УТВЕРЖДАЮ
Ректор
АО «КазУТБ им. К. Кулажанова»
_____ Л.К. Байболова
«__» сентября 2026 г.

ЕДИНЫЙ ПЛАН АНКЕТИРОВАНИЯ
ППС, сотрудников, обучающихся и других заинтересованных сторон
на 2026–2027 учебный год
АО «Казахский университет технологии и бизнеса им. К. Кулажанова»

Глава 1. Общие положения

1.1 Настоящий Единый план определяет виды, сроки, целевые группы, ответственных исполнителей и порядок использования результатов анкетирования в рамках процессов системы менеджмента качества (СМК) АО «КазУТБ им. К. Кулажанова».

1.2 План распространяется на обучающихся, выпускников, ППС, работников, работодателей и иных заинтересованных сторон. Наименования процессов подлежат сверке с действующей Картой и Реестром процессов СМК Университета.

1.3 Анкетирование проводится для получения объективной и систематизированной обратной связи, оценки удовлетворенности заинтересованных сторон и принятия решений по улучшению образовательных программ, услуг и условий деятельности.

Глава 2. Цели анкетирования

2.1 оценка качества преподавания, образовательных программ и организации учебного процесса;

2.2 оценка удовлетворенности условиями обучения, труда, академической и социальной поддержкой;

2.3 выявление рисков, проблем и потребностей заинтересованных сторон;

2.4 оценка практики, трудоустройства, научной деятельности и академической мобильности;

2.5 мониторинг академической честности, антикоррупционной культуры, безопасности, равенства и недискриминации;

2.6 обеспечение данными внутренней СМК, аккредитации и национального рейтинга ОВПО;

2.7 разработка корректирующих мероприятий и оценка результативности принятых мер.

Глава 3. Общие требования к организации опросов

3.1 Анкетирование проводится добровольно, конфиденциально и, если идентификация не требуется целью опроса, анонимно.

3.2 Для сопоставимости используется единая пятибалльная шкала: 1 - полностью не удовлетворен, 5 - полностью удовлетворен, а также вариант «не применимо». В тематических анкетах допускаются дополнительные шкалы.

3.3 Процент удовлетворенности рассчитывается как доля ответов 4 и 5 от числа действительных ответов 1–5. Ответы «не применимо» не включаются в расчет.

3.4 Рекомендуемый уровень отклика - не менее 80% целевой совокупности. Результаты по малым группам публикуются только при наличии не менее 10 ответов.

3.5 Анкета должна содержать цель, целевую группу, период проведения, порядок использования данных, единую шкалу и не менее одного открытого вопроса.

3.6 Опрос преподавания проводится до объявления итоговой оценки либо так, чтобы оценка не влияла на мнение респондента.

3.7 Результаты не используются как единственное основание для дисциплинарных мер или оценки отдельного работника.

Глава 4. План анкетирования по процессам СМК

№	Анкета и цель	Респонденты	Срок / периодичность	Ответственные	Результат и основание
1.	**Процесс «Стратегическое управление и обеспечение качества»**				
1	Общая удовлетворенность качеством образования АО «КазУТБ им. К. Кулажанова» — комплексная оценка образовательной среды.	Все обучающиеся	Декабрь 2026, Май 2027 г. 2 раз в год	ДСР; УОП; деканы	Сводный отчет; планы улучшений. СМК, ESG, аккредитация, рейтинг.
2	Участие обучающихся в управлении и обеспечении качества — информированность, участие в коллегиальных органах, доступность обращений и обратной связи.	Все обучающиеся	Март–апрель 2027 г.; 1 раз в год	ДСР; УДМ; деканы	Оценка студентоцентрированности и результативности обратной связи.
2.	**Процесс «Проектирование и реализация образовательных программ»**				
3	«Качество преподавания — мнение обучающегося» / «Преподаватель глазами обучающегося» — оценка дисциплины, методов обучения, цифровых технологий, оценивания и обратной связи.	Все обучающиеся по каждой дисциплине	В конце каждого семестра, до подведения итогов; 2 раз в год.	УОП (МО); ДСР; факультеты	Отчет по дисциплинам и ОП; обязательный показатель национального рейтинга и внутренней СМК.
4	Оценка образовательной программы — содержание ОП, результаты обучения, выборные дисциплины, нагрузка, практикоориентированность.	Обучающиеся 2-го и последующих курсов	Апрель–май 2027 г.; 1 раз в год	УОП; кафедры; факультеты	Решения академических комитетов и актуализация ОП.

3	**Процесс «Прием и адаптация обучающихся»**				
5	«Адаптация первокурсников» — качество приема, ориентации, работы эдвайзеров, доступ к LMS и сервисам, академическая и социальная адаптация.	1 курс бакалавриата и вновь зачисленные магистранты	14.09–12.10.2026 г. 1 раз в год	Офис-регистратор; УДМ; деканы	Перечень проблем адаптации и оперативные меры до окончания 1-го семестра.
6	Адаптация иностранных обучающихся — визово-миграционное сопровождение, язык, ориентация, проживание и включенность.	Иностранные обучающиеся	Октябрь–ноябрь 2026 г.; 1 раз в год	ОМСиАМ; УДМ; деканы	План улучшения сопровождения иностранных обучающихся.
4.	**Процесс «Профессиональная практика, трудоустройство и выпускники»**				
7	Оценка профессиональной практики — база практики, руководство, реальные задачи, безопасность и сформированные компетенции.	Обучающиеся, завершившие практику	В течение 10 рабочих дней после практики	Центр карьеры; кафедры; факультеты	Оценка баз практики; корректировка программ и договоров.
8	Итоговая анкета выпускника — удовлетворенность ОП, готовность к работе, карьерные планы и намерение продолжить обучение.	Выпускные курсы	До выдачи диплома	Центр карьеры; факультеты	Отчет по ОП; меры по карьерному сопровождению.
9	Мониторинг карьерной траектории выпускников — занятость, соответствие работы квалификации, срок поиска и продолжение обучения.	Выпускники	Через 6 и/или 12 месяцев после выпуска	Центр карьеры; Ассоциация выпускников	Данные для улучшения ОП, аккредитации и рейтингов.
10	Удовлетворенность работодателей качеством подготовки выпускников — компетенции, профессиональная готовность и предложения к ОП.	Работодатели и базы практики	Октябрь–декабрь 2026 г.; 1 раз в год	Центр карьеры; кафедры; факультеты	Отдельный отчет работодателей; решения академических комитетов.
5.	**Процесс «Научно-исследовательская и инновационная деятельность»**				
11	«Удовлетворенность обучающихся участием в НИР» — доступность научного руководства, инфраструктуры, проектов, публикаций и конкурсов.	Участники НИР; отдельный блок об информированности — всем обучающимся	16.02–28.02.2027 г. 1 раз в год	Управление науки; кафедры	Меры по расширению участия обучающихся в НИР.

6.	**Процесс «Интернационализация и академическая мобильность»**				
12	Удовлетворенность программой академической мобильности — организация, перезачет кредитов, сопровождение, результаты и условия пребывания.	Участники входящей и исходящей мобильности	В течение 10 рабочих дней после завершения мобильности	ОМСиАМ; факультеты	Оценка программ и партнеров; корректирующие меры.
7.	**Процесс «Управление образовательной средой и поддержкой обучающихся»**				
13	Удовлетворенность поддержкой, безопасностью и недискриминацией — психологическая, социальная и академическая помощь, буллинг, инклюзивность и доступность обращений.	Все обучающиеся	Ноябрь 2026 г.; 1 раз в год	УДМ; Психологическая служба;	Карта рисков и план мер по безопасной и инклюзивной среде.
14	Удовлетворенность инфраструктурой и сервисами — аудитории, лаборатории, библиотека, LMS, ИТ- сервисы, питание, общежитие, спорт и доступность.	Все обучающиеся;	Март–апрель 2027 г.; 1 раз в год	АХУ; библиотека; ДЦРиИТ; УДМ	Планы улучшения инфраструктуры и сервисов.
8.	**Процесс «Управление персоналом»**				
15	Удовлетворенность ППС и сотрудников условиями труда — нагрузка, оплата, развитие, коммуникации, инфраструктура, безопасность и вовлеченность.	Штатные ППС и сотрудники	Февраль–март 2027 г.; 1 раз в год	Отдел управления персоналом;	Обязательный показатель национального рейтинга; план улучшений.
16	Оценка политик и процедур — понятность, доступность и результативность внутренних документов и процессов.	ППС и сотрудники	Февраль–март 2027 г.; (Опрос согласно Нац рейтингу)	ДСР; владельцы процессов СМК	Показатель эффективности управления национального рейтинга.
17	Удовлетворенность иностранных ППС условиями работы и сопровождением.	Иностранные ППС	После завершения договора/визита либо 1 раз в год	ОМСиАМ; отдел управления персоналом; ДСР	Меры по улучшению международного рекрутинга и сопровождения.
9.	**Процесс «Академическая честность, комплаенс и противодействие коррупции»**				

18	«Чистая сессия» - мнение обучающихся о проявлениях коррупции, объективности оценивания и доступности безопасных каналов сообщения.	Все обучающиеся	Декабрь 2026 г. и май 2027 г. 2 раза в год	УПиКС;	Отчет СМПК; корректирующие и предупреждающие меры.
19	Академическая честность - понимание правил, нарушения, плагиат, справедливость процедур и доверие к рассмотрению обращений.	Обучающиеся и ППС	Ноябрь 2026 г.; 1 раз в год	УПиКС; УОП; факультеты	Оценка академической культуры и план профилактики нарушений.

Глава 5. Анализ результатов и улучшение

5.1 Владелец процесса в течение 15 рабочих дней после завершения опроса проводит анализ результатов в целом и в разрезе факультетов, образовательных программ, курсов и иных значимых групп без нарушения конфиденциальности.

5.2 Аналитический отчет включает численность целевой группы, количество участников, уровень отклика, распределение ответов, процент удовлетворенности, средний балл, динамику, открытые комментарии, проблемные зоны и рекомендации.

5.3 По показателям ниже установленного Университетом целевого значения разрабатывается план корректирующих мероприятий с указанием ответственного, срока, ресурса и ожидаемого результата.

5.4 ДСР консолидирует результаты, и осуществляет мониторинг исполнения мероприятий.

5.5 Обучающиеся и иные респонденты информируются об обобщенных результатах и принятых мерах.

5.6 Результативность мероприятий проверяется при следующем цикле анкетирования и учитывается при анализе СМК со стороны руководства.

Директор ДСР **Д. Оразалина**