

**KONKURS  
JAKOŚCI**



**LIDER ZAUFANIA  
STUDENTÓW**

**Regulamin Ogólnopolskiego Konkursu i Programu Jakości  
„Lider Zaufania Studentów”  
(edycja II - 2026)**

**§ 1**

1. Konkurs „Lider Zaufania Studentów”, zwany dalej Programem, służy ocenianiu, identyfikowaniu i promowaniu kierunków i specjalności studiów, studiów podyplomowych, a także szkół doktorskich i innych projektów akademickich, realizowanych w polskich szkołach wyższych wszystkich typów.
2. Ideą Konkursu jest wyróżnianie Licencją Jakości „Lider Zaufania Studentów” tych kierunków studiów, które prowadzone są w sposób przyjazny dla Studenta (stuchacza), uwzględniający jego potrzeby, ambicje, pasje, w atmosferze partnerstwa, wzajemnego szacunku i zaufania pomiędzy Uczelnią a Studentem.
3. W Programie przyznaje się Licencję Jakości oraz Znak Jakości (Godło Promocyjne) „Lider Zaufania Studentów”. Licencja oraz Znak Jakości (Godło Promocyjne) „Lider Zaufania Studentów” stanowią znaki prawnie chronione w rozumieniu przepisów o prawie autorskim i prawach pokrewnych.
4. W Programie mogą brać udział uczelnie, jednostki organizacyjne uczelni i inne podmioty prowadzące działalność na rynku szkolnictwa wyższego oraz w sektorze nauki i edukacji.
5. Podstawowym celem Programu jest wspieranie polskiego sektora akademickiego w rozwoju oferty kształcenia i wdrażaniu wysokich standardów w budowaniu relacji ze Studentami. Organizator Programu podejmie wysiłki w celu identyfikowania i promowania kierunków i specjalności studiów oraz innych przedsięwzięć akademickich, prowadzonych w sposób transparentny i przyjazny, przy udziale pracowników, którzy dbają o wysoką kulturę obsługi Kandydata na Studenta i Studenta oraz najwyższe standardy profesjonalne w komunikacji z nim.

**§ 2**

1. W Programie można uzyskać następujące Licencje i Znaki Jakości (Godła Promocyjne):
  - a) Licencja i Godło Promocyjne „Lider Zaufania Studentów” – otrzymują je uczestnicy Programu, którzy w toku oceny otrzymali co najmniej 41 punktów na 80 punktów możliwych do uzyskania.
  - b) Wyróżnienie Specjalne „Złoty Laur w Obsłudze Studentów” - otrzymują je uczestnicy Programu, którzy w toku oceny otrzymali co najmniej 75 punktów rankingowych.
2. Organizator Programu zastrzega sobie prawo przyznania (nadania) w Programie dodatkowych wyróżnień o charakterze specjalnym, które mogą otrzymać uczestnicy Programu, odznaczający się na tle pozostałych szczególnym poziomem (stopniem) spełniania kryteriów jakościowych Programu.
3. Główny świadczenie realizowane przez Organizatora Programu na rzecz Podmiotów uczestniczących w Programie obejmuje wykonanie usługi certyfikacji jakości, która polega na dokonaniu analizy i oceny uczestnika Programu, zgodnie z postanowieniami niniejszego

Regulaminu, przy wykorzystaniu metody badań marketingowych pn. „metoda tajemniczego klienta”.

### **§ 3**

1. Podmiot, któremu Organizator przyznał (nadał) Licencję Jakości oraz Znak Jakości (Godło Promocyjne) „Lider Zaufania Studentów” ma prawo posługiwania się przedmiotowymi utworami z oznaczeniem roku i kierunku (specjalności), któremu Licencja i Znak Jakości (Godło) zostały przyznane, przez okres 12 miesięcy od dnia oficjalnego ogłoszenia wyników danej edycji Programu.

2. W okresie, o którym mowa w ust. 1, Licencja oraz Znak Jakości (Godło Promocyjne) „Lider Zaufania Studentów” mogą być wykorzystywane do wszelkich celów związanych z promocją Podmiotu i Kierunku, któremu nadano Licencję, a w szczególności mogą być umieszczane przez ten Podmiot na stronach internetowych, banerach, materiałach promocyjnych, wizytówkach, tablicach informacyjnych, reklamach, wydawnictwach i w *social mediach* – w kontekście informacji i promocji danego kierunku (specjalności) studiów.

### **§ 4**

1. Zgłoszenia do Programu mogą nadsyłać osoby uprawnione do reprezentowania Podmiotów przystępujących do Programu, w tym zwłaszcza Rektorzy, Dziekani, Menedżerowie Kierunków i Kierownicy jednostek organizacyjnych uczelni.

2. Warunkiem udziału w Programie jest przesłanie na adres poczty elektronicznej biura Programu, w terminie określonym przez Organizatora Programu, zgłoszenia (aplikacji) konkursowej. Dokonywanie zgłoszeń do Programu następuje poprzez przesyłanie Organizatorowi Programu zgłoszenia (aplikacji) w formie skanu dokumentu, zawierającego podpis osoby dokonującej zgłoszenia.

3. Przystępując do Programu, uczestnicy Programu wyrażają zgodę na udostępnianie swoich danych teleadresowych oraz materiałów i informacji niezbędnych do przeprowadzenia procedury (usługi) certyfikacyjnej.

4. Osoba podpisująca zgłoszenie do Programu oświadcza w nim, że jest upoważniona do reprezentowania Podmiotu przystępującego do Programu, co oznacza, że posiada stosowne pełnomocnictwo do skutecznego zgłoszenia do Programu podmiotu, w imieniu którego przesyła zgłoszenie oraz zlecenia organizatorowi Programu przeprowadzenia usługi certyfikacyjnej tego Podmiotu na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie.

### **§ 5**

1. Uczestnicy Programu zobowiązują się do udzielania pełnych i zgodnych z prawdą informacji, będących podstawą do dokonania rzetelnej oceny kierunku studiów (specjalności), w zakresie objętym procedurą certyfikacyjną.

2. Osoba podpisująca zgłoszenie do Programu oświadcza, że wszystkie podane w nim dane są zgodne ze stanem faktycznym.

3. Niedopuszczalne jest przekazywanie członkom Kapituły Programu przez uczestników Programu rzeczy wartościowych, z wyłączeniem pisemnych materiałów informacyjnych. W

przypadku niezastosowania się do powyższego Kapituła Programu może podjąć decyzję o dyskwalifikacji uczestnika Programu.

## **§ 6**

1. Organizator Programu przekazuje zgłoszenia konkursowe do oceny członkom Kapituły Programu, którzy przeprowadzają procedurę certyfikacyjną i decydują ostatecznie o przyznaniu punktów rankingowych, będących podstawą nadania Licencji i Znak Jakości (Godła Promocyjnego) „Lider Zaufania Studentów”.

2. Członków Kapituły Programu powołuje Organizator spośród osób posiadających co najmniej wykształcenie średnie lub średnie branżowe oraz wiedzę z zakresu co najmniej jednej z następujących dziedzin: marketing, public relations, komunikacja społeczna, logistyka, zarządzanie, ekonomia, teoria i praktyka reklamy, prawo. W skład Kapituły Konkursu mogą wchodzić studenci.

3. Każde zgłoszenie do Programu (każdy kierunek studiów / specjalność zgłoszone do Programu) ocenia niezależnie od siebie 2 członków Kapituły Programu.

4. Informacja o tym, którzy z członków Kapituły Programu oceniają dane zgłoszenie, jest poufna i może być ujawniona wyłącznie wobec uczestnika Programu, w toku oceny certyfikacyjnej.

## **§ 7**

1. Podczas trwania procedury certyfikacyjnej, tj. w toku oceny w Programie zgłoszeń uczestników, członkowie Kapituły Programu pracują z wykorzystaniem metody „tajemniczego klienta”.

2. Członkowie Kapituły Programu badają uczestników Programu anonimowo (*incognito*), w szczególności poprzez jedną lub kilka spośród następujących technik: rozmowa telefoniczna, rozmowa bezpośrednia, komunikacja z uczestnikiem Programu *via* e-mail, kontakt z uczestnikiem Programu *via social media*, analiza treści marketingowych udostępnionych przez uczestnika Programu w domenie publicznej, w tym w internecie. Powyższe czynności wykonywane są w odniesieniu do kierunku (specjalności) studiów, zgłoszonych do Programu.

3. Po wykonaniu czynności „tajemniczego klienta” członkowie Kapituły Programu przyznają uczestnikom Programu, w odniesieniu do poszczególnych kierunków i specjalności studiów zgłoszonych do Programu, punkty rankingowe (ocena certyfikacyjna zgłoszeń do Programu).

4. Punkty rankingowe, o których mowa w ust. 3, przyznawane są na podstawie oceny jakości obsługi kandydatów na studia, studentów i innych interesariuszy uczestnika Programu oraz jakości i wartości komunikacji marketingowej uczestnika Programu.

5. Członek Kapituły Programu oceniający dane zgłoszenie (kierunek studiów, specjalność, projekt akademicki), przyznaje mu od 0 do 40 punktów rankingowych, co oznacza, że każdy uczestnik Programu – w zakresie jednego zgłoszenia - może uzyskać łącznie od 0 do 80 punktów rankingowych.

6. Podmioty uczestniczące w Programie mogą zgłosić do Programu dowolną liczbę kierunków i specjalności studiów.

## **§ 8**

Licencję oraz Znak Jakości (Godło Promocyjne) „Lider Zaufania Studentów” otrzymują kierunki i specjalności studiów, studiów podyplomowych, szkoły doktorskie i inne projekty akademickie zgłoszone do Programu, które uzyskały w procedurze certyfikacyjnej co najmniej 41 punktów rankingowych na 80 możliwych do uzyskania.

## **§ 9**

1. Organizator nie ujawnia nazw ani innych danych uczestników Programu, którzy nie otrzymali Licencji i Znaków Jakości „Lider Zaufania Studentów”.
2. Zgłoszenia uczestników Programu, którzy nie uzyskali Licencji i Znaków Jakości „Lider Zaufania Studentów”, a także wszelkie inne dokumenty wytworzone w związku z oceną tych zgłoszeń są brakowane niezwłocznie po zakończeniu procedury certyfikacyjnej.
3. Ewentualnej rezygnacji z udziału w Programie można dokonać nie później niż siódmego dnia, licząc od dnia dokonania zgłoszenia do Programu.
4. Oświadczenie o rezygnacji z udziału w Programie wymaga dochowania formy pisemnej i przesłania go listem poleconym na adres rejestrowy Organizatora Programu – pod rygorem nieważności.

## **§ 10**

1. Uczestnik Programu, któremu przyznana została Licencja i Znak Jakości (Godło Promocyjne) „Lider Zaufania Studentów”, zobowiązany jest do uiszczenia na rzecz Organizatora Programu jednorazowej opłaty za wykonanie usługi certyfikacyjnej w kwocie netto 3.700 zł – odrębnie za każdy nagrodzony kierunek studiów, specjalność, kierunek studiów podyplomowych i projekt akademicki zgłoszony przez siebie do Programu, na podstawie faktury doręczonej po wykonaniu usługi.
2. Po zakończeniu postępowania certyfikacyjnego i wykonaniu procedury oceny uczestnika Programu z wynikiem pozytywnym, anulowanie opłaty, o której mowa w ust. 1, jest niedopuszczalne.

## **§ 11**

Przyznawane w Programie Licencje i Znaki Jakości (Godła Promocyjne) „Lider Zaufania Studentów” nie mają charakteru roszczeniowego, co oznacza, że uczestnicy Programu, którym nie przyznano licencji jakości, nie mogą się domagać jakichkolwiek ekwiwalentów z tego tytułu.

## **§ 12**

1. Przystępując do udziału w Programie, Podmiot przystępujący wyraża zgodę na uczestnictwo w Programie na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie i akceptuje wszystkie jego postanowienia.
2. Przystępując do udziału w Programie, Podmiot przystępujący wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych zawartych w zgłoszeniu do Programu, dla potrzeb przeprowadzenia procedury certyfikacyjnej.

## **§ 13**

1. Organizator zastrzega sobie prawo cofnięcia lub zawieszenia prawa do posługiwania się Licencją Jakości oraz wszystkich korzyści z nim związanych w przypadku stwierdzenia po stronie

Podmiotu wyróżnionego w Programie zachowania rażąco naruszającego kryteria przyznania certyfikatu.

2. W przypadku cofnięcia lub zawieszenia prawa do postępowania się Licencją Jakości, Podmiot uczestniczący zobowiązany jest do usunięcia informacji o uzyskaniu/posiadaniu Licencji Jakości, Godła oraz innych elementów słownych i graficznych z nim związanych ze wszystkich pól eksploatacji, na których elementy te zostały opublikowane.

#### **§ 14**

Wszelkie ewentualne spory pomiędzy uczestnikami Programu a Organizatorem Programu rozstrzygać będzie sąd właściwy dla siedziby Organizatora Programu.

#### **§ 15**

Organizatorem Programu jest Europejskie Centrum Badań nad Jakością sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie, adres: ul. Rynek Główny 28, 31-010 Kraków.

#### **§ 16**

W sprawach spornych lub nieuregulowanych w niniejszym regulaminie głos decydujący przysługuje Prezesowi Zarządu Europejskiego Centrum Badań nad Jakością sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie.

#### **§ 17**

Regulamin wchodzi w życie z dniem 3 kwietnia 2026 roku, który to dzień uznaje się za datę ogłoszenia zgłoszeń do II edycji Programu.