



COUNCIL OF EUROPE CONSEIL DE L'EUROPE

Language Policy Unit
Unité des Politiques linguistiques

IZVAJALCI TEČAJEV ZA ODRASLE MIGRANTE PRIROČNIK ZA SAMOOCENJEVANJE

Richard Rossner

Enota za jezikovno politiko
DG II – Svet Evrope
www.coe.int/lang

2012

Vsebina

I. UVOD	4
Kaj je samoocenjevanje znotraj ustanove?	4
II. SMERNICE ZA SAMOOCENJEVANJE	5
Predstavitev samoocenjevanja – predlagani pristop	5
Vprašalnik – predlagani postopek.....	5
Načrt ukrepanja	6
III VPRAŠALNIK ZA SAMOOCENJEVANJE	7
Učne potrebe odraslih migrantov in želeni rezultati tečajev	7
Načrtovanje poučevanja in učenja	9
Pripomočki za izobraževanje in infrastruktura	11
Poučevanje/pomoč pri učenju	13
Ocenjevanje napredka in dosežkov.....	16
Notranje zagotavljanje kakovosti	19
Druge storitve za tečajnike.....	21
Usposobljenost, izkušnje in izobraževanje zaposlenih.....	23
Notranja komunikacija	26
Informacije	27
Dodatek – glosar.....	29

I. Uvod

Ta priročnik za samoocenjevanje je namenjen izvajalcem jezikovnih in drugih tečajev za odrasle migrante kot pomoč pri ocenjevanju kakovosti vseh vidikov njihovega dela. Kot izhaja iz nedavnega vprašalnika združenja EAQUALS¹ glede mednarodne akreditacijske sheme za splošno učenje tujih jezikov, bo priročnik morda uporaben kot referenčni dokument tudi za državne organe, ki nadzorujejo pripravo tečajev za odrasle migrante, in sicer za ocenjevanje smernic glede kakovosti, nadzor kakovosti ali oblikovanje smernic za izvajalce glede [zagotavljanja kakovosti](#).

Njegov cilj je pomagati ustanovam in državnim organom podati odgovore na naslednja vprašanja:

- Kakšne prednosti prinaša samoocenjevanje znotraj ustanove in kaj vključuje?
- Kateri je najboljši način za izvedbo samoocenjevanja?
- Kako je mogoče samoocenjevanje znotraj ustanove uporabiti kot pomoč pri načrtovanju izobraževanja in razvoja ter prispevati k splošnemu izboljšanju vaše ustanove z vidika koristi za migrante in nacionalne zainteresirane strani?

Vključuje naslednje elemente:

- vprašalnik za samoocenjevanje,
- predlagane dejavnosti samoocenjevanja,
- dodatek z glosarjem.

Kaj je samoocenjevanje znotraj ustanove?

Neformalno ocenjevanje ustanove poteka ves čas – na primer, ko se honorarni učitelj prijavi za stalno delovno mesto, ko vodstvo razmišlja, kako zagotoviti izvajanje učnega načrta, ali pred pregledom ali revizijo s strani zunanjega organa, kot je inšpektorat. [Samoocenjevanje](#) je sklop dejavnosti, ki vodstvu in zaposlenim omogočajo, da preverijo kakovost in učinkovitost postopkov ter dela svoje ustanove. Gre za popoln ali delni pregled, opravljen s posebnimi merili. S samoocenjevanjem je mogoče preveriti vse vidike delovanja ustanove ali zgolj določeno področje, na primer poučevanje ali postopke ocenjevanja. Glavni namen je določiti, ali je mogoče izboljšati kakovost in učinkovitost.

Poleg splošne funkcije povečevanja ozaveščenosti o kakovosti dela v ustanovi in sistematskega iskanja priložnosti za izboljšave so cilji samoocenjevanja naslednji:

- Spodbujanje vseh zaposlenih, vključno z učitelji in vodstvom, da razmislijo o svojem delu in o tem, kako ga dojemajo drugi, predvsem tečajniki.
- Preveriti, da ustanova zares izpolnjuje potrebe svojih glavnih strank – odraslih migrantov, ki se udeležujejo njenih tečajev in so ranljiva skupina s posebnimi in različnimi potrebami. To pomeni vključitev reprezentativne navzkrižne skupine študentov v dele postopka, in sicer s sestanki ciljnih skupin, kratkimi pogovori, vprašalniki itd.
- Preveriti, da ustanova prav tako izpolnjuje obveznosti do drugih [zainteresiranih skupin](#), kot so ustanovne agencije in nacionalna ali lokalna vlada. Predstavnike teh organov je treba prositi za pomoč z udeležbo na določenih sestankih in/ali z dajanjem povratnih informacij.
- Posvetovati se z zaposlenimi o področjih, kjer obstajajo možnosti za izboljšave, in jim omogočiti sodelovanje v razvojnem procesu. Posledično bodo zaposleni morda imeli izrazitejši občutek odgovornosti in zavezanosti.
- Pripraviti načrt ukrepanja, ki bo podpiral interni razvojni načrt ustanove in njene izobraževalne programe.

¹ EAQUALS je mednarodno združenje visokokakovostnih izvajalcev jezikovnih tečajev in sorodnih storitev z lastnim sistemom akreditacije. Za več informacij glejte spletno stran www.eaquals.org. Ekipa strokovnjakov združenja EAQUALS, ki jo vodi trenutna predsednica Ludka Kotarska, je razvila lasten priročnik za samoocenjevanje. Njegov glavni cilj je pomagati ustanovam pri pripravi na nadzor ali ponovni nadzor s strani združenja EAQUALS.

- Podpreti notranji dialog o kakovosti ustanov za poučevanje jezika v smislu nenehnih izboljšav in razvojnega procesa.

Pred sprejemom odločitve o vključitvi zaposlenih v projekt samoocenjevanja je treba ta dokument prebrati v celoti ter sprejeti odločitve, kako se najbolje lotiti postopka samoocenjevanja, da bi ustanova bolje izpolnjevala potrebe sodelujočih in da bi izboljšali vključevanje zaposlenih. V dodatku je na voljo [glosar](#) z besediščem, ki je uporabljeno v vprašalniku in je v nekaterih primerih uporabljeno na poseben način.

II. Smernice za samoocenjevanje

Namen vprašalnika za samoocenjevanje je spodbuditi izvajalce, da z notranjimi postopki pregledov podrobno pregledajo svoje programe jezikovnega izobraževanja za odrasle migrante. Kolegom predstavite vprašalnik kot vajo za ozaveščanje oziroma podskupine zaposlenih prosite, da v sklopu ekipne naloge izpolnijo in predebatirajo izbrana poglavja. Vprašalnik pokriva naslednja področja:

1. Učne potrebe odraslih migrantov in želeni rezultati tečajev
2. Načrtovanje poučevanja in učenja
3. [Pripomočki](#) za izobraževanje in infrastruktura
4. Poučevanje in pomoč pri učenju
5. [Ocenjevanje](#) napredka in dosežkov tečajnikov
6. Notranje zagotavljanje kakovosti
7. Druge storitve za tečajnike
8. Usposobljenost, izkušnje in izobraževanje zaposlenih
9. Notranja komunikacija
10. Informacije

Vprašalnik je obsežen in podrobno pokriva vsa zgoraj navedena področja. Pri samoocenjevanju ni treba pokriti vsega in nekatera vprašanja morda ne bodo relevantna. Vprašalnik je tudi v tem primeru mogoče uporabljati kot uporaben kontrolni seznam, ki ga lahko vodstveni delavci in zaposleni uporabljajo, ko se odločajo, čemu želijo v danem trenutku posvetiti posebno pozornost.

Predstavitev samoocenjevanja – predlagani pristop

Preden se lotite postopka samoocenjevanja in predstavite vprašalnik zaposlenim, je pomembno, da ste seznanjeni z njegovo vsebino. Prav tako je pomembno, da vsi razumejo prednosti, ki jih takšna vaja predstavlja pri ekipnem preverjanju in izboljševanju kakovosti. Razprava o prednostih in morebitnih pomislekih, ki jih imajo posamezniki znotraj ekipe, je dobra možnost za začetek. Morda bo nemogoče hkrati zbrati vse zaposlene, vendar je pomembno, da zaposlene nagovorite kot skupino ali v manjših skupinah, pri čemer razložite namen vaje samoocenjevanja, kako bo potekala in zakaj je njihovo sodelovanje na različnih področjih tako pomembno in cenjeno. Če se ne morete sestati z vsemi, vsem pošljite pisne informacije o postopku. Če boste v tej fazi informacije poslali zgolj nekaj izbranim zaposlenim, bo pozneje težje vključiti vse druge.

Vprašalnik – predlagani postopek

- Vprašalnik je razdeljen na 10 glavnih sklopov, pri čemer so v sklopu vsakega naslova podana vprašanja glede specifičnih točk.
- Zaposleni naj med samoocenjevanjem ocenijo, v kolikšni meri v ustanovi izpolnjujejo merila, in sicer z oceno od 0 do 3, pri čemer 3 pomeni, da trenutno na tem področju ni potrebno dodatno delo.
- V nadaljevanju naj svojo oceno podkrepijo z dejstvi in v primeru, da so podali oceno, nižjo od 3, predlagajo ukrepe, ki bi jih bilo dobro ali jih je treba sprejeti za izboljšave na tem področju.

Če v tretji stolpec vnesete oceno 3, v četrti stolpec vnesite nekaj razlogov za takšno oceno, na primer

- za vprašanje, kot sta „*Obstaja izobraževalni program, ki je v skladu s Skupnim evropskim referenčnim okvirjem za jezike (CEFR)?*“ ali „*Obstajajo učni načrti za posamezne ravni?*“, bi primer dokaza bil obstoj jasnih in uporabnih učnih načrtov in izobraževalnih programov;
- za vprašanje, kot sta „*Se učne metode in pristop ujemajo z opisom v reklamnem gradivu?*“ ali „*Ali učitelji poskušajo učne cilje, določene v učnem načrtu, prilagoditi potrebam tečajnikov v skupini?*“, morajo obstajati pisni viri dokazov, kot so načrti učnih ur, in postopkovni viri dokazov, kot so zapisi opazovanj učnih ur, pogovori z učitelji ali sestanki ciljnih skupin tečajnikov, katerih namen je preveriti, da so tečajnikom učni cilji poznani in ali lahko potrdijo, da so učne metode skladne z opisom v reklamnem gradivu.

Če anketiranec na vprašanje (ali za določene vidike, na katere se nanaša) poda oceno 0, 1 ali tudi 2, je treba zamisliti o ukrepih, ki bi jih bilo treba sprejeti, vpisati v 5. stolpec, npr. priprava ali izboljšanje dokumentov, uvedba novih postopkov, kot sta opazovanje razredov in izobraževanje učiteljev za povečanje ozaveščenosti učiteljev o posebnih potrebah odraslih migrantov in priprava načinov za uvedbo pristopa „znam“ v proces poučevanja, učenja in ocenjevanja.

Vprašalnik razdelite ob koncu sestanka zaposlenih. Kot je navedeno zgoraj, se ne pričakuje, da bodo vsi zaposleni podali ocene za vsa področja, ki jih pokriva vprašalnik. Če se skupine zaposlenih redno sestajajo, lahko izpolnijo ustrezne dele vprašalnika med sestanki. Sicer lahko zaposlene prosite, da ga izpolnijo do določenega roka in ga oddajo določeni osebi. Na voljo je elektronska različica vprašalnika, zato je mogoče vprašalnik izpolniti tudi v elektronski obliki.

Izpolnjene vprašalnike je treba analizirati:

- da dobite občutek, kako na ustanovo gledajo zaposleni in kako dobro po svojem mnenju izpolnjujejo posebne potrebe odraslih migrantov,
- da si zapišete problematiko, ki jo je treba dodatno raziskati – na primer, če učitelji navajajo, da se pri načrtovanju svojih ur ne držijo učnega načrta, je treba poiskati vzrok,
- da prestrežete predloge in se nanje lahko odzovete,
- da je zaposlenim mogoče podati povratne informacije,
- da je mogoče začeti s pripravo načrta ukrepanja.

C. Povratne informacije za zaposlene pripravite na naslednji način:

- analizirajte vsako področje vprašalnika, da ugotovite, ali so zaposleni podali večinoma visoke ali večinoma nizke ocene,
- izberete lahko področja, glede katerih so si zaposleni enotni,
- izberete lahko nekaj „prednosti“ in „slabosti“, ki jih je izpostavilo več zaposlenih,
- poudarite lahko uporabne predloge, ki jih je podalo več zaposlenih.

To lahko storite ustno na sestanku. Predvidite čas za vprašanja in razpravo o zanimivih točkah, ki jih bodo izpostavili zaposleni. Zaposleni naj razpravljajo o ugotovitvah, pri čemer jim povejte, da ste si zapisali vse njihove predloge.

Načrt ukrepanja

Rezultate samoocenjevanja znotraj ustanove lahko uporabite za notranji razvoj in izboljšave pri načrtovanju. Verjetno bodo zaposleni podali veliko predlogov za izboljšave. Uporabite jih lahko kot osnovo za načrt ukrepanja, pri čemer lahko posebno pozornost posvetite področjem, ki so jih vodstveni delavci označili kot najbolj kritična. Z zgoraj naštetim lahko zagotovite dodatno ozaveščenje in uporabno vajo za krepitev ekipnega duha, zato je najbolje, da sodeluje čim več zaposlenih. Prosite skupine, naj podajo predloge za področje, o katerem želijo pozneje razpravljati z vodstvenimi delavci.

III VPRAŠALNIK ZA SAMOOCENJEVANJE

Ocena	0 = sploh ne – problematično področje	1 = do neke mere, vendar je na področju potrebno dodatno delo	2 = da, vendar so mogoče izboljšave	3 = da, povsem – izboljšave niso potrebne	
1.	Učne potrebe odraslih migrantov in želeni rezultati tečajev		Ocena	Vzroki za oceno/komentarji	Predlagani ukrepi
1.1.	So vodstveni delavci, koordinatorji in zaposleni povsem seznanjeni, kdo so glavne zainteresirane strani pri izvajanju tečajev (na primer tečajniki in njihovo ozadje, vladne agencije, ki zagotavljajo sredstva, itd.)?				
1.2.	Ali vladni in drugi organi, ki financirajo izvajanje, zagotavljajo smernice v pisni obliki? Ali ustanova upošteva smernice?				
1.3.	Je pripravljen jasen sistem za prepoznavanje in analiziranje potreb po učenju jezikov pri posameznih kandidatih za tečaje, na primer njihove potrebe po učenju jezika gostiteljske skupnosti za potrebe ureditve stanovanja, zdravstvenih in drugih storitev ali za iskanje zaposlitve itd.?				
1.4.	Ali sistemi za analizo potreb upoštevajo pismenost tečajnikov v lastnem jeziku in njihovo poznavanje abecede/pisave gostiteljske skupnosti?				
1.5.	So sistemi primerni za ocenjevanje individualne ravni znanja jezika tečajnikov pred začetkom tečaja?				
1.6.	So sistemi primerni za ocenjevanje in upoštevanje večjezičnosti (znanje tečajnikov s področja drugih jezikov, vključno z maternim jezikom)?				
1.7.	So tečajniki razdeljeni v skupine v skladu s svojimi individualnimi potrebami ?				

1.8.	So ti sistemi in postopki zanesljivi in ali omogočajo oblikovanje ustreznih skupin?			
1.9.	Ali ustanova uporablja komercialne preizkuse poznavanja jezika za razvrstitev tečajnikov ali je pripravila svoje preizkuse?			
1.10.	Ali sistem prav tako ocenjuje govorne sposobnosti, slušno razumevanje, branje ter pisanje v jeziku gostiteljske skupnosti?			
1.11.	Je vzpostavljen sistem za obravnavo tečajnikov, ki so po svojem mnenju ali mnenju učiteljev razvrščeni v neustrezno skupino?			
1.12.	So potrebe in raven znanja jezika gostiteljske skupnosti pred udeležbo na tečaju zavedene v podatkih o tečajniku?			
1.13.	Ali ustanova pri pripravi in prilagajanju učnega načrta upošteva potrebe tečajnikov?			

Ocena	0 = sploh ne – problematično področje	1 = do neke mere, vendar je na področju potrebno dodatno delo	2 = da, vendar so mogoče izboljšave	3 = da, povsem – izboljšave niso potrebne	
2.	<i>Načrtovanje poučevanja in učenja</i>		Ocena	Vzroki za oceno/komentarji	Predlagani ukrepi
A	IZOBRAŽEVALNI PROGRAM IN UČNI NAČRT				
2.1.	Obstaja dokument z izobraževalnim programom , v katerem so jasno navedeni namen, cilji in izobraževalna filozofija izvajanja jezikovnih tečajev?				
2.2.	So namen, cilji in filozofija izobraževalnega programa skladni s ciljem spodbujati medkulturni dialog in razviti večjezičnost in poznavanje več kultur ?				
2.3.	Obstaja sistem ravni znanja jezika, ki je podoben ali primerljiv z ravnmi Skupnega evropskega referenčnega okvirja za jezike (CEFR)?				
2.4.	So na voljo splošni opisniki za opis znanja jezika pri posameznih ravneh, na primer v obliki izjav „ Znam “?				
2.5.	So ravni in opisniki poznani zaposlenim in na voljo tečajnikom?				
2.6.	Je v izobraževalnem programu naveden pristop, ki se bo uporabljal pri poučevanju in učenju?				
2.7.	Obstajajo učni načrti za vsako posamezno raven, prilagojeni potrebam tečajnikov, ki v strnjeni obliki podajajo vsebine, ki bodo obdelane med izobraževanjem?				

2.8.	Ali učni načrt jasno določa vsebino tečajev in zelene cilje izobraževanja tako za učitelje kot za tečajnike?			
2.9.	So učni načrti dovolj prilagodljivi, da učiteljem omogočajo prilagajanje tečajev posebnim potrebam tečajnikov?			
B	NAČRTI IN VODENJE DNEVNIKA UČITELJEV			
2.10.	So načrti poučevanja, načrti dela ali druge oblike načrtovanja primerne za cilje in vsebino tečajev?			
2.11.	Obstajajo načini za pregledovanje in posodabljanje učnih načrtov ter drugih z njimi povezanih dokumentov?			
2.12.	Ali učitelji lahko prilagajajo učne cilje, navedene v učnem načrtu, potrebam odraslih migrantov v skupinah?			
2.13.	Ali učitelji uvajajo in upoštevajo namene ter posebne učne cilje na takšen način, da jih tečajniki v celoti razumejo?			
2.14.	Ali učitelji vodijo dnevnik dela, ki so ga opravili s tečajniki?			

Ocena	0 = sploh ne – problematično področje	1 = do neke mere, vendar je na področju potrebno dodatno delo	2 = da, vendar so mogoče izboljšave	3 = da, povsem – izboljšave niso potrebne
3.	<i>Pripomočki za izobraževanje in infrastruktura</i>	Ocena	Vzroki za oceno/komentarji	Predlagani ukrepi
A	PROSTORI ZA POUČEVANJE IN UČENJE			
3.1.	Je v reklamnem gradivu podana točna in resnična slika infrastrukture, namenjene poučevanju, učenju in samostojnemu učenju?			
3.2.	So vse učilnice primerne za navedeno največje število tečajnikov? So v nasprotnem primeru na voljo alternativne rešitve?			
3.3.	Imajo vse učilnice ustrezno pohištvo, avdio in video opremo ter ustrezajo svojemu namenu?			
3.4.	Sta pohištvo in razporeditev primerna za: aktivnosti celotne skupine, skupinsko delo, delo v dvojicah?			
3.5.	So drugi učni prostori, raziskovalni centri in pisarne ustrezno opremljeni in primerni glede na namen, na primer dovolj tihi, opremljeni z računalniki itd.?			
3.6.	So na voljo dovolj veliki skupni prostori za zaposlene in tečajnike?			
3.7.	So pripravljene jasni postopki za ravnanje v nujnih primerih in ali so zaposleni in tečajniki seznanjeni z njimi?			
3.8.	So bili sprejeti ukrepi, s katerimi bi izvajanje programa prilagodili učiteljem in tečajnikom s posebnimi potrebami in invalidnostjo?			

3.9.	Je infrastruktura primerna za tečaje, ki jih ustanova ponuja, in za potrebe tečajnikov?			
B	UČNO GRADIVO IN OPREMA			
3.10.	Je zagotovljene dovolj opreme glede na število učiteljev in tečajnikov?			
3.11.	Sta okolje za poučevanje in učenje ter oprema redno vzdrževana?			
3.12.	Je po potrebi organizirano izobraževanje, kako izkoristiti pripomočke in opremo, ki so na voljo, na primer pametne table, računalnike in dostop do interneta?			
3.13.	Ali vsi učitelji pri poučevanju redno uporabljajo učno gradivo in pripomočke, ki so na voljo?			
3.14.	So tečajniki dovolj poučeni o učnem gradivu in pripomočkih, ki so na voljo?			
3.15.	Je uporaba infrastrukture in pripomočkov s strani učiteljev nadzorovana?			
3.16.	So učbeniki, ki so uporabljeni pri tečajih, primerni za potrebe in raven znanja tečajnikov ter upoštevajo njihove kulturne posebnosti?			
3.17.	Če ustanova (prav tako) uporablja lastno gradivo, sta vsebina in kakovost primerni za potrebe in raven znanja tečajnikov?			
3.18.	Če so tečajnikom na voljo knjige in drugo gradivo, je del gradiva na voljo v jeziku, ki ga tečajniki govorijo, torej ne zgolj v ciljnem jeziku?			
3.19.	So pripomočki organizirani in shranjeni tako, da je učiteljem in tečajnikom omogočen preprost dostop?			
3.20.	So pripomočki ažurni in redno preverjeni?			

Ocena	0 = sploh ne – problematično področje	1 = do neke mere, vendar je na področju potrebno dodatno delo	2 = da, vendar so mogoče izboljšave	3 = da, povsem – izboljšave niso potrebne
4.	<i>Poučevanje/pomoč pri učenju</i>		Ocena	Vzroki za oceno/komentarji
A	METODE POUČEVANJA IN VSEBINA			Predlagani ukrepi
4.1.	Ali način poučevanja odraža vsebino in cilje, ki so podani v učnih načrtih ustanove?			
4.2.	Obstajajo jasne smernice za učitelje in tečajnike glede metodologije in pristopa? Če obstajajo, so na voljo v več jezikih?			
4.3.	Ali so metode poučevanja primerne glede na <ul style="list-style-type: none"> • kulturno ozadje in izobrazbo tečajnikov, • jezikovno raven in profil skupine, • cilj tečaja in učne ure, • potrebe posameznikov in skupin. 			
4.4.	Ali metode in pristop poučevanja ustrezajo navedbam v podatkih o ustanovi?			
4.5.	Ali učitelji tečajnikom pri vsaki učni uri posredujejo jasne učne cilje?			
4.6.	Ali se med poučevanjem uporabljajo izjave „Znam“, ki temeljijo na izjavah CEFR ali ELP ?			
4.7.	Je vsebina (teme, komunikacijske veščine, slovnica, besedišče itd.) posameznih učnih ur primerna glede na <ul style="list-style-type: none"> • predznanje tečajnikov, • njihove potrebe po učenju jezikov 			
4.8.	Ali učitelji poskušajo prilagoditi učne ure posameznim profilom in potrebam tečajnikov?			
4.9.	Ali tečajniki na splošno razumejo organizacijo učnih ur in kako jim bodo učne dejavnosti v pomoč pri učenju jezika?			

B	USPOSOBLJENOST UČITELJEV			
4.10.	Je raba ciljnega jezika s strani učiteljev primerna in pravilna?			
4.11.	Se učitelji zavedajo razlik v kulturnem ozadju in načinu učenja, ki bi lahko vplivale na učenje?			
4.12.	Ali učitelji med poukom kažejo visoko raven jezikovne in kulturne ozaveščenosti?			
4.13.	Ali učitelji upoštevajo in tečajnikom puščajo prosto pot glede znanja drugih jezikov, na primer s spodbujanjem razmisleka o izražanju povezanih konceptov v različnih jezikih?			
4.14.	Ali učitelji uporabljajo različne tehnike in udeležence delijo v različne delovne skupine?			
4.15.	<p>Ali učitelji kažejo sposobnost</p> <ul style="list-style-type: none"> • dobrega posredovanja informacij in predstavitve jezika? • podajanja jasnih jezikovnih modelov in primerov? • organiziranja in spodbujanja uporabne jezikovne in komunikacijske prakse? • nadzora dela tečajnikov? • zagotavljanja individualne podpore tečajnikom? • uravnovešanja potreb skupine in posameznikov? • spreminjanja aktivnosti? <p>Ali vse to počnejo uspešno in fleksibilno ter pri tem upoštevajo potrebe tečajnikov?</p>			
4.16.	Je izbira in uporaba pripomočkov, kot so učbeniki, izročki, avdio in video oprema, primerna glede na predznanje in potrebe tečajnikov?			
4.17.	Ali učitelji redno dajejo in ocenjujejo domačo nalogo?			

4.18.	Ali učitelji upoštevajo zanimanje in potrebe posameznih tečajnikov v svojih skupinah?			
4.19.	Ali je med tečajniki in učitelji prisoten prijazen odnos, ki temelji na zaupanju?			
4.20.	Ali vsi tečajniki v skupini redno obiskujejo tečaje?			
4.21.	Ali komunikacijske veščine tečajnikov med potekom tečaja kažejo, da tečajniki napredujejo?			

Ocena	0 = sploh ne – problematično področje	1 = do neke mere, vendar je na področju potrebno dodatno delo	2 = da, vendar so mogoče izboljšave	3 = da, povsem – izboljšave niso potrebne	
5.	Ocenjevanje napredka in dosežkov		Ocena	Vzroki za oceno/komentarji	Predlagani ukrepi
A	MED TEČAJEM				
5.1.	Obstajajo jasni sistemi za nudenje nasvetov tečajnikom o njihovem napredku?				
5.2.	Je napredek tečajnikov redno nadzorovan in ocenjevan?				
5.3.	So tečajniki vključeni v nadzor lastnega napredka?				
5.4.	Ali tečajniki uporabljajo jezikovni listovnik , kot ga je posebej pripravil Svet Evrope za odrasle migrante ² za redni nadzor svojega napredka s samoocenjevanjem? So pri uporabi tega usmerjeni in spodbujani?				
5.5.	Je napredek tečajnikov nadzorovan zgolj med poukom?				
5.6.	So zagotovljeni redni preizkusi napredka ali naloge za ocenjevanje?				
5.7.	Ali pripravo teh nadzoruje ustanova?				
5.8.	Ali preizkusi oziroma naloge za preverjanje napredka vključujejo ustni del?				
5.9.	Je tečajnikom med tečajem podanih dovolj informacij o njihovem napredku?				

² Evropski jezikovni listovnik „Učenje jezika države gostiteljice – odrasli migranti“ (Svet Evrope 2012) in *Priročnik za učitelje s predstavitvijo ELP* in orodjem z deskriptorji „Znam“ (*Jezikovno vključevanje odraslih migrantov in ELP: določitev ciljev in kontrolni sezname za samoocenjevanje*). Ta komplet pripomočkov je na voljo na spletni strani www.coe.int/lang-migrants – področje 'Instrument'.

5.10.	So tečajnikom v sklopu priprav na preverjanje znanja zagotovljene ustrezne vaje in pomoč pri reševanju podobnih preizkusov?			
B	OB KONCU TEČAJA			
5.11.	Poteka preverjanje znanja ob koncu tečaja in/ali ob koncu posameznih sklopov tečaja?			
5.12.	Poteka preverjanje znanja v obliki formalnega preizkusa ali izpita? Ali se prav tako uporabljajo drugi načini ocenjevanja (tekoče ocenjevanje, ocenjevanje na podlagi dodeljenih nalog itd.)?			
5.13.	So preizkusi skladni z učnimi cilji v programu izobraževanja in učnem načrtu? Ali so ocenjevane ustrezne sposobnosti tečajnikov, če so na primer cilji določeni z izjavami „znam“?			
5.14.	Ali ustanova ob koncu posameznih tečajev izda spričevalo?			
5.15.	Ali sta na spričevalu navedeni raven in vsebina tečaja?			
5.16.	Ali so navedene ravni skladne z ravnmi v sklopu CEFR? Se za opis ravni znanja jezika tečajnikov ob koncu tečaja prav tako uporabljajo vmesne stopnje po CEFR, npr. A1+, A2+ itd.?			
5.17.	Je na spričevalu ali dopolnilnem poročilu navedeno tudi znanje drugih jezikov?			
5.18.	Obstajajo povezave z ustreznimi nacionalnimi okviri kvalifikacij, če ti obstajajo?			
5.19.	Ali ustanova izda poročilo o napredku in dosežkih tečajnikov?			

5.20.	Ali poročilo navaja povezave med tečajnikovim znanjem ciljnega jezika in verjetnimi komunikacijskimi potrebami, na primer povezanimi z iskanjem zaposlitve, uporabo zdravstvenih storitev in interakcijo z gostiteljsko skupnostjo?			
-------	---	--	--	--

Ocena	0 = sploh ne – problematično področje	1 = do neke mere, vendar je na področju potrebno dodatno delo	2 = da, vendar so mogoče izboljšave	3 = da, povsem – izboljšave niso potrebne	
6.	Notranje zagotavljanje kakovosti		Ocena	Vzroki za oceno/komentarji	Predlagani ukrepi
A	OPAZOVANJE UČNIH UR				
6.1.	Obstaja sistem rednih opazovanj tečajev, v sklopu katerega na primer koordinatorji ali akademski vodje izmenično opazujejo učitelje, predvsem manj izkušene, in se nato z njimi pogovorijo o učnih urah?				
6.2.	Ali sistem vključuje kombinacijo naslednjih načinov opazovanja za različne namene: <ul style="list-style-type: none"> nadzor kakovosti (npr. ocenjevanje vneme)? individualen poklicni razvoj (s strani akademskih vodij, mentorjev ali kolegov)? 				
6.3.	So določena jasna merila in postopki za opazovanje učnih ur?				
6.4.	Ali učitelj po opazovanju dobi ustne in pisne povratne informacije in ali obstaja sistem nadaljnjega spremljanja?				
6.5.	So prepoznane neizkušenost in slabe strani pri poučevanju in ali se ustrezno ukrepa?				
6.6.	Obstaja povezava med problematiko, zaznana med opazovanjem učnih ur, in poklicnim razvojem učiteljev?				
6.7.	Obstajajo priložnosti in postopki za opazovanje kolegov, na primer medsebojno opazovanje učiteljev, bolj izkušeni učitelji opazujejo manj izkušene?				

B	POVRATNE INFORMACIJE TEČAJNIKOV			
6.8.	Se učitelji posvetujejo s tečajniki o ciljih in vsebini tečaja, in sicer kmalu po začetku tečaja in nato redno med potekom tečaja?			
6.9.	Ali učitelji pridobijo povratne informacije z zastavljanjem vprašanj, na primer, kaj se je tečajnikom pri tečaju in podpori pri učenju zdelo uporabno in kaj manj uporabno?			
6.10.	Ali učitelji ob koncu tečaja od tečajnikov pridobijo povratne informacije? Ali učitelji pri tečajnikih z nizko stopnjo pismenosti uporabijo ustrezne načine za pridobitev povratnih informacij?			
6.11.	Če se za zbiranje informacij o zadovoljstvu tečajnikov s tečajem uporabljajo vprašalniki, so ti na voljo v ustreznih jezikih, če je to potrebno?			
6.12.	Ali tečajniki po potrebi na svoje povratne informacije prejmejo odgovore?			
6.13.	So zaposleni obveščeni o vidikih tečajev in storitev, s katerimi je večina tečajnikov zadovoljna oziroma glede katerih je večina tečajnikov nezadovoljna?			
6.14.	Ali ustanova glede na prejete povratne informacije uvaja spremembe?			

Ocena	0 = sploh ne – problematično področje	1 = do neke mere, vendar je na področju potrebno dodatno delo	2 = da, vendar so mogoče izboljšave	3 = da, povsem – izboljšave niso potrebne
7.	Druge storitve za tečajnike		Ocena	Vzroki za oceno/komentarji
	Predlagani ukrepi			
7.1.	Obstajajo jasni sistemi za nudenje nasvetov tečajnikom, na primer o: <ul style="list-style-type: none"> • njihovem tečaju, • uradnih izpitih, • administrativnih postopkih, • samostojnem učenju in • delovni praksi. 			
7.2.	So na voljo mehanizmi za obravnavo drugih vprašanj tečajnikov, na primer glede zdravja, stanovanja, iskanja zaposlitve itd.?			
7.3.	Se ustanova trudi spodbuditi tečajnike k rednemu obiskovanju učnih ur in kar se da zmanjšati verjetnost, da bi prenehali obiskovati tečaje?			
7.4.	Ali obstajajo pisne smernice in postopki glede: <ul style="list-style-type: none"> • odsotnosti in zamujanja tečajnikov? • iskanja nasvetov in podpore? • vlaganja pritožb? • nadomeščanja odpadlih učnih ur? • nadomeščanja odsotnih učiteljev? So ti na voljo v ustreznih jezikih?			
7.5.	So tečajniki in zaposleni seznanjeni z njimi?			
7.6.	Obstajajo sistemi za beleženje prisotnosti in odsotnosti tečajnikov?			

7.7.	So ob določenih in najavljenih urah na voljo eden ali več zaposlenih za pomoč pri zagotavljanju dobrobiti tečajnikov?			
7.8.	Ali ti zaposleni zmorejo opravljati svojo nalogo?			
7.9.	Je po potrebi zagotovljena interpretacija?			
7.10.	Je tečajnikom omogočeno opravljanje verskih obredov?			

Ocena	0 = sploh ne – problematično področje	1 = do neke mere, vendar je na področju potrebno dodatno delo	2 = da, vendar so mogoče izboljšave	3 = da, povsem – izboljšave niso potrebne	
8.	Usposobljenost, izkušnje in izobraževanje zaposlenih		Ocena	Vzroki za oceno/komentarji	Predlagani ukrepi
A	UČITELJI				
8.1.	So določena jasna merila za izbiro učiteljev?				
8.2.	Ali učitelji, vključno z učitelji, zaposlenimi za določen čas, in učitelji s skrajšanim delovnim časom, izpolnjujejo naslednje: <ul style="list-style-type: none"> • so bili deležni ustreznega usposabljanja, • so ustrezno kvalificirani, • imajo izkušnje pri poučevanju jezikov, • imajo jezikovno znanje ter zavest, • imajo kulturno zavest in izkušnje pri obvladovanju kulturološko pogojenih vedenjskih vzorcev, lahko zagotavljajo jezikovne tečaje za odrasle migrante?				
8.3.	Ali profil ekipe učiteljev kot celote ustreza potrebam ustanove?				
8.4.	Obstaja vodnik za učitelje s podrobnimi informacijami o dolžnostih, postopkih, urnikih, odgovornostih, pogostih vprašanjih itd.?				
8.5.	So bili učitelji deležni začetnega izobraževanja za poučevanje jezikov, ki je vključevalo nadzorovano prakso iz poučevanja jezikov?				
8.6.	So bili deležni izobraževanja, ki vključuje ozaveščenost glede medkulturnih vprašanj in diskriminacije, povezane z delom z odraslimi migranti?				
8.7.	So učitelji pozitivno naravnani do večjezičnosti in odprti do uporabe in povezav z jeziki, ki jih govorijo tečajniki?				

8.8.	Ali učitelji medsebojno sodelujejo, izmenjujejo izkušnje in razpravljajo o izzivih v kolegialnem duhu?			
8.9.	Imajo učitelji priložnosti za redno usposabljanje med delom, skupinske delavnice o težavah, tehnikah poučevanja, učnih virih itd.?			
8.10.	Se za posameznike vodijo evidence o usposabljanju med delom, poklicnem razvoju in ali so na voljo za vpogled?			
8.11.	Obstaja program poklicnega razvoja za zaposlene in ali ustreza njihovim potrebam?			
8.12.	Ali izobraževanje med delom običajno vključuje vprašanja, posebej povezana s posebnimi potrebami in predznanjem odraslih migrantov in vključuje pozitiven pristop k jeziku in kulturi tečajnikov?			
8.13.	So pri izobraževanju in razvoju med delom upoštevani interesi in potrebe posameznih učiteljev?			
8.14.	So na voljo pripomočki za učitelje, kot so knjige s področja metodologije, referenčni viri in pripomočki za poučevanje?			
B	DRUGI ZAPOSLENI			
8.15.	So akademski vodje/koordinatorji ustrezno kvalificirani in izkušeni za opravljanje svojih dolžnosti?			
8.16.	Imajo vsi zaposleni jasno določene odgovornosti?			
8.17.	So vsi vodilni in administrativni delavci <ul style="list-style-type: none"> • usposobljeni in kvalificirani za opravljanje nalog, določenih v opisih delovnih mest, in potrebnih v sklopu delovnega mesta? • sposobni zadovoljivo opravljati svoje naloge? • pozitivno naravnani do jezikovne in kulturne raznolikosti? 			

C	UPRAVLJANJE S KADRI			
8.18.	Obstajajo učinkoviti sistemi upravljanja za: <ul style="list-style-type: none"> • posredovanje informacij in postopkov učiteljem in drugim zaposlenim? • nadomeščanje odsotnih učiteljev? • zagotavljanje dvosmerne komunikacije z vsemi zaposlenimi? 			
8.19.	Obstaja učinkovito izobraževanje ali uvajanje za nove zaposlene? Je tistim, ki ga potrebujejo, zagotovljen nadzor?			
8.20.	Je akademskim koordinatorjem zagotovljen čas brez učnih in administrativnih obveznosti, v katerem lahko zaposlenim, predvsem tistim, ki v ustanovi delajo začasno, zagotavljajo akademsko podporo in jih nadzorujejo, ter čas za razvoj programov tečajev in za svetovanje tečajnikom?			
8.21.	Obstaja program poklicnega razvoja za uslužbence brez akademske izobrazbe in vodilne delavce, ki ustreza njihovim potrebam?			
8.22.	Je zaposlenim omogočeno izobraževanje in razvoj zunaj ustanove?			
8.23.	Je ustanova del katere državne ali mednarodne profesionalne organizacije?			

OCENA	0 = sploh ne – problematično področje	1 = do neke mere, vendar je na področju potrebno dodatno delo	2 = da, vendar so mogoče izboljšave	3 = da, povsem – izboljšave niso potrebne
9.	Notranja komunikacija		Ocena	Predlagani ukrepi
9.1.	Imajo vsi zaposleni jasne in ažurne opise delovnih nalog ter pogodbe o delu v pisni obliki?			
9.2.	Obstajajo jasni postopki v pisni obliki za obravnavo pritožb zaposlenih in disciplinske prekrške?			
9.3.	Obstaja jasna organizacijska shema (organigram)?			
9.4.	Se vsem zaposlenim, vključno z vodilnimi delavci in koordinatorji, poznane vodstvena struktura ter odgovornosti in ali vedo, komu odgovarjajo?			
9.5.	Ali vsaj enkrat letno potekajo sestanki, na katerih vsi zaposleni, vključno z vodilnimi delavci, ocenjujejo dosežke?			
9.6.	Ali vključujejo: <ul style="list-style-type: none"> • samoocenjevanje pred sestankom? • pregled glavnih značilnosti povratnih informacij, prejetih od tečajnikov? • priložnost za pregled potreb po razvoju zaposlenih in določitev razvojnih ciljev? • priložnosti, da zaposleni vodilnim in ustanovi podajo svoje mnenje in predloge? 			
9.7.	Se vodijo zapisi teh sestankov?			
9.8.	Obstaja tudi sistem za vrednotenje kolegov?			
9.9.	So zaposlenim na voljo druge možnosti za posredovanje informacij in posvet?			

Ocena	0 = sploh ne – problematično področje	1 = do neke mere, vendar je na področju potrebno dodatno delo	2 = da, vendar so mogoče izboljšave	3 = da, povsem – izboljšave niso potrebne
10.	Informacije		Ocena	Predlagani ukrepi
10.1.	<p>Ali objavljene informacije (spletna stran, brošura, letaki itd.) zagotavljajo točne informacije o naslednjem:</p> <ul style="list-style-type: none"> • vpisnih pogojih (če obstajajo), • dolžini tečaja, datumih in lokaciji, • številu ur poučevanja s strani učitelja in pričakovano število ur samostojnega učenja, • (za programe s kombiniranim učenjem) številu ur poučevanja s strani učitelja in številu ur učenja prek spleta, • datume (npr. praznike), ob katerih je ustanova zaprta, • največje število tečajnikov v razredu, • ali se učne ure uporabljajo za usposabljanje učiteljev, • kaj je vključeno v znesek (npr. vpisnina, šolnina, učbenik), če je tečaj plačljiv, • kakšna podpora je na voljo posameznikom, • za katere storitve (če sploh) je treba doplačati, • zahtevah glede prisotnosti, • pogojih vpisa, vključno s pravili prekinitve in morebitnimi posledicami, • merilih in metodah ocenjevanja ter izdaje spričeval? 			
10.2.	So te informacije jasne, ažurne, pravilne in popolne? Dajejo pravo sliko ponujanih storitev?			
10.3.	So informacije na voljo v ustreznih jezikih?			

10.4.	So pogoji za dodatne storitve tečajnikom jasno podani?			
10.5.	Obstaja vodnik za tečajnike, ki vključuje uporabne informacije o tečaju, kontaktne podatke itd.?			
10.6.	Se pisne informacije o metodah poučevanja ujemajo z dejansko uporabljenimi metodami?			

Dodatek – glosar

Glosar je bil pripravljen za olajšanje postopka samoocenjevanja in kot pomoč za boljše razumevanje besedišča, uporabljenega v vprašalniku.

TERMIN	POMEN
<i>Akademsko vodenje</i>	Upravljanje in nadzor programov izobraževanja, učnih načrtov, izdaje spričeval ter učiteljev.
<i>Ovrednotenje</i>	Glejte „Ocena dosežkov“ in „Pogovori o poklicnem razvoju“.
<i>Ocenjevanje</i>	Sistematski pristop k ocenjevanju - (jezikovnih) sposobnosti študenta z različnimi temu namenjenimi postopki, kot so preizkusi, aktivnosti itd., - kakovosti/uspeha tečaja s pogovori, vprašalniki, opazovanjem itd., - uspešnosti ustanove.
<i>Ocenjevanje vneme</i>	Kratko opazovanje učne ure, ki ne traja več kot 15–20 minut, glejte „Vrste opazovanja“
<i>Opisniki „Znam“</i>	Izjave za opis znanja jezika v skladu s CEFR.
<i>Vmesne ravni v skladu s CEFR</i>	Ravni po CEFR, razdeljene na eno ali več vmesnih ravni, na primer B1+, A1.1 itd.
<i>Spričevalo</i>	Dokument, v katerem je navedeno, da se je določena oseba udeležila preizkusa ali je bila ocenjena na drugačen način in je dosegla določeno oceno, običajno vsaj oceno zadostno. Dokument lahko prav tako zgolj navaja, da se je določena oseba udeležila tečaja in ga opravila.
<i>Izdaja spričevala</i>	Postopek izdaje spričevala za opravljen tečaj ali opravljeno izobraževanje.
<i>Dnevnik učnih ur</i>	Dnevnik v pisni obliki, v katerem je navedeno, katera področja so bila med učnimi urami obdelana glede na učni načrt, načrt dela in učno gradivo.
<i>Skupni evropski referenčni okvir za jezike: učenje, poučevanje, ocenjevanje (CEFR)</i>	Dokument Sveta Evrope (na voljo v 38 jezikih), ki predlaga pristop k učenju jezikov in način opisa znanja jezika na podlagi <i>splošnih referenčnih ravni</i> , ki določajo znanje v čim več kategorijah na šestih ravneh (A1, A2, B1, B2, C1, C2) z empirično razvitimi lestvicami pojasnjevalnih opisnikov – glejte spletno stran Enote za jezikovno politiko www.coe.int/lang
<i>Postopek vložitve pritožb</i>	Poseben postopek, ki tečajnikom ali drugim omogoča, da vložijo pritožbo glede tečaja ali drugih storitev.
<i>Učbenik</i>	Knjiga z učnimi sklopi, ki podaja navodila za učenje ali obravnava različne veščine in teme.
<i>Tečajniki</i>	Osebe, ki se udeležujejo tečaja, v tem primeru jezikovnega tečaja.
<i>Sistem nadomeščanja</i>	Formalna ureditev, ki zagotavlja nadomeščanje zaposlenih v primeru njihove bolezni ali dopusta.
<i>Program izobraževanja</i>	Splošen opis ciljev, vsebine, trajanja, organizacije in metod izobraževalnega programa. Glejte tudi „učni načrt“.

<i>Opisnik, izjava „znam“</i>	Izjava, ki opisuje določeno jezikovno znanje, po navadi z izjavami „znam“, na primer „zna se predstaviti drugim in zna postavljati ter odgovarjati na vprašanja o osebnih podatkih“ (CEFR, 24. stran). Posebni kontrolni sezname izjav „znam“, ki so bili pripravljene v skladu z ELP za odrasle migrante.
<i>Postopki vpisa</i>	Formalizirani pisni postopki za vpis tečajnikov, s katerimi so seznanjeni tečajniki, plačniki tečaja in zaposleni v ustanovi.
<i>Evropski jezikovni listovnik (ELP)</i>	Osebni dokument, ki ga je mogoče dopolnjevati in ki ga učenci jezikov uporabljajo za ocenjevanje trenutnega znanja vseh jezikov, ki se jih učijo, za določanje ciljev pri učenju jezikov in za nadzor ter beleženje napredka ter dosežkov pri učenju jezikov, in sicer na podlagi jezikovnih ravni, opisanih v <i>Skupnem evropskem referenčnem okvirju za jezike</i> (CEFR) – glejte spletno stran o ELP: http://www.coe.int/portfolio . Posebej za odrasle migrante je bil razvit komplet pripomočkov ELP (glejte 2. opombo na 14. strani).
<i>Dokazi</i>	Informacije, zbrane z dokumenti, opazovanjem, sestanki, povratnimi informacijami ciljnih skupin itd., ki potrjujejo, da so izpolnjeni standardi.
<i>Infrastruktura</i>	Stavbe, učilnice, storitve, oprema in drugi pripomočki, zagotovljeni učiteljem in tečajnikom.
<i>Ciljna skupina</i>	Reprezentativen vzorec zaposlenih ali tečajnikov, ki poda svoje mnenje o položaju skupine in glede različnih vidikov ustanove.
<i>Gostiteljska skupnost</i>	Država, regija ali mesto, v katero so se preselili migranti in kjer so se ustalili.
<i>Uvajanje učiteljev</i>	Postopek uvajanja novih učiteljev in njihovih novih delovnih mest ter odgovornosti v sistem ter postopke ustanove.
<i>Navodila</i>	Splošna navodila učencem ali tečajnikom, na primer, kako opraviti nalogo ali druge jezikovne dejavnosti, kaj narediti pri preverjanju znanja itd.
<i>Ustanova</i>	Termin vključuje jezikovne šole, jezikovne oddelke ustanov ali druge vrste ponudnikov jezikovnih tečajev.
<i>Vključevanje</i>	„Dvosmerni proces in zmožnost ljudi živeti skupaj v popolnem spoštovanju dostojanstva vsakega posameznika, skupnega dobrega, pluralizma in raznolikosti, nenasilja in solidarnosti ter tudi njihova zmožnost sodelovati v socialnem, kulturnem, gospodarskem in političnem življenju“ ³ . Vključevanje v tem smislu pogosto predstavlja nasprotje „asimilaciji“, ki je lahko povezana z izgubo izvorne kulture in jezika.
<i>Interaktivna bela tabla/pametna tabla</i>	Računalniška oprema v obliki stenske table, ki se uporablja pri izobraževanju, predstavitev in drugih načinih za poučevanje ter učenje. Omogoča dinamično uporabo s strani učiteljev in tečajnikov z uporabo elektronskih markerjev in/ali kot velik računalnik ali projektorski zaslon.
<i>Medkulturni dialog</i>	„Odprta in spoštljiva izmenjava mnenj med posamezniki, skupinami različnega etničnega, kulturnega, verskega in jezikovnega ozadja ter dediščino na podlagi medsebojnega razumevanja in spoštovanja“ ⁴
<i>Učni cilj</i>	Cilj ali želeni rezultat poučevanja ali druge vrste izobraževalne dejavnosti.

³ Povzeto po *Beli knjigi o medkulturnem dialogu „Živeti skupaj kot enaki v dostojanstvu“* (Svet Evrope 2008), 11. stran.

⁴ Ibid, 3. razdelek

<i>Načrtovanje učnih ur</i>	Opis ali načrt enega ali vseh naslednjih elementov: a) cilji ali namen učne ure, b) aktivnosti in postopki, ki jih učitelj uporabi za doseganje ciljev, c) čas, namenjen vsaki aktivnosti, in določen vrstni red, d) gradivo in pripomočki, ki bodo uporabljeni.
<i>Raven, jezikovna raven, raven znanja</i>	Opis stopnje znanja, ki je potrebna za: <ul style="list-style-type: none"> • razporeditev tečajnika v določeno skupino ali določitev ravni na lestvici, določeni s CEFR, na primer A1/B1, ali • v širšem smislu – za določitev učnih načrtov tečaja, pripravo ter izbiro preizkusov znanja itd.
<i>Cilj izobraževanja</i>	Pričakovano znanje, ki bi ga naj tečajniki osvojili med tečajem, na primer višjo raven govorne komunikacije.
<i>Linjsko vodenje</i>	Sistem organizacije ustanove itd., v katerem so informacije in navodila posredovana med zaposlenimi in njihovimi nadrejenimi.
<i>Metodologija/metoda</i>	Način poučevanja jezika, ki temelji na sistematskih načelih in postopkih, na primer komunikaciji.
<i>Analiza potreb</i>	Način določanja jezikovnih in komunikacijskih potreb – veščin, nalog, besedišča itd. – določene skupine tečajnikov, in sicer pred pripravo tečaja zanje. Tudi tečajniki sami naj bodo vključeni v ugotavljanje lastnih potreb, če je to mogoče.
<i>Profil potreb</i>	Potrebe posameznega tečajnika (ali skupine), povezane z življenjem izven jezikovnega tečaja, osebnimi interesi, interakcijo z gostiteljsko skupnostjo itd.
<i>Cilji</i>	Znanje, sposobnosti in stališča, ki predstavljajo cilje katere koli oblike izobraževanja ali posameznega učenca.
<i>Vrste opazovanja</i>	Namerno vrednotenje poučevanja in/ali izobraževalnih dogodkov z dokumentiranimi sistematskimi postopki. Vključujejo kratko nenapovedano opazovanje (t. i. „ocenjevanje vneme“) za osnovno nadzorovanje kakovosti, dolgotrajnejše opazovanje razvoja s strani vodilnih delavcev in opazovanje kolegov.
<i>Organigram/organizacijska shema</i>	Diagram, ki prikazuje strukturo organizacije.
<i>Ocenjevanje kolegov</i>	Medsebojno opazovanje učiteljev, pri čemer opazovani učitelj privoli v opazovanje (glejte „Vrste opazovanja“).
<i>Ocena dosežkov in pogovori o poklicnem razvoju, ovrednotenje</i>	Pogovor z zaposlenim za ocenitev uspešnosti in določitev načrtov za poklicni razvoj, ki ustrezajo potrebam posameznikov in ustanove.
<i>Preizkus poznavanja jezika za razvrstitev</i>	Sistem za vrednotenje jezikovnega znanja tečajnikov in njihovo razvrstitev v tečaj ali skupino.
<i>Večjezičnost in poznavanje več kultur</i>	Sposobnost posameznikov, da jezike uporabljajo za komunikacijo in sodelujejo v medkulturni interakciji, pri čemer ima oseba, ki velja za družbenega akterja, znanje več jezikov (na različnih ravneh) in izkušnje z več kulturami. ⁵ (termin „večjezičen“ se razlikuje od termina „večjezikoven“, ki načeloma opisuje skupino ali okolje, kot sta mesto ali regija, kjer prebivalci govorijo več jezikov itd.; podobna razlika obstaja med terminoma „plurikulturalnost“ in „večkulturalnost“, pri čemer slednji načeloma opisuje mesto ali kakršno koli drugo okolje).

⁵ Povzeto po *Skupnem evropskem referenčnem okvirju za jezike: učenje, poučevanje, ocenjevanje* (CEFR) (Svet Evrope / Cambridge University Press 2001). www.coe.int/lang-CEFR

<i>Preizkus napredka</i>	Preizkus, ki se tesno navezuje na določeno učno gradivo ali sklop tečajev in katerega namen je ugotoviti, v kolikšni meri se razvija jezikovno znanje tečajnikov, na primer preizkus ob koncu tedna ali modula.
<i>Uradni izpiti</i>	Izpiti, ki jih pripravljajo priznane izobraževalne ustanove, na primer Cambridge ESOL in Goethe Institut.
<i>Usposobljenost (osebja)</i>	Uspešno zaključena profesionalna izobrazba in diplome zaposlenih, ki dokazujejo, da so zaposleni usposobljeni za svoje delo.
<i>Sistem zagotavljanja kakovosti</i>	Formalen sistem upravljanja kakovosti izdelkov ali storitev, ki zagotavlja vzdrževanje visokih meril.
<i>Zagotavljanje kakovosti</i>	Sistem za ustvarjanje, uvajanje in vzdrževanje kakovosti izdelkov in storitev. Po navadi vključuje postopke za nadzor kakovosti in sistem zagotavljanja kakovosti.
<i>Pripomočki</i>	Gradivo, oprema itd., ki se uporablja za doseganje učnih ciljev.
<i>Načrt dela</i>	Načrt vsebine, ki jo bo učitelj podal v določenem časovnem obdobju, na primer v okviru tedenskih predavanj, modula oziroma določenega števila dni ali tednov.
<i>Samoocenjevanje</i>	Preverjanje lastne uspešnosti: - pri poučevanju jezika, ko je to zaključeno, - pri uporabi jezika prek posebnih vodenih postopkov, kot je <u>Evropski jezikovni listovnik</u> , - glede kakovosti/uspeha tečaja prek vprašalnikov/pogovorov z zaposlenimi, - uspešnosti ustanove z zagotavljanjem kakovosti ali ukrepi za nadzor kakovosti.
<i>Znanje</i>	Sposobnost nekaj narediti – pri učenju jezikov se pogosto uporablja za razlikovanje med pisanjem, branjem, poslušanjem in govorjenjem kot glavnimi področji obvladovanja jezika.
<i>Usposabljanje in razvoj osebja</i>	Načrtovan in strukturiran program, ki temelji na profesionalnih potrebah zaposlenih, da bi jim zagotovil priložnosti za razvoj poklicnega znanja s kolegi ali individualno, in sicer znotraj ali zunaj ustanove.
<i>Zainteresirana stran</i>	Oseba ali organizacija s posebnim zanimanjem za izvajanje jezikovnih tečajev. Med zainteresirane strani sodijo tečajniki, zaposleni, organ, ki financira tečaj, itd.
<i>Standardizacija</i>	Postopek zagotavljanja, da ocenjevalci upoštevajo določene postopke in merila interpretirajo ter uporabljajo dosledno in zanesljivo, na primer, ko učitelji ocenjujejo jezikovno znanje učencev ali ko ustanovo obiščejo inšpektorji.
<i>Učni načrt</i>	Opis vsebine tečaja v pisni obliki in vrstnega reda, po katerem je treba osvojiti veščine in/ali znanje, kar po navadi vključuje tudi časovna določila za glavne elemente (glejte tudi program izobraževanja).
<i>Tečaji po meri</i>	Tečaji, ki so prilagojeni posebnim potrebam tečajnikov.
<i>Program za razvoj učiteljev</i>	Program poklicnega razvoja za učitelje, ki se oblikuje in izvaja znotraj ustanove ali bolj formalna nadgradnja sposobnosti in kvalifikacij.
<i>Odgovorni za usposabljanje/človeške vire</i>	Oseba v organizaciji, ki je odgovorna za usposabljanje zaposlenih, vključno z učenjem jezikov.