



## სსიპ-დავით აღმაშენებლის სახელობის საქართველოს ეროვნული თავდაცვის აკადემია

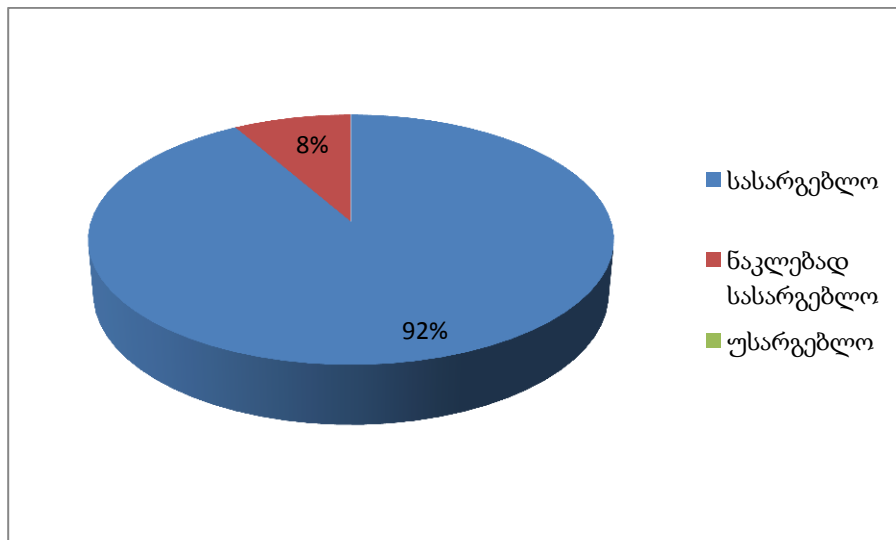
ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურის მიერ 2017 წლის 15 დეკემბერს უზრუნველყოფილ იქნა გამოკითხვის ჩატარება, რის საფუძველზეც შესაძლებელი გახდა იმ იუნკერთა კმაყოფილების ხარისხის კვლევა, რომლებიც სხვადასხვა დროს და სხვადასხვა ვადებში ეროვნული თავდაცვის აკადემიის მიერ წარგზავნილ იქნენ სასწავლო მივლინებით შესაბამისი შერჩევის საფუძველზე. გამოკითხვა ჩატარდა 12 რესპოდენტთან:

- ტყემალაძე თორნიკე, ნატოს სტაბილურობის ოპერაციები, ლატვია, 12 დღე;
- პაპავა ალექსანდრე, ნატოს სტაბილურობის ოპერაციები, ლატვია, 12 დღე;
- ეჯიბია გურამი, ნატოს სტაბილურობის ოპერაციები, ლატვია, 12 დღე;
- კვიციანი ანი, გაცვლითი პროგრამა სენ-სირის სკოლა, საფრანგეთი, 1 თვე 05.11.2017-06.12.2017;
- თალიბოვი ალი, გაცვლითი პროგრამა სენ-სირის სკოლა, საფრანგეთი, 1 თვე 05.11.2017-06.12.2017;
- გაგნიძე ნიკა, გაცვლითი პროგრამა სენ-სირის სკოლა, საფრანგეთი, 1 თვე 05.11.2017-06.12.2017;
- დიასამიძე ირაკლი, გაცვლითი პროგრამა სენ-სირის სკოლა, საფრანგეთი, 1 თვე 05.11.2017-06.12.2017;
- გოგალაძე ხატია, გაცვლითი პროგრამა აშშ სამხედრო აკადემიაში ვესტ პოინტი, აშშ, 1 კვირა;
- დადვანი იაკობ, გაცვლითი პროგრამა აშშ სამხედრო აკადემიაში ვესტ პოინტი, აშშ, 8 დღე;
- ხიჯაკაძე იური, კადეტთა საერთაშორისო კვირეული, აშშ ჩრდ.ჯორჯიას უნივერსიტეტი, აშშ, 8 დღე;
- უგრელიძე ალექსანდრე, კადეტთა საერთაშორისო კვირეული, ლიტვა, 4 დღე;
- ჯაბანიშვილი ჯაბა, საერთაშორისო კვირეული ლიტვის აკადემიაში, ლიტვა, 5 დღე;

გამოკითხვისას რესპოდენტებთან გასაუბრებით გამოიკვეთა საჭიროება და სურვილი ეროვნული თავდაცვის აკადემიის ხელმძღვანელ პირებთან შეხვედრისა. აღნიშნეს, რომ სურთ პირადად გაუზიარონ თავიანთი შეხედულებები და მოსაზრებები სასწავლო მივლინებებთან დაკავშირებით, ასევე ყურადღება გაამახვილონ ამ პროცესების თანამდევ დადებით და უარყოფით ფაქტორებზე, რადგანაც „ ყველაფერს ფურცელზე ვერ დაწერ“ ☺ პირისპირ გასაუბრება უფრო სასარგებლოდ მიაჩნიათ.

### 1. შეაფასეთ პროგრამა

გამოკითხულ რესპოდენტთაგან 9-მ აღნიშნა, რომ მის მიერ საზღვარგარეთ გავლილი კურსი მისთვის იყო „სასარგებლო“, 1 მათგანისთვის აღმოჩნდა „ნაკლებად სასარგებლო“.



### რატომ?

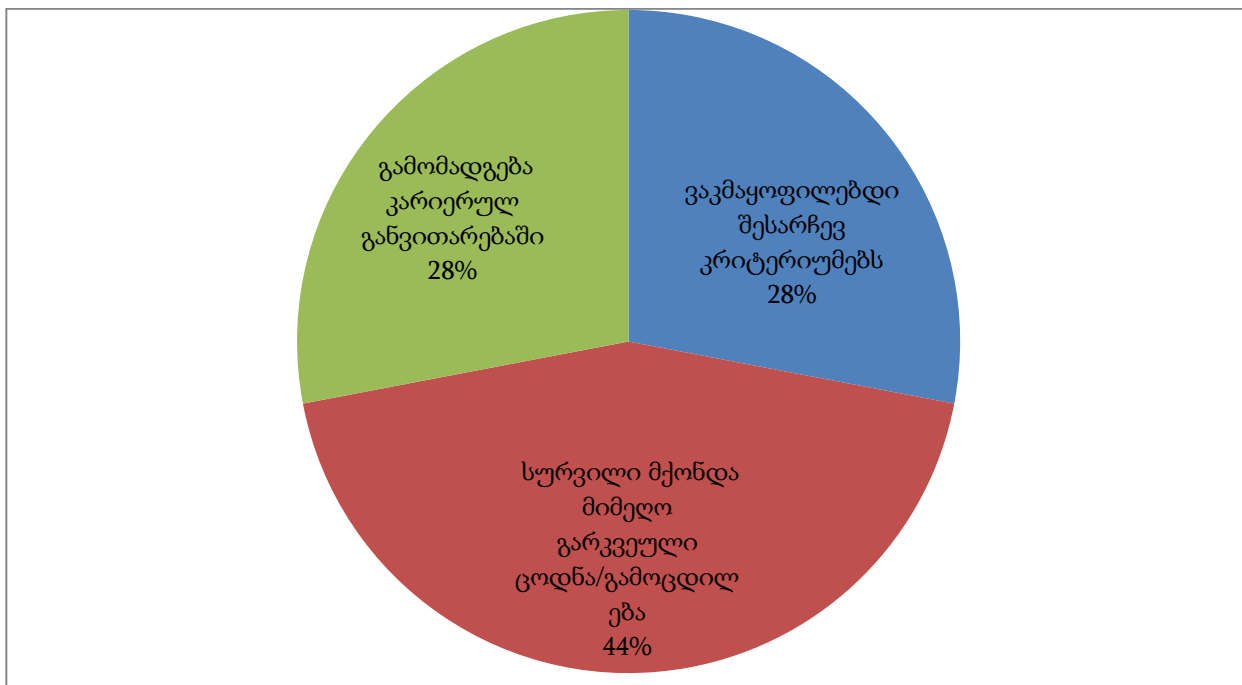
- მივიღე განათლება, გამოცდილება, ახალი შეხედულებები და გავიუმჯობესე ინგლისური ენის ცოდნა. წარმოვაჩინე ქვეყანა და გავუზიარე საკუთარი გამოცდილება;
- ამ კურსის პერიოდში მე ჩამიტარდა ისეთი სწავლებები, რომელიც ჩვენს აკადემიაში არ ჩამტარებია საინტერესო იყო მათი ტაქტიკის შესწავლა ხშირ შემთხვევაში მისი გავლა ჩვენსას. ეს სწავლებები მე მომავალში გამომადგება;
- იმიტომ, რომ ლატვიაში მრავალი სახის ოპერაციები შევისწავლეთ, გავეცანით მათ შეიარაღებას და პრაქტიკაშიც გამოვიყენეთ;
- ჩემთვის სასარგებლო იყო ამ პროგრამაში მონაწილეობა, რადგან მივიღე გარკვეული სახის გამოცდილება, ვიგრძენი მეტი პასუხისმგებლობა როგორც ჩემი ქვეყნის წარმომადგენელმა;
- 1.გავაუმჯობესე ინგლისური ენა; 2.ვნახე და ვისწავლე ფრანგების სამხედრო ტაქტიკა;3.გავიცანი მათი აკადემიური ცხოვრება; 4.ფრანგების გარდა გავიცანი სხვა ქვეყნის წარმომადგენლებიც(ამერიკა, იტალია,ესპანეთი, იაპონია, ირლანდია, პოლონეთი)
- ფიზიკური კონდიციები გამიუმჯობესდა. გავიარე სამთო კურსის საწყისები;

- იქედან გამომდინარე, რომ არ იყო ჩამოყალიბებული რაიმე გარკვეული პროგრამა ჩვენთვის ვიმყოფებოდით დროის დიდი ნაწილი ფუჭად, ვესწრებოდით ფრანგულ ლექციებს, რომლის გაგება შეუძლებელი იყო ენის არცოდნის გამო;
- გავეცანი ქვეყნის კულტურას, როგორც სამხედრო კუთხით ისე ზოგადად ტრადიციების მიხედვით, გავეცანი განსხვავებული სამხედრო აკადემიის წესებს და პროგრამებს. გავიციანი სხვადასხვა ქვეყნის კადეტები;
- „West Point“ სამხედრო აკადემია არის აშშ-ის სახმელეთო ჯარების მთავარი ოფიცერთა მომზადების სკოლა, შესაბამისად „საქართველო-აშშ“-ის პარტნიორობაში აუცილებელია სამხედრო ძალებთან ერთმანეთთან ახლო კავშირი დაამყარონ და მომავალმა ოფიცრებმა იცოდნენ პარტნიორი სახელმწიფოების შესახებ;
- მივიღე ინგლისური ენის უდიდესი პრაქტიკა, გავეცანი აშშ-ს უნივერსიტეტის სტრუქტურას, გავიღრმავე ცოდნა სამხედრო საქმეში. შემიძლია პარალელი გავავლო ( ჩვენს უნივერსიტეტთან და განვასხვავო დადებითი, თუ უარყოფითი მხარეები);
- ახლოს გავეცანი ლიტვის აკადემიურ ცხოვრებას, გარკვეული შთაბეჭდილება შემექმნა მისი შეიარაღებული ძალების შესახებ და რაც მთავარია გავიციანი უცხოელი კოლეგები, რომელიც მომავალში გამომადგება მათთან ურთიერთობისას.
- ძირითადად ინგლისურის ცოდნის გაღრმავება პრაქტიკაში;

გამოკითხულთაგან 92% თვლის, რომ მათ მიერ საზღვარგარეთ გავლილი კურსები „სასარგებლო“ იყო, როგორც აღმოჩნდა მიიღეს გარკვეული განათლება და გარკვეულწილად თავადაც მიეცათ საშუალება წარმოეჩინათ თავიანთი ქვეყანა, ეგრძნოთ პასუხისმგებლობა. მიეცათ საშუალება გაცნობოდნენ მიმწვევი მხარის შეიარაღებას და ტექნიკას, კომუნიკაცია დაემყარებინათ იქ სხვადასხვა მისიით უცხო ქვეყნებიდან მივლენილ იუნკერებთან. სამხედრო კუთხით მათთვის საინტერესო იყო უცხო ქვეყნის გამოცდილება, ნაწილმა აღნიშნა, რომ მიეცა ფიზიკური კონდიციების გაუმჯობესების საშუალება (სამთო, კომანდოს კურსები). გაიღრმავეს ენის ცოდნა. ყოველივე ეს დაეხმარება მათ შეძლონ პარალელების გავლება უცხო ქვეყნის სასწავლებლებთან, მათ ყოფასთან.

## 2. მონიშნეთ გაცვლით პროგრამაში მონაწილეობის მიზეზები:

გამოკითხული 12 რესპოდენტიდან 7 რესპოდენტი თვლის, რომ აკმაყოფილებს შესარჩევ კრიტერიუმებს, სურვილი ჰქონდა მიეღო გარკვეული ცოდნა/გამოცდილება, აგრეთვე გამოადგება კარიერულ განვითარებაში. 2 რესპოდენტს მიაჩნია, რომ აკმაყოფილებს შესარჩევ კრიტერიუმებს, აგრეთვე სურვილი ჰქონდა მიეღო გარკვეული ცოდნა/გამოცდილება.



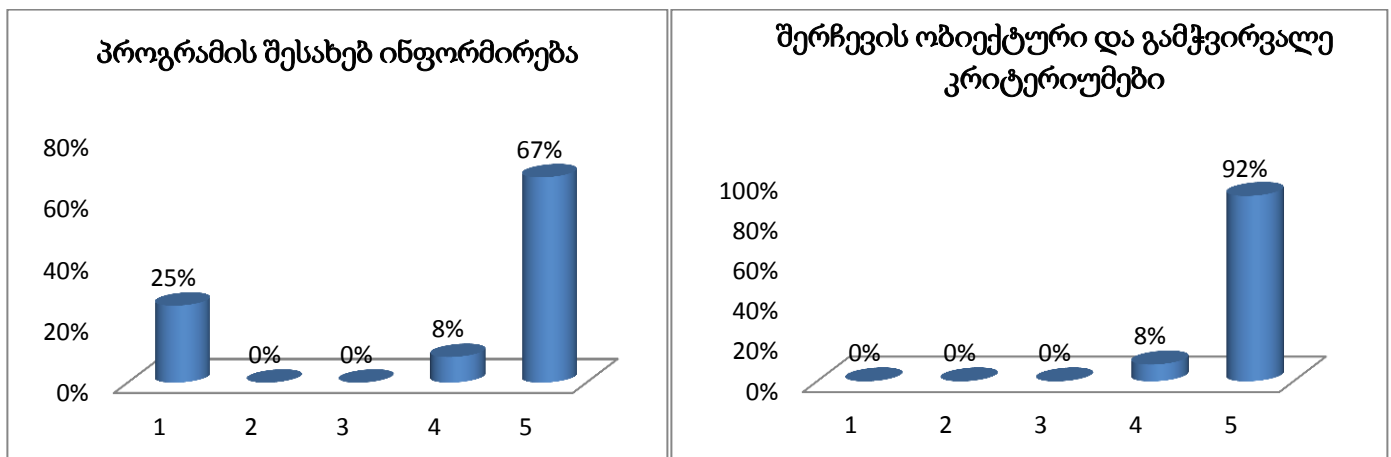
**3. უმაღლესი 5 ქულიდან როგორ შეაფასებთ პროგრამაზე გამშვებ მხარეს (ეთა)**

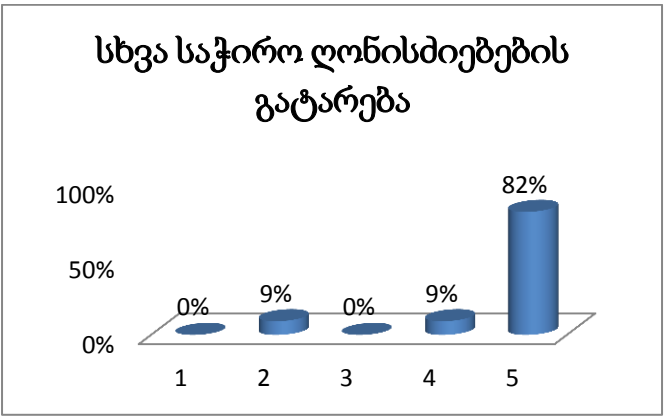
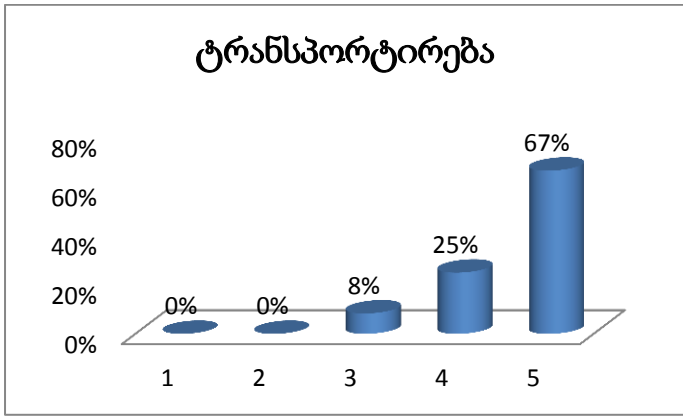
12-დან 6-მა რესპოდენტმა მაქსიმალური ქულით - „5 ქულა“ შეაფასა გამშვები მხარის მიერ პროგრამის შესახებ ინფორმირებასთან დაკავშირებული საკითხი, შერჩევის გამჭვირვალე და ობიექტური კრიტერიუმების არსებობის, ტრანსპორტირებისა და სხვა საჭირო ღონისძიებების გატარებასთან დაკავშირებით.

გამოკითხულთაგან 67% თვლის, რომ სასწავლებლად წასვლამდე ის სრულად იყო ინფორმირებული სასწავლო პროგრამის შესახებ.

92% თვლის, რომ კანდიდატების შერჩევა მოხდა ობიექტურად, დადგენილი და განსაზღვრული კრიტერიუმების შესაბამისად.

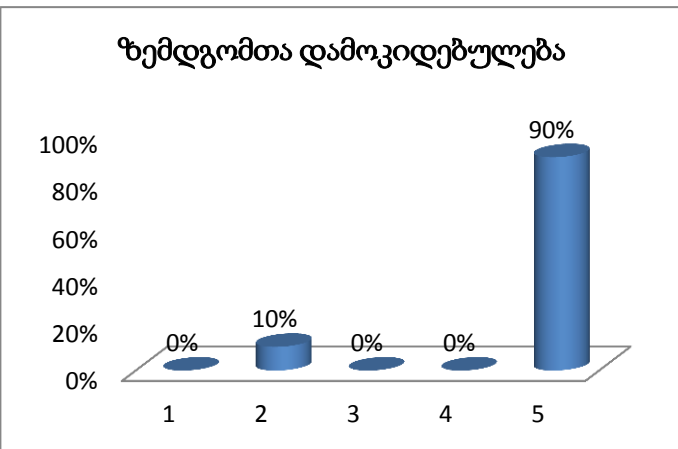
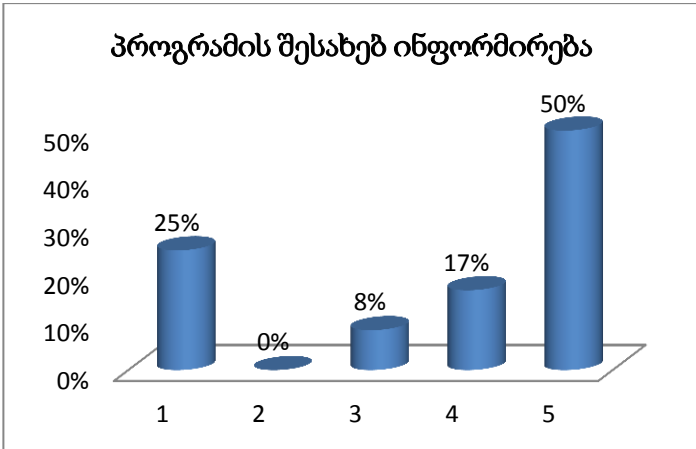
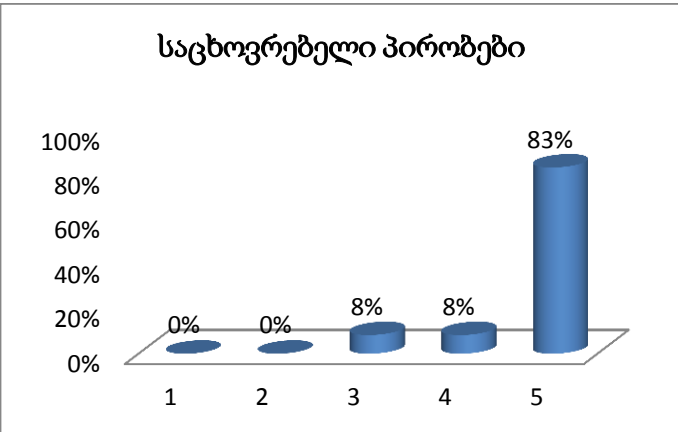
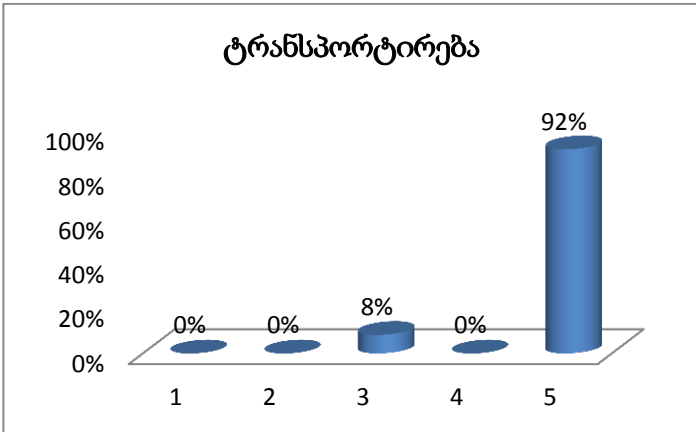
67% თვლის, რომ მათ ტრანსპორტირების საკითხი დადებითად გადაწყდა, რაც შეეხება იმ საჭირო პროცედურებსა და ღონისძიებებს, რაც თან ახლავს საზღვარგარეთ მივლინებას 82% თვლის, რომ უზრუნველყოფილი იყო ეროვნული თავდაცვის აკადემიის მხრიდან.

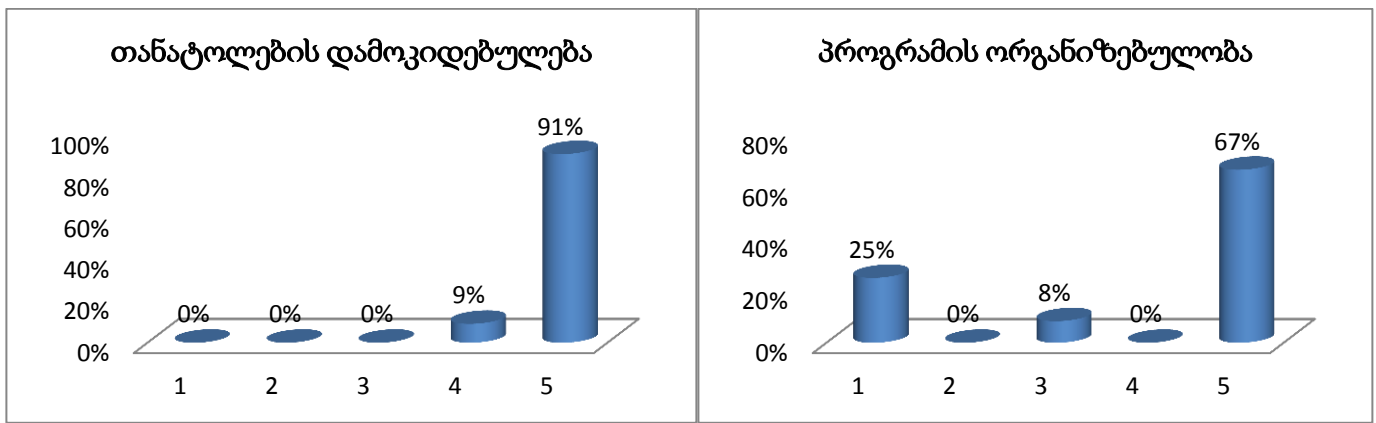




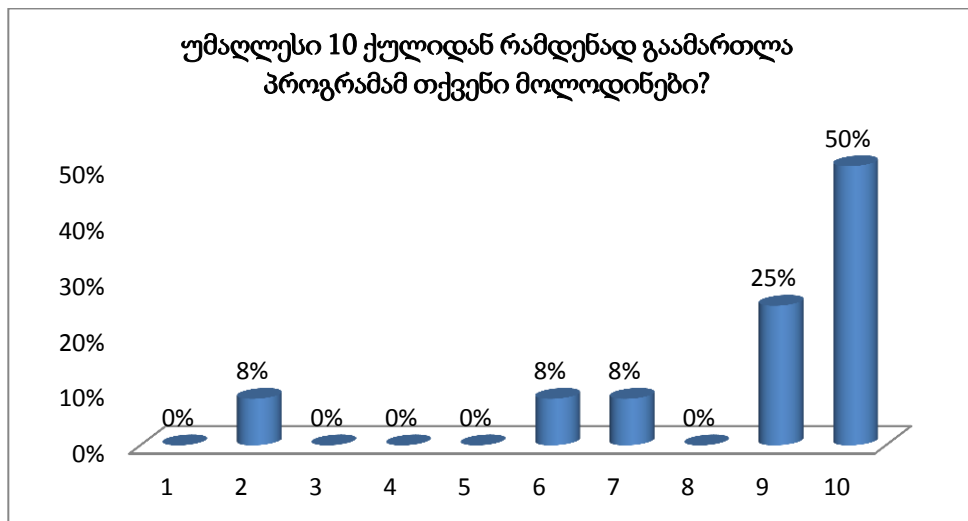
**4. უმაღლესი 5 ქულიდან როგორ შეაფასებთ მიმღებ მხარეს**

6-მა რესპოდენტმა მაქსიმალური ქულით - „5 ქულა“ შეაფასა მიმღები მხარის მიერ ტრანსპორტირების, საცხოვრებელი პირობების უზრუნველყოფის, პროგრამის შესახებ ინფორმირების, ზემდგომთა და თანატოლების დამოკიდებულების , პროგრამის ორგანიზებულობასთან დაკავშირებული საკითხები;





5. უმაღლესი 10 ქულიდან რამდენად გამართლა პროგრამამ თქვენი მოლოდინები? 6-მა რესპოდენტმა მაქსიმალური ქულით - „10 ქულა“ შეაფასა მათი მოლოდინების გამართლება.



საკითხზე თუ რამდენად გამართლა პროგრამამ მათი მოლოდინები, გამოკითხულთა 75%-მა „9“ და „10“ ქულით შეაფასა. გარკვეულ ქვეყნებში იკვეთება გარკვეული ხარვეზები, რაც აისახა შესაბამისად აღნიშნულ შკალაზეც.

6. გამოყავით 2 რამ, რაც ყველაზე მეტად მოგეწონათ და 1 რამ, რაც ნაკლებად მოგეწონათ:
- სწავლების მეთოდი; გამოყენებული იყო ყველანაირი საშუალება იმისათვის, რომ მათ მიერ მოწოდებული მასალა ბოლომდე გაგვეგო და გაგვეთავისებინა(თეორიული, პრაქტიკული); ლატვიელების დამოკიდებულება ჩვენს მიმართ.(დადებითი)
  - მომეწონა დამოკიდებულება ჩვენს მიმართ, როგორც კადეტების ასევე ინსტრუქტორების მხრიდან, რაც გამოწვეული იყო ჩვენი სამხედროების ქცევით, რომლებიც იყვნენ მისიებში. მომეწონა ორგანიზებულობა მათი მხრიდან;
  - 1.სწავლება იყო კარგად დაგეგმილი , არ იყო გაწელილი. ყველაფერი იყო ორგანიზებულად; 2.გამოვიყენეთ მათი შეიარაღება, ვიფრინეთ სადესანტო ვერტმფრენით

და დავათვალთვალთ ბევრი სხვა რამ. ნაკლებად მომეწონა რომ ოპერაციის მსვლელობისას ლატვიელები ხშირად იყენებდნენ თავიანთ ენას და ცოტა გაუგებარი იყო;

- 1. არ გვექონდა საკმარისი და ზუსტი ინფორმაცია კურსის შესახებ; 2. მიმღები მხარეც არ იყო ზუსტად გარკვეული თუ რა უნდა გაგვეკეთებინა იქ; ინგლისური ენის უნარები გავაუმჯობესე;
- მომეწონა: 1. თანატოლების დამოკიდებულება; 2. მომეწონა სავლე გასვლა; 3. მომეწონა ფიზიკური მომზადება; 4. მომეწონა 3-დღიანი კომანდოს კურსი; 5. მომეწონა მათი აკადემიური ცხოვრება ; არ მომეწონა: 1. მეთაურის დამოკიდებულება ჩვენს მიმართ. 2 არ მომეწონა რომ ვესწრებოდით ფრანგულ ლექციებს რომელზეც ვერაფერს ვიგებდით და 3. განრიგი არ ჰქონდათ;
- კონტაქტურები არიან; კომანდოსწინა მოსამზადებელი კურსი; არ იყო დაგეგმილი;
- მოგვეწონა ის რომ გავაუმჯობესე ინგლისური ენის სალაპარაკო უნარები. არ მომეწონა მათი ორგანიზებულობა ჩვენს ვითარებასთან დაკავშირებით;
- ჩვენი ჩართულობა ყოველდღიურ აქტივობებში, ტური ნიუ-იორკში, ყველა ღირსშესანიშნაობის დათვალთვალა. არ იყო კარგად ორგანიზებული აჯენდა, არ ემთხვეოდა და ხშირად არ იყო დაკონკრეტებული ჩვენი მოქმედება;
- წესრიგი და დისციპლინა ყოველთვის ყველა თავის დროზე აკეთებდა ყველაფერს სამხედრო საქმისადმი დამოკიდებულება, ყაზარმაში ჰქონდათ რუსული იარაღი და სწავლობდნენ მათ. სამუშაო დროის შემდეგ არანაირი ვალდებულებები, აბსოლუტური თავისუფლება;
- ენის განვითარება; ცოდნის გაღრმავება(როგორც სამხედრო ისე სამოქალაქო) უარყოფითი - ყველაფერი იდეალურ დონემდე იყო;
- მომეწონა ურთიერთობა კადეტებს შორის როგორც მასპინძელსა და ასევე ჩამოსულებთან. ყურადღება მასპინძლის მიერ, საცხოვრებელი პირობები და პროგრამით გათვალისწინებული ღონისძიებები;
- +თავისუფალი დრო და სურვილისამებრ გამოყენების საშუალება; + სხვა ეროვნების ხალხთან ურთიერთობა; - სამივლინებო თანხა ფაქტობრივად არაფერია;

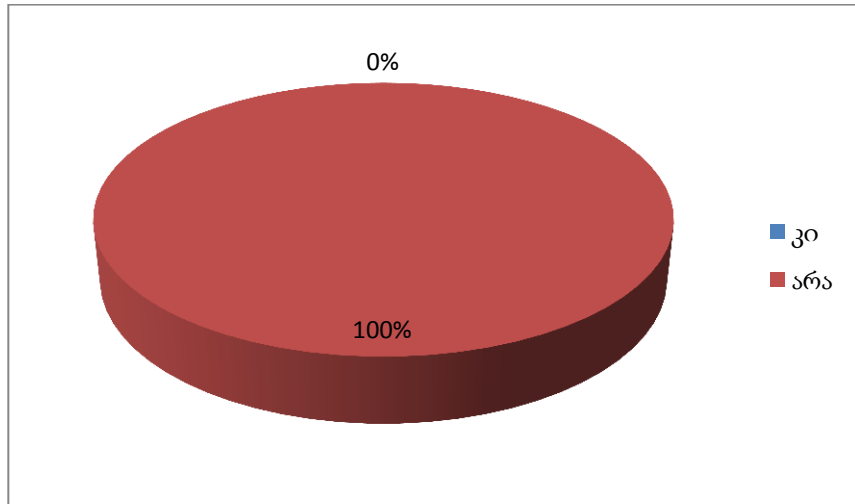
ნაკლებად მოეწონათ ენის ბარიერი ის , რომ არ იყო გათვალისწინებული მიმწვევი მხარის მიერ: „ ოპერაციის მსვლელობისას ხშირად იყენებდნენ თავიანთ ენას და ცოტა გაუგებარი იყო“; „ ვესწრებოდით ფრანგულ ლექციებს რომელზეც ვერაფერს ვიგებდით“, „მეთაურის დამოკიდებულება ჩვენს მიმართ“, „ განრიგი არ ჰქონდათ“;

7. პროგრამაში მონაწილეობის მიღების დროს ბარიერი ხომ არ შეგექმნათ უცხოური ენის არასაკმარისი ცოდნის დონის გამო?

აღმოჩნდა, რომ გამოკითხულთა 100% -ის მიერ დაფიქსირებულ იქნა „არა“ პასუხი, თუმცა რეალურად კომენტარებიდან იკვეთება, რომ გარკვეულ წინაღობებს წააწყდნენ იმის გამო , რომ მათთვის შეთავაზებულ პროგრამაში არ იყო გათვალისწინებული მათი ენის ცოდნის დონე,

შესაბამისად დაგეგმვისას კარგი იქნება მხოლოდ შემოთავაზებული პროგრამის გათვალისწინებით და შესაბამისი მოთხოვნების წარდგენის შემდეგ იქნას შერჩეული კანდიდატები.

სწორედ კითხვაში „რა არ მოეწონათ“ მათი მივლინების განმავლობაში დაფიქსირდა აღნიშნული პრობლემა.



**8. გამოიყენებთ თუ არა მიღებულ ცოდნას/გამოცდილებას კარიერულ განვითარებაში? როგორ ?**

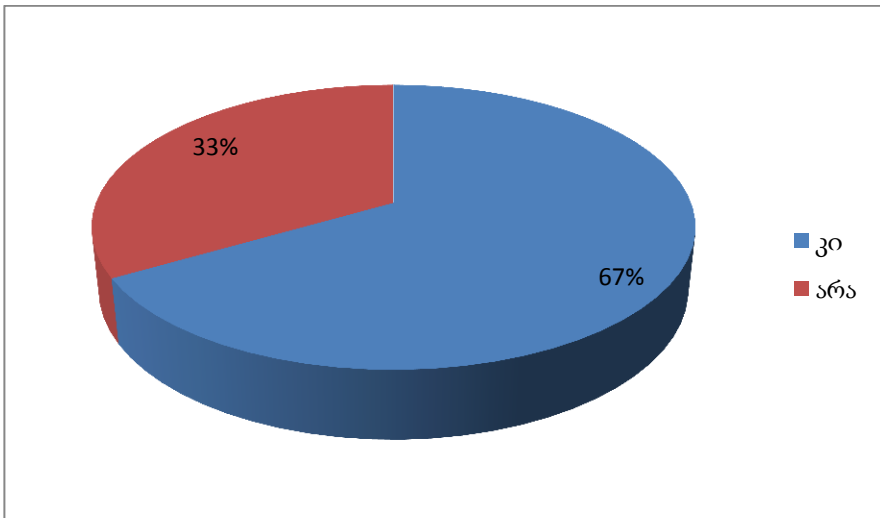
- იმ ცოდნას, რა ლატვიაში მივიღე ზოგადი კუთხით გამოვიყენებ, რაც შეეხება კარიერულ წინსვლას ეს ცოდნა საერთაშორისო მისიების დროს გამომადგება მხოლოდ და მისიაში წასვლამდე არსებული წვრთნები საგრძნობლად გამიიოლდება;
- მე ამ კურსის გავლით ბაზისური ცოდნა მივიღე, რაც მომავალში დამეხმარება უფრო უკეთ და ღრმად ცოდნა მივიღო სტაბილურობის ოპერაციებზე როცა მომიწევს მისიაში მონაწილეობის მიღება;
- რა თქმა უნდა გამოვიყენებ, რადგან ეს სწავლება იყო განსხვავებული და ამავდროულად საინტერესო;
- მიღებულ ცოდნას რა თქმა უნდა გამოვიყენებ. ყველაზე მეტად ინგლისური ენის გაუმჯობესებაში დამეხმარა აღნიშნული კურსი და ამას რა თქმა უნდა გამოვიყენებ მომავალში;
- **ფრანგებისგან ვერანაირ მითითებას ვერ მივიღებ. ტაქტიკურად ჩვენ უფრო განვითარებულები ვართ.** ერთადერთი შესაძლებელია ფიზიკური ვარჯიშების გადმოტანა;
- კი გამოვიყენებ შევცვლიდი ჩვენს აკადემიურ ცხოვრებას, **შევცვლიდი ჩვენ ფიზიკურ ვარჯიშებს, 18: 00 საათის მერე მივცემდი სრულ თავისუფლებას ჯარისკაცებს როგორც იყო საფრანგეთში;**



- გამოვიყენებ მხოლოდ ინგლისური ენის უნარებს სხვა სამხწყუხაროდ, მნიშვნელოვანი არაფერი;
- დიახ ვესტ-პოინტის აკადემიაში ვნახე ბევრი ისეთი წესი, პროგრამა, აქტივობა რაც შესაძლებელია რეალურად ქართულ აკადემიას მოურგო;
- მიღებული ცოდნა ძირითადად მოიცავს სხვადასხვა ეროვნების წარმომადგენლებთან ურთიერთობას და ამარტივებს მას. უნდა ავლნიშნო, რომ ეტეკეტის ნორმებსა თუ თავაზიანობას სამხედროები ერთმანეთთან მიმართებაში კარგად იცავდნენ. შესაბამისად სხვა ქვეყნის ოფიცრებთან ურთიერთობაში და კომუნიკაციაში მნიშვნელოვანი გამოცდილება მივიღე;
- აუცილებლად გამოვიყენებ მიღებულ ცოდნას კარიერულ განვითარებაში, განსაკუთრებით სამხედრო საქმეში. შესაძლებლობიდან გამომდინარე აუცილებლად შევცვლი ქვედანაყოფში;
- დიახ გამოვიყენებ, იქ უკვე დანერგილ და კარგად ათვისებულ სიახლეებს და პროცედურებს, რომელიც მე მომეწონა მომავალში გამოვიყენებ ქვედანაყოფის მართვისთვის, მომავალში პ/შ-ს ცოდნის ასამაღლებლად და ჩემი თვალსაწიერის გასავითარებლად;
- კი ძირითადად ინგლისურის ცოდნის გაღრმავება ამ ყველაფერში, შემდეგ შედარებები და განსხვავებები რაც დავინახე;

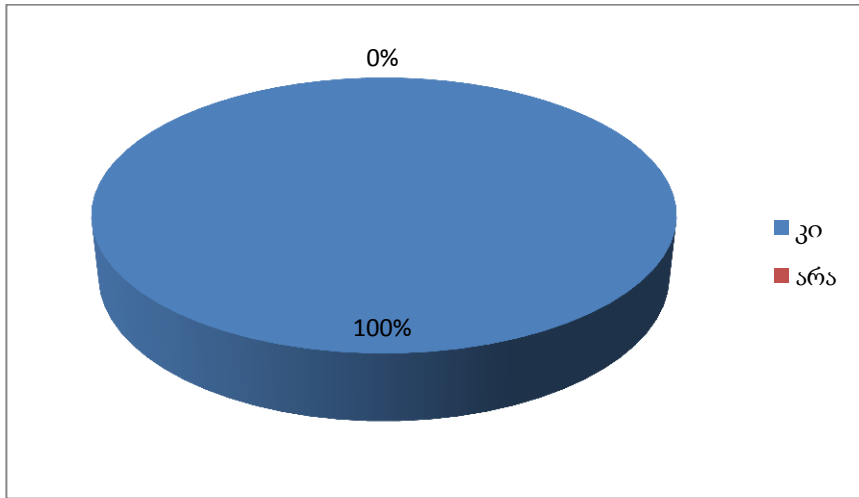
9. აკადემიაში დაბრუნების შემდეგ მოხდა თუ არა გაცდენილი აკადემიური საათების აღდგენა?

გამოკითხულთა 67%-სთვის აღნიშნული საკითხი უკვე მოგვარებულია, შესაბამისად მათ აღადგინეს გაცდენილი საათები, დანარჩენი 33% გასაუბრებიდან გამომდინარე აღდგენის პროცესშია, გააკეთეს უკვე განაცხადები რის საფუძველზეც მიეცემათ საშუალება სრულად მოახდინონ აღდგენა, რაზეც მეტყველებს მოცემული 2 კომენტარიც:



- აღდგენილი მაქვს ერთი შუალედური გამოცდა და რამოდენიმე დავალება, დარჩენილი გამოცდები მომდევნო კვირაში უნდა აღვადგინო;
- იქეთა კვირიდან იწყება აღდგენები .

## 10. კიდევ ისურვებდით მონაწილეობა მიიღოთ გაცვლით პროგრამაში?



### დამატებითი კომენტარი :

- ამ კურსით ვარ ძალიან კმაყოფილი და დიდი სურვილი მექნება ანალოგიურ სწავლებებში მონაწილეობა მივიღო მომავალშიც. ვუხდი დიდ მადლობას აკადემიას;
- ხაზგასმით მინდა ავლნიშნო ფაქტი: მე, როგორც ფრანგული ენის ჯგუფის სტუდენტი, ველოდი, რომ საფრანგეთში წასვლა ენის გაუმჯობესებაში დამეხმარებოდა, რაც ასე არ მოხდა მონაწილეობას ვიღებდი მხოლოდ ფიზიკურ აქტივობებსა და საველე სწავლებებში. დიდი სურვილი მექონდა დავსწრებოდი ფრანგული ენის ლექციებს და ენა გამეუმჯობესებინა, თუმცა იქაურმა მეთაურობამ მითხრა, რომ ჩემს აკადემიას(ეთას) მოთხოვნა ჰქონდა, რომ მხოლოდ სამხედრო კუთხით მიგველო ცოდნა. ჩემთვის ეს ფაქტი ძალიან გულდასაწყვეტი აღმოჩნდა, რადგანაც 1 თვის მანძილზე მხოლოდ ველზე დავდიოდით და ენის მხრივ ვერანაირი პროგრესი განვიცადე;
- კი იყო რაღაც ხარვეზები კურსზე, მაგრამ საერთო ჯამში მადლობელი ვარ მეთაურობის ამ კურსისთვის, მე სრულიად კმაყოფილი დავრჩი, ძალიან მომეწონა 3 დღიანი კომანდოს კურსი, კარგი იქნება თუ საქართველოშიც ჩავატარებთ მსგავს კურსს იუნკერებისთვის;
- უმჯობესია რაიმე გეგმა იყოს წინასწარ ცნობილი, თუ რას გააკეთებენ იუნკერები მივლინებაში;
- იმ შემთხვევაში თუ იქნება პროგრამა ორგანიზებული, დაგეგმილი და ნაყოფიერი კარიერისთვის და გამოცდილების გაზიარებისთვის;
- ჩვენს ვიზიტთან დაკავშირებით მეტი კონტროლი და კავშირი აკადემიებს შორის, არის გარკვეული სამხედრო ღონისძიებები, სადაც მონაწილეობის სურვილი გამოვთქვით, თუმცა არ მოხდა აკადემიის ხელმძღვანელობის კოორდინაცია ვესტპოინტონ, თუმცა თავდაპირველად მონაწილეობის იდეა ძალიან მოეწონა ხელმძღვანელ პირებს;

- საერთაშორისო კვირეულით კმაყოფილი დავრჩი, ვისურვებდი, რომ მონაწილეობა მივიღო სხვა მსგავს პროგრამებში, რადგან იქ მიღებული ცოდნა და გამოცდილება დამეხმარება კარიერულ წინსვლაში და როგორც ძლიერი ოფიცრის ჩამოყალიბებაში;
- აღმიდგა შუალედური გამოცდები მხოლოდ; ამერიკაში ყოფნის პერიოდში გამიცდა სალექციო საათები და მისი აღდგენა ჯერჯერობით აღმოხერხდა;

ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახური