

OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG EDUKACYJNYCH

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Dla zapewnienia prawidłowego procesu kształcenia wprowadza się w ARTEZION Sp. z o.o. ogólne warunki usług edukacyjnych.
2. Ogólne warunki usług edukacyjnych określają zasady ich świadczenia i obejmują w szczególności:
 - 1) obowiązki wykonawcy,
 - 2) warunki i tryb rekrutacji,
 - 3) wymagania oraz tryb oceny kadry dydaktycznej,
 - 4) parametry oferty szkoleniowej,
 - 5) zasady organizacji procesu kształcenia,
 - 6) wymogi dotyczące materiałów szkoleniowych,
 - 7) zasady walidacji efektów kształcenia,
 - 8) dokumenty potwierdzające uzyskane kompetencje,
 - 9) ewaluację procesu kształcenia,
 - 10) tryb wnoszenia opłat,
 - 11) zasady reklamacji usługi edukacyjnej,
 - 12) zarządzanie jakością usług edukacyjnych.
3. Nadzór nad wdrażaniem ogólnych warunków usług edukacyjnych sprawuje Prezes ARTEZION Sp. z o.o.

§ 2

Obowiązki wykonawcy

1. W celu należytego wykonania usługi edukacyjnej do obowiązków wykonawcy należy w szczególności:
 - 1) realizacja usługi edukacyjnej zgodnie z zawartą umową,
 - 2) zapewnienie kadry dydaktycznej o odpowiednich kwalifikacjach i doświadczeniu zawodowym,
 - 3) zapewnienie nadzoru merytorycznego i organizacyjnego,
 - 4) dostarczenie materiałów edukacyjnych odpowiadających zakresowi realizowanej usługi edukacyjnej,
 - 5) prowadzenie monitoringu i ewaluacji, reagowanie na nieprawidłowości,
 - 6) wydanie dokumentów potwierdzających udział w szkoleniu oraz osiągnięte efekty kształcenia.
2. Realizacja prowadzonych przez ARTEZION Sp. z o.o. szkoleń poprzedzona jest analizą potrzeb Zamawiającego i/lub uczestników szkoleń, której wyniki są opisane w dokumentacji szkolenia.
3. Dokumentacja szkoleniowa o której mowa w ust. 2 zawiera w szczególności ankiety dotyczące potrzeb uczestników oraz protokoły z przeprowadzonych wywiadów. Cel i zakres merytoryczny szkoleń są dostosowane do potrzeb uczestników. W przypadku usług realizowanych przez Bazę Usług Rozwojowych nie przeprowadza się ankiety badającej potrzeb uczestników ze względu na odwrócony proces wyboru oferty.
4. Analiza, o której mowa w ust. 2 prowadzona jest przez kierownika merytorycznego

i obejmuje w szczególności informacje dot. wyjściowego poziomu kompetencji rozwijanych podczas szkolenia oraz oczekiwań Zamawiającego i/lub uczestników szkolenia, dotyczących pożądaných rezultatów szkolenia i obszarów jego stosowania.

5. Wnioski z analizy potrzeb szkoleniowych znajdują odzwierciedlenie w obszarze merytorycznym i organizacyjnym danej usługi edukacyjnej.
6. W trakcie realizacji usługi edukacyjnej Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia bazy dydaktycznej, umożliwiającej przeprowadzenie wszystkich zajęć przewidzianych dla danego procesu kształcenia, w szczególności pomieszczeń dydaktycznych, których powierzchnia jest odpowiednia do liczebności grupy, wyposażonych w różnorodne materiały dydaktyczne i specjalistyczne pomoce niezbędne do realizacji usługi edukacyjnej.
7. Baza dydaktyczna o której mowa w ust. 5 musi spełniać ogólne wymogi BHP.
8. Wykonawca w trakcie realizacji usługi edukacyjnej prowadzi stały nadzór merytoryczny i organizacyjny nad prawidłowością procesu kształcenia, włącznie z prowadzeniem stosownej dokumentacji, która obejmuje w szczególności:
 - 1) sylabus wraz z program szkolenia,
 - 2) dziennik obejmujący tematykę prowadzonych zajęć i ich wymiar godzinowy,
 - 3) listy obecności uczestników,
 - 4) wyniki walidacji efektów kształcenia,
 - 5) kopie wydanych dokumentów potwierdzających uczestnictwo w szkoleniu i/lub uzyskane kwalifikacje,
 - 6) raport ewaluacyjny w oparciu o przeprowadzone badania.
9. Pełna dokumentacja usługi edukacyjnej dostępna jest w siedzibie wykonawcy.
10. Realizacja usługi szkoleniowej poprzedzona jest zawarciem umowy z każdym uczestnikiem szkolenia lub zamawiającym, określającej zakres usługi oraz prawa i obowiązki każdej ze Stron. W odniesieniu do usług oferowanych przez Bazę Usług Rozwojowych zapis na usługę stanowi zawarcie umowy na odległość.

§ 3

Warunki i tryb rekrutacji

1. Warunkiem uczestnictwa w szkoleniu jest przesłanie przez zamawiającego lub osobę zainteresowaną usługą edukacyjną zgłoszenia.
2. Dopuszcza się przesyłanie zgłoszeń zarówno w formie papierowej jak i w postaci elektronicznej.
3. Zgłoszenie uczestnictwa w szkoleniu jest równoznaczne z akceptacją przez zamawiającego i/lub osoby zainteresowanej, warunków wynikających z zamówienia oraz postanowień niniejszego dokumentu.
4. Uczestnik otrzymuje szczegółową informację o przebiegu i harmonogramie szkolenia nie później niż 5 dni roboczych przed terminem rozpoczęcia usługi edukacyjnej.
5. W przypadku niewystarczającej liczby uczestników Wykonawca może podjąć decyzję o nieuruchomieniu usługi edukacyjnej.
6. Nieuruchomienie usługi edukacyjnej skutkuje zwrotem wniesionej przez uczestnika opłaty.

§ 4

Wymagania oraz tryb oceny kadry dydaktycznej

1. Członkowie kadry dydaktycznej ARTEZION Sp. z o.o. muszą legitymować się wykształceniem oraz doświadczeniem zawodowym odpowiednim do zakresu merytorycznego prowadzonych szkoleń.

2. Kwalifikacje trenerów realizujących proces kształcenia podlegają stałemu monitorowaniu i obejmują:
 - 1) weryfikację kwalifikacji i doświadczenia zawodowego,
 - 2) ocenę aktywności dydaktycznej,
 - 3) ocenę podnoszenia kwalifikacji,
 - 4) analizę publikacji w wydawnictwach branżowych.
3. W procesie dydaktycznym członkowie kadry dydaktycznej stosują różnorodne metody kształcenia, angażujące uczestników, dostosowane do ich indywidualnych predyspozycji, oczekiwań i specyfiki prowadzonych zajęć.

§ 5

Parametry oferty szkoleniowej

1. Oferta szkoleniowa ARTEZION Sp. z o.o. obejmuje pełną informację o dostępnych usługach edukacyjnych i podawana jest do publicznej wiadomości poprzez stronę internetową, katalogi szkoleń, broszury informacyjne i inne środki przekazu.
2. Przez pełną informację o usłudze edukacyjnej rozumie się:
 - 1) tytuł szkolenia,
 - 2) miejsce szkolenia,
 - 3) liczbę godzin szkoleniowych z podziałem na poszczególne formy kształcenia,
 - 4) założone do osiągnięcia efekty kształcenia,
 - 5) program szkolenia,
 - 6) sposób walidacji efektów kształcenia,
 - 7) informacje o kadrze dydaktycznej,
 - 8) cenę szkolenia.
3. ARTEZION Sp. z o.o. na bieżąco aktualizuje ofertę szkoleniową, w zależności od zmian w programach i standardach kształcenia, jak również od zmieniających się potrzeb odbiorców szkoleń i rynku pracy.

§ 6

Zasady organizacji procesu kształcenia

1. Usługi szkoleniowe świadczone przez ARTEZION Sp. z o.o. realizowane są zgodnie z przyjętą procedurą, rozumianą jako spis czynności, do których przypisane są osoby odpowiedzialne za ich wykonanie.
2. Każde szkolenie posiada koordynatora ds. organizacyjnych, którzy odpowiadają za prawidłową realizację procesu kształcenia i walidację kwalifikacji.
3. Osoby o których mowa w ust. 2 są zatrudnione lub na stałe współpracują z ARTEZION Sp. z o.o.
4. Do zadań koordynatora ds. organizacyjnych, o którym mowa w ust. 2 należy w szczególności:
 - 1) przyjmowanie zgłoszeń i zamówień na usługi edukacyjne,
 - 2) dostosowanie bazy i infrastruktury do realizacji procesu kształcenia,
 - 3) zapewnienie warunków organizacyjnych umożliwiających uczestnictwo w procesie kształcenia osobom niepełnosprawnym,

- 4) bieżące rozwiązywanie problemów i podejmowanie decyzji w razie pojawienia się nieprzewidzianych losowych trudności organizacyjnych w trakcie procesu kształcenia,
 - 5) organizacja procesu kształcenia i walidacji kwalifikacji,
 - 6) przeprowadzanie ewaluacji usługi edukacyjnej.
5. Oferowane przez ARTEZION Sp. z o.o. usługi edukacyjne odbywają się w określonych przedziałach czasowych, mianowicie:
- 1) czas szkolenia wynosi nie więcej niż 5 następujących po sobie dni,
 - 2) czas trwania szkolenia w jednym dniu, łącznie z przerwami nie powinien przekroczyć 8 godz.,
 - 3) planowane przerwy pomiędzy zajęciami wynoszą 15 min. na każde dwie godziny zegarowe.
6. Dopuszcza się możliwość realizacji usług edukacyjnych w innym harmonogramie godzin niespełniającym warunków, o których mowa w ust. 7, jeżeli zaistniała uzasadniona konieczność wynikająca z założonych efektów kształcenia i metod nauczania.

§ 7

Wymogi dotyczące materiałów szkoleniowych

1. Zakres merytoryczny materiałów szkoleniowych umożliwia osiągnięcie efektów kształcenia zdefiniowanych w sylabusach poszczególnych szkoleń.
2. Materiały szkoleniowe przygotowywane są zgodnie z przepisami dot. ochrony praw autorskich.
3. Uczestnicy szkoleń otrzymują materiały zawierające rozwinięcie treści szkolenia i odwołanie do źródeł wiedzy na której zostały one oparte.

§ 8

Walidacja efektów kształcenia

1. Egzaminy odbywają się w odpowiednio przygotowanych salach egzaminacyjnych, wyposażonych w niezbędny sprzęt i oprogramowanie, spełniających wymagania przewidziane dla danego szkolenia.
2. Szczegółowy sposób walidacji określany jest odrębnie dla każdego typu szkolenia. Osobą odpowiedzialną za jego merytoryczne przygotowanie jest autor szkolenia.
3. W przypadku realizacji szkoleń opartych na sformalizowanych systemach kształcenia, walidacja efektów kształcenia przeprowadzana jest w oparciu o odrębne przepisy, zgodnie z procedurą poszczególnych systemów.

§ 9

Dokumenty potwierdzające uzyskane kompetencje

1. Każdy uczestnik, po zakończeniu szkolenia otrzymuje dokument potwierdzający uzyskane kompetencje, w formie certyfikatu, zaświadczenia, świadectwa lub innego równoważnego dokumentu.
2. Dokument, o którym mowa w ust. 1 zawiera w szczególności:
 - 1) nazwę instytucji wydającej dokument,
 - 2) tytuł szkolenia,
 - 3) liczbę godzin szkolenia, z podziałem na poszczególne formy kształcenia,
 - 4) uzyskane efekty kształcenia,
 - 5) dodatkowe informacje, w zależności od potrzeb uczestników szkoleń.

3. Dokument potwierdzający uzyskane kompetencje wydawany jest uczestnikowi w formie papierowej, a jego kopia pozostaje w dokumentacji szkolenia.
4. Uczestnik, który nie przystąpi do procesu walidacji kwalifikacji otrzymuje zaświadczenie o uczestnictwie w szkoleniu.

§ 10

Ewaluacja procesu kształcenia

1. W celu zapewnienia wysokiej jakości świadczonych usług edukacyjnych w ARTEZION Sp. z o.o. prowadzi się ewaluację procesu kształcenia i potwierdzania kwalifikacji.
2. Ocena jakości realizowanych usług edukacyjnych obejmuje:
 - 1) pozyskiwanie opinii uczestników na temat oceny organizacji szkolenia, kwalifikacji trenerów, przydatności uzyskanych kwalifikacji i ogólnego zadowolenia z usługi.
 - 2) badanie zgodności programów nauczania w kontekście założonych efektów kształcenia,
 - 3) prowadzenie hospitacji zajęć i wizytowanie egzaminów,
 - 4) ocenę procedury egzaminacyjnej i sposobu przeprowadzania egzaminu teoretycznego i praktycznego,
 - 5) analizę dokumentacji procesu kształcenia.
3. Ewaluacja procesu kształcenia o której mowa w ust 2 pkt 1 prowadzona jest za pomocą ankiet w formie papierowej i/lub on-line.
4. Wyniki ewaluacji poddawane są analizie w celu doskonalenia jakości świadczonych usług z uwzględnieniem potrzeb rynku pracy.

§ 11

Tryb wnoszenia opłat

1. ARTEZION Sp. z o.o. pobiera opłaty za świadczone usługi edukacyjne, a ich wysokość określona jest w ofercie edukacyjnej.
2. Wysokość opłat uzależniona jest od specyfiki i kosztochłonności prowadzonych usług edukacyjnych, które obejmują w szczególności:
 - 1) narzędzia i materiały niezbędne do zrealizowania usługi,
 - 2) licencjonowane oprogramowanie,
 - 3) przeprowadzenie szkolenia,
 - 4) materiały dydaktyczne,
 - 5) wydanie dokumentów potwierdzających uzyskane kwalifikacje.
3. Opłata za usługę edukacyjną wnoszona jest jednorazowo.
4. Opłata wnoszona jest na rachunek bankowy wskazany przez ARTEZION Sp. z o.o.
5. Za datę dokonania opłaty uważa się datę uznania rachunku bankowego.
6. Wniesienie wymaganej opłaty jest warunkiem uczestnictwa w usłudze edukacyjnej.
7. W przypadku rezygnacji z usługi edukacyjnej przed jej rozpoczęciem, wniesiona opłata zostaje zwrócona w całości.
8. Rezygnacja w trakcie trwania usługi edukacyjnej skutkuje utratą wniesionej opłaty.

9. W szczególnie uzasadnionych przypadkach Prezes ARTEZION Sp. z o.o. może zwrócić wniesioną opłatę, o której mowa w ust. 8. Prezes podejmuje decyzję w zależności od okoliczności i zdarzeń losowych.
10. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym dokumencie, decyzję podejmuje Prezes ARTEZION Sp. z o.o.

§ 12

Reklamacja usługi edukacyjnej

1. Każdy uczestnik szkolenia ma prawo wniesienia reklamacji z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi edukacyjnej, w szczególności:
 - 1) świadczenia usługi edukacyjnej w zakresie merytorycznym, metodycznym lub organizacyjnym w sposób niezgodny z postanowieniami Umowy,
 - 2) niedotrzymania z winy Wykonawcy określonego w Umowie terminu realizacji usługi.
2. Reklamację należy złożyć do Prezesa ARTEZION Sp. z o.o., w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
3. Termin składania reklamacji wynosi 14 dni roboczych, licząc od dnia w którym usługa została wykonana lub miała być wykonana.
4. Reklamacja musi zawierać szczegółowy opis zakresu niezgodności lub inne okoliczności ją uzasadniające.
5. Usługodawca rozpatruje reklamację w terminie 14 dni roboczych, licząc od dnia jej wniesienia. Jeśli reklamacja w tym czasie nie może zostać rozpatrzona, Usługodawca powiadamia reklamującego na piśmie o przyczynach opóźnienia i przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji.
6. W przypadku stwierdzenia zasadności wniesionej reklamacji uczestnikowi przysługuje:
 - 1) częściowy lub całkowity zwrot kosztów usługi edukacyjnej,
 - 2) możliwość ponownego uczestnictwa w kursie o tym samym zakresie w najbliższym możliwym terminie
7. Naruszenie warunków postępowania reklamacyjnego skutkuje nieważnością wniesionej reklamacji.

§ 13

Zarządzanie jakością usług edukacyjnych

1. ARTEZION Sp. z o.o. w celu zapewnienia wysokiej jakości oferowanych szkoleń wdrożyło politykę zarządzania jakością usług edukacyjnych, która obejmuje w szczególności:
 - 1) spójną koncepcję działania oraz kierunki rozwoju ARTEZION Sp. z o.o.,
 - 2) określenie podziału odpowiedzialności i kompetencji poszczególnych pracowników,
 - 3) mechanizmy ułatwiające komunikację pomiędzy pracownikami,
 - 4) systemowe rozwiązania zapewniające wysoką jakość usług edukacyjnych,
 - 5) upowszechnianie wiedzy o dobrych praktykach.
2. Kierownictwo ARTEZION Sp. z o.o. zapewnia, że przyjęta polityka jakości, o której mowa w ust.1:
 - 1) jest odpowiednia do celów i działań przewidzianych w statucie stowarzyszenia,
 - 2) zawiera zobowiązanie do spełnienia wymagań i ciągłego doskonalenia skuteczności systemu zarządzania jakością,
 - 3) jest czytelna i zrozumiała dla całej społeczności ARTEZION Sp. z o.o.

3. Polityka zarządzania jakością usług edukacyjnych jest upowszechniana w ARTEZION Sp. z o.o., poprzez:
 - 1) dostęp do wszystkich dokumentów dotyczących szeroko rozumianej jakości,
 - 2) informowanie o indywidualnych zadaniach, odpowiedzialności i uprawnieniach pracowników,
 - 3) przedstawianie przez Prezesa ARTEZION Sp. z o.o. pracownikom, w jaki sposób zarządzanie jakością usług edukacyjnych wpływa na poprawę świadczonych usług.
4. ARTEZION Sp. z o.o. na bieżąco informuje o stosowanych tzw. dobrych praktykach, w celu zapewnienia wysokiej jakości oferowanych usług edukacyjnych.
5. Oferowane usługi edukacyjne są zgodne z obowiązującymi normami prawnymi.

§ 14

Przepisy końcowe

1. Postanowienia niniejszego dokumentu wprowadza się na czas nieokreślony, z możliwością dokonywania zmian uwarunkowanych wprowadzaniem nowelizacji aktów prawnych i wykonawczych.
2. W sprawach nieuregulowanych decyzję podejmuje Prezes ARTEZION Sp. z o.o.