БЕКІТІЛДІ
«М.Х.Дулати атындағы Тараз университеті» КЕАҚ
Стратегиялық, халықаралық даму және сапа комитетінің шешімімен
(18.09.2026 ж. №3 хаттама)

САУАЛНАМАЛАРДЫ ӘЗІРЛЕУ БОЙЫНША ЖҰМЫС НҰСҚАУЛЫҒЫ

Тіркеу № 09

ТАРАЗ, 2026

© Бұл М.Х. Дулати атындағы Тараз университетінің зияткерлік меншігі болып табылады. Қайта басуға және / немесе одан әрі үшінші тұлғаларға беруге тыйым салынады.

АЛҒЫ СӨЗ

1. ӘЗІРЛЕУШІЛЕР:	Стратегиялық даму басқармасының басшысы Дарибаев Ж.Е.	/қолы/	05.03.26ж.
	Аккредиттеу, рейтинг және сапаны қамтамасыз ету бөлімінің маманы Маткурбанова Ж.Д.	/қолы/	05.03.26ж.
2. ЕНГІЗІЛГЕН:	Аккредиттеу, рейтинг және сапаны қамтамасыз ету бөлімімен		
3. ТЕКСЕРУДІҢ МЕРЗІМДІЛІГІ	3 жыл		
4. ОРНЫНА ЕНГІЗІЛДІ	Алғаш рет		
5. ТАРАТЫЛСЫН:	Факультеттерге, кафедраларға, құрылымдық бөлімшелерге		
6. БЕКІТІЛДІ ЖӘНЕ ҚОЛДАНЫСҚА ЕНГІЗІЛДІ:	М.Х.Дулати атындағы Тараз университетінің Стратегиялық, халықаралық даму және сапа комитетінің шешімімен бекітілді. Хаттама № 3 , « 18 » 03 2026 ж.		
7. КЕЛІСУШІЛЕР:	Басқарма мүшесі - Академиялық мәселелер бойынша проректор Кудретуллаева Р.О.	/қолы/	16.03.26 ж.
	Басқарма мүшесі – Стратегиялық даму және интернационалдандыру жөніндегі проректор Есимова Ш.А.	/қолы/	13.03.26 ж.
	Басқарма Мүшесі– Ғылым және цифрландыру жөніндегі проректор Орынбаев С.Ә.	/қолы/	16.03.26 ж.
	Заң қызметінің басшысы Қайназарова М.Б.	/қолы/	13.03.26 ж.

Бұл құжат «М.Х.Дулати атындағы Тараз университеті» КеАҚ Басқарма Төрағасы – Ректордың рұқсатынсыз толық немесе ішінара көшірілмейді, көбейтілмейді және таратылмайды.

МАЗМҰНЫ

1.	Қолданылу саласы	4
2.	Нормативтік сілтемелер	4
3.	Негізгі терминдер, қысқартылған сөздер және белгілер	4
4.	Жауапкершілік және өкілеттілік	5
5.	Жалпы ережелер	5
6.	Сауалнамалау циклын жүзеге асыру тәртібі	6
7.	Сауалнамалау циклін іске асыру тәртібіне қойылатын талаптардың сипаттамасы	7
8.	Қорытынды	14
9.	Тәуекелдерді басқару	15
	Қосымшалар	17
	А қосымшасы. Танысу парағы	17
	Б қосымшасы. Өзгерістер тіркеу парағы	18
	В қосымшасы. Кері байланыс циклін іске асыру кезеңдерінің сұлбасы	19

1. ҚОЛДАНЫЛУ САЛАСЫ

1.1«МХ.Дулати атындағы Тараз университеті» КеАҚ Сауалнамаларды әзірлеу бойынша осы жұмыс нұсқаулығы ішкі және сыртқы мүдделі тараптарға университет көрсететін білім беру және басқа қызметтердің сапасына қанағаттанушылығын бағалау бойынша сауалнамалау жүйесін жүзеге асыру тәртібін сипаттайды.

Білім беру қызметтерінің сапасына және экожүйеге қанағаттануын анықтау мақсатында университеттің барлық факультеттерінде және құрылымдарында қолданылады.

2. НОРМАТИВТІК СІЛТЕМЕЛЕР

2.1 Нормативтік құжаттар

Осы құжатта келесі нормативтік құжаттарға сілтемелер пайдаланылды:

ҚР Заңы	Қазақстан Республикасының 2007 жылғы 27 шілдедегі № 319 «Білім туралы» Заңы (толықтырулар мен өзгерістерімен)
Қағида	Жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру ұйымдары қызметінің үлгілік қағидаларын бекіту туралы Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрінің 2018 жылғы 30 қазандағы № 595 бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2018 жылғы 31 қазанда № 17657 болып тіркелді
Жарғы	«М.Х.Дулати атындағы Тараз университеті» Коммерциялық емес акционерлік қоғамының Жарғысы. ҚР Қаржы министрлігінің Мемлекеттік мүлік және жекешелендіру комитеті төрағасының 2024 жылғы 18 қыркүйектегі №660 бұйрығымен бекітілген
Бағдарлама	М.Х.Дулати атындағы Тараз университетінің 2023-2029 жылдарға арналған даму бағдарламасы
Саясат	ҚЕ 1.16-2024 «М.Х.Дулати атындағы Тараз университеті» КеАҚ ақпараттық қауіпсіздік саясаты
СЖЖ-01	СЖЖ -01-2024 Сапа жөнінде жетекшілік. «М.Х.Дулати атындағы Тараз университеті» КеАҚ Стратегиялық, халықаралық даму және сапа комитетінің шешімімен бекітілген 27.09.2024 жылғы №1 хаттамасы.
Тұжырымдама	ҚЕ 1.24 – 2024 Білім беру сапасын қамтамасыз ету жүйесінің тұжырымдамасы. «М.Х.Дулати атындағы Тараз университеті» КеАҚ Стратегиялық, халықаралық даму және сапа комитетінің шешімімен бекітілген 27.09.2024 жылғы №1 хаттамасы.
УСТ 01	«Құжатталған ақпаратты басқару» университет стандарты.
УСТ 02	«Сапа менеджменті жүйесінің құжаттамасын әзірлеу мен рәсімдеуге және мазмұнына қойылатын талаптар» университет стандарты

3. НЕГІЗГІ ТЕРМИНДЕР, ҚЫСҚАРТЫЛҒАН СӨЗДЕР ЖӘНЕ БЕЛГІЛЕР

3.1 Негізгі терминдер

Осы құжатта төмендегідей терминдер мен анықтамалар қолданылады.

Ішкі мүдделі тараптар	Университет ішіндегі барлық мүдделі тараптар,соның ішінде басшылық, білім алушылар, ПОҚ, қызметкерлер
Сыртқы мүдделі тараптар	Жұмыс берушілер, түлектер, университет серіктестері, аккредиттеу және рейтинг агенттіктері

Сенімділік ықтималдылығы	Сенімділік интервалының таңдамалы деректер бойынша бағаланатын параметрдің белгісіз шын мәнін жабу ықтималдылығы
Сенімділік аралығы (іріктеу қатесі)	Берілген ықтималдылықпен (сенімділікпен) бағаланатын үлестіру параметрінің белгісіз шын мәнін жабатын таңдамалы деректер бойынша есептелген интервал

3.2 Қысқартылған сөздер

Осы құжатта төменде келтірілген қысқартылған сөздер пайдаланылады:

Дулати университеті	«М.Х.Дулати атындағы Тараз университеті» КеАҚ
УСТ	Университет стандарты
СМЖ	Сапа менеджменті жүйесі
БББ	Білім беру бағдарламасы
ПОҚ	Профессор-оқытушылар құрамы

3.3 Белгілер

Осы құжатта белгілер қолданылмайды.

4. ЖАУАПКЕРШІЛІК ЖӘНЕ ӨКІЛЕТТІЛІК

4.1 Университеттің осы құжаты Дулати университетінің Стратегиялық, халықаралық даму және сапа комитетінің отырыстарында талқыланып, бекітіледі.

4.2 Осы құжаттың УСТ 01 «Құжатталған ақпаратты басқару» стандартының талаптарына сәйкес болуы үшін құжатты әзірлеуші жауап береді.

4.3 Университеттің осы құжатын іске қосу, рәсімдерді ұйымдастыру, мониторинг және қадағалау жүргізу жұмыстары Аккредиттеу, рейтинг және сапаны қамтамасыз ету бөліміне жүктеледі.

4.4 Осы құжатты әзірлеу, рәсімдеу, келісу және бекіту, сондай-ақ оған өзгерістер енгізу 01 УСТ сәйкес жүргізілуі тиіс.

4.5 Осы университет құжатының жұмыс данасын сақтау, тираждау, сайтқа орналастыру және қолданушыларға жіберу жауапкершілігі әзірлеушіге жүктеледі.

4.6 Осы құжаттың жаңа жұмыс даналары университеттің факультеттеріне және кафедраларына, құрылымдық бөлімшелеріне жіберіледі және таныстырылады (А қосымшасы). Құжаттың тираждалуы үшін «Dulaty university» баспасының директоры жауап береді.

4.7 СМЖ құжатына енгізілген өзгерістер «Өзгерістерді тіркеу парағында» тіркелуі тиіс (Б қосымшасы).

4.8 Осы университет құжаттың бақылау данасын Аккредитация, рейтинг және сапаны қамтамасыз ету бөлімінде сақтау жауапкершілігі бөлім басшысына жүктеледі

5. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР

5.1. «М.Х.Дулати атындағы Тараз университеті» КеАҚ – Сауалнамаларды әзірлеу бойынша осы жұмыс нұсқаулығы ішкі және сыртқы мүдделі тараптардың университет көрсететін білім беру және басқа қызметтердің сапасына қанағаттанушылығын бағалау бойынша сауалнамалау жүйесін жүзеге асыру тәртібін сипаттайды.

5.2. Сауалнамалау циклін іске асырудың мақсаты – университеттегі ішкі сапаны қамтамасыз ету жүйесін қолдау және жетілдіру үшін мүдделі тараптардың ұсынылатын білім беру және басқа да қызметтерге қанағаттану/қанағаттанбау деңгейіне әсер ететін негізгі факторлар мен аспектілерді мониторингтеу және анықтау.

5.3. Осы нұсқаулықтағы сауалнама университеттің мүдделі тараптарының қағаз түрінде, онлайн форматта немесе басқа тәсілдермен толтыруын көздейтін сауалнама деп түсініледі. Сауалнама анонимді түрде жүргізілетіндіктен, мұндай кері байланыс құралын қолдану сұралған ақпараттың шынайы көрінісін ашуға мүмкіндік береді.

6. САУАЛНАМАЛАУ ЦИКЛІН ЖҮЗЕГЕ АСЫРУ ТӘРТІБІ

6.1.Бұл бөлімде келесі мүдделі тараптармен сауалнамалау циклін іске асыру тәртібі көрсетілген:

- Білім алушылар;
- ПОҚ;
- Қызметкерлер;
- Түлектер;
- Жұмыс берушілер.

Білім алушыларға сауалнама оқу жылы ішінде бір немесе бірнеше рет өткізілуі мүмкін.

Түлектерге, жұмыс берушілерге, ОПҚ-ға және әкімшілік басқару қызметкерлеріне (ӘПБ) сауалнама оқу жылы ішінде бір рет өткізіледі. Сауалнама сұлбасы Б-қосымшада ұсынылған:

Түрлі құрылымдық бөлімшелердің сұранысы бойынша (тамақтану орындарының қанағаттанарлық деңгейі, жатақхана сапасы және т.б) сауалнамалар құрылым келісімі бойынша, шағымдар негізінде немесе басшылық тапсырмасына орай негізгі қызмет жүктемесіне байланысты жүргізіледі.

Егер деректер толық емес немесе респонденттердің жауаптарының сапасы төмен болса, құрылымдарға қайталама сауалнама жүргізеді (түлектерден басқа). Қайталама сауалнама сұлбасы В-қосымшада ұсынылған:

6.2. Бастапқы сауалнама кезеңдері:

1-кезең. Бастапқы сауалнаманы дайындау:

Сауалнама жүргізу жоспарына сәйкес сауалнама мақсаттарын, міндеттерін және субъектілерін (респонденттерді) айқындау;

Іріктеу көлемін есептеу және негіздеу;

Деректерді жинау әдісін таңдау;

Сауалнама құралдарын (сауалнамалар мен өлшеу шкалаларын) әзірлеу және бекіту.

2-кезең. Бастапқы сауалнаманы жүргізу:

Мақсатты аудиторияларды сауалнама өткізу туралы хабардар ету;

Респонденттердің сауалнамаларды толтыру деңгейін бақылау;

Мақсатты аудиториялардың сауалнамаларды дұрыс толтыруын тексеру.

3-кезең. Алынған нәтижелерді өңдеу және талдау:

Толтырылған сауалнамалар бойынша есептеулер жүргізу;

Алынған нәтижелерді талдау;

Анықталған мәселелерді респонденттердің ұсыныстары бойынша топтастыру;

Сауалнама нәтижелері мен анықталған мәселелер бойынша есептер әзірлеу.

4-кезең. Ішкі мүдделі талаптарға есептер беру:

Университет басшылығына танысу үшін есептерді ұсыну;

Факультет деканларына, кафедра меңгерушілеріне есептерді таныстыру және олар арқылы профессор оқытушылар мен білім алушыларға жеткізу;

Құрылымдық бөлімше басшыларына есептерді таныстыру және олар арқылы бөлімше қызметкерлеріне жеткізу.

5-кезең. Респонденттердің қанағаттанбау дәрежесін төмендету жөнінде шаралар қабылдау:

Есептерді кеңестерде, сапа комиссияларында қарау;

Респонденттердің қанағаттанбау дәрежесіне әсер ететін факторлар мен аспектілерді жою/өзгерту жөніндегі іс-шаралар жоспарын әзірлеу және құрылымдық бөлімшелермен бірлесіп кеңестермен бекіту;

Факультеттер, кафедралар және құрылымдық бөлімшелер, тарапынан бекітіліген іс-шаралар жоспарын іске асыру.

6-кезең. Қабылданған шаралар туралы мүдделі тараптарды хабардар ету:

Кеңес/комиссия өкілдерінің ішкі және сыртқы мүдделі тараптарға олардың ұсыныстары негізінде қабылданған шаралар туралы жеткізуі;

Құрылымдық бөлімшелердің қабылданған шаралар туралы ақпаратты сыртқы мүдделі тараптарға (аккредиттеу және рейтингтік агенттіктер, жұмыс берушілер және басқа да сыртқы мүдделі тараптар) ұсынуы;

Кеңестер/комиссиялар мен мүдделі құрылымдық бөлімшелердің қабылданған шаралар туралы ақпаратты университеттің алқалы органдарына ұсынуы.

Деректердің толық еместігі немесе респонденттердің жауаптарының сапасының төмендігі,не белгілі бір мәселе бойынша қанағаттанушылық деңгейінің жеткіліксіздігі жағдайында басқарма респонденттерге (түлектерден басқа) қайталама сауалнама жүргізеді.

7-кезең. Қайта сауалнама дайындау (1-кезеңге ұқсас):

Сауалнама жүргізу жоспарына сәйкес қайта салу мақсаттарын, міндеттерін және субъектілерін (респанденттерді) айқындау;

Таңдаманың көлемін есептеу және негіздеу;

Деректерді жинау әдісін таңдау;

Респонденттерде (білім алушыларда,ПОҚ-да, қызметкерлерде, жұмыс берушілерде) қанағаттанбау дәрежесін төмендету бойынша қабылданған шараларды ескере отырып, сауалнамалар құралын(сауалнамалар мен өлшеу шкаласын) өзектендіру.

8-кезең. Қайта сауалнама жүргізу (2-кезеңге ұқсас):

Мақсатты аудиторияларды қайта сауалнама жүргізу туралы хабардар ету;

Респонденттердің сауалнама толтыру деңгейін бақылау;

Мақсатты аудиториялардың сауалнамаларды толтыруының дұрыстығын тексеру.

9-кезең. Алынған нәтижелерді өңдеу және салыстырмалы таңдау (3-кезеңге ұқсас):

Толтырылған сауалнамалар бойынша есептеулер жүргізу;

Алынған нәтижелерді 3-кезеңдегі бастапқы сауалнама нәтижелерімен салыстырмалы талдау;

3-кезеңдегі бастапқы сауалнама барысында анықталған топтастырылған мәселелер бойынша ұсыныстарды салыстырмалы талдау;

Респонденттердің қанағаттанбау дәрежесін төмендету бойынша байқалған өзгерістерді көрсете отырып, қайталама сауалнамалардың нәтижелері бойынша есептер дайындау.

10-кезең. Ішкі мүдделі тараптарға қайта сауалнама есептерін ұсыну **(4-кезеңге ұқсас):**

Танысу үшін университет басшылығына есептерді ұсыну;

Факультет декандарын,кафедра меңгерушілеріне, есптерді таныстыру және олар арқылы профессор-оқытушылар құрамы мен университет білім алушыларға жеткізу;

Құрылымдық бөлімше басшыларына есептерді таныстыру және олар арқылы бөлімше қызметкерлеріне жеткізу.

11-кезең. Сауалнамалау циклінің қорытындысы бойынша шешім қабылдау;

Басшылық кері байланыс циклінің қорытындылары бойынша шешімдер қабылдайды;.

Қабылданған шешімдер туралы ақпаратты ішкі мүдделі тараптарға жеткізіледі.

Осылайша, білім алушылармен, профессор-оқытушылар құрамымен, қызметкерлермен, жұмыс берушілермен кері байланыс циклі толық іске асырылады.

7. САУАЛНАМАЛАУ ЦИКЛІН ІСКЕ АСЫРУ ТӘРТІБІНЕ ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАРДЫҢ СИПАТТАМАСЫ

7.1.Іске асыру тәртібі:

1-кезең

Сауалнама жүргізу жоспарына сәйкес сауалнама мақсаттарын, міндеттерін субъектілерін (респонденттерді) анықтау:

7.1.1.Сауалнамалар пікірлерді зерттеу, қанағаттануын бағалау мақсатында жүргізіледі:

- Білім алушылардың пәндерді оқыту сапасы мен оқу жағдайларына;

-Профессор оқытушылар құрамы мен университет қызметкерлерінің жұмыс жағдайларына;

-Түлектердің университет ұсынған білім беру қызметтерінің сапасына;

-Жұмыс берушілердің университет түлектерін даярлау сапасына.

7.1.2. Сауалнамалар ерікті негізде жасырын түрде жүргізіледі.

7.1.3. Сауалнама жүргізу жиілігі оның мақсатына байланысты анықталады және сауалнама жүргізу жоспарына сәйкес белгіленеді.

7.1.4. Сауалнама тақырыбы, деректерді жинау әдісі және мақсатты аудитория сауалнама жүргізу жоспарын ескере отырып, құрылым тарапынан анықталады.

7.1.5. Білім алушылардың пәндерді оқыту сапасына, практиканы өткізу мен оқу жағдайларына қанағаттануын бағалау бойынша сауалнамаға бакалавриат, магистратура, доктарантура білім алушылары, университет түлектері қатысады.

7.1.6. ПОҚ мен қызметкерлердің жұмыс жағдайына қанағаттануын бағалау бойынша сауалнамаға ПОҚ, университет қызметкерлері қатысады.

7.1.7.Университет түлектерінің даярлық сапасына жұмыс берушілердің қанағаттанушылығын бағалау бойынша сауалнамаға түлектер кемінде 1(бір) жыл жұмыс істеген\жұмыс істеп жатқан ұйым өкілдері қатысады.

Іріктеу көлемін есепеу және негіздеу:

1. Сауалнама субъектілерінің іріктеуі репрезентативті болуы керек.
2. Мүмкіндігінше толық (сенімді) ақпарат алу үшін статистикалық көрсеткіштерді есептеу калькуляторларын қолдану ұсынылады.
3. Респонденттердің іріктеу пайызы сенімділік ықтималдылығы мен сенімділік интервалының мәні болған кезде онлайн іріктеу калькуляторы арқылы анықталады.
4. Сауалнама жүргізу үшін қажетті таңдама көлемін құрылым маманы қалыптастырады. Сауалнамаларда сондай-ақ ұялық және қабатталған таңдамалар қолданылуы мүмкін. Іріктеу пайызы «ұялық» және «қабатталған» іріктеу әдістері қолданылған жағдайда құрылым тарапынан түзетілуі мүмкін. Ұялық іріктеу – бұл әдіс, онда негізгі жиынтық топтар немесе кластерлерге бөлініп, кейіннен кластерлерден кездейсоқ үлгі таңдалады. Әр таңдалған кластердің ішінде элементтердің кездейсоқ іріктемесі жүргізіледі.

Қабатталған іріктеу – бұл әдіс онда негізгі жиынтық белгілі бір сипаттамалар (мысалы, жас, жыныс, факультет және т.б) негізінде топтарға немесе қабаттарға (страталарға) бөлінеді. Кейіннен әр қабаттан кездейсоқ үлгі алынады.

5. Зерттеудің стандартты сенімділік интервалы - 5%.
6. Зерттеудің стандартты сенімділік деңгейі - 95%.
7. Егер онлайн іріктеу калькуляторына қолжетімділік болмаса, іріктеу көлемі келесі формула бойынша анықталады:

$$n = \frac{z^2 * p * (1-p)}{e^2}$$

Мұнда:

n-іріктеу көлемі;

z – стандартталған ауытқу (z – фактор, 95% сенімділік интервалы үшін 1.96 мәні қолданылады);

p – үлгінің өзгергіштігі (респонденттердің пайыздық үлесі, ондық бөлшек түрінде: әдетте 0,5 қолданылады);

e – рұқсат етілген қате (сенімділік интервалы, ондық бөлшек түрінде:5%= 0.05,4% 0.04).

Деректерді жинау әдісін таңдау:

1) Қатысушылардың контингентіне және сауалнаманың сипатына байланысты деректерді жинау жүзеге асырылуы мүмкін:

Қағаз форматында, бұл ретте деректер базасына енгізу қолмен немесе сканерлеу арқылы жүзеге асырылады;

Университет платформасында және басқа да интернет платформаларда онлайн форматта сауалнама жүргізу.

2) Сауалнама файлдары құрылым қызметкерлерінің жеке компьютерлерінде .xlsx/.docx/.csv форматында сақталады, әрбір сауалнамаға жеке қалта арналады.

Негізгі қалта атауында «Сауалнама» сөзі мен сауалнама жүргізілген жыл көрсетілуі тиіс. Сауалнама файлының атауында сауалнаманың қысқаша атауы мен қолданылған жылы болуы қажет.

Сақтау форматы ретінде басымдық .csv немесе .xlsx форматына беріледі.

Сауалнама құралдарын әзірлеу және бекіту (сауалнамалар мен өлшем шкалалары):

1) Сауалнама үлгілері осы нұсқаулық аясында құрылым тарапынан әзірленеді.

2) Сауалнамаларда тақырыбы мен мақсаты, сұрақтарға жауап беру бойынша түсіндірмелер (сауалнаманы толтыру тәртібі) көрсетіледі, ал сауалнама соңында қатысқаны және ақпарат ұсынғаны үшін алғыс білдіріледі.

3) Сауалнамада мыналар болуы мүмкін:

- Сандық жауап беретін сұрақтар;
- Ауызша жауап беретін сұрақтар.

Құрылымы бойынша:

- Жабық сұрақтар – жауаптың нақты құрылымдалған нұсқаулары;
- Ашық сұрақтар – жауапты еркін түрде баяндау;

Жартылай жабық сұрақтар – зерттеуші қойылған сұраққа өзіне белгілі жауаптардың толықтығына сенімді болмаған жағдайда сауалнамаларда қолданылады және респондентке оларды өзі толықтыруға мүмкіндік береді.

4) Сауалнама сұрақтары сауалнаманың мақсаттары мен міндеттерін толық ашып, қажет болған жағдайда талдауға қосымша мүмкіндік беруі керек (мақсатты аудиторияны талдау факультеттер, білім беру бағдарламалары, оқыту тілдері, білім деңгейлері және т.б. бойынша талдау). Сауалнамада әлеуметтік-демографиялық блоктың мәселелері де көрсетілген.

5) Сауалнама сұрақтарының саны сауалнаманың мақсатына байланысты. Сауалнама тілдері: қазақ, орыс (қажеттіліген қарай басқа тілдерде).

6) Бекітілген сауалнамалар Platonus, Google-form ААЖ-ға жүктеледі немесе сауалнаманың басқа әдістері қолданылады.

7) Сауалнамалардың тақырыбы, қысқаша түсіндірмесі және сұрақтары 3-қосымшада берілген.

2-кезең.

Сауалнама жүргізу туралы мақсатты аудиторияларды хабардар ету:

1) Әлеуетті респонденттерге сауалнамадан өту үшін Platonus ААЖ-ға қолжетімділік ашылғаны туралы хабарланады.

2) Google-form қолданған кезде сауалнамалар әлеуетті респонденттерге электрондық пошта немесе басқа байланыс тәсілдері (әртүрлі мессенджерлер) арқылы жіберіледі.

3) Сауалнаманы басқа әдіспен жүргізу кезінде әлеуетті респонденттерге тиісті тәсілмен сауалнама жүргізілгені туралы хабарланады.

Респонденттердің сауалнамаларды толтыруын мониторингілеу:

1) Жеткілікті өкілдік алу үшін мүдделі тараптардың жүргізілетін сауалнамаға тартылуына мониторинг жүргізіледі.

2) Респонденттер саны жеткіліксіз болған жағдайда мүдделі тараптарды бұл сауалнамаға қатысуын арттыру бойынша шаралар қабылданады.

Мақсатты аудиториялар тарапынан сауалнамалардың дұрыс толтырылуын тексеру:

1) Алынған деректерді өңдеуге дейін сауалнамалардың дұрыс толтырылуы тексеріледі. Дұрыс толтырылмаған сауалнамалар жалпы санынан шығарылып тасталады.

Дұрыс толтырылмауға келесі жағдайлар жатады:

Сандық көрсеткіштері бар сауалнамада 20%-дан астам, ал мәтіндік жауаптары бар сауалнамада 35% -дан астам бос жолдардың болуы;

Абсолюттік көшірмелер (респондент қысқа уақыт аралығында бірнеше рет бірдей жауап берген жағдайлар);

2) Тек дұрыс толтырылуын тексеруден өткен сауалнамалар өңдеуге жіберіледі.

3) Сауалнамадағы әр сұрақ бойынша ұсынылған формаланған жауаптардың пайыздық бөлінісі есептеледі және ол кестелік/мәтіндік түрде немесе графикалық форматта көрсетіледі.

4) Қанағаттану деңгейін көрсететін жауаптар: «Өте жақсы – Жақсы – Қанағаттанарлық – Әлсіз/Нашар -Өте әлсіз/нашар» , «Толық қанағаттандырылған -Көбіне қанағаттандырылған – көбіне қанағаттандырылмаған – Қанағаттандырылмаған», «Иә – Жартылай – Жоқ» сандармен көрсетіліп, тиісті логика бойынша кодталуы мүмкін (мысалы, «өте жақсы» - 5, «өте нашар» - 1, «толық қанағаттандырылған» - 4, «мүлдем қанағаттандырылмаған» - 0).

Кодтау интервалы маман тарапынан анықталады. Егер рангтердің саны көп болса, машиналық оқыту модельдері мен нейрондық желілерді қолдану кезінде теріс мәндерді пайдалануға рұқсат етіледі.

3-кезең.

Толтырылған сауалнамалар бойынша есептеулер жүргізу:

1) Есептеулер жүргізу үшін толтырылған сауалнамалар АЖ Platonus және басқа да сауалнама көздерінен жүктеледі.

2) Сауалнамалар деректерді статистикалық өңдеуге арналған арнайы компьютерлік бағдарламалар және/немесе MS Excel бағдарламасы арқылы өңделеді. Арнайы компьютерлік бағдарламаларға SPSS, PSPP жатуы мүмкін. Әртүрлі бағдарламалау тілдері мен деректерді өңдеу құралдарын қолдануға рұқсат етіледі. Басқарма қызметкері бағдарламалардың функционалын және оларды қолданудың мақсаттылығын өзі анықтай отырып,қажетті бағдарламалар жиынтығын толық пайдалануға құқылы.

3) Сауалнамаларды өңдеу және сауалнама нәтижелері бойынша ақпаратты дайындау сауалнамаға қатысушылардың санына қарамастан (студенттік орталықтандырылған оқыту қағидаттарына сәйкес) жүзеге асырылады.

Алынған нәтижелерді талдау:

1) Сауалнамалардың алынған нәтижелерін талдау факультеттер мен оқыту деңгейлері және сауалнамада көзделген өзге де санаттар бөлінісінде жүргізіледі.

2) талдау нәтижесі сауалнаманың мақсаттары мен міндеттеріне қол жеткізу үшін тұжырымдар болып табылады.

Респонденттердің ұсыныстарында/ұсынымдарында анықталған мәселелерді топтастыру:

1) Егер сауалнаманың мақсаттары мен міндеттеріне байланысты респонденттердің ұсыныстары/ұсынымдары әртүрі болған жағдайда олар әр факультет бөлінісінде бөлек топтастырылады.Әйтпесе ұсыныстар/ұсынымдар ұқсастық дәрежесі бойынша топтастырылады.

2) Сондай-ақ (қажет болған жағдайда) ұсыныстарда/ұсынымдарда анықталған проблемалар тиісті санаттар бойынша топтастырылады.

Сауалнама нәтижелері мен анықталған мәселелер бойынша есептер дайындау:

1) Есеп құрылымды, нақты болуы тиіс. Есепте келесі мәліметтер қамтылуы қажет:

- Сауалнама атауы;
- Сауалнама мақсаты;
- Сауалнама міндеттері;
- ауалнамаға қатысқан респонденттердің саны;

Факультеттер немесе білім беру бағдарламалары (ББ) бойынша респонденттердің қанағаттану деңгейінің жалпы бағасы;

Қосымша ақпарат құрылым қызметкерінің қалауы бойынша енгізіледі.

2) Есепте алынған нәтижелердің талдауы ұсынылады, атап айтқанда:

- қойылған сұрақтар бойынша жауаптардың бөлінуіне қысқаша сипаттама;

Трендтер, тенденциялар және бөліну ерекшеліктері;

-деректерді өңдеу ортасының сипаттамасы (бағдарламалық қмтамасыз ету, пакеттер);

-деректерді өңдеу әдісінің сипаттамасы (егер аясы тар мамандандырылған әдістер қолданылса, олардың негізгі қағидаларын қысқаша сипаттау);

Деректерді талдау нәтижесінде алынған қорытындыларды интерпретациялау;

- Топтастырылған ұсыныстар/ұсынымдар;
- Басқарма қызметкерінің қарауына қалдырылған ақпарат.

3) Ашық сұрақтарға берілген жауаптар деректер көлеміне байланысты есепке енгізілуі мүмкін. Егер мұндай жауаптардың көлемі айтарлықтай үлкен болса, олар белгілі бір белгілер бойынша топтастырылып, .docx форматындағы электрондық құжат түрінде жасалады.

4) Көрнекілік үшін графикалық материалдар (қорытынды кестелер, графиктер, диаграммалар) қоса берілуі мүмкін.

5) Есептің көлемі зерттеудің мақсаттары мен міндеттеріне сәйкес құрылым қызметкері тарапынан анықталады. Ең кемі – 4 бет (А4 форматы), ең көбі – деректер көлеміне және белгілі бір статистикалық мәліметтерін жариялану мақсаттылығына байланысты белгіленеді.

6) Есеп өңделген деректерге сүйене отырып, жалпы үрдістер мен даму траекторияларын сипаттайды. Нақты және тар мамандандырылған интерпретациялар есептік құжат түрінде емес, нақтылаушы сипатта ұсынылады (мысалы, есепке қосымша ретінде немесе статистикалық деректерді жүктеу түрінде).

7) Есептің соңғы бетінде сауалнамаға және файл алмасу жүйесіне орналастырылған бастапқы деректерге қысқаша сілтеме, сондай-ақ қолданылған әдістердің қысқаша тізімі болуы қажет.

8) Есепті сақтау форматы сауалнаманы сақтау форматына сәйкес келеді.

9) Университеттің құрылымдық бөлімшесінің сұранысы бойынша сауалнама жүргізіліп есеп берілген жағдайда, есептің форматы мен талдау нәтижесінде алынған қажетті ақпарат құрылым басшысының атына қызметтік жазбада сипатталады.

4-кезең

Университет басшылығына есептерді таныстыру үшін ұсыну:

1) Сауалнама нәтижелері бар есептерді құрылым университеттің алқалы органдарының отырыстарында, университет басшылығының назарына жеткізу үшін өндірістік кеңестерде ұсынады.

Факультет декандарына, кафедра меңгерушілеріне есеп беретін факультеттердің, кафедралардың ПОҚ назарына жеткізу және танысу үшін есептер беру:

2) Оқытудың сапасын арттыру мақсатында жүргізілген сауалнамалардың нәтижелері туралы есептер, құрылым тарапынан факультет деканларына, кафедра меңгерушілеріне жіберіледі. Бұл есептер Факультеттің сапасын қамтамасыз ету жөніндегі комиссия отырыстарында қарастырылып, тиісті факультет, кафедраларының қызметкерлері, профессор-оқытушылар құрамы мен білім алушыларына жеткізіледі.

Есептерді құрылымдық бөлімше басшыларына таныстыру және олардың қарамағындағы құрылымдық бөлімшеге жеткізуі үшін:

1) Сауалнама нәтижелері бар есептерді құрылым құрылымдық бөлімшелердің басшыларына оларды құрылымдық бөлімше деңгейіндегі кеңестерде/комиссияларда қарау үшін жіберіледі.

2) Сауалнама нәтижелері құрылым тарапынан университеттің электрондық құжат айналымы жүйесіне (сайтқа) орналастырылады, ол Университеттің барлық қызметкерлеріне қол жетімді, сондай-ақ қысқаша нұсқасы АЖЖ Platonus жүйесіне орналастырылуы мүмкін.

5-кезең.

Кеңестердің есептерді қарауы:

1) Кеңестер/комиссиялар өздерінің жылдық жұмыс жоспарлары шеңберінде отырыстарда сауалнамалардың нәтижелерін, ұсыныстарды, респонденттердің ұсынымдарын және негізгі қорытындыларды қарауды жүргізеді.

2) Кеңестер/комиссиялар сауалнама нәтижелері негізінде факультеттер мен кафедралардың қызметін жетілдіру бойынша қажетті іс-шаралар туралы шешім қабылдайды.

Респонденттердің қанағаттанбау дәрежесіне әсер ететін факторлар мен аспектілерді жою/өзгерту жөніндегі іс-шаралар жоспарын әзірлеу және құрылымдық бөлімшелермен бірлесіп кеңестермен бекіту:

1) Кеңестер/комиссиялар құрылымдық бөлімшелермен бірлесіп респонденттердің қанағаттанбау дәрежесіне әсер ететін факторлар мен аспектілерді жою/өзгерту жөніндегі іс-шаралар жоспарын әзірлейді.

2) Іс-шаралар жоспары үшін кафедралар тиісті негіздемесі бар жеке ұсыныстарды/ұсынымдарды пысықтау жөніндегі шаралар тізбесін ұсынады.

3) Әзірленген іс-шаралар жоспарын факультет деканы бекітеді.

Факультеттердің,кафедралардың және құрылымдық бөлімшелердің бекітілген іс-шаралар жоспарын іске асыруы:

1) Факультеттер, кафедралар және мүдделі құрылымдық бөлімшелер бекітілген іс-шаралар жоспарын жүзеге асырады.

2) Іс-шаралар жоспарларының орындалуы және жүргізілген жұмыс жөніндегі есепті құрылымға кеңестер/комиссиялар береді.

6-кезең.

Кеңестердің/комиссиялардың ішкі және сыртқы стейкхолдерлерге олардың ұсыныстары/ұсынымдары бойынша қабылданған шаралар туралы хабарлауы:

1) Кеңестер/комиссиялар ПОҚ мен білім алушыларды ішкі стейкхолдерлердегі қанағатанбау дәрежесіне әсер ететін факторлар мен аспектілерді жою/өзгерту бойынша қабылданған шаралар туралы жан жақты хабардар етеді.

2) Сыртқы мүдделі тараптарды ақпараттандыру мақсатында факультеттер мен кафедралар өз сайттарының беттерінде сыртқы мүдделі тараптардағы қанағаттанбау

дәрежесіне әсер ететін факторлар мен аспектілерді жою/өзгерту бойынша қабылданған шаралар туралы ақпаратты орналастырады.

Құрылымдық бөлімшелердің қабылданған шаралар туралы ақпаратты сыртқы стейкхолдерлерге ұсынуы (аккредиттеу және рейтингтік агенттіктер, жұмыс берушілер және басқа да сыртқы стейкхолдерлер):

1) Құрылымдық бөлімшелердің басшылығы респонденттердің қанағаттанбау дәрежесіне әсер ететін факторлар мен аспектілерді жою/өзгерту бойынша іске асырылған іс-шараларды тізімдей отырып, университеттің алқалы органдарына бекітілген іс-шаралар жоспарын іске асыру туралы есептерді ұсынады.

2) Халықаралық және отандық аккредиттеу агенттіктері мен рейтингтік агенттіктерге есептерді енгізу кезінде (ББ рейтингтерге қатысқан кезде) респонденттердің қанағаттану дәрежесін арттыру бойынша жүргізілген жұмыс туралы ақпараты бар факультеттер мен кафедралардың сайттарына сілтемелер енгізіледі.

3) Мүдделі құрылымдық бөлімшелер кеңестермен/комиссиялармен бірлесіп жұмыс берушілермен олардың ұсыныстар/ұсынымдары бойынша қабылданған шаралар туралы хабардар ету мақсатында кездесулер өткізеді.

Кеңестердің/комиссиялардың және мүдделі құрылымдық бөлімшелердің университеттің алқалы органдарына қабылданған шаралар туралы ақпарат беруі:

1) Факультеттің сапасын қамтамасыз ету жөніндегі комиссиялары университеттің алқалы органдарына бекітілген іс-шаралар жоспарын іске асыру туралы, іске асырылған іс-шараларды тізімдей отырып, сондай-ақ респонденттердің қанағаттанбау дәрежесіне әсер ететін факторлар мен аспектілерді жою/өзгерту бойынша қабылданған шаралар туралы ішкі және сыртқы стейкхолдерлерді хабардар ету туралы есептер ұсынады.

2) Мүдделі құрылымдық бөлімшелер бекітілген іс-шаралар жоспарын іске асыру туралы есептерді университеттің алқалы органдарына іске асырылған іс-шараларды тізімдей отырып ұсынады.

3) Құрылым оқу-әдістемелік кеңестің, университеттің академиялық кеңесінің және өндірістік кеңестердің отырыстарында жиынтық есеп береді.

7, 8-кезеңдер. 1-2 кезеңге ұқсас.

9-кезең.

3-ші кезеңде алынған бастапқы сауалнама нәтижелерімен алынған нәтижелердің салыстырмалы талдауы:

1) Бастапқы және қайталама сауалнамалардан кейін алынған сауалнамалардың нәтижелерін салыстырмалы талдау факультеттер, кафедралар, білім беру бағдарламалары, оқыту деңгейлері бойынша жүргізіледі.

2) Салыстырмалы талдаудың нәтижсі қайта сауалнаманың мақсаттары мен міндеттеріне қол жеткізу үшін тұжырымдар болып табылады, атап айтқанда: респонденттер арасында қанағанттанбаушылық деңгейінің төмендеуі мен қанағаттанушылық деңгейінің артқандығы.

Алғашқы сауалнаманың 3-кезеңінде анықталған проблемалар бойынша топтастырылған ұсыныстарды салыстырмалы талдау:

1) Респонденттердің ұсыныстары/ұсынымдары қайта сауалнаманың мақсаттары мен міндеттеріне байланысты бұрын 3-этаптық бастапқы сауалнамада анықталған мәселелер бойынша тиісті түрде бөлінеді, әр факультет және кафедра үшін білім беру бағдарламалары бойынша бөлек. Бұл бастапқы және қайталанатын сауалнамалардың ұсыныстары/ұсынымдарын салыстыруға мүмкіндік береді.

Респонденттердің қанағаттанбаушылық деңгейінің төмендеуі бойынша байқалған өзгерістерді көрсете отырып қайталама сауалнамалардың нәтижелері бойынша есептерді дайындау:

1) Есепте алынған нәтижелерді талдау ұсынылады, сондай-ақ келесі деректер келтіріледі:

-Берілген сұрақтарға жауаптардың таралуын қысқаша сипаттау;

-Трендтер, тенденциялар және таралу ерекшеліктері;

-Мәліметтерді өңдеу ортасын сипаттау (БҚЕ, пакеттер);

-Мәліметтерді өңдеу әдісін сипаттау (арнайы әдістер болған жағдайда – әдіс принциптерін қысқаша сипаттау);

-Мәліметтерді талдау нәтижелерінің интерпретациясы;

-Топтастырылған ұсыныстар/кеңестер;

-Мамандардың қалауы бойынша қосымша ақпарат.

Ұсыныстар/ кеңестер, 3-кезеңдегі бастапқы сауалнама нәтижелерінде анықталған мәселелерге сәйкес топтастырылған.

10-**кезең.** 4-кезеңге ұқсас.

11- кезең.

Сауалнамалау циклының нәтижелері бойынша басшылықтың шешім қабылдауы:

1) Кері байланыс циклін жүзеге асыру нәтижесінде университеттегі ішкі сапаға қол жеткізу деңгейіне байланысты университет басшылығы басқару шешімдерін қабылдайды.

Қабылданған шешімдер туралы ақпаратты ішкі мүдделі тараптарға жеткізу:

1) Қабылданған шешімдер туралы ақпаратты құрылым мүдделі факультеттерге, кафедраларға және құрылымдық бөлімшелерге жеткізеді.

8. ҚОРЫТЫНДЫ

8.1. Сауалнамалар нәтижесінде алынған ақпарат университетте қызметтік (ішкі) пайдалануға арналған, оған құрылым басшысының келісімі бойынша қол жеткізуге болады.

8.2. Университеттен тыс сауалнама нәтижелерін пайдаланған кезде семинарлар мен конференцияларда ұсынылатын ақпараттың мазмұны мен көлемі, сауалнама нәтижелерін ғылыми және қоғамдық баспасөзде жариялау, сондай-ақ оларды бұқаралық ақпарат құралдарына жариялау университет басшылығымен келісіледі.

9. ТӘУЕКЕЛДЕРДІ БАСҚАРУ

9.1 кестесі – Жағымсыз оқиғаны талдау. «Ықтималдық» бағасы

Балл	Сипаттама
1	Екіталай (іс жүзінде мүмкін емес)
2	Едәуір ықтимал
3	Ықтимал
4	Өте ықтимал

9.2 кестесі – Жағымсыз оқиғаны талдау. «Күрделілік» бағасы

Балл	Сипаттама
1	Өте төмен (жағымсыз оқиғаның салдары сыртқы тараптарға көрінбейді)
2	Орташа (тұтынушылардың қанағаттанбауының болмашы жағдайлары; салдарын жоюға шамалы шығындар; университет беделіне залал келтірілмеуі)
3	Жоғары (айыппұлдар, салдарды жою үшін айтарлықтай шығындар, мүдделі тараптардың наразылығы)

4	Апатты (қызметті тоқтата тұру, беделін жоғалту).

9.3 кестесі – Тәуекелдің қолайлылығы шкаласы

Ықтималдық \ Күрделілік	1	2	3	4
1	1	2	3	4
2	2	4	6	8
3	3	6	9	12
4	4	8	12	16

9.4 кестесі – Тәуекелдерді басқару

№	Үдеріс	Тәуекел/ жағымсыз уақиға	Тәуекелдің қызметке әсерін сипаттау/ Үдеріс	Тәуекелді бағалау			Тәуекелді төмендету іс-шаралары (тәуекелді өңдеу)	Жауапты	Орындау мерзімдері
				Жағымсыз оқиғаның болуықтималдығы / жиілігі (Ы)	Маңыздылығы / жағымсыз уақиғаның әлеуеттінемесе нақты салдары (К)	Баға (Ы*К)			
1	Әдістемелік тәуекелдер.	1.Сұрақтардың дұрыс құрастырылмауы 2. дұрыс таңдалмауы 3.Сауалнама ұзақтығы	Түсініксіз, екіұшты немесе бағыттаушы сұрақтар болуы. Респонденттер барлық сұрақты белгілемесе, нәтиже сенімсіз болады. Өте ұзақ болса, адамдар соңына дейін толтырмайды немесе асығыс жауап береді.	2	3	6	Сауалнаманы алдын ала тестілеу.	Құрылымдық бөлімшелер.	3 ай
2.	Респондентке байланысты тәуекелдер.	1.Шынайы жауап бермеу 2.Жауап беруден бас тарту 3.Сұрақтарды дұрыс түсінбеу	Әлеуметтік тұрғыда “дұрыс” жауап беруге тырысу. Қатысу деңгейінің төмен болуы. Әсіресе күрделі немесе кәсіби терминдер болса.	3	2	6	Қарапайым әрі нақты сұрақтар қолдану.	Құрылымдық бөлімшелер.	1 ай
3.	Ұйымдастырушылық тәуекелдер.	1.Уақыттың жетпеуі 2.Техникалық ақаулар	Сауалнаманы өткізу немесе талдау кешігуі. сапалы құралдар немесе жеткілікті респонденттер болмауы. Онлайн сауалнамада жүйе істемей қалуы.	2	2	4	Сенімді платформа пайдалану.	Құрылымдық бөлімшелер.	1 ай

4.	Деректер сапасына қатысты тәуекелдер.	1.Толық емес жауаптар. 2.Қайталанатын жауаптар. 3.Қате енгізу немесе өңдеу.	Анкета толық толтырылмайды. Бір адам бірнеше рет жауап беруі мүмкін. Деректерді талдау кезінде қателер кетуі.	2	1	2	Үлгіні дұрыс жоспарлау.	Құрылымдық бөлімшелер.	1 ай
5.	Этикалық және құқықтық тәуекелдер.	1.Құпиялылықтың бұзылуы. 2.Рұқсатсыз деректер жинау. 3.Сезімтал сұрақтар.	Жеке деректердің қорғалмауы. Респондент келісімін алмау. Адамдарды ыңғайсыз жағдайға қалдыру.	3	3	9	Респонденттерге анонимділік кепілдігін беру.	Құрылымдық бөлімшелер.	2 ай

10. Қосымшалар

А қосымшасы

ТАНЫСУ ПАРАҒЫ

№	Аты-жөні	Қызметі	Күні	Қолы

Б қосымшасы

ӨЗГЕРІСТЕРДІ ТІРКЕУ ПАРАҒЫ

Р/с №	Өзгеріс енгізу туралы шешім		Парақ нөмірі				Парақтар саны	Өзгеріс енгізілген күні	Өзгерістерді жүзеге асыратын тұлға	
	Құжат	Бұйрық №, немесе алқалық басқару органдары хаттамасының №	Өзгертілген	Ауыстырылған	Жаңа	Есептен шығарылған			Аты-жөні	Қолы

В қосымшасы

Сауалнамалау циклін іске асыру кезеңдерінің сұлбасы

