



Վավերացնում եմ՝

ՀԱԱՀ ռեկտոր

Ա.Պ. Թարվերդյան

Հաստատված է

ՀԱԱՀ գիտական խորհրդի կողմից

01.07.2013 թ. (արձանագրություն N° 14)

**ԿՐԹԱԿԱՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ
ՈՐԱԿԻ ԱՊԱՀՈՎՄԱՆ ԵՎ ԳՆԱՀԱՏՄԱՆ
Ք Ա Ղ Ա Ք Ա Կ Ա Ն ՈՒ Թ Յ ՈՒ Ն**

Համալսարանի կրթական ծառայությունների որակի ապահովման և գնահատման քաղաքականությունը ուղղված է կառուցվածքային ստորաբաժանումների պատասխանատուների կողմից մատուցած ծառայությունների աշխատանքի նորմատիվներին, կարգերին և կանոնակարգերին համապատասխանության աստիճանի որոշմանը, անհամապատասխանությունների բացահայտմանը, գնահատմանը և գործընթացների բարելավմանն միտված որոշումների կայացմանը:

1. *Կրթական ծառայության որակի ապահովումը* պետք է համապատասխանի տվյալ ծառայության համար նախատեսված կանոնակարգին և այլ նորմատիվային փաստաթղթերին:
2. *Կրթական ծառայություն մատուցող կառույցը* պարտավոր է պատրաստել ընթացիկ և տարեկան հաշվետվություն, որտեղ պետք է մանրամասն ներկայցված լինի տվյալ գործընթացը կամ գործունեությունը, նշելով գործընթացների որակն ապացուցող փաստերը (արձանագրություններ, գրանցումներ):
3. *Կրթական ծառայությունների արդյունքների որակը* պետք է ապահովել ներքին և արտաքին շահակիցների կարիքների և պահանջների բավարարմանը միտված այդ գործընթացների որակը կառավարելու միջոցով:

4. *Կրթական ծառայությունների որակի գնահատմանը* ուղղված համալսարանի նպատակն է ըստ սահմանված ցուցանիշների անցկացնել ծառայությունների անընդհատ մշտադիտարկում և գնահատում:

4.1. Մշտադիտարկումը իրականացվում է ծառայությունների որակի ապահովման մակարդակը և արդյունավետությունը ուսումնասիրելու և որոշելու նպատակով: Որակի մշտադիտարկումը և գնահատումը իրականացվում է համալսարանի Որակի վերահսկման և ինքնավերլուծության բաժնի կողմից, ըստ ծառայության համար մշակված առանձին ձևաչափի և ցուցիչների: Յուրաքանչյուր մշտադիտարկումը իրականացվում է ըստ մշտադիտարկման կարգի և մեթոդաբանության:

4.2. Անհամապատասխանությունները գրանցվում են արձանագրության տեսքով <<Անհամապատասխանությունների կառավարում>> ընթացակարգի համաձայն:

Կրթական ծառայությունների որակի ապահովման քաղաքականությունից բխող նպատակներն են՝

- Որակի ցուցիչների մշակումը,
- Որակի մշտադիտարկումը կամ աուդիտը,
- Կրթական ծառայությունների իրականացնողների կողմից, անհամապատասխանությունների բացահայտումը և ուղղիչ գործողությունների կազմակերպումը և իրականացումը,
- Հետադարձ կապի մեխանիզմների միջոցով ծառայությունների վերաբերյալ շահակիցներից ստացված արձագանքների ուսումնասիրությունը և վերլուծությունը,
- Համապատասխան գործիքների միջոցով ծառայությունների որակի գնահատումը և վերլուծությունը,
- Արդյունքների հրապարակումը,
- Հետադարձ կապի միջոցով ծառայությունների որակի բարելավումը և կատարելագործումը:

Կրթական ծառայությունների որակի երաշխիքն է հանդիսանում նրանց որակի ապահովումը և գնահատումը, ինչը պետք է ապահովի՝

- Կրթական ծառայությունների գործունեության թափանցիկությունը:
- Շահակիցների կարիքների բավարարումը և բողոքների ուսումնասիրումը:
- Ծառայությունների որակի բարձրացումը և մրցակցության ապահովումը կրթական միջավայրում:

Գնահատման հիմնական օբյեկտներն են՝

- մասնագիտական կողմնորոշման խորհրդատվությունը,
- առարկայական խորհրդատվությունը,
- վարչական խորհրդատվությունը,
- ուսանողական խորհրդի ծառայությունները,
- ուսանողական գիտական ընկերության ծառայությունները,
- կարիերայի կենտրոնի ծառայությունները: