



ACHELE的质量保证

智利西班牙语语言学校协会

ACHELE的语言学校成员必须全部遵守以下质量保证：

合法性：

- 协会所有成员均依据智利法律成立。
- 协会所有成员均在智利申报、交纳税款。- 所有成员当前均持有市政许可

教学质量

为了实现良好的教学质量，我们声明并保证：

- 课程差别化。我们保证，全年提供至少3个等级的个人和小组的西班牙语课程。
- 设定课程期限和课程时间表。
- 班级数量以及各班的上课时间。
- 连贯、适当的课程结构：课程水平、课程目标、课程内容和教学方法符合学生要求。
- 对教师的教学内容和学生的学习内容进行规划和说明。
- 。
- 聘请以西班牙语为母语的教师，这些教师必须持有相应的学位证书、接受过培训、拥有教学经验。
- 拥有有效的评估体系，根据学生在课程开始时的水平对他们进行定位，确定他们的学习需求。
- 学生分小组学习；每组不超过10人。学生人数上限必须予以公布，人数上限必须与广告宣传一致。
- 可以就学习策略提出个人建议，并且为那些提出个人建议的学生进行改进。
- 教学设备和基础设施均经过改进，可以满足教学质量要求，即拥有的基础设施至少可以提供实现教学质量所必需的资源。我们拥有至少3个专门用来教授西班牙语课程的教室，教室的大小、照明和通风条件与各班的学生数相匹配；接待室和行政办公室很明显地与教室和学习设备分开。
- 公正地发放毕业证书和学位证书，证书上均带有我们协会的标志。
- 学生可以使用的资料：图书馆、音频、视频，其访问权限均受到控制。
- 拥有教学质量评价体系，该体系关注学生对教学质量的满意度，并保证对该体系不断改进。

服务质量

对待学生

- 以最好的态度对待学生，关注他们的要求和投诉，以有效地方式回应他们提出的信息请求。
- 每个学生都有权进入学生会，并且学校就进入学生会建立了一套机制。

住宿

- 语言学校是本协会的一部分，它们为需要住宿的学生提供多种住宿方式。
- 住宿方式必须符合最低安全、舒适度标准，以及学校宣传的住宿特点。
- 每个学校必须制定多种预约、服务提供、付款方式、取消入学的方式，并且还必须确定解决可能出现的不便情况的方式。
- 所有学生在到达学校之前，会收到与住宿及到达说明相关的信息。

课外活动

- 学校每周都会安排课外活动，包括社交活动、文化活动和体育活动。
 - 所有学生会收到课外活动通知，有些活动是免费的，有些是收费的。
- 一般信息
- 所有学生在到达学校之前，会收到与课程和住宿安排相关的条款条件。
 - 各语言学校将在明显位置张贴ACHELE的“质量声明”。
 - 所有学生会收到相关信息，该信息向学生们说明了如何进行入学登记，以及如何进行投诉。

广告可信度

广告必须完全反映语言学校的真实情况，不得诱导学生对学校规模以及学校基础设施，产生错误的期望。各协会成员必须在自己网站上公布如下信息：

- 课程的费用，包括课程和学习资料的价格，以及其他费用。
- 课程等级，以及课程时间
- 注册入学、取消入学和付款的条款条件

检查和鉴定

作为ACHELE成员的语言学校将接受全方位检查，包括每两年对质量保证进行的检查。

投诉书

ACHELE的各语言学校成员必须拥有投诉书和建议书，以及解决方案记录册。该记录册是ACHELE的学生权益维护委员会管理学校所不可或缺的。

学生权益维护委员会

- 如果学生的投诉未受到重视，该学生可以联系ACHELE的“学生权益维护委员会”，该委员会在学生和学校之间进行调解，达成最恰当的解决方案。
- “学生权益维护委员会”由ACHELE的3所学校组成，被投诉的学校不包括在内。
- 每所语言学校，不得为学生填写投诉书设置障碍，同时，还必须为学生提供联系“学生权益维护委员会”的便利，
- 解决学生投诉的时间为2至4周，最终解决方案将发送给学生。