



ПРАВИЛА СЕРТИФІКАЦІЇ РЕКРУТИНГОВИХ АГЕНСТВ В УКРАЇНІ Місія – Концепції – Цілі – Методи

др Томаш ЄЛЄНЬСКИ - Краківський Політехнічний Університет,
Група з питань Рекрутації та Навчання Іноземців
при Міністерстві Науки та Вищої Освіти

др Войчех М. МАРХВІЦА - Освітній Фонд „Перспективи”

**Study
in POLAND**



НАВЧАННЯ В ІНШІЙ КРАЇНІ

- одна з найбільших **життєвих інвестицій**,
- складне рішення, що вимагає ретельного **аналізу та консультації**.

РОЛЬ РЕКРУТИНГОВИХ АГЕНСТВ

- збирати інформацію про освітню пропозицію польських ВУЗів і умовах навчання у Польщі,
- співпраця з ВУЗами,
- інформування кандидатів у ВУЗи та їх опікунів посередництво в налагодженні контакту з ВУЗами, логістична підтримка студентів.

ЦІЛІ СИСТЕМИ СЕРТИФІКАЦІЇ

- напрацювання правильних стандартів набирання студентів на навчання,
- промоція високих стандартів,
- контроль над дотриманням стандартів (**добровільний**).



Стандарти повинні:

- захищати кандидатів на навчання від помилкових чи необачних рішень;
- захищати інтререси та гідне ім'я польських ВУЗів;
- створювати образ агенції як поважного джерела інформації і порядного, справного посередника.

Сертифікація між іншим є інструментом організації промоції хороших, ретельних агенцій Підвищує атракційність Польщі як місця навчання.



Робота над правилами сертифікації

1. Зацікавлені університети, що беруть участь в програмі *Study in Poland* призначають Комісію з питань сертифікації – ‘*Study in Poland Certification Board*’.
2. Комісія виокремила ‘Робочу Групу’, яка після консультацій з членами Комісії напрацювала Правила.

Україна – перша країна, яка має бути включена в процес сертифікації.

Чому ?

1. Польща є третім доцільним місцем для українських студентів (2011/12 в польських університетах навчалось **6321 громадян України**, у тому числі **2031 на першому курсі**).
2. Польські ВУЗи зацікавлені у навчанні студентів з України.
3. В Україні діють десятки компаній та рекрутингових агенств, що набирають кандидатів на навчання у Польщі.

**Створення процесу добровільної сертифікації
= підвищення стандартів функціонування освітнього ринку
– в інтересах українських кандидатів до ВУЗів і польських університетів.**



ПРОЦЕС СЕРТИФІКАЦІЇ:

1. Розвиток і постійне оновлення стандартів належної практики для рекрутингових агенств.
2. Впровадження стандартів процесу сертифікації рекрутингових агенств.
3. Оцінювання рекрутингових агенств.
4. Надання/відновлення сертифіката якості – ‘*Study in Poland Recruitment Quality Certificate*’ (Certyfikat SiP).
5. Ведення обліку сертифікованих рекрутингових агенств і списку агенцій, що знаходяться у процесі сертифікації.
6. Поширення найкращих практик й організація навчання для підтримки агенств.



СТАНДАРТИ СЕРТИФІКАЦІЇ:

Стандарт 1: Прозорість агенства і його діяльності.

Стандарт 2: Якість процесу рекрутингу.

Стандарт 3: Піклування про інтереси кандидата і його опікунів.

Стандарт 4: Піклування про інтереси школи.

Стандарт 5: Процедури реагування на скарги.



КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ, Стандарт 1: ПРОЗОРИСТЬ РЕКРУТИНГОВОГО АГЕНСТВА ТА ЇЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Представити правовий статус та компетенції, тобто.:

- Структури власності й організаційної структури.
- Кваліфікації працівників агенства.
- форми тренінгів та вдосконалення персоналу агенства (також при співпраці з ВУЗами).
- Правил оцінки співробітників агенства.

Агнество повинно пред'явити:

- Принципи стягування плати за інформаційні та рекрутингові послуги ними надавані.
- Спосіб повідомлювання клієнтів про плати та процедури повернення грошей.



**КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ, Стандарт 2:
ЯКІСТЬ РЕКРУТИНГОВОГО ПРОЦЕСУ**

Агенству треба виказати свої знання про:

- ✓ систему освіти в Польщі;
- ✓ освітні пропозиції закладів, з якими співпрацює.

Агенству треба представити резюме ключових професійних співробітників: їх досвід і компетентність.



КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ, Стандарт 2: ЯКІСТЬ РЕКРУТИНГОВОГО ПРОЦЕСУ

Будуть оцінюватися:

- Дотримання правил гарної практики в галузі реклами та маркетингу. Якість різних форм реклами.
- Захист прав інтелектуальної власності (наприклад використання логотипів університету).
- Уникати конфлікту інтересів.
- Прозорість надаваних послуг, збереження безсторонності перед освітніми установами і студентами.
- Порядок реагування на скарги.



КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ, Стандарт 2: ЯКІСТЬ РЕКРУТИНГОВОГО ПРОЦЕСУ

Якість надаваних послуг буде оцінюватися на основі аналізу:

- Поточної інформації про візові процедури та легальне проживання в Польщі.
- Ресурсів і способів надання інформації про ВУЗи, їх освітні пропозиції стипендіальні програми, медичну страховку, правила найму на роботу студентів-іноземців і т.д.
- Ходу інформування про засоби транспорту та транспортних витратах до місця де знаходиться вибраний студентом університет та приблизні кошти перебування в місці навчання і т.д.



КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ, Стандарт 3: ПІКЛУВАННЯ ЗА ІНТЕРЕСАМИ УНІВЕРСИТЕТУ

Агенство повинно:

- ясно представити своїм партнерам і клієнтам правила, на підставі яких агенство надає свої послуги;
- інформувати про діючі у Польщі принципи рівного ставлення кандидатів на навчання, незалежно від їх національності та етнічного походження, віку, віросповідання, статі, сексуальної орієнтації, сімейного стану, інвалідності і т.д.;
- представити зразок письмового договору, який точно визначає правила надання послуг агенством, у тому числі суму всіх зборів, а також процедури для забезпечення ефективного захисту персональних даних.



КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ, Стандарт 3: ПІКЛУВАННЯ ЗА ІНТЕРЕСАМИ УНІВЕРСИТЕТУ

Агенція повинна провести оцінку якості своїх послуг і зберігати цю оцінку не менше ніж 3 роки.

Анкети, що розповсюджуються серед зрекрутованих студентів будуть потім підставою для повторної сертифікації (ре-сертифікації).

Якщо агенція не впровадила ще процедуру оцінки вона повинна пояснити яким чином планує невідкладно впровадити процедуру оцінювання після отримання сертифікату.



КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ, Стандарт 4: ПІКЛУВАННЯ ІНТЕРЕСАМИ УНІВЕРСИТЕТУ

Агенство повинно представити правила співпраці з ВУЗами:

- ступінь відповідальності обидвох сторін,
- методи контролю якості надаваних послуг,
- підтримування регулярного контакту з університетами-партнерами,
- збереження конфіденційності перед третіми особами (за винятком процесу сертифікації),
- надавати ВУЗом нотаріально завірених документів,
- в тому числі документів пов'язаних з досягненнями кандидатів.



КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ, Стандарт 5: ПРОЦЕДУРИ РЕАГУВАННЯ НА СКАРГИ

Агенство зобов'язане:

- мати внутрішній механізм аналізу скарг,
- та механізм підвищення якості надаваних послуг.

Оцінці підлягають процедури реагування на скарги клієнтів та й спосіб здійснення виправного процесу.



- **Оцінка агенства спирається на основі аналізу наданих нею матеріалів і даних отриманих безпосередньо Групою по оцінці за вищенаведеними критеріям.**
- **Оцінка для кожного стандарту визначається на основі даних отриманих всіма доступними методами (тобто відгуки ВУЗів, аналіз веб-ресурсів і т.д.).**



В ході обговорення в Групі по оцінці визначається детальна оцінка за наступною шкалою:

Недостатній/ неіснуючий	1
Мінімально задоволений	2
Задовільний	3
Добре	4
Дуже добре	5
Відмінно	6

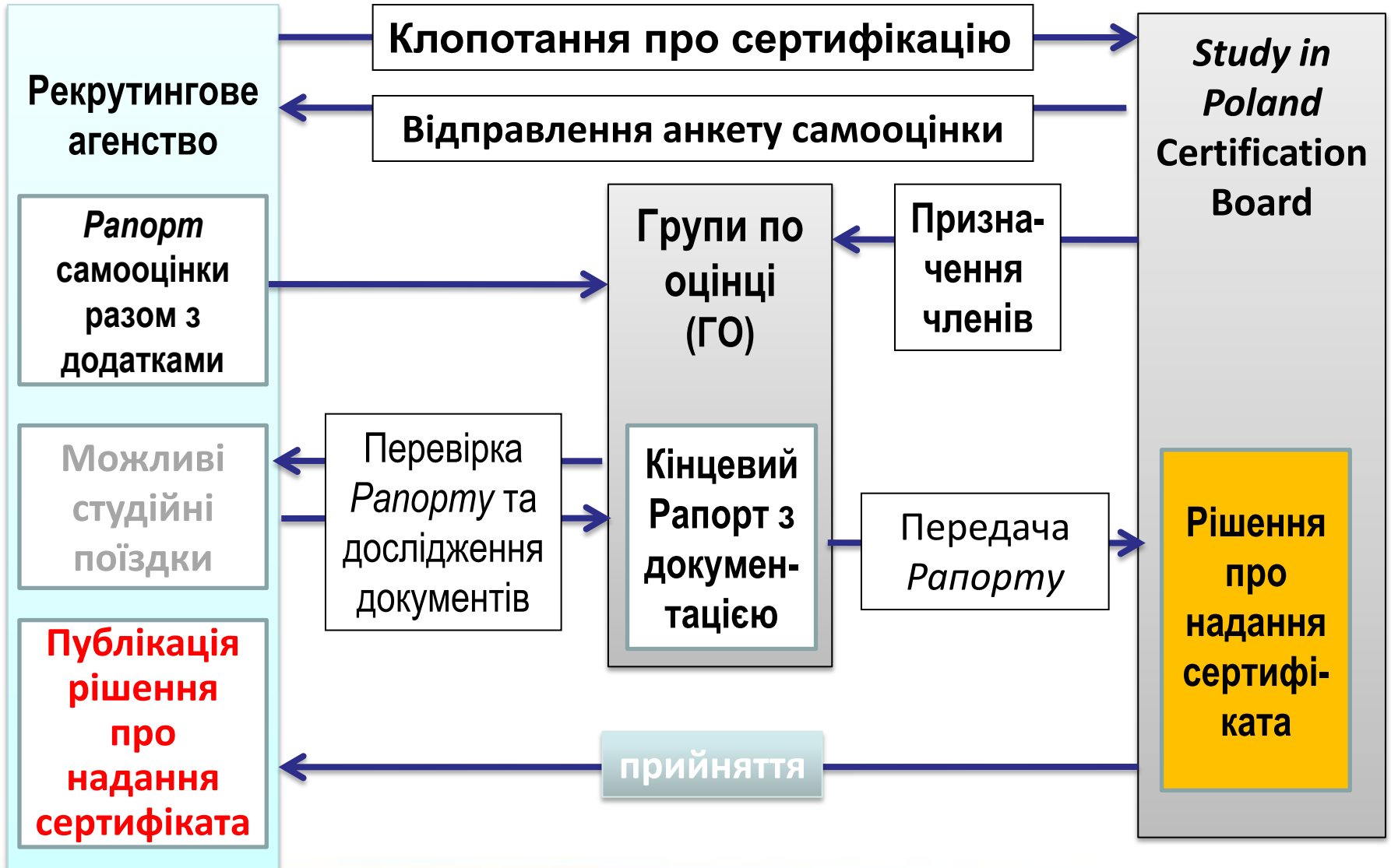
Передбачається, що стандарти 4 і 5 переймають вагу 1 та стандарти 1, 2, 3 вагу 2.



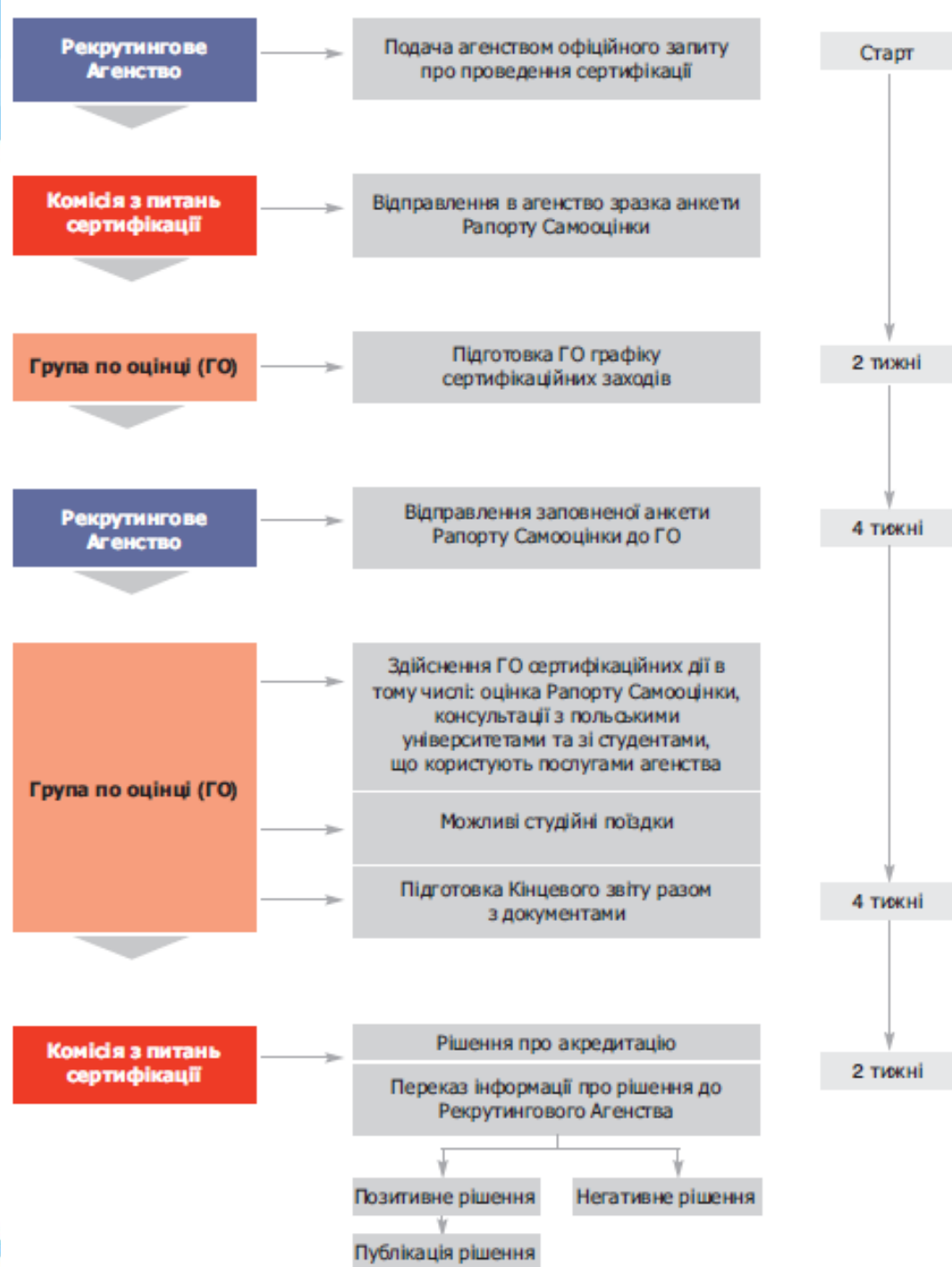
Максимальна кількість балів становить 48.

Позитивна перевірка сертифікованого агенства
є спільною виконання трьох умов:

- а) досягти більш як 50% загальної кількості балів
(мінімум 25 балів),
- б) досягти в кожному зі стандартів, що оцінюється в
середньому не менше 2,5,
- в) оціни кожного з критеріїв не менш як 2.



- Вся процедура не повинна перевищувати 3 місяців.
- Комісія і Групи по оцінці є зобов'язана зберігати конфіденційність всіх даних отриманих в процесі сертифікації.





Знак сертифікації





Формальні вимоги для складення заяви на сертифікат *Study in Poland*

- Про Сертифікат SiP можуть клопотатись **всі юридичні особи**, що займаються набором студентів в Польщі.
- Організація/компанія, що подає заяву на видачу Сертифіката SiP погоджується з умовами описаними у *Принципах сертифікації* та **вносить сертифікаційну плату**.
- *Репорт самооцінки* повинен **включати завірені копії документів**, що містять найбільш важливу інформацію про статус та основи діяльності організації.

Додаток № 1

Клопотання про
сертифікацію
агенства.

Основні інформації
про організацію

Клопотання про сертифікацію агенства / рекрутингової організації

Основні інформації про агенство/організацію

Ім'я (скорочення - якщо існує): _____	
Керівник/директор (будь ласка, вкажіть посаду та в випадку необхідності науковий ступінь): _____	
Рік встановлення: _____	
Тип агенства/організації: (вкажіть будь ласка) <input type="checkbox"/> компанія <input type="checkbox"/> освітня інституція <input type="checkbox"/> інституція non-profit <input type="checkbox"/> неурядова організація (НУО) <input type="checkbox"/> туристична організація <input type="checkbox"/> інше	
Основні напрямки діяльності (поруч набору кандидатів на навчання): _____	
Офіційна адреса вулиця _____ місто _____ поштова скринька _____ поштовий індекс _____ адреса http://www . _____ Держава _____	
Контактна особа (вказується для проведення справи про сертифікацію) Ім'я та Прізвище _____ посада: _____ E-mail _____ телефон: +() _____ факс _____	
Додаткові зауваження: _____	

Заява

Я підтверджую, що ознайомився з Умовами сертифікації рекрутингових агенств в Україні, та стверджую, що згідно моїх знань, не існують юридичні та етичні перешкоди, щоб агенство, яке я представляю, могло проводити рекрутингову діяльність, на користь польських університетів.

Додатково заявляю, що агенство, яке представляю:

- дотримується принципів гарної практики в галузі реклами та маркетингу, зокрема, уникає подавання неправдивих або помилкових та необґрунтованих інформацій;
- дотримується принципу захисту авторських прав та інтелектуальної власності;
- ефективно захищає особисті дані кандидата на навчання,
- погоджується на обробку даних про компанію та особистих даних - тільки для проведення процесу сертифікації.

Дану заяву подаю добровільно, свідомий кримінальної відповідальності за неправдиві свідчення.

.....
підпис

.....
дата та місце

назва агенства

Додаток № 2
Заява.

Додаток № 3
Список

необхідних документів.

Додаток № 4

Зразок рапорту самооцінки.

Tomasz Jeleński
tjelenski@pk.edu.pl

Wojciech Marchwica
w.marchwica@perspektywy.pl



Фонд «Перспективи», ul. Nowogrodzka 31, 00-511 Warsaw, Poland.

Телефон: +48 22 628 58 62.

Web-site: www.certification.studyinpolnand.pl

Дякую за увагу!