



«АККРЕДИТЕУ ЖӘНЕ РЕЙТИНГТІҢ  
ТӘУЕЛСІЗ АГЕНТТІГІ» КЕМ

НУ «НЕЗАВИСИМОЕ АГЕНТСТВО  
АККРЕДИТАЦИИ И РЕЙТИНГА»

INDEPENDENT AGENCY FOR  
ACCREDITATION AND RATING

# КОММУНИКАЦИЯЛЫҚ СТРАТЕГИЯСЫ

2022 – 2024

Нұр-Сұлтан қ.  
2022 ж.

**Редакциялық алқа:**

жалпы редакцияда А.Б. Жұмағұлова, О. А. Яновская, Н. А. Қыдырмина.

**2022-2024 жылдарға арналған IAAR Коммуникациялық стратегиясы.** – Нұр-Сұлтан қ.: «Аккредиттеу және рейтингтің тәуелсіз агенттігі» КЕМ, 2022. – 16 б.

IAAR Коммуникациялық стратегиясы мақсатты аудиторияға: жоғары оқу орындарына, студенттерге және жұмыс берушілерге тиімді қол жетімділікті қамтамасыз ету үшін әзірледі. IAAR Коммуникациялық стратегиясы жоғары оқу орындарының қызметін жақсарту үшін қажетті негізгі мүдделі тараптар үшін өзекті зерттеу тақырыптарын тереңірек зерттеуге мүмкіндік береді. аккредиттеу процедураларын одан әрі жақсарту негізінде аккредиттеу агенттіктерінің сапа мәдениетін ілгерілету.

Коммуникациялық стратегия Қазақстан Республикасының Білім және ғылым министрлігіне, жоғары оқу орындарына, аккредиттеу органдарына, сараптамалық және академиялық қоғамдастыққа, жұмыс берушілерге, студенттерге және білім беру сапасын арттыруға және білім беру ұйымдарын одан әрі тиімді дамытуға мүдделі барлық адамдарға қызығушылық тудырады.

**Аккредиттеу және рейтингтің тәуелсіз агенттігі (IAAR)**

**010000, Қазақстан Республикасы,**

**Нұр-сұлтан қ., Бауыржан Момышұлы даңғылы 2, ВП-4Г**

**E-mail: [iaar@iaar.kz](mailto:iaar@iaar.kz)**

**Сайт: [iaar.agency](http://iaar.agency)**

© IAAR, 2022

© АРТА, 2022

# Коммуникациялық стратегия мақсатты аудиторияны тиімді қамтуды қамтамасыз ету

## 1. Жалпы сипаттамасы

IAAR Коммуникациялық стратегиясы коммуникациялық ортадағы тақырыптық талдау бағыттары бойынша: жоғары оқу орындары, студенттер мен жұмыс берушілер бойынша халықаралық аккредиттеу нәтижелерін алу негізінде коммуникацияның қажетті деңгейін белгілеу мақсатында әлеуметтік өзара іс-қимылдың перспективалық жоспары болып табылады.

IAAR Коммуникациялық стратегиясы Аккредиттеу және рейтингтің тәуелсіз агенттігінің оң имиджін қалыптастыруға бағытталған. Коммуникациялық стратегия – бұл аккредиттеу қызметтері нарығындағы тұрақты қызмет үшін қолайлы жағдайлар жасау және мақсатты аудиториямен тиімді қамтуды қамтамасыз ету мақсатында Агенттіктің сыртқы ортаға-стейкхолдерлерге кешенді әсері. Бұл жүйенің барлық субъектілерімен: жоғары оқу орындарымен, студенттермен және жұмыс берушілермен өзара іс-қимыл шеңберінде коммуникативтік құралдар кешенін пайдалануға негізделген Аккредиттеу және рейтингтің тәуелсіз агенттігінің перспективаға арналған іс-қимыл қадамдары.

IAAR Коммуникациялық стратегияны тәуелсіз аккредиттеудің білім беру қызметтері нарығында табысты ілгерілету үшін, мүдделі тараптармен: жоғары оқу орындарымен, студенттермен, жұмыс берушілермен және жалпы академиялық қауымдастықпен кеңінен өзара іс-қимыл жасау үшін әзірледі. Агенттіктің коммуникациялық стратегиясы білім беру қызметтері нарығымен сенімді, нақты жұмыс істейтін байланыс жүйесі болып табылады.

Коммуникациялық стратегияның негізгі мақсаты – IAAR имиджін ілгерілету және коммуникативтік саясат шеңберінде кері байланыс алу үшін мақсатты аудиториямен тиімді ақпарат алмасуды құру-стейкхолдерлердің қажеттіліктерін толық қанағаттандыру мақсатында білім беру нарығына сұранысты зерделеу және аккредиттеу қызметтерін ілгерілету бойынша тұрақты және тиімді қызметті қамтамасыз ету, коммуникативтік орта өкілдерімен: ЖОО қызметкерлерімен, студенттермен коммуникация арқылы нақты мәселелерді шешу және жұмыс берушілер.

Коммуникациялық стратегияның негізгі міндеті – мақсатты аудиторияны: білім беру ұйымдарын, жұмыс берушілерді, студенттерді қамту арқылы Агенттіктің Даму стратегиясы мен имиджін ақпараттық қолдауды қамтамасыз ету.

## IAAR коммуникациялық стратегиясының негізгі міндеттері:

- мақсатты аудитория арасында тақырыптық талдаудың қызығушылығы мен пайдалылығын арттыру **жолдарын зерттеу**;
- IAAR туралы **хабардар болу** және мақсатты аудиторияның қызығушылығын арттыру;
- **жаңа серіктестер** мен жоғары оқу орындарын **тарту**;
- барлық негізгі тараптар бойынша IAAR және қызметкерлердің **мәртебесін арттыру**;
- коммуникация қатысушыларымен мәдениетті сапаны және шындықты көруді ілгерілету үшін білім беру **кеңістігін қамтуды кеңейту**.

Коммуникация стратегиясының үш компоненті бар:

- **IAAR** білім беру қызметтері субъектілерімен **байланыс** (оқытушылар, студенттер, жұмыс берушілер);
- **қоғаммен байланыс** - IAAR коммуникациялық ортаның барлық өкілдерімен байланыс: жоғары оқу орындары, студенттер мен жұмыс берушілер, академиялық қауымдастық;
- **жарнама** - бұқаралық ақпарат құралдарымен IAAR байланысы, әр медиа үшін жарнамалық медианы таңдау (арналар, басылымдар және т. б.), сондай-ақ жалпы коммуникациялық стратегиядағы әр бағыттың рөлін анықтау.



Сурет 1. Коммуникация стратегиясының элементтері

## 2. СТРАТЕГИЯЛЫҚ КОММУНИКАЦИЯЛАРДЫҢ ҚҰРЫЛЫМЫ

Аккредиттеу және рейтингтің тәуелсіз агенттігін дамытудың негізгі элементі мыналарды қамтиды:



Сурет 2. Коммуникация стратегиясының құрылымы

**Коммуникация стратегиясы** мақсатты аудиторияға әсер етудің ең тиімді құралдарының жиынтығы және осы құралдарды пайдалануды тақырыптық талдау жоспары.

Коммуникациялық стратегияны кәсіби әзірлеу және оны кейіннен енгізу Агенттіктің мақсатты аудиториямен сенімді байланысына кепілдік береді. Іс жүзінде бұл IAAR бренді, білім беру қызметтері нарығы, білім алушы тұтынушылар туралы нақты және сенімді ақпаратқа негізделген жоспар тиімді екенін білдіреді. Сондықтан Агенттіктің Коммуникациялық стратегиясы білім беру жүйесінің, білім беру қызметтері нарығының жай-күйін, мақсатты аудиторияның қажеттіліктерін, бәсекелестік ортаның жай-күйін терең зерделеуден және бағалаудан басталады.

### 3. КОММУНИКАЦИЯЛЫҚ СТРАТЕГИЯНЫ ҚҰРУ КЕЗЕҢДЕРІ

IAAR Коммуникация стратегиясының негізгі кезеңдеріне мыналар жатады:



#### Сурет 3. Коммуникация стратегиясының кезеңдері

Коммуникациялық стратегияны әзірлеу нәтижесі коммуникативтік микс шеңберінде дәйекті іске асырылатын іс-шараларды қамтитын қадамдық жоспарды әзірлеу болып табылады (промоушн микс):

**Қадам 1.** IAAR медиа белсенділігінің жағдайын талдау.

**Қадам 2.** IAAR жұмысын SWOT талдау.

**Қадам 3.** IAAR мақсатты аудиториясын анықтау.

**Қадам 4.** Бәсекелестік ортаны және өзара әрекеттесу тәсілдерін анықтау.

**Қадам 5.** Мақсатты аудиториялар үшін негізгі хабарламаларды қалыптастыру.

**Қадам 6.** Ақпараттық арналар күнтізбесін әзірлеу.

**Қадам 7.** Мақсатты аудиториямен байланыс арналарын таңдау.

**Қадам 8.** Баспасөз релизін дайындау және БАҚ базасын қалыптастыру.

**Қадам 9.** БАҚ-пен өзара әрекеттесу: ақпарат жинау, кері байланыс.

**Қадам 10.** Коммуникациялық стратегияны іске асырудың тиімділігін талдау.



## Қадам 1. IAAR МЕДИА БЕЛСЕНДІЛІГІНІҢ ЖАҒДАЙЫН ТАЛДАУ

(телеарналар, радио, ақпарат агенттіктері, БАҚ: интернет, баспа)

1. Қазақстан Республикасында және шетелде аккредиттеу жүргізу.
2. Ұйымдастырылған оқыту семинарларының, тренингтердің саны.
3. БАҚ-та жарияланған мақалалар саны.
4. Жүргізілген сұхбаттар мен сауалнамалар саны.
5. IAAR ұйымдастырған іс-шаралар.
6. Презентациялар мен кездесулер саны.
7. Форумдарға, конференцияларға, дөңгелек үстелдерге және вебинарларға қатысу.

## Қадам 2. IAAR жұмысын SWOT талдау



## Қадам 3. IAAR МАҚСАТТЫ АУДИТОРИЯСЫН АНЫҚТАУ

- ЖОО, колледждер, мектептер, қосымша білім беру орталықтары
- Оқытушылар, білім алушылар, жұмыс берушілер.
- Пікір көшбасшылары – сарапшылар (Агенттіктің имиджін қолдайды).
- Стратегиялық серіктестер (шетелдік агенттіктер).
- Кәсіби қауымдастықтар (тәжірибе алмасу).
- Билік органдары (қолдау көрсету).

## Қадам 4. БӘСЕКЕЛЕСТІК ОРТАНЫ ЖӘНЕ ӨЗАРА ӘРЕКЕТТЕСУ ТӘСІЛДЕРІН АНЫҚТАУ

*(сонымен қатар бәсекелестік орта және IAAR даму ортасы)*

- Аккредиттеу агенттіктері (ұлттық және шетелдік).
- Білім беру ұйымдары.
- Бәсекелестердің өзара әрекеттесуі үшін байланыс базасын құру.

## Қадам 5. МАҚСАТТЫ АУДИТОРИЯЛАР ҮШІН НЕГІЗГІ ХАБАРЛАМАЛАРДЫ ҚАЛЫПТАСТЫРУ

*(негізгі хабарламалар IAAR мақсаттарынан қалыптасады, негізгі идеяларды білдіреді және мақсатты аудиторияның мүдделеріне жауап береді)*

| <u>БИЛІК ӨКІЛДЕРІ</u>  | <u>ШҚІР ЖЕТЕКШІЛЕРІ (САРАПШЫЛАР)</u>  |
|--|---|
| <p><b>IAAR</b> жетекші агенттік, ҚР БҒМ тізіліміне кіреді.</p> <p><b>IAAR</b> халықаралық құрамына кіреді</p> <p>Желілер және сапа бірлестіктері.</p> <p><b>IAAR</b> білім беру сапасы мәдениетін ілгерілету үшін ҚР БҒМ және шет елдердің уәкілетті органдарымен өзара іс қимыл жасайды</p> | <p><b>IAAR</b> сарапшыларға тегін семинарлар өткізеді.</p> <p><b>IAAR</b> журнал шығарады «Education.QA» және мақалаларды тегін жариялайды.</p> <p><b>IAAR</b> жыл сайын білім беру сапасын қамтамасыз ету бойынша Орталық Азия халықаралық форумын ұйымдастырады</p> |
| <u>БАҚ</u>   | <u>СЕРІКТЕСТЕР</u>  |
| <p><b>IAAR</b> аккредиттеу сапасы</p> <p><b>IAAR</b> ЖОО деңгейін анықтайды</p> <p><b>IAAR</b> жоғары рейтингке ие</p>   | <p><b>IAAR</b> серіктестермен бірлескен іс-шаралар, семинарлар ұйымдастырады</p> <p><b>IAAR</b> серіктестермен бірлескен аккредиттеу жүргізеді</p> <p><b>IAAR</b> серіктестер ұйымдастыратын іс-шараларға қатысады</p>  |



## Қадам 6. АҚПАРАТТЫҚ АРНАЛАР КҮНТІЗБЕСІН ӘЗІРЛЕУ

(IAAR белсенділігі)

*Ақпараттық арналарды қалыптастыратын негізгі іс-шаралар:*

- Сапаны қамтамасыз ету жөніндегі Орталық Азия халықаралық форумын жыл сайын өткізу.
- Сарапшылардың біліктілігін арттыру үшін оқыту семинарларын өткізу.
- ЖОО үшін семинар тренингтер ұйымдастыру және өткізу.
- Білім беру көрмелері мен халықаралық конференцияларға қатысу.
- ЖОО ұйымдастырған мерейтойлық конференциялар мен іс-шараларға қатысу.
- Стейкхолдерлермен вебинарлар, бизнес-таңғы ас, оп-line кездесулер өткізу.
- Уәкілетті органдар ұйымдастырған жиналыстар мен іс-шараларға қатысу.
- Жоғары оқу орындары мен уәкілетті органдар үшін презентациялар өткізу.
- Тақырыптық талдау мақалаларын жариялау және БАҚ-та сөз сөйлеу.
- Теледидардағы бағдарламаларға қатысу.
- Фейсбукте және әлеуметтік желілерде IAAR жүргізетін тақырыптық талдау нәтижелері мен іс шаралар туралы ақпаратты орналастыру.
- «Education. Quality Assurance» мақсатты аудитория арасында журналды танымал ету.

**2022-2024 жылдарға арналған  
КОММУНИКАЦИЯЛЫҚ СТРАТЕГИЯНЫ ІСКЕ АСЫРУ ҮШІН  
ТАҚЫРЫПТЫҚ ТАЛДАУ ІС-ШАРАЛАР КЕШЕНІНІҢ  
ЖОСПАРЫ**

| Зерттеу тақырыптары | Іс-шаралар кешені | Жауапты | Мерзімдері мен нәтижелері |
|---------------------|-------------------|---------|---------------------------|
| <b>2022 ЖЫЛ</b>     |                   |         |                           |

|   |  |  |   |
|---|--|--|---|
| <p><b>1 Жоғары оқу орындарында студенттерге бағытталған оқытуды талдау және бағалау</b></p> | <p><b>1. Жоғары оқу орындарының студенттері мен ПОҚ сауалнамасы және нәтижелерді өңдеу</b></p> <p><b>2. Білім алушылар мен ПОҚ сауалнама жүргізу</b></p> <p><b>3. Студенттерге бағытталған оқыту бойынша аккредиттеу рәсімін жүргізу кезінде сарапшылар ұсынған деректерді талдау және шолу</b></p> <p><b>4. Білім беру сапасын қамтамасыз ету жөніндегі VI Орталық Азия халықаралық форумында «Студентке бағдарланған оқыту жағдайында білім сапасын басқару» тақырыбында панельдік сессияны дайындау</b></p> | <p><b>Сарапшылар, үйлестірушілер</b></p> <p><b>Қыдырмина Н.А. Сарапшылар, үйлестірушілер</b></p> <p><b>Яновская О. А., Қыдырмина Н.А.</b></p> <p><b>Ниязова Г.Б.</b></p> | <p><b>Аналитика</b></p> <p><b>Жыл бойы Мониторинг</b></p> <p><b>Жыл соңында Аналитикалық есеп</b></p> <p><b>Қыркүйек 2022 ж. Форум бағдарламасы</b></p> |
|---|--|--|---|



|  |  |   |   |
|--|--|---|---|
|  | <p><b>9. Студенттерге бағытталған оқытуды дамыту мәселелерін талқылау және БАҚ білім беру бағдарламаларын бағалау және түзету рәсімдеріне студенттердің қатысу нысанын кеңейту</b></p> <p><b>10. ҚР БҒМ және Орталық Азия елдерінің жоо-да студентке бағдарланған оқытуды дамыту жөніндегі уәкілетті органдары үшін материалдарды талдау және дайындау</b></p> <p><b>11. «Қазақстан Республикасының Білім беру жүйесінің жай-күйі және дамуы туралы» ҚР БҒМ Ұлттық баяндамасы үшін Қазақстан Республикасында аккредиттеу нәтижелері бойынша ақпарат дайындау (2021 ж. арналған)</b></p> <p><b>12. Студенттерге бағытталған оқытуды дамыту мәселесі бойынша түрлі конференцияларға қатысу</b></p> | <p><b>Сарапшылар, ПОҚ, қызметкерлер.</b></p> <p><b>Яновская О. А., Қыдырмина Н.А.</b></p> <p><b>Қызметкерлер, Сарапшылар</b></p> <p><b>Қызметкерлер, Сарапшылар</b></p> | <p><b>Жыл бойы бұқаралық ақпарат құралдарындағы жарияланымдар мен сұхбаттар</b></p> <p><b>Маусым 2023 ж. ҚР БҒМ Ұлттық баяндамасында жариялау үшін ақпарат</b></p> <p><b>Жыл бойы тезистерді, баяндамалар мен мақалаларды жариялау</b></p> <p><b>Жыл бойы</b></p> |
|--|--|---|---|

## 2023 ЖЫЛ

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
| <p><b>2. Оқытудың күтілетін нәтижелеріне тәсілдерге тақырыптық талдау жүргізу (learning outcomes approach)</b></p> | <p><b>1. Мақсатты аудиторияның сауалнамасы негізінде ағымдағы жағдайды бағалау</b></p> <p><b>2. Нарықты талдау бизнес стратегиясының бастапқы нүктесі болып табылады. Агенттіктегі жағдайды бағалау, күшті және әлсіз жақтарын анықтау, бәсекелестердің әрекеттерін үнемі бақылау</b></p> <p><b>3. Білім беру қызметтері нарығындағы өзгерістерді талдау (тұтынушылардың мінез-құлқы мен қалауы, нарық көлемі, технологиялар мен инновациялардың әсері)</b></p> <p><b>4. Агенттіктің даму векторының болжамы</b></p> | <p><b>Яновская О. А., Қыдырмина Н. А., Сарапшылар</b></p> <p><b>Яновская О. А., Қыдырмина Н.А., Қызметкерлер, Сарапшылар</b></p> <p><b>Яновская О. А., Қыдырмина Н.А., Қызметкерлер, Сарапшылар</b></p> <p><b>Яновская О. А., Қыдырмина Н.А.</b></p> | <p><b>Жыл бойы Аналитика</b></p> <p><b>Жыл бойы Аналитика</b></p> <p><b>Жыл бойы Мониторинг</b></p> <p><b>Жыл соңында Аналитикалық есеп. IAAR веб-сайтында брошюра мен аналитикалық есепті жариялау. «Education.QA» журналдағы жарияланымдар</b></p> |
|--|--|--|--|

## 2024 жыл

|   |   |   |  |
|---|---|---|--|
| <p><b>3. ЖОО инклюзивті білім беруді дамытуды талдау және бағалау</b></p> | <p><b>1. Білім алушылар мен ПОҚ үшін сауалнама әзірлеу</b></p> <p><b>2. Студенттер мен ПОҚ сауалнамасы</b></p> <p><b>3. Аккредиттеу рәсімін жүргізу кезінде сарапшылар ұсынған деректерге талдау және шолу</b></p> <p><b>4. Білім беру сапасын қамтамасыз ету жөніндегі VII Орталық Азия халықаралық форумында «Білім беру ұйымдарында инклюзивті оқытуды дамыту» тақырыбында панельдік сессияны ұйымдастыру және өткізу және БАҚ ашық форматта талқылау</b></p> <p><b>5. Инклюзивті білім беруді дамыту бойынша мақалалар жариялау</b></p> <p><b>6. Білім беру ұйымдары үшін семинарлар өткізу</b></p> | <p><b>Яновская О. А., Қыдырмина Н.А.</b></p> <p><b>Сарапшылар, үйлестірушілер</b></p> <p><b>Яновская О. А., Қыдырмина Н.А.</b></p> <p><b>Қыдырмина Н.А.</b></p> <p><b>Яновская О. А., Қыдырмина Н.А.</b></p> <p><b>Сарапшылар, үйлестірушілер</b></p> | <p><b>Қаңтар 2024 ж.</b></p> <p><b>Жыл бойы сауалнама</b></p> <p><b>Жыл соңында IAAR сайтында және баспа түрінде аналитикалық есепті жариялау (брошюра)</b></p> <p><b>Қазан 2024 ж. Форумдағы панельдік сессияның қарары және «Education.QA» журналында баяндамалар мен мақалалар жариялау және форум жинағы</b></p> <p><b>«Education.QA» журналда мақалалар жариялау</b></p> <p><b>Жыл бойы</b></p> |
|---|---|---|--|



**Аккредиттеу және рейтингтің тәуелсіз агенттігі (IAAR)**

**010000, Қазақстан Республикасы,  
Нұр-сұлтан қ., Бауыржан Момышұлы даңғылы 2, ВП-4Г  
E-mail: [iaar@iaar.kz](mailto:iaar@iaar.kz)  
Сайт: [iaar.agency](http://iaar.agency)**

