

ALIKHAN BOKEIKHAN UNIVERSITY		
2 деңгейдегі СМЖ құжаты	02.11.2021 № 4 Редакция	ҚР.10.09.2021
Құжатталған рәсім	04.02.2019 № 3 редакцияның орнына	

Құжатталған рәсім
"Стейкхолдерлердің қанағаттанушылығын бағалау"
ҚР.10.09/2021

Семей
 2021

МАЗМҰНЫ

1.Мақсаты және қолдану саласы	3
2. Нормативтік сілтемелер	3
3. Рәсімге қатысты құжаттар	3
4. Жауапкершілік	3
5. Процестің сипаттамасы	4
6. Құжаттау және мұрағаттау	5
7. Процесс бойынша ақпарат	5
7.1 кіріс ақпараты	5
7.2 Шығыс Ақпарат	5
8. Қосымшалар	7
9. Өзгерістерді тіркеу парағы	8

1 МАҚСАТЫ ЖӘНЕ ҚОЛДАНУ САЛАСЫ

Осы сапа менеджменті жүйесінің құжатталған рәсімі ҚР СТ ИСО 9001:2016 талаптарына сәйкес әзірленді, барлық тұтынушылардың талаптарын қанағаттандыру дәрежесін анықтауға арналған. Осы құжатталған рәсімнің түпнұсқасы қағаз тасығыш болып табылады.

2 НОРМАТИВТІК СІЛТЕМЕЛЕР

Осы құжатталған процедураны әзірлеу кезінде келесі нормативтік құжаттар пайдаланылды:

ИСО 9000:2017 сапа менеджменті жүйелері-негізгі ережелер мен сөздік.

ҚР СТ ИСО 9001: 2016 сапа менеджменті жүйелері - талаптар.

ҚР.10.03 / 2021 сапа бойынша жазбаларды басқару тәртібі.

3 РӘСІМГЕ ҚАТЫСТЫ ҚҰЖАТТАР

Әлеуметтік сауалнама жүргізу жоспары-Ф 01-ҚР.10.09/2021

Аналитикалық анықтама-Ф 02-ҚР.10.09/2021

4 ТЕРМИНДЕРДІҢ, БЕЛГІЛЕУЛЕР МЕН ҚЫСҚАРТУЛАРДЫҢ АНЫҚТАМАЛАРЫ

4.1 терминдер мен анықтамалар

Бұл құжатталған процедурада сапа менеджменті жүйесінің ИСО 9000 - 2017 терминдері мен анықтамалары қолданылады. Негізгі ережелер мен сөздік.

Процедура-бұл қызметті немесе процесті жүзеге асырудың белгіленген әдісі.

Процесс-кірістерді шығысқа айналдыратын өзара байланысты және өзара әрекеттесетін қызмет түрлерінің жиынтығы.

Мүдделі тарап, стейкхолдер-қызметті жүзеге асыруға немесе шешім қабылдауға әсер етуі, олардың әсеріне ұшырауы немесе өзін соңғысы ретінде қабылдауы мүмкін тұлға немесе ұйым.

Тұтынушының қанағаттануы-тұтынушының оның үміттерін орындау дәрежесін қабылдауы.

4.2 қысқартулар

ПОҚ-профессор-оқытушылар құрамы;

ББ-білім беру бағдарламасы.

5 ПРОЦЕСС СИПАТТАМАСЫ

5.1 Жалпы ережелер

Ғылыми-білім беру, тәрбие процесінің негізгі тұтынушылары:

- талапкерлер, олардың ата-аналары, мемлекет, әртүрлі меншік нысанындағы ұйымдар мен кәсіпорындар, Қоғам (сыртқы стейкхолдерлер);

- университеттің білім алушылары, ПОҚ және басқа да қызметкерлері (ішкі стейкхолдерлер).

Стейкхолдерлердің талаптарын зерделеу және қанағаттанушылығын бағалау стейкхолдерлердің барлық топтарының қоғамдық пікірін әлеуметтік сауалнама және әлеуметтік әріптестермен жазбаша хат алмасу негізінде жүргізіледі.

5.2 Стейкхолдерлердің қанағаттануын бағалау тәртібі.

5.2.1 стейкхолдерлердің талаптары айқындалады:

- білім беру бағдарламалары басшыларының әлеуметтік әріптестермен жыл сайын өткізілетін кездесулердің нәтижелері бойынша қарар түрінде;
- социологиялық сауалнама түрінде;
- жыл сайын университет басшылығының білім алушылармен өткізетін кездесулері;
- шағымдар мен шағымдар түрінде.

5.2.2 әлеуметтік серіктестермен кездесулердің нәтижелері бойынша Қарар "ұйымдардың, мекемелер мен кәсіпорындардың өкілдерімен кездесулерді ұйымдастыру тәртібі туралы ереже" ЖОО ішіндегі нормативтік құжат нысаны бойынша жасалады. Әлеуметтік серіктестермен кездесулер өткізу формалары: дөңгелек үстел, семинар, кеңес, конференция және т. б.

Әлеуметтік серіктестермен кездесулердің нәтижелері бойынша қарар білім беру бағдарламаларын өзектендіру үшін негіз болып табылады.

5.2.3 стейкхолдерлердің әлеуметтік сауалнамасы үшін қағаз тасығыштарда сауалнама және онлайн-сауалнама жүргізіледі.

5.2.4 социологиялық сауалнама жүргізу үшін жыл сайын 1 қазанға дейін университет ректорымен сауалнама жүргізу жоспары бекітіледі.

5.2.5 Н 1 - ҚР нысаны бойынша сауалнама жүргізу жоспарын жасауға жауапты. 10.09 / 2021 және білім алушыларға әлеуметтік сауалнама жүргізу "жастар саясаты орталығы" қызметі, әлеуметтік серіктестер - "Мансап орталығы", университеттің профессорлық-оқытушылық құрамы мен қызметкерлері "персоналды басқару бөлімі" болып табылады.

5.2.6 социологиялық сауалнама нәтижелері бойынша университет әлеуметтанушылары аналитикалық анықтама жасайды.

5.2.7 ғылыми-білім беру және тәрбие процесін жетілдіру мақсатында жыл сайын семестрде бір рет студенттер активінің университет басшылығымен кездесулері өткізіледі.

5.3 Стейкхолдерлердің талаптарын талдау және іске асыру тетіктері

Стейкхолдерлердің барлық топтарының қоғамдық пікірін жүйелі зерделеуді зерттеу нәтижелері Н 2-ҚР нысаны бойынша талдамалық анықтамаға жинақталады. 10.09 / 2021 және университеттің Ғылыми кеңесінің талқылауына ұсынылады. Сараптамалық анықтамада қозғалған мәселелерді шешу құзыретіне кіретін университеттің бөлімшелері бөлімшедегі басқару органы арқылы қарайды және шешім қабылдайды.

6 ҚҰЖАТТАУ ЖӘНЕ МҰРАҒАТТАУ

6.1 құжатталған рәсімнің түпнұсқасы академиялық мәселелер жөніндегі департаментте сақталады.

6.2 осы құжатталған рәсім бойынша жұмыс барысында пайда болатын сапа жөніндегі жазбаларға 1-кестеде келтірілген нысан жатады.

1 кесте

№	Құжат атауы	Нысан
1	Сауалнама жүргізу жоспары	Бекітілген жоспар
2	Аналитикалық анықтама	Бекітілген анықтама

7 ПРОЦЕСС БОЙЫНША АҚПАРАТ

7.1 Кіріс ақпарат

№	Құжат атауы	Құрастыруға жауапты тұлға	Ұсыну мерзімі	Ескертпе
1	Әлеуметтік серіктестермен кездесулердің нәтижелері бойынша қарар	Білім беру бағдарламаларының жетекшілері	Әлеуметтік серіктестермен кездесулер өткізілгеннен кейін 10 күн ішінде	
2	Аналитикалық анықтама	ЖОО әлеуметтанушысы	Сауалнама жүргізгеннен кейін 10 күн ішінде	
3	Шағымдар мен шағымдар	Жастар саясаты орталығы	Түсуіне қарай	

7.2 Шығыс ақпарат

№	Құжат атауы	Ұсынушы тұлға	Ұсыну мерзімі	Ескертпе
1	Аналитикалық анықтама	ЖОО әлеуметтанушысы	Сауалнама жүргізгеннен кейін 10 күн ішінде	
2	Жаңартылған ББ	Білім беру бағдарламаларының жетекшілері	Жыл сайын 1 мамырға дейін	

8 ҚОСЫМША**Н 01-ҚР.10.09/2021**

«Бекітемін»

Ректор Alikhan Bokeikhan University

_____ Курманбаева Ш.А.

«_____» _____ 20__ ж.

ABU-да әлеуметтік сауалнама (сауалнама) жүргізу жоспары

		В _____ ОҚУ ЖЫЛЫ		
№	Сауалнама атауы	Жүргізу мерзімі	Өткізу нысаны	сауалнама ұйымдастыру және өткізуге жауапты тұлға

Н 02-ҚР.10.09/2021

Аналитикалық анықтама нысаны

АНАЛИТИКАЛЫҚ АНЫҚТАМАәлеуметтік зерттеулер қорытындысы бойынша
тақырыбы _____

1. Алынған нәтижелерді негіздей отырып, талдау
2. Анықталған үрдістерді көрсету, олардың кадрлар даярлау сапасының жақсаруына немесе нашарлауына ықпалы
3. Болжам, даму ықтималдығы (нашарлауы, жақсаруы)
4. Жою бойынша ұсыныстар
5. Іске асыру мен бақылаудың ықтимал нысандары

ЖОО әлеуметтанушысы _____

(қолы, күні)

(Т.А.Ә.)

9 ӨЗГЕРІСТЕРДІ ТІРКЕУ ПАРАҒЫ

Құжаттың өзгерістерін және оның көшірмелерін тіркеу парағының
НЫСАНЫ

[illegible]