PRACE NAUKOWE UNIWERSYTETU EKONOMICZNEGO WE WROCŁAWIU
Nr 17 — 2008
Komunikacja marketingowa w Europie wielu kultur językowych

Anna Śliwa
Studium Języków Obcych Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu

DOŚWIADCZENIA W STOSOWANIU MULTIMEDIALNEGO PROGRAMU NAUCZANIA INTERKULTUROWEJ KOMUNIKACJI W BIZNESIE NA PRZYKŁADZIE PROJEKTU COM-IN-EUROPE

1. Wstęp

W roku akademickim 2006/2007 Studium Języków Obcych Uniwersytetu Ekonomicznego (dawniej Akademii Ekonomicznej) we Wrocławiu przeprowadziło eksperymentalny kurs języka metodą *blended learning* na lektoracie języka obcego w biznesie. Materiał dydaktyczny zaczerpnięto z multimedialnego programu COM-IN-EUROPE, którego współautorem jest Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu. Przygotowanie i prowadzenie kursu było pouczającym doświadczeniem, które należy brać pod uwagę przy podejmowaniu kolejnych prób nauczania tą metodą.

2. Program COM-IN-EUROPE

Multimedialny program COM-IN-EUROPE − „Communication in the Intercultural New Europe" („Komunikacja w nowej Europie interkulturowej") do nauczania komunikacji w biznesie został opracowany podczas wieloletniej współpracy naukowców z 9 europejskich krajów. Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu był koordynatorem tego przedsięwzięcia finansowanego ze środków funduszu Leonardo da Vinci. Twórcą multimedialnej platformy, na której umieszczono treści dydaktyczne, jest firma Brainlane z Belgii, autorami zawartości są nauczyciele języków o specjalizacji biznesowej z uniwersytetów w Niemczech, Belgii, Francji, Hiszpanii, Irlandii, Czechach, na Słowacji, na Węgrzech i w Wielkiej Brytanii. Każdy zespół językoznawców współpracował ściśle z tzw. partnerem profesjonalnym, czyli najczęściej izbą przemysłowo-handlową w danym kraju, która odgrywała rolę konsultanta w kwestiach biznesowych i testowała kolejne wersje produktu. Partnerem profesjonalnym Uniwersytetu Ekonomicznego była Zachodnia Izba Gospodarcza.

Program przeznaczony jest dla technicznych kadr menedżerskich do nauki języka z naciskiem na komunikację interkulturową. Sylabus językowy jest oparty na kolejnych etapach transakcji handlowej, poczynając od zapytania o ofertę, poprzez negocjowanie warunków umowy, składanie pisemnego zamówienia, dokumentację przewozową, poświadczanie odbioru, reklamacje. Jest także część poświęcona *small talk*, niezbędnemu elementowi kontaktów biznesowych. Materiał opracowano na potrzeby osób o poziomie zaawansowania B2-C1. Część kulturowa ma formę pisemnych wykładów dotyczących najważniejszych różnic kulturowych dla danego obszaru językowego. Dla modułów z językiem angielskim jako docelowym ta część dzieli się na sekcję o Wielkiej Brytanii, Irlandii i Stanach Zjednoczonych Ameryki i zawiera informacje o stylach negocjacji, sposobach zwracania się do współpracowników, *dress code*. W sumie program zapewnia około 100 godzin pracy przy komputerze.

3. Praktyczne zastosowania

Wydział Lingwistyki Stosowanej na Uniwersytecie Hasselt w Belgii od lat stosuje moduły opracowane w ramach programu COM-IN-EUROPE, moduły językowe na lektoratach języka dla studentów kierunków biznesowych. Studenci mogą korzystać z modułów zainstalowanych na komputerach w uczelnianym laboratorium, do którego mają nieograniczony dostęp. Mogą także nabyć licencjonowaną kopię programu na własność i korzystać z niej na prywatnym komputerze. Uczą się samodzielnie, w wybranym przez siebie tempie, mają też możliwość konsultacji z nauczycielem prowadzącym. Pod koniec semestru podchodzą do egzaminu, który jest symulacją prawdziwej transakcji handlowej. Student musi wykazać się znajomością jej procedur, fachowego słownictwa, odpowiedniego stylu, a także wrażliwością kulturową odpowiednią dla zadanego kraju.

Studium Języków Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu postanowiło przeprowadzić podobny kurs dla swoich studentów. Ponieważ jednak na uczelni nie istnieje laboratorium komputerowe dostępne bez ograniczeń dla studentów, zaś cena produktu jest zbyt wysoka, by skłonić całą grupę do zakupu licencji, konieczne było wypracowanie metody nauczania alternatywnej do rozwiązań belgijskich.

4. Problem finansowania projektu

Studium Języków Obcych Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu stanęło przed dylematem: w jaki sposób udostępnić studentom materiały do nauki w systemie *e-learning*, skoro są chronione licencją praw autorskich? Wzorem uczelni belgijskiej można byłoby dać studentom dostęp do laboratorium, w który na każdym komputerze są zainstalowane moduły polsko-angielskie i polsko-niemieckie. Laboratorium Studium Języków Obcych jednakże jest przez większość dnia używane do zajęć językowych wspomaganych komputerowo. W innych zaś terminach udostęp-

nienie go studentom bez opieki nauczyciela łączyłoby się z koniecznością zatrudnienia specjalnego pracownika odpowiedzialnego za nadzór.

Wyjściem przerzucającym koszt przedsięwzięcia na studentów byłoby skłonienie ich do zakupu licencji na takiej samej zasadzie jak zaleca się im zakup podręczników. Jednakże koszt 40 euro w Polsce, Czechach i na Słowacji (100 euro w innych krajach Europy) w sytuacji, kiedy podręcznik do języka nigdy nie przekracza ceny 20 euro, wydawał się nadmiernym obciążeniem finansowym. Także koncepcja zwrócenia się do uczelni z prośbą o sfinansowanie kilkunastu licencji programu dla studentów nie była możliwa do zrealizowania. Uczenia jest wprawdzie współautorem programu, lecz nie ma wyłączności praw autorskich, które są rozdzielone między wszystkich partnerów projektu.

Z pomocą przyszedł kolejny projekt realizowany w partnerstwie z Uniwersytetem Hasselt w Belgii oraz z firmą InterAct z Wielkiej Brytanii, finansowany ze środków funduszu Leonardo da Vinci. W ramach tego projektu, zatytułowanego ICSME, „Promowanie komunikacji interkulturowej w wielojęzycznej Europie", „Komunikacja interkulturowa dla małych i średnich przedsiębiorstw" udało się wyodrębnić środki na sfinansowanie zakupu licencji modułów językowych dla studentów Uniwersytetu Ekonomicznego. Jest to rozwiązanie warte powtórzenia w przyszłości.

5. Problemy techniczne

Jednym z problemów technicznych, z jakimi Studium Języków musiało się zmierzyć przy realizacji przedsięwzięcia, był problem praw do zakupionych licencji modułów. Nie chcieliśmy ich dać na własność studentom, którzy uczestniczyli w eksperymencie ze względu na możliwość użycia ich ponownie przy okazji ponownego kursu realizowanego w podobny sposób. Jednak funkcja instalacyjna programu jest ze względów bezpieczeństwa skonstruowana w taki sposób, że zainstalowanie go na jednym komputerze uniemożliwia ponowne zainstalowanie go na innym. Oznaczałoby to, że nawet zwrot płyt CD przez studentów uczestniczących w kursie pod koniec semestru do biblioteki studium nie pozwoliłby na powtórne ich użycie w kolejnej edycji kursu. Studium Języków zwróciło się zatem do firmy Brainlane, producenta płyt CD z programem, o wydanie licencji tymczasowych, tracących ważność pod koniec semestru, oraz wydanie kolejnych tymczasowych numerów licencji na potrzeby następnego kursu.

Innym problemem technicznym był fakt, że instalacja modułów wymaga połączenia z internetem, ich obsługa jest zaś możliwa tylko na komputerach stosunkowo dobrej klasy, z szybką kartą graficzną i dźwiękową. Ze względu na to ograniczenie podczas zapisów na kurs języka biznesowego w danym semestrze przeprowadzono osobną rekrutację na eksperymentalny kurs prowadzony za pomocą komputerów. Uczestnicy składali oświadczenie, że posiadają nieograniczony dostęp do sprzętu komputerowego podłączonego do internetu.

6. Organizacja kursu

Metodę belgijską można opisać jako typowy *e-learning*, czyli nauczanie na odległość za pomocą technologii elektronicznej (przedrostek „e-"), czyli komputerów lub innych mediów elektronicznych. Jego oczywiste zalety to brak ograniczenia czasowego i pełna elastyczność w dostępie do materiału. Student sam decyduje, w jakiej kolejności będzie opanowywał podany materiał, którym częściom poświęci więcej uwagi, które może pominąć. Nie jest ograniczony dostępnością nauczyciela ani odmiennym tempem pracy reszty grupy. Oferowane podczas kursu konsultacje z nauczycielem prowadzącym pomagają tym studentom, którzy mają problemy techniczne w trakcie pracy z programem lub którzy lepiej czują się, mogąc kontaktować się z prawdziwym, nie zaś wirtualnym nauczycielem. Końcowy egzamin stanowi konieczny cel, ostateczną motywację wysiłku całego semestru.

Do tego stylu pracy, który wyczerpuje wszystkie cechy *self-study*, program COM-IN-EUROPE jest znakomitym wyborem. Jednakże organizacja pracy w Studium Języków Obcych Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu nie przewiduje nauczania zdalnego: na każdy kurs przewidziana jest określona liczba godzin pracy nauczyciela poświadczonych jego obecnością na zajęciach. Uczelnia nie wypracowała jeszcze systemu wynagradzania wykładowców za pracę w systemie *e-learning*, Studium Języków Obcych, ponieważ decydowało się na przeprowadzenie kursu jedynie w ramach eksperymentu, nie zdecydowało się zaś na prowadzenie szeroko zakrojonych negocjacji płacowych. Istnieje rozpowszechnione przekonanie, że języka nie sposób nauczać metodą zdalną, ponieważ jest to praktyczną umiejętnością, a nie wiedzą, którą można nabyć drogą czytania. Była to jedna z przyczyn, dla których studium nie zdecydowało się na rozpoczęcie kursu pełną metodą e-learningową, mimo znalezienia sposobu na udostępnienie uczestnikom kursu modułów językowych na CD. Zamiast tego zdecydowano się na kurs hybrydowy przeprowadzony metodą zwaną *blended learning,* czyli kombinacją metody e-learningowej i tradycyjnej, polegającą na regularnych spotkaniach z instruktorem. Jest to dobre rozwiązanie dla władz uczelni, które dopiero planują wdrażanie systemu *e-learning*. Połączenie nauki w formie tradycyjnej z nauką przez internet pozwala wypróbować nowe rozwiązanie i jednocześnie powoli oswaja zarówno studentów, jak i nauczycieli z regułami uczestniczenia w tego typu zajęciach. Umożliwia zatem płynne przejście do zajęć prowadzonych w całości przez internet. Ponadto świadomość spotkania z człowiekiem działa na większość z nas bardziej motywująco niż wiadomość wyświetlona na ekranie komputera − maleje zatem ryzyko, że student pozostawiony sam na sam z e-kursem zapomni o nauce[1].

Kurs postanowiono przeprowadzić w ciągu 1 semestru roku akademickiego 2006/2007 na grupie studentów IV roku Wydziału Nauk Ekonomicznych, kierunek Stosunki Międzynarodowe, ponieważ kierunkowi temu przysługuje, zgodnie z regu-

[1] [Bronk i in. 2006].

laminem studiów, dodatkowy semestr na uzupełnienie nauki języka „biznesowego". Innym powodem decyzji był fakt, że kurs eksperymentalny chciano przeprowadzić na pojedynczym semestrze, co dla „normalnych" lektoratów oznaczałoby później skrócenie czasu na realizację standardowego programu. Ostatnim powodem był wiek studentów. Moduły programu COM-IN-EUROPE przeznaczone są dla technicznych kadr kierowniczych, czyli dla osób już zajmujących odpowiedzialne stanowiska w firmie. Studenci IV roku bardziej pasują do tego opisu niż 19-latkowie rozpoczynający dopiero studia na uczelni ekonomicznej.

7. Przebieg kursu

Kurs odbywał się raz w tygodniu przez 1 semestr, czyli składał się z 15 dwugodzinnych spotkań. Ponieważ pierwsze zajęcia były potrzebne na wprowadzenie tematu i zapoznanie studentów z pracą na modułach, ostatnie zaś na przeprowadzenie egzaminu wzorowanego na doświadczeniach belgijskich, 13 spotkań można było efektywnie przeznaczyć na pracę. Podczas każdych zajęć studenci otrzymywali instrukcję, z którą partią materiału mają zapoznać się w domu. Ponieważ każda partia dotyczyła jednego etapu transakcji handlowej, nie można jej było podzielić na mniejsze części i w efekcie studenci wykonywali w domu ok. 60 ćwiczeń pomagających im zapoznać się ze słownictwem, z idiomami, ze stylem i z treścią kolejnych scenariuszy.

Przed każdym spotkaniem nauczyciel opracowywał scenariusz alternatywny, podobny do opisanego w danym fragmencie programu, np. jeżeli studenci mieli za zadanie zapoznać się z częścią „Negocjowanie oferty" i w module interakcja dotyczyła zakupu płyt stalowych, nauczyciel przygotowywał materiały dotyczące zakupu innego produktu na podstawie prawdziwych katalogów dostępnych w internecie. Studenci otrzymywali role i karty katalogowe, na podstawie których mieli prowadzić negocjacje wzorowane na tych, które ćwiczyli podczas pracy z modułem.

Podczas zajęć studenci mieli najpierw możliwość przećwiczenia swojej rozmowy w parach, po czym prezentowali je na forum 16-osobowej grupy. Po zaprezentowanych negocjacjach rozpoczynała się dyskusja oceniająca ich jakość i zgodność z modelem, a w razie potrzeby sprawdzano na komputerach w laboratorium (w którym odbywały się zajęcia), o jakich elementach zapomniano, jak można rozmowę na dany temat uczynić bardziej profesjonalną i zaawansowaną.

8. Trudności w przebiegu kursu

Najtrudniejszą przeszkodą w sprawnej realizacji programu była motywacja studentów, która wydawała się topnieć z tygodnia na tydzień. Na początku semestru studenci przychodzili na zajęcia perfekcyjnie przygotowani, zaznajomieni z przebiegiem scenariusza i z opanowanym zaawansowanym słownictwem. W kolejnych tygodniach pojawiły się próby improwizacji za pomocą słownictwa poznanego

uprzednio, jednak o niższym poziomie formalności i mniej fachowego. Studenci, zapytani o przyczynę takiego stanu rzeczy, odpowiadali, że nie mają czasu, by kilka godzin tygodniowo spędzać na przygotowanie się na zajęcia z języka, ponieważ mają wiele innych przedmiotów. Poza tym wydało im się niesprawiedliwe, że inne grupy, których kurs języka odbywał się na zasadach tradycyjnych, miały o połowę mniej pracy, ponieważ w domu musiały jedynie przypomnieć sobie, co robiły na zajęciach, nie musiały natomiast opanowywać całych partii materiału.

Kolejnym negatywnym zjawiskiem była rosnąca absencja na zajęciach. Zamiast 16 osób nauczyciel często spotykał się z 7-8 osobami, z których czasem tylko 2 zapoznały się wcześniej z treścią modułu. Nauczyciel zaproponował w takiej sytuacji rozwiązanie kompromisowe polegające na tym, że grupa spędzała połowę zajęć, zapoznając się z materiałami w modułach, drugą zaś połowę, ćwicząc nowo poznane umiejętności. Nie było to jednak rozwiązanie satysfakcjonujące, gdyż w ciągu 45 minut nie sposób wykonać starannie wszystkich 60 ćwiczeń i wysłuchać wszystkich plików audio.

Nauczyciel także musiał wykonać więcej niż zwykle pracy. Prowadzenie zajęć za pomocą klasycznego podręcznika wymaga tworzenia autorskich materiałów tylko od czasu do czasu, tutaj natomiast każde zajęcia wymagały opracowania pełnego scenariusza opracowanego na podstawie materiałów z modułu, z podziałem na role i z wykorzystaniem autentycznych dokumentów handlowych. Można sobie na pocieszenie wytłumaczyć, że raz przygotowane materiały będą teraz służyły przy kolejnych edycjach tego kursu, jednak jest to dodatkowe obciążenie, którego muszą być świadomi nauczyciele podejmujący wyzwanie nauczania metodą *blended learning*.

9. Rezultaty kursu

Na ostatnich zajęciach studenci zostali poddani egzaminowi, podczas którego musieli wykazać się praktyczną umiejętnością skutecznego i fachowego postępowania na poszczególnych etapach transakcji handlowej. Egzamin został przez nich oceniony jako trudny i bardzo stresujący, a do tego niesprawiedliwy, gdyż inne grupy kończyły ten kurs tylko zaliczeniem. Przygotowanie studentów było zróżnicowane. Mniej więcej połowa była przygotowana perfekcyjnie, wykazała się bardzo dobrą znajomością nauczanego słownictwa i sposobów formułowania. Druga połowa była przygotowana średnio, brak umiejętności próbowała tuszować prostszymi wyrażeniami pamiętanymi z poprzednich kursów, styl formalny próbowała zastępować lepiej poznanym stylem nieformalnym. Były też dwie osoby, które sprawiały wrażenie, że nigdy nie wykonały żadnej pracy z modułami.

Wśród komentarzy pojawiały się prośby, by Studium Języków Obcych wydało uczestnikom kursu specjalny certyfikat zaświadczający o ukończeniu szkolenia, które zdaniem studentów „znacznie wykraczało poza obowiązkowy program lektoratu". Zjawisko wyższego poziomu wymagań w środowisku e-learningowym zostało już

niejednokrotnie opisane w literaturze przedmiotu, jednak zwykle jest przedstawiane jako zaleta, a nie wada systemu[2]. W specjalnej ankiecie ewaluacyjnej przeprowadzonej po zakończeniu zajęć przeważały jednak opinie pozytywne. Studenci doceniali, że ogrom pracy, jaki włożyli w naukę za pomocą interaktywnych modułów, będzie procentował w przyszłości.

10. Podsumowanie

Eksperyment polegający na przeprowadzeniu jednego semestru szkolenia językowego metodą *blended learning* zakończył się powodzeniem. Jego organizacja przebiegła sprawnie, udało się znaleźć źródło finansowania materiałów objętych prawami autorskimi dla studentów, kurs został przeprowadzony i zakończony egzaminem zgodnie z planem. Ankieta ewaluacyjna wskazała na pewne problemy techniczne związane z obsługą programu, które można naprawić w jego kolejnych wersjach. Odpowiedzi uczestników kursu wskazały też na ogrom trudu włożonego w uczestnictwo w kursie oraz przydatności wiedzy zdobytej w ten sposób.

Studium Języków Obcych nie planuje jednak powtórzenia kursu prowadzonego tą metodą. Jednym z powodów jest fakt ponawianych skarg na nadmiar pracy, które docierały do władz studium podczas semestru. Innym powodem jest zablokowanie laboratorium komputerowego na wszystkie zajęcia dla jednej grupy eksperymentalnej, co oznaczało, że inne grupy nie miały możliwości korzystania z niego podczas swoich zajęć. W ogólnej ocenie władz studium korzyści wypływające z nauczania tą metodą nie są wystarczająco duże w porównaniu z wywoływanymi przez nią problemami, w związku z czym zdecydowano się nie kontynuować kursu.

Literatura

Bronk A., Dąbrowski M., Mischke J.M., Nowak A., Pawełczak A., Stanisławska A.K., Stencel P., Urbaniec J., Zieliński W. *Takie rzeczy to tylko w erze... e-learningu*, „e-mentor" 2006, nr 3, http://www.e-mentor.edu.pl/.

Cieślik J., *E-learning, blended learning − wyzwania techniczne, organizacyjne czy bardziej kulturowe?,* „e-mentor" 2006, nr 4, http://www.e-mentor.edu.pl/.

Dąbrowski M., Bołtuć P., *Dyskusja redakcyjna o efektach e-learningu*, „e-mentor" 2006, nr 3, http://www.e-mentor.edu.pl/.

Zawisza W., *Szkolenia przygotowujące nauczycieli do kształcenia online*, „e-mentor" 2006, nr 1, http://www.e-mentor.edu.pl/.

[2] [Dąbrowski, Bołtuć 2006].

EXPERIENCE IN USING A MULTIMEDIA PROGRAM FOR TEACHING INTERCULTURAL COMMUNICATION IN BUSINESS ON THE EXAMPLE OF COM-IN-EUROPE PROJECT

Summary

The COM-IN-EUROPE programme was created for the development of communication skills of technical managerial staff, for engineers and employees responsible for regular contacts with foreign partners. As an interactive multimedia programme it is designed primarily for self-study. Applying it for regular classes with students was a challenge both for the teacher and for the students. The paper discusses both the problems resulting from using this method and its measurable benefits, as well as the level of students' satisfaction determined in a survey.

Mgr Anna Śliwa (annasliwa@gmail) jest starszym wykładowcą w Studium Języków Obcych Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu. W latach 2003-2005 pracowała nad polską wersją multimedialnego programu do nauczania interkulturowej komunikacji w biznesie. Prowadziła językowe forum internetowe dla studentów Uniwersytetu Ekonomicznego. Interesuje się możliwościami zastosowania ICT w nauczaniu języków oraz marketingowymi aspektami funkcjonowania prywatnych szkół językowych.