

Joanna Kic-Drgas

Jakość w nauczaniu języków obcych

Lingwistyka Stosowana / Applied Linguistics / Angewandte Linguistik nr 1,
81-89

2009

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej bazhum.muzhp.pl, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

Joanna KIC-DRGAS

Uniwersytet im. Adama Mickiewicza

Jakość w nauczaniu języków obcych

W XXI wieku coraz częściej na ustach przedstawicieli różnych grup społecznych pojawia się słowo jakość, które stało się niewątpliwie kluczem wyznaczającym kierunek rozwoju nowoczesnych przedsiębiorstw i zakładów produkcyjnych, ale czy tylko...

Pojęcie jakości

Pojęcie jakości pojawiło się w tekstach pisanych w starożytności w rozważaniach Platona, który określał ją jako *poiotos*. Jako kategoria filozoficzna jakość oznaczała właściwość, rodzaj czy gatunek danego przedmiotu czy zjawiska, która ma wpływ na jego strukturę wewnętrzną oraz oddziaływanie i związki z otoczeniem (L. Wasilewski 1999: 15).

Arystoteles rozróżnił dwa typy jakości. Pierwszy określał właściwość pozwalającą zróżnicować rzecz w jej istocie, drugi z kolei stanowił właściwość rzeczy zmiennych, czyli właściwość, ze względu na którą rozróżniamy zmiany (na przykład ciepło, zimno, biel i czern). Jakością będzie w świetle tego podejścia każda wada i zaleta (Arystoteles 1998: 268).

Jakość to sposób myślenia, który powoduje, że stosuje się i bez przerwy poszukuje najlepszych rozwiązań – tak o jakości wypowiadał się Lao Tsu (1992: 34). Natomiast G. Taguchi (1980: 54) podkreślał, że brak jakości oznacza straty dla wszystkich.

XX wiek przyniósł nowe, bardziej pragmatyczne podejście do jakości, co odzwierciedla definicja zaproponowana przez W.E. Deminga „jakość to zaspokojenie aktualnych i przyszłych potrzeb klienta” (W.E. Deming 2000: 4). Stwierdzenie Deminga stało się punktem wyjścia do ugruntowana potocznego spojrzenia na jakość jako na ocenę, w jaki sposób dany produkt czy usługa spełniają wymagania oceniającego. To podejście zainspirowało twórców norm jakościowych ISO 9000 do

zamieszczenia właśnie tej definicji w wydaniu norm z roku 2000 i jednocześnie określenia jej jako najbardziej kompletnej i oczywistej definicji jakości. „Jakość to stopień, w jakim zespół nieodłącznych cech spełnia dane wymaganie” (ISO 9000 punkt 3.1.1).

Pojęcie jakości ewoluowało przez wieki do swego obecnego kształtu, nie pozostając bez wpływu na nurty i kierunki filozoficzne, które z wielkim szacunkiem odnosiły się do przemyśleń Platona i Arystotelesa. Widocznym tego przykładem są założenia konstruktywizmu, które doskonale uzupełniają się z założeniami filozofii jakości.

Konstruktywizm a jakość

Na początku rozważań o konstruktywizmie, a właściwie jakości w konstruktywizmie lub konstruktywizmie w jakości, chciałoby się powtórzyć za G. Lewicką (2007: 37), że „metodykom i nauczycielom trudno zmienić swój sposób myślenia i działania”. Wielokrotnie nauczyciele trwają w przekonaniu, że realizacja programu nauczania „za wszelką cenę” jest dokładnie tym, czego od nich wymagają nadrzędne jednostki oraz sami uczniowie, w rezultacie skupiają się tylko i wyłącznie na fizycznym przekazaniu uczniom informacji dotyczących ich przedmiotu, nie bacząc na możliwości intelektualne oraz indywidualne zdolności uczniów. Wielokrotnie uczniowie nie radzą sobie z opanowaniem materiału narzuconego przez nauczycieli, w konsekwencji czego czują się zdemotywowani i zniechęceni do nauki. „Uczeń, zdaniem nauczyciela, ma poprzestać na zmemoryzowaniu informacji” (G. Lewicka 2007: 37), gdyż w tak prezentującej się rzeczywistości, nie ma miejsca na rozwój jakiegokolwiek autonomii. Wynikiem takiego podejścia do nauczania są źle przygotowani absolwenci szkół, kursów, którzy ponadto nie potrafią zastosować zdobytej wiedzy w praktyce zawodowej. Sytuacja ta w sposób bardzo wyraźny dotyczy również procesu nauczania języków obcych. Zakładając, że w dzisiejszym świecie znaczenie języków obcych ciągle wzrasta, sytuacja, w której młode pokolenie zamiast posługiwać się językiem obcym coraz lepiej, robi to coraz gorzej, a na domiar złego z niechęcią podchodzi do samej nauki języka, jest zatrważająca.

Rozwiązanie tego problemu narzuca się samo w postaci konstruktywistycznej teorii kognicji. W myśl konstruktywizmu wiedza jest tworzona przez jednostkę. Człowiek nie rejestruje informacji, lecz tworzy struktury wiedzy z dostępnych informacji. Każda czynność poznawcza prowadzi do swoistego przekształcania napływających informacji i konstruowania ich jakby od nowa w umyśle odbiorcy. Poznanie zatem ma zawsze naturę raczej czynną niż bierną.

Każdy człowiek powinien być traktowany według konstruktywistów jak indywiduum zdolne samodzielnie przetwarzać bodźce pochodzące z zewnątrz (O. Bendel 2004: 60). J. Quetz (2003: 61) podkreśla, że proces konstrukcji może być utożsamiany z procesem uczenia się i patrząc z tej perspektywy, nauka powinna przebiegać zgodnie z maksymą „konstrukcji zamiast instrukcji”.

Omawiając założenia konstruktywizmu, nie można również zapomnieć o pojęciu asymilacji i akomodacji, gdzie asymilacja określana jest jako włączanie świata zewnętrznego do już ukształtowanych struktur poznawczych, natomiast akomodacja będzie procesem polegającym na poszerzeniu lub przekształceniu utrwalonych już struktur poznawczych w celu lepszego dopasowania do środowiska zewnętrznego (D. Klus-Stańska 2003: 68).

W aspekcie tego nie ma jednej uniwersalnej instrukcji, która zapewni najwyższą efektywność procesu nauczania oraz satysfakcję zarówno uczniów, jak i nauczycieli, gdyż uczenie to proces, na który mają wpływ zarówno indywidualne cechy, jak i otoczenie (H.R. Maturana 1970: 67). Z powyższych stwierdzeń wynika znana od stuleci prawda, że nie można uczyć się w próżni bez kontaktu z innymi ludźmi, co jest widoczne w potrzebie odbierania bodźców niosących informacje, stanowiących jednocześnie podstawę dalszych rozważań i budowania własnej wizji świata. W takim razie należałoby zadać pytanie, jak do tego wszystkiego ma się jakość, która tak naprawdę zwykle nie kojarzy się z dydaktyką języków obcych.

Podstawowym celem kształcenia językowego powinno być nabywanie kompetencji komunikacyjnej (R. Lewicki 2002), na którą składają się trzy kompetencje: interakcyjna, lingwistyczna oraz socjokulturowa. Kompetencja interakcyjna pozwala rozwijać zachowania w tzw. wąskim kontekście interakcyjnym, tj. w komunikacji para- i ekstrajęzykowej. Kompetencja lingwistyczna z kolei umożliwia świadome „wyrażanie intencji komunikacyjnych adekwatnych do kontekstu działania językowego” (G. Lewicka 2007: 46), wreszcie kompetencja socjokulturowa to kompetencja pozwalająca rozwijać zachowania w tzw. szerokim kontekście, odnosząca się do ujęcia interkulturowego. Spełnienie tych elementów staje się jednak możliwe dopiero wówczas, gdy element ludzki procesu (tj. nauczyciel, instruktor) jest w stanie właściwie zapanować i zorganizować nauczanie, rozwijając wszystkie trzy poziomy kompetencji. W tym momencie pojawia się właśnie aspekt jakościowy. Niezbędne jest przypomnienie cytowanej już definicji jakości w aspekcie „zaspokojenia aktualnych i przyszłych potrzeb klienta” (J. Oakland 2000: 4). Wielokrotnie nauczyciel, mimo dobrego przygotowania metodycznego, nie jest w stanie sprostać rosnącym wymaganiom rynku (rodziców, pracodawców czy też samego ucznia), co prowadzi do braku efektywności w jego działaniach dydaktycznych. Jeśli nauczyciel zaczyna koncentrować się tylko i wyłącznie na programie zaproponowanym do danego podręcznika, wówczas traci kontrolę nad możliwościami samego ucznia i z zasady koncentruje się tylko na zrealizowaniu zaplanowanych przez siebie działań. Jeśli natomiast zrezygnuje całkowicie z podręcznika, skupiając się na uczniu, pragnąc dopomóc uczniom słabym i jednocześnie wyłuskać z tłumu uczniów zdolnych, w pewnym momencie jego zajęcia zamieniają się w chaos, którego nie jest w stanie ogarnąć. W tej sytuacji niezbędne jest postawienie na jakość, która dotyczy placówek oświatowych i edukacyjnych w stopniu nie mniejszym niż zakładów produkcyjnych. Jakość jest właśnie tym kryterium, które pozwoli, choć w pewnym stopniu, rozwiązać trudności edukacyjne. Jeśli prawdą jest stwierdzenie, że w konstruktywizmie podkreślana jest rola aktywnego ucznia i nauczyciela organizującego mu atrakcyjne środowisko uczenia się (D. Klus-Stańska 2003: 68),

to jakość jest właśnie tym elementem, który pozwoli im (uczniowi i nauczycielowi) zrozumieć powyższą prawdę, a co więcej – zrozumieć korzyści z niej płynące.

Po co ISO w edukacji?

Wielokrotnie nie zdajemy sobie sprawy, w jak dużym zakresie jakość naszego życia, zdominowanego coraz bardziej przez wpływ i napływ innych kultur, zderzona jest z jakością usług. Być może wynika to z faktu, że usługa kojarzy się najczęściej z transportem, handlem czy gastronomią. Tymczasem w ostatnich latach można było zaobserwować dynamiczny rozwój usług. Równoczesność ich produkcji i konsumpcji powoduje, że wielokrotnie bardzo trudno tak naprawdę przewidzieć rezultat świadczonej usługi. Okazuje się bowiem, że nie tylko kwalifikacje, umiejętności czy doświadczenie usługodawcy, ale również oczekiwana wiedza oraz zainteresowanie procesem świadczenia usługi ze strony konsumenta, mogą decydować o ostatecznym rezultacie (J. Łańcucki 2001: 12).

Powyższe twierdzenie doskonale podkreśla, w jak istotnym stopniu problem jakości dotyczy usług edukacyjnych. Już dziś można przewidzieć, że organizacja, która zaniedba stworzenie systemu zarządzania i podwyższania jakości, będzie w niedalekiej przyszłości traktowana jako mało wiarygodny partner na rynku unijnym. Jest to tym bardziej istotne, że ustalenie spójnej polityki w zakresie usług edukacyjnych ma w praktyczny sposób rozwiązać problem uznawalności dyplomów i kwalifikacji nadawanych przez placówki w różnych krajach.

„Jakość we współczesnym świecie to narzędzie wzrostu efektywności działania” (E. Skrzypek 1999: 17). Uzgodniona z oczekiwaniami klientów jakość oferty rynkowej oraz, co za tym idzie, możliwość jej ciągłego doskonalenia stanowią dziś ważny atut w walce konkurencyjnej. W społeczności akademickiej na przykład panuje dość powszechnie wyrażany pogląd, że jednym z pierwszorzędnych czynników stanowiących o jakości uczelni jest właśnie jakość kształcenia.

W dobie, kiedy obok uczelni państwowych coraz liczniej pojawiają się uczelnie prywatne, które wielokrotnie posiadają o wiele ciekawsze, nowocześniejsze zaplecze audiowizualne niż szkoły państwowe, ważne jest, aby zadać sobie pytanie, co zrobić, by szkoły państwowe mogły zapewnić usługi na bezkonkurencyjnym poziomie, unikając jednocześnie olbrzymich nakładów finansowych, na które nie mogą sobie pozwolić? Odpowiedź na to pytanie można odnaleźć w stwierdzeniu Galileusza „Możecie powiedzieć, że wiecie coś na określony temat, jeśli to, o czym mówicie, możecie zmierzyć lub wyrazić za pomocą liczby, o ile nie jesteście tego w stanie zmierzyć czy wyrazić za pomocą liczby, wówczas trzeba stwierdzić, że wasza znajomość jest miernej jakości”. Okazuje się bowiem, że dzisiejszy świat oczekuje namacalnych dowodów, pomiarów i wyników.

Reasumując, jakość jest narzędziem umożliwiającym rozwój wewnętrzny i zewnętrzny danej jednostki organizacyjnej. Jeśli chodzi o procesy wewnętrzne, syste-

my zapewniania jakości, takie jak na przykład ISO, przyczyniają się do osiągnięcia pewnej powtarzalności procesów poprzez: ich dokładne scharakteryzowanie (tak ważne przy stawianiu każdemu rocznikowi studentów filologii tych samych wymagań w odniesieniu np. do egzaminów z praktycznej nauki języka po każdym poziomie nauki czy na dokładnym określeniu tzw. sylabusu dotyczącego zagadnień omawianych w ramach danego przedmiotu oraz udostępnienia go studentom), zaangażowanie wszystkich pracowników we wspólne tworzenie najlepszej jakości kształcenia poprzez cykle szkoleń, ale również poprzez ich aktywny współdziałanie w ulepszaniu pracy jednostki (burza mózgów, oś Ishikawy), wreszcie zaangażowanie uczniów i studentów poprzez zbieranie ich opinii o wykładowcach, samym procesie kształcenia w formie ankiet. Jeśli chodzi o procesy zewnętrzne, jest to budowanie wzajemnych relacji z instytucjami prowadzącymi również wzmoczoną politykę projakościową, poddawanie się audytom i wizytacjom instytucji zewnętrznych w celu poprawienia istniejących jeszcze niezgodności czy słabych punktów. Poprzez te wszystkie działania placówka oświatowa zyskuje jeszcze jedną ważną zaletę - staje się konkurencyjna. Zmieniają się warunki, w których będą musiały funkcjonować szkoły. W miarę rozwoju ruchu na rzecz jakości w różnych instytucjach, następuje zmiana oczekiwań w stosunku do oświaty. Rodzice uczniów coraz częściej pracują w zakładach, w których funkcjonują systemy zarządzania jakością. Absolwenci szkół i wyższych uczelni będą szukać pracy w instytucjach zarządzanych zgodnie z zasadami TQM (Total Quality Management). Potrzeby klienta edukacyjnego oraz ich zaspokojenie poprzez jak najlepsze wykorzystanie wiedzy i umiejętności nauczycieli, zarządzanie oraz stosowanie zasad TQM wymusza konkurencja na rynku edukacyjnym.

Narzędzia zapewnienia jakości w odniesieniu do nauczania języka obcego

Ważnym narzędziem wspierającym zapewnianie jakości w nauczaniu jest Europejski System Opisu Kształcenia Językowego (ESOKJ), który dokładnie określa i standaryzuje, co powinni osiągnąć uczący się danego języka, aby mogli posługiwać się nim do celów komunikacyjnych, oraz jakie sprawności powinni rozwijać, aby komunikacja mogła zakończyć się sukcesem. Co najważniejsze, sam dokument został napisany w duchu propagującym język obcy jako fundament zjednoczonej Europy, jednocześnie zachęcając do prowadzenia wspólnej polityki językowej.

Bardzo ważną cechą Europejskiego Systemu Opisu Kształcenia Językowego jest zdefiniowanie poziomów kompetencji językowych, które pozwalają na stałą ocenę postępów w nauce języka, na każdym poziomie nauczania. System zawiera także dokładny opis celów, metod oraz treści prowadzonych zajęć z języka obcego, poprzez to zwiększa przejrzystość oferowanych kursów i zajęć z języka obcego. Europejski System Opisu pozwala także na bardzo dużą autonomię samego ucznia

czy studenta i wiarygodną autokontrolę oraz pomiar wyników nauczania przez nauczyciela. Dotychczas nie brano pod uwagę faktu, że jeden uczeń mógł rozwinąć sprawność pisania na przykład na poziomie A2, podczas gdy rozumienie tekstu czytanego było na poziomie B1. W rzeczywistości okazuje się, że takich uczniów jest bardzo wielu. Rozwój i zastosowanie Europejskiego Systemu Opisu Kształcenia Językowego pozwala na pracę również z takimi uczniami, ponadto umożliwia zróżnicowaną pracę z uczniem słabszym i uczniem zdolnym.

System znacznie ułatwił również wzajemną uznawalność dyplomów, certyfikatów oraz zaświadczeń wystawianych przez różnego typu instytucje, zatem sprzyja mobilności w obrębie europejskiego obszaru edukacyjnego.

ESOKJ kładzie duży nacisk na skuteczność komunikacyjną i zakłada, że zajęcia językowe powinny być skierowane na działanie. Założenia te są spójne z przedstawionym wcześniej rozróżnieniem kompetencji w nauczaniu języków obcych zaproponowanych przez R. Lewickiego (2002) oraz z postulatem konstruktywistów dotyczącym aktywnego podejścia jednostki do procesu konstrukcji-nauczania.

Samo powstanie ESOKJ jest już chyba najlepszym dowodem na potrzebę ujednolicenia i standaryzacji systemu nauczania języków obcych. W moich rozważaniach chciałabym zwrócić szczególną uwagę na powiązania systemu ESOKJ z systemem jakości. ESOKJ opisuje poziomy biegłości językowej oraz cele i metody pracy z uczniem na danym poziomie, przy ćwiczeniu danej sprawności, systemy jakościowe z kolei stanowią zbiór norm usprawniających organizację, zarządzanie oraz wprowadzenie w danej jednostce właściwej jakości świadczonych usług edukacyjnych, ponadto normy jakościowe pozwalają rozwinąć szerokie instrumentarium pomiaru efektywności samego procesu. Ujmując rzecz bardziej obrazowo, ESOKJ wskazuje metody i cele nauczania, natomiast systemy jakości pozwalają na łatwe, sprawne wprowadzenie tych założeń i utrzymywanie ich na odpowiednio wysokim poziomie.

Wynika z tego, że oba systemy są ze sobą kompatybilne, co zostało już wielokrotnie zauważone, między innymi przez ELCL (European Language Competence Licence). ELCL jest międzynarodowym stowarzyszeniem, do którego mogą przystąpić instytucje szkolące w zakresie języków obcych (szkoły językowe, wydziały neofilologiczne), które będą kształtować programy nauczania języków obcych na wspólnym, europejskim poziomie odniesień, a tym samym wspierać jakość i przejrzystość oceny kompetencji językowych. Jednym z wymogów stawianych nowym członkom takiej organizacji jest posiadanie wdrożonego systemu zarządzania jakością ISO 9000 lub pokrewnego systemu zapewniania jakości. ELCL wspiera instytucje stowarzyszone, m.in. przez bogatą ofertę szkoleń, ponadto ELCL wspiera swoich członków w wypracowaniu określonych narzędzi pozwalających na pomiar efektywności procesu nauczania.

Praca na bazie i w ciągłym odniesieniu do kryteriów określonych w ESOKJ umożliwia wypracowanie katalogu kryteriów, którym powinna kierować się organizacja dbająca o jakość kształcenia w obrębie nauczania języków obcych.

G. Handt (2003: 392) dzieli ów katalog na ofertę, zajęcia i ich konstrukcję, sieć kooperacji, odpowiedzialności. Oferta zajęć powinna być rozpatrywana w aspek-

cie transparencji, standaryzacji wymagań (sylabus) czy również ciągłości. Ważne i podkreślane jest w tym zakresie zorientowanie na klienta (ucznia, jego rodziców czy w odniesieniu do uczelni wyższych – studenta, przyszłego pracodawcę). W zakresie samych zajęć i ich organizacji G. Handt (2003: 393) proponuje aktywny rozwój i zastosowane narzędzi jakościowych, takich jak – ośc Ishikawy, schemat blokowy, w celu zaznajomienia się z oczekiwaniami i określenia możliwości ich realizacji. Ważny jest również wybór metod i środków realizacji postawionych sobie celów. Aby móc porównać wartość *input* i *output*, G. Handt (2003) proponuje przeprowadzenie diagnozy wstępnej i końcowej przed rozpoczęciem i na zakończenie danego kursu, wówczas możliwe jest określenie efektywności procesu kształcenia, zarówno dla studenta, ucznia, jak i dla samego nauczyciela wykładowcy. Taka diagnoza przedstawiona w postaci procentowej będzie informacją zwrotną, również dla samego wykładowcy, umożliwiającą dopasowanie programu prowadzonych zajęć na wejściu do potrzeb i możliwości studenta oraz określenie, co sprawia studentom największą trudność, co należy powtórzyć, a co wystarczy tylko zasygnalizować. W ramach sieci kooperacji międzynarodowej ważne jest podkreślenie wzajemnej uznawalności dyplomów i certyfikatów międzynarodowych. Istniejący także w Polsce system transferu punktów ECTS znacznie ułatwił i usprawnił mobilność zarówno samych studentów, jak i pracowników naukowych, nie tylko w obrębie kraju, ale również za granicą. W pojęciu odpowiedzialności zawiera się praktycznie cała struktura wewnętrzna jednostki. Należy w obrębie tej kategorii uwzględnić przede wszystkim właściwe kompetencje, kwalifikacje oraz przygotowanie pedagogiczne kadry dydaktycznej. W myśl filozofii jakości nie wolno zapomnieć o ciągłym doskonaleniu, tak więc duży nacisk należy położyć na samorozwój oraz ciągłe podnoszenie kwalifikacji, doksztalcanie, jak również odpowiedni przydział odpowiedzialności w taki sposób, aby każdy pojedynczy pracownik danej instytucji czuł się odpowiedzialny za losy i przyszłość instytucji, w której pracuje.

EAQUALS

Poruszając temat jakości, a tym bardziej jakości w nauczaniu języków obcych, nie wolno pominąć instytucji, która obecnie jako jedyna zajmuje się propagowaniem idei zarządzania w placówkach edukacyjnych zajmujących się kształceniem języków obcych. EAQUALS to Europejskie Stowarzyszenie na Rzecz Jakości w Nauczaniu Języków Obcych. Organizacja ta powstała w roku 1991 pod auspicjami Rady Europy. Członkostwo w stowarzyszeniu możliwe jest tylko wówczas, gdy dana instytucja spełnia szereg kryteriów organizacyjnych.

Począwszy od kwalifikacji nauczycieli, przez programy, cele, warunki lokalowe, finanse, warunki zatrudnienia pracowników czy wiarygodność proponowanej oferty edukacyjnej. Spełnienie tych kryteriów sprawdzane jest przez zewnętrznych ekspertów w trakcie szczegółowej i rygorystycznej ekspertyzy (C. Edelhoff 2001: 56).

Członkostwo w tym prestiżowym stowarzyszeniu nie tylko oznacza, że w danej placówce świadczone są usługi o najwyższej jakości, ale również gwarantuje w pełni wykwalifikowaną kadre, precyzyjny system nauczania, sprawne zarządzanie samą jednostką, a co najważniejsze, wiarygodność i uczciwość w odniesieniu do potencjalnych klientów oraz instytucji partnerskich. Te wartości zagwarantowane są i rozwijane przez instytucje członkowskie dzięki regularnym inspekcjom ze strony EAQUALS.

Podsumowanie

Zapewnienie i podnoszenie jakości usług edukacyjnych dotyczy w dużym stopniu nauczania języków obcych. Z jednej strony polega ono na konsekwentnym podsumowywaniu oraz ciągłej ewaluacji stosowanych metod i technik, z drugiej na ciągłym poszukiwaniu nowych, lepszych rozwiązań, których oczekuje rynek. Systemy jakościowe wprowadzone i wykorzystywane przez placówki nauczające języków obcych w znacznym stopniu wspierają innowacyjne, często bardzo autonomiczne decyzje, podejmowane przez samych zainteresowanych, zwiększając w ten sposób znacznie ich motywację. Jakość w nauczaniu języków obcych to, po pierwsze, nowe świadome podejście zarówno ze strony nauczyciela, jak i ucznia, po drugie, to wzajemne zrozumienie, postawienie właściwych celów i wybór adekwatnych do zamierzeń metod, a po trzecie to także ewaluacja, ciągła kontrola kompetencji językowych, w tym także wielokrotnie niedocenianej kompetencji interkulturowej. Jakość rozumiana szerzej jest to konkurencyjność, oszczędność – wykonywanie pracy dobrze za pierwszym razem i wynikająca z tego... satysfakcja.

BIBLIOGRAFIA

- ARYSTOTELES (1998) *Metafizyka*, t. I, Lublin.
- BAUSCH K.R., CHRIST H., KRUMM H.J. (2003) *Handbuch Fremdsprachenunterricht*, Tübingen.
- BENDEL O., HAUSKE S. (2004) *E-Learning: Das Wörterbuch*, Achertäler Verlag, Kappelrodeck.
- DEMING W.E. (1997) *The New Economics*, MIT Press.
- DRYDEN G., VOS J. (2003) *Rewolucja w uczeniu się*, Poznań.
- EDELHOFF C. (2001) *Neue Wege im Fremdsprachenunterricht, Qualitätsentwicklung, Erfahrungsberichte*, Praxis, Hannover.
- EUROPEJSKI SYSTEM OPISU KSZTAŁCENIA JĘZYKOWEGO (2003), CODN, Warszawa.
- HANDT G. (2003) w: BAUSCH K.R., CHRIST H., KRUMM H.J. (2003) *Handbuch Fremdsprachenunterricht*, Tübingen, Basel s. 390–394.
- KOMOROWSKA H. (2007) *Nauczanie języków obcych. Polska a Europa*. Academica Wydawnictwo SWPS, Warszawa.
- KLUS-STAŃSKA D. (2002) *Konstruowanie wiedzy w szkole*, Olsztyn.
- LAO TSU (1992) *Wielka księga Tao*, Ex-orient.

- LEWICKA G. (2007) *Glottodydaktyczne aspekty akwizycji języka drugiego a konstruktywistyczna teoria uczenia się*, ATUT, Wrocław.
- LEWICKI R. (2002) *Poznaj swojego sąsiada: Program nauczania języka niemieckiego*, Warszawa.
- ŁAŃCUCKI J. (2001) *Podstawy kompleksowego zarządzania jakością TQM*, Poznań.
- MATURANA H.R. (1970) *Biology of cognition*, Urbana, Illinois.
- NORMA ISO 9000:2000.
- OAKAND J. (2000) *Total Quality Planning and Analysis*, McGraw-Hill, Inc.
- QUETZ J. (2003) *Fremdsprachliches Curriculum* w: BAUSCH K.R., CHRIST H., KRUMM H.J. (2003) *Handbuch Fremdsprachenunterricht*, Tübingen, Basel s.121–127
- SKRZYPEK E. (1999) *Wpływ kosztów jakości na efektywność zarządzania przedsiębiorstwem*, Częstochowa.
- TAGUCHI G. (1980) *Quality. An introduction*, Routhledge, 1980
- WASILEWSKI L. (1999) *Rozważania o jakości*, Warszawa.

QUALITY IN THE EDUCATION

There is no doubt that the quality plays a very essential role also in the foreign language teaching. Still, the necessity of the constant quality development and improvement seems to be undervalued. The purpose of the following article is to explore mutual correlation between quality and effectiveness of the foreign language teaching. In the article different approaches to the question of quality are discussed. The quality issues are presented throughout the main assumptions of the constructivist and cognitive theory. The paper gives also an insight into the advantages and disadvantages of introducing ISO systems to schools and universities. The author characterizes the main tools supporting ISO implementation and development in the field of the foreign language teaching. The main focus is on the constant evaluation and involvement of both the teachers and the students into the improving the quality of the foreign language teaching.

Słowa kluczowe: jakość, edukacja, konstruktywizm, ISO, język obcy, proces, efektywność, diagnoza, kwalifikacje, konkurencyjność