



## Charta klienta

- C1** IH školy sa zaväzujú poskytovať príležitosť na štúdium jazykov v študijnom prostredí vysokej kvality a v rámci jasne štruktúrovanej učebnej osnovy.
- C2** IH školy urobia všetko pre to, aby bola zaistená úplná presnosť a pravdivosť všetkých informácií a propagácie v súvislosti s registráciou, cenou za kurz, službami, skúškami a právami každej zúčastnenej strany v súlade s podmienkami kurzu v prípade vystúpenia alebo vylúčenia.
- C3** IH školy sa zaručujú, že študenti nebudú v žiadnom prípade diskriminovaní na základe pohlavia, rasy, postihnutia, sexuálnej orientácie, veku alebo viery. V prípade potreby je možné z pedagogických dôvodov použiť vysvetlenie v materinskom jazyku.
- C4** IH školy zabezpečia starostlivosť o svojich klientov a ich bezpečnosť v školských priestoroch. IH školy sa budú snažiť poskytnúť vhodné vybavenie študentom so špeciálnymi potrebami.
- C5** IH školy, ktoré poskytujú jazykové vzdelávanie pre klientov vo veku do 18 rokov majú:
- dodržiavať príslušné právne predpisy a pokyny svojej krajiny;
  - vytvoriť, dokumentovať a revidovať vnútorné smernice;
  - poskytnúť učiteľom špecializované školenie.
- C6** IH školy majú mať jasne stanovený postup pri riešení sťažností, nespokojnosti študentov, či prípadných problémov so správaním pre prípad, že sa tieto vyskytnú.
- C7** Klienti majú mať pravidelnú možnosť na poskytnutie spätnej väzby na svoj kurz a na služby školy počas a na konci kurzu. IH školy spätnú väzbu analyzujú a zaznamenávajú postup, ktorý nasledoval pri aplikovaní poznatkov zo spätnej väzby na zabezpečenie neustáleho zlepšovania služieb.
- C8** Jazykové programy poskytované IH školami podliehajú pravidelnej inšpekcii z IH.
- C9** **Všetky IH školy sa zaväzujú poskytnúť svojim klientom:**
- C9.1** Dobre organizovaný rozsah kurzov a podporné služby výučby zamerané na uspokojenie výučbových potrieb klientov;
- C9.2** Výkonnú administratívu a služby klientom;
- C9.3** Vhodné priestory, vybavenie a zdroje dobrého štandardu vhodné na štúdium jazykov.
- C9.4** Maximálny počet študentov pre všeobecné kurzy je 16, pokiaľ sa to výslovne vopred nedohodne inak písomnou formou s IHWO;
- C9.5** Sledovanie potrieb študentov a spoľahlivé vstupné testovanie na určenie cieľov klientov a ich jazykovej kompetencie;
- C9.6** Štruktúrované štúdium rozdelené do úrovní podľa IH úrovní a/alebo CEFR;
- C9.7** Vyučovanie vysokej kvality a efektivity kvalifikovanými a kompetentnými učiteľmi. Vyučovanie sa pravidelne kontroluje kvôli zaisteniu kvality;
- C9.8** Možnosti na získanie informácií a rád ohľadom štúdia;
- C9.9** Vhodné a pravidelné hodnotenie, hodnotiace výkazy a záverečné hodnotenie, ktoré sú vedené eticky a zodpovedne.
- C9.10** Udelený certifikát obsahuje presné informácie o dosiahnutej IH jazykovej úrovni a/alebo CEFR. Ak takýto certifikát je založený na postupových testoch, všetky IH školy sa zaväzujú zabezpečiť, že sú tieto platné a sú riadne vykonané.
- C10** IH školy musia sprístupniť túto Chartu klientov na prominentnom mieste viditeľnom zamestnancom, klientom a širokej verejnosti.

