

FELCA-GAELA 指南

1. 書面協議

適用於代理商與學校

與您的合作夥伴簽訂書面協議。

這有助於釐清相互理解、保護責任，並維持優質服務。

2. 合作夥伴選擇

適用於代理商與學校

在見過關鍵決策者（親自或線上）後選擇合作夥伴；合作夥伴應可靠，並獲得相關機構或當局的認證或隸屬，以確保不同市場的信譽與明確性。

代理商宜與隸屬於 GAELA 聯盟認可之國家或國際協會的學校合作，而學校則宜與隸屬於國家 FELCA 協會的代理商合作。

這有助於建立信任並確認可靠性，避免溝通不良與低品質的合作關係。

3. 學生需求

適用於代理商

根據學生的需求與個人背景，選擇合適的學校。

這能為學生提供更個人化的體驗，進而提升學習成果與滿意度。

適用於學校

在確認報名之前，或透過定期更新，向代理商提供班級中的國籍組成、平均年齡，以及班級程度名額是否可用等資訊。

這有助於代理商為學生提供適切建議，並安排合適的課程分班。

4. 告知並協助學生為海外體驗做好準備

適用於代理商

向學生說明目的地國家的情況、主要文化差異、預期行為規範，以及在所選住宿中應有的行為方式；若學生在課程開始前或課程期間感到焦慮或不知所措，應提供情緒支持，或轉介至相關支援服務。

適用於學校

學生抵達後，應提供完整的迎新說明，內容包括學校規範、支援服務、當地習俗與文化規範。並應清楚說明如何在新的文化環境中表現尊重，以及在所選住宿中應有的行為方式。對於需要額外情緒或社交支持的學生，學校亦應提供並維持可及的學生福利與諮詢服務。

這種共同的事前準備與持續支持，對學生的福祉至關重要，有助於他們更快適應、避免誤解、在日常生活中更有自信，並從國際學習經驗所帶來的學術、文化與個人成長機會中獲得最大收穫。

5. 學生資訊

適用於代理商

應儘早與學校分享學生的重要個人資訊，例如護照或身分證號碼、聯絡方式（如手機號碼與電子郵件地址）、家長同意書、身心障礙或健康狀況、處方藥物（附處方影本），以及旅遊保險保單資料。表格也應讓學生能註明其性別與偏好使用的姓名。

適用於學校

告知代理商完成學生申請與建檔所需的全部資料。

這些資訊有助於學校與代理商迅速溝通、提供個別化支持、維護安全，並在學生於海外期間符合法律要求。

6. 緊急聯絡資訊

適用於學校

向代理商提供學校的 24 小時全年無休緊急聯絡電話，並在可能情況下提供接送服務公司的緊急聯絡電話。學校的緊急聯絡電話應列於所有相關文件上。

適用於代理商

將學校與接送服務公司（若已預訂該服務）的 24 小時全年無休緊急聯絡電話，以及代理機構本身的 24 小時全年無休緊急聯絡電話提供給學生。

代理機構的緊急聯絡電話也應列於所有相關文件上。如有任何航班延誤或取消，應儘快通知學校。

這可確保學生安全，並在緊急情況下迅速應對，建立信任與安全感。

7. 機場接送

適用於學校

如有需要，應安排往返機場的接送服務，特別建議提供給青少年學生。並在可能情況下，向代理商與學生提供司機及接送公司的手機號碼。

若學生未預訂接送服務，則應提供前往住宿地點或學校的交通指引。

這有助於學生順利安排抵達與離境事宜，減輕壓力並提升整體體驗。

8. 旅遊保險

適用於代理商

建議學生投保旅遊保險，並鼓勵選擇涵蓋取消費用的保單；同時應儘早向學校提供保單資料與保單號碼。

這可在學生於海外遇到不可預見事件時，提供財務與醫療上的保障。

9. 滿意度追蹤

適用於代理商

應於第一週確認學生對課程與住宿是否滿意，其後至少每月一次，以及課程結束時再次確認。如有任何問題，應立即向學校反映。

適用於學校

若學生於第一天未到校，或發生重大問題，學校應通知代理商。如有需要，學校也可每月向代理商提供簡短更新。

這有助於及早主動處理問題，提升學生福祉並避免不滿情況發生。

10. 學業進度

適用於學校

應每週追蹤學生在課堂中的學習進度，並於需要時將學生調整至適當程度的班級。

這可確保學生的學業成長，並提供適切挑戰，以優化學習成效。

11. 教師資格

適用於學校

聘用具認證與合格資格的教師至關重要，雖然各國對資格的要求可能不同。學校應依據國家法規與公認的產業標準運作，在保持彈性的同時維持品質要求。

持有品質認證標章的機構，也必須確保教師具備適當資格。

這有助於維持高水準教學品質，並支持優質教育的一致性提供。

12. 住宿安排

適用於代理商

協助學生選擇最符合其需求的住宿類型，例如寄宿家庭（未成年學生須經警方背景查核）、學生宿舍、合租／私人公寓等。

適用於學校

提供高品質的住宿選項，例如寄宿家庭（未成年學生須經警方背景查核）、學生宿舍、合租／私人公寓等；若發生與住宿有關的客觀問題，也應協助學生處理。

這可提供安全且舒適的生活環境，對學生的福祉極為重要。

13. 課後活動

適用於代理商與學校

應認知到，規劃完善的課後活動是整體學習體驗中不可或缺的一部分。

這有助於學生在課堂之外進行語言練習與文化融入，進一步提升整體體驗。

14. 回饋意見

適用於代理商與學校

應於課程結束時發送回饋問卷，並與合作學校／代理商分享相關回覆。

適用於學校

學校應設有申訴處理程序，並在學校所在地法律有要求時，設置調解人機制。

這有助於蒐集寶貴意見，以持續改進並衡量學生滿意度，也能協助遇到困難的學生。