

Тематический анализ

Результаты анализа обратной связи за 2019 год

В отчетный период департаментом анализа и качества на системной основе велась работа по установлению обратной связи с координаторами, экспертами и представителями организаций образования по итогам аудитов в целях обеспечения качества процедуры внешней оценки.

Запрос на прохождение анкеты обратной связи был направлен координаторам агентства (12 чел.) и экспертам, участвовавшим в институциональной и специализированной аккредитации (809 чел.) из 40 организаций образования, в которых прошел внешний визит.

- 17 вузов (институциональная аккредитация) и 27 вузов (специализированная аккредитация), 1 НИИ и 3 организации, реализующие дополнительное медицинское и фармацевтическое образование.
 - всего 485 экспертов, из них национальных экспертов – 255 чел., международных экспертов – 72 чел., представителей работодателей – 81 чел., представителей студентов – 77 чел.
- 33 колледжа.
 - всего 324 эксперта, из них национальных экспертов – 281 чел., представителей работодателей – 43 чел., представителей студентов – 23 чел.

В ходе опроса были использованы разработанные 6 форм анкет обратной связи.

Анализ качества работы координаторов агентства

В целом, были опрошены следующие категории экспертов, которые оценили работу координаторов агентства:

Таблица 1. Категории опрошенных экспертов.

Категория эксперта	%	Общее количество
Представитель академической среды (работник вуза/колледжа)	66.30	411
Представитель работодателей	10.57	60
Представитель студенчества	10.13	51
Международный эксперт	13	63
Итого		585

Из 809 направленных запросов ответы на анкеты обратной связи были получены от 585 чел., что составляет 72,3% от общего количества вовлеченных экспертов.

Таким образом, нами были получены ответы от 585 экспертов (из них: национальные эксперты – 411 чел., международные эксперты – 63 чел., представители работодателей – 60 чел., представители студенчества – 51 чел.), участвовавших в институциональной и специализированной аккредитации вузов и НИИ/НЦ и колледжей.

Наряду с экспертами, деятельность координатора была оценена представителями организаций образования (110 чел.), в которых проводились внешние аудиты в рамках институциональной и специализированной аккредитации.

По итогам опроса отмечается положительная тенденция в деятельности координатора. В общей сложности, девять координаторов Агентства IQAA прошли оценку деятельности в ходе внешнего визита (аудита). (Таблицы 2)

Таблица 2. Координаторы IQAA, прошедшие оценку экспертной группы.

№	Ф.И.О. оцениваемого координатора	% респондентов	Количество респондентов
1.	Координатор А	8,8%	52
2.	Координатор В	15,5%	91
3.	Координатор С	20%	117
4.	Координатор D	13%	76
5.	Координатор Е	8,8%	52
6.	Координатор F	15,9%	93
7.	Координатор G	4,95%	29
8.	Координатор H	6,32%	37
9.	Координатор I	2,4%	14
10.	Координатор J	0,68%	4
11.	Координатор K	0,17%	1
12.	Координатор L	3,24%	19

Когда Вы получили материалы по электронной почте?

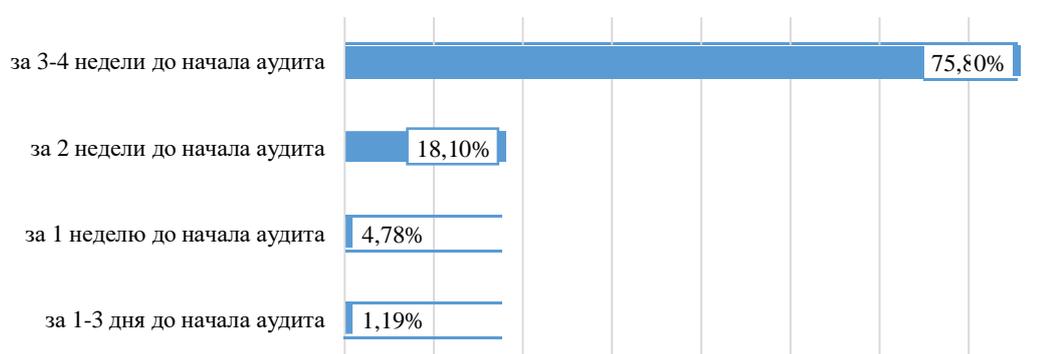


Рис. 1. Предварительные работы перед проведением внешнего аудита.

Подавляющее большинство опрошенных экспертов (75,8%) получили следующие материалы за 3-4 недели до аудита: (Рисунок 1)

- Стандарты и критерии институциональной аккредитации организаций высшего образования;

- Стандарты специализированной (программной) аккредитации образовательных программ;
- Отчет о самооценке вуза/образовательной программы;
- Кодекс чести эксперта;
- Список членов экспертной группы;
- Программа внешнего аудита.

В ходе аудита координаторами создаются условия, которые обеспечивают учет мнения и равноправие всех членов экспертной группы. Таким образом, по данным 70,4% респондентов, их мнение было учтено в ходе разработке программы аудита. (Рисунок 2)

Были ли учтены Ваши рекомендации по программе внешнего визита (аудита)?

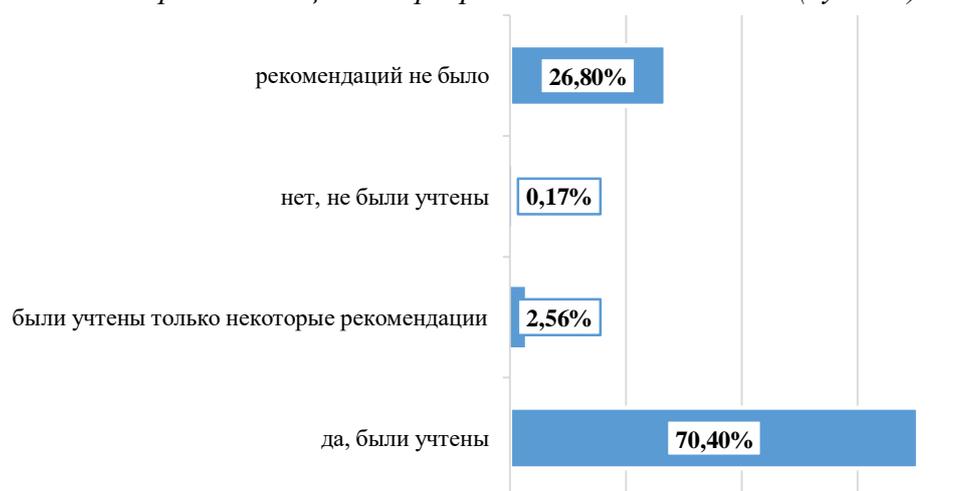


Рис. 2. Учёт мнения и равноправие всех членов экспертной группы.

Подавляющее большинство экспертов (82,9%) участвовало в вебинаре, организованном координаторами. (Рисунок 3)

Координатор до визита проводил/а вебинар по предстоящему внешнему визиту?



Рис. 3. Проведение координаторами вебинара.

В ходе вебинара координаторами разъясняются:

- роль и ответственность экспертов в процедуре аккредитации;
- разъяснены этические вопросы при проведении аудита;

- совместно с председателем экспертной группы были обсуждены вопросы интервью;
- разъяснены требования к отчету, сроки подготовки и сдачи отчета в агентство;
- совместно с председателем экспертной группы делегирована область/стандарт ответственности каждого эксперта.

Наряду со всем вышеперечисленным координатором были разъяснены организационные моменты.

По мнению 79,3% экспертов вебинары, проведенные координаторами, оказались в наивысшей степени полезными:

«В ходе вебинара, были охвачены все организационные вопросы поездки, программа и требования к проведению аудита, ответственность экспертов в процедуре аккредитации, требования к отчету. на все интересующие вопросы были даны объяснения.»



Рис. 4. Как были сформированы вопросы интервью?

234 эксперта ответили, что вопросы интервью были предложены ими, в то время как 200 экспертов обсуждали их коллегиально в течение вебинара. Кроме того, лишь 50 чел. указали, что вопросы интервью формировал руководитель группы. (Рисунок 4)

Качество отчетов о самооценке вузов, прошедших внешний визит

По мнению 55,8% опрошенных экспертов, в отчете о самооценке вузов указана эффективность образовательных программ и деятельности вуза/колледжа в целом. Кроме того, по итогам анализа обратной связи 54,7% респондентов в отчетах о самооценке отмечают наличие комплексного анализа, 63,24% - информативность, 55% - обоснованность выводов, а 43,58% - наличие критического анализа.

Стоит отметить, что не все эксперты согласны с данным утверждением. Это говорит о достоверности полученных ответов, и о критическом отношении к работе внешних экспертных групп, направленном на повышении качества процедуры аккредитации.

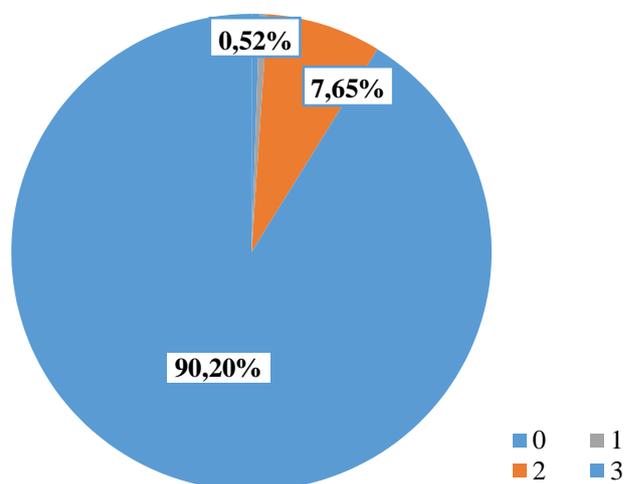
Просим оценить от 0 (неудовлетворительно) до 3 (очень хорошо) отчет/отчеты о самооценке вуза/колледжа, на основе которых был произведен внешний визит

	0	1	2	3
в отчете указана эффективность образовательных программ (в случае программной аккредитации) и деятельности вуза/колледжа в целом (в случае институциональной аккредитации)	2	40	178	327
наличие комплексного анализа	3	64	188	320
информативность	1	26	179	370
обоснованность выводов	0	46	208	322
наличие критического анализа	3	77	237	255

Таблица 3. Качество отчетов о самооценке вузов, прошедших внешний аудит.

Подготовка отчета о внешнем визите

Полученные данные обратной связи позволяют сделать вывод, что в подготовке рекомендаций и заключений мнение всех опрошенных (90%) было учтено в полной мере. (Рисунок 5)



Оцените от 0 до 3 насколько было учтено Ваше мнение в ходе обсуждений и подготовки выводов:

0-абсолютно не учитывается,

1- учитывается в малой степени,

2 – учитывается в значительной, но в недостаточной степени

3 –учитывается в полной мере.

Рис. 5. Уровень учета мнения экспертов в ходе внешнего визита.

В целом, практически все опрошенные эксперты дают высокую оценку деятельности координаторов. В большей степени отмечая организацию внешнего визита (организацию проезда и проживания экспертов) – 97,4% и распределение обязанностей членов экспертной группы – 96,7 %. (Рисунок 6)

Кроме того, координаторами проводится информационная поддержка членов экспертной группы до визита в организацию образования, в должной степени учитываются мнения экспертов в подготовке программы внешнего визита и вопросов интервью.

Просим оценить деятельность координатора, отметив подходящий, по Вашему мнению, ответ (1-неудовлетворительно, 4-очень хорошо)



Рис.6. Направления поддержки координаторов, оказываемой экспертам до визита в организацию образования.

Продолжая анализ деятельности координаторов, оказываемой экспертам до визита в организацию образования в ходе аудита, стоит отметить, что подавляющее число респондентов (96,2%) высоко оценили соблюдение этических норм и направление и оказание поддержки экспертной группе в ходе внешнего визита.

Примечательно, что только 93,4% членов экспертной группы указали на активную поддержку координаторов в подготовке отчета внешней экспертной группы. (Рисунок 7)

Также высокий уровень работы координаторов подтверждается результатами опроса работников организаций, в которых прошли внешние визиты. Так, все организации, ответившие на вопросы анкеты обратной связи, указывают на это.

В целом, все опрошенные члены экспертных групп, а также представители аккредитуемых организаций образования высоко оценили компетентность координаторов IQAA и выразили благодарность за проделанную работу. (Приложение 1, 2)

Просим оценить деятельность координатора, отметив подходящий, по Вашему мнению, ответ (1-неудовлетворительно, 4-очень хорошо)



Рис. 7. Направления поддержки координаторов, оказываемой экспертам до визита в организацию образования в ходе аудита.

Просим оценить деятельность координатора, отметив подходящий, по Вашему мнению, ответ (1-неудовлетворительно, 4-очень хорошо).



Рис.8. Качество работы координаторов глазами организаций образования.

Тем не менее, респондентами были направлены следующие предложения:

- увеличить срок процедуры внешнего аудита до 3-х дней в целях написания отчета и качественной оценки;

- качественно вычитывать отчёты по самооценке деятельности учебного заведения на соответствие стандартам аккредитации;
- продолжить совместную работу с привлечением экспертов из различных стран;
- расширить практику общения на государственном языке;
- пересмотреть количество одновременно аккредитируемых образовательных программ;
- в стандартах по послевузовскому обучению полнее учитывать специфику образовательных программ;
- включить в рабочую группу технического специалиста для документирования основных положений экспертов на месте;
- на заседании Аккредитационного совета заслушивать мнение председателя экспертной комиссии;
- размещение экспертов планировать ближе к месту работы;
- подготовить примеры лучшей практики отчетов о самооценке в целях повышения их качества при написании отчетов.

Качество работы руководителей экспертных групп

Департаментом анализа и качества получено 116 ответов координаторов и 321 ответ членов экспертных групп о качестве работы руководителей экспертных групп.

В целом, из года в год отмечается стабильная положительная тенденция высокого уровня работы руководителей групп по следующим направлениям:

- подготовка по процедурам внешнего аудита, отчету по самооценке организации образования и другим материалам, представленным агентством;
- понимание цели аккредитации и его/её роль в ходе внешнего аудита;
- обеспечение руководства экспертной группой в ходе внешнего аудита;
- совместное участие с координатором в распределении области ответственности/стандарта среди членов экспертной группы;
- участие в работе экспертной группы до предстоящего внешнего визита (аудита) (распределение обязанностей членов экспертной группы, формирование вопросов к интервью, участие в обсуждении программы);
- участие в обсуждении программы внешнего визита;
- совместное участие с координатором и членами экспертной группы в обсуждении и формировании вопросов к интервью;
- организация работы с каждым членом экспертной группы;
- помощь членам экспертной группы при формировании рекомендаций;
- соблюдение этических норм.

Эксперты высоко оценили работу руководителей экспертных групп в соблюдении этических норм (95,35%), в понимании цели аккредитации и его/её роль в ходе внешнего аудита (94,19%). Стоит отметить, что участие в

работе экспертных групп до предстоящего внешнего визита (аудита) было отмечено лишь у 80,38% респондентов. (Рисунок 9)

Просим оценить руководителя экспертной группы агентства по шкале от 1-4, отметив тот ответ, который вы считаете правильным (1 - неудовлетворительно, 4 - очень хорошо)

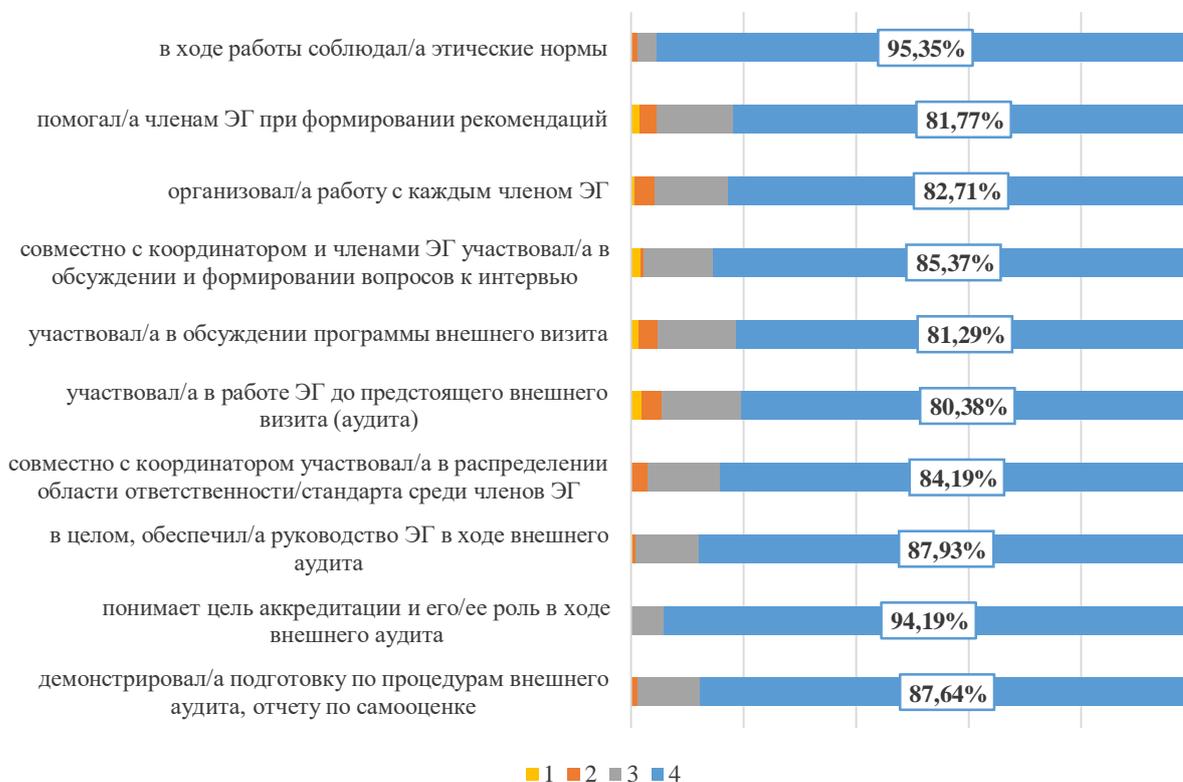


Рис.9. Оценка работы руководителя экспертной группы экспертами.

В целом, координаторы так же высоко оценили работу руководителей экспертных групп; 88,23% из них указали, что отчет о внешнем аудите был подготовлен соответствующим образом. (Рисунок 10)

Таким образом, 92% опрошенных координаторов и членов экспертных групп рекомендуют экспертов, участвовавших в аудитах в организациях образования в качестве руководителей групп, приглашать на данную роль.

Согласно анализу обратной связи по предложениям и комментариям респондентов, руководители экспертных групп успешно справились со своими обязательствами. (Приложение 3)

В целях оптимизации дальнейшей работы в рамках внешнего аудита (визита) были выдвинуты следующие предложения:

- больше контактировать с экспертами, помогать консультациями, интересоваться до и после аккредитации;
- для международного эксперта предусматривать возможность наличия переводчика (возможно, из числа студентов аккредитуемого вуза).

Просим оценить руководителя экспертной группы агентства по шкале от 1-4, отметив тот ответ, который вы считаете правильным (1 - неудовлетворительно, 4 - очень хорошо)



Рис.10. Оценка работы руководителя экспертной группы координатором IQAA.

Кроме того, поступило предложение оптимизировать работу членов экспертной группы и повысить уровень их вовлеченности в организационные процессы:

«Основная нагрузка по организации работы ложится на координатора НАОКО. Один руководитель группы не может охватить все ОП. Он занимается преимущественно ОП по своему профессиональному профилю. Следует ограничить сферу участия/визирования руководителя при аккредитации отдельных ОП общими вопросами для всех ОП (может быть, в рамках стандартов выделить общие организационные вопросы и специфические особенности ОП), а замечания и области улучшения должны визировать и формировать в равной мере все члены группы.»

Качество работы экспертов

В ходе обратной связи нами была получена оценка на 585 экспертов от 12 координаторов агентства. Координаторы считают, что эксперты внешнего визита выполнили свои обязанности на высоком уровне. 84,7% экспертов, по мнению координаторов, рекомендуются к последующему сотрудничеству. (Рисунок 12)

Тем не менее, следует учесть следующие показатели:

- 77,8% координаторов отмечают участие экспертов в обсуждении программы содействия деятельности группы;
- лишь 80,1% координаторов указывают на разработку адекватных и обоснованных рекомендаций.
- 80,13% респондентов высоко оценили подготовку отчета о внешнем аудите соответствующим образом.

В этом случае стоит обратить внимание на усиление подготовки экспертов в данных аспектах.

Просим оценить члена экспертной группы агентства по шкале от 1 до 4 отметив тот ответ, который вы считаете правильным (1 - неудовлетворительно, 2 - удовлетворительно, 3 - хорошо, 4 - отлично)



Рис. 12. Качество работы экспертов глазами координаторов агентства

Высокое качество работы экспертов подтверждают результаты опроса представителей организаций образования. 100% респондентов отметили соблюдение программы внешнего визита (аудита). (Рисунок 13)

Помимо количественных данных анализа уровня удовлетворенности качеством работы экспертных групп, получены индивидуальные отзывы. (Приложение 4,5)

Просим оценить деятельность экспертной группы агентства по шкале от 1 до 4
отметив тот ответ, который вы считаете правильным
(1-неудовлетворительно, 4-очень хорошо)



Рис.13. Уровень удовлетворенности представителей организаций образования качеством работы экспертных групп.

Анализ мониторинга обратной связи на платформе Survey Monkey предоставил преимущественно положительные результаты. Респонденты онлайн-опроса, в частности, отмечают высокий уровень профессионализма и компетентности координаторов НАОКО. Одним из наиболее распространённых предложений членов внешних экспертных групп является рассмотрение вопроса о продлении длительности внешнего аудита для более качественной и плодотворной подготовки отчетов.

Комментарии экспертной группы об оценке работы координаторов:

- Предложений не имеется, работа прошла эффективно благодаря четкому распределению обязанностей.
- Координатор Е - отличный координатор, коммуникабельный, хорошо знает нормативно-правовые документы системы ТИПО РК.
- Желаю успешной работы.
- Было очень приятно работать с профессионалом-Координатором Е. Доступно разъяснила роль каждого эксперта. Оказывала информационную поддержку, учитывая наше мнение. Пунктуальная и требовательная.
- Хотелось бы продлить период проведения аккредитации. Наш Координатор Е профессионал своего дела. Умеет создать благоприятную ауру для плодотворной работы.
- Приятно было работать с вами! Спасибо за приглашение.
- Координатор полностью соответствовал.
- В ходе внешнего визита экспертной группе была оказана поддержка. Отношение к экспертам было уважительное, учитывались мнения экспертов.
- Отметить профессиональную работу Координатора Д.
- Координатор Е - профессионал высочайшего класса.
- Работа координатора была на высшем уровне, все было прозрачно и ясно как вести работу экспертам во время визита и составления отчета.
- Хотелось бы поблагодарить данного эксперта за создание положительной атмосферы, доброжелательное отношение к экспертам.
- Хочется поблагодарить НАОКО за оказанное доверие при аккредитации колледжа, отдельное спасибо Координатору Е за ее тактичность и интеллигентность! Удачи и процветания!
- Желаю процветания и успехов во всех началах!
- Оказать поддержку в подготовке отчета в внешнем аудите.
- Координатор экспертной группы компетентна в вопросах организации внешнего визита и соблюдает все условия для обеспечения эффективного взаимодействия членов экспертной группы.
- Получил много полезной информации, которую предприятия могут использовать при сотрудничестве с колледжем.
- Была обеспечена благоприятная обстановка для работы.
- Желаю успехов и новых профессиональных достижений.
- Аудит проводился в профессиональной и корректной атмосфере.
- Четкость, правдивость, доброжелательность, искренность. Спасибо Координатору F за ее нелегкий творческий труд! Удачи и успехов во всех ее делах.
- Дальнейшей работы в этом направлении.
- Скорее не предложение, а просьба поработать еще именно с этим составом.
- Соблюдались этические нормы, оперативно и ответственно отнеслись к своим обязанностям все эксперты и руководитель.
- Благодаря грамотной координации работы членов экспертной группы были обеспечены комфортные условия работы.
- Отличный координатор, грамотна, тактична, доброжелательна, успехов в дальнейшей работе.
- Очень хорошая организация внешнего аудита, координатор тактична, оказывает консультативную помощь, очень грамотна, владеет НПА ТиПО.

- Удачи.
- Компетентность координатора соответствует действительности.
- Роль эксперта очень трудная, но полезна тем, что помогает специалисту совершенствовать свои знания.
- На заседании аккредитационного совета заслушивать мнение председателя экспертной комиссии
- Система внешнего аудита отработана четко, удобно. Координатором оказывалась помощь при каждом обращении или вопросе. Визит прошел на очень хорошем уровне.
- Лично для меня участие в Аккредитации помогло в оценке деятельности учебного заведения, в котором работаю!
- Координатор на должном уровне.
- Спасибо за приглашение. Надеюсь на дальнейшее сотрудничество.
- Увеличить продолжительность внешнего аудита, т.к. алматинская группа не спала 2 суток из-за задержки рейса.
- Благодарю НАОКО и Координатора А за замечательную подготовку и проведение процедуры аккредитации.
- Поощрить координатора НАОКО.
- Очень творческая и благоприятная обстановка по время работы.
- Координатор С, профессионал, ее тактичность и корректность очень импонирует мне
- Хочу выразить огромную благодарность НАОКО и, в частности, профессору Шолпан Калановой и Координатору В за организацию визита на высшем уровне, за поддержку, профессионализм! Для меня это был огромный опыт! Надеюсь работать с вами и вновь! Желаю счастливых предстоящих праздников всему коллективу НАОКО и успехов в дальнейшей работе!
- Работу экспертной группы оцениваю на отлично.
- Работа команды экспертов была слаженной, атмосфера конструктивной, открытой.
- Четкая организация и проведение аудита.
- С таким профессионалом приятно работать!
- Координатор компетентен в своей сфере, доброжелательный, отзывчивый.
- Все прошло хорошо.
- Размещение экспертов планировать ближе к месту работы.
- Только пожелания и слова благодарности.
- Недостаточное количество времени на проверку документов вуза до написания заключения.
- Аудит произведен эффективно и результативно.
- Экспертная группа работала слаженно, в точном соответствии с программой, соблюден тайм-менеджмент.
- Увеличить время аккредитации на срок 3 дня.
- Координатор очень корректно выражал свои мысли - предлагал варианты, но не навязывал; рекомендовал способы, как можно сделать, но не настаивал.
- Координатор С специалист высшего класса, профессионал своего дела.
- Спасибо большое, отличная, позитивная команда.
- Координатор сумела обеспечить эффективную работу экспертной комиссии
- Считаю, что работа координатора В была высокопрофессиональной с соблюдением всех регламентов и дедлайнов.
- Внешний аудит был в целом профессионально подготовлен координатором.
- Координатор С НАОКО - высококлассный специалист и организатор.

- Было очень комфортно работать.
- Желаю творческих успехов в вашем нелегком деле.
- Отмечу отличный уровень организации внешнего визита координатором.
- Экспертная группа работала согласовано и коллегиально.
- Внешний аудит осуществлён на должном уровне при участии всех заинтересованных сторон.
- Желаю дальнейшего сотрудничества.
- Хотелось бы отметить высокие моральные и этические качества нашего координатора С.
- Желаю успеха в работе.
- Координатор F - грамотный специалист. Работа экспертной группы была организована на высшем уровне (предварительное ознакомление с материалами, организация вебинара, программа внешнего аудита, учет мнения экспертов в подготовке программы, организация проезда и проживания, поддержка в ходе работы и в подготовке отчета).
- Координатор В очень высокопрофессиональный специалист, очень дипломатична и доброжелательна.
- Координатор экспертной группы профессионал своего дела.
- Координатор В очень образованная, культурная, ответственная, честная, знающий человек.
- Предложить другую программу (более доступную) для проведения вебинара.
- Процедура внешней экспертизы НАОКО отработана и показала свою эффективность. Экспертам, привлекаемым из отечественных вузов, если это не является закрытой информацией, желательно было бы знать график аккредитируемых образовательных программ, чтобы планировать свою работу в вузах.
- Аккредитация прошла на высшем уровне.
- Отлично, желаю успехов.
- Аккредитацию надо проводить в течение 3 дней, чтобы была возможность сразу написать график. При составлении графика интервью делать перерывы, был плотный график интервью, что очень сложно было даже знакомиться с документацией.
- Координатор D, өте жақсы координатор, өз жұмысын жақсы ұйымдастыра алады. Ол үнемі сыпайы, жұмыс жасауға өте жақсы орта жасай алады.
- Выражаю благодарность Координатору D за профессионализм, тактичность и доброжелательность в отношении всей экспертной группы!
- Благодарю за совместную работу.
- Координатор F профессионально и корректно выполнила свою работу. Отметить ее работу.
- Было удивительно, когда координатор успевала просмотреть и тактично оказать поддержку.
- Благодарю за сотрудничество.
- Более честного и справедливого координатора не видел! С ней очень приятно работать - ставит четкие задачи.
- Очень высокий уровень проведения аудита, хотя одно мое решение не было поддержано председателем комиссии.
- Хотелось бы принимать участие в подобных мероприятиях (аудит) и в дальнейшем.
- Coordinator and second Coordinator J are great colleagues and professionals with big P. Polite, competent, punctual, helped in all issues, answered to e-mails rapidly and correctly, it was great pleasure to work with Coordinator J and Coordinator C.

- Очень было комфортно работать с координатором, Координатор D - высококвалифицированный специалист своего дела.
- Спасибо большое Координатору E! Все было грамотно! Для себя взяла очень многое.
- Благодарность координатору и НАОКО за прекрасную организацию визита и незабываемый опыт.
- С Координатором H очень комфортно и приятно было работать.
- Координатор эффективно взаимодействовала с членами экспертной группы, при подготовке и проведении интервью. Хочется отметить профессионализм координатора в соблюдении этических норм и обеспечении учета мнений экспертов.
- Координатор успешно направлял работу экспертов.
- Состав внешней экспертной группы был подобран крайне грамотно, было комфортно работать с профессиональными и квалифицированными представителями образовательной сферы как Казахстана, так и иностранных представителей. Координатор C четко и слаженно регулировала процесс прохождения внешнего аудита в соответствии с методикой проведения подобных мероприятий. Предложение одно - с данной группой экспертов и данным координатором (и вообще, в целом в Казахстан) есть желание выезжать ещё не раз! Удачи и творческих успехов всему Вашему коллективу!
- Выражаю огромную благодарность координатору за предоставленную возможность выступать в качестве эксперта и руководителя группы.
- Координатор оказался очень полезным, отзывчивым, думаю увидеть ее в качестве координатора в следующий раз.
- Считаю, что внешний визит (аудит) ГККП "Актюбинский гуманитарный колледж" прошел на должном уровне благодаря грамотной и своевременной организации координатором совместной работы экспертов.
- Координатор H ответственный, доброжелательный координатор.
- Проводится очень огромная работа.
- Достаточно корректный и опытный координатор.
- Работа была организована в высшей степени четко.
- Полное взаимопонимание, взаимодействие между координатором и членами экспертной группы.
- С данным координатором езжу не первый раз. Хочу отметить ее высочайший профессионализм, компетентность во всех вопросах по подготовке, организации и проведению внешнего аудита, а также ее чувство такта, доброжелательность и уважение к экспертам и представителям вуза.
- Было очень приятно работать вместе.
- Как координатор настоящего аудита Координатор B заслуживает оценки "отлично".
- В целом, довольна работой координатора.
- Вся работа хорошо организована.
- Организация и проведение специализированной аккредитации ОП было на высоком организационном уровне.
- Хочу подчеркнуть высокий уровень профессионализма координатора группы – Координатор A в организационных моментах. Благодаря ей, по ее направлению, работа экспертов выполнялось в строго установленные сроки.
- Обстановка очень комфортная с таким координатором.
- Деловая обстановка, соблюдены все этические нормы, благоприятная психологическая атмосфера.

- Проведение внешнего аудита, считаю, прошло на хорошем организационном и методическом уровне.
- Организация визита была хорошо организована, согласно программе, без отклонения, благодаря руководству университета. Предложение- рамки визита увеличить до 3-х дней, чтобы полностью на рабочем месте подвести письменный отчет по внешнему аудиту.
- Координатор А справилась со своими обязанностями абсолютно на все 100 %.
- Координатор Е лидер своего дела. Она добросовестно относилась ко всем процессам. Желаю ей достичь высоких уровней в своём трудовом пути.
- Хочу Вам выразить огромную благодарность, за добросовестный труд вашего координатора. Координатор Е, она мастер своего дела, с опытом. Дальнейшего процветания.
- Координатор D собрала хорошую команду. Было отличное взаимодействие между членами группы.
- Работалось спокойно, комфортно. Координатор обеспечивал все наши требования, касаемые нашей работы и отдыха.
- Все отлично прошло.
- Все было прекрасно, единственное, хотелось бы увидеть город.
- Впервые участвую в работе ВЭГ, с координатором было работать комфортно, вовремя направляла в нужную сторону в корректной форме.
- Работа экспертной группы организована на высоком уровне.
- Координатор С - профессионал, умеет создать хорошую психологическую, рабочую обстановку для экспертов. Умеет правильно создать экспертную группу, грамотно координирует всем процессом проведения аккредитации. Вовремя обеспечивает всей необходимой информацией, учитывает рекомендации экспертов.
- Отличный координатор.
- Настоящий профессионал своего дела.
- Рахмет за то, что включили меня в группу экспертов, за доверие.
- Все запланированные работы были выполнены, были учтены все организационные моменты, не было сбоев в расписании или доставке необходимой документации, члены экспертной комиссии выполнили свою миссию.
- Работа в составе экспертной группы позволяет обмениваться опытом с коллегами, развиваться в личностном плане.
- Все было организовано на должном уровне.
- Благодарю Координатора F за оказанное доверие, за хорошую команду экспертов, за обучение, за правильное направление и оказание поддержки.
- Внешний аудит был полезен не только вузу, но экспертам.
- Считаю, что группа работала достаточно эффективно благодаря координации со стороны специалиста Агентства.
- Ранее принимала участие только в аккредитации ЛПУ, впервые это было учебное заведение. Очень подробный материал был прислан задолго до начала аккредитации, затем пополнялся. Проведен вебинар. Поэтому чувствовала себя уверенно.
- Координатор очень тактичная, знающая своё дело, с ней легко работать. И члены экспертной группы подобраны очень удачно, знатоки своего дела!
- Выражаю благодарность Координатору G за профессионализм и отношение к экспертам.
- координатор правильно координировал работу экспертов

- В целом работа экспертной группы по аккредитации прошла успешно, цель и задачи аккредитации были полностью достигнуты, на основании которых нам удалось сделать своевременный и качественный отчет.
- Все организовано отлично и профессионально!
- Координатор В очень хорошо работала с нами. Она хорошо объяснила, как работать с экспертом и вузом.
- Хороший уровень организации внешнего аудита, грамотное руководство со стороны координатора.
- В целом все прошло хорошо. Остались хорошие впечатления от работы в составе экспертной группы
- Аккредитация прошла успешно. Вся процедура проходила комфортно.
- Спасибо за предоставленную возможность работы в составе экспертной группы.
- Все дискуссии и обсуждения прошли в плодотворной и уважительно форме, максимально учитывая всех членов группы.
- Принимала участие в качестве эксперта впервые координатор оказывала разнообразную, консультативную помощь в ходе подготовки к аудиту и непосредственного проведения.
- Хотелось бы отметить корректность, организованность координатора.
- Координатордың жұмысты ұйымдастыру тәжірибесіне өте жақсы баға беремін
- Аккредитацияға бірінші қатынасуым болмаса жалпы өткізу процедурасын толық қолдаймын.
- Высоко оценить деятельность координатора группы.
- В будущем надеюсь на дальнейшее сотрудничество с агентством и координатором. Было очень удобно работать с ней, по вопросам компетентна.
- Очень высокий уровень профессионализма.
- Координатор F показала себя сдержанностью, организованностью, не привязывает свое мнение, очень грамотная, когда возникали у экспертов вопросы грамотно помогала, видно, что у нее большой опыт. С ней было работать очень легко, свободно и приятно.
- Я как представитель студентов очень доволен результатами аудита. Благодаря участию и координатору профессионала своего дела я узнал много нового, что мне и в дальнейшем будет полезным. В дальнейшем буду очень рад работать с вами.
- Координатор очень опытный.
- Визит в университет проходил в строгом соответствии с регламентами НАОКО.
- Координатор профессионально, четко организовывал и сопровождал работу экспертной комиссии.
- Спасибо за организацию, все четко. Соблюдались все требуемые нормы. Большой опыт.
- Аккредитация прошла на высоком уровне благодаря большому профессиональному опыту координатора.
- Благодарность за качественную работу и профессионализм координатору.
- Набрала большой опыт, для себя и своей работы отметила положительные стороны работы данного колледжа. Хотелось бы еще поучаствовать в других комиссиях.
- Отлично.
- Я получила много информации благодаря вашему агентству!
- Я очень рада что работала с таким координатором.
- Было очень приятно работать вместе.
- Благодарю за доверие НАОКО в лице президента Калановой Ш.М. Все прошло организовано, согласно программы.
- Аудит прошел на высоком уровне.

- Работа по организации и проведению аккредитации специальностей вузов поставлена на должном уровне, замечаний и пожеланий не имеется.
- Спасибо за слаженную работу координатора.
- Деятельность координатора была полностью направлена на организацию качественного проведения аудита и максимальной поддержки экспертов.
- Всё было организовано хорошо.
- Необходимо отметить компетентность координатора и ее творческое отношение к своим обязанностям.
- Участвую в аккредитации во второй раз. Хочется отметить грамотный подбор высококвалифицированных координаторов. Спасибо.
- Координатор F - очень компетентный координатор.

Комментарии представителей организаций образования об оценке работы координаторов:

- Продолжить в перспективе взаимное сотрудничество.
- Хотелось бы отметить высокий профессионализм Координатора D НАОКО в оказании помощи и поддержки, а также доступное разъяснение и консультации при проведении специализированной аккредитации нашего учебного заведения.
- Выражаем огромную благодарность компании НАОКО, в частности нашему Координатору D. Желаем творческих успехов и процветания компании.
- Полностью удовлетворены компетенцией и этической стороной работы координатора.
- Координатор смогла четко организовать работу экспертов, объективна, требовательна, корректна.
- Благодарим Вас за выполненную работу, объективное оценивание и эффективные рекомендации! Желаем Вам успехов в профессиональной сфере и процветания!
- Колледж выражает благодарность НАОКО за организацию и компетентных экспертов внешнего аудита.
- Мы высоко ценим установившиеся между нами партнерские отношения и взаимопонимание. Желаем Вам дальнейших успехов в работе, экономической стабильности и достижения поставленных целей!
- Большое спасибо за упрощенное предоставление материалов агентству только в электронном виде, по сравнению с другими агентствами помимо электронного варианта необходимо доставлять отчеты в нескольких экземплярах по всем ОП на трех языках, что доставляет массу неудобств, (в связи с большим количеством коробок, предоставление нескольких сотрудников, оформлению командировочных и т.д.).
- Благодарим за оказанную помощь в проведении аккредитации академии, и надеемся на дальнейшее плодотворное сотрудничество.
- Отличная работа, опытный специалист.
- Необходимо направлять заблаговременно стандарты аккредитации и форму самоотчета, более четко координировать процесс формирования экспертного пула, заранее говорить о документах, которые необходимо представлять во время аккредитации.
- Хочется отметить работу Координатора D, как высокопрофессиональную, компетентную, корректную.
- Благодарность Координатору E за работу.
- Опытный специалист.
- Отличная работа.
- Успехов и здоровья!
- По всем задаваемым нами вопросам Координатор F давала полные компетентные ответы.
- Очень важно было оказание поддержки и консультации от координатора. Все это было оказано четко, профессионально. Спасибо Координатору F!
- Координатор L проверочной группы очень ответственно отнеслась к своей работе. Своевременно оказывала помощь проверочной группе и

руководству колледжа. Координатор L при выполнении своих полномочий проявила высокую компетентность.

- Успехов Вам в работе.
- Вся работа проведена грамотно, уважительно к нашей организации.
- Координатор D, человек знающий свое дело, никаких претензий и обид. Готовы сотрудничать и дальше!
- Руководству НАОКО, Координатору E желаем успехов в работе.
- И консультация, и поддержка во время подготовки к специализированной аккредитации по 5 специальностям было на высшем уровне, всегда могли всю информацию или волнующие нас вопросы узнать у нашего координатора.
- Все было объективно. Спасибо за работу!
- Было бы очень полезно подготовить примеры лучшей практики при написании отчетов о самооценке, чтобы отчеты получались более качественными. Спасибо!
- В целом организация работы проведена на должном уровне, надеемся на дальнейшее сотрудничество.

Комментарии координаторов и экспертов об оценке работы руководителей экспертных групп:

- В целом обеспечил руководство экспертной группы. Как эксперт, я доволен его работой. Рекомендую приглашать на последующие аудиты.
- Отметить работу руководителя группы как профессиональную.
- Айнур Токтасыновна профессионал своего дела и тактичный человек. рекомендую и в дальнейшем приглашать её в качестве руководителя экспертной группы.
- Очень грамотный руководитель.
- Желаю процветания его работе!
- В целом руководитель экспертной группы справилась поставленной задачей.
- Выражаю Всем признательность за профессионализм и желаю успехов во всех Ваших делах.
- Профессионально и тактично проводился аудит.
- Руководитель ЭГ оказывала большую поддержку.
- Удачи.
- Было приятно работать с очень компетентным, мобильным руководителем.
- Хотела выразить огромную благодарность Ринат Маратовичу за профессионализм! Все мои пожелания и рекомендации были учтены и включены! Полностью координировал и направлял всех экспертов вместе с Координатором В! Лучший руководитель группы!!!
- Работа была организовано на отлично.
- Предусмотреть в процессе работы 2-3 встречи руководителя и всей группы экспертов.
- Основная нагрузка по организации работы ложится на координатора НАОКО. Один руководитель группы не может охватить все ОП. Он занимается преимущественно ОП по своему профессиональному профилю. Следует ограничить сферу участия/визирования руководителя при аккредитации отдельных ОП общими вопросами для всех ОП (может быть, в рамках стандартов выделить общие организационные вопросы и специфические особенности ОП), а замечания и области улучшения должны визировать и формировать в равной мере все члены группы.
- Жибек Сеитовна умеет хорошо выстраивать отношения и формировать команду, лидер.
- Менлибекова Г.Ж. специалист в области экспертизы.
- Профессионально обсуждались все вопросы.
- Владеет всеми необходимыми качествами руководителя.
- Программа внешнего аудита была хорошо организована.
- Жибек Сеитовна очень активна и компетентна.
- Руководитель экспертной группы - профессионал своего дела.
- Спасибо за хорошо организованный процесс аккредитации!
- Полезный для НАОКО специалист.
- Все прошло замечательно.
- Отлично.
- Благодарю за сотрудничество.

- Бибижан Асылбековна была очень тактичным и грамотным руководителем экспертной группы, помогала и направляла участников внешнего аудита.
- Айгуль Бекеновна, спасибо огромное вам и экспертам.
- Ондабек Жанахметұлы замечательно организовал работу экспертной группы.
- Руководитель экспертной группы был компетентен по всем процедурам институциональной аккредитации.
- Умелый и тактичный руководитель.
- Объективность и независимость в оценке качества образования - залог успеха как в работе внешней экспертной группы, так и в дальнейшей самореализации аудируемой образовательной организации. Аскар Бегадилович показал эталон профессионализма, квалифицированности и, вместе с тем, человечности и порядочности в отношении коллег и экспертов группы.
- Во время проведения внешнего аудита не установлено правонарушений, работа прошла на должном уровне. Все эксперты были высококвалифицированными и знающими свое дело.
- Несмотря на то, что была первый раз руководителем, выполняла свои функции оперативно.
- Работа проведена профессионально.
- Профессор Тусупов - гордость всей науки РК Считайте – это мое мнение как Федерального эксперта по науки РФ.
- Руководитель группы очень грамотный и компетентный в вопросах организации и проведения внешнего аудита и образовательного процесса, в целом. опыт работы в вузе позволяет ему видеть смотреть с разных перспектив на сложные проблемы образования и предлагать оптимальные виды решений.
- Благодарю координатора за правильно организованную работу членов экспертной группы.
- Было приятное знакомство и работа в группе.
- Хорошо и четко проведена работа.
- Работа проводилась слаженно, в соответствии с программой и требований по проведению внешнего аудита в рамках специализированной аккредитации.
- Была создана деловая обстановка, стиль руководства - демократический, вопросы обсуждались коллегиально.
- Провел внешний аудит на должном уровне.
- Очень хороший руководитель группы.
- Домбровская Лилия Галиевна- опытный специалист.
- Рекомендовать к дальнейшему сотрудничеству.
- Мы увидели высокий профессионализм и научно-педагогический опыт руководителя группы.
- Спасибо за профессионализм и корректное отношение.
- Работа в данной команде экспертов принесла удовлетворение, подбор экспертов был тщательный.
- Абеуова Сачя Турсыновна компетентная, коммуникативная, знаток своего дела!
- Правильно выбран руководитель.
- Байболов Канат Сейтжанович хорошо работал с экспертом и студентами и преподавателями вуза.
- Ответственный руководитель группы экспертов.
- В целом умеет работать с экспертами, вопросы во время интервью задает активно.

- Рекомендовать в качестве руководителя экспертной группы и в других экспертных группах.
- Зура Доланбековна - грамотная, общительная, организаторская способность на высшем уровне. Работать с ней в одной команде было очень приятно.
- Точно определяет задачи, соблюдает морально-этнические нормы.
- Работа экспертной комиссии под председательством Махметовой Анар Мусаевны осуществлялась в деловой и доброжелательной атмосфере. Анар Мусаевна очень профессионально, четко осуществляла руководство всеми видами экспертных работ, сумела установить комфортные для конструктивной работы положительные взаимоотношения в группе экспертов, продемонстрировала образец профессионализма и высокой культуры.
- Очень грамотный руководитель, приятно работать, высокая организованность труда.
- Руководитель достойный.
- Руководитель группы Дубский Юрий Васильевич осуществлял руководство профессионально грамотно, выдержанно и этично.

Комментарии представителей организаций образования об оценке работы членов экспертной группы:

- Компетентная комиссия.
- Проверочная группа работала слаженно. Каждый член группы проявил высокий профессионализм. Своевременно оказывая помощь сотрудникам колледжа.
- Руководители экспертной группы были очень компетентными специалистами. Анкету для каждого члена экспертной группы запрашивать по отдельности.
- Спасибо за работу.
- Все было хорошо, претензий нет.
- Была принципиальной и объективной. Спасибо!
- Хочется отметить компетентность экспертной группы, тактичность в общении.
- Мы всем довольны. Процедуру аккредитации считаем полезной для улучшения самого вуза. Только можно исправить в анкетах №2 и 5 поле "Период внешнего визита", так как период ввести туда не получается, а только одну дату.
- Колледж благодарен за работу экспертов, которые работали строго, соблюдая все правила и этические нормы и за реальное оценивание работы колледжа.
- Все члены экспертной комиссии проявляли уважительное отношение к коллективу колледжа.
- Высокопрофессиональная команда.
- Дальнейших успехов в работе!
- Желаем компании НАОКО процветания!
- Необходимо отметить высокую компетентность экспертов, особо хотелось бы отметить работу руководителя Тусупова Д., международного эксперта Патласова О., Зенкову Т., которые на специальных кафедрах давали ценные консультации по инновационным технологиям и развитию НИР.
- Члены экспертной группы внешнего аудита показали себя, как компетентные, доброжелательные, готовые оказать методическую помощь организации образования.
- Благодаря сложной работе технических экспертов была проведена огромная работа в области аккредитации ОП. Работа экспертов отвечает заданному уровню, выполняется качественно и в строго установленные сроки. Хочется отметить эффективную работу сотрудников и внимательное отношение к субъектам аккредитации. Хотим подчеркнуть высокий уровень профессионализма Вашего технических экспертов во главе председателя Сыздыкпаева А.Р.
- В процессе работы продемонстрирована слаженная работа группы, во главе с руководителем группы Надировым К.С. Привлеченные технические эксперты показали высокую квалификацию.
- Выражаем особенную благодарность экспертной группе, за соблюдение этических норм, компетентности, подготовленности по вопросам аккредитации, за представленные адекватные и обоснованные заключения.
- Слаженная работа команды под руководством опытного эксперта В.Б.Молотова-Лучанского. Объективная оценка и правдивые отзывы.
- Эксперты были хорошо подготовлены к внешнему аудиту, соблюдали строго программу внешнего аудита.
- Спасибо.
- Отличная команда экспертов.
- Желаю удачи и всем спасибо!

Комментарии координаторов об оценке работы членов экспертных групп:

- Участвовал в первый раз.
- Участвовала впервые, хороший эксперт.
- Опытный эксперт.
- Возрастной эксперт.
- Участвовала в первый раз.
- Хороший эксперт.
- Рекомендовать к дальнейшему сотрудничеству в составе ВЭГ.
- Грамотный, компетентный эксперт.