეულების ხელმძღვანელები (.....);

ე) ხარისხზე პასუხისმგებელი პირები (ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახური, აკადემიური და მოწვეული პერსონალი) (...).

2.3 კვლევის ორგანიზებისა და ჩატარებისათვის გამოყენებულია შემდეგი მეთოდები:

ა) კვლევის კითხვარის შედგენა და კვოტის შედგენა;

ბ) გამოკითხვებისა და მეთოდური მასალების გავრცელება.

3. უნივერსიტეტის საქმიანობის გაუმჯობესების მოდელირება

3.1 უნივერსიტეტის საქმიანობის გაუმჯობესების მოდელირება გულისხმობს გარკვეულ საერთო კრიტერიუმებისა და კომპონენტების შემუშავებას, რომლებიც განსაზღვრავენ უნივერსიტეტის საქმიანობის ძირითად კომპონენტებს ხარისხის მენეჯმენტის თვალსაზრისით, ასევე ყველა კომპონენტის "სრულყოფილების დონის" (მატრიცული ფორმის) აღწერა, რომელიც განსაზღვრავს უნივერსიტეტის ყველა პროცესს და მიზნად ისახავს საჭირო ხარისხის შედეგების მიღწევას.

3.2 მოდელი შეიცავს 9 კრიტერიუმს და 28 ქვეკრიტერიუმს. მეთოდური მასალა შეიცავს ქულათა შკალას და კრიტერიუმების მახასიათებელს, რომელიც შეესაბამება შესაბამის ქულათა ერთეულს. ყველაზე მაღალი შეფასება -10 ქულა, ყველაზე დაბალი -1 ქულა.

3.3 მოდელის სტრუქტურაში შეტანილი კრიტერიუმები ორ კატეგორიად იყოფა:

„შესაძლებლობების“ ჯგუფის კრიტერიუმები და „შედეგების“ ჯგუფის კრიტერიუმები.

3.4 შესაძლებლობების ჯგუფის კრიტერიუმები განსაზღვრავს, თუ რა რესურსებს ფლობს უნივერსიტეტი განათლების ხარისხის უზრუნველყოფად.

ეს ჯგუფი მოიცავს კრიტერიუმებს:

ა) "ხელმძღვანელობის წამყვანი როლი უნივერსიტეტის საქმიანობის ორგანიზაციაში";

ბ) "ხარისხის პოლიტიკა და სტრატეგია";

გ) "თანამშრომელთა პოტენციალის გამოყენება, პერსონალი";

დ) "რესურსების რაციონალური გამოყენება";

ე) "პროცესის მართვა სპეციალისტების მომზადების ხარისხის გასავითარებლად".

3.5 "შედეგების" ჯგუფის კრიტერიუმები აღწერს უნივერსიტეტის საქმიანობის შედეგად მიღწეულ შედეგებს.

ეს ჯგუფი მოიცავს კრიტერიუმებს:

- ა) "მომხმარებელთა კმაყოფილება საგანმანათლებლო მომსახურების ხარისხით";
- ბ) "პერსონალის კმაყოფილება: თანამშრომლები აკადემიური პერსონალი";
- გ) "უნივერსიტეტის გავლენა საზოგადოებაზე";
- დ) "უნივერსიტეტის საქმიანობის შედეგები."

3.6 "შედეგების" ჯგუფის კრიტერიუმების ჩამოყალიბებისას გამოიყენებოდა შემდეგი პრინციპები:

"შედეგების" ჯგუფის ქვეკრიტერიუმები უნდა ასახავდეს სამ ძირითად ასპექტს:

- ა) უნივერსიტეტის საქმიანობის სხვადასხვა ასპექტებზე ინფორმაციის შეგროვებისა და პირდაპირი ანკეტირების საფუძველზე დაინტერესებულ მხარეთა: მომხმარებელთა, პერსონალისა და საზოგადოების კმაყოფილების ხარისხის კვლევა და ანალიზის მექანიზმების სრულყოფა;
- ბ) მომხმარებელთა, პერსონალისა და საზოგადოების დაკმაყოფილების ხარისხი უნდა შეფასდეს უნივერსიტეტის საქმიანობის ყველა ასპექტთან მიმართებაში, რომლებიც განსაზღვრულია "შედეგების" ქვეკრიტერიუმებისა და კომპონენტების მიხედვით და მიეკუთვნება მომხმარებელთა ჯგუფს. ეს საშუალებას იძლევა განვახორციელოთ თითოეული კრიტერიუმისთვის დემინგის ციკლი (PDCA), ანუ უნივერსიტეტის ყველა სფეროში საქმიანობის უწყვეტი გაუმჯობესების პროცესის მართვა.

4. მენეჯმენტის სამიზნე ჯგუფების თვითშეფასება

4.1 სამუშაო ჯგუფი "რექტორის თანამშრომლები" შედის:

- რექტორი;
- რექტორის მოადგილე.

4.2 ცხრილში 1 წარმოდგენილია "რექტორის თანამშრომლების" სამიზნე ჯგუფის კრიტერიუმებისა და სუბკრიტერიუმების შეფასების მონაცემები.

ცხრილი 1 - რექტორატის სამიზნე ჯგუფის თვითშეფასება

№	რექტორის თანამშრომლები	ქულა
კრიტერიუმი 1- ხელმძღვანელობის წამყვანი როლი უნივერსიტეტის საქმიანობაში		
1.1	ხელმძღვანელობის პერსონალური ჩართულობა უნივერსიტეტის მისიის, ხედვის, ძირითადი ღირებულებების, პოლიტიკის, ძირითადი მიზნებისა და ამოცანების ჩამოყალიბებისა და განვითარების სფეროში	
1.2	ხელმძღვანელობის პერსონალური ჩართულობა უნივერსიტეტის ხარისხის მართვის სისტემის შემუშავების, განხორციელებისა და უწყვეტი გაუმჯობესების უზრუნველყოფის მიზნით	
1.3	ხელმძღვანელობის პერსონალური ჩართულობა უნივერსიტეტის პერსონალის უკუკავშირის უზრუნველსაყოფად, მათი საქმიანობის გასაუმჯობესებლად	
კრიტერიუმი 2 - ხარისხის მართვის პოლიტიკა და სტრატეგია		
2.1	უნივერსიტეტის პოლიტიკისა და სტრატეგიის შემუშავება და გაუმჯობესება, ამ პროცესებში დაინტერესებულ მხარეთა ჩართულობა	
2.2	ყველა დონის მენეჯმენტის პოლიტიკისა და სტრატეგიის დანერგვისა და პროგნოზირების მექანიზმები უნივერსიტეტის სტრუქტურულ ერთეულებსა და ძირითად პროცესებში	
2.3	პერსონალისა და სტუდენტების ინფორმირების მექანიზმები უნივერსიტეტის საქმიანობის პოლიტიკისა და სტრატეგიების შესახებ	
კრიტერიუმი 3 - თანამშრომელთა პოტენციალის გამოყენება		

3.1	საკადრო პოლიტიკისა და პერსონალის განვითარების მართვის პრინციპები	
3.2	უნივერსიტეტის ფუნქციონირების გასაუმჯობესებლად თანამშრომელთა მოტივაციის მექანიზმები, ჩართულობა და წახალისება	
3.3	სამუშაო გარემოს ხარისხის გაუმჯობესება, სოციალური დაცვის უზრუნველყოფა და პერსონალის კეთილდღეობის გაზრდა	
3.4	დიალოგი და უკუკავშირის უზრუნველყოფა უნივერსიტეტის ხელმძღვანელობას, თანამშრომლებსა და სტუდენტებს შორის	
კრიტერიუმი - 4 რესურსების რაციონალური გამოყენება		
4.1	ფინანსური რესურსების მართვა	
4.2	მატერიალური რესურსების მართვა	
4.3	საინფორმაციო რესურსების მართვა	
კრიტერიუმი 5 - სპეციალისტების მომზადების პროცესის ხარისხის მართვა		
5.1	პროცესების მართვის მიდგომების დანერგვა	
5.2	დოკუმენტაციის მართვა	
5.3	ჩანაწერების მართვა	
5.4	უნივერსიტეტის საორგანიზაციო სტრუქტურის დაგეგმვა და მართვა, პასუხისმგებლობებისა და უფლებამოსილებების განაწილება	
5.5	უნივერსიტეტის პროცესების დაგეგმვა	
5.6	სტუდენტების მიღება	
5.7	ძირითადი საგანმანათლებლო პროცესების განხორციელება	
კრიტერიუმი 6 - მომხმარებელთა კმაყოფილება საგანმანათლებლო მომსახურების ხარისხით		
6.1	სტუდენტებისა და კურსდამთავრებულთა კმაყოფილება. სტუდენტებისა და კურსდამთავრებულთა კმაყოფილების შესახებ ინფორმაციის შეგროვება და ანალიზის მექანიზმები	
6.2	სტუდენტებისა და კურსდამთავრებულთა კმაყოფილება. სტუდენტებისა და კურსდამთავრებულების კმაყოფილების დონე	
6.3	დამსაქმებლის კმაყოფილება. დამსაქმებელთა კმაყოფილების შესახებ ინფორმაციის შეგროვებისა და ანალიზის მექანიზმები	
6.4	დამსაქმებლის კმაყოფილება. დამსაქმებლის კმაყოფილების დონე	
კრიტერიუმი 7 - პერსონალის კმაყოფილება		
7.1	თანამშრომელთა კმაყოფილება. პერსონალის კმაყოფილების შესახებ ინფორმაციის შეგროვება და ანალიზის მექანიზმები	
7.2	თანამშრომელთა კმაყოფილება. პერსონალის კმაყოფილების დონე	
კრიტერიუმი 8 - უნივერსიტეტის გავლენა საზოგადოებაზე		
8.1	საზოგადოებაში უნივერსიტეტის გავლენა და ცნობადობა	
კრიტერიუმი 9 - უნივერსიტეტის საქმიანობის შედეგები		
9.1	უნივერსიტეტის საქმიანობის ფინანსური შედეგები	

ცხრილი გვიჩვენებს, რომ ყველაზე დაბალი ქულა მიიღო:

- კრიტერიუმი 9 - უნივერსიტეტის მუშაობის შედეგები (... ქულა);
- კრიტერიუმი 7 - უნივერსიტეტის თანამშრომლების კმაყოფილება (... ქულა);
- კრიტერიუმი 4 - რესურსების რაციონალური გამოყენება (... ქულა).

ამ სამიზნე ჯგუფის მიერ შევსებული კითხვარის შედეგების ანალიზის მიხედვით, კრიტერიუმების უმრავლესობა ...-დან ... ქულით იყო შეფასებული.

დიაგრამა 1

4.3 სამიზნე ჯგუფში "უნივერსიტეტის, ფაკულტეტის ხელმძღვანელები" შედის:

- უნივერსიტეტის ფაკულტეტების დეკანები;
- ადამიანური რესურსების მართვისა და საქმის წარმოების სამსახურის უფროსი.

4.4 ამ ჯგუფის მონაწილეებმა უნივერსიტეტის საქმიანობა შეაფასეს ყველაზე მაღალი/ყველაზე დაბალი/საშუალო ქულებით, რომლებიც მოცემულია ცხრილში 2.

ცხრილი 2 - "უნივერსიტეტის ფაკულტეტის ხელმძღვანელების" თვითშეფასება

4.5 სამიზნე ჯგუფს „დეპარტამენტის ხელმძღვანელები“ მოიცავს:

- კინო-ტელე ხელოვნების დეპარტამენტი;
- სასცენო ხელოვნების დეპარტამენტი;
- სახვითი ხელოვნების დეპარტამენტი;
- აკადემიური სიმღერის დეპარტამენტი;
- კლავიშოანი საკრავების დეპარტამენტი;
- სამუსიკო პედაგოგიკის, საორკესტრო და აკადემიური გუნდის დირიჟორობის დეპარტამენტი;
- ზოგადი დისციპლინების დეპარტამენტი;
- ხელოვნების თეორიისა და ისტორიის დეპარტამენტი.

4.6 დამუშავებული მონაცემები მოცემულია ცხრილში 3, სადაც შეფასებები სხვადასხვა კრიტერიუმებს მერყეობს -დან -მდე.

5 სამიზნე ჯგუფების შეფასებები კრიტერიუმის მიხედვით

ცხრილი 6. სამიზნე ჯგუფების შეფასების შედეგები

კრიტ.	რექტორის თანამშრომლები	ფაკულტეტის ხელმძღვანელები	დეპარტამენტის ხელმძღვანელები	სტრუქტურული ქვედანაყოფების ხელმძღვანელები	სწავლების ხარისხზე პასუხისმგებელი პირები
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					

დიაგრამა...

6 სამიზნე ჯგუფების შეფასებების ანალიზი

6.1 ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის ფარგლებში უნივერსიტეტის საქმიანობის თვითშეფასების ანალიზი გვიჩვენებს, თუ რომელი კრიტერიუმები და ქვეკრიტერიუმებია იდენტიფიცირებული სამიზნე ჯგუფების ყველაზე მაღალი და ყველაზე დაბალი რეიტინგით (ცხრილი 7).

ცხრილი 7 - მაქსიმალური და მინიმალური შეფასების კრიტერიუმები სამიზნე ჯგუფების მიხედვით

მიზნობრივი კგუფი	ქვეკრიტერიუმი	
	ყველაზე დაბალი ქულა	ყველაზე მაღალი ქულა
რექტორატი	9.1 უნივერსიტეტის საქმიანობის ფინანსური შედეგები (- ქულა)	5.7 ძირითადი საგანმანათლებლო პროცესების განხორციელება (- ქულა)
ფაკულტეტი	7.1 თანამშრომელთა კმაყოფილება. პერსონალის კმაყოფილების შესახებ ინფორმაციის შეგროვება და ანალიზის მექანიზმები (- ქულა)	8.1 საზოგადოებაში უნივერსიტეტის გავლენა და ცნობადობა (- ქულა)
დეპარტამენტი	3.3 სამუშაო გარემოს ხარისხის გაუმჯობესება, სოციალური დაცვის უზრუნველყოფა და პერსონალის კეთილდღეობის გაზრდა (- ქულა)	1.1 ხელმძღვანელობის პერსონალური ჩართულობა უნივერსიტეტის მისიის, ხედვის, ძირითადი ღირებულებების, პოლიტიკის, ძირითადი მიზნებისა და ამოცანების ჩამოყალიბებისა და განვითარების სფეროში (- ქულა)
სტრუქტ. ქვედანაყოფები	4.3 საინფორმაციო რესურსების მართვა (- ქულა)	5.7 ძირითადი საგანმანათლებლო პროცესების განხორციელება (- ქულა)
ხარისხის მართვა	5.3 ჩანაწერების მართვა (- ქულა)	5.7 ძირითადი საგანმანათლებლო პროცესების განხორციელება (- ქულა)

6.2 კვლევამ აჩვენა

6.3 ყველა ჯგუფმა "ძირითადი საგანმანათლებლო პროგრამების განხორციელება", შეაფასა - ქულით და ა.შ.

7 ბოლოსიტყვაობა

7.1 უნივერსიტეტის საქმიანობის თვითშეფასების მონაცემების ანალიზი

7.2 მიღებული სტატისტიკური მონაცემები მიუთითებს 20 -20 სასწავლო წლისთვის თვითშეფასების ყველა ძირითადი კრიტერიუმის დადებით/უარყოფით შეფასებაზე.

7.3 ანგარიშში, რომელიც ეფუძნება ობიექტური მტკიცებულებების (თვითშეფასების სტატისტიკის რეზიუმეს)

7.4 თვითშეფასების ანალიზის საფუძველზე....

ანგარიში მოამზადა _____

შეთანხმებულია _____

ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურის უფროსი _____