ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р ЕН 14804 — 2012

Туристские услуги
ОРГАНИЗАТОРЫ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ЯЗЫКОВЫХ ТУРОВ
Требования

EN 14804:2005

Tourist services — Organizers of educational language rounds Requirements

(IDT)

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2013

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

Цели и принципы стандартизации в Российской Федерации установлены Федеральным законом от 27 декабря 2002 г. №184-ФЗ «О техническом регулировании», а правила изменения национальных стандартов Российской Федерации — ГОСТ Р 1.0—2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения»

Сведения о стандарте

1 РАЗРАБОТАН Открытым акционерным обществом «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» (ОАО «ВНИИС»)

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 199 «Туристические услуги и услуги средств размещения»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 29 ноября 2012 г. № 1606-ст

4 Настоящий стандарт идентичен европейскому региональному стандарту ЕН 14804—2005 «Провайдеры языковых образовательных туров. Требования» (EN 14804:2005 «Tourist services — Organizers of educational language rounds — Requirements»)

Наименование настоящего стандарта изменено относительно наименования европейского регионального стандарта для приведения в соответствие с ГОСТ Р 1.5—2004 (п. 3.5)

5 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется ежегодно издаваемом информационном указателе «Национальные стандарты», а текст изменений и поправок – в ежемесячно издаваемых информационных указателях «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ежемесячно издаваемом информационном указателе «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования – на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет.

© Стандартинформ, 2013

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

Содержание

Введение
1 Область применения
2 Термины и определения
3 Информирование
4 Обслуживание
Библиография

Введение

Настоящий национальный стандарт предназначен для использования организаторами образовательных языковых туров и органами по сертификации, проводящими оценку соответствия, чтобы помочь клиентам сделать осознанный выбор той или иной программы в рамках образовательных языковых туров и повысить вероятность достижения более полной удовлетворенности клиентов и оправдать их ожидания.

Организаторы образовательных языковых туров также выиграют от наличия хорошо осведомленных клиентов.

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Туристские услуги ОРГАНИЗАТОРЫ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ЯЗЫКОВЫХ ТУРОВ Требования

Services tourist
Organizers of educational language rounds
Requirements

Дата введения – 2014–01–01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает требования к организаторам образовательных языковых туров, включая требования к школам, туроператорам и агентам.

Настоящий стандарт определяет уровни качества очного классного преподавания иностранных языков за границей и любых связанных с этим услуг, включая услуги по размещению, организации досуга и туристские услуги, которые могут входить в программы языковой подготовки.

2 Термины и определения

В настоящем стандарте используются следующие термины и определения:

2.1 Размещение

2.1.1 **проживание в семье:** Размещение участников программы языковой подготовки в частном доме с организованным согласно договору питанием.

2.1.2 **размещение в съемных квартирах:** Размещение участников программы языковой подготовки на территории колледжа, в студенческом городке, жилом доме с организованным согласно договору питанием.

2.1.3 **другие виды проживания:** Размещение участников программы языковой подготовки в гостинице, многоквартирном доме, квартире, студии с организованным согласно договору питанием.

Издание официальное

2.2 **организатор образовательного языкового тура / поставщик лингвистических услуг (ПЛУ):** Юридическое лицо - школа, туроператор или агент, с которым клиент заключает договор на организацию программ языковой подготовки, включая другие смежные услуги.

Примечание — ПЛУ как основной подрядчик также несет ответственность за услуги, предоставляемые субподрядчиками.

2.3 **слушатель:** Лицо, пользующееся услугами ПЛУ.

2.4 **клиент:** Физическое или юридическое лицо, заключающее договор с ПЛУ на поставку услуг.

2.5 **несовершеннолетний слушатель:** Слушатель, не достигший 18 лет.

2.6 **группа:** Определенное количество слушателей, совместно участвующих в данной программе специально зарезервированных мероприятий.

2.7 **руководитель группы:** Лицо, назначаемое для оказания помощи и контроля деятельности группы, например, в случае наличия несовершеннолетних слушателей, при получении предусмотренных договором услуг.

2.8 **старший руководитель группы:** Лицо, ответственное за координацию и регулирование задач, выполняемых руководителями групп.

2.9 **организация питания:** Питание, предоставляемое слушателю в период его пребывания и предусмотренное договором.

2.10 **стоимость:** Денежная сумма, которую клиент должен заплатить за все услуги, включенные в договор.

2.11 **учебный курс:** Ряд структурированных учебных мероприятий, специально организованных для развития языковых навыков слушателя.

2.12 **программа проведения досуга:** Ряд досуговых мероприятий, специально организуемых для слушателей согласно договору.

2.13 **учебная аудитория:** Помещение, где проводится очное обучение иностранным языкам.

3 Информирование

3.1 Общие положения

Вся информация должна предоставляться четким, открытым,

полноценным, доходчивым и подходящим для слушателей образом с учетом конкретных нужд потенциальных слушателей и клиентов.

По всем предлагаемым услугам дорегистрационная информация должна представляться в письменном виде.

3.2 Дорегистрационная информация

3.2.1 Общая дорегистрационная информация

Должна предоставляться следующая общая дорегистрационная информация:

а) наименование и контактные данные ПЛУ;

б) сроки организации тура, место назначения и средства передвижения, характеристики и категории используемого транспорта;

в) указание на то, что обычаи могут разниться в зависимости от страны или принимающей стороны;

г) договорная цена и что она включает, а также данные о дополнительных факультативных расходах;

д) критерии, используемые для выбора преподавателей, включая квалификацию, опыт работы и знание основного изучаемого языка, и сведения о том, является ли кто-либо из преподавателей гражданином страны проживания слушателей;

е) критерии, используемые для выбора руководителей групп;

ж) указание на возможность требования информации о том, какими языками владеют сотрудники ПЛУ (в случае необходимости);

и) денежная сумма или процентная доля цены, которая подлежит уплате в качестве задатка, и график выплаты остатка;

к) в случае аннулирования договора слушателем или организатором, взыскиваемые суммы и (или) условия возмещения авансовых платежей;

л) условия, при которых слушателя могут попросить отказаться от учебы, финансовые процедуры в данном случае, а также порядок отправки на родину в случае необходимости, особенно в отношении несовершеннолетних слушателей.

3.2.2 Забота о несовершеннолетних слушателях

Должна предоставляться следующая дорегистрационная информация,

касающаяся заботы о несовершеннолетних слушателях:

а) сопровождает ли их кто-нибудь в поездке и, если да, то каким образом;

б) соотношение между руководителями групп и несовершеннолетними слушателями в ходе поездки;

в) политика осуществления надзора за несовершеннолетними слушателями (например, минимальная степень надзора).

3.2.3 Правовая документация и информация

Должна предоставляться следующая документация и информация:

а) общегражданский паспорт, виза и требования к охране здоровья;

б) условия резервирования и наличие страхования на случай неплатежеспособности;

в) процедура выполнения требований и рассмотрения жалоб клиентов и слушателей;

г) информация о вариантах страхования, предоставляемых слушателям, и общие сведения об объеме страховой ответственности ПЛУ с возможностью получения дополнительной информации по требованию.

3.2.4 Предъявление особых требований

На момент регистрации ПЛУ должен убедиться в получении слушателями анкеты, которая должна быть подписана слушателем или законным представителем несовершеннолетнего слушателя и должна содержать указания на медицинские услуги или лекарственные препараты, требуемые слушателю; любые ограничения, связанные с питанием; аллергические реакции, которым подвержен слушатель, или любые другие медицинские показания (в отношении психической неполноценности или физической недееспособности), которые могут повлиять на зачисление или участие в программе.

3.2.5 Размещение

Должна предоставляться следующая дорегистрационная информация по размещению:

а) вид размещения, совместное или индивидуальное проживание, наличие телефона, наличие или предоставление прачечного обслуживания, основные характеристики размещения и, в случае необходимости, его

туристская классификация по правилам принимающей страны;

б) максимальный возрастной диапазон несовершеннолетних слушателей, пользующихся одной спальней;

в) организация питания.

3.2.6 Сведения об учебном курсе

Должна предоставляться следующая дорегистрационная информация, касающаяся учебного курса:

а) детализация разных языковых программ;

б) сроки проведения учебного курса, продолжительность языковой образовательной программы (в неделях или днях) и количество занятий в неделю, их расписание и продолжительность (в минутах), включая информацию о государственных праздниках, когда занятия не проводятся;

в) при необходимости – другие возможности обучения, как, например, пользование мультимедийным центром или библиотекой;

г) независимо от того, являются ли группы многоязычными или одноязычными, максимальное количество слушателей в классе и возрастной диапазон слушателей;

д) минимальный уровень языковых знаний, требуемых для каждого курса, и предназначен ли курс для начинающих;

е) порядок распределения по классам и какие справки о посещаемости и отчеты об успеваемости выдаются по окончании обучения, если это предусмотрено;

ж) мероприятия, включаемые в досуговую программу, уровень компетентности, требуемое специальное оборудование и действующие медицинские ограничения;

и) любые дополнительные виды досуга и приблизительные цены;

к) установлено ли минимальное количество слушателей для организации учебных занятий и, если да, крайний срок уведомления слушателя в случае расторжения договора;

л) меры, принимаемые в том случае, если какие-либо услуги по изучению языков не могут быть предоставлены по прибытии.

3.3 Предотъездная информация

Следующая информация должна предоставляться не позднее, чем за одну неделю до начала тура за исключением тех случаев, когда непредвиденные обстоятельства или поздние зачисления препятствуют предоставлению такой информации:

- наименование, адрес и номер телефона ПЛУ или его представителя в месте назначения;
- сведения о плане-графике поездки, включая меры по организации проезда/трансфера по стране;
- сведения о размещении, включая приблизительную продолжительность поездки до места проведения занятий;
- сведения об организации первого учебного дня;
- соответствующие правила и нормы страны пребывания и ПЛУ;
- сведения о досуговых мероприятиях, организуемых по договору;
- фамилия контактного лица, к которому можно обращаться, номер экстренного вызова, которым можно пользоваться во время пребывания, и время (период) действия номера вызова;
- практическая информация и рекомендации, касающиеся проживания в стране пребывания и ее культурных традиций.

Примечание — Поздние зачисления могут иметь место за шесть или менее недель до начала учебного курса.

3.4 Информация, получаемая по прибытии

Должны быть разработаны процедуры, обеспечивающие получение слушателями информации обо всех аспектах учебного курса. В частности, все слушатели должны получать сведения об учебном процессе, экскурсиях и других мероприятиях.

4 Обслуживание

4.1 Руководство и сотрудники

ПЛУ должен задействовать своих руководителей и сотрудников, достаточно квалифицированных для обеспечения достижения целей языковой подготовки и для контроля:

- эффективности и результативности обучения;

- размещения слушателей;

- организации досуга и бытового обслуживания, а также предоставления других соответствующих услуг,

ПЛУ должен позаботиться о том, чтобы все несовершеннолетние слушатели присутствовали на обязательных занятиях.

4.2 Учебный процесс

4.2.1 Учебный план

4.2.1.1 Порядок распределения слушателей

Для распределения слушателей по соответствующим уровням и классам должна использоваться оценочная процедура, соответствующая содержанию учебного курса.

4.2.1.2 Содержание учебного курса

Учащимся должны быть четко разъяснены направленность учебного курса и его составляющие, например, речевое общение, грамматика, культурные темы.

Учебные планы должны обеспечивать логическую последовательность целенаправленных действий.

4.2.1.3 Разнообразие приемов обучения

Чтобы способствовать совершенствованию практических языковых навыков и основополагающего знания языка, должны использоваться различные типы занятий и подходов.

4.2.2 Обучение

4.2.2.1 Планирование и учет

Необходимо планировать сами занятия и их последовательность. В классах должен вестись учет, детализирующий данные о посещаемости, содержание занятий и используемый материал.

4.2.2.2 Создание позитивной среды обучения

ПЛУ должен принимать меры, направленные на создание позитивной среды обучения и сохранение заинтересованности, должной посещаемости и пунктуальности слушателей.

4.2.2.3 Проведение занятий

Преподаватели должны обеспечивать атмосферу позитивного взаимодействия в классах и поддерживать тесные контакты с классом. Преподаватели должны сознательно контролировать реакции слушателей, проверяя степень внимания класса, отмечая отдельные трудности и видоизменяя занятия по мере необходимости.

4.2.2.4 Усвоение знаний

Преподаватели должны давать возможность слушателям расширять свои знания и использовать их в других областях, например, посредством досуговых мероприятий, домашней работы, самостоятельного изучения или индивидуального подхода.

4.2.2.5 Консультирование слушателей

ПЛУ должен позаботиться о том, чтобы слушатели, у которых возникают трудности с усвоением учебной программы, могли обращаться за советом к преподавателям или специально выделенным сотрудникам.

4.2.2.6 Мониторинг, анализ и коррективные меры

Необходимо контролировать соответствие методов обучения, среды обучения и учебных помещений установленным требованиям, чтобы обеспечить выполнение учебного курса согласно договору.

Коррективные меры должны приниматься в том случае, когда анализ результатов указывает на необходимость их принятия.

4.2.3 Помещения

4.2.3.1 Аудитории

Аудитории должны быть соответствующей формы и должного размера, отвечающего их назначению в зависимости от размещения слушателей, (например, стулья и столы или стулья с откидной доской стола), должны иметь соответствующую обстановку и соответствующие принадлежности, включая классную доску или другую систему визуализации, обеспечивающую достаточное удобство и обзор. Аудитории должны иметь достаточное освещение и соответствующую вентиляционную систему, низкий уровень посторонних шумов и оптимальный температурный режим.

4.2.3.2 Помещения общего пользования

Учащиеся и преподавательский состав должны иметь одно или несколько помещений общего пользования, где они могли бы находиться на переменах, а также иметь возможность пользования туалетами.

Должен быть предусмотрен достаточный запас питьевой воды и (или) безалкогольных напитков.

4.2.4 Преподавательский состав

4.2.4.1 Квалификация преподавательского состава

ПЛУ должен принимать на работу только взрослых преподавателей, имеющих одну из следующих квалификаций:

- они должны быть достаточно квалифицированы для обучения основному изучаемому языку в соответствии с требованиями образовательной системы страны регистрации преподавателя;

- они должны иметь свидетельство об успешном окончании курса подготовки, позволяющее им преподавать основной изучаемый язык (например, свидетельство о возможности преподавания английского языка как иностранного, полученное в Великобритании или на Мальте), который насчитывает не менее 60 учебных часов;

- они являются выпускниками высшего учебного заведения и имеют диплом преподавателя основного изучаемого языка.

ПЛУ должен хранить полные анкетные данные преподавателей и результаты собеседования с ними в течение, по крайней мере, одного года с момента прекращения трудовых отношений с преподавателем.

4.2.4.2 Знание основного изучаемого языка и культуры

Преподаватели, нанятые в стране, в которой проводится обучение, должны обладать знанием основного изучаемого языка, эквивалентным знанию носителя языка, и требуемыми знаниями культуры, чтобы иметь возможность реализовывать цели учебного курса. Такие преподаватели должны быть способны точно моделировать лингвистические системы основного изучаемого языка в соответствии с целями и задачами учебного курса.

Если в дорегистрационной информации оговаривается, что

преподавателей нанимают из страны происхождения слушателей, такие преподаватели должны обладать необходимой компетентностью и знанием основного изучаемого языка, а также требуемыми знаниями культуры той страны, в которой проводится обучение, чтобы иметь возможность реализовывать цели учебного курса.

4.2.4.3 Профессиональное поведение

ПЛУ должен позаботиться о том, чтобы преподаватели проводили занятия должным образом, были пунктуальными и отличались профессиональной манерой поведения.

4.2.4.4 Подготовка и введение в должность

ПЛУ должен позаботиться о том, чтобы преподаватели были соответствующим образом введены в должность, включая инструктирование относительно порядка использования классного оборудования. Всем преподавателям должна оказываться методическая помощь и поддержка.

4.3 Размещение

4.3.1 Помощь несовершеннолетним слушателям

Несовершеннолетние слушатели должны получать помощь по пути от места проживания к месту учебы.

Примечание — Примерами оказываемой помощи в данном случае может служить предоставление информации о расписании движения транспорта или сопровождение несовершеннолетних слушателей до места учебы в день приезда.

4.3.2 Общие требования

4.3.2.1 Спальни

Каждому слушателю предоставляется отдельная кровать и постельные принадлежности.

Если это четко не указано в дорегистрационной информации и (или) если нет специального запроса или согласования с клиентом, спальня слушателя должна представлять собой одноместную спальную комнату или спальную комнату для совместного проживания с лицами того же пола, у которых иной родной язык, и, в случае наличия несовершеннолетних слушателей до трех лет.

Спальня должна иметь достаточную жилую площадь с учетом числа проживающих.

Спальня должна иметь достаточное освещение для чтения, соответствующую вентиляционную и отопительную систему и открывающееся окно и закрывающуюся дверь.

Спальня должна быть укомплектована предметами мебели для хранения одежды и личных вещей слушателей, такими как гардероб, комод и пр.

В том случае, если пребывание превышает одну неделю, постельное белье должно меняться один раз в неделю. Если это специально предусмотрено договором, полотенца слушателей должны меняться, по крайней мере, один раз в неделю.

4.3.2.2 Кухни

Если это предусмотрено договором, слушатели должны иметь возможность пользоваться кухней.

Кухня должна быть оборудована как минимум:

- обеденным столом и стулом для каждого слушателя, если в столовой нет стола и стульев;
- холодильником;
- раковиной с подводкой горячей и холодной воды;
- кухонной плитой или небольшой газовой или электрической плитой;
- кухонной посудой, такой как кастрюли и сковородки, разделочная доска, кухонный нож и консервный нож, не менее одного на проживающих вместе слушателей;
- тарелками, набором ножей, вилок и ложек, бокалами и чашками, не менее одно набора на одного проживающего.

4.3.2.3 Ванные комнаты

Слушатели должны иметь возможность пользоваться ванными комнатами.

Ванная комната должна быть оборудована как минимум:

- туалетом;
- раковиной с подводкой горячей и холодной воды;
- душем или ванной с подводкой горячей и холодной воды.

4.3.2.4 Прочие требования

Каждому слушателю должен быть выделен стул и стол, пригодный для письма и с достаточным освещением.

Слушатели должны иметь возможность пользоваться услугами прачечной, которые для несовершеннолетних слушателей предоставляются бесплатно.

Слушатели должны иметь возможность пользоваться телефоном.

4.3.3 Проживание в семье

4.3.3.1 Общие положения

ПЛУ должен позаботиться о том, чтобы хозяину дома, в котором будет проживать слушатель, была предоставлена вся необходимая информация об его обязанностях и ответственности во время такого проживания.

ПЛУ должен предусмотреть, чтобы хозяева домов, в которых будут проживать слушатели, получили необходимую информацию и чтобы они дали согласие на выполнение содержащихся в ней условий.

ПЛУ должен проинформировать хозяев о том, чтобы они должны заменять родителей несовершеннолетнему слушателю, находящемуся на их попечении.

ПЛУ должен организовывать один раз в два года посещения домов, предусмотренных для проживания слушателей, чтобы убедиться в поддержании должного уровня предоставляемых услуг.

4.3.3.2 Критерии выбора

ПЛУ должен позаботиться о том, чтобы выбор семей для проживания слушателей осуществлялся в соответствии с нижеприведенными критериями.

Такой выбор должен осуществляться на основании посещения жилища принимающей семьи и на основании ответов на вопросы анкеты для получения, по крайней мере, следующей информации:

- взрослые домочадцы, их фамилии, возрастной диапазон, профессии и степень родства;
- дети (при наличии таковых), год их рождения и пол;
- домашние животные (при наличии таковых), какие это животные;
- отношение к курению;

- наличие у кого-либо из домочадцев серьезного заболевания, инвалидности или нервного расстройства;

- наличие судимости за серьезное преступление у кого-либо из домочадцев.

ПЛУ должен позаботиться, по крайней мере, о ежегодном обновлении получаемой информации.

Анкета должна быть подписана хозяином дома и должна сохраняться, по крайней мере, в течение одного года.

В случае получения жалобы от кого-либо из слушателей ПЛУ должен повторно посетить жилище принимающей семьи, чтобы убедиться в должном уровне предоставляемых услуг.

4.3.3.3 Условия проживания в семье

Спальня слушателя должна быть в доме или квартире, занимаемой принимающей стороной. Должно быть четко указано максимальное количество людей в комнате, и оно не должно превышать трех человек на спальню соответствующего размера.

В договоре должно быть оговорено питание, организуемое в период пребывания слушателей.

ПЛУ должен побуждать принимающую сторону к вовлечению слушателя в повседневную жизнь семьи, например:

- путем совместного приема пищи;

- путем участия в развлечениях;

- путем стимулирования максимального использования изучаемого языка;

- путем стимулирования взаимного уважения к культуре двух стран.

ПЛУ должен выбирать таких хозяев, которые:

- будут говорить на изучаемом слушателем языке в его присутствии;

- в случае возникновения проблем со здоровьем сообщат об этом ПЛУ.

Если нет четких указаний в дорегистрационной информации и (или) если это не согласовано в письменной форме с клиентом, принимающая сторона должна размещать в своем доме не более четырех слушателей.

Если нет иных четких указаний в дорегистрационной информации, ПЛУ должен гарантировать, что слушатель будет единственным носителем своего

родного языка в доме или в квартире.

4.3.4 Размещение в съемных квартирах

ПЛУ должен предоставлять жилье в соответствии со следующими критериями:

- при наличии несовершеннолетних слушателей должен быть один руководитель группы на 15 несовершеннолетних;
- наличие помещений и условий для проведения досуга;
- наличие условий для надежного хранения ценностей;
- наличие ванной комнаты на 15 слушателей;
- должная организация питания в соответствии с договором.

ПЛУ должен обеспечивать уборку жилых помещений до приезда новых слушателей.

Должен быть обеспечен круглосуточный доступ к телефону экстренной связи и контактному телефону для связи с ПЛУ. В случае несовершеннолетних слушателей должен быть предусмотрен круглосуточный надзор со стороны руководителя группы.

4.3.5 Квартиры с самообслуживанием, предоставляемые ПЛУ

Квартира с самообслуживанием должна использоваться одним или несколькими слушателями. В случае совместного использования квартиры количество слушателей не должно превышать восьми человек.

ПЛУ должен обеспечивать уборку квартиры до прибытия новых слушателей и наличие полного инвентаря.

Максимальное количество слушателей на одну спальню не должно превышать двух человек.

ПЛУ должен предоставлять постельные принадлежности.

Для проведения слушателями свободного времени в квартире должно быть предусмотрено помещение общего пользования. Таким помещением общего пользования может быть столовая или гостиная.

В помещении общего пользования должны быть по крайней мере:

- стол и по одному стулу на слушателя для приема пищи;
- один диван, на котором могут разместиться не менее двух человек.

При наличии стола он должен быть пригодным для письма и подготовки

уроков, если в квартире отсутствуют предназначенные для этого письменные столы.

Помимо этого в квартире должны быть в наличии принадлежности для уборки, включая инвентарь и моющие средства.

Бытовые электро- и газовые приборы должны быть снабжены четко составленными инструкциями по их использованию.

4.4 Свободное время

В тех случаях, когда ПЛУ предлагает программу проведения свободного времени, по крайней мере, часть такой программы должна быть связана с изучением иностранного языка.

4.5 Обеспечение жизни и быта, включая заботу о несовершеннолетних слушателях

ПЛУ должен обеспечивать принятие мер по урегулированию непредвиденных ситуаций, которые могут сказаться на самочувствии слушателей на любом этапе их пребывания.

ПЛУ должен обеспечивать получение субподрядчиками всей необходимой информации относительно их обязательств, включая обязательства, касающиеся охраны здоровья и обеспечения безопасности слушателей.

В отношении договорных услуг ПЛУ должен обеспечивать осуществление надзора с учетом возраста, размера и состава группы, характера деятельности, уровня риска, транспортных средств и продолжительности пути следования.

Причины неявки/отсутствия (для несовершеннолетних слушателей) должны быть тщательно изучены в тот же день и должны быть приняты соответствующие меры. Если речь идет о несовершеннолетних слушателях, ПЛУ или его законный представитель должен быть уведомлен соответствующим образом.

В отношении несовершеннолетних слушателей особые пожелания или письменные указания, полученные от законного представителя, должны быть приняты во внимание, и по мере возможности должны быть предприняты соответствующие действия.

4.6 Руководители групп

4.6.1 Общие требования к руководителям групп

ПЛУ должен позаботиться о том, чтобы выбор руководителей групп осуществлялся в соответствии со следующими критериями:

- способность свободно изъясняться на основном изучаемом языке;
- способность руководить группой;
- руководители групп в возрасте старше 18 лет;
- руководители групп были хорошо информированы о принимающей стране и месте проведения учебы;
- была организована подготовка для ознакомления руководителей групп с различными аспектами программы и порядком изучения языка и их конкретными обязанностями и обязательствами;
- была предоставлена информация о программе, в частности, о процедурах, контактных лицах и номерах телефонов, правилах для слушателей, страховом обеспечении и перечне особых требований слушателей, как предусмотрено договором с ПЛУ;
- руководителей групп интервьюировали и переаттестовывали не реже одного раза в два года;
- полное досье руководителей и результаты собеседования с ними хранились не менее года с момента прекращения с ними трудовых отношений.

ПЛУ должен предоставлять руководителям групп список слушателей и четкие инструкции относительно порядка действий в чрезвычайной ситуации.

4.6.2 Дополнительные требования к руководителям групп несовершеннолетних слушателей

В отношении групп несовершеннолетних слушателей, если это не оговорено в письменной форме с законным представителем несовершеннолетних слушателей, ПЛУ должен обеспечивать наличие руководителя группы на время поездки и досуговых мероприятий. Соотношение между руководителем группы и слушателями должно быть следующим:

а) При поездках из страны выезда в страну назначения и обратно:

- автобусом, поездом или пароходом: один руководитель на не более, чем 15 несовершеннолетних слушателей;

- самолетом: один руководитель на не более, чем 25 несовершеннолетних слушателей.

б) Для досуговых мероприятий, включая проведение самого мероприятия и групповую поездку к месту проведения мероприятия и обратно:

- один руководитель на не более чем 15 несовершеннолетних слушателей.

ПЛУ должен предусмотреть, чтобы соотношение между руководителями групп и несовершеннолетними слушателями соответствовало данным таблицы 1.

Таблица 1. Соотношение между руководителями групп и несовершеннолетними слушателями

Размер группы	2 - 15	16 - 30	31 - 45	46 - 60	61 - 75	76 - 90	91 - 105	106 - 120	121 - 135
Количество руководителей группы	1	2	3	4	5	6	7	8	9
из которых не моложе 21 года	Не менее 1			Не менее 2			Не менее 3		

В каждой группе должен быть старший руководитель, назначаемый ПЛУ. Старший руководитель должен быть не моложе 21 года и может быть одним из руководителей групп.

4.7 Контроль удовлетворенности клиентов и (или) слушателей

4.7.1 Общие положения

ПЛУ должен контролировать степень удовлетворенности клиентов и (или) слушателей как в ходе реализации программы изучения языка, так и после ее завершения.

4.7.2 Первоначальные отзывы и комментарии

В течение первых пяти дней пребывания ПЛУ должен оценивать степень удовлетворенности слушателей учебным курсом и предоставляемыми по договору услугами, в частности, приемом, размещением (если это предусмотрено договором) и преподаванием (обучением).

Отзывы и комментарии должны систематически обрабатываться ПЛУ. ПЛУ должен позаботиться о том, чтобы любые проблемы контролировались и при необходимости исследовались и (или) разрешались.

4.7.3 Текущие отзывы и комментарии

ПЛУ должен приветствовать поступление отзывов и комментариев от слушателей по любым аспектам предоставляемых по договору услуг.

ПЛУ должен информировать слушателей о том, к кому они должны обратиться при возникновении проблемы, связанной с любым аспектом предоставляемых по договору услуг.

ПЛУ должен позаботиться о том, чтобы такие проблемы контролировались и при необходимости исследовались и (или) разрешались.

4.7.4 Итоговая анкета

В конце пребывания ПЛУ должен попросить слушателей заполнить анкету, касающуюся предоставляемых по договору услуг, таких как:

- учебный курс;
- проживание;
- мероприятия, в частности, культурные и спортивные экскурсии;
- организация поездки.

В анкете должны также рассматриваться вопросы, связанные с:

- дорегистрационной информацией;
- предотъездной информацией;
- надзора за несовершеннолетними слушателями.

ПЛУ должен обрабатывать все анкеты для анализа уровня удовлетворенности. После проверки информации ПЛУ должен принимать соответствующие меры.

4.7.5 Рассмотрение жалоб

ПЛУ должен обеспечивать наличие процедуры рассмотрения жалоб.

Получение всех жалоб, направленных в письменной форме, должно быть подтверждено в течение пяти рабочих дней, если они не будут урегулированы в течение этого срока.

Ответ должен быть направлен в течение одного месяца с момента получения жалобы.

4.8 Страхование ответственности

ПЛУ обязан гарантировать страхование ответственности по обязательствам, связанным с предоставлением услуг по договору.

УДК 658.386:006.354 ОКС 03.080.30 Т02 ОКСТУ 010131

Ключевые слова: размещение, организатор образовательного языкового тура / поставщик лингвистических услуг (ПЛУ), услуги по размещения, организации досуга, дорегистрационная информация, предотъездная информация, обслуживание, требования

Разработчики:

Генеральный директор
ОАО «ВНИИС» В.Г. Версан

Исполнители:
Руководитель разработки,
Зав. отделом ОАО «ВНИИС» Е.А. Лежина

Главный эксперт ОАО «ВНИИС» В.А. Ковалевская

Инженер ОАО «ВНИИС» Д.В. Акутина

Инженер ОАО «ВНИИС» А.В. Липсюк

gost.e-ecolog.ru