БЕКІТЕМІН
«Қ. Құлажанов атындағы ҚазТБУ АҚ»
Ректоры
_____ Л.К. Байболова
«_9_» _ақпан_ 2026 ж.

«Қ. Құлажанов атындағы Қазақ технология және бизнес университеті» АҚ
ПОҚ, қызметкерлер, білім алушылар және басқа да мүдделі тараптар үшін
2026–2027 оқу жылына

САУАЛНАМА ЖҮРГІЗУДІҢ БІРЫҢҒАЙ ЖОСПАРЫ

1-тарау. Жалпы ережелер

1.1 Осы Бірыңғай жоспар «Қ. Құлажанов атындағы ҚазТБУ» АҚ-ның сапа менеджменті жүйесі (СМЖ) процестері шеңберінде сауалнама жүргізудің түрлерін, мерзімдерін, нысаналы топтарын, жауапты орындаушыларын және сауалнама нәтижелерін пайдалану тәртібін айқындайды.

1.2 Жоспар білім алушыларға, түлектерге, ПОҚ-қа, қызметкерлерге, жұмыс берушілерге және өзге де мүдделі тараптарға қолданылады. Процестердің атаулары Университеттің СМЖ процестерінің қолданыстағы Картасымен және Тізілімімен салыстырып тексерілуге тиіс.

1.3 Сауалнама мүдделі тараптардан объективті және жүйеленген кері байланыс алу, олардың қанағаттану деңгейін бағалау, сондай-ақ білім беру бағдарламаларын, көрсетілетін қызметтерді және қызмет жағдайларын жақсарту бойынша шешімдер қабылдау мақсатында жүргізіледі.

2-тарау. Сауалнама жүргізудің мақсаттары

2.1 Оқыту сапасын, білім беру бағдарламаларын және оқу процесін ұйымдастыруды бағалау;

2.2 Оқу, еңбек жағдайларына, академиялық және әлеуметтік қолдауға қанағаттану деңгейін бағалау;

2.3 Мүдделі тараптардың тәуекелдерін, проблемалары мен қажеттіліктерін анықтау;

2.4 Практикадан өту, жұмысқа орналасу, ғылыми қызмет және академиялық ұтқырлық нәтижелерін бағалау;

2.5 Академиялық адалдықты, сыбайлас жемқорлыққа қарсы мәдениетті, қауіпсіздікті, теңдікті және кемсітушілікке жол бермеуді мониторингтеу.

2.6 Ішкі СМЖ, аккредиттеу және ЖЖОКБҰ ұлттық рейтингі үшін қажетті деректермен қамтамасыз ету;

2.7 түзету шараларын әзірлеу және қабылданған шаралардың нәтижелілігін бағалау.

3-тарау. Сауалнамаларды ұйымдастыруға қойылатын жалпы талаптар

3.1 Сауалнама ерікті түрде, құпиялылық сақтала отырып және сауалнама мақсаты үшін сәйкестендіру талап етілмеген жағдайда анонимді түрде жүргізіледі.

3.2 Нәтижелердің салыстырмалылығын қамтамасыз ету үшін бірыңғай бес балдық шкала қолданылады: 1 – мүлдем қанағаттанбаймын, 5 – толық қанағаттанамын, сондай-ақ «қолданылмайды» нұсқасы қарастырылады. Тақырыптық сауалнамаларда қосымша бағалау шкалаларын қолдануға жол беріледі.

3.3 Қанағаттану пайызы 4 және 5 балдық жауаптардың 1–5 аралығындағы жарамды жауаптардың жалпы санына қатынасы ретінде есептеледі. «Қолданылмайды» жауаптары есепке алынбайды.

3.4 Ұсынылатын жауап беру деңгейі – нысаналы жиынтықтың кемінде 80%-ы. Шағын топтар бойынша нәтижелер кемінде 10 жауап болған жағдайда ғана жарияланады.

3.5 Сауалнамада оның мақсаты, нысаналы тобы, өткізу кезеңі, деректерді пайдалану тәртібі, бірыңғай бағалау шкаласы және кемінде бір ашық сұрақ қамтылуға тиіс.

3.6 Оқыту сапасына қатысты сауалнама қорытынды баға жарияланғанға дейін немесе бағаның респонденттің пікіріне ықпал етпейтіндей тәртіппен жүргізіледі.

3.7 Сауалнама нәтижелері тәртіптік шаралар қолдану немесе жекелеген қызметкердің қызметін бағалау үшін жалғыз негіз ретінде пайдаланылмайды.

4-тарау. СМЖ процестері бойынша сауалнама жоспары

№	Сауалнама және мақсат	Респонденттер	Мерзімі / кезеңділігі	Жауапты	Нәтиже және негіз
1.	**«Стратегиялық басқару және сапаны қамтамасыз ету»**				
1	«Қ. Құлажанов атындағы ҚазТБУ» АҚ білім беру сапасына жалпы қанағаттану деңгейі – білім беру ортасын кешенді бағалау.	Барлық білім алушылар	2026 жылғы желтоқсан, 2027 жылғы мамыр Жылына 2 рет	СДД; ББББ; декандар	Жиынтық есеп; жақсарту жоспарлары. СМЖ, ESG, аккредиттеу, рейтинг
2	Білім алушылардың сапаны басқаруға және қамтамасыз етуге қатысуы — ақпараттандыру, алқалы органдарға қатысу, өтініштер мен кері байланыстың қолжетімділігі.	Барлық білім алушылар	Наурыз-сәуір 2027 ж.; Жылына 1 рет	СДД; ЖІБ; декандар	Студенттердің шоғырлануын және кері байланыстың тиімділігін бағалау.
2.	**«Білім беру бағдарламаларын жобалау және іске асыру» процесі**				

3	«Оқыту сапасы — білім алушының пікірі» / «Оқытушы білім алушының көзімен» — пәннің, оқыту әдістерінің, цифрлық технологиялардың, бағалау мен кері байланыстың сапасын бағалау.	Әр пән бойынша барлық білім алушылар	Әр семестрдің соңында, қорытынды шығарылғанға дейін; Жылына 2 рет.	ББББ (ӘБ); СДД; факультеттер	Пәндер және ББ бойынша есеп; ұлттық рейтинг пен ішкі СМЖ-ның міндетті көрсеткіші.
4	Бағдарламаны бағалау — ББ мазмұны, оқыту нәтижелері, таңдау пәндері, оқу жүктемесі және практикалық бағдарлануы.	2-ші және одан кейінгі курстардың білім алушылары	Сәуір-мамыр 2027 ж.; Жылына 1 рет	ББББ; кафедралар; факультеттер	Шешімдер академиялық комитеттерінің шешімдері және ББ-ны өзектендіру
3	**«Білім алушыларды қабылдау және бейімдеу» процесі**				
5	«Бірінші курс білім алушыларының бейімделуі» — қабылдау сапасы, бағдарлау, эдвайзерлердің жұмысы, LMS және сервистерге қолжетімділік, академиялық және әлеуметтік бейімделу.	1 курс бакалавриатының және жаңадан қабылданған магистранттардың білім алушылары	14.09-12.10.2026 ж. Жылына 1 рет	Тіркеуші кеңсе; ЖІБ; декандар	Бейімделу мәселелерінің тізбесі және 1-семестр аяқталғанға дейін қабылданатын жедел шаралар.
6	«Шетелдік білім алушылардың бейімделуі» — визалық-көші-қон сүйемелдеуі, тілдік қолдау, бағдарлау, тұру жағдайлары және білім беру ортасына кірігу.	Шетелдік білім алушылар	Қазан-қараша 2026 ж; Жылына 1 рет	ХЫЖАБ; ЖІБ; декандар	Шетелдік білім алушыларды сүйемелдеуді жақсарту жоспары.
4.	**«Кәсіби практика, жұмысқа орналасу және түлектер» процесі**				
7	Кәсіби практиканы бағалау-практика базасы, басшылық, нақты міндеттер, қауіпсіздік және қалыптасқан құзыреттер.	Практиканы аяқтаған білім алушылар	Тәжірибеден кейін 10 жұмыс күні ішінде	Мансап орталығы; кафедралар; факультеттер	Практика базаларын бағалау; бағдарламалар мен шарттарды түзету.
8	Түлектің қорытынды сауалнамасы-ББ қанағаттануы, жұмысқа дайындығы, мансаптық жоспарлары және оқуды жалғастыру ниеті.	Бітіру курстары	Диплом берілгенге дейін	Мансап орталығы; факультеттер	ББ бойынша есеп; мансаптық сүйемелдеу жөніндегі шаралар.
9	Түлектердің мансаптық траекториясының мониторингі-жұмыспен қамту, жұмыстың біліктілікке сәйкестігі, іздеу мерзімі және оқуды жалғастыру.	Түлектер	Шығарылғаннан кейін 6 және/немесе 12 айдан кейін	Мансап орталығы; түлектер қауымдастығы	Деректер ББ-ны жетілдіру, аккредиттеу және рейтингтер үшін.

10	«Жұмыс берушілердің түлектерді даярлау сапасына қанағаттануы» — құзыреттер, кәсіби даярлық және ББ-ны жетілдіру бойынша ұсыныстар.	Жұмыс берушілер және тәжірибе базалары	2026 жылғы қазан-желтоқсан; жылына 1 рет	Мансап орталығы; кафедралар; факультеттер	Жұмыс берушілердің жеке есебі; академиялық комитеттердің шешімдері.
5.	**«Ғылыми-зерттеу және инновациялық қызмет» процесі**				
11	«Білім алушылардың ҒЗЖ-ға қатысуына қанағаттануы» — ғылыми жетекшілікке, инфрақұрылымға, жобаларға, жарияланымдарға және конкурстарға қолжетімділік.	ҒЗЖ қатысушылары; ақпараттандырылу туралы жеке блок — барлық білім алушыларға.	16.02-28.02.2027 ж. Жылына 1 рет	Ғылым басқармасы; кафедралар	Білім алушылардың ҒЗЖ-ға қатысуын кеңейту жөніндегі шаралар.
6.	**«Интернационалдандыру және академиялық ұтқырлық» процесі**				
12	«Академиялық ұтқырлық бағдарламасына қанағаттану» — ұйымдастыру, кредиттерді қайта есептеу, сүйемелдеу, нәтижелер және болу жағдайлары.	Қатысушылар: кіріс және шығыс академиялық ұтқырлық бағдарламалары.	Ұтқырлық аяқталғаннан кейін 10 жұмыс күні ішінде	ХЫЖАБ; факультеттер	Бағдарламалар мен серіктестерді бағалау; түзету шаралары.
7.	**«Білім беру ортасын басқару және білім алушыларды қолдау» процесі**				
13	«Қолдау көрсетуге, қауіпсіздікке және кемсітушілікке жол бермеуге қанағаттану» — психологиялық, әлеуметтік және академиялық көмек, буллинг, инклюзивтілік және өтініштерді беру қолжетімділігі.	Барлық білім алушылар	Қараша 2026; Жылына 1 рет	ЖІБ; Психологиялық қызмет	Тәуекелдер картасы және қауіпсіз және инклюзивті орта бойынша шаралар жоспары.
14	«Инфрақұрылым мен сервистерге қанағаттану» — аудиториялар, зертханалар, кітапхана, LMS, IT-сервистер, тамақтану, жатақхана, спорт және қолжетімділік.	Барлық білім алушылар	Наурыз-сәуір 2027; жылына 1 рет	ӘШБ; кітапхана; ЦДжАТ; ЖІБ	Инфрақұрылым мен сервистерді жақсарту жоспарлары.
8.	**«Персоналды басқару» процесі**				

15	«ПОҚ пен қызметкерлердің еңбек жағдайларына қанағаттануы» — жұмыс жүктемесі, еңбекақы, кәсіби даму, коммуникациялар, инфрақұрылым, қауіпсіздік және қызметкерлердің тартылуы.	Штаттық ПОҚ және қызметкерлер	Ақпан-наурыз 2027; жылына 1 рет	Персоналды басқару бөлімі;	Ұлттық рейтингтің міндетті көрсеткіші; жақсарту жоспары.
16	Саясат пен процедураларды бағалау-ішкі құжаттар мен процестердің түсінігі, қол жетімділігі және тиімділігі.	ПОҚ және қызметкерлер	Ақпан-наурыз 2027 ж.; (Ұлттық рейтингке сәйкес сауалнама)	СДД; СМЖ процестерінің иелері	Ұлттық рейтингтің басқару тиімділігі көрсеткіші.
17	Шетелдік ПОҚ-ның жұмыс шарттарымен және сүйемелдеуімен қанағаттануы.	Шетелдік ПОҚ	Шарт/сапар аяқталғаннан кейін не жылына 1 рет	ХЫЖАБ; персоналды басқару бөлімі; СДД	Халықаралық рекрутинг пен сүйемелдеуді жақсарту жөніндегі шаралар.
9.	**«Академиялық адалдық, комплаенс және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл» процесі**				
18	«Таза сессия» — білім алушылардың сыбайлас жемқорлық көріністері, бағалаудың объективтілігі және қауіпсіз хабарлау арналарының қолжетімділігі туралы пікірі.	Барлық білім алушылар.	2026 жылғы желтоқсан және 2027 жылғы мамыр Жылына 2 рет	ҚҚҚБ — Құқықтық және кадр қызметі басқармасы	СМҚҚЖ есебі; түзету және алдын алу шаралары.
19	Академиялық адалдық-ережелерді түсіну, бұзушылықтар, плагиат, процедуралардың әділдігі және өтініштерді қарауға деген сенім.	Білім алушылар мен ПОҚ	Қараша 2026; Жылына 1 рет	ҚҚҚБ; ББББ; факультеттер	Академиялық мәдениетті бағалау және бұзушылықтардың алдын алу жоспары.

5-тарау. Нәтижелерді талдау және жақсарту

5.1 Сауалнама аяқталғаннан кейін 15 жұмыс күні ішінде процесс иесі құпиялылықты бұзбай, нәтижелерге жалпы және факультеттер, білім беру бағдарламалары, курстар және өзге де маңызды топтар бөлінісінде талдау жүргізеді.

5.2 Талдамалық есепте нысаналы топтың саны, қатысушылар саны, жауап беру деңгейі, жауаптардың бөлінуі, қанағаттану пайызы, орташа балл, динамика, ашық пікірлер, проблемалық аймақтар және ұсынымдар қамтылады.

5.3 Университет белгілеген нысаналы мәннен төмен көрсеткіштер бойынша жауапты тұлға, мерзімі, қажетті ресурсы және күтілетін нәтижесі көрсетілген түзету іс-шараларының жоспары әзірленеді.

5.4 СДД нәтижелерді шоғырландырады және іс-шаралардың орындалуына мониторинг жүргізеді.

5.5 Білім алушыларға және өзге де респонденттерге жинақталған нәтижелер мен қабылданған шаралар туралы ақпарат беріледі.

5.6 Іс-шаралардың нәтижелілігі сауалнама жүргізудің келесі циклі барысында тексеріледі және басшылық тарапынан СМЖ-ны талдау кезінде ескеріледі.

СДД директоры  **Д. Оразалина**