



ПРАВИЛА СЕРТИФІКАЦІЇ РЕКРУТИНГОВИХ АГЕНЦІЙ В УКРАЇНІ

**МЕТА,
ПРИНЦИПИ ТА КРИТЕРІЇ**

Рада з питань сертифікації *Study in Poland*
Варшава 2017

Контакт:

certification@studyinpoland.pl

certification@perspektywy.pl

Проект сертифікації рекрутингових агенцій в Україні
підготовлений в рамках програми *Study in Poland*

www.studyinpoland.pl
www.info.studyinpoland.pl

Зміст

1. Вступ	3
2. Стандарти та критерії сертифікації	3
2.1 Стандарт 1: Прозорість агенції і її діяльності	4
2.2 Стандарт 2: Якість процесу рекрутингу	4
2.3 Стандарт 3: Піклування про інтереси кандидата і його родини	5
2.4 Стандарт 4: Піклування про інтереси університету	5
2.5 Стандарт 5: Процедури реагування на скарги	5
3. Оцінка агенції	5
3.1 Загальні принципи	5
3.2 Детальна оцінка	5
4. Процес сертифікації	6
5. Формальні вимоги для складення заяви на сертифікат Study in Poland	8
Додатки	9
<i>Клопотання про сертифікацію рекрутингової агенції</i>	9
<i>Зразок рапорту самооцінки</i>	10

1. Вступ

Навчання в іншій країні є одним з найважчих рішень і, водночас, однією з найбільших життєвих інвестицій. Процес вибору країни навчання та університету вимагає ретельного аналізу та консультацій. У цій ситуації багато студентів звертається до рекрутингових агенцій, які набирають кандидатів на навчання за кордоном, за інформацією та посередництвом. Одночасно, багато агенцій і компаній звертаються до польських університетів з пропозиціями про співробітництво та надання рекрутингових послуг. У цьому процесі дуже важливим є визначити стандарт діяльності, що забезпечить правильний набір студентів до польських ВНЗ, а також гарантувати дотримання цього стандарту. Він повинен захищати як університети, так і кандидатів на навчання. Беручи це до уваги, необхідним є, щоб агенції, що набирають кандидатів для навчання за кордоном, сприймалися як надійне джерело інформації і посередництва.

Процес сертифікації рекрутингових агенств, що набирають кандидатів на навчання в Польщі, здійснюється (на добровільних засадах) в рамках програми Study in Poland, що діє на основі "Угоди про створення стратегічного партнерства" між Конференцією ректорів академічних польських шкіл (KRASP) та Освітнім Фондом „Перспективи” від 29 червня 2007. Основними цілями партнерства є: «поширення знань про польську вищу освіту за кордоном», «діяльність на користь розвитку та дотримання високих стандартів якості освіти іноземних студентів та інтернаціоналізація навчання», а також «створення умов для підвищення привабливості Польщі як місця для навчання іноземців». Сертифікація є однією з форм досягнення цих цілей.

Для ведення сертифікації зацікавлені університети, що беруть участь в програмі Study in Poland призначають Раду з питань сертифікації – Study in Poland Certification Board. Кожен ВНЗ, що бере участь в програмі, делегує до Ради одного представника. Роботою Ради керує її Голова, призначений Координаційною Радою KRASP - Перспективи. Секретаріат, що забезпечує адміністративну підтримку процесу сертифікації, знаходиться в Освітньому Фонді „Перспективи”.

ПРОЦЕС СЕРТИФІКАЦІЇ агенцій реалізується через:

1. Розвиток стандартів належної практики для рекрутингових агенцій, що набирають кандидатів на навчання в Польщі.
2. Впровадження стандартів процесу сертифікації рекрутингових агенцій.
3. Розгляд клопотань рекрутингових агенцій про проведення сертифікації.
4. Оцінку рекрутингових агенцій.
5. Надання/оновлення Сертифіката якості рекрутингових послуг (Study in Poland Recruitment Quality Certificate – скорочено: SiP Certyfikat).
6. Ведення обліку сертифікованих рекрутингових агенцій.
7. Поширення передових практик і організацію тренінгів для підтримки агенцій, для хорошого піклування про студентів, що бажають вступити до польських ВНЗ.

2. Стандарти та критерії сертифікації

Процес оцінки рекрутингової агенції спирається на п'ять основних стандартів:

Стандарт 1: Прозорість рекрутингової агенції та її діяльності.

Стандарт 2: Якість рекрутингового процесу.

Стандарт 3: Піклування про інтереси кандидата і його сім'ї під час і після завершення рекрутингового процесу; принаймні протягом першого семестру після вступу на навчання.

Стандарт 4: Піклування про інтереси університету.

Стандарт 5: Існування процедури реагування на скарги.

Відповідно до цих стандартів визначено критерії оцінки.

2.1 Стандарт 1: ПРОЗОРИСТЬ РЕКРУТИНГОВОЇ АГЕНЦІЇ ТА ЇЇ ДІЯЛЬНОСТІ

2.1.1 Агенція повинна пред'явити документи, що представляють її правовий статус та визначити правила проведення процесу рекрутингу. Зокрема, агенція пред'являє:

- а) Опис структури власності й організаційної структури разом з іменами та прізвищами власника (власників), керівників та осіб, що приймають рішення та діапазон їх відповідальності.
- б) Опис кваліфікації та професійного досвіду персоналу агенцій і обсяг його зобов'язань по захисту інтересів своїх клієнтів і університетів.
- в) Опис діяльності агенції, що пов'язана з процесом рекрутингу студентів та географічний діапазон цієї діяльності.
- г) Інформацію про філії або представників в країнах або містах, інших ніж місцезнаходження агенції.
- д) У випадку, якщо рекрутинг є одним з широкого спектру завдань організації, буде оцінюватися тільки процес рекрутингу як окреме завдання агенції.

2.1.2 Агенції треба пред'явити принципи стягування плати за інформаційні та рекрутингові послуги, що нею надаються, в тому числі:

- а) повний список всіх зборів пов'язаних з рекрутингом (наприклад, за надання інформації щодо вибору школи, за допомогу в заповненні заявочних документів, за допомогу в отриманні віз і т.д.)
- б) спосіб інформування клієнтів про оплати (документи; інформація, опублікована, наприклад, в пресі, на веб-сайті).

2.1.3 Агенція повинна пред'явити інформацію про принципи, процедури та правила повернення оплат та документи, що підтверджують забезпечення загального доступу до цієї інформації.

2.2 Стандарт 2: ЯКІСТЬ РЕКРУТИНГОВОГО ПРОЦЕСУ

2.2.1 Агенції треба продемонструвати свої знання про систему освіти в Польщі; знання відмінностей між системою освіти в Польщі та освітньою системою країни, в якій вони займаються рекрутингом студентів; а також знання про освітні пропозиції закладів, з якими вона співпрацює. Агенції треба представити резюме своїх ключових співробітників, що підтверджують їх компетентність і досвід в веденні рекрутингу на вищу освіту.

2.2.2 Будуть оцінюватися:

- а) Дотримання правил передових практик в галузі реклами та маркетингу. Якість електронних і друкованих оголошень та інших форм реклами.
- б) Захист прав інтелектуальної власності. Агенція має використовувати тільки такі матеріали, на які вона володіє авторським правом або отримала дозвіл на їх використання (наприклад, використання логотипів університету).

2.2.3 Якість і професіоналізм надаваних послуг будуть оцінюватися на основі аналізу:

- а) Поточної інформації про візові процедури та легальне проживання в Польщі.
- б) Інформування про специфіку ВНЗ, до якого набираються студенти.
- в) Інформування про ступінь навчання та навчальну програму на даному напрямку та про науковий ступінь, що буде отриманий після закінчення навчального закладу.
- г) Наявності інформації про можливість/відсутність можливості змінити напрямок навчання або ВНЗ.

2.2.4 Після завершення рекрутингового процесу агенція зберігає протягом трьох років опитування оцінки якості послуг агенства, проведене серед студентів.

2.3 Стандарт 3: ПІКЛУВАННЯ ПРО ІНТЕРЕСИ КАНДИДАТА ТА ЙОГО РОДИНИ

2.3.1 Перед підписанням договору зі студентом або його родиною, агенції потрібно описати правила поведінки організації в таких сферах:

- а) Ознайомлення студента та його родини з правилами надання послуг агенції та пояснення діючих у Польщі принципів рівного ставлення до студентів, незалежно від їх національності та етнічного походження, віку, віросповідання, статі, сексуальної орієнтації, сімейного стану, інвалідності і т.д.
- б) Представлення зразку письмового договору, який точно визначає правила надання послуг агенцією, у тому числі суму всіх оплат.

2.3.2 Після підписання договору зі студентом або його родиною, агенції треба пред'явити інформацію про правила поведінки, що стосується:

- а) Способу зберігання, на період не менше трьох років, документації, що стосується кандидатів на навчання, для внутрішнього використання агенцією та для інспекції зі сторони організації, що проводить сертифікацію.

2.4 Стандарт 4: ПІКЛУВАННЯ ПРО ІНТЕРЕСИ УНІВЕРСИТЕТУ

2.4.1 Агенції треба пред'явити інформацію про правила поведінки під час рекрутингового процесу в сфері:

- а) Складання письмового договору с ВНЗ, який чітко встановлює принципи співпраці, відповідальність обох сторін, методи контролю якості надаваних послуг та способи контролю виконання зобов'язків.
- б) Підтримування контакту з університетами-партнерами для ефективної комунікації.
- в) Збереження конфіденційності перед третіми особами про принципи співпраці з університетами (за винятком інформації необхідної для проведення процесу сертифікації).
- г) Надання ВНЗ нотаріально завірених документів.

2.5 Стандарт 5: ПРОЦЕДУРИ РЕАГУВАННЯ НА СКАРГИ

Агенція зобов'язана мати внутрішній механізм аналізу скарг, реагування на них та механізм підвищення якості надаваних послуг. Оцінці підлягають процедури реагування на скарги клієнтів та імплементація системи поліпшення послуг.

3. Оцінка агенції

3.1 ЗАГАЛЬНІ ПРИНЦИПИ

Оцінка агенції спирається на аналіз наданих нею матеріалів і даних, отриманих безпосередньо Групою по оцінці, що робиться згідно з розробленими критеріями.

3.2 ДЕТАЛЬНА ОЦІНКА

3.2.1 Індивідуальні оцінки подаються в вигляді числового діапазону. В процесі сертифікації Група по оцінці обговорює ступінь дотримання стандартів, у відповідності з наступними критеріями оцінювання. Шкала оцінювання виглядає наступним чином:

Недостатньо/ не існує	1	Мінімально задовільно	2
Задовільно	3	Добре	4
Дуже добре	5	Відмінно	6

3.2.2 Оскільки не всі стандарти є - з точки зору оцінки якості агенції – так само важливі, передбачається, що стандарти 4 і 5 мають вагу 1, а стандарти 1, 2, 3 - вагу 2. Таким чином, максимальна кількість балів становить 48.

3.2.3 Позитивна сертифікаційна перевірка агенції вимагає виконання трьох умов:

- а) отримання більше ніж 50% загальної кількості балів (мінімум 25 балів),
- б) отримати в кожному зі стандартів, що оцінюються, в середньому не менше 2,5 бали,
- в) оцінка по кожному з вище зазначених критеріїв не менш як 2.

4. Процес сертифікації

Процес сертифікації рекрутингової агенції складається з таких елементів:

4.1 Подача агенцією офіційного запиту про проведення сертифікації.

4.2 Створення 2-3 особової Групи по оцінці (ГО). До кінця процесу сертифікації імена членів ГО залишаються конфіденційними. Члени ГО повідомляють про відсутність конфлікту інтересів при виконанні завдання.

4.3 Відправлення в агенцію зразка Рапорту самооцінки та встановлення терміну для його подачі разом з необхідною документацією.

4.4 Інформування агенції про оплату сертифікаційних послуг.

4.5 Проведення ГО етапів сертифікації, в тому числі:

- а) консультації з польськими та зарубіжними університетами на тему існуючої співпраці з агенцією,
- б) консультації зі студентами, що користуються послугами агенції,
- в) запити в Інтернеті про статус та діяльність агенції,
- г) відвідування ГО офісу агенції для того, щоб познайомитися з її роботою та процедурами контролю якості (опціонально).

4.6 Кінцевий звіт повинен бути підготовлений не пізніше ніж через 30 днів після отримання від агенції повного комплексу документів та завершення процедури, що описана в пункті 4.5.

4.7 Рада зобов'язана зберігати конфіденційність всіх даних, отриманих в процесі сертифікації.

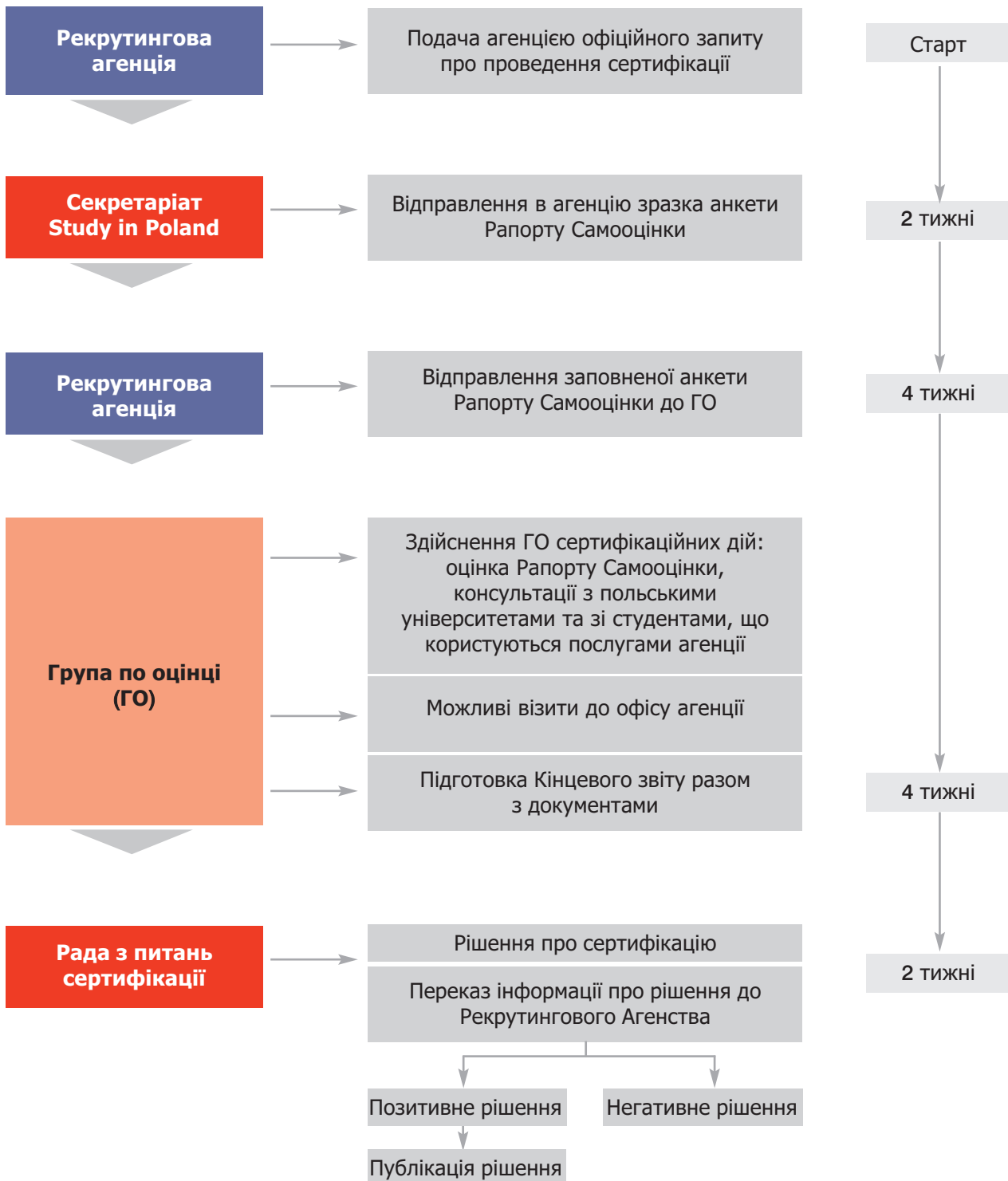
4.8 Прийняття Радою з питань сертифікації рішення про видачу або відмову у видачі сертифіката (простою більшістю голосів) та повідомлення агенції про це рішення, разом з інформацією про процедуру апеляції.

4.9 Знак сертифікації може використовуватися тільки сертифікованими організаціями протягом часу, на який сертифікат було надано.

4.10 Знак сертифікації:



4.11 План процесу сертифікації:



5. Формальні вимоги для складення заяви на сертифікат Study in Poland

5.1 Про Сертифікат SiP можуть клопотатись всі юридичні особи, що займаються набором іноземних студентів на навчання в Польщі.

5.2 Організація/компанія, що подає заяву на видачу Сертифіката SiP погоджується з умовами, описаними у цих Правилах сертифікації та вносить сертифікаційну плату, розмір якої встановлюється Радою з питань сертифікації.

5.3 Рапорт самооцінки, підготовлений організацією, котра оцінюється, є головним документом, який використовується Групою по оцінці (ГО) при підготовці звіту. Рапорт самооцінки повинен включати завірені копії документів, що містять найбільш важливу інформацію про статус та основи діяльності організації. Рапорт самооцінки повинен бути представлений англійською або польською мовою.

5.4 З метою забезпечення відповідної якості процесу сертифікації необхідними є контакти між сертифікованою організацією і ГО. Комунікація повинна здійснюватися за допомогою електронної пошти, листи мають бути спрямовані до всіх членів ГО та Секретаріату в Освітньому Фонді "Перспективи". В разі відвідування ГО офісу агенції, мінімум два члени ГО мусять брати в ньому участь. Фінансування цих візитів буде покриватися Секретаріатом Study in Poland.

5.5 Кінцевий Звіт не повинен перевищувати 10 сторінок тексту. Він повинен включати наступне:

- Резюме результатів оцінки та рівня виконання критеріїв.
- Кінцева рекомендація для Ради з питань сертифікації; визначення умов для надання сертифікації у випадку негативної рекомендації.

5.6 Рішення про надання Сертифіката SiP приймаються простою більшістю голосів, голосування може здійснюватися в електронному вигляді.

5.7 Процедури розгляду скарг і окремих заяв:

5.7.1 Всі скарги та окремі заяви, що стосуються процедури діяльності ГО повинні бути направлені на ім'я Голови Ради з питань сертифікації та будуть ним розглянуті.

5.7.2 Оскарження рішень Ради з питань сертифікації (разом з письмовим обґрунтуванням) будуть розглядатися ще раз Радою після консультації з ГО. Рішення Ради є остаточним.

5.8 Рішення про надання Сертифіката SiP буде оголошене агенції одразу після ухвалення рішення Радою з питань сертифікації та буде опубліковане на веб-сайті Study in Poland (www.studyinpoland.pl). Інформація про відмову у наданні сертифіката буде оголошена виключно агенції.

Клопотання про сертифікацію рекрутингової агенції

Рада з питань сертифікації *Study in Poland*
Освітній Фонд "Перспективи"
Варшава

Основні інформації про агенство/організацію

Ім'я (скорочення - якщо існує):	
Керівник/директор (будь ласка, вкажіть посаду та науковий ступінь):	Рік встановлення:
Тип агенства/організації: (вкажіть будь ласка)	
<input type="checkbox"/> компанія	<input type="checkbox"/> неурядова організація (НУО)
<input type="checkbox"/> освітня інституція	<input type="checkbox"/> туристична організація
<input type="checkbox"/> інституція non-profit	<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: _____	телефон: +() _____
e-mail: _____	

Заява рекрутингової організації

Я підтверджую, що ознайомився з Умовами сертифікації рекрутингових агенцій в Україні, та стверджую, що згідно моїх знань, не існує юридичних та етичних перешкод, щоб агенція, яку я представляю, могла проводити рекрутингову діяльність на користь польських університетів.

Додатково заявляю, що агенція, яку представляю:

- дотримується принципів передової практики в галузі реклами та маркетингу, зокрема, уникає подавання неправдивої, помилкової або необґрунтованої інформації;
- 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.

.....
дата та місце

.....
підпис

Просимо відправити на електронну адресу: certification@studyinpoland.pl

Зразок рапорту самооцінки

1. Основна інформація

- 1.1. Назва агенції (аббревіатура - якщо є).
- 1.2. Хто є директором або керівником (будь ласка, вкажіть посаду та в випадку необхідності науковий ступінь).
- 1.3. Рік заснування.
- 1.4. Організаційно-правова форма агенції.
- 1.5. Ця агенція є частиною більшої організації? Якщо так, то якої?
- 1.6. Контактна особа (ім'я, адреса електронної пошти, телефон).

2. Інформація про діяльність агенції

- 2.1. Відколи агенція займається набором кандидатів на навчання? Чи веде іншу діяльність? Яку саме?
- 2.2. Чи працює тільки в регіоні, чи по всій Україні, чи також в іншій країні?
- 2.3. Чи є у вас більше одного офісу. Де саме?
- 2.4. Опишіть принципи оплати послуг (що оплачується та коли).
- 2.5. Як і коли клієнти інформуються про розмір оплати? Подайте ціни рекрутингових послуг.
- 2.6. Чи і в яких випадках агенція повертає гроші за послуги?

3. Піклування про якість рекрутингового процесу

- 3.1. Чи співробітники, які займаються процесом набору, знають освітню систему Польщі? Чи навчались в Польщі, пройшли стажування? Чи відвідують університети в Польщі?
- 3.2. Додайте резюме співробітників, що беруть участь в наборі.
- 3.3. Опишіть способи донесення інформації про польські університети, навчальні програми, візову систему, особливості пересування та перебування в Польщі (чи агенція має свій веб-сайт, публікує свої довідники або користується польськими виданнями, веб-сайтами?).

4. Піклування про інтереси кандидата та польський університет

- 4.1. Представити (прикріпити до електронного листа) зразки договорів, що укладені з клієнтами та з польськими університетами.
- 4.2. Чи документи і угоди зберігаються протягом періоду не меншого за 3 роки?
- 4.3. Чи можна оскаржити рішення агенції?
- 4.4. Чи проводиться і як проводиться оцінювання?

5. Інші зауваження



Проект сертифікації рекрутингових агенцій в Україні
підготовлений в рамках програми *Study in Poland*

www.studyinpoland.pl
www.info.studyinpoland.pl