



جمهوری اسلامی ایران
Islamic Republic of Iran
سازمان ملی استاندارد ایران

Iranian National Standardization Organization



استاندارد ملی ایران

۲۰۰۵۱

چاپ اول

۱۳۹۴

INSO
20051
1st.Edition
2016

برگزارکنندگان گشت مطالعاتی زبان - الزامات

Language study tour providers -
Requirements

ICS:03.180;03.200

سازمان ملی استاندارد ایران

تهران، ضلع جنوب غربی میدان ونک، خیابان ولیعصر، پلاک ۲۵۹۲

صندوق پستی: ۶۱۳۹-۱۴۱۵۵ تهران - ایران

تلفن: ۵-۸۸۸۷۹۴۶۱

دورنگار: ۸۸۸۸۷۱۰۳ و ۸۸۸۸۷۰۸۰

کرج، شهر صنعتی، میدان استاندارد

صندوق پستی: ۱۶۳-۳۱۵۸۵ کرج - ایران

تلفن: ۸-۳۲۸۰۶۰۳۱ (۰۲۶)

دورنگار: ۳۲۸۰۸۱۱۴ (۰۲۶)

رایانامه: standard@isiri.org.ir

وبگاه: <http://www.isiri.org>

Iranian National Standardization Organization (INSO)

No.1294 Valiasr Ave., South western corner of Vanak Sq., Tehran, Iran

P. O. Box: 14155-6139, Tehran, Iran

Tel: + 98 (21) 88879461-5

Fax: + 98 (21) 88887080, 88887103

Standard Square, Karaj, Iran

P.O. Box: 31585-163, Karaj, Iran

Tel: + 98 (26) 32806031-8

Fax: + 98 (26) 32808114

Email: standard@isiri.org.ir

Website: <http://www.isiri.org>

به نام خدا

آشنایی با سازمان ملی استاندارد ایران

سازمان ملی استاندارد ایران به موجب بند یک ماده ۳ قانون اصلاح قوانین و مقررات مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، مصوب بهمن ماه ۱۳۷۱ تنها مرجع رسمی کشور است که وظیفه تعیین، تدوین و نشر استانداردهای ملی (رسمی) ایران را به عهده دارد.

تدوین استاندارد در حوزه‌های مختلف در کمیسیون‌های فنی مرکب از کارشناسان سازمان، صاحب‌نظران مراکز و مؤسسات علمی، پژوهشی، تولیدی و اقتصادی آگاه و مرتبط انجام می‌شود و کوششی همگام با مصالح ملی و با توجه به شرایط تولیدی، فناوری و تجاری است که از مشارکت آگاهانه و منصفانه صاحبان حق و نفع، شامل تولیدکنندگان، مصرف‌کنندگان، صادرکنندگان و واردکنندگان، مراکز علمی و تخصصی، نهادها، سازمان‌های دولتی و غیردولتی حاصل می‌شود. پیش‌نویس استانداردهای ملی ایران برای نظرخواهی به مراجع ذی‌نفع و اعضای کمیسیون‌های مربوط ارسال می‌شود و پس از دریافت نظرها و پیشنهادهای در کمیته ملی مرتبط با آن رشته طرح و در صورت تصویب، به عنوان استاندارد ملی (رسمی) ایران چاپ و منتشر می‌شود.

پیش‌نویس استانداردهایی که مؤسسات و سازمان‌های علاقه‌مند و ذی‌صلاح نیز با رعایت ضوابط تعیین شده تهیه می‌کنند در کمیته ملی طرح، بررسی و در صورت تصویب، به عنوان استاندارد ملی ایران چاپ و منتشر می‌شود. بدین ترتیب، استانداردهایی ملی تلقی می‌شود که بر اساس مقررات استاندارد ملی ایران شماره ۵ تدوین و در کمیته ملی استاندارد مربوط که در سازمان ملی استاندارد ایران تشکیل می‌شود به تصویب رسیده باشد.

سازمان ملی استاندارد ایران از اعضای اصلی سازمان بین‌المللی استاندارد (ISO)^۱، کمیسیون بین‌المللی الکتروتکنیک (IEC)^۲ و سازمان بین‌المللی اندازه‌شناسی قانونی (OIML)^۳ است و به عنوان تنها رابط^۴ کمیسیون کدکس غذایی (CAC)^۵ در کشور فعالیت می‌کند. در تدوین استانداردهای ملی ایران ضمن توجه به شرایط کلی و نیازمندی‌های خاص کشور، از آخرین پیشرفت‌های علمی، فنی و صنعتی جهان و استانداردهای بین‌المللی بهره‌گیری می‌شود.

سازمان ملی استاندارد ایران می‌تواند با رعایت موازین پیش‌بینی شده در قانون، برای حمایت از مصرف‌کنندگان، حفظ سلامت و ایمنی فردی و عمومی، حصول اطمینان از کیفیت محصولات و ملاحظات زیست‌محیطی و اقتصادی، اجرای بعضی از استانداردهای ملی ایران را برای محصولات تولیدی داخل کشور و/یا اقلام وارداتی، با تصویب شورای عالی استاندارد، اجباری کند. سازمان می‌تواند به منظور حفظ بازارهای بین‌المللی برای محصولات کشور، اجرای استاندارد کالاهای صادراتی و درجه‌بندی آن را اجباری کند. همچنین برای اطمینان بخشیدن به استفاده‌کنندگان از خدمات سازمان‌ها و مؤسسات فعال در زمینه مشاوره، آموزش، بازرسی، ممیزی و صدور گواهی سیستم‌های مدیریت کیفیت و مدیریت زیست‌محیطی، آزمایشگاه‌ها و مراکز واسنجی (کالیبراسیون) وسایل سنجش، سازمان ملی استاندارد این‌گونه سازمان‌ها و مؤسسات را بر اساس ضوابط نظام تأیید صلاحیت ایران ارزیابی می‌کند و در صورت احراز شرایط لازم، گواهینامه تأیید صلاحیت به آن‌ها اعطا و بر عملکرد آن‌ها نظارت می‌کند. ترویج دستگاه بین‌المللی یکاها، واسنجی وسایل سنجش، تعیین عیار فلزات گرانبها و انجام تحقیقات کاربردی برای ارتقای سطح استانداردهای ملی ایران از دیگر وظایف این سازمان است.

-
- 1- International Organization for Standardization
 - 2- International Electrotechnical Commission
 - 3- International Organization for Legal Metrology (Organisation Internationale de Metrologie Legals)
 - 4- Contact point
 - 5- Codex Alimentarius Commission

کمیسیون فنی تدوین استاندارد

«برگزار کنندگان گشت مطالعاتی زبان - الزامات»

سمت و/یا محل اشتغال:

مدیر عامل شرکت کارکيا پويان زيما (مسئوليت محدود)

رئيس:

سيد کلبادي، سيد مهدي
(کارشناسي ارشد سازه)

ديبر:

کارشناس استاندارد اداره کل استاندارد استان گلستان

سلطاني، فرشته
(کارشناسي ارشد جامعه شناسي)

اعضا: (اسامي به ترتيب حروف الفبا)

کارشناس ساختمان نظام مهندسي استان کرمانشاه

حشمتي، مسعود
(کارشناسي ارشد سازه)

کارشناس مطالعات گردشگري اداره کل ميراث فرهنگي، صنايع
دستي و گردشگري استان گلستان

حسيني، سيد محمده
(کارشناس ارشد علوم اقتصاد)

کارشناس دفاتر خدمات مسافرتي اداره کل ميراث فرهنگي،
صنايع دستي و گردشگري استان گلستان

زرين ترنج، ليلا
(کارشناس ارشد زبان شناسي)

کارشناس صدور مجوز خانه صنعت، معدن و تجارت استان
گلستان

سلطاني، عفت
(کارشناسي مهندسي کامپيوتر)

مدیر دفتر فنی شرکت پویاب محیط شمال (سهامی خاص)

سيد کلبادي، سيد محمد
(کارشناسي ارشد زلزله)

کارشناس گردشگري اداره کل ميراث فرهنگي، صنايع دستي و
گردشگري استان گلستان

شريعتي، عليرضا
(کارشناس حقوق)

مدیرکل توسعه منابع انساني و امور پشتيباني سازمان ملي
استاندارد ايران

صادقي، سعيد
(کارشناسي ارشد مهندسي صنايع - مدیریت سیستم و
بهره‌وري)

عضو هیات علمی دانشگاه مازندران

صالحی، صادق
(دکترای جامعه شناسي محیط زیست)

کمیسیون فنی تدوین استاندارد (ادامه)

«برگزار کنندگان گشت مطالعاتی زبان - الزامات»

کارشناس گردشگری اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان گلستان	عسگریان، بهزاد (کارشناس ارشد مدیریت)
معاون گردشگری اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان گلستان	فرمانی، رحمان (کارشناس ارشد مدیریت جهانگردی)
کارشناس دفاتر خدمات مسافرتی اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان گلستان	کمال غریبی مفرد، حوریه (کارشناس مدیریت جهانگردی)
مدیر روابط عمومی و امور فرهنگی اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان گلستان	گلچین، احمد (لیسانس مدیریت دولتی)
رئیس اداره تایید صلاحیت و سیستم های مدیریت کیفیت اداره کل استاندارد استان گلستان	مسیبی، مهدیس (کارشناسی ارشد مهندسی علوم و صنایع غذایی)
مدیر دفتر فنی و امور قراردادهای شرکت آب منطقه ای استان گلستان	میر دیلمی، سید تقی (کارشناسی عمران)
کارشناس آموزش اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان گلستان	نصیری، محمد (کارشناس مدیریت)
رئیس گروه گردشگری اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان گلستان	نوری، علی (کارشناس کشاورزی)

فهرست مندرجات

صفحه		عنوان
ج		آشنایی با سازمان ملی استاندارد ایران
ه		کمیسیون فنی تدوین استاندارد
ی		پیش‌گفتار
۱	۱	هدف و دامنه کاربرد
۱	۲	مراجع الزامی
۱	۳	اصطلاحات و تعاریف
۱	۱-۳	محل اقامت
۲	۲-۳	مطالعه زبان ارائه دهندگان گشت
۲	۳-۳	شرکت کننده
۲	۴-۳	متقاضی
۲	۵-۳	نوجوان
۲	۶-۳	گروه
۲	۷-۳	سرپرست گروه
۲	۸-۳	سرپرست گروه ارشد
۲	۹-۳	برنامه غذایی
۲	۱۰-۳	قیمت
۴	۱۱-۳	دوره آموزشی
۴	۱۲-۳	برنامه فراغت
۴	۱۳-۳	کلاس درس
۴	۴	مقررات اطلاعات
۴	۱-۴	کلیات
۴	۲-۴	اطلاعات پیش‌ذخیره جای
۴	۱-۲-۴	اطلاعات پیش‌ذخیره جای کلی
۵	۲-۲-۴	مراقبت از نوجوانان
۵	۳-۲-۴	مستند سازی و اطلاعات قانونی
۶	۴-۲-۴	اظهارنامه الزامات ویژه
۶	۵-۲-۴	اسکان
۶	۶-۲-۴	جزئیات دوره
۷	۳-۴	اطلاعات قبل از عزیمت

صفحه	عنوان
۸	۴-۴ اطلاعات ثبت نام
۸	۵ ارائه خدمات
۸	۱-۵ مدیریت و کارکنان
۸	۲-۵ شهریه
۸	۱-۲-۵ برنامه آموزش
۹	۲-۲-۵ آموزش
۱۰	۳-۲-۵ ساختمان ها
۱۰	۴-۲-۵ کارکنان آموزش
۱۱	۳-۵ اسکان
۱۱	۱-۳-۵ کمک برای نوجوانان
۱۱	۲-۳-۵ الزامات کلی
۱۳	۳-۳-۵ اسکان خانگی
۱۴	۴-۳-۵ اسکان مسکونی
۱۵	۵-۳-۵ آپارتمان های خودگردان تهیه شده توسط LSP
۱۶	۴-۵ تفریح و سرگرمی
۱۶	۵-۵ امکانات رفاهی (همراه با مراقبت از نوجوانان)
۱۶	۶-۵ رهبران گروه
۱۶	۱-۶-۵ الزامات کلی برای رهبران گروه
۱۷	۲-۶-۵ سایر الزامات برای رهبران گروه ناظر بر گروه نوجوانان
۱۸	۷-۵ نظارت بر رضایت مشتری و/یا شرکت کنندگان
۱۸	۱-۷-۵ کلیات
۱۸	۲-۷-۵ بازخورد اولیه
۱۸	۳-۷-۵ بازخورد در طول دوره
۱۹	۴-۷-۵ پرسشنامه نهایی
۱۹	۵-۷-۵ مدیریت شکایات
۱۹	۸-۵ بیمه مسئولیت
۲۰	کتابنامه

پیش‌گفتار

استاندارد «برگزار کنندگان گشت مطالعاتی زبان - الزامات» که پیش‌نویس آن در کمیسیون‌های مربوط تهیه و تدوین شده است و در سومین اجلاس کمیته ملی استاندارد گردشگری مورخ ۹۴/۱۱/۱۰ مورد تصویب قرار گرفته است، اینک به استناد بند یک ماده ۳ قانون اصلاح قوانین و مقررات موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، مصوب بهمن ماه ۱۳۷۱، به عنوان استاندارد ملی ایران منتشر می‌شود.

برای حفظ همگامی و هماهنگی با تحولات و پیشرفت‌های ملی و جهانی در زمینه صنایع، علوم و خدمات، استانداردهای ملی ایران در مواقع لزوم تجدید نظر خواهد شد و هر پیشنهادی که برای اصلاح و تکمیل این استانداردها ارائه شود، هنگام تجدید نظر در کمیسیون فنی مربوط مورد توجه قرار خواهد گرفت. بنابراین، باید همواره از آخرین تجدید نظر استانداردهای ملی استفاده کرد.

منبع و مآخذی که برای تهیه این استاندارد مورد استفاده قرار گرفته به شرح زیر است:

BS EN 14804:2005, Language study tour providers — Requirements.

« برگزارکنندگان گشت های مطالعاتی زبان^۱ - الزامات »

۱ هدف و دامنه کاربرد

هدف از تدوین این استاندارد، تعیین الزامات برگزارکنندگان گشت های مطالعاتی زبان از قبیل مدارس، مسئولان، گشت پرواز و بازرگانان می باشد.

این استاندارد، به منظور استفاده برگزارکنندگان گشت مطالعاتی زبان و نهادهای تایید صلاحیت فعالیت های ارزیابی انطباق تنظیم شده است تا در امر انتخاب آگاهانه برنامه های گشت، به متقاضیان یاری رساند، و احتمال برآورده شدن انتظارات و رضایت مندی آنان را افزایش دهد.

برگزارکنندگان گشت مطالعاتی زبان نیز از مشتریانی که دارای آگاهی بیشتر هستند، منتفع می شوند.

۲ اصطلاحات و تعاریف

در این استاندارد، اصطلاحات و تعاریف زیر به کار می رود:

۱-۲ محل اقامت^۲

۱-۱-۲

اقامتگاه^۳

اسکان در یک اقامتگاه خصوصی به همراه برنامه غذایی، مطابق با قراردادی که برای شرکت کنندگان در برنامه مطالعة زبان، بسته شده است.

۲-۱-۲

اقامت در اماکن مسکونی^۴

اسکان در یک ناحیه از قبیل دانشکده، خوابگاه، اقامتگاه به همراه یک برنامه غذایی مطابق با قراردادی که برای شرکت کنندگان در برنامه مطالعة زبان، منعقد شده است.

1- Language study tour providers

2- Accommodation

3- Home stay

4- Residential stay

۳-۱-۲

اقامت در سایر محیط های مسکونی^۱

اسکان در محیط‌هایی از قبیل هتل، آپارتمان، اتاق دارای تخت تاشو^۲، به همراه یک برنامه غذایی مطابق با قراردادی که برای شرکت کنندگان در برنامه^۳ مطالعه زبان، بسته شده است.

۲-۲

برگزارکنندگان گشت های مطالعاتی زبان^۳

نهادهای قانونی از قبیل مدارس، مسئولان گردشگردی، یا کارگزارانی که با متقاضی قرارداد می بندد تا برنامه های مطالعه زبان، که ممکن است شامل سایر خدمات مربوط باشند را فراهم سازد.

یادآوری - برگزارکننده گشت مطالعاتی زبان به عنوان پیمانکار اصلی، مسئولیت خدمات تامین شده توسط پیمانکاران فرعی را نیز بر عهده دارد.

۳-۲

شرکت کننده^۴

شخصی است که از خدمات برگزارکنندگان گشت مطالعاتی زبان استفاده می کند.

۴-۲

مشتری^۵

شخص یا نهادی که برای خدمات برگزارکنندگان گشت مطالعاتی زبان، قرارداد می بندد.

۵-۲

نوجوان^۶

شرکت کننده‌ای که سنی کمتر از ۱۸ سال دارد.

-
- 1- Stay in other types of accommodation
 - 2- Studios
 - 3- Language study tour provider (LSP)
 - 4- Participant
 - 5- Client
 - 6- Minor

۶-۲

گروه^۱

تعدادی از شرکت کنندگان که در یک برنامه از پیش تعیین شده، با یکدیگر همراه می‌شوند.

۷-۲

سرپرست گروه^۲

شخصی که طی مدت ارائه خدمات ارائه شده مطابق قرارداد، برای یاری و نظارت بر یک گروه (مثلاً گروه نوجوانان)، گمارده می‌شود.

۸-۲

سرپرست ارشد گروه^۳

شخصی که مسئول هدایت و مدیریت وظایف سرپرست گروه‌ها است.

۹-۲

برنامه غذایی^۴

برنامه غذایی شرکت کننده، مطابق با آنچه که در قرارداد آمده است.

۱۰-۲

قیمت^۵

مبلغی که متقاضی باید در قبال خدمات مطابق قرارداد، بپردازد.

۱۱-۲

دوره آموزشی^۶

مجموعه‌ای از فعالیت‌های یادگیری سازمان یافته است که به طور خاص، تنظیم شده تا توانایی شرکت کننده را در زبان مورد نظر افزایش دهد.

-
- 1- Group
 - 2- Group leader
 - 3- Senior group leader
 - 4- Meal plan
 - 5- Price
 - 6- Course

۱۲-۲

برنامه فراغت^۱

مجموعه ای از فعالیت‌های سرگرم کننده است که مطابق قرارداد، ویژه شرکت کنندگان تنظیم شده است.

۱۳-۲

کلاس درس^۲

اتاقی که در آن آموزش زبان، به صورت چهره به چهره، انجام می شود.

۳ فراهم آوردن اطلاعات

۱-۳ کلیات

تمامی اطلاعات باید به صورت واضح، شفاف، درست و خوانا تهیه شوند، به گونه ای که پاسخ سوالات احتمالی شرکت کنندگان و متقاضیان نیز مورد توجه قرار گیرد.

برای هر کدام از خدماتی که پیشنهاد می شود، اطلاعات از پیش تعیین شده، باید در فرم نوشتاری قرار داده شود.

۲-۳ اطلاعات پیش ذخیره

۱-۲-۳ اطلاعات کلی پیش ذخیره

اطلاعات کلی پیش ذخیره زیر باید ارائه شود:

الف- نام و جزئیات برگزارکننده گشت مطالعاتی زبان؛

ب- تاریخ سفر، مقصد، وسایل، خصوصیات و نوع حمل و نقل مورد استفاده؛

پ- بیان این مطلب که آداب و رسوم می تواند از کشوری به کشور دیگر یا از میزبانی به میزبان دیگر تغییر یابد؛

ت- مبلغ قرارداد و آنچه که به واسطه این هزینه، پوشش داده می شود و دلیل هزینه‌های اختیاری اضافی؛

ث- معیارهای به کار رفته برای انتخاب مدرسان شامل شایستگی ها، تجربه و صلاحیت در زبان مورد نظر و این که آیا فردی از مدرسان از زادگاه شرکت کننده، خواهد بود یا خیر؛

ج- معیارهای به کار رفته برای انتخاب سرپرست گروه،

1- Leisure programme

2- Classroom

- چ- اظهار این اطلاعات که بنا به درخواست ارائه شده، در دوره آموزشی (در صورت نیاز)، کارکنان گشت مطالعاتی، به کدام زبان ها صحبت می کنند؛
- ح- مقدار پول یا مقدار درصد مبلغی که قرار است به عنوان ودیعه پرداخت شود و جدول زمانی برای پرداخت حساب باقی مانده؛
- خ- مطالبات و یا شرایط حاکم برای بازپرداخت دستمزد، در صورت لغو برنامه توسط شرکت کننده یا پشتیبان؛
- د- شرایطی که تحت آن از یک شرکت کننده درخواست می شود که دوره آموزشی را ترک کند، با ذکر وضعیت مالی در چنین شرائطی و نحوه بازگشت به کشور، به خصوص برای نوجوانان.

۲-۲-۳ مراقبت از افراد نوجوان

در مورد نوجوانان، اطلاعات پیش ذخیره زیر باید ارائه شود:

- الف- آیا همراهی می شود یا خیر و طریقه همراهی چگونه است؛
- ب- نسبت تعداد سرپرست گروه ها به نوجوانان در حین سفر؛
- پ- برنامه^۱ نظارت بر نوجوانان (به عنوان مثال، نسبت حداقل نظارت).

۳-۲-۳ مستند سازی و اطلاعات قانونی

اطلاعات زیر باید ارائه شود:

- الف- گذرنامه، روادید و الزامات سلامت؛
- ب- روابط و شرایط ذخیره جا و این که آیا ناتوانی مالی، تحت پوشش قرار می گیرد یا خیر؛
- پ- رضایت مندی مشتری، شرکت کننده و فرایند شکایت؛
- ت- اطلاعات در مورد انتخاب گزینه های بیمه ای که برای شرکت کننده فراهم است و طرح کلی بیمه-گشت مطالعاتی زبان، به همراه اطلاعات بیشتر بنا به درخواست.

۴-۲-۳ اظهارنامه نیازمندی های ویژه

برگزارکننده گشت مطالعاتی زبان باید در زمان ذخیره اطمینان حاصل کند که فرم، توسط شرکت کننده یا نماینده قانونی فرد نوجوان، امضا شود و فهرستی از مراقبت های سلامت و درمانی خاص شرکت کننده،

محدودیت های رژیم^۱، حساسیت های تاثیر گذار بر وی، یا هرگونه شرایط پزشکی (ناتوانی های روحی و فیزیکی^۲) دریافت کند. این وضعیت بر پذیرش افراد و مشارکت آنها در برنامه تاثیر می گذارد.

۳-۲-۵ اسکان^۳

اطلاعات پیش ذخیره زیر در رابطه با اسکان باید کسب شوند:

الف- نوع اسکان، اقامت انفرادی یا اشتراکی، محل^۴، دسترسی به تلفن، دسترسی به لباسشویی، ویژگی های اصلی اسکان و طبقه بندی گردشگر طبق قوانین و مقررات کشور میزبان؛

ب- حداکثر محدوده سنی نوجوانانی که اتاق خواب مشترک دارند؛

ج- برنامه غذایی.

۳-۲-۶ جزئیات دوره

اطلاعات پیش ذخیره زیر با در نظر گرفتن جزئیات دوره، باید ارائه شوند:

الف- تعیین برنامه های مختلف مطالعه زبان؛

ب- تاریخ های پیشنهادی دوره، مدت زمان برنامه مطالعه زبان (بر حسب هفته یا روز)، تعداد دروس در هر هفته، زمان بندی و مدت زمان (بر حسب دقیقه)، اطلاعات در مورد تعطیلات عمومی که در آنها تدریسی صورت نمی گیرد؛

پ- سایر فرصت های یادگیری، از قبیل مرکز چند رسانه ای یا کتابخانه؛

ت- آیا گروه ها چند زبانی هستند یا تک زبانی، حداکثر ظرفیت کلاس و محدوده سنی شرکت کنندگان؛

ث- حداقل سطح مهارت زبانی مورد نیاز برای هر دوره و آیا یک دوره برای نو آموزان در نظر گرفته شده است یا خیر؛

ج- روش تعیین کلاس و اینکه چه گواهی هایی در پایان دوره داده می شود؛

چ- نوع فعالیت هایی که در برنامه فراغت گنجانده شده است، سطح صلاحیت و وسایل ویژه مورد نیاز و هرگونه محدودیت های پزشکی، در صورت وجود؛

ح- هرگونه فعالیت سرگرمی اختیاری و هزینه های تقریبی آن؛

1- Dietary restraints
2- Mental and physical disabilities
3- Accommodation
4- Location

خ- تعداد مورد نیاز شرکت کنندگان برای تشکیل دوره، ضرب العجل اطلاع رسانی به شرکت کنندگان در خصوص لغو شدن دوره؛

د- تمهیداتی که در صورت فراهم نبودن برخی از خدمات قراردادی مطالعه زبان در هنگام ورود، باید انجام شود.

۳-۳ اطلاعات قبل از عزیمت

اطلاعات زیر، باید حداکثر یک هفته قبل از شروع مسافرت ارائه شود، مگر اینکه شرایط پیش بینی نشده یا ثبت نام با تاخیر از کسب اطلاعات زیر جلوگیری نماید:

الف- نام، آدرس و شماره تلفن برگزارکننده گشت یا نماینده وی در مقصد؛

ب- جزئیات برنامه زمانی سفر، شامل هماهنگی های سفر داخل کشور، حمل و نقل؛

پ- جزئیات اسکان شامل زمان تقریبی سفر تا محل مطالعه؛

ت- جزئیات برنامه های اولین روز مدرسه؛

ث- قوانین و مقررات مرتبط با کشور میزبان و برگزارکننده گشت؛

ج- جزئیات فعالیت های سرگرمی قراردادی؛

چ- نام و شماره تلفن تماس ضروری مورد استفاده در طی اقامت و ساعات پاسخ گویی شماره است؛

خ- اطلاعات و توصیه کاربردی در خصوص زندگی در کشور میزبان و فرهنگ آن.

یادآوری- ثبت نام با تاخیر، در زمانی حدود ۶ هفته یا کمتر از شروع دوره رخ می دهد.

۴-۳ اطلاعات ثبت نام

فرایند ثبت نام باید برای شرکت کننده ها توضیح داده شود تا تمام شرکت کننده ها از همه جنبه های دوره آموزشی، اعم از شهریه و گشت های آموزشی اطلاع کامل کسب کنند.

۴ ارائه خدمات

۱-۴ مدیریت و کارکنان^۱

برگزارکننده گشت باید مدیران و کارکنان واجد صلاحیت و شرایط لازم را به کار گیرد تا از رسیدن به اهداف برنامه های آموزشی، اطمینان حاصل شود. بنابراین لازم است که در موارد زیر، مدیریت کافی وجود داشته باشد.

1- Management and staff

الف- کارایی و اثربخشی آموزش؛

ب- اسکان؛

پ- امکانات تفریحی و رفاهی و سایر امکانات؛

ت- اطمینان از حضور شرکت کننده های زیر ۱۸ سال در کلاس های حضوری.

۲-۴ شهریه

۱-۲-۴ برنامه آموزش

۱-۱-۲-۴ فرآیند تعیین سطح

باید یک روش ارزیابی مرتبط با محتوای دوره آموزشی، به کار گرفته شود تا شرکت کننده در سطح و کلاس مناسب خود قرار گیرد.

۲-۱-۲-۴ محتوای دوره آموزشی

مبانی اصول دوره آموزشی و جزئیات آن که شامل ارتباط کلامی، دستورالعمل و موضوعات فرهنگی می شود، باید به طور واضح و کامل به شرکت کننده توضیح داده می شود.

برنامه های دوره آموزشی، باید روندی منسجم و مرتبط با فعالیت ها را تحت پوشش قرار دهند.

۳-۱-۲-۴ تنوع فعالیت های یادگیری

در دوره باید تنوع دروس و فعالیت ها، برای پیشرفت در مهارت های عملی و دانش زبان مد نظر قرار گیرد.

۲-۲-۴ آموزش

۱-۲-۲-۴ طرح ریزی و بایگانی سوابق

دروس مرتبط به دوره و ترتیب آنها باید برنامه ریزی شود. بایگانی های کلاس، جزئیات حضور در کلاس ها، محتوای آموزشی دوره و ابزار مورد استفاده باید حفظ و نگهداری شود.

۲-۲-۲-۴ ایجاد محیط آموزشی مثبت

برگزارکننده گشت مطالعاتی زبان باید سعی در ایجاد محیط آموزشی مثبت و حفظ علاقه شرکت کنندگان، حضور در کلاس و انضباط آنها داشته باشد.

۳-۲-۲-۴ مدیریت دروس

مدرسان باید فعالیت های کلاسی را به طور مثبت اداره کرده و آن ها را ثبت کنند. مدرسان باید واکنش های شرکت کننده ها را از نظر توجه به کلاس، نداشتن مشکلات فردی و اختصاص وقت مناسب برای تک تک آنها، پیوسته در نظر داشته باشند.

۴-۲-۲-۴ توسعه یادگیری

مدرسان باید با فعالیت های تفریحی و تعیین تکالیف آموزشی خودآموز، فرصت های آموزشی را برای شرکت کنندگان فراهم نمایند تا آنها بتوانند مرحله به مرحله پیشرفت کنند.

۵-۲-۲-۴ مشاوره به شرکت کنندگان

برگزارکننده گشت باید اطمینان حاصل کند شرکت کنندگانی که با برنامه آموزشی مشکلاتی دارند، می توانند از مشاوران تعیین شده در حل مشکلات خود کمک بگیرند.

۶-۲-۲-۴ پایش، تحلیل و جبران

برای حصول اطمینان از پای بندی به قرارداد دوره آموزشی، لازم است مواردی از قبیل فعالیت های آموزشی، محیط آموزشی و فعالیت های کلاسی، پایش شود. زمانی که تحلیل نتایج حاصل از پایش ایجاب کند، باید فعالیت های جبرانی صورت گیرد.

۳-۲-۴ ساختمان ها^۱

۱-۳-۲-۴ کلاس درس

کلاس های درس باید برخوردار از اندازه و شکل مناسب و دارای ابزار رفاهی کافی از قبیل صندلی، میز و صندلی دسته دار، تخته سیاه و سایر سیستم های نمایشی، باشد. هم چنین، کلاس ها باید دارای نور کافی، سر و صدای محیطی کم و دمای مناسب باشند.

۲-۳-۲-۴ فضاهای عمومی

شرکت کننده ها و کارمندان، باید یک یا چند فضای عمومی برای زمان استراحت و نیز دسترسی مناسب به سرویس های بهداشتی داشته باشند.

آب و یا نوشیدنی ها نیز باید به سهولت در دسترس باشد.

یادآوری - غذاها و نوشیدنی ها باید از نوع حلال باشد.

۴-۲-۴ کارکنان آموزش

۱-۴-۲-۴ صلاحیت های کارکنان آموزش

برگزارکننده گشت مطالعاتی زبان، تنها باید مدرسان بزرگسال که به یکی از روش های زیر تایید صلاحیت می شوند را به کار گیرد:

الف- کسانی که صلاحیت تدریس زبان مورد نظر را در سیستم آموزشی کشور خود دارند؛

ب- کسانی که دارای یک گواهینامه هستند که نشان می دهد آن ها یک دوره آموزشی را با موفقیت گذرانده اند که آن ها را قادر می سازد تا زبان مورد نظر را تدریس کنند (شامل حداقل ۶۰ ساعت آموزشی)؛

پ- کسانی که دارای مدرک دانشگاهی در زبان هدف هستند.

برگزارکننده گشت مطالعاتی زبان باید مدارک مدرسان و نتایج مصاحبه با آن ها را حداقل به مدت یک سال پس از اتمام اشتغال آنها نگهداری کند.

۲-۴-۲-۴ صلاحیت در زبان و فرهنگ هدف

مدرسانی که از کشور محل برگزاری دوره های آموزشی انتخاب شده اند، باید صلاحیت و شایستگی کافی را در شناخت زبان هدف و دانش فرهنگی داشته باشند. درست مانند افرادی که در آن کشور با آن زبان، صحبت می کنند. این مدرسان باید بتوانند سیستم های زبان شناسی زبان هدف را با دقتو مطابق با اهداف دوره آموزشی، الگوی خود قرار دهند.

اگر در اطلاعات پیشین آمده است که مدرسان از کشور شرکت کنندگان، به کار گرفته شده اند، باید در کنار شناخت کافی از زبان و فرهنگ کشوری که محل برگزاری دوره آموزشی است، صلاحیت و دانش کافی را از زبان و فرهنگ مقصد نیز داشته باشند تا بتوانند به اهداف دوره آموزشی دست یابند.

۳-۴-۲-۴ رفتار حرفه ای

برگزارکننده گشت مطالعاتی زبان باید از شیوه تدریس، حضور منظم و رفتار حرفه ای مدرسان با شرکت کننده ها، اطمینان حاصل نماید.

۴-۴-۲-۴ آموزش و کسب اطلاعات لازم

برگزارکننده گشت مطالعاتی زبان باید از دریافت اطلاعات و قوانین لازم توسط مدرسان که شامل قوانین بهره گیری از تجهیزات و ابزار موجود در کلاس درس است، اطمینان یابد و راهنمایی و پشتیبانی لازم به آنان ارائه شود.

۳-۴ اسکان

۱-۳-۴ کمک به افراد نوجوان

باید به شرکت کننده های نوجوان، برای رفت و آمد بین خوابگاه و محیط آموزشی، کمک شود.
یادآوری - دادن اطلاعاتی راجع به جدول زمان بندی حمل و نقل یا آوردن افراد نوجوان به محیط آموزشی در روز اول مثال هایی از کمک کردن در این مورد می باشد.

۲-۳-۴ الزامات کلی

۱-۲-۳-۴ اتاق های خواب

باید برای هر شرکت کننده، یک تخت یک نفره، ملحفه و لوازم خواب فراهم شود.
اگر به وضوح در اطلاعات پیشین قید و توافق نشده و یا به طور ویژه توسط مشتری درخواست نشده باشد، اتاق خواب شرکت کننده باید تک نفره یا با افراد همجنس، ترجیحاً با زبان مادری متفاوت باشد. در مورد افراد نوجوان، اتاق با افرادی از یک رده سنی با تفاوت سه سال، به اشتراک گذاشته شود.
در اتاق خواب باید فضای کافی، به تناسب تعداد ساکنان وجود داشته باشد.
اتاق خواب باید دارای نور کافی برای مطالعه، سیستم سرمایشی و گرمایشی و پنجره مناسب و ایمن که به راحتی باز و بسته شود و درب قابل بسته شدن باشد.
در اتاق خواب باید فضای کافی برای قرار دادن لباس ها یا سایر وسایل افراد وجود داشته باشد، فضاهایی نظیر کمد جا رختی یا جعبه کشو.
در شرایطی که اقامت بیش از یک هفته به طول می انجامد، روکش تخت خواب باید حداقل هفته ای یک بار تعویض شود. در صورت امکان، حوله شرکت کننده نیز حداقل یک بار در هفته عوض شود.

۲-۲-۳-۴ امکانات آشپزخانه^۱

- با توجه به خدمات قرارداد شده، شرکت کننده باید به آشپزخانه دسترسی داشته باشد.
آشپزخانه باید حداقل دارای موارد زیر باشد:
- میز غذاخوری و یک صندلی برای هر فرد، اگر در اتاق غذاخوری میز و صندلی مجزا وجود ندارد؛
 - یخچال؛
 - سینک ظرفشویی با شیر آب سرد و گرم؛

1- Kitchen facilities

- اجاق گاز؛
 - ابزار آشپزی مانند کتری و ماهیتابه، ملاقه، در باز کن (حداقل یکی برای هر واحد)؛
 - بشقاب، قاشق و چنگال، فنجان و لیوان (حداقل یک دست برای هر فرد).
- یادآوری - توصیه می شود از وسایل آشپزخانه تحت نظارت میزبان باشد.

۴-۳-۲-۳ امکانات حمام و سرویس بهداشتی^۱

شرکت کننده ها باید به سرویس بهداشتی دسترسی داشته باشند.
سرویس بهداشتی باید دارای موارد زیر باشد:

- توالت؛
- روشویی با آب سرد و گرم؛
- دوش با آب سرد و گرم؛
- دستمال کاغذی؛
- مواد شوینده مانن مایع دستشویی، شامپو، صابون و غیره؛
- حوله؛
- سطل؛
- آینه؛
- دمپایی.

۴-۳-۲-۴ سایر الزامات

هر شرکت کننده باید به یک میز و صندلی مناسب و نور کافی برای نوشتن دسترسی داشته باشد.
شرکت کنندگان باید به لباسشویی دسترسی داشته باشند به گونه ای که برای افراد نوجوان هزینه اضافی در بر نداشته باشد.
تلفن در دسترس شرکت کنندگان باشد.

۳-۳-۴ اقامتگاه

۱-۳-۳-۴ کلیات

برگزارکننده گشت باید اطمینان حاصل کند که میزبان در اقامتگاه همه اطلاعات لازم درباره وظایف و مسئولیت هایشان در طول دوره اقامت را دریافت کرده است.

برگزارکننده گشت باید اطمینان حاصل کند که میزبان در اقامتگاه، اطلاعات لازم را کسب کرده و با تمامی موارد ذکر شده در قرارداد موافق است.

برگزارکننده گشت باید به میزبان اطلاع دهد که برای افراد نوجوان که تحت نظر آن ها هستند، نقش مراقبتی ایفا کند.

برگزارکننده گشت باید اطمینان حاصل کند که بازرسی از خوابگاه ها، برای اطمینان از سطح و کیفیت خدمات توافق شده، حداقل هر شش ماه، یک بار انجام می شود.

۲-۳-۳-۴ معیارهای انتخاب

برگزارکننده گشت باید اطمینان حاصل کند که محل های اقامتگاه، مطابق با معیارهای زیر انتخاب شده اند. انتخاب محل اقامتگاه، باید بر مبنای بازدید از محل و فرمی حاوی اطلاعات زیر صورت پذیرد.

- بزرگسالانی که در آنجا زندگی می کنند به همراه نام، محدوده سنی، شغل و وضعیت تاهل آنها؛
 - کودکان، سال تولد و جنسیت آنها؛
 - حیوانات اهلی و خانگی و نوع آنها؛
 - سیگاری بودن یا نبودن افراد؛
 - اگر کسی در خانواده دچار بیماری جدی، ناتوانی یا اختلال عصبی است، باید بیان شود؛
 - اگر کسی از اعضای خانواده سابقه ارتکاب جرم دارد؛
 - برگزارکننده گشت باید اطمینان حاصل کند که این اطلاعات حداقل هر سال یکبار به روز شوند.
- این فرم باید توسط مسئول خوابگاه تکمیل و امضا شده و حداقل به مدت یک سال در پوشه ای بایگانی شود.
- اگر شرکت کننده ای شکایتی دارد، باید اقامتگاه توسط برگزارکننده گشت بررسی گردد تا از سطح خدمات مورد توافق، اطمینان حاصل شود.

۴-۳-۳-۴ تدارک اقامتگاه

اتاق خواب شرکت کننده، باید در خانه یا آپارتمان فرد میزبان قرار داشته باشد. حداکثر تعداد افراد در هر اتاق، باید به طور واضح و روشن بیان شود و به سه نفر در هر اتاق با فضای کافی، محدود گردد.

در قرارداد باید مشخص شود که چه وعده (های) غذایی در طول اقامت باید فراهم شود.

برگزارکننده گشت باید میزبان را ملزم کند تا به گونه ای افراد شرکت کننده را در زندگی روزمره شان یکپارچه و هماهنگ کند برای مثال با:

- سهیم شدن در وعده های غذایی؛
 - مشارکت در زندگی اجتماعی؛
 - تشویق آنها تا حد ممکن به استفاده از زبانی که مورد آموزش است؛
 - تشویق آنها به احترام متقابل به فرهنگ های یکدیگر.
- برگزارکننده گشت باید میزبانی را انتخاب کند که شرایط زیر را داشته باشد:
- به همان زبان مورد یادگیری افراد شرکت کننده در دوره صحبت کند؛
 - اگر افراد از نظر سلامتی دچار مشکلی شدند، حتما به برگزارکننده گشت اطلاع رسانی کند.
- به جز در شرایطی که به طور واضح در مرحله پیش ثبت نام و/یا توافقات مکتوب، توسط مشتری ذکر شده باشد. حداکثر تعداد افراد مقیم در یک اتاق می تواند به چهار نفر افزایش یابد.
- به جز در شرایطی که به طور واضح در مرحله پیش ثبت نام قید شده باشد، برگزارکننده گشت حتی الامکان تلاش کند که هر شرکت کننده تنها فرد از زبان مادری خویش در محل اقامت باشد.

۴-۳-۴ محل اقامت مسکونی

برگزارکننده گشت باید خوابگاه هایی را با توجه به معیارهای زیر فراهم کند:

- یک سرپرست گروه برای هر پانزده فرد نوجوان؛
 - اتاق و امکانات برای فعالیت های تفریحی؛
 - امکانات برای نگه داری ایمن وسایل گرانبها؛
 - یک سرویس بهداشتی برای هر پنج نفر شرکت کننده؛
 - ترتیب مناسب وعده های غذایی مطابق با قرارداد.
- برگزارکننده گشت باید اطمینان حاصل کند که محل اقامت مسکونی، قبل از رسیدن شرکت کننده های جدید، تمیز شده باشد.

در کنار ساعت، باید تلفن اضطراری و شماره تماس با برگزارکننده گشت وجود داشته باشد. برای افراد نوجوان، دستگاه نظارت باید در کنار ساعت قرار داده شده باشد.

۴-۳-۵ مجتمع های مسکونی خودگردان^۱ تهیه شده توسط برگزارکننده گشت

یک مجتمع مسکونی خودگردان یا خوابگاه باید توسط فرد شرکت کننده یا تعدادی از شرکت کننده ها مورد استفاده قرار گیرد. در صورتی که محل اسکان به صورت مشترک مورد استفاده قرار می گیرد، تعداد شرکت کننده ها نباید بیشتر از هشت نفر باشد.

برگزارکننده گشت باید اطمینان حاصل کند که محل اقامت مسکونی، قبل از رسیدن شرکت کننده های جدید، تمیز شده و همه چیز مهیا باشد.

حداکثر افراد در هر اتاق خواب، باید به دو نفر محدود گردد.

برگزارکننده گشت باید لوازم خواب هر فرد را تامین کند.

علاوه بر اتاق خواب، محل مشترکی باید برای گذران اوقات فراغت دانش آموزان در داخل مجتمع مسکونی در نظر گرفته شود. این محل می تواند ناهارخوری یا اتاق نشیمن باشد.

این محل مشترک، باید حداقل دارای ویژگی های زیر باشد:

- میز و یک صندلی برای هر شرکت کننده برای غذا خوردن؛

- یک کاناپه که برای نشستن حداقل ۲ نفر مناسب باشد.

اگر میز تحریر در داخل مجتمع مسکونی لحاظ نشده باشد و یک میز غذاخوری در نظر گرفته شده است، باید این میز برای مطالعه و نوشتن هم مناسب باشد.

این مجتمع مسکونی یا خوابگاه باید دارای وسایل نظافت از جمله جارو، تی، سطل، اسفنج شستشو و سطل زباله باشد.

برای تجهیزات الکتریکی و گازی، باید راهنمای نوشتاری در دسترس باشد. این تجهیزات باید با استانداردهای مربوط، انطباق داشته باشند.

۴-۴ تفریح و سرگرمی^۲

هرگاه که برنامه تفریحی توسط برگزارکننده گشت در نظر گرفته شده است، دست کم باید این تفریحات در کنار آموزش زبان مورد نظر باشد.

1- Self catering apartments

1- Leisure

۴-۵ امکانات رفاهی^۱ (شامل مراقبت از افراد نوجوان)

برگزارکننده گشت باید اطمینان حاصل کند که هماهنگی‌ها در مورد مواجهه با موقعیت‌های اضطراری که ممکن است شرکت‌کنندگان را در هر لحظه‌ای از اقامت تحت تأثیر قرار دهد، صورت پذیرفته است.

برگزارکننده گشت باید اطمینان حاصل کند که اطلاعات لازم درباره تعهدات پیمانکاران زیرمجموعه، که مرتبط با سلامت و ایمنی شرکت‌کنندگان است، به آن‌ها داده شده است.

برگزارکننده گشت باید اطمینان حاصل کند که با توجه به خدمات قرارداد شده، بر مواردی نظیر ملاحظات سنی، اندازه و ترکیب گروه، نوع فعالیت، سطح خطر، حمل و نقل و مدت زمان دوره سفر، نظارت لازم صورت گرفته است.

دلایل افرادی که شرکت نکرده اند/غایب شده اند، باید به طور کامل بررسی گردد (همان روز در مورد نوجوانان) و اقدامات مناسب انجام شود. در مورد افراد نوجوان، برگزارکننده گشت یا نماینده قانونی باید به شیوه مناسب آگاه شود.

در مورد افراد نوجوان، باید خواسته‌ها و دسگشت‌العمل‌های ویژه به صورت مکتوب از نماینده قانونی اخذ گردد و در شرایط مقتضی، مطابق با آن عمل گردد.

۴-۶ سرپرست گروه‌ها

۴-۶-۱ الزامات کلی برای سرپرست گروه‌ها

برگزارکننده گشت باید از موارد زیر، اطمینان حاصل کند:

- سرپرست گروه‌ها مطابق با معیارهای زیر انتخاب شده اند:

الف- مهارت مکالمه به زبان هدف؛

ب- توانایی رهبری و مدیریت یک گروه؛

پ- سرپرست گروه‌ها دارای حداقل هیجده سال سن باشند؛

ت- سرپرست گروه‌ها آگاهی کافی در مورد کشور میزبان و محل برگزاری دروس داشته باشند؛

ث- به سرپرست گروه‌ها برای آشنایی با جنبه‌های مختلف برنامه‌های دوره زبان، فرآیندها و وظایف ویژه آنها آموزش داده شود؛

ج- مواردی حاوی اطلاعاتی درمورد برنامه از قبیل روند دوره، مخاطبین و شماره تلفن های آنها، قوانین برای شرکت کننده ها، پوشش بیمه و فهرستی از الزامات ویژه شرکت کننده ها بر حسب قرارداد توافق شده با برگزارکننده گشت، فراهم شود؛

چ- سرپرست گروه ها، هر دو سال یکبار و به صورت شخصی، مورد مصاحبه شفاهی و ارزیابی مجدد قرار می گیرند؛

ح- اطلاعات کامل سرپرست گروه ها و نتایج مصاحبه آنها حداقل به مدت یک سال پس از اتمام تاریخ به کارگیری سرپرست گروه ها، در پوشه ای نگهداری شود.

برگزارکننده گشت باید فهرست دقیق و کاملی از افراد شرکت کننده و راهنماهای واضح و روشن برای استفاده در مواقع ضروری در اختیار سرپرست گروه ها قرار دهد.

۴-۶-۲ سایر الزامات برای سرپرست گروه های ناظر بر افراد نوجوان

در مورد گروه های نوجوان، اگر با نمایندگان قانونی آن ها به صورت مکتوب توافق نشده باشد، برگزارکننده گشت باید در طول سفر گروهی و فعالیت های تفریحی، برای آنها یک سرپرست گروه تعیین کند. این نسبت باید به صورت زیر باشد:

الف) سفر از کشور مبدا به کشور مقصد:

- اگر به وسیله اتوبوس، قطار و یا قایق باشد: یک سرپرست گروه برای حداکثر پانزده نوجوان؛

- اگر به وسیله هواپیما باشد: یک سرپرست گروه برای حداکثر بیست و پنج نوجوان.

هشدار - الزامات ایمنی در حین سفر، شامل الزامات تعیین شده در مقررات ملی و استانداردهای مربوطه مدنظر قرار گیرد.

ب) فعالیت های تفریحی، شامل اجرای خود فعالیت و هرگونه سفر گروهی به / از جاهایی که فعالیت انجام می شود:

- برای هر پانزده نوجوان، یک سرپرست گروه در نظر گرفته شود

برگزارکننده گشت باید اطمینان حاصل کند که نسبت سرپرست گروه ها به نوجوانان، مطابق جدول شماره ۱ باشد.

جدول ۱- نسبت سرپرست گروه ها به نوجوانان

اندازه گروه	۲-۱۵	۱۶-۳۰	۳۱-۴۵	۴۶-۶۰	۶۱-۷۵	۷۶-۹۰	۹۱-۱۰۵	۱۰۶-۱۲۰	۱۳۱-۱۳۵
سرپرست گروه	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹
حداقل بیست و یک سال	حداقل یک نفر			حداقل دو نفر			حداقل سه نفر		

هر گروه باید دارای یک سرپرست ارشد گروه بزرگسال که توسط برگزارکننده گشت تعیین شده است، باشد. سرپرست ارشد گروه باید دارای حداقل بیست و یک سال بوده، می تواند یکی از سرپرست گروه ها باشد.

۷-۴ پایش رضایت مشتری و/یا شرکت کنندگان

۱-۷-۴ کلیات

برگزارکننده گشت باید بر رضایت مشتری و/یا شرکت کننده، هم در طول دوره آموزشی و هم بعد از دوره، نظارت نماید.

یادآوری - استاندارد ایران-ایزو ۱۰۰۰۱، می تواند به عنوان راهنما استفاده شود.

۲-۷-۴ بازخورد اولیه^۱

برگزارکننده گشت در طول پنج روز اول هر اقامت، باید رضایت شرکت کنندگان از دوره و امکانات توافق شده در قرارداد، به ویژه خوش آمد گویی، اسکان (اگر مشمول قرارداد باشد) و شهریه را ارزیابی کند. بازخورد باید به طور مرتب و نظام مند توسط برگزارکننده گشت مورد پردازش قرار گیرد. کارکنان گشت آموزشی باید اطمینان حاصل کنند که هر مشکلی کنترل و در زمان مناسب بررسی و/یا برطرف گردد.

۳-۷-۴ بازخورد در طول دوره^۲

کارکنان گشت آموزشی باید بازخورد را از شرکت کنندگان درباره تمامی بخش های خدمات توافق شده در قرارداد، جمع آوری نمایند.

کارکنان گشت آموزشی باید به شرکت کنندگان اعلام کنند که اگر در هر یک از بخش های خدمات توافق شده در قرارداد، مشکلی دارند، آن را با کارکنان در میان بگذارند و مشورت بگیرند.

کارکنان گشت آموزشی باید اطمینان حاصل کنند که این مشکلات، کنترل، و در زمان مناسب بررسی و/یا برطرف می گردد.

۴-۷-۴ پرسشنامه نهایی^۳

برگزارکننده گشت باید در انتهای اقامت، از شرکت کنندگان بخواهد که پرسشنامه ای را در ارتباط با خدماتی که قرارداد شده است تکمیل کنند که شامل موارد زیر است:

- دوره آموزشی؛

1- Initial feedback
2- On-going feedback
1- Final questionnaire

- اسکان؛
- فعالیت ها مانند فعالیت های فرهنگی، ورزشی، گردشگری؛
- هماهنگی سفرها.

همچنین این پرسشنامه لازم است به مواردی دیگر اشاره کند

- اطلاعات پیش از ثبت نام؛
- اطلاعات پیش از عزیمت؛
- نظارت بر نوجوانان.

برگزارکننده گشت باید تمامی این پرسشنامه ها را برای بررسی سطح رضایت شرکت کنندگان مورد پردازش قرار دهد. برگزارکننده گشت باید اقدامات مناسبی را پس از صحنه گذاری اطلاعات، انجام دهد.

۴-۷-۵ مدیریت شکایات

برگزارکننده گشت باید اطمینان حاصل کند که فرآیند رسیدگی به شکایات در دستگاه کار قرار دارد. تمامی شکایات رسیده مکتوب باید طی مدت پنج روز کاری بعد از دریافت، بررسی شوند، مگر آن هایی که در طول این مدت، حل شده باشند. حداکثر یک ماه پس از دریافت شکایت، پاسخ آن باید آماده گردد.

۴-۸ بیمه مسئولیت^۱

برگزارکننده گشت باید اطمینان حاصل کند که بیمه مسئولیت، مسئولیت ذاتی اش را در مورد فراهم کردن خدمات قرارداد شده، تحت پوشش قرار می دهد.

کتابنامه

[۱] استاندارد ملی ایران- ایزو شماره ۱۰۰۰۱: سال ۱۳۹۲: مدیریت کیفیت - رضایتمندی مشتری - منشور رفتاری برای سازمان ها.