

# KONKURS JAKOŚCI



# LIDER ZAUFANIA STUDENTÓW

## IDEA KONKURSU

Do II edycji Konkursu „Lider Zaufania Studentów” mogą być zgłaszane kierunki i specjalności studiów prowadzone w polskich szkołach wyższych. Zgłoszenia dokonać mogą osoby reprezentujące dany kierunek / specjalność studiów, np. rektorzy, dziekani, dyrektorzy instytutów, dyrektorzy kierunków, przewodniczący rady dyscypliny itp. – czyli osoby z uczelni prowadzącej dany kierunek. Ideą Konkursu jest wyróżnianie Licencją Jakości „Lider Zaufania Studentów” tych kierunków studiów, **które prowadzone są w sposób przyjazny dla Studenta (słuchacza), uwzględniający jego potrzeby, ambicje, pasje, w atmosferze partnerstwa, wzajemnego szacunku i zaufania pomiędzy Uczelnią a Studentem. Nagrodzimy te kierunki, które cechują się wysoką jakością obsługi Studenta – najważniejszego klienta i beneficjenta Uczelni, a także profesjonalizmem w budowaniu relacji na rynku szkolnictwa wyższego.** Podstawowym celem Konkursu jest wspieranie polskiego sektora akademickiego w rozwoju oferty kształcenia i wdrażaniu wysokich standardów w budowaniu relacji ze Studentami. Będziemy **identyfikować i promować kierunki studiów prowadzone w sposób transparentny i przyjazny, a także nagradzać pracujących na ich rzecz przedstawicieli świata akademickiego, którzy dbają o wysoką kulturę obsługi Studenta i najwyższe standardy profesjonalne w komunikacji z nim.**

## MODEL OCENY KONKURSOWEJ

Nasi jurorzy konkursowi, wśród których będą m.in. studenci i specjaliści z zakresu marketingu edukacyjnego, dokonają oceny kierunków studiów i jednostek akademickich „obsługujących” dany kierunek (uczestników konkursu), pracując **metodą tzw. tajemniczego klienta**. Metoda ta, zwana także z angielskiego Mystery Shopping, to metoda badań jakościowych, zajmująca się analizą jakości usług organizacji i instytucji, np. przedsiębiorstw, urzędów, szkół, uniwersytetów i innych. Audytor bada uczestnika konkursu anonimowo (*incognito*) – np. odwiedzając uczelnię, telefonując do dziekanatu lub sekretariatu instytutu, pisząc e-maila jako student czy kontaktując się z uczelnią poprzez social media itp. W toku wykonywania czynności „tajemniczego klienta” nasz juror ocenia m.in.

- dostępność dla Studenta w audytowanej jednostce wymaganych prawem informacji (np. czy uczelnia udostępniła program studiów, zgodnie z art. 358 ust. 1 Ustawy prawo o szkolnictwie wyższym i nauce),
- kulturę i jakość obsługi (np. czy juror mógł w sposób efektywny zapisać się na studia czy otrzymał w sekretariacie / dziekanacie niezbędne informacje o programie studiów, efektach uczenia się itp.),
- jakość działań marketingowych związanych z danym kierunkiem studiów (np. kompletność informacji przekazywanych kandydatom na studia poprzez kanały marketingowe uczelni)

- wiele innych aspektów wpływających na szeroko rozumianą jakość relacji ze Studentem / klientem.

Jurorzy konkursowi, po wykonaniu swojej pracy, przyznają uczestnikom konkursu punkty rankingowe. Kierunki, które pozytywnie przejdą ocenę „tajemniczego klienta” i uzyskają odpowiednio wysoki pułap punktów rankingowych, otrzymują od nas Godło oraz Licencję Jakości „Lider Zaufania Studentów”, które są wręczane podczas Uroczystej Gali Finałowej Konkursu. Godłem i Licencją Jakości „Lider Zaufania Studentów” Laureaci Konkursu mogą posługiwać się przez rok w swojej komunikacji marketingowej – np. na stronie internetowej, w mediach społecznościowych, w reklamach, ulotkach, na plakatach itp. Poza wyróżnieniami „Lider Zaufania Studentów” w konkursie będą też przyznawane dodatkowe, nadzwyczajne Wyróżnienia. Ich Laureatów wytoni się, biorąc pod uwagę opinię Ekspertów Konkursu – wybitnych przedstawicieli świata nauki.

### **WARUNKI KONKURSU I KORZYŚCI DLA LAUREATÓW KONKURSU**

Laureat Konkursu otrzymuje możliwość wykorzystania w swojej działalności promocyjnej (marketingowej) Licencji i Godła „Lider Zaufania Studentów”, które mogą zostać opublikowane m.in. na stronie internetowej Laureata odnoszącej się do nagrodzonego kierunku studiów, na papierze firmowym, ulotkach, w folderach promujących dany kierunek studiów, wizytówkach, w mediach społecznościowych i w innych kanałach komunikacji marketingowej. **Nadto uczestnik Konkursu otrzymuje od organizatora cenną informację zwrotną na temat jakości obsługi Studenta, ewentualnych błędów czy niedociągnięć w tej obsłudze, jak i „mocnych stron” modelu komunikacji ze Studentem – w odniesieniu do konkretnego kierunku studiów.** Dodatkowo Laureaci Konkursu zapraszani są do udziału w Uroczystej Gali Finałowej Konkursu. Gala jest okazją do promocji Laureatów, uroczystego wręczenia Licencji Jakości i Godła Konkursowych, ale także spotkania networkingowego przedstawicieli uczelni z całej Polski. Uczestnik Konkursu, który otrzymał Licencję Jakości „Lider Zaufania Studentów”, zobowiązany jest do uiszczenia na rzecz Organizatora Konkursu jednorazowej opłaty za wykonanie usługi certyfikacyjnej w terminie wskazanym w wystawionej przez Organizatora fakturze. Warunki finansowe udziału w konkursie i wysokość opłaty (3700 zł netto za każdy kierunek / specjalność certyfikowane w konkursie, z wynikiem pozytywnym) określa par. 10 regulaminu Konkursu, który jest dostępny na stronie internetowej konkursu w zakładce „regulamin”. Warunkiem udziału w konkursie jest zapoznanie się i zaakceptowanie postanowień regulaminu.

### **ORGANIZATOR KONKURSU**

Organizatorem Konkursu jest Europejskie Centrum Badań nad Jakością sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie (ul. Rynek Główny 28) – spółka prawa handlowego działająca w branży zarządzania jakością i promocji przez jakość. **ECBJ zajmuje się organizacją autorskich konkursów jakości, szkoleń, doradztwa oraz innych działań wspierających sektor polskiej przedsiębiorczości, nauki, kultury i samorządu.** Z ECBJ współpracują przedstawiciele środowiska akademickiego

oraz praktycy zarządzania. Europejskie Centrum Badań nad Jakością zostało wpisane do Krajowego Rejestru Sądowego (Sąd Rejonowy dla Krakowa Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego) pod numerem 0001088550.

***Kontakt w sprawie Konkursu:***

***tel. kom. 601-623-243***

***e-mail: [biuro@ecbj.eu](mailto:biuro@ecbj.eu)***

*Europejskie Centrum Badań nad Jakością sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie  
ul. Rynek Główny 28, 31-010 Kraków*