

*Հաստատված է
Եվրոպական Համալսարանի
գիտական խորհրդի
2019 թվականի հոկտեմբերի 24-ի
թիվ 11 նիստում,
Ռեկտոր՝ Հ. Բիշարյան*

*Approved by
the European University
Scientific Council
At the Session N 11
Held on October 24, 2019,
Rector H. Bisharyan*

(ստորագրություն, Կ.Տ./Signature)

**ԵՎՐՈՊԱԿԱՆ ՀԱՄԱԼՍԱՐԱՆԻ ՈՐԱԿԻ
ԱՊԱՀՈՎՄԱՆ
ԳՈՐԾԸՆԹԱՑՆԵՐՈՒՄ ՆԵՐՔԻՆ ԵՎ
ԱՐՏԱՔԻՆ ՇԱՀԱԿԻՑՆԵՐԻ
ՆԵՐԳՐԱՎՄԱՆ ՔԱՂԱՔԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆ**

**EUROPEAN UNIVERSITY POLICY OF QUALITY
ASSURANCE IN PROCESS OF ENGAGEMENT
INTERNAL AND EXTERNAL STAKEHOLDERS**

1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

1. GENERAL PROVISIONS

1.1. Որակի ապահովումը Եվրոպական համալսարանի (այսուհետ՝ Համալսարան) ռազմավարական գերակա նպատակներից է: Որակի ապահովման գործընթացում պետք է ընդգրկվեն կրթության բոլոր շահակիցները՝ ինչպես արտաքին, այնպես էլ ներքին:

1.1 Ensuring quality is one of the focal strategic goals of the European University (hereinafter referred as university). Both internal and external stakeholders of education must be included in the process of quality assurance.

1.2. Շահակիցների ներգրավվածության ապահովման գործուն կառուցակարգերի առկայությունը Համալսարանի կառավարման համակարգի կատարելագործման կարևոր և անհրաժեշտ հիմքերից է:

1.2 The existence of effective structures for ensuring the involvement of stakeholders is one of the important and essential foundations of the University management system.

1.3. Ներքին շահակիցներն են Համալսարանի վարչական աշխատողները, պրոֆեսորադասախոսական կազմը և սովորողները: Արտաքին շահակիցներն են ՀՀ կառավարությունը, ՀՀ ԿԳՄՍ նախարարությունը, գործատուները, շրջանավարտները, դիմորդները և շահագրգիռ այլ կողմեր:

1.3 Internal stakeholders are the administrative officers, faculty members and students. The external stakeholders are the Government of RA, The Ministry of ESCS, the employers, graduates, applicants and other stakeholders.

1.4. Համալսարանը որակյալ կրթական ծառայություններ մատուցելու և կրթության որակի հետագա զարգացումն ապահովելու համար կարևորում է ներքին և արտաքին շահակիցների հետ համագործակցությունը,

1.4 The university emphasizes the collaboration between internal and external stakeholders for delivering quality educational services and providing the further development of the quality of education which will also

որը հնարավորություն կտա նաև բարձրացնելու Համալսարանի հեղինակությունն ու վարկանիշը:

1.5 Համալսարանը հետևողականորեն իրագործում է ներքին և արտաքին շահակիցների ներգրավման քաղաքականությունը՝ խրախուսելով առաջարկությունների, բողոքների և գանգատների ներկայացման պատշաճ ապահովումը:

1.5. Որակի ապահովման գործընթացում շահակիցների ներգրավման արդյունքում ստացված տեղեկատվությունն օգտագործվում է Համալսարանի ներքին իրավական ակտերի հստակեցման, ինչպես նաև ռազմավարական և գործառնական պլանավորման նպատակով:

2. ԿԱՐԳԱՎՈՐՄԱՆ ՇՐՋԱՆԱԿԸ

2.1 Ներքին և արտաքին շահակիցների ներգրավման քաղաքականությունը սահմանում է այն հիմնական նպատակները, սկզբունքները, մոտեցումները և ձևերը, որոնցով Համալսարանն առաջնորդվում է իր բոլոր շահակիցների ներգրավման և նրանց կարիքների բացահայտման գործընթացում:

2.2 Սույն քաղաքականությամբ առաջնորդվելով՝ Համալսարանը ձգտում է ներքին և արտաքին շահակիցների հետ համագործակցության արդյունքում բարելավել կրթական ծառայությունների որակը:

3. ՆՊԱՏԱԿՆԵՐԸ

3.1 ԵՃ որակի ապահովման գործընթացներում ներքին և արտաքին շահակիցների ներգրավման քաղաքականության նպատակներն են.

- Որակի ապահովման գործընթացում ներքին և արտաքին շահակիցներից ստացվող տեղեկատվության հավաքագրման միջոցով վերհանել ուսումնառության և դասավանդման պրոցեսների թերություններն ու բացթողումները,

increase university reputation and ranking.

1.5 The university consistently implements the internal and external stakeholders' engagement policies encouraging proper provision of proposals, complaints and grievances.

1.6 The information received as a result of stakeholders' engagement in the process of quality assurance is used for the purpose of clarifying the internal legal acts of the university, as well as for strategic and operational planning.

2. SCOPE OF REGULATION

2.1 The internal and external stakeholders' engagement policy defines those main goals, principles, approaches and ways in which the university is guided in the process of involving all its stakeholders and identifying their needs.

2.2 Guiding by hereby policy the university seeks to improve the quality of educational services as a result of collaboration with internal and external stakeholders.

3. THE GOALS

3.1 The goals of the policy engaging the internal and external stakeholders in the process of EUA quality assurance are:

- The objective of engaging internal and external stakeholders in the quality assurance process is the continuous improvement of university activity, formation quality culture and constant development.
- Reveal shortcomings and gaps in

նպաստել դրանց շարունակական բարելավմանը:

- Ուսումնասիրել բարձրագույն կրթության ոլորտում առկա լավագույն փորձը և փնտրել ԵՀ-ում դրա կիրառելիության ուղիները:
- Բարելավել մատուցվող կրթական ծառայությունների որակը:
- Կիրառել ու տարածել կրթության ուսանողակենտրոն մոտեցումը:
- Հետադարձ կապ հաստատել բոլոր ներքին և արտաքին շահակիցների հետ:

4. ՄԿԶԲՈՒՆՔՆԵՐԸ

4.1 Համալսարանում գործում են որակի ապահովման գործընթացում արտաքին և ներքին շահակիցների ներգրավման հետևյալ սկզբունքները՝

- **հաշվետվողականություն.** պարբերաբար հաշվետվությունների ներկայացում համապատասխան մակարդակի կառավարման մարմինների կողմից,
- **հասանելիություն.** հետադարձ կապի ապահովման գործընթացում բոլոր շահակիցները ներգրավվածության ապահովում,
- **անաչառություն.** թե՛ դրական, թե՛ բացասական արձագանքների դեպքում արդարացիության պահպանում,
- **տվյալների հավաքագրում.** հետադարձ կապի արդյունքում ստացված տեղեկատվության հավաքագրում, դրանց հիման վրա մատուցվող ծառայությունների որակի վերլուծություն,
- **ռեսուրսների բաշխում.** հետադարձ կապի ապահովման գործընթացը պատշաճ իրագործելու նպատակով

teaching and learning process and contribute to their continuous improvement through the information received from internal and external stakeholders in the process of quality assurance.

- Study the best practice in higher education field and find the ways of application at the EUA.
- Improve the quality of educational services.
- Apply and spread the student-centered approach to education.
- Provide feedback with all internal and external stakeholders.

4. THE PRINCIPLES

The following principles of involvement of external and internal stakeholders in the process of quality assurance are in force at the university:

- **accountability.** regular reporting by appropriate level management bodies,
- **availability.** ensuring all stakeholders engagement in the process of feedback,
- **impartiality.** maintaining fairness in both positive and negative responses,
- **collecting data.** data collecting as a result of feedback, analysing the quality of services based on them,
- **resources distribution.** ensuring the distribution of necessary resources at a sufficient level in order to provide appropriate feedback process,
- **quick response.** analysis and application of received information without undue delay,
- **publicity.** ensuring the publicity of EUA feedback policy and procedures for all internal and external stakeholders,

բավարար մակարդակով անհրաժեշտ ռեսուրսների բաշխման ապահովում,

- **արագ արձագանքում.** ստացված տեղեկատվության վերլուծություն և կիրառում՝ առանց անհարկի հետաձգման,
- **հրապարակայնություն.** ԵՃ հետադարձ կապի քաղաքականության և ընթացակարգերի հրապարակայնության ապահովում՝ բոլոր ներքին և արտաքին շահակիցների համար,
- **վերանայում.** հետադարձ կապի ապահովման մեխանիզմների և ընթացակարգերի պարբերաբար վերանայում:

- **review.** regular review of feedback mechanisms and procedures.

5.ՈՐԱԿԻ ԱՊԱՀՈՎՄԱՆ ԳՈՐԾԸՆԹԱՑՈՒՄ ՆԵՐՔԻՆ ԵՎ ԱՐՏԱՔԻՆ ՇԱՀԱԿԻՑՆԵՐԻ ՆԵՐԳՐԱՎՄԱՆ ՄԵԽԱՆԻԶՄՆԵՐԸ

5.1 Որակի ապահովման գործընթացում ներքին և արտաքին շահակիցների ներգրավման հիմնական մեխանիզմներն են՝

- **համալսարանում հանդիպումների կազմակերպում.** Ժամանակ առ ժամանակ բաց հաշվետվողական հանդիպումների կազմակերպում բոլոր շահակիցների հետ, որտեղ նրանք ներկայացնում են բուհի գործունեության վերաբերյալ իրենց կարծիքները, բողոքները, դժգոհությունները,
- **սեմինար-քննարկումների, աշխատանքային հանդիպումների կազմակերպում.** ստացված բոլոր կարծիքներին մշտապես արձագանքում և համապատասխան վերլուծությունների ու առաջարկությունների ներկայացում,
- **տարբեր տեսակի հարցումների իրականացում (առցանց, թղթային).** Ներքին ու արտաքին շահակիցների

5. THE MECHANISMS OF INTERNAL AND EXTERNAL STAKEHOLDERS' ENGAGEMENT IN THE PROCESS OF QUALITY ASSURANCE

5.1 The main mechanisms of internal and external stakeholders' engagement in the process of quality assurance are:

- **organizing meeting in university:** Organizing open accountable meetings with all stakeholders, where they can express their opinion, complaints and grievance regarding to university's activity,
- **organizing seminar-discussions and workshops:** Continuously responding to all received opinions and presenting appropriate analysis and suggestions,
- **implementing different kinds of surveys (paper, online):** Obtaining a quantitative picture of the opinions of internal and external stakeholders. It is important that quantitative and qualitative data complement each other, especially when feedback is to be used for managerial decision-making.

կարծիքների քանակական պատկերի ստացում: Այստեղ կարևոր է, որ քանակական և որակական տվյալները միմյանց փոխընդհանուր են, հատկապես, երբ հետադարձ կապը պետք է օգտագործվի կառավարչական որոշումների ընդունման համար,

- **ԵՀ պաշտոնական կայք (www.eua.am).** համալսարանի գործունեության թափանցիկության, հրապարակայնության և հաշվետվողականության, ինչպես նաև հետագայում համալսարանի գործունեության, ձեռքբերումների և բացթողումների վերաբերյալ շահակիցների հիմնավորված կարծիքների ստացման ապահովում:

6. ՈՐԱԿԻ ԱՊԱՀՈՎՄԱՆ ԳՈՐԾԸՆԹԱՑՈՒՄ ՆԵՐՔԻՆ ՇԱՀԱԿԻՑՆԵՐԻ ՆԵՐԳՐԱՎՄԱՆ ՁԵՎԵՐԸ

6.1 Որակի ապահովման գործընթացում Համալսարանը կարևորում է ներքին շահակիցների ներգրավումը կրթական ծառայությունների որակի բարելավման և որակի մշակույթի ձևավորման ու կայացման նպատակով:

6.2 Որակի ապահովման գործընթացներում ԵՀ վարչական աշխատողների և ՊԴ կազմի ներգրավման ձևերն են՝

- մասնագիտական կրթական ծրագրերի մշակման և վերանայման գործընթացներին ներգրավում,
- ԵՀ ինտիտուցիոնալ ինքնագնահատման գործընթացի իրականացում,
- ԵՀ ինքնագնահատման գործընթացի շրջանակներում անհրաժեշտ տվյալների հավաքագրում, համադրում և վերլուծություն,
- ԵՀ ինստիտուցիոնալ ինքնավերլուծության մշակման գործընթացում մասնակցություն,

- **Official website of EUA (www.eua.am):** Ensuring transparency, publicity and accountability of the university's activities, as well as obtaining appropriate feedback from stakeholders on the university's activities, achievements and gaps.

6. INTERNAL STAKEHOLDERS THE ENGAGEMENT WAYS IN THE PROCESS OF QUALITY ASSURANCE

6.1 The University emphasizes engaging internal stakeholders in the process of quality assurance in order to improve educational services and to form and establish quality culture.

6.2 The ways of engaging EUA administrative officers and faculty members in the process of quality assurance are:

- involving in the processes of developing professional educational programs and in reviewing procedures,
- implementation of EUA institutional self-assessment process,
- collecting, combining and analysing the necessary data in the frames of EUA self-assessment process,
- participation in EUA institutional self-assessment process,
- implementation of mutual studies,
- participation in discussions and focus groups organizing for EUA quality

- փոխադարձ դասալսումների իրականացում,
- մասնակցություն ԵՀ որակի ապահովման նպատակով կազմակերպվող քննարկումներին և ֆոկուս-խմբերին,
- ապահովել պայմաններ որակի նպատակների անխոչնդոտ իրականացման համար:

6.3 Որակի ապահովման գործընթացներում ուսանողների ներգրավման ձևերն են՝

- դասավանդման և ուսումնառության գնահատումներին վերաբերվող ուսանողների բավարարվածության հարցումներին մասնակցություն,
- ԵՀ կառավարման և խորհրդակցական մարմիններում ընդգրկվածություն,
- մասնակցություն ԵՀ որակի ապահովման գործընթացներին՝ որպես ուսանողական ինքնակառավարման մարմինների ներկայացուցիչներ,
- մասնակցություն ԵՀ ինքնավերլուծության գործընթացներին՝ որպես ինքնագնահատման աշխատանքային խմբի անդամներ:

7. ՈՐԱԿԻ ԱՊԱՀՈՎՄԱՆ ԳՈՐԾԸՆԹԱՑՈՒՄ ԱՐԱՏԱՔԻՆ ՇԱՀԱԿԻՑՆԵՐԻ ՆԵՐԳՐԱՎՄԱՆ ՁԵՎԵՐԸ

7.1 Համալսարանը կարևորում է արտաքին շահակիցների ներգրավումը որակի ապահովման գործընթացում:

7.2 Որակի ապահովման գործընթացում արտաքին շահակիցների ներգրավման ձևերն են՝

- համալսարանի գործունեության, որակի ներքին ապահովման համակարգի և կրթական ծրագրերի արտաքին փորձաքննության իրականացում,
- ինստիտուցիոնալ և ծրագրային հավատարմագրման գործընթացներում ներգրավվում,

assurance,

- providing conditions for quality goals smooth implementing process.

6.3 Students' engagement ways in quality assurance processes are:

- participation in student satisfaction surveys related to teaching and learning assessments,
- inclusion in EUA management and consultive bodies,
- participation in EUA quality assurance processes as representatives of student self-government bodies,
- participation in EUA self-analysis processes as members of the self-assessment working group.

7. EXTERNAL STAKEHOLDERS ENGAGEMENT WAYS IN QUALITY ASSURANCE PROCESS

7.1 The university emphasizes the engagement of external stakeholders in quality assurance process.

7.2 External stakeholders' engagement ways in quality assurance process are:

- implementation of external expertise of university activities, internal quality assurance system and educational programs,
- getting involved in institutional and program accreditation processes,
- inclusion in the commissions for final

- շրջանավարտների ամփոփիչ ատեստավորման (ավարտական աշխատանքի և մագիստրոսական թեզերի պաշտպանության) հանձնաժողովներում ընդգրկում,
 - ԵՀ շրջանավարտների ավարտական աշխատանքների արտաքին գրախոսում
 - ԵՀ-ում իրենց ստացած կրթությունից շրջանավարտների բավարարվածության հարցումներին մասնակցություն,
 - ԵՀ շրջանավարտներից գործատուների բավարարվածության հարցումներին մասնակցություն,
 - պրակտիկաների կազմակերպում և գնահատում գործատուների կողմից:
- attestation of graduates (for the defense of graduate work and magisterial theses),
 - external review of theses of EUA graduates,
 - participation in surveys of graduates' satisfaction with the education they received at the EUA,
 - participation in surveys of employers' satisfaction with the graduates of EUA,
 - organizing and estimating practices by employers.