



Great School of English Equal Opportunities and Diversity Policy	Політика рівних можливостей та розмаїття Great School of English
Introduction The aim of the policy is to ensure that all candidates are treated equally, fairly and with the highest standards of customer care, irrespective of: race, colour, nationality, ethnic origin, educational achievement, gender, sexual orientation, marital or parental status, age, disability, mental health (E.g: post-traumatic stress disorder, anxiety, panic attacks etc.), language spoken, political or religious belief or socio-economic class. This policy sets out our intention to deliver services that are fair, accessible and do not contain any unnecessary barriers to entry. Great School of English, hereafter known as 'the Test Centre', considers this policy to be central to its quality management and to ensuring candidates enjoy equality of access and provision. Review Arrangements We will review the policy annually and revise it when necessary in response to customer and candidate feedback, changes in our practices, actions from the regulatory authorities or external agencies, or changes in legislation. The Test Centre will: Ensure equality of treatment for all by aiming to: • Raise awareness of equality and diversity. • Ensure that our staff respect the policy in their dealings with all members of the the Test Centre's community and behave in a way which reflects and appreciates the diversity of the Test Centre's community.	Вступ Метою цієї політики є забезпечення рівного, справедливого ставлення до всіх кандидатів та найвищих стандартів обслуговування клієнтів, незалежно від раси, кольору шкіри, національності, етнічного походження, рівня освіти, статі, сексуальної орієнтації, сімейного чи батьківського стану, віку, інвалідності, психічного здоров'я (наприклад, посттравматичний стресовий розлад, тривожність, панічні атаки тощо), мови, якою розмовляють, політичних чи релігійних переконань або соціально-економічного класу. Ця політика визначає наш намір надавати послуги, які є справедливими, доступними та не містять жодних непотрібних бар'єрів для вступу. Great School of English, надалі відома як «Центр тестування», вважає, що ця політика є центральним елементом управління якістю та забезпечення рівного доступу кандидатів до послуг. Порядок перегляду Ми переглядатимемо цю політику щорічно і вноситимемо зміни за необхідності у відповідь на відгуки клієнтів і кандидатів, зміни в нашій практиці, дії регуляторних органів або зовнішніх агентств, а також зміни в законодавстві. Центр тестування зобов'язується: Забезпечити рівне ставлення до всіх, ставлячи собі за мету - Підвищувати обізнаність про рівність та різноманітність. - Забезпечити, щоб наш персонал поважав цю політику у відносинах з усіма членами спільноти Центру тестування та поважав таким чином, щоб відображати та цінувати різноманітність спільноти Центру тестування.



• Ensure that you are never discriminated against or receive less favourable treatment because of a protective characteristic (a definition of protective characteristics can be found in Appendix 1). • Acknowledge any issues that could be defined as discrimination, victimisation or harassment with an appropriately sensitive, fair and prompt investigation, and, where required, take appropriate action. • Comply with LanguageCert in making suitable reasonable adjustments to ensure fair access to assessment for all candidates. LanguageCert's Reasonable Adjustment and Special Considerations Policy is available to view/download from the LanguageCert website. • Ensure, through our marketing materials and presentations that our commitment to equality and diversity is understood by all stakeholders. • Design programmes of learning to promote equal access. • Advise candidates which courses and venues are the most suitable based upon our aim to provide the most suitable delivery of training to each individual. • Ensure information obtained from candidates through, for example, learning reviews, candidate achievements, questionnaires, surveys and interviews will be anonymous and used to improve the equality of opportunity available. • Ensure all candidates have an opportunity through, for example, course feedback and questionnaires to freely express personal views. • Ensure candidates with mental or physical problems are treated equally and provided with all necessary support while being at the premises of the Test Centre (E.g: video entrance call and help to get in and around the centre provided by office manager to candidates with physical disabilities; additional	- Забезпечити, що ви ніколи не зазнаєте дискримінації або менш сприятливого ставлення через захисні ознаки (визначення захисних ознак наведено в Додатку 1). - Визнавати будь-які проблеми, які можуть бути визначені як дискримінація, віктимізація або переслідування, шляхом проведення відповідного делікатного, справедливого та швидкого розслідування, і, за необхідності, вживати відповідних заходів. - Дотримуватися вимог LanguageCert, вносячи відповідні розумні корективи для забезпечення справедливого доступу до оцінювання для всіх кандидатів. Політика LanguageCert щодо обґрунтованих коригувань та особливих обставин доступна для перегляду/завантаження на сайті LanguageCert. - За допомогою наших маркетингових матеріалів та презентацій переконайтеся, що наша прихильність до рівності та різноманітності зрозуміла всім зацікавленим сторонам. - Розробляти навчальні програми, що сприяють рівному доступу. - Консультувати кандидатів щодо того, які курси та місця є найбільш підходящими, виходячи з нашої мети забезпечити найбільш підходяще навчання для кожної людини. - Забезпечити анонімність інформації, отриманої від кандидатів, наприклад, через відгуки про навчання, досягнення кандидатів, анкети, опитування та співбесіди, та використовувати її для покращення рівності можливостей. - Забезпечити, щоб усі кандидати мали можливість вільно висловлювати власні погляди через, наприклад, відгуки про навчальні курси та анкети. - Забезпечити рівне ставлення до кандидатів з психічними або фізичними проблемами та надання їм усієї необхідної підтримки під час перебування в приміщенні Центру тестування (наприклад: відеодзвінок на вході та допомога в пересуванні по центру, що надається офіс-менеджером кандидатам з обмеженими фізичними можливостями; додаткове дистанціювання разом з іншими
---	--



distancing, together with other psychological techniques used by the office manager to make sure candidates with post-traumatic stress disorder and other mental issues feel safe and comfortable at the Test Centre.

- Ensure all the candidates are treated equally despite the language they speak. Ensure the use of Ukrainian and English language at the Test Centre. For visitors/candidates speaking other languages to provide the help of the interpreter / translator.

Your Responsibilities

Discrimination is not just treating one person less favourably than another. It can take place because:

- Someone associates with a person with a protected characteristic.
- Someone is believed to possess a protected characteristic (even though they do not).

The Test Centre expects you to make a positive contribution towards maintaining an environment of equal opportunity. Please ensure you observe this policy at all times and understand that you have an individual responsibility to adopt the following principles:

- Not to take unlawful discriminatory actions or decisions contrary to the spirit of this policy.
- Not to discriminate against, harass, abuse or intimidate anyone on account of their protected characteristics.
- Not to place pressure on any other candidates to act in a discriminatory manner.
- To resist pressure to discriminate that may be placed on you by others, and, to report any such instances to an appropriate member of staff.

психологічними методами, що використовуються офіс-менеджером для того, щоб кандидати з посттравматичним стресовим розладом та іншими психічними проблемами почували себе в Центрі тестування безпечно та комфортно).

- Забезпечити рівне ставлення до всіх кандидатів, незважаючи на мову, якою вони розмовляють. Забезпечити використання української та англійської мов у Центрі тестування. Відвідувачам/кандидатам, які розмовляють іншими мовами, надавати допомогу усного/письмового перекладача

Ваші обов'язки

Дискримінація - це не просто ставлення до однієї людини менш прихильне, ніж до іншої. Дискримінація може мати місце тому, що:

- Хтось асоціюється з особою із захищеною ознакою.
- Вважається, що хтось має захищену ознаку (навіть якщо це не так).

Центр тестування очікує, що ви зробите позитивний внесок у підтримання середовища рівних можливостей. Будь ласка, переконайтеся, що ви завжди дотримуєтеся цієї політики та розумієте, що ви несете особисту відповідальність за дотримання наступних принципів:

- Не вживати незаконних дискримінаційних дій або рішень, що суперечать духу цієї політики.
- Не дискримінувати, не переслідувати, не ображати і не залякувати нікого на підставі їхніх захищених характеристик.
- Не чинити тиск на інших кандидатів, щоб змусити їх діяти у дискримінаційний спосіб.
- Протистояти тиску з метою дискримінації, який може чинитися на вас з боку інших осіб, і повідомляти про будь-які подібні випадки відповідному співробітнику.
- Співпрацювати під час розслідування, в тому числі надавати докази поведінки,



- To co-operate when we investigate, including providing evidence of conduct which may amount to discrimination.
- To co-operate with any measures introduced to develop or monitor equal opportunity.
- To treat other candidates and the people our organisation deals with considerately and with respect.

What to do if you believe you have encountered discrimination

- If you feel subject to discrimination of any kind as identified within this policy, make clear to the individual concerned that you find it unacceptable. Person-to-person discussion at an early stage may be enough to resolve your concern without involving anyone else. Alternatively, seek the help of a trusted colleague (e.g. a fellow candidate or a trusted member of staff) and ask them to approach whoever has caused you offence.
- If discrimination continues, or you consider an instance to be particularly serious, you should consider who to highlight the issue with. For the majority of cases this will likely to be the Chief Invigilator Yevheniia Dankovtseva. If, however, this staff member may/is implicated in your concern, you should approach the Advanced Test Centre Manager Sergiy Tarasyuk.
- The Test Centre will carry out a suitable, documented investigation into any alleged discrimination. All investigations will be handled promptly, sensitively and fairly and the result of the investigation will be communicated to you with information including the action taken and outcome highlighted if applicable or appropriate.

What do I do if I feel dissatisfied about the outcome of an investigation?

If you feel dissatisfied about the outcome of the investigation and want to appeal, then

яка може бути прирівняна до дискримінації.

- Співпрацювати з будь-якими заходами, запровадженими для розвитку або моніторингу рівних можливостей.
- Уважно та з повагою ставитися до інших кандидатів та людей, з якими працює наша організація.

Що робити, якщо ви вважаєте, що зазнали дискримінації

- Якщо ви вважаєте, що зазнали дискримінації будь-якого виду, визначеного в цій політиці, дайте зрозуміти відповідній особі, що ви вважаєте це неприйнятним. Обговорення з особою на ранній стадії може бути достатнім, щоб вирішити вашу проблему без залучення інших осіб. Або ж зверніться по допомогу до колеги, якому ви довіряєте (наприклад, колеги-кандидата або довіреного співробітника), і попросить його звернутися до того, хто завдав вам образи.
- Якщо дискримінація продовжується, або ви вважаєте випадок особливо серйозним, вам слід подумати, кому повідомити про це. У більшості випадків це, швидше за все, буде головний інспектор Євгенія Данковцева. Якщо, однак, цей співробітник може бути причетний до вашої проблеми, вам слід звернутися до керівника Центру тестування Сергія Тарасюка.
- Центр тестування проведе відповідне, задокументоване розслідування будь-якого випадку дискримінації. Усі розслідування будуть проведені оперативно, делікатно та справедливо, а результат розслідування буде повідомлений вам разом з інформацією про вжиті заходи та результати, якщо це можливо або доцільно.

Що робити, якщо я незадоволений результатом розслідування?

Якщо ви незадоволені результатами розслідування і хочете подати апеляцію,



you should follow the process outlined in the Test Centre's Appeals Policy.

Appendix 1 Protected Characteristics

The following are protected characteristics:

- Age.
- Disability.
- Gender Reassignment.
- Marriage and Civil Partnership.
- Pregnancy and Maternity.
- Race (including colour, nationality, ethnic or national origin).
- Religion or Belief.
- Sex.
- Sexual Orientation.
- Mental health (E.g: post-traumatic stress disorder, anxiety, panic attacks etc.)
- Language spoken (E.g. Ukrainian, Russian, English, German etc.)
- Socio-economic class

вам слід дотримуватися процедури, викладеної в Політиці апеляцій Центру тестування.

Додаток 1 Захищені характеристики

Нижче наведені характеристики, які є захищеними:

- Вік.
- Інвалідність.
- Зміна статі.
- Шлюб та цивільне партнерство.
- Вагітність і материнство.
- Раса (включаючи колір шкіри, національність, етнічне або національне походження).
- Релігія або переконання.
- Статева приналежність.
- Сексуальна орієнтація.
- Психічне здоров'я (наприклад: посттравматичний стресовий розлад, тривожність, панічні атаки тощо).
- Мова спілкування (наприклад, українська, російська, англійська, німецька тощо)
- Соціально-економічний клас