

Preámbulo



Las escuelas de idiomas integrantes de la asociación TANDEM International, e.V. promueven mediante su trabajo unitario el aprendizaje individualizado y autónomo mediante colaboración. Les une la conciencia de que una oferta flexible y variada contribuye de forma decisiva en lograr el objetivo de la comunicación entre los pueblos.

Partiendo de estos principios rectores, las escuelas declaran aceptar - en el marco establecido por la rentabilidad de su negocio - los siguientes estándares de calidad en cuanto a sus instalaciones y actividades y darles publicidad en sus instalaciones.

Criterios para la Infraestructura en cuanto a Personal e Instalaciones

Condiciones-marco referentes al personal

1. La dirección es competente para dirigir la empresa según criterios de rentabilidad y para confeccionar y organizar cursos de idiomas así como otras ofertas de formación.
2. El personal que integra el departamento pedagógico, está dotado - en su totalidad - de la competencia pedagógica y profesional necesaria habiendo adquirido dicha competencia mediante la formación y / o la experiencia profesional correspondiente.
3. El número de empleados/as, tanto del departamento pedagógico, como del departamento comercial, se corresponde con la estructura y el alcance de las actividades profesionales.
4. La escuela TANDEM se compromete a asegurar una formación pedagógica y técnica adecuada de sus empleados que se dedican a impartir y / o organizar medidas de formación.
5. Las condiciones laborales en cuanto a salario y forma de contrato se rigen por la normativa correspondiente y han sido elaboradas de acuerdo con los estándares del país en cuestión.

Instalaciones y material

6. Las aulas se ajustan, en cuanto a tipo, número e instalaciones a los criterios pedagógicos modernos destinados a asegurar una enseñanza y un aprendizaje adecuados.
7. La escuela TANDEM se compromete a proporcionar las herramientas técnicas y los medios necesarios para la enseñanza moderna.
8. Las instalaciones pedagógicas, sociales y sanitarias se adaptan a la normativa vigente y aplicable en cada caso.

Criterios para la enseñanza

9. La escuela TANDEM asegura que los conocimientos necesarios para la asistencia a sus cursos se definan claramente, de modo que los potenciales clientes puedan determinar sus expectativas.
10. A la hora de elaborar e impartir una medida de formación, se tendrán en cuenta los intereses de los participantes. Los participantes influirán - de forma adecuada - en la valoración posterior de la medida de formación. A fin de optimizar oferta y realización del programa, se organizarán regularmente reuniones con el personal docente.
11. El material didáctico elegido por la escuela se basa en los criterios pedagógicos vigentes en el momento de su elección.
12. Se asegura la proporcionalidad entre la duración de la medida de formación y los métodos aplicables por un lado, así como los objetivos pedagógicos, intereses y posibilidades de los participantes y los contenidos del programa por otro.
13. En cuanto a la oferta de medidas de formación profesional, la escuela TANDEM tendrá en cuenta las exigencias actuales del mercado laboral y / o de la calificación profesional concreta a la que se aspire. Asimismo, se asegura una relación de la medida en cuestión con la práctica.
14. En cuanto a las medidas de mediana o larga duración (por norma general superior a 50 horas lectivas), se seguirá una progresión clara.
15. En la confección de las clases se aplica - en cuanto a estructura y forma - un enfoque ecléctico.
16. El número máximo de participantes en una medida de formación concreta se determinará de acuerdo con los siguientes criterios: Tema / contenido, objetivos, método pedagógico aplicado, aulas, así como herramientas disponibles.

Crterios Referentes a los Participantes

Oferta transparente

17. La escuela TANDEM proporciona material informativo a los participantes que contendrá, aparte del nombre de la escuela, como mínimo información sobre:
- los objetivos y áreas de trabajo
 - los responsables o personas de contacto

Las medidas publicitarias deben reflejar la situación real. No deben, por lo tanto, ni inducir a errores ni ser ilícitas ni crear expectativas imposibles de cumplir.

18. Las personas interesadas serán informadas antes de contratar sobre los siguientes extremos:
- Lugar, fecha, duración de las clases
 - Objetivo y, en su caso, tipo de diploma
 - Número de clases
 - Grupo(s) destinatario(s)
 - Número mínimo y máximo de participantes por curso
 - Personal docente
 - (en su caso) Modalidades del examen
 - Métodos didácticos
 - Requisitos de la asistencia (p. ej. conocimientos previos exigidos, requisitos técnicos o personales)
 - Información completa sobre el coste total del programa, inclusive gastos adicionales
 - Condiciones generales de la contratación / inscripción, inclusive condiciones de cancelación
 - Variaciones en el temario o en la duración del curso, en caso de no alcanzarse el número mínimo de participantes
 - Otras reservas establecidas por parte de la escuela en cuanto a posibles modificaciones
 - Tipo y gastos de alojamiento
 - Condiciones y gastos del intercambio TANDEM
 - Función y disponibilidad del árbitro de la red TANDEM

Oferta, atención al cliente y asesoramiento

19. La escuela ofrece un servicio de alojamientos cuidadosamente seleccionados.
20. Cada escuela TANDEM ofrece a sus participantes - según disponibilidad - una o varias parejas TANDEM o bien les informa sobre la oferta correspondiente.
21. La escuela TANDEM ofrece actividades culturales o información sobre posibles actividades.
22. Se les proporciona a las personas interesadas por parte del personal de la escuela cualificado para ello, un asesoramiento en cuanto a los requisitos, así como posibles aplicaciones de las calificaciones adquiridas.
23. Se les asigna a los participantes - aparte del profesor - una persona de contacto responsable que se encuentre a su disposición para atenderles adecuadamente con sus problemas, sus críticas y sus reclamaciones.
24. Se les ofrecerá a los participantes el asesoramiento correspondiente a cursos posteriores, así como exámenes.

Certificación de la asistencia, certificado de asistencia, certificaciones y diplomas

25. Los participantes reciben a petición un certificado de asistencia.

El certificado de asistencia tiene que reflejar, como mínimo, los siguientes datos:

- Tema / duración del curso / número de horas lectivas
- Información sobre la organización / empresa que imparte la medida de formación

En las certificaciones / los diplomas se tiene que reflejar, además,

- el contenido del curso

Los diplomas deben contener

- una evaluación de la progresión del participante

Condiciones Generales de Inscripción

De no existir pacto contrario, serán de aplicación las siguientes disposiciones:

Asistencia

26. Se garantiza - dentro del marco establecido por la escuela - el acceso libre a la medida de formación.

Inscripción / Contrato

27. El contrato sobre una medida de formación requiere forma escrita.

Cancelación

28. Las condiciones de cancelación se definirán de forma clara y de acuerdo con la normativa vigente en el país - miembro. Se publicarán de forma pertinente.

Condiciones de pago / Vencimiento de pago

29. El pago del importe correspondiente al curso vence con el comienzo del mismo. Al contratar un curso con una duración superior a 3 meses, los participantes deben tener la posibilidad de fraccionar el pago.

Rescisión del Contrato

30. Los contratos sobre cursos con una duración superior a 3 meses pueden ser rescindidos dentro de unos plazos adecuados y al finalizar un módulo de la medida de formación - como mínimo cada 6 meses, sin perjuicio de lo establecido por la normativa correspondiente sobre la rescisión extraordinaria de los contratos.

Protección de Datos

31. La escuela TANDEM asegura el cumplimiento de la normativa vigente en el país correspondiente en cuanto al tratamiento informatizado de datos de carácter personal.

TANDEM International e.V.
Vereinsregisternummer: VR 2635
President: Werner Riebe
Gröner Str. 57-58, 37073 Göttingen Germany
www.tandem-schools.com