

## Minőségbiztosításunk garanciái

- A London Stúdió Nyelvoktató Kft. (E-000749/2014 ) államilag engedélyezett és ellenőrzött felnőttképzési intézmény, ezáltal nyelviskolánk nyelvoktatási folyamata garantáltan jogszerű.
- Képzéseink sikeres megvalósulását bankgarancia is védi. Felnőttképzési bevételünk, a jogszabályok által meghatározott részét évről-évre, kifejezetten e célból elkülönítjük.
- Nyelviskolánk megalakulása óta elkötelezett híve a folyamatos szakmai fejlődésnek, a minőségi nyelvoktatás maximális elérése céljából. A minőségbiztosítási folyamatok átláthatósága miatt önálló minőségbiztosítási rendszert működtetünk, melyet legalább 2 évente államilag is elismert külső minőségbiztosító szervezettel auditáltatunk.
- Nyelviskolánk államilag **akkreditált nyelvvizsgahely** feltételeinek is megfelel, így tanulóink "házon belül" nyelvvizsgát tehetnek. A London Stúdió Nyelvoktató Kft. több vizsgaközpont hivatalos partnere (Euroexam, LanguageCert) valamint a népszerű, államilag elismert Telc nyelvvizsgarendszer akkreditált nyelvvizsgahelye.
- Nyelviskolánkban diplomás nyelvtanárok és anyanyelvi nyelvoktatók biztosítják a színvonalas oktatást.
- Csoportjaink létszáma alacsony, max. 8 főben limitált !!! Amennyiben ennél magasabb létszámú csoportot indítanánk, úgy a tanulók minden egyéb indok nélkül felmondhatják a tanfolyamukat és a befizetett tandíjuk visszajár. Ezzel a létszámmal elérhetjük, hogy homogénebb összetételű csoportok alakulhassanak ki és az oktató a tanulók egyéni fejlesztésére is tudjon fókuszálni.
- Nagy hangsúlyt fektetünk a minőségi oktatásra ezért egy-egy tanfolyamszint elvégzése ill. tankönyv befejezése után ún. tankönyvzáró-vizsgát iktatunk be, mely írásban és szóban méri le diákjaink tudását. A komplex (szóbeli+írásbeli) vizsgáról, nemzetközi, azaz idegen-nyelvű oklevelet adunk, mellyel igazoljuk a tanuló, adott szintű nyelvtudását.
- Tanulóink elégedettségét kérdőív segítségével mérjük, ami nagy mértékben hozzájárul az oktatási színvonal fenntartásához.

Felnőttképzési tevékenységgel összefüggő mennyiségi és minőségi információk:

Modulzárók vizsgák összesített eredménye 2018 évben:

Írásbeli: 83,6 %

Szóbeli: 87,4 %

Elégedettségmérés eredménye a 2018 évben:

Feldolgozott kérdőívek: 56 db

Eredmény: 99,8 %

### Panaszkezelési folyamat

A felsorolt garanciák ellenére is előfordulhatnak félreértések, melyek rendezését a következők szerint biztosítjuk:

Az esetlegesen felmerülő reklamációkat, panaszokat a résztvevő írásban a panaszkezelési dokumentumon vagy elektronikus úton nyújthatja be az intézménynek. A panaszt a résztvevőkkel kapcsolatot tartó ügyfélszolgálat dokumentálja, a tanulmányi vezető átnézi, majd döntésre előkészíti az ügyvezető igazgatónak. Amennyiben az írásbeli panasz nem a panaszkezelési dokumentumon érkezik be, az ügyfélszolgálat munkatársa átvezeti a problémát/reklamációt a panaszkezelési lapra és csatolja hozzá a panaszos levelét.

A panasz jogosságát, elfogadását, valamint a kivizsgálását az ügyvezető igazgató ítéli meg. A panasz kivizsgálásához az ügyvezető igazgató minden érintettel felveszi a kapcsolatot. A reklamációkat és az azok megszüntetésére hozott intézkedéseket az ügyvezető igazgatónak kell nyilvántartania és elemeznie. Szükség esetén helyesbítő, adott esetben megelőző tevékenység lefolytatását kezdeményezheti. A panasz beadásától számított 14 napon belül az intézményvezető döntést hoz, amiről a panasztevőt is értesíti.