

ՀԱՍՏԱՏՎԱԾ Է  
ՀՀ ԳԱԱ ԳԻՏԱԿՐԹԱԿԱՆ  
ՄԻԶԱԶԳԱՅԻՆ ԿԵՆՏՐՈՆԻ  
ԳԻՏԱԿԱՆ ԽՈՐՀՐԴԻ  
«22» 03 2018թ. թիվ 124  
ԼԻՍՏՈՒՄ

ՏՆՕՐԵՆ  Ա.Գ. ՍԱՐԳՍՅԱՆ



**ՀՀ ԳԱԱ ԳԻՏԱԿՐԹԱԿԱՆ ՄԻԶԱԶԳԱՅԻՆ ԿԵՆՏՐՈՆԻ ՈՐԱԿԻ  
ԱՊԱՀՈՎՄԱՆ ԵՎ ԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ  
ՊԱՏԱՍԽԱՆԱՏՎՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ,  
ԻՐԱՎԱՍՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԵՎ ՏԵՂԵԿԱՏՎՈՒԹՅԱՆ  
ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ**

**1. ՊԱՏԱՍԽԱՆԱՏՎՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ԻՐԱՎԱՍՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՏԱՐԱԲԱԺԱՆՈՒՄ**

ՀՀ ԳԱԱ Գիտակրթական միջազգային կենտրոնի որակի ապահովման համակարգի (այսուհետ՝ ԳԿՄԿ ՈԱՀ) նոր կառուցվածքը հաստատվել է ՀՀ ԳԱԱ ԳԿՄԿ ԳԻՍ 27.03.2017թ. N 108 նիստում, որով հստակեցվել է ՀՀ ԳԱԱ ԳԿՄԿ ՈԱ կառուցվածքը, ՈԱ բաժնի և ամբիոնների ՈԱ հիմնական գործառույթները և ԳԿՄԿ-ում որակի ապահովման մեխանիզմները:

ԳԿՄԿ-ի անձնակազմի իրավունքները, պատասխանատվությունն ու պարտականությունները ներկայացված են ստորաբաժանումների (ամբիոնների, բաժինների) կանոնակարգերում, պաշտոնական գրություններում, փաստաթղթավորված գործընթացներում և այլ փաստաթղթերում:

ՀՀ ԳԱԱ ԳԿՄԿ-ում 2013 թվականից գործում է Կրթության որակի ապահովման բաժինը: Բաժնի կանոնադրությունը հաստատված է ԳԿՄԿ ԳԻՍ որոշմամբ: Այստեղ սահմանված են ՈԱ բաժնի գործառույթները, բաժնի պետի և աշխատակիցների իրավունքներն ու պարտականությունները:

ԳԿՄԿ 2017 թ. բարելավման պլանով նախատեսված է ԳԿՄԿ ՈԱ համակարգի հստակեցում:

հասակեցում:

Մույն ընթացակարգով սահմանվում են որակի ապահովման պատասխանատուների հիմնական պարտականությունները:

Ամբիոնում ՈԱՀ-ի ներկայացուցիչ կարող են նշանակվել՝

- ամբիոնի վարիչը կամ կրթական ծրագրի ղեկավարը,
- 3 տարուց ոչ պակաս աշխատանքային փորձ ունեցող պրոֆեսորա-դասախոսական անձնակազմի ներկայացուցիչը (բացառության դեպքում կարող են նաև թույլատրվել ուրիշ աշխատակիցներ, որոնք զբաղվում են կրթության որակի խնդիրներով):

Որակի ապահովման համակարգի՝ ամբիոնային ներկայացուցչի հիմնական պարտականություններն են՝

- ՀՀ ԳԱԱ ԳԿՄԿ որակի ապահովման ձեռնարկով նախատեսված գործառույթների իրականացում,
- ՀՀ ԳԱԱ ԳԿՄԿ ՈԱ բաժնի ընթացիկ աշխատանքներին մասնակցություն,
- ՀՀ ԳԱԱ ԳԿՄԿ հավատարմագրման հանձնաժողովի մատնանշած թերությունների վերացմանն ուղղված բարելավման պլանի աշխատանքներին աջակցություն,
- կրթության որակի համակարգի անհրաժեշտ գործընթացների վերլուծություն, տեղայնացում ամբիոնում, տեղեկատվության տարածում ամբիոնի աշխատակիցների շրջանում,
- ԳԿՄԿ ներքին աուդիտի անցկացման և կազմակերպման մասնակցություն, որակի համակարգի արդյունավետության վերլուծություն,
- ՈԱ համակարգի գործառույթյան և բարելավման անհրաժեշտության վերաբերյալ տվյալների մշակում և ներկայացում ԳԿՄԿ ՈԱ բաժին:

ՀՀ ԳԱԱ ԳԿՄԿ որակի ապահովման համակարգի (ՈԱՀ) ներկայացուցիչն ունի հետևյալ լիազորությունները.

- իրականացնել համագործակցություն արտաքին կազմակերպությունների հետ ՈԱՀ-ի շրջանակներում.
- կազմակերպել կրթական հաստատության բարձրագույն ղեկավարության և գործընթացների ղեկավարների հետ համագործակցություն՝ նպատակների և ռեսուրսների համաձայնեցման վերաբերյալ.
- տեղեկատվություն տրամադրել ՈԱ բաժնի պետին՝ որակի համակարգի ամբիոնային գործառույթյան վերաբերյալ.
- կարգավորել ամբիոնային ՈԱ գործընթացները, որը ներառում է.

- ✓ գործընթացի վերաբերյալ տվյալների և գրառումների հավաքագրում և վերլուծություն,
- ✓ անհամապատասխանությունների կառավարում,
- ✓ միջոցառումների պլանավորվում, իրականացում, վերահսկում, բարելավում:

**Գործընթացի ղեկավարի պարտականություններն ու իրավասություններն են՝**

- գործընթացի պահանջների մասին համաձայնեցում շահագրգիռ անձանց հետ որակի ապահովման խնդիրների վերաբերյալ,
- գործընթացի որակի ապահովման համար անհրաժեշտ ծրագրերի պլանավորում տվյալ գործընթացի շրջանակներում,
- ծրագրված գործընթացի իրականացում կամ իրականացման կազմակերպում՝ համաձայն ընդունված կարգերի,
- գործընթացի ներքին գործունեությունը նկարագրող փաստաթղթերի արդիականության պահպանում,
- գործընթացի որակի ներքին բնութագրիչների վրա ազդեցություն ունեցող գործոնների բացահայտում,
- գործընթացի որակի ներքին բնութագրիչների պահանջների բացահայտում նախնական վերլուծության արդյունքում,
- գործընթացի որակի ներքին բնութագրիչների նպատակների բացահայտում,
- անհամապատասխանությունների բացահայտումը,
- գործընթացի որակի բնութագրիչների վերլուծության և հետագա պարբերական փոփոխությունների կազմակերպում՝ անհամապատասխանությունների բացահայտման նպատակով (գործընթացների որակի բնութագրիչների պահանջների կատարման բացակայություն),
- որակի ոլորտում գործընթացի նպատակներին հասնելու նպատակներով միջոցառումների կազմակերպում և իրականացում,
- գործընթացի կառավարմանը վերաբերող փաստաթղթաբանության մեջ փոփոխությունների իրականացման կազմակերպում,
- գործընթացի կառավարմանը վերաբերող պարտականությունների իրականացման համար անհրաժեշտ տեղեկատվության հավաքագրում կրթական հաստատության անձնակազմից,
- որակի բնագավառում նպատակների իրականացմանն ուղղված միջոցառումների համար անհրաժեշտ ռեսուրսների հայցում ղեկավարությունից,
- գործընթացի զարգացման, կատարելագործման և ներդրման վերաբերյալ առա-

ջարկությունների մշակումը և ներկայացումը կրթական հաստատության ղեկավարության քննարկմանը:

Գործընթացի ղեկավարը պատասխանատվություն է կրում գործընթացի կառավարման համար բոլոր ոլորտներում՝ գործընթացի պլանավորում, կառավարում, ապահովում, բարելավում և գնահատում:

## **2. ՆԵՐՔԻՆ ՏԵՂԵԿԱՏՎՈՒԹՅՈՒՆ**

Գործընթացի նպատակների և առանցքային ցուցանիշների փաստացի արժեքների վերաբերյալ տեղեկատվությունը հասանելի է ԳԿՄԿ բոլոր աշխատակիցներին՝ իրենց լիազորությունների շրջանակներում: Համապատասխան տեղեկատվության հասանելիությունն ապահովվում է էլեկտրոնային նամակագրությամբ, հեռախոսազանգերի միջոցով և ԳԿՄԿ կայքում տեղեկատվության առկայությամբ:

Կազմակերպության որակի բնագավառի ռազմավարական քաղաքականության, նպատակների և խնդիրների մասին աշխատակիցներին տեղեկացնելը բոլոր ստորաբաժանումների ղեկավարների ուղիղ պարտականություններից է, ինչը նշվում է պաշտոնական հրահանգներում:

Ռազմավարական նպատակների և ծրագրերի իրագրելի հիմնական եղանակներից են ԳԿՄԿ-ի գիտական խորհրդի, ամբիոնների խորհուրդների և ամբիոնների նիստերը, տեղեկատվական ցուցանակները, ԳԿՄԿ կայքը, որտեղից աշխատակիցները ստանում են տեղեկատվությունը, քննարկում և կիրառում են իրենց գործունեության մեջ:

Միջոցառումների անցկացումը, նոր փաստաթղթերի ներմուծումն իրականացվում է տնօրենի հրամանների և ԳԽ որոշումների միջոցով, որոնք տարածվում են հատուկ հաստատված ձևով:

## **3. ՈՐԱԿԻ ԱՊԱՀՈՎՄԱՆ ԲԱԺՆԻ ՂԵԿԱՎԱՐԻ ԵՎ ԱՍԲԻՈՆԱՅԻՆ ՈՐԱԿԻ ՊԱՏԱՍԽԱՆԱՏՈՒ - ՆԵՐԿԱՅԱՑՈՒՑՉԻ ՀԱՇՎԵՏՎՈՒԹՅՈՒՆ**

Յուրաքանչյուր ուսումնական տարվա վերջում ԳԿՄԿ-ի գիտական խորհրդում ներկայացվում է Կենտրոնի ՈԱ բաժնի տարեկան հաշվետվությունը որակի ապահովման բաժնի համակարգի գործունեության վերաբերյալ, որտեղ ներկայացվում են որակի համակարգում առկա ձեռքբերումները և նախանշված նպատակներին հասնելու ուղենիշները: Ներկայացվող տվյալները կազմվում է ամբիոնային ՈԱ պատասխանատուների հաշվետվության նյութերի հիման վրա: Այսինքն՝ հաշվետվության համար օգտագործվում է

որակի համակարգում տվյալների հավաքագրման արդյունքում ստացած տեղեկատվությունը:

#### **ԳԿՄԿ բարելավման պլանով նախատեսված գործողությունների իրականացում**

ԳԿՄԿ-ի գիտխորհուրդը որակի ապահովման բաժնի ղեկավարի ներկայացրած հաշվետվության հիման վրա որոշակի պարբերականությամբ իրականացնում է որակի համակարգի, ինչպես նաև հիմնական գործընթացների (հիմնական կրթական ծրագրերի իրագործում, դաստիարակչական և այլն) արդյունավետության գնահատում:

Այդ հաշվետվության հիման վրա գիտական խորհուրդը որոշումներ է կայացնում ՈԱՀ-ի գործառության մեջ փոփոխություններ իրականացնելու վերաբերյալ՝ կրթական ծառայությունների, արդյունավետության բարձրացման նպատակով: Որակի պատասխանատուի հաշվետվությունը հասանելի է դառնում աշխատակիցներին, ուսումնառողներին և այլ շահագրգիռ անձանց ԳԿՄԿ-ի պաշտոնական կայքի միջոցով, որտեղ ՈԱ համակարգին հատկացվել է առանձին էջ:

#### **4. ԳԿՄԿ ՂԵԿԱՎԱՐՈՒԹՅԱՆ ՈՍ ԳՈՐԾԱՌՈՒԹՅԱՆ ՎԵՐԼՈՒԾՈՒԹՅՈՒՆ**

Որակի ապահովման համակարգի արդյունավետության վերլուծությունն իրականացվում է ինչպես ողջ համակարգում, այնպես էլ առանձին գործընթացներում: Վերլուծությունն իրականացվում է տարբեր մակարդակներում՝ ամբիոններ, ստորաբաժանումներ, ԳԿՄԿ՝ ամբողջությամբ: Այն իրականացվում է համապատասխան ստորաբաժանումների ղեկավարների կողմից, և այդ արդյունքները հասանելի են դառնում ԳԿՄԿ-ի ամբիոնների նիստերի, գիտական խորհրդի, ստորաբաժանումների և դեկանատի նիստերի միջոցով:

Որակի ապահովման համակարգի հիմնական գործընթացների ընթացիկ վերլուծության մեջ նշանակալի դեր են կատարում ԳԽ-ի նիստերը:

Հիմնական գործընթացների արդյունավետության ամենամյա վերլուծությունն իրականացնում է ԳԿՄԿ-ի գիտական խորհուրդը՝ հիմնվելով ԳԿՄԿ ստորաբաժանումների ղեկավարների ներկայացրած տվյալների վրա: Հենց այդ ժամանակ են վերջնականապես որոշվում հաջորդ տարվա համար նախատեսված գործընթացների զարգացման առաջնահերթությունները:

Վերլուծությունը հնարավորություն է ընձեռում բարելավել փոփոխման ենթակա պայմաններն ու հնարավորությունները ինչպես առանձին գործընթացներում, այնպես էլ որակի կառավարման համակարգում ընդհանրապես, այդ թվում նաև՝ որակի քաղաքականության և նպատակի առումով: Քննարկման ներկայացված գործընթացի

վերաբերյալ տվյալները գործընթացների և արդյունքների որակի գնահատման մշտադիտարկման ընդհանրացված տվյալներ են:

Վերլուծության և քննարկման ներկայացվող տվյալներն են՝

- բարելավման պլանի իրականացման արդյունքները,
- գործընթացների ներքին աուդիտի արդյունքները,
- շահակիցների հետ հետադարձ կապը,
- շահակիցների գոհունակության աստիճանի վերլուծության տվյալները,
- ՈԱ բաժնի նախաձեռնությամբ անցկացվող վերապատրաստումները,
- արտաքին միջավայրի փոփոխությունները, որոնք կարող են ազդել գործընթացների կամ ՈԱՀ-ի վրա ընդհանրապես,
- բարելավման առաջարկները:

Վերլուծության ընթացքում մանրամասնվում են գործընթացների նպատակները, վերանայվում և թարմացվում է որակի բնագավառի քաղաքականությունը և պլանավորվում են դրա իրականացման համար անհրաժեշտ ռեսուրսները: