

2006

Poskytovatelé jazykových studijních pobytů -
Požadavky

ČSN
EN 14804

76 1401

Language study tour provides - Requirements

Organisateurs de séjours ou stages linguistiques - Exigences

Anbieter von Sprachreisen - Anforderungen

Tato norma je českou verzí evropské normy EN 14804:2005. Překlad byl zajištěn Českým normalizačním institutem. Má stejný status jako oficiální verze uvedené evropské normy.

This standard is the Czech version of the European Standard EN 14804:2005. It was translated by Czech Standards Institute. It has the same status as the official version.



© Český normalizační institut, 2006

75243

Podle zákona č. 22/1997 Sb. smějí být české technické normy rozmnožovány
a rozšiřovány jen se souhlasem Českého normalizačního institutu.

EVROPSKÁ NORMA	EN 14804
EUROPEAN STANDARD	
NORME EUROPÉENNE	
EUROPÄISCHE NORM	Červen 2005

ICS 03.180; 03.200

Poskytovatelé jazykových studijních pobytů - Požadavky
Language study tour provides - Requirements

Organisateurs de séjours ou stages Anbieter von Sprachreisen - Anforderungen
linguistiques -
Exigences

Tato evropská norma byla schválena CEN 2005-05-19.

Členové CEN jsou povinni splnit Vnitřní předpisy CEN/CENELEC, v nichž jsou stanoveny podmínky, za kterých se musí této evropské normě bez jakýchkoliv modifikací dát status národní normy. Aktualizované seznamy a bibliografické citace týkající se těchto národních norem lze obdržet na vyžádání v Řídicím centru nebo u kteréhokoliv člena CEN.

Tato evropská norma existuje ve třech oficiálních verzích (anglické, francouzské, německé). Verze v každém jiném jazyce přeložená členem CEN do jeho vlastního jazyka, za kterou zodpovídá a kterou notifikuje Řídicímu centru, má stejný status jako oficiální verze.

Členy CEN jsou národní normalizační orgány Belgie, České republiky, Dánska, Estonska, Finska, Francie, Irska, Islandu, Itálie, Kypru, Litvy, Lotyšska, Lucemburska, Maďarska, Maltý, Německa, Nizozemska, Norska, Polska, Portugalska, Rakouska, Řecka, Slovenska, Slovinska, Spojeného království, Španělska, Švédsko a Švýcarsko.

CEN

Evropský výbor pro normalizaci

European Committee for Standardization

Comité Européen de Normalisation

Europäisches Komitee für Normung

Řídicí centrum: rue de Stassart 36, B-1050 Brusel

© 2005 CEN Veškerá práva pro využití v jakékoli formě a jakýmikoli prostředky

Ref. č. EN 14804:2005 E

jsou celosvětově vyhrazena národním členům CEN.

Úvod

..... 6

1 Předmět
normy

..... 6

2 Termíny a
definice

..... 7

3 Poskytování
informací

..... 7

3.1

Všeobecné

..... 7

3.2 Informace před
rezervací.....

7

3.2.1 Všeobecné informace před
rezervací.....

7

3.2.2 Péče o nezletilé

osoby.....
8

3.2.3 Právoplatná dokumentace a
informace.....

8

3.2.4 Prohlášení o zvláštních
požadavcích.....

8

3.2.5

Ubytování

..... 8

3.2.6 Podrobnosti o
kurzu

..... 8

3.3 Informace před
odjezdem.....

9

3.4	Informace při příjezdu	9
4	Poskytování služeb	9
4.1	Vedení a personál	9
4.2	Zajištění výuky	9
4.2.1	Učební plán	9
4.2.2	Výuka	9
4.2.3	Prostory	10
4.2.4	Vyučující personál	10
4.3	Ubytování	11
4.3.1	Pomoc nezletilým osobám	11
4.3.2	Všeobecné požadavky	11
4.3.3	Ubytování v domácnostech	12
4.3.4	Ubytování v	

ubytovnách	13
4.3.5 Apartmány s vlastním stravováním poskytnuté PJSP.....	13
4.4 Volný čas	13
4.5 Péče (včetně péče o nezletilé osoby).....	13
4.6 Vedoucí skupin	14
4.6.1 Všeobecné požadavky na vedoucí skupin.....	14
4.6.2 Dodatečné požadavky na vedoucí skupin dohlízející na skupiny nezletilých osob.....	14
4.7 Monitorování spokojenosti zákazníka a/nebo účastníka.....	14
4.7.1 Všeobecné	14
4.7.2 Počáteční zpětná vazba.....	15
4.7.3 Průběžná zpětná vazba.....	15
4.7.4 Závěrečný dotazník	15
4.7.5 Vyřizování stížností	15
4.8 Pojištění odpovědnosti	15

Předmluva

Tato evropská norma (EN 14804:2005) byla vypracována technickou komisí CEN/TC 329 „Služby cestovního ruchu“, jejíž sekretariát zajišťuje DIN.

Této evropské normě musí být nejpozději do prosince 2005 udělen status národní normy, a to buď vydáním identického textu, nebo schválením k přímému používání jako národní normy. Národní normy, které jsou s ní v rozporu, musí být zrušeny nejpozději do prosince 2005.

V souladu s vnitřními pravidly CEN/CENELEC bude tato norma zavedena národními normalizačními organizacemi těchto států: Belgie, České republiky, Dánska, Estonska, Finska, Francie, Irska, Islandu, Itálie, Kypru, Litvy, Lotyšska, Lucemburska, Maďarska, Malty, Německa, Nizozemska, Norska, Polska, Portugalska, Rakouska, Řecka, Slovenska, Slovinska, Spojeného království, Španělska, Švédsko a Švýcarska.

Úvod

Tato evropská norma je určena poskytovatelům jazykových studijních pobytů a orgánům vydávajícím osvědčení o shodě, prostřednictvím kterého budou zákazníci informováni při volbě jazykových studijních pobytových programů a jejím cílem je zvýšit spokojenost a splnění očekávání zákazníků.

Pokud budou zákazníci lépe informováni, budou z toho mít prospěch i poskytovatelé jazykových studijních pobytů.

1 Předmět normy

Tato evropská norma specifikuje požadavky kladené na poskytovatele jazykových studijních pobytů, včetně škol, cestovních kanceláří a agentur.

Tato evropská norma zejména specifikuje úroveň kvality služeb jazykové výuky ve třídách za účasti vyučujícího v zahraničí a souvisejících služeb, včetně ubytování, programu v rámci volného času a cestovních služeb, které mohou jazykové studijní programy doplňovat.

-- Vynechaný text --