«АККРЕДИТТЕУ ЖӘНЕ РЕЙТИНГТІҢ ТӘУЕЛСІЗ АГЕНТТІГІ» КЕМ

НУ «НЕЗАВИСИМОЕ АГЕНТСТВО АККРЕДИТАЦИИ И РЕЙТИНГА»

INDEPENDENT AGENCY FOR ACCREDITATION AND RATING

КОММУНИКАЦИОННАЯ СТРАТЕГИЯ

2022 – 2024

г. Нур-Султан

2022г.

УДК 378

Редакционная коллегия:
под общей редакцией Жумагуловой А.Б., Яновской О.А., Кыдырминой Н.А.

Коммуникационная стратегия IAAR на 2022-2024 годы. – г. Нур-Султан: НУ «Независимое агентство аккредитации и рейтинга», 2022. – 16 с.

Коммуникационная стратегия разработана IAAR для обеспечения эффективного охвата целевой аудитории: высших учебных заведений, студентов и работодателей. Коммуникационная стратегия IAAR позволяет глубже изучить актуальные темы исследований для ключевых заинтересованных сторон, необходимые для улучшения деятельности высших учебных заведений и продвижения культуры качества аккредитационных агентств на основе дальнейшего улучшения аккредитационных процедур.

Коммуникационная стратегия представляет интерес для Министерства образования и науки Республики Казахстан, высших учебных заведений, аккредитационных органов, экспертного и академического сообщества, работодателей, студентов и всех заинтересованных в повышении качества образования и дальнейшего эффективного развития организаций образования.

Независимое агентство аккредитации и рейтинга (IAAR)
010000, Республика Казахстан,
г. Нур-Султан, проспект Бауыржана Момышулы 2, ВП-4Г
E-mail: iaar@iaar.kz
Сайт: iaar.agency

© IAAR, 2022
© НААР, 2022

Коммуникационная стратегия обеспечения эффективного охвата целевой аудитории

1. Общая характеристика

Коммуникационная стратегия IAAR является перспективным планом социального взаимодействия, с целью установления требуемого уровня коммуникации, на основе получения результатов международной аккредитации по направлениям тематического анализа в коммуникационной среде: высшие учебные заведения, студенты и работодатели.

Коммуникационная стратегия IAAR направлена на формирование положительного имиджа Независимого агентства аккредитации и рейтинга. Коммуникационная стратегия – это комплексное воздействие Агентства на внешнюю среду – стейкхолдеров, с целью создания благоприятных условий для стабильной деятельности на рынке аккредитационных услуг и обеспечения эффективного охвата целевой аудиторией. Это шаги действий Независимого агентства аккредитации и рейтинга на перспективу, обоснованные на использование комплекса коммуникативных средств, в рамках взаимодействия со всеми субъектами системы: высшие учебные заведения, студенты и работодатели.

Коммуникационная стратегия разработана IAAR для успешного продвижения на рынке образовательных услуг независимой аккредитации, для широкого взаимодействия с заинтересованными сторонами: ВУЗами, студенчеством, работодателями и академическим сообществом в целом. Коммуникационнная стратегия Агентства является надежной, четко функционирующей системой коммуникации с рынком образовательных услуг.

Главной целью Коммуникационной стратегии является построение эффективного обмена информацией с целевой аудиторией для продвижения имиджа IAAR и получения обратной связи в рамках коммуникативной политики - обеспечить стабильную и эффективную деятельность по изучению спроса и продвижению аккредитационных услуг на образовательный рынок, с целью полного удовлетворения потребностей стейкхолдеров, решение конкретных вопросов средствами коммуникаций с представителями коммуникативной среды: сотрудниками ВУЗов, студентами и работодателями.

Основная задача коммуникационной стратегии - обеспечение информационной поддержки стратегии развития и имиджа Агентства путем охвата целевой аудитории: организаций образования, работодателей, студентов.

Ключевые задачи Коммуникационной стратегии IAAR:

- **изучение способов** повышения интереса и полезности тематического анализа среди целевой аудитории;
- **обеспечение узнаваемости IAAR** и расширение заинтересованности целевых аудиторий;
- **привлечение новых партнеров** и высших учебных заведений;
- **повышение статуса IAAR** и сотрудников в лице всех ключевых сторон;
- **расширение охвата** образовательного пространства для продвижения культуры качества и видения реальности участниками коммуникации.

Существует три составляющие Коммуникационной стратегии:

- **коммуникации IAAR** с субъектами образовательных услуг (преподаватели, студенты, работодатели);
- **связь с общественностью** – коммуникация IAAR со всеми представителями коммуникационной среды: высшие учебные заведения, студенты и работодатели, академическое сообщество;
- **реклама** – коммуникации IAAR со СМИ, выбор рекламных носителей по каждому медиа (каналы, издания и др.), а также определение роли каждого направления в общей Коммуникационной стратегии.

Рисунок 1. Элементы Коммуникационной стратегии

2. СТРУКТУРА СТРАТЕГИЧЕСКИХ КОММУНИКАЦИЙ

Ключевой элемент развития Независимого агентства аккредитации и рейтинга включает следующее:

Рисунок 2. Структура Коммуникационной стратегии

Коммуникационная стратегия представляет собой набор наиболее эффективных инструментов воздействия на целевые аудитории и План тематического анализа использования этих инструментов.

Профессиональная разработка Коммуникационной стратегии и ее последующее внедрение гарантируют надежный контакт Агентства с целевой аудиторией. На практике это означает, что эффективным является План, в основе которого лежит точная и достоверная информация о бренде IAAR, рынке образовательных услуг, потребителях - обучающихся. Поэтому Коммуникационная стратегия Агентства начинается с глубокого изучения и оценки общей ситуации состояния системы образования, рынка образовательных услуг, потребностей целевой аудитории, состояния конкурентной среды.

3. ЭТАПЫ СОЗДАНИЯ КОММУНИКАЦИОННОЙ СТРАТЕГИИ

Основные этапы Коммуникационной стратегии IAAR включают:

Рисунок 3. Этапы Коммуникационной стратегии

Итогом разработки Коммуникационной стратегии является разработка пошагового плана, который включает последовательно реализуемые мероприятия, в рамках коммуникативного микса (промоушн микс):

Шаг 1. Анализ текущей ситуации медиа-активностей IAAR.
Шаг 2. SWOT-анализ работы IAAR.
Шаг 3. Определение целевой аудитории IAAR.
Шаг 4. Определение конкурентной среды и способов взаимодействия.
Шаг 5. Формирование ключевых сообщений для целевых аудиторий.
Шаг 6. Разработка календаря инфоповодов.
Шаг 7. Выбор каналов коммуникации с целевыми аудиториями.
Шаг 8. Подготовка пресс-релиза и формирование базы СМИ.
Шаг 9. Взаимодействие со СМИ: сбор информации, обратная связь.
Шаг 10. Анализ эффективности реализации Коммуникационной стратегии.

Шаг 1. АНАЛИЗ СИТУАЦИИ МЕДИА - АКТИВНОСТЕЙ IAAR

(телеканалы, радио, информагентства, СМИ: интернет, печатные)

1. **Проведение аккредитации в Республике Казахстан и за рубежом.**
2. **Количество организованных обучающих семинаров, тренингов.**
3. **Количество опубликованных статей в СМИ.**
4. **Количество проведенных интервью и анкетирования.**
5. **Мероприятия, организованные IAAR.**
6. **Количество презентаций и встреч.**
7. **Участие в форумах, конференциях, круглых столах и вебинарах.**

Шаг 2. SWOT-анализ работы IAAR

Шаг 3. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ЦЕЛЕВОЙ АУДИТОРИИ IAAR

- **ВУЗы, колледжи, школы, Центры дополнительного образования**
- **Преподаватели, обучающиеся, работодатели.**
- **Лидеры мнений – эксперты (поддерживают имидж Агентства).**
- **Стратегические партнеры (зарубежные Агентства).**
- **Профессиональные сообщества (обмен опытом).**
- **Органы власти (оказание поддержки).**

Шаг 4. ОПРЕДЕЛЕНИЕ КОНКУРЕНТНОЙ СРЕДЫ И СПОСОБОВ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

(одновременно конкурентная среда и среда развития IAAR)

- **Аккредитационные агентства (национальные и зарубежные).**
- **Организации образования.**
- **Создание базы контактов конкурентов для их взаимодействия.**

Шаг 5. ФОРМИРОВАНИЕ КЛЮЧЕВЫХ СООБЩЕНИЙ ДЛЯ ЦЕЛЕВЫХ АУДИТОРИЙ

(ключевые сообщения формируются из целей IAAR, выражают основные идеи и отвечают интересам целевых аудиторий)

ПРЕДСТАВИТЕЛИ ВЛАСТИ	ЛИДЕРЫ МНЕНИЙ (ЭКСПЕРТЫ)
IAAR ведущее Агентство, входит в Реестр МОН РК. **IAAR** входит в международные Сети и Ассоциации качества. **IAAR** взаимодействует с МОН РК и уполномоченными органами зарубежных стран для продвижения культуры качества образования	**IAAR** проводит бесплатные семинары для экспертов. **IAAR** выпускает журнал «Education.QA» и публикует бесплатно статьи. **IAAR** организовывает ежегодно Центрально-Азиатский международный Форум по обеспечению качества образования
СМИ	**ПАРТНЕРЫ**
IAAR качество аккредитации **IAAR** определяет уровень ВУЗа **IAAR** имеет высокий рейтинг	**IAAR** организует с партнерами совместные мероприятия, семинары **IAAR** проводит совместную с партнерами аккредитацию **IAAR** участвует в мероприятиях, организуемых партнерами

Шаг 6. РАЗРАБОТКА КАЛЕНДАРЯ ИНФОПОВОДОВ

(активность IAAR)

Ключевые мероприятия, формирующие инфоповоды:

- **Ежегодное проведение Центрально-Азиатского Международного Форума по обеспечению качества.**
- **Проведение обучающих семинаров для повышения квалификации экспертов.**

- **Организация и проведение семинаров и тренингов для ВУЗов.**
- **Участие в образовательных выставках и международных конференциях.**
- **Участие в юбилейных конференциях и мероприятиях, организованных ВУЗами.**
- **Проведение вебинаров, бизнес-завтраков, on-line встреч со стейкхолдерами.**
- **Участие в собраниях и мероприятиях, организованных уполномоченными органами.**
- **Проведение презентаций для ВУЗов и уполномоченных органов.**
- **Публикация статей тематического анализа и выступления в СМИ.**
- **Участие в программах на телевидении.**
- **Размещение информации на фэйсбуке и социальных сетях о результатах тематического анализа и мероприятиях проводимых IAAR.**
- **Популяризация журнала «Education. Quality Asurance» среди целевой аудитории.**

ПЛАН
КОМПЛЕКСА МЕРОПРИЯТИЙ ТЕМАТИЧЕСКОГО АНАЛИЗА ДЛЯ РЕАЛИЗАЦИИ КОММУНИКАЦИОННОЙ СТРАТЕГИИ
на 2022-2024 годы

Темы исследования	Комплекс мероприятий	Ответственные	Сроки и результаты
2022 год			
1 Анализ и оценка студенто-ориентированного обучения в высших учебных заведениях	1. Опрос студентов и ППС вузов и обработка результатов	Эксперты, координаторы	Аналитика
	2. Проведение анкетирования обучающихся и ППС	Кыдырмина Н.А. Эксперты, координаторы	В течение года Мониторинг
	3. Анализ и обзор данных, предоставленных экспертами при проведении процедуры аккредитации по студенто-ориентированному обучению	Яновская О.А., Кыдырмина Н.А.	В конце года Аналитический отчет
	4. Подготовка и проведение панельной сессии на тему: «Управление качеством образования в условиях студенто-ориентированного обучения» на VI Центрально-Азиатском международном форуме по обеспечению	Ниязова Г.Б.	Сентябрь 2022 г. Программа Форума

	качества образования и обсуждение в открытом формате		
	5. Приглашение спикеров для выступления на Форуме по организации студенто-ориентированного образования в вузах с целью обмена опытом	**Ниязова Г.Б.**	**Сентябрь 2022 г. Публикации** выступлений спикеров в сборнике VI Центрально-**Азиатского международного форума**
	6. Формирование рубрики тематического анализа в журнале «Education.QA»: «Развитие студенто-ориентированного обучения в высших учебных заведениях Республики Казахстан и странах Центральной Азии и Европы»	**Яновская О.А., Кыдырмина Н.А.**	**Ежеквартально Выпуск журнала «Education.QA»**
	7. Подготовка статей и интервью по вопросам студенто-ориентированного обучения в журнале и для СМИ	**Яновская О.А., Кыдырмина Н.А.**	**Ежеквартально Публикация в журнале «Education.QA» и других изданиях**
	8. Распространение журнала «Education.QA» среди ВУЗов, ППС, студентов и работодателей	**Яновская О.А., Кыдырмина Н.А.**	**Ежеквартально журнал «Education.QA»**

	9. Обсуждение вопросов развития студенто-ориентированного обучения и расширение формы участия студентов в процедурах оценки и корректировки образовательных программ в СМИ	**Эксперты, ППС, сотрудники.**	**В течение года публикации в СМИ и интервью**
	10. Аналитика и подготовка материалов для МОН РК и уполномоченных органов стран Центральной Азии по развитию студенто-ориентированного обучения в ВУЗах	**Яновская О.А., Кыдырмина Н.А.**	**Июнь 2023 г. Информация для публикации в Национальном докладе МОН РК**
	11. Подготовка информации по результатам аккредитации в Республике Казахстан для Национального Доклада МОН РК «О состоянии и развитии системы образования Республики Казахстан (за 2021 год)	**Сотрудники, Эксперты**	**В течение года публикация тезисов, докладов и статей**
	12. Участие в различных конференциях по вопросу развития студенто-ориентированного обучения	**Сотрудники, Эксперты**	**В течение года**

2023 год			
2.Проведение тематического анализа подходов к ожидаемым результатам обучения (learning outcomes approach)	**1. Оценка текущей ситуации на основе опроса целевой аудитории**	**Яновская О.А., Кыдырмина Н.А., Эксперты**	**В течение года Аналитика**
	2. Анализ рынка – отправная точка бизнес-стратегии. Оценка положения в Агентстве, выявление сильных и слабых сторон, постоянное наблюдение за действиями конкурентов	**Яновская О.А., Кыдырмина Н.А., Сотрудники, Эксперты**	**В течение года Аналитика**
	3. Анализ изменений на рынке образовательных услуг (поведение и предпочтения потребителей, объем рынка, влияние технологий и инноваций)	**Яновская О.А., Кыдырмина Н.А., Сотрудники, Эксперты**	**В течение года Мониторинг**
	4. Прогноз вектора развития Агентства	**Яновская О.А., Кыдырмина Н.А.**	**В конце года Аналитический отчет. Публикация брошюры и аналитического отчета на сайте IAAR. Публикации в журнале «Education.QA»**

2024 год			
3. Анализ и оценка развития инклюзивного образования в ВУЗах	**1.Разработка анкеты для обучающихся и ППС**	**Яновская О.А., Кыдырмина Н.А.**	**Январь 2024 г.**
	2.Опрос студентов и ППС	**Эксперты, координаторы**	**В течение года анкетирование**
	3. Аналитика и обзор данных, предоставлен-ных экспертами при проведении процедуры аккредитации	**Яновская О.А., Кыдырмина Н.А.**	**В конце года Публикация Аналитического отчета на сайте IAAR и печатном (брошюра)**
	4. Организация и проведение панельной сессии на тему: «Развитие инклюзивного обучения в организациях образования» на VII Центрально-Азиатском международном форуме по обеспечению качества образования и обсуждение в открытом формате в СМИ	**Кыдырмина Н.А**	**Октябрь 2024 г. Резолюция Панельной сессии на Форуме и публикация докладов и статей в журнале «Education.QA» и сборнике Форума**
	5. Публикация статей по развитию инклюзивного образования	**Яновская О.А., Кыдырмина Н.А.**	**Публикация статей в журнале «Education.QA»**
	6. Проведение семинаров для организаций образования	**Эксперты, координаторы**	**В течение года**

Независимое агентство аккредитации и рейтинга (IAAR)

010000, Республика Казахстан,
г. Нур-Султан, пр. Б. Момышулы 2, ВП 4Г
E-mail: iaar@iaar.kz
Сайт: iaar.agency

iaaR