



**Protokoll zur Inspektion/ zum Audit einer Sprachschule/ eines Sprachcamps  
gemäß der Europäischen Norm EN 14804**

**1. Allgemeine Information:**

**Besuch der Einrichtung:** Eurocentres, Florenz/ Italien)  
**Datum der Inspektion/ des Audits:** am 10.08.17  
**Berichterstatter:** Prof. Dr. Antonio Juárez

*Im Folgenden werden die wesentlichen Befunde der Inspektion/ des Audits in systematisierter Form dargestellt. Die Bewertungskriterien und die ihnen zugeordneten Merkmale entsprechen der Europäischen Norm für Sprachreisen EN 14804. Im Anhang (bzw. Abs. 5) sind zudem die Ergebnisse der vor Ort durchgeführten Kundenbefragungen wiedergegeben.*

Schule in (Florenz) Italien	FDSV-Partner:
Adresse der Schule: Piazza Santo Spirito 9 50125 Florenz, Italien <a href="https://www.eurocentres.com/de/sprachschule-florenz">https://www.eurocentres.com/de/sprachschule-florenz</a>	Eurocentres Fremdsprachen GmbH c/o Haeck, Schlaus&Partner GbR Ernst-Wilhelm-Nay-Straße 9 Gebäude 44 50935 Köln
Hauptansprechpartner/innen: H. Alessandro Borrani (Leiter der Schule und Marketing-Manager) und Sara Scarselli (akademische Leiterin); Barbara Giuntini (Unterbringung) u. Simone Cantini (Freizeitaktivitäten).	Zur Direktion in Florenz: Marco Borrani u. Raffaello Giutini.

**2. Vorgehensweise des Berichterstatters:**

Durchführung des Besuchs von 9:00 bis 14:30 Uhr: Begrüßung der Gesprächspartner. Begehung der Schule, Unterrichtshospitation einer Gruppe Erwachsener (9 Teilnehmer/innen), Niveau A1.2. Ausführliche Gespräche mit der Leitung der Schule, mit der Vertreterin der Freizeitaktivitäten, mit der Betreuerin für Unterkunft und Familienthemen. Besuch einer Gastfamilie; Überprüfung der allg. Informationsunterlagen, Lehr- und Testmaterialien; nachträgliche Überprüfung der Unterkunftsinformation, der Freizeitaktivitäten sowie der schuleigenen Broschüren. Interview mit einem vom Berichterstatter ausgesuchten Kursteilnehmer.

Die Schule ist eine gut organisierte Einrichtung mit einem Pool von 6 Vollzeit-Lehrkräften und bis zu 5 Teilzeit-Lehrkräften. Sie wird von einer sympathischen und kompetenten Leitung gemanagt.

### 3. Tabellarische Bewertungsergebnisse:

Im Folgenden werden die Befunde in systematisierter Form dargestellt. Die Bewertungskriterien und die ihnen zugeordneten Merkmale richten sich nach der Europäischen Norm für Sprachreisen, EN 14804. Dazu auch die Ergebnisse der vor Ort durchgeführten Kundenbefragungen (in dem Fall ein Einzelinterview).

	Bewertungskriterien	Qualitätsmerkmale	voll erfüllt	teilw. erfüllt	nicht erfüllt	entfällt	Bemerkungen/ Erläuterungen
1.	Lage der Schule /des Camps	zentral, attraktiv, sicher	X				Die Schule befindet sich im Palazzo Guadagni (aus der Renaissance, 1502), unweit des historischen Zentrums, zentral, am linken Ufer des Flusses; ruhige, lebendige u. sichere Lage; 1. OG.
2.	Erreichbarkeit	ÖPNV, zu Fuß	X				Haltestelle für Busse, u. Tram-Linien vor der Schule.
3.	Allgemeine Einrichtung der Schule	entsprechend der EU- Norm EN 14804	X				Gepflegte, passende Ausstattung; Unterrichtsräume adäquat beleuchtet und belüftet. Mediale adäquat, alle mit Standard-Whiteboards.
4.	Sicherheit und Hygiene	entsprechend der EU- Norm EN 14804	X				Sicherheits- und feuerpolizeiliche Standards werden eingehalten; Sauberkeit und Hygiene sind gegeben, + Betriebsgenehmigungen der Behörden vorhanden.
5.	Behindertengerechter Zugang u. Räume	rollstuhlgerecht, Aufzug, Toiletten				X	Aufzug vorhanden jedoch kein adäquater Rollstuhl-Zugang in die Schule; keine rollstuhlgerechten Sanitäreinrichtungen.
6.	Fachgespräch mit der Schulleitung; Inhalt: Management, Einrichtung, Methoden, Sicherheit, interne und externe Kommunikation.	Antworten angemessen und erschöpfend (fundierte, detailliert, motiviert)	X				Umfangreiche und zielführende Gespräche mit H. Borrani (Schulleiter) und Fr. Scarselli (Studiendirektorin). Beide sehr kooperativ, kompetent und gut informiert.
7.	Fachgespräch mit der Studienleitung; Themen: Programme, Methodik, Form, Ziele, Progression, GER-Stufen, Gruppengröße,	Antworten angemessen und erschöpfend (fundierte, detailliert, motiviert)	X				Umfangreiche und zielführende Gespräche insb. mit Fr. Scarselli. Die Gruppen sind mit max. 14 TN bzw. mind. 3-4 TN angemessen. Die Gesprächspartner/innen gingen auf alle relevanten Fragen ein (gemäß der Norm EN 14804) und legten die geforderten Unterlagen vor: Z.B. die Betriebsgenehmigung der italienischen Bildungsbehörden, Lehrprogramm, etc. Die Prüfung der Qualifikation der Lehrkräfte fand auch statt.
8.	Fachgespräch mit dem Ressort Unterbringung: Allgemeine Rahmenbedingung	Antworten angemessen und vollständig (fundierte, detailliert, motiviert)		X			Fachgespräch insb. mit Fr. Scarselli und Fr. Giuntini: Sie waren über alle Aspekte des Ressorts sehr gut informiert. Einsicht der Unterlagen (Familien u. ihre Auswahlkriterien). Die Schule arbeitet mit ca. 25 Familien zusammen (in Datenbank verzeichnet). Eine <u>nach der Norm EN 14804</u> standardisierte und informative Vereinbarung mit Familien ist <u>nicht</u> vorhanden. Diese soll zeitnah verfasst werden (s. Fazit).
9.	Unterbringung: Prüfung der Unterlagen und Vor-Ort-Besichtigung	entsprechend der EU Norm		X			Die Kongruenz mit den FDSV-Qualitätsstandards und der Norm EN 14804 wurde (abgesehen vom Pkt. 8) festgestellt (Klarheit der Unterlagen und Kriterien für die Auswahl der Familien). Besuch

						einer Familie und Besichtigung der Residenz Eurocentres (im OG) und Befragung.
10.	Unterlagen u. Fachgespräch mit dem Ressort Freizeit und Exkursionen	Antworten angemessen und erschöpfend (fundiert, detailliert, motiviert)	X			Die Gesprächspartnerinnen Sara Scarselli und Barbara Giuntini, waren sehr gut informiert. Die Lehrkräfte sind bei kurzzeitigen Freizeitaktivitäten einbezogen. Längere Exkursionen werden auch über Fachagenturen durchgeführt. Alle Teilnehmer/innen erhalten am 1. Tag ein aktuelles Infoblatt zu den Freizeit-Aktivitäten; Diese werden gerne angenommen (Kundenbefragung). Ein Teil ist im Preis inklusive. S. auch Info. Online: <a href="https://www.eurocentres.com/de/sprachschule-florenz/freizeit">https://www.eurocentres.com/de/sprachschule-florenz/freizeit</a>
11.	Kundeninformation durch die Schule	klar und vollständig auch in verschiedenen Sprachen	X			Am 1. Tag erhalten die neuen KT ein Infoblatt mit den notwendigen Informationen (inkl. Notfall-Telefon). Neben Flyers erhalten die KT von den Lehrkräften täglich Informationen über evtl. Änderungen (z.B. bei Krankheit von Lehrkräften oder zusätzlicher Exkursion). Die Kundeninformation kann in 5 Sprachen erfolgen.
12.	Kursangebot	entsprechend der EU- Norm sowie dem Katalog	X			Das Angebot der Schule ist vielfältig; die Programme sind nach den 6 GER- Stufen aufgebaut und an 10 eigene Unterstufen angepasst. Die Übereinstimmung mit der Online-Information ist auch gegeben.
13.	Einstufungstest	schriftlich u. mündlich, nach GER-Niveaus	X			Der schriftliche und mündliche Test am 1. Tag ist adäquat.
14.	Gruppengröße	entsprechend der EU- und der deutschen Norm	X			Die Gruppengröße (zw. 4 und 14 TN) entspricht der Norm EN14804. Jede Lektion à 55 min.
15.	Lehrplan	orientiert sich an den GER-Niveaus, klar u. ersichtlich ausgelegt und abgestuft	X			Die Progression ist mit einem gut-strukturierten und aufgliederten Lehrplan nachvollziehbar. Die Themen, Inhalte und Progression werden im Unterrichtsprotokoll dokumentiert.
16.	Unterrichtsmethoden	kommunikativ, Lerner orientiert, facettenreich	X			Die Schule benutzt eine interaktive, passende Methodik; diese begünstigt die Motivation u. partizipative Beteiligung der Teilnehmer/innen.
17.	Lehrmaterialien	adäquat für die Lernenden, kommunikativ, GER-basiert	X			Kombination von zugelassenen Lehrbüchern u. eigenen Materialien. Gliederung und Aufbau nach dem GER. Von der Univ. Siena und den regionalen akademischen Behörden genehmigtes Programm und Methodik (s. Pkt. 16). Dazu aktuelle multimediale Hilfsmittel.
18.	Niveauprüfung, Ein- und Umstufung, Abschlusszertifikat	periodische Lernerfolgskontrolle mündlich und schriftlich vorhanden, neue Einstufung möglich	X			Schriftlicher und mündlicher Einstufungstest (s. Nr. 13); jede Woche findet eine kleine Evaluation der Lernprogression statt, die von den Lernenden dokumentiert wird. S. TN-Befragung. Am Ende mit Abschlusszertifikat.
19.	Beschwerde-Management	die Möglichkeiten sind den Kursteilnehmern (KT)	X			Die KT erhalten am ersten Tag ein Infoblatt mit den Ansprechpartnern/ innen der

		bekannt; standardisierter Vorgang gemäß EU- Norm vorhanden				Schule. Eine Evaluation über die Schule und das gewählte Programm findet am Ende des Kurses statt. Bestätigung durch Schüler- Interviews (s. Teil 5).
20.	Qualifikation der Lehrkräfte und Mitarbeiter, und Aufbewahrung der beruflichen Unterlagen	Qualifikation gemäß EU -Norm und den regionalen akademischen Behörden vorhanden.	X			Ausbildungs- und Qualifikationsstandards der Lehrkräfte (Vorlage der Unterlagen der regionalen akademischen u. Schulbehörden) sind angemessen. Ihre Unterlagen werden gemäß der EU-Norm EN 14804 auch archiviert.
21.	Fort- und Weiterbildung der Lehrkräfte	den Mitarbeitern werden Chancen für Fort- und Weiterbildung gegeben	X			Interne und externe Workshops finden regelmäßig statt. Bestätigung von der Schulleitung.
22.	Mehrsprachige Kommunikationsfähigkeit der Mitarbeiter/innen	bei Fragen und Problemen der Schüler/innen	X			Die Schulmitarbeiter/innen können im Notfall in 5 Sprachen mit den KT kommunizieren.
23.	Freizeitangebot	gemäß dem Katalog und Internetseiten vorhanden, interessant facettenreich	X			Das Angebot ist vielseitig u. attraktiv. Ein Teil ist im Preis enthalten (s. Pkt. 10). Die Freizeitaktivitäten werden von Dozenten, Fachkräften bzw. Fachagenturen betreut.
24.	Verknüpfung des Freizeitangebots und Sprachlernmodule	Vorbereitung der Freizeit-Aktivitäten in Verbindung mit den sprachdidaktischen Modulen	X			Die diversen Aspekte (ggf. inkl. die Sicherheit) einer FZ-Aktivität werden mit den Gruppen im Unterricht o. vor der Aktivität besprochen. Z. B. „Seminar Cinema“ in der Schule.
25.	Zufriedenheitsbefragung von Teilnehmenden	anhand eines separaten Fragebogens	X			Am Ende eines Kurses findet eine Befragung (Fragebogen) statt. S. auch separate Tabelle mit der Bewertung der Teilnehmer/innen. S. <u>dazu TN-Befragung</u> .
26.	Übereinstimmung der Angaben des Kataloges bzw. Internetauftritts mit dem Schulaudit	Angaben im Katalog/ Internetauftritt lassen sich im Audit verifizieren	X			Angaben und Informationen der Gesprächspartner stimmen mit dem Internetauftritt überein. Beispiel s. <a href="https://www.eurocentres.com/de/italienisch-lernen">https://www.eurocentres.com/de/italienisch-lernen</a>
27.	Bibliothek	Ausstattung: enthält Lehrbücher, Zeitungen, Hilfsmittel, etc.	X			Klein, jedoch angemessen.
28.	Mediathek	enthält CDs, DVDs, dialogfähige Medien	X			Klein, jedoch adäquat, inkl. ein kleiner PC-Pool.
29.	Cafeteria/Pausenraum	ist vorhanden. Internet mit WLAN. Zugänglich während der gesamten Öffnungszeit	X			Kaffeemaschine u. Getränkeautomaten im Pausenraum, eine schöne interne Terrasse vorhanden. Reichliches und preisgünstiges Angebot an Gastronomie und Bars in der Nähe.
30.	Minderjährige	Betreuung und Sicherheit gemäß EU-Norm und Prüfung der Unterlagen für diese Gruppe	X			Alleinreisende Jugendliche ab 16 Jahren zugelassen. In diesem Fall Aufnahme nur mit entsprechender Genehmigung (in <i>loco parentis</i> ) (s. separater Fragebogen).

#### 4. Feststellungen der Kundenzufriedenheit.

Information zu befragten Kunden/innen:

1. Ein Teilnehmer, 53 Jahre, aus Ba-Wü; bleibt 3 Wochen in der Schule; Auffrischkurs, intensiv plus (20 Stunden/W. + 10 priv. Std.); hat mit B1 angefangen; aus beruflichen Gründen; Er hat bei einem FDSV-SRV gebucht und ist mit eigenem PKW angereist; wohnt bei einer Familie.

	Fragestellung	Bewertung / Zahl der Nennungen				
		++	+	0	-	--
1.	Wie beurteilen Sie die Durchführung der Anreise?		x			
2.	Sind Sie gerne hier ( <i>Destination</i> , Schule)?	x				
3.	Wie beurteilen Sie Unterkunft und Verpflegung insgesamt?	x				
4.	Wie beurteilen Sie die Verpflegung allein?	x				
5.	Wie beurteilen Sie die Qualität Ihres Zimmers? Einzelzimmer	x(1)				
6.	Bei Familienunterbringung: Wie beurteilen Sie den Kontakt zur Familie?	x				
7.	Wie beurteilen Sie den Eingangstest?	x				
8.	Wie beurteilen Sie Ihre Lehrkräfte (1 Votum pro Lehrkraft!)?	x				
9.	Wie beurteilen Sie die Unterrichtsräume?	x				
10.	Wie beurteilen Sie die Lehrmaterialien?	x				
11.	Wie beurteilen Sie die Lehrmethoden?	x				
12.	Wie beurteilen Sie das Medienangebot und die technologische Ausstattung der Schule?	x(2)				
13.	Wie beurteilen Sie das Freizeitangebot der Schule?	x				
14.	Fühlen Sie sich angemessen betreut (allg.)?	x				
15.	Wie beurteilen Sie Ihren bisherigen Aufenthalt global?	x				

(1) 5 min. zu Fuß; (2) die Schule sollte neue moderne Geräte anschaffen.

#### 5. Gesamturteil und Fazit

Aufgrund der durchgeführten Aktivitäten und geprüften Dokumentation kann der Autor des Gutachtens folgendes Fazit abgeben:

Unter Berücksichtigung der notwendigen Ergänzung in der Vereinbarung mit den Familien (s. Punkte 8+9) entsprechen die Ergebnisse der Inspektion / des Audits der Schule Eurocentres (Florenz) den Qualitätskriterien und Vorgaben der Europäischen Sprachreisernorm EN 14804 sowie den Richtlinien des Fachverbands Deutscher Sprachreise-Veranstalter e.V.

Heilbronn, 14.10.2017

Prof. Dr. Antonio Juárez