

# ივანე ჯავახიშვილის სახელობის თბილისის სახელმწიფო უნივერსიტეტი

თამუნა გურჩიანი

ივანე ჯავახიშვილის სახელობის თბილისის სახელმწიფო  
უნივერსიტეტის მომსახურების ხარისხის შესაბამისობა უმაღლესი  
განათლების ხარისხის შიდა უზრუნველყოფის ევროპულ  
სტანდარტებსა და სახელმძღვანელო პრინციპებთან

სოციოლოგია

სამაგისტრო ნაშრომი შესრულებულია სოციოლოგიის მაგისტრის  
აკადემიური ხარისხის მოსაპოვებლად

ნინო დურგლიშვილი

ასოცირებული პროფესორი

თბილისი 2017

## ანოტაცია

ივანე ჯავახიშვილის სახელობის თბილისის სახელმწიფო უნივერსიტეტის მომსახურების ხარისხის შესაბამისობა უმაღლესი განათლების ხარისხის შიდა უზრუნველყოფის ევროპულ სტანდარტებსა და სახელმძღვანელო პრინციპებთან

სამაგისტრო ნაშრომი მიზნად ისახავს ივანე ჯავახიშვილის სახელობის თბილისის სახელმწიფო უნივერსიტეტში უმაღლესი განათლების ხარისხის შიდა უზრუნველყოფის ევროპულ სტანდარტებთან შესაბამისი მომსახურების ხარისხის დამკვიდრების კუთხით, არსებული ძირითადი ტენდენციებისა და პრობლემების იდენტიფიცირებას. თანამედროვე ქართული განათლების სისტემისთვის მნიშვნელოვან გამოწვევად იქცა, სასწავლო დაწესებულებებში ევროპული სტანდარტების შესაბამისი მომსახურების ხარისხის დამკვიდრება. უმაღლესი განათლების საბჭოური მოდელის, ევროპულით ჩანაცვლების პროცესში განსაკუთრებულ მნიშვნელობას იძენს უმაღლეს სასწავლო დაწესებულებებში ევროპული სტანდარტების შესაბამისი მომსახურების კულტურის დამკვიდრება. ევროპული სტანდარტების შესაბამისი მომსახურების კულტურის ჩამოყალიბების პროცესში მნიშვნელოვანია სწორად იქნას იდენტიფიცირებული ის ძირითადი ტენდენციები და პრობლემები, რომლებიც ამჟამად, უნივერსიტეტში მომსახურების ხარისხის მიმართულებით არსებობს.

კვლევის სამიზნე ჯგუფად შერჩეულ იქნა ივანე ჯავახიშვილის სახელობის თბილისის სახელმწიფო უნივერსიტეტის ადმინისტრაციაში დასაქმებული თანამშრომლები, რადგან უნივერსიტეტის ადმინისტრაცია წარმოადგენს უნივერსიტეტის იმ სტრუქტურულ ერთეულს, რომელიც უშუალოდაა პასუხისმგებელი უმაღლესი განათლების ხარისხის შიდა უზრუნველყოფის ევროპული სტანდარტებით გათვალისწინებული პრინციპების განხორციელებაზე. ასევე სტუდენტები, რომლებსაც უნივერსიტეტის ადმინისტრაციის სერვისებით სარგებლობის გამოცდილება აქვთ.

კვლევის მიზანს წარმოადგენს, კვლევის თვისებრივი და რაოდენობრივი მეთოდების კომბინაციის საშუალებით შევისწავლო ის ძირითადი ტენდენციები და პრობლემები,

რომლებიც ხარისხის შიდა უზრუნველყოფის ევროპული სტანდარტების დამკვიდრების კუთხით ივანე ჯავახიშვილის სახელობის თბილისის სახელმწიფო უნივერსიტეტში არსებობს. მიზნის განხორციელებისათვის დასახული ამოცანებია: ხარისხის შიდა უზრუნველყოფის ევროპული სტანდარტების განხორციელებაზე პასუხისმგებელი ადმინისტრაციის სტრუქტურული ერთეულების მომსახურების ხარისხის შესწავლა; ადმინისტრაციის სტრუქტურული ერთეულების მომსახურების ხარისხის შესაბამისობის დადგენა ინსტიტუტის მიერ გაწერილ ზოგად სტანდარტებთან და პრინციპებთან.

კვლევის შედეგად გამოვლინდა, რომ ივანე ჯავახიშვილის სახელობის თბილისის სახელმწიფო უნივერსიტეტის მომსახურება, უმაღლესი განათლების ხარისხის შიდა უზრუნველყოფის ევროპული სტანდარტებითა და სახელმძღვანელო პრონციპებით გათვალისწინებული მოთხოვნების შესაბამისი არ არის. უნივერსიტეტის ადმინისტრაცია პრაქტიკაში არ ახდენს მომსახურების ევროპული სტანდარტების დანერგვასა და განხორციელებას, ფორმალურ დონეზე კი სრულიად იზიარებს უმაღლესი განათლების ხარისხის შიდა უზრუნველყოფის ევროპული სტანდარტებისა და სახელმძღვანელო პრინციპების საფუძველზე შექმნილ ძირითად შეთანხმებებსა და რეკომენდაციებს.

ადმინისტრაციის თანამშრომლები მათი კომპეტენციის ფარგლებში ვერ ახერხებენ დაინტერესებული მხარის მოთხოვნის შესაბამისი ამომწურავი ინფორმაციის გაცემას, მომსახურების პროცესში არ ხდება კომუნიკაციის სწორი ფორმების შერჩევა. თანამშრომლები ხშირად ახდენენ დაინტერესებული მხარის მოთხოვნისადმი მათი ინდეფერენტული დამოკიდებულების დემოსტრირებას. ადმინისტრაციის სტრუქტურული ერთეულების სამუშაო ოთახებში დაინტერესებული პირებისთვის კონსულტაციის გაწევა და ინფორმაციის მიწოდება ხშირად სამუშაო გარემოსთვის შეუსაბამო პირობებში ხდება.

ჩატარებულ კვლევაზე დაყრდნობით შესაძლებელია ითქვას, რომ უნივერსიტეტის ადმინისტრაციის მომსახურების ხარისხის კუთხით არსებული მდგომარეობისადმი დამოკიდებულება ნეგატიურია და ხელს უწყობს საზოგადოებაში დამკვიდრებული იმ

იმიჯის განმტკიცებას, რომლის მიხედვითაც ადმინისტრაცია წარმოადგენს დაბალკვალიფიციური, უნივერსიტეტის ინტერესებისადმი ინდეფერენტულად განწყობილი პერსონალისგან დაკომპლექტებულ ინერტულ ინსტიტუციას.

## Abstract

### **Compliance of Service Quality of Ivane Javakhishvili Tbilisi State University with the European Standards of Internal Security of High Education and Guiding Principles**

**T. Gurchiani**

The master's thesis aims to identify the current trends and problems existing in compliance of Service Quality of Ivane Javakhishvili Tbilisi State University with the European Standards of Internal Security of High Education and Guiding Principles. To establish European standard service system in high educational institutions has become a significant challenge for the modern Georgian educational institutions. In the process of replacement of the Soviet model of higher education system with European one the relevant service of high education institutions gains particular importance to establish relevant culture of service to European standards in higher education institutions. In the process of establishing a service culture relevant to European standards, it is important to correctly identify the main trends and problems that are currently in the service quality of the university.

The employees of administration of Ivane Javakhishvili Tbilisi State University were selected as target group of research. Because the administration of university is the structural unit which directly bears responsibility for implementation of processed envisaged under the internal security of high education quality provided by European standards; also students who has experience in use of service of administration of the university.

The purpose of the research is via combination of qualitative and quantitative methods to study the major trends and problems which exists Ivane Javakhishvili Tbilisi State University in the term of establishment of internal security quality system with European standards. To achieve the mentioned goal we set the following tasks: to study service quality of the administrative unit, which is responsible for implementation of European standard internal security quality system;

determination of service compliance of structural unit of administration with general standards and principles of the institute.

As a result of research had been outlined that the service conducted by Ivane Javakhishvili Tbilisi State University isn't relevant to requirements envisaged by the state principles and internal security European standards of high education. The University Administration does not conduct establishment and implementation of European standards in practice, but formally agrees with the basic agreements and recommendations based on the European standards and guidelines on the service of quality of higher education institutions.

The employees of administration within their competence can't provide the interested party with relevant comprehensive information, isn't conducted proper communication during the service process. The employees frequently demonstrate their indifferent attitude towards the demand of the interested party. Consulting and providing information to interested persons in the work rooms of structural units of the administration is often inappropriate for the working environment.

Based on the conducted survey, it is possible to say that the attitude towards the quality of service of the University administration is negative and encourages strengthening the image established in the society according to which the administration is inert institution staffed with a low qualified and indifferent persons

# სარჩევი

|  |           |
|--|-----------|
| <b>შესავალი</b> .....  | <b>9</b>  |
| მეთოდოლოგიური ნაწილი.....  | <b>9</b>  |
| საკითხის აქტუალობა.....  | <b>9</b>  |
| კვლევის მიზანი .....   | <b>13</b> |
| კვლევის ამოცანები .....  | <b>13</b> |
| საკვლევი ჰიპოთეზა .....  | <b>13</b> |
| კვლევის პროცედურული ნაწილი .....   | <b>13</b> |
| კვლევის არეალი .....   | <b>14</b> |
| კვლევის ინსტრუმენტი .....  | <b>15</b> |
| სცენარი .....  | <b>15</b> |
| კითხვარი.....  | <b>15</b> |
| მონაცემთა დამუშავება.....  | <b>15</b> |
| რაოდენობრივი მონაცემები.....   | <b>15</b> |
| თვისობრივი მონაცემები .....  | <b>15</b> |
| კვლევის შეზღუდვები .....   | <b>15</b> |
| ნაშრომის პრაქტიკული მნიშვნელობა.....   | <b>16</b> |
| ნაშრომის სამეცნიერო მნიშვნელობა.....   | <b>16</b> |
| <b>თავი I. თეორიული ნაწილი</b> .....   | <b>18</b> |
| 1.1 ასოცირების შეთანხმება და განათლების სფეროსთვის განსაზღვრული ძირითადი მიმართულებები ..... | <b>18</b> |
| 1.2 ბოლონის პროცესი .....  | <b>22</b> |
| 1.3 ხარისხის შიდა უზრუნველყოფის ევროპული სტანდარტები.....                                    | <b>27</b> |
| სასწავლო რესურსები და სტუდენტთა მხარდაჭერა .....   | <b>29</b> |
| საინფორმაციო სისტემები .....   | <b>29</b> |
| საჯარო ინფორმაცია .....  | <b>30</b> |
| სასწავლო პროცესის მართვის დეპარტამენტი.....  | <b>31</b> |
| პერსონალის მართვის დეპარტამენტი .....  | <b>31</b> |
| <b>თავი II. ემპირიული ნაწილი</b> .....   | <b>35</b> |
| 2.1 ფოკუს-ჯგუფის ანგარიში.....   | <b>35</b> |
| 2.2 იდუმალი მყიდველის კვლევის ანგარიში .....   | <b>39</b> |
| 2.3 შემაჯამებელი ანალიზი .....   | <b>49</b> |

|                              |    |
|------------------------------|----|
| დასკვნა.....                 | 52 |
| გამოყენებული ლიტერატურა..... | 54 |
| დანართი #1.....              | 56 |



## შესავალი

### მეთოდოლოგიური ნაწილი

#### საკითხის აქტუალობა

საქართველოში ხარისხის უზრუნველყოფის შიდა და გარე სისტემების დამკვიდრების პროცესი 2003 წლიდან დაიწყო, ქვეყანაში მნიშვნელოვანი საზოგადოებრივ-პოლიტიკური ცვლილებების ფონზე, 2004 წელს საქართველოს პარლამენტმა მიიღო განათლების შესახებ ახალი კანონი, რომელშიც უკვე საკანონმდებლო დონეზე აისახა ხარისხის უზრუნველყოფის აუცილებლობა სასწავლო დაწესებულებებში. მიღებულ ცვლილებებთან ერთად 2005 წელს საქართველო შეუერთდა ბოლონიის პროცესს, რაც პრაქტიკულად იყო პირველი და გარდამტეხი ნაბიჯი ქვეყნის ერთიან ევროპულ საგანმანათლებლო სივრცეში ინტეგრაციის კუთხით, ბოლონიის პროცესს მოჰყვა მთელი რიგი პოზიტიური გავლენები ქვეყნის განათლების სისტემაში, თუმცა რეფორმები ხშირ შემთხვევაში მტკივნეული, ერთჯერადი და არათანმიმდევრული იყო(დარჩია, 2013).

საქართველოს კანონი უმაღლესი განათლების შესახებ ყველა უმაღლეს სასწავლო დაწესებულებას ავალდებულებს ხარისხის უზრუნველყოფის მექანიზმებისა და პროცედურების არსებობას(“საქართველოს კანონი უმაღლესი განათლების შესახებ”, მუხლი 10,2 დ; მუხლი15,4,) თავის მხრივ კანონმდებლობა ხარისხის შიდა უზრუნველყოფის მექანიზმების შესახებ შინაარსობრივად სრულ თანხვედრაშია ბოლონიის პროცესის ძირითად მიზნებთან და ამოცანებთან.

საქართველოს კანონმდებლობის მიხედვით ხარისხის უზრუნველყოფას ინსტიტუციურ და საფაკულტეტო დონეზე უნდა გააჩნდეს შემდეგი ფუნქციები: სასწავლო და სამეცნიერო-კვლევითი მუშაობა, პერსონალის პროფესიული განვითარების ხარისხის სისტემური შეფასება, რომელშიც უნდა მონაწილეობდნენ სტუდენტები, ხოლო შედეგები საჯარო და ხელმისაწვდომი უნდა იყოს ყველა დაინტერესებული პირისთვის, კავშირის დამყარება და თანამშრომლობა საზღვარგარეთის ქვეყნებთან და მათ უმაღლეს საგანმანათლებლო დაწესებულებებთან ხარისხის კონტროლის გამჭირვალე

კრიტერიუმებისა და მათი უზრუნველყოფის მეთოდოლოგიის ჩამოსაყალიბებლად, სწავლისა და შეფასების თანამედროვე მეთოდების დანერგვა და ავტორიზაცია/აკრედიტაციის პროცესისთვის თვითშეფასების მომზადება („საქართველოს კანონი უმაღლესი განათლების შესახებ“, მუხლი 21, 1, მ; მუხლი 25; მუხლი 31).

2010 წელს ტემპუსის პროგრამის ფარგლებში ჩატარდა კვლევა „ხარისხის გაუმჯობესების მდგომარეობა საქართველოში-მიღწევები და პრობლემები“. კვლევის შედეგებზე დაყრდნობით შესაძლებელი გახდა ხარისხის უზრუნველყოფის სისტემის ძირითადი მიღწევებისა და ნაკლოვანი მხარეების იდენტიფიცირება. კვლევის მიხედვით ხარისხის შიდა უზრუნველყოფის სისტემის შესახებ გაკეთდა შემდეგი დასკვნები (ჯავახიშვილი, 2010).

- ხარისხის შიდა უზრუნველყოფა, როგორც ცნება და როგორც პროცესი-უკვე დამკვიდრდა ქართულ საგანმანათლებლო სივრცეში;
- ხარისხის შიდა უზრუნველყოფის შესახებ ინფორმაცია ჩვეულებრივ საჯარო და ყველასთვის ხელმისაწვდომია უმაღლესი სასწავლო დაწესებულებების ვებ-გვერდებზე;
- მიღწევაა სილაბუსებსა და საგანმანათლებლო პროგრამების მოწესრიგება, თუმცა ისინი მუდმივად საჭიროებენ განვითარებასა და სრულყოფას;
- სილაბუსებსა და საგანმანათლებლო პროგრამებთან დაკავშირებული მოთხოვნები ხშირად იცვლება, რაც ხარისხის გარე უზრუნველყოფის სისტემაში განხორციელებული ხშირი ცვლილებებითაა განპირობებული;
- ხარისხის შიდა უზრუნველყოფა, აკადემიური პერსონალის გარკვეული ნაწილის შეფასებით, ცალკეულ შემთხვევებში მათ აკადემიურ თავისუფლებას ლახავს, რისი პრევენციაც ხარისხის შიდა უზრუნველყოფის პროცესში ყველა დაინტერესებული მხარის აქტიური მონაწილეობით უნდა მოხდეს;
- ხარისხის უზრუნველყოფა უფრო მეტად კონცენტრირებულია ფორმალურ მხარეებსა და დოკუმენტების შემოწმებაზე და ნაკლებ ყურადღებას უთმობს შინაარსს, რეალური შედეგებისა და პროცესების შეფასებისას;

- სტუდენტთა გამოკითხვის კითხვარები ყოველთვის პროფესიონალების მიერ შედგენილი არ არის და არც გამოკითხვის შედეგებს ექცევა ჯეროვანი ყურადღება;
- თითქმის არ გამოიყენება, ან სათანადო შედეგებს არ იძლევა აკადემიური პერსონალის მიერ ერთმანეთის კოლეგიალური შეფასება;
- ხარისხის შიდა უზრუნველყოფა შემოიფარგლება, ძირითადად, სწავლებით და ნაკლებ ყურადღებას უთმობს კვლევას;
- ხარისხის შიდა უზრუნველყოფის პროცესში თითქმის არ ხდება სტუდენტთა აკადემიური მოსწრების ანალიზი, რაც ბევრ ევროპულ ქვეყანაში მნიშვნელოვან ინსტრუმენტს წარმოადგენს;
- ნაკლები ყურადღება ეთმობა აკადემიური პერსონალის კვალიფიკაციის შეფასებასა და ამღლებაზე ზრუნვას;
- აკადემიური პერსონალის სასწავლო და სამეცნიერო-კვლევითი საქმიანობის შეფასების შედეგების გამოყენება არ ხდება აკადემიური კონკურსების პროცესში;
- არასაკმარისია თანამშრომლობა უცხოეთის უსდ-ებთან ხარისხის უზრუნველყოფის კუთხით;
- სტუდენტები და აკადემიური პერსონალი არასაკმარისად არის ჩართული შეფასების პროცესში;
- ხარისხის უზრუნველყოფის სტრატეგია მხოლოდ ფორმალურ დონეზე არსებობს და მისი რეალური განხორციელება არ ხდება;
- უსდ-ები არასაკმარის ფინანსურ რესურს ხარჯავენ ხარისხის შიდა უზრუნველყოფისთვის აუცილებელი კვლევების ჩასატარებლად;
- ხარისხის შიდა უზრუნველყოფაზე პასუხისმგებელი პირების კვალიფიკაცია ხშირად არ არის საკმარისი მათ წინაშე მდგარი ამოცანების წარმატებით გადასაჭრელად დასკვნები(ჯავახიშვილი, 2010).

განათლების ხარისხის შიდა უზრუნველყოფის სისტემა საჭიროებს მუდმივ განვითარებასა და მონიტორინგს. როგორც 2010 წელს ჩატარებული კვლევის შედეგებიდან იკვეთება, განათლების სისტემაში ამ მიმართულებით არაერთი მნიშვნელოვანი,

კომპლექსური პრობლემა არსებობს. უმაღლესი განთლების ხარისხის უზრუნველყოფის ძირითადი სტანდარტები გამართული და დახვეწილია ფორმალურ დონეზე, თუმცა ხარისხის უზრუნველყოფის პროცედურების პრაქტიკული განხორციელება არ ხდება.

2010 წლის შემდეგ ხარისხის შიდა უზრუნველყოფის თვალსაზრისით მდგომარეობა გარკვეულწილად გაუმჯობესდა, თუმცა ამ დრომდე არსებობს პრობლემები, რომლებიც ნეგატიურად აისახება სასწავლო პროცესის მიმდინარეობაზე და სტუდენტებში დიდ უკმაყოფილებას იწვევს.

უმაღლესი განათლების ხარისხის შიდა უზრუნველყოფის თვალსაზრისით ყველაზე მნიშვნელოვან გამოწვევად კვლავ პროცესში სტუდენტების აქტიური ჩართვა, ხარისხის შიდა უზრუნველყოფაზე პასუხისმგებელი პირების კვალიფიკაცია და თანამშრომელთა მხრიდან პროფესიული ეთიკის ნორმების დარღვევა რჩება.

ივანე ჯავახიშვილის სახელობის თბილისის სახელმწიფო უნივერსიტეტში, 2016-2017 წლის სასწავლო პროცესი გამოირჩეოდა სტუდენტთა ხმაურიანი საპროტესტო მოძრაობით, რომელიც უნივერსიტეტში არსებულ პრობლემურ საკითხებს შეეხებოდა. სტუდენტთა პროტესტის მთავარ სამიზნეს უნივერსიტეტის ადმინისტრაცია და იქ დასაქმებული პირები წარმოადგენდნენ, რომლებსაც სტუდენტები უნივერსიტეტის ინტერესების საწინააღმდეგო ქმედებებში ადანაშაულებდნენ. პროცესებმა უნივერსიტეტში არსებულ მრავალ პრობლემას შორის, ხარისხის შიდა უზრუნველყოფის სტანდარტების კუთხით არსებული პრობლემებიც წარმოაჩინა. სტუდენტთა მხრიდან უნივერსიტეტის ადმინისტრაციული პერსონალის მიმართ გაჟღერებულმა ბრალდებებმა ცხადჰყო, რომ თანამშრომელთა კვალიფიკაციისა და თანამშრომელთა მხრიდან ეთიკის ნორმების დაცვის კუთხით უნივერსიტეტში პრობლემები კვლავ არსებობს. სტუდენტთა მთავარ მოთხოვნას, უნივერსიტეტში მიმდინარე პროცესებში მათი აქტიური ჩართვა წარმოადგენდა, რაც ასევე რჩება ხარისხის შიდა უზრუნველყოფის მიმართულებით ერთ-ერთ მნიშვნელოვან გამოწვევად.

## **კვლევის მიზანი**

კვლევის მიზანია ივანე ჯავახიშვილის სახელობის თბილისის სახელმწიფო უნივერსიტეტში უმაღლესი განათლების ხარისხის შიდა უზრუნველყოფის ევროპულ სტანდარტებთან შესაბამისი მომსახურების ხარისხის დამკვიდრების კუთხით, არსებული ძირითადი ტენდენციებისა და პრობლემების იდენტიფიცირება

## **კვლევის ამოცანები**

დასახული მიზნის შესაბამისად დასმულია შემდეგი ამოცანები:

1. ხარისხის შიდა უზრუნველყოფის ევროპული სტანდარტების განხორციელებაზე პასუხისმგებელი ადმინისტრაციის სტრუქტურული ერთეულების მომსახურების ხარისხის შესწავლა;
2. ადმინისტრაციული ერთეულების მომსახურების შესაბამისობის დადგენა ინსტიტუტის მიერ გაწერილ ზოგად სტანდარტებთან და პრინციპებთან;
3. მომსახურების პროცესში თანამშრომელთა კვალიფიკაციისა და მათ მიერ, მომხმარებლებთან <sup>1</sup> ინტერაქციის პროცესში გამოყენებული კომუნიკაციის ფორმების შესწავლა;

## **საკვლევი ჰიპოთეზა**

ივანე ჯავახიშვილის სახელობის თბილისის სახელმწიფო უნივერსიტეტის ადმინისტრაციის მომსახურების ხარისხი ვერ პასუხობს უმაღლესი განათლების ხარისხის შიდა უზრუნველყოფის ევროპული სტანდარტებითა და სახელმძღვანელო პრინციპებით გათვალისწინებულ ძირითად მოთხოვნებს.

## **კვლევის პროცედურული ნაწილი**

საკვლევი საკითხის შესწავლის მიზნით მოხდა თვისებრივი კვლევის მეთოდს გამოყენება და შერჩევაც შესაბამისად იყო მიზნობრივი. თვისებრივი კვლევის კომპონენტში გამოყენებულ იქნა ე.წ იდუმალი მყიდველი მეთოდი, რომელიც მოიცავს ჩართული, გაუმჟღავნებელი დაკვირვების ძირითად პრინციპებს. იდუმალი მყიდველის

---

<sup>1</sup> პირი რომელიც სარგებლობს უნივერსიტეტის ადმინისტრაციის მომსახურებით.

მეთოდი არის მომსახურების ხარისხის შესწავლის ერთ-ერთი ყველაზე ეფექტური საშუალება, რომელსაც აქტიურად იყენებენ მსოფლიოს მრავალ ქვეყანაში სხვადასხვა კერძო თუ სახელმწიფო კომპანიები. იდუმალი მყიდველის მეთოდის გამოყენების დროს მოხდა რაოდენობრივი და თვისებრივი მონაცემების ერთდროული შეგროვება და დამუშავება. მეთოდის გამოყენების დროს გამოიყო ის რაოდენობრივი ინდიკატორები, რომლებიც შესაძლებელი იყო დათვლილიყო და რაოდენობრივად გაანალიზებულიყო. კვლევის პროცესში ასევე გამოყენებულ იქნა ფოკუს-ჯგუფის ტექნიკა, რომელიც ჩატარდა ივანე ჯავახიშვილის სახელობის თბილისის სახელმწიფო უნივერსიტეტის იმ სტუდენტებთან, რომლებსაც უნივერსიტეტის ადმინისტრაციის მომსახურების მიღების გამოცდილება ჰქონდათ. ფოკუს-ჯგუფების შედეგების ანალიზის შემდგომ მოხდა იდულამლი მყიდველის ტექნიკისთვის სცენარების შემუშავება და სამომხმარებლო ქცევის იმიტაციისთვის საჭირო გარემო პირობების განსაზღვრა.

კვლევის ფარგლებში ჩატარებულ იქნა 3 ფოკუს-ჯგუფი უნივერსიტეტის სტუდენტებთან და იდუმალი მყიდველის ტექნიკის ფარგლებში 40 დაკვირვება, უნივერსიტეტის ადმინისტრაციის სხვადასხვა სტრუქტურულ ერთეულებში მომუშავე თანამშრომლებთან.

### **კვლევის არეალი**

იდუმალი მყიდველის მეთოდის გამოყენების პროცესში სამომხმარებლო ქცევის იმიტაცია და დაკვირვებების განხორციელება მიმდინარეობდა ივანე ჯავახიშვილის სახელობის თბილისის სახელმწიფო უნივერსიტეტის ადმინისტრაციის რამდენიმე დეპარტემენტში.

ფოკუს-ჯგუფის მონაწილეებს წარმოადგენდნენ სტუდენტები, რომლებსაც ბოლო 1 წლის მანძილზე მინიმუმ ერთხელ მაინც ჰქონდათ უნივერსიტეტის ადმინისტრაციის მომსახურებით სარგებლობის გამოცდილება.

## **კვლევის ინსტრუმენტი**

### **სცენარი**

დაკვირვებების პროცესში მოხდა სამომხმარებლო ქცევის იმიტაცია, რომელიც იყო რელევანტური, სანდო, ეთიკური, პრაქტიკული და უსაფრთხო. სცენარები შემუშავდა ივანე ჯავახიშვილის სახელობის თბილისის სახელმწიფო უნივერსიტეტის სტუდენტებთან ჩატარებული ფოკუს-ჯგუფების შედეგების ანალიზის მიხედვით გამოვლენილი პრობლემური საკითხების გათვალისწინებით.

### **კითხვარი**

ობიექტებში ვიზიტის დასრულების შემდეგ დამკვირვებლები ავსებდნენ სპეციალურად შემუშავებულ კითხვარებს, რომლებშიც ისინი აფასებდნენ თანამშრომლების მომსახურების ხარისხს, საკვლევი პარამეტრების მიხედვით. კითხვარში წარმოდგენილი იყო, როგორც დახურული (პასუხების ვარიანტები წინასწარ მოცემულია), ასევე ღია ტიპის შეკითხვები (პასუხის ვარიანტი წინასწარ არ არის მოცემული).

## **მონაცემთა დამუშავება**

### **რაოდენობრივი მონაცემები**

შედეგების შეყვანა და დამუშავება მოხდა სტატისტიკური დამუშავების პროგრამში (SPSS). კვლევის ანგარიში მომზადდა შედეგების სტატისტიკური ანალიზის საფუძველზე, თითოეული სტრუქტურული ერთეულისთვის. კვლევის პარამეტრების მიხედვით დაანგარიშდა მომსახურების ხარისხის ქულა.

### **თვისობრივი მონაცემები**

თვისობრივი ინფორმაცია მოწოდებული იქნება დამკვირვებლის ინდივიდუალურ ანგარიშებთან ერთად. აღნიშნული მოიცავს დაკვირვების დეტალურ აღწერილობასა და დამკვირვებლის ზოგად შთაბეჭდილებებს.

## **კვლევის შეზღუდვები**

კვლევის მიმდინარეობის პროცესში ძირითადი შეზღუდვები დაკავშირებული იყო იდუმალი მომხმარებლის ტექნიკის გამოყენებასთან. სამაგისტრო ნაშრომისთვის

გამოყოფილი დრო საკმარისი არ იყო იმისთვის, რომ დაკვირვებები განხორციელებულიყო უნივერსიტეტის ადმინისტრაციის ყველა სტრუქტურულ ერთეულში.

სამაგისტო ნაშრომის შესრულებისთვის გამოყოფილი დრო საკმარისი არ იყო იდუმალი მყიდველის ტექნიკის პროცესში განხორციელებულიყო დაკვირვებების აუდიო/ვიდეო ჩაწერა. კვლევაში რესპონდენტთა კონფიდენციალურობის დაცვის მიზნით, საჭირო იყო აუდიო/ვიდეო ჩანაწერების განხორციელებისთვის უნივერსიტეტის რექტორის ან ადმინისტრაციის ხელმძღვანელის მხრიდან თანხმობის მიღება, რომელიც თავის მხრივ თანამშრომელთა ინფორმირებულ თანხმობაზე უნდა ყოფილიყო დაფუძნებული, რაც რთული და ხანგრძლივი ბიუროკრატიული პროცესია.

### **ნაშრომის პრაქტიკული მნიშვნელობა**

ნაშრომში განხილული საკითხების გათვალისწინება მნიშვნელოვანია უნივერსიტეტის ადმინისტრაციის წარმომადგენლებისთვის, ვინაიდან ნაშრომში ასახულია უნივერსიტეტის ადმინისტრაციის მომსახურების ხარისხთან დაკავშირებული პრობლემური საკითხები, რომლებიც ნეგატიურ გავლენას ახდენენ სასწავლო პროცესის მიმდინარეობასაზე და ზოგადად ადმინისტრაციის მომსახურების ხარისხზე.

კვლევის შედეგად მიღებული მონაცემების საშუალებით შესაძლებელია უნივერსიტეტის ადმინისტრაციის მიერ თანამშრომელთა გადამზადების, ტრენინგების დაგეგმვა, ასევე მომსახურებასთან დაკავშირებული ნეგატიური ფაქტორების გათვალისწინებით სამუშაო პროცესში ცვლილებებისა და სიახლეების დანერგვა.

კვლევის შედეგები შესაძლებელია გამოყენებულ იქნას როგორც პლატფორმა, სამომავლოდ უნივერსიტეტის მომსახურების ხარისხის კვლევით დაინტერესებული პირებისთვის.

### **ნაშრომის სამეცნიერო მნიშვნელობა**

საქართველოში მომსახურების ხარისხის კუთხით ჩატარებული კვლევები და სამეცნიერო სტატიები საკმაოდ მწირია, განსაკუთრებით უმაღლესი განათლების სფეროში.



ქვეყანაში მომსახურების ხარისხის კვლევასა და მონიტორინგს იდუმალი მყიდველის მეთოდის საშუალებით რეგულარულად მხოლოდ კომერციული ბანკები, სადაზღვეო კომპანიები, კერძო სამედიცინო დაწესებულებები და რამდენიმე სახელმწიფო ორგანიზაცია ახორციელებს. იდუმალი მყიდველის მეთოდი, რომელიც ჩართული გაუმჟღავნებელი დაკვირვების ერთ-ერთი ფორმაა მომსახურების ხარისხის შეფასების ყველაზე ეფექტური საშუალებაა. საქართველოში უმაღლესი სასწავლო დაწესებულების მომსახურების ხარისხის შესწავლის პროცესში იდუმალი მყიდველის მეთოდის გამოყენება არის ინოვაციური, ვინაიდან უმაღლეს სასწავლო დაწესებულებებში ხარისხის შიდა უზრუნველყოფის სტანდარტების შესრულების შეფასების კუთხით ამ მეთოდის გამოყენების პრაქტიკა არ არსებობს.

ნაშრომში განხილული თემები და ემპირიული კვლევის შედეგად მიღებული მონაცემები საინტერესოა უმაღლეს სასწავლო დაწესებულებებში მომსახურების ხარისხის კუთხით არსებული მდგომარეობით დაინტერესებული პირებისთვის, აგრეთვე სტუდენტებისა და აკადემიური პერსონალისთვის, რომლებიც უნივერსიტეტის სერვისების ძირითადი მომხმარებლები არიან.

## თავი I. თეორიული ნაწილი

### 1.1 ასოცირების შეთანხმება და განათლების სფეროსთვის განსაზღვრული ძირითადი მიმართულებები

საქართველოსა და ევროკავშირს შორის ასოცირების ხელშეკრულების გაფორმების შემდეგ, ქვეყნაში ევროსტანდარტებთან შესაბამისი რეფორმების გატარება და სხვადასხვა სფეროში ამ მიმართულებით სიახლეების დანერგვა მნიშვნელოვან გამოწვევად იქცა.

„საქართველო-ევროკავშირის ასოცირების შესახებ შეთანხმება“ დაიდო 2014 წლის 17 ივნისს. ხელშეკრულება მიზნად ისახავს ქვეყნის ევროპულ სივრცეში ინტეგრაციას, რისთვისაც ითვალისწინებს თანამშრომლობასა და ევროპული გამოცდილების გაზიარებას ყველა სფეროში, მათ შორის განათლებაში, რომელსაც ხელშეკრულების მე-16 თავი ეხება. შეთანხმება მიზნად ისახავს განათლების სფეროში ევროკავშირის შესაბამისი პოლიტიკისა და პრაქტიკის განხორციელებას. ხელშეკრულებაში განათლება გამოყოფილია როგორც თანამშრომლობის კუთხით განსაკუთრებით პრიორიტეტული და მნიშვნელოვანი სფერო, ხელშეკრულებაში აღნიშნულია, რომ პრიორიტეტული სფეროების მიმართულებით თანამშრომლობა იქნება განსაკუთრებით აქტიური და ინტენსიური (საქართველოს განათლებისა და მეცნიერების სამინისტრო, 2015)

განათლების სფეროსთვის ასოცირების შეთანხმებით განისაზღვრა ის ძირითადი მიმართულებები, რომელთა გათვალისწინება განსაკუთრებით მნიშვნელოვანია განათლების სისტემის ერთიან ევროპულ სივრცეში ინტეგრაციის მიმართულებით. ეს მიმართულებებია სწავლა მთელი სიცოცხლის განმავლობაში, რომელიც წარმოადგენს ზრდისა და სამუშაო ადგილების უზრუნველყოფის უმთავრეს ასპექტს, რაც საშუალებას მისცემს მოქალაქეებს, სრულყოფილი მონაწილეობა მიიღონ საზოგადოებრივ ცხოვრებაში;

- განათლებისა და ტრენინგის სისტემების მოდერნიზება, განათლების ყველა საფეხურის რელევანტურობა და ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფა - ადრეულ ასაკში განათლებისა და მზრუნველობიდან დაწყებული, უმაღლესი განათლების ჩათვლით;

- უმაღლესი განათლების ხარისხის გაუმჯობესება იმ საშუალებებით, რომლებიც თანხვედრაშია ევროკავშირის „უმაღლესი განათლების მოდერნიზაციის დღის წესრიგსა“ და „ბოლონიის პროცესთან“;
- აკადემიური სფეროში თანამშრომლობის გაძლიერება, ევროკავშირის თანამშრომლობის პროგრამებში მონაწილეობა, სტუდენტებისა და მასწავლებლების მობილობის გაზრდა;
- უცხო ენების სწავლების ხელშეწყობა;
- კვალიფიკაციისა და კომპეტენციის აღიარების მიმართულებით პროგრესის ხელშეწყობა და ამ მხრივ ტრანსპარენტულობის უზრუნველყოფა;
- პროფესიული განათლებისა და ტრენინგების სფეროში თანამშრომლობის ხელშეწყობა;
- ევროპასთან ინტეგრაციის პროცესის, აგრეთვე, ევროკავშირი-აღმოსავლეთის პარტნიორობის ურთიერთობებზე აკადემიური დიალოგის შესახებ ცოდნისა და განათლების ამალგების, ევროკავშირის შესაბამის პროგრამებში მონაწილეობა (საქართველოსა და ევროკავშირის შორის ასოცირების შესახებ შეთანხმება, თავი 16, მუხლი 368, გვ 466-468, 2014 )

საქართველო ცდილობს არ ჩამორჩეს განათლებისა და მეცნიერების სფეროში არსებულ გლობალურ ტენდენციებს და ამ მიმართულებით ცდილობს განახორციელოს საკვანძო ცვლილებები, რომლებიც ხელს შეუწყობს განათლების ხარისხის გაუმჯობესებასა და მის რელევანტურობას საერთო სტანდარტებთან.

2015 წლის მაისში სსიპ-განათლების ხარისხის განვითარების ეროვნული ცენტრის მიერ მომზადდა ასოცირების შეთანხმების განხორციელების გრძელვადიანი პოლიტიკის დოკუმენტი, რომელიც ითვალისწინებს ასოცირების ხელშეკრულების XXXII დანართით გათვალისწინებული ევრო პარლამენტისა და ევროკავშირის საბჭოს რეკომენდაციებსა და გადაწყვეტილების განხორციელებას უმაღლეს და პროფესიულ განათლებაში(სსიპ-განათლების ხარისხის განვითარების ეროვნული ცენტრი, 2015)

ასოცირების შეთანხმების განხორციელების გრძელვადიანი პოლიტიკის დოკუმენტში ხაზგასმულია, რომ ეკონომიკური და სოციალური პროგრესის ერთ-ერთი უმნიშვნელოვანესი რესურსი ადამიანური კაპიტალია, შესაბამისად განათლება და მეცნიერება ქვეყნის განვითარებისთვის გამორჩეულად პრიორიტეტული, გრძელვადიან შედეგზე გათვლილი სფეროებია, საქართველოს ევროპული ინტეგრაციის პროცესი მიშენელოვნად არის დამოკიდებული ქვეყანაში ეფექტური განათლების სისტემის ფუნქციონირებასთან. აღნიშნული დოკუმენტი სრულიად ითვალისწინებს საქართველოსა და ევროკავშირს შორის ასოცირების ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ ვალდებულებებს და ბოლონის პროცესს. დოკუმენტის შექმნის მიზანია განათლების სისტემის განვითარების ათწლიანი სტრატეგიული გეგმის ჩამოყალიბება, რომელიც მთლიანად მიმართულია ერთიან ევროპულ ს საგანმანათლებლო სივრცეში ინტეგრაციისკენ (სსიპ-განათლების ხარისხის განვითარების ეროვნული ცენტრი, 2015).

საქართველოს განათლებისა და მეცნიერების სფეროში არსებული პოსტსაბჭოური სისტემის თანამედროვე მოთხოვნების შესაბამისად გარდაქმნის მიზნით, ბოლო ათწლეულის მანძილზე არაერთი რეფორმა განხორციელდა, რომელთაც გარკვეული დადებითი ეფექტები ჰქონდათ, თუმცა ინტერვენციების შემდგომ არათანმიმდევრული პოლიტიკისა და არასათანადო დაფინანსების პირობებში ვერ მოხერხდა დაწყებული რეფორმების წარმატებით განხორციელება და სისტემის ევრო სტანდარტებთან ინტეგრაცია. საქართველოს განათლებისა და მეცნიერების სფეროს დაფინანსება მნიშვნელოვნად ჩამოუვარდება გაეროსა და ევროკავშირის ახალი წევრი ქვეყნების შესაბამის მაჩვენებლებს. საქართველოს განათლებისა და მეცნიერების დაფინანსების წილი 2012 წლის მონაცემებით მთლიანი შიდა პროდუქტის 2,8%-ს შეადგენს, რაც დაბალია მსგავსი ეკონომიკური განვითარების ქვეყნებთან შედარებით. ბოლო ათწლეულის განმავლობაში საქართველოს მთლიანი შიდა პროდუქტი მნიშვნელოვნად გაიზარდა, შესაბამისად გაიზარდა სახელმწიფო ბიუჯეტის ხარჯი. ქვეყნები რომლებსაც საქართველოს მსგავსი სახელმწიფო დანახარჯი აქვს განათლებაში საშუალოდ ორჯერ მეტ

თანხას ხარჯავენ განათლებაზე(სსიპ-განათლების ხარისხის განვითარების ეროვნული ცენტრი, 2015).

განათლების სფეროში არსებული პრობლემები კომპლექსურია და ხშირად ურთიერთგანპირობებული, რის გამოც მისი განვითარება უნდა დაეფუძნოს ერთიან სისტემურ მიდგომას, ცალკეული ცვლილებები პოზიტიურად აისახება მთლიან სისტემაზე. არსებული ვითარების ანალიზის საფუძველზე განათლების ხარისხის განვითარების ეროვნული ცენტრის მიერ გამოვლინდა განათლების ყველა საფეხურისა და მეცნიერების სფეროს კრიტიკული საკითხები.

დღეს საქართველოში მოქმედი განათლების ხარისხის უზრუნველყოფის სისტემა არ ფლობს საკმარის ინფორმაციას სისტემაში არსებული მდგომარეობის შესახებ, გარე კვლევების შეფასებების და შედეგების თანახმად კი, საქართველოში უმაღლესი განათლება ვერ პასუხობს თანამედროვე გამოწვევებს, ვერ ახერხებს ახალი ცოდნის გენერირებას და მაღალკონკურენტუნარიანი ადამიანური კაპიტალის ფორმირებას(სსიპ-განათლების ხარისხის განვითარების ეროვნული ცენტრი, 2015).

საქართველოს განათლებისა და მეცნიერების სამინისტროს შემუშავებული აქვს სისტემის განვითარების სტრატეგიული გეგმა და დოკუმენტი, რომელიც ფორმალურ დონეზე პასუხობს ევროკავშირის წევრი ქვეყნების განათლების მინისტრების ერთობლივ შეთანხმებებას, რომელიც ხარისხის უზრუნველყოფის სფეროში თანამშრომლობასა და გამოცდილების გაზიარებას ეხება. მიუხედავად უმაღლესი განათლების ხარისხის უზრუნველყოფის სტრატეგიისა და ამ მიმართულებით განათლებისა და მეცნიერების სამინისტროს მიერ შემუშავებული სამოქმედო გეგმების არსებობისა, უმაღლესი განათლების ხარისხის ვერ პასუხობს იმ თანამედროვე მოთხოვნებს, რომელსაც მას ერთიანი ევროპული საგანმანათლებლო სივრცე უყენებს. ამ ეტაპზე უმაღლესი განათლების ინსტიტუტებს არ გააჩნიათ ზუსტი და ამომწურავი ინფორმაცია ხარისხის უზრუნველყოფის კუთხით მათი მდგომარეობის შესახებ, ასევე ბოლონიის პროცესითა და ევროკავშირთან ასოცირების ხელშეკრულებით ხარისხის უზრუნველყოფის

მიმართულებით ნაკისრ ძირითად ვალდებულებებთან მიმართებით მათი მდგომარეობისა და პოზიციის შესახებ. უმაღლესი განათლების ინსტიტუტები არ აწარმოებენ ხარისხის კონტროლს და არ გააჩნიათ ხარისხის უზრუნველყოფის ფორმალურად გაწერილი სტრატეგიების პრაქტიკულად განხორციელების გამოცდილება(სსიპ-განათლების ხარისხის განვითარების ეროვნული ცენტრი, 2015).

## 1.2 ბოლონის პროცესი

1999 წლის ივნისს ევროპის 29 ქვეყნის განათლებისა და მეცნიერების მინისტრებმა ბოლონიაში, მსოფლიოს უძველეს საუნივერსიტეტო ქალაქში ხელი მოაწერეს დეკლარაციას, რომელმაც საფუძველი ჩაუყარა ერთიანი ევროპული საგანმანათლებლო სივრცის შექმნის პროცესს.

ბოლონის პროცესის მიზანია საგანმანათლებლო სისტემების დაკავშირებისთვის გარკვეული ინსტრუმენტების შემუშავება და ქმედითი ღონისძიებების გატარება. ამჟამად პროცესში ჩართულია ევროპის 49 ქვეყანა. საქართველო ბოლონის პროცესს 2005 წელს, ბერგენის სამიტზე შეუერთდა, სომხეთთან, აზერბაიჯანთან, მოლდოვასა და უკრაინასთან ერთად.

ბოლონის პროცესის ინიცირების შემდეგ უმაღლეს სასწავლო დაწესებულებებსა და საგანმანათლებლო პროგრამების ხარისხის უზრუნველყოფა, როგორც შეფასების სისტემური პროცესი განსაკუთრებულ მასშტაბებსა და პრიორიტეტულობას იძენს, როგორც მისი ერთ-ერთი ძირითადი ამოცანა.

უმაღლესი განათლების ხარისხის უზრუნველყოფა სავალდებულოა ბოლონის პროცესის მონაწილე ყველა ქვეყნისთვის, მათ შორის საქართველოსთვის. უმაღლესი განათლების ხარისხის საერთო ევროპული პოლიტიკის შექმნაში აქტიურად მონაწილეობენ მნიშვნელოვანი ევროპული ორგანიზაციები, როგორცაა უმაღლესი განათლებაში ხარისხის უზრუნველყოფის ევროპული ასოციაცია, ევროპელ სტუდენტთა კავშირი, ევროპის უნივერსიტეტების ასოციაცია, უსდ-ების ევროპული ასოციაცია, ამ ოთხი ორგანიზაციის მიერ დაფუძნდა უმაღლეს განათლებაში ხარისხის უზრუნველყოფის

ევროპული რეესტრი, რომლის მიზანიც ევროპულ სივრცეში უმაღლეს განათლებაში ხარისხის უზრუნველყოფის ტრანსპარენტულობაა. უმაღლეს განათლებაში ხარისხის უზრუნველყოფის კონცეპტუალური საკითხები განსაზღვრულია დოკუმენტში „ხარისხის უზრუნველყოფის სტანდარტები და სახელმძღვანელო პრინციპები ევროპის უმაღლესი განათლების სივრცეში“, რომლის გათვალისწინება სავალდებულოა ყველა მოქმედი და მომავალი წევრი ორგანიზაციისთვის (დარჩია, 2013).

ბოლონის პროცესის მონაწილე ყველა სახელმწიფოს აღებული აქვს ვალდებულება, რომ გაატარებს გარკვეულ ზომებს როგორც სახელმწიფო ისე ინსტიტუციურ დონეზე, რათა დაწერდეს იქნას ხარისხის უზრუნველყოფის სისტემა. ხარისხის მართვა როგორც ინსტიტუციურ, ისე სისტემურ დონეზე იყოს ეფექტური, ხოლო ხარისხის შეფასება - ობიექტური, სამართლიანი, გამჭვირველე და კვალიფიციური. ბოლონის მონაწილე ქვეყნები სხვადასხვა წარმატებით ახერხებენ ამ ამოცანის განხორციელებას, რაც დამოკიდებულია ქვეყანაში სოციალურ-პოლიტიკურ, ეკონომიკურ, კულტურულ და მენტალურ ფაქტორებზე (დარჩია, 2013).

ხარისხის უზრუნველყოფის სისტემის ეფექტურობის შეფასება შესაძლებელია რამდენიმე ინდიკატორის გამოყენებით. პირველი არის ქვეყნის შესაბამისი პროფილის დაწესებულების წევრობა ხარისხის უზრუნველყოფის ევროპულ ასოციაციაში (ENQA) ან რეესტრში (EQAR), ხოლო მეორე ინდიკატორი არის ქვეყნის უმაღლესი საგანმანათლებლო დაწესებულებების რაიტინგი საერთაშორისო დონეზე (დარჩია, 2013).

საქართველომ, ბოლონის პროცესის ხელმოწერით, ფორმალურ დონეზე ღიად გამოხატა ერთიან ევროპულ საგანმანათლებლო სივრცეში განათლების სისტემის ინტეგრაციის სურვილი და მზაობა. ბოლონის პროცესის შემდგომ, ქვეყანამ არაერთი რეფორმა განახორციელა განათლების საბჭოური მოდელის ევროპულით ჩანაცვლების მიზნით, თუმცა რეფორმები ხშირ შემთხვევაში იყო ერთჯერადი და არათანმიმდევრული, რის გამოც არსებული განათლების სისტემა დღემდე ვერ პასუხობს ევროპული საგანმანათლებლო სივრცითვის დამახასიათებელ თანამედროვე ტენდენციებს.

ქართული განათლების სისტემის ევროპული მოდელის შესაბამისად გარდაქმნა ძირითადად ბოლონის პროცესისა და ევროკავშირთან ასოცირების ხელშეკრულების სახელმძღვანელო პრინციპების მიხედვით იგეგმება, რისთვისაც საქართველოს განათლებისა და მეცნიერების სამინისტრომ ფორმალურ დონეზე უზრუნველყო ერთიან ევროპულ საგანმანათლებლო სივრცეში ინტეგრირებისთვის მნიშვნელოვანი შეთანხმებებისა და ევროკავშირის წევრი ქვეყნების განათლების მინისტრების მიერ მიღებული ერთიანი სამოქმედო გეგმების რატიფიცირება. მიუხედავად ამისა, განათლების სფეროში ჩატარებული კვლევის შედეგები მიუთითებს, რომ ქართული განათლების სისტემა ვერ პასუხოს თანამედროვე ევროპულ მოთხოვნებსა და გამოწვევებს.

საქართველოსა და ევროკავშირს შორის დადებულ ასოცირების ხელშეკრულებაში ხაზგასმულია, რომ ქვეყნის ერთიან ევროპულ სივრცეში ინტეგრაციის კუთხით ერთ-ერთი გამორჩეული ადგილი ადამიანურ კაპიტალს უკავია, რომლის ჩამოყალიბება და განვითარება განათლებისა და მეცნიერების ძირითადი მიზანია, რის გამოც საგანმანათლებლო ინსტიტუტების განვითარება ერთ-ერთ ძირითად პრიორიტეტად არის მიჩნეული, სწორედ ამიტომ ქვეყნის ერთიან ევროპულ სივრცეში ინტეგრირების კუთხით ევროპული საგანმანათლებლო ინსტიტუტების განვითარებას ფუნდამენტური მნიშვნელობა ენიჭება(სსიპ-განათლების ხარისხის განვითარების ეროვნული ცენტრი, 2015).

განათლებისა და მეცნიერების ერთ-ერთ ძირითად რგოლს უმაღლესი განათლება წარმოადგენს. უმაღლესი საგანმანათლებლო დაწესებულებების მნიშვნელოვნება განპირობებულია იმით, რომ მათ ხელეწიფებათ ახალგაზრდა თაობისათვის ევროპული ღირებულებების გადაცემა და კვალუწარმოება, ქვეყნის ერთიან ევროპულ სივრცეში ინტეგრაციისთვის საჭირო ინტელექტუალური რესურსის შექმნა და მისი მობილიზება სისტემის განვითარებისათვის.

თანამედროვე ქართულ განათლების სისტემა, ერთიან ევროპულ სივრცეში ინტეგრაციის კუთხით არაერთი მნიშვნელოვანი გამოწვევის წინაშე დგას, რომელთა



შორისაც ერთ-ერთი ყველაზე მნიშვნელოვანი სისტემაში ხარისხის უზრუნველყოფის ევროპული მოდელის დამკვიდრებაა.

საქართველო შეუერთდა უმაღლეს განათლებაში ხარისხის უზრუნველყოფის ევროპული ასოციაციის მიერ მიღწეულ შეთანხმებას „ხარისხის უზრუნველყოფის სტანდარტები და სახელმძღვანელო პრინციპები ევროპის უმაღლესი განათლების სივრცეში“, აღნიშნული დოკუმენტით გათვალისწინებული პრინციპების პრაქტიკული განხორციელება თანამედროვე ქართული უმაღლესი საგანმანათლებლო დაწესებულებებისათვის ამ დრომდე გადაულახავ პრობლემად რჩება.

უმაღლესი განათლების ხარისხის უზრუნველყოფის ევროპული ასოციაციის მიერ შემუშავებულ დოკუმენტში „ხარისხის უზრუნველყოფის სტანდარტები და სახელმძღვანელო პრინციპები ევროპის უმაღლესი განათლების სივრცეში“ სტანდარტები სამ ნაწილად არის წარმოდგენილი. აღწერილი სტანდარტები მოიცავენ უმაღლესი განათლების ინსტიტუტების ხარისხის შიდა უზრუნველყოფის, უმაღლესი განათლების ხარისხის გარე უზრუნველყოფასა და თავად ხარისხის გარე უზრუნველყოფის სააგენტოების ხარისხის უზრუნველყოფას(უმაღლეს განათლებაში ხარისხის უზრუნველყოფის ევროპული ასოციაცია, 2005).

ხარისხის უზრუნველყოფის ასოციაციის მიერ შემუშავებული სტანდარტები ეფუძნება ევროპის უმაღლესი განათლების ხარისხის შიდა და გარე უზრუნველყოფისთვის დადგენილ რამდენიმე საბაზისო პრინციპს. ეს პრინციპებია(სსიპ-განათლების ხარისხის განვითარების ეროვნული ცენტრი, 2015).

- უმაღლესი განათლების მომწოდებლების უპირველესი ვალდებულებაა მათ მიერ მოწოდებული განათლების ხარისხი და მისი უზრუნველყოფა;
- საზოგადოების ინტერესი უმაღლესი განათლების ხარისხისა და სტანდარტების მიმართ უნდა იყოს გარანტირებული და დაზღვეული;

- აკადემიური პროგრამების ხარისხი უნდა იყოს განვითარებული და გაუმჯობესებული სტუდენტებისა და უმაღლესი განათლების სხვა მომხმარებლებისთვის ევროპული უმაღლესი განათლების სივრცეში;
- საჭიროა ეფექტური და ქმედითი ორგანიზაციული სტრუქტურის არსებობა, რომლის შიგნითაც მოხდება აკადემიური პროგრამების შეთავაზება და მათი მხარდაჭერა;
- ხარისხის უზრუნველყოფის პროცესში მნიშვნელოვანია გამჭირვალობა და გარე ექსპერტიზის გამოყენება;
- უმაღლეს განათლების ინსტიტუტებში წახალისებული უნდა იყოს ხარისხის კულტურა;
- პროცესები იმგვარად უნდა იყოს წარმართული, რომ უმაღლესი განათლების ინსტიტუტებს შეეძლოთ სახელმწიფო და კერძო ინვესტიციებზე ანგარიშვალდებულების წარმოჩენა;
- ინსტიტუტებს უნდა შეეძლოთ მათი ხარისხის, როგორც ადგილობრივად, ისე საერთაშორისო დონეზე წარმოდგენა;
- პროცესებმა არ უნდა დათრგუნონ მრავალფეროვნება და ინოვაციები(უმაღლეს განათლებაში ხარისხის უზრუნველყოფის ევროპული ასოციაცია, 2005).

#### სტანდარტების და სახელმძღვანელო პრინციპების დანიშნულებაა

- ევროპის უმაღლესი განათლების სივრცეში სტუდენტთა განათლების გაუმჯობესება;
- დახმარების გაწევა უმაღლესი განათლების ინსტიტუტებისთვის მათი ხარისხის გასაუმჯობესებლად და ავტონომიურობის გასამყარებლად;
- ხარისხის უზრუნველყოფის სააგენტოებისათვის სამუშაო ფონის შექმნა;
- ხარისხის გარე უზრუნველყოფის ტრანსფარენტულობის და საყოველთაო მისაწვდომობის ხელშწყობა(სსიპ-განათლების ხარისხის განვითარების ეროვნული ცენტრი, 2015).

საქართველოში ამ ეტაპზე არ არსებობს ხარისხის გარე უზრუნველყოფის სააგენტოები და მათი უცხოური ალტერნატივების გამოყენების გამოცდილება. რაც შეეხება ხარისხის უზრუნველყოფის შიდა მექანიზმებს, ამ კუთხით ქართული უმაღლესი საგანმანათლებლო დაწესებულებების გამოცდილება საკმაოდ მწირია. უმაღლესი საგანმანათლებლო დაწესებულებები არ ახდენენ მათი ხარისხის საყოველთაო ევროპულ სტანდარტებთან შესაბამისობის მონიტორინგს, რაზეც უნივერსიტეტებში ამ მიმართულებით სისტემური მიდგომისა და ინფორმაციის არ არსებობაც მეტყველებს. საბოლოო ჯამში ქართულ უმაღლეს საგანმანათლებლო სივრცეში, არ არსებობს ხარისხის კულტურის წახალისების პრაქტიკა და გამოცდილება, რაც უმაღლესი განათლების ხარისხის უზრუნველყოფის ევროპული მოდელის ერთ-ერთი საბაზისო პრინციპია.

ნაშრომში ძირითადად ყურადღებას გავამახვილებ უმაღლესი განათლების ხარისხის შიდა უზრუნველყოფის ევროპულ სტანდარტებზე და სახელმძღვანელო პრინციპებზე, ამ კუთხით ქართულ უმაღლეს სასაწავლო დაწესებულებებში არსებულ მდგომარეობაზე. ასევე ივანე ჯავახიშვილის სახელობის თბილისის სახელმწიფო უნივერსიტეტის მაგალითზე გავაანალიზებ, თუ რამდენად თავსებადია ინსტიტუტში არსებული ხარისხის უზრუნველყოფის პრაქტიკა, ევროპულ მოდელთან.

### **1.3 ხარისხის შიდა უზრუნველყოფის ევროპული სტანდარტები**

ხარისხის შიდა უზრუნველყოფის ევროპული სტანდარტები უმაღლესი განათლების ინსტიტუტებს სთავაზობს იმ ჩარჩოს, რომელშიც შეძლებენ შეიმუშაონ და მონიტორინგი განახორციელონ თავიანთ ხარისხის უზრუნველყოფის სისტემაზე. ხარისხის უზრუნველყოფის შიდა სტანდარტები ასევე ხელს უწყობენ ინსტიტუტისადმი საზოგადოებრივი ნდობის ამაღლებას. სახელმძღვანელო პრინციპები შეიცავს განცხადებებს მიზნებისა და მათი მიღწევის ძირითადი საშუალებების შესახებ(სსიპ-განათლების ხარისხის განვითარების ეროვნული ცენტრი, გვ.9,10, 2015).

ხარისხის უზრუნველყოფის შიდა სტანდარტები უნდა მოიცავდეს შემდეგ ასპექტებს:

- სწავლისა და სამეცნიერო კვლევებს შორის დამოკიდებულება ინსტიტუტებში;

- ინსტიტუტის სტრატეგია ხარისხთან და სტანდარტთან მიმართებით;
- ხარისხის უზრუნველყოფის სისტემის მოწყობა;
- ინსტიტუტის განყოფილებებისა და სხვა სტრუქტურული ერთეულების, ინდივიდების მოვალეობა/პასუხისმგებლობა ხარისხის უზრუნველყოფაში;
- სტუდენტთა მონაწილეობა ხარისხის უზრუნველყოფაში;
- გზები და საშუალებები, რომლითაც სტრატეგია ხორციელდება, განახლება და გაეწევა მონიტორინგი(სსიპ-განათლების ხარისხის განვითარების ეროვნული ცენტრი, გვ.9,10, 2015).

ევროპის უმაღლესი განათლების სივრცის რეალიზაცია უმთავრესად დამოკიდებულია ინსტიტუტის მიერ ყველა დონეზე აღებულ ვალდებულებაზე, რომ უზრუნველყოს პროგრამების გარკვეული და მკაფიო დაგეგმილი შედეგები; აგრეთვე უზრუნველყონ კადრების მზადყოფნა შეთავაზონ ისეთი სწავლება და მხარდაჭერა, რაც სტუდენტებს შედეგების მიღწევაში დაეხმარება. სრული, დროული და ხელშესახები უნდა იყოს იმათი წვლილის აღიარება, ვინც საქმისადმი განსაკუთრებულ წარმატებებს და ერთგულებას წარმოაჩენს. უმაღლესი განათლების ყველა ინსტიტუტი უნდა იღვწოდეს იმისთვის, რომ გააუმჯობესოს და გააძლიეროს სტუდენტთა განათლება(სსიპ-განათლების ხარისხის განვითარების ეროვნული ცენტრი, 2015).

ხარისხის შიდა უზრუნველყოფის ევროპული სტანდარტები ძირითადად მოიცავს:

- ხარისხის უზრუნველყოფას და სტრატეგიას;
- პროგრამებისა და დიპლომების დამტკიცებას, მონიტორინგსა და პერიოდულ შემოწმებას;
- სტუდენტთა შეფასებას;
- აკადემიური პერსონალის ხარისხის უზრუნველყოფას;
- სასწავლო რესურსებსა და სტუდენტთა მხარდაჭერას;
- საინფორმაციო სისტემებს;

- საჯარო ინფორმაციას(სსიპ-განათლების ხარისხის განვითარების ეროვნული ცენტრი, გვ.9,10, 2015).

უმაღლეს საგანმანათლებლო დაწესებულებებში ხარისხის უზრუნველყოფის შიდა სტანდარტებით გათვალისწინებული პრინციპების შესრულებასა და შესრულებული სამუშაოს მონიტორინგზე პასუხისმგებელია უნივერსიტეტის ადმინისტრაცია, რომელიც სხვადასხვა ფუნქციური რგოლით არის წარმოდგენილი. უნივერსიტეტის ადმინისტრაცია, მისი შემადგენელი ინსტიტუციური ქვედანაყოფებით პასუხისმგებელია ხარისხის შიდა უზრუნველყოფის ევრპული სტანდარტების დაცვასა და დამკვიდრებაზე.

### **სასწავლო რესურსები და სტუდენტთა მხარდაჭერა**

სტუდენტებს გარდა აკადემიური პერსონალისა, უნდა ჰქონდეთ სხვა დამხმარე სასწავლო წყაროებით სარგებლობის შესაძლებლობა. დამხმარე წყაროები შეიძლება იყოს დაწესებული მატერიალური რესურსებიდან, როგორცაა ბიბლიოთეკა ან კომპიუტერული მოწყობილობები, დამთავრებული ხელმძღვანელის, მრჩევლისა და სხვა ადამიანური რესურსით მხარდაჭერა. სასწავლო რესურსები და მხარდაჭერის მექანიზმები სტუდენტთა საჭიროების შესაბამისად უნდა იყოს შექმნილი და მათთვის ხელმისაწვდომი. ინსტიტუტმა რუტინულად უნდა აწარმოოს მონიტორინგი, შემოწმება და გააუმჯობესოს სტუდენტებისათვის შეთავაზებული ხელშემწყობი მომსახურების ეფექტურობა (სსიპ-განათლების ხარისხის განვითარების ეროვნული ცენტრი, გვ.11,12,13, 2015).

### **საინფორმაციო სისტემები**

მნიშვნელოვანია ინსტიტუტებს ხელთ ჰქონდეთ მათი საქმიანობის შესახებ ინფორმაციის შეგროვებისა და ანალიზის საშუალებები. ამის გარეშე მათ არ ეცოდინებათ თუ რა მუშაობს კარგად, რა საჭიროებს მეტ ყურადღებას, ან რა შედეგი მოიტანა ინოვაციური პრაქტიკის დანერგვამ (სსიპ-განათლების ხარისხის განვითარების ეროვნული ცენტრი, გვ.11,12,13, 2015).

ინსტიტუტის საინფორმაციო სისტემებმა უნდა მოიცვან სულ ცოტა ისეთი ასპექტები, როგორებიცაა

- სტუდენტების პროგრესი და წარმატების კოეფიციენტი;
- კურსდამთავრებულთა დასაქმების შესაძლებლობა;
- სტუდენტების დაკმაყოფილება პროგრამებით;
- აკადემიური პერსონალის მაღალი ქმედუნარიანობა;
- სასწავლო რესურსები ინსტიტუტების ხარჯზე;
- საკუთრივ ინსტიტუტების ძირითადი მოღვაწეობის მაჩვენებლები(სსიპ-განათლების ხარისხის განვითარების ეროვნული ცენტრი, 2015).

არსებობს ინსტიტუტების ერთმანეთთან თვით-შედარების საშუალებაც, როგორც ევროპის უმაღლესი განათლების სივრცეში, ასევე მის გარეთაც. შედარება ინსტიტუტებს საშუალებას აძლევს შეიმუშაონ ხარისხის განვითარების ეფექტური გზები და საშუალებები (სსიპ-განათლების ხარისხის განვითარების ეროვნული ცენტრი, 2015).

#### **საჯარო ინფორმაცია**

უმაღლესი განათლების ინსტიტუტების პასუხისმგებლობაა, გასცენ ინფორმაცია თავიანთი პროგრამების, სწავლების დაგეგმილი შედეგების, კვალიფიკაციებისა და დიპლომების, სწავლისა და შეფასების გამოსაყენებელი პროცედურების, სტუდენტებისთვის სწავლის შესაძლებლობების შესახებ. საჯარო ინფორმაცია, შესაძლოა მოიცავდეს ყოფილი სტუდენტების დასაქმების რუქას და ამჟამინდელი სტუდენტური პოპულაციის პროფილს. აღნიშნული ინფორმაცია უნდა იყოს ზუსტი, მიუკერძოებელი, ობიექტური და ადვილად წასაკითხი. ინსტიტუტი თავად უნდა ამოწმებდეს მონიტორინგს, თუ რამდენად პასუხობს იგი მიუკერძოებლობისა და ობიექტურობის მოთხოვნებს (სსიპ-განათლების ხარისხის განვითარების ეროვნული ცენტრი, 2015).

უმაღლესი განათლების ხარისხის შიდა უზრუნველყოფის ევროპული სტანდარტებით გათვალისწინებული პრინციპების განხორციელება უნივერსიტეტის ადმინისტრაციის ძირითადი მოვალეობაა

წარმომადგენლობითი საბჭოს მიერ დამტკიცებული გადაწყვეტილებით ადმინისტრაციის თითოეული სტრუქტურული ერთეულისთვის მომზადებულია

დებულებები, რომლებიც დეპარტამენტის საქმიანობისა და კომპეტენციის ფარგლებს განსაზღვრავს. უნივერსიტეტის დეპარტემენტები ძირითადად წარმოდგენილია დეპარტემენტის ხელმძღვანელის, მისი მოადგილის, მთავარი და უფროსი სპეციალისტებით, რომლებიც საქმიანობას ახორციელებენ წარმომადგენლობითი საბჭოს მიერ დამტკიცებული სამუშაოს აღწერილობის ფარგლებში. უნივერსიტეტში არსებულ დეპარტემენტებს შორის, ხარისხის უზრუნველყოფის ევროპული სტანდარტების კუთხით განსაკუთრებით მნიშვნელოვანია სასწავლო პროცესის მართვის დეპარტამენტი, პერსონალის მართვისა და იურიდიული დეპარტემენტები.

#### **სასწავლო პროცესის მართვის დეპარტამენტი**

09.10.2014 წლის წარმომადგენლობითი საბჭოს მიერ დამტკიცებული #6 ოქმის გადაწყვეტილებით მიღებულ იქნა ივანე ჯავახიშვილის სახელობის თბილისის სახელმწიფო უნივერსიტეტის სასწავლო პროცესის მართვის დეპარტემენტის დებულება. აღნიშნული დოკუმენტის მეორე მუხლში გაწერილია დეპარტემენტის საქმიანობის სფერო, ძირითადი ამოცანები და ფუნქციები (წარმომადგენლობითი საბჭო, 2014).

- საერთაშორისო საგანმანათლებლო სივრცეში უნივერსიტეტის ინტეგრაციის ხელშეწყობა;
- კონკურენტუნარიანი სპეციალისტების მომზადების პროცესისათვის ხელშეწყობა;
- სტუდენტის სასწავლო პროცესზე, საგანმანათლებლო პროგრამაზე სწორად ორიენტირება;
- საგანმანათლებლო პროგრამაზე ჩარიცხული პირების შესახებ ინფორმაციის სისტემატიზაცია (წარმომადგენლობითი საბჭო, #6 ოქმი, 2014);

სასწავლო პროცესის მართვის დეპარტამენტი შედგება სასწავლო პროცესის მართვის; სტუდენტთა მომსახურებისა და სტუდენტთა რეესტრის განყოფილებებისაგან.

#### **პერსონალის მართვის დეპარტემენტი**

2012 წლის 14 აპრილის #3 და 2014 წლის 30 სექტემბრის #5 ოქმებით მიღებულ იქნა ივანე ჯავახიშვილის სახელობის თბილისის სახელმწიფო უნივერსიტეტის პერსონალის

მართვის დეპარტემენტის დებულება, რომლითაც განისაზღვრა დეპარტემენტის საქმიანობის სფერო, ძირითადი ამოცანები და ფუნქციები. პერსონალის მართვის დეპარტემენტის ფუნქციებია(წარმომადგენლობითი საბჭო, 2012)

- ყველა კატეგორიის პერსონალის (აკადემიური, ადმინისტრაციული, სამეცნიერო, მასწავლებელთა და დამხმარე) სამუშაოზე მიღება; გათავისუფლება და სხვა თანამდებობაზე გადაყვანა;
- პერსონალის მატერიალური წახალისება;
- პერსონალის დისციპლინარული პასუხისმგებლობა(წარმომადგენლობითი საბჭო, #3,5 ოქმი, 2012)

ივანე ჯავახიშვილის სახელობის თბილისის სახელმწიფო უნივერსიტეტში საჯარო ინფორმაციის გაცემასა და ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფაზე პასუხისმგებელია იურიდიული დეპარტამენტი.

ივანე ჯავახიშვილის სახელობის თბილისის სახელმწიფო უნივერსიტეტში ხარისხის შიდა უზრუნველყოფის ევროპულ სტანდარტებთან მიმართებით არსებული მდგომარეობის შესახებ ინფორმაცია საკმაოდ მწირია. ინსტიტუტი არ ფლობს ინფორმაციას ამ მიმართულებით არსებული მდგომარეობისა და გამოწვევების შესახებ, თუ არ ჩავთვლით უნივერსიტეტის ბაზაზე ჩატარებულ რამდენიმე კვლევას.

ხარისხის შიდა უზრუნველყოფის სტანდარტების კუთხით უნივერსიტეტში არსებული მდგომარეობის მიმართ სტუდენტთა დამოკიდებულება არაერთგვაროვანია. უნივერსიტეტში არსებობს სასწავლო პროცესით კმაყოფილების კვლევა, რომელიც ყოველი სემესტრის დასრულების შემდეგ ტარდება. კვლევა მოიცავს სასწავლო რესურსებითა და პროგრამებით სტუდენტთა კმაყოფილების შესწავლას და აქვს ონლაინ გამოკითხვის ფორმატი, მასში მონაწილეობა ნებაყოფლობითია. კვლევაში მონაწილე სტუდენტების რაოდენობა საკმაოდ მცირეა, ამასთანავე გამოკითხვაში ძირითადად მონაწილეობას იღებენ მსგავსი გამოცდილებისა და სასწავლო პრაქტიკის მქონე სტუდენტები, საბოლოო ჯამში



კვლევა სტუდენტთა მსგავსი სეგმენტის დამოკიდებულებებს ასახავს, რის გამოც მას ვერ ექნება პრეტენზია ობიექტურობასა და რეპრეზენტატულობაზე.

2011 წელს უნივერსიტეტმა ჩაატარა ბრენდის გამოცდილებისა და იმიჯის კვლევა, რომელიც ასევე მოიცავდა ივანე ჯავახიშვილის სახელობის თბილისის სახელმწიფო უნივერსიტეტის ადმინისტრაციის მომსახურების ხარისხის შესწავლას, ვინაიდან უნივერსიტეტის სისტემების ეფექტურობა და მომსახურების ხარისხი ზემოქმედებას ახდენს თსუ-ს ბრენდის ფორმირებაზე. კვლევის პროცესში განხორციელდა 100 დაკვირვება, თსუ-ს 24 სტრუქტურულ ერთეულში (ეისითი, 2011).

კვლევის შედეგად გამოვლინდა, რომ თსუ-ს მომსახურების ჯამური მაჩვენებელი ყველა შეფასებული სტრუქტურული ერთეულის და პარამეტრების გათვალისწინებით შეადგენდა 0.83-ს. შეფასებულ სტრუქტურულ ერთეულებს შორის, ყველაზე მაღალი ჯამური ქულა (0,95) დაიმსახურა საზოგადოებასთან ურთიერთობის დეპარტამენტმა. კვლევის შედეგად ასევე გამოიკვეთა მომსახურების დონის განმსაზღვრელი ის პარამეტრები, რომლებიც საჭიროებდა გაუმჯობესებას. ეს პარამეტრებია (ეისითი, 2011).

- სტრუქტურული ერთეულის შიგნით თავაზიანი გადამისამართება
- დაინტერესებული პირისთვის თქვენობით მიმართვა;
- დამშვიდობება;
- დაჯდომის შეთავაზება;
- პრობლემის მიმართ გულგრილობის არ გამოხატვა;
- სახელით მიმართვა;
- სიტუაციაში გასარკვევად დამატებითი კითხვების დასმა(ეისითი, 2011).

ხარისხის უზრუნველყოფის სტანდარტების შესრულება ქართული უმაღლესი სასწავლო დაწესებულებებისთვის საკმაოდ რთულია, რადგან საბჭოთა კავშირის დაშლის

შემდეგ განათლების პოლიტიკა იყო საკმაოდ არასტაბილური. მომდევნო ეტაპზე უმაღლესმა სასწავლო დაწესებულებმა მოახერხეს ინსტიტუციური განვითარება და შეძლეს ავტორიზაციისა და აკრედიტაციის პროცესებთან ადაპტირება. საქართველოში ავტორიზაციისთვის გათვალისწინებული პროცედურები საკმაოდ რთულია, თუმცა ავტორიზაციის პროცესი არის საკმაოდ ლიბერალური, რის გამოც ქვეყანაში ავტორიზაციას გადიან ისეთი უმაღლესი სასწავლებლებიც, რომლებიც მკაცრი და საფუძვლიანი შეფასების პროცესში ვერ დააკმაყოფილებდნენ მოთხოვნილებებს, აღნიშნული გარემოებების გამო ქართული უმაღლესი სასწავლო დაწესებულებების მიმართ არსებობს ნდობის სიმცირე. საქართველოში ხარისხის უზრუნველყოფის არსებული სისტემის პროცესში, ავტორიზირებული უმაღლესი სასწავლო დაწესებულებების რაოდენობა გაიზარდა, რაც შესაძლებელია აიხსნას, როგორც უნივერსიტეტების ინსტიტუციური განვითარებით, ისე შეფასების პროცესის ფორმალური ხასიათით.

## თავი II. ემპირიული ნაწილი

### 2.1 ფოკუს-ჯგუფის ანგარიში

მომსახურების გამართული სტრუქტურა და მაღალი სტანდარტები მნიშვნელოვნად განაპირობებს უნივერსიტეტის მიერ შეთავაზებული სერვისებით სტუდენტებისა და აკადემიური პერსონალის კმაყოფილებას. უნივერსიტეტში მომსახურების მაღალი ხარისხის კულტურის დამკვიდრება მნიშვნელოვანი ეტაპია სასწავლო პროცესის გამართული და სრულფასოვანი მიმდინარეობისათვის.

უმაღლეს სასწავლო დაწესებულებებში ხარისხის შიდა უზრუნველყოფის ევროპული სტანდარტების და სახელმძღვანელო პრინციპების შესაბამისი ხარისხის უზრუნველყოფისთვის ერთ-ერთი ყველაზე მნიშვნელოვანი საკითხი ხარისხის უზრუნველყოფაზე პასუხისმგებელი პირების კომპეტენტურობაა. უნივერსიტეტში ევროპული სტანდარტების შესაბამისი განათლების მოდელის ჩამოყალიბებისთვის მნიშვნელოვანია ხარისხის კულტურის არსებობა და მისი უწყვეტი განვითარება. უმაღლესი განათლების ხარისხის შიდა უზრუნველყოფის ევროპული სტანდარტებით გათვალისწინებული მოთხოვნების შესასრულებლად მნიშვნელოვანია უნივერსიტეტში არსებობდეს მომსახურების მაღალი დონის კულტურა, რომელსაც კომპეტენტური, პროფესიონალი პერსონალი ქმნის. პირებს, რომლებიც პასუხისმგებელნი არიან ევროპული სტანდარტებისა და პრინციპების შესაბამისი ხარისხის უზრუნველყოფის სისტემის დამკვიდრებამკვიდრებაში, კარგად უნდა ჰქონდეთ გაცნობიერებული მათი როლი, ასევე ის პასუხისმგებლობები, რომლებიც სამუშაო ეთიკის ნორმებით არის გათვალისწინებული და ფორმალურად სრულ თანხვედრაშია ბოლონიის პროცესის ძირითად პრინციპებთან.

მომსახურების ხარისხის დონის შესწავლა და მუდმივი მონიტორინგი, უნივერსიტეტს საშუალებას აძლევს განსაზღვროს თუ რა მდგომარეობაა უმაღლესი განათლების ხარისხის შიდა უზრუნველყოფის ევროპული სტანდარტებისა და სახელმძღვანელო პრინციპების შესრულების თვალსაზრისით. კვლევისა და მონიტორინგის საშუალებით, შესაძლებელია უნივერსიტეტში ამ მიმართულებით

არსებული ძლიერი და სუსტი მხარეების იდენტიფიკაცია, რაც უმაღლეს სასწავლო დაწესებულებას საშუალებას აძლევს სწორად განსაზღვროს მომავალი სამოქმედო გეგმები, ასევე საჭიროებებიდან გამომდინარე შეიტანოს ცვლილებები პროცედურულ და ინსტიტუციურ დონეზე.

კვლევის შედეგებიდან გამოიკვეთა, რომ უნივერსიტეტის სერვისებით სარგებლობის გამოცდილებიდან რესპონდენტები არაერთ პრობლემურ და მტკივნეულ საკითხს ასახელებენ, რომლებიც თემატურად რამდენიმე ჯგუფად შეგვიძლია წარმოვადგინოთ. ყველაზე მტკივნეულ და მნიშვნელოვან საკითხად რესპონდენტთა მხრიდან ადმინისტრაციის თანამშრომელთა კვალიფიკაცია და მათ მიერ დაკისრებული მოვალეობების არაჯეროვანი შესრულება დასახელდა, რესპონდენტებისთვის მიუღებელია თანამშრომელთა მხრიდან აგრესიული, კატეგორიული მომსახურებოს ფორმების გამოყენება და არასამუშაო გარემო, რომელიც თანამშრომელთა სამუშაო სივრცეში ხვდებათ.

რესპონდენტთა გამწყობები უნივერსიტეტის ადმინისტრაციის მომსახურების მიმართ ცალსახად ნეგატიურია. რესპონდენტთა აზრით უნივერსიტეტის ადმინისტრაცია არ ასრულებს მის ძირითად ფუნქციებს და სტუდენტებს, აკადემიურ პერსონალს ვერ სთავაზობს მაღალი სტანდარტის მომსახურებას. სტუდენტები თვლიან, რომ უნივერსიტეტის ადმინისტრაციული პერსონალი ძირითადად ინდეფერენტულია მათი ინტერესებისა და საჭიროებების მიმართ, რაც ხშირად მომსახურების ხარისხზეც აისახება.

*„ვიცი, რომ უნივერსიტეტის ადმინისტრაციაში საკმაოდ მაღალი ანაზღაურებები აქვთ და ბევრი რამის გაკეთებაც შეუძლიათ, მაგრამ არ ადარდებთ, ალბათ არავინ სთხოვს პასუხს. რამდენჯერაც მივედი სხვადასხვა საკითხთან დაკავშირებით, ვიგრძენი რომ არავის არ აინტერესებდ რასაც ვეუბნებოდი, თითქოს ზედმეტად ვაწუხებდი და ისეთ რამეს ვთხოვდი, რაც არ უნდა მეთხოვა“ (თ.ნ, სტუდენტი, თსუ)*

რესპონდენტები თანხმდებიან, რომ უნივერსიტეტის ადმინისტრაციის მომსახურების ხარისხის თვალსაზრისით ძირითადი პრობლემა არაკვალიფიციური

პერსონალია, რომლებიც ხშირ შემთხვევაში გულგრილად ეკიდებიან სტუდენტთა ინტერესებს. სხვადასხვა პოზიციაზე დასაქმებულ თანამშრომლებს უნარი არ შესწევთ სტუდენტებს მიაწოდონ მათი მოთხოვნების შესაბამისი ინფორმაცია და მათთან დაამყარონ სრულფასოვანი, დაკავებული პოზიციისთვის შესაბამისი კომუნიკაცია.

რესპონდენტების აზრით თანამშრომლების მხრიდან მოწოდებული ინფორმაცია ხშირად დაუსაბუთებელია, მოკლებულია არგუმენტებს და ბუნდოვანი, მათთვის გაუგებარი ფორმით არის მოწოდებული. თანამშრომლების ნაწილს არ ყოფნის კომპეტენცია დეტალური ინფორმაცია მიაწოდოს დაინტერესებულ მხარეს, რის გამოც მომსახურების პროცესშივე ხდება დეტალების სხვა თანამშრომლებთან დაზუსტება ან გარკვევა, რაც თავის მხრივ აფერხებს კომუნიკაციის პროცესს და სასურველი ინფორმაციის მიღებისთვის საჭირო დროს ახანგრძლივებს.

*„გაცვლითი პროგრამით ვაპირებდი წასვლას და მაინტერესებდა იქ გავლილი კრედიტები ჩამეთვლებოდა თუ არა და ჩამოსვლის შემდეგ რომელი საგნების გავლა მომიწევდა. მეშინოდა, რომ 1 წელი დამემატებოდა, რადგან ვერ გავივლიდი ერთ-ერთი ძირითადი საგნის წინაპირობას, რომელიც მხოლოდ ერთ სემესტრში იკითხებოდა. საერთოდ ვერაფერი ამიხსნეს წესიერად, სადღაც გადარეკეს იქ კიდევ სულ სხვა რაღაც უთხრეს და მართლა ვერაფერი გავიგე. ბოლოს გავბრაზდი და მოვითხოვე თვითონ თუ ვერ მიხსნიდნენ, სხვა უფრო გარკვეულ ადამიანს გავსაუბრებოდი. თანამშრომელმა უკმაყოფილოდ, ირონიულად შემომხედა და ნიშნისმოგებით მითხრა, რომ თვითონ რა ინფორმაციაც მომაწოდა სხვაგანაც მაგაზე მეტს ვერაფერს მეტყობდნენ“ (ლ.ქ, სტუდენტი, თსუ)*

ზოგადად რესპონდენტებში დომინანტურია მოსაზრება იმის შესახებ, რომ ივანე ჯავახიშვილის სახელობის თბილისის სახელმწიფო უნივერსიტეტი მაღალკვალიფიციური აკადემიური პერსონალითა და მაღალ რეიტინგული სტუდენტების კონტიგენტით ქვეყანაში გამორჩეული უმაღლესი სასწავლო დაწესებულებაა, ხოლო ადმინისტრაციული რესურსით საგრძნობლად ჩამოუვარდება სხვა უმაღლეს სასწავლებლებს. უნივერსიტეტის

ადმინისტრაციული პერსონალის კვალიფიკაცია, უნარ-ჩვევები ვერ პასუხობს აკადემიური პერსონალის, სტუდენტებისა და განათლების ევროპული მოდელის მოთხოვნებს. რესპონდენტების აზრით უნივერსიტეტის ადმინისტრაცია აქტიურად არ არის ჩართული უნივერსიტეტში არსებული მნიშვნელოვანი პრობლემების მოგვარების პროცესში და მხოლოდ ფორმალური, რუტინული პროცედურების შესრულებით შემოიფარგლება.

*„ერთადერთხელ როგორც იქნა მოვახერხე და რექტორთან შეხვედრაზე ჩავეწერე. 10 წუთით ადრე მივედი, დერეფანში დაცვასთან დავაზუსტე სად უნდა მივსულვოყავი და როდესაც ოთახში შევედი დავინახე საკმაოდ დიდი სივრცე, ოთახის ბოლოში ორი თანამშრომელი იჯდა, რომელთაგანაც ერთ-ერთმა მითხრა, რომ რექტორი დაკავებული იყო და რამდენიმე წუთში მიმიღებდა. მეორე თანამშრომელს ჩემსკენ ერთხელაც არ გამოუხედია, კომპიუტერში რაღაცეებს თანაშობდა და ამ თამაშის მელოდიებიც გარკვევით მესმოდა. ფეხსაცმელი ჰქონდა გახდილი და ისე იჯდა გეგონება შინ, ტელევიზორის წინ იყო მოკალათებული, მაშინ წარმოვიდგინე, რომ ვთქვათ სხვა უნივერსიტეტის სტუდენტი ვყოფილვოყავი ან ჟურნალისტი, რა წარმოდგენა დამრჩებოდა თსუ-ზე, როცა რექტორის მიმღებში ასეთ სურათს ვნახავდი“ (ს.ნ, სტუდენტი, თსუ)*

რესპონდენტების აზრით, ადმინისტრაციულ პერსონალთან დაკავშირებული საკითხების გარდა პრობლემატურია სამუშაო ოთახებში არსებული გარემო და ინფრასტრუქტურა. რესპონდენტები აღნიშნავენ, რომ ხშირად სამუშაო ოთახები არის მცირე ზომის, არ არის ტექნიკურად აღჭურვილი. ძველი, შესაკეთებელი ოთახები, მოსაცდელი სივრცის გარეშე ხშირად წარმოადგენს პრობლემას, განსაკუთრებით მაშინ როდესაც რიგში მომსახურების მიღების მსურველი რამდენიმე ათეული სტუდენტია. რესპონდენტები თანხმდებიან, რომ სამუშაო ოთახებში გარემო პირობებზე მნიშვნელოვანი, მაინც თანამშრომელთა მომსახურების ხარისხია, მათი აზრით კეთილგანწყობილი, მაღალი კვალიფიციური თანამშრომლის მომსახურება სამუშაო ოთახების ინტერიერზე მნიშვნელოვანია.

„სამუშაო ოთახი იყო საკმაოდ პატარა, თან ძალიან ბევრი სტუდენტი ველოდებოდით. თითქმის ყველა ფეხზე ვიდევით, რადგან მოსაცდელი სკამები არ იყო და კიბეებზე გვიწევდა ჩამოჯდომა ან დაცვის მაღულად ფანჯარაზეც. მიუხედავად ყველაფრისა ამ ყველაფერს ჩემთვის დიდი დისკომფორტი არ შეუქმნია, სხვა სტუდენტებთან საუბარში ადვილად გავიდა დრო. რიგში დგომა არაფერი იყო იმასთან შედარებით, რაც ოთახში ხდებოდა. გარეთ აშკარად ისმოდა თანამშრომლის ხმამაღალი საუბარი და სტუდენტების დადანაშაულება სხვადასხვა საკითხებში“ (თ.ჭ, სტუდენტი, თსუ)

რესპონდენტების პასუხებიდან იკვეთება, რომ ადმინისტრაციის სხვადასხვა დეპარტამენტში არსებობს სამუშაო გარემოსთან დაკავშირებული პრობლემები, მაგალითად თანამშრომლები ხშირად არ არიან სამუშაო მაგიდასთან, სტუდენტთა თანდასწრებით საუბრობენ პირად საკითხებზე, აქტიურად მოიხმარენ გასართობ პროგრამებს და ა.შ

„მისული ვიყავი სტაჟირების პროგრამასთან დაკავშირებით, არ ვიყავი სიაში და მიზეზის გარკვევას ვცდილობდი. ჯერ აქეთ-იქით გადამამისამართეს სხვადასხვა დეპარტამენტებში, შემდეგ ისევ დამაბრუნეს იქ, საინდანა პირველად გადამამისამართეს. ისევ რომ მივედი თანამშრომელი აღარ დამხვდა, მის ნაცვლად იჯდა მისი მცირეწლოვანი შვილი, რომელიც კომპიუტერულ თამაშს თამაშობდა, სხვა თანამშრომლებს ვკითხე, როდისთვის მოვიდოდა და არავინ იცოდა“ (ნ.რ, სტუდენტი, თსუ)

## 2.2 იდუმალი მყიდველის კვლევის ანგარიში

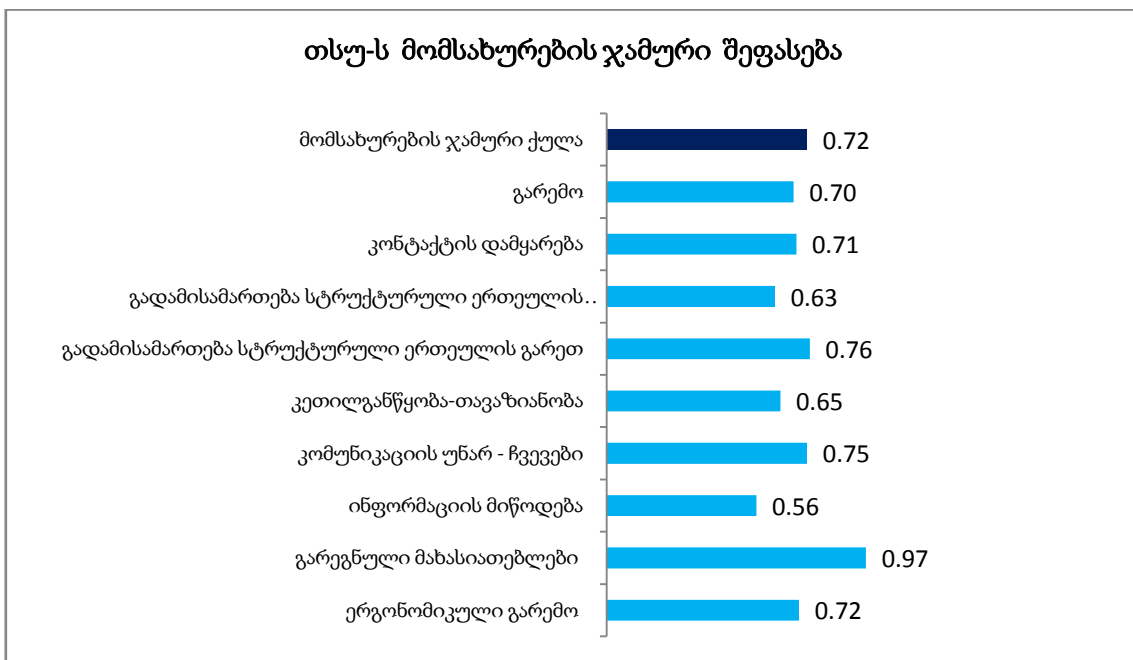
იდუმალი მყიდველის მეთოდის დროს გამოყოფილი რაოდენობრივი პარამეტრების სტატისტიკური ანალიზის შედეგად გამოიკვეთა, რომ თსუ-ს მომსახურების ჯამური ქულა, შეფასების ყველა პარამეტრის გათვალისწინებით 0.72 ქულას შეადგენს, რაც საშუალო მაჩვენებელია.

ყველაზე დაბალი ქულა შეფასებულ პარამეტრებს შორის ინფორმაციის მიწოდების პარამეტრში დაფიქსირდა (0.56), ხოლო ყველაზე მაღალი შეფასება გარეგნული მახასიათებლების პარამეტრში (0.97).

აღსანიშნავია, რომ შეფასებულ პარამეტრებს შორის ერთ-ერთი ყველაზე დაბალი მაჩვენებელი კეთილგანწყობა-თავაზიანობისა (0.65) და კომუნიკაციის უნარ-ჩვევების (0.75) პარამეტრებში დაფიქსირდა.

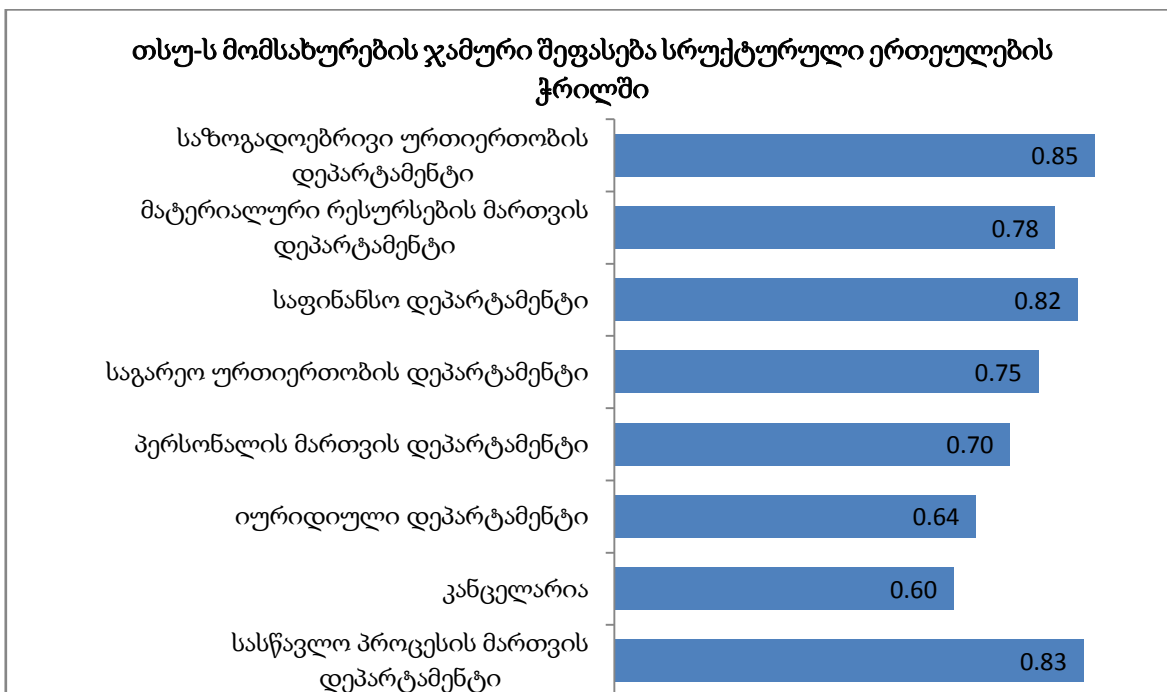
მიღებული მონაცემების რაოდენობრივი ანალიზის შედეგად გამოიკვეთა, რომ თსუ-ს მომსახურების ხარისხი შეფასების ყველა პარამეტრში თითქმის ერთგვაროვანია, გამონაკლისია ინფორმაციის მიწოდებისა და გარეგნული მახასიათებლების პარამეტრები. ინფორმაციის მიწოდების პარამეტრში შეფასება საშუალოზე დაბალი, ხოლო გარეგნული მახასიათებლების პარამეტრში საშუალოზე მაღალია.

თსუ-ს მომსახურების მაჩვენებელი შეფასების ყველა პარამეტრში, გარდა გარეგნული მახასიათებლებისა საჭიროებს გაუმჯობესებას, ვინაიდან პარამეტრების უმრავლესობაში მომსახურების სტანდარტის შესრულების მაჩვენებელი საშუალო ან საშუალოზე დაბალია.





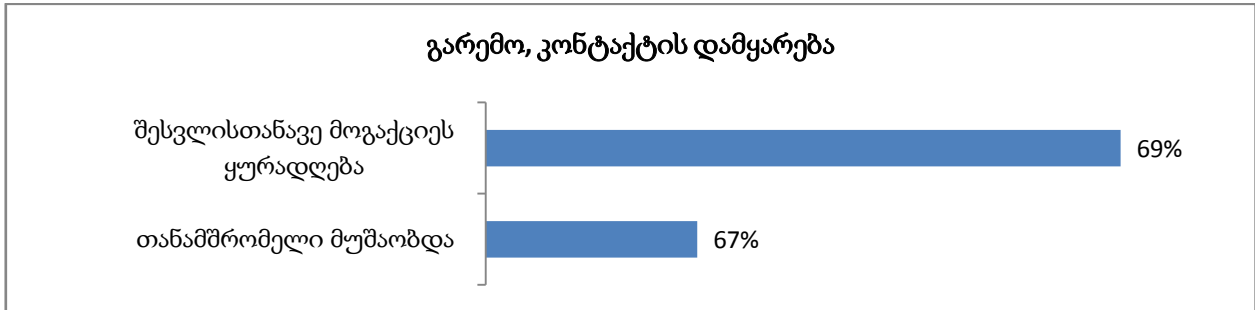
მომსახურების ჯამური შეფასების თვალსაზრისით ყველაზე მაღალი შეფასება საზოგადოებრივი ურთიერთობის დეპარტამენტმა მიიღო (0.85). ხოლო ყველაზე დაბალი შეფასება კანცელარიამ (0.60).



კვლევის პროცესში გამოვლინდა პარამეტრები, რომელთა შეფასება 70%-ზე დაბალია და საჭიროებენ გაუმჯობესებას.

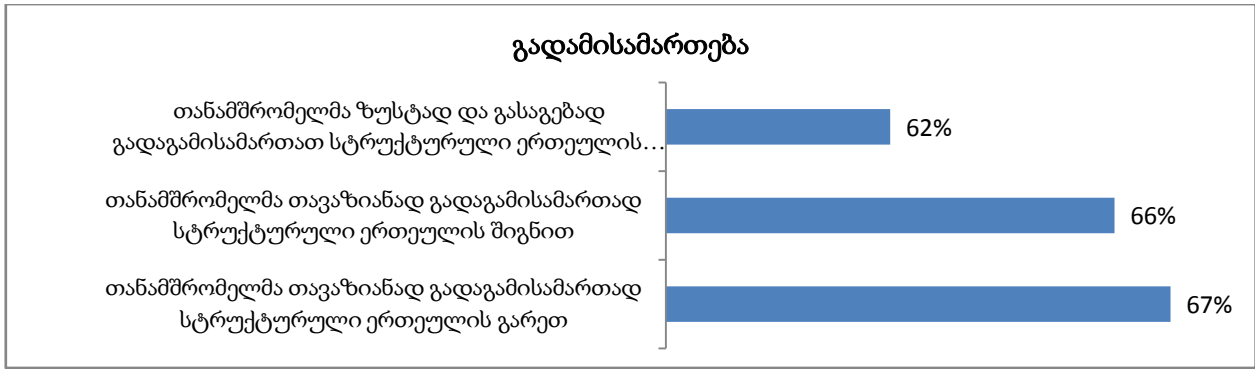
კვლევის შედეგად გამოიკვეთა, რომ გარემოსა და კონტაქტის დამყარების კომპონენტში, რესპონდენტების მხრიდან ყველაზე დაბალი შეფასება 2 პარამეტრში დაფიქსირდა, ეს პარამეტრებია: შესვლისთანავე მოგაქციათ ყურადღება (69%) და თანამშრომელი მუშაობდა (67%). დამკვირვებლების მიერ, კვლევის ინსტრუმენტის ბოლოში მოცემულ დაკვირვების დღიურში რესპონდენტები მიუთითებენ, რომ ადმინისტრაციაში მისვლის დროს თანამშრომლები ხშირად ყურადღებას არ აქცევენ სტუდენტებს და მომსახურების დასაწყისში ინიციატივას არ იჩენდნენ, ძირითადად დაკავებული იყვნენ დოკუმენტების მოწესრიგებით, პირადი საქმეებით ან მისვლის

მომენტში ემსახურებოდნენ სხვა სტუდენტებს. ადმინისტრაციაში მისულ სტუდენტებს თანამშრომელთა სამუშაო ოთახში ხშირად არ ხვდებოდათ სამუშაო გარემო, თანამშრომლები დაკავებული იყვნენ არასამსახურებრივი საქმიანობით (პირად საკითხებზე ერთმანეთთან საუბარი, კომპიუტერში გასართობი პროგრამის გამოყენება, სამუშაო სივრცის მოწესრიგება და ა.შ).



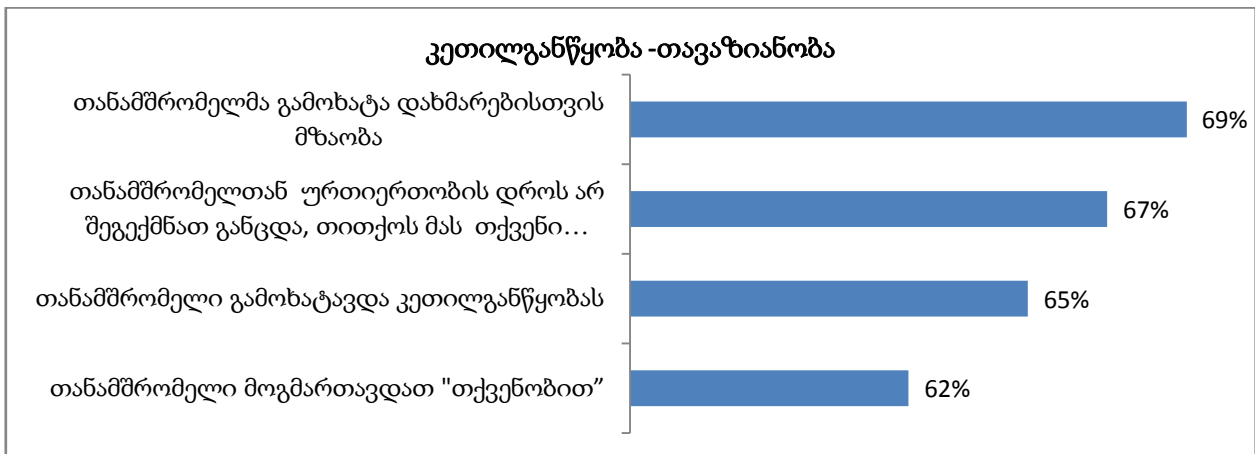
იღუმალი მყიდველის მეთოდის გამოყენებისას, სამომხმარებლო ქცევის იმიტაციის დროს, ინფორმაციის ხასიათიდან გამომდინარე, თანამშრომელთა მხრიდან დამკვირვებლების გადამისამართება ხდებოდა უნივერსიტეტის სტრუქტურულ ერთეულის შიგნით ან სტრუქტურული ერთეულის გარეთ, საკითხის დაზუსტებისა და სრულყოფილი ინფორმაციის გაცემის მიზნით.

კვლევის შედეგად გამოიკვეთა, რომ თანამშრომელთა მხრიდან ხშირად დამკვირვებლების გადამისამართება არ ხდებოდა ზუსტად, გასაგებად და თავაზიანი ფორმების გამოყენებით. დამკვირვებების განხორციელების პროცესში 40 ვიზიტიდან თანამშრომლების მხრიდან გადამისამართება მოხდა 22 შემთხვევაში, რომელთა შორის ზუსტი, გასაგებად გადამისამართება დაფიქსირდა 62%-ში, თავაზიანი გადამისამართება სტრუქტურული ერთეულის შიგნით 66%-ში და თავაზიანად გადამისამართება სტრუქტურული ერთეულის გარეთ 67%-ში.



რესპონდენტების შეფასებიდან ჩანს, რომ თანამშრომლები კომუნიკაციის პროცესში ხშირად არ იყენებენ მიმართვის თქვენობით ფორმებს, ასევე არ გამოხატავენ კეთილგანწყობას და ინფორმაციის მოწოდების პროცესში არ ქმნიან კომფორტულ, მომხმარებელზე ორიენტირებულ გარემოს. თანამშრომლები ხშირად ინდეფერენტულები არიან მომხმარებელთა მოთხოვნების მიმართ და განხორციელებული დაკვირვებების 31%-ში არ იჩენდნენ ინიციატივას დახმარების შეთავაზებისთვის.

ინტერვიუების მიერ დაკვირვების დღიურებში გაკეთებულ კომენტარებში ხშირ შემთხვევაში ასახულია ფაქტები თანამშრომელთა ინდეფერენტული მომსახურების შესახებ. დამკვირვებლები აღნიშნავენ, რომ თანამშრომელი არ ინტერესდებოდა იმ საკითხით, რომლითაც მას მიმართეს და მოვალეობის მოხდის მიზნით, მხოლოდ შაბლონური ფრაზებით ემსახურებოდა.



კვლევის შედეგად გამოვლინდა ის პარამეტრები, რომლებშიც თანამშრომელთა შეფასება საჭიროებს გაუმჯობესებას. ადმინისტრაციის თანამშრომელთა მხრიდან გამოყენებულ კომუნიკაციის ფორმას მნიშვნელოვანი როლი აკისრია, უნივერსიტეტის სერვისით სტუდენტებისა და აკადემიური პერსონალის კმაყოფილების კუთხით. თანამშრომელთა მხრიდან კომუნიკაციის პროცესში გამოყენებული ფრაზები, ინტონაცია, თავაზიანი მიმართვის ფორმები და ა.შ ხაზს უსვამს ორგანიზაციაში არსებული მომსახურების კულტურის დონეს, შესაბამისად პერსონალის მხრიდან მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების სწორი და ადეკვატური ფორმის შერჩევას დიდი როლი ენიჭება.

კვლევის შედეგად გამოვლინდა, რომ კომუნიკაციის უნარ-ჩვევების კომპონენტში პერსონალის შეფასება საერთო ჯამში 0.75 ქულაა, მიუხედავად იმისა, რომ რამდენიმე პარამეტრში მნიშვნელოვნად დაბალი მაჩვენებელი დაფიქსირდა.

ყველაზე დაბალი შეფასება კომუნიკაციის უნარ-ჩვევების კომპონენტში დაფიქსირდა სახელით მიმართვის პარამეტრში (15%). კვლევის შედეგად გამოვლინდა, რომ თანამშრომლები მომსახურების პროცესში თითქმის არ იყენებენ სახელით მიმართვას, რაც მაღალი მომსახურების სტანდარტის ერთ-ერთი ძირითადი ინდიკატორია.

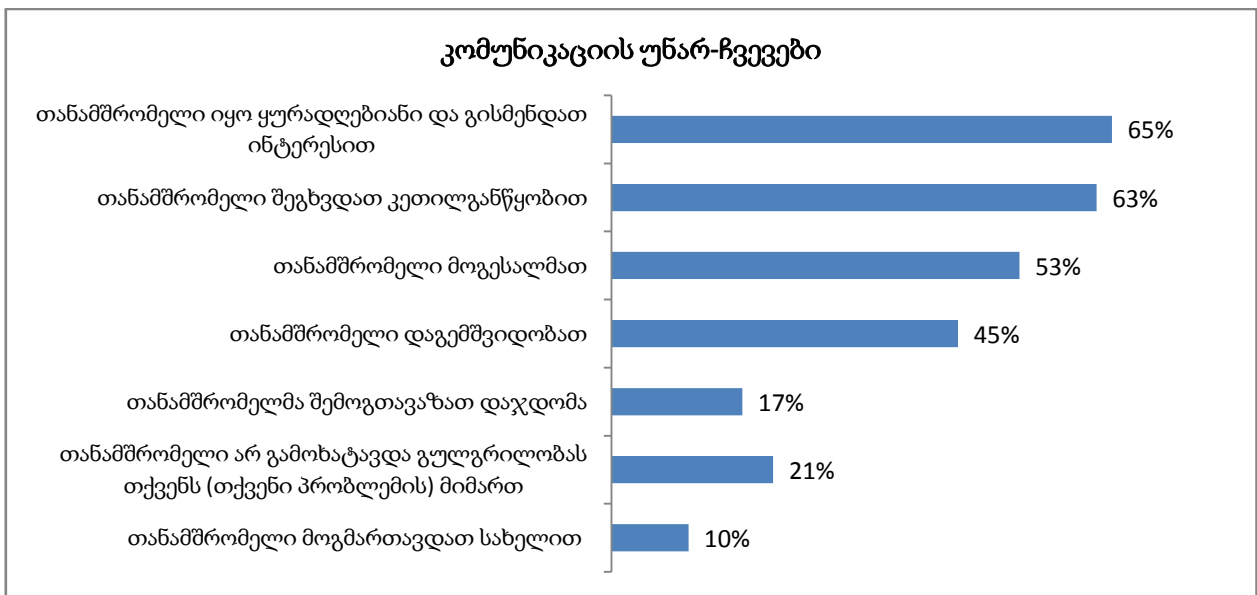
დაბალი შეფასება დაფიქსირდა გულგრილობის გამოხატვის პარამეტრში, როგორც რესპონდენტების პასუხებიდან იკვეთება თანამშრომლების დაკვირვებების 89%-ში გამოხატავდნენ მომხმარებლებისადმი გულგრილ დამოკიდებულებას, რაც უარყოფითად აისახა მიღებული მომსახურებით კმაყოფილების დონეზე.

მომსახურების პროცესში თანამშრომლები განხორციელებული დაკვირვებების 63%-ში გამოხატავდნენ კეთილგანწყობას, 65%-ში კი ასევე ახდენდნენ ყურადღებისა და ინტერესის დემონსტრირებას.

პერსონალის კომუნიკაციის უნარ-ჩვევების შეფასების შედეგად გამოიკვეთა, რომ მომსახურების პროცესში თანამშრომლები ვერ ასრულებენ მომსახურების მაღალი

სტანდარტის შესაბამის მოთხოვნებს, რაც კომუნიკაციის უმნიშვნელოვანესი ელემენტებისადმი მათი ინდეფერენტული დამოკიდებულებით არის განპირობებული.

თსუ-ს ადმინისტრაციის პერსონალის სამუშაო აღწერილობების შესწავლის შედეგად გამოიკვეთა, რომ ადმინისტრაციის ყველა სტრუქტურულ ერთეულში დასაქმებულ თანამშრომლებს აქვთ წინასწარ განსაზღვრული ფუნქცია-მოვალეობები, სამუშაო აღწერილობაში მოცემულია, რომ ნებისმიერმა თანამშრომელმა პატივი უნდა სცეს ორგანიზაციის ზოგად პოლიტიკას და ხელი შეუწყოს არსებული კულტურის განვითარებას და დაცვას. თანამშრომელთა კომუნიკაციის უნარ-ჩვევები ევროპული სტანდარტების შესაბამისი მომსახურების კულტურის შექმნისა და განვითარების კუთხით კრიტიკული მნიშვნელობისაა, სწორედ ამიტომ თანამშრომელთა მხრიდან მომსახურების პროცესში მისაღმების, დამშვიდობების, კეთილგანწყობით და ყურადღებით მომსახურების პარამეტრების შესრულებას დიდი მნიშვნელობა ენიჭება.

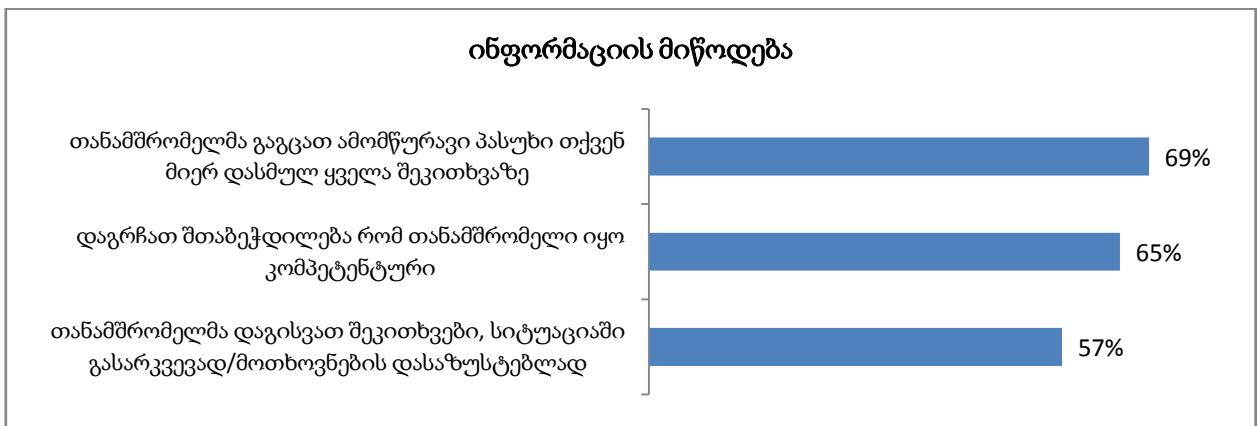


დაკვირვებების განხორციელების პროცესში გამოიკვეთა, რომ ხშირად თანამშრომელის მხრიდან არ ხდებოდა ამომწურავი ინფორმაციის მიწოდება, ასევე სიტუაციაში დეტალურად გარკვევის მიზნით დამატებითი კითხვების დასმა.

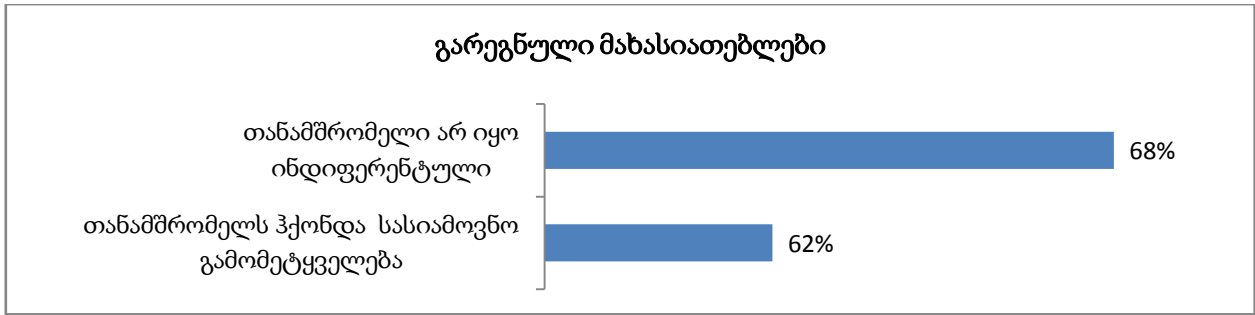
განხორციელებულ დაკვირვებათა 69%-ში თანამშრომლებმა მოახერხეს დასმულ შეკითხვებზე ამომწურავი პასუხის გაცემა, 31%-ში კი ეს პარამეტრი უარყოფითად შეფასდა.

რესპონდენტების აზრით დაკვირვებების 65%-ში თანამშრომლებმა დატოვეს კომპეტენტურობის შთაბეჭდილება, ხოლო 57%-ში დასვეს კითხვები სიტუაციაში უკეთ გარკვევისა და მოთხოვნის დაზუსტების მიზნით.

ინფორმაციის მიწოდება არის თანამშრომელთა კვალიფიკაციისა და მომსახურების ხარისხის შეფასების კუთხით ერთ-ერთი ძირითადი კომპონენტი, შესაბამისად მნიშვნელოვანია თანამშრომელთა მიერ ზუსტი, ამომწურავი ინფორმაციის მიწოდება, თუმცა კვლევის შედეგად გამოვლინდა, რომ თანამშრომელთა მხრიდან ამ პარამეტრების შესრულება დაკვირვებების დაახლოებით მესამედში არ დაფიქსირდა, რის გამოც აღნიშნულ კომპონენტში სხვებთან შედარებით ყველაზე დაბალი შეფასება (0.56) დაფიქსირდა.

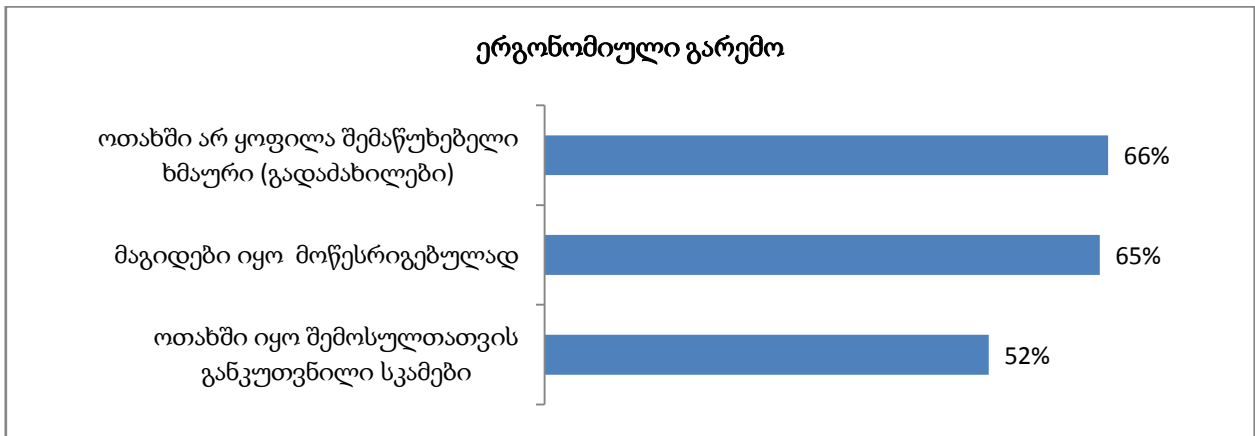


დაკვირვებების განხორციელების პროცესში მოხდა თანამშრომელთა გარეგნული მახასიათებლების შეფასებაც. ზოგადად რესპონდენტების მხრიდან ეს კომპონენტი ყველაზე დადებითად შეფასდა, თუმცა ორ პარამეტრში შედარებით დაბალი შეფასება დაფიქსირდა. თანამშრომლები დაკვირვებების 34%-ში იყვნენ ინდეფერენტულები და მხოლოდ 62% შემთხვევაში ჰქონდათ სასიამოვნო გამომეტყველება.



დაკვირვებების პროცესში შეფასდა თანამშრომელთა სამუშაო და მომსახურების პროცესში არსებული ზოგადი გარემო.

კვლევის შედეგად გამოიკვეთა, რომ განხორციელებული დაკვირვებების 66%-ში მომსახურების დროს ოთახში არ იყო შემაწუხებელი ხმაური, ასევე 65% შემთხვევაში მაგიდები მოწესრიგებულად იყო განლაგებული, ხოლო 52%-ში ოთახში იდგა შემოსულთათვის განკუთვნილი სკამები.



შეჯამების სახით შეიძლება ითქვას, რომ ფოკუს-ჯგუფების შედეგად გამოყოფილი პრობლემური საკითხების არსებობა დადასტურდა იდუმალი მყიდველის მეთოდის გამოყენების შემთხვევაშიც.

კვლევის შედეგად გამოვლინდა, რომ ივანე ჯავახიშვილის სახელობის თბილისის სახელმწიფო უნივერსიტეტის მიერ სრულად არ არის უზრუნველყოფილი საჯარო ინფორმაციის ხელმისაწვდომობა, რაც ხარისხის შიდა უზრუნველყოფის სტანდარტების ერთ-ერთი ძირითადი და საბაზისო მოთხოვნაა. უნივერსიტეტში საჯარო ინფორმაციის

გაცემა წარმოადგენს საკმაოდ რთულ და მრავალსაფეხურიან პროცედურას, რომლის დროსაც დაინტერესებულ მხარეს გამოთხოვილი ინფორმაციის მისაღებად რამდენჯერმე უწევს უნივერსიტეტში პირადად მისვლა. მოთხოვნები საჯარო ინფორმაციაზე თავდაპირველად გადაეცემა საზოგადოებასთან ურთიერთობის დეპარტამენტს, რომელიც ამ მოთხოვნას გადასცემს იურიდიულ დეპარტამენტს, სადაც მოთხოვნილი ინფორმაციის მომზადება ხდება. კვლევის შედეგად გამოვლინდა, რომ უნივერსიტეტის მხრიდან საჯარო ინფორმაციის გაცემა კანონით გათვალისწინებული ვადების დაცვით ხდება, თუმცა გაცემული ინფორმაციის შინაარსი სრულად არ შეესაბამება დაინტერესებული მხარის მიერ გაკეთებული მოთხოვნის შინაარსს, რაც საჯარო ინფორმაციის გაცემის ერთ-ერთი ძირითადი პირობის დარღვევაა. საქართველოს კანონმდებლობით გათვალისწინებული პროცედურის შესაბამისად, დაინტერესებულ მხარეს ეკისრება საჯარო ინფორმაციისთვის გათვალისწინებული მოსაკრებლის გადახდა, რომლისთვისაც ბანკში უნდა წარადგინოს კოდი, რომელსაც უნივერსიტეტის კანცელარია გასცემს, შესაბამისად პასუხის მისაღებად ჯერ საჭიროა კოდის მიღება უნივერსიტეტის კანცელარიაში, შემდეგ ამ კოდის წარდგენა ნებისმიერ ბანკში და მოსაკრებლის გადახდის დამადასტურებელი ქვითრის ისევ კანცელარიაში წარდგენა, მხოლოდ ამ პროცედურის გავლის შემდგომ არის მხარე უფლებამოსილი მიიღოს მის მიერ გამოთხოვილი ინფორმაცია. საჯარო ინფორმაციის გაცემის პროცედურული მხარე წინააღმდეგობაშია საჯარო ინფორმაციის ადვილად ხელმისაწვდომობის პრინციპთან, ვინაიდან დაინტერესებული მხარის მიერ უნივერსიტეტში რამდენჯერმე მისვლასა და სხვადასხვა პროცედურების გავლას გულისხმობს.

კვლევის შედეგად გამოვლინდა, რომ უნივერსიტეტს საჯარო ინფორმაცია სრულად არ მოეპოვება ელექტრონული სახით, რაც ინფორმაციის ხელმისაწვდომობის თვალსაზრისით მნიშვნელოვანი პრობლემაა. უნივერსიტეტი ელექტრონულად არ აწარმოებს ინფორმაციას სტუდენტთა კონტინენტის, დემოგრაფიული სტრუქტურის შესახებ, არ მოეპოვება ინფორმაცია კურსდამთავრებულთა შრომის ბაზარზე დასაქმებაზე



და მათ კარიერულ განვითარებაზე, რაც საჯარო ინფორმაციის წარმოების ევროპული სტანდარტების ერთ-ერთი ძირითადი მოთხოვნაა.

კვლევის პროცესში ასევე მოხდა უნივერსიტეტის ადმინისტრაციისა და მისი სტრუქტურული ერთეულების სამუშაო აღწერილობების შესწავლა, უნივერსიტეტის ადმინისტრაციის თანამშრომლების სამუშაო აღწერილობებში მოცემული ძირითადი მოთხოვნები და უფლება-მოვალეობები ხარისხის შიდა უზრუნველყოფის ევროპული სტანდარტების შესაბამისია, თუმცა კვლევის შედეგებიდან ჩანს, რომ თანამშრომელთა მხრიდან მომსახურების პროცესში არ ხდება ფორმალურად გაწერილი მოთხოვნების პრაქტიკული განხორციელება.

### **2.3 შემაჯამებელი ანალიზი**

ივანე ჯავახიშვილის სახელობის თბილისის სახელმწიფო უნივერსიტეტის მომსახურების ხარისხის შესწავლის შედეგად გამოიკვეთა, რომ უნივერსიტეტი ვერ პასუხობს უმაღლესი განათლების ხარისხის შიდა უზრუნველყოფის ევროპული სტანდარტებით გათვალისწინებულ ძირითად მოთხოვნებს, მხოლოდ ფორმალურ დონეზე იზიარებს სახელმძღვანელო პრინციპებს და არ ახდენს პრაქტიკაში მათ, ეფექტური დანერგვასა და განხორციელებას.

კვლევის შედეგად გამოიკვეთა, რომ ივანე ჯავახიშვილის სახელობის თბილისის სახელმწიფო უნივერსიტეტში, ხარისხის შიდა უზრუნველყოფის ევროპული სტანდარტების შესაბამისი მოთხოვნების გათვალისწინებისა და შესრულების პრაქტიკა საკმაოდ მწირია და ძირითადად ერთჯერადი ან ფორმალური ხასიათი აქვს.

კვლევის შედეგად მიღებული მონაცემების ანალიზის შედეგად შესაძლებელი გახდა, ივანე ჯავახიშვილის სახელობის თბილისის სახელმწიფო უნივერსიტეტში ხარისხის შიდა უზრუნველყოფის კუთხით არსებული პრობლემების რამდენიმე კატეგორიის გამოყოფა, რომლებიც ძირითადად თანამშრომლებთან კომუნიკაციას, სამუშაო გარემოსა და პერსონალის კომპეტენციას შეეხებოდა.

თანამშრომელთან დაკავშირებულ ფაქტორებს შორის აღსანიშნავია კომუნიკაციისა და კეთილგანწყობა-თავაზიანობის პარამეტრები. ფოკუს ჯგუფის მონაცემების ანალიზის შედეგად გამოვლინდა, რომ რესპონდენტებისთვის თანამშრომელთა მხრიდან გამოყენებული კომუნიკაციის ფორმები და საშუალებები არაადაპტაციური, რადგან წინააღმდეგობაშია მათ ინტერესებსა და მომსახურების ძირითად სტანდარტებთან, რაც დაკვირვებების განხორციელების პროცესშიც დადასტურდა. კომუნიკაციის პარამეტრში თსუს ადმინისტრაციის შეფასება 0.75 ქულაა, აღნიშნული შეფასება ოდნავ მაღალია უნივერსიტეტის ჯამურ შეფასებაზე. რესპონდენტების მიერ პრობლემურ საკითხებად დასახელდა კეთილგანწყობა-თავაზიანობის პარამეტრიც, სდაც შეფასება 0.65 ქულაა. რესპონდენტების აზრით მომსახურების პროცესში თანამშრომლები არ ითვალისწინებენ სტანდარტით გათვალისწინებულ მოთხოვნებს და ხშირ შემთხვევაში ინდეფერენტულად, მოვალეობის მოხდის მიზნით უწყვენ კონსულტაციას დაინტერესებულ პირებს. თანამშრომლებისთვის პრიორიტეტული არ არის სტუდენტებისათვის ამომწურავი, დეტალური ინფორმაციის მიწოდება და ამ გზას მხოლოდ მათი დაჯინებული მოთხოვნის შემდეგ მიმართავენ, მომსახურების პროცესში ნათელია სამუშაო დროის არაეფექტური გამოყენება, აგრეთვე სტუდენტებთან კომუნიკაციის პროცესში მიმართვის თავაზიანი ფორმების გამოყენების ნაკლებობა. საბოლოო ჯამში თანამშრომელთა მხრიდან დაშვებული ხარვეზები, ნეგატიურად აისახება მომსახურების ხარისხზე და მიუთითებს უნივერსიტეტში ხარისხის შიდა უზრუნველყოფის ევროპული სტანდარტების კუთხით არსებულ მნიშვნელოვან პრობლემებზე.

მნიშვნელოვანია თანამშრომლები კარგად იცნობდნენ იმ საკითხებს რომლებზეც ინფორმაციას გასცემენ და ასევე ძალა შესწევდეთ, დახმარების ან კონსულტაციის მიღების მიზნით მისულ პირებს მიაწოდონ ამომწურავი და ობიექტური ინფორმაცია. ფოკუს-ჯგუფებისა და იდუმალი მყიდველი მონაცემების ანალიზის შედეგად გამოიკვეთა, რომ თანამშრომელთა მხრიდან ზუსტი და ამომწურავი ინფორმაციის მიწოდება ყველაზე პრობლემური საკითხია. მონაცემების ანალიზმა აჩვენა, რომ უნივერსიტეტის

მომსახურების ხარისხს რესპონდენტები ყველაზე ნეგატიურად სწორედ ამ პარამეტრში აფასებდნენ. გამოიკვეთა, რომ ადმინისტრაციის თანამშრომელთა მხრიდან არასწორი ინფორმაციის მიწოდება ხდება შემთხვევათა თითქმის ნახევარში, ამასთანავე სასურველი ინფორმაციის მისაღებად ხშირად ხდება მომხმარებელთა გადამისამართება ადმინისტრაციის სხვა დეპარტამენტებში, გადამისამართების საჭიროებისა და მიზანშეწონილობის შესახებ დაინტერესებული მხარისთვის ინფორმაციის მიწოდების გარეშე. თანამშრომელთა მხრიდან გადამისამართების გამოყენება ხშირად განპირობებულია თანამშრომელთა არაინფორმირებულობით ან მომხმარებელთა თავიდან მოშორების მიზნით. კვლევის შედეგად გამოიკვეთა, რომ შემთხვევათა 34%-ში თანამშრომლები ვერ ახერხებენ მომხმარებელთა ზუსტ გადამისამართებას იმ სტრუქტურულ ერთეულში, სადაც მას დეტალურ კონსულტაციას გაუწევენ, ასევე გადამისამართების პროცესში თანამშრომლები 33% შემთხვევაში არ იყენებენ კომუნიკაციის თავაზიან ფორმებს, რაც საბოლოო ჯამში მომხმარებელს უქმნის პერსონალის მხრიდან იდეფერენტული დამოკიდებულების განცდას.

თანამშრომელთა კომპეტენციისა და კომუნიკაციის უნარ-ჩვევებთან ერთად პრობლემურია სამუშაო გარემოს საკითხიც. უმაღლესი განათლების ხარისხის შიდა უზრუნველყოფის სტანდარტების ერთ-ერთი ძირითადი მოთხოვნა პერსონალის მიერ სამუშაო კოდექსის კეთილსინდისიერი შესრულებაა. უნივერსიტეტის ადმინისტრაციის სტრუქტურული ერთეულები ძირითადად განლაგებულია პირველ კორპუსში, რომელშიც სხვა კორპუსებისგან განსხვავებით, ინფრასტრუქტურული მოწყობის თვალსაზრისით პრობლემები არ არსებობს. მიუხედავად ამისა, უნივერსიტეტის ადმინისტრაციის პერსონალის სამუშაო ოთახებში დაკვირვებების პროცესში არაერთი პრობლემური საკითხი გამოიკვეთა, რომლებიც ძირითადად თანამშრომელთა უშუალო სამუშაო სივრცესთან იყო დაკავშირებული. თანამშრომელთა მიერ სამუშაო მაგიდები ხშირად გამოყენებულია პირადი მიზნებისთვის და დისკომფორტს ქმნის მომსახურების პროცესში,

## დასკვნა

დასკვნის სახით შეიძლება ითქვას, რომ კვლევის პროცესში შემუშავებული ჰიპოთეზა გამართლდა.

ფოკუს-ჯგუფისა და იდუმალი მყიდველის მეთოდების შედეგად მოპოვებულმა ინფორმაციამ აჩვენა, რომ უნივერსიტეტის მომსახურების ხარისხი ვერ პასუხობს უმაღლესი განათლების ხარისხის შიდა უზრუნველყოფის ევროპული სტანდარტებით გათვალისწინებულ მოთხოვნებსა და სახელმძღვანელო პრინციპებს. მოპოვებული ინფორმაციის ანალიზის შედეგად მიღებული მონაცემები ცხადყოფს, რომ მომსახურების ხარისხის თვალსაზრისით უნივერსიტეტში ძირითადად სამუშაო გარემოსთან, პერსონალის კომპეტენტურობასა და კომუნიკაციის უნარ-ჩვევებთან დაკავშირებული პრობლემებია. არსებული პრობლემების პარალელურად უნივერსიტეტი ცდილობს ფორმალურ დონეზე გაიზიაროს ევროკავშირის წევრი სახელმწიფოების გამოცდილება უმაღლესი განათლების ხარისხის შიდა უზრუნველყოფის კუთხით, თუმცა ამ მიმართულებით პრაქტიკულად განხორციელებული საკითხები საკმაოდ მწირია. ივანე ჯავახიშვილის სახელობის თბილისის სახელმწიფო უნივერსიტეტის ადმინისტრაციისა და მისი სტრუქტურული ერთეულების სამუშაო აღწერილობები თანხვედრაშია ევროსტანდარტებით გათვალისწინებულ მოთხოვნებთან, თუმცა პრაქტიკულად მათი განხორციელებლობის გამო მომსახურების ხარისხის კულტურა საკმაოდ დაბალია.

უმაღლესი განათლების ხარისხის შიდა უზრუნველყოფის ევროპული სტანდარტების ძირითადი მოთხოვნა ხარისხის უზრუნველყოფის კულტურის ჩამოყალიბების მიმართულებით აკადემიური პერსონალის, სტუდენტებისა და ადმინისტრაციული რესურსის ერთდროული, აქტიური თანამონაწილეობაა. სტუდენტები და აკადემიური პერსონალი აქტიურად უნდა იყვნენ ჩართული ხარისხის შეფასებისა და გაუმჯობესების პროცესში, ხოლო ადმინისტრაცია მუდმივად უნდა აწარმოებდეს ხარისხის უზრუნველყოფის თვალსაზრისით უნივერსიტეტის ძლიერი და სუსტი მხარეების იდენტიფიცირებას. თსუ-ს ადმინისტრაციის საქმიანობა ხარისხის უზრუნველყოფის მიმართულებით მხოლოდ ფორმალური პროცედურებითა და

დოკუმენტების შემუშავებით შემოიფარგლება, რასაც ადასტურებს ის ფაქტი რომ, თანამშრომელთა მხრიდან მომსახურების პროცესში ხარისხის კულტურის არარსებობის დემოსტრირება ხდება და დღემდე პრობლემურია ისეთი საკითხები, რომლებიც უშუალოდ თანამშრომლის კომპეტენტურობას, დაკავებული პოზიციისთვის აუცილებელ პიროვნულ უნარ-ჩვევებსა და სამუშაო გარემოს უკავშირდება.

მნიშვნელოვანია აღინიშნოს ის, რომ უნივერსიტეტის მომსახურების ხარისხის ჯამური მაჩვენებელი ასევე პარამეტრების დონეზე გაკეთებული შეფასება თითქმის ერთგვაროვანია, რაც მიუთითებს იმაზე, რომ მომსახურების ხარისხის კუთხით ადმინისტრაციის ყველა სტრუქტურულ ერთეულში ერთგვაროვანი გარემოა. კვლევის შედეგად არ გამოიკვეთა მომსახურების ხარისხთან დაკავშირებული განსაკუთრებით პოზიტიური ასპექტები, რაც თავის მხრივ ამ მიმართულებით არსებულ ძირეული პრობლემების არსებობაზე მიუთითებს.

საბოლოოდ შემაჯამებელი სახით შეიძლება ითქვას, რომ უნივერსიტეტის ადმინისტრაციის მომსახურების ხარისხი დიდ გავლენას ახდენს უნივერსიტეტის იმიჯზე, განათლების ევროპული მოდელის დამკვიდრებისთვის საჭირო გარემოს ფორმირებაზე, კვლევის შედეგად გამოვლენილი ნეგატიური ფაქტორები მომსახურების ხარისხის კულტურის არარსებობაზე მიუთითებს, თუმცა მეორეს მხრივ უნივერსიტეტის მიერ ფორმულურ დონეზე აღებული ვალდებულებები ერთიან ევროპულ საგანმანათლებლო სივრცეში ინტეგრაციის სურვილის დემოსტრირებაა, რაც პრაქტიკულად უმაღლესი განათლების ხარისხის შიდა უზრუნველყოფის ევროპული სტანდარტებისა და სახელმძღვანელო პრინციპების შესაბამისი მომსახურების კულტურის ჩამოყალიბებისა და მისი მუდმივი მონიტორინგის პირობებში მიიღწევა.

## გამოყენებული ლიტერატურა

1. საქართველოს კანონი უმაღლესი განათლების შესახებ. (2016). თბილისი.
2. განათლების ხარისხის განვითარების შესახებ საქართველოს კანონი. (2016). თბილისი.
3. სსიპ განათლების ხარისხის განვითარების ეროვნული ცენტრი. (2011). N188 ბრძანება უმაღლესი საგანმანათლებლო დაწესებულებების ავტორიზაციის რეკომენდაციების დამტკიცების შესახებ. თბილისი.
4. სსიპ განათლების ხარისხის განვითარების ეროვნული ცენტრი. (2011). განათლების ხარისხის უზრუნველყოფის სახელმძღვანელო. თბილისი.
5. ბრეგვაძე, თ. (2009). ხარისხის უზრუნველყოფის შიდა ინსტიტუციური მექანიზმები, გზამკვლევი. თბილისი.
6. სამადაშვილი, ა. და ჯაფარიძე, შ. (2007). განათლების ხარისხის მართვა, ხარისხის პრემიები. თბილისი.
7. უმაღლეს განათლებაში ხარისხის უზრუნველყოფის ასოციაცია. (2005). ხარისხის უზრუნველყოფის სტანდარტები და სახელმძღვანელო პრინციპები ევროპის უმაღლესი განათლების სივრცეში. თბილისი.
8. საქართველოს განათლებისა და მეცნიერების სამინისტრო. (2011). საგანმანათლებლო დაწესებულებების საგანმანათლებლო პროგრამების აკრედიტაციის დებულებებისა და საფასურის დამტკიცების შესახებ, ბრძანება N65/ნ. თბილისი.
9. საქართველოს განათლებისა და მეცნიერების სამინისტრო. (2015). განათლებისა და მეცნიერების სისტემის განვითარების სტრატეგიული მიმართულებები. თბილისი.
10. დარჩია, ი. (2013). უმაღლესი განათლებისა და მეცნიერებს სტრატეგიული განვითარება საქართველოში. თბილისი.
11. საქართველოსა და ევროკავშირის შორის ასოცირების შესახებ შეთანხმება. (2014 ). თავი 26.

12. ევროპის განათლების მინისტრები. (2005). უმაღლეს განათლებაზე პასუხისმგებელი ევროპელი მინისტრების კონფერენციის კომუნიკე. ბერგენი.
13. ევროპის განათლების მინისტრები. (1988). უნივერსიტეტების დიდი ქარტია. ბოლონია.
14. ევროპის განათლების მინისტრები. (1999). ბოლონიის დეკლარაცია. ბოლონია.
15. განათლების პოლიტიკის დაგეგმვისა და მართვის საერთაშორისო ინსტიტუტი. (2008). უმაღლესი განათლების რეფორმის შედეგები, აღწერითი ანგარიში ბოლონიის პროცესის ინდიკატორების მიხედვით. თბილისი.
16. სსიპ განათლების ხარისხის განვითარების ეროვნული ცენტრი.(2010). წლიური ანგარიში. თბილისი.
17. ტემპუსის ეროვნული ოფისი. (2010). საქართველოს უსდ-ებში ხარისხის უზრუნველყოფის სისტემა. თბილისი.
18. USAID. (2009) კვლევის ანგარიში-სსიპ განათლების აკრედიტაციის ცენტრის საქმიანობის შეფასება. თბილისი.

Ivane Javakhishvili Tbilisi state university

Tamuna Gurchiani

**Compliance of Service Quality of Ivane Javakhishvili Tbilisi State  
University with the European Standards of Internal Security of High  
Education and Guiding Principles**

Sociology

Master's thesis is submitted to obtain Master's degree in Social Sciences

Supervisor: Associate Professor

Nino Durglishvili

Tbilisi 2017