

OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG EDUKACYJNYCH

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Dla zapewnienia prawidłowego procesu kształcenia wprowadza się w BiS Groups i NODN ogólne warunki usług edukacyjnych.
2. Ogólne warunki usług edukacyjnych określają zasady ich świadczenia i obejmują w szczególności:
 - ✓ obowiązki wykonawcy,
 - ✓ warunki i tryb rekrutacji,
 - ✓ wymagania oraz tryb oceny kadry dydaktycznej,
 - ✓ parametry oferty szkoleniowej,
 - ✓ zasady organizacji procesu kształcenia,
 - ✓ wymogi dotyczące materiałów szkoleniowych,
 - ✓ zasady walidacji efektów kształcenia,
 - ✓ dokumenty potwierdzające uzyskane kompetencje,
 - ✓ ewaluację procesu kształcenia,
 - ✓ tryb wnoszenia opłat,
 - ✓ zasady reklamacji usługi edukacyjnej,
 - ✓ zarządzanie jakością usług edukacyjnych.
3. Nadzór nad wdrażaniem ogólnych warunków usług edukacyjnych sprawuje właściciel BiS Groups i NODN.

§ 2

Obowiązki wykonawcy

1. W celu należytego wykonania usługi edukacyjnej do obowiązków wykonawcy należy w szczególności:
 - ✓ realizacja usługi edukacyjnej zgodnie z zawartą umową,
 - ✓ zapewnienie kadry dydaktycznej o odpowiednich kwalifikacjach i doświadczeniu zawodowym,
 - ✓ zapewnienie nadzoru merytorycznego i organizacyjnego,
 - ✓ dostarczenie materiałów edukacyjnych odpowiadających zakresowi realizowanej usługi edukacyjnej,
 - ✓ prowadzenie monitoringu i ewaluacji, reagowanie na nieprawidłowości,
 - ✓ wydanie dokumentów potwierdzających udział w szkoleniu oraz osiągnięte efekty kształcenia.
2. Realizacja prowadzonych przez placówkę 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 wyniki ankiet dotyczące potrzeb uczestników. Cel i zakres merytoryczny szkoleń są dostosowane do potrzeb uczestników.
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:
 - ✓ program szkolenia,
 - ✓ rejestr/dziennik obejmujący tematykę prowadzonych zajęć i ich wymiar godzinowy,
 - ✓ listy obecności uczestników,
 - ✓ wyniki walidacji efektów kształcenia,
 - ✓ rejestr wydanych dokumentów potwierdzających uczestnictwo w szkoleniu i/lub uzyskane kwalifikacje,
 - ✓ 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.

§ 3

Warunki i tryb rekrutacji

1. Warunkiem uczestnictwa w szkoleniu jest przesłanie przez zamawiającego lub osobę zainteresowaną usługą edukacyjną, wypełnionego formularza zgłoszenia, dostępnego w siedzibie wykonawcy oraz zamieszczonego na stronie internetowej.
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. W ciągu 5 dni roboczych od doręczenia wykonawcy formularza zgłoszenia, zamawiający i/lub osoba zainteresowana otrzyma potwierdzenie wpisania na listę uczestników.
5. Uczestnik otrzymuje szczegółową informację o przebiegu i harmonogramie szkolenia nie później niż 5 dni roboczych przed terminem rozpoczęcia usługi edukacyjnej.
6. W przypadku niewystarczającej liczby uczestników Wykonawca może podjąć decyzję o nieuruchomieniu usługi edukacyjnej, ale nie później niż 7 dni roboczych przed planowanym terminem jej rozpoczęcia.
7. Nieuruchomienie usługi edukacyjnej skutkuje zwrotem wniesionej przez uczestnika opłaty.

§ 4

Wymagania oraz tryb oceny kadry dydaktycznej

1. Członkowie kadry dydaktycznej BiS Groups i NODN muszą legitymować się wykształceniem oraz doświadczeniem zawodowym odpowiednim do zakresu merytorycznego prowadzonych szkoleń i spełniać co najmniej jeden z poniższych warunków:
 - ✓ ukończył co najmniej 210 godzinny kurs dydaktyczny przygotowujący do kształcenia dorosłych,
 - ✓ ukończył studia podyplomowe w zakresie przygotowania pedagogicznego,
 - ✓ dysponuje przyznanym przez uprawnioną instytucję certyfikatem, potwierdzającym uprawnienia do prowadzenia kształcenia,
 - ✓ posiada udokumentowane min. 5 letnie doświadczenie zawodowe, jako nauczyciel lub nauczyciel akademicki,
 - ✓ posiada specjalistyczne wykształcenia i minimum 5 letnie doświadczenie zawodowe w danej dziedzinie.
2. Członkowie kadry dydaktycznej BiS Groups i NODN biorą udział w co najmniej jednym programie edukacyjnym w ciągu roku, zorientowanym na rozwój i aktualizację kompetencji.
3. Kwalifikacje trenerów realizujących proces kształcenia podlegają stałemu monitorowaniu i obejmują:
 - ✓ weryfikację kwalifikacji i doświadczenia zawodowego,
 - ✓ ocenę aktywności dydaktycznej,
 - ✓ ocenę podnoszenia kwalifikacji,
 - ✓ analizę publikacji w wydawnictwach branżowych.
4. BiS Groups i NODN podają do publicznej wiadomości aktualną informację o kadrze szkoleniowej, w szczególności jej kwalifikacje i doświadczenie zawodowe.
5. 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 BiS Groups 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:
 - ✓ tytuł szkolenia,
 - ✓ miejsce szkolenia,
 - ✓ liczbę godzin szkoleniowych,
 - ✓ założone do osiągnięcia efekty kształcenia,
 - ✓ program szkolenia,
 - ✓ cenę szkolenia.
4. BiS Groups i NODN 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 BiS Groups i NODN 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 lub kierownika merytorycznego, 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 BiS Groups i NODN.
4. Funkcję kierownika merytorycznego może pełnić osoba, który legitymuje się wykształceniem wyższym oraz posiada min. 3 letnie doświadczenie zawodowe w zakresie odpowiednim do tematyki nadzorowanego szkolenia lub zrealizowała min. 300 godzin zajęć w obszarze merytorycznym szkolenia.
 - ✓ Do zadań kierownika merytorycznego należy w szczególności:
 - ✓ nadzór merytoryczny nad procesem kształcenia i walidacji kwalifikacji,
 - ✓ kontakt z Zamawiającym i/lub uczestnikami szkolenia w celu dokonania analizy potrzeb szkoleniowych,
 - ✓ dobór odpowiednich materiałów edukacyjnych,
 - ✓ opracowywanie narzędzi do ewaluacji usługi edukacyjnej,
 - ✓ prowadzenie nadzoru nad dokumentowaniem procesu kształcenia i walidacji kwalifikacji.
6. Funkcję koordynatora ds. organizacyjnych pełnić może osoba, który posiada minimum 5 letnie doświadczenie w organizacji usług edukacyjnych.
7. Do zadań koordynatora ds. organizacyjnych, o którym mowa w ust. 2 należy w szczególności:
 - ✓ przyjmowanie zgłoszeń i zamówień na usługi edukacyjne,
 - ✓ dostosowanie bazy i infrastruktury do realizacji procesu kształcenia,
 - ✓ zapewnienie warunków organizacyjnych umożliwiających uczestnictwo w procesie kształcenia osobom niepełnosprawnym,
 - ✓ bieżące rozwiązywanie problemów i podejmowanie decyzji w razie pojawienia się nieprzewidzianych losowych trudności organizacyjnych w trakcie procesu kształcenia,
 - ✓ organizacja procesu kształcenia i walidacji kwalifikacji,
 - ✓ przeprowadzanie ewaluacji usługi edukacyjnej.
8. Dopuszcza się sprawowanie funkcji kierownika merytorycznego oraz koordynatora ds. organizacyjnych przez jedną osobę.
9. Oferowane przez BiS Groups i NODN usługi edukacyjne odbywają się w określonych przedziałach czasowych, mianowicie:
 - ✓ czas trwania szkolenia w jednym dniu, łącznie z przerwami nie powinien przekroczyć 8 godz.,
 - ✓ planowane przerwy pomiędzy zajęciami wynoszą 15 min. na każde dwie godziny zegarowe.
10. 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. BiS Groups i NODN zapewnia wszystkim uczestnikom usług edukacyjnych dostęp do elektronicznej bazy wiedzy, w której znajdują się materiały wspierające nie tylko sam proces kształcenia ale również dalsze samodzielne uczenie się.

§ 8

Walidacja efektów kształcenia

1. Wszystkie szkolenia realizowane przez BiS Groups i NODN zakończone są walidacją efektów kształcenia.
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.

Dokument, o którym mowa w ust. 1 zawiera w szczególności:

- ✓ nazwę instytucji wydającej dokument,
 - ✓ tytuł szkolenia,
 - ✓ liczbę godzin szkolenia,
 - ✓ dodatkowe informacje, w zależności od potrzeb uczestników szkoleń.
4. Dokument potwierdzający uzyskane kompetencje wydawany jest uczestnikowi w formie papierowej, a jego numer wpisany jest w rejestrze wydanych dokumentów.
 5. 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 BiS Groups i NODN prowadzi się ewaluację procesu kształcenia i potwierdzania kwalifikacji.
2. Ocena jakości realizowanych usług edukacyjnych obejmuje:
 - ✓ pozyskiwanie opinii uczestników na temat oceny organizacji szkolenia, kwalifikacji trenerów, przydatności uzyskanych kwalifikacji i ogólnego zadowolenia z usługi.
 - ✓ badanie zgodności programów nauczania w kontekście założonych efektów kształcenia,
 - ✓ prowadzenie hospitacji zajęć i wizytowanie egzaminów,
 - ✓ ocenę procedury egzaminacyjnej i sposobu przeprowadzania egzaminu teoretycznego i praktycznego,
 - ✓ 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. BiS Groups pobiera opłaty za świadczone usługi edukacyjne, a ich wysokość określona jest w ofercie edukacyjnej.
2. Wysokość opłat uzależniona jest od specyfiki i kosztocłonności prowadzonych usług edukacyjnych, które obejmują w szczególności:
 - ✓ narzędzia i materiały niezbędne do zrealizowania usługi,
 - ✓ licencjonowane oprogramowanie,
 - ✓ przeprowadzenie szkolenia,
 - ✓ materiały dydaktyczne,
 - ✓ wydanie dokumentów potwierdzających uzyskane kwalifikacje.
3. Opłata za usługę edukacyjną wnoszona jest jednorazowo, nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem szkolenia.
4. Opłata wnoszona jest na rachunek bankowy wskazany przez BiS Groups
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 (dotyczy kursów do kwoty 500zł i kursów online).
9. Rezygnacja w trakcie trwania usługi edukacyjnej skutkuje utratą wniesionej opłaty:
 - rezygnacja do stycznia: połowa kwoty czesnego (dotyczy kursów dwusemestralnych lub powyżej 60 godzin)
 - rezygnacja w drugim semestrze: pełna kwota czesnego (dotyczy kursów dwusemestralnych lub powyżej 60 godzin)

10. W szczególnie uzasadnionych przypadkach właściciel BiS Groups i NODN może zwrócić wniesioną opłatę lub rozłożyć na raty, o której mowa w ust. 8. Właściciel podejmuje decyzję w zależności od okoliczności i zdarzeń losowych.
11. W sprawach nieregulowanych w niniejszym dokumencie, decyzję podejmuje właściciel BiS Groups i NODN.

§ 12

Reklamacja usługi edukacyjnej

1. Każdy uczestnik szkolenia ma prawo wniesienia reklamacji z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi edukacyjnej, w szczególności:
 - ✓ świadczenia usługi edukacyjnej w zakresie merytorycznym, metodycznym lub organizacyjnym w sposób niezgodny z postanowieniami Umowy, niedotrzymania z winy Wykonawcy określonego w Umowie terminu realizacji usługi.
 - ✓ Reklamacja powinna zostać zgłoszona osobiście, wtedy to zostanie spisana przez pracownika biura lub w formie pisemnej, listem poleconym, fax'em, e-mail'em.
 - ✓ Reklamacja musi zawierać szczegółowy opis zakresu niezgodności lub inne okoliczności ją uzasadniające.
 - ✓ Zgłoszenie reklamacyjne należy złożyć w biurze BiS Groups i NODN, 44 – 200 Rybnik, ul. Rudzka 13c.
5. Termin składania reklamacji wynosi 14 dni roboczych, licząc od dnia, w którym usługa została wykonana lub miała być wykonana.
6. Zgłoszenie musi zawierać:
 - ✓ dane szkolonego
 - ✓ szkolenie oraz termin, którego dotyczy reklamacja
 - ✓ powód reklamacji
 - ✓ opis zagadnienia reklamowanego
7. 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.
8. Oceny zasadności reklamacji dokonuje właściciel firmy po sprawdzeniu realizacji usługi zgodnie z przyjętymi standardami i procedurami obowiązującymi w firmie oraz rozmowie z trenerem prowadzącym szkolenie.
9. W przypadku stwierdzenia zasadności wniesionej reklamacji uczestnikowi przysługuje:
 - ✓ częściowy lub całkowity zwrot kosztów usługi edukacyjnej,
 - ✓ możliwość ponownego uczestnictwa w kursie o tym samym zakresie w najbliższym możliwym terminie
10. Naruszenie warunków postępowania reklamacyjnego skutkuje nieważnością wniesionej reklamacji.

§ 13

Wystąpienie nieprzewidzianych okoliczności uniemożliwiających przeprowadzenie szkolenia

1. W przypadku, gdy wykładowca/trener wyznaczony do realizacji szkolenia nie może wykonać usługi w wyznaczonym terminie zgłasza ten fakt do biura firmy lub koordynatora organizacyjnego (w przypadku szkoleń trwających powyżej 16 h), którzy kontaktują się z Klientem i proponują zmianę trenera lub ustalenie nowego terminu szkolenia z pierwotnie wyznaczonym trenerem.
2. W przypadku zaistnienia sytuacji dotyczącej braku możliwości organizacji szkolenia z powodu braku dostępności sali szkoleniowej na skutek wystąpienia zdarzenia losowego wykładowca/trener, który znajduje się na miejscu informuje o tym fakcie biuro firmy/koordynatora merytorycznego szkolenia (w przypadku szkoleń trwających powyżej 16 h). Biuro firmy lub odpowiednio koordynator merytoryczny podejmują próbę znalezienia sali rezerwowej, w której mogłyby zostać zorganizowane zajęcia. Jeżeli sala rezerwowa nie zostanie znaleziona w ciągu 30 minut od zgłoszenia problemu szkolenie jest odwoływane i ustala się nowy termin szkolenia.

§ 14

Zarządzanie jakością usług edukacyjnych

1. BiS Groups i NODN w celu zapewnienia wysokiej jakości oferowanych szkoleń wdrożyło politykę zarządzania jakością usług edukacyjnych, która obejmuje w szczególności:
 - ✓ spójną koncepcję działania oraz kierunki rozwoju BiS Groups i NODN,
 - ✓ określenie podziału odpowiedzialności i kompetencji poszczególnych pracowników,
 - ✓ mechanizmy ułatwiające komunikację pomiędzy pracownikami,
 - ✓ systemowe rozwiązania zapewniające wysoką jakość usług edukacyjnych,
 - ✓ upowszechnianie wiedzy o dobrych praktykach.
2. Kierownictwo BiS Groups i NODN zapewnia, że przyjęta polityka jakości, o której mowa w ust.1:
 - jest odpowiednia do celów i działań przewidzianych w działalności BiS Groups i NODN,
 - zawiera zobowiązanie do spełnienia wymagań i ciągłego doskonalenia skuteczności systemu zarządzania jakością,
 - jest czytelna i zrozumiała dla całej społeczności BiS Groups i NODN.
3. Polityka zarządzania jakością usług edukacyjnych jest upowszechniana w BiS Groups i NODN, poprzez:
 - ✓ dostęp do wszystkich dokumentów dotyczących szeroko rozumianej jakości,
 - ✓ informowanie o indywidualnych zadaniach, odpowiedzialności i uprawnieniach pracowników,
 - ✓ przedstawianie przez właściciela BiS Groups i NODN pracownikom, w jaki sposób zarządzanie jakością usług edukacyjnych wpływa na poprawę świadczonych usług.

4. BiS Groups i NODN na bieżąco informują o stosowanych tzw. dobrych praktykach, w celu zapewnienia wysokiej jakości oferowanych usług edukacyjnych.
5. Oferowane usługi edukacyjne są zgodne z obowiązującymi normami prawnymi.

§ 15 **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 właściciel BiS Groups i NODN.