 <b>SATBAYEV UNIVERSITY</b>	<b>«Қ.И.СӘТБАЕВ атындағы ҚАЗАҚ ҰЛТТЫҚ ТЕХНИКАЛЫҚ ЗЕРТТЕУ УНИВЕРСИТЕТІ» КОММЕРЦИЯЛЫҚ ЕМЕС АКЦИОНЕРЛІК ҚОҒАМЫ</b>	
2-деңгейдегі СМЖ құжаты	Құжатталған процедура	ҚазҰТЗУ 714 ҚП
	2023 жылғы «02» 08. №4 редакция	

**САУАЛНАМАЛЫҚ ТЕРМЕСАУАЛ  
ТҰТЫНУШЫЛАРДЫҢ ҚАНАҒАТТАНУШЫЛЫҒЫН БАҒАЛАУ**

**ҚазҰТЗУ 714 ҚП**

Алматы 2023

## АЛҒЫСӨЗ

1 «Қ.И.Сәтбаев атындағы Қазақ ұлттық техникалық зерттеу университеті»  
КЕАҚ Корпоративтік даму департаментінің бағалау және сапа бөлімінде  
**ӘЗІРЛЕНДІ**

Бағалау және сапа бөлімінің бастығы

«28» 07 2023 ж.

 А.Сауранбаева

## 2 КЕЛІСІЛДІ

Басқарма мүшесі - ғылым және  
корпоративтік даму жөніндегі проректор

«01» 08 2023 ж.



 Е.Көлдеев

Цифрлық технологиялар және  
кәсіби даму институтының директоры

«31» 07 2023 ж.

 А.Симонов

Заңгерлік қамтамасыз ету және  
мемлекеттік сатып алу басқармасы  
бастығының міндетін атқарушы

«28» 07 2023 ж.

 Т.Абукенов

Құжаттамалық қамтамасыз ету және  
мемлекеттік тілді дамыту  
бөлімінің бастығы

«28» 07 2023 ж.

 Ж.Орақбаева

3 Басқарманың 2023 жылғы «02» 08 №12 шешімімен **БЕКІТІЛДІ**

4 2022 жылғы «03» ақпандағы №3 редакцияның орнына **ЕНГІЗІЛДІ**

**МАЗМҰНЫ**

1 ҚОЛДАНУ САЛАСЫ .....	4
2 НОРМАТИВТІК СІЛТЕМЕЛЕР .....	4
3 ТЕРМИНДЕР, АНЫҚТАМАЛАР ЖӘНЕ ҚЫСҚАРТУЛАР .....	4
4 ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР .....	5
5 ПРОЦЕДУРАНЫҢ СИПАТТАМАСЫ .....	6
6 ТӘУЕКЕЛДЕРДІ БАСҚАРУ .....	7
7 БАҒАЛАУ, ТАЛДАУ ЖӘНЕ ЖАҚСARTУ .....	7
1-қосымша.....	9
Блок-сұлба.....	9
Өзгерістерді тіркеу парағы .....	10

# САУАЛНАМАЛЫҚ ТЕРМЕСАУАЛ ТҰТЫНУШЫЛАРДЫҢ ҚАНАҒАТТАНУШЫЛЫҒЫН БАҒАЛАУ

## ҚазҰТЗУ 714 құжатталған процедурасы

### 1 ҚОЛДАНУ САЛАСЫ

---

1.1 Осы процедура нәтижелілікті арттыру және сапа жүйесін жетілдіру шеңберінде сыртқы және ішкі тұтынушылардың қанағаттанушылығын мониторингілеу және олармен өзара іс-қимыл жасау процесі үшін тәртіп пен жауапкершілікті регламенттейді.

1.2 Осы процедураның талаптары Университеттің барлық құрылымдық бөлімшелерінде қолдану үшін міндетті.

1.3 Осы процедура бойынша барлық жұмыстарды Басқарма төрағасы – ғылым және корпоративтік даму жөніндегі проректор **бақылайды**.

### 2 НОРМАТИВТІК СІЛТЕМЕЛЕР

---

Осы процедура мынадай құқықтық және нормативтік құжаттарға:

- Қазақстан Республикасының 2007 жылғы 27 шілдедегі №319-III «Білім туралы» заңына;
- Сәйкестікті бағалау саласындағы аккредиттеу туралы Қазақстан Республикасының заңына;
- ISO 9000 сериялы халықаралық сапа стандарттарына;
- Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area. ENQA report. 2015. (Еуропалық жоғары білім беру кеңістігіндегі (ESG) сапа кепілдігінің стандарттары мен ұсынымдары) сілтемелерді қамтиды.

### 3 ТЕРМИНДЕР, АНЫҚТАМАЛАР ЖӘНЕ ҚЫСҚАРТУЛАР

---

**Талдау** – берілген мақсаттарға жету үшін объектінің жарамдылығын, сәйкестігін немесе тиімділігін анықтау;

**Сауалнама** – алдын ала әзірленген сауалнамаларды толтыру арқылы сенімді ақпарат алу;

**Маркетинг** – тұтынушылардың талаптарын зерделеуге, қалыптастыруға және қанағаттандыруға, олардың университеттің көрсетілетін қызметтеріне қанағаттануын бағалауға бағытталған қызмет;

**Мониторинг** – процесс, қызмет немесе тапсырма жүйесінің күйін анықтау;

1-ЕСКЕРТУ. Жағдайды анықтау үшін тексеру, бақылау және сыни тұрғыдан зерттеу қажет.

**Тұтынушымен кері байланыс** – білім беру қызметтерінің сапасы, ғылыми зерттеу қызметі және жалпы ЖОО-ны бағалау туралы тұтынушылардан алынған ақпаратты жинау және өңдеу жөніндегі қызмет;

**Тұтынушылардың қанағаттануы** – тұтынушының оның үміттерін орындау дәрежесін қабылдауы;

ISO (СБХҰ) – Стандарттау бойынша халықаралық ұйым;

СДД – Стратегиялық даму департаменті;

ҚП – құжатталған процедура;

БжСБ – бағалау және сапа бөлімі.

## 4 ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР

4.1 Тұтынушылардың қанағаттану мониторингі – ЖОО-ның тұтынушылардың әртүрлі топтарымен өзара іс-қимыл жүйесі арқылы білім беру қызметтерінің сапасын қамтамасыз етуге және арттыруға бағытталған жүйелі және тұрақты кешенді процедура.

4.2 Көрсетілетін қызметтерді тұтынушылардың қанағаттанушылығын бағалау тұтынушыға бағдарлану қағидатын іске асыруға бағытталған.

4.3 Тұтынушылардың қанағаттануын бағалау процедурасы:

- ішкі мониторинг процедурасы – білім алушылардың оқыту сапасына және оқу процесінің білім беру, материалдық-техникалық және ақпараттық ресурстармен қамтамасыз етілуіне қанағаттану мониторингін, Қ.И.Сәтбаев атындағы ҚазҰТЗУ жұмыскерлерінің қанағаттану мониторингін;

- сыртқы мониторинг процедурасы – түлектерге жұмыс берушілердің/тұтынушылардың күтулері мен талаптарының мониторингін, Қ.И.Сәтбаев атындағы ҚазҰТЗУ түлегінің құзыретін бағалауды қамтиды.

4.4 Тұтынушылардың қанағаттану мониторингі барысында мынадай ақпарат талданады:

- нақты тұтынушылардың талаптары;
- білім беру жүйесінің даму мониторингінің нәтижелері;
- білім беру қызметіне қойылатын перспективалық талаптар;
- еңбек нарығының қажеттіліктері.

4.5 Тұтынушымен кері байланыс ақпараттық технологияларды пайдалана отырып, белгіленген тәртіпте алынатын сауалнама, жарнамаларды, тілектерді және өзге де ақпараттарды талдау және өңдеу арқылы жүзеге асырылады.

4.6 Тұтынушылардың қанағаттанушылығын бағалау:

- тұтынушылардың қанағаттануы туралы ақпарат алу және оны басшылыққа жеткізу;

- көрсетілетін білім беру қызметтерінің сапасына әсер ететін тәуекелдерді анықтау;
- тұтынушылардың талаптарын ескере отырып, ұсынылатын білім беру қызметтерінің сапасын жақсарту;
- ішкі және сыртқы нарықта бәсекеге қабілеттілікті арттыру;
  - нақты және ықтимал сәйкессіздіктерді жою үшін түзету әрекеттерін әзірлеу мақсатында жүргізіледі.

## **5 ПРОЦЕДУРАНЫҢ СИПАТТАМАСЫ**

### **5.1 Жоспарлау**

Ішкі және сыртқы тұтынушылардың қанағаттанушылығын бағалау мен талдау бекітілген сауалнама жүргізу жоспарына сәйкес жүйелі түрде жүргізіледі.

Мониторинг жөніндегі жұмыстар жоғары басшылықтың ұсынымдары мен институттардың, кафедралардың, құрылымдық бөлімшелердің және басқа да мүдделі тараптардың ұсыныстарын ескере отырып, Стратегиялық даму департаментінің бағалау және сапа бөлімінің жұмыс жоспарына енгізіледі.

Ішкі тұтынушылар ретінде білім алушылар, ПОҚ, ӘБҚ, ОКҚ және қызмет көрсетуші персонал әрекет етеді. Сыртқы тұтынушыларға талапкерлер, жұмыс берушілер, мемлекет және жалпы қоғам кіреді.

### **5.2 Көрсеткіштер жүйесін анықтау**

Тұтынушылардың қанағаттанушылығын бағалау индикаторлары:

- бірінші курс студенттерінің әлеуметтік-психологиялық бейімделуі және студенттердің оқу жағдайына әлеуметтенуі мәселелерін зерттеу;
- тәрбие іс-шаралары, студенттік өзін-өзі басқару барысында студенттің жеке басының өзін-өзі тиімді дамыту мәселелері бойынша зерттеулер және мәдени демалыс қызметіне қанағаттануы (құндылық бағдарлары, студенттердің бос уақыты, әлеуметтік әл-ауқаты, топтағы қарым-қатынас және т.б.);
- оқытушылар мен білім алушылардың өзара қарым-қатынасына қатысты мәселелер бойынша зерттеулер (педагогикалық қарым-қатынас стилі, ынтымақтастыққа бағдарлану, білімді бағалау, парақорлық мәселесі және т.б.);
- алынған білімнің сапасына қанағаттану дәрежесін зерделеу бойынша зерттеу, біліктілік құзыреттіліктерін игеру (оқу жағдайларына, оқу нәтижелеріне қанағаттану, білім беру процесі элементтерінің сапасын бағалау, оның ішінде практика базалары, материалдық-техникалық жабдықтау және т.б.), дамып келе жатқан білім беру сұраныстарын анықтау;
- ғылыми қызметке қанағаттану мәселелері бойынша зерттеу болып табылады.

### 5.3 Сауалнамаларды әзірлеу және сараптау

СДД БжСБ жұмыскерлері басшылық тарапынан міндетті сараптамаға жататын сауалнамалар әзірлейді. Сауалнама жүргізу материалдары тұтынушылардың қанағаттанушылығын мониторингтеудің мақсаттары мен міндеттеріне сәйкес келуі, пікірі сұралушылардың құзыреттілігінен тыс емес, дұрыс және бір мағыналы тұжырымдарды қамтуы тиіс.

Сауалнамада көрсетілетін қызметтердің сапасын арттыру бойынша ұсыныстар үшін бағандар көзделуі тиіс.

### 5.4 Сауалнама жүргізу

Сауалнама SSO порталында да, Microsoft Forms қосымшасында да электрондық нысанда жүргізіледі. Онлайн-сауалнама жүргізу үшін қажет:

- интернетте сауалнама жасаңыз;
- есеп жүйесінде келу нәтижесін жасаңыз және сауалнамаға сілтеме көрсетіңіз.

Анонимді және ерікті түрде сауалнама жүргізуге қатысу.

Алынған деректердің нәтижелері басшылық тарапынан талдау жүргізу, түзету және алдын алу әрекеттері кезінде пайдаланылады.

## 6 ТӘУЕКЕЛДЕРДІ БАСҚАРУ

Тәуекел	Пайда болу себептері	Салдары	Тәуекелдерді азайту және алдын алу шаралары
Тұтынушылардың дұрыс емес жауаптары	– жауап беруге құлықсыздық; – сауалнама сұрақтарын түсінбеу	– зерттеу нәтижелерінің сенімсіздігі; – ПОҚ қызметін бағалаудың бірегейсіздігі	– сауалнаманы алдын ала жүргізу

## 7 БАҒАЛАУ, ТАЛДАУ ЖӘНЕ ЖАҚСARTY

Тұтынушылардың қанағаттанушылығын талдау процесінің нәтижелілігін бағалауды университеттің жоғары басшылығы жүзеге асырады. Осы мақсаттар үшін тәуекел иелеріне немесе басқа да жауапты жұмыскерлерге термесауал немесе сауалнама жүргізу ұсынылады. Процесті бағалау критерийлері келесі көрсеткіштер болуы мүмкін:

- процестегі іс-шараларды белгіленген мерзімде орындау;
- зерттеу материалдарының қойылған мақсаттарға сәйкестігі;
- зерттеу материалдарының қойылған мақсаттарға сәйкестігі;
- процесс нәтижелерін тұтынушылар тарапынан пікірлер саны.
- жағдайды жақсарту арқылы ұйым ұйым қызметінің нәтижелерін және жұмысшылардың тиімділік деңгейін арттыра алады;

ҚазҰТЗУ 714 ҚП	Сауалнамалық термесауал Тұтынушылардың қанағаттанушылығын бағалау	10 беттің 8-беті
----------------	--	------------------

- персоналдың пікірін сұрау персоналдың және тұтастай ұйымның тиімді жұмысына кедергі келтіретін себептерді анықтауға, содан кейін оларды жоюға көмектеседі.

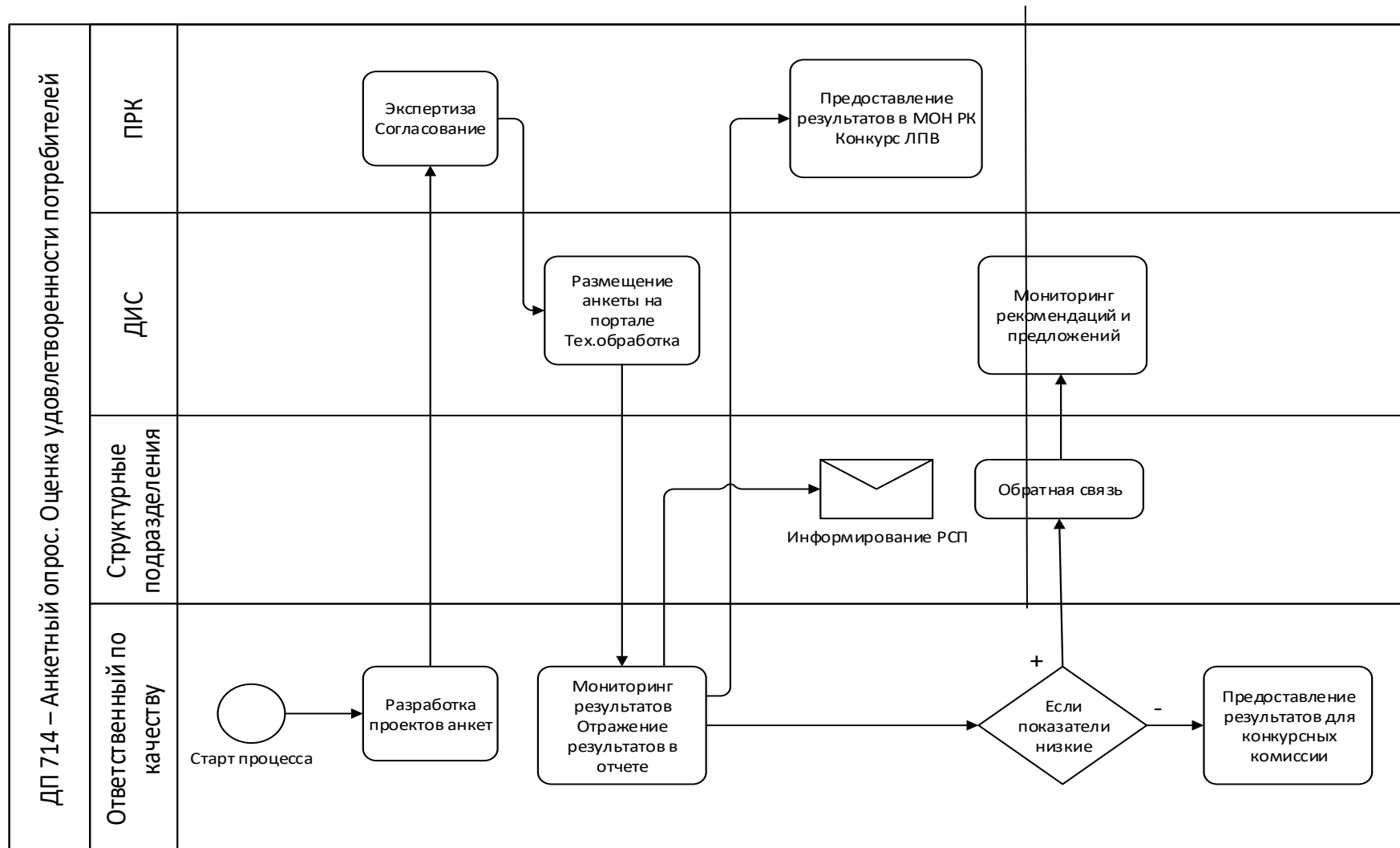
Сауалнама жүргізу арқылы ұйым жұмыскерлерінің оның қызметі, болашағы, имиджі, жұмыскерлердің жалақыға, әлеуметтік пакетке қанағаттануы, басшылықпен және ұжыммен қарым-қатынасы туралы пікірі анықталады.

### ҚазҰТЗУ 714 ҚП үлгілерінің тізімі

№	Құжаттың атауы	Үлгі	Сақтау орны	Сақтау мерзімі
1	Сауалнама жүргізу жоспары	ҚазҰТЗУ 714-01 Ү	СДД	тұрақты
2	Аналитикалық жазба	ҚазҰТЗУ 714-03 Ү	СДД	тұрақты



Блок-сұлба



## Өзгерістерді тіркеу парағы

Өзгерістің реттік нөмірі	Бөлім, құжат тармағы	Өзгерістің түрі (ауыстыру, жою, қосу)	Хабарламаның нөмірі мен күні	Өзгеріс енгізілді	
				Күні	Тегі және аты-жөнінің бірінші әріптері, қолы, лауазымы