DIN EN 14804:2005-09 (D)

Anbieter von Sprachreisen - Anforderungen; Deutsche Fassung EN 14804:2005

Inhalt

Seite

Vorwort 3
Einleitung 4
1 Anwendungsbereich 5
2 Begriffe 5
3 Informationsbereitstellung 6
3.1 Allgemein 6
3.2 Informationen vor Vertragsabschluss 6
3.2.1 Allgemeine Informationen vor Vertragsabschluss 6
3.2.2 Betreuung von Minderjährigen 7
3.2.3 Rechtmäßige Dokumentation und Informationsbereitstellung 7
3.2.4 Auflistung besonderer Anforderungen 7
3.2.5 Unterbringung 8
3.2.6 Kursdetails 8
3.3 Informationen vor Abfahrt 8
3.4 Informationen bei der Ankunft 9
4 Dienstleistungserbringung 9
4.1 Management und Personal 9
4.2 Unterricht 9
4.2.1 Lehrplan 9
4.2.2 Unterricht 10
4.2.3 Räumlichkeiten 10
4.2.4 Lehrpersonal 11
4.3 Unterbringung 11
4.3.1 Unterstützung von Minderjährigen 11
4.3.2 Allgemeine Anforderungen 11
4.3.3 Unterbringung in einer Privatunterkunft 13
4.3.4 Unterbringung in einer Residenz 14
4.3.5 Über den Anbieter von Sprachreisen gebuchte Selbstversorger-Apartments 14
4.4 Freizeit 15
4.5 Betreuung (einschließlich Sorge für Minderjährige) 15
4.6 Gruppenleiter 15
4.6.1 Allgemeine Anforderungen für Gruppenleiter 15
4.6.2 Zusätzliche Anforderungen an Gruppenleiter, die Gruppen Minderjähriger beaufsichtigen 16
4.7 Überwachung der Kunden- und/oder Teilnehmerzufriedenheit 17
4.7.1 Allgemeines 17
4.7.2 Erste Rückmeldung 17
4.7.3 Laufende Rückmeldungen 17
4.7.4 Abschlussfragebogen 17
4.7.5 Beschwerdemanagement 18
4.8 Haftpflichtversicherung 18