



Šta da tražite od provajdera za jezičku obuku

Vodič za korporativne Ljudske resurse i menadžere za obuku

Koliko je važna komunikacija za uspeh vaše kompanije?

Jeste li odredili profile jezičkih nivoa koji su potrebni za određene pozicije?

Da li su trenutne jezičke veštine vaših zaposlenih dovoljne ili vam treba jezička obuka?

Kako najefikasnije možete da zadovoljite ove potrebe?

Kako možete da procenite da li je ova obuka uspešna?

Glavni problem u organizovanju jezičke obuke je odabir provajdera koji može da održi kurs koji zadovoljava vaše potrebe, da obezbedi precizne i jasne izveštaje i garantuje kvalitet. ZJO (Zajednički jezički okvir) je sakupio ova uputstva za neke od ključnih tačaka koje treba uzeti u obzir. ZJO nudi jedini široko prihvaćeni evropski standard kvaliteta odredbi za podučavanje jezika koje su zasnovane na standardima stroge inspekcije. EAQUALS Kodeks ponašanja i povelja predviđaju garanciju kvaliteta i omogućavaju onima koji treba da preporuče ili odluče o merama podučavanja jezika da odaberu pouzdanog partnera.

Odabir Provajdera

- ***Da li je delatnost pouzdana?***

Sruktura Dobar provajder će biti na odgovarajući način ustanovljen i registrovan

Administrativni i računovodstveni standardi Dobro ustanovljen provajder će raditi u skladu sa finansijskim propisima kao i propisima o radu i sigurnosti. Oni će biti u okviru akreditivanog plana koji sve ovo garantuje.

- ***Da li je osnovna informacija koja vam je potrebna lako dostupna i od poverenja?***

Škola i njena infrastruktura Dobar provajder će dati precizne informacije o sledećem:

- kada je škola osnovana
- učionicama, pogodnostima za samostalni rad učenika i drugoj infrastrukturi
- broju polaznika / kandidata za polaganje relevantnih ispita

Kursevi Dobar provajder će dati precizne informacije o :

- jezicima koji se podučavaju
- broju polaznika po grupi
- minimalnoj starosti ili starosnoj granici
- trajanju časova

- ***Da li obezbeđuju specijalizovane kurseve za ljude različitih profesija ?***

Fleksibilnost Dobar provajder treba da bude u mogućnosti da vam ponudi:

- Širok izbor ponuda za rad u okviru vaše kompanije, grupni kao i individualni rad
- Detaljne savete o tome koji kursevi su odgovarajući za različite tipove zaposlenih
- Garanciju da će se kursevi održati i bez obzira na mali odziv ostalih polaznika

Različite situacije u učenju jezika Dobar provajder nudi učenje u odeljenju, maloj grupi, individualno ili kombinovano učenje

- Da li elementi standardnih kurseva ili kombinacije različitih kurseva zadovoljavaju vaše potrebe ili vam treba rešenje koje je prilagođeno vašoj situaciji?

- ***Da li imaju dobru reputaciju?***

Preporuke Dobar provajder će imati iskusan tim sa dokazanim uspehom u tom polju

- Da li su ostali vaši saradnici čuli za tog provajdera?
- Pitajte provajdera kada su zaposleni u pomenutim kompanijama pohađali kurseve

Organizovanje održavanja kurseva

- ***Da li su procedure upisa i određivanja nivoa efikasne i odgovarajuće ?***

Jasno ciljane klijentela Dobar provajder brine o tome da su grupe homogene .

- Da li informacije o kursu jasno navode koji je tip kursa – opšti jezik, stručan jezik, priprema za ispite

Nivoi i ciljevi Dobar provajder će imati jasan sistem nivoa sa realnim ciljevima – pazite se provajdera koji vam nude čudesan uspeh.

- Da li je specifikovano najmanje 6 nivoa?
- Da li je u navedenim ciljevima napisano šta će polaznik biti u mogućnosti da radi posle određenog broja časova?

Klasifikacioni test za određivanje nivoa znanja Dobar provajder će imati pismeni test i usmeni razgovor .

- Proverite koja je vrsta klasifikacionog testa i kakva je povratna informacija

- Efikasan opis i način plaćanja** Dobar provajder će dati detaljne informacije u vezi sa ugovorom.
- Da li je data informacija o broju časova, veličini grupe, da li je u cenu uključen nastavni materijal? Tražite primerak prijave za upis i uslove upisa.
- **Da li kursi izlazi u susret potrebama plaznika?**
- Sistematična analiza potreba** Dobar provajder će ustanoviti prioritete u korišćenju jezika svojih polaznika. Koje se specijalizovane oblasti jezika traže?
- Da li postoji standardni upitnik? Da li je on relevantan za potrebe vaše kompanije?
- Zajednički evropski jezički nivoi** Dobar provajder će moći da definiše svoje kurseve u okviru 6 nivoa Zajedničkog jezičkog okvira ZJO (usvojen u Swiss Gesamtsprachenkonzept).
- Da li provajder koristi ZJO i utvrđuje napredak u skladu sa ZJO nivoima?
- Praktični ciljevi koji se mogu uskladiti sa vašim specifičnim potrebama** Dobar provajder koristi ZJO da pomogne polaznicima da usklade ciljeve kursa sa svojim pravim potrebama u korišćenju jezika.
- Da li ciljevi formulisani u segmentu "mogu da" ZJO daju praktične rezultate?
 - Mogu li oni da budu prilagođeni vašim potrebama, ako je to potrebno?
- **Da li je podučavanje dobro isplanirano i primenjeno?**
- Kvalifikovani profesori** Dobar provajder ima samo profesore koji su kvalifikovani za predavanje stranih jezika.
- Uvek se raspitajte o kvalifikacijama profesora. Stručne kvalifikacije treba da uključuju ocenu predavačkog učinka.
- Garancija kvaliteta** Dobar provajder kontroliše učinak svojih profesora redovnom kontrolom.
- Raspitajte se ko kontroliše profesore. Koliko često? Kako je kontrola povezana sa internim programom obuke provajdera?
- Pismeni kratak pregled kursa** Dobar provajder garantuje postojanje opšteg nastavnog plana i programa, koji formuliše ciljeve, sadržaj, materijale i procedure procene.
- Tražite da pogledate primerak pregleda kursa kako bi vam to pomoglo u odabiru provajdera i pružile informacije kako se kontroliše kvalitet rada u toku tečaja.
- Provera napretka** Dobar provajder nadgleda napredak, daje redovne podatke o napretku i ima proceduru procene koja procenjuje nivo polaznika i njihove praktične sposobnosti nakon kursa.
- Raspitajte se kako se podučavanje nadgleda i da li provajder daje testove u toku tečaja.

Izveštavanje

- **Da li imaju efikasan sistem izveštavanja?**

Redovnost pohađanja i izveštavanje o napretku Adekvatno izveštavanje

- Dobar provajder strogo nadgleda redovnost pohađanja i prati vaš napredak.
- Raspitajte se u vezi sa redovnošću pohađanja i da li ih nadgleda stručno rukovodstvo.
- Dobar provajder će obezbediti redovno izveštavanje o izvođenju nastave u skladu sa vašim potrebama.
- Pitajte kompaniju da predloži način izveštavanja, uporedite ga sa vašim potrebama i kompletirajte zajedno njegov format.

• **Da li se mere rezultati?**

Sertifikat

Dobar provajder će dati sertifikat koji izveštava koje je praktične jezičke veštine polaznik stekao tokom kursa.

- Raspitajte se da li sertifikat izveštava o stečenom nivou i o profilu veština.

Međunarodna priznatost Ispiti

Dobar provajder svoju ponudu vezuje za međunarodne standarde.

- Raspitajte se da li izveštavaju o nivou ZJO i kako to procenjuju.
- Dobar provajder nudi pripremu za ispite u okviru specijalizovanih časova i kurseva.

• **Da li postoji procedura za postupanje sa žalbama?**

Povratna informacija

Dobar provajder će imati kratak upitnik ili razgovor sa polaznicima odmah nakon početka kursa

- Raspitajte se o mehanizma povratne reakcije koje ima provajder.

Otkrivanje i rešavanje problema

Dobar provajder se zalaže da se mali problemi ne pretvore u veliki problem

- Raspitajte se koje korake provajder preduzima tokom kursa da bi klijent bio zadovoljan.
- Proverite da li će provajder promeniti profesora ako to želite.

Procedura sa žalbama

Dobar provajder ima zvaničnu proceduru za razmatranje žalbi, saslušavanje obe zainteresovane strane i donošenje objektivne presude, i daje kompenzaciju ako je to potrebno.

- Proverite da li postoji zvanična procedura za žalbe. Raspitajte šta se dešava ako se provajder i klijent ne slažu oko određenog problema.

Garantovanje kvaliteta

• **Da li postoji interni menadžment kvaliteta?**

Garancije kvaliteta

Dobar provajder određuje koji nivo usluge klijent može da očekuje.

- Pitajte provajdera kako proveravaju da li su polaznici zadovoljni i kome polaznici mogu da se obrate u slučaju da su sa nečim nezadovoljni.

Standardi kvaliteta

Dobra akreditacija provajdera aktivno koristi standarde akreditacije (npr. EAQUALS, British Council) da bi definisao i proverio kvalitet.

- Raspitajte se da li provajder poštuje detaljne standarde kvaliteta i da li ih i on sam koristi da bi procenio svoju uslugu.

Evaluacija povratne reakcije

Dobar provajder analizira podatke iz upitnika klijenta da bi proverio kvalitet i sproveo korektivne mere .

- Tražite da pogledate upitnik o povratnoj informaciji i pitajte da li se analiziraju rezultati.

• **Da li postoji spoljna akreditacija kvaliteta?**

Jasna akreditacija

Dobar plan akreditacije ispituje realizaciju usluge („škola u akciji“) , ne traži samo opis procesa (npr. ISO,EDUQA) .

- Pogledajte koji su planovi dostupni i da li provajder pripada nekom od njih
- Ustanovite da li je taj plan najnižeg zajedničkog imenitelja ili je plan menadžmenata kvaliteta

Spoljna inspekcija

Dobar plan akreditacije nije zasnovan na poverenju, on vrši inspekciju prostorija, organizacije i realizacije i proveravaju da li prostorije ispunjavaju uslove poslovnog prostora.

- Raspitajte se koje vrste inspekcije plan ima (EAQUALS = 2 inspektora u 2 dana jedanput u svake 3 godine) i da li su ti kriterijumi javno dostupni.

Jezički nivoi zajedničkog jezičkog okvira

	Ispiti	Opis Nivoa
Proficient User	<p>C2 London Chamber of Commerce</p> <p>Cambridge Proficiency TOEFL 280 Kleines Sprachdiplom (Goethe I.) Zentrale Oberstufen Prüfung</p> <p>Perugia Certificato di C. della L.</p> <p>Diploma Superior de Español Chambre de Commerce de Paris Certificat Pratique</p>	<p>Sa lakoćom može da razume gotovo sve što čuje ili pročita. Može da rezimira (ukratko izloži) informacije iz različitih izvora, rekonstruišući rasprave i izveštaje u okviru koherentne prezentacije. Može da se izrazi spontano, veoma fluentno i precizno, praveći razliku u finim nijansama značenja čak i u kompleksnijim situacijama.</p>
	<p>C1 Cambridge Business English Certificate Higher Certificate in Advanced English Diplôme Supérieur d'Etudes</p> <p>DALF Chambre de Commerce de Paris Certificat Professionnel Zentrale Mittelstufenprüfung</p> <p>Perugia Certificato di C. della L.</p>	<p>Može da razume veliki broj zahtevnih, dužih tekstova i da prepozna implicitno značenje. Može da se izrazi fluentno i spontano bez mnogo očiglednog razmišljanja o potrebnom izrazu. Može da fleksibilno i efikasno koristi jezik za socijalne, akademske i stručne svrhe. Može da produkuje jasan, dobro strukturiran, detaljan tekst na kompleksne teme, pokazujući kontrolisanu upotrebu organizacionih šema, konektora i kohezivnih <u>jezičkih sredstava</u>.</p>
Independent User	<p>B2 London Chamber of Commerce</p> <p>Cambridge Business English</p> <p>Vantage Cambridge First Certificate TOEFL 230 Diplôme de Langue Française DEL F 6 Diploma Basico de Español Perugia Certificato di C. della L.</p>	<p>Može da razume glavne ideje kompleksnog teksta kako na konkretne tako i na abstraktne teme, uključujući i tehničke rasprave u svom polju specijalizacije. Može da ima interakciju na tom nivou fluentnosti i spontanosti koji omogućava regularnu interakciju sa govornicima materne jezika bez teškoća za oba govornika. Može da produkuje jasan, detaljan tekst na širok spektar tema i da objasni svoje gledište na neku određenu temu iznoseći prednosti i nedostatke raznih opcija.</p>

The European Association for Quality Language Services

	<p>B1 London Chamber of Commerce Level 1 Cambridge Business English Certificate Preliminary Cambridge Preliminary English Test Zertifikat Deutsch als Fremdsprache Certificat d'Etudes de Français Pratique 2 DELF 2-4 Perugia Certificato di C. della L. Italiana 2 Certificado Inicial de Español</p>	<p>Može da razume osnove jasnih standardnih ideja o poznatim temama sa kojima se susreće na poslu, u školi, slobodnom vremenu, itd. Može da se snađe u većini situacija sa kojima je verovatno da će se suočiti tokom putovanja u oblast gde se govori određeni jezik. Može da produkuje jednostavan povezan tekst o događajima, željama, nadama i ambicijama i da ukratko da razloge i objašnjenja za svoja mišljenja i planove.</p>
Basic User	<p>A2 Cambridge Key English Test Certificat d'Etudes de Français Pratique 1 Perugia Certificato di C. della L. Italiana 1</p>	<p>Može da razume rečenice i često izraze koji se odnose na veoma važne oblasti (npr. osnovne lične i informacije o porodici, kupovina, lokalna geografija, zaposlenje). Može da komunicira u okvirima jednostavnih i rutinskih zadataka koji zahtevaju jednostavnu u direktnu razmenu informacija o poznatim i rutinskim pitanjima. Jednostavnim rečima može da opiše aspekte svoje prošlosti, najbližeg okruženja i pitanja iz oblasti direktnih potreba.</p>
	<p>A1</p>	<p>Može da razume i koristi poznate svakodnevne izraze i osnovne fraze u cilju zadovoljenja konkretnih potreba. Može da predstavi sebe i druge i može da pita i odgovori na pitanja o ličnim podacima kao što su gde živi, ljudi koje poznaje i stvari koje radi. Može da ima jednostavnu interakciju pod uslovom da sagovornik priča sporo i jasno i spreman je da pomogne.</p>

Trajanje kursa po nivou: Oko 80 do 200 sati podučavanja u grupi