

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