



Liden & Denz

Intercultural Institute of Languages

GUIDA DELLO STUDENTE

2020 v.1



Indice

I nostri campus	3
San Pietroburgo	3
Mosca	4
Riga	4
Irkutsk	5
Informazioni amministrative	6
Vivere in una famiglia russa	7
Vivere in un appartamento in condivisione	8
Procedura di reclamo	9
Rimborsi	9
Attività (cultura e tempo libero)	10
FAQ riguardo alla tua esperienza con Liden & Denz	11
Discriminazioni e bullismo	13

Добро Пожаловать!

Cari studenti,

Benvenuti all'istituto interculturale di lingue Liden&Denz! Speriamo che il vostro soggiorno possa essere piacevole e diventi un'esperienza indimenticabile.

Il nostro obiettivo è quello di fornire il migliore ambiente di apprendimento possibile, sia nelle nostre scuole che nelle famiglie ospitanti. Facciamo tutto il possibile per aiutarti ad ambientarti in Russia o in Lettonia. Oltre alle lezioni, organizziamo anche diverse gite ogni weekend per aiutarti a conoscere il Paese e i suoi abitanti. Ciascuna delle nostre mete offre delle fantastiche opportunità per godere di spettacoli e di eventi culturali di prim'ordine – semplicemente chiedi e ti sapremo consigliare. Niente panico, ti assicuriamo che avrai un sacco di cose da fare durante il tempo libero, dai nostri ritrovi informali del venerdì alle gite in battello e i picnic del fine settimana. Con noi non potrai mai annoiarti!

Non dimenticare però il motivo principale del tuo soggiorno: l'apprendimento delle lingue implica anche disciplina e duro lavoro. Ti chiediamo di frequentare regolarmente le lezioni, di essere puntuali e di svolgere i compiti – tutte cose essenziali per fare progressi. Tutti i nostri insegnanti sono qualificati e hanno un'adeguata esperienza. Anche se le lezioni si svolgono in russo, la maggior parte dei nostri insegnanti parlano anche una lingua straniera. Se non capisci qualcosa o se vuoi sapere l'esatta traduzione di una parola, non avere paura di chiedere all'insegnante.

Speriamo che la tua permanenza possa essere affascinante e emozionante al tempo stesso. Per qualsiasi domanda o preoccupazione, per favore contatta la tua insegnante oppure qualcuno dello staff che sarà felice di aiutarti.

Ti auguriamo i migliori risultati nei tuoi studi!

Julia Voevodina
CEO Liden & Denz

I nostri campus

San Pietroburgo

Il nostro istituto è a un passo dal Nevsky Prospekt e a breve distanza da quattro stazioni della metro:

- Mayakovskaya (linea verde): Per arrivarci basta attraversare il Nevsky Prospekt poi percorre Ulitsa Mayakovskogo, prendere la prima a sinistra e fare altri 200m a piedi;
- Ploshad Vosstania (linea rossa): Percorrendo il Nevsky Prospekt prendere la prima a destra su Ulitsa Mayakovskogo, poi la prima a sinistra e dopo 200m sarete a destinazione;
- Metro Vladimirskaya (linea rossa) e Dostoevskaya (linea arancione): Percorrere il Vladimirsky Prospekt, attraversare la Nevsky, proseguire quindi su Liteyniy Prospekt, poi prima a destra e continuare per circa altri 70m.

Per quel che riguarda, invece, gli autobus (3,7,22,24,27,181,191) e i tram (1,5,7,10,11,22): Tutte le linee elencate hanno una fermata all'incrocio tra Liteyniy e Nevsky Prospekt.

La nostra scuola si trova al 3° piano di un edificio dalle facciate gialle in stile neoclassico, ben riconoscibile per le imponenti colonne bianche all'entrata della corte. Una volta entrati nel cortile la nostra porta è la prima sulla sinistra e per accedere all'edificio dovrete digitare 199219 sul tastierino numerico che vedrete alla vostra sinistra.

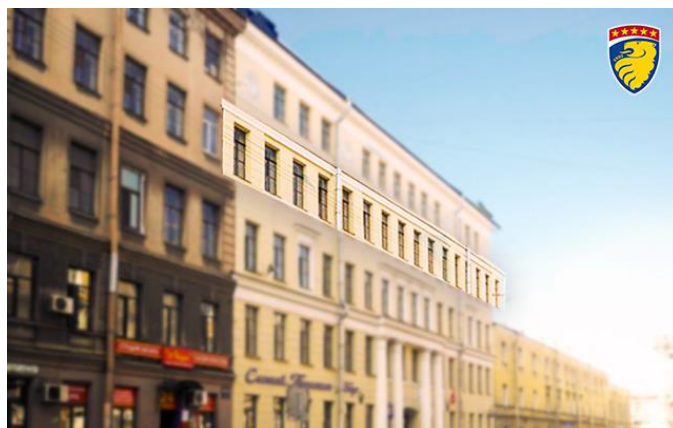
Il nostro centro misura ben 780m2 e dispone di 17 classi spaziose e ben esposte alla luce, tutte dotate di: illuminazione LED; schermi piatti con Apple TV e connesse ad un Wi-Fi ultraveloce. All'interno della struttura sono presenti anche: un'ampio atrio; una caffetteria e zone per rilassarsi o studiare senza essere disturbati.

Indirizzo: Istituto Liden & Denz
Ulitsa Zhukovskogo 3
191014 San Pietroburgo Russia

Numeri utili: +7 812 602 03 99

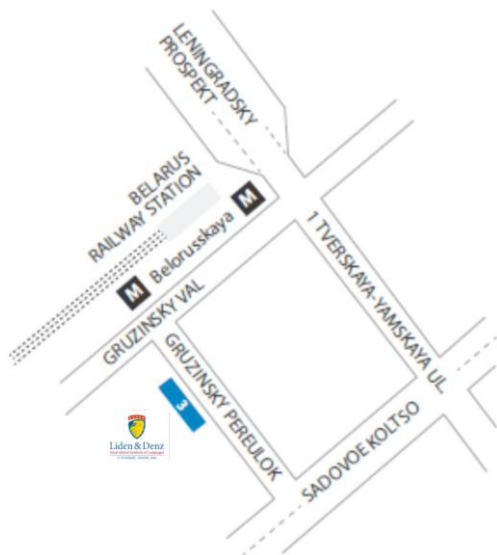
Per le emergenze: [+7 921 975 22 41](tel:+79219752241)
(per chiamate da cellulare)

Per chiamate da fisso in San Pietroburgo: [+7 921 975 22 41](tel:+79219752241)



Mosca

Il nostro campus di Mosca si trova nella zona centrale della città, a pochi passi dalla fermata Belorusskaja, capolinea dei treni che provengono da Berlino e Varsavia. La nostra sede si trova al piano terra di un edificio che appartiene al Ministero degli Affari Esteri Russo. Molti uffici sono utilizzati da diplomatici stranieri e corrispondenti della stampa internazionale. La stazione metro più vicina (*Belorusskaya*) può essere raggiunta a piedi in meno di cinque minuti.



La nostra scuola include 11 aule, una sala d'attesa, una piccola cucina e una zona Wi-Fi ed è dotata delle più recenti tecnologie (diversi ipad per gli studenti, smart-TV in tutte le classi). All'interno della scuola offriamo bevande calde e fredde. Potrai trovare nei dintorni della sede diversi locali che offrono pasti a prezzi vantaggiosi.

Con la metro arriva fino alla stazione Belorusskaja (circle line) e prendi l'uscita Belorussky Voksal (Stazione ferroviaria Belarus), poi gira a destra e prosegui lungo Gruzinski Val per circa 300 metri. Gruzinsky Pereulok è la seconda strada a sinistra. La casa n°3 sarà il secondo edificio sul lato destro del vicolo. L'edificio è un lungo blocco di 9 piani risalente agli anni Settanta. Non camminare lungo l'edificio ma gira a destra nel cortile interno dove potrai vedere i cancelli e le guardie che controllano l'accesso all'area. Spiega che stai andando a vedere la scuola Liden&Denz – basterà dire questo per accedere. Ci trovi al piano terra dell'entrata n°6, ufficio 181, codice della porta 66 <key> 9864.

Indirizzo postale:

Liden & Denz

Gruzinsky per. 3-181

123056 Mosca

Federazione Russa

Tel./Fax: +7 499 254 49 91

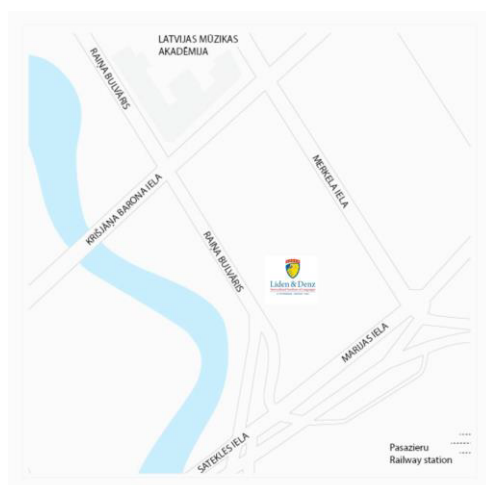
Se state usando un telefono fisso in Russia, per favore digitate 8 499 254 49 91.

Numero di emergenza: +7 916 577 72 11

Riga

Il nostro campus si trova in uno dei viali principali della città tra l'Opera nazionale e la stazione ferroviaria. In quest'area troverete tantissimi locali, bar e ristoranti. Per raggiungere il centro storico dovrete soltanto attraversare il piccolo canale che si trova dall'altra parte del viale.

Il campus occupa il secondo piano (senza ascensore) di un edificio storico e include 10 aule spaziose. È dotato di un'accogliente sala d'attesa con distributori automatici e un laboratorio computer. La connessione Wi-Fi è gratuita. Accanto alla scuola ci sono diversi appartamenti in condivisione che molto spesso si rivelano la prima scelta dei nostri studenti. Il cortile interno della scuola è un altro luogo d'incontro adatto a passare il tempo e dove vengono organizzati anche dei



barbecue in estate.

Il nostro campus si trova sulla Raina Bulvard (Raina Bulvāris), molto vicino a Riga Pasazieru (Stazione centrale). Quando esci dal terminal principale dei treni, attraversa il sottopassaggio 13. Janvara street in direzione dell'Opera Nazionale. Siamo situati nell'edificio adiacente all'Opera Hotel (a sinistra) e condividiamo l'entrata con il Tiger Hostel.

Per trovare Liden&Denz Riga devi attraversare l'arco. Per accedere all'arco premi 5B oppure 6B sul cancello. A fianco dell'arco troverai l'entrata dell'edificio. Premi 486 per aprire le porte e prosegui fino al secondo piano.

Indirizzo Postale:

Liden & Denz
Raina Bulv. 31-5/6
LV-1050 Riga
Lettonia

Tel./Fax: + 371 67844499
Numero d'emergenza: + 371 29284480

Irkutsk

Liden & Denz a Irkutsk si trova sulla Gryaznova Ulitsa 1 ed è possibile accedervi dalla Karl Marx Ulitsa accanto al Don Otello Cinema Club. Questo edificio appena restaurato, risalente al XIX secolo, è un vero e proprio luogo storico della via.

I Musei Decabristi (i palazzi Trubetsky e Volkonsky) sono facilmente raggiungibili servendosi dei trasporti pubblici, la fermata dell'autobus più vicina si trova proprio di fronte alla scuola. Le nostre classi spaziose e illuminate da luce naturale sono dotate di moderni dispositivi insieme ad un'ottima insonorizzazione e ad connessione Wi-Fi super veloce. Nel 2020 insegneremo il russo a Irkutsk in gruppi in 2 prese: inverno (febbraio-marzo) ed estate (giugno-settembre).

Dall'aeroporto: prendi il bus numero 20. Fermata del bus: Economic University. Dalla fermata Economic University: torna indietro 50 metri fino all'attraversamento pedonale. Attraversa la strada e entra nell'edificio passando per la porta sulla sinistra rispetto al Bierhaus Restaurant.

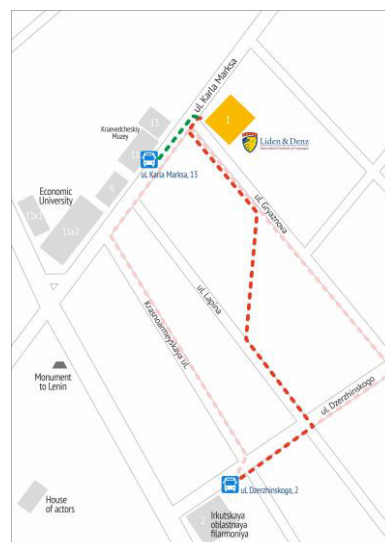
Dalla stazione ferroviaria: prendi il bus numero 20. Fermata del bus: Philharmonia. Dalla fermata Philharmonia: prosegui sulla Ulitsa Dzerzhinskogo, prendi la terza strada a sinistra per Ulitsa Gryaznova e percorrila fino alla fine (via Karl Marx), gira a destra e entra nella seconda porta alla tua destra (la porta sulla sinistra dal Bierhaus restaurant).

Indirizzo postale:

Liden & Denz
Ul. Gryznova 1,
664003 Irkutsk,
Federazione Russa

Tel./Fax: + 7 3952 20 02 19
Se stai usando un telefono fisso in Russia, per favore digita 20 02 19.

Numero di emergenza: +7 983 445 27 52



Informazioni amministrative

Disciplina

Sia gli studenti che gli insegnanti devono presentarsi puntuali alle lezioni. Potremmo decidere di non fornire il certificato di fine corso agli studenti che arrivano persistentemente in ritardo. Le assenze non possono essere compensate in seguito con lezioni extra. I nostri insegnanti si aspettano che gli studenti arrivino alle lezioni riposati e attenti.

Area non fumatori

Le nostre scuole applicano una rigida politica antifumo. È consentito fumare solamente all'aperto. L'uso di droghe leggere e pesanti è severamente vietato e costituisce un grave reato penale.

Arrivo

Dovrai arrivare la domenica, poiché tutti i nostri corsi iniziano il lunedì. Gli alloggi privati (famiglia ospitante o appartamento in condivisione) vengono sempre prenotati da domenica a domenica. I giorni extra possono essere prenotati solo previa richiesta e vengono addebitati in base al nostro listino. Tutti gli studenti verranno condotti in macchina direttamente dall'aeroporto all'alloggio prenotato (solamente se l'alloggio è stato prenotato tramite Liden & Denz).

Il primo giorno

È importante che tu arrivi puntuale al tuo primo giorno di scuola (generalmente lunedì), in questo modo lo smistamento in gruppi potrà procedere immediatamente. Qualsiasi ritardo condiziona l'intera giornata e interromperà il normale programma delle lezioni. Tutti, inclusi i principianti e gli studenti che hanno prenotato le lezioni individuali, devono presentarsi all'inserimento nei vari gruppi e partecipare al nostro test di valutazione che è strutturato per tutti i livelli.

Il tuo primo giorno di scuola verrai accompagnato a scuola da qualcuno della tua famiglia ospitante (non valido per gli studenti degli appartamenti condivisi). Dopo aver fatto un test di valutazione scritto e orale, verrai assegnato ad un gruppo di studenti con un livello simile al tuo (a meno che tu non abbia prenotato un corso individuale). Prima che inizino le lezioni, farai un giro della scuola e ti verranno presentati i punti di riferimento dello staff. Nel pomeriggio dello stesso giorno, o al più tardi il secondo giorno, potrai partecipare ad un tour guidato della città (gratuito).

Orario in cui dovrai presentarti a scuola il primo giorno (i principianti assoluti possono arrivare 30 minuti dopo):

- 9:00 a San Pietroburgo (8:30 in alta stagione)
- 9:00 a Mosca
- 8:30 a Riga

Orario generale San Pietroburgo (Corso di gruppo standard)

10.00 - 11.40 (2 lezioni da 50 minuti, seguite da una breve pausa di 20 minuti)

12.00 - 13.40 (2 lezioni da 50 minuti)

Il turno pomeridiano (integrazione di corsi intensivi, Language Plus o moduli individuali aggiuntivi) inizia alle 14.30-15.00 – da confermare il tuo primo giorno a scuola.

Orario generale Mosca (Corso di gruppo standard)

10.00 - 13.50 (4 lezioni da 50 minuti, ciascuna seguita da una breve pausa di 10 minuti)

Il turno pomeridiano (integrazione di corsi intensivi, Language Plus o moduli individuali aggiuntivi) inizia alle 14.30-15.00 – da confermare il tuo primo giorno a scuola.

Orario generale Riga (Corso di gruppo standard)

09.00 - 10.40 (2 lezioni da 50 minuti, seguite da una breve pausa di 10 minuti)

10:50 - 12.30 (2 lezioni da 50 minuti)

Il turno pomeridiano inizia dopo un'ora di pausa alle 13.30.

Orario generale Irkutsk

10.00 - 11.40 (2 lezioni da 50 minuti, seguite da una breve pausa di 20 minuti)

12.00 - 13.40 (2 lezioni da 50 minuti)

Il turno pomeridiano (integrazione di corsi intensivi, Language Plus o moduli individuali aggiuntivi) inizia alle 14.00-15.00 – da confermare il tuo primo giorno a scuola.

Materiale didattico

I libri e le fotocopie sono inclusi nei costi del corso. Potrete richiedere del materiale aggiuntivo alla biblioteca della scuola oppure a una libreria specializzata.

Certificato

Alla fine del tuo corso riceverai un certificato (in Russo) rilasciato dalla scuola in base al portfolio europeo, al tipo di corso frequentato, alle date del corso, al numero di ore e al livello di russo raggiunto.

App

Poco dopo aver completato la vostra prenotazione, riceverete le credenziali per effettuare il login sulla app per cellulari Liden & Denz, dove potrete avere accesso alle informazioni relative al vostro soggiorno.

Prolungamento del corso

A condizione che tu possieda un visto valido (se ne hai bisogno), potrai prolungare il tuo programma dopo il tuo arrivo. Rimanere nelle famiglie ospitanti senza prolungare la durata del corso è possibile solo in casi eccezionali.

Crisi a metà percorso

Il russo è una lingua relativamente difficile da imparare. Sono necessarie molte più ore di lezione per raggiungere un livello equivalente a lingue come l'inglese o lo spagnolo. Gli studenti che provengono da Paesi al di fuori della regione slava hanno molte più difficoltà a ricordare le parole, poiché le radici delle parole (oltre ai prestiti) sono completamente sconosciute. Spesso questa cosa può avere un effetto demotivante. Sei il tuo corso dura più di 4 settimane, sicuramente attraverserai una o due momenti di crisi. Ci saranno giorni in cui penserai di non aver fatto nessun progresso. Ti sentirai incapace di imparare oppure di riordinare nella tua testa quello che hai appena imparato. Sappiamo per esperienza che queste crisi se ne vanno dopo poco tempo e che non devi fidarti ciecamente della tua personale percezione.

Registrazione del visto per la Russia

Tutti i visitatori stranieri devono essere registrati dalle autorità russe entro una settimana dal loro arrivo all'ufficio locale del Ministero degli Interni. Per la registrazione del visto solitamente vengono impiegati due giorni lavorativi. È essenziale che tutti gli studenti ci forniscano il loro passaporto e il visto durante il primo giorno di scuola. Una copia del vostro passaporto e del visto basteranno per un uso giornaliero. Ricordate di portare sempre con voi queste copie. I visti non sponsorizzati da Liden & Denz devono essere registrati dall'organizzazione che ha rilasciato l'invito oppure – se registrati tramite Liden & Denz – sarà necessario pagare 40 euro in più.

Vivere in una famiglia russa

Tutte le famiglie ospitanti dove alloggiano i nostri studenti sono state scelte direttamente da noi. Gestiamo un sistema di criteri di selezione trasparenti in termini di area geografica, pulizia, dimensioni della stanza, bagno, ecc. Il nostro ispettore degli alloggi visita poi la famiglia e compila una lista. Intervistiamo i membri della famiglia e esaminiamo l'appartamento (con nuove ispezioni ogni anno). Mentre le nostre famiglie vivono in appartamenti puliti e accoglienti, le zone comuni (scale, ascensore e cortile) della maggior parte degli edifici richiederebbero delle riparazioni.

Il tempo di percorrenza massimo da casa a scuola e viceversa è di 50 minuti per San Pietroburgo e Riga, 70 minuti per Mosca e solo 30 minuti per Irkutsk.

Prestiamo molta attenzione all'integrazione sociale e chiediamo alle nostre famiglie di comunicare con i nostri studenti solamente in russo.

Ti verrà fornita una camera singola separata nell'appartamento della tua famiglia ospitante. Le lenzuola vengono cambiate ogni due settimane. Ti verrà consegnato il tuo mazzo di chiavi dell'appartamento. Per favore ricorda che se perdi le chiavi, **la famiglia dovrà cambiare la serratura a tue spese.**

Bagno e bucato

Se nella tua famiglia ospitante non c'è il bagno separato per gli ospiti, per favore non dimenticare che tutti i membri della famiglia usano lo stesso bagno. Soprattutto la mattina, accordati con gli altri membri della famiglia per stabilire dei turni che vadano bene a tutti.

La tua famiglia può essere **disposta a farti il bucato e stirare i vestiti**, ammesso che abbiano una lavatrice, in cambio di un pagamento aggiuntivo.

Cibo

Dovrai prepararti a mangiare piatti russi tutti i giorni. Ti potrebbe bloccare un po' il fatto di non avere familiarità con questa cucina, ma sappi che i russi mangiano patate, barbabietole, cavoli in grandi quantità ma, di norma, mangiano poca insalata verde e poca frutta, dato che sono costose, soprattutto in inverno e in primavera. **Chiedi a che ora mangia la famiglia e cerca di non arrivare in ritardo.** Di' alla tua famiglia ospitante cosa ti piace e cosa no. Fagli sapere se hai intenzione di mangiare fuori. Avrai anche il tuo spazio personale nel frigo, dove potrai tenere il tuo cibo. Per favore non usare il resto del cibo che trovi nel frigo senza il permesso della famiglia ospitante. **Se hai prenotato solo la colazione, sei autorizzato a prepararti la cena da solo in cucina** e con gli utensili della famiglia.

Ospiti

È insolito invitare i tuoi amici a casa della famiglia ospitante, ma se proprio devi, per favore **chiedi al padrone di casa per ottenere il permesso.**

Acqua potabile

Purtroppo l'acqua del rubinetto in Russia non è potabile (a Riga e nei dintorni è possibile bere l'acqua del rubinetto). Puoi lavarti i denti con l'acqua del rubinetto ma bevi solamente acqua bollita o bottiglie d'acqua acquistate al supermercato. **Se la tua famiglia ha installato un filtro per l'acqua, allora potrai berla senza problemi.**

Rifornimento di acqua durante l'estate

Per quale motivo questo accade ancora, è una lunga storia, ma ricorda che nei mesi di luglio e agosto il rifornimento di acqua calda nella tua famiglia ospitante potrebbe essere sospeso fino a tre settimane.

Rimanere fuori la sera

Se hai intenzione di tornare a casa tardi oppure di trascorrere la notte da qualche altra parte, per favore informa la tua famiglia in anticipo. **Se non torni entro la mattina successiva, la famiglia ospitante informerà la scuola e il nostro responsabile degli alloggi avviserà il tuo consolato, la polizia e il tuo contatto di emergenza.**

Telefonate internazionali

Le chiamate locali sono gratuite e perciò non presentano problemi (fatta eccezione per le chiamate verso i cellulari). **Per le tue chiamate internazionali, ti consigliamo di usare le carte telefoniche IP che possono essere comprate nei chioschi della città.** Puoi fare le tue chiamate alla reception della scuola oppure usando la carta presso la tua famiglia ospitante/appartamento in condivisione.

Internet

La maggior parte delle famiglie hanno una connessione internet a banda larga; le informazioni esatte riguardanti le condizioni durante il soggiorno nella tua famiglia ti verranno fornite dopo aver confermato la prenotazione dell'alloggio.

Sicurezza per i tuoi effetti personali

Ti chiediamo di non lasciare grosse somme di denaro a casa. Abbiamo fiducia nelle nostre famiglie ospitanti ma non possiamo garantire l'educazione delle persone che vanno a trovare la famiglia come ospiti oppure il personale assunto dalla famiglia.

Problemi con la tua famiglia ospitante

Se non ti senti a tuo agio nella tua famiglia o pensi di non poterne discutere con il padrone di casa, **per favore rendi noto il problema al nostro responsabile degli alloggi il prima possibile.** Se hai dei seri motivi per i quali richiedi di cambiare famiglia, cercheremo di trovarne un'altra per te il prima possibile. Per favore ricorda che è possibile cambiare famiglia solamente durante il weekend. Altrimenti saremo costretti ad addebitarti la tariffa di un'intera settimana di soggiorno.

Vivere in un appartamento in condivisione

Se preferisci una permanenza più indipendente ma al tempo stesso speri di poter vivere in un'atmosfera da studente, puoi scegliere i nostri appartamenti in condivisione. I nostri appartamenti hanno solitamente delle camere singole (solitamente 2-4), un bagno condiviso e una cucina. Le lenzuola, le posate e i piatti sono già a disposizione. Gli appartamenti sono dotati di TV, telefono, lavatrice e aspirapolvere. L'opzione dell'appartamento condiviso non è più costoso del soggiorno in famiglia, ma non viene fornito nessun tipo di

vitto.

Utensili: puoi utilizzare tutti gli utensili a disposizione nell'appartamento. Per favore usali con cura e solo per lo scopo a cui sono destinati e non provocare nessun danno o perdita. Per favore comunica immediatamente al responsabile per gli alloggi ogni tipo di danno o di riparazione necessari. Se non lo fai, potresti essere riconducibile a qualsiasi danno indiretto anche se il difetto iniziale non è stato causato da te.

Pulizia: la pulizia dell'appartamento viene effettuata una volta ogni due settimane e dopo la partenza di ogni studente. Per favore mantieni le zone comuni pulite e in ordine: pulisci il frigo e il bagno regolarmente e pulisci i fornelli, la lavatrice e il ferro da stiro subito dopo l'uso. Leggi attentamente tutte le istruzioni di ciascun dispositivo elettrico al fine di farne un corretto uso. Se hai qualsiasi domanda riguardante il loro uso, chiedi agli studenti che vivono già da tempo nell'appartamento oppure contatta il responsabile degli alloggi. È una tua responsabilità pulire la camera e portare fuori regolarmente la spazzatura.

Ospiti: puoi invitare ospiti negli appartamenti in condivisione (ma NESSUNO per trascorrere la notte). Ci riserviamo il diritto di addebitarti l'affitto di un'intera settimana come multa se ospiti qualcuno a dormire. Tieni a mente che in base alla legge russa e lettone non può essere fatto eccessivo rumore dopo le 22.00, quindi per favore dopo quell'ora riduci al minimo i rumori.

Divieto di fumo: è VIETATO fumare negli appartamenti e negli edifici.

Sicurezza: se lasci l'appartamento vuoto per favore spegni le luci e i dispositivi elettronici e chiudi le finestre e la porta esterna a chiave.

Cauzione: al tuo arrivo a scuola un deposito di 200 euro verrà congelato sul tuo conto. Alla tua partenza, seguita da un'ispezione del tuo appartamento, sbloccheremo la cauzione il giorno lavorativo successivo. I costi sostenuti a causa di danni, rotture o perdite verranno sottratti dal tuo deposito. Per favore assicurati di avere una carta di credito con fondi sufficienti per coprire la cauzione. Ricorda che le carte AMEX e Maestro non vengono accettate per questa transazione.

Trasferimento: prima della fine della tua permanenza in appartamento, ti preghiamo di contattare il responsabile degli alloggi, il quale ti spiegherà la procedura di trasferimento. Per favore non lasciare nella stanza nessun tipo di effetto personale; lascia la stanza pulita e in ordine insieme a tutte le chiavi.

Chiavi: per tutta la durata del tuo soggiorno riceverai delle chiavi. Per favore abbine cura, non prestarle ad altre persone e in caso di perdita o danno contatta il responsabile degli alloggi. Per favore tieni a mente che per ogni chiave persa verranno sottratti 40 euro dal tuo deposito cauzionale.

Procedura di reclamo

Non sei soddisfatto della tua classe?

Tutti gli studenti vengono distribuiti in gruppi in base al livello di lingua che determiniamo in seguito a una valutazione scritta e orale. Viste le diverse formazioni e le diverse lingue madri dei nostri studenti, risulta impossibile creare dei gruppi completamente omogenei. Ma le dimensioni relativamente piccole dei nostri gruppi riescono ad assicurare le attenzioni adatte a tutti gli studenti. Se non sei contento del livello del tuo gruppo, per favore aspetta fino alla fine del secondo giorno di lezione e poi discutine con il tuo insegnante. Se tu e il tuo insegnante non riuscite a trovare un accordo riguardo al tuo spostamento in un altro gruppo/livello, parlane con il direttore degli studi o con il direttore del centro.

Non sei soddisfatto del tuo alloggio?

Per favore, per prima cosa parlane con la famiglia. Molti dei nostri host lavorano con noi da anni e hanno molta esperienza nell'ospitare stranieri. Se hai trovato difficoltà nella comunicazione oppure se hai incontrato qualsiasi tipo di problema, per favore parlane con il responsabile degli alloggi. Se senti il bisogno di dover cambiare alloggio per favore informaci immediatamente! Tieni a mente che puoi trasferirti in un altro alloggio senza essere addebitato solo nel weekend successivo. Su richiesta, puoi trasferirti immediatamente ma ti verrà addebitato l'equivalente di una settimana di affitto.

Non sei contento dell'esperienza che stai facendo?

Capirai quasi subito che molte cose all'estero sono diverse rispetto alla tua solita vita a casa. Se in generale sei insoddisfatto dell'esperienza che stai facendo presso una delle destinazioni Liden & Denz, per favore parlane con il direttore del centro.

Rimborsi

Se per qualsiasi ragione devi interrompere il tuo corso e tornare a casa prima del previsto, per favore tieni a mente quanto segue:

1. Prenotazioni tramite agenzia

Se hai prenotato il corso tramite un'agenzia incaricata, viene applicata la politica di rimborso del tuo agente e la quota che hai pagato ti verrà rimborsata dal tuo agente e NON da Liden & Denz. Devi controllare le condizioni di prenotazione della tua agenzia e ti consigliamo di contattare subito il tuo agente. Per favore controlla inoltre la tua polizza assicurativa.

2. Prenotazioni dirette

Se hai prenotato direttamente con la scuola e desideri finire il tuo corso prima, ti rimborseremo una certa quantità della quota versata ma tratteremo:

- La quota del corso e dell'alloggio di due settimane se avvisi con almeno una settimana di anticipo
- La quota del corso e dell'alloggio di tre settimane se non avvisi (interrompendo subito)

Assicurati di consegnare un avviso scritto direttamente ad uno dei membri dello staff amministrativo oppure tramite email all'indirizzo bookings@lidenz.ru.

3. Altre problematiche

Queste condizioni non vengono applicate nel caso in cui tu oppure un membro della tua famiglia a casa soffre a causa di una improvvisa e insolita problematica, come ad esempio un decesso o delle condizioni mediche gravi che ti impongono di tornare a casa subito. In questi casi verrai rimborsato per tutte le settimane complete di cui non ha usufruito.

Attività (cultura e tempo libero)

Ci poniamo l'obiettivo di organizzare ogni settimana un programma interessante e vario, in modo da poter far conoscere la città di destinazione ai nostri studenti e per permettergli di rilassarsi lontano dalle lezioni, e fare nuove amicizie. Le attività dipendono dal periodo dell'anno. In estate, cerchiamo di fare il più possibile all'aria aperta, mentre le attività culturali occupano più spazio nel programma durante le stagioni più fredde.

Alcune attività sono gratuite, come ad esempio il tour della città per gli studenti. Altre attività sono a pagamento. Il programma attuale è disponibile alla reception e viene dato ad ogni nuovo studente.

Servizi di biglietteria

Possiamo prenotare biglietti per diversi eventi culturali, dal balletto ai concerti all'aria aperta. È necessario pagare il costo della prenotazione. Vendiamo anche biglietti del treno e biglietti aerei per viaggi nel weekend.

Informazioni sulla sicurezza

Sebbene la criminalità sia diventata un problema in alcuni paesi dell'area post-sovietica, gli stranieri in Russia e in Lettonia non hanno nulla di cui preoccuparsi, a condizione che si comportino come se fossero in qualsiasi grande città europea. Basta seguire le regole del buon senso. I racconti negativi riguardo a questa parte del mondo sono molto spesso estremamente esagerati. Qui sotto troverai una serie di consigli di base sulla sicurezza.

Per strada: porta con te solo ciò che ti serve per la giornata o per la serata, ad esempio sufficiente denaro e le carte di credito solo se hai intenzione di usarle. Altrimenti lasciale a casa. In Russia devi sempre portare con te il tuo passaporto e il visto (o almeno una fotocopia di questi documenti).

Furti: fai sempre molta attenzione ai tuoi effetti personali, soprattutto nei bar e nei ristoranti. Le borse e i telefoni vengono rubati anche nei luoghi più eleganti dotati di guardie di sicurezza.

Taxi: la reception della scuola può fornirti i numeri di telefono ufficiali dei servizi di taxi.

Se risiederai in uno dei nostri campus a Mosca, San Pietroburgo o Irkutsk ti consigliamo di scaricare l'applicazione Gett Taxi. Con questa applicazione potrai selezionare accuratamente il luogo in cui devono venire a prenderti e la tua destinazione. Se non sei sicuro di dove ti trovi, l'app localizza la tua posizione così da non dover inserire un indirizzo preciso. Dopo aver prenotato il taxi, riceverai un messaggio con il modello, il colore e il numero della targa della macchina e i dettagli riguardanti l'autista. In media, il tuo taxi dovrebbe arrivare entro 7 minuti. Puoi pagare in contanti o con la carta. L'app è disponibile in inglese e in russo e può

essere scaricata gratuitamente da App store, Google Play e dal Windows Phone Store.

Nel momento in cui arriverai all'aeroporto di Riga, vedrai molti taxi rossi e verdi: i taxi ufficiali Baltic. Le stesse auto esistono anche a Riga e Jurmala e sono facili da notare.

FAQ riguardo alla tua esperienza con Liden & Denz

Prenotazioni e corsi

Posso decidere di seguire le lezioni la mattina o il pomeriggio?

Se prenoti un corso individuale, potrai seguire le tue lezioni nel pomeriggio. Tutte le lezioni di gruppo si tengono la mattina.

Come arrivo a scuola il primo giorno?

Il tuo primo giorno di scuola verrai accompagnato da qualcuno della tua famiglia ospitante. Se abiti in un appartamento in condivisione, potrai facilmente trovare la strada che porta alla scuola sulla mappa della città seguendo le istruzioni che ti sono state inviate prima del tuo arrivo.

Posso cambiare gruppo?

Sì, se credi di essere nel gruppo sbagliato, per favore parlane con il tuo insegnante che (dopo essersi consultato con il direttore degli studi) ti consiglierà di continuare a studiare in un gruppo di un livello diverso.

Cosa devo fare se non capisco l'insegnante durante la lezione? Posso parlarle/gli in inglese?

Secondo il nostro metodo di insegnamento, tutte le lezioni vengono tenute solo in russo. Questa immersione nella cultura russa ti permetterà di fare progressi. Ma non preoccuparti; se non capisci qualcosa, l'insegnante parlerà lentamente e farà in modo che tu capisca. In ogni caso, nonostante sia importante avere un insegnante che conosce le lingue straniere, è possibile organizzare delle lezioni individuali che possano adattarsi alle tue esigenze il più possibile.

Come scegliete le vostre famiglie ospitanti?

Abbiamo messo a punto un sistema di selezione con dei criteri trasparenti in termini di area geografica, pulizia, dimensioni della stanza, bagno, ecc. Il nostro ispettore degli alloggi visita poi la famiglia e compila una check-list. Intervistiamo i membri della famiglia e ispezioniamo l'appartamento (facendo nuove ispezioni ogni anno).

Posso ottenere un alloggio nel centro storico della città?

Se prenoti con largo anticipo, soprattutto per i corsi estivi, cercheremo di tenere conto delle tue richieste il più possibile. Vivere in centro è chiaramente comodo. Dall'altro lato però, se sei diretto a San Pietroburgo, molti edifici del centro hanno bisogno di urgenti lavori di ristrutturazione. Le scale e i cortili hanno un aspetto peggiore in centro rispetto a quelli delle aree residenziali che sono molto più verdi e dove la qualità dell'aria è generalmente migliore.

Posso usare il mio laptop a scuola?

Sì, in tutti i nostri campus disponiamo di una connessione internet wireless gratuita.

Devo pagare per avere il materiale didattico?

I libri e le fotocopie sono inclusi nel costo del corso. Puoi richiedere del materiale aggiuntivo presso la biblioteca della scuola oppure nelle librerie specializzate.

Che tipo di certificato otterrò alla fine del corso?

Tutti i partecipanti ottengono un certificato (in russo) emesso da Liden & Denz, sul quale viene indicato il tipo di corso, le date del corso, il numero di ore e il livello di russo.

Arrivo e partenza

Posso viaggiare in Russia senza visto?

Solo alcuni Paesi (ad esempio la maggior parte dei Paesi del Sud America, Albania, Serbia e Montenegro, Bosnia ed Erzegovina, Israele, Macedonia) hanno degli accordi reciproci riguardanti i viaggi senza visto. In

ogni caso, anche all'interno di questa lista i periodi di soggiorno senza visto possono variare.

Gli studenti provenienti dalla maggior parte dei Paesi del mondo necessitano di un visto anche per delle brevi permanenze. Assicurati di avere tempo a sufficienza per il processo di rilascio del visto, visto che queste cose seguono i propri tempi e non i tuoi. Il costo del visto varia a seconda del suo tempo di elaborazione. Prima ne avrai bisogno, più spenderai.

Posso viaggiare in Lettonia senza il visto?

La Lettonia rientra nell'area **Schengen**: molti studenti potranno viaggiare senza visto. Se ne hai bisogno, per favore controlla le norme del visto e i costi nel consolato lettone più vicino.

Gli studenti che richiedono un visto per la Lettonia (valido per soggiorni fino a 90 giorni entro 6 mesi) o un permesso di soggiorno (per delle permanenze più lunghe) riceveranno un adeguato sostegno da Liden & Denz.

Ci sono beni di consumo che non si possono trovare in Russia o Lettonia e che consigliate di portarmi da casa?

La scelta nei negozi al giorno d'oggi è simile a quella che hai a casa quindi prepara la valigia come se stessi andando in un qualsiasi paese europeo.

C'è qualcosa in particolare che mi dovrei portare da casa?

Pantofole: i russi si tolgono sempre le scarpe quando sono in casa e indossano le pantofole.

Un regalino per il tuo host: dei souvenirs del tuo paese di origine, come cioccolata, ecc. sono sempre apprezzati.

Adattatori elettrici: in Russia le prese elettriche sono compatibili con due perni sottili (prese europee)

Mi congelerò in Russia o in Lettonia?

Noi crediamo di no. In tutte le città di destinazione, le estati sono generalmente piacevoli, alle volte calde, soprattutto a Mosca e Irkutsk che hanno un clima più continentale rispetto a San Pietroburgo o Riga. Le estati in Lettonia sono estremamente favorevoli e potrai godere delle spiagge di Jumala e addirittura nuotare al mare. Tuttavia, qualche volta durante l'estate in questa parte del mondo, le temperature possono scendere improvvisamente a 10-15°C, perciò non dimenticare di prendere con te una felpa e una giacca. In inverno la temperatura può precipitare sotto i -20°C e in gennaio raramente supera 0°C. Porta con te molti vestiti pesanti. Il tradizionale cappello russo di pelliccia (ushanka) può essere acquistato qui. Devi portare con te delle scarpe resistenti, degli stivali e dei guanti.

Verranno a prendermi all'aeroporto?

Offriamo il trasporto dall'aeroporto o dalla stazione dei treni/bus gratuitamente se prenoti il tuo alloggio tramite la scuola. Subito dopo il loro arrivo, gli studenti incontreranno un rappresentante della scuola con un cartello con la scritta „Liden & Denz“ e verranno accompagnati direttamente nelle loro famiglie ospitanti o in un altro punto di destinazione.

Quanti soldi devo portare con me?

Per il pranzo ti serviranno un equivalente che varia dai 7 euro ai 15 euro. Le escursioni organizzate dalla scuola costano tra i 10 euro e i 40 euro (gite di una giornata intera). Le tue spese personali oscilleranno dai 50 euro (uscendo una volta a settimana, niente shopping né souvenirs) ai 300 euro a settimana. Ti consigliamo di non portare troppi contanti con te. Troverai un'infinità di ATM in giro.

Qual è il miglior mezzo di trasporto di cui ci si può servire? Qual è la modalità di pagamento?

Il tipo di mezzo di trasporto più adatto sia a San Pietroburgo che a Mosca è la metro, la quale non dipende dall'ingorgo del traffico e ti permette di prevedere esattamente il tuo tempo di percorrenza. Per usare la metro puoi comprare un gettone (a San Pietroburgo) oppure una tessera (a Mosca) per ciascun viaggio oppure, come ottima alternativa, puoi comprare una tessera multi-pass che ti permette di viaggiare più volte. Il sistema di pagamento qui è lo stesso; sia per il biglietto da una corsa, sia per la tessera multi-pass. Un'altra opzione è quella di usare una carta prepagata, quando puoi mettere soldi nella carta e usarla fino all'ultimo rublo.

- Podorozhnik (Sankt Petersburg) – può essere comprata in qualsiasi stazione della metro oppure al n°32 di Rubinshteina Ulitsa. Questa tessera può essere usata al posto di qualsiasi altra tessera per i trasporti regolari oppure utilizzata per pagare separatamente la metro e i servizi di trasporto via terra.
- Trojka (Moskau) – può essere acquistata in qualsiasi stazione della metro. Offre degli sconti per la metro e per i biglietti del bus e possono essere aggiunte altre tessere alla Trojka.

A Irkutsk paghi in contanti per tutti in tutti i mezzi pubblici (tram, bus, minibus e filobus), una corsa è economica poiché costa solo 15 RUB. Sono tantissimi i percorsi disponibili e puoi anche monitorare gli orari precisi online sul sito: <http://irkbus.ru> oppure usando l'app.

A Riga esiste un sistema e-ticket, chiamato, e-talons, che comprende il pagamento per i tram, gli autobus, i minibus e i filobus. Un singolo biglietto ti permette di usufruire di una corsa lungo qualsiasi itinerario indipendentemente dalla distanza. I biglietti singoli costano 1,15 euro durante il giorno e 1,50 la notte, ma vengono effettuati degli sconti se si comprano diversi biglietti in una volta.

Posso girare in bicicletta?

Non consigliamo di usare la bicicletta in Russia, sebbene tu possa noleggiarla in diversi luoghi sparsi un po' ovunque nelle città. Non ci sono piste ciclabili e i guidatori russi non sono molto gentili, per dirla in maniera elegante.

A Riga, invece, la bicicletta è largamente diffusa, ma devi stare attento quando la parcheggi. Tienila sempre legata!

Posso acquistare biglietti del teatro e del museo ad un prezzo scontato con la tessera ISIC?

Se hai una tessera ISIC, puoi sfruttarla in tutte le tue destinazioni. La maggior parte dei musei riconoscono la tessera ISIC, perciò potrai comprare i biglietti ad un prezzo ridotto. Inoltre, anche molti ristoranti accettano questa carta e forniscono degli sconti. In ogni caso, ti consigliamo di controllare in anticipo la lista dei luoghi che riconoscono questa carta.

Maggiori informazioni sugli sconti ISIC in Russia: <http://isic.ru/discount/russia/>

Maggiori informazioni sugli sconti ISIC in Lettonia: <http://www.isic.fi/en/benefits/latvia/>

Posso comprare una SIM locale?

È una buona idea per evitare i costi eccessivi del roaming. Le sim prepagate sono in vendita in diversi chioschi in ognuna delle nostre destinazioni.

Perché i ponti vengono sollevati ogni notte?

Per consentire l'accesso delle navi cargo in viaggio verso Mosca oppure verso la regione del Volga. Dall'inizio di maggio fino a metà novembre, tutti i ponti sopra la Neva rimangono sollevati dalle 1.30 circa fino alle 5.00.

Posso rivolgermi alla polizia se mi perdo?

Se parli russo, sì. La polizia lettone parla almeno 3 lingue – lettone, russo e inglese, ma in Russia potresti incontrare un poliziotto senza alcun tipo di abilità nelle lingue straniere.

Bere vodka la sera significa automaticamente che avrò i postumi il giorno dopo?

No, purché tu non la mischi con altri alcolici. Non bere mai e poi mai la birra dopo la vodka!

Alcune informazioni sul costo della vita - autunno 2020:

	San Pietroburgo	Mosca	Riga	Irkutsk
Trasporti pubblici: 1 / 20 corse	0,6 € / 11 €	0,75 € / 15 €	1,15 € / 20,7 €	0,25 €
Cinema	5 €	6,5 €	7,7 €	3 €
Gita in barca	12 €	19 €	15 €	6 €
Espresso	2 €	3,5 €	2 €	1,5 €
Birra in negozio / bar	1 € / 4 €	1,5 € / 4,5 €	1,5 € / 3 €	1 € / 2,5 €
Pranzo al bar (a partire da)	5 €	7 €	6,5 €	4 €
Pranzo al ristorante (a partire da)	18 €	20 €	25 €	15 €

Discriminazioni e bullismo

Liden & Denz si pone l'obiettivo di creare un ambiente di apprendimento e di lavoro armonioso, basato sul rispetto reciproco e sull'uguaglianza.

Liden & Denz non tollera nessun tipo di discriminazione o forma di bullismo da parte di studenti, dello staff o delle famiglie ospitanti. Questo include qualsiasi comportamento in cui un individuo viene trattato ingiustamente a causa di:

- sesso
- matrimonio o unione civile
- cambio di sesso
- maternità
- disabilità
- etnia
- nazionalità
- religione o fede
- età

I comportamenti inaccettabili possono assumere diverse forme incluse:

- discriminazione diretta
- discriminazione indiretta
- molestia
- persecuzione
- cyber-bullismo

Alcuni tipi di molestia possono includere:

contatto fisico non voluto
molestie scritte e verbali attraverso scherzi e chiacchiere
foto postate su Internet
bullismo
intimidazione fisica o verbale
isolamento o esclusione

Liden & Denz prenderà risoluzioni disciplinari nei confronti di chiunque venga coinvolto in atti di bullismo o di molestie.

Nel caso degli studenti:

1. Nel primo caso, l'insegnante parlerà con lo studente e spiegherà perché questo comportamento deve cessare. Questo verrà poi riportato al direttore degli studi che informerà il direttore del centro. Nel caso di gruppi, anche il capo gruppo verrà informato. Lo studente verrà avvisato che se questo comportamento inaccettabile persiste, verranno presi ulteriori provvedimenti. Tutto ciò deve essere registrato nel registro dello studente.
2. Se il comportamento persiste oppure si intensifica, può condurre al congedo o all'espulsione dalla scuola. Questo deve essere fatto presente in maniera molto chiara allo studente.

Nel caso dello staff:

La discriminazione e il bullismo nei confronti di un altro membro dello staff o di uno studente è inammissibile e sarà oggetto di reclami e di procedure disciplinari.

Nel caso delle famiglie ospitanti:

Se le famiglie ospitanti usano atti di molestia o di bullismo nei confronti degli studenti, la cosa dovrà essere affrontata con il responsabile degli alloggi.