

## Jeste li se zapitali:

**Koja je važnost komunikacije za uspjeh vašeg poduzeća?**

**Jeste li definirali opise stupnjeva stranog jezika potrebne za pojedina radna mjesta?**

**Jesu li postojeće jezične vještine vaših djelatnika dostatne ili im je potrebna dodatna obuka?**

**Kako možete najuspješnije zadovoljiti takve potrebe?**

**Kako možete ocijeniti uspješnost potrebne dodatne obuke?**

## Odabir škole

### Je li škola pouzdana?

Dobra je škola propisno osnovana i registrirana

Afirmirana se škola pridržava svih financijskih, radnih i sigurnosnih propisa. Takva je škola podložna sustavu akreditacije kojim se to potvrđuje.

### Možete li jednostavno doći do osnovnih informacija o školi i jesu li te informacije pouzdane?

Dobra škola mora biti u stanju osigurati pouzdane informacije o sljedećem:

- kad je škola osnovana
- kakvim učionicama, opremom i stručnim materijalima raspolaže
- koliko polaznika / učenika priprema za kakve ispite
- koje jezike poučava
- broju polaznika po grupi
- dobi polaznika u grupi
- broju sati po tečaju
- trajanju nastavnog sata.

### Nudi li škola tečajevе prema potrebama polaznika?

Dobra bi škola morala nuditi:

- niz grupnih i individualnih tečajeva za poduzeća
- savjete o tome koji tečajevi odgovaraju kojem profilu djelatnika
- garanciju da će se nastava održavati čak i za manji broj polaznika
- ako je potrebno, krojene tečajevе koji odgovaraju vašim zahtjevima
- izbor između razredne nastave, konzultativne nastave ili kombinirane razredne nastave i daljinskog učenja

### Ima li škola dobru reputaciju?

Dobra škola ima vrsni nastavnički tim s dokazanim rezultatima.

- Jesu li druga poduzeća s kojima surađujete čula za tu školu?
- Raspitajte se u školi kad su surađivali s tim drugim poduzećima i s kojim poduzećima trenutačno surađuju.

## Organizacija nastave

### Je li postupak upisa i smještaja polaznika na određeni stupanj odgovarajući i učinkovit?

Dobra škola vodi brigu o tome da su joj grupe polaznika homogene.

- Pruža li škola jasnu informaciju o vrsti ponuđenog tečaja - je li to opći jezik, poslovni/ stručni jezik ili priprema za određeni ispit?

Dobra škola ima jasan sustav stupnjeva s realnim trajanjem i ciljevima – budite oprezni sa školama koje obećavaju čudesne rezultate.

- Je li definirano najmanje šest stupnjeva?
- Navode li opisi stupnjeva kojim će vještinama polaznik vladati nakon određenog broja nastavnih sati?

U dobroj se školi polaznici svrstavaju u grupe na temelju pismene i usmene provjere.

- Provjerite kakvu vrstu ulaznog testa škola koristi i kako izvještava o rezultatima.

Dobra će škola ponuditi jasan i potpun ugovor:

- Sadrži li ugovor točne podatke o broju nastavnih sati, veličini grupa te koji su materijali uključeni u cijenu? Zatražite primjerak standardnog ugovora i uvjeta pohađanja.

### Odgovara li tečaj potrebama polaznika?

Dobra će škola odrediti prioritete polaznika u korištenju jezika. Koja se posebna jezična područja moraju svladati?

- Ima li škola standardni upitnik za analizu potreba polaznika? Odgovara li taj upitnik potrebama vašeg poduzeća?

Dobra škola mora biti u stanju svoje tečajevе smjestiti u okvir šest stupnjeva Zajedničkog europskog referentnog okvira za jezike Vijeća Europe.

- Koristi li škola Referentni okvir i izvještava li o napretku u skladu sa stupnjevima u Referentnom okviru?

Dobra škola koristi deskriptore Referentnog okvira kako bi polaznicima pomogla da shvate ciljeve tečaja i da odrede svoje stvarne potrebe u korištenju jezika.

- Jesu li ciljevi tečaja izraženi u obliku praktičnih rezultata koji se mogu opisati deskriptorima kakvi se koriste u Referentnom okviru?
- Mogu li se ti ciljevi prilagoditi, po potrebi, vašim zahtjevima?

### Je li nastava pažljivo pripremljena i provodi li se stručno?

Dobra škola zapošljava isključivo kvalificirane nastavnike.

- Obavezno tražite podatke o kvalifikacijama nastavnika. Stručne kvalifikacije morale bi uključivati i procjenu rada nastavnika.

Dobra škola prati rad svojih nastavnika redovitim promatranjem nastave.

- Pitajte tko prati rad nastavnika, koliko često te kako se promatranje nastave odražava na interni program usavršavanja nastavnika koji škola provodi.

Dobra škola temelji svoje tečajevе na izvedbenim programima koji navode ciljeve, sadržaj tečaja, korištene materijale i način provjere napretka.

- Tražite uzorak izvedbenog programa kako bi vam to pomoglo u izboru prave škole i pitajte kako se provjerava kvaliteta izvedbe programa.

Dobra škola prati napredak polaznika, redovito ih informira o napretku te ima jasnu proceduru ocjenjivanja stupnja znanja polaznika i praktičnih vještina kojima raspolažu na kraju tečaja.

- Pitajte kako se prati napredak polaznika i daje li im škola testove za praćenje napretka.

## Izvještavanje

### Ima li škola uhodani učinkoviti način izvještavanja?

Dobra škola pomno prati prisutnost na nastavi te vas izvještava o napretku polaznika.

- Pitajte kako se prati prisustvovanje nastavi i napredak polaznika te prati li voditelj nastave stanje u pojedinim grupama.

Dobra će vas škola pristati izvještavati onako kako to vama odgovara.

- Tražite od škole uzorak izvještaja, usporedite ga s vašim potrebama i zajednički odredite način izvještavanja.

### Mjeri li škola rezultate?

Dobra će škola polazniku izdati certifikat u kojem se navode praktične jezične vještine koje je polaznik svladao na tečaju.

- Pitajte navodi li certifikat postignuti stupanj i sadrži li profil jezičnih vještina.

Dobra škola svoju ponudu prilagođava međunarodnim standardima.

- Pitajte navodi li škola stupnjeve Referentnog okvira i kako ih uspoređuje sa svojim stupnjevima.

### Ima li škola proceduru za rješavanje žalbi?

Dobra će škola tijekom tečaja provesti usmenu ili pisanu anketu među polaznicima da bi ispitala zadovoljstvo radom.

- Raspitajte se u školi kako obavještavaju polaznike o tome što će poduzeti na temelju njihovih primjedbi.

Dobra škola učinkovito reagira i na manje primjedbe kako se one ne bi pretvorile u probleme.

- Pitajte što u školi poduzimaju tijekom tečaja kako bi polaznici bili što zadovoljniji.
- Provjerite je li škola spremna, na vaš zahtjev, mijenjati nastavnika.

Dobra škola ima uspostavljenu proceduru za provjeru žalbi, saslušava obje strane te donosi pravednu presudu ili, ako je to potrebno, nudi naknadu.

- Provjerite ima li škola uspostavljenu proceduru za rješavanje žalbi. Pitajte što se događa ako se škola i naručitelj ne slože oko nekog slučaja.

## Osiguranje kvalitete

Postoji li interno upravljanje kvalitetom?

Dobra škola definira razinu usluge koju polaznik može očekivati.

- Raspitajte se u školi kako osiguravaju zadovoljstvo polaznika i kome se polaznici mogu obratiti ako nečim nisu zadovoljni.

Dobra škola aktivno koristi standarde po kojima je akreditirana (EAQUALS, PRIMA, Agencije za vanjsko vrednovanje itd.) kako bi definirala i provjeravala vlastitu kvalitetu.

- Pitajte je li škola uključena u neki od sustava kvalitete koji osigurava detaljne standarde i koristi li te standarde kako bi procijenila vlastiti rad.

Dobra škola obrađuje ankete polaznika kako bi pratila kvalitetu rada i poduzela potrebne radnje.

- Zamolite djelatnike škole da vam pokažu anketu koju koriste i pitajte ih analiziraju li rezultate.

### Podliježe li škola vanjskoj akreditaciji kvalitete?

Dobar postupak akreditacije provjerava kvalitetu rada ("školu u akciji") a ne samo opis procesa (npr. ISO).

- Doznajte koje institucije provode akreditaciju kvalitete i raspitajte se pripada li škola kojoj.
- Provjerite provodi li se postupak akreditacije samo po minimalnim standardima "najmanjeg zajedničkog nazivnika" ili je riječ o shemi upravljanja kvalitetom.

Dobri postupci akreditacije ne počivaju na povjerenju već provjeravaju poslovni prostor, organizaciju i kvalitetu rada te ispunjavanje komercijalnih obećanja.

- Pitajte kojem postupku akreditacije škola podliježe (trajanje inspekcije, broj inspektora ...) i jesu li kriteriji javno dostupni.

**Pri organiziranju jezičnog usavršavanja ključno je odabrati školu koja može ponuditi tečaj koji odgovara vašim potrebama, može osigurati detaljno i jasno izvještavanje i jamčiti kvalitetu. EAQUALS (the European Association of Quality Language Services) je sročio ove smjernice s nekim od osnovnih pitanja koje pri odabiru treba razmotriti. EAQUALS jedini pruža općeprihvaćeni europski standard u poduci jezika koji se temelji na strogim inspekcijskim standardima. EAQUALS-ova Pravila poslovanja i njegovi Kodeksi osiguravaju posve određeno jamstvo kvalitete te svima koji moraju donijeti odluku o jezičnoj poduci omogućuje izbor pouzdanog partnera**

Smjernice pripremio:  
EAQUALS

The European Association for Quality Language Services

Prijevod i adaptacija:  
PRIMA

prva hrvatska udruga škola stranih jezika  
(pridruženi član EAQUALS-a)

HRVATSKA GOSPODARSKA KOMORA  
Zajednica za strane jezike

### Zajednički referentni stupnjevi - globalna ljestvica

Iskusni korisnik	C2	Može bez teškoća razumjeti sve što čuje ili pročita. Može sažeti informaciju iz različitih usmenih ili pisanih izvora, suvislo i jasno prenoseći argumente i činjenice. Može se izražavati neusiljeno, vrlo tečno i precizno te razlikovati i finije nijanse značenja čak i u složenijim situacijama.
	C1	Može razumjeti složene, duže tekstove s različitih područja i prepoznati implicitna značenja. Može se izražavati tečno i neusiljeno bez jako očitog traženja odgovarajućih izraza. Može fleksibilno i učinkovito koristiti jezik u društvenim, akademskim i poslovnim situacijama. Može proizvesti jasan, dobro strukturirani, detaljni tekst o složenim temama pokazujući da se uspješno služi jezičnim obrascima, konektorima i kohezivnim sredstvima.
Samostalni korisnik	B2	Može razumjeti glavne misli složenog teksta o konkretnim i apstraktnim temama, uključujući tehničke rasprave iz svog stručnog područja. Može komunicirati dovoljno tečno i neusiljeno, što omogućuje normalnu interakciju s izvornim govornikom bez napora s bilo koje strane. Može proizvesti jasan, detaljan tekst o velikom broju tema te objasniti svoja stajališta o nekoj aktualnoj temi navodeći prednosti i nedostatke različitih opcija.
	B1	Može razumjeti glavne misli jasnog, standardnog razgovora o poznatim temama s kojima se redovito susreće na poslu, u školi, u slobodno vrijeme itd. Može se snalaziti u većini situacija koje se mogu pojaviti tijekom putovanja kroz područje na kojem se taj jezik govori. Može proizvesti jednostavan vezani tekst o poznatoj temi ili temi od osobnog interesa. Može opisati doživljaje i događaje, svoje snove, nade i težnje te ukratko obrazložiti i objasniti svoja stajališta i planove.

Temeljni korisnik	A2	Može razumjeti izolirane rečenice i često rabljene riječi s područja neposrednog osobnog interesa, primjerice jednostavne podatke o sebi i obitelji, informacije o kupovanju, neposrednoj okolini, poslu. Može komunicirati u jednostavnim i uobičajenim situacijama koje zahtijevaju jednostavnu i neposrednu razmjenu informacija o poznatim temama i aktivnostima. Može jednostavno opisati aspekte svog obrazovanja, neposrednu okolinu te sadržaje s područja zadovoljavanja neposrednih potreba.
	A1	Može razumjeti i koristiti poznate svakodnevne izraze i vrlo jednostavne fraze koji se odnose na zadovoljavanje konkretnih potreba. Može predstaviti sebe i druge te postavljati i odgovarati na pitanja o sebi i drugima, primjerice o tome gdje živi, o osobama koje poznaje i o stvarima koje posjeduje. Može voditi jednostavni razgovor pod uvjetom da sugovornik govori polako i razgovijetno te da je spreman pomoći.

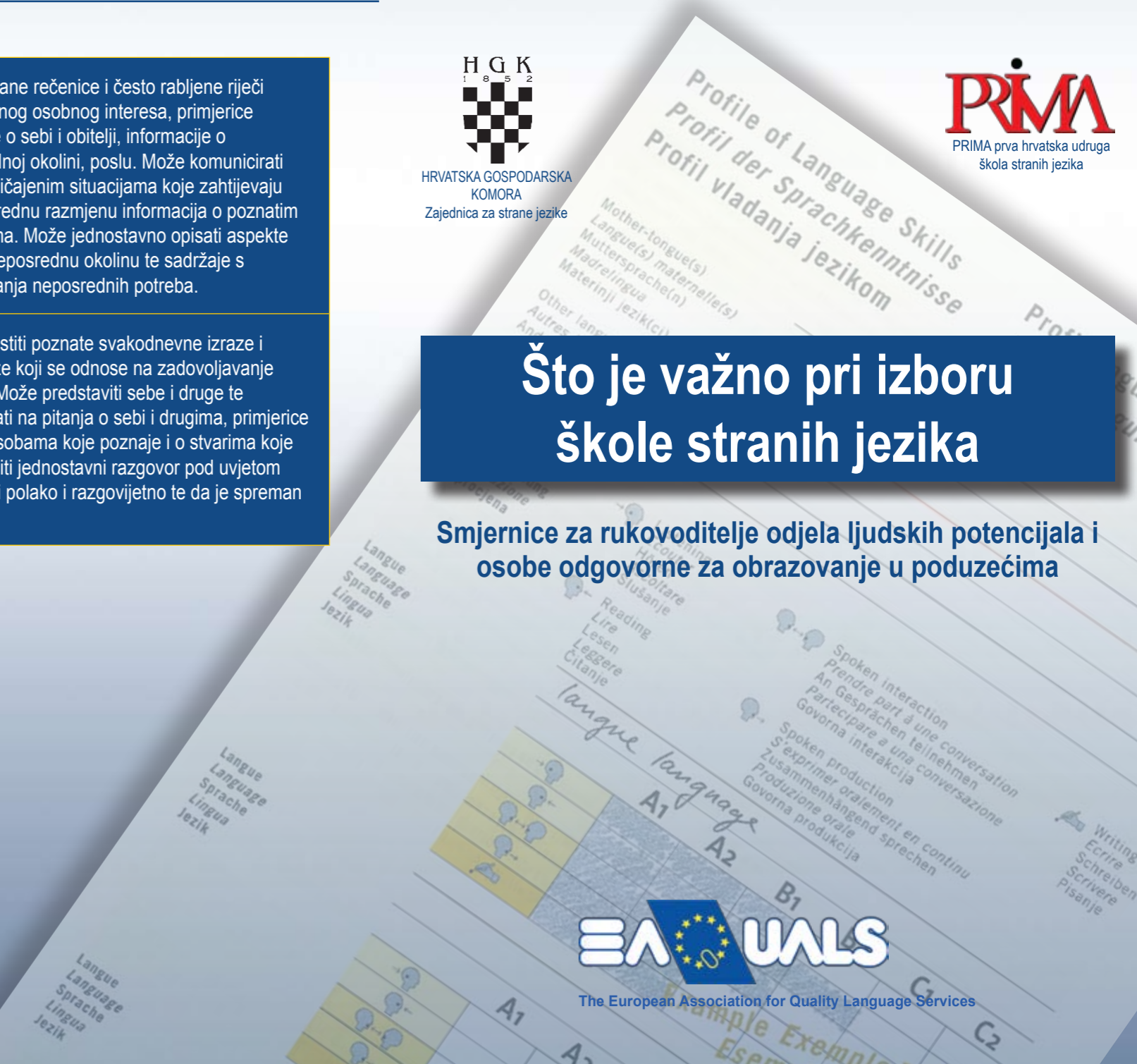


HRVATSKA GOSPODARSKA  
KOMORA  
Zajednica za strane jezike



## Što je važno pri izboru škole stranih jezika

Smjernice za rukovoditelje odjela ljudskih potencijala i osobe odgovorne za obrazovanje u poduzećima



The European Association for Quality Language Services