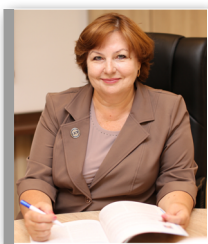
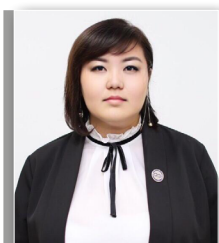


МРНТИ 14.01
УДК 378



ЯНОВСКАЯ О.А.
д.э.н., профессор,
советник Генерального
директора IAAR,
Нур-Султан, Республика
Казахстан

YANOVSKAYA O.A.
D.E.Sc., Professor,
Advisor of the IAAR General
Director,
Nur-Sultan, Republic of
Kazakhstan



КЫДЫРМИНА Н.А.
PhD, руководитель проекта IAAR,
Нур-Султан, Республика
Казахстан

KYDYRMINA N.A.
PhD, IAAR Project Manager,
Nur-Sultan, Republic of
Kazakhstan

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ КАК ЭФФЕКТИВНЫЙ СПОСОБ УЛУЧШЕНИЯ ПРОЦЕДУРЫ АККРЕДИТАЦИИ

КЕРІ БАЙЛАНЫС АККРЕДИТТЕУ ПРОЦЕДУРАСЫН ЖЕТІЛДІРУДІҢ ТИІМДІ ӘДІСІ РЕТІНДЕ

FEEDBACK AS AN EFFECTIVE WAY TO IMPROVE THE ACCREDITATION PROCEDURE

АННОТАЦИЯ. В статье рассматриваются методы и подходы, необходимые для улучшения процедуры проведения аккредитации в организациях образования. Одним из важных способов является обратная связь, осуществляемая аккредитационным органом со стороны организации образования, экспертов, работодателей и обучающихся. Основная цель статьи - провести анализ эффективности обратной связи, на основе оценки полученных данных для информирования общества. Методология исследования направлена на изучение механизмов осуществления обратной связи для дальнейшего повышения качества образования, базирующаяся на современных методах и подходах. Ценность статьи определена необходимостью постоянного осуществления обратной связи, оценке полученной информации, ее анализу и ежегодному мониторингу для развития и улучшения качества образовательных услуг. В статье предложен ряд полезных практических рекомендаций.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: обратная связь, опрос стейкхолдеров, анкетирование, качество, интервью, аккредитация.

АҢДАТПА. Мақалада білім беру ұйымдарында аккредиттеу тәртібін жетілдіруге қажетті әдістер мен тәсілдер қарастырылған. Маңызды жолдардың бірі – аккредиттеу органының білім беру ұйымы, сарапшылар, жұмыс берушілер мен студенттердің кері байланысы. Мақаланың негізгі мақсаты – қоғамды ақпараттандыру үшін алынған мәліметтерді бағалау негізінде кері байланыстың тиімділігін талдау. Зерттеу әдістемесі заманауи әдістер мен тәсілдер негізінде білім беру сапасын одан әрі арттыру үшін кері байланысты жүзеге асыру тетіктерін зерттеуге бағытталған. Мақаланың құндылығы білім беру қызметінің сапасын одан әрі арттыру мақсатында тұрақты кері байланыс, алынған ақпаратты бағалау, оны талдау және бақылау қажеттілігімен анықталады. Мақалада өте пайдалы практикалық ұсыныстар бар.

ТҮЙІН СӨЗДЕР: кері байланыс, мүдделі тараптар сауалнамасы, сұрақ қою, сапа, сұхбат, аккредиттеу.

ABSTRACT. The article discusses the methods and approaches necessary to improve the procedure for accreditation in educational organisations. One of the important ways is the feedback provided by the accreditation body from the educational organisation, experts, employers and students. The main purpose of the article is to analyse the effectiveness of feedback, based on the evaluation of the data obtained to inform the society. The research methodology is aimed at studying the mechanisms for implementing feedback to further improvement of education quality, based on modern methods and approaches. The value of the article is determined by the need for constant feedback, evaluation of the information received, its analysis and monitoring in order to improve the quality of educational services. The article offers a number of useful practical recommendations.

KEY WORDS: feedback, stakeholder survey, questioning, quality, interview, accreditation.

ВВЕДЕНИЕ. Обратная связь от стейкхолдеров – ценный ресурс, который служит основой для понимания потребностей организаций образования и экспертов, разработки сильной конкурентной стратегии, совершенствования процедуры международной аккредитации и рабочих процессов. Важность обратной связи и ее эффективное использование осознает каждый аккредитационный орган. Обратная связь – это эффективный способ получения информации от стейкхолдеров о качестве проведения аккредитационных процедур. Поэтому получение обратной связи от организации образования, экспертов, обучающихся после каждого визита внешней экспертной комиссии (ВЭК), анализ и внедрение востребованных изменений является обязательным условием успеха на рынке образовательных услуг. Обратная связь после визита ВЭК осуществляется путем онлайн опроса организаций образования, председателей и членов ВЭК, включая экспертов: работодателей и студентов, а также координаторов IAAR. Основные задачи обратной связи:

- совершенствовать процедуры аккредитации организаций образования;
- улучшить организацию и процесс визита ВЭК;
- выявить степень удовлетворенности организаций образования, экспертов и координаторов IAAR;
- усилить обратную связь с организациями образования и экспертами;
- распространить результаты опроса среди основных стейкхолдеров.

МАТЕРИАЛЫ И МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ.

Основными методами получения обратной связи являются: интервью, анкетирование, опрос, анализ, оценка и сравнение полученной информации на основе проведения постоянной обратной связи с организациями образования и другими стейкхолдерами.

Преимуществом онлайн-анкетирования является доступность и оперативность в сборе и обработке полученной информации, а также анонимность метода. Данный инструмент отлично подходит для определения и выявления достоинств и недостатков. Обратная связь помогает улучшать процедуру аккредитации, учитывая потребности стейкхолдеров.

Благодаря мониторингу обратной связи IAAR имеет возможность наблюдать за уровнем удовлетворенности организаций образования и экспертов, и оперативно реагировать на имеющиеся замечания и предложения, своевремен-

INTRODUCTION. Feedback from stakeholders is a valuable resource that serves as a basis for understanding the needs of educational institutions and experts, developing a strong competitive strategy, improving the international accreditation procedure and work processes. The importance of feedback and its effective use is recognised by every accreditation body. Feedback is an effective way to obtain information from stakeholders on the quality of accreditation procedures. Therefore, receiving feedback from the educational organisation, experts review after each visit of the External Expert Panel (EEP), analysis and implementation of the required changes is a prerequisite for success in the educational services market. Feedback after the EEP visit is carried out through an online survey of educational organisations, chairmen and members of the EEP, including experts, employers and students, as well as IAAR coordinators. The main tasks of feedback:

- improve the procedures for accreditation of educational organisations;
- improve the organisation and process of the EEP visit;
- identify the degree of satisfaction of educational organisations, experts and IAAR coordinators;
- strengthen feedback with educational organisations and experts;
- disseminate the results of the survey among the main stakeholders.

MATERIAL AND METHODS OF RESEARCH. The main methods of obtaining feedback are: interviews, questionnaires, surveys, analysis, evaluation and comparison of the information received from educational organisations and other stakeholders.

The advantage of online survey is the availability and efficiency in the collection and processing of the information received, as well as the anonymity of the method. This tool is appropriate for identifying strengths and weaknesses. Feedback helps to improve the accreditation procedure, taking into account the needs of stakeholders.

Thanks to feedback monitoring, IAAR is able to monitor the level of satisfaction of educational organisations and experts, and promptly respond to existing comments and suggestions, correct processes in a timely manner, and carry out their activities more efficiently. In order to ensure a

но корректировать процессы, исправлять их, эффективнее осуществлять свою деятельность. Для того чтобы, обеспечить достаточный массив данных и репрезентативную выборку, анализ обратной связи после визита ВЭК проводится за 2019 - 2020 год.

РЕЗУЛЬТАТЫ И ИХ ОБСУЖДЕНИЕ. Феномен «обратная связь» получил популярность в связи известной концепции исследователя Норберта Винера, который утверждал, что информация, исходит от первого звена, проходя через все части цепи, возвращается к началу, оказывая непосредственное влияние на результат. Обратная связь направлена на решение конкретной проблемы и позволяет получить информацию об ошибках. В широком смысле можно рассмотреть обратную связь как получение информации о результатах деятельности, возвращаясь к началу (источнику). Предположение об активной включенности в процесс получения обратной связи и положительного влияния на принятие информации лежит в основе некоторых зарубежных ученых - как ранних прошлого века - Dressel, Matteson (1950год), Rogers (1954год), Hanson, Claiborn, Kerr (1997), так и нынешнего столетия - Hanson, Claiborn (2006 год). Ни один из них не смог показать преимущества "активной" обратной связи перед "пассивной"[1].

Обратная связь - это процесс сообщения комментариев о результатах, что ведет к получению цели. Джон Хэtti считает, что обратная связь это информация для выяснения уровня и последующих шагов действия [2]. Ученый Джува в 2004 году заявил, что обратная связь - это зависимость между результатом и действием, которое вызывает данный результат [3]. Обратная связь, согласно мнения Ладионенко М.А. и Базарова Т.Ю. (2008год) - это механизм, благодаря которого достигается цель оценки, использовать полученную информацию для будущего развития. Если эта цель останется недостижимой, результат будет экономически невыгодным и бессмысленным для организации. Исследование закономерностей принятия обратной связи является важной основой повышения эффективности организации [4]. Как отмечал Дигнен в своих трудах в 2011 году: «обратная связь это способ изучить изменения и получить информацию о результатах. Таким образом, обратная связь - способ изучения объекта и влияния информации на результат. Эксперт по управлению Джейми Рескер считает обратную связь зеркальным отражением того, что вокруг существует. То есть нужно говорить, что начать делать или делать по-дру-

sufficient data set and a representative sample, the feedback analysis after the EEP visit is carried out for 2019-2020.

RESULTS AND THEIR DISCUSSION. The phenomenon of "feedback" gained popularity in connection with the well-known concept of Norbert Wiener, who argued that information comes from the first link, passing through all parts of the chain, returns to the beginning, having a direct impact on the result. Feedback is aimed at solving a specific problem and allows you to get information about errors. In a broad sense, feedback can be considered as obtaining information about the results of activities, returning to the beginning (source). The assumption about active involvement in the process of obtaining feedback and positive influence on the acceptance of information is at the core of some foreign scholars - as early last century - Dressel, Matteson (1950), Rogers (1954), Hanson, Claiborn, Kerr (1997) and this century - Hanson, Claiborn (2006).

Feedback is the process of providing comments on results that leads to a goal. John Hattie believes that feedback is information for clarifying the level and subsequent steps of action [2]. Juwa stated in 2004 that feedback is a relationship between an outcome and the action that causes that outcome [3]. Feedback, according to Ladionenko M.A. and Bazarova T.Yu. (2008) is the mechanism through which the goal of the assessment is achieved, to use the information received for future development. If this goal remains unattainable, the result will be useless and meaningless for the organisation. The study of patterns of feedback acceptance is an important basis for improving the efficiency of the organisation [4]. As Dignen noted in his works in 2011: "Feedback is a way to explore changes and get informed about the results. Thus, feedback is a way of studying an object and the influence of information on the result. Management expert Jamie Resker sees feedback as a mirror image of what's out there. That is, it is necessary to say what to do or do differently, and not to stop acting [5]. Bill Gates believed that the impact of feedback is high, as it has an effective result [6]. The feedback theory is widely used in the education system. Feedback is a tool for obtaining information about specific results and issues that help achieve the goals [7].

гому, а не прекращать действовать [5]. Бил Гейтс считал, что влияние обратной связи высоко, так как имеет эффективный результат [6]. Теория обратной связи широко используется в системе образования. Обратная связь – это инструмент получения информации о конкретных результатах и вопросах, которые помогают достичь поставленных задач [7]. Обратная связь активно влияет на обеспечение качества образования.

РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРОСА ОРГАНИЗАЦИЙ ОБРАЗОВАНИЯ. Опрос организаций образования направлен на улучшение деятельности IAAR и обеспечение качества образования. Обратная связь осуществляется как во время визита, так и позднее после прохождения организацией образования процедуры аккредитации и получения результатов.

Согласно опроса, 78% организаций образования, которые проходили аккредитацию в IAAR оценили эффективность его деятельности в координировании работы ВЭК на достаточно высоком уровне и 22% - как хорошо, выше ожидаемого (рисунок 1).

Оценка четкости и полноты рекомендаций, представленных в Руководствах и Стандартах IAAR, организаций образования отмечают на высоком уровне: написание отчета по самооценке (96%), важности и значимости роли ВЭК (95%), по участию IAAR в процесс аккредитации и реаккредитации (97%), по проведению процесса международной аккредитации в целом (98%), представленных в Стандартах и Руководствах IAAR. Респонденты отмечают ясность, читабельность, легкость в использовании Стандартов и Руководств IAAR.

Организации образования высоко оценили четкость и полезность рекомендаций работы координаторов IAAR на всех этапах процесса проведения аккредитации и реаккредитации: подготовка договора (87%), подготовка отчета по самооценке (82%), подготовка визита ВЭК (97%), в период проведения визита ВЭК (91%) и после визита ВЭК (93%).

Взаимодействие работы координаторов осуществляется на достаточно высоком конструктивном и оперативном уровне отметили 83% респондентов. В течение всего процесса проведения аккредитации поддерживалась постоянная связь между координаторами IAAR и организациями образования, что позволило качественно организовать процедуру аккредитации.

Согласно результатам проведенного опроса организаций образования (рисунок 2), члены

Feedback actively influences the quality assurance of education.

RESULTS OF THE SURVEY OF EDUCATIONAL ORGANISATIONS. The survey of educational organisations is aimed at improving the activities of IAAR and education quality assurance. Feedback is provided both during the visit and later after the educational organisation has passed the accreditation procedure and received the results.

According to the survey, 78% of educational organisations that were accredited by IAAR rated the effectiveness of its activities in coordinating the work of the EEP at a fairly high level and 22% - as good, higher than expected (Figure 1).

Evaluation of the clarity and completeness of the recommendations presented in IAAR Guidelines and Standards is noted by educational organisations at a high level: writing a self-assessment report (96%), the importance and significance of the role of EEP (95%), IAAR participation in the accreditation and re-accreditation process (97%), on the conduct of the international accreditation process in general (98%), presented in the IAAR Standards and Guidelines. Respondents note the clarity, readability, and ease of use of IAAR Standards and Guidelines.

Educational organisations highly appreciated the explicitness and usefulness of IAAR coordinators recommendations at all stages of the accreditation and re-accreditation processes: preparation of the contract (87%), preparation of the self-assessment report (82%), preparation of the EEP visit (97%), during the EEP visit (91%) and after the visit of the EEP (93%).

Respondents noted the interaction of coordinators work by 83%, at a fairly high constructive and operational level. Throughout the accreditation process, constant communication was maintained between IAAR coordinators and educational organisations, which allows to organise the accreditation procedure in a quality manner.

According to the results of a survey of educational organisations (Figure 2), members of the EEP showed objectivity, independence and transparency during their work. Thus, 78% of respondents noted a high level and 22% - a good level, which indicates the professionalism of EEP experts.

During the survey, information was received from educational organisations on the composition

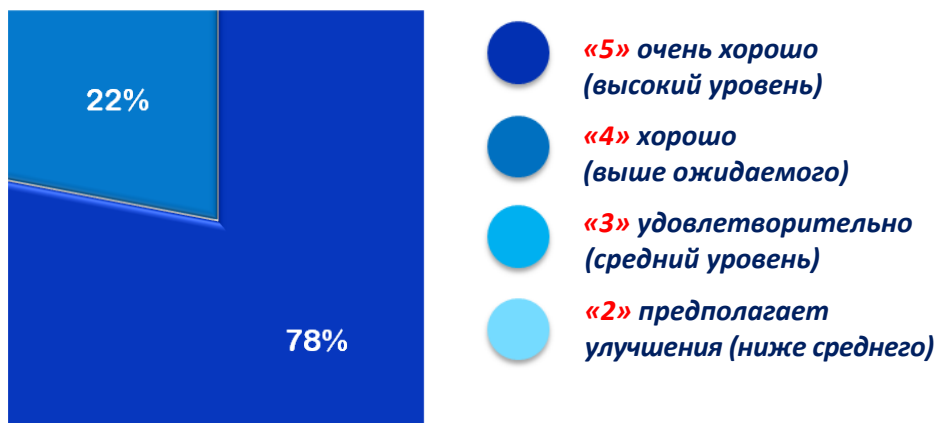


Рисунок 1. Оценка эффективности работы IAAR / Figure 1. IAAR Performance Evaluation

ВЭК во время работы проявляли объективность, независимость и прозрачность. Так, 78% респондентов отметили высокий уровень и 22% - хороший уровень, что говорит о профессионализме экспертов ВЭК.

В процессе опроса получена информация от организаций образования по составу ВЭК, где 99% опрошенных дали высокую оценку и 100% респондентов подтвердили высокий уровень квалификации экспертов. Согласно отзывам, состав ВЭК всегда подобран оптимально, все эксперты соответствуют как своему уровню, так и квалификации. В ходе работы ВЭК организации образования отметили коммуникабельность (100%), профессионализм (99%), соблюдение этических норм (99%) и уровень знаний (100%) экспертов IAAR. Это подтверждает, что эксперты IAAR имеют профессиональный опыт и являются высококвалифицированными специалистами.

Взаимодействие ВЭК с координатором организации образования (93%), сотрудниками и ППС (94%), стейкхолдерами (96%) и студентами (98%) отмечено как «очень хорошее». По мнению респондентов, члены ВЭК всегда корректны, открыты и дружелюбны.

Эффективность общения между членами ВЭК и сотрудниками организаций образования (82%), стейкхолдерами (81%) и студентами (84%) оценена на высоком уровне. В целом организации образования полностью удовлетворены ВЭК, отмечают оперативность и слаженность работы, квалификацию и профессионализм экспертов IAAR.

Сроками этапов аккредитации и реаккредитации, указанными в Руководстве IAAR по ор-

of the EEP, where 99% of the respondents gave a high rating and 100% of the respondents confirmed the high level of experts' qualification. According to reviews, the composition of the EEP is always optimally selected, all experts correspond to both their level and qualifications. During the work of the EEP, educational organisations noted the sociability (100%), professionalism (99%), compliance with ethical standards (99%) and the level of knowledge (100%) of IAAR experts. This confirms that IAAR experts have professional experience and are highly qualified specialists.

The interaction of the EEP with the coordinator of the educational organisation (93%), employees and teaching staff (94%), stakeholders (96%) and students (98%) was noted as "very good". According to respondents, EEP members were always correct, open and friendly.

The effectiveness of communication between EEP members and employees of educational organisations (82%), stakeholders (81%) and students (84%) were rated at a high level. In general, educational organisations are completely satisfied with the EEP, they note the efficiency and coherence of work, the qualifications and professionalism of IAAR experts.

The terms of the stages of accreditation and re-accreditation, specified in the IAAR Guidelines for the organisation and conduct of the external assessment procedure in the accreditation process of an educational organisation and (or) study



Рисунок 2. Оценка работы ВЭК / Figure 2. Evaluation of the EEP work

ганизации и проведению процедуры внешней оценки в процессе аккредитации организаций образования и (или) образовательных программ, удовлетворены на высоком уровне 75% опрошенных и 23% - на уровне выше ожидаемого.

При подготовке отчета по самооценке, как отвечают организации образования, никаких трудностей не возникало - отметили 86% организаций образования. Отдельные вопросы, входящие в предмет оценки, не были понятны в первом прочтении 12% опрошенных. Незначительные трудности указали 2% образовательных учреждений.

Во время визита члены ВЭК с целью сбора информации проводили интервью (63%), встречи (61%) и беседы (31%) с сотрудниками и преподавателями организаций образования, работодателями, обучающимися и выпускниками, также члены ВЭК изучали документацию (57%) и интернет-ресурсы (46%) организаций образования, проводили анкетирование ППС и студентов (48%), организованы посещения баз практик и филиалов кафедр, визуальный осмотр организаций образования.

Таким образом, процесс аккредитации (до и во время визита ВЭК) проходит на высоком профессиональном уровне как в онлайн, так и офлайн формате четко продумана и не требует особых изменений.

По мнению большинства опрошенных организаций образования (77% - отлично и 23% - хорошо), отчет ВЭК является документом для последующего развития деятельности организаций образования и направлен на улучшение качества учебного процесса и повышение конкурентоспособности образовательных услуг. «Очень хорошо» оценивают структуру ито-

program, were satisfied at a high level by 75% of respondents and 23% - at a level higher than expected.

In the preparation of a self-assessment report, as educational organisations respond, 86% of educational organisations noted about the absence of difficulties. Certain questions included in the subject of assessment were not clear in the first reading of 12% of the respondents. Minor difficulties were indicated by 2% of educational organisations.

In order to collect information during the visit, EEP members conducted interviews (63%), meetings (61%) and conversations (31%) with employees and teachers of educational organisations, employers, students and graduates; also they studied documentation (57%) and Internet resources (46%) of educational organisations, conducted a survey of teaching staff and students (48%), organised visits to practice bases and branches of departments, visual inspection of educational organisations. Thus, the accreditation process (before and during the visit of the EEP) takes place at a high professional level, clearly thought out at both online and offline formats, and does not require any special changes.

According to the majority of the surveyed educational organisations (77% - excellent and 23% - good), the EEP report is a document for the subsequent development of the activities of educational organisations and is aimed at improving the quality of the educational process and increasing the competitiveness of educational services. 69% of accredited educational organisations assess the structure of the final report of the EEP at the

вого отчета ВЭК по окончании визита 69% аккредитованных организаций образования и 31% «хорошо». Организации образования отмечают, что вся система работы агентства четкая и прозрачная, процесс аккредитации IAAR проводится на высоком уровне, сотрудники и эксперты высококвалифицированные. В целом, предложения и замечания отсутствуют.

ОПРОС ПРЕДСЕДАТЕЛЕЙ ВЭК. Результаты опроса Председателей ВЭК IAAR проводятся постоянно и 71% респондентов оценивают работу академических экспертов на «отлично» и 27% - «хорошо». При этом Председатели ВЭК рекомендуют экспертам более тщательно, с высокой степенью ответственности подходить к написанию отчета ВЭК, в особенности в части определения сильных, слабых сторон и возможностей.

Председатели ВЭК (96%) оценивают работу координаторов IAAR на высоком уровне, а работу студентов в составе ВЭК - 28% Председателей ВЭК оценивают на «отлично», 68% - на «хорошо» и 4% - на «удовлетворительно». В целом, студенты достаточно хорошо подготовлены, активно проявляют себя во время визита ВЭК, задают вопросы во время интервью с фокус-группами, особенно при встречах с обучающимися. Однако, для улучшения работы студентов необходимо подбирать студентов с активной гражданской позицией, привлекать больше студентов к участию в обучающих семинарах IAAR, с целью более глубокого изучения Стандартов и Руководств.

Деятельность работодателя в составе ВЭК 46% Председателей оценивают как «очень хорошо», 41% - «хорошо» и 13% - «удовлетворительно». Работодателям-экспертам необходимо активнее участвовать в работе ВЭК - высказывать свое мнение, давать оценку, замечания, предложения для составления объективного мнения об организации образования и аккредитуемых образовательных программах.

РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРОСА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЭКСПЕРТОВ. Академические эксперты оценивают работу Председателей ВЭК на высоком (81%) и хорошем уровне (19%), что говорит о грамотном, внимательном и профессиональном руководстве ВЭК, что способствует эффективной работе.

Работа координаторов IAAR, согласно опроса экспертов также оценена на высоком (96%) и хорошем (4%) уровне. Эксперты отмечают добросовестное отношение, безупречную работу, высокопрофессиональный подход координаторов IAAR.

end of the visit as "very good" and 31% as "good". Educational organisations note that the entire system of the agency's work is clear and transparent, IAAR accreditation process is carried out at a high level, employees and experts are highly qualified. In general, there were no suggestions or comments.

SURVEY OF CHAIRS OF THE EEP. The results of IAAR EEP Chairs Survey are ongoing and 71% of respondents rate the work of academic experts as "excellent" and 27% as "good". At the same time, the EEP Chairs recommend that the experts approach the writing of the EEP report with a high degree of responsibility, especially in terms of identifying strengths, weaknesses and opportunities.

EEP Chairs (96%) evaluate the work of IAAR coordinators at a high level, and 28% of EEP Chairs rate the work of students in the EEP as "excellent", 68% as "good", and 4% as "satisfactory". In general, students are quite well prepared, they actively show themselves during the EEP visit, ask questions during interviews with focus groups, especially when meeting with students. However, in order to improve the work of students it is necessary to select students with an active citizenship, to attract more students to participate in IAAR training seminars, in order to deeper study of the Standards and Guidelines.

The activities of the employer in the EEP are rated by 46% of the Chairs as "very good", 41% - "good" and 13% - "satisfactory". Employers-experts need to participate more actively in the work of the EEP to express their opinion, give an assessment, comments, suggestions to form an objective opinion about the organisation of education and accredited educational programmes.

RESULTS OF THE SURVEY OF ACADEMIC EXPERTS. Academic experts assess the work of the EEP Chairs at a high (81%) and good level (19%), which indicates a competent, attentive and professional leadership of the EEP, which contributes to efficient work.

The work of IAAR coordinators, according to a survey of experts, was also rated at a high (96%) and good (4%) level. Experts note the conscientious attitude, impeccable work, highly professional approach of the IAAR coordinators.

Experts evaluate the work of students in the EEP 41% - as excellent and 45% - as good. Those experts who noted the work of students at a satisfactory

Эксперты оценивают работу студентов в составе ВЭК на отлично – 41% и хорошо – 45%. Те эксперты, кто отметил работу студентов на удовлетворительном уровне (14%), рекомендуют проводить дополнительный инструктаж, чтобы студенты чувствовали себя более уверенными в составе ВЭК и активнее задавали вопросы при интервьюировании во время визита.

В целом, эксперты отмечают, что уровень подготовки студентов полностью соответствует необходимому для проведения международной аккредитации, они проявляли себя ответственными, исполнительными.

Согласно результатам опроса, деятельность работодателей в составе ВЭК отметили на «высоком уровне» 47% опрошенных, «хорошо, выше ожидаемого» - 45% и «удовлетворительно» - 8% респондентов. Эксперты рекомендуют работодателям улучшать коммуникативные навыки, проявлять больше активности во время визита ВЭК и чаще принимать участие в обучающих семинарах для работодателей.

Академические эксперты оценили условия, организованные агентством во время визита как «очень хорошо, на высоком уровне» - 76%, «хорошо, выше ожидаемого» 22% и «удовлетворительно» 2%. Оперативность IAAR считают высокой 92% респондентов и хорошей 8%.

В рамках визитов ВЭК 98% опрошенных указали на отсутствие случаев некорректного поведения экспертов, конфликта интересов и несоблюдения регламентов IAAR. 1% экспертов отметили отдельные случаи превышения временного регламента во время интервью с фокус-группами в рамках визита ВЭК.

Таким образом, академические эксперты отмечают слаженную работу всех членов экспертной комиссии, четкое координирование работы Председателем ВЭК, что способствует эффективной работе комиссии.

РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРОСА ЭКСПЕРТОВ-РАБОТОДАТЕЛЕЙ. Эксперты-работодатели единогласно высоко отметили работу председателей ВЭК, что говорит о профессионализме и грамотном руководстве проводимых ВЭК. Деятельность координаторов IAAR также оценена экспертами-работодателями (95%) на хорошем уровне, благодаря которым созданы все необходимые условия для проведения работы ВЭК.

Согласно результатам опроса (100%), высоко отмечают работу академических экспертов в составе ВЭК. Как считают эксперты-работодатели, студенты во время аккредитации отлично справились с поставленными задачами и их работа в

level (14%) recommend conducting additional instruction so that students feel more confident in the composition of the EEP and ask questions more actively during interviews during the visit.

In general, experts note that the level of preparation of students fully complies with the requirements for international accreditation, they showed themselves to be responsible and executive.

According to the results of the survey, the activities of employers within the EEP were noted as "high" by 47% of respondents, "good, above expected" by 45% and "satisfactory" by 8% of respondents. Experts recommend that employers need to improve their communication skills, be more active during the EEP visit and take part in training seminars for employers more often.

Academic experts rated the conditions organised by the agency during the visit as "very good, at a high level" - 76%, "good, above expected" 22% and "satisfactory" 2%. Efficiency of IAAR is considered high by 92% of respondents and good by 8%.

During EEP visits, 98% of respondents indicated that there were no cases of incorrect behaviour of experts, conflicts of interest and non-compliance with IAAR regulations. 1% of experts noted individual cases of exceeding the time limit during interviews with focus groups during the EEP visit.

Thus, academic experts note the well-coordinated work of all members of the expert panel, the precise coordination of work by the Chair of the EEP, which contributes to the effective work of the panel.

RESULTS OF THE SURVEY OF EXPERT EMPLOYERS. Employer experts unanimously praised the work of the EEP Chairs, which indicates the professionalism and competent management of the EEPs. The activities of the IAAR coordinators were also assessed by expert employers (95%) at a good level, thanks to which all the necessary conditions for the work of the EEP were created.

According to the results of the survey (100%), the work of academic experts in the EEP is highly appreciated. According to experts-employers, students during the accreditation did an excellent job with their tasks and their work as part of the EEP was highly rated by 58% and good by 37% of respondents. The recommendations of 5% of the respondents are mainly aimed at increasing the activity of students during interviews with students

составе ВЭК оценили высоко 58% и хорошо 37% респондентов. Рекомендации 5% опрошенных направлены в основном на повышение активности студентов во время проведения интервью с обучающимися и преподавателями.

По результатам опроса визиты ВЭК организованы «на высоком уровне» (95%), эксперты-работодатели удовлетворены трансфером экспертов (87%) и оперативностью IAAR (96%) и высоко оценивают организацию проведения аккредитационных процедур.

РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРОСА ЭКСПЕРТОВ-СТУДЕНТОВ. Эксперты-студенты (93%) высоко оценивают работу Председателей ВЭК и деятельность координаторов IAAR (97%) респондентов. Координаторы IAAR в ходе визита ВЭК оперативно и качественно выполняют возложенные на них задачи, проявляя на хорошем уровне свои профессиональные и личные качества. 83% опрошенных отмечают отличную и слаженную работу академических экспертов и 17% экспертов-студентов оценивают на хорошо.

Согласно результатам опроса, 54% экспертов-студентов оценивают высоко деятельность работодателей в составе ВЭК. Однако, по мнению 3% опрошенных, не все эксперты-работодатели вовлечены в процесс обсуждений и интервью, хотя их мнение особо важно для принятия решений и разработки рекомендаций. Эксперты-студенты оценили организацию визита ВЭК на высоком уровне 65% и на хорошем уровне – 35%.

В рамках визитов ВЭК 99% экспертов-студентов не сталкивались со случаями некорректного поведения экспертов, конфликта интересов и несоблюдения регламентов IAAR. Однако, отмечают отдельные случаи превышения регламента времени проведения интервью в рамках визитов ВЭК в онлайн формате.

РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРОСА КООРДИНАТОРОВ IAAR. Координаторы IAAR (68%) оценили работу Председателей ВЭК «на высоком уровне» и на «хорошо» – 32%. Респонденты рекомендуют проводить отдельно семинары для Председателей ВЭК с целью развития сильных навыков управления процессом визита и экспертами, а также для глубокого понимания всех Стандартов и критериев IAAR.

Работа академических экспертов (59%) отмечена координаторами на «высоком уровне» и «хорошо» – 36%. Координаторы IAAR указывают на необходимость уделять больше внимания на обучающих семинарах методологии написания отчетов, а также рекомендуют усилить обучение и подготовку зарубежных экспертов.

and teachers.

According to the results of the survey, EEP visits are organised "at a high level" (95%), expert-employers are satisfied with the transfer of experts (87%) and the efficiency of IAAR (96%) and highly appreciate the organisation of accreditation procedures.

RESULTS OF THE SURVEY OF EXPERTS-STUDENTS. Student experts (93%) highly valued the work of the EEP Chairs and the activities of the IAAR coordinators (97%). During the EEP visit, IAAR coordinators quickly and efficiently perform the tasks assigned to them, demonstrating their professional and personal qualities at a good level. 83% of respondents note the excellent and well-coordinated work of academic experts and 17% of student experts rate it as good.

According to the results of the survey, 54% of student experts rate highly the activities of employers within the EEP. However, according to 3% of respondents, not all experts-employers are involved in the process of discussions and interviews, although their opinion is especially important for making decisions and developing recommendations. Student experts rated the organisation of the EEP visit at a high level of 65% and at a good level - 35%.

During the EEP visits, 99% of student experts did not encounter cases of incorrect behaviour of experts, conflicts of interest and non-compliance with IAAR regulations. However, there are some cases of exceeding the time limit for conducting interviews during EEP visits in an online format.

IAAR COORDINATORS SURVEY RESULTS. 68% of IAAR coordinators rated the work of the EEP Chairs as "high" and 32% as good. Respondents recommend holding separate workshops for EEP Chairs to develop strong skills in managing the visit process and experts, as well as a deep understanding of all IAAR Standards and Criteria.

The work of academic experts was noted by 59% of coordinators as "high" and by 36% as "good". IAAR coordinators point out the need to pay more attention to the reporting methodology at training seminars, and also recommend strengthening the education and training of foreign experts.

The work of students in the EEP was rated by 64% of IAAR coordinators as "excellent" and by 32%

Работа студентов в составе ВЭК оценена координаторами IAAR на «отлично» – 64%, «хорошо» – 32% и «удовлетворительно» – 4%. Согласно мнению координаторов IAAR, необходимо усилить подготовку студентов в рамках проведения отдельных для студентов обучающих семинаров.

Деятельность работодателей в составе ВЭК оценили «очень хорошо» 64%, «хорошо» 32% и «удовлетворительно» 4%. Координаторы IAAR отмечают, что экспертам-работодателям не хватает опыта и навыков для полноценной оценки, поэтому необходимо усиливать обучение на семинарах.

Согласно результатам опроса, 97% координаторов IAAR отметили, что визиты ВЭК проходят в соответствии с процедурой аккредитации.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ. Проведенный анализ показал, что IAAR постоянно проводит обратную связь с организациями образования после проведения аккредитации. При этом, организации образования отмечают объективность и независимость работы ВЭК, высокий профессионализм и компетентность экспертов, постоянное привлечение работодателей и студентов в процесс аккредитации, соблюдение этических норм экспертами и приверженность высоким стандартам качества.

Организации образования высоко оценивают как конструктивное и оперативное взаимодействие с координаторами IAAR на всех этапах процедуры международной аккредитации, так и в целом отмечают работу агентства как четкую и прозрачную, а процесс проведения международной аккредитации оценивают на высоком уровне. В результате взаимного оценивания работы экспертов отмечается грамотное и профессиональное руководство ВЭК Председателями и также слаженная работа экспертов и хороший уровень экспертов работодателей и студентов. Отмечается оперативность IAAR и качественное выполнение своих задач координаторами.

Несмотря на достаточно высокий уровень проведения процедуры аккредитации IAAR, для дальнейшего совершенствования деятельности агентства в повышении качества образовательных услуг предлагается: расширить проведение обучающих семинаров по профессиональному развитию экспертов отдельно для различных групп и категорий экспертов (председателей, студентов, работодателей, зарубежных экспертов); уделить больше внимания методологии написания отчетов ВЭК для более тщательного и ответственного подхода экспертов к его под-

as "good», by 4% as "satisfactory". According to the opinion of the IAAR coordinators, it is necessary to strengthen the preparation of students within the framework of holding individual training seminars for students.

The activities of employers within the EEP were rated "very good" by 64%, "good" by 32% and "satisfactory" by 4%. IAAR coordinators note that expert employers do not have enough experience and skills for a full assessment, thus it is necessary to strengthen training at seminars.

According to the results of the survey, 97% of IAAR coordinators noted that EEP visits are carried out in accordance with the accreditation procedure.

CONCLUSION. The analysis showed that IAAR constantly conducts feedback with educational organisations after accreditation. At the same time, educational organisations note the objectivity and independence of the work of the EEP, the high professionalism and competence of experts, the constant involvement of employers and students in the accreditation process, compliance with ethical standards by experts and commitment to high quality standards.

Educational organisations highly appreciate both the constructive and prompt interaction with the IAAR coordinators at all stages of the international accreditation procedure, and generally note the work of the agency as clear and transparent, and the process of international accreditation is assessed at a high level. The competent and professional leadership of the EEP Chairs, as well as the coordinated work of experts and a good level of experts of employers and students were noted as a result of mutual evaluation of the work of experts. The efficiency of IAAR and high-quality performance of their tasks by the coordinators were also remarkably valued.

Despite the high level of the IAAR accreditation procedure, in order to further advance the agency's activities in quality improvement of educational services, it is proposed: to expand the holding of training seminars on the professional development of experts separately for various groups and categories of experts (chairs, students, employers, foreign experts); to pay more attention to the methodology of writing EEP reports for a more thorough and responsible approach of experts to its

готовке; повысить активность студентов и работодателей, привлекаемых для процедуры аккредитации во время проведения интервью с фокус-группами.

Таким образом, обратная связь от стейкхолдеров способствует эффективному развитию IAAR, улучшению качества проведения внешней оценки организаций образования и повышению их конкурентоспособности.

preparation; to increase the activity of students and employers involved in the accreditation procedure during interviews with focus groups.

Thus, feedback from stakeholders contributes to the effective development of IAAR, improving the quality of external assessment of educational organisations and increasing their competitiveness.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

- 1 Винер, Н. Кибернетика и общество. – М.: Издательство АСТ, 2019. – 288 с.
- 2 Хэтти, Дж. Видимое обучение для учителей. – Национальное образование, 2021. – 320 с.
- 3 Бодоньи, М.А. Типология обратной связи для целей формирующего оценивания / М.А. Бодоньи // Ярославский педагогический вестник. - 2020. - № 5 (116). - С. 39-45. DOI 10.20323/1813-145X-2020-5-116-39-45
- 4 Ладионенко, М. А. Принятие критической обратной связи по итогам оценки персонала / М.А. Ладионенко, Т.Ю. Базаров // Вестник МГОУ. Серия «Психологические науки». – 2008.
- 5 Конрад, Ш. Эффективная обратная связь: в поисках целостного подхода [Электронный ресурс]. - 2013. - URL: https://neohr.ru/hr/article_post/effektivnaya-obratnaya-svyaz-v-poiskah-celostnogo-podhoda (дата обращения: 02.03.2022)
- 6 Арутюнян, М.Ю. Обратная связь в системе восприятия человека человеком / М.Ю. Арутюнян, Л.А. Петровская // Психология межличностного познания / ред. А.А. Бодалев. – Москва : Педагогика, 1981. – С.42-53
- 7 Баллантайн, И., Пова, Н. Центры оценки и развития / Пер. с англ. – М.: HIPPO, 2003.

REFERENCES:

- 1 Viner, N. (2019) Kibernetika i obshchestvo [Cybernetics and society]. M.: Izdatel'stvo AST [in Russian].
- 2 Hjetti, Dzh. (2021) Vidimoe obuchenie dlja uchitelej [Visible Learning for Teachers]. Nacional'noe obrazovanie [in Russian].
- 3 Bodon'i, M.A. (2020) Tipologija obratnoj svyazi dlja celej formirujushhego ocenivaniya [Feedback Typology for Formative Assessment]. Jaroslavskij pedagogicheskij vestnik - Yaroslavl Pedagogical Bulletin, 5 (116), 39-45. DOI 10.20323/1813-145X-2020-5-116-39-45 [in Russian].
- 4 Ladionenko, M. A. (2008) Prinjatje kriticheskoj obratnoj svyazi po itogam ocenki personala [Acceptance of critical feedback based on the results of personnel assessment]. Vestnik MGOU. Serija «Psihologicheskie nauki» - MGOU Bulletin. Series "Psychological Sciences" [in Russian].
- 5 Konrad, Sh. Jeffektivnaja obratnaja svjaz': v poiskah celostnogo podhoda [Effective Feedback: In Search of a Holistic Approach] [Electronic resource]. - 2013. - Available at: https://neohr.ru/hr/article_post/effektivnaya-obratnaya-svyaz-v-poiskah-celostnogo-podhoda (date of access: 02.03.2022)
- 6 Arutjunjan, M.Ju. & Petrovskaja, L.A. (1981) Obratnaja svjaz' v sisteme vosprijatija cheloveka chelovekom [Feedback in the human perception system] // Psihologija mezhlichnostnogo poznanija - Psychology of interpersonal cognition / red. A.A. Bodalev. – Moskva : Pedagogika.
- 7 Ballantajn, I. & Pova, N. (2003) Centry ocenki i razvitija [Centers for Assessment and Development]. M.: HIPPO.

Ольга Алексеевна Яновская

доктор экономических наук, профессор,
советник Генерального директора
Независимого агентства
аккредитации и рейтинга (IAAR),
г. Нур-Султан, Республика Казахстан

E-mail: yanovskaya_o@mail.ru

Нургуль Алимовна Кыдырмина

PhD,
руководитель информационно-аналитического
проекта,
Независимое агентство аккредитации и рейтинга
(IAAR),
г. Нур-Султан, Республика Казахстан

E-mail: nurgul@iaar.kz

Olga A. Yanovskaya

Doctor of Economic Sciences, Professor,
Advisor to the General Director,
Independent Agency for Accreditation and Rating
(IAAR),
Nur-Sultan, Republic of Kazakhstan

E-mail: yanovskaya_o@mail.ru

Nurgul A. Kydyrmina

PhD,
Manager of Information and Analytical Project,
Independent Agency for Accreditation and Rating
(IAAR),
Nur-Sultan, Republic of Kazakhstan

E-mail: nurgul@iaar.kz