



ՇԱՀԱԿԻՑՆԵՐԻՆ ՏԵՂԵԿԱՏՎՈՒԹՅԱՆ ԱՊԱՀՈՎՄԱՆ
ՔԱՂԱՔԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆ
ԵՎ
ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ

**ՀԱԱՀ-Ի ՇԱՀԱԿԻՑՆԵՐԻՆ ՏԵՂԵԿԱՏՎՈՒԹՅԱՆ ԱՊԱՀՈՎՄԱՆ
ՔԱՂԱՔԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆ**

ՀԱԱՀ-ի իր շահակիցներին տեղեկատվության ապահովման քաղաքականության նպատակն է համալսարանի բոլոր շահագրգիռ կողմերին տրամադրել համալսարանի գործունեության, ձեռք բերումների և գործընթացների որակի վերաբերյալ տեղեկատվություն, հետադարձ կապի մեխանիզմների միջոցով ապահովել համալսարանի կապը նրա շահակիցների հետ:

Բոլոր շահակիցներին համալսարանի գործունեության վերաբերյալ տեղեկացման նպատակով համալսարանը նպատակ է դնում՝

- Մշակել համալսարանի գործունեությանը վերաբերող նյութեր և կազմակերպել դրանց պարբերաբար բաց հրապարակումը:
- Հաշվետվությունների, ցուցումների, բուկլետների և այլ տեսքով կազմակերպել համալսարանի գործունեության տարբեր ուղղությունների ձեռք բերումների վերաբերյալ տվյալների և տեղեկատվության հավաքագրումը, մշակումը, հրապարակումը:
- Իրականացնել համալսարանի պաշտոնական կայքի համապատասխան բաժիններում համալսարանի տարբեր ոլորտների գործունեության վերաբերյալ տեղեկատվության հրապարակումը:
- Ներքին շահակիցներին համալսարանի գործունեությանը և գործընթացներին, որակի ապահովման հիմնախնդրներին ու սկզբունքներին ծանոթացնելու նպատակով սեմինարների կազմակերպումը:
- Տարածել Համալսարանի կրթական ծառայությունների և ռեսուրսների վերաբերյալ օբյեկտիվ ու անաչառ տեղեկատվության տարածումը:

Այս ոլորտում համալսարանի վարած քաղաքականության խնդիրն է շահակիցների տեղեկացումը և նրանցից հետադարձ կապի միջոցով ստացված արձագանքի ուսումնասիրությունը և դրա հիման վրա գիտակրթական գործունեության բարելավումը:

Համալսարանում շահակիցների տեղեկատվայնության հիմնական *մեխանիզմներն ու մեթոդներն են՝*

- Ներքին շահակիցների համար սեմինարների անցկացումը,
- Համալսարանի պաշտոնական կայքում և պետական կայքերում հրապարակումների իրականացումը,
- Համալսարանի պաշտոնական թերթում հրապարակումների իրականացումը,
- Նորությունների հրապարակումը,
- ՋԼՄ-երի միջոցով հրապարակումների իրականացումը:

Շահակիցներին տեղեկացման արդյունքում համալսարանը կայքի հետադարձ կապի միջոցով նրանցից ստանում է արձագանք և դրա հիման վրա կազմակերպում է համալսարանի գործունեության բարելավումները:

Շահակիցների հետ կապի հաստատման մեխանիզմներն են՝

- Կայքի միջոցով կարծիքների ուսումնասիրությունը,
- Ֆոկուս խմբերի կազմակերպումը,
- Հարցումների կազմակերպումը և անցկացումը,
- Համալսարանի կայքի միջոցով ֆորումների կազմակերպումը,
- Շահակիցների բողոքների ուսումնասիրությունը,
- Շահակիցների հետ կազմակերպվող հանդիպումների արձանագրությունները:

Համալսարանի պաշտոնական կայքը հանդիսանում է շահակիցների տեղեկացման գործիք, որը պետք է ապահովի ինֆորմացիայի օգտվելու հարմարավետությունը:

Քաղաքականությունը կարող է վերանայվել, փոփոխվել կամ չեղյալ համարվել համաձայն <Փաստաթղթերի և գրանցումների կառավարում> ընթացակարգի:

Շահակիցներին համալսարանի գործունեության տարբեր ոլորտների և ձեռք բերումների վերաբերյալ ինֆորմացիայի տեղադրման վերաբերյալ իրավասությունները և պատասխանատվությունը սահմանված են ՀԱԱՀ-ի <Հասարակությանը տեղեկատվության ապահովում> ընթացակարգում:

**ՀԱՍԱՐԱԿՈՒԹՅԱՆ ՀԵՏ ԿԱՊԵՐԻ ՁԵՎԱՎՈՐՄԱՆԸ ՆՊԱՍՏՈՂ
ՀԵՏԱԴԱՐՁ ԿԱՊԻ ՀԱՍՏԱՏՄԱՆ**

ՔԱՂԱՔԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆ

ՀԱԱՀ-ի տեղեկատվական հասանելիությունը և թափանցիկությունը հանդիսանում է համալսարանի գործունեության որակի կառավարման հիմնական ցուցիչներից մեկը:

Հասարակությանը տեղեկատվության տրամադրման արդյունքում համալսարանը կայուն կապ է հաստատում նրա հետ: Որքան արդյունավետ է կապը հասարակության հետ, այնքան համալսարանը ավելի լավ է բացահայտում իր գործունեության առավելությունները, ուժեղ և թույլ կողմերը:

ՀԱԱՀ-ի նպատակն է իր գործունեության որակի բարելավման նպատակով կապ հաստատել հասարակության հետ, այսինքն ապահովել հետադարձ կապը հասարակությունից:

Հետադարձ կապը ուղղված է համալսարանի գործունեության վերաբերյալ կարծիքների ուսումնասիրմանը, գործունեության և գործընթացների բարելավմանը:

Հասարակության հետ կապի հաստատման և հետադարձ կապի ապահովման նպատակներն են՝

1. հասարակության տեղեկացումը համալսարանի գործունեությանը,
2. հասարակությունից՝ հետադարձ կապի մեխանիզմներով և գործիքներով, կարծիքների և պահանջների հավաքագրումը, ուսումնասիրությունը և վերլուծությունը,
3. վերլուծությունների հիման վրա կրթական գործունեության բարելավումը,
4. արդյունքների հիման վրա կրթության բարելավմանը ուղղված միջոցառումների և որոշումների վերաբերյալ հասարակության տեղեկացումը:

Կապը համալսարանի և հասարակության միջև ոչ միայն տեղեկատվության տարածումն է, այլ նաև հետադարձ կապի միջոց է՝ տեղեկատվական հոսքերի կարգավորման գործիք:

Հասարակության հետ հետադարձ կապը նպաստում է համալսարանի գործունեության բարելավմանը, կատարելագործմանը և ըստ հասարակության կարծիքի կրթական ծրագրերի և ծառայությունների զարգացմանը:

Հասարակության հետ հետադարձ կապը որակի գնահատման հիմնական բաղադրիչներից է, որը պետք է հաշվի առնի հետադարձ կապը շրջանավարտներից, գործատուներից, ազդարային ոլորտի մասնագետներից, ուսանողների ծնողներից և այլ շահակիցներից:

Հասարակություն-համալսարան հետադարձ կապի ապահովման գործընթացը պետք է կրի անընդհատ բնույթ, հաշվի առնի շահակիցների կարծիքները և դրանց ուսումնասիրությունների արդյունքների վերլուծությունը՝ համալսարանի հետագա պլանները մշակելիս:

Հետադարձ կապի մեխանիզմներ և գործիքներ: Հետադարձ կապի մեխանիզմ կարող են հանդիսանալ հարցումները, ֆոկուս-խմբերը, սեմինարների ժամանակ հնչած կարծիքները, տվյալ գործընթացի կամ համալսարանի գործունեության վերաբերյալ կայքի հետադարձ կապով ստացված մեկնաբանությունները: Հասարակության բոլոր անդամները պետք է հնարավորություն ունենան օգտվել հետադարձ կապից:

Հետադարձ կապի մեխանիզմի հիմնական տարրերն են՝

- մշտադիտարկում,
- վերլուծություն,
- ադապտացում,
- պլանավորում:

Հետադարձ կապի հիմնական մեխանիզմներն են՝

- հասարակական կարծիքի ուսումնասիրություն (հարցումներ, հետազոտություններ, ֆոկուս-խմբեր),
- միջոցառումներ, սեմինարներ, հաշվետվություններ և այլն,
- հասարակությունից ստացված կարծիքների ուսումնասիրություն,
- ՋԼՄ-եր:

Հետադարձ կապի հիմնական գործիքներն են՝

- համալսարանի կայքի հետադարձ կապի գործիքը,
- հարցաթերթիկներ,
- հանդիպումների արդյունքների արձանագրությունները:

Քաղաքականության իրականացումը հնարավորություն կտա՝

- չափել համալսարանի գործունեության արդյունավետությունը,
- հասարակության անմիջական և ոչ անմիջական ներգրավումը համալսարանի կառավարման գործընթացներին,
- զարգացնել կապը հասարակության հետ:



ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ԱԶԳԱՅԻՆ ԱԳՐԱՐԱՅԻՆ ՀԱՄԱԼՍԱՐԱՆ

Հաստատված է

ՀԱԱՀ գիտակական խորհրդի կողմից

24.05.2013 թ. (արձանագրություն № 13)

ՀԱՄԱՐԱԿՈՒԹՅԱՆԸ

ՏԵՂԵԿԱՏՎՈՒԹՅԱՆ ԱՊԱՀՈՎՈՒՄ

ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ

ԲՈՎԱՆԴԱԿՈՒԹՅՈՒՆ

1. Նշանակությունը և կիրառման ոլորտը
2. Ընթացակարգի նկարագրություն
 - 2.1. Ընդհանուր դրույթներ
 - 2.2. Գործընթացի նպատակները և խնդիրները
 - 2.3. Ընթացակարգի իրականացման փուլերը
3. Պատասխանատուներ և իրավասություններ
4. Նորմատիվային փաստաթղթեր
Հավելված

1. Նշանակությունը և կիրառման ոլորտ

Սույն փաստաթղթավորված ընթացակարգը նախատեսված է համալսարանի գործունեության վերաբերյալ տեղեկատվության տարածման և կառավարման համար:

Ընթացակարգը սահմանում է հասարակության տեղեկացման մեթոդների նկատմամբ ընդհանուր պահանջները:

Ընթացակարգը համալսարանի որակի ապահովման համակարգի բաղադրիչ մասն է, նրա պահանջները պարտադիր են համալսարանի տվյալ գործընթացում մասնակցող բոլոր ստորաբաժանումների և գործընթացներն ղեկավարող անձանց կողմից կիրառման համար:

Սույն փաստաթղթավորված ընթացակարգը իրականացնում է ENQA չափորոշիչների և ուղենիշների կետ 1.7. պահանջի համաձայն:

2. Ընթացակարգի նկարագրություն

2.1. Ընդհանուր դրույթներ

Հասարակության տեղեկատվությամբ ապահովման տակ հասկացվում է դիմորդին, ծնողներին, ուսանողներին, գործատուներին և այլ շահագրգիռ կողմերին՝ տեղեկատվության մասսայական տարածման միջոցներով համալսարանի գործունեության վերաբերյալ հավաստի և օբյեկտիվ որակական և քանակական տեղեկավորության տրամադրումը:

Հասարակությանը տեղեկացվածությանը վերաբերող գործունեությունը ուղղված է համալսարանի ներքին և արտաքին տեղեկատվական միջավայրի կառավարմանը:

Հասարակության տեղեկացման գործունեության իրականացման ուղղություններն են՝

1. Համալսարանի հասարակական դերը,
2. Համալսարանի ձեռքբերումները,
3. Կրթական ծրագրերի բովանդակության ներկայացումը,
4. Ուսումնական գործընթացում ուսանողների ձեռքբերումները,
5. Դասախոսական անձնակազմի որակավորումները,
6. Դասավանդող անձնակազմի և ուսանողների ձեռքբերումները գիտահետազոտական ոլորտում,
7. Համալսարանի ռեսուրսային ապահովումը և այլն:

Սույն ընթացակարգով սահմանված գործունեությունը ուղղված է ներքին և արտաքին շահակիցների տեղեկացմանը, որոնք են՝

- *Կրթական ծառայությունների սպառողներ՝*

Ներքին շահակիցներ՝ ուսանողներ:

Արտաքին շահակիցներ՝ դիմորդներ, գործատուներ, ուսանողների և դիմորդների ծնողները:

- *Աշխատակիցներ՝*

Պրոֆեսորադասախոսական կազմ, ուսումնաօժանդակ անձնակազմ, գիտ. աշխատակիցներ:

- *Գործատուներ,*

- *Կրթական և գիտական ոլորտի պետական մարմիններ և այլն:*

Հասարակությանը տեղեկացմանը ուղղված պլանավորման, կազմակերպման և կառավարման գործընթացները իրականացնող հիմնական կառուցվածքային ստորաբաժանումներն են ՀԱԱՀ Տեղեկատվական տեխնոլոգիաների կենտրոնը և Որակի վերահսկման և ինքնավերլուծության բաժինը:

Հասարակության տեղեկացման համար համալսարանի կողմից կիրառվող մեթոդներն են՝

- Համալսարանի տեղեկատվական նյութերի պատրաստում և հրապարակում (համալսարանի պաշտոնական թերթ, գիտական հոդվածների ժողովածու և այլն):
- Ռեկտորատի և գիտական խորհրդի նիստեր:
- Մասնագիտական կողմնորոշման աշխատանքների կազմակերպում (հանդիպումներ շրջանների դպրոցների աշակերտների հետ, սեմինարներ ուսանողների հետ):
- Սեմինարներ, կոնֆերանսներ և այլն:

Տեղեկացման աղբյուր կարող են հանդիսանալ համալսարանի կառուցվածքային ստորաբաժանումները և խորհուրդները՝

- Ռեկտորատ,
- Գիտական խորհուրդը,
- Ընդունող հանձնաժողով,
- Դեկանատ,
- Մագիստրատուրային և ասպիրանտուրային բաժինները,
- Գիտական դեպարտամենտը,
- Կարիերայի կենտրոնը,
- Որակի վերահսկման և ինքնավերլուծության բաժինը:

Հասարակությանը տեղեկացման արդյունքները (հետադարձ կապի միջոցով անձագանքների վերլուծություն) կարող է հանդես գալ որպես ինֆորմացիա, ուղղված համալսարանի ռազմավարական պլանավորմանը և բարեփոխումների կազմակերպմանը:

2.2. Գործընթացի նպատակները և խնդիրները

Գործընթացի նպատակներն են՝

- Համալսարանի գործունեության տեղեկատվության կառավարումը,
- Համալսարանի տարբեր ոլորտների գործունեության վերաբերյալ հասարակության լայն շերտերին տեղեկատվություն տրամադրումը,
- Համալսարանի մասին հասարակական դրական կարծիքի ձևավորումը:
- Համալսարանի մրցակցային առանձնահատկությունների և սոցիալական կարգավիճանի բարձրացումը:

Գործընթացի խնդիրներն են՝

- Աշխատանքային վարկանիշի ձևավորում,
- Ներքին և արտաքին շահակիցներին հավաստի և օբյեկտիվ ինֆորմացիայի տրամադրում,
- Համալսարանի դասախոսական անձնակազմի և ուսանողների հետ միջոցառումների կազմակերպում և սեմինարների անցկացում,

- Պետական համակարգի, կազմակերպությունների և ձեռնարկությունների, երիտասարդության և ԶԼՄ-երի հետ համագործակցության հաստատում:
- Ուղիղ և հետադարձ կապի իրականացում:

2.3.Ընթացակարգի իրականացման փուլերը

Հասարակության տեղեկատվության տրամադրման գործընթացը ներառում է ըստ տեղեկատվական գործունեության ուղղությունների իրականացվող հետևյալ փուլերը՝

- Տեղեկատվության տրամադրման հետ կապված միջոցառումների պլանավորում և պարտականությունների բաշխում,
- Հասարակության տեղեկացման միջոցառումների իրականացում,
- Դասախոսական անձնակազմի և ուսանողության շրջանում տեղեկատվության տարածում,
- Համալսարանի գործունեության վերաբերյալ հրապարակումների և կարծիքների մշտադիտարկում,
- Հետադարձ կապով ստացված ինֆորմացիայի վերլուծության հիման վրա տեղեկատվական գործունեության վերլուծություն:

Համալսարանի շահակիցների տեղեկացման հիմնական եղանակները և գործիքները կարող են լինել՝

- Համալսարանի <<ՀԱՄԿ>> պաշտոնաթերթը,
- Համալսարանի գիտական հոդվածների ժողովածուները,
- Համալսարանի պաշտոնական կայքը,
- Համալսարանի ստորաբաժանումների վեբ-էջերը,
- Համալսարանի ներքին ցանցը,
- տպագրված նյութեր (բուկլետներ, ուղեցույղներ և այլն),
- տարեկան և ընթացիկ հաշվետվությունները,
- Համալսարանի մասնաշենքերում տեղադրված տեղեկատվական պաստառները,
- թեմատիկ հոդվածները և նորությունները,
- հարցումները:

Համալսարանի տեղեկատվական տեխնոլոգիաների կենտրոնը և որակի վերահսկման և ինքնավերլուծության բաժինը կատարում է տեղեկատվության տրամադրման մշտադիտարկում և ստացված արդյունքների վերլուծություն:

Վերլուծության արդյունքները ներկայացվում են համալսարանի ռեկտորին:

Վերլուծության արդյունքների հիման վրա կայացվում են որոշումներ կրթական բարեփոխումներ կազմակերպելու և իրականացնելու ուղղությամբ:

3. Պատասխանատուներ և իրավասություններ

Ընթացակարգի մշակման կազմակերպման համար պատասխանատու է Որակի գծով պատասխանատու պրոռեկտորը:

Ընթացակարգի իրականացման համար պատասխանատու են Տեղեկատվական տեխնոլոգիաների կենտրոնը և Որակի վերահսկման և ինքնավերլուծության բաժինը:

Տեղեկատվական գործունեության իրականացման համար պահասխանատու են համապատասխան ստորաբաժանումները և գործընթացներն իրականացնող պատասխանատու անձինք:

Պատասխանատվության և իրավասությունների բաշխումը տրված է աղյուսակային տեսքով՝

Աղյուսակ

Պատասխանատվության և իրավասությունների բաշխման մատրից

Պատասխանատվություն և իրավասություններ ըստ գործունեության տեսակի տեղեկացման գործընթացի շրջանակներում	Որակի գծով պատասխանատու պրոռեկտոր	Որակի վերահսկման և ինքնավերլուծության բաժին	ՏՏ կենտրոնի ղեկավար	Գիտության դեպարտամենտ	Լրատվության և հասարակության հետ կապերի բաժնի ղեկավար	Ստորաբաժանների ղեկավարներ	Ստորաբաժանումներում գործընթացների իրականացման պատասխանատուներ
Տեղեկատվական նյութերի և հաշվետվությունների պատրաստում	S	S	S	Պ	Պ	Պ	Ի
Համալսարանի գործունեության որակի վերաբերյալ հարցումներ	Պ	Ի				S	S
Գիտական գործունեությանը վերաբերով ինֆորմացիա		S	S	Պ			Ի
Նորությունների և իրադարձությունների հրապարակում			Պ				Ի
Ստորաբաժանումների գործունեության վերաբերյալ ինֆորմացիա	S	S	S			Պ	
Տեղեկատվական ոլորտում գործունեության վերլուծություն			Պ				Ի

*Պ- գործընթացի պատասխանատու ** S – տեղեկատվության ստացող ***Ի – իրականացնող

4. Նորմատիվային փաստաթղթեր

- ENQA standards and quidelines standard 1.7.,
- ՀՊԱՀ-ի որակի ներքին ապահովման ձեռնարկ,
- ՀԱԱՀ-ի շահակիցներին տեղեկատվության ապահովման քաղաքականություն:

Հասարակությանը տեղեկատվության ապահովման ընթացակարգի գրաֆիկական նկարագրություն

