

ეფექტური კომუნიკაცია – საჯარო მმართველობის წარმატების საწინდარი

შონია ნანა – პროფესორი; ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურის უფროსი, ბიზნესის ადმინისტრირების დეპარტამენტი; ფაკულტეტის ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახური, აკაკი წერეთლის სახელმწიფო უნივერსიტეტი, ქუთაისი, საქართველო

კობულაძე ნატო – ასოცირებული პროფესორი; უწყვეტი განათლების ცენტრის ხელმძღვანელი, პედაგოგიკის დეპარტამენტი; უწყვეტი განათლების ცენტრი, აკაკი წერეთლის სახელმწიფო უნივერსიტეტი, ქუთაისი, საქართველო

Effective Communication - Guarantee of Public Administration Success

Shonia Nana – Professor; Head of Quality Assurance Service, Department of Business Administration; Faculty Quality Assurance Service, Akaki Tsereteli State University, Kutaisi, Georgia

Kobuladze Nato – Associate Professor; Head of Life-Long Learning Service, Department of Pedagogics; Life-Long Learning Service, Akaki Tsereteli State University, Kutaisi, Georgia

Abstract

Introduction: Practically everything that is around humans which include its livelihood represents communicative environment. At the same time, the environment contains itself the objects and events, which can be used for communicative purposes, the other part –is communication environment properly, with the main goal of the transmission of a message.

It's essential to be taken into account the characteristics of each person while building up effective communication and paid a great attention to listening, interpretation and logical processing. Communication impediment feature is really important insofar as any problematic or non-problematic social situations are based on exactly between sides communication. The reason why people need communication is a human or groups of people's needs whose dissatisfaction causes conflicts in any public offices, which has a negative impact on their activities as well as the everyday life.

Research aim: To investigate and study causes of conflict situations (identification) and the elimination of public offices (on example of Akaki Tsereteli State University)

Research methodology: For the survey purpose was conducted students, academic and support staff' and administration representative's questionnaire, oral interviews and surveys, which have been analyzed of a number of recommendations. The appropriate conclusions were formulated.

Research results: The survey revealed that there is a lack of interpersonal communication in the public office. The survey conducted at the university has shown that there is an information vacuum, or incomplete information which is negatively affected students - a legal term fail to absorb loans, suffer financially, not the employment market competitive and etc. As for the offended academic staff distinguished from Swedish lecturer, they finish their work on disrupting teaching process.

In conclusion: The real way to resolve problems existing in the public offices is considered to be effective communication with person in any position, the case for university's needs are following:

- Raise awareness of the Code of Ethics of the University, both academic and support staff, as well as students;
- Raise academic and support staff's effective communication skills
- Train representatives of administration for an effective implementation of e-government system;
- For quick response informing it should exist information technology service on the faculty;
- Informing fully and delivering information completely to university students timely.
- Access to the student's academic performance card;
- Creating feedback forms, recommendations and comments boxes

მესავალი და მიზანი: პრაქტიკულად ყველაფერი, რაც ადამიანის გარშემოა და შეადგენს მის საარსებო საშუალებას, კომუნიკაციურ გარემოს წარმოადგენს. ამასთანავე, ამ გარემოს ნაწილს შეადგენს საგნები, მოვლენები, რომლებიც შეიძლება გამოყენებულ იქნას კომუნიკაციური ფუნქციით, ხოლო ნაწილი - საკუთრივ კომუნიკაციური გარემოა, რომლის მთავარი დანიშნულებაა შეტყობინების გადაცემა.

ეფექტური კომუნიკაციის ასაგებად საჭიროა თითოეული ადამიანის თავისებურების გათვალისწინება, რომლის დროსაც მნიშვნელობა ენიჭება მოსმენას, ინტერპრეტაციას და ლოგიკურ გადამუშავებას. კომუნიკაციის შეუფერხებელი ხასიათი მნიშვნელოვანია იმდენად, რამდენადაც ნებისმიერი პრობლემური თუ არაპრობლემური სოციალური სიტუაცია სწორედ მხარეებს შორის კომუნიკაციაზე დამყარებული. მიზეზი, რის გამოც ადამიანებს სჭრდებათ კომუნიკაცია, არის ადამიანის, ან ადამიანთა ჯგუფების მოთხოვნილებები, რომელთა დაუკმაყოფილებლობა იწვევს კონფლიქტურ სიტუაციას ნებისმიერ საჯარო სამსახურში, რაც უარყოფითად აისახება როგორც მათ საქმიანობაზე, ისე საზოგადოების ყოფა-ცხოვრებაზე.

კვლევის მიზანი: კონფლიქტური სიტუაციების გამომწვევი მიზეზების შესწავლა (გამოვლენა) და აღმოფხვრა საჯარო სამსახურებში (აკაკი წერეთლის სახელმწიფო უნივერსიტეტის მაგალითზე)

კვლევის მეთოდოლოგია: კვლევის მიზნით ჩატარებული იქნა სტუდენტების, აკადემიური და დამხმარე პერსონალისა და ადმინისტრაციის წარმომადგენლების ანკეტირება, ზეპირი გასაუბრება და გამოკითხვები, რომელთა გაანალიზების შედეგად შემუშავდა რიგი რეკომენდაციები. ჩამოვყალიბეთ შესაბამისი დასკვნები.

შედეგები და გამოყენება: კვლევის შედეგად გამოვლინდა, რომ საჯარო სამსახურში ხშირია ინტერპერსონალური კომუნიკაციის დეფიციტის შემთხვევები, უნივერსიტეტში ჩატარებულმა კვლევამ აჩვენა, რომ ინფორმაციული ვაკუუმის, ან არასრულყოფილი ინფორმაციის ფლობის გამო ყველაზე მეტად დაზარალებულია სტუდენტი - ნორმატიულ ვადაში ვერ ითვისებენ კრედიტებს, ზარალდებიან ფინანსურად, არ არიან დასაქმების ბაზარზე კონკურენტუნარიანები და ა.შ. რაც შეეხება განაწყენებულ აკადემიურ პერსონალს, შვედი ლექტორისაგან განსხვავებით, აუდიტორული მუშაობის ჩაშლით ასრულებს პედაგოგიურ საქმიანობას.

დასკვნა: საჯარო სამსახურში არსებული პრობლემების მოგვარების ერთ-ერთ რეალურ გზად მიჩნეულია ეფექტური კომუნიკაციის დამყარება ნებისმიერ პოზიციაზე მყოფ პირებთან, უნივერსიტეტის შემთხვევაში აუცილებელია:

- ცნობიერების ამაღლება საუნივერსიტეტო ეთიკის კოდექსის საკითხებზე, როგორც აკადემიური და დამხმარე პერსონალისთვის, ასევე სტუდენტებისთვის;
- აკადემიური და დამხმარე პერსონალის კვალიფიკაციის ამაღლება ეფექტური კომუნიკაციის დამყარების მიზნით;
- ადმინისტრაციის წარმომადგენლების გადამზადება ელექტრონული მმართველობის სისტემის ეფექტურად გამოყენების მიზნით;
- სწრაფი ინფორმირებისათვის ინფორმაციული ტექნოლოგიების სამსახურის არსებობა ფაკულტეტის დონეზე;
- სტუდენტებისთვის საუნივერსიტეტო ინფორმაციის დროულად და სრულყოფილად მიწოდება;
- სტუდენტის აკადემიური მოსწრების ბარათის ხელმისაწვდომობა;
- უკუკავშირის ფორმების, რეკომენდაციებისა და შენიშვნების ყუთების შემოღება

საკვანძო სიტყვები: ეფექტური კომუნიკაცია, საჯარო მართველობა, კონფლიქტური სიტუაციები, ეთიკის კოდექსი

I. კომუნიკაციის როლის შესახებ

კომუნიკაცია ჩვენი ცხოვრების განუყრელი ნაწილია და გვჭირდება იმისათვის, რომ გავიზიაროთ სხვა ადამიანების იდეები და მოსაზრებები, მივაწოდოთ სხვა ადამიანებს უკუკავშირი, მივიღოთ სხვებისაგან ინფორმაცია, გვქონდეს სხვა ადამიანებთან ურთიერობა.

პრაქტიკულად ყველაფერი, რაც ადამიანის გარშემოა და შეადგენს მის საარსებო გარემოს, კომუნიკაციურ გარემოს წარმოადგენს. ამასთანავე, ამ გარემოს ნაწილს შეადგენს საგნები, მოვლენები, რომლებიც შეიძლება გამოყენებულ იქნას კომუნიკაციური ფუნქციით, ხოლო ნაწილი-საკუთრივ კომუნიკაციური გარემოა, რომლის მთავარი დანიშნულებაა შეტყობინების გადაცემა. აღვნიშნავთ, რომ შეტყობინება არასოდეს არ იგზავნება მხოლოდ შეტყობინებისათვის. მისი მიზანია, მიმღების (ან

თავად გამგზავნის, რომელიც იაზრებს საკუთარ მოქმედებებს) მოქმედების გამოწვევა. სიტყვა-ყოველთვის საქციელია(იდეა, რომელიც გამომდინარეობს მ.ბახტინის „თანამონაწილეობის ფილოსოფიიდან). კომუნიკაცია წარმოებს სხვადასხვა სფეროებში. ზოგიერთ მათგანში (მაგალითად არქიტექტურა, მუსიკა) საკმაოდ რთულია კომუნიკაციური კონტინუუმის დისკრეტულ ერთეულებად დაყოფა.

ცნობილმა იტალიელმა მეცნიერმა, უმბერტო ეკომ, რომელიც მიიჩნევდა, რომ **"კულტურა უპირატესად არის კომუნიკაცია"**, შემოგვთავაზა მთელი რიგი კომუნიკაციური სფეროების - კინოს, ფერწერის, არქიტექტურის, რეკლამისა და სხვა, საკუთარი, საინტერესო და საფუძვლიანი ანალიზი.

როგორც ჩვენთვის ცნობილია, კომუნიკაცია რამდენიმე ძირითად ელემენტს მოიცავს:

- წყარო/გადამცემი - აგზავნის ინფორმაციას, რომელიც მიმღებისთვისაა განკუთვნილი;
- მიმღები - ადამიანი/ები, ვისთვისაც გზავნილი/ცნობა („მესიჯი“) არის განკუთვნილი;
- გზავნილი/ცნობა (შინაარსი) - ინფორმაცია, რომელსაც წყარო გადასცემს;
- არხი - რომლის, საშუალებითაც გადაიცემა ცნობა;
- კონტექსტი - გარემო ან ფიზიკური ადგილი, სადაც მიმდინარებს კომუნიკაცია.

მიზეზი, რის გამოც ადამიანებს სჭრდებათ კომუნიკაცია, არის ადამიანის, ან ადამიანთა ჯგუფების მოთხოვნილებები თვითგადარჩენის მიზნით. თუმცა, საჯარო სამსახურებში არსებული კომუნიკაცია ორიენტირებული უნდა იყოს არა თვითგადარჩენაზე, არამედ სახელმწიფოს, მოსახლეობის ზოგად-საკაცობრიო ინტერესების დაცვაზე, რადგანაც საჯარო მმართველობა გულისხმობს სახელმწიფო პროგრამების ხელმძღვანელობას. საჯარო ადმინისტრატორები მუშაობენ ხელისუფლების ყველა დონეზე როგორც ქვეყნის შიგნით, ისე მის გარეთ. ისინი მართავენ არაკომერციულ ორგანიზაციებს, ასოციაციებს და სხვადასხვა ინტერესთა ჯგუფებს. საჯარო მენეჯერებს მოღვაწეობის ფართო არეალი აქვთ: თავდაცვა და ეროვნული უსაფრთხოება, სოციალური კეთილდღეობა და გარემოს დაცვა, უმაღლესი საგანმანათლებლო დაწესებულებები, გზებისა და ხიდების დაპროექტება და მშენებლობა, კოსმოსის კვლევა, დაბეგრა, ფინანსური მართვა, ადამიანური რესურსების მენეჯმენტი. ამგვარად, საჯარო მართვის კომპეტენცია და შინაარსი მრავალფეროვანია და ვალდებულებები გადანაწილებულია საჯარო ორგანიზაციებში დასაქმებულ პირებზე. მათ შორის, უმთავრესი სახელმწიფო სამსახურისადმი ვალდებულებაა.

II. კვლევა ეფექტური კომუნიკაციის მისაღწევად

კომუნიკაციის სფეროები მკვლევართა ყურადღებას ყოველთვის იპყრობდა სხვადასხვა ხარისხით. საკმაოდ ტრადიციულად ითვლება საყოფაცხოვრებო (უპირატესად, პიროვნებათაშორისი) კომუნიკაციის სფერო. არც ისე დიდი ხანია, რაც კომუნიკაციის თეორიის, ლინგვისტიკის, ფსიქოლოგიისა და სხვა საზოგადოებრივი მეცნიერებების სპეციალისტები „ჩაწვდნენ“ სამედიცინო და იურიდიულ დისკურსს (სიტყვას+მოქმედება). „სიტყვა არჩენს“- ამ საზოგადოებრივ ჭეშმარიტებას მივყავართ იმის გააზრებამდე, თუ როგორ უნდა ვიმუშაოთ „სიტყვაზე“. მითუმეტეს, ქართველებისთვის საკმაოდ ცნობილი და აპრობირებულია „...ენა ტკბილად მოუბარი“, მაგრამ ჩვენი კვლევის მიზანი იყო კვლევის ჩატარება საჯარო სამსახურებში, კერძოდ საგანმანათლებლო სივრცეში, გამოგვევლინა და შეგვესწავლა კონფლიქტური სიტუაციების გამომწვევი მიზეზები და დაგვესახა არსებული პრობლემის გადაჭრის გზები.

რატომ საჯარო სამსახური? საჯარო მოხელეს ევალება არა მარტო პროდუქტიულობის გაზრდა, არამედ გულისხმიერება საზოგადოების ინტერესების დამცველთა მიმართ, როგორებიც არიან არჩევითი ოფიციალური პირები, საკანონმდებლო ხელისუფლების წევრები, ამომრჩევლები და, ზოგადად, მოქალაქეები, სტუდენტები და ა.შ. ეს ვალდებულება მოითხოვს ორგანიზაციული, პოლიტიკური და ეთიკური საკითხებისადმი ყურადღებას და სტრუქტურებისა და პროცესების განვითარებისას ამ სამივე სფეროს გათვალისწინებას. შედეგად, საქმის კეთებისადმი ძალზე რთულ მიდგომას ვლდებულობთ, მაგრამ არ უნდა დაგვავიწყდეს, რომ მას თან ახლავს განსაკუთრებული ჯილდოც. საზოგადოებისთვის

სამსახურის გაწევით ჩნდება წარმატებისა და პიროვნული კმაყოფილების გრძობა, რაც სხვების დახმარების და საზოგადოებრივი ინტერესის დაცვის შედეგი იქნება.

საჯარო მმართველობის, როგორც მეცნიერების აღმოცენებას მეცხრამეტე საუკუნის მიწურულის ფრანგი და გერმანელი მეცნიერების ნაშრომებს უკავშირებენ. სახელმწიფო მმართველობას შეერთებულ შტატებში დღეს ჩვენთვის ცნობილი ფორმით საფუძველი ჩაეყარა, როგორც სწავლებას მთავრობის ფუნქციონირების შესახებ. ეს სწავლება იყო შემადგენელი ნაწილი მეცხრამეტე საუკუნის ბოლოს წამოწყებული მთავრობის საქმიანობის რეფორმისა. მეცნიერებისა და პრაქტიკოსების უმეტესობა ამ ქვეყანაში სახელმწიფო მმართველობის შესწავლის პირველ მიზანმიმართულ ნაბიჯებს 1887 წლით ათარიღებს, როდესაც ვუდრო ვილსონმა (მაშინ მეცნიერმა, მოგვიანებით კი, პრეზიდენტმა) ამ თემაზე ნარკვევი დაწერა. მიუხედავად იმისა, რომ ბოლო დროს ზოგი მკვლევარი ეჭვქვეშ აყენებს ვილსონის გავლენას ამ სფეროზე, უდავოა რომ მისი ნარკვევი ამერიკული სახელმწიფო მმართველობის სიმბოლური დასაწყისია.

ვილსონის ნარკვევი რეფორმისტული და ძალიან პრაქტიკული ბუნებისაა. იგი გვიჩვენებს 1880-იანი წლების ბოლოს მთავრობის ზოგიერთი წევრის არაეფექტიან მუშაობას, ღია კორუფციას და მთავრობის ადმინისტრაციას ამ პრობლემების გადაჭრის გზებს სთავაზობს. ვილსონი ამტკიცებდა, რომ მკვლევარები და პრაქტიკოსები ძირითადად პოლიტიკურ ინსტიტუტებს (კონგრესი ან პრეზიდენტის ინსტიტუტი) აქცევდნენ ყურადღებას და უმნიშვნელო ყურადღებას უთმობდნენ ადმინისტრაციულ საკითხებს, ანუ იმას თუ როგორ მუშაობს მთავრობა. ამის შედეგად, ვილსონის აზრით, „უფრო რთული ხდება კონსტიტუციის გამოყენება, ვიდრე მისი შექმნა“ (Wilson, 1887, გვ. 200). ვილსონს სურდა სამთავრობო ორგანიზაციების მუშაობა უფრო სასარგებლო გამხდარიყო. ის თვლიდა, რომ ასეთი ორგანიზაციები უკეთ იმუშავებდნენ, თუ მაგალითად აიღებდნენ კერძო სექტორისთვის დამახასიათებელ, ეფექტური და „საქმიანი“ მოქმედებისადმი მისწრაფებას. ვილსონი იმ პერიოდში წერდა, როცა ბიზნესი, ინდუსტრია და ტექნოლოგია სწრაფად და ახალი მიმართულებებით ვითარდებოდა. სხვების მსგავსად, ის **ბიზნესის განვითარების მენეჯერული ფილოსოფიით მოიხიბლა, რომელსაც ავითარებდა ბიზნესი**. მათ შორის, ვილსონს განსაკუთრებით ხიბლავდა ძალაუფლების ინტეგრირებული და ცენტრალიზებული ადმინისტრაციული სტრუქტურის თავში მყოფი ერთიანი ავტორიტეტის ხელში მოქცევის იდეა. მისი რეკომენდაცია მკაცრი აღმასრულებლის შექმნის შესახებ დღესაც გამოძახილს პოულობს მეცნიერებში (და მმართველ წრეებში!).

ჩვენს მიერ ჩატარებულ კვლევაში მონაწილეობა მიიღო უნივერსიტეტის ლექტორ-მასწავლებლებმა, ხელმძღვანელმა მუშაკებმა და სტუდენტებმა (იხ.ცხრილი №1) და გამოვლინდა, რომ გამოკითხულთა სამივე კატეგორია ერთხმად აღიარებს ეფექტურ კომუნიკაციას გამარჯვების საწინდრად. გარდა ამისა, 80 %-ზე მეტს მიაჩნია მიზანშეწონილად გადამზადება ეფექტურ კომუნიკაციაში.

ცხრილი №1

მონაწილეები	გამოკითხულთა რაოდენობა	არის თუ არა კომუნიკაცია, როგორც წარმატების საწინდარი(%)	ტრენინგების საჭიროება(%)	მონაწილეობის მსურველთა რაოდენობა(%)
თანამშრომლები	56	100%	82%	81%
ხელმძღვანელი მუშაკები	89	100%	92%	72%
სტუდენტები	62	100%	94%	94%

კვლევის მიზნით ჩატარებული იქნა სტუდენტების, აკადემიური და დამხმარე პერსონალისა და ადმინისტრაციის წარმომადგენელების ანკეტირება, ზეპირი გასაუბრება და გამოკითხვები, რომელთა გაანალიზების შედეგად შემუშავდა რიგი რეკომენდაციები. ჩამოვყალიბეთ შესაბამისი დასკვნები.

III. კვლევის შედეგები:

კვლევის შედეგად გამოვლინდა, რომ საჯარო სამსახურში ხშირია ინტერპერსონალური კომუნიკაციის დეფიციტი, უნივერსიტეტში ჩატარებულმა კვლევამ აჩვენა, რომ ინფორმაციული ვაკუუმის, ან არასრულყოფილი ინფორმაციის ფლობის გამო ყველაზე მეტად დაზარალებულია სტუდენტი - ნორმატიულ ვადაში ვერ ითვისებენ კრედიტებს, ზარალდებიან ფინანსურად, არ არიან დასაქმების ბაზარზე კონკურენტუნარიანები და ა.შ. რაც შეეხება განაწყენებულ აკადემიურ პერსონალს, აუდიტორული მუშაობის ჩაშლით ასრულებს პედაგოგიურ საქმიანობას. საინტერესოა რით განსხვავდება რიგითი შვედი ლექტორი ქართველი ლექტორისაგან, რაც კარგად აისახება ინტერპერსონალური კომუნიკაციის დამყარებისას:

I. პიროვნული თვისებებით:

რიგითი ქართველი ლექტორი - განერვიულებული, საკუთარი პრობლემებით დახუნძლული, ადამიანი რომელიც სტუდენტს ადანაშაულებს საკუთარ უზადრუკ მდგომარეობაში. ძირითადად მოღუშული, გაღიზიანებული და სევდიანი.

რიგითი შვედი ლექტორი - მხიარული, ვერ გაიგებ რა სწყინს და რა უხარია, ყველანაირი პიროვნული მომენტი უკანა ფონზეა გადატანილი როცა ურთიერთობს სტუდენტთან.

II. პროფესიონალური თვალსაზრისით:

რიგითი ქართველი ლექტორი - დმერთმა იცის ბოლოს როდის წაიკითხა სიახლეები საკუთარი პროფესიის განხრით, ან როდის იყო რაიმე საერთაშორისო კონფერენციაზე. არ უყვარს სილაბუსების წერა, ამიტომ ძირითადად სტუდენტი ფრიად გაურკვეველ მდგომარეობაშია ხოლმე.

რიგითი შვედი ლექტორი - მუდამ ძიების პროცესში, აქტიურად ადევნებს თვალს პროფესიაში მიმდინარე სიახლეებს, დადის კონფერენციებზე. წინასწარ გაწერილი აქვთ მთელი კურსის პროგრამა და სტუდენტებს კურსის დაწყებამდე მინიმუმ ერთი თვით ადრე ამლევენ.

III. სტუდენტთან ურთიერთობის მხრივ:

რიგითი ქართველი ლექტორი ხემძღვანელობს ემოციებით, ზოგ სტუდენტს შვილივით ეპყრობა, ზოგს კი მტრად მიიჩნევს. ეშინია ჭკვიანი სტუდენტების, რადგან მათ მომავალ კონკურენტებად აღიქვავს, ამიტომ რამოდენიმე გამონაკლისის გარდა, ისინი სტუდენტების ჩაძირვაზე მუშაობენ.

რიგითი შვედი ლექტორი - ვერასდროს მიხვდები თუ ყავს ფავორიტი სტუდენტი, არის ზომიერი, პროფესიონალი და მზადაა დაეხმაროს სტუდენტს მხოლოდ სამუშაო საათებში. მიმართულია სტუდენტების წახალისებაზე და გონიერ სტუდენტებს განიხილავს როგორც უნივერსიტეტის მომავალს.

დასკვნა: ზემოთქმულიდან გამომდინარე, საჯარო სამსახურში არსებული პრობლემების მოგვარების ერთ-ერთ რეალურ გზად მიჩნეულია ეფექტური კომუნიკაციის დამყარება ნებისმიერ პოზიციაზე მყოფ პირებთან. აღნიშნულიდან გამომდინარე აკაკი წერეთლის სახელმწიფო უნივერსიტეტის უწყვეტი განათლების ცენტრის მიერ შემუშავებული და ორგანიზებული იქნა ტრენინგ-მოდულები - “ეფექტური კომუნიკაცია“ და „ინტერპერსონალური კომუნიკაცა“. „ეფექტურ კომუნიკაციაში“ უფასოდ გადამზადდა 70-მდე სტუდენტი 21 აკადემიური და დამხმარე პერსონალი. იგეგმება სტუდენტებისა და თანამშრომლების ცნობიერების ამაღლება ეფექტურ და ინტერპერსონალურ კომუნიკაციაში.

შემუშავდა რიგი რეკომენდაციები ეფექტური კომუნიკაციის გაზრდისათვის საორგანიზაციო კომუნიკაციის ეფექტურობისათვის:

- ცნობიერების ამაღლება ეთიკის კოდექსისა და ეფექტური კომუნიკაციის საკითხებზე, როგორც აკადემიური და დამხმარე პერსონალისთვის, ასევე სტუდენტებისთვის;
- ადმინისტრაციის წარმომადგენლების გადამზადება ელექტრონული მმართველობის სისტემის ეფექტურად გამოყენების მიზნით;

- სწრაფი ინფორმირებისათვის ინფორმაციული ტექნოლოგიების სამსახურის არსებობა ფაკულტეტის დონეზე ;
- სტუდენტებისთვის საუნივერსიტეტო ინფორმაციის დროულად და სრულყოფილად მიწოდება;
- სტუდენტის აკადემიური მოსწრების ბარათის ხელმისაწვდომობა;
- უკუკავშირის ფორმების, რეკომენდაციებისა და შენიშვნების ყუთების შემოღება
- აღნიშნულ საკითხებზე კვლევების შედეგების ანალიზი და საჯაროობა

გამოყენებული ლიტერატურა:

1. ჩარკვიანი, დ. (2001). ფსიქოლოგია ინდუსტრიულ ორგანიზაციებში. თბილისი.
2. სუმბაძე ნ. მახარაძე თ. 2010-ინტეპერსონალური კომუნიკაცია- განთლებისა და მეცნიერების სამინისტრო;
3. ეროვნული სასწავლო გეგმებისა და შეფასების ცენტრი. კომუნიკაციური გარემო და კომუნიკაციის სფეროები
4. 22 თებერვალი 2015-www. intermedia.ge
5. Роджерс, Э., Агарвала-Роджерс, Р. (1980). Коммуникация в организациях.
6. Умберто Эко. Семиология визуальных сообщений. Семиология архитектуры.
7. Кашкин В.Б. Основы теории коммуникации. М., 2007