

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG SZKOLENIOWYCH W CENTRUM SZKOLENIOWYM SPA ISABELL

§1 Informacje ogólne

1. Centrum Szkoleniowe Spa Isabell prowadzi działalność szkoleniową w zakresie usług rozwojowych dla osób dorosłych, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz zasadami jakości Bazy Usług Rozwojowych (BUR).
2. Szkolenia realizowane są w formie stacjonarnej w siedzibie placówki lub innym miejscu wskazanym przez jednostkę szkolącą, w warunkach umożliwiających realizację zajęć teoretycznych i praktycznych.
3. Zajęcia teoretyczne mogą być realizowane w formie zdalnej, jeżeli program szkolenia na to pozwala. Zajęcia praktyczne realizowane są wyłącznie w formie stacjonarnej.
4. Usługi szkoleniowe są projektowane w oparciu o analizę potrzeb uczestników oraz rynku pracy, z uwzględnieniem efektów uczenia się.
5. Placówka działa w oparciu o przejrzystą strukturę organizacyjną z podziałem na funkcje dydaktyczne i administracyjne.

§2 Zakres działalności szkoleniowej

1. Działalność szkoleniowa obejmuje kursy i szkolenia w obszarach:
 - a) usług kosmetycznych,
 - b) kosmologii estetycznej,
 - c) usług fryzjerskich,
 - d) trychologii,
 - e) masażu (w tym masażu twarzy i ciała).
2. Szkolenia mają charakter teoretyczno-praktyczny i realizowane są z wykorzystaniem profesjonalnego sprzętu oraz aparatury specjalistycznej.
3. Każde szkolenie posiada określony program, czas trwania, efekty uczenia się oraz sposób ich weryfikacji.

§3 Cele i standardy jakości

1. Celem działalności szkoleniowej jest podnoszenie kompetencji zawodowych uczestników oraz przygotowanie ich do samodzielnej i odpowiedzialnej pracy w branży beauty.
2. Szkolenia realizowane są zgodnie z określonym programem, aktualnymi standardami branżowymi oraz zasadami bezpieczeństwa i higieny pracy.
3. Placówka zapewnia odpowiednie warunki lokalowe, nowoczesny sprzęt oraz wykwalifikowaną kadrę trenerską.
4. Każde szkolenie posiada określone efekty uczenia się oraz sposób ich weryfikacji poprzez sprawdzenie wiedzy teoretycznej i praktycznej.

§4 Informacja i transparentność oferty

1. Oferta szkoleniowa prezentowana jest w sposób rzetelny, jednoznaczny i kompletny.

2. Informacje publikowane obejmują:

- nazwę i zakres szkolenia,
- odesłanie do możliwości uzyskania pełnej informacji nt. szczegółowego programu, wymagań, terminu, warunków uczestnictwa i ukończenia oraz płatności.

3. W materiałach promocyjnych instytucja nie dokonuje wartościowania ani porównywania konkurencji.

§5

Prawa uczestnika

1. Uczestnik ma prawo do uzyskania pełnej informacji o programie szkolenia, efektach uczenia się oraz sposobie ich weryfikacji,
2. korzystania z infrastruktury szkoleniowej i materiałów dydaktycznych,
3. uczestnictwa w zajęciach prowadzonych przez wykwalifikowaną kadrę,
4. zgłaszania uwag dotyczących organizacji i jakości szkolenia,
5. udziału w procesie oceny szkolenia poprzez wypełnienie ankiet,
6. otrzymania zaświadczenia lub certyfikatu po spełnieniu warunków zaliczenia.

§6

Zasady rekrutacji i zapisu na szkolenia

1. Rekrutacja prowadzona jest w sposób przejrzysty i równy dla wszystkich uczestników.
2. Zgłoszenie na szkolenie odbywa się poprzez formularz zgłoszeniowy, kontakt mailowy lub telefoniczny.
3. Uczestnik przed rozpoczęciem szkolenia otrzymuje pełną informację organizacyjną oraz niniejszy regulamin.
4. Warunkiem udziału jest akceptacja regulaminu oraz spełnienie wymagań określonych w opisie szkolenia.

§7

Realizacja usług szkoleniowych

1. Szkolenia obejmują część teoretyczną i praktyczną realizowaną zgodnie z harmonogramem.
2. Zajęcia prowadzone są przez trenerów posiadających odpowiednie kwalifikacje i doświadczenie zawodowe.
3. Uczestnicy zobowiązani są do podpisania umowy szkoleniowej oraz przestrzegania zasad BHP i procedur sanitarnych.

§8 **Kadra dydaktyczna**

1. Trenerzy wybierani są na podstawie jasno określonych kryteriów kwalifikacyjnych i doświadczenia zawodowego.
2. Współpraca z trenerami realizowana jest na podstawie umowy cywilnoprawnej lub B2B.
3. Kadra dydaktyczna podlega okresowej ocenie jakości prowadzenia zajęć.
4. Trenerzy są wdrażani do pracy zgodnie z procedurą wdrożenia trenera obowiązującą w jednostce.

§9 **Frekwencja i warunki zaliczenia szkolenia**

1. Warunkiem zaliczenia szkolenia i uzyskania zaświadczenia lub certyfikatu jest:
 - a) uczestnictwo w co najmniej 90% godzin szkoleniowych,
 - b) przystąpienie do egzaminu wewnętrznego (część teoretyczna i praktyczna),
 - c) uzyskanie wyniku pozytywnego z obu części egzaminu.
2. Frekwencja liczona jest na podstawie list obecności oraz – w przypadku zajęć on-line – rejestrów logowania.
3. Egzamin składa się z:
 - a) części teoretycznej – testu pisemnego,
 - b) części praktycznej – wykonania określonych czynności ocenianych przez trenera.
4. Za wynik pozytywny uznaje się uzyskanie minimum 70% punktów z części teoretycznej oraz zaliczenie części praktycznej.
5. Uczestnik, który nie spełni warunków zaliczenia, nie otrzymuje zaświadczenia lub certyfikatu.
6. Jednostka szkoląca może umożliwić jednorazową poprawę egzaminu w dodatkowym terminie.
7. Dokumentacja szkolenia obejmuje listy obecności, dziennik zajęć, testy oraz ankiety oceny szkolenia.

§10 **Sytuacje nieprzewidziane**

1. Strony nie ponoszą odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy wynikające z działania siły wyższej.
2. W przypadku zaistnienia takich okoliczności jednostka szkoląca może:
 - a) zmienić termin szkolenia,
 - b) zmienić miejsce lub formę realizacji,
 - c) odwołać szkolenie.
3. W przypadku odwołania szkolenia uczestnik ma prawo do:
 - a) przeniesienia na inny termin, lub
 - b) zwrotu dokonanych wpłat.
4. Uczestnik ma prawo do zmiany terminu szkolenia zgodnie z warunkami umowy szkoleniowej.

§11 **Rezygnacja i zmiany organizacyjne**

1. Uczestnik może zrezygnować ze szkolenia lub zmienić termin na zasadach określonych w umowie szkoleniowej.
2. Jednostka szkoląca może wprowadzić zmiany organizacyjne z ważnych przyczyn, informując uczestników z odpowiednim wyprzedzeniem.

§12

Monitoring i ocena jakości

1. Placówka prowadzi systematyczną ocenę jakości usług szkoleniowych.
2. Ocena dokonywana jest na podstawie ankiet uczestników, analizy realizacji programów oraz obserwacji zajęć.
3. Wyniki analiz wykorzystywane są do doskonalenia oferty i systemu szkoleń.
4. Wyniki egzaminów stanowią element oceny efektywności szkolenia.

§13

Reklamacje

1. Uczestnik ma prawo złożyć reklamację dotyczącą organizacji szkolenia, jego programu lub sposobu prowadzenia zajęć.
2. Reklamacja powinna zostać złożona w formie pisemnej lub mailowej w terminie do 14 dni od zakończenia szkolenia.
3. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko uczestnika,
 - b) nazwę i termin szkolenia,
 - c) opis zastrzeżeń.
4. Reklamacja rozpatrywana jest w terminie do 14 dni od dnia jej otrzymania.
5. O wyniku rozpatrzenia uczestnik informowany jest w formie pisemnej lub mailowej.
6. Informacje wynikające z reklamacji wykorzystywane są w procesie doskonalenia jakości usług.

§14

Zasady etyczne i fair play

1. Placówka działa zgodnie z zasadami etyki, równego traktowania i uczciwej konkurencji.
2. Materiały promocyjne są zgodne ze stanem faktycznym i nie wprowadzają w błąd.
3. Instytucja nie stosuje nieuczciwych praktyk marketingowych ani wartościowania konkurencji

§15

Ochrona danych osobowych

1. Dane osobowe uczestników przetwarzane są zgodnie z przepisami RODO.
2. Dane wykorzystywane są wyłącznie w celu realizacji usług szkoleniowych.
3. Uczestnik wyraża zgodę na udział w badaniach ewaluacyjnych wymaganych przez instytucje finansujące usługi rozwojowe, jeżeli szkolenie realizowane jest z dofinansowaniem.

§16

Postanowienia końcowe

- Regulamin obowiązuje wszystkich uczestników i trenerów.
Regulamin jest publicznie dostępny.