

Качество, иновации и работа в мрежа в езиковото образование

Насоки за сектора на висшето образование

изготвени въз основа на опита, получен от проектите,
отличени с Европейски езиков знак



Съдържание

1. Европейският езиков знак – обща информация	3
1.1 Какво представлява Европейският езиков знак?.....	4
1.2 Въздействие на Европейския езиков знак	6
2. Управление на качеството на инициативите за изучаване на езици.....	9
2.1 Въведение в качеството.....	10
Какво представлява ‘качеството’?	10
Кои аспекти на езиковия проект трябва да бъдат взети предвид при оценката на неговото качество?	12
Осигуряване на качеството и управление на качеството	14
Въпроси на качеството в проекти във висшето образование.....	15
2.2 Критерии, стандарти и индикатори.....	17
Примери – проекти във висшето образование	20
2.3 Методи и процедури	22
Примери – методи и процедури във висшето образование	24
2.4 Инструменти за управление и управление на качеството.....	26
Контролен лист за качеството на езиковия образователен проект.....	27
2.5 Продължение	30
Какво е “продължение” на проектите?.....	30
Продължение, свързано с Европейския езиков знак (ЕЕЗ)	31
Продължение на проектите, наградени с ЕЕЗ	31
Продължение – примери от висшето образование	32
Да живее проектът!	33
2.6 Мотивиране на изучаващите език ученици и техните учители	34
Мотивацията независима променлива ли е?.....	34
Мотивация – основен принцип в процеса на преподаване/ изучаване при Европейския езиков знак.....	35
Общи мотивационни стратегии, прилагани в различни образователни сектори.....	36
Задоволени и незадоволени очаквания.....	37
Мотивация – примери за добри практики от проекти във висшето образование	37
3. Експлоатация и работа в мрежа при инициативите, наградени с Европейския езиков знак.....	39
3.1 Разпространение, експлоатация, устойчивост	40
3.2 Работа в мрежа при инициативите, наградени с Европейския езиков знак	46
3.3 Работа в мрежата на ЕЕЗ и висшето образование.....	51

1. Европейският езиков знак – обща информация

Автор: Pixel, Италия

1.1 Какво представлява Европейският езиков знак?

Цели

[Европейският езиков знак](#) (ЕЕЗ) е награда, която насърчава нови инициативи в областта на преподаването и изучаването на чужди езици, възнаграждавайки ги, като разпространява информация за тяхното съществуване и по този начин популяризира добри практики.

Знакът е отворен за всички видове проекти за езиково образование и обучение, независимо от възрастта на обучаващите се и използваните методи, като основната цел е популяризиране на иновациите. Подкрепяйки иновационни проекти на местно и национално ниво, Знакът има за цел да повиши стандартите в преподаването на езици в Европа.

Всяка година Знакът се връчва на най-иновационните проекти за изучаване на езици във всяка държава. Той се координира от Европейската комисия, но се управлява от отделните държави членки чрез техните [Национални агенции](#).

Критерии

Проектите се подбират за награда според критерии, одобрени на европейско ниво. Годишните приоритети също се определят на европейско, но и на национално ниво. [Европейските критерии](#) са:

- Инициативите трябва да са **всеобхватни** в подхода си. Всеки елемент от езиковия проект трябва да гарантира, че потребностите на обучаващите ще се идентифицират и задоволят
- Инициативите трябва да осигуряват **добавена стойност** в техния национален контекст; това означава осезаеми подобрения в преподаването или изучаването на езици по отношение на количеството или качеството
- Инициативите трябва да **мотивират** учащите и преподавателите да усъвършенстват своите езикови умения
- Инициативите трябва да са **оригинални и творчески**. Те трябва да представят неизползвани преди това подходи за изучаването на езици, като същевременно са подходящи за учащите, за които са предназначени
- Инициативите трябва да имат **европейски акцент**: те трябва да са съобразени с европейското езиково многообразие и да се възползват от това предимство – например установяване на контакти отвъд националните граници
- Инициативите трябва да са **приложими и в други условия**; те би трябвало да бъдат източник на вдъхновение за други езикови инициативи в различни страни.



Приоритети

Всяка година Европейската комисия предлага конкретни приоритети за наградата Европейски езиков знак. Тези приоритети са свързани с политическата и стратегическата обосновка за насърчване и подобряване преподаването и изучаването на чужди езици в Европа.

Приоритетите, определени от Европейската комисия за кампания 2012-2013, бяха:

- Изучаване на чужди езици с помощта на нови технологии
- Многоезични класни стаи

В съответствие с приоритетите, избрани от Европейската комисия, националните агенции могат да определят по-конкретни национални приоритети, които допринасят за подобряването на изучаването на чужди езици в техните държави.

График

Езиковите кампании се организират от [националните агенции](#) в държавите членки. На национално ниво се обявява публична покана за кандидатстване за наградата. Кампаниите на знака предоставят информация относно целите на Знака, текущите европейски и национални проекти, критериите за подбор и процедурата за кандидатстване. Кампаниите на знака се организират в различни периоди от годината в различните държави членки, така че крайните срокове за кандидатстване също са различни.

Процедура за подбор

Във всяка държава членка Европейският езиков знак се присъжда от оценителна комисия или жури. Задачата на комисията е да избере тези проекти, които най-добре отговарят на изискванията и на европейските приоритети.

Награди

Във всички участващи европейски държави Знакът се връчва под формата на официален сертификат Европейски езиков знак. Победителите имат право да използват логото на Европейския езиков знак в своята кореспонденция или публикации. В някои държави се връчват награди и от национални спонсори.

Допълнителна информация

Допълнителна информация относно Европейския езиков знак е публикувана на следните интернет страници:

- **Европейска комисия**
Официална страница на Европейския езиков знак
http://ec.europa.eu/languages/european-language-label/index_en.htm;
- **Национални агенции**
Националните агенции, отговарящи за
Европейския езиков знак:
http://nellip.pixel-online.org/EUL_national_agencies.php.




1.2 Въздействие на Европейския езиков знак

Европейският езиков знак е приложим в сектора на висшето образование поради следните причини:

Европейският езиков знак осигурява по-добра видимост на езиковия проект и на координиращата институция

Една от причините за кандидатстване за Европейския езиков знак е да се осигури по-голяма видимост на проекта и висшето учебно заведение, което го координира. Това може да бъде постигнато на важни национални и международни събития в областта на езиковото обучение, които често се организират съвместно със съответната Национална агенция или с Европейската комисия. Видимостта може да се повиши и поради факта, че проектът е включен в Европейската база данни за качествени проекти, която може да се намери в раздел “Многоезичие” на интернет страницата на Европейската комисия. И накрая, след като бъдат удостоени с Европейски езиков знак, някои от проектите се отразяват в медиите.

Пример:

	<p><u>“Пътища в езиците: Общността и по-малко преподаваните езици (COLT)”</u> е национална инициатива, която стимулира младите хора да учат езици в университета. В Северозападна Англия с готовност разработиха програма за обучение на учители, преподаващи езици, много от които нямат достъп до формално обучение или възможности за професионално развитие. Организаторите на проекта работиха с учители в училищата, за да получат обратна връзка, давайки възможност на учителите на споделят своите индивидуални потребности и интереси за това какво трябва да предложи курсът.</p>
---	--

Наградата на Европейския езиков знак допринесе за видимостта на проекта. В *Списание “Чуждо езиково обучение”*, например беше публикувана обширна статия, а в местната преса излязоха различни съобщения.


Благодарение на Европейския езиков знак (Знака) профилът на университета в областта на преподаването и изучаването на езици се подобри. Например през 2009 година на Европейския ден на езиците¹, Шарън Хендли и Набиа Сурия – две лица за контакт по проекта, бяха интервюирани, за да обяснят по-подробно за проекта и въздействието, което е оказал Европейския езиков знак <http://www.youtube.com/watch?v=9c9UoESa9UQ>. Това стана възможно благодарение на наградата на Знака.

¹ Европейският ден на езиците – инициатива на Съвета на Европа, се чества на 26 септември. Целта му е да насърчи изучаването на езици и обучението в Европа.

Европейският езиков знак допринася за по-добра устойчивост на проекта

Съществуват различни начини, по които Европейският езиков знак може да допринесе за по-добра устойчивост. Първо, за един отличен със Знака проект съществуват много повече възможности за продължение под формата на последващи свързани дейности или проекти. Някои проекти успешно кандидатстваха за последващо европейско или национално финансиране: така например, някои от отличените проекти бяха финансирани чрез Програмата за трансфер на иновации “Леонардо да Винчи”. Второ, Европейският езиков знак може да има възстановяващ ефект за координиращата институция, допринасяйки за нейното приемане и консолидиране и мотивирайки учителите и студентите, което създава условия за по-нататъшна експлоатация на проекта. Чрез награждаване на добрите практики и отличаване на качеството, Европейският езиков знак допринася за поддържането и по-нататъшното изпълнение на проекта.

Примери за проекти:

	<p>Проектът <u>FEEL: забавно, лесно и ефективно обучение за страните, езиците и културите</u> имаше за цел да осигури основни езикови познания (елементарен речник, граматика и фонетика) и да въведе гражданите на ЕС в културните процеси, продуктите и дейностите на говорещите на съответните езици. По-конкретно, целите на проекта FEEL бяха: да повиши сред гражданите на ЕС и в целия свят познанията за културните характеристики на 10-те по-нови държави от ЕС и за новия статут на техните езици като официални езици на ЕС; и да стимулира хората да проявят интерес към изучаването на нови официални езици на ЕС, за да се удовлетворят езиковите потребности за по-широка европейска мобилност.</p>
---	---

Наградата на Знака стимулира неговите организатори да използват уменията, придобити в рамките на този проект, за кандидатстване за нов проект. По този начин Европейският езиков знак допринесе за началото на проекта FREPY.



Пример: “СМС Е: Комуникацията в многоезични предприятия”. Проектът има за цел да даде възможност на студентите да подобрят качеството на техните езикови познания, за да могат да участват в транснационално висше образование. Това беше направено чрез прилагане на подхода Съдържание и интегрирано изучаване на езици (CLIL) и чрез разработване и използване на интернет страница. Те допринесоха за придобиването на академични и професионални езикови умения по шест различни езика, създавайки многоезична мрежа и стимулирайки межкултурното общуване и езиковото разнообразие.

Европейският езиков знак осигури по-добра видимост на проекта, който беше избран от италианската Национална агенция по случай церемонията Знак на знаците, която се проведе в Кипър на 26-28 септември 2012, за отбелязване на Европейския ден на езиците. Проектът беше един от петте, които получиха наградата Знак на знаците. В допълнение, Знакът допринесе за устойчивостта на проекта, тъй като порталът, разработен по проекта, в момента се използва в 73 държави.



Целта на “Допълнителна учебна програма в австрийския жестомимичен език (ASL)” беше да даде възможност на студентите да придобият допълнителна квалификация по австрийския жестомимичен език (ASL). Проектът беше разработен от лингвисти и специалисти по образователни науки, координиран от Института по образователни науки на Университета във Виена. Проектът се основаваше главно на курс, насочен към тази конкретна целева група, който даде възможност на участниците да придобият конкретни умения, които да използват в професията си.

Според координиращата институция, наградата е допринесла за устойчивостта на проекта, като улесни приемането и включването на Разширена програма за ASL.

2. Управление на качеството на инициативите за изучаване на езици

Автори:

EAQUALS, Великобритания

Omnia, Финландия

Fägelskolan, Швеция

KUTU, България

Prosper-Ase, Румъния

Public Service Language Centre, Литва

University of Extremadura, Испания

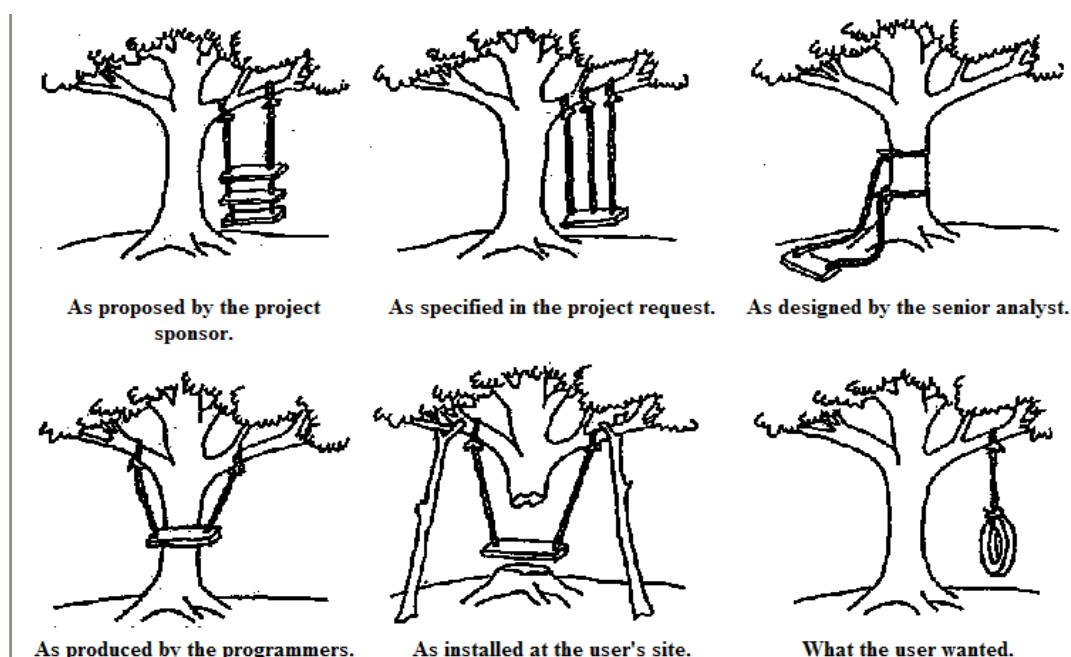
2.1 Въведение в качеството

Какво представлява ‘качеството’?

“Качеството” е термин, който се използва прекалено, често свързан с бързооборотните стоки или с услуги като нощувка в хотел или ястие в ресторант. Но какво означава всъщност “качество”? Как може да бъде измерено и какви са усложненията за проектите за езиково обучение? Това са някои от въпросите, разгледани в този раздел, които продължава с това как критериите, използвани за подбор на проектите, които да получат Европейски езиков знак, се свързват с определението за качество.

Една лесна дефиниция, предложена от Оукланд² е, че качеството просто означава удовлетворяване изискванията на клиента. Фигенбаум³ предлага малко по-сложна дефиниция, а именно, че “Качеството е определение на клиента, основано на неговия реален опит с даден продукт или услуга, измерено според неговите очаквания – изразени или неизразени, съзнателни или просто почувствани”. И така, качеството е тясно свързано с “удовлетворението на клиента”: клиентите са тези, които решават кои услуги и стоки са с високо качество и кои с ниско качество, а не доставчиците на услугите или производителите на продуктите.

Една любима картинка, представена в книгата на Оукланд, показва тази гледна точка:



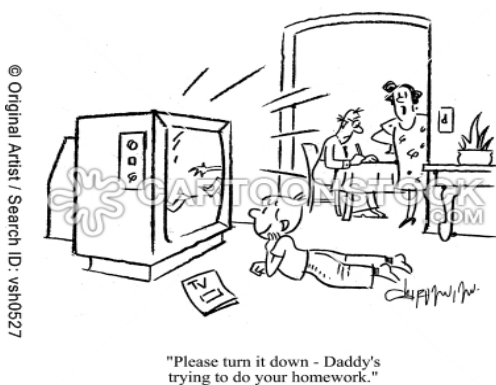
Поуката от тази история е, че е възможно да вложим много усилия и инвестиции в даден продукт или услуга, без да стигнем до това да предложим на клиента това, което той иска и би счел за добро качество.

Кой е “клиентът” в проектите за езиково образование?

² Оукланд, Джон. 1991. *Управление на цялостното качество*. Butterworth-Heinemann

³ Фигенбаум, Арманд. 1961. *Контрол на цялостното качество*. New York: McGraw-Hill

Важно е да знаем кои са клиентите или бенефициентите на езиковите проекти. Както при образованието и обучението като цяло, може да има няколко бенефициенти, но основното внимание е към обучаващия се, в този случай изучаващия чужд език. Зад тази група “клиенти” често има друга група или човек. В случая на учениците, зад тях стоят родителите, които пряко или непряко (чрез своите данъци) плащат за образованието на своите деца. При обучението за възрастни и корпоративното обучение, работодателите или министерствата може би плащат за услугата. И накрая, има заинтересовани участници като министерството на образованието, власти и директори на училища, които се считат за непреки “клиенти” и със сигурност заинтересовани лица.



Сложното тук е, че някакси предоставянето на образование, включително проектите за езиково образование, трябва да отговарят или за предпочитане да нависават очакванията на всички тези видове клиенти. Това не е лесно, тъй като очакванията на различните групи могат да са противоречиви. Класически пример за това е разликата в гледната точка на младите ученици, които желаят да бъдат забавлявани и “активни”, докато учат, и тази на техните родители, които се тревожат за резултатите от изпитите, познанията по граматика и доказването на нивото на владееене на езика.

Разбира се, особено при услуга, която е толкова сложна като образованието, може да не е лесно клиентите да определят или да знаят какво точно искат. По-вероятно е да разпознаят какво не искат.

Как критериите, използвани за подбор на проектите за награждаване с ЕЕЗ, съвпадат с идеите за качество?

Критериите на Европейския езиков знак бяха разгледани в раздел 1. Те изискват избраните проекти:

- **Да бъдат всеобхватни**, т.е. всеки елемент от езиковия проект да гарантира, че потребностите на учениците са идентифицирани и удовлетворени
- **Да мотивират** учениците и учителите да подобрят езиковите си умения
- Да бъдат **оригинални и творчески**
- Да осигуряват **добавена стойност** на национално ниво
- Да имат **европейско измерение**
- Да бъдат **източник на вдъхновение** за други езикови инициативи в различни държави

Само първите два от тези критерии са пряко свързани с основния клиент – изучаващия език. Останалите критерии са насочени повече към националното и европейско измерение и към по-трудно оценяваните характеристики, като оригиналност, творчество и приложимост в други условия.

Кои аспекти на езиковия проект трябва да бъдат взети предвид при оценката на неговото качество?

В този раздел проектите за езиково образование се разглеждат от гледна точка на качеството, като се посочват примери от някои проекти, изпълнявани в учебни заведения във Великобритания и Германия.

Качеството не е свързано само с един аспект на проекта, а с всички аспекти и фактори. Всеки елемент е взаимнозависим от други, поради което, ако е налице слаба връзка във “веригата на качеството”, ще бъде засегнато цялостното качество. По-долу са представени някои от основните аспекти.

а) Кои са обучаващите се, които очакват да се възползват от проекта?

Изучаващите езици са основните клиенти и техните потребности и тяхното мнение за това какъв ще бъде полезният резултат за тях и добрия опит от проекта, са най-важни. Ако е възможно, трябва да вземете предвид и мнението на други групи, например родителите, а при професионалното образование – на работодателите. В много случаи, преди проектът да бъде изцяло планиран, се провеждат консултации с изучаващите език. Хората, които разработват проекта, трябва наистина да познават учениците добре и да разбират техните нужди от учене и мотивация.

Примери: в проекта Да развием CLIL (UK 2009) акцентът се поставя на учителите стажанти в Уоруикския университет, които ще използват подхода CLIL в практиката си по преподаване.

В МакБиз – научи се да говориш, докато поставяш Шекспир (Германия 2010), целевите групи са студенти по бизнес и икономика в Университета по приложни науки в Рьотлинген, чиято задача беше да адаптират шекспировия *Макбет* в света на съвременния икономикс.

б) Какъв е произходът и целта на проекта? Какво вдъхнови инициативата? Към какви потребности от изучаване на език е насочен той?

Хейуърт⁴ посочва, че “Проектите са различни от обикновената работа. Те имат за цел да променят нещата”, а ние бихме могли да добавим, че най-малко те пробват нещата, за да се види, дали те се нуждаят от промяна. Със сигурност, дори и един двучасов проект би трябвало да е промяна от обичайната работа в класната стая. Типът на проекта, който разглеждаме тук, трябва да бъде проведен поради добри образователни причини, а не например просто, защото прави живота на учителите по-интересен или за да получи награда ЕЕЗ!

в) Какви са конкретните цели и планираните резултати от проекта по време и след неговия ‘жизнен цикъл’?

Резултатите, свързани с изучаването или опита към или след края на проекта, трябва да бъдат добре измислени, за да се гарантира, че са постижими и полезни за обучаващите се, като в същото време трябва да бъдат измерими, за да могат да бъдат правилно оценени. В допълнение, един проект с добро качество ще има междинни цели, които също могат да бъдат оценени. Например, в проекта Джинрикиша – как научихме японски език (Великобритания, 2008) резултатът беше да се направят шест записа или подкасти, при което бакалаврите от катедра

⁴ Хейуърт, Франк. 2002. *Ръководство по управление на проекти*. Грац: Европейски център за съвременни езици. Виж <http://www.ecml.at/tabid/277/PublicationID/39/Default.aspx>

“Ориенталски и африкански науки” в Лондонския университет обсъдиха изпитите и забавлението да учат японски език за други, които го изучават.

г) Налични ли са необходимите финансови ресурси за изпълнение на проект с такива цели?

Това обикновено е важен въпрос: някои проекти изискват много малко допълнителни пари, ако например в тях участват ученици, работещи по различен начин в клас. Но един проект, който преминава границата на ежедневното обучение в училище, често изисква допълнително финансиране. Няма смисъл да продължаваме с планирането на проекта, ако организаторът му не е сигурен, че може да осигури необходимите пари – от бюджета на учебното заведение, като кандидатства пред местна агенция или спонсор, от родителите и самите ученици, или в някои случаи – от международни средства, като тези, осигурени от Комисията на ЕС по нейната програма за учене през целия живот.

д) Как се разработва проектът, и кой участва/ е участвал в това?

Разработването включва различни ключови аспекти, свързани с целта:

- **Продължителност:** проектите обикновено имат определена продължителност или поне краен срок, при който се прави преглед, преди да продължи напред. Проектът може да бъде краткосрочен или дългосрочен, с определен край или с отворен край
- **Участници:** от една страна, те могат да включват един единствен клас ученици или група учители (по проекта Primary Language Podcasting участваха учители в началните училища в Североизточна Англия), а от друга страна – в тях могат да участват няколко институции;
- **Методи и процеси:** те също зависят от целите и планираните резултати от проекта; някои проекти просто включват различен начин на изучаване (например смесица от работа в клас и онлайн обучение); при други учениците използват своите езикови умения в общностна дейност или посещават друга държава. Трети обикновено имат за цел да се разработят нови ресурси, които да са от помощ на учителите или учениците. Всяка цел изисква различен подход към управлението на проекта и управлението на качеството; така например в проекта Fashion International участваха учители от различни училища, с цел разработване на нови актуални учителски материали по френски език, насочени към модата, като самите те ги изпробваха, а след това ги споделяха с учители от други училища и използваха материалите, разработени от други учители с техните собствени ученици. И накрая, самите ученици трябваше да работят в групи, за да направят собствени “списания” на френски език.
- **Материали и технологични и логистични ресурси:** те обикновено зависят от методологията. Ако иновационните приложения на информационните и комуникационни технологии (ИКТ) са важни за проекта, например, следва да се осигури наличния хардуер и софтуер. Ако учениците и техните учители трябва да пътуват от едно място на друго или от една държава в друга, трябва да се обмисли организирането и резервирането на пътуването.
- **Персонал:** хората, които ще участват, например учители, обучители или създатели на материали, и това от каква друга помощ ще се нуждаят те, са ключови фактори при разработването на проекта. Персоналът трябва изцяло да разбира и да бъде отдаден на проекта, а част от него трябва да участва в самото му разработване. Те трябва да имат споделена философия и разбиране и да работят добре в екип;

- **Управление на проекта:** то е от съществено значение за крайното и присъщо качество на проекта. Човекът или хората, които ръководят, не трябва просто да бъдат отдадени и заинтересовани, а също така методични, изобретателни, когато нещата не вървят по план, да общуват добре и да бъдат твърди, когато се налага.

е) Как ще се оценяват напредъка и успеха на проекта и кой ще участва в оценяването?

Потребностите трябва да бъдат добре определени съвсем в началото. Ако резултатите от проекта не могат да бъдат оценени методично, той не трябва да продължава. Отговорниците за оценяването трябва да ангажират и самите ученици, ръководителите на проекта и в най-добрия случай някой, който не работи по проекта изобщо, но има необходимите познания .

ж) Как ще се води комуникацията и под каква форма?

При успешния проект, комуникацията между участниците – персонал и ученици, трябва да бъде ефективна и резултатна. Но трябва да има комуникация и с външния свят, за да бъдат информирани всички, които са заинтересовани и помагат с финансирането на проекта, за да се държат идеи от експерти извън проекта и за да се гарантира, че всички заинтересовани от проекта могат да разберат за него, а може би и да бъдат вдъхновени да разработят подобен проект или да се присъединят към него.



Unfortunately, the minister's little joke didn't translate well into Ukrainian.

Осигуряване на качеството и управление на качеството

От средата на ХХ век, понятия като „стандарти за качество“, „осигуряване на качество“, „контрол на качеството“ и „управление на качеството“ станаха част от речника на ръководството във всяка област на действие. Но какво означават те и как се свързват с образователните проекти? Всички тези понятия имат отношение към удостоверяване качеството на продуктите, услугите, или в този случай - проектите.



Контролът на качеството обикновено се осъществява в предприятието, произвеждащо стоки или продукти: някой в завода за кисело мляко взема кофички мляко на случаен принцип, за да провери дали те отговарят на стандартите, установени от националното или международното законодателство, от самия сектор за производство на кисело мляко и от производителя. Установените несъответствия или проблеми ще доведат до промяна в процесите и вероятно до изтегляне на хиляди кофички кисело мляко. Подобна е процедурата и при производството на автомобили, въпреки че в този случай превозните средства, които не отговарят на установените стандарти по-скоро ще бъдат ремонтирани, отколкото унищожени. По отношение на обслужващия сектор, например хотелите, банките, бензиностанциите, контролът на качеството може да се осъществява от „тайни клиенти“ – хора, които са наети да проверяват качеството на обслужването, преструвайки се на обикновени клиенти, а от друга страна то може да зависи от мненията на клиентите, събрани чрез анкети или интервюта.

Процедурите по осигуряване на качеството се използват от самите фирми, за да се гарантира, че на всеки етап от производствения цикъл или предоставяне на услуги е изграден механизъм за поддържане и подобряване на качеството. Обикновено фирмите задават на „фокус групи“ клиенти и членове на персонала въпроси, за да установят проблемните области и да получат идеи за подобрене. Някои организации наемат външни специалисти, които да им помагат за това. В света на езиковото образование, например, [EAQUALS](#) дава на езиковите учебни заведения възможността да бъдат „акредитирани“ или „сертифицирани“ по стандартите EAQUALS. Инспектори (или одитори) редовно посещават учебните заведения, за да проверят всички аспекти, включени в стандартите на EAQUALS, особено услугите, които се предлагат на учениците, както и да им дадат консултации за начините за по-нататъшно подобряване на качеството.

Много други организации използват стандартите ISO (Международната организация по стандартизация), за да помогнат за осигуряване на качеството. От одиторите от сертифициращия орган се изисква да установят дали качеството на продуктите, услугите или системите за управление съответстват на изискванията на съответния стандарт. В тези случаи издадените от външни органи сертификати могат да бъдат използвани като „етикет за качество“.

В заключение, управлението на качеството е набор от непрекъснати процедури, които организациите използват, за да поддържат и подобряват качеството, включително процесите по контрол на качеството и осигуряване на качеството, описани по-горе. Цялостното управление на качеството (заглавие на книгата на Оукланд и концепция, разработена за първи път от Фигенбаум) означава, че всеки служител акцентира върху качеството в своята работа и дава идеи – малки и големи, за да помогне за подобряване на качеството от гледна точка на външните клиенти, но и на „вътрешните клиенти“, т.е. самия персонал.

Въпроси на качеството в проекти във висшето образование

След като представихме определени концепции и критерии за качеството като цяло, какви конкретни насоки можем да предложим на тези, които разработват или вече участват в езикови проекти на университетско ниво? Въз основа на прегледа на различните събрани примери, могат да бъдат идентифицирани няколко лесни стъпки, които ще осигурят и евентуално ще подобрят качеството по отношение на процесите и резултатите. Представеният по-долу пример илюстрира няколко от тях.

Моето унипрастранство

Моето унипространство е проект от Великобритания, провокиран от един университет, който дава на своите собствени студенти, изучаващи чужд език, задачата да бъдат наставници на ученици от гимназията, които мислят да учат езици в университета, по електронна (електронно наставничество). Целта на университета беше, ако е възможно, да привлече повече студенти за езиковите си курсове, в контекста на Великобритания, чийто брой най-общо намалява. Участваха студенти, които бяха готови да провеждат ежеседмично електронно наставничество, при което им бяха задавани въпроси и дискутираха с учениците съдържанието и предимствата на университетския курс. По този начин изучаващите езици в гимназията получиха възможността да практикуват изучавания език и да съберат друга полезна информация. Междувременно студентите, освен ценното допълнително практикуване на езика, имаха възможност да развият умения, които биха могли да им бъдат полезни на пазара на труда.

Успехът на този проект, както и неговото качество, зависеше от:

- Определянето на ясна визия и установяването на много добри връзки между службата за контакти на университета и съседните училища;
- Внимателен подбор и обучение на студентите-наставници за работа с гимназисти от разстояние;
- Контрол на процеса и измерване на резултатите (които бяха положителни както от гледна точка на получаващите наставления, така и от гледна точка на наставниците, както е посочено в примера).

Този проект също е и добър пример за това как университетите и училищата могат да работят заедно за общи ползи, използвайки съвременни методи на комуникация. В ситуация, при която изучаването на езици във висшето образование е застрашено, установяването на връзка между настоящи и бъдещи бакалаври за популяризиране на ползите от изучаването на езици, беше много полезна инициатива. Общуването по имейл и с глас (например по Skype) улеснява задачата и я прави важна както за наставниците, така и за получаващите наставления по отношение на практикуването на езика, обмена на информация, а при наставниците – работния опит.

2.2 Критерии, стандарти и индикатори

Има няколко съществени критерии, които могат да се използват, за да се идентифицира един висококачествен езиков проект. Фактически, тези критерии могат да се приложат и за повечето проекти в образователния сектор като цяло.

- Ръководител на проекта: лицето, изпълняващо тази функция трябва да може да използва голям набор от разнообразни умения в процеса на проекта.
- Екип на проекта: екипът трябва да включва хора с различни умения и опит. Успехът се постига по-лесно с подходящи насоки, когато екипът работи добре.
- Проект: обхватът и срокът на проекта са от съществено значение.
- Организация: организацията трябва да осигурява подкрепа, както на ръководителя на проекта, така и на неговия екип. Ръководството на организацията трябва да бъде убедено във важността на проекта от самото начало на етапа на планиране до края.
- Външна среда: външните ограничения не трябва да оказват влияние на проекта. Трябва да бъдат разработени резервни планове, в случай че екипът не може да изпълнява ежедневните задачи.

Източник: [Tutorialspoints](#)

Програмите и финансирането на проекта са много различни в различните образователни сектори. Следователно целите на проекта и задачите, свързани с постигането на очакваните резултати трябва да бъдат дефинирани по начин, който отчита фактическия бюджет и предложения график. Съществуват и други критерии за успешния проект: те са свързани с **резултатите, въздействието и бенефициентите** на проекта.

Резултати от проекта

Резултатите от проекта трябва да отговарят на тези, описани в проектното предложение и проектния план. Резултатите могат да бъдат в различна форма: те могат да бъдат резултати от обучението, учебни и преподавателски материали, нови методи на преподаване и др.

Новите методи и новите учебни материали трябва да бъдат изпробвани пилотно с подходящите целеви групи и крайни потребители по време на жизнения цикъл на проекта, а не след него. Трябва да се отчете гледната точка и обратната връзка на крайните потребители. Това ще даде възможност за получаване на достатъчно мнения за въвеждане на всички необходими промени в крайния продукт. Изпитването (или пилотирането) трябва винаги да бъде част от проектните дейности и за него трябва да бъде отделено достатъчно време и достатъчно хора.

Критичното мислене е важно за анализа на обратната връзка, получена след пилотните дейности, тъй като само крайните потребители могат да дадат необходимата информация за полезността на резултатите. Изпитването може да маркира и възможности за приложимост на резултатите в нови сектори или за други езици. Обемът на разработените материали трябва малко или много да отговаря на представените в проектния план: ако бъдат разработени повече материали, това може да увеличи въздействието на проекта, но в повечето случаи наличното финансиране също определя обемът на работата, която може да бъде извършена.

Въздействие на проекта

Очакваното въздействие на проекта също трябва да бъде планирано през жизнения цикъл на проекта. Това понякога може да бъде трудно, защото резултатите все още не са конкретни. Въпреки това, въздействието винаги се влияе от наличните финансови ресурси и ще съответства на вложенията. Колкото по-ясни са целите и задачите, толкова по-лесно е да се прогнозира потенциалното въздействие. В някои случаи въздействието може да бъде доста по-широко и по-ефективно от планираното в началото, какъвто е случая и с резултатите; новите целеви групи, например, могат да бъдат способни да използват резултатите, което винаги е положителен резултат за един проект. Понякога проектът акцентира върху много специфичен и тесен професионален сектор, но въздействието и полезността на проекта са по-големи, ако резултатите могат лесно да бъдат приложени при други обстоятелства или за други образователни програми.

Бенефициенти

Бенефициентите са важен фактор за успеха на проекта. Те трябва да бъдат взети предвид още на етапа на планиране и трябва да бъдат силно представени и внимателно взети предвид по време на работата на проекта. Когато се прави план на един проект, може да е от полза да се позовете на наличните анализи на потребностите, например проучвания и статистика за образователните цели и образователните потребности на целевите групи. Интервютата и дискусиите с учителите и с представители на крайните потребители ще осигурят актуална информация за текущите им потребности.

Стандарти

Стандартите на проекта могат да бъдат описани по следния начин⁵: те са правилата и разпоредбите, определящи начина, по който един проект ще бъде реализиран. Те могат да се основават на организационните практики или на индивидуалните изисквания на проекта. Ръководителят на проекта определя стандартите на проекта в самото начало. Нека разгледаме някои примери.

- **Провеждане на срещи:** добре би било, ако екипът на проекта може да провежда редовни срещи. Насрочвайки срещите предварително, екипът на проекта гарантира, че всеки има възможност да работи по проекта в определени дни и часове. Една ежеседмична среща за няколко часа силно подобрява комуникацията и съвместната работа.
- **Документация и комуникация:** ръководителят на проекта трябва да въведе ясни процедури за комуникация и да гарантира, че всички необходими материали, свързани с проекта и работния процес, са предоставени на всички. Естествено, трябва да бъдат спазвани общите правила на учебното заведение относно документацията. Добре би било също така да бъдете подготвени за отсъствия, когато някой друг от организацията може да има нужда от информацията, свързана с проекта. Ясните графици с конкретни ключови етапи ще помогнат на управлението и изпълнението на работата по проекта.
- **Споделяне на знания:** членовете на екипа на проекта трябва да бъдат подбрани така, че да се гарантира, че те могат да предоставят цялата експертиза и познания, необходими за проекта. За да се състави компетентен екип на проекта, може да са необходими различните видове експертиза и работен опит. Ученици и крайни потребители също могат участват в екипа на проекта или в постоянен

⁵ Адаптиран от интернет страница [Project management.com](http://Projectmanagement.com)

комитет. Ръководителят на проекта трябва да насърчава споделянето на знания сред членовете на екипа.

- **Разрешаване на проблеми:** ръководителят на проекта, както и целият екип на проекта, трябва да бъдат подготвени за справянето с проблеми, които могат да възникнат по време на проекта. Членовете на екипа могат да се сменят, целите могат да изглеждат трудно постижими, взаимодействието между членовете на екипа понякога може да не бъде на най-високо ниво, учебното заведение може да претърпи финансови или организационни промени, които да засегнат проекта и т.н. Въпреки това, винаги трябва да е налице достатъчно гъвкавост и отвореност за справяне с тези проблеми и за намиране на най-добрите решения.

Индикатори

Индикаторите могат да покажат колко добре се реализира проекта и колко успешен е бил проектът в сравнение с първоначалните планове. За оценка на проекта след приключването му трябва да се използват същите индикатори, които са посочени в проектното предложение и в проектния план. Трябва да се осигури баланс между вложенията и крайните резултати, което означава, че ресурсите, вложени в проекта, трябва да доведат до постигането на планираните резултати на проекта. Финансовите вложения трябва да доведат до резултати, които съответстват на предварително зададените цели. Първоначалният “проблем”, към чието решаване се стреми проекта, трябва да бъде преразгледан: индикаторите трябва да покажат колко подходящи са решенията, идентифицирани по време на проекта. Индикаторите за промяна също трябва да бъдат взети предвид: имаше ли външни фактори, които оказаха въздействие на проекта?

Съществуват четири възможни вида индикатори за развитие. За оценка на проекта с тези индикатори трябва да се използват точни данни и подходящи процедури:

- **Индикаторите за вложенията** измерват финансовите, административните и регулаторните ресурси, предоставени от правителството и/ или други финансиращи организации. Трябва да се установи връзка между използваните ресурси и постигнатите резултати, за да се оцени ефективността на изпълнените действия.
- **Индикаторите за изходния продукт** измерват преките и конкретни последици от предприетите стъпки и използваните ресурси, например броя на създадените учебни центрове, броя на обучените учители и др.
- **Индикаторите за резултатите** измерват резултатите във връзка с ползите за целевата група, например процент ученици, които са избрали да учат по-малко говорим език.
- **Индикаторите на въздействието** измерват дългосрочните последици от резултатите. Те са свързани с общите цели по отношение на националното развитие и по отношение на въздействието на проекта върху заобикалящата среда и целевите групи, например, подобряване владеенето на езици по отношение на броя на езиците или нивото на езиковите учения (Източник: [Aid Delivery Methods](#)).

Все повече широката общественост и тези, които предоставят средства, приканват организациите да отчитат техните постижения по отношение на конкретни резултати. За да бъде възможно това, развойните дейности, програмите и проектите трябва да станат още по-“ИНТЕЛИГЕНТНИ” (“SMART”):

- S**pecific
Should be clear to people with a basic knowledge of the issue, program or initiative and clearly articulated, well defined and focused.
- M**asurable
Should be able to determine the degree to which there is completion or attainment. Using the same (ideally quantifiable) methodology and information, findings should be able to be replicated.
- A**chievable
Should be realistic, practical, and attainable within operational constraints dependent upon availability of resources, knowledge, and timeframe.
- R**elevant
Should be tied to government priorities and mandate and help or contribute to the bringing about of the desired outcome in the Canadian society, economy or environment.
- T**ime-bound
Should have clear deadlines expressed.

Накратко, индикаторите обикновено показват следните аспекти на проектните дейности:

1. Какво?

Какви са резултатите от проекта? Какви работни процедури са използвани за постигането на тези резултати?

2. Колко?

Колко голяма и впечатляваща е промяната, към която е насочен проекта?

3. Кой?

Коя е целевата група? Има ли преки и непреки целеви групи? По правилния начин ли са достигнати тези целеви групи?

4. Къде?

Какъв е географският обхват, към който се стреми проектът? Проектът международен, национален, регионален ли е или е свързан само с един конкретен университет или учебно заведение, които го реализират?

Примери – проекти във висшето образование

Образование по бизнес и икономика за научни изследователи и учители (EDU-RES) – добавената стойност на ученето през целия живот и междудисциплинарната работа в мрежа – Румъния

Насочен главно към учителите и научните изследователи в различни области, проектът насърчава участниците да прехвърлят своя относим опит и знания от контекста на EDU-RES към своята собствена учителска и научноизследователска практика. Тази работа допринесе както за тяхното лично професионално израстване, така и за осигуряването на институционалното качество. Оценката на напредъка на участниците се осъществи в различни форми, например анализ на индивидуалната работа, оценка на групови задачи и презентации, последвани от лична/ групова обратна връзка. В допълнение се проведе самооценка и преглед от самите тях, което

осигури насочени към студентите подходи и вдъхновение за собствената оценителска практика на участниците.

Въздействието на проекта се обяснява с въвеждането на нови курсове в магистърските програми като “Научноизследователски методи” и “Развиване на критично и творческо мислене”. Проектът допринесе за подобряване на качеството и международните стандарти в преподаването на езици в академичен контекст. Той е насочен и към межкултурните компетенции, критичното и творческо мислене, както и към междудисциплинарното взаимодействие и методите за работа в екип.

À conversa com Craig Mello – Португалия

Проектът включваше подготовка на видеоконференция от самото начало, подготовка на по-късното избиране на Крейг Мело за почетен доктор на Colégio do Castanheiro на португалския остров Сао Мигел. Посещението на д-р Мело се осъществи няколко месеца по-късно. Един от най-мотивиращите фактори беше съществуването на този реален контекст и церемонията по избирането. Всеки студент, участващ в проекта, подобри своите умения за устна комуникация на английски език.

Проектът взе предвид повечето от приоритетите на ЕС в чуждо езиковото обучение:

- Подобряване качеството на преподаването на езици
- Популяризиране на нови подходи за преподаване и изучаване на чужди езици
- Насърчаване на мобилността
- Стимулиране на многоезичието
- Популяризиране признаването и валидирането на езиковите умения чрез неформално и неофициално образование и обучение
- Изпълнение на Единната европейска езикова референтна рамка (ЕЕЕРР)

В този проект участваха студенти и преподаватели, работейки ато един екип. Автентичните образователни ситуации – подготовка, виде конференция и взаимодействие, както и посрещането на ВИП, мотивираха участниците. Те получиха незабавна обратна връзка и придобиха езикови умения, които биха им били полезни след този специфичен проект.

Шведски език за чужденци (Финландия)

Въпреки че проектът беше насочен към курс по шведски език, той също така беше част – и то доста съществена, от стратегията за интернационализация на Ханкенската школа по икономикс⁶. Когато се разглежда въздействието на един проект, това е съществен фактор. Ако първоначалната мотивация за проекта е свързана със стратегията на образователната организация, е по-вероятно проектът да бъде включен в текущите дейности на институцията. Между институциите бяха създадени нови мрежи, а проектът послужи като средство за сътрудничество. В последствие, курсът на обучение, разработен и пилотиран по този проект, беше включен в образователните програми на Ханкен. Проектът осигури международно сътрудничество в много области и с много организации. За тези дейности беше осигурено ново финансиране, но всички те се зародиха от проекта “Шведски език за чужденци”.

⁶ Шведска езикова бизнес школа в Хелзинки, Финландия

2.3 Методи и процедури

Въведение

При определяне на методиката на даден проект могат да бъдат взети предвид няколко добре документирани и изпитани методи за преподаване на чужди езици. Ганьон⁷, например, представя ясен кратък преглед на преподавателските методики в [Методики за преподаване на чужди езици](#).

Учителите избират методи, за да реагират на различни фактори, например политически приоритети, налични изследвания, резултати на учениците и др. В различния контекст за преподаване на различни езици, различните методики са полезни за различни цели. Примерите, които избрахме, описват основно **комуникативния подход**, метод, при който учениците работят само с изучавания език в клас, а малките грешки не се поправят. При този метод не се набляга на граматиката: акцентът тук се поставя върху обясняване и взаимодействие на изучавания език и привикване на учениците към него. Методът е начин за постигане на преподаване, концентрирано върху учениците, при който общуването в малки групи е обичаен начин на работа. Методът **цялостна физическа реакция (ЦФР)** също попада сред методите, използвани в оценяваните проекти. Изучаването на език по метода ЦФР е свързан с реалното физическо движение, като се следват инструкциите, дадени на изучавания език ('стани', 'хвани това', 'отиди на това място' и др.). **Техниката за цялостно потапяне** също се използва в някои проекти. Цялостното потапяне има за цел да запознае обучаващите се с обичаите и културите, свързани с езика, както и да гарантира, че те го използват в контекст, в който се използва само изучаваният език. Учениците не само се научават да четат, пишат и говорят на изучавания език, а опознават и културата на изучаваната държава (например [AmeriSpan Study Abroad](#)).

Фактическият използван метод, независимо дали по проект или при преподаването по учебната програма, често трябва да вземе предвид и други фактори и/или да бъде комбиниран с други методи. При проектите за изучаване на чужди езици няколко метода често се комбинират успешно и следователно категоризацията въз основа на един единствен метод не е достатъчна. Методиките, които са се доказали като успешни за проектите за изучаване и преподаване на чужди езици, са представени по-долу. Всички представени като пример проекти са изпълнили по няколко от [критериите на Европейския езиков знак](#). Основните методи могат да бъдат групирани по следния начин:

Мобилност в образованието: в тази група попадат няколко наградени проекта. Използването на технически средства като компютри, телефони и игри в езиковото обучение дава възможност за изучаване на езика от всякъде, ако учениците имат достъп до устройството и до интернет. С наградата ЕЕЗ бяха отличени няколко интересни интерактивни проекти и програми за изучаване на езици.

Съществуват и други начини за осигуряване на мобилност в образованието: например физическото излизане извън класната стая или залата за лекции също е мобилност. Използването на изучавания език по реалистичен начин извън класната стая, например в държава, в която този език се говори, или с говорещи изучавания език, е друг вид мобилност, използвана в някои от проектите.

⁷ Ганьон, Арман А 1999: *Методики за преподаване на чужди езици*.
<http://www.linguatics.com/methods.htm>

Автентичност, интерес и теми: друга характерна особеност на някои от проектите, наградени с ЕЕЗ, е автентичността на употребата. При изучаването на нови езици е важно обучаващият се да може да опитва своите езикови умения в реална среда, а ако е възможно с хора, за които изучаваният език е майчин език. При този вид общуване учениците могат да изберат теми или да отговорят по автентичен и многозначителен начин, като по този начин повишават мотивацията си и реално прилагат своите умения. Значението на автентичността в учебните ситуации и използването на наличните знания на учениците като основа, е установено от Джон Дюви през 1900: *“От гледна точка на детето, загубеното време в училище е резултат от неговата невъзможност да използва опита, който получава отвън, а от друга страна, то е неспособно да приложи това, което е научило в училище в ежедневието си. Това е изолацията на училището – изолацията му от живота”* (Дюви, 1900)⁸. Чрез онлайн комуникация с ученици в други държави, например, учениците научават за социалните, културните и семейните особености в тези държави и започват да разбират по-добре своето собствено общество и култура.

Всеобхватност и ангажираност на учениците: важен аспект от качеството на методиката е установяването и реагирането спрямо потребностите на обучаващите се, а следователно и повишаването на тяхната мотивация. Това може да се постигне чрез активно участие и общуване между учениците лице в лице и е приложимо във всяка училищна среда: учениците получават възможност да подготвят свои собствени въпроси или теми за дискусия, а след това да зададат въпросите и да обсъдят темите със своите връстници.

Донован, Брансфорд и Пелегрино⁹ казват следното в *“Как хората учат”*: *“Учениците влизат в класната стая, знаейки предварително как работи света. Ако техните първоначални познания не бъдат ангажирани, те могат да не усвоят новите идеи и информация, представени им в класната стая, или могат да ги научат с цел да ги изпробват, но във връзка със своите предубеждения извън класната стая. Това откритие налага учителите да бъдат готови да извлекат наличните познания на учениците и да им помогнат да ги оформят в познания, които отразяват идеите и познанията по дадена учебна дисциплина.”* Повишаването на мотивацията и участието на учениците е от съществено значение, за да бъде един проект приет за успешен. Въз основа на нашата дискусия върху методите и процедурите по проектите, ние изготвихме списък от индикатори, които могат да бъдат използвани при стартирането на един проект, за да се провери качеството на дизайна на езиковия проект. Избраните индикатори могат да помогнат при определянето на целите и подходът, който ще бъде използван или на етапа на планиране.

- Този проект отговаря на потребностите на учениците и отчита техните интереси и лични цели
- Този проект отразява важни аспекти на езиковото образование и дава мотивация за по-нататъшна работа
- Този проект допринася за подобряване на езиковото образование и уменията за комуникация
- Този проект подобрява взаимодействието между връстници;

⁸ Дюви, Дж.: 1900. *Училището и обществото*. University of Chicago Press, Виж също http://www.brocku.ca/MeadProject/Dewey/Dewey_1907/Dewey_1907c.html

⁹ Брансфорд, Джон (колектив). 2000. *Как хората учат: Мозък, ум, опит и училище* (разширено издание). National Research Council.

- Този проект ще помогне на учителите/ учениците да развият межкултурните си познания и многоезичието
- Този проект дава възможности за автентично изучаване и комуникация на езика
- Дизайнът на този проект може да се приложи и в други области, например може да се използва за различни езици в различни държави
- Този проект предлага на учениците нов подход за изучаване на езици
- Този проект насърчава използването на ИКТ в изучаването на езици (социални форуми, имейли, игри, факти, история, литература, карти)
- Този проект дава възможност за използване на езика извън класната стая, в други среди
- Този проект е разработен с цел изготвяне и изпробване на нови учебни материали.

Примери – методи и процедури във висшето образование

Мобилност в обучението



Във френския проект “Parlez-vous chinois” (“Говорите ли китайски”), акцентът се поставя на мобилността в обучението. Първият вариант е интернет страница, от която можете да учите китайски като начинаещи. Има и втори вариант, който е приложение за мобилни устройства. То може да се използва чрез смартфони, ай-поди, таблети и др. Материалите включват ситуации от ежедневието, например пазаруване, посещение в ресторант и поздравления. Приложението предлага видео и аудио файлове,



текстове и упражнения.

Интернет страницата стимулира самостоятелното учене в комбинация със съвременна технология.

Този проект насърчава интеграцията и изучаването на език, който по-малко се използва в Европа. *Parlez-vous chinois* отговаря на потребностите на съвременното общество, в което китайският език е страхотно езиково умение в много бизнес и професионални ситуации. В допълнение, интернет страницата и приложението са интерактивни и вие можете да получите незабавна обратна връзка за вашия напредък. Приложението и интернет страницата предлагат разнообразни учебни материали и са безплатни.

В проекта LOA – Да учим от/ с другите, португалски проект, една от целите е учителите да се стимулират да използват ИКТ. Той търси решения на проблема с неуспешното изучаване на чужди езици, като показва педагогическия потенциал на ИКТ и, ако са добре използвани, тяхната роля за подобряване на процеса по изучаване на чужд език.

“Славянска мрежа – езикова и културна интеграция” е чешки проект, при който е разработена интернет страница. Интернет страницата акцентира върху езиковите и културните различия и сходства на славянските езици: полски, чешки, словашки, български и словенски. Една от целите е на говорещия на един от тези езици да се помогне да научи едновременно няколко други славянски езици. Друга цел е хората да изучават по-малко използвани и преподавани езици, стимулирайки изучаването на славянските езици в други държави от ЕС.

От горните примери се вижда, че съвременните технологии в чуждо езиковото обучение могат да се използват по различни начини и за различни цели. Те са лесно достъпни и могат да бъдат лесни за използване. Във висшето образование те представляват важен ресурс, който дава на студентите възможност да развиват езиковите си умения във време и по начин, които са удобни за тях.

Мобилността в обучението може да се постигне чрез използването на компютри, но друг начин за мобилност е физическото излизане от учебното заведение.

Всеобхватност и ангажираност на студентите

Друга важна стъпка за качеството на проекта е идентифицирането на потребностите на обучаващите се и следователно повишаване степента на мотивация. Това може да се постигне чрез активно участие и лично общуване между студентите. Този метод е лесно приспособим и е възможен във всяка образователна среда.



Един проект, който отговаря на потребностите на студентите и ги включва в изучаването на чужди езици е проектът “Theatergruppe Babylonia”. По този проект немско говорещи служители работят заедно с международни студенти в Университета Регенсбург за поставянето на театрална пиеса. Знанията по немски език се развиват при многото репетиции за пиесата, които се организират. Произношението и синтаксисът също се репетират. Участниците участват във всички аспекти на продукцията – от репетицията, сценичната постановка, изграждането на сцената, разработването и отпечатването на програми, както и в представянето на самата пиеса. Работата се провежда в седмични работилници и семинари през уикендите. По този начин проектът стимулира езиковото обучение и развиването на екипен дух и споделена отговорност.

2.4 Инструменти за управление и управление на качеството

Както видяхме в предишните раздели, дали един проект е успешен или не зависи от степента, до която той отговаря на различни критерии. Те се отнасят за процесите по време на етапите на разработване и изпълнение на проекта, както и за гарантиране на устойчивостта след официалното преустановяване на финансирането на проекта. Индикаторите за разработване и изпълнение, свързани с вложените материали и изходния продукт, резултатите от проекта и неговото въздействие, също трябва да бъдат отчитани, за да се определи дали проектът е успешен. Не трябва да се пренебрегва и приносът на организаторите на проекта за неговия успех: техният ентузиазъм, техният иновационен подход, тяхното лидерство и начинът, по който ръководят екипа, тяхната находчивост и способност да мотивират другите в трудни моменти, също играят важна роля за успеха на проекта.

Успешните ръководители на проекти умеят да разработват и използват редица инструменти за определяне, контрол, оценяване и осигуряване на качеството на проекта, както и да определят колко добре отговаря той на първоначалните цели и се придържа към работния план.

Осигуряването на качеството (ОК) включва систематични процедури, които гарантират, че стандартите за качество на даден проект са изпълнени. Всеки план за ОК трябва да съдържа следните елементи:

- Сравняване на напредъка с първоначално заложените цели
- Измерване на качеството и съвместимост с целите
- Наблюдение на напредъка
- Събиране на обратна връзка, което позволява предотвратяването или отстраняването на грешки.

Днес управлението на проекти е стандартно в редица отрасли и са налице широк набор от инструменти и специализиран софтуер за управление на проекти, включително например, електронни таблици, графики, анкети, отчетни формуляри и софтуер за управление на проекти. Много от тези инструменти могат да се окажат полезни в езиковите проекти. По-долу са разгледани някои от инструментите, които могат да бъдат лесно приспособени към езиковите образователни проекти.

- Планът на проекта е абсолютно задължителен, тъй като той описва обхвата на проекта и подхода или стратегиите, избрани за постигане на целите на проекта. Разбира се, методиката може да е различна, в зависимост от целта и целевите групи на проекта
- По време на първите етапи от планирането на проекта могат да се използват анкети за самооценка, например, за да се направи първоначална оценка на аспекти като ниво на експертиза в съответните области, мотивация, наличие на ресурси и др.
- Ръководителите на проекти могат да използват контролни листове, за да установят до каква степен проектът, който те планират, отговаря на различни предварително зададени критерии за качество. Пример за това е контролният лист за основните етапи, който е един от най-добрите инструменти за наблюдаване на напредъка и за определяне на това дали проектът се движи в график според зададените в плана крайни срокове.

- Дискусиите с фокус групи също могат да бъдат полезни: това са кратки срещи с избрани на случаен признак групи участници или представители на целевите групи на проекта, които имат за цел да съберат техните мнения и впечатления за това дали са изпълнени критериите за качество и какви промени би било желателно да се направят
- От съществено значение са срещите с персонала/ членовете на проекта, за да се направи преглед на извършената работа, възникналите проблеми, новите идеи и т.н.
- За събиране на информация от страните, участващи в проекта, могат да се използват формуляри за обратна връзка по отношение на качествените аспекти и всякакви предложения за промени
- Картите за отчитане на време са полезни за проследяване на това как членовете на екипа организират своята работа и за да може ръководителят на проекта да оцени тяхната индивидуална работа
- Спонсорите (например Европейската комисия) обикновено изискват доклади за оценка (доклади за напредък и окончателни доклади) за дейностите по проекта, които трябва да бъдат изготвени от ръководителите на проекта от институциите, участващи в него.

Контролен лист за качеството на езиковия образователен проект

Въз основа на нашия преглед на методите и процедурите по проектите, ние разработихме контролен лист, който може да се използва за проверка на качеството на един езиков проект.

1 Бенефициенти по проекта

- Целевите групи са ясно и добре дефинирани
- Образователните потребности на целевите групи са ясно дефинирани и оценени
- Установени са подходящи методи за достигане, мотивиране и ангажиране на целевите групи.

2 Цели и резултати на проекта

- Целите на проекта са добре дефинирани и ясно обяснени
- Проектът допринася за повишаване на езиковите и/ или комуникативните умения
- Планираните резултати и въздействия от проекта са постижими, полезни измерими. Примерни критерии и индикатори можете да намерите в раздел 2.2 ИЗИСКВАНИЯ ЗА ОСИГУРЯВАНЕ НА КАЧЕСТВО

3 Планиране на проекта

- Планираните дейности са добре структурирани и са налице подходящи ресурси за тяхното изпълнение
- Институцията разполага с:
 - необходимите човешки ресурси за изпълнение на проекта (достатъчен брой членове на екипа по проекта, силно ангажиран ръководител на проекта)
 - необходимите финансови и материални ресурси за осъществяване на дейностите по проекта

- Налице е подходящ план за наблюдение и оценка на напредъка по проекта
- Разработен е план за оценка на качеството на резултатите
- Налице е ясен план за разпространение и използване на резултатите от проекта
- Основните заинтересовани участници са идентифицирани и с тях може да се осъществи контакт
- Институцията разполага с:
 - експертиза за работа с избраната(ите) целева(и) група(и)
 - директен контакт с представители на целевата(ите) група(и)
- Планът на проекта дефинира критерии, стандарти и индикатори за успешно управление на проекта, провеждане на проекта и резултати от проекта.

4 Управление и изпълнение на проекта

- В началото на проекта е разработен план за управление; планът за управление включва:
 - Работен план по проекта с реалистични срокове за всички дейности по проекта
 - Добре разработен бюджет (цялостен и за всеки партньор) за всяка от дейностите по проекта
 - Възлагане на ясни отговорности на всеки партньори и/ или член на екипа
 - Механизми за ефективно сътрудничество в рамките на партньорството
 - Ефективна система за комуникация между партньорите
 - Подходяща отчетна система
 - Вътрешна система за документооборот, достъпна за всички партньори
 - Механизми за управление на времето
 - Механизми за разрешаване на проблеми
- Налице са процедури за осигуряване на качеството на дейностите по проекта и техните резултати (Виж раздели 2.1 и 2.2 от Насоките), включително:
 - извършване на анализ на потребностите на целевите групи
 - избор на подходяща методика, която съответства на конкретните потребности на обучаващите се
 - осигуряване на свързаност между планираните резултати и дейности и цялостните цели на проекта
 - определяне на критерии за качество за предвидените продукти/ резултати от проекта
 - ангажиране на целевите групи на всички етапи от изпълнението на проекта и получаване на тяхната обратна връзка
 - изпитване на всички продукти от проектите с целевите групи и тяхното участие съответно
- Въведени са механизми за управление на времето с цел:
 - Наблюдаване дали краткосрочните и дългосрочните цели са изпълнени
 - Установяване на отклонения от работния план и първоначалните цели и актуализирането им, ако това се налага

- Налице са механизми за отчетност и обратна връзка с цел:
 - Изготвяне на вътрешни доклади за изпълнените и текущи дейности
 - Партньорите по проекта да използват едни и същи отчетни формуляри и да описват резултатите по един и същи начин, например отчетни формуляри за:
 - дейностите, извършени във всеки отделен контекст
 - извършените разходи
 - дейностите по разпространение
 - обратната връзка от участниците и заинтересованите лица
 - направени са вътрешни оценки
 - независими външни оценки
 - направени са препоръки от страна на вътрешните и външните оценители, а ако е необходимо, въведени са съответните промени
- в докладите на партньорите е представена обратната връзка
- налице е ясен план за разпространение по време на изпълнението на проекта и след като той приключи; планът за разпространение:
 - осигурява максимална видимост на проекта и неговите цели
 - е адаптиран към целите и целевите групи на проекта
 - е приемлив по отношение на необходимите финансови ресурси.

Пример за проект във висшето образование

Работи глобално, говори локално! – Плуриезичие във FH Kärnten – Каринтски университет по приложни науки, Австрия, 2011. Иновативните аспекти на проекта включват факта, че езиковата програма с продължителност четири семестъра, включва смесено обучение, включително употребата на социалните медии и платформата *Sprachtandem Management Languages @ CUAS*, както и възможности за обмени между студенти с различен езиков и културен произход; междудисциплинарната програма има за цел да развие интегрирани компетенции, обединяващи съдържателно ориентирани предмети с езиковото и културно обучение. За да се гарантира осигуряване на качеството, професионални работилници разглеждат икономически въпроси, но с езикова и социално-културна насоченост.

2.5 Продължение

Какво е “продължение” на проектите?

Продължение: дефиниции и последствия

Ето някои дефиниции на термина „продължение” и неговата основна употреба в английския език, извадени от свободния речник (<http://www.thefreedictionary.com/follow+up>):

Продължение (съществително)

“...акт или момент на продължение до края или с цел преглед на нови тенденции: Продължението често е толкова важно, колкото и първоначалния контакт при привличането на нови клиенти ”

“ ...нещо, което продължава до край или с цел повишаване ефективността: Софтуерът беше успешно продължение на първоначалния продукт ”

“... действие или нещо, което служи за повишаване ефективността на друго нещо, което го предхожда, като второ или последващо писмо, телефонно обаждане или посещение”

“... статия или доклад, даващи допълнителна информация за обявени по-рано новини”

Продължавам (глагол)

“..повишавам ефективността или подобрявам успеха чрез по-нататъшни действия: продължи своето интервю с имейл”

Както се вижда, основното значение на „продължение” е **повишаване на ефективността** на предишен акт или инициатива, капитализиране на постигнатия успех при по-нататъшното развитие. В контекста на европейските проекти, терминът „продължение” е запазил своето първоначално значение, но е придобил и някои допълнителни значения. Речникът (http://ec.europa.eu/dgs/education_culture/valorisation/glossary_en.htm#FOLLOW-UP_ACTIVITIES) определя дейностите по продължение като дейности, които се провеждат след приключването на проекта, т.е. след официалната крайна дата.

Целта на дейностите по продължение е да се запазят резултатите от даден проект приложими и да останат устойчиви. Това може да включва:

- актуализиране на резултатите след приключване на проекта
- получаване на признание или сертифициране на резултатите
- убеждаване на политиците да използват резултатите
- прилагане на резултатите и тяхното използване в други сектори или от други целеви групи или в други среди
- комерсиализация на определени резултати от проектите.

До голяма степен типът на дейностите по продължение, които следва да бъдат предприети, се предполагат от резултата или крайния изход от проекта (виж също: http://ec.europa.eu/dgs/education_culture/valorisation/glossary_en.htm#RESULT).

Някои резултати, например интернет страница или база данни, могат да се нуждаят от актуализация, а други – курс или иновационен метод, биха могли да бъдат приложени и приспособени за други крайни потребители, или биха могли да бъдат разширени и приспособени за посрещане на други изисквания или потребности. Каквато и да е ситуацията, продължаващите дейности, предприети от екипа на проекта или от други заинтересовани участници, най-общо се определят от първоначалната идея на проекта, поради което идеите за възможното продължение трябва да бъдат идентифицирани в началото на проекта, например в раздели „употреба“ и/ или „устойчивост“ в европейските формуляри за кандидатстване, където се посочват идеите за по-нататъшните действия след приключването на проекта.

Дейностите по продължение могат да разширят целевата група и/ или групите на крайните потребители по съвсем естествен начин: резултатът от проекта може да бъде приветстван и прилаган в други сектори или от други общности¹⁰. В други случаи, дейностите по продължение могат евентуално да доведат до друг проект.

Продължение, свързано с Европейския езиков знак (ЕЕЗ)

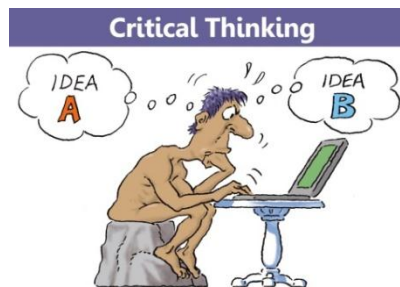
По отношение на проектния цикъл, кандидатстването за ЕЕЗ, а при успех, връчването на Знака, само по себе си е продължение: в повечето случаи това се случва след като проектът достигне своя административен край и се основава на резултатите или крайния изход от проекта. Кандидатите се стремят да постигнат конкретна цел, а именно да получат признание за постиженията на проекта на европейско ниво, за да повишат видимостта на резултатите от проекта и да подобрят своя институционален или индивидуален профил. Процедурата по подбор и церемонията по награждаване често се отразяват в националните и регионалните медии, което придава на резултатите от проекта и неговите организатори публичност, която в последствие може да доведе до по-нататъшна реклама и експлоатация на резултатите от проекта.

Докато проучваше примерите за ЕЕЗ, екипът на NELLIP проведе разговори с организатори на проекти, отличени с ЕЕЗ, относно техния опит и постижения и методите и подходите, включително за типа и мащаба на дейностите, които са последвали след награждаването с ЕЕЗ (вижте Националните и международни доклади на NELLIP на адрес http://nellip.pixel-online.org/RP_intro.php). Събраните данни за дейностите по продължение, предприети от екипите на проектите, получили наградата ЕЕЗ, подчертават нейното значение за подобряването на профила на организаторите на проектите, улесняване работата в мрежа и иницирането на други проекти.

Продължение на проектите, наградени с ЕЕЗ

Определяне и планиране на продължението

Както вече споменахме, дейностите по продължение се осъществяват след края на проекта, но трябва да бъдат определени преди или по време на изпълнението на проекта. Следователно, те често се обсъждат и определят на етапа на планиране на устойчивостта на



¹⁰ Вижте повече информация за бенефициентите и заинтересованите участници на адрес http://ec.europa.eu/dgs/education_culture/valorisation/glossary_en.htm

проекта и неговата употреба. Това планиране е важен съставен елемент на качеството на проекта.

Дейностите по продължение могат грубо да бъдат разделени в следните три групи:

- непрекъсната подкрепа за продуктите от проекта
- реализация и/или приспособяване на продукта за други групи или цели
- поддържане на интереса и мотивацията за използване на продуктите от проекта.

Изборът на продължение зависи от естеството на резултатите от проекта, а също така и от потребностите и контекста на потенциалните потребители. Когато говорим за продължение, възникват няколко въпроса:

- 1) колко дълго трябва да продължи продължението?
 - Това е много важно, когато продуктът или услугата от проекта изисква финансови или човешки ресурси;
- 2) кой е собственик на резултатите от проекта и кой ще ги управлява?
 - Това означава също споделяне на печалби, ако резултатите от проекта са комерсиализирани;
- 3) кой отговаря за продължението – координаторът на проекта, отделните партньори или някой друг? Кой още ще участва?
 - Участващият(ите) партньор(и) ще обърнат внимание на етичните въпроси, ще се договорят за авторските права и ще се консултират с други партньори за по-нататъшните действия или промени, ако такива са необходими;
- 4) продължението изисква ли обучение?
 - Може да е необходимо известно предварително обучение, ако резултатите от проекта се използват от друга група потребители.

Продължение – примери от висшето образование

След като анализирахме определени концепции и условия, имащи отношение към определянето и изпълнението на дейностите по продължение, нека да дадем пример, който илюстрира дейностите по продължение, общи за наградените с ЕЕЗ проекти в сектора на висшето образование.

Ден на превода - 2009, Чешка република

Ден на превода е ежегодното събитие, което се провежда във Факултета по изкуства на Остравския университет. То представлява състезание за студенти-преводачи от цяла Чехия и конференция с работни групи. Състезанието има две категории: литературен и нелитературен превод от чужд език на майчиния език на студента. Участниците сами избират преведения текст, но обемът е фиксиран – седем до десет страници проза или 40 до 50 стиха поезия. Инициативата започна през 2005 година с над 700 участника от 10 различни университета. Популярността на събитието привлича професионални преводачи, които идват като гост-говорители, което от своя страна повишава качеството и относимостта от гледна точка на студентската общност.

Резултатите от успешната инициатива се документират в протоколи, *Translatologica Ostraviensia* (I, II, III, IV, V). Те включват изказвания на конференцията и откъси от изключителни преводи. В допълнение, избраните работи на студентите се публикуват в журналы, издавани от езиковите катедри на факултета, което е важно постижение и трябва да бъде прибавено към академичните профили на студентите.

Да живее проектът!

След като проектът приключи и получи признанието, което заслужава, например Европейски езиков знак, възниква естественото желание той да продължи и резултатите от него да се използват. Какви стъпки могат да бъдат предприети, за да запазите вашия проект жив, привлекателен и полезен? Ето някои препоръки за продължение, които могат да се окажат полезни:

- a. **Използвайте логото и Сертификата на ЕЕЗ:** изключително важна стъпка е да ги използвате, колкото може повече. Интернет страниците на институцията или проекта са ефективни и лесни начини да съобщите на света за проекта и неговите създатели. Логото на ЕЕЗ на интернет страницата на училището или фирмата ще бъдат видени от родителите, които търсят училище за своите потомци, от клиентите, които ще оценят европейското признание, както и от персонала. Европейският езиков знак и използването на неговото лого в училище са много важни за учениците. Ако те не са взели участие в проекта, отличен с ЕЕЗ, все още има голям шанс да го направят в бъдеще.
- b. **Информирайте обществеността за вашите постижения:** не се колебайте да рекламирате вашите постижения на обществени и професионални събития като панаири, семинари, тематични сесии или конференции. Често пъти, представянето на резултатите от вашия проект пред широката публика открива нови възможности за продължение и може да доведе до по-нататъшни изследвания или публикации.
- c. **Поддържайте и разширявайте мрежата:** представянето на проекта пред широката публика може да доведе до идеи за нови проекти или до по-тясно сътрудничество в мрежа между различни институции и различни държави, до нови партньорства и до по-нататъшно взаимноизгодно сътрудничество.
- d. **Предложете продукта(ите) от проекта на други учители и потребители:** не трябва да забравяте, че в училищата, за разлика от някои други сектори в сферата на образованието, са ангажирани много различни възрастови групи. След като веднъж опитате с една група ученици, можете да използвате същия продукт с други ученици на същата възраст. Възможно е и учителите, и учениците да приспособят продуктите към своите собствени потребности или предпочитания. Използвайте неограничените възможности на ИКТ, за да адаптирате и разширите начините, по които се използват резултатите от проекта.
- e. **Потърсете начини да комерсиализирате продуктите от проекта:** продължението често пъти изисква финансови и човешки ресурси. Потърсете възможности да комерсиализирате резултатите от проекта. Не забравяйте, че ЕЕЗ е признат знак за високо качество: използвайте го, за да правите бизнес. Издателите и уеб дизайнерите могат да ви дадат практически съвети за това какво да направите с продукта, например, да превърнете материала в електронна книга или компактдиск, да въведете регистрационна такса и др. Търговската дейност ще ви помогне да съберете средства за други дейности и проекти.

2.6 Мотивиране на изучаващите език ученици и техните учители

Мотивацията е един от най-важните фактори в процеса на обучение и за създаването и запазването ѝ се полагат големи усилия. Мотивацията се определя като движеща сила, стимул или влияние, т.е. като нещо, което кара ученикът да действа (Merriam-Webster¹¹, 1997). Други считат, че тя е инвестиция на усилия за постигане на резултати (ДюБрин 2008)¹².

От друга страна, мотивацията е присъща на човешките същества сила. Всяко действие изисква мотивация, ако искаме да бъде успешно. Без мотивация не може да има ефективно учене. Тя, обаче, трябва да присъства и при учениците, и при учителите.

Мотивацията независима променлива ли е?

В контекста на езиковото обучение мотивацията до известна степен се счита за независима променлива. Мотивацията, обаче, не е отделна или изолирана променлива. Съществуват много различни видове мотивация: мотивация за изучаване на езици, мотивация, свързана с класа, темите, които се разглеждат и/ или мотивация, която е резултат от инструментите и стратегиите, използвани по време на час, например.

Можем да направим разграничение и между вътрешната и външната мотивация. От една страна, в процеса на обучение учениците могат да бъдат ангажирани в предмета в резултат на подхода или отношението на учителя. Този вид мотивация идва отвън и за нея отговарят основно учителите. От друга страна, ученици могат да се мотивират сами в резултат на своите интереси, потребности и предпочитания. Тази вътрешна мотивация очевидно варира от човек на човек.

При изучаването на втори език (E2), колкото по-голяма е мотивацията на учещия, толкова по-голям е шансът за успех. Изследванията показват, че мотивацията може да повлияе на резултатите от езиковото обучение повече, и независимо, от влечението към езика (Gardner & Lambert, 1972)¹³. Следователно, мотивацията трябва да бъде стимулирана колкото може повече, защото тя помага за изучаването на език, независимо колко способен е човек да прави това. В допълнение, езиковото обучение може да окаже съществено влияние върху социалното и физиологично



¹¹ Merriam-Webster (1997). Merriam-Webster's Dictionary, Houghton-Mifflin.

¹² ДюБрин, Андрю. (2008). *Основи на управлението* (8^{мо} издание). Cengage Learning.

¹³ Гарднер, Робърт и Уоланс Ламбърт (1972). *Нагласи и мотивация за изучаване на втори език*. Newbury House/

благосъстояние на човека, а увереността и самочувствието също могат да се повишат чрез изучаването на езици.

Мотивацията стои в основата и на самоподготовката, която може да има съществено значение за напредъка на учениците. Ако учителите, родителите, връстниците и др. също са мотивирани, ученето се консолидира, а необходимите усилия са по-малки, тъй като ученето в определен смисъл е споделен опит. Това е в подкрепа на теорията за самоопределянето (СОП) (Ванстеенкисте и колектив, 2006)¹⁴. Според тази теория, автономността, компетенцията и относимостта са физиологични потребности, които всички ние имаме. Следователно, стимулирането на мотивацията може да помогне на учениците да станат по-уверени, по самостоятелни и да разширят знанията си за света, както и да повишат удовлетвореността и насладата си.

Изследванията на мотивацията показват, че вътрешно мотивираните ученици се справят доста по-добре в клас (Дьорнъей 1998¹⁵; Бернард 2012¹⁶; Танасулас 2002¹⁷). Това предполага, че тези ученици са по-компетентни, по-заинтересовани от езика, който изучават, и по-удовлетворени от обучението си. Тези, които са вътрешно мотивирани, са и по-отдадени и постоянни и участват активно в образователния процес. Това са основните елементи за успешно изучаване на Е2 и затова мотивацията, независимо дали е вътрешна или външна, е толкова важна за изучаването на езици, което представлява безкраен процес, изискващ големи усилия през целия живот.

Мотивация – основен принцип в процеса на преподаване/ изучаване при Европейския езиков знак



Всяка година кандидатурите за Европейски езиков знак се оценяват по определени критерии, които включват иновации, приложимост в други области, добра европейска ориентация и възможност за мотивиране на обучаващите се. Мотивацията на учителите, обаче, също е важна, а един добър проект, може да я повиши.

Най-общо, координаторите на проекти започват тези проекти със силата на своята лична мотивация, за да подобрят опита на учениците и учителите при чуждо езиковото обучение. Отличаването с Европейски езиков знак също е мотивиращо, тъй като представлява признание за усилията на организаторите и на образователната

¹⁴ Ванстеенкисте, М., Ленс, У. И Деси, Е. Л. (2006). Вътрешната срещу външната цел в теорията за самоопределянето: друг поглед към качеството на учебната мотивация. *Educational Psychologist*, 41, 19-31. Публикувана и на интернет страница http://www.selfdeterminationtheory.org/browse-publications/index.php?option=com_sdt&view=SearchPublications&task=domainSearch&domain=6

¹⁵ Дьорнъей, Золтан (1998) 'Мотивацията за изучаване на втори и чужд език', в *Language Teaching* бр. 31 (117-135). Публикувана и на интернет страница <http://www.zoltandornyei.co.uk/uploads/1998-dornyei-lt.pdf>

¹⁶ Джаклин, Бернард (2010). 'Мотивацията в чуждо езиковото обучение: Отношение между дейностите в класната стая, мотивацията и резултатите в университетската среда за чуждо езиково обучение (тезис). Carnegie Mellon University, Питсбърг, САЩ, Публикуван и на интернет адрес <http://repository.cmu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1077&context=hsshonors>

¹⁷ Танасулас, Димитриос (2002): 'Мотивацията и мотивиране в часа по чужд език'. *Internet TESL Journal*. Публикувана и на интернет адрес <http://iteslj.org/Articles/Thanasoulas-Motivation.html>

стойност на техните идеи. В допълнение, той допринася за популяризирането на инициативата и следователно за нейната устойчивост.

Мотивацията привлича все повече и повече внимание в образованието и особено при чуждо езиковото обучение. Това води до бързо нарастване на броя на стратегиите за преподаване на език. Но учителите са от съществено значение, за да работят тези стратегии, а от преподавателска гледна точка, за да бъде една стратегия полезна, тя трябва да води до ефективно учене.

Следва списък на някои фактори, които са помогнали за повишаване и запазване на мотивацията. Трябва да отбележим, че това е обща класификация, тъй като повечето добри практики включват повече от една мотивационна стратегия.

Общи мотивационни стратегии, прилагани в различни образователни сектори

Според анализа на примерите за добри практики в проектите, отличени с Европейски езиков знак, проведен от Мрежата Nellip, най-важните начини за повишаване на мотивацията в четирите основни сектора – училищно образование, образование за възрастни, висше образование, професионално образование и обучение, са:

1. **Практическо и забавно съдържание и дейности:** игрите, симулациите, представленията или състезанията се използват за ангажиране на вниманието на учениците и повишаване на насладата от процеса са изучаване на език.
2. **Динамични методи и иновационни подходи при изучаването на език:** важно е да се въведе ясен начин на изучаване, който включва ориентиран към действията подход.
3. **Разнообразни и актуални учебни ресурси:** те обогатяват и повишават шансовете за ефективно учене.
4. **Автентични преподавателски и учебни материали:** те повишават мотивацията на учениците и улесняват придобиването на знания по езика.
5. **Конкретна цел (ESP/CLIL):** изучаването на езици за конкретни и/ или професионални или учебни цели също може да повиши мотивацията.
6. **Използване на ИКТ:** това насърчава хората да се запознават с възможностите на съществуващите технологии.
7. **Стимулиране на самостоятелното учене:** това може да стимулира учениците да бъдат по-самостоятелни, като им дава възможност да предприемат свои собствени инициативи.
8. **Насърчаване на мобилността:** това повишава знанията на учениците за културните различия между страните и им помага да развият межкултурни компетенции.
9. **Достъп до мултикултурна среда:** познанията и опита в различни култури също повишава межкултурните компетенции на учениците.
10. **Насърчаване на многоезичието:** колкото повече езици говорят учениците, толкова по-големи са шансовете им да си намерят интересна работа.
11. **Възможности за социално общуване на изучавания език:** общуването между учениците е наистина ценно, тъй като дава шанс за запознанства и запознаване с различни социални условия.

12. **Участие на обучаващите се в работния свят:** това насърчава учениците да преценят стойността на изучавания(ите) език(ци) в тяхната бъдеща кариера.
13. **Участие в местната общност:** мотивацията може да се повиши благодарение на взаимодействието между учебното заведение и местната общност. Това показва на учениците, че е възможно да се учи и извън класната стая.
14. **Признание за качеството на проекта:** координаторите са мотивирани, когато бъдат възнаградени или поздравени за проектите си. Стимулът е това, което кара всеки да се чувства достатъчно енергичен, за да вземе участие и в друг проект.

Имайки предвид, че обучаващите се се мотивират от различни фактори и че за всеки отделен образователен сектор ще бъдат избрани най-подходящите мотивационни стратегии, е важно да се разбере, че мотивацията във висшето образование е различна от мотивацията в училищното образование, в обучението на възрастни и в професионалното образование и обучение. Те имат еднакви характеристики, но са и различни по отношение на методите и процедурите, използвани от учителите, които играят много важна роля за обучението и мотивацията на учениците. Очевидно, стратегиите, използвани за мотивиране на едно шест годишно дете са много различни от тези, които се използват за повишаване на мотивацията на петнадесетгодишния тийнейджър. Във всеки случай, мотивацията на учениците трябва да бъде стимулирана по много различни начини във всеки отделен час (Дебнат 2005¹⁸; Д'Суза и Маешвари 2010¹⁹).

Задоволени и незадоволени очаквания

Може да се каже, че основните първоначални очаквания на организаторите на проекти, отразени в националните доклади на Nellip са задоволени, тъй като техните проекти са отличени с Европейския езиков знак. Това повиши видимостта на техните инициативи и показа, че проектите отговарят на критериите за качество на ЕЕЗ. Но не всички езикови проекти имат еднакво въздействие. Някои проекти са само частично успешни поради липсата на финансиране или разработените стратегии за устойчивост. Според международния доклад на Nellip, повечето от отличените проекти се борят да продължат след края на финансирането им. Трябва да имаме предвид необходимостта да се опитаме да осигурим продължителен живот и устойчивост на проектите.

Мотивация – примери за добри практики от проекти във висшето образование

В по-голямата си част студентите във висшето образование са по-големи тийнейджъри и зрели млади хора. Какво му дават те и какви са техните желания и потребности – това са важни фактори на мотивацията на този етап. Кои условия допринасят за мотивацията за учене на това ниво?

Как учат студентите?

Известни са редица междудисциплинарни теории за мотивацията във висшето образование. Въпреки това, хората, най-общо, и в частност студентите, са сложни

¹⁸ Дебнат, С. К. (2005). 'Мотивация на колежаните: междудисциплинарен подход за модел на интегрирани образователни системи. *Journal of Behavioral and Applied Management*, 6(3), 168-189.

¹⁹ Д'Суза К. А. и С. К. Маешвари (2010). 'Фактори, влияещи върху работата на студентите в курс "Въведение в управлението'. *Academy of Educational Leadership Journal*, 14(3), 99-120.

съществува със сложни потребности, желания и своя собствена индивидуалност (вътрешна /присъща/ мотивация). Това трябва да бъде отчетено при разработването на образователни системи, акцентиращи върху реални потребности и ефективност: това, което мотивира студентите, са техните **индивидуални интереси** и техните **професионални перспективи**. Студентите са по-мотивирани, полагат по-големи усилия и се ангажират по-задълбочено в учебния процес, когато се интересуват от темата.

Ключовите фактори за мотивация на студентите на ниво висше образование са **автентични теми и разнообразни актуални ресурси**: те обогатяват и повишават шансовете за ефективно обучение и подобряват мотивацията на студентите, например Die Interkulturelle Projektarbeit (България).

При проекта “Популяризиране на многоезичието чрез преподаване на езици (френски език): Le Tour de France en 21 unités” автентичността лежи в основата на факта, че той се базира на колоездачното състезание Тур дьо Франс (Tour de France). Целта е да се осигури платформа за испански студенти и студенти, които наскоро са пристигнали от Северна Африка да учат нов език – френски. Следвайки различните етапи на Обиколката, те учат за географията, историческите забележителности, културата, храната и традициите. При изучаването на нови езици е важно обучаващият се да изпробва своите езикови умения в контекста, а в този случай, дори следвайки картата на реално събитие.

3. Експлоатация и работа в мрежа при инициативите, наградени с Европейския езиков знак

Автори:

Universal Learning System, Ирландия

EuroEd Foundation, Румъния

3.1 Разпространение, експлоатация, устойчивост

Основна информация

Преди да започне проучването за това как да се проведат дейностите по експлоатация и работа в мрежа в рамките на езиковите проекти, от съществено значение е да се даде отговор на други въпроси, а именно защо в тези дейности се инвестират ресурси (бюджет и персонал) по проекта и какви са целите на популяризирането? По-долу са изброени някои от най-честите отговори.

За да разкажете на потребителите за вашия проект

Това е основната причина за популяризирането на проекта, разбира се, но може да е добре да помислим и за всички потенциални ползи за потребителите. Потребителите могат да бъдат различни групи, включително например обучаващи се на различна възраст, учители, учебни заведения и други местни образователни центрове, и ползите за всяка от тези групи ще бъдат различни. Проектът трябва да достигне до максимален брой хора в целевата(ите) група(и) с минимални разходи, поради което популяризирането на проекта по най-подходящия, най-целенасочения начин е от съществено значение.

За да допринесете за изпълнението на европейската политика

Съществуват очевидни причини за значението на езиките за Европа. Помислете за интеграцията, социалното сближаване, икономиката, заетостта, мобилността ... Колкото и да са валидни тези общи причини, един проект обикновено трябва да се характеризира с по-конкретни причини, които са аспекти на тези общи такива, за да бъде този проект специален.

За да допринесете за изпълнението на националните/ регионалните/ местните политики

Проектът може да подпомага тези политики на различни нива в различни области – например да бъде национален стимул за професионално обучение или да задоволява местни потребности от заетост, като е важно да знаете как точно им пасва той. Ако проектът допринесе за тези политики по някакъв начин, той може да получи подкрепа от министерства, които могат да помогнат за неговото популяризиране.

За да информирате спонсорите и финансиращите органи

Те са подкрепили вашия проект и ще искат да знаят как се справяте. Регулярната, кратка и ясна обратна връзка за напредъка на проекта (особено ако е положителна!) винаги е добра. Ако това е проект на Европейската комисия (ЕК), оценката е задължителна. Но от него могат да се интересуват и други министерства, в това число политици: вашият проект може да им помогне да постигнат своите собствени политически цели. А те, от своя страна, могат да допринесат за напредъка на проекта, ако знаят на какъв етап е той, например, чрез предлагане на други подходящи организации, които могат да са заинтересовани, или чрез насочването ви към нови политически тенденции или събития, за които проектът може да допринесе.

За да подкрепите и подобрите имиджа на вашата собствена организация

Разбира се, проектът ще помогне за изпълнението на целите на вашата институция, но може и да подобри нейния профил или да разкрие нови мрежи и партньорства, от които организацията би могла да се възползва. За да стане това, проектът трябва да бъде популяризиран вътрешно сред точните хора. Ако вашият проект успее да привлече вниманието на медиите/ пресата или да получи награда, това ще е предимство за вашата организация.

За да повишите значението на вашия проект чрез работа в мрежа

Работата в мрежа обикновено се приема като важен път за разширяване и подобряване качеството на дейностите по проекта, чрез вграждането им в по-широки и по-разнообразни социални и икономически среди. Има организации, които могат да използват мрежите си от контакти и комуникационните си системи, за да запазят проекта жив. Това е сериозен проблем при някои проекти, защото колкото и успешни да са те, е много трудно да се осигури ново финансиране, особено, защото финансиращите агенции могат да предпочетат да инвестират своите пари в нови проекти.

За да кажете на търговските организации, че имате продукт за продажба

Те могат значително да удължат живота на проекта, като продават крайния(ите) резултат(и) на специализиран пазар или дори на широката общественост. Европейският езиков знак има за цел да подобри езиковите компетенции на европейските граждани, посредством награда за особено иновационни проекти в областта на изучаването и преподаването на езици.

Управление на промяната и иновацията

Един от основните критерии, заложен от Европейската комисия за финансирането на езикови проекти, е иновацията, която проектът въвежда в чуждо езиковата образователна система на Европейския съюз. Този критерий е един от шестте, използвани при определянето дали един проект да бъде отличен с Европейски езиков знак (представен под формата на оригиналност и креативност): [“Инициативите трябва да бъдат оригинални и креативни. Те трябва да въвеждат непознати подходи в чуждо езиковото обучение, но и да гарантират, че са подходящи за съответните обучаващи се”](#).



Разпространението и експлоатацията (и тяхното пряко въздействие върху устойчивостта) трябва да улесняват промените и иновациите, чрез изпитване на границите на зоната на удобство, установяване на баланс между популяризиране на мотивацията, осигуряване на интегриране и улесняване изпълнението на добри практики, които придават смисъл на рекламирането и интегрирането.

Важен въпрос, на който трябва да се обърне внимание при разработването на един проект (и специално на стратегията за неговото популяризиране) е защо иновациите не успяват. В езиковите проекти най-честите причини за това са:

- Изискванията и очакванията на заинтересованите лица са неясни
- Персоналът, който прилага иновацията не е добре обучен по отношение на новите изискуеми умения
- Проектът не разполага с достатъчно финансови, времеви и човешки ресурси; и
- Целевите бенефициенти не получават необходимата подкрепа при опитите им да въведат иновацията (липса на комуникация от страна на организаторите на проекта).

3.1.1 Разпространяване

“Разпространяването се определя като планиран процес на предоставяне на информация относно качеството, приложимостта и ефективността на резултатите от програмите и инициативите на ключовите участници. Той се провежда, когато резултатите от програмите и инициативите бъдат налични” – [Програма за учене през целия живот 2007-2013 – Речник на термините](#).

Основните цели на дейностите по разпространение

- Да се разработи план за обявяване на това, което ще излезе от проекта
- Да се комуникира със заинтересованите лица
- Да се повишат познанията на обществеността
- Да се популяризират новите резултати от проекта.



са:

Разработването на стратегия за разпространение включва описаните по-долу стъпки. Препоръчваме ви да анализирате и представените успешни примери, които са взети от проекти, отличени с ЕЕЗ:

- Дефинирайте каналите за разпространение
- Дефинирайте конкретно ролите на координатора на разпространението и останалите партньори по проекта
- Определете бюджет и брой човекодни за всеки продукт или дейност и акцентирайте върху осигуряване на стойност на парите
- Определете продължителността на всяка дейност по разпространението и планираното време за разработване на всяко събитие или дейност по разпространението.



Пример: Проект Европейски езици за секретари. Този проект е проведен в периода 2008 – 2010 година и е частично финансиран от Европейския съюз по Програмата за учене през целия живот.

Разпространението може (и трябва) да се осъществява в рамките на партниращите си институции и извън тях. Някои примерни дейности по разпространението, които могат да се осъществяват в рамките на партниращите си институции, са:

- Публикуване на информация за проекта с връзки към уеб портала на проекта на интернет страниците на всяка институция-партньор
- Обмен на информация, свързана с проекта, по време на срещи с персонала или стажанти от партниращите си институции
- Поставяне и актуализиране на обяви във всяка институция-партньор, за да бъдат персонала, бенефициентите и мрежите информирани за събитията по проекта и раздаване на листовки/ брошури за проекта сред персонала и обучаващите се
- Участие в местни/ национални или международни работни групи, семинари, конференции или панаири
- Осигуряване на медийно и социално медийно (онлайн и офлайн) покритие: публикации, интервюта, обявления, брошури, информационни бюлетини, Facebook, Twitter, блогове и др.

3.1.2 Експлоатация

Експлоатацията включва “интегриране” и “мултиплициране”. Интегрирането е планиран процес за прилагане на успешните резултати от проектите и инициативите от подходящи политики в регулирани местни, регионални, национални и европейски системи. Мултиплицирането е планиран процес за убеждаване на отделните крайни потребители да приемат и/ или прилагат резултатите от програмите и инициативите.” [Програма за учене през целия живот 2007-2013 – Речник на термините](#).

Основните цели на дейностите по експлоатация са:

- Да се търси промяна на политиките и съществуващите практики
- Да се гарантира, че резултатите от проекта са приети от крайните потребители (целевите групи)
- Да се “множат” резултатите и добрите практики от проекта
- Практиките и продуктите от проекта да се прилагат при други условия в други образователни среди, други държави и т.н.

Успешната стратегия за експлоатация включва описаните по-долу стъпки. Препоръчваме ви да анализирате и представените успешни примери, които са взети от проекти, отличени с ЕЕЗ.

- Дефинирайте каналите и подходите, за да постигнете максимално въздействие
- Изгответе стратегия за експлоатация на ниво партньорство и на национално, регионално и местно ниво
- Отделете бюджет и брой дни за експлоатация по време на финансирането на проекта.



Пример: Проект [INTEGRA – Основен езиков пакет за интеграция на мигранти за работа по финансови въпроси](#), финансиран от Европейската комисия в рамките на Програмата за учене през целия живот (ГРУНДВИГ Многостранен). Той осигурява на студентите-имигранти възможности да получат езикови умения по основни финансови въпроси. Проектът е отличен с ЕЕЗ в Румъния през 2012 година

3.1.3 Устойчивост

Устойчивостта е способността на проекта да продължи да функционира след изтичане на договора. Резултатите от проекта се използват и експлоатират непрекъснато. Устойчивост означава, че резултатите се използват и експлоатират в дългосрочен план [Програма за учене през целия живот 2007-2013 – Речник на термините](#).

Основните цели на устойчивостта са:

- Да гарантира, че проектът осигурява трайни предимства за участниците и общността като цяло
- Да гарантира, че проектът ще се запази и след приключване на финансирането

Устойчивостта е едно от най-големите предизвикателства при работата с проекти. При разработване на стратегията за устойчивост, ние трябва да акцентираме на

доставчиците на услуги (т.е. разработчиците на проекти), от една страна, и на клиентите (целевата група) от друга страна.

При планиране на устойчивостта, най-важните действия, които трябва да се вземат предвид, са:

- Изготвяне на план за устойчивост, план за комерсиализация или бизнес план за продажба на материалните резултати от вашия проект
- Дефиниране на ролята на координатора по устойчивост и останалите партньори
- Изготвяне на споразумение за правата на интелектуална собственост (или ПИС)



Пример: Проект LeTS Go, Електронни услуги за преподаване на език. Този проект се проведе в периода 2009 – 2011 година и беше частично финансиран от Европейския съюз по програма Леонардо да Винчи – Трансфер на иновации. Той е насочен към въвеждането на нова методология, която може да бъде приложена към преподаването на всички чужди езици. Проектът е отличен с наградата EE3 в Италия през 2010 година.

Как да разработим план за устойчивост

Планът за устойчивост трябва да гарантира, че институциите-партньори имат последователна и реалистична стратегия за продължаване на проекта след края на финансирането. Най-добрите начини да се гарантира това е или да се намери спонсор, който желае да продължи да финансира инициативите, или продуктите от проекта да се продават. Ако изберете последния вариант, най-добрият подход за продажбата на продуктите е да се разработи бизнес план, в който приходите и разходите са планирани за напред в годините. Бизнес планът е инструмент за оценка на бизнес предложения, пътна карта за постигане на бизнес цели и проверка на крайния резултат. Както в индустрията, бизнес планът за продажба на продуктите от езиковите проекти трябва да бъде гъвкав.

Възможно структура на бизнес плана



- а. Работно резюме
- б. Описание на продукта и характерна стойност
- в. Евентуални пазари
- г. Конкуренция
- д. Финансов план
- е. Управленски екип и организация
- ж. Маркетингова и търговска стратегия
- з. Стратегически алианси
- и. Основни рискове и стратегии за оттегляне

Бизнес планът трябва да включва, както настоящите партньори, така и нови хора или институции, заинтересовани от продължаването на проекта в бъдеще. Ако бъде създаден икономически интерес е по-вероятно проектът да продължи след своя жизнен цикъл и да стане самоустойчив.

Права на интелектуална собственост (ПИС)

Споразумението за ПИС определя правата на всички партньори, участващи в проекта, в случай на публикуване, комерсиална употреба или друга експлоатация на материалите от проекта. На ранен етап партньорите трябва ясно да заявят своите (финансови) очаквания с оглед на техния принос, когато става въпрос за капитализиране на резултатите от проекта. Често координаторите на проекти оставят темата за ПИС за след приключването на проекта. Това не е препоръчително, тъй като може да се породят разгорещени дискусии и да бъде необходимо много време за преодоляване на евентуални конфликти.

Основните елементи на споразумението за ПИС са:

1. Определяне на договарящите се страни
2. Определяне на използваните понятия
3. Предмет на договора
4. Договорени точки
5. Подписи на всички договарящи се страни.

3.2 Работа в мрежа при инициативите, наградени с Европейския езиков знак

Работа в мрежа – преглед

Работата в мрежа е една от основните особености на планирането и управлението на проекти. Особено при проектите, финансирани от Европейската комисия, работата в мрежа се счита за съществен елемент за постигането на устойчиви резултати, както и ключов компонент на стратегиите за експлоатация, разпространение и създаване на добавена стойност. Работата в мрежа се счита най-общо като основен начин за разширяване и подобряване качеството на дейностите по проекта, като ги вгражда в по-широки и по-разнообразни социално-икономически условия.

Важно е да се анализират ключовите елементи на работата в мрежа като понятие и да се проучат начините, по които работи или не работи работата в мрежа при постигане на заложените цели. Сама по себе си, работата в мрежа може да бъде разгледана по много начини. Въпреки това е важно да се очертаят и договорят стандартите и критериите, които правят работата в мрежа ключово висококачествено средство за постигане на максимално въздействие в редица области, а не просто дейност по съответствието.

При ИКТ работата в мрежа е практика на свързване на две или повече компютърни устройства заедно с цел споделяне на данни. Мрежите се изграждат от компютърен хардуер и компютърен софтуер. В общ смисъл, работата в мрежа може да се определи като обмен на информация, данни или услуги между отделни хора, групи, служби и/или институции. В сферата на търговията и промишлеността, обаче, работата в мрежа по-скоро означава преднамерено изграждане и поддържане на продуктивни взаимоотношения в различни измерения, за заетост, бизнес, професионални или корпоративни цели, и като основно средство за осигуряване на добавена стойност.

Следователно бизнес работата в мрежа е социално-икономическа дейност, при която отделни хора, обединения на хора или групи със сходни интереси и опит признават, създават, действат или поддържат възможности, контакти, комуникационни системи или продукти. В този смисъл, това е друга форма на социална работа в мрежа с конкретен акцент върху бизнес или професионални дейности. Няколко известни бизнес и професионални организации са разработили модели за работа в мрежа. Прилагането на тези модели може да даде на хората и групите възможност да изградят нови бизнес взаимоотношения и да генерират бизнес възможности.

Всички човешки взаимоотношения в известен смисъл могат да се определят като мрежа. Тук, обаче, работата в мрежа се отнася до преднамереното използване на контакти, връзки и структурирани практики, за да се подпомогнат конкретни професионални дейности. Повечето инициативи за работа в мрежа съдържат елемент на реклама или връзки с обществеността: те развиват и разширяват маркетинговите усилия. Работата в мрежа е евтина дейност, която включва повече лична ангажираност, отколкото пари – но тя също изисква планиране, проектиране и оценка, за да се гарантира, че е ефективна и осигурява въздействие.

Обосновка

Комуникациите стоят в основата на работата в мрежа. Управлението на проекти често предполага идентифициране на иновационни процеси и основани на факти твърдения за потребностите, които трябва да бъдат посрещнати. Докато част от изследванията, необходими в началните етапи на проекта могат да бъдат самостоятелни и настолни, критичната точка на растежа е, когато участниците в проекта (вътрешни и външни) започнат процеса на комуникация. Това означава да можем да формулираме проблемите, въпросите и темите, които да бъдат взети предвид от други заинтересовани участници, както и да се включим в двупосочния процес на критично мислене и споделено изучаване. Ясната комуникация улеснява това и следователно зависи от изразяването на ясни значения и използването на подходяща терминология и един език. Ясната и планирана комуникация и споделеното значение са две предварителни условия за ефективната работа в мрежа.

Друга основна причина за възприемане на подхода на работата в мрежа е добавената стойност. Всеки проект е опит да се разработи нещо ново или да се надгради съществуващото знание, техники и практики по нови начини. Това може да се подобри и подпомогне чрез добавяне на стойност чрез аспектите на практиката, техниката или познанията, които не са представени в началото. Сътрудничеството между различни заинтересовани лица често води до неочаквани образователни резултати и иновации, които не биха били възможни по друг начин. Това разширява и задълбочава полезността на проекта и е ключов резултат от процеса на работа в мрежа.

Тъй като работата в мрежа разширява публиката на концепцията и процеса на проекта, тя привлича нови заинтересовани лица. Те играят важна роля за предоставянето на обратна връзка и оценяването на процесите и резултатите от проекта. Следователно те помагат и да се гарантира устойчивост на проекта или неговите продукти. Работата в мрежа значително увеличава публиката и привлича потенциални заинтересовани лица, а след като това се случи, може да се достигне до критична маса, която знае и споделя резултатите и продуктите от проекта и следователно се осигурява по-голям шанс за продължаване след изтичане на срока на финансиране. При условия на несигурност и икономическа криза не съществуват гаранции, но работата в мрежа наистина поне доста подобрява шансовете на един проект да бъде устойчив в дългосрочен план.

Друга основна причина за работа в мрежа е качествено измерение, а именно повишаване на взаимното учене. Това споделено учене е творчески и динамичен процес, който разширява и задълбочава въздействието от проекта, като улеснява обмена на знания, съвместните дейности и партньорствата, които укрепват капацитета за индивидуална и колективна изследователска дейност и иновации. Споделеното учене създава също така нова база за споделена експертиза, която може да служи като трамплин за по-нататъшна работа или за разширяване и промяна на съществуващи продукти и резултати.

Що се отнася до финансираните от ЕС проекти и програми, последната причина за работата в мрежа е да се повиши въздействието на европейското измерение на проекта. Това отчасти е така, защото добрите мрежи ще се стремят към повлияване на политиките на ЕС, за да ги направят по-тясно съответстващи на европейските приоритети. Имайки това предвид, заинтересованите от проекта лица ще ангажират и ще дискутират с институциите на ЕС, ще участват в политическите консултации в ЕС и ще допринесат за реструктурирано обучение, което произтича от изследваните и доказаните добри практики, потвърдени от колкото се може повече заинтересовани лица.

Методология

След като въведохме дефинициите за работа в мрежа и направихме обосновка за установяването на мрежи, считаме за подходящо да разгледаме и методологията, използвана за изграждането, разширяването и поддържането на мрежите. Много често проектите се основават на добри идеи и дефинирани потребности – по този начин програмите получават първоначално финансиране. Но за да се развият и превърнат тези идеи в реални и значими промени, въздействащи върху политиката, са необходими съвместни и подпомагащи структури.

Изграждането на устойчиви и жизнеспособни мрежи се осъществява на няколко съществени етапа:

- Първият от тях е установяване на обща визия. Тя може да се основава на групи с конкретни интереси или да се разшири, за да включи допълнителни сектори или дисциплини. По принцип, всички заинтересовани участници трябва да бъдат единодушни за значението на темата или действието, около които се изгражда мрежата. Споделянето на обща визия или цел ще осигури разрастване на мрежата и нейните свързани структури.
- Мрежите често работят най-добре, когато техните членове имат споделени ценности. Най-важно е доверието, готовността за поемане на риск и желанието за сътрудничество.
- Мрежите трябва да се градят на споделен опит, базирайки се на общи въпроси (например езиково обучение) или специфични сектори (тип или ниво училище). Поне в началото, споделеният опит стои в основата на дейността, с която мрежата се занимава.
- Важен етап е изграждането на мрежата посредством наличните контакти. Тези контакти са набрани при предишната работа, по-рано създадени мрежи, мислещи по подобен начин заинтересовани лица, или професионални органи и агенции. Контактите може и да не са актуални, поради което проверката на валидността им е важна.
- Следващият етап е установяването на контакт с нови източници на базата на съществуващите контакти и професионални органи, или чрез ангажиране на нови евентуални заинтересовани лица по иновационни и стимулиращи начини. Освен идентифициране на потенциални нови членове на мрежата, това предполага творческо мислене и проактивен маркетинг.
- Маркетингът и рекламата са от ключово значение за рекламата на мрежите и е от съществено значение да се покажат предимствата и ползите, които участието в мрежата може да донесе на съществуващи и бъдещи партньори.
- С разрастването си, мрежите започват да привличат нова и все по-широка публика, която сама по себе си може да премине отвъд предвидените в началото групи. Следователно, изграждането на мрежи налага механизми за отговор на запитвания относно допълнителна информация от потенциални и съществуващи членове. Необходими са и системи за администрация и контрол, за да се гарантира, че мрежите са актуални и подходящи за участниците.
- Откриването на подкрепата на съвременните ИКТ през последните две десетилетия доведе до масово развитие на електронната работа в мрежа с помощта на социалните медии и Web 2.0 технологиите. Това може да доведе до експоненциално повишаване на броя на членовете на една мрежа (някои мрежи

могат бързо да съберат стотици или хиляди членове), но тяхното качество може да бъде спорно, особено по отношение на дългосрочното въздействие, ангажираността, интереса и ценностите. Някои мрежи, например тези по интереси в Linked In, могат да играят ценна роля в общуването и споделянето на информация. Може да се спори, обаче, до каква степен те осигуряват добавена стойност и/ или устойчивост.

Дефиниране на резултатите

Основна задача на мрежите, от самото им създаване през целия процес на разработване на одобрени модели за работа, е да се разясни какви трябва да бъдат ключовите резултати от работата в мрежа. Това означава постигане на съгласие по отговорите на набор от въпроси за това какво би могла или би трябвало да направи мрежата за първите си разработчици на проекта и за по-широк кръг заинтересовани лица. Успешните мрежи се основават на относимостта им към потребностите на всички заинтересовани участници. Динамичните мрежи непрекъснато разработват нови продукти, ангажират нови участници, въвеждат интересни иновации и добавят към обучаващата се общност, от която те са част.

Изразът 'професионална обучаваща се общност' стана доста популярен в образователните кръгове. Това понятие описва колегиални групи, обединени в желанието си да произведат резултат. В случая на образованието, това желание е учениците да учат. Общността участва в различни видове дейности, включително споделяне на визия, съвместна работа и обучение, посещения и наблюдение на други класни стаи и участие в споделено взимане на решения. Някои от предимствата на професионалните обучаващи се общности за преподавателите и обучаващи се са намаляване на изолацията на учителите, по-добре информирани и по-ангажирани учители и академични ползи за учениците.

Идеята за обучаващата организация, в която хората непрекъснато повишават способността си да дават резултатите, които желаят, в която се стимулират нови и всеобхватни начини на мислене, в която колективният стремеж е освободен и в която хората непрекъснато се учат как да учат заедно, е относително нова. В образователния сектор обучаващата се общност включва хора от различни области на всички нива, които непрекъснато работят заедно. Тази съвместна работа се концентрира върху рефлексивния диалог, при който персоналът разговаря за учениците, преподаването и обучението и идентифицира основни въпроси, проблеми и решения. Участниците в тези разговори се научават да прилагат нови идеи и информация при разрешаването на проблеми и следователно могат да създадат нови условия за обучение на учениците. Ключови инструменти в този процес са споделените ценности и визия; подкрепяща физическа и социална среда и споделени лични практики.

Дефинирането на резултатите при новите обучаващи се общности е ключът към ефективната работа в мрежа в общ и тесен смисъл. Това предполага, че всички заинтересовани участници започват да развиват един вид споделен ангажимент по темите, около които е изградена мрежата – изучаване на езици, качествени подходи, иновационни технологии, например. Споделяният ангажимент означава също, че дефинираните ползи могат да бъдат осигурени чрез обединяване на ресурси и споделяне на педагогически инструменти и прозрения, които възникват при прилагането на критично отразяване и оценка. Това е работа в мрежа с високо качество: хората вече не използват мрежите само за да се срещат, поздравяват и обменят информация за контакт, а ги използват, за да се ангажират реално в комуникацията и дейностите, които разширяват и задълбочават споделените знания и дават резултати. Тази работа в мрежа е неделима част от споделянето на ценности и възможности. В идеалния случай, това може да помогне работата в мрежа да се

превърне в творчески форум за преминаване отвъд личните и груповите зони на удобство (катедри, например) и да възприеме начин на работа, който се характеризира с реална оригиналност, иновативност и творчески усилия.

Изграждане на мрежи

Изграждането на мрежи може да следва общоприети принципи, но реално се определя от предмета на мрежата, професионалния профил на заинтересованите участници, фокус точките и целите на групите със специални интереси и ресурсите, с които концентрираната публика и заинтересовани участници разполагат. Няма един “поглед” към професионалните мрежи: те могат да бъдат големи или малки; могат да работят във формална среда и структура или да действат по-свободно. Професионалните мрежи, например изучаващите език общности, могат да са разположени в училищата, да работят на регионално, национално или международно ниво. Те участват в много различни дейности. Професионалните обучаващи се общности и мрежи могат да имат много различни профили, но трябва да включват участници, които споделят следните схващания и начини на действие:

- Силно да се интересуват от обучението и въпросите, върху които акцентира проекта
- Да се чувстват свободни да поемат рискове
- Да се предизвикват взаимно и да повишават очакванията на всички
- Да уважават и ценят гледните точки, различни от своята собствена
- Да търсят и ценят приноса на другите
- Да се стремят да работят и да се представят по-добре.
- Непрекъснато да се развиват.

Освен споделяне на общи схващания и начини на действие, успешната работа в мрежа и професионалните обучаващи се общности споделят общ фокус. Участието в дадена обучаваща се общност би трябвало фактически да се определя от фокуса върху ясна, последователна пътека за обучение. За да работи успешно, една мрежа трябва да бъде запозната с данните от изследванията, да определи и следва стандарти за качество и да се концентрира върху указанията, справедливостта и резултатите. Работата на мрежата трябва да разширява знанията и уменията на участниците, насърчавайки иновациите и съвършенството.

Важен аспект на устойчивата работа в мрежа е разширяването на мрежата към нови относими сектори, за да може наличните ресурси непрекъснато да се възстановяват от нови източници. Основен фактор в успешната мрежа е способността на нейните членове да поемат собственост и отговорност, както и да гарантира, че мотивацията се поддържа. Мрежите се нуждаят от мотивацията на техните членове да работят, да процъфтяват, оцеляват и разширяват.

Мрежи и добри практики

При изграждането на мрежи за подкрепа на добри практики при усвояването на втори език, заинтересованите участници могат да възприемат минималистична или максималистична позиция. В минималния случай е достатъчно да се осигури форум за установяване и поддържане на първоначален контакт, обмен на информация и основна комуникация между членовете. Този вид мрежа представлява доказателство за финансиращите и организаторите (например за Европейската комисия), че са предприели основните стъпки за разширяване обхвата на обучението и практиката отвъд първоначалното членство на групата по проекта, като по този начин се оказва въздействие върху сферата, върху която са насочени усилията по проекта.

В максималния случай работата в мрежа се счита за съществена при осигуряването на въздействие, добавена стойност, устойчивост и основа от знания за генериране на нови проекти и инициативи. Тези мрежи се ръководят от четири основни елемента: иновация, адаптивност, творчество и мотивация. Творчеството не може да съществува самостоятелно. Работата в мрежа няма смисъл и не функционира, ако в нея не се осъществява комуникация с други хора. При професионалната работа в мрежа, комуникацията за иновациите е по-важна от комуникацията за използването и приложението. Това подчертава и ролята на силата и ефективността на разбирането и приемането на въздействието от творчеството и иновацията. Обезсилените хора и професионални общности могат да сметат иновацията като заплаха. Само по себе си, творчеството не овластява хората: то зависи от социално-икономическите структури, които са отзивчиви, ангажирани и отворени. Сътрудничеството и социалното измерение се потвърждават от предприятия по проектите подходи, като NELLIP, където ефективността, сътрудничеството, стандартите за качество и взаимозависимостта са поставени на първо място от партньорите.

Изграждането на жизнени и ефективни мрежи означава, че тези мрежи ще надминат просто съответствието с изискванията за финансиране и ще достигнат до разработване на динамични инструменти и начини на работа, които стимулират промяната и съвършенството.

3.3 Работа в мрежата на ЕЕЗ и висшето образование

Европейският езиков знак е основно събитие в политическите инициативи и развитието на преподаването на езици в цяла Европа и поставя по-нов акцент върху техниките, методите, системите и добавената стойност на преподаването на втори език в университетите и висшите учебни заведения. Той осигурява интересна гледна точка при разглеждането на тези елементи, които повишават или подобряват лингвистичното и езиково обучение в редица нови и появяващи се условия. Това се отнася основно за въпросите, свързани с качеството на преподаването на втори език във време на промяна. Общите елементи на формуляра за кандидатстване за ЕЕЗ и процедурите по отличаване с наградата засилва акцента върху иновациите в научноизследователската работа и развитието на преподаването на езици. Най-общо, основните въпроси са:

- Методика
- Иновации
- Добавена стойност и научноизследователски приложения
- Качествени инструкции по отношение развитието на съвременните ИКТ
- Комерсиализация и развиване на университетски/ общностни партньорства.

Университетите и висшите учебни заведения имат възможност да измерят значителната добавена стойност от системата за награди ЕЕЗ чрез добрите практики на редица нива. Те могат да свържат използването на свързаните с ЕЕЗ системи със своето собствено стратегическо развитие. Европейският езиков знак се присъжда на иновационни проекти за езиково обучение и награждава креативни начини за подобряване преподаването на езици, мотивиране на обучаващите се и предоставянето на възможно най-добрите налични ресурси. Това е стабилна основа за развиването на работа в мрежа сред участниците и носителите на ЕЕЗ в сектора на висшето образование. Резултатите от обучението и резултатите от проекта се систематизират в примери за добри практики и иновация с цел евентуално привличане на по-широки общности, обслужвани от университетите и висшите учебни заведения.

Основната идея за работа в мрежа за повечето носители на ЕЕЗ в този сектор се основава на два общи стълба. Единият е въвеждане на иновативни ИКТ и цифрови методи за обучение. Тяхното въздействие може да премине отвъд конкретни университети и да засегне области, различни от формалното изучаване на езици. Докато системата на ЕЕЗ е насочена към придобиването на езикови и други свързани с тях умения, много университети също се стремят към по-широко приложение на ИКТ в оценката, валидирането и основаващите се на изследвания добавена стойност и качество. Интересен пример за приложимост на резултатите от ЕЕЗ в други сектори, както и за иновации в сферата на ИКТ е еПортфейл.

еПортфейл е система за многофункционална автентична оценка, но с ясни критерии за приложение, вменяваща отговорност на студента за неговата собствена оценка и неговото собствено образование. Първоначално еПортфейл имаше за цел да документира крайните постижения. По-късно тя беше приспособена така, че да съпътства процеса на преподаване и обучение (например по езици), което доведе до подобряване на познанията и типа оценка, давана от европейските университети днес. Следователно обучението и оценката са две основни точки, които са свързани с приложението на еПортфейл в конкретна преподавателска методика.

еПортфейл има потенциала да стане ресурс, който дава възможност на студентите да предават и оповестяват доказателства за това, което са научили. Това е точният тип развитие, което е засилено от наградите ЕЕЗ за иновации в сектора на висшето образование.

Друг ключов елемент, подпомаган от работата в мрежа, е усилието на много университети и висши учебни заведения да разработят иновационни инициативи за езиково образование, а в последствие да комерсиализират инструментите. Наградите ЕЕЗ стимулират по-успешната работа в мрежа сред участниците в разработването на инициативи в този сектор, като в същото време действат като мощен стимул за други и последващи приложения в една непрекъсната система от обвързани усилия.