

# KAKOVOST IN SISTEM IZOBRAŽEVANJA ZA FRANCOSKI JEZIK V REVOZU

## *Pet dejavnikov zagotavljanja kakovosti*

**V** tovarni Revoz izdelujemo vozila Renault. Sodelovanje s francoskim partnerjem, ki je že nekaj let tudi večinski lastnik Revoza, je torej neizogibno. Naši sodelavci redno potujejo v matično tovarno v Franciji, kjer sodelujejo na sestankih ali v delovnih skupinah in se strokovno dopolnjujejo. Po drugi strani imamo v Revozu kar nekaj francosko govorečih sodelavcev in redne telefonske ali pisne stike z matično tovarno. Da bi potekalo delo čimbolj neovirano, smo v Revozu razvili sistem izobraževanja za francoski jezik. Ta sistem zajema več kot 95 odstotkov vseh opravljenih ur v okviru izobraževanja za tuje jezike, slabih pet odstotkov pa angleščine in slovenščine za tujce.

Naše potrebe so povsem jasne: delo mora potekati brez težav in k temu lahko zelo pripomore tudi znanje francoskega jezika.

Udeleženci izobraževanja se zelo razlikujejo z vidika področja, na katerem delajo, in tudi z vidika hierarhičnih položajev. Sicer gre za odrasle, ki so se že učili vsaj enega tujega je-

zika in ki natančno vedo, kdaj bodo potrebovali znanje francoskega jezika.

Podjetje jim omogoča, da obiskujejo tečaje večinoma med delovnim časom, minimalno 6 šolskih ur na teden.

Rezultate izobraževanja za francoski jezik lahko torej preverjamo sproti, kar je pomemben dejavnik pri zagotavljanju kakovosti izobraževanja, saj lahko tako sproti prilagajamo izobraževanje dejanskim potrebam.

### POTREBE

Potrebe po izobraževanju lahko izobraževalni center ugotovi:

- z letnim planom na podlagi kataloga izobraževanja, ki vsebuje jasne opise posameznih izobraževalnih modulov z vidika ciljev, trajanja izobraževanja in ciljne populacije;
- s pisno zahtevo predvsem za tiste potrebe, ki se pojavijo ali ki jih ugotovijo, ko je letni plan že narejen, torej med letom.

Potreba je izražena vsebinsko (ciljna raven, posebne zahteve glede na delo, ki ga oseba opravlja) in glede na rok. V skladu s posebnimi zahtevami predlaga izobraževalni center ustrezno obliko izobraževanja, to so :

- izobraževanje v skupini,
- samostojno izobraževanje s pomočjo mentorja,

Pri zagotavljanju izobraževanja za francoski jezik skušamo dosegati kakovost predvsem na podlagi teh dejavnikov:

- potrebe, njihova analiza in opredelitev oblik(e) izobraževanja,
- oblikovanje skupin,
- izvajanje različnih oblik izobraževanja,
- ocenjevanje izobraževanja,
- usposobljena pedagoška ekipa.

- individualno učenje,
- jezikovne delavnice,
- slovnične urice,
- fonetične urice,
- neformalna srečanja,
- kombinacija naštetih oblik.

Kadar ne gre za začetnike, opravimo uvrstivni test, da lahko ugotovimo raven znanja kandidata in mu priporočimo ustrezní izobraževalni modul.

Po odločitvi glede na obliko izobraževanja bodoči slušatelj izpolni vprašalnik za natančnejšo analizo potreb. Z vprašalnikom dobi izobraževalna institucija naslednje podatke o posamezniku in njegovih potrebah v zvezi z izobraževanjem za:

- oddelek in direkcijo,
- delovno mesto,
- tako imenovano »jezikovno zgodovino«,
- okoliščine, v katerih bi ali bodo potrebovali znanje francoskega jezika; te so natančneje opredeljene znotraj dveh skupin (ustni jezik in pisni jezik, tu pa dodatno razlikujemo med potrebo po razumevanju in potrebo po izražanju).

Poleg pisnega izraza potreb imamo s posameznikom, ki se bo učil francoskega jezika, tudi pogovor. Kadar gre za začetnika, ki nima posebnih potreb, ima ta pogovor učitelj v skupini. Če pa gre za posameznika s posebnimi potrebami, pa ga opravimo individualno.

## OBLIKOVANJE SKUPIN

Pri oblikovanju skupin skušamo zagotoviti homogenost udeležencev z vidika področja dela oziroma uravnotežene skupine glede na hierarhično raven udeležencev, pri dodeljevanju učiteljev pa smo še posebej pozorni na njihove lastnosti glede na oblikovano skupino in njene potrebe oziroma zahteve.

Po potrebi organiziramo tudi izobraževanje za francoščino v posebne namene. V tem pri-

meru gre za potrebo skupine ljudi, njeno natančnejšo analizo pa opravimo na posebnem sestanku, na katerem sodelujejo predstavniki izobraževalne institucije in nadrejeni kandidati, torej tisti, ki zahtevajo izobraževanje.

## IZOBRAŽEVALNI PROGRAM

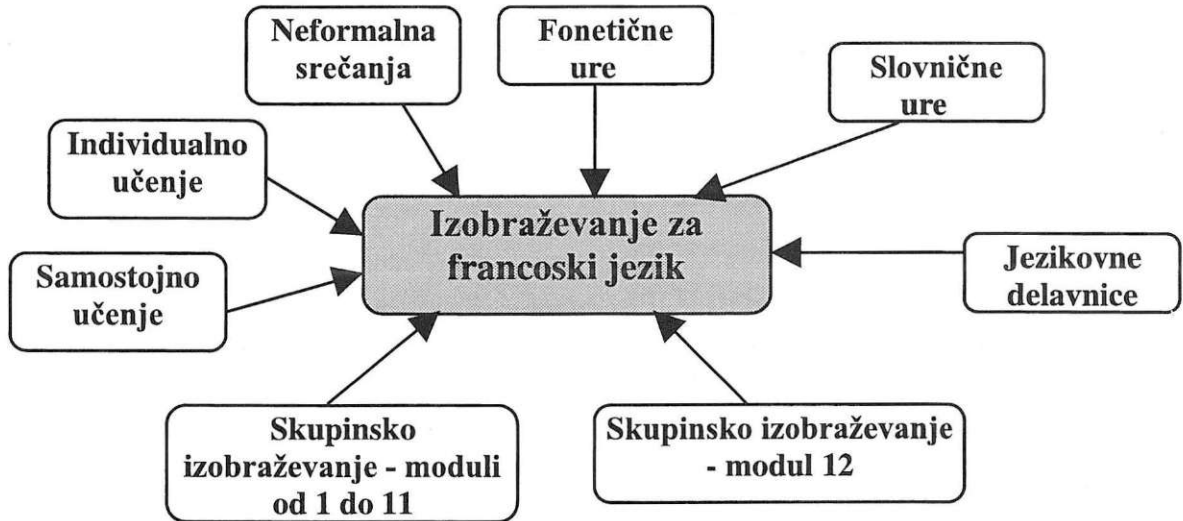
Kadar skupina nima posebnih zahtev, izvajamo program, ki smo ga pripravili skupaj z ustreznimi Renaultovimi službami. Program seveda vključuje vsebine, potrebne za normalno sporazumevanje v vsakdanjih okoliščinah, vendar že zelo zgodaj predvideva uporabo znanja na področju dela. Skupni program je torej predpisan. Sestavljen je iz dvanajstih modulov, ki trajajo od 60 do 80 šolskih ur.

Po vsakem programskem modulu je predpisano preverjanje znanja, ki omogoča prehod v višji modul. Vendar to preverjanje znanja ni sredstvo za izločevanje posameznikov iz izobraževalnega procesa, temveč je sestavljeno kot merilo napredka. Tudi rezultati so predstavljeni tako, da slušatelj izve, na katerih področjih je dober in katera so tista področja, ki jih bo moral izboljšati. Če kandidat ne opravi testa, modul ponavlja.

Kandidatom s posebnimi potrebami je namenjen poseben program, ki ga odobrita slušatelj in njegov nadrejeni.

Organiziramo tudi dodatne oblike izobraževanja, namenjene predvsem tistim, ki so že končali redno izobraževanje in ki želijo svoje znanje obnoviti, obdržati ali poglobiti. Organiziramo jih v obliki jezikovnih delavnic s posebnimi temami (na primer Priprava in izvedba javne predstavitve), slovničnih ur, fonetičnih ur, neformalnih srečanj (kosila s francoskimi sodelavci). Seveda so te oblike organizirane na osnovi ugotovitev posameznikov in skupin ob uporabi jezika v praksi in se sproti prilagajajo.

*Preverjanje  
znanja je merilo  
napredka.*



## VREDNOTENJE IZOBRAŽEVANJA

Izobraževanje za francoski jezik ocenjujemo:

- takoj po končanem izobraževanju (po posameznih modulih),
- šest mesecev po končanem izobraževanju (po zaključnem modulu).

### Ocenjevanje po končanem izobraževanju

Po končanem izobraževanju uporabljamo:

- vprašalnike, ki jih uporabljamo pri tako imenovanem rednem izobraževanju (za module od 1 do 11),
- vprašalnike po končanem dvanajstem modulu,
- vprašalnike za delavnice in druge dodatne oblike.

Vprašalniki se razlikujejo predvsem glede na cilje izobraževanja, druga področja pa ostajajo zelo podobna.

### Predmet ocenjevanja

*Kakovost izobraževalcev.* Pri tem slušatelji ocenjujejo lastnosti in vedenje učitelja, in sicer točnost, poznavanje snovi, strukturo ur,

njegovo sposobnost prisluhniti potrebam posameznikov in prilagajanja skupini.

*Vsebina tečajev.* Pomembno je, da so aktivnosti, ki jih predavatelj uporablja, raznolike, da so domače naloge vsebinsko in količinsko ustrezne, da poleg aktivnosti, ki jih izvajajo na tečaju, slušatelje spodbuja, da še sami naredijo korak za boljše rezultate, da so pedagoški pripomočki ustrezno uporabljeni. Pomembno je tudi, da izobraževalec pripravi dovolj fotokopij in drugega gradiva, da nihče od slušateljev ne ostane brez njega. Na oceno izobraževanja vpliva tudi kakovost predloženega materiala.

*Učinkovitost izobraževanja.* Ta del ocenjevalnega lista ne pokriva samo dejavnosti izobraževalnega centra, ampak tudi dejavnost drugih oseb v podjetju. Pri tem slušatelji presojujejo možnosti napredovanja na podlagi svojega na novo pridobljenega znanja francoskega jezika in možnosti uporabe jezika v praksi. Ocenjujejo tudi primernost predlaganih možnosti pri učenju jezika glede na delo, ki ga opravljajo, in možnosti samopreverjanja napredka med tečajem.

*Organizacija in logistika.* Pri tem ugotovimo,

kako uspešno smo sestavili skupino, koliko smo se potrudili pri pripravi prostorov in zagotavljanju pedagoških sredstev in koliko nam je uspelo prilagoditi urnik glede na razpoložljivost slušateljev.

Omenjena področja kandidati ocenjujejo z ocenami od 2 do 5. Naš cilj je doseči oceno najmanj 4,5.

Zadnji del ocenjevalnega lista je sestavljen iz štirih vprašanj, s katerimi ugotovimo, kaj jim je oziroma kaj jim ni bilo všeč pri izobraževanju, kaj od naučenega bodo takoj uporabili pri svojem delu in, seveda, navedejo predloge za izboljšanje.

Udeleženci izpolnijo ocenjevalni list neposredno po izobraževanju. Ocenjevalne liste analiziramo in po potrebi pripravimo plan aktivnosti za izboljšanje, ki lahko vključuje sodelovanje vseh udeležencev v izobraževalnem procesu.

### Ocenjevanje šest mesecev po končanem izobraževanju

Šest mesecev po zaključnem modulu ocenjujejo učinkovitost izobraževanja:

- udeleženci izobraževanja,
- nadrejeni udeležencev,
- izobraževalni center.

Za to ocenjevanje z zamikom uporabljamo posebno metodo, ki jo je Renault razvil v sodelovanju s še petimi drugimi podjetji. Imenuje se metoda zagotavljanja kakovosti izobraževanja – MAQF (Méthode d'assurance de la qualité de formation). Vendar je ocenjevalni del le del te metode.

### Metoda MAQF

Sestavljena je iz dveh delov:

1. Prvi del zadeva postopek pri organizaciji ter izvajanju izobraževanja in priporoča posamezne etape, faze in aktivnosti, ki jih moramo opraviti, če želimo, da bodo rezultati izobraževanja ustrezali zahtevam.

2. Drugi del metode pa zadeva preverjanje kakovosti opravljene storitve. Pri tem uporabljamo tri vprašalnike:

- prvega, ki se nanaša na uporabljene postopke, izpolni izobraževalni center;
- drugi vprašalnik zadeva učinkovitost izobraževanja z vidika udeleženca;
- tretji vprašalnik pa učinkovitost izobraževanja z vidika nadrejene osebe udeleženca izobraževanja, torej tistega, ki je dal zahtevek za izobraževanje.

Cilji MAQF so:

1. ugotoviti morebitne pomanjkljivosti in napake pri pripravi in izvedbi izobraževanja;
2. sprožiti komunikacijo z nadrejenimi udeleženci, torej s tistimi, ki zahtevajo izobraževanje, a so tudi med prvimi, ki lahko zagotovijo oziroma morajo zagotoviti možnosti, da udeleženec izobraževanja pridobljeno znanje lahko uporablja v praksi;
3. zagotoviti pripravo in izvajanje plana napredka: na osnovi pomanjkljivosti, ki jih ugotovijo izobraževalni center, udeleženci in nadrejeni.

Področja, ki jih na podlagi te metode ocenjujemo, so:

- ustreznost izobraževanja,
- pedagoška izvedba,
- komunikacije,
- organizacija,
- spremljanje udeleženca,
- roki.

Metoda MAQF je računalniški program (na osebni računalnik), ki omogoča:

- obdelavo in analizo vprašalnikov,
- pripravo poročila o oceni posameznih oblik izobraževanja (zadovoljstvo kupcev in spoštovanje postopka),
- diagnostiko postopka pri organizaciji in izvedbi izobraževanja.

Na osnovi rezultatov ocenjevanja izobraže-



valni center pripravi plan aktivnosti za doseganje napredka na ustreznem področju.

## PEDAGOŠKA SKUPINA

Pedagoška skupina, ki izvaja izobraževanje za francoski jezik, je sestavljena iz:

- internih izobraževalcev,
- zunanjih sodelavcev iz slovenskih jezikovnih šol in
- francoskih sodelavcev iz dveh svetovno znanih jezikovnih šol.

S francoskimi sodelavci sodelujemo pri zaključnem, to je dvanajstem modulu. Pripravili smo namreč razpis z natančno določenimi potrebami in zahtevanimi rezultati sklepnega izobraževanja. Izbrali smo dva udeleženca, ki sta najbolje odgovorila na naša pričakovanja. Tečaj v Franciji traja dva tedna in je pomemben dejavnik pri zagotavljanju kakovosti izobraževanja.

Prvi dve kategoriji naših sodelavcev, to so Revozovi interni izobraževalci in zunanji sodelavci iz slovenskih jezikovnih šol, sestavljajo enotno skupino pri izvajanju izobraževanja.

Skupina se srečuje na rednih pedagoških sestankih, na katerih preverjamo potek izobraževanja in skušamo skupaj najti rešitve za določene težave. Poleg tega na vsakem pedagoškem sestanku predvidimo tudi delo v skupinah, ki temelji na skupnih potrebah. S sestanka vsi udeleženci odidemo bogatejši za ideje drugih.

Poleg tega, da naši izobraževalci izpolnjujejo strokovne zahteve, morajo biti tudi uspešni pri poučevanju francoskega jezika. Zato izobraževalni center redno organizira izobraževanje za izvajalce tečajev francoskega jezika. Pri tem sodelujemo z Renaultom in njegovimi zunanjimi sodelavci na tem področju. Kar pa želimo organizirati izobraževanje, ki je specifično za pedagoško skupino tovarne Revoz, skupaj s sodelavci iz Renaulta pripravimo povpraševanje in iščemo možne izvajalce. Izkušnje kažejo, da se kakovost izobraževanja za francoski jezik po vsakem izobraževanju profesorjev zelo izboljša.

Ugotovimo lahko torej, da lahko kakovost dosežemo le, če zagotovimo usklajeno delovanje vseh akterjev v izobraževalnem procesu (izobraževalni center s profesorji in organizatorji, nadrejeni udeležencev tečaja, udeleženci sami) in če izobraževalni proces nenehno preverjamo, da bi ugotovili, katere aktivnosti bi lahko pripomogle k izboljšanju.