

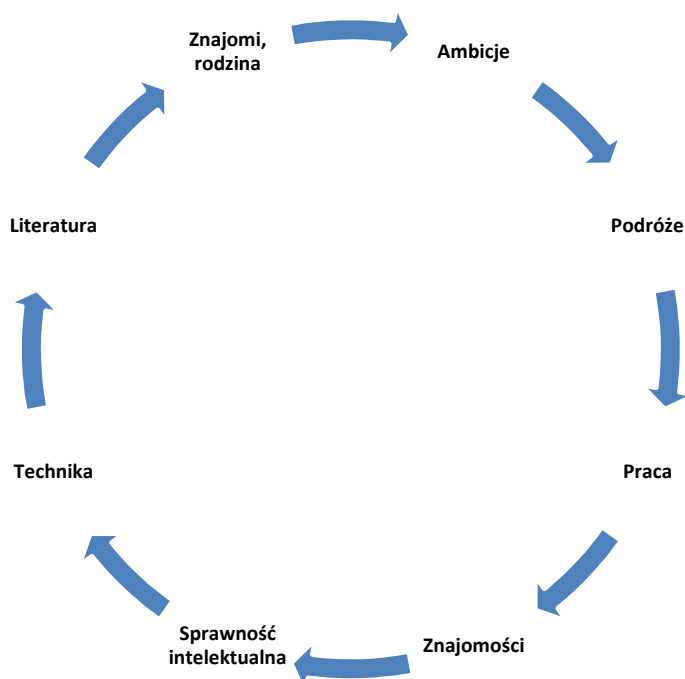
Plan doskonały – łączenie jakości z rzeczywistością w szkoleniach językowych

We współczesnym świecie mnogość oferowanych produktów i usług przyprawia potencjalnych odbiorców o zawrót głowy. Nic zatem dziwnego, że wybory i motywy konsumenckie klientów są od dawna przedmiotem wnikliwych studiów i analiz, a ich cenne wyniki stanowią klucz do zwiększenia obrotów i umocnienia pozycji rynkowej.

Niezależnie od tego, co wpływa na ostateczne decyzje zakupowe, jednym z najważniejszych kryteriów pozostaje zawsze jakość, która bywa subiektywna (nasze ulubione marki) lub obiektywna (marki oceniane według zewnętrznych kryteriów jakościowych). W dziedzinie edukacji, dbając o rozwój osobisty, szukamy jak najlepszych rozwiązań, balansując pomiędzy jakością a kosztem. Szukamy skutecznych procesów, znakomitych edukatorów, pamiętając, że kompetencje językowe, jak każda wiedza, powinny być kultywowane, pielęgnowane i ciągle doskonalone, aby co najmniej utrzymać je na niezmiennym poziomie.

Szkolenia językowe – koszt, czy inwestycja? Zwykło się uważać, że wszelkie wydatki na cele personalne są kosztem, a przecież podnoszenie kompetencji osobistych, między innymi poprzez szkolenia, to inwestycja, która zwraca się w różnoraki sposób - np. poprzez obniżenie kosztów fluktuacji w firmie i efektywniejsze wykonywanie zadań przez pracowników.

Dlaczego uczymy się języków obcych? Odpowiedź, wbrew pozorom, nie zawsze jest jednoznaczna, bowiem świadoma motywacja do podjęcia nauki języków obcych może być bardzo różna, a jednak zawsze daje efekt synergii:



Rynek szkoleń językowych oferuje bardzo szeroką gamę szkoleń i dostawców. Czym się kierować przy wyborze firmy szkoleniowej, która profesjonalnie zrealizuje system szkoleń klienta używając właściwych metod i narzędzi?

Wszegobecne reklamy obiecują wiele, jednak najważniejsze kryteria wyboru to pozycja szkolącego na rynku, jego doświadczenie i referencje oraz oceny skuteczności dotychczas realizowanych przez niego projektów. Portfolio oferowanych szkoleń, metody i narzędzia do ich realizacji, nowe technologie (np. wirtualne klasy), otwartość na potrzeby klienta oraz elastyczność w projektowaniu szkoleń według specyficznych potrzeb klienta, to najważniejsze atuty, pozwalające oszacować jakość świadczonych usług. Elitarny znak jakości PASE (Polskiego Stowarzyszenia na rzecz Jakości w Nauczaniu Języków Obcych) gwarantuje najwyższą jakość nauczania języków obcych według obowiązujących standardów europejskich. Szkoły zrzeszone w Stowarzyszeniu można znaleźć na stronie www.pase.pl.

Wybór dostawcy szkoleń językowych to pierwszy krok w sztuce dialogu pomiędzy klientem i dostawcą. Jakość nauczania może być wymiennie oceniona na podstawie metody i programów, dobrych praktyk, kwalifikacji i doświadczenia zatrudnianych lektorów oraz używanych materiałów dydaktycznych. Kolejnym istotnym elementem, który świadczy o jakości prowadzonych szkoleń to informacja zwrotna dla klienta oraz wyczerpujące raporty.

W szkoleniach językowych pojęcie jakości to najczęściej suma trzech elementów:

prawidłowo określonego celu szkolenia, doskonałości usługi oraz czasu.

ZDEFINIOWANIE CELU

Metody definiowania celów, czyli potrzeb szkoleniowych pracowników:

- a. Najważniejszą i najskuteczniejszą metodą są coroczne oceny pracownicze, w większości oparte na ocenie poziomu kompetencji wyjściowych oraz docelowych. W miejsce tak opisanej luki kompetencyjnej projektuje się szkolenie językowe, które wyrównuje deficyty.
- b. Drugą metodą jest badanie satysfakcji pracowników, i otwarte pytania o potrzeby szkoleniowe, ocenę poziomów szkoleń, a także dopasowania ich tematyki i zakresu do potrzeb rozwojowych.

DOSKONAŁOŚĆ

Rynkowe kryteria wyboru dostawcy szkoleń językowych:

1. Doświadczenie szkoły
2. Wielkość szkoły – liczba lektorów
3. Zasięg terytorialny
4. Zakres i różnorodność oferty np. szkolenia specjalistyczne
5. Procedura kwalifikacji na poziomie
6. Wielkość grup
7. Metody i narzędzia
8. Nowe technologie (szkolenia on-line, wirtualne narzędzia wspierające szkolenie etc.)
9. Raportowanie postępów w nauce, frekwencji, przykłady raportów

10. Możliwość wizytacji zajęć, wyznaczania koordynatorów do współpracy
11. Przedstawienie rekomendacji innych klientów, referencje
12. Certyfikat PASE

CZAS

Istotnym czynnikiem w szybkim i skutecznym podnoszeniu kompetencji językowych jest określenie celów w określonym i nieprzekraczalnym czasie. Takie podejście pomaga realizować krótko i długoterminowe cele, ułatwia ich realizację i ocenę postępów.

Monitorowanie jakości szkoleń i mierzenie ich efektów,

Jednym z powszechnie stosowanych narzędzi oceny i weryfikacji jakości szkoleń jest metoda Donalda Kirkpatricka, badająca efekty na 4 poziomach.

Poziomy pomiaru jakości i efektywności szkoleń wg. Kirkpatricka

- 1. Poziom reakcji**, czyli opinie i zadowolenie uczestników po szkoleniu.
Techniki pomiaru: głównie ankiety i wywiady (rozmowy).
- 2. Poziom nauki**, czyli wiedza i umiejętności opanowane podczas szkolenia.
Techniki pomiaru: test wiedzy i umiejętności, obserwacja szkoleń końcowych, fokus groups, case studies na zakończenie szkolenia
- 3. Poziom zachowań**, czyli wdrożenie treści szkolenia i faktyczna zmiana sposobu realizacji zadań po powrocie do pracy.
Techniki pomiaru: obserwacja, analiza materiałów
- 4. Poziom rezultatów**, czyli wymierne korzyści ze szkolenia dla Firmy.
Techniki pomiaru: analiza materiałów, wywiady (rozmowy)

W poszukiwaniu wysokiej jakości, rzetelnej szkoły językowej należy zadawać pytania i sprawdzać jej wiarygodność. Gwarancją jakości kursu językowego nie jest wybór najdroższej lub najbardziej reklamowanej szkoły, ale takiej która spełnia twarde kryteria organizacji nauczania i najlepiej trafia w potrzeby słuchaczy.

Ewa Goetz

Menedżer ds. Rozwoju Biznesu / Metodyk Worldwide School