

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 |