

Poslovna komunikacija in poslovni tuji jezik v Moodleu

Business Communication and German as a Foreign and Business Language in Moodle

Jelka Bajželj

ESIC Kranj, Višja strokovna šola
jelka.bajzelj@guest.arnes.si

Povzetek

Preko komunikacije v spletni učilnici se lahko učimo bontona in pravil uspešnega (poslovnega) komuniciranja, delo v spletnem učnem okolju Moodle pa prinaša še številne druge prednosti. Avtorica v prispevku predstavi uporabo spletnih učilnic na primeru predmetov Poslovno komuniciranje in Poslovni tuji jezik (nemščina). Skrb za nenehno izboljševanje na področju izobraževanja pomeni še en korak k višji kakovosti in vseživljenjskemu učenju.

Ključne besede: (poslovna) komunikacija in poslovni tuji jezik (nemščina), spletna učilnica, kakovost

Abstract

By using an e-classroom as means of communication, we can learn the successful (business) communication etiquette and rules. Besides that, using Moodle is accompanied by other advantages. The authoress represents the use of e-classrooms for the subjects Business Communication and German as a Foreign and Business Language. The meticulous improvement in the field of education represents another step towards higher quality and lifelong learning.

Keywords: (business) communication, german as a foreign and business language, e-classroom, quality

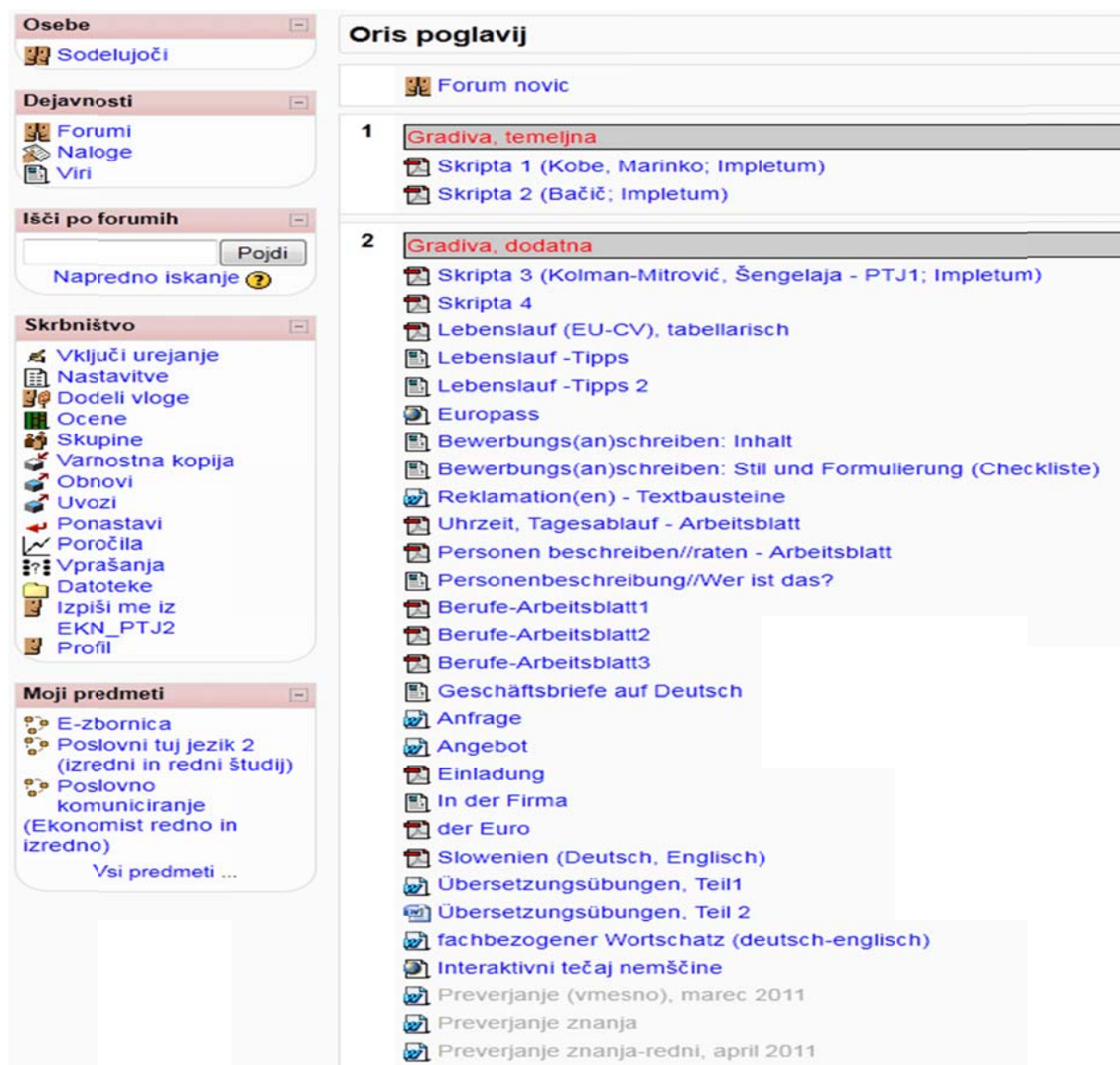
1 Uvod

Raziskovalna družba Valicon je lani za založbo Rokus Klett opravila raziskavo o uporabi e-gradiva med učitelji na osnovnih in srednjih šolah, rezultati so bili porazni (Mežan 2011). Povprečje pri šestnajstih primerkih e-gradiva kaže, da je 47 odstotkov učiteljev že slišalo za to gradivo in so ga na pokazanih slikah tudi prepoznali. Izkušnje z e-gradivom je že imelo 35 odstotkov vprašanih, le 10 odstotkov pa jih gradivo dejansko tudi uporablja (prav tam). Slednji podatki so vsekakor vredni razmisleka, sploh glede na podatek, da je Ministrstvo za šolstvo in šport investiralo precej denarja (v preteklih razpisih skupaj 23 milijonov evrov) v izdelavo e-gradiv. Zanimivo bi bilo tudi narediti raziskavo, ki bi nam pokazala koliko učiteljev, profesorjev in predavateljev (po posameznih predmetnih področjih in po posameznih stopnjah izobraževanja) pri svojem delu (vsakodnevno ali le občasno) uporablja lastna e-gradiva ali denimo druga (avtentična) gradiva, ki so prosto dostopna na medmrežju. Predpostavljam namreč, da bi bili tu rezultati precej drugačni, procenti opazno višji.

Na Višji strokovni šoli ESIC Kranj si že od samega začetka njenega delovanja (prve študente je šola sprejela jeseni 2009) prizadevamo za kakovost na vseh področjih njenega delovanja. Tako smo si denimo po posameznih strokovnih aktivih v preteklem študijskem letu zadali po vsaj en cilj za izboljšanje kakovosti našega dela. V aktivu za komuniciranje smo si članice izbrale uporabo spletne učilnice - spletnega učnega okolja Moodle. Sodimo, da je cilj ob zaključku študijskega leta dosežen, saj smo spletno učilnico uporabljale vse predavateljice razen ene, slednja pa se je ustreznega izobraževanja po planu nato udeležila med poletnimi počitnicami v tujini.

2 Spletni učilnici pri predmetih Poslovno komuniciranje in Poslovni tuji jezik

Z uporabo spletnih učilnic imam že večletne izkušnje na nivoju srednje šole in ker v takšnem načinu dela vidim veliko prednosti, sem se za takšen način (kot dopolnilo klasičnim predavanjem) odločila tudi na višji strokovni šoli pri obeh zgoraj navedenih predmetih.





Slika 1: Spletna učilnica Poslovni tuji jezik, 1. del
Vir: lasten


V spletni učilnici za poslovni tuji jezik (nemščina) se tako v prvi rubriki nahajajo v e-obliki temeljna študijska gradiva (t.j. dve skripti), v drugi rubriki pa lahko študentje dostopajo do najrazličnejših sekundarnih gradiv in vaj, vključno z vzorci poslovnih dopisov v nemškem jeziku (ponudba, povpraševanje, reklamacija idr.). Tretji razdelek je namenjen oddajanju nalog oz. datotek, tu uvodni forum služi diskusiji, pojasnilom ob morebitnih vprašanjih študentov. V četrti rubriki najdejo najrazličnejše zanimivosti: uvrstitvene teste, seznam najpomembnejših fraz in besednih zvez, online vaje, link na aktualno nagradno igro Goethe inštituta in podobno. Prva rubrika skozi študijsko leto ostaja enaka, tretjo dopolnjujejo študentje s poslanimi nalogami in gradivi, drugo in četrto rubriko skozi potek predavanj stalno dopolnjevem oz. aktualiziram, glede na tempo jemanja nove snovi odpiram za vpogled (že predhodno v spletni učilnici naložene) naslednje datoteke in/ali ppt-prezentacije. V obeh spletnih učilnicah so na desni strani nameščeni koledarji z označenimi najpomembnejšimi dogodki, v spletni učilnici za poslovno komuniciranje tudi dve kratki anketi. Pomemben razdelek v slednji spletni učilnici je poglavje z datotekami za vaje (pretežno gre za lastna

avtorska gradiva); tu si študentje lahko teden dni pred posamezno vajo ogledajo kakšne aktivnosti jih čakajo v okviru obveznih vaj.


3 Oddajanje nalog


 Forum


 Oddajanje datotek


 Oddajanje datotek z vnešenimi popravki


4 Zanimivosti, drugo


 Deutsch hat Zukunft


 Einstufungstest


 Einstufungstest 2


 Einstufungstest 3


 Liste deutscher Redewendungen


 stern.de


 Nagradna igra Goethe Instituta













 Schubert-Verlag: Online Ubungen (DaF A1)


 Schubert-Verlag: Online Ubungen (DaF A2)

 Schubert-Verlag: Online Ubungen (DaF B1)

 Rechtschreibung (Text eingeben und sofort prüfen lassen!)

5 Dokumentacija etc.

 Izvedbeni kurikulum

 Načrt poteka pedag. procesa

Slika 2: Spletna učilnica Poslovni tuji jezik, 2. del

Vir: lasten

Razen lažjega doseganja »klasičnih« učnih ciljev s pomočjo spletne učilnice, se preko komuniciranja v spletnih učilnicah (forumi, e-sporočila, klepet, idr.) študentje učijo tudi pravil uspešne komunikacije. To kako kaj povemo, je vsaj toliko pomembno kot sama vsebina sporočila.

Torej naj bodo sporočila v spletni učilnici (in tista, ki se pošiljajo preko nje) kratka, jasna, nedvoumna in predvsem vljudna, prijazna. Sporočilo naj bo pisano v primernem tonu, odnos in sporočila med predavateljem in študentom naj odražajo določeno vljudno distanco in spoštovanje, ki se kaže skozi vikanje. Nujni pogoji za uspešno komunikacijo so še toleranca (v primeru nestrinjanja vljudno argumentirajmo svoje stališče), empatija, na mestu je uporaba knjižnega jezika, pred oddajo sporočila priporočam tudi vsaj hiter pregled in odpravo večjih

slovničnih in pravopisnih napak. Naša sporočila so konec koncev odraz nas samih in ne sme nam biti vseeno kakšno sliko si bo preko njih o nas ustvaril prejemnik sporočila (ali kasneje denimo poslovni partner), za storjeno ali napisano smo odgovorni sami. In ne pozabimo na pozdravljanje (in če je potrebno tudi predstavljanje), ki je osnova vsakega (poslovnega) bontona! Poleg tega upoštevajmo še druga pravila oz. priporočila, ki veljajo za uporabo e-pošte, tako naj bodo e-sporočila (Bajželj 2010b):

- konkretizirana (navedene naj bodo konkretne osebe in razlogi, ne izogibajmo se omenjanju sebe.);
- kratka in jedrnata (če bo prejemnik potreboval več informacij, nam bo sporočil) – tekst naj bo omejen na največ 20 do 25 vrstic;
- oblikovno pregledna (pisana v kratkih stavkih ter kratkih vrsticah, uporabljajmo odstavke, če gre za daljši tekst);
- slovnično (vsaj kolikor toliko) pravilna (uporabljajmo velike začetnice in pazimo na pravopis; obstajajo pravopisni in slovnični programi, ki opozarjajo na napake);
- brez (preveč) zaimkov (njihovo preveliko število otežuje razumevanje);
- v umirjenem tonu;
- brez (preveč) klicajev;
- z označenimi citati (če so le ti potrebni);
- brez pisanja besed z velikimi črkami, saj se bo zdelo, da KRIČITE (z velikimi črkami ravnajmo previdno, pri njihovi rabi bodimo zelo varčni).

In ne pozabimo: komuniciranje v spletni učilnici naj bo le (v sodobnem času skorajda nujno) dopolnilo neposredne komunikacije med predavateljem in študentom.

3 Druge prednosti uporabe spletnih učilnic

In kaj so še prednosti uporabe spletnih učilnic v konkretnem primeru?

- Študentje v spletni učilnici vedno lahko dostopajo do osnovnih (skripta Impletum) in dodatnih gradiv (ppt-prezentacije, linki na interaktivne vaje, vaje z delovnimi listi, slušne datoteke, drugi linki in gradiva),
- lahko prilagajajo sebi tempo in čas učenja,
- lažje in hitreje dostopajo do najrazličnejših gradiv,
- v učilnici dobivajo najrazličnejše informacije, tako npr. v zvezi z začetkom zagovorov seminarskih nalog, izpiti in podobno,
- lahko rešujejo in oddajajo vaje in naloge različnih zahtevnostnih stopenj (spletna učilnica nam omogoča diferenciacijo po težavnostnih stopnjah, temah, vrstah nalog, učnih poteh in strategijah in konec koncev tudi socialnih oblikah),
- dobijo od predavatelja relativno hitro povratno inf.,
- komunicirajo s predavateljem in drugimi študenti: forumi, sporočila, klepetalnice,
- sodelujejo pri urejanju in ustvarjanju gradiv (pri poslovnem tujem jeziku npr. oblikujejo različne slovarje, v spletni učilnici imamo nemško-angleško-slovenski slovar za področje ekonomije) etc.

4 Zaključek

Prepričana sem, da prav uvajanje opisanih in podobnih izboljšav zvišuje zadovoljstvo uporabnikov (rednih in izrednih študentov) in tudi predavateljev, za slednje spletna učilnica pomeni denimo ogromno razbremenitev glede prenašanja gradiv sem in tja in možnost ažurnejšega komuniciranja in popravljanja (seminarskih in drugih) nalog študentov, za posamezno šolo pa lahko tudi kar pomemben prihranek pri stroških za fotokopiranje gradiv za predavanja. Rezultat prizadevanj za nenehno izboljševanje je tudi pred meseci v okviru projekta Impletum pridobljeno priznanje za vzpostavljen sistem vodenja kakovosti v skladu z zahtevami sistema vodenja kakovosti v višjih strokovnih šolah (le to je bilo doslej podeljeno le tretjini slovenskih višjih strokovnih šol), opisani primer dobre prakse (z nenehnim posodabljanjem in ažuriranjem gradiv in nalog v spletni učilnici) pa predstavlja le delček prizadevanj za kakovostno (višjo strokovno) šolo, hkrati pa za vse udeležene še en korak v smeri vseživljenjskega učenja.

Literatura in viri:

- Bajželj, J. (2010a). Uporaba IKT skozi prizmo posodobitve programov gimnazij = The use of ICT through modernization in Gimnazija programmes. V: Lenarčič, A. (ur.), Kosta, M. (ur.), Blagus, K. (ur.). Zbornik vseh prispevkov. Ljubljana: Miška. Strani 137-141.
Dosegljivo tudi na:
http://www.sirikt.si/fileadmin/sirikt/fotogalerija/2010/Zbornik/SIRIKT2010_Zbornik_WEB_v2.pdf. (5.6.2011)
- Bajželj, J. (2010b). Uspešno poslovno komuniciranje in vodenje ob podpori IKT = Successful business communication and leadership supported by ICT. V: Orel, M. (ur.). Mednarodna konferenca InfoKomTeh 2010, Ljubljana 27. oktober 2010 = International Conference InfoKomTeh 2010, 27th October 2010. Nova vizija tehnologij prihodnosti. Ljubljana: Evropska svetovalnica. Strani 31-37.
- Mežan, A. (2011). Po svetu in pri nas. Elektronsko gradivo. Šolski razgledi, LXII(11): 3.