

T Á J É K O Z T A T Ó

Tájékoztató **vállalati ügyfelek** részére

A képzés neve:

Oktatás helyszíne:

Az InterLanguage Nyelvi Központ vállalati tanfolyami résztvevőinek

1. A tanfolyami részvétel feltételei

A tanfolyam részvétel feltételei a munkaadójával történt megállapodás szerint alakulnak.

2. A tanfolyam menete

2.1 A képzési program összeállítása

A célok és a keretóraszám ismeretében a képzési program összeállítása

2.2 Jelentkezési lap

A tanfolyamra jelentkezés jelentkezési lap útján történik, melyen lehetőség van az i dőpont-igények megjelölésére is.

2.3 Szintfelmérés

Nem kezdő szint esetén a jelentkezők írásbeli és szóbeli szintfelmérésen vesznek részt, melynek eredménye alapján állítjuk össze a csoportokat.

Az InterLanguage Nyelvi Központ vállalja és garantálja, hogy csoportos kurzusain az egy csoportba járók nyelvi szintje megegyező, és azonos órarendi igényeik vannak.

2.4 Felnőttképzési szerződés

Minden egyes tanfolyami résztvevővel köt az iskola felnőttképzési szerződést, amely tartalmazza a kurzus adatait és a fizetési kötelezettségeket.

2.5 Jelenléti ív és haladási napló

A tanórákon jelenléti ívet és haladási naplót vezetünk, mely igazolja az óra megtartását, a részvételt és tartalmazza az oktatott tananyag megjelölését.

A jelenléti ív eredeti példányát havonta átadjuk munkáltatójának.

2.6 Havi mérés

Tanfolyami teljesítményét rendszeres, havi dolgozatok segítségével mérjük folyamatosan, ezek eredményét és dolgozatát munkaadójához eljuttatjuk. A dolgozatok eredménye alapján - szükség szerint - az előző téma kevésbé sikeresen elsajátított ismereteit a tanórákon tovább mélyítjük.

2.7 Záróvizsga

A kurzus végén az utolsó előtti óra alkalmával záróvizsgán vesznek részt, melynek segítségével nyomon követhetik a tanfolyam során elért nyelvi fejlődésüket.

A tanfolyami záróvizsga kiértékelésére az utolsó tanórán kerül sor.

A záróvizsga eredményét és a vizsgadolgozatot eljuttatjuk munkáltatójához.

2.8 Tanúsítvány

A tanfolyam elvégzéséről minden résztvevő tanúsítványt kap, melyet az utolsó óra alkalmával oktatójától, ill. igény szerint ügyfélszolgálatunkon vehet át. A tanúsítványról hiteles másolat készül. A tanúsítvány átvételét aláírásával kell igazolni.

2.9 Statisztikai adatszolgáltatás

A tanfolyam lezárása után a nyelviskola statisztikai adatszolgáltatási kötelezettségének tesz eleget.

3. Véleménykérő lap

3.1 A tanfolyam során negyedévente minden résztvevő értékelheti a kurzuson folyó munkát a „**Véleménykérő lap**” segítségével, melyet név nélkül, lezárt borítékban juttathatnak el az oktatóknak vagy az ügyfélszolgálaton keresztül a Nyelvi Központnak. A véleménykérő lapok az oktatók által kerülnek kiosztásra a kurzus folyamán, de igény szerint soron kívül is kérhetők ügyfélszolgálatunkon személyesen, telefonon vagy e-mailben.

3.2 A **tanfolyam értékelő lap** eredményei alapján, módosítjuk és fejlesztjük a tanfolyami munka különböző elemeit.

3.3 A fenti **úrlap** megjegyzés rovatában tüntetheti fel nyelvtanfolyamával kapcsolatos fejlesztésre, változtatásra, módosításra irányuló észrevételeit, javaslatait, ötleteit. Ezek értékelése után nyelvi központunk megteszi a szükséges intézkedéseket, a kérés jellegétől függően 5-30 napon belül. Amennyiben javaslata jogszabályba ütköző, anyagi, technikai vagy szakmai okok miatt nem megvalósítható, ügyfélszolgálatunkon keresztül tájékoztatjuk. A megvalósított javaslatokról is tájékoztatást küldünk. Mindkét tájékoztatás a jelentkezési lapon meghatározott módon (telefon, e-mail vagy postai úton) történik.

4. Panasz ügyintézés

4.1 Tanfolyammal kapcsolatos panaszát eljuttathatja hozzánk ügyfélszolgálatunkon keresztül.

4.2 Panaszlap kérhető az ügyfélszolgálaton személyesen, telefonon vagy e-mailben.

4.3 Panaszát első fokon az InterLanguage Nyelvi Központ ügyvezetője értékeli és válaszolja meg.

4.4 Az ügyvezető válaszára a felügyeleti szervnél lehet felülvizsgálatot kérni.

5. Ügyfélszolgálat

5.1 Ügyfélszolgálatunk elérhető

Telefonon: + 36 20 340 44 11

E-mailen: info@interlanguage.hu

Postai úton: 1053 Budapest, Képipó u. 9.

vagy személyesen, előzetes időpont egyeztetés után az alábbi címen:

1053 Budapest, Képipó u. 9.

5.2. Nyitvatartási idő:

Hétfőtől csütörtökig: 14.30-17.30 óráig

Pénteken: 12.00-14.30 óráig

5.3. Ügyfélszolgálati tájékoztatás

Ügyfélszolgálatunkon információt kaphat a vállalatánál tartott tanfolyamok szintjéről, időpontjairól, oktatóinkról, a szintfelmérésről, a jelentkezés módjáról, az elégedettségi mérésekről és a záróvizsgáról.

Ezeket az információkat kérésére vállalatának illetékes munkatársa is rendelkezésre bocsátja.

Budapest, 2011. július