



Die 14 Punkte dieser Richtlinien richten sich an unsere Studierenden.  
Durch die Auswahl professioneller Agenturen und Schulen erhalten Teilnehmende während ihres gesamten Aufenthalts die bestmögliche Betreuung.

## 1. Schriftliche Vereinbarung

*Für Agenturen und Schulen*

Arbeiten Sie mit Ihren Partnern auf Grundlage einer schriftlichen Vereinbarung.

**Dies schafft Transparenz, definiert Verantwortlichkeiten und sichert die Qualität der Zusammenarbeit.**

## 2. Partnerauswahl

*Für Agenturen und Schulen*

Wählen Sie Partner erst nach einem Austausch mit einer entscheidungsbefugten Person (persönlich oder online). Das Unternehmen sollte zuverlässig sein und über relevante Akkreditierungen verfügen, um Glaubwürdigkeit und Transparenz in unterschiedlichen Märkten zu gewährleisten.

Agenturen sollten vorzugsweise mit Schulen zusammenarbeiten, die Mitglied einer anerkannten nationalen oder internationalen Vereinigung der GAELA-Allianz sind. Schulen sollten bevorzugt mit Agenturen kooperieren, die einem nationalen FELCA-Verband angehören.

**Dies stärkt das Vertrauen, erhöht die Verlässlichkeit und beugt Missverständnissen sowie qualitativ unzureichenden Kooperationen vor.**

## 3. Bedürfnisse und Anforderungen der Studierenden

*Für Agenturen*

Wählen Sie die passende Schule auf Grundlage der individuellen Bedürfnisse und des Profils der Studierenden.

**Dies ermöglicht eine individuelle Lernerfahrung und maximiert Lernerfolg sowie Zufriedenheit.**

*Für Schulen*

*Informieren Sie Agenturen vor der Bestätigung der Buchung über Nationalitätenmix, Durchschnittsalter und verfügbare Kursstufen.*

**Dies ermöglicht eine fundierte Beratung und die passende Kurswahl.**

## 4. Information und Vorbereitung auf den Auslandsaufenthalt

*Für Agenturen*

Bereiten Sie Studierende umfassend auf das Zielland, kulturelle Unterschiede sowie geltende Verhaltensregeln vor. Informieren Sie über das Leben in der gewählten Unterkunft und bieten Sie bei Bedarf mentale Unterstützung oder entsprechende Hilfsangebote an.

*Für Schulen*

Bieten Sie bei Ankunft eine ausführliche Einführung in Schulregeln, kulturelle Gepflogenheiten und verfügbare Unterstützungsangebote. Stellen Sie zudem sicher, dass Betreuungs- und Beratungsangebote jederzeit verfügbar sind.

**Diese gemeinsame Vorbereitung und kontinuierliche Unterstützung sind entscheidend für das Wohlbefinden der Studierenden und tragen dazu bei, Integration, Sicherheit und Lernerfolg zu fördern.**



## 5. Informationen für Studierende

### *Für Agenturen*

Übermitteln Sie der Schule so früh wie möglich alle wesentlichen Informationen der Studierenden, darunter: Ausweis- oder Passnummer; Kontaktdaten (Telefon, E-Mail); Einverständniserklärungen der Eltern; gesundheitliche Einschränkungen oder medizinische Besonderheiten; verschriebene Medikamente; Versicherungsdetails. Formulare sollten es Studierenden zudem ermöglichen, Geschlecht und bevorzugten Namen anzugeben.

### *Für Schulen*

Informieren Sie Agenturen über alle erforderlichen Informationen und Dokumente zur Bearbeitung der Anmeldung.

**Dies ermöglicht eine effiziente Kommunikation, individuelle Betreuung sowie die Einhaltung rechtlicher Anforderungen.**

## 6. Notfallkontakte

### *Für Schulen*

Stellen Sie Agenturen 24/7-Notfallnummern zur Verfügung, einschließlich der Kontaktdaten des Transferdienstleisters. Diese sollten in allen relevanten Dokumenten aufgeführt sein.

### *Für Agenturen*

Geben Sie Studierenden alle relevanten 24/7-Notfallnummern weiter (Schule, Transferdienstleister) und informieren Sie die Schule umgehend über Flugverspätungen oder -ausfälle.

**Dies gewährleistet Sicherheit und schnelle Reaktionsfähigkeit im Notfall.**

## 7. Flughafentransfer

### *Für Schulen*

Organisieren Sie bei Bedarf Transfers vom und zum Flughafen, insbesondere empfohlen für jüngere Studierende. Stellen Sie Agenturen und Studierenden die Mobiltelefonnummer des Fahrers sowie des Transportunternehmens zur Verfügung. Geben Sie zudem klare Anweisungen, wie die Unterkunft oder die Schule erreicht werden kann, falls kein Transfer gebucht wurde.

**Dies erleichtert die An- und Abreise, reduziert Stress und verbessert das Gesamterlebnis.**

## 8. Reiseversicherung

### *Für Agenturen*

Empfehlen Sie Studierenden den Abschluss einer Reiseversicherung, idealerweise mit Reiserücktrittsschutz, und übermitteln Sie die entsprechenden Informationen frühzeitig an die Schule.

**Dies schützt Studierende finanziell und medizinisch bei unvorhergesehenen Ereignissen.**



## 9. Zufriedenheitskontrollen

### *Für Agenturen*

Überprüfen Sie die Zufriedenheit der Studierenden in der ersten Woche, anschließend monatlich sowie am Ende des Aufenthalts. Leiten Sie Probleme umgehend an die Schule weiter.

### *Für Schulen*

Informieren Sie Agenturen, wenn Studierende am ersten Tag nicht erscheinen oder Probleme auftreten. Bei Bedarf können monatliche Updates zwischen der Schule und der Agentur vereinbart werden.

**Dies ermöglicht eine frühzeitige Problemlösung und verbessert das Gesamterlebnis.**

## 10. Akademischer Fortschritt

### *Für Schulen*

Überwachen Sie regelmäßig den Lernfortschritt und passen Sie die Kursstufe bei Bedarf an.

**Dies stellt eine angemessene Förderung und kontinuierlichen Lernerfolg sicher.**

## 11. Qualifikation der Lehrkräfte

### *Für Schulen*

Es ist unerlässlich, qualifizierte Lehrkräfte einzustellen, auch wenn die Anforderungen an die Qualifikation von Land zu Land variieren können. Schulen sollten sich an nationalen Vorschriften und anerkannten Branchenstandards orientieren, um Flexibilität zu wahren und gleichzeitig die Qualitätsanforderungen zu erfüllen. Einrichtungen mit einem Qualitätssiegel müssen zudem sicherstellen, dass ihre Lehrkräfte über die entsprechende Qualifikation verfügen.

**Dies gewährleistet hohe Unterrichtsstandards und unterstützt die kontinuierliche Bereitstellung qualitativ hochwertiger Bildung.**

## 12. Unterkunft

### *Für Agenturen*

Unterstützen Sie Studierende bei der Auswahl der Unterkunft, die ihren Bedürfnissen am besten entspricht, von Gastfamilien (für Minderjährige polizeiliches Führungszeugnis) über Wohnheime bis hin zu Gemeinschaftswohnungen oder privaten Wohnungen.

### *Für Schulen*

Wählen Sie qualitativ hochwertige Unterkunftsoptionen aus, wie z. B. Gastfamilien (für Minderjährige polizeiliches Führungszeugnis), Studentenwohnheime sowie Gemeinschaftswohnungen oder private Wohnungen, und unterstützen Sie Studierende bei möglichen Problemen im Zusammenhang mit der Unterkunft.

**Dies gewährleistet sichere und komfortable Wohnbedingungen, die für das Wohlbefinden der Studierenden unerlässlich sind.**



### 13. Freizeitaktivitäten

#### *Für Agenturen und Schulen*

Gut organisierte Freizeitaktivitäten sind ein wichtiger Bestandteil der Lernerfahrung.  
**Diese fördern Sprachpraxis, kulturelle Integration und das positive Gesamterlebnis.**

### 14. Feedback und Beschwerdemanagement

#### *Für Agenturen und Schulen*

Führen Sie am Ende des Aufenthalts Feedbackbefragungen durch und teilen Sie relevante Ergebnisse mit Ihren Partnern.

#### *Für Schulen*

Stellen Sie ein strukturiertes Beschwerdeverfahren sowie, sofern erforderlich, eine Mediationsstelle bereit.

**Dies liefert wertvolle Erkenntnisse für kontinuierliche Verbesserungen und zur Messung der Zufriedenheit der Studierenden und unterstützt zugleich Studierende, die Probleme haben.**

***Diese Richtlinien wurden für Agenturen und Schulen entwickelt***

***von***

***FELCA, the Federation of Associations of Education and Language Consultants,  
and***

***GAELA, the Global Alliance of Education and Language Associations.***