



Wil Nederland zijn reputatie handhaven als handelsnatie, dan zal men de taal moeten spreken van de zakelijke partners. Alleen dan heeft het bedrijfsleven een kans van slagen op de internationale markt. In de serie over het volwassenenonderwijs dit keer aandacht voor de taleninstituten die vooral inspelen op de behoefte van het bedrijfsleven. Er zijn aardig wat taleninstituten, variërend van part-time eenmansbedrijfjes tot professionele instituten. Ria Mol is werkzaam bij het taleninstituut Maritaal Opleidingen in Bovenkarspel en geeft een indruk van de manier van werken daar.

Talenkennis is onontbeerlijk in het bedrijfsleven

Ria Mol

Er bestaan in Nederland zo'n 500 tot 600 particuliere taleninstituten, in allerlei soorten en maten. Residentiële instituten die intensieve trainingen verzorgen (bijvoorbeeld van een week) of bedrijven die 'in-company' trainingen verzorgen die meestal over een langere periode zijn gespreid. Een ontwikkeling van de laatste jaren is dat de lengte van de taaltrainingen flink is ingekort: er is meer werkdruk in bedrijven en men verlangt steeds meer trainingen op maat. Waar er tien jaar terug nog een taaltraining van ruim 300 uur kon worden verzorgd voor een bedrijf, moet men nu met 30 uur genoegen nemen.

Begin jaren negentig zijn er steeds meer taleninstituten

bijgekomen. Dat heeft de tarieven erg onder druk gezet en de concurrentie verhoogd. De behoefte ontstond bij bepaalde taleninstituten om zich kwalitatief te onderscheiden en dit leidde in 1995 tot de oprichting van de VTN: Vereniging Taleninstituten Nederland

Taalbarrière

Het bedrijfsleven ondervindt meer dan ooit het belang van een goede kennis van talen als Engels, Duits, Frans en Spaans. Zo begeven steeds meer ondernemingen, niet alleen de grote, zich met een eigen internetsite op het World Wide Web en hebben daarmee potentiële afnemers uit alle werelddelen. Om tot zaken te komen, mag er gaan taalbarrière zijn.

In company

Maritaal Opleidingen heeft zich gespecialiseerd in cursussen commercieel Engels, Duits, Frans en Spaans, die altijd *in-company* gegeven worden. Dit betekent dat de docent binnen een onderneming in Nederland een talencursus verzorgt en daarbij gebruik maakt van materiaal dat binnen het bedrijf voorhanden is en de cursus aanpast aan de behoeften en de bedrijfstak. Bedrijven die al geruime tijd schriftelijke en telefonische contacten onderhouden met buitenlandse afnemers kennen dikwijls het eigen jargon uitstekend. Bij hen gaat het bij een cursus vaak om een vergroting van de woordenschat op zakelijk gebied en uitbreiden van de grammaticakennis. Bij de bedrijven die zich tot dan toe alleen begaven op de Nederlandstalige markt, moet een cursus Engels, Duits, Frans of Spaans dikwijls bij de basis beginnen.

Aandacht voor vreemde talen

De praktijk wijst uit dat volwassen werknemers die nu een talencursus volgen volmondig toegeven dat zij vroeger op school ook zelf te weinig aandacht hebben besteed aan het leren van een vreemde taal. Medewerkers die destijds bij hun studiekeuze de voorkeur gaven aan een technisch beroep – hoog of laag opgeleid – realiseren zich nu dat hun werkgever ook van hen verwacht dat zij met hun technische kennis contacten met het buitenland kunnen onderhouden. Of bij vergaderingen ergens in het centrum van Europa hun standpunten duidelijk maken. Daar hadden ze toen dus niet op gerekend. Dit geldt ook voor de meer cijfermatig ingestelde mensen. Troost voor talendocenten: aan hen heeft het destijds niet altijd gelegen!

Vanuit het Nederlandse bedrijfsleven bestaat de meeste belangstelling voor de cursussen Engels en Duits. Omdat Engels een verplicht vak is op Nederlandse scholen, heeft iedere werknemer wel een basiskennis van de taal, die wellicht alleen hoeft te worden opgefrist. Daarna kan de docent meer aandacht besteden aan uitbreiding van de woordenschat op zakelijk gebied.

Engels is nog steeds de taal waarvoor het bedrijfsleven de meeste interesse heeft. Met die taal kan men zich ook redden in landen waar Engels niet de voertaal is, zoals in het Midden Oosten, het Verre Oosten en de Scandinavische landen. Duits neemt een goede tweede plaats in. Het Spaans mag zich verheugen in een groeiende belangstelling, waarbij opgemerkt moet worden dat cursisten dikwijls geen basiskennis van de taal hebben, zodat zij op elementair niveau moeten beginnen. Een cursus commercieel Frans is het minst populair, behalve bij bedrijven die speciaal voor de Franse markt een afdeling hebben.

Bedrijfscultuur

De aanvragen voor een talencursus komen uit alle takken van het bedrijfsleven en dienstverlenende instellingen. Van bedrijven in zowel de agrarische sector als de informatietechnologie tot asielzoekercentra en architectenbureaus. De cursisten uit deze branches zijn op alle niveaus vertegenwoordigd. De exportmanager, de directeur, administratief medewerker, kortom iedereen binnen een bedrijf die contacten moet onderhouden met buitenlanders. Dus niet alleen de werknemers die naar het buitenland gaan, maar ook de werknemers die regelmatig bezoekers op het bedrijf te woord moeten staan.

De behoeften van de onderneming en de wensen van cursisten worden vooraf besproken tijdens een kennismakingsgesprek bij het bedrijf. Bij het binnenkomen krijgen wij direct een indruk van de bedrijfscultuur. Hoe presenteert het bedrijf zich? Hoe formeel of informeel gaan medewerkers met elkaar om? Is er een anti-rookbeleid? In welke ruimte moeten de lessen gegeven worden en is deze acceptabel? Kan de docent gebruik maken van audiovisuele hulpmiddelen? Al deze informatie wordt doorgegeven aan de docent die zich hieraan dan kan aanpassen.

Cursisten

Deelnemers aan een talencursus zijn meestal tussen de 25 en 55 jaar oud. Mensen die jonger zijn dan 25 jaar, zijn dikwijls nog hun mogelijkheden in het arbeidsproces aan het verkennen en steken hun energie liever in het leren van vaardigheden die zij nog niet of nauwelijks beheersen. Dat werknemers van 55 jaar en ouder niet meer aan een commerciële talencursus beginnen, ligt voor de hand. Natuurlijk zijn er mensen die op die leeftijd een cursus Spaans of Engels willen volgen. Maar dan niet voor de werkgever, maar voor de wintervakantie in Spanje of een bezoek aan de kleinkinderen in Canada.

De werknemers die een cursus volgen, nemen vaak al geruime tijd aan het arbeidsproces deel, hun talenkennis is verwaterd en ze worden geconfronteerd met een buitenlandse markt. Van schoolverlaters die recent Engels of Duits hebben geleerd, verwachten werkgevers dat zij die talen zo goed beheersen dat verdere scholing hierin niet nodig is. Helaas wordt het aantal uren dat op school aan talenonderwijs wordt besteed, steeds kleiner en krijgen niet alle taalvaardigheden aandacht; werkgevers realiseren zich dat nog onvoldoende.

Social talk

Voordat de docent aan zijn eerste les begint, is er al veel werk verzet bij de voorbereiding van een cursus. De deel-

Stepping Stones is vernieuwd!

- Maatwerk voor vmbo en havo/vwo
- IT **M@tters**: geïntegreerde ICT

Stepping Stones

New!



**Makes
it work!**

Wolters-Noordhoff
Postbus 58
9700 MB Groningen

Tel (050) 522 63 31
e-mail: voorlichting.vo.talen@wolters.nl
voor meer info:
www.steppingstones.wolters.nl

**Wolters
Noordhoff**

nemers aan de cursus hebben een schriftelijke test gemaakt waaruit blijkt wat nog van de taal is blijven hangen sinds zij de schoolbanken hebben verlaten. Voor de docent is dit een indicatie van het niveau. Verder hebben de cursisten op een formulier aangegeven waaraan zij het meest behoefte hebben met betrekking tot de verbetering van hun taalvaardigheid. Grammatica wordt meestal niet belangrijk gevonden. Daarentegen wil men wel graag vaardigheden aan de telefoon verbeteren en een e-mail kunnen schrijven. Commerciële spreekvaardigheid in een vreemde taal heeft echter de hoogste prioriteit omdat Nederlandse ondernemingen door het verenigd Europa veel samenwerken met Duitse en Engelstalige partners.

Het is frappant dat sommige werknemers bij ondernemingen de wens uiten hun taalvaardigheid te verbeteren op sociaal gebied. Over het werk praten lukt dikwijls uitstekend, omdat het onderwerp vertrouwd is, maar tijdens een diner of lunch liggen de gespreksonderwerpen op het sociale vlak. Hoe gaat het met een werknemer die destijds zo ziek was? Is de vakantie plezierig geweest? Of: de klant maakt blijkbaar een grapje want hij lacht, maar ik snap niet waarom... Enzovoort. Uiteraard speelt de docent op deze wensen van cursisten in.

Lesmateriaal

De docent werkt met materiaal dat in de onderneming voorhanden is, zoals brochures, correspondentie, vakliteratuur. Meestal wordt tijdens een cursus gebruik gemaakt van een grammaticaboek, ter ondersteuning. Ook internet is een grote bron van informatie en inspiratie. Het plezierige van een cursus binnen het bedrijf is dat een docent kan zien waar de cursisten werken en waar ze mee bezig zijn. Een rollenspel waarbij de docent een buitenlandse bezoeker speelt en zich alles laat uitleggen in een vreemde taal is een zeer gewaardeerd onderdeel van de cursus. Behalve aan grammatica en spreekvaardigheid schenkt de docent ook de nodige aandacht aan het lezen, luisteren en schrijven van de taal en aan de uitbreiding van de woordenschat op zakelijk gebied.

Lifelong Learning

Jonge mensen vinden het heel normaal dat zij bezig blijven met leren. Zij volgen cursussen op allerhande gebieden en zullen dit blijven doen omdat zij zich realiseren dat de wereld om hen heen snel verandert en zij zullen moeten blijven om te overleven. Zij zien het als een noodzaak, maar vinden het niet vervelend om te doen en waarderen het als hun werkgever de gelegenheid geeft om hun kennis uit te breiden. Dit geldt ook voor de deelnemers aan talencursussen. ■



Corinne van Dommelen, werkzaam in het laboratorium van foliefabrikant Solvay Draka in Enkhuizen, heeft een cursus Engels gevolgd om zich zekerder te voelen als zij rondleidingen binnen het bedrijf moet geven aan buitenlandse bezoekers.

VTN

De VTN is een brancheorganisatie van en voor bedrijven die diensten verlenen op het gebied van taal, cultuur en communicatie voor in eerste instantie de zakelijke markt. De VTN is opgericht met als belangrijkste doelstelling de bevordering van de integrale kwaliteitszorg op het gebied van taal- en communicatietrainingen. Op dit moment heeft de VTN 24 leden (op de internetpagina zijn de namen te vinden). Alle leden moeten aan bepaalde kwaliteitseisen voldoen om lid te kunnen worden en blijven. Ze moeten een klanttevredenheidsonderzoek (door CEDEO) en een externe audit laten uitvoeren, bijvoorbeeld door Certiked. Voor meer informatie zie <www.vtn-online.nl>.

CEDEO

CEDEO staat voor Centrum voor Documentatie en voorlichting over bedrijfsexterne Opleidingen en is in 1980 opgericht door personeelsmanagers van de grootste bedrijven en instellingen. Een van de taken is om bedrijfsopleidingen te testen op kwaliteit; zij doet dit aan de hand van een klanttevredenheidsonderzoek. Voor informatie: <www.cedeo.nl>.

Klanttevredenheidsonderzoek

Het onderzoek vindt plaats aan de hand van een semi-gestructureerd interview met de afnemers van de cursussen (de functionarissen binnen bedrijven die de cursussen regelen voor hun werknemers). Er wordt op elf criteria beoordeeld op een vijfpuntsschaal en de norm voor erkenning is dat 80% binnen 4 en 5 moet liggen (tevreden-zeer tevreden). Bij afwijzing kan een herhaling plaatsvinden na een half jaar. Paul Esveld (directeur CEDEO) 'De laatste tijd komt het nogal eens voor dat men niet tevreden is. Het kan gaan over van alles, bijvoorbeeld om de kwaliteit van de trainers een slechte administratie of om het natraject dat te wensen overlaat.'

Certiked

Certiked (Stichting Certificatie Kennisintensieve Dienstverlening) is gespecialiseerd in kwaliteitsmanagement bij kennisintensieve dienstverlenende ondernemingen en instellingen. Zij kennen certificaten toe door het uitvoeren van toetsingen op basis van internationaal erkende normen zoals de ISO 9000-serie. Voor meer informatie: <www.certiked.nl>