

ТалМУнун Окумуштуулар  
кеңешинде каралып,  
жактырылды  
Протокол № 10  
« 04 » июль 2024-ж.

БЕКТЕМИН  
ТалМУнун ректору техн.и.д.,  
профессор Ж.С. Шаршембиев  
« 04 » июль 2024-ж.



## Кызыкдар тараптар (стейкхолдерлер) менен иш алып баруу ЖОБОСУ

### 1. Жалпы жобо

Стейкхолдерлердин керектөөлөрүн жана күтүүлөрүн түшүнүү университеттин ийгиликтүү өнүгүшү жана сапаттуу кызмат көрсөтүү үчүн негиз болот.

Талас мамлекеттик университети (ТалМУ) үчүн кызыкдар тараптар (стейкхолдерлер): мамлекет жана коом, иш берүүчүлөр, окуп үйрөнүүчүлөр (студенттер, магистрлер) жана алардын ата-энелери, изилдөө ишинин кардарлары жана университеттин кызматкерлери.

Стейкхолдерлердин муктаждыктардын төмөнкүдөй категорияга бөлсө болот:

- мамлекеттин жана коомдун жогорку квалификациялуу адистерге иштин ар кандай тармактары жана чөйрөсүнө болгон муктаждыктарды, билим берүүнүн сапатына коюлган талаптар;

- керектүү билимге жана көндүмдөргө ээ болгон бүтүрүүчүлөргө жумуш берүүчүлөрдүн муктаждыктары;

- студенттердин жана алардын ата-энелеринин билим берүү кызматтарынын көлөмүнө жана сапатына болгон муктаждыктары;

- кардарлардын жана керектөөчүлөрдүн сапаттуу кызмат көрсөтүүлөргө жана каржылык жеткиликтүүлүккө муктаждыктары;

- университеттин кызматкерлеринин эмгекти татыктуу каржылоого, коопсуз иштөө шарттарын камсыз кылууга кызматкерлерге карата эмгек эрежелерин жана талаптарын сактоого тиешелүү мыйзамдарга, ыңгайлуу психологиялык иштөө чөйрөсүнө, илимий чыгармачыл жана кесиптик өзүн-өзү ишке ашырууга, билим денгээлин жогорулатууга жана квалификацияга муктаждыктары.

Стейкхолдерлердин керектөөлөрү жөнүндө маалымат университетке бүтүрүүчүлөр үчүн ишканалардан жана жумуш берүүчүлөрдөн алынган сын-пикирлер жана суроо - талаптар, студенттерден жана кызматкерлерден кызмат көрсөтүүлөрдүн сапаты/шарттары жөнүндө сурамжылоолор, маркетингдик изилдөөнүн натыйжалары, келип түшкөн арыздар, керектөөчүлөргө жана кызыкдар тараптарга көрсөтүлгөн кызматтардын сапаты/ эмгек шарттары, илимий-изилдөө иштерин жүзөгө ашыруу боюнча суранычтар жана сунуштар формасында жөнөтүлөт.

Стейкхолдерлердин кызыкчылыктарынын негизинде университет өзүнүн алдында максаттарды жана аларга жетиштүү иш-чараларды аткарат.

### 2. Иш берүүчүлөрдүн канааттануусун баалоо

ТалМУнун иштешинин ажырагыс шарты бүтүрүүчүлөрдүн даярдоо сапаты боюнча иш берүүчүлөрдүн ой пикирин изилдөө болуп саналат. ТалМУнун бүтүрүүчүлөрүнүн кесиптик даярдыгынын денгээлин жана сапатын жана атаандаштыкка жөндөмдүүлүгүн баалоо ыкмаларынын бири болуп иш берүүчүлөр арасында сурамжылоо саналат.

*Баалоонун максаты* - ТалМУнун бүтүрүүчүлөрүн даярдоонун сапатына иш берүүчүнүн канааттануу баасын алуу.

*Милдеттери:*

- ТалМУнун бүтүрүүчүлөрүн даярдоонун сапатына иш берүүчүлөрдүн канааттануу деңгээлин аныктоо;
- даярдоонун ар кандай багыттары боюнча бүтүрүүчүлөрдүн кесиптик даярдыгына иш берүүчү тарабынан коюлуучу талаптарды аныктоо;
- билим берүү кызматтары рыногунда ТалМУнун атаандаштыкка жөндөмдүүлүгүн жана бүтүрүүчүлөрүнүн эмгек рыногундагы атаандаштыкка жөндөмдүүлүгүнө баа берүү;
- бүтүрүүчүлөрдүн кесиптик компетенцияларын жогорулатуу боюнча чараларды аныктоо;
- бүтүрүүчүлөрдүн ишке орношуусуна шарт түзгөн факторлорду жана иш-чараларды аныктоо.

*Изилдөө объекти:* ТалМУнун бүтүрүүчүлөрүнүн иш берүүчүлөрү – билим берүү уюмдары, шаардык, райондук усулдук бирикмелер, ишканалар, мекемелер, уюмдар ж.б.

*Баалоонун предмети* – иш берүүчүлөрдүн ТалМУнун адистерин даярдоонун сапатына канааттануу деңгээли саналат.

*Изилдөө ыкмалары* – сурамжылоо, билим берүү уюмдарынын жетекчилеринин эксперттик баалоолору.

*Жооптуу аткаруучулар:* сапат бөлүмү, окуу бөлүмү, кафедра башчылары.

*Баалоо шкаласы:* Баалоо 5 баллдык Лайкерт шкаласы боюнча жүргүзүлөт.

*Чечимдерди кабыл алуу.* Иш берүүчүнүн канааттануу натыйжалары төмөнкүлөргө берилет:

- ректорго жана проректорлорго;
- аналитикалык отчеттор билим берүүнүн сапаты боюнча кеңештин отурумунда сунуштар иштелип чыгып, кафедранын отурумунда угулат, Ректордук кеңеш жана/же Окумуштуулар кеңеши чечимдерди кабыл алат;
- аналитикалык отчеттор республикалык деңгээлде чечим кабыл алуу үчүн Билим берүү жана илим министрлигине суроо-талап боюнча берилет.

### **3. Студенттердин билим берүү программаларынын сапатына канааттануусун баалоо**

*Сурамжылоонун максаты* – ТалМУда окуу процессин уюштуруунун сапатына канааттанууну изилдөө жана билим берүү программаларынын натыйжалуулугун баалоо. Бул төмөнкү маселелер боюнча ойлорун талдоону камтыйт:

- окуу планынын мазмуну (канчалык эффективдүү, практикалык баалуулугу, түшүнүүгө жеткиликтүүлүгү);
- окуу учурундагы жалпы шарттар жана чөйрө (физикалык шарттар, алаксытуулардын жоктугу ж.б.);
- окуу максаттарына жетишүү даражасы (студенттердин күтүүлөрүн канааттандыруу жана окуунун натыйжаларын эмгек практикасында колдонууга даярдыгы);
- окулган лекциялардын жана практикалык сабактардын мазмунуна канааттануу;
- билимди контролдоо формаларына жана алардын объективдүүлүгүнүн даражасына канааттануу;
- окутуунун сапаты (окутуучунун квалификациясы, окутуу стили, колдонулган окутуу ыкмалары).

### **4. Окутуучулук ишмердүүлүктүн сапатына студенттердин канааттануусун баалоо – "Окутуучу студенттердин көзү менен"**

*Сурамжылоонун максаты* - окутуучулардын кесиптик чеберчилиги тууралуу студенттердин оюн (пикирин) изилдөө. Бул төмөнкү негизги сапаттардын негизинде окутуучунун ишин баалоону камтыйт:

- материалды так жана жеткиликтүү көрсөтөт;
- предметке кызыгууну жаратат жана сактайт;

- өз алдынча билим алууга, чыгармачылык жөндөмдөрдү жана жеке сапаттарды өнүктүрүүгө түрткү берет;
- студенттер менен достук жана сылыктык менен мамиле кылат, аларды тынчтандырат;
- сабакта убакытты эффективдүү колдонот;
- студенттердин билимин баалоодо объективдүү, студенттердин билимин баалоодо мыйзамсыз иш аракеттерди колдонбойт;
- окутуунун сапаты студенттердин университетте окутуу жөнүндөгү ойлоруна дал келет.

## **5. Окуу процессинин материалдык-техникалык жактан камсыз болушуна студенттердин канааттануусун баалоо**

*Сурамжылоонун максаты* - ТалМУнун инфраструктурасынын сапатына канааттануу даражасын изилдөө, алардын иштөө шарттарынын бардык комплексин камтыйт:

- окуу процессинде жаңы технологияларды колдонуу;
- социалдык инфраструктуранын сапаты (жатакана, ашкана, спорт залдар, университеттин коомдук жайлары ж.б.);
- интернеттин жана компьютердик программалык камсыздоонун жеткиликтүүлүгү;
- аудиторияларды жабдуу.

*Сурамжылоо жүргүзүүнүн формасы.*

Студенттердин сурамжылоосун онлайн режиминде жүргүзүү сунушталат:

- окуу программаларынын сапатына жана окутуунун сапатына канааттануу боюнча "окутуучу студенттердин көзү менен" - дисциплинаны аяктагандан кийин;
- педагогикалык (өндүрүштүк) практиканын сапатына канааттануу боюнча - практикадан өтүү аяктагандан кийин;
- материалдык-техникалык базага канааттануу боюнча - финансылык жылдын аягында финансылык чыгашалардын жана тендердик сатып алуулардын пландарын түзүүдө баалоонун натыйжаларын эске алуу максатында.

Электрондук сурамжылоого кирүү ТалМУнун автоматташтырылган (Ebilim) системасындагы логинди колдонуу менен же гугл дискти электрондук түзүлүштөрдү колдонуу менен ишке ашырылат. Сурамжылоо электрондук анкеталарды анонимдүү түрдө толтуруу жолу менен жүргүзүлөт жана окутуучу тарабынан көзөмөлдөнбөйт.

*Жооптуу аткаруучулар:*

- маалыматтарды (анкеталарды) уюштуруу жана чогултуу боюнча – деканаттар, студенттик парламент, кафедра башчылары;
- талдоо жана жалпы аналитикалык отчетту даярдоо үчүн - билим берүүнүн сапатын башкаруу бөлүмү;
- окуу модулдары жана программалары менен канааттануу жөнүндө талдоо жана аналитикалык отчетту даярдоо боюнча - окуу-усулдук кеңеш;
- өндүрүштүк практиканын сапатына канааттануу жөнүндө талдоо жана аналитикалык отчетту даярдоо боюнча – кафедра башчысы;
- материалдык-техникалык базага канааттануу жөнүндө талдоо жана аналитикалык отчетту даярдоо боюнча - сапатты башкаруу бөлүмү студенттик парламент менен бирдикте;
- окутуунун сапатына канааттануу жөнүндө аналитикалык отчетту талдоо жана даярдоо боюнча ("Окутуучу студенттердин көзү менен") - сапатты башкаруу бөлүмү окуу бөлүмүнүн башчысы менен бирдикте.

Студенттердин кызмат көрсөтүүнүн сапатына канааттануу даражасын баалоо, жыйынтыктоочу баалоо боюнча, жооптордун максималдуу мүмкүн болгон суммасынан он жооптордун суммасынын үлүшү катары эсептелет, же керектөөчүлөр тарабынан аныкталган баллдардын суммасына үлүшү катары, максималдуу мүмкүн болгон балл суммасынан. Жеке суроолорду иштеп чыгууда (эгер суроо терс формулировкаланса) тескери маани ыкмасын колдонсо болот.

Кыскача баалоодо кардарлардын 80%дан ашык канааттануу даражасы "жогорку", 50%дан 80%га чейинки диапазондо – "орточо", 50%дан азы – "төмөн" деп бааланат.

Анкеталарды иштеп чыгуу жана натыйжаларды таблица түрүндө берүү автоматтык түрдө ишке ашырылат. Таблицалык формаларды талдоо сапатты башкаруу бөлүмү тарабынан жүргүзүлөт. Алынган натыйжаларга салыштырмалуу талдоо берилген, бул академиянын окуу процессиндеги салыштырмалуу жакшы жана көйгөйлүү жерлерди аныктоого жана билим берүүнүн сапатын башкаруу боюнча иштерге тиешелүү түзөтүүлөрдү киргизүүгө мүмкүндүк берет.

*Чечимдерди кабыл алуу.* Студенттик канааттануу натыйжалары менен камсыз кылынат:

- "Жылдын мыкты окутуучусу" сынагынын университеттик этабынын алкагында конкурстук же аттестациялоо боюнча мугалимдердин катышуусу менен конкурстук же аттестациялык комиссия;

- тигил же бул дисциплинаны окутууга байланышкан маселелер боюнча алар ушул дисциплинаны окуткан окутуучуга жана кафедра башчысына гана берилет;

- аналитикалык отчеттор билим берүүнүн сапаты боюнча кеңештин отурумунун сунушу менен Ректордук кеңеш жана/же Окумуштуулар кеңеши - чечимдер кабыл алынат;

- окуу процессинин абалы жана окутуучулардын педагогикалык ишинин сапаты жөнүндө маселелерди кароодо жалпыланган түрдө Окумуштуулар кеңешинде каралат.

## **6. Ата-энелердин канааттануусун баалоо**

Бүгүнкү күндө жогорку билим берүү тармагында болуп жаткан инновациялык процесстерге карабастан, студенттердин ата-энелерине бул процесстер дээрлик таасирин тийгизбейт. Муундар ортосундагы чыр-чатактын деңгээлин жогорулатуучу олуттуу факторлордун бири болуп ата-энелердин педагогикалык компетенттүүлүгүнүн төмөндөшү саналат. Көбүнчө ата-энелер кардарлар катары жогорку окуу жайларына жана мугалимдерге жогорку талаптарды коюшат, бирок алардын баланын инсандыгын өнүктүрүү үчүн окуу процессине катышуусунун зарылдыгын саналуу гана адамдар түшүнүшөт. Заманбап коом руханийлик, социалдык мобилдүүлүк жана эмгек рыногунда адиске болгон суроо-талап, өзүн-өзү өркүндөтүүгө умтулуу, кесиптик компетенттүүлүк, ишкердик, жарандык жоопкерчилик, жакындарына өзүнүн жана ден-соолугуна кам көрүү сыяктуу жеке салаттарга өтө муктаж. Мына ушундай сапаттарга ээ студенттерди даярдоодо алдыңкы орунга чыккан факторлордун катарында азыркы шартта университет менен үй-бүлөнүн интеграциясы бар.

*Максаты:* Студенттердин ата-энелеринин билим берүү кызматтарынын сапатына канааттануу даражасын аныктоо, ТалМУда окуу процессин уюштуруунун сапатынын көйгөйлөрүн жана жетишкендиктерин изилдөө, үй-бүлө менен университеттин конструктивдүү өз ара аракеттенүү системасын өнүктүрүү.

*Изилдөөнүн объектиси:* ТалМУнун студенттеринин ата-энелери.

*Баалоо предмети:* ата-энелердин ТалМУнун билим сапатына канааттануу деңгээли саналат.

*Изилдөө ыкмалары* - сурамжылоо, билим берүү уюмдарынын жетекчилеринин эксперттик баалоолору.

Анкета формаларынын мисалдары “Студенттердин ата-энелеринин канааттануу анкетасы” ТалМУда окуу процессин уюштуруунун сапаты жөнүндө ата-энелердин пикирин изилдөөгө арналган.

«Ата-энелер үчүн анкета» билим берүүнүн жана тарбиялоонун жеке траекториясын андан ары пландоо үчүн окуучу жана анын үй-бүлөсү жөнүндө алгачкы маалыматты чогултууга, ошондой эле ата-энелер менен натыйжалуу байланышты камсыз кылуу үчүн зарыл болгон маалыматтарды чогултууга арналган. Бул маалыматты изилдөө тобунун куратору топтун студенттерин, алардын мүнөздөрүн, курдаштары менен болгон мамилесин, үй-бүлөдө таанышуу үчүн колдонуусу сунушталат.

*Жооптуу аткаруучулар:* факультеттердин декандары — сурамжылоолорду уюштуруу жана өткөрүү; билим берүүнүн сапаты бөлүмү окуу бөлүмү менен бирдикте - талдоо жана отчет даярдоо.

*Баалоо шкаласы:* Баалоо 5 баллдык Лайкерт шкаласы боюнча жүргүзүлөт.

*Чечимдерди кабыл алуу.* Ата-энелердин канааттануу натыйжалары берилет:

- ректорго жана проректорлорго;
- факультеттердин декандарына, кураторлорго;
- аналитикалык отчеттор билим берүүнүн сапаты боюнча кеңештин отурумунда – рекомендациялары иштелип чыгып, кафедранын отурумунда угулат, Ректордук кеңеш жана/же Окумуштуулар кеңеши чечимдерди кабыл алат.

## 7. Профессордук- окутуучулар курамынын канааттануусун баалоо

ТалМУдагы адистерди даярдоонун сапатын камсыз кылуу жаатындагы ишинин көрсөткүчтөрүнүн бири болуп окутуучулардын жана кызматкерлердин университеттеги ишине канааттануу даражасы саналат. Кадрдык ресурстардын сапаты жана туруктуулугу университеттин өнүгүү стратегиясын жана билим берүү ишинин сапаты жаатындагы саясатын ийгиликтүү ишке ашыруунун шарттарынын бири болуп саналат.

Кызматкерлердин ТалМУдагы ишине канааттануусу-бул кесиптик жана окуудан тышкаркы иштин бардык тараптарын камтыган интегралдык көрсөткүч.

Кызматкерлердин университеттеги ишинен канааттануусу кесиптик жана окуудан тышкаркы иштердин бардык аспектилерин камтыган ажырагыс көрсөткүч болуп саналат.

*Баалоонун максаты:* билим берүү кызматтарынын сапатын жана ТалМУну башкаруунун натыйжалуулугун жогорулатууга, эмгек шарттарын түзүүгө багытталган чечимдерди кабыл алуу үчүн маалыматтарды алуу жана талдоо.

*Баалоо милдеттери:*

- окутуучулардын билим берүү программаларынын сапатына канааттануу даражасын аныктоо;
- ТалМУнун окутуучуларынын жана кызматкерлеринин окуу процессин уюштурууга, илимий ишмердүүлүккө, эмгек шарттарына канааттануу даражасын аныктоо;
- башкаруу системасынын натыйжалуулугуна окутуучулардын жана кызматкерлердин канааттануу даражасын аныктоо;
- алсыздыктарды аныктоо жана аларды жоюу боюнча чараларды иштеп чыгуу;
- окуу процессинин сапатын жогорулатуунун пайдаланылбай жаткан резервдерин аныктоо.

*Изилдөөнүн объектиси:* профессордук-окутуучулук курам, билим берүү боюнча көмөкчү персонал жана административдик кызматкерлер саналат.

*Изилдөөнүн предмети:* окуу процессинин сапаты, башкаруу системасы.

*Баалоо ыкмасы:* анкеталарды колдонуу менен анонимдүү сурамжылоо болуп саналат.

*Анкеталар билим берүү процессин баалоо үчүн төмөнкү блокторду камтууга тийиш:*

1. Окуу процессин уюштуруу.
2. Маалыматтык, методикалык жана техникалык камсыздоо.
3. Өндүрүш процессин социалдык камсыздоо.
4. Өзүн-өзү ишке ашыруу мүмкүнчүлүгү.
5. «Мугалим-окуучу» социалдык-психологиялык жана психологиялык-педагогикалык өз ара аракеттенүүнүн мүнөзү.
6. “Мугалим – администрация” өз ара аракеттенүү системасы.
7. Мугалимдик чеберчиликтин деңгээлин жогорулатуу.
8. Коллективдеги социалдык-психологиялык климат.
9. Жалпы канааттануу деңгээли.

МАКУЛДАШЫЛДЫ:

Билим берүү сапаты боюнча адиси



Шайланова М.М.

Окуу бөлүмүнүн башчысы

Нукешов С.Т.