

KAKOVOSTNO JEZIKOVNO IZOBRAŽEVANJE V ORGANIZACIJAH

Mag. Darja
Zorko Mencin
SKB banka

Spremembe na področju učenja tujih jezikov

POVZETEK

Avtorica v prispevku opredeljuje elemente kakovostnih storitev jezikovnega izobraževanja, v raziskavi preverja hipoteze o temeljnih spremembah na področju učenja tujih jezikov ter na koncu prispevka poda nekaj predlogov za izboljšanje jezikovnega izobraževanja.

Ključne besede: jezikovno izobraževanje, izvajalci, kakovost, tuji jeziki

Starodavni izrek pravi, da kolikor jezikov govorimo, toliko veljamo. Pod pojmom **jezikovno izobraževanje** ali izobraževanje tujih jezikov razumemo različne vrste pridobivanja znanja tujih jezikov. V praksi se mnogokrat uporabljajo izrazi B ali drugi jezik. Gre za zaokroženo in povezano pridobivanje znanja, spretnosti in veščin, ki so uporabljive v različnih življenjskih in poklicnih situacijah s tujimi govorniki. Pojem **tuji jezik** se nanaša na katerikoli jezik, ki ni materni jezik in je v vsakodnevni uporabi. Uporablja se tudi izraz ciljni jezik (v angl. target language), to je tisti jezik, ki se ga udeleženci želijo naučiti oziroma ga izpopolniti glede na specifične izobraževalne cilje.

Pomembnost jezikovnih spretnosti in veščin narašča pri opravljanju poklicnih vlog, ko gre za prost pretok ljudi, informacij in idej v

organizacijah in izven njih. Ključne vrednote so odprtost, kulturna raznolikost in spoštovanje različnosti. Zaradi številnih globalnih sprememb v svetu je izobraževanje tujih jezikov v razcvetu.

Temeljni smotri evropske usmeritve učenja tujih jezikov so pospeševanje in uveljavljanje evropske jezikovne raznolikosti, spodbujanje vseživljenjskega učenja jezikov, spodbujanje in uveljavljanje večjezičnosti evropskih državljanov ter ustvarjanje možnosti za učenje jezikov. Ljudje se učimo tujih jezikov vse življenje, tovrstno znanje odpira vrata v globalno komunikacijo in je ena od ključnih konkurenčnih prednosti tako posameznika kot organizacije. Uveljavlja se koncept vseživljenjskega učenja, ki je na področju tujih jezikov nujen. Zato je po mojem mnenju današnji čas primeren trenutek za podrobno analizo kakovostnih vidikov tovrstnega izobraževanja.

*Uveljavljanje
evropske jezikovne
raznolikosti je mo-
goče le ob učenju
tujih jezikov.*

TEMELJNE SPREMEMBE NA PODROČJU UČENJA TUJIH JEZIKOV

Učenje tujega jezika pomeni postopno in sistematično razvijanje sposobnosti slušnega razumevanja, branja, pisnega in ustnega izražanja v ciljnem jeziku. V zadnjem desetletju smo priča hitremu razvoju jezikovnega izobraževanja. V preteklosti je bilo značilno



majhno število ponudnikov, ki so imeli standardizirano ponudbo. Temeljna značilnost tradicionalnega pristopa k učenju je bila, da so bili udeleženci dokaj pasivni pri učenju. Prevladovala je frontalna učna oblika, kjer je večino časa govoril učitelj. Komunikacije med udeleženci v zvezi z učno snovjo je bilo bolj malo. Večina tistih udeležencev, ki so se v preteklosti lotevali učenja tujih jezikov, ni imela določenih izobraževalnih ciljev. V proces jezikovnega izobraževanja so se vključevali na podlagi lastnega interesa in radovednosti. Pogosto se je dogajalo, da udeleženci niso zamenjali izvajalca, čeprav niso bili zadovoljni z izobraževanjem. Večina udeležencev želi danes svoje znanje takoj uporabiti v praksi. Pred leti je bilo znanje tujih jezikov opredeljeno kot dodatna zaželeni večšina. Bistvena značilnost današnjih delovnih mest je, da je dobro znanje tujih jezikov osnovni pogoj za uspešnost posameznika pri opravljanju delovnih nalog. Široka ponudba programov za pridobitev jezikovnih spretnosti in velika konkurenca vplivata na udeležence, ki postajajo zahtevnejši in občutljivejši glede kakovosti. Da se v tujem jeziku pravilno in primerno sporazumevamo, je treba osvojiti široko besedišče, slovnične in stavčne strukture ter besedne

zveze. Bistveno je pravilno razumevanje sogovornikov in sposobnost ustreznega reagiranja v vsakodnevnih situacijah. Za to je treba imeti tudi določeno znanje o tem, kakšne so kulturne posebnosti različnih okolij, kjer se jezik uporablja.

V Sloveniji je strokovni svet za izobraževanje odraslih 14. aprila 1999 (Izobraževalni programi ..., 1999) sprejel posebne dele štirih izobraževalnih programov za odrasle. Na tej podlagi je minister za šolstvo in šport objavil odredbe o javni veljavi programov in strokovni izobrazbi, ki jo morajo imeti izvajalci programov. Temeljne spremembe in prenovitve programa so:

- Sprememba trajanja izobraževanja (prejšnji programi so predvideli 450 ur izobraževanja, novi programi so razdeljeni na dve ravni – osnovno (300 ur) in višjo (200 ur), skupaj program torej predvideva 500 ur pouka).
- Zmanjšanje števila udeležencev v skupini s 16 (kot so jih predvidevali stari programi) na 12 v novih programih.
- Najpomembnejša novost je zunanje preverjanje znanja na dveh ravneh – po 300-tih in po 500-tih urah učenja (stari programi so določali interno preverjanje znanja po dokončanju programa, to pomeni po 450-ih urah učenja).
- Standardi znanja so v novih programih natančno opredeljeni in razdeljeni na dve ravni.
- Dodan je izpitni katalog, ki je namenjen izvajalcem in udeležencem ter povzema elemente iz kataloga znanja, predvsem pa razlaga zgradbo in vrednotenje izpita.
- Programi so razvrščeni tudi po mednarodnih standardih (Common European Framework of Reference, Strasbourg 1998), in sicer za izpit na osnovni ravni na raven A2 in izpit na višji ravni na raven B2.
- Didaktična in metodična navodila so poso-

dobljena in razširjena. Govori se o več pomembnih vidikih sodobnega izobraževanja tujih jezikov (na primer izgovorjava, slovnica, besedišče, slušno razumevanje, govorna sposobnost, pisno izražanje ...).

POGLAVITNE UGOTOVITVE O KAKOVOSTI JEZIKOVNEGA IZOBRAŽEVANJA

V nadaljevanju navajam nekatere temeljne ugotovitve, do katerih sem prišla s teoretičnim in praktičnim raziskovanjem v magistrski nalogi. Cilj naloge je bil raziskati obstoječe stanje na področju izobraževanja tujih jezikov in prispevati k iskanju rešitev glede kakovostnega izobraževanja le-teh.

Opredelila in razčlenila sem kakovostne vidike v jezikovnem izobraževanju. Vsa teoretična izhodišča so utrdila moje domneve o izrednem pomenu kakovosti v procesu jezikovnega izobraževanja. Opisani so poglobljeni pristopi pri tovrstnem izobraževanju in njihove značilnosti. Gre za prikaz razvoja različnih pristopov od tradicionalnega do izkustvenega, ki so pogojeni s spremembami v splošnih teorijah učenja, funkcijah učenja in tehnologijah učenja.

Osrednji del raziskave sem namenila

Izobraževalni proces je zapletena celota različnih elementov. Je dinamičen proces prepletanja in delovanja subjektov in različnih vplivov posrednih in neposrednih dejavnikov, ki jih je potrebno usklajevati in usmerjati za doseganje izobraževalnih ciljev. Temeljna naloga učinkovitega vodenja izobraževanja tujih jezikov je, da s pomočjo ustreznih učnih oblik in metod, sredstev in pripomočkov čim učinkoviteje dosežemo cilje.

proučevanju posameznih elementov: izvajalcev, udeležencev, predavateljev, vsebinske ponudbe, učnih sredstev in gradiv ter didaktičnih metod. Naloga poskuša celovito pojasniti odnos med navedenimi elementi. Upoštevanje udeležencev je nujni pogoj za uspešen pouk, ker se le tako lahko ustrezno postavijo izobraževalni cilji in poti, ki vodijo do njih. Poudarila sem, da so predavatelji nosilci kakovosti izobraževalnega procesa, zato sta njihova strokovna usposobljenost za izobraževanje odraslih in motiviranost še posebej pomembni za kakovost izobraževalnega procesa.

PREVERJANJE HIPOTEZ O KAKOVOSTNEM JEZIKOVNEM IZOBRAŽEVANJU

Na osnovi študija literature in splošnih metodoloških konceptov, analize ponudb, izvajalcev in udeležencev ter proučevanja

Elementi kakovostnih storitev jezikovnega izobraževanja



praktičnih primerov sem preverjala hipoteze o kakovostnem jezikovnem izobraževanju. Kvantitativne in kvalitativne podatke sem pridobila z anketiranjem udeležencev in izvajalcev, nato sem pridobljene podatke obdelala z različnimi metodološkimi orodji. Hipoteze nakazujejo pomen kakovosti jezikovnega izobraževanja in kažejo na obstoječe stanje.

Hipoteza 1:

Jezikovne izobraževalne institucije se zavedajo, da novi časi zahtevajo nove prijeme pri učenju tujih jezikov. Preoblikujejo se v podjetniško usmerjene institucije, ki avtonomno nastopajo na trgu izobraževalnih storitev.

80 odstotkov izvajalcev jezikovnega izobraževanja je tržno usmerjenih.

Pri uspešnih izvajalcih so opazne spremembe v smeri izboljšanja kakovosti storitev. To mi potrjujejo njihovi temeljni cilji delovanja, kjer poudarjajo pomen zadovoljstva udeležencev in naročnikov. V skladu s sodobnimi

trendi na področju trga izobraževalnih storitev največji delež prihodka izvajalci realizirajo na trgu. V manjšem številu so izvajalci, ki pridobijo del dohodka s koncesijo. Po navedbah deležev sem ugotovila, da vsi anketirani izvajalci pridobijo več kot 80 odstotkov prihodka na trgu, kar pomeni, da so v svoji dejavnosti tržno usmerjeni.

Pričakovala sem, da se javni izvajalci manj ukvarjajo z oglaševanjem v medijih, vendar analiza kaže prav nasprotno. Ugotovila sem, da pri oglaševanju ne zaostajajo za zasebnimi izvajalci. Več kot polovica izvajalcev pogosto oglašuje v medijih, le manjši delež je tistih, ki se ne ukvarjajo z oglaševanjem. Zanimalo me je, kateri izvajalci spadajo med slednje. Njihova skupna značilnost je, da so to manjša

podjetja, ki imajo letno finančno realizacijo do 50 milijonov tolarjev in delujejo na izobraževalnem trgu več kot 10 let. To me je vodilo k domnevi, da so le-ti v času delovanja pridobili stalne stranke in si ustvarili določeno prepoznavnost v okolju brez neposrednega oglaševanja v medijih. Glede na svoje kadrovske in prostorske zmogljivosti imajo zadosten obseg izobraževanja. Ugotovila sem torej, da med izvajalci ni razlik glede na status (javni ali zasebni zavod), kar pomeni, da so vsi tržno usmerjeni. Na podjetniško usmerjenost kažejo elementi tržnega komuniciranja – predstavljanje ponudbe določenim ciljnim skupinam, oglaševanje v medijih in na internetu ter uporaba metod neposrednega trženja.

Cene tečajev so pri večini postavljene glede na realne stroške. Izvajalci, ki oblikujejo cene glede na konkurenco, so izvajalci tako javnega kot tudi zasebnega statusa. Ceno povezujejo s kakovostjo celotne storitve, pri višji ceni so prepričani, da je zagotovljena večja kakovost storitev.

Hipoteza 2:

Konkurenca na področju jezikovnega izobraževanja v Sloveniji je precejšnja, kar posledično vpliva, da so izvajalci bolj usmerjeni h kakovostnim vidikom lastnega dela.

Kakovost storitev je na prvem mestu, uspešni izvajalci jo uresničujejo s kakovostnimi in usposobljenimi predavatelji, programi po meri udeležencev, prilagojenimi didaktičnimi pristopi, optimalno velikostjo skupin, dobro opremljenostjo prostorov z učnimi pripomočki in z zagotavljanjem prijetne ter spodbudne atmosfere. Uspešni izvajalci upoštevajo temeljne ugotovitve različnih teoretičnih znanstvenih disciplin, ki jih vnašajo v vsakodnevno prakso.

Merilo uspešnosti jezikovnega učenja je

poleg števila udeležencev tudi iskanje naj-ustrežnejših strategij v konkretnih učnih situacijah, v katerih bi udeleženci pridobili kakovostno znanje ciljnega jezika. Postopki pri vpisu so pri večini izvajalcev podobni. Večina izvajalcev zaradi homogenosti in potrebe po vključitvi udeležencev v ustrezen program izvaja svetovalne pogovore. Upoštevajo dejstvo, da so jezikovne potrebe udeležencev primarnega pomena za uspešnost učenja in zato samo testiranje udeležencev ni dovolj. S ciljem, da bi izvajalci udeležencem čimbolj prilagodili program oz. izbrali ustrezno izobraževalno obliko, le-te pred začetkom tečaja povprašajo o njihovih željah in pričakovanjih.

Pri kadrovanju in izboru predavateljev izvajalci upoštevajo znanje, izkušnje, motivacijo, spretnost pri proučevanju in kakovostno jezikovno komunikacijsko kulturo. Predavatelje največkrat izberejo vodje izobraževanja ali direktorji izobraževalnih institucij. Za uspešno izobraževanje je najpomembnejša sposobnost predavateljev, da znajo motivirati udeležence, veselje do poučevanja in dinamičnost. Stalna pripravljenost predavateljev za poglobljen študij vsebine, ki jo poučujejo, je prav tako zelo pomembna.

Vprašanje o organiziranem internem izobraževanju predavateljev je zelo pomembno z vidika profesionalizacije izobraževanja tujih jezikov. Kdo ga izvaja? Izvajalci so navedli, da predavatelje izobražujejo doma in v tujini. Na internih srečanjih se seznanijo z novostmi, ki jih glede na področje predstavijo strokovnjaki z andragoškega ali jezikovnega področja. Pri večini šol imajo za predavatelje in mentorje izdelan notranji sistem, s katerim dodatno usposabljaajo manj izkušene učitelje. Začetnikom pri poučevanju nudijo strokovno pomoč. Uspešni izvajalci upoštevajo temeljne ugotovitve različnih teoretičnih znanstvenih disciplin in jih vnašajo v vsakodnevno prakso.

Hipoteza 3:

Zasebni izvajalci jezikovnega izobraževanja, ki delujejo na izobraževalnem trgu, imajo višjo kakovost storitev.

Na podlagi analize izvajalcev navedene hipoteze nisem potrdila. Izvajalci so organizirani kot jezikovne šole, ljudske univerze, izobraževalni centri in samostojni podjetniki. Glede na velikost in dejavnost imajo različen status, kot ga opredeljuje zakonodaja, po kateri morajo izpolnjevati minimalne pogoje za opravljanje dejavnosti. Ko sem primerjala tradicijo izvajalcev z njihovim statusom, sem ugotovila, da imajo javni zavodi daljšo tradicijo kot zasebni. Imajo tudi večje število redno zaposlenih, kar je povezano z njihovo dejavnostjo, saj se ukvarjajo tudi z drugimi storitvami na področju izobraževanja (splošno izobraževanje ...).

Zasledila sem številne skupne značilnosti kakovostnih izvajalcev, ne glede na njihov status. Anketirani izvajalci so se v glavnem razlikovali glede na obseg dejavnosti. Večina se jih ne ukvarja samo s poučevanjem odraslih, ampak opravljajo še druge dejavnosti, kot so prevajanje, poučevanje otrok in mladine. V manjšem delu se ukvarjajo s svetovanjem. Pri vseh uspešnih izvajalcih je opaziti določeno težnjo po strokovnosti, zavzetosti in odgovornosti.

Glede na rezultate raziskave imajo vsa podjetja izoblikovane standarde, na podlagi katerih lahko presojaajo ali izvajajo kakovostne storitve. Na različne načine preverjajo zadovoljstvo svojih udeležencev in pridobivajo povratne informacije z različnimi vprašalniki. To so tudi podlage za izboljšanje delovanja izobraževalnih institucij.

Kakovostni izvajalci se odlikujejo po dobri usposobljenosti predavateljev.

Hipoteza 4:

Kakovostni izvajalci oblikujejo in razvijajo partnerske odnose z naročniki in udeleženci.

Sistem vodenja procesov jezikovnega izobraževanja v SKB banki, ki pogojuje vključenost izvajalcev v vse faze izobraževanja, potrjuje hipotezo. Velik interes se kaže tudi v visokem odzivu izvajalcev pri izpolnjevanju anketnega vprašalnika. Kakovostni odgovori v vprašalniku kažejo na njihov interes po poslovnem sodelovanju. Od trženjskih pristopov je na prvem mestu poudarjanje pomena dobrih in uspešnih odnosov z obstoječimi strankami.

Aktiven pristop zmanjšuje učne skupine na osem oseb.

Izvajalci sodelujejo z različnim številom podjetij, kar je posledica raznolikosti ponudbe. Intenzivnost sodelovanja je različna, saj gre tako za sodelovanje s posamezniki kot tudi za poučevanje skupin. Izvajalci so opozorili na

dejstvo, da najmanjši delež udeležencev prihaja iz majhnih podjetij. Poudarili so, da je obnavljanje naslovov udeležencev zelo pomembno, ker jih tako lahko sproti obveščajo o ponudbi in dodatnih aktivnostih.

Potrebe udeležencev se diverzificirajo, kar je posledica čedalje kompleksnejše in dinamičnejše realnosti.

Raziskovanje udeležencev in njihovih pričakovanj je zlasti pomembno pri oblikovanju ponudbe in definiranju posameznih programov. Pri tem se upošteva dejstvo, da ima vsak udeleženec svoj način učenja, ki v določeni meri pogojuje uspešnost doseganja izobraževalnih ciljev. V skladu z razvojem organizacij se spreminja tudi status udeležencev pri izvajalskih institucijah. V pre-

Potrebe udeležencev so izhodišče pri učenju tujih jezikov, zato jih je treba spremljati pred začetkom izobraževalnega procesa, med izvedbo in po končani izobraževalni aktivnosti. Udeleženci so na prvo mesto postavili uporabnost znanja in vsebino tečaja. Prilagajanje izvajalcev konkretnim udeležencem in naročnikom dodatno potrjujejo pestrost in novosti v ponudbi, stalno spremljanje razvoja jezikovnega izobraževanja in redno interno usposabljanje predavateljev. Pri delovanju upoštevajo izobraževalno obliko, udeležence in izobraževalne cilje. Pri tem ima pomembno vlogo nova učna tehnologija, ki omogoča, da se udeleženci lahko učijo na različne načine (internet, cederomi).

teklosti je bilo jezikovno izobraževanje tisto, v katerega so bili v veliki meri vključeni samo vodilni. Zaradi delovnih potreb v podjetjih pridobivajo tovrstno znanje tudi druge skupine zaposlenih. Pri vseh izbranih izvajalcih prevladujejo glede na celoten obseg izobraževalnih aktivnosti skupinske oblike izobraževanja in ne individualne oblike učenja.

Razvojni trendi jezikovnega izobraževanja gredo v smeri zmanjševanja števila udeležencev, saj manjše število udeležencev omogoča aktivnejši pristop in učinkovitejše učenje. Pri večini izvajalcev je v skupini do osem udeležencev.

Konkretno gradivo za določeno skupino ponavadi izbirajo predavatelji ali oblikovalci programov. Velik je delež šol, ki so na podlagi izkušenj pri poučevanju razvile lastno gradivo. Zlasti pri tečajih v podjetjih izvajalci prilagajajo učno gradivo glede na konkretne potrebe naročnikov. Predavatelji najpogosteje uporabljajo raznovrstne metode, ki jih kombinirajo glede na vrsto tečaja, udeležence in izobraževalne cilje.

PREDLOGI ZA RAZVOJ JEZIKOVNEGA IZOBRAŽEVANJA

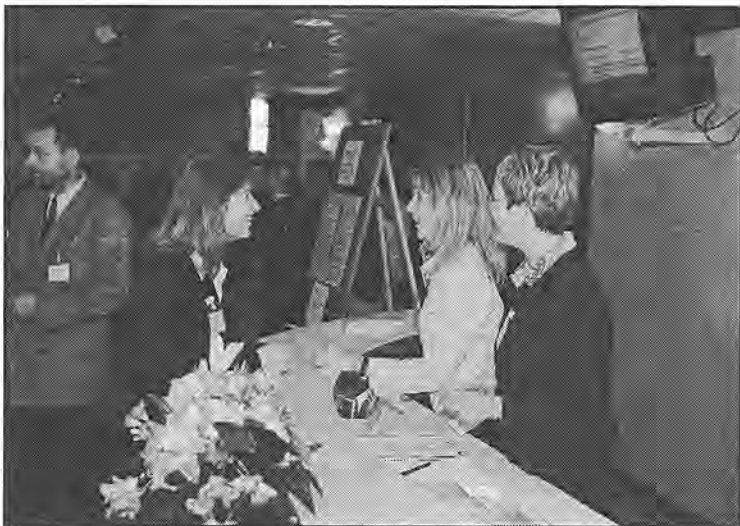
V nadaljevanju predstavljam nekaj predlogov, s katerimi bi bilo možno pospešiti razvoj jezikovnega izobraževanja v Sloveniji. Razmišljanja o prihodnjem razvoju so povezana s prepričanjem izvajalcev, da je treba še bolj dvigniti kakovost izobraževanja, nekateri med njimi so predlagali pripravo standardov znanj na področju tujih jezikov in podelitev licenc za poučevanje tujih jezikov, dodatno usposabljanje predavateljev.

Na državni ravni bi bilo potrebno nameniti več sredstev za financiranje učenja tujih jezikov in razviti nacionalno politiko jezikovnega izobraževanja za odrasle. Svet za tuje jezike pri ministrstvu za šolstvo podpira evropske usmeritve. Zakonodaja je neurejena na področju certificiranja znanja tujih jezikov, poleg izpitov, ki jih opravlja Državni izpitni center, posamezniki opravljajo tudi mednarodne izpite. Delodajalci, ki opredeljujejo pogoje za zasedbo določenih delovnih mest, zahtevajo različne izpite.

Zlasti pomembno se mi zdi, da bi se okrepila funkcija informiranja in svetovanja pri vključevanju v proces jezikovnega izobraževanja. Številne nove možnosti različnih oblik in načinov učenja (multimedija, samostojno učenje, uporaba cederomov ...) so še vedno premalo poznane ne samo bodočim udeležencem, ampak tudi širši zainteresirani javnosti.

RAZPRŠENOST INFORMACIJ O PONUDBI JEZIKOVNEGA IZOBRAŽEVANJA

Za kakovostni sistem bi bilo treba vzpostaviti enovit informacijski sistem različnih izvajalcev in ustvariti boljši pretok informacij o programih in storitvah, ki jih ponujajo. Postaviti in določiti institucijo, ki bi uredila



področje tujih jezikov in načrtno skrbela za razvoj. Pri tem bi bilo ključno, da bi se opredelile pristojnosti te institucije. Register izvajalcev pri ministrstvu bi moral biti javno objavljen, kar bi še dodatno vplivalo na kakovost izvajalcev. Publikacija Izvajalci in programi, ki jo vsako leto izdaja Andragoški center RS Slovenije, je primerna osnova za nadgradnjo. Vključiti bi bilo treba še možnosti, ki izhajajo iz programov Sveta Evrope.

Spletna stran o jezikovnem izobraževanju bi omogočala izmenjavo znanstvenih in raziskovalnih dosežkov. Razvoj bi lahko šel v smeri upravljanja z znanjem. V prihodnjih letih bi kazalo več pozornosti nameniti strokovnemu usposabljanju učiteljev tujih jezikov.

V sistem stalnega strokovnega spopolnjevanja na Zavodu Republike Slovenije za šolstvo bi se morali v večji meri vključevati učitelji, ki poučujejo v javnih in zasebnih zavodih. Pri tem je seveda potrebno upoštevati, da jezikovne šole večino svoje dejavnosti realizirajo s honorarnimi sodelavci. Organizacijo tematskih konferenc, kot jih pripravlja Zavod Republike za šolstvo, bi kazalo spodbujati

Spletna stran o jezikovnem izobraževanju bi omogočila boljšo informiranost.

tudi na področju tujih jezikov. V analizi izpeljav stalnega strokovnega spopolnjevanja v vzgoji in izobraževanju v šolskem letu 2000/2001 ocenjujejo, da so te konference dobro sprejete, saj izhajajo iz potreb vzgojno-izobraževalnih zavodov (Černoša, 2002). K strokovnemu izpopolnjevanju učiteljev sodijo nekateri programi na Andragoškem centru in pri nekaterih zasebnih zavodih (na primer Glotta Nova), ki posredujejo znanje o metodah in načinih poučevanja.

Pri kakovostnem jezikovnem izobraževanju v organizacijah poteka sodelovanje med izvajalci, strokovno službo in udeleženci. Znanje tujih jezikov je neprecenljiva investicija in v organizacijah s tujimi strateškimi partnerji je dobro obvladovanje tujih jezikov za uspešnost posameznika ključnega pomena. To je tudi pogoj za uspešno vključevanje Slovenije med razvite evropske narode in uspešno tekmovanje za primeren delež na svetovnem trgu blaga in storitev.