

ԵՊՀ ԻՄ-ի գիտական խորհրդի

2023թ. դեկտեմբերի 09-ի նիստի թիվ 69/2 որոշմամբ

ԵՊՀ ԻՄ-ի գիտական խորհրդի նախագահ _____ Ա.Ն. Մակարյան

ԿԱՐԳ

**«ԵՐԵՎԱՆԻ ՊԵՏԱԿԱՆ ՀԱՄԱԼՍԱՐԱՆ» ՀԻՄՆԱԴՐԱՄԻ ԻԶԵՎԱՆԻ ՄԱՍՆԱՃՅՈՒՂԻ
ՇԱՀԱԿԻԾՆԵՐԻ ԿԱՐԻՔՆԵՐԻ ՎԵՐՀԱՆՄԱՆ ԵՎ ԳՆԱՀԱՏՄԱՆ**

1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

1. «Երևանի պետական համալսարան» հիմնադրամի Իջևանի մասնաճյուղի շահակիցների կարիքների վերհանման և գնահատման» կարգը (այսուհետև՝ Կարգ) սահմանում է «Երևանի պետական համալսարան» հիմնադրամի Իջևանի մասնաճյուղի (այսուհետև՝ ԵՊՀ ԻՄ կամ Մասնաճյուղ) ռազմավարական նպատակների իրականացման համար շահակիցների գիտակրթական, սոցիալական կարիքների վերհանման մեթոդաբանությունը և մեխանիզմները, կարիքների ուսումնասիրության քայլերը, դրանց գնահատման և հավաքագրված տվյալների վերլուծության մեթոդները, վերհանված կարիքների վերլուծության արդյունքների օգտագործման հնարավորությունները:

2. Կարգը մշակվել է «Կրթության մասին» ՀՀ օրենքի, ԵՊՀ և ԵՊՀ ԻՄ կանոնադրությունների, «ԵՊՀ ԻՄ-ի կրթական ծրագրերի մոնիթորինգի և վերանայման» կարգի, Կրթության որակի բնագավառում ԵՊՀ ԻՄ-ի քաղաքականության և ԵՊՀ ԻՄ ռազմավարական ծրագրի իրականացման պահանջների հիման վրա:

3. Որպես «շահակից» ընդունվում է այն անձը կամ կառույցը, ով իր գործունեությամբ անմիջականորեն ազդում է Մասնաճյուղի գործունեության վրա կամ կրում է համալսարանի ազդեցությունը:

4. Մասնաճյուղի ներքին շահակիցներն են ուսանողները, պրոֆեսորադասախոսական, ուսումնաօժանդակ, վարչական կազմերը, իսկ արտաքին շահակիցներն են՝ դիմորդները, շրջանավարտները, գործատուները:

5. Շահակիցների կարիքների գնահատման **նպատակն է.**

- 5.1. ապահովել շահակիցների մասնակցությունը մասնագիտության կրթական ծրագրերի մշակման, իրականացման, գնահատման և վերանայման գործընթացում,
- 5.2. բարելավել գիտական, կրթական, աշխատանքային և հանրային գործընթացների կազմակերպման որակը, բարձրացնել դրանց արդյունավետությունը,
- 5.3. բարելավել որակի ներքին ապահովման համակարգը՝ նրա գործընթացներում ներգրավելով ներքին և արտաքին շահակիցներին, ուժեղացնելով նրանց հետ հետադարձ կապը,
- 5.4. բարձրացնել մասնաճյուղի կառավարման արդյունավետությունը՝ ակտիվացնելով կառավարման մարմիններում ներգրավված շահակիցների գործունեությունը, ամրապնդելով նրանց հետ փոխադարձ կապն ու վստահությունը:

6. Շահակիցների կարիքների վերհանման և գնահատման **խնդիրներն են.**

- 6.1. պարբերաբար վեր հանել շահակիցների կարիքները՝ հաշվի առնելով շահակիցների առանձնահատկությունները, կարիքների փոփոխության վրա ազդող գործոնները, դրանց իրականացնելու մասնաճյուղի հնարավորությունները,
- 6.2. բացահայտել Մասնաճյուղում կրթության որակի ապահովման համակարգի խնդիրները,
- 6.3. բացահայտել Մասնաճյուղի գործունեությունից և կրթության որակի ապահովումից շահակիցների բավարարվածության աստիճանը:

7. Շահակիցների կարիքների ուսումնասիրության, վեր հանման, գնահատման և իրականացման գործընթացներն իրականացնում են Մասնաճյուղի մասնագիտական կրթության որակի ապահովման (այսուհետև՝ ՄԿՈԱ), պրակտիկայի կազմակերպման և շահակիցների հետ համագործակցության (այսուհետև՝ ՊԿՇՀ), կրթական բարեփոխումների և դասախոսների վերապատրաստման (այսուհետև՝ ԿԲԴՎ) բաժինները,

ֆակուլտետները և ուսանողական կառույցներն՝ իրենց գործառույթներին համապատասխան:

2.ՇԱՀԱԿԻՑՆԵՐԻ ԿԱՐԻՔՆԵՐԻ ՎԵՐՀԱՆՄԱՆ ԵՎ ԳՆԱՀԱՏՄԱՆ ՔԱՅԼԵՐԸ

8. Շահակիցների կարիքների վերհանման համար պատասխանատու ստորաբաժանումները հիմք ընդունելով նախորդ ուստարվա կարիքների վերհանման ծրագրի իրականացման արդյունքները և Մասնաճյուղի ռազմավարական խնդիրներն ըստ գործառույթների և պատասխանատվության շրջանակի (*Տե՛ս Հավելված 2*) կատարում են հետևյալ քայլերը.

8.1. ուսումնական տարվա սկզբին կատարում են.

- մասնաճյուղի շահակիցների հաշվառում, որոնց կարիքները տվյալ ժամանակահատվածում (ուսումնական տարվա ընթացքում) պետք է գնահատել,
- ընտրում են կարիքների վերհանման մեթոդները և մեխանիզմները, հստակեցնում են կարիքների գնահատման ցուցիչները՝ առաջնորդվելով կարիքների գնահատման նախանշված մեթոդաբանությամբ (*Հավելված 1*),
- մշակում են շահակիցների կարիքների վերհանման ծրագիր և/կամ պլան-ժամանակացույց, որում ներառվում են կարիքների ուսումնասիրության, դրանց գնահատման և բավարարման միջոցառումներն ու գործողությունները և կարիքների վերհանման մեթոդից կախված՝ անհրաժեշտ տվյալների հավաքագրման և դրանց վերլուծության ժամկետները,

8.2. ըստ ժամանակացույցի իրականացնում են շահակիցների կարիքների ուսումնասիրություն և վերհանում,

8.3. վերլուծում և գնահատում են շահակիցների համար վերհանված կարիքները,

8.4. կազմում են շահակիցների կարիքների գնահատման վերաբերյալ հաշվետվություն,

- 8.5. Մյուս ստորաբաժանումները (ԿԲԴՎ բաժին, ՊԿՇՀ բաժին, ֆակուլտետներ) և ուսանողական կառույցները հաշվետվությունը ներկայացնում են ՄԿՈԱ բաժին՝ ամփոփ հաշվետվությունը և/կամ զեկույցը կազմելու համար:
- 8.6. ապահովում են շահակիցների կարիքների գնահատման արդյունքների հրապարակայնությունը,
- 8.7. շահակիցների կարիքների գնահատումից հետո, անհրաժեշտության դեպքում, ներկայացնում են առաջարկներ Մասնաճյուղի ռազմավարական պլանում նոր գործողություններ ներառելու վերաբերյալ (վերանայման վերաբերյալ):

3. ՇԱՀԱԿԻՑՆԵՐԻ ԿԱՐԻՔՆԵՐԻ ՎԵՐՀԱՆՄԱՆ ՄԵԽԱՆԻԶՄՆԵՐԸ

9. Մասնաճյուղի շահակիցների կարիքների վերհանման մեխանիզմներն են.
 - 9.1. շահակիցների կարիքների վերհանում առցանց հարցումների միջոցով,
 - 9.2. շահակիցների կարիքների վերհանում ֆոկուս-խմբով հանդիպումների միջոցով,
 - 9.3. դիմորդների կարիքների վերհանում մասնագիտական կողմնորոշման հանդիպումներում, բաց դռների օրերին, ամառային դպրոցներում և այլն,
 - 9.4. ուսանողների կարիքների վերհանում տարբեր ստորաբաժանումների (ուսումնամեթոդական վարչություն, կրթական բարեփոխումների և դասախոսների վերապատրաստման բաժին, մասնագիտական կրթության որակի ապահովման բաժին, ֆակուլտետներ) և ուսանողական կառույցների կողմից,
 - 9.5. ուսանողների կարիքների վերհանում ուսանողական կառույցների նիստերում, մասնաճյուղի ղեկավարության և ֆակուլտետի ղեկավարության հետ հանդիպումներում, մասնաճյուղի և ֆակուլտետների գիտական խորհուրդների նիստերում,
 - 9.6. ներքին շահակիցների կարիքների վերհանում բարձրացված խնդիրների և հարցերի ուսումնասիրության միջոցով,

- 9.7. դասախոսական կազմի կարիքների վերահանում ամբիոնների նիստերում, մասնաճյուղի և ֆակուլտետների գիտական խորհուրդների նիստերում, դասալսումների ժամանակ,
- 9.8. աշխատակիցների կարիքների վերահանում գիտական խորհրդի նիստերում՝ ստորաբաժանումների հաշվետվությունների միջոցով,
- 9.9. շրջանավարտների կարիքների վերահանում ամփոփիչ ատեստավորման ժամանակ,
- 9.10. շրջանավարտների զբաղվածության կարիքների վերահանում,
- 9.11. շրջանավարտների կարիքների վերահանում աշխատաշուկայում նրանց մրցունակության ուսումնասիրության արդյունքում,
- 9.12. գործատուների կարիքների վերահանում մասնաճյուղի տարբեր ստորաբաժանումների և ուսանողների հետ համագործակցային հանդիպումներում,
- 9.13. գործատուների կարիքների վերահանում շրջանավարտների ամփոփիչ ատեստավորման ժամանակ:

4.ՇԱՀԱԿԻՑՆԵՐԻ ԿԱՐԻՔՆԵՐԻ ԳՆԱՀԱՏՄԱՆ ՑՈՒՑԻՉՆԵՐԸ

10. **Ուսանողների** ակադեմիական և սոցիալական կարիքների գնահատման համար ուսումնասիրվում է հետևյալ գործընթացներից նրանց բավարարվածության աստիճանը.

- Մասնաճյուղից ուսանողների սպասելիքների (ակնկալիքների) իրականացումից,
- ուսումնական գործընթացի կազմակերպումից և իրականացումից,
- ուսանողների առաջադիմությունից,
- մասնաճյուղի ռեսուրսներից և ծառայություններից,
- մասնաճյուղում դասավանդման որակից և արդյունավետությունից,
- հետազոտական աշխատանքների իրականացումից և գնահատումից,
- գիտելիքների, հմտությունների և կարողությունների ձևավորումից, դրանց գնահատումից և գնահատման ձևերից,

- դասընթացների բովանդակությունից և իրականացման մեթոդներից,
- գիտահետազոտական աշխատանքներում ներգրավվածության,
- պրակտիկաների կազմակերպումից բավարարվածության,
- լրացուցիչ խորհրդատվական աշխատանքների իրականացումից և դրանց որակից,
- գործընթացների թափանցիկությունից և ակադեմիական ազնվության ապահովումից,
- վարչական ստորաբաժանումների կողմից ուսանողներին կրթական, ֆինանսական և բարոյական աջակցությունից,
- դրամաշնորհային ծրագրերում ներգրավվածությունից և այլն:

11. **Շրջանավարտների** կարիքների գնահատման համար ուսումնասիրվում են.

- մասնաճյուղում ստացած կրթությունից շրջանավարտների բավարարվածության աստիճանը,
- աշխատաշուկայում մասնաճյուղի շրջանավարտների մրցունակության աստիճանը,
- շրջանավարտների զբաղվածության աստիճանը,
- կարիերայի զարգացման և աշխատանքի տեղավորման հարցերում Մասնաճյուղի աջակցությունից շրջանավարտների բավարարվածության աստիճանը:

12. **Պրոֆեսորադասախոսական կազմի** կարիքների գնահատման համար ուսումնասիրվում են հետևյալ գործընթացներից նրանց բավարարվածության աստիճանը.

- ուսումնամեթոդական ռեսուրսներից և ծառայություններից,
- գիտահետազոտական և մանկավարժական գործունեության համար մասնաճյուղի ընձեռած հնարավորություններից,
- ուսումնական գործընթացի կազմակերպումից,
- ներքին և միջազգային դրամաշնորհային ծրագրերում ներգրավվածությունից,
- գիտակրթական հարթակներում ներգրավվածությունից,
- վերապատրաստման դասընթացների արդյունավետությունից,

- գիտական և մանկավարժական գործունեության համար խրախուսումից,
- առաջավոր փորձի տարածման համար խրախուսումից,
- մասնաճյուղի գործունեության վերաբերյալ իրազեկվածությունից,
- մասնաճյուղի գործունեության վերաբերյալ տեղեկատվության հասանելիությունից և ամբողջականությունից,

13. **Աշխատակիցների** կարիքների գնահատման համար ուսումնասիրվում են հետևյալ գործընթացներից նրանց բավարարվածության աստիճանը.

- անվտանգ աշխատանքային միջավայրից և պայմաններից,
- իրականացված լրացուցիչ աշխատանքի խրախուսումից,
- ռեսուրսների և ծառայությունների հասանելիությունից,
- ինքնագարգացման հնարավորություններից և խթանումից (վերապատրաստումներ, քննարկումներ, փորձի փոխանակում, ատեստացիա և այլն),
- առողջության և հանգստի ապահովման մասնաճյուղի ընձեռած հնարավորություններից,
- մասնաճյուղի գործունեության վերաբերյալ իրազեկվածությունից,
- մասնաճյուղի գործունեության վերաբերյալ տեղեկատվության հասանելիությունից և ամբողջականությունից,

14. **Արտաքին շահակիցների** կարիքների գնահատման համար ուսումնասիրվում են.

- մասնաճյուղի շրջանավարտներից բավարարվածության աստիճանը,
- մասնաճյուղի պրակտիկանտ-ուսանողներից բավարարվածության աստիճանը,
- Մասնաճյուղի գործունեության մասին տեղեկատվության հասանելիությունից և ամբողջականությունից բավարարվածության աստիճանը:

**5.ՎԵՐՆԱՆՎԱԾ ԿԱՐԻՔՆԵՐԻ ՎԵՐԼՈՒԾՈՒԹՅԱՆ ԱՐՅՈՒՆՔՆԵՐԻ
ՕԳՏԱԳՈՐԾՈՒՄԸ**

15. Վերհանված կարիքները հավաքվում և վերլուծվում են ՄԿՈԱ բաժնում՝ ուսումնական տարվա վերջում:

16. ՄԿՈԱ բաժինը վերլուծված արդյունքների հիման վրա կազմում է հաշվետվություն/զեկույց:

17. ՄԿՈԱ բաժինը վերլուծության արդյունքները ներկայացնում է տնօրենության նիստերից մեկում և ապահովում է դրանց հրապարակայնությունը:

18. ՄԿՈԱ բաժինը վերլուծության արդյունքների հիման վրա կազմում է խնդիրների փաթեթ և հաջորդ ուսումնական տարվա սկզբին փաթեթն ուղարկում է ներառված խնդիրների լուծման համար պատասխանատու ստորաբաժանումներին՝ քննարկման համար:

19. Վերհանված կարիքները և դրանց վերլուծության արդյունքները քննարկվում են համապատասխան ստորաբաժանումներում, ստորաբաժանումները ներկայացված փաթեթի հիման վրա կազմում են վերհանված խնդիրների լուծման ծրագիր և 10 օրվա ընթացքում ՄԿՈԱ բաժին են ներկայացնում ծրագիրը ու կարիքների բավարարմանն ուղղված առաջարկներ:

20. Վերհանված կարիքների վերլուծության արդյունքներն օգտագործվում են Մասնաճյուղի ռազմավարական նոր ծրագրի մշակման, մասնագիտությունների կրթական ծրագրերի մշակման և վերանայման, ուսումնական, կրթական, գիտական և հասարակական գործունեության բարելավման և նյութատեխնիկական բազայի բարելավման համար:

21. Վերհանված կարիքների վերլուծության արդյունքների հիման վրա, անհրաժեշտության դեպքում, ՄԿՈԱ բաժինը Մասնաճյուղի գիտական խորհրդին ներկայացնում է առաջարկներ Մասնաճյուղի ռազմավարական պլանում նոր գործողություններ (կամ քայլեր) ներառելու վերաբերյալ (վերանայման վերաբերյալ):

6. ԿԱՐԳԻ ՀԱՍՏԱՏՈՒՄԸ ԵՎ ՆՐԱՆՈՒՄ ՓՈՓՈԽՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ

ԻՐԱԿԱՆԱՑՈՒՄԸ

22. Սույն կարգը հաստատում է մասնաճյուղի գիտական խորհուրդը:

23. Կարգում փոփոխություններ և լրացումներ կարող են կատարվել.

23.1. Մասնաճյուղի տնօրենի,

23.2. որակի կառավարման հանձնաժողովի,

23.3. կարիքներ վերհանող ստորաբաժանումների և դեկանների
առաջարկություններով՝ գիտական խորհրդի որոշմամբ:

ՇԱՀԱԿԻՑՆԵՐԻ ԿԱՐԻՔՆԵՐԻ ԳՆԱՀԱՏՄԱՆ ՄԵԹՈԴԱԲԱՆՈՒԹՅՈՒՆԸ ԵՎ ԿԱՐԻՔՆԵՐԻ ՎԵՐՀԱՆՄԱՆ ԵՎ ՎԵՐԼՈՒԾՈՒԹՅԱՆ ՄԵԹՈԴՆԵՐՆ

Շահակիցների կարիքների գնահատման համար Մասնաճյուղն առաջնորդվում է այն ռազմավարությամբ, որ կարիքների գնահատման համար ուսումնասիրության նպատակներն ու նրա առաջադրած հարցերը, տվյալների հավաքագրման սկզբունքները պետք է համահունչ լինեն Մասնաճյուղի առաքելությանը, ուղղորդված լինեն նրա ռազմավարական նպատակների իրականացմանը:

Մասնաճյուղի շահակիցների կարիքների գնահատման մեթոդաբանությունը ուսումնասիրության (հետազոտության) նախագծման հայեցակարգ է, որը որոշում է.

- ուսումնասիրության **գարգացման ուղղությունը**,
- ուսումնասիրության **ձևավորումը** (դիզայնը), որն իրենից ներկայացնում է հետազոտության հիմնական հարցին պատասխանելու ծրագիրը, շահակիցների խմբի ընտրությունը (ընտրանքը), գնահատման չափանիշները,
- ուսումնասիրության **մեթոդները**, այսինքն այն ռազմավարությունը, որն օգտագործվելու է ծրագրի իրականացման համար,
- **տվյալների հավաքագրման** եղանակը, տվյալների տեսակը (քանակական և որակական) և տեղեկատվության ստացման աղբյուրները,
- **վերլուծական գործիքները**, որոնք պետք է օգտագործել ստացված տվյալները համակարգելու, մշակելու և վերլուծելու համար:

Ուսումնասիրության ձևավորումը ուսումնասիրության մեթոդների և տեխնիկայի ամբողջությունն է, որոնք օգտագործվում են հետազոտության տարբեր տարրերը համակարգված կերպով ներառելու համար:

Ուսումնասիրության մեթոդի ընտրությունը կախված է ուսումնասիրության նպատակից, անհրաժեշտ տվյալների որակական կամ քանակական պարամետրերից, ուսումնասիրության ժամանակահատվածից և այլն:

Ուսումնասիրության ձևավորումը և մեթոդները փոխկապակցված են և ուսումնասիրության լավ ձևավորումն օգնում է ճիշտ կառավարել տվյալները և նաև օգնում է ավելի արդյունավետ պատասխանել հետազոտության հարցին:

Շահակիցների կարիքների վերհանման և գնահատման համար կիրառվում են հետևյալ հիմնական **մեթոդները**.

1. **Դիտարկում**, որի ժամանակ շահակիցների հետ համագործակցության և որոշակի գործընթացների մասնակցության միջոցով համապատասխան ստորաբաժանումների ներկայացուցիչները ծանոթանում են շահակիցների գործունեությանն իրենց բնական միջավայրում:
2. **Հարցումներ**, որոնք կիրառվում են շահակիցների մեծ խմբի խնդիրները հասկանալու, նպատակային արդյունքներ հավաքելու կամ կոնկրետ հարցերի պատասխաններ ստանալու և վիճակագրական եզրակացություններ կատարելու համար:
3. **Հարցազրույց**, որն իրականացվում է փոքր թվով հարցվողների հետ հաղորդակցման միջոցով և նպատակ ունի բացահայտելու որոշակի գաղափարի, խնդրի, ծրագրի կամ իրավիճակի վերաբերյալ նրանց տեսակետները:
4. **Ֆոկուս խումբ**, որն իրականացվում է շահակիցների միատարր կամ տարասեռ խմբի հետ նոր գաղափարներ, գործընթացներ, որոշումներ, գործունեություն, ռազմավարություն, պլանավորում և այլն քննարկելու համար:
5. **Վիճակագրական վերլուծություն**, որն իրականացվում է առանց շահակիցների անմիջական մասնակցության և աշխատակիցների համար վերլուծվում են նրանց աշխատանքային ձեռքբերումները, դասախոսական կազմի համար՝ գիտական գործունեության արդյունքները, ուսանողների համար՝ նրանց առաջադիմության արդյունքները, դիմորդների համար՝ մրցութային արդյունքները, շրջանավարտների համար՝ զբաղվածության և աշխատաշուկայում պահանջվածության արդյունքները և այլն:
6. **Երկրորդական տվյալների վերլուծություն** (արխիվային ուսումնասիրություն), որն իրականացվում է ուսումնասիրությունների ժամանակ տարբեր նպատակներով

հավաքագրված երկրորդական տվյալների վրա, որոնք կարող են օգտակար լինել շահակիցների խնդիրները նոր տեսանկյունից բացահայտելու համար:

Կարիքների վերհանման մեթոդից և նպատակից կախված հավաքագրված տվյալների վերլուծության համար կիրառվում են **տվյալների որակական և քանակական վերլուծության մեթոդները,**

- **տվյալների որակական վերլուծությունը** ենթադրում է, որ ուսումնասիրությունն ուղղորդված է որակական փոփոխությամբ կամ ազդեցությամբ և անհրաժեշտ է գնահատել ուսումնասիրվող հարցերի ըմբռնման խորությունը, ենթադրում է ընդարձակ և ժամանակատար տեղեկատվության հավաքագրում և հիմնականում կիրառվում է դիտարկման կամ հարցազրույցի միջոցով հավաքագրված տվյալների վրա,
- **տվյալների քանակական վերլուծությունը** ենթադրում է մեծաքանակ տվյալների առկայություն, որոնք կարող են մանրամասներ չպարունակել և որոշում է այդ տվյալների ազդեցության մակարդակը, օգնում է ուսումնասիրությունից ընդհանուր եզրակացություններ անել և հիմնականում կիրառվում է հարցումների միջոցով հավաքագրված տվյալների վրա:

Հավելված 2.

Կարիքների վերհանման գործընթացի իրականացման պարտականությունների և իրավասությունների բաշխման աղյուսակ

	Գործողությունը	ԳԽ	Տնօրեն	ՄԿՈԱԲ	ԿԲԴՎԲ	ՊԿՇՀԲ	Ֆակ. - ներ
1.	Շահակիցների հաշվառում (ներքին և արտաքին շահակիցների ցանկ)			Ղ, Պ, Ի	Ի	Ի	Ի
2.	Շահակիցների կարիքների վերհանման ծրագրի (պլան-ժամանակացույցի) մշակում		Ղ	Ի	Ի	Ի	
3.	Կարիքների վերհանման և գնահատման մեթոդի (մեթոդների) ընտրություն			Ղ, Ի	Ի	Ի	
4.	Կարիքների գնահատման ցուցիչների սահմանում		Ղ	Ի	Ի	Ի	Ի
5.	Շահակիցների կարիքների ուսումնասիրություն և վերհանում (տվյալների հավաքագրում)			Պ, Ի	Ի	Ի	Ի
6.	Վերհանված կարիքների վերաբերյալ տվյալների մշակում և վերլուծություն			Ղ, Ի	Ի	Ի	Ի
7.	Հաշվետվության կազմում		Ղ	Ի			
8.	Արդյունքների հրապարակայնության ապահովում		Ղ	Ի			
9.	Բարելավման առաջարկների ներկայացում		Ղ	Ի	Ի	Ի	
10.	Բարելավմանն ուղղված որոշումների կայացում	Ղ	Պ	Ի			

*Ուշադրություն. Ղ- գործընթացի ղեկավար, Պ – գործընթացի գլխավոր պատասխանատու, Ի – գործընթացն իրականացնող