



**ASOCIACE
JAZYKOVÝCH
ŠKOL ČR**

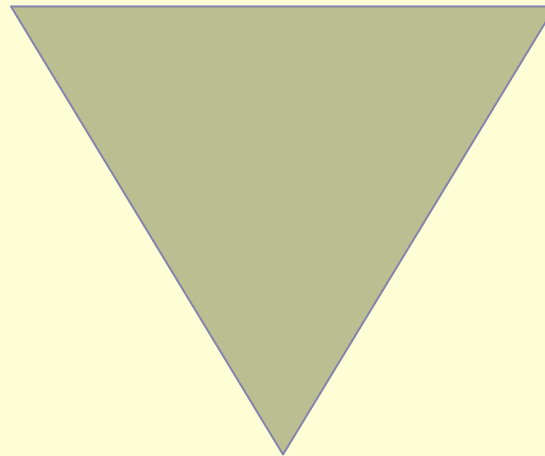
MOTIVACE

- považujete ji za důležitou ?

- jaké formy může mít ?

STUDENT

ŠKOLA



HR

„DESATERO KVALITY“

1. Škola o sobě poskytuje pravdivé a úplné informace.
2. Škola disponuje odpovídajícím zázemím.
3. Škola zaměstnává vyučující s odpovídající kvalifikací.
4. Škola nabízí vstupní testy s adekvátním zařazením posluchačů.
5. Škola jasně definuje studijní programy
6. Škola vydává závěrečná hodnocení.
7. Škola deklaruje, co obsahuje cena kurzu.
8. Škola garantuje řádné vedení a organizaci výuky.
9. Škola předkládá reference.
10. Škola řeší Vaše stížnosti a připomínky.

1. Škola o sobě poskytuje pravdivé a úplné informace.

- tištěné propagační materiály, internetové stránky, informace z reklamy či osobní prezentace,
- konfrontace prezentovaných údajů se skutečností,
- reference
- zařazení školy v oficiálních žebříčcích jazykových škol (Prague Post, Book of Lists- nakladatelství Stanford, vzdělávací portál www.educity.cz).
- logo Asociace jazykových škol ČR - data jsou pod kontrolou pravidelného inspekčního auditu

2. Škola disponuje odpovídajícím zázemím.

- organizovaný a dostatečně početný tým pracovníků, organizační (produkce kurzů), akademické, (lingvisticko/metodické vedení) i administrativní (podpora pro clientský feedback) složky školy,
- profesionální pracovní prostředí pro lektory, respektive jejich bezproblémový přístup ke knihovně, ke kopírce a k počítačům s Internetem.

3. Škola zaměstnává vyučující s odpovídající kvalifikací.

- kvalifikovaný učitel (dobrá škola má k dispozici kopie vysvědčení a certifikátů svých učitelů),
- český učitel cizího jazyka - absolvent filozofické nebo pedagogické fakulty se zaměřením na příslušný jazyk,
- zahraniční učitel - kvalifikace, anglosaský rodilý mluvčí kvalifikační kurzy (TEFL, DELTA, CELTA...),
- relevantní učitelská praxe,
- přijímací řízení (důkladný osobní pohovor a předvedení ukázkové hodiny).

4. Škola nabízí vstupní testy s adekvátním zařazením posluchačů.

- vstupní testy a rozřazování do skupin jsou součástí komplexního „akademického systému školy“,
- definice jednotlivých výkonnostních úrovní, s cíli výuky (např. mezinárodně akreditované zkoušky) a s osnovami příslušných kurzů,
- ověřit systém rozřazování - informace o bodovém rozmezí příslušné skupiny, bodové rozmezí cílové skupiny.

5. Škola jasně definuje studijní programy.

- „vše na míru“- může to být zástěrka nekvalitního akademického vedení (škola bez profilu je jako člověk bez charakteru),
- jasně definovaný studijní program - přesně stanovený počet hodin a studentů ve skupině, vymezená vstupní jazyková úroveň, stanovený cíl, stanovené učebnice, případně jiné studijní materiály a popsaná metoda výuky,
- kvalitní školy postupně přecházejí na přesně a jednoznačně definované úrovně, jak je vymezuje Společný evropský referenční rámec pro jazyky.

6. Škola vydává závěrečná hodnocení.

- vycházejí z předem definovaného studijního programu,
- hodnocení znalostí musí být členěna podle jednotlivých jazykových dovedností (schopnosti mluvit, psát, porozumět (psanému i slyšenému),
- jednotlivý popis úrovní by měl být zasazen do reálného kontextu, a tak jasně definovat, co všechno student již umí v jazyce popsat, o čem umí promluvit a čemu porozumí,
- počet úrovní hodnocení by měl systematicky odrážet pokrok v procesu učení,
- v rámci Společného evropského referenčního rámce pro učení se jazykům (Copyright © Council of Europe 2001) je definována lingvistická kompetence z hlediska rozsahu i kvality znalostí a jsou vypracovány definice popisující ovládání jazyka studentem, mezinárodně uznávané zkoušky většinou uvádějí relevanci dané zkoušky k příslušným společným referenčním úrovním.

7. Škola deklaruje, co obsahuje cena kurzu.

- kvalitní jazyková škola zřetelně deklaruje informace o tom, co cena za výuku obsahuje,
- škola uzavírá se svými klienty smlouvu, ve které jsou všechny náležitosti týkající se ceny vysvětleny,
- cena není jen „číslo“ ale má obsahovat i doplňkový servis (úvodní a průběžné semestrální testování či pravidelné měsíční zprávy o docházce a výsledcích - feedback pro management firem),
- cena nemůže být podezřele nízká - kvalifikovaní lektori a servis početného týmu něco stojí,
- nízké ceny jsou příjemné, ale nikomu z nás by zdravý rozum patrně nedovolil koupit Volvo za cenu Škodovky

8. Škola garantuje řádné vedení a organizaci výuky

HR manažer

- určuje, monitoruje a harmonizuje práci trojúhelníku STUDENT – ŠKOLA - HR,
- vybírá dle preferencí vedení firmy a zaměstnanců odpovídající školu,
- dojednává podmínky výuky a dodávky přidruženého servisu,
- komunikuje se školou v případě stížností a nesrovnalostí,
- může však řadu svých starostí a povinností převést na školu (pokud je škola skutečně profesionální a kvalitní, má dostatečnou personální a procedurální kapacitu pro samostatné řízení procesu firemního vzdělávání) - kvalitní škola fakticky realizuje odpovědnost sama za sebe,
- věnuje se pouze kontrole a optimalizaci výukového a organizačního procesu.

Kvalitní škola

- sleduje a hodnotí práci lektorů, zejména prostřednictvím systematických náslechu v hodinách a průzkumů názorů posluchačů,
- poskytuje možnosti vzdělávání a profesního rozvoje lektorům,
- musí mít přesný přehled o všech uskutečněných lekcích, včetně docházky, programu výuky a vyúčtování,
- musí mít jasně daná pravidla pro přesuny a rušení lekcí.

9. Škola předkládá reference.

- rozhodující je zkušenost těch, kteří školu oslovili před Vámi,
- písemné, telefonické či ústní reference vyučovaných subjektů jsou nezastupitelné,
- solidní škola Vám sama a zcela automaticky nabídne odkazy na svoje současné či bývalé klienty a bez problémů na požádání poskytne kontakty na konkrétní osoby, které Vám budou (ideálně e-mailem či telefonicky) schopny popsat svoji zkušenost s danou školou,
- reference jsou mocné, ale mohou i mlžit.

10. Škola řeší Vaše stížnosti a připomínky.

- řešením stížností a připomínek posluchačů se projeví kvalita a profesionalita jazykové školy,
- zázemí a klientský servis jsou důležité,
- nesprávné je řešit problémy přímo s lektorem,
- recepce školy s každodenním provozem řeší osobní a telefonické připomínky,
- v případě potřeby by měl mít HR pracovník či student možnost kontaktovat vedení školy,
- smluvní vztah mezi školou a studentem se řídí přesnými pravidly,
- nabízený produkt je jednoznačně definován,
- zákazník má plné právo očekávat pružné a profesionální řešení svých připomínek.

Společný evropský referenční rámec pro jazyky

- Společný evropský referenční rámec poskytuje obecný základ pro vypracování jazykových sylabů, směrnic pro vývoj kurikulí, zkoušek, učebnic atd. v celé Evropě.
 - Musí být úplný, srozumitelný a logicky uspořádaný, tak aby postihl učení se jazyku, jeho vyučování a hodnocení.
 - Je potřebný pro srozumitelnost a logické uspořádání v učení se jazykům v Evropě (stanovení cílů, evaluace a certifikace). Cílem je umožnit větší mobilitu a účinnější mezinárodní komunikaci s úctou k identitě a kulturní různorodosti. Učení se jazykům je nutno chápat jako CELOŽIVOTNÍ úkol, který má být prosazován a podporován od předškolního vzdělávání až po VZDĚLÁVÁNÍ DOSPĚLÝCH.

Rámce lze užívat pro

- plánování jazykových programů
- plánování jazykové certifikace
- plánování učení

Plánování jazykových programů

- Pro účely klientů jazykových škol je důležitá část *definování úrovně znalostí cizího jazyka (tj. jakéhokoli jazyka v rámci EU, nejenom angličtiny!)*.
 - Popsat úrovně ovládnutí jazyka je nutné proto, aby se mohlo usnadnit srovnání odlišných systémů kvalifikací. Tomu slouží deskriptivní schéma a společné referenční úrovně.

Společné referenční úrovně

- Zdá se, že v praxi existuje obecná shoda, pokud jde o počet a povahu úrovní, které odpovídají uspořádání procesu učení a oficiálnímu uznání výsledků, kterých bylo dosaženo.

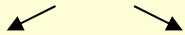
Šest stupňů rámce

- Obrysový rámec zahrnující **ŠEST** v hrubých rysech odlišených **úrovní** pokrývá odpovídajícím způsobem prostor učení, který je relevantní pro Evropany učící se cizím jazykům.

Stupně ERR

A

uživatel základů jazyka



A1

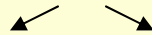
(Breakthrough)

A2

(Waystage)

B

samostatný uživatel



B1

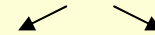
(Threshold)

B2

(Vantage)

C

zkušený uživatel



C1

(Effective Operational
Proficiency)

C2

(Mastery)

Úroveň A1

- **Úroveň A1 Breakthrough** (Průlom) odpovídá ovládnutí základních frází či úvodní způsobilosti. Studenti se dokáží jednoduchým způsobem zapojit do interakce.
- **A1:** Rozumí známým každodenním výrazům a zcela základním frázím, jejichž cílem je vyhovět konkrétním potřebám, a umí tyto výrazy a fráze používat. Umí představit sebe a ostatní a klást jednoduché otázky týkající se informací osobního rázu, např. o místě, kde žije, o lidech, které zná, a věcech, které vlastní, a na podobné otázky umí odpovídat. Dokáže se jednoduchým způsobem domluvit, mluví-li partner pomalu a jasně a je ochoten mu/jí pomoci.

Úroveň A2

- **Úroveň A2 Waystage** (Na cestě) - studenti dokážou užívat jednoduchým způsobem fráze týkající se každodenního života.
 - **A2:** Rozumí větám a často používaným výrazům vztahujícím se k oblastem, které se ho/jí bezprostředně týkají (např. základní informace o něm/ní a jeho rodině, o nakupování, místopisu a zaměstnání). Dokáže komunikovat prostřednictvím jednoduchých a běžných úloh, jež vyžadují jednoduchou a přímou výměnu informací o známých a běžných skutečnostech. Umí jednoduchým způsobem popsat svou vlastní rodinu, bezprostřední okolí a záležitosti týkající se jeho/jejích nejnaléhavějších potřeb.

Úroveň B1

● **Úroveň B1 Threshold** (Práh) je schopnost udržet interakci a vyjádřit to, co mluvčí chce.

- **B1:** Rozumí hlavním myšlenkám srozumitelné spisovné vstupní informace (input) týkající se běžných témat, se kterými se pravidelně setkává v práci, ve škole, ve volném čase atd. Umí si poradit s většinou situací, jež mohou nastat a umí napsat jednoduchý souvislý text na témata, která dobře zná nebo která ho/ji osobně zajímají. Dokáže popsat své zážitky a události, sny, naděje a cíle a umí stručně vysvětlit a odůvodnit své názory a plány.

Úroveň B2

- **Úroveň B2 Vantage** (Rozhled) je charakterizována jako přiměřené reagování na běžné situace. Je to schopnost hovořit přirozeně, plynule a účinně.
 - **B2:** Dokáže porozumět hlavním myšlenkám složitých textů týkajících se jak konkrétních, tak abstraktních témat včetně odborně zaměřených diskusí ve svém oboru. Dokáže se účastnit rozhovoru natolik plynule a spontánně, že může vést běžný rozhovor s rodilými mluvčími, aniž by to představovalo zvýšené úsilí pro kteréhokoli účastníka interakce. Umí napsat srozumitelné podrobné texty na širokou škálu témat a vysvětlit své názorové stanovisko týkající se aktuálního problému s uvedením výhod a nevýhod různých možností.

Úroveň C1

● **Úroveň C1 Effective** (*Operational Proficiency*) (Účinná operační způsobilost), či **Competent User** představuje pokročilou úroveň kompetence vhodnou pro složitější pracovní a studijní úlohy.

- **C1:** Rozumí širokému rejstříku náročných a dlouhých textů a rozpozná implicitní významy textů. Umí se plynule a pohotově vyjadřovat bez zjevného hledání výrazů. Umí jazyka užívat pružně a efektivně pro společenské, akademické a profesní účely. Umí vytvořit srozumitelné, dobře uspořádané podrobné texty na složitá témata, čímž prokazuje ovládnutí kompozičních útvarů, spojovacích výrazů a prostředků koheze

Úroveň C2

- **Úroveň C2 Mastery** (Zvládnutí), nazývaná také celkové zvládnutí (Comprehensive Mastery) či celková operační způsobilost (Comprehensive Operational Proficiency) odpovídá cíli nejvyšší úrovně zkoušek systému přijatému ALTE jako **Good User**. *Tato úroveň však nemá naznačovat, že jde o kompetenci rodilého mluvčího.*

- **C2:** Snadno rozumí téměř všemu, co si vyslechne a přečte. Dokáže shrnout informace z různých mluvených a psaných zdrojů a přitom dokáže přednést polemiku a vysvětlení v logicky uspořádané podobě. Dokáže se spontánně, velmi plynule a přesně vyjadřovat a rozlišovat jemné významové odstíny i ve složitějších situacích.

Úroveň dle Společného evropského referenčního rámce	Angličtina	Francouzština	Němčina	Španělština
<p>A1 – Rozumí známým každodenním výrazům a zcela základním frázím, jejichž cílem je vyhovět konkrétním potřebám, a umí tyto výrazy a fráze používat. Umí představit sebe a statní a klást jednoduché otázky týkající se informací osobního rázu, např. o místě, kde je, o lidech, které zná, a věcech, které vlastní, a na podobné otázky umí odpovídat. Dokáže se jednoduchým způsobem domluvit, mluví-li partner pomalu a jasně a je ochoten mu/jí pomoci.</p>	<p>Pitman ESOL/SESOL Preliminary</p>	<p>DEL F 1, Diplome d' étude en langue française</p>	<p>Start Deutsch 1 Fit in Deutsch</p>	
<p>A2 – Rozumí větám a často používaným výrazům vztahujícím se k oblastem, které se obvykle týkají bezprostředně (např. základní informace o něm/ní a jeho rodině, o studiu, o nakupování, místopisu a zaměstnání). Dokáže komunikovat prostřednictvím jednoduchých a běžných úloh, jež vyžadující jednoduchou a přímou výměnu informací o známých a běžných skutečnostech. Umí jednoduchým způsobem popsat svou vlastní rodinu, bezprostřední okolí a záležitosti týkající se jeho/jejích nejnáléhavějších potřeb.</p>	<p>KET, UCLES Pitman ESOL/SESOL Access</p>	<p>DEL F 1, Diplome d' étude en langue française 1</p>	<p>Start Deutsch 2</p>	
<p>B1 – Rozumí hlavním myšlenkám srozumitelné spisovné vstupní informace (input) týkající se běžných témat, se kterými se pravidelně setkává v práci, ve škole, ve volném čase atd. Umí si poradit s většinou situací, jež mohou nastat a umí napsat jednoduchý souvislý text na témata, která dobře zná nebo která ho/ji osobně zajímají. Dokáže popsat své zážitky a události, sny, naděje a cíle a umí stručně vysvětlit a odůvodnit své názory a postoje.</p>	<p>PET, UCLES Pitman ESOL/SESOL Achiever</p>	<p>DEL F 1, Diplome d' étude en langue française 1,</p>	<p>ZD Zertifikat Deutsch</p>	<p>DELE INICIAL</p>
<p>B2 – Dokáže porozumět hlavním myšlenkám složitých textů týkajících se jak konkrétních, tak abstraktních témat včetně odborně zaměřených diskusí ve svém oboru. Dokáže se účastnit rozhovoru natolik plynule a spontánně, že může vést běžný rozhovor s rodilými mluvčími, aniž by to představovalo zvýšené úsilí pro kteréhokoli účastníka interakce. Umí napsat srozumitelné podrobné texty na širokou škálu témat a vysvětlit své názorové stanovisko týkající se aktuálního problému s uvedením výhod a nevýhod různých možností.</p>	<p>FCE, UCLES Pitman ESOL/SESOL Communicator</p>	<p>DEL F 1, Diplome d' étude en langue française 2,</p>	<p>ZDfB Zertifikat Deutsch für den Beruf</p>	<p>DELE INTERMEDI</p>
<p>C1 – Rozumí širokému rejstříku náročných a dlouhých textů a rozpozná implicitní významy textů. Umí se plynule a pohotově vyjadřovat bez zjevného hledání výrazů. Umí v mluveném jazyce užívat pružně a efektivně pro společenské, akademické a profesní účely. Umí vytvořit srozumitelné, dobře uspořádané podrobné texty na složitá témata, čímž demonstruje ovládnutí kompozičních útvarů, spojovacích výrazů a prostředků koheze.</p>	<p>CAE, UCLES Pitman ESOL/SESOL Expert</p>	<p>DALF, Diplome approfondi de langue française</p>	<p>ZMP Zentrale Mittelstufe nprüfung</p>	<p>DELE SUPERIOR</p>
<p>C2 – Snadno rozumí téměř všemu, co si vyslechne a přečte. Dokáže shrnout informace z různých mluvených a psaných zdrojů a přitom dokáže přednést polemiku a vysvětlení v jakémkoliv uspořádané podobě. Dokáže se spontánně, velmi plynule a přesně vyjadřovat a</p>	<p>CPE, UCLES Pitman ESOL/SESOL Mastery</p>	<p>DALF, Diplome approfondi de langue</p>	<p>ZOP Zentrale Oberstufe nprüfung</p>	<p>DELE SUPERIOR</p>

Úrovně dle Společného evropského referenčního rámce

	Angličtina	Fancouzština	Němčina	Španělština
<p>A1</p> <p>Rozumí známým každodenním výrazům a zcela základním frázím, jejichž cílem je vyhovět konkrétním potřebám, a umí tyto výrazy a fráze používat. Umí představit sebe a ostatní a klást jednoduché otázky týkající se informací osobního rázu, např. o místě, kde žije, o lidech, které zná, a věcech, které vlastní, a na podobné otázky umí odpovídat. Dokáže se jednoduchým způsobem domluvit, mluví-li partner pomalu a jasně a je ochoten mu/jí pomoci.</p>	Pitman ESOL / SESOL Preliminary	DEL F 1, Diplome d'étude en langue française 1	START Deutsch 1, Fit in Deutsch 1 (pro mladistvé)	

Úroveň dle Společného evropského referenčního rámce

	Angličtina	Francouzština	Němčina	Španělština
<p>A2</p> <p>Rozumí větám a často používaným výrazům vztahujícím se k oblastem, které se ho/jí bezprostředně týkají (např. základním informace o něm/ní a jeho rodině, o nakupování, místopisu a zaměstnání). Dokáže komunikovat prostřednictvím jednoduchých a běžných úloh, jež vyžadující jednoduchou a přímou výměnu informací o známých a běžných skutečnostech. Umí jednoduchým způsobem popsat svou vlastní rodinu, bezprostřední okolí a záležitosti týkající se jeho/jejích nejnáléhavějších potřeb.</p>	<p>KET Key English Test, UCLES</p> <p>Pitman ESOL / SESOL Access</p>	<p>DEL F 1, Diplome d'étude en langue française 1</p>	<p>Start Deutsch 2,</p> <p>Fit in Deutsch 2 (pro mladistvé)</p>	

Úroveň dle Společného evropského referenčního rámce

	Angličtina	Francouzština	Němčina	Španělština
<p>B1</p> <p>Rozumí hlavním myšlenkám srozumitelné spisovné vstupní informace (input) týkající se běžných témat, se kterými se pravidelně setkává v práci, ve škole, ve volném čase atd. Umí si poradit s většinou situací, jež mohou napsat jednoduchý souvislý text na témata, která dobře zná nebo která ho/ji osobně zajímají. Dokáže popsat své zážitky a události, sny, naděje a cíle a umí stručně vysvětlit a odůvodnit své názory a plány.</p>	<p>PET, Preliminary English test, UCLES</p> <p>Pitman ESOL / SESOL Achiever</p>	<p>DEL F 1, Diplome d'étude de la langue française 2</p>	<p>ZD Zertifikat Deutsch</p>	<p>DELE Diploma Español como Lengua Extranjera INICIAL</p>

Úroveň dle Společného evropského referenčního rámce

	Angličtina	Francouzština	Němčina	Španělština
<p>B2</p> <p>Dokáže porozumět hlavním myšlenkám složitých textů týkajících se jak konkrétních, tak abstraktních témat včetně odborně zaměřených diskusí ve svém oboru. Dokáže se účastnit rozhovoru natolik plynule a spontánně, že může vést běžný rozhovor s rodilými mluvčími, aniž by to představovalo zvýšené úsilí pro kteréhokoli účastníka interakce. Umí napsat srozumitelné podrobné texty na širokou škálu témat a vysvětlit své názorové stanovisko týkající se aktuálního problému s uvedením výhod a nevýhod různých možností.</p>	<p>FCE First Certificate in English, UCLES</p> <p>Pitman ESOL / SESOL Communicator</p>	<p>DEL F 1 Diplome d'étude de langue française 2</p>	<p>ZDfB Zertifikat Deutsch für den Beruf</p>	<p>DELE Diploma Español como Lengua Extranjera) INTERMEDIO</p>

Úroveň dle Společného evropského referenčního rámce

	Angličtina	Francouzština	Němčina	Španělština
<p>C1</p> <p>Rozumí širokému rejstříku náročných a dlouhých textů a rozpozná implicitní významy textů. Umí se plynule a pohotově vyjadřovat bez zjevného hledání výrazů. Umí jazyka užívat pružně a efektivně pro společenské, akademické a profesní účely. Umí vytvořit srozumitelné, dobře uspořádané podrobné texty na složitá témata, čímž prokazuje ovládnutí kompozičních útvarů, spojovacích výrazů a prostředků koheze.</p>	<p>CAE, Certificate in Advanced English, UCLES</p> <p>Pitman ESOL / SESOL Expert</p>	<p>DALF, Diplome approfondi de langue française</p>	<p>ZMP Zentrale Mittelstufenprüfung</p>	<p>DELE Diploma Español como Lengua Extranjera SUPERIOR</p>

Úroveň dle Společného evropského referenčního rámce

	Angličtina	Francouzština	Němčina	Španělština
<p>C2</p> <p>Snadno rozumí téměř všemu, co si vyslechne a přečte. Dokáže shrnout informace z různých mluvených a psaných zdrojů a přitom dokáže přednést polemiku a vysvětlení v logicky uspořádané podobě. Dokáže se spontánně, velmi plynule a přesně vyjadřovat a rozlišovat jemné významové odstíny i ve složitějších situacích.</p>	<p>CPE, Certificate of Proficiency in English UCLES</p> <p>Pitman ESOL / SESOL Mastery</p>	<p>DALF, Diplome approfondi de langue Francaise</p>	<p>ZOP Zentrale Oberstufenprüfung</p>	<p>DELE Diploma Español como Lengua Extranjera SUPERIOR</p>