

**ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ՊԵՏԱԿԱՆ ՏՆՏԵՍԱԳԻՏԱԿԱՆ ՀԱՄԱԼՍԱՐԱՆ**

**ԿԻՐԱԿՈՍՅԱՆ ԼՈՒՍԻՆԵ ՄԱՆՈՒԿԻ**

**Ծառայությունների որակի ընկալման և սպառողների բավարարվածության  
հիմնախնդիրները ՀՀ բարձրագույն կրթության բնագավառում**

**Ը.00.02 «Տնտեսության, նրա ոլորտների տնտեսագիտություն և կառավարում»  
մասնագիտությամբ տնտեսագիտության թեկնածուի գիտական աստիճանի  
հայցման ատենախոսության**

**ՍԵՂՄԱԳԻՐ**

**ԵՐԵՎԱՆ – 2018**

**Ատենախոսության թեման հաստատվել է Հայաստանի պետական  
տնտեսագիտական համալսարանում**

Գիտական  
ղեկավար՝ տնտեսագիտության դոկտոր, պրոֆեսոր  
**ԱՐԱՐԱՏ ԵՂԻՇԵԻ ԶԱՔԱՐՅԱՆ**

Պաշտոնական  
ընդդիմախոսներ՝ տնտեսագիտության դոկտոր, պրոֆեսոր  
**ՄԻՔԱՅԵԼ ՍԵՐԳԵՅԻ ՄԵԼՔՈՒՄՅԱՆ**

տնտեսագիտության թեկնածու, դոցենտ  
**ՎԻԼԵՆ ՎԻԿՏՈՐԻ ԽԱՉԱՏՐՅԱՆ**

Առաջատար  
կազմակերպություն՝ **Հայ-Ռուսական համալսարան**

Ատենախոսության պաշտպանությունը կայանալու է 2018 թվականի սեպտեմբերի 27-ին՝ ժամը 14:00-ին, Հայաստանի պետական տնտեսագիտական համալսարանում գործող ՀՀ ԲՈՀ-ի տնտեսագիտության թիվ 014 մասնագիտական խորհրդում:

Հասցեն՝ 0025, ք. Երևան, Նալբանդյան 128:

Ատենախոսությանը կարելի է ծանոթանալ Հայաստանի պետական տնտեսագիտական համալսարանի գրադարանում:

Սեղմագիրն առաքված է 2018թ. օգոստոսի 27-ին:

014 մասնագիտական խորհրդի

գիտական քարտուղար,

տնտեսագիտության դոկտոր, պրոֆեսոր



Ս. Ա. Գևորգյան

## ԱՏԵՆԱԽՈՍՈՒԹՅԱՆ ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԲՆՈՒԹԱԳԻՐԸ

**Հետազոտության թեմայի արդիականությունը:** Երրորդ հազարամյակի նախաշեմին ՀՀ կենսագործունեության տարբեր ոլորտներում տեղի են ունենում համակարգային փոփոխություններ: Դրանց շարքում անհրաժեշտ է առանձնացնել նաև կրթությունը, որն արտացոլում է ոչ միայն անձի, այլև հասարակության և պետության զարգացման պահանջմունքները, ուստի կրթական համակարգը ընդգրկում է այս կողմերի հետաքրքրություններն ու շահերը:

Ակնհայտ է, որ գիտելիքն ու բարձրորակ կրթությունն են ապահովում հասարակության բարեկեցությունը և դրա հետագա աճը: ՀՀ-ն, ունենալով սակավ բնական ռեսուրսներ և ներդրումային գրավչության ցածր մակարդակ, կրթությունը դիտարկում է որպես տնտեսության զարգացման կարևորագույն գործոն:

ՀՀ-ում բարձրագույն կրթության նկատմամբ ավանդաբար ձևավորված է եղել մեծ պահանջարկ: Այս ոլորտի զարգացմամբ է պայմանավորված ոչ միայն ՀՀ գիտական, գիտատեխնիկական և այլ համակարգերի զարգացումը, այլև տնտեսության բոլոր ոլորտները բարձրորակ մարդկային ռեսուրսներով ապահովումը: Նման պայմաններում մասնագետների պատրաստման որակը դառնում է բուհերի մրցակցային առավելությունը ձևավորող կարևորագույն գործոններից մեկը: Այս իմաստով կարևոր է, որպեսզի կրթական հաստատության կողմից սեփական ծառայությունների որակի բարձրացմանն ուղղված ջանքերը սպառողների ու լայն հասարակության կողմից լինեն ընդունելի և գնահատված: Այս խնդրի լուծման համար առաջնային է մարքեթինգային տեխնոլոգիաների կիրառումը: Քանի որ բարձրագույն կրթությունը համարվում է տնտեսության բոլոր ոլորտները սնող օղակ, ուստի հույժ կարևոր է ուսումնասիրել ՀՀ բարձրագույն կրթական համակարգը, գնահատել բարձրագույն ուսումնական հաստատություններում մատուցվող ծառայությունների որակը և բացահայտել այդ ծառայությունները սպառողների բավարարվածության մակարդակը: Սույն հետազոտության մեջ որպես սպառողներ դիտարկվել են ուսանողները, քանի որ նրանք են անմիջականորեն սպառում բուհի ծառայությունները: Բացի ուսանողներից այս ոլորտում գործող սուբյեկտներ են նաև ծնողները՝ որպես բուհի ծառայությունների գնորդներ, ովքեր վճարում են մատուցվող ծառայության դիմաց և ազդում դիմորդի՝ բուհի ընտրության վրա, գործատուները՝ որպես ուսանողների գիտելիքը սպառողներ, ովքեր նպատակ են հետապնդում ունենալ բարձր որակավորում ունեցող աշխատակիցներ, պետությունը՝ որպես պատվիրատու, որը շահագրգռված է ունենալ բարձրակարգ մասնագետներ:

Սույն հետազոտությունը միտված է ՀՀ բարձրագույն կրթության բնագավառում առկա հիմնախնդիրների բացահայտմանը, որոնց հետագա լուծումներն էլ կապահովեն ՀՀ բարձրագույն կրթական համակարգի առավել արդյունավետ գործարկումը:

Այսպիսով, տեղական ու համաշխարհային շուկայական ժամանակակից միտումները հուշում են, որ այս ոլորտում ճշգրիտ և արդյունավետ քայլեր իրականացնելու, ինչպես նաև այդ քայլերի իրականացման մեթոդաբանական հիմքը ապահովելու առումով վերոնշյալ ուղղություններով գիտական ուսումնասիրությունն այսօր, առավել քան երբևէ, չափազանց կարևոր է, ինչով էլ պայմանավորված է ընտրված թեմայի արդիականությունը:

**Հետազոտության նպատակը և խնդիրները:** Հետազոտության **նպատակը** ՀՀ բուհերում մատուցվող ծառայությունների որակի գնահատումը և այդ ծառայությունները սպառողների (ուսանողների) բավարարվածության մակարդակի բացահայտումն է:

Նշված նպատակի իրականացման համար հետազոտության ընթացքում առաջադրվել և լուծվել են հետևյալ **խնդիրները**.

- ✓ ուսումնասիրել աշխարհի առաջատար երկրների բարձրագույն կրթական համակարգերի առանձնահատկությունները,
- ✓ ներկայացնել ՀՀ բարձրագույն կրթության շուկայի արդի վիճակը,
- ✓ ուսումնասիրել որակ հասկացությունը կրթական համակարգում և ներկայացնել ծառայությունների որակի գնահատման համակարգը,
- ✓ ուսումնասիրել սպառողների բավարարվածությունը բնութագրող մոդելները և գնահատման մեթոդները,
- ✓ բացահայտել ՀՀ բուհերում որակի ներքին ապահովման գործընթացների իրականացումը,
- ✓ ներկայացնել ՀՀ բուհերում որակի համընդհանուր կառավարման (TQM) համակարգի ներդրման անհրաժեշտությունը,
- ✓ գնահատել ՀՀ բուհերի ծառայությունների որակը,
- ✓ հաշվարկել ՀՀ բուհերի ուսանողների բավարարվածության ինդեքսը,
- ✓ բացահայտել ՀՀ բարձրագույն կրթության շուկայում գոյություն ունեցող հիմնախնդիրները, կատարել ՀՀ բուհերի ծառայությունների որակը և ուսանողների բավարարվածության մակարդակի բարձրացումն ապահովող առաջարկություններ:

**Հետազոտության օբյեկտը և առարկան:** Սույն հետազոտության **օբյեկտը** ՀՀ բարձրագույն կրթական համակարգն է, իսկ **առարկան՝** ՀՀ բուհերում մատուցվող ծառայությունների որակին ու ուսանողների բավարարվածությանը առնչվող հիմնախնդիրները:

**Հետազոտության տեղեկատվական և տեսամեթոդական հիմքը:** Հետազոտության համար տեղեկատվական աղբյուր են հանդիսացել միջազգային կազմակերպությունների զեկույցները, ՀՀ ազգային վիճակագրական ծառայության հրապարակումները, բարձրագույն կրթական դաշտը կարգավորող ՀՀ իրավաօրենսդրական ակտերը, ՀՀ բուհերի և Մասնագիտական կրթության որակի ապահովման ազգային կենտրոնի պաշտոնական հրապարակումները, ՀՀ բուհերի ուսումնամեթոդական և ուսումնակազմակերպչական բաժինների կողմից տրամադրված

պաշտոնական տվյալները, ՀՀ բուհերում որակի ապահովման գործընթացների իրականացման համար պատասխանատու անձանց և ուսանողների հետ վարած հարցումների նյութերը:

Հետազոտության մեջ առաջադրված խնդիրների լուծման համար որպես տեսական հիմք են ծառայել տնտեսագիտության, մարքեթինգի, կառավարման դասական և ժամանակակից տեսությունների հիմնարար դրույթները, հայեցակարգերը, մեթոդներն ու մոդելները, բարձրագույն կրթության բնագավառին վերաբերող հայրենական և արտասահմանյան գրականությունը, միջազգային փորձն ու գիտամեթոդական մշակումները:

Հետազոտության ընթացքում և արդյունքները վերլուծելիս կիրառվել են համակարգային, ինդուկցիայի ու դեդուկցիայի, հավանականության, մաթեմատիկական, վիճակագրական և համեմատական վերլուծությունների մեթոդները:

**Ատենախոսության հիմնական գիտական արդյունքները և նորույթը:**

Ատենախոսությունում կատարված հետազոտական և վերլուծական աշխատանքների գիտական նորույթ են հանդիսանում ու պաշտպանության ներկայացվում հետևյալ հիմնադրույթները.

- ✓ ՀՀ բուհերի ուսանողների սպասումների, ընկալվող որակի և նրանց բավարարվածության մակարդակի գնահատման հիման վրա մշակվել են ՀՀ բուհերի ծառայությունների որակի բարձրացումն ապահովող հիմնական ուղղությունները,
- ✓ Մշակվել է «Բարելավումների մատրիցա», որը բուհի ղեկավարությանը հնարավորություն է տալիս առանձնացնել առկա խնդիրները ըստ լուծման կարևորության և հրատապության, ապա կայացնել որոշումներ՝ հաշվի առնելով բուհի աշխատանքային, ժամանակային, նյութական և ֆինանսական ռեսուրսները ու ձեռնամուխ լինել անհրաժեշտ փոփոխությունների իրականացմանը,
- ✓ Մշակվել են ՀՀ բարձրագույն կրթության բնագավառում որակի համընդհանուր կառավարման համակարգի ներդրման հիմնական մոտեցումներն ու կանոնները, որոնցով պետք է առաջնորդվեն ՀՀ բուհերի աշխատակիցները որակի ներքին ապահովման համակարգի արդյունավետ գործարկման համար:

**Հետազոտության տեսական և գործնական նշանակությունը:**

Ատենախոսության շրջանակներում առաջադրված խնդիրներն ու ստացված արդյունքները որոշում են սույն հետազոտության տեսական և գործնական նշանակությունը: **Տեսական** առումով հետազոտությունը կարող է նպաստել ծառայությունների որակի բացահայտման և սպառողների բավարարվածության հայեցակարգի հետագա մշակմանը, իսկ **գործնական** տեսանկյունից հետազոտության ընթացքում բացահայտված պահանջմունքները, հաշվարկված բավարարվածության ինդեքսներն ու ցուցանիշները հնարավորություն կտան առավել ճշգրիտ կանխատեսել

և իրատեսական դարձնել շուկայի այս ոլորտի սպասումները, ինչն իր հերթին կնպաստի ՀՀ բարձրագույն կրթության բնագավառում ծավալվող գործունեության բարելավմանը:

**Ատենախոսության արդյունքների փորձարկումները և հրապարակումները:** Ատենախոսության հիմնադրույթները և մոտեցումները քննարկվել են ՀՊՏՀ մարքեթինգի ամբիոնում, իսկ հիմնական արդյունքները արտացոլված են հեղինակի կողմից հրապարակված 5 գիտական հոդվածներում:

**Ատենախոսության կառուցվածքը և ծավալը:** Ատենախոսությունը բաղկացած է ներածությունից, երեք գլխից, եզրակացությունից, օգտագործված գրականության ցանկից, հավելվածից: Աշխատանքը պարունակում է 5 աղյուսակ, 35 գծապատկեր: Այն շարադրված է 130 մեքենագիր էջի վրա, իսկ հավելվածները՝ 37 էջի:

### **ԱՏԵՆԱԽՈՍՈՒԹՅԱՆ ՀԻՄՆԱԿԱՆ ԲՈՎԱՆԴԱԿՈՒԹՅՈՒՆԸ**

Ատենախոսության **ներածության** մեջ հիմնավորված է թեմայի արդիականությունը, սահմանված են հետազոտության նպատակը և խնդիրները, ուսումնասիրության օբյեկտը և առարկան, հետազոտության տեղեկատվական և տեսամեթոդական հիմքը, ձևակերպված են ատենախոսության հիմնական գիտական արդյունքներն ու նորույթը, ներկայացված են աշխատանքի տեսական և գործնական նշանակությունը, հետազոտության արդյունքների փորձարկումներն ու հրապարակումները, ինչպես նաև ատենախոսության կառուցվածքն ու ծավալը:

**Ատենախոսության առաջին՝ «Բարձրագույն կրթական համակարգը և դրա նկատմամբ ժամանակակից աշխարհի պահանջները» գլխում** ներկայացվում է բարձրագույն կրթության դերը հասարակության մեջ և բարձրագույն կրթական համակարգի բովանդակությունը, վերլուծության է ենթարկվում այս բնագավառում աշխարհի առաջատար երկրների կրթական համակարգերը, ինչպես նաև վերլուծության է ենթարկվել ՀՀ բարձրագույն կրթության շուկան: Հաշվի առնելով աշխարհի առաջատար երկրների բարձրագույն կրթական համակարգերի առանձնահատկությունները՝ հեղինակը եկել է այն եզրահանգման, որ ներկայումս ուսանողները նախապատվությունը տալիս են այն բուհերին, որոնք առաջարկում են ոչ միայն նոր կրթական ծրագրեր և բարձրակարգ դասախոսներ, այլև դասավանդման ճկուն մոտեցումներ ու ուսումնական գործընթացի հարմարավետություն: Ուստի ատենախոսը ներկայացրել է ուսումնական գործընթացը ինտերակտիվ դարձնող մեթոդների կիրառման անհրաժեշտությունն ու առավելությունները:

Դատելով դիմորդների մասնագիտական նախընտրություններից՝ այսօր ՀՀ-ում բարձրագույն կրթություն ստանալը դարձել է հարգանքի, նույնիսկ ինքնաարտահայտման և ինքնահաստատման պահանջմունք: Քանի դեռ հասարակությունն ու պետությունը չեն գիտակցել բարձրագույն կրթության իրական դերը, քանի դեռ մարդիկ այդ պահանջմունքը բավարարում են՝ հիմնվելով

նորաձևության, այլ ոչ թե սոցիալական առաջնահերթության վրա, կրթական համակարգի կայացման, առավել ևս զարգացման մասին խոսելը կհամարվի ժամանակավրեպ:

2012-2017թթ. աշխարհի համալսարանների միջազգային վարկանիշներում առաջատար երկրներն են ԱՄՆ-ը, Մեծ Բրիտանիան և Շվեյցարիան: Վարկանիշավորման այս ցանկերում ԱՊՀ երկրներից ընդգրկվել են Ղազախստանի, Բելառուսի, Ուկրաինայի և Ռուսաստանի բուհերը, Հարավային Կովկասի երկրներից՝ միայն ադրբեջանական երեք բուհ, հայկական և վրացական բուհերը դուրս են մնացել աշխարհի առաջատար բուհերի ցուցակից<sup>1</sup>:

Խոսելով ամերիկյան բուհերի առանձնահատկություններից՝ կարելի է նշել, որ այստեղ ուսանողը ինքնուրույն է անցնում կրթություն ստանալու ամբողջ ճանապարհը, նա ունի սեփական կրթությունը «կառուցելու» հնարավորություն՝ ընտրելով իրեն հետաքրքրող մասնագիտական առարկաները, դասախոսներին և արդյունքում ավելի պատրաստակամ է դառնում մտնել «հասուն կյանք» ու զբաղվել մասնագիտական գործունեությամբ:

Անգլիական բարձրագույն կրթական համակարգը համարվում է կրթության որակի չափանիշ: Այն ուսանողների համար գրավիչ է ոչ միայն իր հեղինակությամբ, այլև կրթական ծրագրերի և դասընթացների բազմազանությամբ, ուսուցման ժամանակակից մեթոդներով, բազմաբնույթ գործնական պարապմունքներով, նորագույն սարքավորումների հագեցվածությամբ, որոնք թույլ են տալիս ստանալ գործնականում կիրառելի գիտելիքներ:

Շվեյցարիայում ուսուցումը հիմնվում է դասախոս-հեղափոխականների գաղափարների վրա: Այստեղ կրթական հաստատությունների գլխավոր խնդիրը ուսումնական գործընթացը առավել հետաքրքիր և գրավիչ դարձնելն է: Շվեյցարիայում են ստեղծվել առաջին միջազգային կրթական ծրագրերը, ինչը ենթադրում է, որ շվեյցարական բուհերը անընդհատ միավորվում են, աշխատում են ընդհանուր հետազոտական ծրագրերի շուրջ և ուսանողներին սովորեցնում տարբեր ծրագրեր:

ՀՀ բարձրագույն կրթական համակարգում կառուցվածքային բարեփոխումները սկսվել են դեռևս 90-ական թվականներից, սակայն այդ փոփոխությունները համակարգային բնույթ են ստացել 2004թ.-ին «Բարձրագույն և հետբուհական մասնագիտական կրթության մասին» ՀՀ օրենքի ընդունումով, որն առաջ բերեց բարձրագույն կրթության երկաստիճան համակարգի և Կրեդիտների կուտակման ու փոխանցման եվրոպական համակարգի (ԿԿՓԵՀ) ներդրման պահանջը, այսինքն՝ Բոլոնիայի հիմնարար սկզբունքների իրականացումը:

Գոյություն ունեն բարձրագույն կրթության շուկան բնութագրող մի շարք ցուցանիշներ: Դրանցից կարող են առանձնացվել ուսանողների ընդհանուր թիվը, տասը հազար բնակչի հաշվով ուսանողների քանակը, բնակչության մեջ ուսանողների

<sup>1</sup> <http://www.topuniversities.com/university-rankings>  
<https://www.timeshighereducation.com/world-university-rankings>

բաժինը, ուսանողների կառուցվածքը՝ ըստ մասնագիտական խմբերի, մեկ դասախոսի հաշվով ուսանողների թիվը, պրոֆեսորադասախոսական անձնակազմի բաշխվածությունը և նրա որակավորման աստիճանը, ինչպես նաև ՀՀ բուհերում օտարերկրյա ուսանողների թվաքանակը:

ՀՀ բուհերի ընդհանուր քանակը տարեցտարի կրճատվում է՝ ի հաշիվ ոչ պետական բուհերի թվաքանակի կրճատման. 2000-2017թթ.-ին պետական բուհերի թիվը աստիճանաբար ավելացել է՝ 19-ից հասնելով 24-ի, իսկ մասնավոր բուհերի թիվը 2000-2004թթ.-ին 71-ից դառնում է 73, սակայն հակառակ պատկերն է նկատվում 2004-2017թթ.-ին՝ նվազելով մինչև 39<sup>2</sup>: ՀՀ ոչ պետական բուհերի թվաքանակի կրճատումը ենթադրաբար պայմանավորված է բուհերում ինստիտուցիոնալ հավատարմագրման գործընթացի իրականացմամբ:

ՀՀ պետական բուհերում 2000-2010թթ.-ին կրկնակի աճել է ուսանողների թիվը՝ կազմելով 91,9 հազ. ուսանող, իսկ 2010-2017թթ.-ին այդ թիվը 21%-ով նվազել է՝ հասնելով 72,5 հազ. ուսանողի: Ոչ պետական բուհերում 2000-2010թթ.-ին գրանցվել է ուսանողների թվի 33% աճ՝ 17,1 հազ. ուսանողից դառնալով 22,7 հազ. ուսանող, սակայն 2010-2017թթ.-ին այն նվազել է 54%-ով՝ կազմելով 9,1 հազ. ուսանող<sup>3</sup>: Նկատելի է, որ պետական բուհերում ուսանողների մասնաբաժինը ժամանակ առ ժամանակ աճում է, ինչը չի կարելի ասել ոչ պետական բուհերի ուսանողների մասնաբաժնի մասին, որը թերևս կարող է պայմանավորված լինել հասարակության շրջանում պետական բուհերի վայելած բարձր հեղինակության մասին և ոչ պետական բուհերի թվաքանակի կրճատման, այսինքն՝ այլընտրանքային տարբերակների սակավացման հետ:

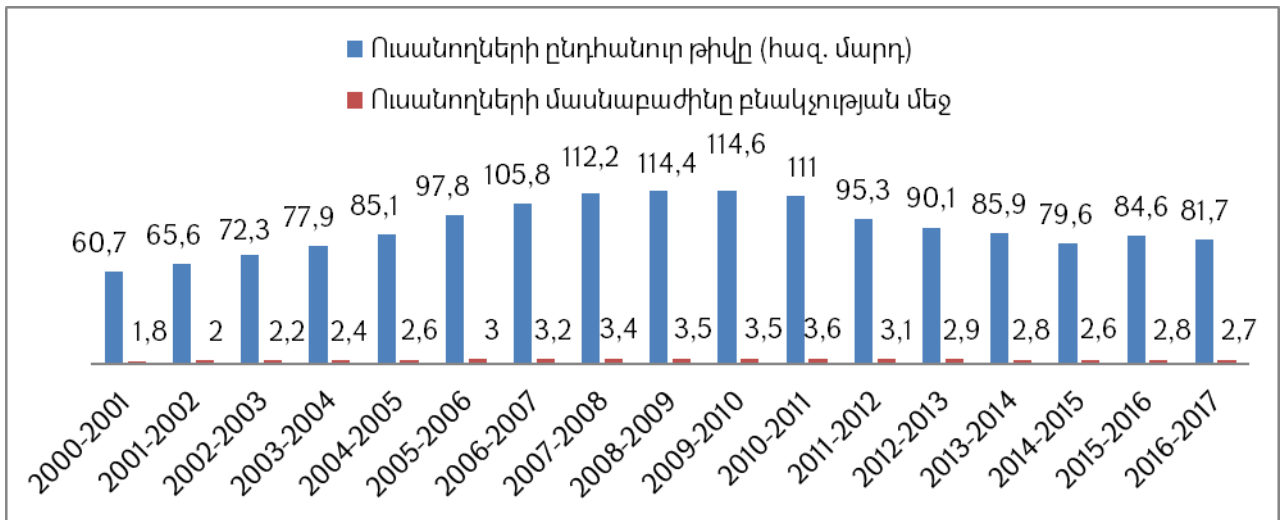
Այսպիսով, 2000-2010թթ.-ին գրանցվել է ՀՀ բուհերի ուսանողների թվի աճ շուրջ 89%-ով՝ 60,7 հազ. ուսանողից կազմելով 114,6 հազ. ուսանող, սակայն 2010-2017թթ.-ին այդ թիվը կրճատվում է 26%-ով՝ հասնելով մինչև 81,7 հազ. ուսանող, իսկ բնակչության ընդհանուր թվաքանակը 2000-2010թթ.-ին ունեցել է ընդամենը 1% աճ՝ հասնելով մինչև 3249,5 հազ. մարդ, ապա անկում է նկատվում և 2010-2017թթ.-ին այս ցուցանիշը նվազում է 2%-ով՝ կազմելով 2986,1 հազ. մարդ<sup>4</sup>: Այս տվյալները թույլ են տալիս եզրակացնել, որ ՀՀ բնակչության մեջ աստիճանաբար ավելանում և հետագայում նվազում է ուսանողների մասնաբաժինը պայմանավորված թե ուսանողների և թե բնակչության թվաքանակի համապատասխան փոփոխությամբ (գծապատկեր 1):

<sup>2</sup> ՀՀ սոցիալական վիճակը, ՀՀ ազգային վիճակագրական ծառայություն, Երևան 2005, 2010, 2015, 2016թթ., էջ 95, 97, 101, 102, 147, 149, 150, 156, 157, 158, 247, 250, 261, 263, 262, 264, 274, 276:

<sup>33</sup> Նույն տեղում:

<sup>4</sup> Հայաստանի վիճակագրական տարեգիրք, Երևան 2005, 2010, 2015, 2017թթ., էջ 113, 116, 131, 124, 124:





**Գծապատկեր 1.** ՀՀ բուհերի ուսանողների թիվը, ՀՀ բնակչության մեջ ուսանողների մասնաբաժինը<sup>5</sup>

Վիճակագրական տվյալները ցույց են տալիս, որ ուսանողների հիմնական մասը ընտրում են հումանիտար գիտությունների, տնտեսագիտության և կառավարման, ինչպես նաև մանկավարժության, գյուղատնտեսության բնագավառները՝ 2015-2016թթ.-ին գրանցելով համապատասխանաբար հետևյալ ցուցանիշները՝ 30,5%, 19,6%, 9%, 8,3%<sup>6</sup>: Սակայն անհրաժեշտ է նկատել, որ տարեցտարի նվազում է մանկավարժության գծով մասնագիտանալու ցանկություն ունեցող ուսանողների թիվը, իսկ առողջապահության, ինչպես նաև մշակույթի և արվեստի գծով հակառակը՝ աճում: Նման պատկերը թույլ է տալիս եզրակացնել, որ ՀՀ բուհական համակարգի և աշխատաշուկայի միջև գոյություն չունի սերտ կապ, ինչն էլ բացասական անդրադարձ է ունենում աշխատանքի շուկայի հավասարակշռության վրա, քանի որ որոշ մասնագիտությունների գծով ավելցուկ է առաջանում, իսկ մյուսների գծով՝ պակասորդ:

Դիտարկվող ժամանակահատվածում ՀՀ պետական բուհերի հիմնական հաստիքային դասավանդող աշխատակիցների բաժինը աճում է՝ 65%-ից հասնելով 92%-ի, իսկ մասնավոր բուհերում հակառակ պատկերն է՝ 35%-ից դարձել է 8%<sup>7</sup>: Ուստի հետևություն է արվում, որ ՀՀ բուհական համակարգի պրոֆեսորադասախոսական կազմի հիմնական աշխատողների զգալի մասը ընդգրկված է պետական համակարգում, ինչն էլ պայմանավորված է կայուն աշխատանքի երաշխիքով:

2016-2017թթ.-ին ՀՀ բուհերում աշխատակազմի 42,8%-ը ունի գիտությունների թեկնածուի գիտական աստիճան, 8,7%-ը՝ գիտությունների դոկտորի աստիճան,

<sup>5</sup> Գծապատկերը կազմվել է հեղինակի կողմից՝ Հայաստանի վիճակագրական տարեգրքերի (2000-2017թթ.) տվյալների հիման վրա:

<sup>6</sup> Հայաստանի վիճակագրական տարեգիրք, Երևան 2012, 2017թթ., էջ 133-135, 132-134:

<sup>7</sup> ՀՀ սոցիալական վիճակը, ՀՀ ազգային վիճակագրական ծառայություն, Երևան 2005, 2010, 2015, 2016թթ., էջ 100, 101, 104, 105, 155, 161, 162, 259-261, 268, 269, 272, 273, 280, 281:

դոցենտի կոչում շնորհվել է 31,9%-ին, պրոֆեսորի կոչում՝ 10,6%-ին, ակադեմիկոսի կոչում՝ 0,4%-ին<sup>8</sup>:

2000-2010թթ.-ին պետական բուհերում մեկ դասախոսի հաշվով ուսանողների թիվը աճել է՝ 5,7-ից կազմելով 9,3, իսկ 2010-2017թթ.-ին այս ցուցանիշը անկում է ապրել՝ հասնելով 7,2-ի: Նույն պատկերը առկա է ոչ պետական բուհերում. 2010-2017թթ.-ին գրանցվել է աճ՝ 4,3–9,7, իսկ 2008-2017թթ.-ին՝ անկում մինչև 8<sup>9</sup>: Անհրաժեշտ է նշել, որ ոչ բոլոր դեպքերում է ուսանողների թվաքանակի փոփոխությունը անդրադառնում դասավանդող անձնակազմի թվաքանակի փոփոխության վրա, օրինակ՝ 2000-2010թթ. ուսանողների թվաքանակը տարեցտարի աճում է, սակայն միևնույն ժամանակ նվազում է դասախոսների թիվը, իսկ 2010-2012թթ.-ին ուսանողների թվի նվազմանը զուգահեռ ավելանում է դասախոսների թվաքանակը: Այս տվյալներից կարելի է հետևություն անել, որ ՀՀ բուհերում չի իրականացվում դասավանդող անձնակազմի գործունեության արդյունավետության գնահատումը, որն էլ հիմք կհանդիսանա նրանց քանակական և որակական փոփոխությունների իրականացման համար:

Դիտարկելով 2001-2017թթ.-ին ՀՀ-ում բարձրագույն կրթության առաջին աստիճանի ծրագրեր իրականացնող ուսումնական հաստատություններում օտարերկրյա ուսանողների թվաքանակը՝ նկատելի է, որ վերջին տարիներին այս ցուցանիշը թեև փոքր չափով, բայց, այնուամենայնիվ, աճ է գրանցում: 2016-2017թթ. ուսումնական տարում ՀՀ բուհերում ուսանողների մեծ մասը Ռուսաստանից, Վրաստանից, Իրանից, Սիրիայից և Հնդկաստանից են<sup>10</sup>:

**Ատենախոսության երկրորդ՝ «Ծառայությունների որակը և սպառողների բավարարվածության գնահատումը» գլխում** ուսումնասիրության է ենթարկվում կրթության համակարգում որակ հասկացությունը, ներկայացվում է ծառայությունների որակ և սպառողների բավարարվածություն հասկացությունների տարբերություններն ու գնահատման մեթոդները, դրանց կիրառման առանձնահատկությունները, ինչպես նաև հեղինակի կողմից ներկայացվել են բարձրագույն կրթության բնագավառում որակի համընդհանուր կառավարման՝ TQM (total quality management) համակարգի ներդրման անհրաժեշտությունը, փուլերի և քայլերի հաջորդականությունը:

Առհասարակ, ծառայությունների որակի հայեցակարգի զարգացման կարևոր փուլը ցայսօր վերջինիս առանձնացումն է սպառողի բավարարվածության հայեցակարգից: Որակի գնահատականը պետք է հիմնված լինի ընկալման վրա (այն, ինչ տեսնում է սպառողը), իսկ բավարարվածության գնահատականը՝ զգացումների

<sup>8</sup> Հայաստանի վիճակագրական տարեգիրք, Երևան 2017թ., էջ 125:

<sup>9</sup> ՀՀ սոցիալական վիճակը, ՀՀ ազգային վիճակագրական ծառայություն, Երևան 2005, 2010, 2015, 2016թթ., էջ 100, 101, 104, 105, 155, 161, 162, 259-261, 268, 269, 272, 273, 280, 281:

<sup>10</sup> Հայաստանի վիճակագրական տարեգիրք, Երևան 2006, 2010, 2014, 2017թթ., էջ 118, 119, 142, 143, 136-138, 140, 141 տվյալների հիման վրա:

վրա (այն, ինչ զգում է սպառողը): Առաջինն ուղղված է պարզելու, թե ինչպես է աշխատում կազմակերպությունը, իսկ երկրորդը՝ ինչ է զգում սպառողը<sup>11</sup>:

Ուսումնասիրելով արտասահմանյան մի շարք աշխատություններում ներկայացված ծառայությունների որակի և սպառողների բավարարվածության գնահատման մեթոդները՝ ատենախոսը առանձնացրել է NPS (net promoter score) ինդեքսը և SERVQUAL (service quality) մեթոդը:

2006թ. Ֆ. Ռեյչիելդը հրատարակեց իր «Վերջին հարց, լավ շահույթ և իրական աճ» գիրքը՝ ամերիկյան 400-ից ավելի ընկերությունների գործունեության մասին մի ուսումնասիրություն, որի արդյունքը դարձավ NPS հայեցակարգի մշակումը: Այս ինդեքսի հաշվարկը հիմնվում է հաճախորդների՝ ընդամենը մեկ հարցի պատասխանի վրա, որը կանխատեսում է կրկնակի գնումների և տվյալ բրենդը այլ սպառողներին խորհուրդ տալու հավանականությունը. «Որքանո՞վ է հավանական, որ Դուք խորհուրդ կտաք այս ընկերությունը Ձեր շրջապատին»: Հաճախորդներին առաջարկվում է իրենց պատասխանը պայմանականորեն տեղադրել 0-10 բալանոց սանդղակում:

NPS ցուցանիշի հաշվարկման բանաձևն է<sup>12</sup>.

$$NPS = \frac{P - C}{C + P + N} \times 100\%$$

Որտեղ՝ NPS - net promoter score ցուցանիշն է՝ արտահայտված տոկոսներով,  
P - առաջնորդների (9-10 միավոր գնահատողներ) թվաքանակն է,  
C - քննադատների (7-8 միավոր գնահատողներ) թվաքանակն է,  
N - չեզոքների (0-6 միավոր գնահատողներ) թվաքանակն է:

Համարվում է, որ բարձր դրական NPS ինդեքս (50% և ավելի) ունեցող ընկերություններում հաճախորդների բազան կարող է մեծանալ ինքն իրեն՝ առանց լրացուցիչ մարքեթինգային հաղորդակցական քաղաքականության:

SERVQUAL-ը, ի տարբերություն ծառայությունների որակի գնահատման այլ մեթոդների, հնարավորություն է տալիս ոչ միայն գնահատել սպառողների կողմից ընկալվող որակը, այլև բացահայտել նրանց սպասումները: Այս մեթոդի կիրառման արդյունքում կազմվում է բավարարվածության ինդեքսը, որի հաշվարկման բանաձևն է<sup>13</sup>.

<sup>11</sup> Hennon, P. 2002. Quality: New Directions in the Research. The Journal of Academic Librarianship, 28, p. 224-231.

<sup>12</sup> <http://www.netpromotersystem.com/about/measuring-your-net-promoter-score.aspx>

<sup>13</sup> Новаторов Э.В., Новицкая В.Д. Модификация и эмпирическая проверка методики измерения качества услуг SERVQUAL применительно к банковским услугам // Маркетинг и финансы. – 2012, – № 1, с. 25.

$$Q_i = P_i - E_i$$

Որտեղ՝  $Q_i$ -ը ստ  $i$ -րդ անդամի հաշվարկված բավարարվածության ինդեքսն է,  
 $P_i$ -ը ստ  $i$ -րդ անդամի ընկալված, փաստացի գնահատականն է,  
 $E_i$ -ը ստ  $i$ -րդ անդամի սպասվող, ակնկալվող գնահատականն է,  
 $i=1,2,\dots, n$ ,  
 $n$ -հարցաթերթում ներառված հարցերի քանակն է:

Բուիերը իրենց գործունեության արդյունավետությունը բարձրացնելու և արտաքին ու ներքին շուկաներում մրցունակությունը ապահովելու համար պետք է ոչ միայն գնահատեն մատուցվող ծառայությունների որակը, այլև ներդնեն որակի կառավարման արդյունավետ համակարգ՝ TQM: TQM-ի հիմնական գաղափարը բուիի նկատմամբ ինտեգրված մոտեցումն է ոչ միայն սպառողի տեսանկյունից, այլ այն բոլոր խմբերի կողմից, ովքեր շահագրգռված են դրա գործունեության արդյունքներով (գործատու, պետություն, հասարակություն):

Ուսումնական հաստատություններում TQM մոտեցումների ներդրման համար ստեղծվում է որակի հանձնաժողով, որը սահմանում է գործընթացների բարելավման հիմնական ուղղություններն ու ձևավորում աշխատանքային խմբեր: TQM մոտեցումների հաջող ներդրումը, առաջին հերթին, պահանջում է աշխատակազմի բարձր որակավորում, ինչպես նաև բուիի ունակությունը պատրաստել բարձր ներուժ ունեցող աշխատանքային ռեսուրսներ, այսինքն՝ անհրաժեշտ է աշխատել և՛ արտաքին (այլ ընկերությունների համար), և՛ ներքին (բուիի համար) շուկաների համար:

**Ատենախոսության երրորդ՝ «ՀՀ բարձրագույն կրթության շուկայում առկա հիմնախնդիրները» գլխում** ներկայացվում է ՀՀ բուիերում որակի ներքին ապահովման հիմնական գործընթացների իրականացումը, բարձրագույն կրթության բնագավառում TQM համակարգի ներդրման հիմնական մոտեցումներն ու կանոնները, գնահատվում է ՀՀ բուիերի ծառայությունների որակը SERVQUAL մեթոդով, հաշվարկվում է ՀՀ բուիերի ուսանողների բավարարվածությունը գնահատող NPS ինդեքսը: Գնահատելով ՀՀ բուիերում ուսանողների բավարարվածության մակարդակը՝ հեղինակը հանգել է այն կարծիքին, որ ուսանողների մեծամասնությունը առաջնորդներն են, այսինքն՝ գոյություն ունի ուսանողների ավելացման ներուժ, սակայն միևնույն ժամանակ պետք է մեծ ուշադրություն դարձնել մատուցվող ծառայությունների որակին, քանի որ SERVQUAL հարցման միջոցով ատենախոսը եկել է այն եզրահանգման, որ ծառայությունների որակը բնութագրող գործոնների կարևորության և դրանց բավարարվածության միջև առկա է հակադարձ համեմատական կապ: Հետազոտության արդյունքների հիման վրա մշակվել են ՀՀ բուիերում ծառայությունների որակի բարձրացումն ապահովող հիմնական ուղղությունները: Բացի այդ, գործոնների կարևորության վարկանիշավորման և դրանց նկատմամբ բավարարվածության աստիճանակարգմամբ հեղինակի կողմից կազմվել է

բուհի խնդիրները ըստ լուծման կարևորության և հրատապության առանձնացնող «Բարելավումների մատրիցան»:

ՀՀ պետական և մասնավոր բուհերում որակի ներքին ապահովման գործընթացների իրականացման բացահատման համար պատասխանատու անձանց հետ հարցումների արդյունքները ցույց են տալիս, որ ՀՀ բուհերի մեծամասնությունում մշակված է որակի ներքին ապահովման հայեցակարգ, առկա են այդ հայեցակարգի կենսագործումը ապահովող անձինք, ինչպես նաև ներդրված է այս ամենը կառավարող համակարգ, սակայն արդյունքում ստացվում է, որ ՀՀ բուհերում գոյություն չունեն այս աշխատանքների արդյունավետությունը գնահատող հստակ մեթոդներ, որոնք թույլ կտան ոչ միայն բացահայտել առանձին բուհերում որակի ներքին ապահովման մակարդակը, այլև համեմատական վերլուծություններ իրականացնել, ինչն էլ երևան կհանի ՀՀ բարձրագույն կրթության բնագավառում առկա հիմնախնդիրները և դրանց ծագման պատճառները: Բուհերում որակի ներքին ապահովման գործընթացներում ներգրավված մարդկանց տարբեր խմբերին բացահայտելիս պարզվեց, որ ամենամեծ մասնակցությունը ունեն ուսանողները, դասախոսական և վարչական կազմը, ինչպես նաև բուհի ղեկավարությունը, իսկ ամենացածրը՝ պետությունն ու հասարակությունը<sup>14</sup>: Հարցումների նման պատկեր ստանալուց հետո ակնհայտ է այս խնդիրների լուծման նկատմամբ համակարգային մոտեցման՝ որակի համընդհանուր կառավարման՝ TQM-ի ներդրման անհրաժեշտությունը, ուստի մշակվել են ՀՀ բարձրագույն կրթության բնագավառում այս համակարգի ներդրման հիմնական մոտեցումներն ու կանոնները, որոնցով պետք է առաջնորդվեն ՀՀ բուհերի աշխատակիցները:

ՀՀ բուհերում (Հայաստանի պետական տնտեսագիտական համալսարան, Հայաստանում ֆրանսիական համալսարան, Եվրասիա միջազգային համալսարան) SERVQUAL և NPS հետազոտության մեթոդների միջոցով կատարված հարցումների արդյունքներից նկատելի է NPS ցուցանիշի դրական դրսևորում. ուսանողների բավարարվածության ամենաբարձր ցուցանիշը գրանցվել է ՀՖՀ-ում՝ 23%, ապա ՀՊՏՀ-ում՝ 20% և ԵՄՀ՝ 18%<sup>15</sup>:

SERVQUAL հարցման միջոցով նախնական փուլում բացահայտվել են ուսանողների տեսանկյունից գործոնների կարևորությունը (սպասումների գնահատումը), ապա այդ գործոնների նկատմամբ ընկալումը, այնուհետև հաշվարկվել է որակի գործակիցը կամ բավարարվածության ինդեքսը, ինչն էլ բացահայտում է ծառայությունների սպասարկման սպասվող և փաստացի գնահատականների տարբերության միջև առկա «խզումը»: Կատարված հարցումներից ակնհայտ է դառնում գործոնների կարևորության և դրանց բավարարվածության միջև օրինաչափությունը. դրանց միջև գործում է հակադարձ համեմատական կապ, այսինքն՝ որքան մեծ է

<sup>14</sup> Հարցումները իրականացվել են հեղինակի կողմից:

<sup>15</sup> NPS ինդեքսի հաշվարկը իրականացվել է հեղինակի կողմից:

գործոնի կարևորությունը, այնքան փոքր է դրա նկատմամբ բավարարվածության աստիճանը<sup>16</sup>: SERVQUAL հարցաթերթի կառուցվածքը ներկայացված է աղյուսակ 1-ում:

**Աղյուսակ 1. SERVQUAL հարցաթերթի կառուցվածքը<sup>17</sup>**

| ՀՀ        | ԳՆԱՀԱՏՄԱՆ ԳՈՐԾՈՆԸ  | ԳՆԱՀԱՏԱԿԱՆԸ |   |   |   |   |
|-----------|--|-------------|---|---|---|---|
| <b>1.</b> | <b>Շոշափելիություն (Tangibles)</b>   |             |   |   |   |   |
| 1.1       | Դասախոսների և համալսարանական անձնակազմի արտաքինը                               | 1           | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1.2       | Լսարանների հարմարավետությունը (կահավորանք, մաքրություն)                        | 1           | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1.3       | Շենքերի և շրջապատի գրավիչ տեսքը (բակ, աշխատասենյակ, միջանցք)                   | 1           | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1.4       | Ուսումնական ծրագրերի և մասնագիտական դասընթացների արդիականությունը              | 1           | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1.5       | Համակարգչային տեխնիկայով և սարքավորումներով հագեցվածությունը                   | 1           | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1.6       | Ինտերնետի հասանելիությունը   | 1           | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1.7       | Տպագրական նյութերի (բուկլետներ, հաշվետվություններ) գրավիչ տեսքը                | 1           | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1.8       | Կազմակերպության մշակույթը, սոցիալական արժեքն ու նշանակությունը                 | 1           | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>2.</b> | <b>Երաշխիք (Assurance)</b>   |             |   |   |   |   |
| 2.1       | Բարեհամբույր դասախոսներ և համալսարանական անձնակազմ                             | 1           | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2.2       | Դասախոսների գիտական արդյունավետության աստիճան                                  | 1           | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2.3       | Դասախոսների ակադեմիական գործունեությամբ զբաղվելու ունակություն                 | 1           | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2.4       | Նորարար և փոփոխություններին պատրաստ դասախոսներ                                 | 1           | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2.5       | Օրենքներին և համալսարանի կանոններին դասախոսների տեղյակ լինելը                  | 1           | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2.6       | Համալսարանի ընդգրկվածությունը հասարակական կյանքին                              | 1           | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2.7       | Համալսարանում գործող անվտանգության միջոցները                                   | 1           | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2.8       | Դասախոսների հաղորդակցման հմտությունները և նյութի լավ մատուցումը                | 1           | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>3.</b> | <b>Վստահելիություն (Reliability)</b>   |             |   |   |   |   |
| 3.1       | Համալսարանն իր գործառույթները ճիշտ է կատարում                                  | 1           | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.2       | Դասախոսների հուսալիություն. ամեն ինչ արվում է ժամանակին, դասերը չեն ձախողվում  | 1           | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.3       | Անձնակազմի անաչառ հետաքրքրվածությունը ուսանողների խնդիրների նկատմամբ           | 1           | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.4       | Համալսարանն իր խոստացած ծառայությունները մատուցում է ճիշտ և ժամանակին          | 1           | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.5       | Դասախոսների դասավանդելու կարողությունը և հմտությունը                           | 1           | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.6       | Դասախոսների անաչառ հետաքրքրվածությունը ուսանողների խնդիրների նկատմամբ          | 1           | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>4.</b> | <b>Բարյացակամություն (Responsiveness)</b>                                      |             |   |   |   |   |
| 4.1       | Ուսանողին օժանդակելու գործում անձնակազմի ցուցաբերած պատրաստակամությունը        | 1           | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4.2       | Ուսանողին օժանդակելու գործում դասախոսի ցուցաբերած պատրաստակամությունը          | 1           | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4.3       | Խնդիրների առաջացման դեպքում անձնակազմի՝ դրանք լուծելու կարողությունը           | 1           | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4.4       | Խնդիրների առաջացման դեպքում դասախոսների՝ դրանք լուծելու կարողությունը          | 1           | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4.5       | Համալսարանի վերաբերյալ տեղեկատվության հասանելիությունը                         | 1           | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4.6       | Ուսանողների բողոքներն արտահայտելու միջոցների մատչելիությունը                   | 1           | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4.7       | Առաջացած հարցերի լուծման արագությունը և արդյունավետությունը                    | 1           | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>5.</b> | <b>Կարիքների գիտակցում (Empathy)</b>   |             |   |   |   |   |
| 5.1       | Անձնակազմը պաշտպանում է ուսանողների շահերը                                     | 1           | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5.2       | Համակարգիչներից և սարքավորումներից օգտվելու ուսանողների հնարավորությունը       | 1           | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5.3       | Լսարաններից օգտվելու ուսանողների հնարավորությունը                              | 1           | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5.4       | Ուսանողներին անհատական վերաբերմունք ցույց տալու անձնակազմի պատրաստակամությունը | 1           | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5.5       | Ուսանողների պահանջներին դասախոսների արձագանքելու և դրանց աջակցելու աստիճանը    | 1           | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5.6       | Ուսանողների նկատմամբ համալսարանի արդար և անկողմնակալ վերաբերմունքը             | 1           | 2 | 3 | 4 | 5 |

<sup>16</sup> Հարցումները իրականացվել են հեղինակի կողմից:

<sup>17</sup> Աղյուսակը կազմվել է հեղինակի կողմից՝ հիմնվելով Ա. Փարազուրամայի մշակման վրա:

Գործոնների կարևորության վարկանիշավորումը և դրանց նկատմամբ անբավարարվածության աստիճանակարգումը թույլ են տալիս առանձնացնել այն առաջնահերթ խնդիրները, որոնց լուծման ուղղությամբ բուիը պետք է անհապաղ քայլեր ձեռնարկի: Այս տեսանկյունից ատենախոսը կազմել է «Բարելավումների մատրիցա», որի առանձին վանդակներում ներկայացված գործոնները պահանջում են տարբեր աստիճանի ուշադրություն:

|  |       |               |                     |                  |
|--|-------|---------------|---------------------|------------------|
| Գործոնի նկատմամբ անբավարարվածության աստիճանը | ԲԱՐՁՐ | Խնդիր         | Լուրջ խնդիր         | Գերխնդիր         |
|  | ՄԻՋԻՆ | Ուշադրություն | Լուրջ ուշադրություն | Գերուշադրություն |
|  | ՑԱԾՐ  | Աջակցություն  | Լուրջ աջակցություն  | Գերաջակցություն  |
|  |       | ՑԱԾՐ          | ՄԻՋԻՆ               | ԲԱՐՁՐ            |

**Գործոնի կատարման մատնանիշ**

**Գծապատկեր 2. «Բարելավումների մատրիցա»<sup>18</sup>**

Մատրիցայում անբավարարվածության բարձր աստիճան ունեցող տողը կոչվում է *խնդիր*, անբավարարվածության միջին աստիճան ունեցող տողը՝ *ուշադրություն*, իսկ ցածր աստիճանը՝ *աջակցություն*:

Ինչպես երևում է մատրիցայից, ըստ գործոնների նկատմամբ անբավարարվածությունից և այդ գործոնների կարևորությունից առանձնացվում են հետևյալ ինը խմբերը.

1. *գերխնդիրներ* – գործոններ, որոնք ունեն կարևորության ամենաբարձր մակարդակը՝ միևնույն ժամանակ բնութագրվելով անբավարարվածության ամենաբարձր մակարդակով,
2. *լուրջ խնդիրներ* – այս գործոնները ունեն միջին կարևորություն, սակայն ունի անբավարարվածության բարձր մակարդակ,
3. *խնդիրներ* – ցածր կարևորություն և անբավարարվածության բարձր աստիճանով բնութագրվող գործոններ,
4. *գերուշադրություն* – այն գործոններն են, որոնք ունեն կարևորության բարձր մակարդակ և անբավարարվածության միջին աստիճան,
5. *լուրջ ուշադրություն* – միջին անբավարարվածության և միջին կարևորության գործոններ,
6. *ուշադրություն* – գործոններ, որոնք աչքի են ընկնում ցածր կարևորությամբ և ո՛չ բարձր, ո՛չ ցածր՝ միջին անբավարարվածության աստիճանով,

<sup>18</sup> Գծապատկերը կազմվել է հեղինակի կողմից:

7. գերաջակցություն – բարձր կարևորություն և ցածր անբավարարվածություն ունեցող գործոններ,
8. լուրջ աջակցություն – այն գործոններն են, որոնք ունեն միջին կարևորության և ցածր անբավարարվածության աստիճան,
9. աջակցություն – ամենացածր կարևորությունը և ամենաբարձր բավարարվածության մակարդակը ունեցող գործոններ:

Ակնհայտ է, որ առավելագույն դրական արդյունք ստանալու համար անհրաժեշտ է ներկայացված մատրիցայի բոլոր վանդակներում տեղ գտած գործոնների ուղղությամբ իրականացնել միաժամանակյա գործողություններ:

**«Եզրակացություն» բաժնում ամփոփված են հետազոտության արդյունքում կատարված հետևյալ եզրահանգումները, բացահայտված հիմնախնդիրները և դրանց լուծման ուղղությամբ մշակված առաջարկությունները.**

1. ՀՀ բուհերում որակի ներքին ապահովման մշակույթը դեռևս կայացման փուլում է. առկա է որակի ապահովման հայեցակարգ, այն կյանքի կոչող աշխատակիցներ, ներդրված է որակի կառավարման համակարգ, սակայն կատարված հարցումների արդյունքները ցույց են տալիս, որ այդ համակարգում ընդգրկված չեն արտաքին և ներքին բոլոր շահառուները, ինչը թույլ է տալիս եզրակացնել, որ այս համակարգը ամբողջապես չի ներդրվել, ուստի առաջարկվում է ներդնել TQM համակարգ, որի միջոցով կսահմանվեն բուհական համակարգում իրականացվող աշխատանքների որակական բարելավման հիմնական ուղղությունները, աշխատանքային խմբերը, ինչպես նաև կոֆտարկվի դրանց իրականացման արդյունավետությունը հետագա ռազմավարական քայլերի մշակման համար:
2. ՀՀ բուհերում ծառայությունների որակի գնահատման և ուսանողների բավարարվածության մակարդակի բացահայտման համար, նախևառաջ, անհրաժեշտ է, որ ընկալվեն այս երկու հասկացությունների տարբերությունները. ծառայության որակի գնահատումը հնարավորություն է տալիս բացահայտել բուհում ընթացող գործընթացների իրականացման արդյունավետությունը, իսկ ուսանողների բավարարվածության մակարդակի բացահայտումը՝ նրանց զգացումները ծառայությունները սպառելուց հետո: Այս հասկացությունների ճշգրիտ ընկալումից հետո հնարավոր է մշակել դրանց քանակական և որակական չափման հստակ առանձնացված արդյունավետ մեթոդները:
3. ՀՀ բուհերում ծառայությունների որակի բացահայտման համար առաջարկվել է կիրառել SERVQUAL մեթոդը, որը հնարավորություն է տալիս մի կողմից բացահայտել ուսանողների սպասումները, վեր հանել այն գործոնները, որոնք իրենց պատկերացմամբ հանդիսանում են բարձրակարգ կրթություն ստանալու նախադրյալները, մյուս կողմից՝ բացահայտել ուսանողների ընկալումը ուսումնասիրվող բուհի նկատմամբ: Իսկ ՀՀ ուսանողների



բավարարվածության մակարդակի բացահայտման համար առաջարկվել է հաշվարկել NPS ինդեքսը, որի քանակական մեծությունը թույլ է տալիս հասկանալ նաև ուսանողների հավատարմության մակարդակը: SERVQUAL-ը և NPS-ը համարվում են ծառայությունների որակի ու սպառողների բավարարվածության գնահատման նպատակային մեթոդներ, հետևաբար անհրաժեշտ է դրանք կիրառել պարբերաբար՝ առնվազն տարին մեկ անգամ:

4. ՀՀ բուհերում ծառայությունների որակի գնահատումից և ուսանողների բավարարվածության մակարդակի բացահայտումից հետո առաջարկվել է կազմել «Բարելավումների մատրիցա», որի միջոցով վեր կհանվեն բուհական համակարգի առջև ծառայած հիմնախնդիրները՝ ըստ գործոնի կարևորության վարկանիշի և գործոնի նկատմամբ անբավարարվածության աստիճանի: Նման մոտեցմամբ հնարավոր կլինի մշակել անհրաժեշտ փոփոխություններին հանգեցնող գործողությունների իրականացման հստակ ընթացակարգ:
5. «Բարելավումների մատրիցայի» կազմման միջոցով ակնհայտ է դառնում, որ այս ոլորտում առաջնային լուծում պահանջող խնդիրներից է ուսումնական ծրագրերի և մասնագիտական դասընթացների արդիականության ապահովումը, որը հնարավոր է լուծել նախապես հետազոտելով ու բացահայտելով աշխատաշուկայում պահանջվող հմտությունների անհրաժեշտությունը, ապա դրանց հիման վրա կազմել համապատասխան կրթական ծրագրեր, սակայն դրանք իրենց լիարժեք իրացումը կգտնեն միայն այդ հմտություններին տիրապետող դասախոսական անձնակազմի միջոցով, ուստի արդի ժամանակաշրջանում դասախոսը պետք է տիրապետի ոչ միայն տեսական, այլև գործնական գիտելիքների: Ուստի այս խնդրի լուծման համար, նախևառաջ, անհրաժեշտ է աշխատաշուկայի պահանջների վերաբերյալ պարբերաբար հավաքագրվող տեղեկատվություն, այդ տեղեկատվության հիման վրա կազմվող կրթական ծրագրեր և ժամանակի պահանջներին արագ հարմարվող դասավանդող աշխատակազմ:
6. ՀՀ ուսանողների շրջանում բավարարվածության ամենացածր մակարդակով են գնահատվում նաև դասախոսների պատրաստակամությունը նորարարություններին, նրանց հաղորդակցման հմտություններն ու մասնագիտական նյութի մատուցումը, ինչպես նաև ուսանողներին օժանդակելու հարցում նրանց ցուցաբերած նախաձեռնությունը: Դասախոսը, հաշվի առնելով իր կողմից դասավանդվող առարկայի բովանդակությունը, կարող է ուսումնական գործընթացում գերակշիռ դարձնել ինտերակտիվ մեթոդների կիրառումը՝ «կլոր սեղանի» մեթոդ, բանավեճեր, ուղեղային գրոհներ, գործնական և դերային խաղեր, իրավիճակային վերլուծություններ, վարպետության դասեր, որոնց բովանդակության ու կիրառման առանձնահատկությունների մասին ներկայացված է աշխատանքում: Բացի այդ, առաջարկվում է, որ յուրաքանչյուր դասընթացի ավարտին ուսանողներին

տրվի հարցաթերթ, որտեղ նրանք կգնահատեն դասախոսի կատարած աշխատանքը ըստ մատուցվող մասնագիտական նյութի արդիականության, դյուրին ընկալման և դասավանդման մեթոդի նախընտրելիության:

7. ՀՀ ուսանողների շրջանում բավարարվածության բարձր մակարդակ է նկատվում բուհերի մշակույթի, սոցիալական արժեքների, հասարակական կյանքում համալսարանների ընդգրկվածության, բուհի և ինչպես նաև անձնակազմի արտաքին տեսքի ու տպագրական նյութերի գրավչության նկատմամբ, սակայն միևնույն ժամանակ այդ գործոնները դրսևորվում են կարևորության ցածր մակարդակներով, այսինքն՝ մեծ չեն ուսանողների սպասումները այս գործոններից և միաժամանակ նրանց բավարարում է դրանց առկայության ներկայիս մակարդակը:
8. Դիտարկելով ՀՀ բուհերում ուսանողների բավարարվածությունը գնահատող քանակական ցուցանիշը՝ NPS ինդեքսը, ակնհայտ է, որ առանց մարքեթինգային քայլերի հաճախորդների՝ ուսանողների բազան ոչ միայն դժվար է ավելացնել, այլև պահպանելն է աստիճանաբար խնդիր հանդիսանալու: Մարքեթինգային քայլեր նշելով ատենախոսը ի նկատի ունի SERVQUAL հետազոտության արդյունքների հիման վրա «Բարելավումների մատրիցայի» կազմման միջոցով հիմնախնդիրների առանձնացումը և դրանց լուծումներ տալը, որի գործնական իրականացման ընթացակարգը ներկայացված է աշխատանքում:

**Ատենախոսության հիմնական արդյունքներն արտացոլվել են հեղինակի հետևյալ հրապարակումներում.**

1. Կիրակոսյան Լ. Մ. «ՀՊՏՀ սպառողների (ուսանողների) բավարարվածությունը», «Գիտելիք, նորաստեղծություն և զարգացում», ՀՊՏՀ 25-րդ գիտաժողովի նյութեր, Երևան, Տնտեսագետ, 2015, #11-13, 714 էջ, էջ՝ 538-543:
2. Կիրակոսյան Լ. Մ. «Բուհի կրթական ծառայության որակի գնահատումը», «Տնտեսության զարգացման և կառավարման հիմնախնդիրներ» հանդես, Երևան, 2016, #9, 240 էջ, էջ՝ 189-195:
3. Կիրակոսյան Լ. Մ. «Բուհի ծառայությունների որակի համընդհանուր կառավարման մոդելը», «Ֆինանսներ և էկոնոմիկա» հանդես, Երևան, 2016, #11-12 (195-196) 176 էջ, էջ՝ 44-46:
4. Կիրակոսյան Լ. Մ. «Մարքեթինգային ռազմավարության կառուցման անհրաժեշտությունն ու առանձնահատկությունները բուհերում», «Այլընտրանք» հանդես, Երևան, 2016, #3, 263 էջ, էջ՝ 123-130:
5. Կիրակոսյան Լ. Մ. «ՀՀ բուհերում «Բարելավումների մատրիցայի» կիրառումը», «Այլընտրանք» հանդես, Երևան, 2017, #3, 301 էջ, էջ՝ 275-281:

## КИРАКОСЯН ЛУСИНЕ МАНУКОВНА

### Основные проблемы восприятия качества услуг и удовлетворенности потребителей в сфере высшего образования РА

Автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.02 – "Экономика, управление хозяйством и его сферами". Защита диссертации состоится 27-го сентября 2018 года, в 14:00 часов, на заседании Специализированного совета 014 ВАК РА по экономике, действующего в Армянском государственном экономическом университете, по адресу: 0025, г. Ереван, ул. Налбандяна 128.

### РЕЗЮМЕ

Современные тенденции локального и глобального рынка подсказывают, что для выполнения верных и эффективных шагов в сфере высшего образования, а также для методологической основы этих шагов в вузах РА, научное исследование оценки качества услуг и выявление уровня удовлетворенности студентов сегодня, как никогда, чрезвычайно важно, в виду чего и обусловлена актуальность выбранной темы.

**Цель и задачи исследования:** Цель исследования - оценка качества услуг и выявление уровня удовлетворенности потребителей (студентов) в вузах РА.

Для достижения цели в работе были поставлены и решены следующие задачи.

- ✓ исследовать особенности систем высшего образования в ведущих странах мира;
- ✓ представить текущее состояние рынка высшего образования РА;
- ✓ исследовать понятие качество в образовательном контексте и представить систему оценки качества услуг;
- ✓ представить необходимость инвестирования модели всеобщего управления качеством (TQM) в вузах;

- ✓ исследовать модели, характеризующие удовлетворенность потребителей и методы ее оценки;
- ✓ выявить внедрение внутренних процессов обеспечения качества в вузах РА;
- ✓ оценить качество услуг вузов РА;
- ✓ рассчитать индекс удовлетворенности студентов вузов РА;
- ✓ выявить проблемы, существующие на рынке высшего образования РА, сделать предложения, обеспечивающие повышение качества услуг и степень удовлетворенности студентов вузов РА.

**Основные научные результаты и новизна диссертационной работы:** Научной новизной исследовательских и аналитических работ в диссертации являются, а также представляются к защите следующие основные положения:

- ✓ На основе оценки ожидания студентов РА вузов, их восприятия к качеству и уровня их удовлетворенности разработаны ключевые направления повышения качества услуг в вузах РА,
- ✓ Разработан подход «Матрица улучшений», который дает возможность руководству университета разделить задачи по их важности и срочности, принять решения, учитывая рабочие, временные, материальные и финансовые ресурсы вуза, а также предпринять необходимые изменения.
- ✓ Разработаны основные подходы и правила внедрения системы всеобщего управления качеством в области высшего образования РА, которыми персонал вузов РА должен руководствоваться.

LUSINE MANUK KIRAKOSYAN

**The Issues of Service Quality Perception and Consumers Satisfaction in the Sphere of Higher Education in RA**

The abstract of the thesis for receiving the degree of Doctor of Economics in the specialty 08.00.02 – “Economics, management of the economy and its spheres”.

The defense of the thesis will take place on 27 September, 2018 at 14:00 o'clock, at 014 Council of Economics of the SCC RA at Armenian State University of Economics: 128 Nalbandyan str., Yerevan, Armenia, 0025.

**ABSTRACT**

Contemporary tendencies of local and global market prompt, that in order to accomplish precise and effective steps in the sphere of higher education, as well as to provide methodically base for implementation of these steps, the scientific research of service quality evaluation and students satisfaction in the higher educational institutions of RA today, more than ever, is too important, in this regard, the selected theme is very actual.

**The purpose and objectives of the research:** The aim of the thesis is the evaluation of service quality and disclosure of customers (students) satisfaction level in the higher educational institutions in RA.

For that purpose the following objectives were set:

- ✓ to explore characteristics of higher education systems of the world's leader countries,
- ✓ to present the present state of the higher education market in RA,
- ✓ to explore the concept of quality in educational system and present the evaluation system of service quality,
- ✓ to present the necessity to invest the model of total quality management (TQM),

- ✓ to explore the models characterising consumers satisfaction and its evaluation methods,
- ✓ to disclose the implementation of the inner providing processes of quality in RA,
- ✓ to evaluate service quality of the higher educational institutions in RA,
- ✓ to calculate the index of the students satisfaction in the higher educational institutions of RA,
- ✓ to disclose the issues of higher education market in RA, to make suggestions in order to provide the increase of service quality and students satisfaction level in the higher educational institutions of RA.

**The main scientific results and novelty of the thesis:** The scientific novelty of done researching and analytical work in the thesis is presented bellow:

- ✓ based on the evaluation of the students' expectations of higher educational institutions in RA, the perceived quality by them and their satisfaction level we have worked out the major directions to increase quality of services in the higher educational institutions of RA,
- ✓ "Improvements matrix" is worked out, which will allow the managers of higher education institutions to separate problems according to the importance and urgency of their solutions, then to make right decisions taking account working, time, material and financial resources of a higher educational institution and undertake to make necessary changes,
- ✓ we have worked out the main approaches and rules to invest total quality management system in the the sphere of higher education in RA, which are necessary to be used by the staff of the higher educational institutions in RA.