

STANDARDI KVALITETA USVOJENI OPŠTOM POSLOVNOM POLITIKOM CENTRA ZA STRANE JEZIKE EQUILIBRIO, BEOGRAD

Kao član Sekcije centara stranih jezika pri **Privrednoj komori Srbije**, Centar za strane jezike EQUILIBRIO, Beograd, osnovan je i radi u skladu sa zakonima i odgovarajućim pravnim aktima, obezbeđujući legalno poslovanje primenom pozitivnih zakonskih propisa iz oblasti zapošljavanja, računovodstva, poreske politike i oglašavanja. Svi članovi Sekcije omogućavaju polaznicima da aktivno uče strane jezike u okruženju opremljenom za nastavu visokog kvaliteta sa jasno definisanim programom rada. Kvalitet izvođenja nastave u centrima garantuje se na osnovu pismenih uverenja stečenih posle inspekcijskog pregleda od strane inspektora Privredne komore Srbije.

Kao član Sekcije, Centar za strane jezike EQUILIBRIO usvojio je sledeće standarde:

- da poštuje zakonske obaveze propisane na teritoriji Republike Srbije o zapošljavanju, poreskoj politici, oglašavanju i autorskim pravima,
- da u strukturi svoje delatnosti ima minimum 51% delatnosti iz oblasti obuke stranih jezika, tj. da je registrovan u podgrupi „ostalo obrazovanje“ (šifra: 80420 ili stara 120190),
- da se sa polaznicima ili njihovim staraocima (kod polaznika mlađih od 18 godina) potpiše ugovor sa jasno naznačenim osnovnim uslovima potrebnim za održavanje nastave,
- da se nastava izvodi po jasno definisanom programu i uz upotrebu savremenih i kvalitetnih nastavnih sredstava i materijala koji odgovaraju potrebama, uzrastu i nivou znanja polaznika,
- da nastavu izvode kvalifikovani i obučeni nastavnici u grupama do 10 polaznika,
- da se nastava održava u odgovarajućim prostorijama, dobro opremljenim, osvetljenim, provetrenim i održanim,
- da ima pravilan odnos prema klijentima, polaznicima i osoblju,
- da se istinito oglašava i tačno informiše javnost, polaznike i zaposlene,
- da neguje i poštuje poslovni moral i dobre poslovne običaje.

I ORGANIZACIJA RADA CENTRA

1. Tačnost i dostupnost informacija

Sve informacije o radu Centra koje se mogu naći u sredstvima javnog informisanja, ili na drugom propagandnom materijalu kao što su brošure, flajeri, plakati, itd., moraju tačno informisati javnost, polaznike i zaposlene o organizaciji rada Centra.

1.1. Propagandni materijal

Sav propagandni materijal, ponude za institucije i informacije moraju biti objektivni i davati jasnu i vernu sliku o kursovima i ostalim aktivnostima važnim za održavanje nastave.

Sve informacije relevantne za polaznike (dužina trajanja kursa, broj časova, cene, raspored časova, radni i neradni dani, praznici) moraju biti istaknute na vidnom mestu u Centru.

Sve cene koje se pominju u oglasu, ponudi ili propagandnom materijalu moraju biti tačne, kao i sve usluge koje nisu uključene u cenu, a koje se naknadno naplaćuju (na pr. izdavanje diploma i uverenja, dopunski individualni časovi na zahtev polaznika, itd.).

1.2. Opis kurseva

Ako Centar radi sa fizičkim licima treba da ima ugovore potpisane između uprave Centra i polaznika tj. staraoca (ako je polaznik mlađi od 18 godina) sa posebnim odredbama o:

- načinu upisa i registracije,
- načinu provere znanja i raspoređivanja po grupama,
- naznačenim rokovima, terminima i dužinom trajanja kurseva,
- brojem časova po kursu i mestom održavanja nastave,
- cenama usluga i načinu plaćanja,
- pravima i obavezama obe strane, relevantnim za ispisivanje sa nastave i prekidanja kurseva.

U slučajevima kada se radi o centrima koji posluju sa pravnim licima, inspektor treba dati na uvid ponude i ugovore sa organizacijama u kojima se obuka vrši u kojima je naznačen broj grupa, nivoi polaznika, broj časova po kursu, mesto održavanja časova, cena i način plaćanja.

2. Dokumentacija i arhiva

Neophodno je da svaki Centar vodi urednu dokumentaciju o nastavi i polaznicima, kao i o svom radu i da je na zahtev inspektora dostavi na uvid. Diplome i uverenja raznih vrsta koje se izdaju u bilo koju svrhu u Centru moraju da sadrže tačne podatke. Ako se takva uverenja izdaju na osnovu ispita ili testa, članovi Sekcije garantuju njihovu validnost i tačnost.

2.1. Dokumentacija o nastavi i polaznicima

- dokumentacija o izvođenju nastave (planovi i programi, evidencija o pohađanju časova, evidencija o održanim časovima),
- dokumentacija o postignutim rezultatima na završnom ispitu koja se čuva godinu dana (na pr. testovi i zapisnici sa ispita),
- dokumentaciju o izdatim diplomama, sertifikatima i uverenjima, i drugim uslugama Centra (prevodima, proverama znanja, itd.).

2.2. Arhiva o radu Centra

Uredno vođenje dokumentacije iz ove kategorije podrazumeva posedovanje svih pravnih akata potrebnih za registraciju Centra u ostalom obrazovanju kao osnovnoj delatnosti, kao i dokumentaciju o redovnom izmirenju poreskih i drugih finansijskih obaveza.

Isto tako, svaki centar bi trebalo da u svojoj arhivi poseduje povratne informacije od polaznika, roditelja i ostalih korisnika usluga o svom radu (upitnici o nastavi i nastavnicima, preporuke, mišljenja roditelja, itd.).

II ADMINISTRACIJA I RUKOVOĐENJE

Centri uključeni u Sekciju potpisuju ugovore sa svim zaposlenima u skladu sa Zakonom o radu i Pravilnikom o radu (gde je primena ovog dokumenta moguća). Prilikom zapošljavanja vodi se računa o zadovoljenju opštih zakonskih uslova o kvalifikacijama potrebnim za obavljanje poslova i radnih zadataka koji se odnose na osoblje Centra.

1. Nastavno osoblje

Nastavno osoblje Centra poseduje diplome ili druge kvalifikacije tj. zvanja odgovarajućih fakulteta, škola i institucija koje obučavaju nastavni kadar za nastavu odgovarajućih jezika i stalno se profesionalno usavršava. Inspektori će tražiti da nastavnici centara imaju iste kvalifikacije kao i nastavnici u redovnim državnim školama.

Redovno usavršavanje obavlja se na kursovima i seminarima u Centru i van njega, za šta postoji program zasnovan na potrebama iskazanim pri posmatranju časova i na dugoročnim potrebama profesionalnog usavršavanja.

Omogućava se i podržava učestvovanje na seminarima i konferencijama van Centra.

2. Uslovi rada zaposlenih

Pismenim ugovorom treba jasno definisati:

- radne obaveze zaposlenih na neodređeno i određeno vreme i zaposlenih sa smanjenim brojem časova,
- objektivno vrednovanje rada i jasan sistem uslova i rokova isplate zarada,
- plaćene odmora, bolovanja, trudnička bolovanja, itd.,
- plaćanje doprinosa za zdravstveno, penziono i socijalno osiguranje,
- disciplinske postupke (u slučajevima povrede radnih dužnosti), prava zaposlenih na žalbu.

3. Komunikacija u Centru

Uprava Centra treba da razvije dobre međuljudske odnose kako sa zaposlenima, tako i sa polaznicima i njihovim starateljima, ako su mlađi od 18 godina. Ostvaruje se dobra komunikacija sa nastavnicima i polaznicima, kao i sa ostalim osobljem i razvijaju odnosi međusobnog poverenja i tolerancije.

4. Žalbe i pritužbe

Svaki Centar treba da odredi na koji način se rešavaju žalbe polaznika, kome se one podnose i ko ih rešava, kao i na koji način se vrši njihova evidencija.

Isto tako, važno je da se odrede postupci, procedure i posledice kod povreda discipline, kako polaznika tako i nastavnika, i da oni budu u skladu sa zakonom.

III STANDARDI NASTAVE

1. Izvođenje nastave

Nastava u Centru pokazuje visok nivo izvođenja koji uključuje:

- program koji sadrži jasno određenje ciljeve, zadatke i pristup sa nivoima usaglašenim sa *Common European Framework of Reference*,
- postignute rezultate koji su kompatibilni sa procenom nivoa u *Common European Framework of Reference*,
- sertifikate i diplome koji precizno odražavaju postignuti nivo znanja,
- uravnotežen nastavni program prilagođen potrebama i uzrastu polaznika koji obuhvata sve jezičke veštine i mogućnosti za upotrebu jezika u komunikaciji,
- redovno pripremanje za časove, praćenje rezultata rada i njegovo unapređenje.

1.1. Nastavni materijal i sredstva

Centar treba da poseduje materijal za nastavu sastavljen od udžbenika, priručnika i drugih prikladnih materijala kreiranih za potrebe nastave. Treba voditi računa da se sav nastavni materijal koristi adekvatno, u skladu sa uzrastom i novooom znanja i potrebama polaznika. Osim toga, poželjno je da se u procesu nastave koriste i:

- audio-vizuelna sredstva kao što su: poster, *flash cards*, slike, kasetni ili CD plejeri, video, DVD i kompjuter,
- priručna biblioteka za nastavnike i polaznike, da bi se obezbedilo stalno profesionalno usavršavanje i aktiviranje znanja.

1.2. Izvođenje časova

Svaki centar – član Sekcije treba da izgradi jasan sistem garancije kvaliteta nastave koju izvodi osoblje sa odgovarajućim kvalifikacijama. Taj sistem treba da sadrži niz postupaka za izvođenje nastave, koji obuhvata:

- jasno izrađen plan časa sa naznačenim ciljevima i zadacima, definisanim pristupom i fazama časa,
- logično povezivanje faza časa u celinu,
- upotrebu raznovrsnih i adekvatnih nastavnih sredstava,
- efikasno vođenje časa uz uključivanje i motivisanje svih polaznika,
- dužinu trajanja određenih aktivnosti i faza časa koje odgovaraju ciljevima časa,
- ostvarivanje ciljeva časa.

1.3. Nastavne metode

Da bi se ostvarili ciljevi i zadaci časa, potrebno je da se u procesu nastave obrati posebna pažnja na sledeće:

- da nastavne tehnike budu raznovrsne i u skladu sa odabranom metodom i pristupom,
- da nastavni metod i tehnike odgovaraju uzrastu i potrebama polaznika,
- da sve četiri jezičke veštine budu integrisane i zastupljene prema nivou znanja i uzrastu,
- da upotreba maternjeg i stranog jezika u nastavi bude odgovarajuća.

2. Nastavnik

Pošto kvalitet nastave uveliko zavisi od znanja i umeća nastavnika, neophodno je da se oni u interesu nastave stalno usavršavaju i na taj način dalje razvijaju svoje kompetencije i znanja, kako iz oblasti jezika, tako i iz oblasti metodike nastave. Zato je od vitalnog značaja da svaki centar ima dobar plan profesionalne obuke i usavršavanja nastavnika.

2.1. Jezičke i komunikativne sposobnosti nastavnika

Da bi nastava stranih jezika zaista bila na visokom nivou potrebno je imati u vidu sledeće jezičke i komunikativne odlike rada nastavnika na času:

- da nastavnik tečno govori strani jezik koji predaje,
- da pravilno upotrebljava sve gramatičke strukture predviđene za komunikaciju u toku časa,
- da u svom govoru koristi registar prikladan za uzrast polaznika,
- da greške polaznika ispravlja na adekvatan način,
- da poštuje ličnost polaznika,
- da jasno izlaže predviđeno gradivo i daje jasna uputstva za rad na času,
- da kreira pozitivnu atmosferu za rad.

2.2. Interna obuka i usavršavanje nastavnika

Inspektori će obratiti posebnu pažnju na:

- redovno planiranje, posmatranje i sumiranje rezultata časova,
- obuku novih nastavnika za rad u centru,
- redovno preduzimanje mera za poboljšanje nastave,
- permanentno usavršavanje nastavnika.

IV Opšti uslovi rada

1. Prostorije za rad sa polaznicima

Članovi Sekcije se obavezuju da nastavu izvode u odgovarajućim poslovnim prostorijama koje imaju sledeće karakteristike:

- prostorije su dovoljno prostrane za izvođenje nastave i mogu da smeste maksimalan broj polaznika koji je naveden u propagandnom materijalu (1,5 kvadratnih metara prostora po polazniku)
- svaka prostorija treba da ima barem jedan prozor sa površinom stakla od najmanje 1/10 površine poda (tj. prirodno osvetljenje i dobru prirodnu ili veštačku ventilaciju),
- sve prostorije imaju nameštaj i opremu prilagođenu uzrastu i potrebama polaznika koji se dobro održavaju,
- u svim prostorijama održava se adekvatna temperatura (18 do 22C) bez obzira na godišnje doba,
- čiste su i uredne,
- imaju dobro dnevno i večernje osvetljenje,
- buka ne remeti proces nastave.

2. Ostale prostorije i oprema

Da bi u Centru moglo neometano da se radi, preporučuje se da svaki centar poseduje:

- odgovarajuću prostoriju za upravu i nastavno osoblje,
- odgovarajuće mesto za nastavna sredstva,
- oglasne table za obaveštenja,
- tamo gde je naznačeno u propagandnom materijalu – dodatne prostorije za učenje: biblioteke, laboratorije za samostalan rad, itd., adekvatno opremljene za svoju namenu,
- imaju sanitarne prostorije koje se redovno održavaju.