

Jezik stroke za povečanje delovne učinkovitosti človeških virov

Živa Čeh

Univerza na Primorskem, Turistica - Visoka šola za turizem, Obala 29, 6320 Portorož
ziva.ceh@turistica.si

Avtorica v svojem prispevku razpravlja o jeziku stroke, ki je nedvomno eden od dejavnikov, ki v veliki meri prispeva k uspešnosti in učinkovitosti človeških virov v nekem delovnem okolju. Najprej so predstavljene karakteristike jezika stroke, v nadaljevanju pa avtorica govori o poučevanju jezika stroke, kjer poudari predvsem pomembnost besedišča ter razvijanja jezikovnih spretnosti. V nadaljevanju je predstavljeno pisanje programov, zbiranje ter pisanje gradiv ter evalvacija programov za poučevanje jezika stroke.

Ključne besede: jezik stroke, poučevanje jezika stroke, programi za poučevanje jezika stroke.

1 Uvod

Eden izmed dejavnikov, ki danes odločilno vpliva na učinkovitost človeških virov v različnih delovnih okoljih, je vsekakor aktivno obvladovanje enega ali več tujih jezikov. Zaposlenim, na primer v turizmu, bo obvladovanje splošnega tujega jezika, vzemimo angleščine, brez dvoma olajšalo njihovo vsakdanje delo, vendar pa bodo na svojem delovnem mestu še bolj uspešni, če bodo obvladali angleščino, ki se uporablja v turizmu, torej jezik stroke. Dejavniki, ki so na tem področju ključni, so brez dvoma potrebe tistih, ki se jezik stroke učijo, gradiva za poučevanje in besedišče, ki naj bi se ga naučili.

Dokument *Common European Framework of Reference for Languages: Learning, teaching, assessment - CEFRL* (2001: 44) pravi, da naj bi se učitelji in pisci učbenikov najprej spoznali s potrebami, ki jih imajo učenci ali študenti, in da bi si morali odgovoriti na vprašanja, kot so: kaj bodo učenci ali študenti morali delati v tujem jeziku, kaj se morajo naučiti, da bodo sposobni uporabiti tuji jezik za to, da bodo to dosegli, in predvsem, zakaj se želijo učiti tuji jezik. Odgovori nas pripeljejo do jezika stroke.

2 Jezik stroke

Tudi Dudley-Evans in St Johnova (1998: 1) pravita, da se je jezik stroke zmeraj ukvarjal s tremi pomembnimi področji, in sicer analizo potreb, analizo besedila in s pripravo učencev na to, da bodo sposobni učinkovito komunicirati pri študiju ali delu. Karakteristike jezika stroke razdelita na absolutne: jezik stroke služi posebnim potrebam učencev, uporablja metodologijo in aktivnosti disciplin, katerim služi, ter se osredotoča na jezik, spretnosti, diskurz in žanr, ki so primerni za te aktivnosti. Variabilne karakteristike pa so: jezik stroke je lahko povezan ali pa nastane za posebne discipline, v določenih situacijah lahko uporablja posebno

metodologijo. Jezik stroke je verjetno nastal za odrasle ali na terciarni stopnji izobraževanja ali za delovne situacije, lahko se uporablja tudi za srednješolske učence, navadno je namenjen učencem na srednji ali višji stopnji (*intermediate, advanced*), ki so se že spoznali z osnovami tujega jezika. Pri poučevanju jezika stroke je zelo pomembno, koliko so tisti, ki se ga učijo, motivirani za to, da se naučijo izrazov, specifičnih za posamezno stroko. Nekdo, ki že dela v stroki, je verjetno nestrpen in visoko motiviran za učenje tujega jezika, medtem ko so lahko študenti, ki pač hodijo k predavanjem tujega jezika, ker jih imajo na urniku, včasih tudi demotivirani. Aktivnosti poučevanja tujega jezika stroke so, ne glede na to, ali nameravajo poučevati tuji jezik ali spretnosti, predstavljene v kontekstu, ki je v bistvu stroka sama. Vsebina nekega besedila je tako na primer turistična destinacija, ki jo uporabimo za to, da študente naučimo, kako v tujem jeziku opisujemo turistične privlačnosti. Turizem je tako strokovna vsebina besedila, prava ali jezikovna vsebina pa je jezik, ki ga uporabljamo za opisovanje. Ravno zaradi strokovne vsebine učitelj tujega jezika stroke ni v položaju nekoga, ki vse ve. V primerih, ko poučujemo študente, ki so že zaposleni v stroki, se pogosto zgodi, da o stroki sami vedo toliko ali več kot učitelj tujega jezika. Prav to pa učitelju tujega jezika stroke daje priložnost, da strokovno znanje študentov koristno uporabi in s tem ustvari pogoje za pristno komunikacijo v predavalnici. Seveda učitelju še vedno ostane primarna vloga pri organizaciji tega, kar se v predavalnici dogaja. Posebej je pomembna učiteljeva vloga v komunikaciji. Učitelj jezika stroke mora prav zato biti fleksibilen, pripravljen prisluhniti študentom in se zanimati za stroko in aktivnosti, ki jih študenti v tej stroki izvajajo. Ob tem, ko načrtuje potek procesa poučevanja, mora poskrbeti tudi za učno gradivo, ki ni vedno učbenik. Izbrati je treba med primernim natisnjnim gradivom, če je potrebno, gradivo prirediti ali včasih celo napisati in vanj, na primer, vključiti rezultate raziskav s področja stroke.

Verjetno je učinek poučevanja optimalen takrat, ko učitelj jezika stroke sodeluje z učiteljem stroke. Zelo lep primer za to je problemsko zastavljeno učenje (*problem-based learning*), kjer učitelj jezika v sodelovanju z učiteljem stroke vodi študente skozi obravnavo nekega problema, študij literature, pisanje poročila in pripravo predstavitve (Gvardjančič, 2001). Z jezikovnega vidika je pri tem procesu zelo pomembno spoznavanje besedišča pri študiju literature in aktivna uporaba tega besedišča pri pisnem in govornem izražanju. Prav zaradi take narave dela je bistveni element dela na področju jezika stroke raziskovanje govornih in pisnih gradiv. Korak naprej na tem področju je bil narejen tudi na naši šoli, UP Turistiki - Visoki šoli za turizem v Portorožu, s tiskanjem učbenika za prvi letnik (Čeh, 2003), ki med drugim ponuja tudi slušno gradivo, posnetke radijskih programov o turizmu v različnih deželah, in besedila za branje. V učbeniku za drugi letnik (Čeh, 2006), ki ga spremljata slušno in video gradivo, pa smo šli še dlje. Študenti se pripravljajo na opisovanje Slovenije kot turistične destinacije v angleščini tako, da poslušajo materno govorco angleščine, ki trenutno živijo pri nas, kako govorijo o Sloveniji in tudi o kulturnih razlikah med našo deželo in deželo, kjer so bili rojeni. V nekaterih video posnetkih so prav tako materni govorci, ki nas popeljejo na različne konce Slovenije, v drugih pa slovenski strokovnjaki, ki govorijo o Sloveniji v slovenščini. Študenti se s pomočjo vprašanj v angleščini, ki jim ponudijo potrebno besedišče, lotijo prevajanja slovenskega besedila v angleščino. Tako se soočijo s prevajanjem iz maternega v tuji jezik, ki je pogosto prisotno v vsakdanjih situacijah v delu zaposlenih v turizmu. Ob zbiranju gradiva za tuji jezik stroke je potrebno posebno pozornost posvetiti tudi kulturnim razlikam na akademskem in strokovnem področju. V jeziku turizma ta razlika pride posebej do izraza pri govornem in pisnem izražanju v situacijah, ko je treba oblikovati zelo vljudno sporočilo v angleškem jeziku. V slovenščini smo pri izražanju misli bolj neposredni in študenti na začetku težijo k temu, da bi tak način izražanja uporabljali tudi v angleščini.

3 Poučevanje jezika stroke

Tako kot se v poučevanju splošnega tujega jezika trenutno ne uporablja samo en prevladujoči pristop, tudi v poučevanju jezika stroke ni nekega prevladujočega pristopa. Prav nasprotno, uporablja se več pristopov, različnih tipov gradiv in metodologij. Tuji jezik stroke poučujemo številni nematerni govorci, ki imamo poleg pomanjkljivosti, da nismo materni govorci, obenem tudi prednost, da poznamo študente, njihovo kulturo in pristop k učenju tujega jezika.

Robinsonova (1991: 2) pravi, da je učenje jezika stroke usmerjeno k določenemu cilju, saj ga bodo tisti, ki se ga učijo, uporabljali za študij ali svoje delo na nekem področju. Priporoča, da naj poučevanje jezika stroke sloni na analizi potreb in da naj bo homogeno, torej za učence ali študente, ki študirajo na istem področju. Posebej zadnja trditev se mi zdi pomembna, saj nekatere univerze ustanavljajo jezikovne centre, ki naj bi služili več šolam naenkrat in tako zmanjšali stroške jezikovnega pouka. Sprašujem se, kateri jezik stroke bodo poučevali na takih jezikovnih centrih oziroma, ali ga

bodo sploh poučevali, saj bodo njihovi študenti prihajali z različnih fakultet in posledično z različnih področij študija.

Dudley-Evans in St Johnova (1998: 74) omenjata, da je pri tujem jeziku stroke pogosto možno slišati napačno mnenje, da poučevanje jezika stroke ni povezano s poučevanjem slovnice. Kjer se dogaja, da imajo študenti težave s slovnico in se te težave odražajo pri govornih in pisnih spretnostih ali celo ovirajo bralno in slušno razumevanje tujega jezika, je potrebno posebno pozornost posvetiti odpravljanju slovničnih slabosti. Potočarjeva (1998: 46) pravi, da so vrzeli v znanju tiste, ki nam pokažejo, česa učenci ali študenti še ne znajo ali ne zmorejo. Verjetno nas pri jeziku stroke tudi te vrzeli vodijo pri delu. S študenti Visoke šole za turizem v Portorožu se temu sistematično posvetimo v prvem semestru prvega letnika, v višjih letnikih pa vedno znova in po potrebi. Časi, načini, modalni glagoli, členi, besedotvorje, vezniki in še marsikaj so gotovo pomembni elementi slovnice, ki jih morajo študenti obvladati. Drugo pomembno področje pa je besedišče, ki se pogosto poučuje pri jeziku stroke. Besedišče nekega področja je sestavljeno iz naslednjih elementov:

- tisti del splošnega besedišča, ki je na tem področju pogostejše uporabljen (na področju jezika turizma beseda *confirm* in kolokacija *confirm a booking*),
- tiste besede splošnega besedišča, ki se uporabljajo in imajo na tem področju drugačen pomen (*bug – computer bug*),
- besedišče, tipično za neko področje (jezik turizma – *tour operator*).

Poučevanje besedišča na področju jezika stroke je v bistvu zelo podobno običajnemu poučevanju besedišča. Besedišče, ki ga poučujemo zato, da bodo študenti besedilo razumeli, se je lažje naučiti, saj nam pri razumevanju pomaga sklepanje na podlagi konteksta. Posebej so pri besedišču pomembne besedne zveze, torej kako se posamezne besede združujejo. Gledhill (2000: 115) pri zbiranju besednih zvez, značilnih za neko področje, priporoča uporabo korpusov, Lewis (2000: 12) pa poudari predvsem potrebo po tem, da se na napačne besedne zveze učitelj takoj odzove in postreže s pravnimi. Ne glede na to, kot pravi MacKenzie (2003: 59), da nas v angleščini komunicira vse več nematernih govorcev jezika, se želimo izražati kot rojeni govorci tega jezika. Besedišče, ki ga poučujemo zato, da ga bodo študenti znali uporabiti pri tvorjenju besedila v tujem jeziku, pa je potrebno spraviti v spomin in ga po potrebi znati priklicati. Pri spravljanju besedišča v spomin je bilo ponujenih že več različnih tehnik, ki naj bi nam olajšale pomnjenje besed. Za različne študente so primerne različne tehnike, pomembno je, da jih študenti sami odkrijejo. Tehnike vključujejo različne kognitivne procese, mehanično učenje besed ni učinkovito. Pri učenju jezika (Lightbown in Spada, 1999) so pomembne tudi takšne spretnosti kot ugibanje, spopadanje s pomanjkljivim besediščem in pripravljenost delati napake.

Dudley-Evans in St John (1998: 84) ponujata tri načine zbiranja besedišča, ki naj bi olajšali kognitivno procesiranje:

- situacijske, semantične in metaforične skupine, ki jih sestavimo glede na pomen besed in naj bi olajšale ponoven priklic besede,

- kolokacija (besedne zveze) in uporaba korpusov, ki so neprecenljivi zato, ker lahko v njih vidimo, kako se beseda uporablja v kontekstu,
- leksične zveze (besedne zveze z besedilno funkcijo), kjer si ne poskušamo zapomniti posameznih besed, ampak pomnimo celotne izraze, torej skupine besed.

Pri posameznih jezikovnih spretnostih v jeziku stroke Dudley-Evans in St Johnova (1998: 95) omenjata pet jezikovnih spretnosti: branje, poslušanje (monolog), poslušanje in govorjenje, govorjenje (monolog) in pisanje. Naštete spretnosti imenujeta makrospretnosti, mikrospretnosti pa so podskupine teh spretnosti. Branje je pomembna jezikovna spretnost, kadar gre za jezik stroke, pa je še posebej pomembna izbira besedila, informacije, ki jih pri tem dobimo, in uporaba teh informacij. Pri jeziku stroke je pomemben tudi premik od besedila kot lingvistične kategorije k besedilu kot nosilcu informacij. Za bralca strokovnega besedila je bolj pomembno, kako izlušči iz besedila informacijo, kot pa to, da opazi jezikovne posebnosti. Slabi bralci v tujem jeziku so navadno slabi bralci tudi v maternem jeziku, dodatno pa situacijo oteži še slabo znanje tujega jezika. Če želimo izboljšati bralno spretnost, torej ni pomembno učiti samo branja ampak tudi jezik. Pri branju je potrebno znati izbirati, kar je v besedilu pomembno, poznati značilnosti besedila, diagonalno brati, preleteti besedilo in najti specifično informacijo, poznati organizacijo besedila, poznati povezave v povedi in med povedmi, poznati značilnosti diskurza, predvidevati, sklepati, ugibati, najti v besedilu glavne misli in primere, ovrednotiti idejo, prenesti ali uporabiti informacijo med branjem ali po njem.

Pri že prej omenjeni izbiri besedila upoštevamo naslednje principe: vrednost, ki jo ima besedilo glede na študentove potrebe, avtentičnost in dolžino. Besedil ne izbirajo samo učitelji, ampak tudi študenti in drugi, ki sodelujejo v študijskem procesu. Pred delom z besedilom je zelo pomembna pripravljalna faza, kjer je treba vzbuditi interes bralca in branju dati določen namen, pri delu z besedilom pa se osredotočimo na informacijo, ugibamo, kaj pomenijo neznane besede in posvetimo pozornost povezavi med pomenom in obliko. Pri procesu poučevanja in učenja lahko študenti delajo v skupinah, menjavajo vloge, sprašujejo, ocenjujejo in se učijo, kako se lahko sami učijo. Po končanem branju je potrebno informacijo, dobljeno z branjem, uporabiti ali prenesti. V učbeniku, ki ga uporabljajo študenti Visoke šole za turizem (Čeh, 2003) v drugem semestru prvega letnika, so avtentična besedila, ki služijo za vaje iz bralnega razumevanja in obenem študentom posredujejo informacijo o pojavih s področja turizma.

Poslušanje monologa, posebej predavanj, je pri jeziku stroke pogosto v središču pozornosti. Razumevanje predavanja je dvostopenjski proces, najprej je tukaj potrebno razumevanje jezika in potem razumevanje vsebine, kar je rezultat razumevanja jezika. Mikrospretnosti, ki so tukaj potrebne, so razpoznavanje namena monologa, vsebine, diskurza, ključnih leksičnih enot, pomena besed in funkcije intonacije. Monologi pa se razlikujejo po fonologiji, hitrosti govorjenja, tudi glede na to, ali je možno poslušati znova, ali je možno pisati zapiske, sklepanje o odnosu govornika do vsebine, ki jo podaja, in podobno. Pri poslušanju je ključno razumevanje poslušanega besedila, ki naj bo avtentično.

Če ni na razpolago ustreznih besedil, lahko posnamemo pogovor kolegov ali strokovnjakov, radijske oddaje in podobno. V učbeniku, ki ga uporabljajo študenti Visoke šole za turizem (Čeh, 2003) v drugem semestru prvega letnika, so vaje slušnega razumevanja pripravljene na podlagi radijskih programov BBC s področja turizma. Pomembno je, da besedila niso posebej prirejena za študente.

Poslušanje in govorjenje je potrebno pri komunikaciji, kjer imajo udeleženci pogovora vlogo poslušalca in govornika. Dudley-Evans in St Johnova (1998: 106) pravita, da je tukaj posebej pomembno aktivno poslušanje, ki ni le razumevanje besed, saj vključuje poleg parafraziranja in povzemanja tudi razumevanje neverbalnih znakov. Potrebno je obvladati tudi postavljanje vprašanj. Včasih je interakcija le med dvema osebama, na primer pri telefonskem pogovoru. Pri večini predavanj gre v veliki meri za poslušanje in govorjenje. Pri poučevanju posvetimo posebno pozornost preverjanju razumevanja, parafraziranju, povzemanju in postavljanju vprašanj, ki iz študenta naredijo aktivnega poslušalca. Povratno informacijo lahko zagotovimo z video ali zvočnimi posnetki pogovorov, namenjena naj bo predvsem dviganju samozavesti, ki je eden najpomembnejših dejavnikov pri govorjenju v tujem jeziku. Zelo dober primer takega komuniciranja so poslovni sestanki, ki jih imajo študenti drugega letnika Visoke šole za turizem. Ker v drugem letniku začnemo s poslovno angleščino in obravnavamo tudi izraze, ki se uporabljajo na sestankih, s študenti pripravimo različne sestanke, kjer obravnavajo probleme, povezane s turizmom. Pred sestankom dobijo študenti ustrezno znanje o jeziku, ki se uporablja na sestankih. Naučene izraze morajo kasneje na sestanku tudi uporabiti. Da bi zagotovili povratno informacijo, sestanke tudi snemamo s kamero in kasneje s študenti skupaj pogledamo posnetek in poiščemo izraze, ki bi jih želeli uporabiti na sestanku, pa jih takrat še niso poznali.

Govorjenje monologa ali govornika predstavitev je lahko del marsikaterega poklica. Tudi tukaj je potrebna zadostna mera samozavesti. Predstavitve mora biti strukturirana, saj poslušalci potrebujejo predstavo, kako bo potekala. Na začetku predstavitve se moramo predstaviti in podati namen in temo predstavitve, povedati, koliko časa bo trajala, in dati kratko informacijo o poteku. Na koncu predstavitve je v zaključku potrebno podati kratek povzetek, dati priporočila in pozvati k akciji. Vmesna vsebina je bolj kompleksna, vendar dober začetek pritegne poslušalce, dober konec pa poslušalcem ostane v spominu. Slikovno gradivo je vredno več kot tisoč besed, pri glasu pa je treba paziti na izgovorjavo in intonacijo. Včasih je potreben tudi trenutek tišine, da poslušalci predelajo, kar so slišali, ali pa si ogledajo predstavljeno gradivo. Ker je tudi pri poučevanju govorjenja monologa ključna samozavest, je treba po predstavitvi najprej govoriti o dobrih straneh, pri slabostih pa je treba konkretno pokazati, kako bi se jih dalo izboljšati. Študenti Visoke šole za turizem se prvič srečajo z govorjenjem v prvem letniku, saj je zelo pomembno, da se navadijo nastopanja pred poslušalci. Začnejo z govorjenjem o članku, ki so ga prebrali in bi radi nanj opozorili svoje kolege, nadaljujemo s turizmom v Sloveniji. V tretjem letniku pa po opravljenem projektu problemsko naravnane učenja študenti pripravijo tudi predstavitev svojega projekta z vsemi potrebnimi vizualnimi dodatki.

Pisanje strokovnih besedil zahteva dobro poznavanje žanra, pričakovani bralcev in raznih dogovorov, ki so se oblikovali na določenem področju. Pri razvijanju bralne spretnosti je potrebno razvijati tudi spretnost načrtovanja, pisanja osnutka in popraviljanja. Upoštevati je treba potrebe bralca in namen besedila, ki ga pišemo. Da bi kar najbolj predstavili svoje stališče, se je treba vprašati, kaj bi bilo dobro razširiti, ilustrirati s primerom, ali definirati, da bi bralci lažje sledili in da bi jih s svojim pisanjem prepričali. Dudley-Evans in St Johnova (1998: 116) omenjata dva pristopa. Prvi pristop v ospredje postavlja produkt (*product approach*), torej nas predvsem zanima izdelek. Navadno pri poučevanju izhajamo iz primera, ki služi kot nekakšen model za pisanje podobnega besedila. Taka situacija je pogosta tudi v resničnem življenju, kjer na podlagi nekega besedila napišemo podoben izdelek. Drugi pristop v ospredje postavlja proces (*process approach*) in vidi pisanje kot reševanje problema in se osredotoči na razmišljanje in proces. Razmišljanje se bolj nanaša na pripravo, torej na identifikacijo problema, iskanje rešitve in načrtovanje zaključka. Proces pa je samo pisanje, odstavki, povedi, presoja prve verzije in poprava besedila ter enako z vsemi nadaljnimi verzijami. Avtorja predlagata sintezo različnih pristopov, ki sledi naslednjim fazam:

- razvijanje retoričnega zavedanja preko študija modelov,
- spoznavanje specifičnosti žanra,
- pisanje z ozirom na potrebe bralca in glede na namen pisanja,
- ocenjevanje pisanja, lahko z ocenjevanjem sovrstnikov ali reformulacijo.

Študenti Visoke šole za turizem začnejo s pisanjem pisma že v prvem letniku, kjer morajo pisati pritožbe gostov in potem tudi odgovarjati nanje. V drugem semestru prvega letnika nadaljujejo s krajšimi opisi turističnih zanimivosti kraja, iz katerega prihajajo, in nadaljujejo s turističnimi zanimivostmi Slovenije. V drugem letniku pišemo pisma, s katerimi se prijavljajo za službo. Nadaljujejo s pisanjem zapisnikov sestankov in kasneje z opisovanjem Slovenije kot turistične destinacije. V tretjem letniku pa po opravljenem projektu problemsko naravnane učenja napišejo in oddajo daljše poročilo. Pri vseh omenjenih pisnih izdelkih začnemo s študijem primerov, ki jih študenti kasneje lahko uporabijo kot vzorec za svoj pisni izdelek.

4 Programi, gradivo in evalvacija jezika stroke

Dudley-Evans in St Johnova (1998: 121-39) pri jeziku stroke naštevata naslednje ključne stopnje: analiza potreb, oblikovanje programa, izbira in pisanje gradiva, poučevanje in učenje ter evalvacija.

Avtorja opozarjata, da je analiza potreb temeljni kamen jezika stroke in vodi k programu, ki je natančno usmerjen na to, kar študenti ali učenci potrebujejo. Danes se večina strokovnjakov loteva tega procesa tako, da najprej pogledajo, kako so bile potrebe opredeljene prej in katera gradiva imajo na razpolago. Kar mora slediti, je seveda raziskava potreb uporabnikov tega programa in natančna analiza njihovih odgovorov. Vendar tudi ta stopnja zahteva

natančno pripravo, če se ne želimo izgubiti v množici vprašanj in odgovorov. Priprava vključuje predvsem študij literature in gradiv, stike s kolegi in organizacijami, ki že imajo izkušnje s takimi skupinami učencev, branje literature o disciplini sami. Sodobni koncept analize potreb pri jeziku stroke vključuje naslednje elemente: zbiranje informacij o tem, za kakšne naloge in aktivnosti bodo učenci uporabljali tuji jezik; osebne informacije o učencih, njihovem prejšnjem učenju, kulturi in pričakovanjih, ki jih imajo; zbiranje informacij o tem, kakšno znanje tujega jezika učenci že imajo; informacija o tem, kaj v tem znanju tujega jezika manjka; na kakšen način se bodo najlažje naučili tega, kar jim manjka v znanju tujega jezika; informacije o tem, kako se tuji jezik uporablja na področju, za katerega se izobražujejo; ugotavljanje, kaj pravzaprav želijo od programa; zbiranje podatkov o okolju, v katerem bo potekal program učenja tujega jezika. Potrebno bi bilo, da bi vsakih nekaj let preverili, kako študenti šole, ki diplomirajo, se zaposlijo in pri svojem delu uporabljajo tuji jezik, ocenjujejo to, kar so se pri predavanjih tujega jezika v času študija učili. Ta podatek bi bil pomemben iz dveh razlogov. Zelo koristno bi bilo vedeti, ali študentom res ponujamo tisto znanje, ki ga kasneje na delovnem mestu potrebujejo in uporabljajo. Predvsem pa bi bilo dobro, da bi imeli bolj oprijemljive smernice za spreminjanje programa v prihodnosti.

Pri oblikovanju programa za učenje tujega jezika stroke je potrebno omeniti, da prvi korak naredimo že z analizo potreb, na podlagi katere tudi določimo glavni obris programa, izberemo gradivo in druge pripomočke za poučevanje. Pri usklajevanju analize potreb in programa se vse vrsti okrog tega, katere človeške in materialne vire imamo na razpolago. Prav zaradi različnih okoliščin je malo programov, ki trajajo tako dolgo, da bi zadovoljili vse potrebe učencev. Potrebno je izbirati in postaviti prioriteto. Prav tako je treba ločiti med tem, kaj učenci želijo in pričakujejo od programa, in med tem, kaj na splošno potrebujejo v smislu znanja tujega jezika. Najbolj pomembno je, da jih opremimo z vsem potrebnim znanjem, ki jim kasneje služi za samostojno učenje in uporabo tujega jezika. Tukaj mislim predvsem na spoznavanje različnih slovarjev, priročnikov, slovnice in spremljanje periodičnega tiska s področja, ki ga študirajo.

Zbiranje in pisanje gradiva je naslednja stopnja, ki jo je potrebno omeniti. Gradivo za poučevanje jezika stroke je lahko različno, od napisanih besedil, do slikovnega, avdio in video gradiva, prosojnic, računalniških programov in včasih tudi predmetov. Gradivo je v kontekstu poučevanja jezika pomembno, ker je vir jezika, pripomoček za učenje, motivira, stimulira in ga je možno uporabiti za referenco. Glede vira jezika je pomembno povedati, da je danes potrebno študente nenehno opozarjati na to, da je angleščina povsod, le pozornost ji je treba posvetiti. Zelo napačno bi bilo, če bi se študenti srečevali s tujim jezikom samo v predavalnici. Predavalnica je lahko le mesto, kjer se redno srečujejo z jezikom in kjer dobivajo ideje, kako bi lahko bili pri usvajanju tujega jezika še bolj učinkoviti in uspešni. Če želimo, da bo naše gradivo pripomoček za učenje, mora študente vzpodbujati k razmišljanju in rabi jezika. Aktivnosti, v katere vključimo študente, morajo biti take vrste, da vzpodbudijo kognitivne in ne mehanske procese. Gradiva, ki ni ne pretežko, ne prelahko, stimulira

in motivira. Vsebovati mora nekaj od tega, kar je že poznano, in nekaj novega. Da ga bodo študenti kasneje lahko uporabljali za referenco, mora biti kompletno in razumljivo, upoštevati mora tudi dejstvo, da imajo študenti različne učne stile. Verjetno je po vsem naštetem težko najti tako popolno gradivo, da bi zadostilo vsem naštetim potrebam. Rešitev je lahko tudi to, da študentom dajemo raznoliko gradivo, tako da vsak v njem najde nekaj zase. Tudi študenti sami lahko prinesejo na predavanja gradivo, ki se jim zdi primerno in koristno, lahko pa ga tudi sami napišejo na podlagi naših navodil.

Tehnike in metode poučevanja morajo biti izbrane kot odgovor na situacijo v razredu, torej mora biti učitelj jezika stroke v prvi vrsti zmožen oceniti to situacijo. Seveda pa tudi pri jeziku stroke predavalnica ni edino mesto, kjer se učimo tujega jezika. Prav tako se moramo učitelji jezika stroke zavedati, da so nekateri učenci ali študenti že zaposleni in da imajo boljše poznavanje stroke kot učitelji. Zaradi tega se mora med učiteljem in učencem razviti sodelovanje, učitelj mora učencu dati možnost za to in mu priznati poznavanje stroke. Do izraza pridejo različni učni stili, kjer Ažman (2003: 7) omenja dva vidika učenja. Prvi je način, kako neko informacijo najlažje zaznavamo, drugi pa je način, kako te informacije urejamo. In učne strategije, ki jih Oxfordova (2003: 8) definira kot specifično obnašanje ali miselni proces, ki učencem pomaga pri učenju tujega jezika. Učna strategija, ki jo izberemo, je vezana na učni stil. Tudi učitelji lahko svoj učni stil razširimo s kako novo razsežnostjo, ki jo uporabljajo naši učenci. To se posebej pogosto zgodi pri srečanju dveh različnih disciplin ali kultur. Prav tako lahko tudi vnašamo značilnosti metodologij drugih disciplin. Na ta način se pristop k učenju stroke približa pristopu učenja tujega jezika. Študiji primerov so način, kako študentom približamo življenjsko situacijo in jim damo možnost, da uporabijo svoje znanje, izkušnje, spretnosti in teorijo. Lahko jih tudi navajamo na delo v skupinah in jim dajemo priložnost igranja različnih vlog in opravljanja različnih funkcij.

Evalvacija mora biti že del programa in mora določati prioritete in čas, ko bomo zbirali posamezne podatke o posameznih vidikih programa, na primer gradivih, aktivnostih v razredu, podpori pri delu izven razreda, samem programu, metodologiji, vlogi ocenjevanja ali kateremkoli drugem vidiku. Pri programih, ki trajajo dlje časa, imajo odgovori na vprašanja različne vloge. Lahko služijo sprotne spremembi programa, nam omogočajo spreminjanje naslednje izvedbe programa ali vplivajo na dolgoročne spremembe. Pred procesom evalvacije moramo ugotoviti, kdo so tisti, ki so neposredno vključeni v program, kaj želimo ovrednotiti in kaj želimo spremeniti. Moramo tudi vedeti, s čim bomo rezultate primerjali, kaj bomo z odgovori, kaj in kdaj lahko spremenimo ter kdo nam lahko da koristno informacijo. Ob tem se odpira še eno vprašanje, namreč kdo naj zbira informacije. Tisti, ki niso neposredno vključeni (*outsiderji*), so po eni plati bolj objektivni, po drugi pa morda premalo vedo o situaciji in si prav zaradi tega lahko narobe razlagajo določene podatke. Tisti, ki so neposredno vključeni (*insiderji*), imajo čut za situacijo, so pa morda preveč vpleteni ali premalo izobraženi. Verjetno je potrebno sodelovanje obojih.

5 Zaključek

Za še boljše znanje tujega jezika stroke, ki bi še povečalo učinkovitost naših človeških virov, bi se bilo torej potrebno še bolj sistematično lotiti oblikovanja programov za učenje tujih jezikov in pri tem predvsem koristno uporabiti povratne informacije, ki nam jih lahko posredujejo naši diplomanti, ki so že zaposleni na določenem področju. Na ta način bi naše študente še bolje pripravili na naloge, ki jih bodo morali opravljati v tujem jeziku, ko se bodo zaposlili v različnih delovnih okoljih.

Literatura:

- Ažman, B. (2003). Učni stili in pouk tujega jezika. *Vestnik* 37 (1-2): 7-26.
- Council of Europe. (2001). *Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment*. Cambridge University Press, Cambridge.
- Čeh, Ž. (2003). *Course Book for First Year Students*. Turistica - Visoka šola za turizem, Portorož.
- Čeh, Ž. (2006). *Slovenia as a Tourist Destination: Course Book for Students of Tourism*. Up Turistica - Visoka šola za turizem, Portorož.
- Dudley-Evans, T. & St John, M. (1998). *Developments in English for Specific Purposes: A multi-disciplinary approach*. Cambridge University Press, Cambridge.
- Gledhill, C. (2000). The Discourse Function of Collocation in Research Article Introductions. *English for Specific Purposes* 19 (2): 115-135.
- Gvardjančič, A. (2001). *Issues and Ideas: Problem-based Learning*. Slovenian Association of LSP Teachers, Ljubljana.
- Lewis, M., ur. (2000). *Teaching Collocation*. LTP, Hove.
- Lightbown, P. & Spada, N. (1999). *How Languages Are Learned*. OUP, Oxford.
- MacKenzie, I. (2003). English as a Lingua Franca and European Universities. *The European English Messenger* 12 (1): 59-62.
- Oxford, R. (2003). Language Learning Styles and Strategies: an Overview. *GALA 2003*. dosegljivo na: <http://www.education.umd.edu/EDCI/SecondLangEd/TESOL/People/Faculty/Dr.%20Oxford/Styles.doc> (30.4. 2004).
- Potočar, M. (1998). From EFL to ESP in View of the Curricular Reform. *Vestnik* 32 (1-2): 17-36.
- Robinson, P. (1991). *ESP Today: A Practitioner's Guide*. Prentice Hall International English Language Teaching. Prentice Hall, New Jersey.

Živa Čeh je diplomirala na Filozofski fakulteti Univerze v Ljubljani iz angleškega jezika in pedagogike. Na isti fakulteti je leta 2002 magistrirala s področja besednih zvez, kolokacij, v letu 2006 pa je doktorirala s disertacijo, v kateri je raziskala vpliv sistematičnega poučevanja kolokacij na razvijanje jezikovnih spretnosti. Kot višja predavateljica angleščine je že skoraj deset let zaposlena na Univerzi na Primorskem, Turistici - Visoki šoli za turizem v Portorožu. Do sedaj se je aktivno udeležila posvetov s področja jezikoslovja in poučevanja tujih jezikov v Ljubljani, Opatiji, Celovcu in Bergamu. Napisala je dva učbenika angleškega jezika za študente turizma in objavila članke v *Vestniku Društva za tuje jezike in književnosti Slovenije* in v reviji *English Teaching Professional*, ki izhaja v Londonu.

discussed. On this basis, an alternative conceptual model separating strategic direction from the key organizational leverages of market orientation is proposed, which better suits the addressed challenges.

Key words: Market orientation, Marketing concept, Services marketing, Strategic management

**Kornelije Rabuzin, Mirko Maleković,
Miroslav Bača**

A Multimodal Biometric System Based upon the Active Database Paradigm

Today, on many occasions and in many different places, one must be authorised in order to use certain services or applications or to access protected data. A user (person) can be authorised in three different ways or combinations of ways: it is either information that the user knows, something that the user possesses or a measurement of some physical or psychological characteristics unique to that user, i.e. biometric characteristics. In this paper we emphasize this third possibility. When talking about biometrics we can distinguish two basic types of systems: unimodal and multimodal. The main difference is that the unimodal biometric system is based solely on a single biometric feature, while multimodal biometric systems combine several features. We intend to show how active databases could be used in order to implement a multimodal (unimodal) biometric system and reduce the time needed for authorisation (identification or verification). Specifically, the concept of reactivity upon which active databases rely could be the core of a multimodal biometric system, as will be shown in the paper. We will especially consider the use of complex events used in active databases for authorisation purposes.

Key words: ADBMS, active database, complex events, biometrics, biometric system

Aleksandar Kešeljević

Understanding of Knowledge as a Cognitive Process within the Framework of Economic Theory of Organization

The paper looks into the (deficiency in) understanding of knowledge as a cogni-

tive process within the economic theory of organization. The author's analysis is based on rationality. By employing the concept of rationality as the least common denominator in the economic organization theory, a new understanding of economic organization theory's evolution is presented, as well as a new way of surpassing the numerous divisions in the scientific community.

Key words: cognitive process, rationality, economic theory of organization.

Živa Čeh

How to Teach English for Specific Purposes to Improve Human Resources Efficiency

The paper deals with the language for specific purpose which has undoubtedly become a key factor in efficiency of company's human resources. First, characteristics of the language for specific purpose are dealt with. The author addresses the process of teaching language for specific purpose and points out the importance of vocabulary and development of language skills. Finally, the paper focuses on programmes, the process of collecting and writing material and concludes with the evaluation of such programmes.

Key words: language for specific purposes, teaching language for specific purposes, language for specific purpose programmes.

Bojan Beškovnik

Changes in Organization of Goods Supply in Supply Logistics

This theoretically conceived paper discusses about significant changes in supply logistics. The arguments are based primarily on the presentation of new trends in organization of goods supply, because changes in international economy and transport market have pushed factories to change their market strategy.

The results of the paper point out the basic changes in supply logistics, where supply management must take advantages of »just in time« and »door to door« concepts, by reducing cost and necessary delivery time. With appearance of globalization the maritime transport and containerization strengthen their role, due to

the competitive advantages against other types and technologies of transport. Their advantages are shown in reliability, security and lower transport costs (up to 80%). The price of transport is the key element in supply logistics, but companies should take into consideration also speed and regularity of the service.

Supply management must consider that the concepts of transportation-logistics services are changing, and transportation processes and traffic technologies of individual traffic branches are constantly modernizing. Therefore, new approaches have to be adopted, where timely information is a prerequisite instrument to coordinate and organize the activities in production process. For companies that are forming a supply chain the setting up of the effective information system is becoming more and more important, in order to obtain important information on time.

Key words: supply logistics, supply chain, new transport technologies, information support