

## **შპს ბათუმის უმაღლესი საზღვაო საინჟინრო სასწავლებელი ანრი - ხარისხის შეფასების შედეგების გამოყენების პროცედურა და ანგარიში**

### **შესავალი**

წინამდებარე ანგარიში თავს უყრის შპს ბათუმის უმაღლეს საზღვაო სასწავლებელ ანრიში (შემდეგში - „ბუსსს ანრი“ ან „საზღვაო სასწავლებელი“) ხარისხის შიდა შეფასების შედეგების გამოყენების პროცედურასა და ანგარიშს. ბუსსს ანრის ხარისხის შიდა უზრუნველყოფაზე პასუხისმგებელი სტრუქტურული ერთეულია ხარისხის განვითარებისა და უზრუნველყოფის სამსახური, ხოლო მექანიზმების განხორციელებაში ჩართულია სხვადასხვა სტრუქტურული ერთეული, თავისი კომპეტენციების შესაბამისად, რაც ხელს უწყობს პასუხისმგებლობის განაწილებასა და მექანიზმების განხორციელებაში ყველა რგოლის ჩართულობას, ხარისხის კულტურის დანერგვასა და განვითარებას.

საზღვაო სასწავლებელში დანერგილი შიდა ხარისხის უზრუნველყოფის მექანიზმებით საგანმანათლებლო პროგრამების, სწავლა-სწავლების, რესურსების თუ სასწავლებელში მიმდინარე სხვადასხვა პროცესების შეფასების შედეგები აქტიურად გამოიყენება სასწავლებლის განვითარებისთვის, შეფასების შედეგებზე დაყრდნობით მიიღება მმართველობითი გადაწყვეტილებები სხვადასხვა მიმართულებით.

### **ხარისხის შეფასების შედეგების გამოყენების პროცედურა**

ბუსსს ანრი საქმიანობას ახორციელებს ხარისხის მართვის სისტემის ISO 9001:2015 საერთაშორისო სტანდარტის მოთხოვნების მიხედვით და გარდა ხარისხის განვითარებისა და უზრუნველყოფის სამსახურის წლიური ანგარიშებისა, ყოველწლიურად მზადდება ხარისხის მართვის სისტემის ანალიზი (შემდგომში - „ხმს ანალიზი“), რომელსაც შეიმუშავენ ხარისხის განვითარებისა და უზრუნველყოფის სამსახური სასწავლებლის სტრუქტურული ერთეულების ხელმძღვანელების წლიური ანგარიშების საფუძველზე, განიხილავს სენატის სხდომაზე და ამტკიცებს გენერალური დირექტორი. ხმს ანალიზი მოიცავს სასწავლებლის საქმიანობის შეფასებას ყველა მიმართულებით, კერძოდ:

- ❖ წინა ანალიზის შედეგების მიხედვით ჩატარებული ღონისძიებების ანგარიში - ანუ ანგარიში იმ ღონისძიებების შესახებ, რომლებიც ჩატარებულია ბუსსს ანრის ადმინისტრაციის მიერ ხმს-ს წინა ანალიზის შედეგების მიხედვით;
- ❖ შპს ბუსსს ანრის აუდიტორების მიერ ჩატარებული ხმს-ის შიდა შემოწმების შედეგების შეფასება :
  - № როდის და რომელი დოკუმენტის თანახმად ჩატარდა შიდა შემოწმება;
  - № შესრულებულია თუ არა შიდა შემოწმების ჩატარების გეგმა;
  - № შეუსაბამობების აქტების რაოდენობა;
  - № შეუსაბამობათა აღნიშვნა ხარისხის სახელმძრვანელოს პუნქტების მიხედვით;
  - № შეუსაბამობათა აღმოფხვრა დადგენილ ვადებში: ( რომელიმე შეუსაბამობის არ აღმოფხვრის შემთხვევაში, უნდა აღინიშნოს მიზეზი)
- ❖ შპს ბუსსს ანრის აუდიტორების მიერ ჩატარებული ხმს-ის შიდა შემოწმების შეუსაბამობათა აღმოფხვრის შედეგები - ჩატარებული ხმს შიდა აუდიტების შედეგებიდან გამომდინარე შეესაბამება თუ არა ხარისხის მართვის სისტემის ISO 9001:2015 მოთხოვნებს სასწავლებელში მიმდინარე საქმიანობა. აღმოფხვრილია თუ არა და დროულად აღმოფხვრილია თუ არა ყველა ხმს შიდა აუდიტების შედეგად აღმოჩენილი შეუსაბამობები.
- ❖ გარე აუდიტორების მიერ ჩატარებული შემოწმების შედეგების შეფასება - გარე შემოწმების შედეგების შეფასება. სასერთიფიკაციო ორგანოს ან სხვა გარე აუდიტორების მიერ ჩატარებული შემოწმების შედეგები:
  - № როდის და რომელი დოკუმენტის/მოთხოვნის თანახმად ჩატარდა გარე შემოწმება;
  - № შეუსაბამობების აქტების რაოდენობა;
  - № რა სახის შეუსაბამობა იქნა გამოვლენილი და რომელი სტანდარტების/რეგულაციების შესაბამისად;
  - № შეუსაბამობათა აღმოფხვრა დადგენილ ვადებში, (თუკი რომელიმე შეუსაბამობა არ იქნა აღმოფხვრილი უნდა აღინიშნოს მიზეზი);
  - № ჩატარებული ღონისძიებები
- ❖ ფუნდამენტალური პროცესების დაცვა, ბუსსს ანრის მუშაობისა და ხმს-ის მუშაობისათვის საჭირო ნორმატიული დოკუმენტების საკმარისობა:
  - № ბუსსს ანრში ნორმატიული დოკუმენტების საკმარისობა, ახალის შემუშავება, ძველის განახლება, გაუქმება და ა.შ.
  - № იყო თუ არა შენიშვნები ანალიზის ჩატარების პერიოდში

№ არსებობს თუ არა ყველა ის ნორმატიული დოკუმენტი, რაც საჭიროა შპს ბუსსს ანრის ფუნქციონირებისათვის;


ნორმატიული დოკუმენტების საკმარისობა, რაც უზრუნველყოფს ხმს-ს მუშაობას:

№ საკმარისია თუ არა არსებული ხმს-ს დოკუმენტაცია;

№ ანალიზის ჩატარების პერიოდში მუშავდება თუ არა რაიმე ახალი ხმს-ს დოკუმენტი;


№ ხდებოდა თუ არა ხმს-ს დოკუმენტაციის პერიოდული შემოწმება;

№ შემუშავდა თუ არა რაიმე ცვლელემა პერიოდული შემოწმების შედეგების საფუძველზე

 **ყოველდღიურ მუშაობაში გამოვლენილი შეუსაბამობების მიხედვით ჩატარებული სამუშაოების ანალიზი:**

№ არსებობს თუ არა ბუსსს ანრიში ყოველდღიურ საქმიანობაში აღმოჩენილ შეუსაბამობათა აღმოფხვრის ჟურნალი;


№ მიმდინარეობს თუ არა რეგისტრირებულ შეუსაბამობაზე მუშაობა


 **სტუდენტების, მსმენელებისა და მეზღვაურების მიერ ბუსსს ანრიში შემოსული პრეტენზიების ანალიზი**


➤ წარმოებს თუ არა სასწავლებელში მომხმარებლის კმაყოფილების კვლევა;

➤ წარმოებს თუ არა ბუსსს ანრიში საჩივრების, პრეტენზიების რეგისტრაციის ჟურნალი;


➤ მიმდინარეობს თუ არა რეგისტრირებულ პრეტენზიებზე მუშაობა

 ბუსსს ანრის შესრულებული და შეუსრულებელი მიზნების მიზან-შედეგობრივი ანალიზი კეთდება გასული წლის მიზნების შესრულების ანალიზი. თუ რომელი მიზანი და რამდენად შესრულებული; რატო არ შესრულდა ესა თუ ის მიზანი.

 ბუსსს ანრის ხმს-ის პოლიტიკისა და მიზნების განახლება – პოლიტიკა და მიზნების განახლება ხდება ყოველწლიურად, ბუსსს ანრის ყველა განყოფილების უფროსების გამოკითხვის საფუძველზე.

 წინადადებები ბუსსს ანრიში ხმს-ის ამალღების და მუდმივად მუშა მდგომარეობაში შენარჩუნების შესახებ:

№ შემუშავდა თუ არა წინადადებები ხელმძღვანელობის ან პერსონალის მხრიდან დოკუმენტების ან რაიმე პროცესების შესახებ

 SWOT ანალიზი - სასწავლებლის ძლიერი და სუსტუ მხარეების დადგენა

 ხმს გაუმჯობესების რეკომენდაციები.

ყოველივე ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, ბუსს ანრიში დანერგილი ხმს ანალიზი წარმოადგენს ხარისხის შეფასების შედეგების გამოყენების მკაფიო პროცედურას, რომელიც დაფუძნებულია **PDCA ციკლზე**, ითვალისწინებს სასწავლებლის საქმიანობის სრულფასოვან, საქმიანობის ყველა მიმართულებით შეფასებასა და შედეგების გამოყენებას - ხმს ანალიზი ყოველწლიურად თავს უყრის არამხოლოდ შეფასების შედეგებს, არამედ წინა წლის შეფასებების შედეგად სასწავლებლის ადმინისტრაციის მხრიდან გადადგმულ ნაბიჯებს და განვითარებულ, გაუმჯობესებულ საკითხებს. შესაბამისად, საზღვაო სასწავლებელში უზრუნველყოფილია ხარისხის შეფასების შედეგების გაცნობა (ანალიზი ეცნობა სასწავლებლის პერსონალს) და ფართოდ გამოყენება. ხმს ანალიზი მზადდება ყოველწლიურად, სასწავლებლის დაფუძნების დღიდან.

გარდა ამისა, საზღვაო სასწავლებლის ხარისხის შიდა უზრუნველყოფის მექანიზმები ითვალისწინებს სხვადასხვა ინსტრუმენტით საგანმანათლებლო პროგრამების, სწავლა-სწავლების, რესურსების, სერვისების შეფასება და შედეგების გამოყენება, რომელიც ასევე ეფუძნება ხარისხის განვითარების უწყვეტ ციკლს. **ხარისხის განვითარებისა და უზრუნველყოფის სამსახური, პერიოდული და საჭიროებებზე დაფუძნებული კვლევების შედეგად გამოკვეთს გასაუმჯობესებელ საკითხებს და გასცემს რეკომენდაციებს, შემდეგ კი აკვირდება შედეგებს და ხარისხის განვითარების ციკლი ხელახლა იწყება.**

### **ხარისხის შეფასების შედეგების გამოყენება**

ხარისხის განვითარებისა და უზრუნველყოფის სამსახურის მიერ, გარდა შიდა შეფასებების/კვლევების შედეგად გამოკვეთილი გასაუმჯობესებელი საკითხების შესახებ რეკომენდაციების გაცემისა, აქტიურად აფასებს სასწავლებელში მიმდინარე პროცესებს და პროცედურებს გარე მარეგულირებელი ჩარჩოს, ავტორიზაციისა და აკრედიტაციის, ასევე სსიპ საზღვაო ტრანსპორტის სააგენტოს მიერ დაწესებულ სტანდარტებთან შესაბამისობის დადგენის მიზნით, სამსახურის რეკომენდაციები კი გამოიყენება სასწავლებლის განვითარებისთვის. რეკომენდაციები შეიძლება გაცემული იქნას გარე შეფასების შედეგებზე დაყრდნობითაც. განახლებული ავტორიზაციის სტანდარტების დანერგვის შემდეგ, ხარისხის განვითარებისა და უზრუნველყოფის სამსახურის რეკომენდაციების შედეგად, განახლდა და გაუმჯობესდა არაერთი მარეგულირებელი დოკუმენტი, მათ შორის: სტრატეგიული განვითარების გეგმა, სასწავლო პროცესის მარეგულირებელი დებულება (საგანმანათლებლო პროგრამების შემუშავების, დამტკიცების, განვითარების პროცედურა, ინდივიდუალური სასწავლო გეგმის შემუშავების მეთოდოლოგია),

გაუმჯობესდა სტუდენტთა მხარდამჭერი მექანიზმები - ხარისხის განვითარებისა და უზრუნველყოფის სამსახურის რეკომენდაციაზე დაფუძნებით, შემუშავდა და ინერგება სტუდენტებისთვის სტიპენდიების მინიჭების წესი და სხვ. მიმდინარეობს საგანმანათლებლო პროგრამების განახლება განახლებული კვალიფიკაციათა ჩარჩოს მოთხოვნების შესაბამისად. პანდემიის პერიოდში, ხარისხის განვითარებისა და უზრუნველყოფის სამსახური აქტიურად მონაწილეობდა დისტანციური სწავლების ხარისხის უზრუნველყოფისთვის საჭირო პროცედურების, სწავლების ხარისხის შეფასების მექანიზმების შემუშავებასა და დანერგვაში.

2020 წელს ხარისხის შეფასების შედეგად გადაიდგა შემდეგი ნაბიჯები:

### პერსონალის გამოკითხვის შედეგების გამოყენება


- დასაქმებულთა კმაყოფილების კვლევის ანალიზის შედეგად გამოიკვეთა **მეტი სამუშაო შეხვედრების ჩატარების საჭიროება**. მიუხედავად იმისა, რომ პანდემიის პერიოდში დაწესებულება მუშაობდა დისტანციურად, საკმაოდ ხშირად იმართებოდა ონლაინ სამუშაო შეხვედრა, თათბირი, სენატის სხდომა და ასე შემდეგ. ჯამში ჩატარდა **სულ მცირე 20 შეხვედრა**. შეხვედრებმა ხელი შეუწყო პერსონალს შორის მუდმივ კომუნიკაციას, ინფორმაციის გაცვლას და ეფექტიან მუშაობას.
- **კვალიფიკაციის ამაღლების კურსები და მათი დაფინანსება**. აღნიშნული საჭიროება გამოიკვეთა დასაქმებულთა კმაყოფილების კვლევის ანალიზის შედეგად. დაწესებულება უზრუნველყოფს დასაქმებულთა და პედაგოგთა ტრენინგებში მონაწილეობას. აღნიშნული კვლევის ანალიზის შემდეგ სასწავლებლის ორგანიზებით და დაფინანსებით მიმდინარე წლის აგვისტოში სასწავლებლის **ორმა თანამშრომელმა** გაიარა რუსული რეგისტრის მიერ ჩატარებული ტრენინგი **ISO 9001:2015**. ასევე აგვისტოში სასწავლებლის პედაგოგებისთვის და პერსონალისთვის კავკასიის სამართლის აკადემიის რექტორმა ჩატარა ტრენინგი - ტრენერთა ტრენინგი - კრიზისულ სიტუაციაში მართვის ფსიქოლოგია. **ტრენინგი გაიარა 21 თანამშრომელმა**. ასევე **სასწავლებლის პერსონალმა გაიარა შრომის უსაფრთხოების ტრენინგი**.
- **წახალისება, მეტი ფინანსური მხარდაჭერა**. აღნიშნული საჭიროების კვლევის შედეგად გამოკვეთის შემდეგ, 25 ივნისს მეზღვაურთა საერთაშორისო დღისადმი მიძღვნილ ღონისძიებაზე დაჯილდოვდნენ უხუცესი თანამშრომლები, ფულადი ჯილდო გადაეცა იმ თანამშრომლებს, რომლებიც სასწავლებლის დაარსების დღიდან მუშაობს ბუსსს ანრიში.



- **ხელფასის მატება** - ხელფასები გასულ წელს მოემატა თითქმის ყველა სტრუქტურული ერთეულს. აპრილში ჩატარებული დასაქმებულთა კმაყოფილების კვლევის შედეგად კვლავ აქტუალურია საკითხი ხელფასის მატებასთან დაკავშირებით. აღნიშნულის გათვალისწინებით, ეტაპობრივად მიმდინარეობს ბიუჯეტის გადახედვა.

#### **მატერიალურ-ტექნიკური ბაზის გაუმჯობესება**

- **ვიდეო ტექნიკური საშუალებების გაუმჯობესება** - დასაქმებულთა კმაყოფილების კვლევის ანალიზის შედეგად გამოვლინდა აღნიშნული საჭიროება, რის შემდეგაც დაწესებულებამ მოახდინა რეაგირება და **შეიძინა 15 ცალი პერსონალური კომპიუტერი, ვებ კამერა 6 ცალი, ლეპტოპი 3 ცალი, მიკროფონი 5 ცალი**. მას შემდეგ, რაც აღნიშნული საჭიროება გამოიკვეთა კვლევის შედეგად, ხარისხის განვითარებისა და უზრუნველყოფის სამსახურის მიმართვის საფუძველზე, მოხდა საჭიროებების კონკრეტული კვლევა, თანამშრომლებთან კომუნიკაცია და შემდეგ მოხდა შესყიდვის განხორციელება.
- დასაქმებულთა კმაყოფილების კვლევის ანალიზის დროს ჩამონათვალში მოხდა მოძველებული ავეჯი - ეტაპობრივად **კეთდება რემონტი, იცვლება ავეჯი და ტექნიკა**. მიმდინარე წლის ივლისში გარემონტდა ფაკულტეტის ადმინისტრაციის ოთახი, შეიცვალა ავეჯი და ტექნიკა. ასევე გარემონტდა რამდენიმე აუდიტორია, ეხლა მიმდინარეობს უცხო ენის კაბინეტის გაკეთება და შესაბამისი საჭირო ტექნიკით აღჭურვა.
- დასაქმებულთა კმაყოფილების კვლევის ანალიზის დროს გამოიკვეთა **უფრო სრაფი და ხარისხიანი ინტერნეტ კავშირის საჭიროება** - სასწავლებელი გადავიდა ოპტიკურ ბოჭკოვან ინტერნეტ კავშირზე, გაუმჯობესდა ინტერნეტ სიჩქარე.

 **საგანმანათლებლო პროგრამებისა და სწავლა-სწავლების ხარისხის შეფასების გამოყენება** - მართალია, გამოკითხვების შედეგად პრობლემური საკითხები არ გამოკვეთილა, თუმცა გარკვეული გასაუმჯობესებელი მხარეები და სტუდენტებისა და პერსონალის მოსაზრებების სურვილების გათვალისწინება მოხდა რამდენიმე ძირითადი მიმართულებით:

- **მეტი საჯარო ლექცია** - აღნიშნული საჭიროება გამოიკვეთა კითხვარი აკადემიური/მოწვეული პერსონალისთვის, სტუდენტების კმაყოფილებისა და დასაქმებულთა კმაყოფილების კვლევის ჩატარების შედეგად სასწავლებლის ორგანიზებით სისტემატიურად იმართება საჯარო ლექციები, სადაც დასწრება თავისუფალია ნებისმიერ დაინტერესებული პირისთვის. საჯარო ლექციის ფოტო და ვიდეო მასალა ატვირთულია, როგორც სასწავლებლის ვებ გვერდზე ასევე ფეიბუქ გვერდზე. აღნიშნულის გათვალისწინების შემდეგ ჩატარდა 11 საჯარო ლექცია.
- **ინგლისური ენის სწავლების გაძლიერებული სწავლება** - სასწავლებლის სტუდენტები ითხოვდნენ ინგლისური ენის სწავლების გაძლიერებას, რისთვისაც მოწვეული იქნა ინგლისური ენის უცხოელი სპეციალისტი, რომელმაც ჩაუტარა ტრენინგები ინგლისური ენის პედაგოგებს, ასევე მეცადინეობები სტუდენტებს. ამ მიმართულებით მუშაობა გრძელდება.

აღსანიშნავია, რომ საგანმანათლებლო პროგრამების შინაარსთან დაკავშირებით არ გამოთქმულა მოსაზრებები, ამასთან, თავად საგანმანათლებლო პროგრამების სტრუქტურა არ იძლევა მოქნილობის საშუალებას სპეციფიკიდან გამომდინარე, თუმცა დაინტერესებული მხარეების უკუკავშირების შედეგად, ასევე მიმდინარეობს ლიტერატურის გადახედვა, განახლება, ახალი რიდერების მომზადება და სხვ. თუმცა, საგანმანათლებლო პროგრამების განვითარება, ვფიქრობთ, პირდაპირ თუ ირიბად დამოკიდებულია სასწავლებლის სერვისების, მისი პერსონალის და მატერიალურ-ტექნიკური ბაზის, ასევე პრაქტიკის ობიექტების განვითარებასთან და შესაბამისი ცვლილებები ემსახურება საგანმანათლებლო პროგრამების ხარისხის განვითარებასაც. გარდა შეფასების ანკეტებისა, საზღვაო სასწავლებელში ფუნქციონირებს პრეტენზიების ყუთი, სადაც სტუდენტს, მსმენელს თუ პერსონალს შესაძლებლობა აქვს დააფიქსიროს საკუთარი უკმაყოფილება სხვადასხვა მიმართულებით, თუმცა არცერთი პრეტენზია არ დაფიქსირებულა.