

<i>Zhanibekov</i>	«Өзбекәлі Жәнібеков атындағы Оңтүстік Қазақстан педагогикалық университеті» КеАҚ	
	Сапа менеджмент жүйесі Тұтынушылардың қанағаттанушылығын бағалау процедурасы	13 беттің 1беті



БЕКІТЕМІН
Ө.Жәнібеков атындағы ОҚПУ
Басқарма төрағасы – ректор
Г.Сугирбаева
 « 2 » // 2023ж.

САПА МЕНЕДЖМЕНТ ЖҮЙЕСІ

ТҰТЫНУШЫЛАРДЫҢ ҚАНАҒАТТАНУШЫЛЫҒЫН БАҒАЛАУ

ПРОЦЕДУРАСЫ

СМЖ ОҚПУ ПР 8.05-2023

Қызметі	Қолы	Т.А.Ж.
Келісіп от:		
Басқарма мүшесі-Ғылыми жұмыстар және инновациялар жөніндегі проректор	<i>[Signature]</i>	Керімбеков Е.Р.
Стратегиялық жоспарлау және менеджмент бөлімінің басшысы	<i>[Signature]</i>	Калибаева Д.Б.
Заң департаментінің директоры	<i>[Signature]</i>	Амирхан М.А.

Қызметі	Қолы	Т.А.Ж.
Әзірлегендер:		
Аккредитация және мониторинг бөлімінің басшысы	<i>[Signature]</i>	Турлыбекова А.А.

Құжаттың сақтау мерзімі: " 2 " 11 2023ж. дейін " 4 " 11 2023ж.	Қолданысқа енгізу: Бұйрық № 21.203 Енгізу күні: " 2 " 11 2023ж.	СМЖ ОҚПУ ПР 8.05-2023 Басылым 1 Тіркеу № 13 Көшірме №
--	--	---

	«Өзбекәлі Жәнібекөв атындағы Оңтүстік Қазақстан педагогикалық университеті» КеАҚ	
	Сапа менеджмент жүйесі Тұтынушылардың қанағаттанушылығын бағалау процедурасы	13 беттің 2беті

Мазмұны

1 Қолдану саласы	3
2 Нормативтік сілтемелер	3
3 Терминдер мен анықтамалар	3
4 Белгілерлеу мен қысқартулар	3
5 Жауапкершілік және өкілеттіктер	4
6 Процестің сипаттамасы	4
7 Тәуекелдерді басқару	10
А қосымшасы «Тұтынушылардың қанағаттанушылығын бағалаудың» әрекет ету алгоритмі	11
Б қосымшасы «Оқытушы студент көзімен» әлеуметтік зерттеу нәтижелері анықтамасының үлгісі	12
В қосымшасы Өзгерістерді тіркеу парағы	13

	<p align="center">«Өзбекәлі Жәнібеков атындағы Оңтүстік Қазақстан педагогикалық университеті» КеАҚ</p>	
	<p align="center">Сапа менеджмент жүйесі</p> <p align="center">Тұтынушылардың қанағаттанушылығын бағалау процедурасы</p>	<p align="center">13 беттің 3беті</p>

1 қолдану саласы

1.1 Осы процедура (ПР) Білім беру қызметтерін тұтынушылардың қанағаттанушылығын бағалау тәртібін белгілейді.

ПР "Өзбекәлі Жәнібеков атындағы Оңтүстік Қазақстан педагогикалық университеті" КеАҚ (бұдан әрі-университет) барлық бөлімдерімен қолданылуы тиіс.

Осы ПР университеттің сапа менеджменті жүйесі (СМЖ) құжаттамасының құрамына кіреді.

1.2 ПР авторлық құқық объектісі болып табылады және оны университеттің Басқарма төрағасы - ректордың рұқсатынсыз басқа ұйымдарға беруге жол берілмейді.

2 Нормативтік сілтемелер

Осы ПР-да келесі нормативтік құжаттарға сілтемелер пайдаланылған:

ҚР СТ ИСО 9000-2017 Сапа менеджменті жүйелері. Негізгі ережелер мен сөздік.

ҚР СТ ИСО 9001-2016 Сапа менеджменті жүйелері. Талаптар.

СМЖ ОҚПУ ПР 4.01-2023 Сапа менеджменті жүйесі. Құжатталған ақпаратты басқару процедурасы.

СМЖ ОҚПУ ПР 8.02-2023 Сапа менеджменті жүйесі. Түзетуші және ескертуші әрекеттер процедурасы.

3 Терминдер мен анықтамалар

Осы ПР-да ҚР СТ ИСО 9000:2017, ҚР СТ ИСО 9001:2016 сәйкес терминдер мен анықтамалар қолданылады және мынадай қосымша қолданылады:

Сұрақ-жауап (сауалнама): Бұл белгілі бір ережелерге сәйкес құрастырылған сұрақтар жүйесінің (сауалнаманың) көмегімен ақпарат алу тәсілі.

Үлгі: Зерттеу жүргізілетін адамдар тобы.

Тұтынушы: Бұл өнімді/қызметті алатын (сатып алатын) ұйым немесе тұлға.

Мониторинг: Шешім қабылдау процесін жақсарту үшін, сондай-ақ жанама түрде жұртшылықты хабардар ету үшін немесе тікелей кері байланыс құралы ретінде пайдаланылуы мүмкін ақпаратты жүйелі түрде жинау және өңдеу.

4 Белгілер мен қысқартулар

Осы ПР-да мынадай қысқартулар қолданылады:

КЕАҚ-коммерциялық емес акционерлік қоғам;

ОҚПУ - Оңтүстік Қазақстан педагогикалық университеті;

СМЖ-сапа менеджменті жүйесі;

ПР-процедура;

СБӨ-сапа жөніндегі басшылықтың өкілі;

АжМБ- аккредитация және мониторинг бөлімі;

ОПҚ-оқытушы-профессор құрамы.

	«Өзбекәлі Жәнібекөв атындағы Оңтүстік Қазақстан педагогикалық университеті» КеАҚ	
	Сапа менеджмент жүйесі Тұтынушылардың қанағаттанушылығын бағалау процедурасы	13 беттің 4беті

5. Жауапкершілік және өкілеттіктер

5.1 Осы процедураны университеттің Басқарма төрағасы - ректоры бекітеді.

5.2 Процедураны енгізу және басқару үшін жауапкершілік СБӨ-ге және аккредитация және мониторинг бөліміне жүктеледі.

5.3 Процестің нақты кезендері бойынша жұмыстардың орындалу сапасына нақты кезенді орындауға қатысушы басшылар жауапты болады.

5.4 СМЖ ОҚПУ ПР 4.01-2023 сәйкес осы ПР тіркеу және басқару үшін аккредитация және мониторинг бөлімінің басшысы жауапты болады.

5.5 ПР-ға өзгерістерді "Өзгерістерді тіркеу парағына" (В қосымшасы) міндетті түрде белгі қоя отырып аккредитация және мониторинг бөлімінің басшысы енгізеді.

6 Процестің сипаттамасы

6.1 Жалпы ереже.

6.1.1 Тұтынушылардың қанағаттануын бағалау процесінің әрекеттерінің алгоритмі А қосымшасында келтірілген.

6.1.2 Ішкі тұтынушылар – оқытушылар құрамы, университет қызметкерлері және студенттер.

Сыртқы тұтынушылар ата-аналар немесе қамқоршылар, мемлекет, кәсіпорындар, ұйымдар, жеке тұлғалар.

6.1.3 Тұтынушылардың қанағаттануын бақылау үшін мыналар қажет:

- қанағаттану бағаланатын өнімдерді (қызметтерді) және процестерді анықтау;
- тұтынушылардың категорияларын анықтау;
- өнімнің, процестердің сәйкес көрсеткіштерін анықтау;
- осы көрсеткіштер бойынша сауалнамалар әзірлеу;
- зерттеу әдісін таңдау (мысалы, сауалнама түріндегі сауалнама), сауалнама нысанын бекіту, сауалнама (сауалнама) жүргізетін тұлғаларды анықтау, т.б.;
- мәліметтерді өңдеу әдісін таңдау.

Тұтынушылардың қанағаттануы туралы ақпарат қандай қызмет бағыттарында және қалай қолданылатынын анықтаңыз.

6.1.4 **Сұрақ-жауап (сауалнама)** - белгілі бір ережелерге сәйкес құрастырылған сұрақтар (сауалнама) жүйесін пайдалана отырып, ақпарат алу тәсілі болып табылады.

6.1.5. **Сауалнама түрлері (сауалнама):**

респонденттердің саны бойынша

- топтық сауалнама (бірнеше респондент);
- жаппай сауалнама (жүздегеннен мыңдаған респонденттерге дейін)

камтудың толықтығы бойынша:

- үздіксіз (іріктеудің барлық өкілдерін сұрау);
- таңдаулы (үлгілеудің бір бөлігін сұрау)

респондентпен байланыс түрі бойынша:

- күндізгі бөлім (зерттеуші-сауалнама болған жағдайда);

	«Өзбекәлі Жәнібекөв атындағы Оңтүстік Қазақстан педагогикалық университеті» КеАҚ	
	Сапа менеджмент жүйесі Тұтынушылардың қанағаттанушылығын бағалау процедурасы	13 беттің 5беті

- онлайн (Platonus).

6.1.6 Оңтүстік Қазақстан педагогикалық университетінде жүргізілетін сауалнама түрлері

Социологиялық сауалнамалардың атауы	Өткізу мерзімі	Жауапты орындаушы
«Оқытушы білім алушылардың көзімен» сауалнамасы	Оқу жылында 1 рет	Аккредитация бөлімі
Оқу үдерісіне қанағаттану деңгейі	Оқу жылында 1 рет	Аккредитация бөлімі
Жұмыс берушілерге арналған сауалнама	Оқу жылында 1 рет	Аккредитация бөлімі
Практика үдерістеріне қанағаттану деңгейі	Оқу жылында 1 рет	Аккредитация бөлімі, «Talent» апгрейд орталығы
ЖОО студенттерінің әлеуметтік көңіл-күйін бағалау бойынша сауалнама	Оқу жылында 1 рет	Аккредитация бөлімі, Тәрбие жұмысы жастар саясаты департаменті
Тәрбие жұмысының тиімділігін бағалау сауалнамасы	Оқу жылында 1 рет	Аккредитация бөлімі, Тәрбие жұмысы жастар саясаты департаменті
Сыбайлас жемқорлық фактілерін анықтау мақсатында студенттерге арналған сауалнама	Оқу жылында 1 рет	Аккредитация бөлімі, комплаенс-офицер
Факультет деканының жұмысын бағалау сауалнамасы	Оқу жылында 1 рет	Аккредитация бөлімі
Кафедра меңгерушісінің жұмысын бағалау сауалнамасы	Оқу жылында 1 рет	Аккредитация бөлімі

6.2 Сұрақ-жауап (сауалнама) рәсіміне қойылатын талаптар:

- зерттеу міндеттерін нақты анықтау;
- сұрақтардың зерттеу міндеттеріне сәйкестігі;
- респонденттерді түсінуге қол жетімділік;
- сауалнама жүргізу барысында әлеуметтік-психологиялық қарым-қатынас сәйкестігін сақтау;
- респонденттердің ерекшеліктері мен құзыреттілігін есепке алу;
- респонденттердің жауаптарын белгілеу дәлдігі;

	<p align="center">«Өзбекәлі Жәнібеков атындағы Оңтүстік Қазақстан педагогикалық университеті» КеАҚ</p>	
	<p align="center">Сапа менеджмент жүйесі</p> <p align="center">Тұтынушылардың қанағаттанушылығын бағалау процедурасы</p>	<p align="center">13 беттің 6беті</p>

- сауалнама жүргізу шарттарын стандарттау;
- жалпы университет бойынша сенімді деректерді жинау, ұсыну, талдау.

6.3 Сұрақ-жауап (сауалнама) жүргізу мақсаттары:

- студенттердің оқытушылардың кәсіби шеберлігінің берілген параметрлерін субъективті бағалау ерекшеліктерін анықтау;
- білім беру үдерісінің сапасын бақылау;
- профессор-оқытушылар құрамы мен әріптестердің күш-жігерін дұрыс бағытта бағыттауға, олардың жұмысына қойылатын талаптарды нақтылауға және олардың жұмыс көрсеткіштерін жақсартуға ынталандыруға арналған Кері байланыс алу;
- біліктілікті арттыру қажеттілігін анықтау және оның бағыты;
- университеттің сыртқы және ішкі ортасының күшті және әлсіз жақтарын талдау;
- ұжымдағы моральдық-психологиялық ахуалды анықтау;
- басшылыққа және басқару жүйесіне қатынасты анықтау (қызметкерлердің адалдығы);
- білім беру сапасына, білім беру қызметтеріне, еңбек өміріне және материалдық-техникалық жарактандырылуына қанағаттанушылықты айқындау;
- университет қызметінің мақсаттары мен қызметкерлердің жеке мақсаттарының сәйкестігі;
- университет құрылымы мен басқару жүйесіндегі проблемаларды анықтау
- педагогикалық мамандықтар түлектеріндегі еңбек нарығы сұранысының сараптамалық бағасын анықтау.

6.4 Ақпарат жинау әдістері

Ақпарат жинау әдісі-психологиялық ауызша немесе жазбаша коммуникативті әдіс, онда респонденттен ақпарат жинау құралы ретінде арнайы ресімделген сұрақтар тізімі-сауалнама қолданылады.

Ақпарат жинау әдістері өзара байланысты 5 кезеңнен тұрады:

- сауалнамалық сұрақты дайындау;
- зерттеу барысында алынған әрі қарай өңдеуге жататын жинақталмаған мәліметтерді қамтитын бастапқы ақпаратты жинау;
- жиналған ақпаратты өңдеуге дайындау (жарамсыз ету, шифрлау) және оны өңдеу;
- өңделген ақпаратты талдау;
- зерттеу нәтижелері бойынша қорытындылар мен ұсынымдармен есеп дайындау.

6.5 Сұрақ-жауап (сауалнама) жүргізу кезіндегі ұйымдастырушылық талаптар

Сауалнамаға дайындық:

6.5.1.1 Сұрақ-жауап (сауалнама) ұйымдастыру және жүргізу үшін жауапты қызметкерлерді тағайындау.

	<p align="center">«Өзбекәлі Жәнібеков атындағы Оңтүстік Қазақстан педагогикалық университеті» КеАҚ</p>	
	<p align="center">Сапа менеджмент жүйесі</p> <p align="center">Тұтынушылардың қанағаттанушылығын бағалау процедурасы</p>	<p align="center">13 беттің 7беті</p>

6.5.1.2 Жауапты қызметкерлер:

6.5.1.2 Тікелей Сұрақ-жауап (сауалнама) жүргізгенге дейін:

- **сұрақ-жауап (сауалнама)** жүргізу әдістемесін әзірлеу, оның ішінде сауалнама мәтінін, өңдеуге арналған техникалық тапсырманы әзірлеу;
- шынайы және объективті ақпарат алу үшін жеткілікті зерттеу үлгілерін анықтау;
- факультеттер/кафедралар / өндірістік объектілер бойынша сауалнамаға қатысушылардың тізімін жасау;
- **сұрақ-жауап (сауалнама)** жүргізу кестесін жасау;
- сауалнама жүргізу туралы, оның ішінде ЖОО сайтында барлық респонденттерді хабардар ету;
- ұйымдастырушылық-өкімдік құжаттаманы (бұйрықтар, сауалнама жүргізу туралы нұсқаулықтар) электрондық (қағаз) үлгіде жіберу;

6.5.2 Сауалнама процедурасы

6.5.2.1 Сауалнама басталғанға дейін жауапты маман қатысушыларға Зерттеудің мақсаты мен міндеттерін қысқаша түсіндіріп, **сұрақ-жауап (сауалнаманың)** маңыздылығын атап көрсетуі тиіс.

6.5.2.2 Сауалнаманың анонимділігіне және сауалнамаларды толтырғаннан кейін ондағы ақпарат тек жалпыланған түрде өнделетініне және пайдаланылатынына респонденттердің ерекше назарын аудару керек.

6.5.2.3 Сауалнаманың әрбір қатысушысы жауаптардың мазмұны бойынша кеңес бермей, сауалнаманы өз бетінше толтыруы тиіс екенін көрсету қажет. Сондай-ақ, сауалнама нәтижелері бойынша тұжырымдардың дұрыстығы және олардың негізінде жасалған ұсыныстардың тиімділігі қатысушылардың сауалнама сұрақтарына жауаптарының шынайылығы мен дәлдігіне байланысты екенін көрсету қажет.

6.5.2.4 Сауалнаманы ұйымдастыруға жауапты маман сауалнаманың сұрақтарына жауап беруден бас тартудың әрбір жағдайына мұқият қарауы, зерттеудің мақсатын әдепті түрде қайтадан түсіндіруі, зерттеудің қоғамдық пайдалылығын көрсетуі, оның анонимділігін атап көрсетуі тиіс.

6.5.2.5 Жауапты мамансыз сауалнамалармен жұмыс істеуге жол берілмейді.

Егер сауалнама компьютерлік нысанда жүргізілсе:

- жауапты маман электрондық сауалнамамен жұмыс істеу тәртібін қысқаша түсіндіруі тиіс.

6.5.3 Ақпаратты өңдеу және нәтижелерді жеткізу жұмыс берушілерден сауалнама жүргізу

Алынған ақпаратты өңдеу негізгі кезеңдерге сәйкес компьютерлік техниканы пайдалана отырып, Аккредитация және мониторинг бөлімімен жүзеге асырылады.

Бірінші кезең. Деректерді өңдеу мен талдаудың логикалық схемасын әзірлеу:

- ақпарат жинау үшін құжаттардың нысанын белгілеу;
- оны кодтау әдістерін әзірлеу;
- деректерді басқару және қателерді жою ережелерінің сипаттамасы;

	<p align="center">«Өзбекәлі Жәнібеков атындағы Оңтүстік Қазақстан педагогикалық университеті» КеАҚ</p>	
	<p align="center">Сапа менеджмент жүйесі</p> <p align="center">Тұтынушылардың қанағаттанушылығын бағалау процедурасы</p>	<p align="center">13 беттің 8беті</p>

- деректерді өңдеу тәртібі мен әдістерін анықтау;
- есептеу алгоритмдерінің сипаттамасы;
- өңдеу барысында алынған деректерді талдау жүйесін әзірлеу,
- талдаудың негізгі бағыттары.

Екінші кезең. Статистикалық сенімділікті қамтамасыз ететін зерттеу материалдарын өңдеуге арналған математикалық және бағдарламалық қамтамасыз етуді әзірлеу.

Үшінші кезең. Бастапқы ақпарат деректерін өңдеуге дайындау:

- сауалнама сұрақтарының белгілі белгілері бойынша жіктелуі;
- классификацияға сәйкес сұрақтарды жүйелеу және кодтау;
- сауалнамаларды толтырудың толықтығын тексеру;
- ұсынылған ақпараттың сенімділігін тексеру;
- технологиялылығын тексеру (өңдеудің ыңғайлылығы), яғни ақпаратты өңдеуге арналған машина жинағышына оңай ауыстыруға мүмкіндік беретін жауаптарды түрге келтіру;

- құжаттар жиынтығын қалыптастыру.

Төртінші кезең. Ақпаратты өңдеу (орташа шамаларды есептеу, корреляциялық байланыстарды орнату, топтамаларды, кестелерді, графиктерді және т. б. құру)

Сауалнама нәтижелері бойынша статистикалық ақпаратты өндегеннен және алғаннан кейін анықтау мақсатында тиісті деректер талданады:

- тұтынушылар мен мүдделі тараптардың қанағаттану дәрежелері;
- өнімдер мен қызметтердің қойылатын талаптарға сәйкестігі;
- болып жатқан үрдістер және алдын алу іс-қимылдарын қабылдау мүмкіндіктері туралы ақпаратты қоса алғанда, процестердің, өнімдер мен көрсетілетін қызметтердің сипаттамалары;
- жеткізушілер.

Аккредитация және мониторинг бөлімі білім беру қызметтерін ұсынуда университеттің күшті және әлсіз жақтарын анықтау үшін алынған ақпаратты талдайды.

Деректерді талдау мыналарды қамтиды:

- жинақтау;
- талдау, оның ішінде статистикалық әдістерді пайдалана отырып (диаграммалар, гистограммалар, шашыраңқы диаграммалары және корреляциялық талдау);
- қол жеткізілген нәтижелерді жоспарланған нәтижелермен салыстыру;
- тиісті деңгейде баяндама, талқылау және шешім қабылдау;
- басқарудың барлық деңгейлері мен университеттің құрылымдық бөлімшелеріне ақпарат беру.

Қорытынды есеп бойынша деректерді талдау жоғары оқу орнының Ректоратында, кафедраларының, факультеттер кеңестерінің отырыстарында жүргізіледі.

	«Өзбекәлі Жәнібекөв атындағы Оңтүстік Қазақстан педагогикалық университеті» КеАҚ	
	Сапа менеджмент жүйесі Тұтынушылардың қанағаттанушылығын бағалау процедурасы	13 беттің 9беті

Сауалнама нәтижелері бойынша ұсыным түзету және алдын алу іс-қимылдарын жүргізу мақсатында университеттің тиісті құрылымдық бөлімшелеріне жіберіледі.

Ескертулер мен ұсыныстар алған құрылымдық бөлімшелер түзету және алдын алу іс-қимылдарын жүргізеді.

Қажет болған жағдайда "Оқытушы білім алушылардың көзімен" сауалнамасының нәтижелері ОПҚ-ның бос орындарға конкурс өткізу кезінде пайдаланылады, бұл ретте **Б қосымшасына** сәйкес анықтама беріледі.

6.6 Жұмыс берушілердің сауалнамаларын сәйкестендіру, сақтау және жою (қағаз тасымалдағышта).

6.6.1 Сауалнамалар алдын ала қаралады, қабылданған күні бойынша сәйкестендіріледі, топтар бойынша тіркеледі, бастапқы өндеуден өтеді. Сауалнамалар (қағаз тасығыштарда) Аккредитация және мониторинг бөлімінде сақтау мерзімін көрсете отырып, 1 жыл бойы сақталады. Мерзім өткеннен кейін оларды алып қою және жою жүргізіледі.

6.6.2 "Platonus" ААЖ жүйесіндегі есептердің электрондық нұсқасы Excel, Microsoft Word түрінде сауалнамаға қатысты барлық жазбалар (мысалы, Ұйымдастыру жұмыстары туралы жазбалар, есептер, презентациялар және т.б.) сақталатын "сауалнама" арнайы папкасында компьютерде көшіріледі және сақталады. Атауы және қабылданған күні бойынша сәйкестендіріледі. Аккредитация және мониторинг бөлімінің басшысы сәйкестендіруге, таратуға, сақтауға және жоюға жауапты болып табылады.

7 Тәуекелдерді басқару

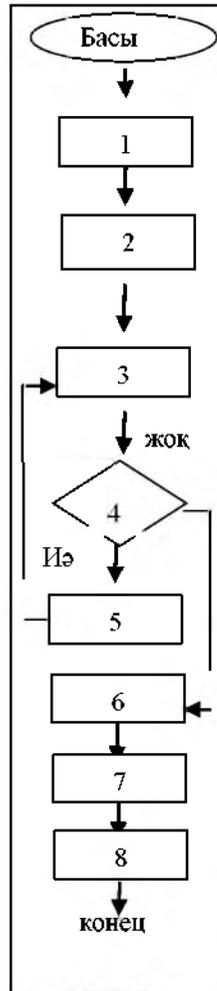
№	Тәуекел сипаттамасы	Тәуекелдің әсерін сипаттау	Тәуекелді бағалау	Тәуекелді азайту жөніндегі іс-шаралар	Жауапты	Орындау мерзімдері
			1 - өте төмен (оқиға 5 жылда 1 реттен жиі болмайды); 2- төмен (оқиға 4 жылда 1 рет орын алуы мүмкін); 3 – орташа (оқиға 3 жылда 1 рет орын алуы мүмкін); 4 – жоғары (оқиға 4 жылда орын алуы мүмкін келесі екі жыл); 5-өте жоғары (оқиға келесі жылы			

			болуы мүмкін)			
1	Сауалнама жүргізу кестесін бұзу	<ol style="list-style-type: none"> 1. Сауалнама жүргізу кестесін орындамау. 2. Қосымша ресурстардың шығыны 	2-төмен (оқиға 4 жылда 1 рет болуы мүмкін);	<ol style="list-style-type: none"> 1. Компьютерлік бағдарламаны қосымша тексеру 2. Жоғары басшылық тарапынан сауалнама жүргізуді ұйымдастыру процесіне бақылауды күшейту 	АжМБ бастығы	Жыл бойы
2	Қызметкерлердің практикалық тәжірибесінің жеткіліксіздігі	<ol style="list-style-type: none"> 1. Социологиялық зерттеу мақсаттарына қол жеткізбеу 2. Ресми сауалнама есебі 	2-төмен (оқиға 4 жылда 1 рет болуы мүмкін);	<ol style="list-style-type: none"> 1. Персоналдың құзыреттілік деңгейіне жан-жақты, уақтылы бағалау жүргізу. 2. Бөлім қызметкерлерінің біліктілігін арттыру 	АжМБ бастығы	Жыл бойы
3	Сауалнама нәтижелері бойынша түзету және алдын алу іс-әрекеттерін орындамау	1. Социологиялық сауалнама мақсаттарына қол жеткізу емес	2-төмен (оқиға 4 жылда 1 рет болуы мүмкін);	1. Түзету және алдын алу іс-қимылдарының орындалуын тұрақты мониторингтеу	АжМБ бастығы	Жыл бойы

А қосымшасы
(анықтамалық)

Тұтынушылардың қанағаттанушылығын бағалау процесінің алгоритмі

Этап	Жұмыс кезеңдерінің атауы	Жауапты	Кіріс деректер	Шығыс деректер	Тұтынушылар
1	Сауалнаманы жоспарлау	АжМБ	Сауалнама жобасы	Жылдық жұмыс жоспары, сауалнама кестесі, қызметтік жазбалар, өкімдер	ОПҚ, университет қызметкерлері, білім алушылар
2	Сауалнама жүргізу	АжМБ	Сауалнама	Білім алушыларға арналған сауалнама Жұмыс берушіге арналған сауалнама Оқытушыға арналған сауалнама	ОПҚ, университет қызметкерлері, білім алушылар
3	Сауалнама нәтижелерін өңдеу және талдау	АжМБ	Сауалнама	Бағалау үшін критерийлерді таңдау әдістемесі	ОПҚ, университет қызметкерлері, білім алушылар
4	Зерттеу нәтижелерін тексеру	АжМБ	Есептер	Ұсынымдар	ОПҚ, университет қызметкерлері, білім алушылар
5	Қайта зерттеу	АжМБ	Сауалнама	Есептер статистикалық деректер, ұсынымдар	ОПҚ, университет қызметкерлері, білім алушылар
6	Зерттеуді қорытындылау	АжМБ	Сауалнама	Ұсыныстар, ұсыныстар	ОПҚ, университет қызметкерлері, білім алушылар
7	Тұтынушылардың ұсыныстарын іске асыру бойынша жоспар жасау	АжМБ	Сауалнама	Жақсарту жөніндегі іс-шаралар жоспары	ОПҚ, университет қызметкерлері, білім алушылар
8	Жақсарту	АжМБ	Сауалнама		ОПҚ, университет қызметкерлері, білім алушылар



	«Өзбекәлі Жәнібекөв атындағы Оңтүстік Қазақстан педагогикалық университеті» КеАҚ	
	Сапа менеджмент жүйесі Тұтынушылардың қанағаттанушылығын бағалау процедурасы	13 беттің 12беті

Б қосымшасы
(міндетті)

«Оқытушы студент көзімен» әлеуметтік зерттеу нәтижелері анықтамасының үлгісі

**"ОҚЫТУШЫ СТУДЕНТ КӨЗІМЕН" ӘЛЕУМЕТТІК ЗЕРТТЕУ
НӘТИЖЕЛЕРІ**

Респонденттердің жалпы саны:

№	Жалпы сауалнама сұрақтары	көрсеткіштер 5-ұпай бойынша
1.	Пәнге үнемі қызығушылық танытады, аудиторияның реакциясын бақылайды және басқарады, пікірталасқа шақырады	
2.	Білім алушыларға құрметпен қарайды, сабақтан тыс уақытта қарым-қатынас жасауға қол жетімді және қызығушылық танытады	
3.	Білім алушылардың тапсырмаларын дұрыс бағалайды және қатемен жұмыс жасайды	
4.	Ұқыпты, сабақты уақытында бастайды және аяқтайды	
5.	Пәнді жақсы меңгерген, білімді	
6.	Материалды заманауи деңгейде баяндайды, заманауи ақпараттық технологияларды қолдану қабілетін көрсетеді	
7.	Білім алушыларды оқытылатын материалды болашақ кәсіби қызметте қолдануға бағыттайды	
8.	Сабақты лекция жазбаларына тәуелсіз, анық, қол жетімді, қалыпты қарқынмен түсіндіреді	
9.	Материалды игеру құралы ретінде практикалық сабақтардың тиімділігін қамтамасыз етеді	
Қорытынды орташа балл		

Аккредитация және мониторинг бөлімінің басшысы _____ А.Ж.Т.

