

UDK 811.163.42(073):[377.36.091.212.7:33]-047.37

OPĆA PISMENOST UČENIKA SREDNJIH EKONOMSKIH, UPRAVNIH I TRGOVAČKIH ŠKOLA

Josip Miletić

*Odjel za kroatistiku i slavistiku,
Sveučilište u Zadru, Republika Hrvatska,
e-mail: jmiletic@unizd.hr*

U radu se donose rezultati terenskoga istraživanja provedenoga s ciljem određivanja razine opće pismenosti učenika srednjih škola iz područja ekonomije, trgovine i poslovne administracije u Republici Hrvatskoj. U istraživanje je uključeno devetnaest razreda (razrednih odjela), odnosno 494 učenika Ekonomske i birotehničke škole u Zadru. Za svaki su stručni smjer u četverogodišnjim strukovnim školama (ekonomist, poslovni tajnik, upravni referent, komercijalist) bila uključena četiri razreda, od prve do četvrte godine, a tri razreda za smjer prodavač, od prve do treće godine. Istraživanje nije pokazalo bitan napredak opće pismenosti učenika koji su prešli u viši razred, odnosno u viši obrazovni stupanj. Učenici komercijalističkoga smjera redovito ostvaruju najslabije rezultate među učenicima četverogodišnjih strukovnih škola, dok je analiza opisa poslova i radnih zadataka pokazala da je upravo tom smjeru najviše potreban hrvatski jezik u svagdašnjim poslovima. Na temelju rezultata istraživanja predlažu se izmjene programa Hrvatskoga jezika za učenike srednjih škola iz sektora ekonomije, trgovine i poslovne administracije.

Ključne riječi: hrvatski jezik, opća pismenost, područje ekonomije, trgovine i poslovne administracije.

DOI: <http://dx.doi.org/10.30970/vpl.2018.69.9317>

Uvod. Pojam pismenost teoretičari obrazlažu različito. Nema jedinstvene međunarodno prihvaćene definicije. Do 1950. godine podrazumijevala se alfabetska pismenost, a nakon toga se govori o funkcionalnoj pismenosti kao širem pojmu, što podrazumijeva sporazumijevanje, odnosno sposobnost govorenja, slušanja čitanja i pisanja [Bešter 2003 u 2: 23]. Današnji pojam pismenost podrazumijeva i funkcionalnu pismenost, odnosno proces koji traje cijeli život [2: 23]. Osnovna, elementarna ili opća pismenost podrazumijeva poznavanje čitanja, pisanja i računanja kao osnovnih vještina [2: 22], dok će mnogi pod tim podrazumijevati i razumijevanje osnova tehničkog komuniciranja pomoću crteža i simbola, sposobnost upotrebe simboličkih poruka [4], pa i “vrlo široke informacijsko-komunikacijske vještine kao i sposobnost da ih se osuvremeni [Witfelt 2000 u 16: 383]”. Mi ćemo se u radu posebno fokusirati na opću pismenost učenika, pri čemu ćemo nastojati utvrditi poznavanje pravopisne i gramatičke norme učenika iz sektora ekonomije, trgovine i poslovne administracije.

Na najčešća odstupanja od morfološke norme upućuju Težak [12: 282–283] i Rosandić [11: 97]. Trubarac u magistarskom radu [13] istražuje gramatičke i pravopisne greške u pismenim radovima učenika srednjih škola. Alerić [1] proučava utjecaj učeničke imantentne gramatike na stjecanje morfološke standardnojezične kompetencije. Na uzorku od petstotinjak školskih zadaća osnovnoškolskih i srednjoškolskih učenika istražuje odstupanja

od morfološke norme. Rezultati istraživanja pokazuju “kako su najbrojnija odstupanja na području normativne morfologije u glagolskim oblicima, i to osobito njegova infinitiva i kondicionala [1: 203]”. Alerić i Gazdić-Alerić [17] u sklopu projekta “Razvoj, standardizacija i psihometrijska validacija testova kognitivnih sposobnosti” Ministarstva znanosti obrazovanja i sporta Republike Hrvatske proveli su istraživanje poznavanja pravopisne i gramatičke norme na uzorku od 329 studenata prve i četvrte godine četiriju različitih fakulteta. Rezultati su pokazali da ispitanici dosta griješe u osnovnim stvarima te da nije bilo nikakve razlike između studenata prve i četvrte godine, osim kada je riječ o studentima kroatistike. Mi ćemo se u radu usmjeriti na poznavanje pravopisne i gramatičke norme srednjoškolskih učenika iz jednoga obrazovnog sektora te nastojati ustvrditi postoje li razlike u ostvarenim rezultatima između učenika prvoga i četvrtoga razreda, koji se za razliku od većine studenata svakodnevno u školi osposobljavaju za ovladavanje pravopisnom i gramatičkom normom.

U Republici Hrvatskoj 2007. godine dotadašnja područja rada u planiranju i programiranju stručno-teorijskih i praktičnih odgojno-obrazovnih sadržaja, u skladu s potrebama tržišta rada, zamijenjena su sljedećim obrazovnim sektorima: 1. Poljoprivreda, prehrana i veterina; 2. Šumarstvo, prerada i obrada drva; 3. Geologija, rudarstvo, nafta i kemijska tehnologija; 4. Tekstil i koža; 5. Grafička tehnologija i audio-vizualno oblikovanje; 6. Strojarsvo, brodogradnja i metalurgija; 7. Elektrotehnika i računalstvo; 8. Graditeljstvo i geodezija; 9. Ekonomija, trgovina i poslovna administracija; 10. Turizam i ugostiteljstvo; 11. Promet i logistika; 12. Zdravstvo i socijalna skrb; 13. Osobne, usluge zaštite i druge usluge; 14. Umjetnost [9: 1–2]. U okviru svakoga pojedinog sektora može se izučiti određen broj manje ili više srodnih zanimanja.¹ Promatrajući raznolikost obrazovnih sektora, jasno je da zanimanja iz različitih sektora imaju različite potrebe u govornoj i pisanoj komunikaciji. Jedni su u svome svakodnevnom radu usmjereni više na rad sa strojevima, dok su drugi izrazito više usmjereni na komunikaciju s ljudima pa im je sposobnost dobrog usmenoga i pismenoga izražavanja jedan od osnovnih radnih alata. Rudarski tehničar, poljoprivredni tehničar biljne proizvodnje, poljoprivredni tehničar stočar, veterinarski tehničar, šumarski tehničar, građevinski tehničar-visokogradnja, građevinski tehničar-niskogradnja, tehničar za industriju građevinskoga materijala, tekstilno-kemijski tehničar, kamenoklesarski tehničar, tehničar održavanja pruga, rudar podzemnoga kopa, kuhar, alatničar, obrađivač lima, da spomenemo samo neke, znatno manje svakodnevno u radu komuniciraju s ljudima od stručnjaka iz sektora ekonomije, trgovina i poslovne administracije (ekonomist, administrativni tajnik, upravni referent, komercijalist i prodavač). Polaznici će tih smjerova nakon završena školovanja izrazito više komunicirati s ljudima nego polaznici mnogih drugih srednjih strukovnih škola. Odredit ćemo najvažnije potrebe u govornoj i pisanoj komunikaciji tih pet smjerova analizom njihovih najvažnijih obveza i radnih zadataka, kao i poslovnih situacija u kojima se ti stručnjaci uobičajeno nalaze, s posebnim obzirom na komunikacijske odnose. Potom ćemo među učenicima tih pet smjerova provesti istraživanje opće pismenosti kako bismo utvrdili ostvaruju li napredak u općoj pismenosti učenici koji su prešli u viši razred.

¹ Nacionalna klasifikacija zanimanja (Narodne novine 111/1998.) donosi sljedeću definiciju pojma zanimanje: “Zanimanje je skup poslova i radnih zadaća (radnih mjesta) koji su svojim sadržajem i vrstom organizacijski i tehnološki toliko srodni i međusobno povezani da ih obavlja jedan izvršitelj koji posjeduje odgovarajuća znanja, sposobnosti i vještine”.

Komunikacijske potrebe zanimanja iz sektora ekonomije, trgovina i poslovne administracije. Da bismo što preciznije odredili potrebe u govornoj i pisanoj komunikaciji stručnjaka iz sektora ekonomije, trgovine i poslovne administracije (ekonomist, administrativni tajnik, upravni referent, komercijalist, prodavač), moramo utvrditi specifična obilježja zanimanja iz toga sektora. Analizirajući specifičnosti navedenih zanimanja posegnuli smo za nekoliko vodiča kroz zanimanja [15, 3, 14] Ministarstva znanosti i obrazovanja koji se nude učenicima završnih razreda osnovne škole. Poslužili su nam i relevantni podaci o navedenim zanimanjima iz *Nastavnih planova i okvirnih programa za područje ekonomije i trgovine*². Saželi smo najvažnije obveze i radne zadatke tih zanimanja, kao i poslovne situacije u kojima se ti stručnjaci uobičajeno nalaze, s posebnim obzirom na komunikacijske odnose.

Izrazito je širok spektar poslova koje mogu obavljati ekonomisti. Bilo koji od tih polova obavljali, vode vrlo odgovorne poslovne razgovore, komunicirajući s ljudima izravno ili telefonirajući. Bave li se knjigovodstvom, sastavljaju predračune, račune, financijska izvješća u pisanome obliku, vode poslovne knjige, blagajnički dnevnik te podnose blagajničke izvještaje [15: 233–234]. Kao važno obilježje dobroga knjigovođe ističe se dobra komunikacijska sposobnost u suradnji sa suradnicima i korisnicima usluga [15: 234]. Ekonomisti, među ostalim, mogu raditi i u bankama, bilo na šalterima ili kao bankovni službenici koji u uredima najčešće pišu ugovore za kredite, vode arhivu, izrađuju izvješća i obavljaju korespondenciju. Dio svoga vremena provode i u komunikaciji sa strankama, dajući im informacije ili zaprimajući reklamacije. Ta se komunikacija s klijentima najčešće uspostavlja telefonom, a ponekad i izravno [15: 235]. Šalterski službenici u bankama najveći dio svoga radnog dana provedu u službenome razgovoru s klijentom u izravnoj komunikaciji [15: 235]. Navedeni primjeri zorno potvrđuju kako ekonomisti u svome svakodnevnom poslovnom komuniciranju primjenjuju administrativni funkcionalni stil hrvatskoga standardnog jezika.

Administrativni ili poslovni tajnici nezamjenjive su osobe u mnogim manjim poduzećima, ali i u velikim poslovnim sustavima. Redovito vode poslovne razgovore, bilo izravnom komunikacijom ili telefonski. Svakodnevno pišu poslovne dopise i pisma [8: 74]. Kao najvažnija poželjna osobina poslovnih tajnika ističe se sposobnost uspješnoga komuniciranja s ostalim suradnicima, strankama i poslovnim partnerima [15: 230]. Očito je da je administrativni funkcionalni stil hrvatskoga standardnog jezika izrazito obilježje jezičnoga izražavanja i toga zanimanja, kako u pisanoj tako i u govornoj komunikaciji.

Upravni se referenti nakon završenoga srednjoškolskog obrazovanja mogu zaposliti u pisarnicama i uredima te u privatnim tvrtkama. Uglavnom obavljaju administrativne poslove, komuniciraju sa strankama, šalju dopise i pripremaju rješenja. U radu komuniciraju s raznim ustanovama i tvrtkama slanjem dopisa ili telefonom [8: 45]. Jasno je kako administrativni funkcionalni stil hrvatskoga standardnog jezika prevladava i u svakodnevnoj službenoj komunikaciji službenika i stranaka u uredima u kojima rade upravni referenti, kao i u spisima i dokumentima koje izdaju.

² “Nastavni planovi i okvirni programi za područje ekonomije i trgovine”, *Glasnik Ministarstva prosvjete i športa Republike Hrvatske*, posebno izdanje, broj 5, Zagreb, kolovoz, 1996.

Komercijalisti također mogu obavljati različite poslove nabave, prodaje i organizacije poslovanja i logističkih procesa u različitim tvrtkama. Njihove aktivnosti uključuju komuniciranje s tržištem, sudjelovanje u pripremi i lansiranju ekonomske poruke, komuniciranje s tržištem nabave i prodaje, zaključivanje nabave i prodaje (iznimno su važne dobre govorničke vještine) te zaključivanje ugovora i pripreme dokumenata za carinjenje robe. Sve su to iznimno važni i osjetljivi poslovi u kojima nisu dopuštene jezične nekorektnosti [8: 141, 15: 187]. Bez obzira na tip proizvoda, glavni je zadatak komercijalista zainteresirati veletrgovca ili preprodavača za svoj proizvod i odgovoriti na sva pitanja ili probleme klijenta, bilo usmeno ili pismeno. Nastojeći povećati prodaju određenoga proizvoda komercijalisti savjetuju klijenta, a ostaju u stalnoj svezi s njim i nakon sklopljenoga ugovora želeći osigurati obnavljanje ugovora [15: 187]. Opis njihovih poslova jasno pokazuje kako oni poslovno komuniciraju u službenim razgovorima, izravno ili telefonom, te kako vode službenu korespondenciju poslovnim pismima i drugim dopisima, pri čemu moraju biti jako uvjerljivi, što sve pripada području administrativnoga funkcionalnog stila hrvatskoga standardnog jezika.

Prodavači nastoje, prije svega, poput komercijalista zainteresirati kupca za proizvode koje prodaju. Razgovaraju s kupcima, pokazuju im razne proizvode i objašnjavaju njihove kvalitete u usporedbi sa sličnim proizvodima na tržištu. Vještom komunikacijom nastoje ih nagovoriti na kupnju [15: 194–195]. Jasno je kako i prodavači, vodeći službeni razgovor s kupcima, upotrebljavaju administrativni funkcionalni stil hrvatskoga standardnog jezika.

Možemo zaključiti da svi stručnjaci iz sektora ekonomije, trgovine i poslovne administracije u svojim svakodnevnim poslovima upotrebljavaju administrativni funkcionalni stil hrvatskoga standardnog jezika, a sposobnost se usmenoga i pismenoga izražavanja ističe kao jedna od najpoželjnijih njihovih osobina.

Program nastavnoga predmeta hrvatski jezik u srednjim trgovačkim, ekonomskim i upravnim školama. Značajna je razlika između programskih sadržaja smjerova ekonomist, poslovni tajnik, upravni referent, komercijalist, koji su četverogodišnji nastavni programi, i trgovačkoga smjera za koje se učenici obrazuju tri godine. O tome treba voditi računa jer je riječ i o drugačijemu okvirnom programu hrvatskoga jezika. Budući prodavači, kao trogodišnji smjer, obrazuju se po programu hrvatskoga jezika za trogodišnje strukovne škole, dok ostala četiri četverogodišnja zanimanja iz područja ekonomije, trgovine i poslovne administracije slušaju Hrvatski jezik po programu hrvatskoga jezika za četverogodišnje strukovne škole. Među njima također postoji jedna značajna razlika. Ekonomisti i komercijalisti slušaju Hrvatski jezik po programu hrvatskoga jezika za četverogodišnje strukovne škole sa satnicom I. razred – 3 sata, II. razred – 3 sata, III. razred – 3 sata, IV. razred – 3 sata. Poslovni tajnici i upravni referenti slušaju Hrvatski jezik po programu hrvatskoga jezika za četverogodišnje strukovne škole sa satnicom I. razred – 4 sata, II. razred – 4 sata, III. razred – 3 sata, IV. razred – 3 sata. Za ta dva smjera uveden je i nastavni predmet Hrvatski poslovni jezik. No, postoji jedno značajno odstupanje kad su u pitanju programi hrvatskoga jezika za četverogodišnje strukovne škole sa satnicom 4 + 4 + 3 + 3 i pojedini smjerovi iz područja ekonomije, trgovine i poslovne administracije. Naime, poslovni tajnici i upravni referenti i u trećemu i četvrtome razredu slušaju Hrvatski jezik četiri sata tjedno, a nastava se izvodi po programu za srednje strukovne škole 4 + 4 + 3 + 3. Tu se zaista radi o programskoj nelogičnosti. Nastava se izvodi po programu koji u trećemu i

četvrtome razredu ima predviđena tri sata tjedno hrvatskoga jezika, a u praksi se realiziraju četiri sata pa nastavnici moraju po vlastitome nahodjenju proširivati program. To svakako treba ispraviti tijekom izrade novoga nastavnog programa hrvatskoga jezika [5: 56].

Nastava se u skladu s aktualnim programima hrvatskoga jezika u srednjim strukovnim školama počela izvoditi školske godine 1995./1996. Uvođenju novih programa prethodila je reforma dotadašnjega programa, neprilagođenoga modernim europskim programima i novonastaloj situaciji u samostalnoj demokratskoj hrvatskoj državi. Nastavno područje *jezično izražavanje* do tada uopće nije bilo uključeno u program, a najveće promjene programskih sadržaja zahvatile su nastavno područje *hrvatska i svjetska književnost*. Aktualni programi hrvatskoga jezika za srednje strukovne škole predstavljaju značajan kvalitativni iskorak u odnosu na program koji je do tada postojao [5: 74]. Najveća zamjerka u postupku njegova nastanka odnosi se na kratak rok same izrade od pola godine, dok je javna rasprava trajala nepunih mjesec dana. Reforma nije uključila uobičajeno jednogodišnje eksperimentalno provjeravanje programa [5: 75], što je vrlo lako moglo prouzročiti nedostatke.

Tijek istraživanja. Provedeno istraživanje dio je šireg istraživanja provedenog s ciljem utvrđivanja prilagođenosti okvirnog programa i nastave hrvatskoga jezika učenicima iz sektora ekonomije, trgovine i poslovne administracije.

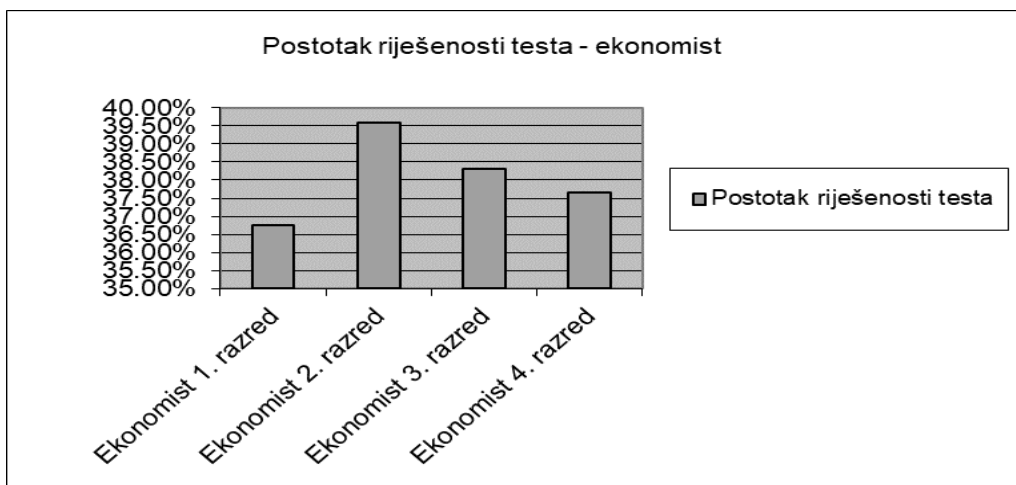
Polazeći od hipoteze nedovoljnoga napretka opće pismenosti učenika iz područja ekonomije, trgovine i poslovne administracije, proveli smo istraživanje među učenicima svih pet smjerova kojim smo nastojali odrediti razinu opće pismenosti svakoga razreda. U istraživanje je bilo uključeno devetnaest razreda (razrednih odjela), odnosno 494 učenika Ekonomske i birotehničke škole u Zadru. Za svaki su stručni smjer u četverogodišnjim strukovnim školama bila uključena četiri razreda, od prve do četvrte godine, a tri razreda za smjer prodavač, od prve do treće godine. Učenici svih razreda pisali su identičan test koji uključuje različita područja pravopisa i gramatike (pisanje zareza, glasovne promjene, sintaksa, interpunkcijski znakovi, komparacija pridjeva, pisanje glasova i glasovnih skupova itd.). Test su pisali jedan školski sat, a mogli su dobiti maksimalno pedeset bodova.

Analiza rezultata. Utvrdit ćemo koliko je bodova na testu ostvario svaki učenik u svakome pojedinom razredu. Iz toga ćemo izračunati uspješnost riješenosti testa svakoga pojedinog razreda, odnosno odredit ćemo razinu opće pismenosti svakoga razreda. Potom ćemo usporediti rezultate sva četiri razreda u okviru istoga obrazovnog smjera, odnosno sva tri razreda kod prodavačkoga smjera, da bismo ustvrdili ostvaruje li se značajan napredak opće pismenosti učenika koji su prešli u viši razred. Odredit ćemo i postoji li statistički značajna razlika u postignutim rezultatima na testu između učenika s obzirom na zanimanje za koje se školuju te razred koji pohađaju.

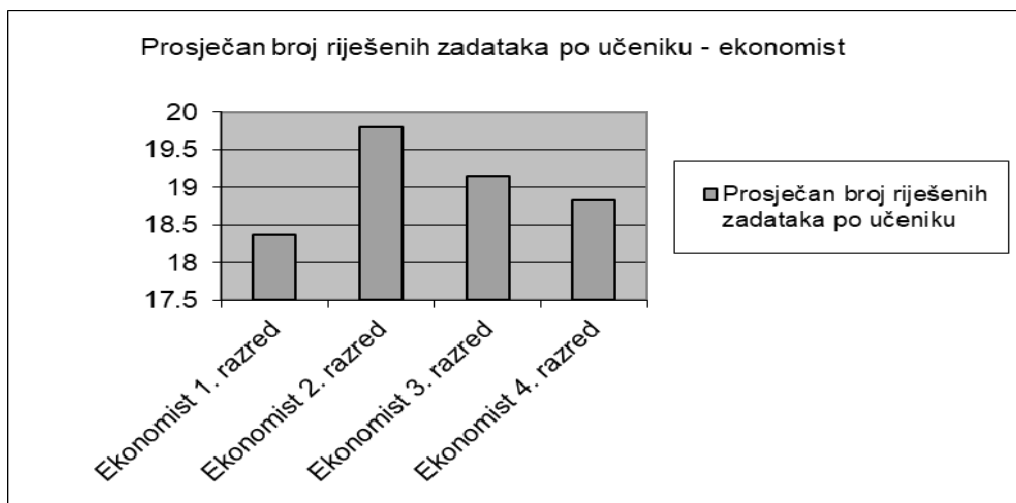
1. Analiza rezultata razreda ekonomskoga smjera. Usporedit ćemo postignute rezultate sva četiri razreda ekonomista da bismo ustanovili ostvaruje li se napredak opće pismenosti kod učenika iz razreda u razred i uolikoj mjeri. Testiranju je pristupio trideset i jedan učenik prvoga razreda, dvadeset i devet učenika drugoga razreda, dvadeset i sedam učenika trećega razreda te dvadeset i četiri učenika četvrtoga razreda. Ukupno sto jedanaest ispitanika. Na slici 1 grafički ćemo prikazati uspješnost riješenosti testa sva četiri razreda ekonomista.

Iz grafikona na slici 1 razvidno je da nema osjetnoga povećanja rezultata. Učenici su svih razreda pisali test identičnoga sadržaja pa bi bilo očekivano da se iz razreda u razred

statistički podaci osjetno povećavaju u korist svakoga sljedećeg razreda, sukladno tomu kako učenici stječu naobrazbu iz hrvatskoga jezika. Međutim, ne samo da do toga ne dolazi, već je evidentno da učenici trećega i četvrtoga razreda imaju lošije rezultate od učenika drugoga razreda. Učenici drugoga razreda samo prividno ostvaruju znatno bolji rezultat od ostalih učenika. Grafikon je na vertikalnoj osi baždaren samo do 40 %, a ne do 100 %. Svi su razredi u postotnome rasponu od jedan do tri posto. Prvi razred je ostvario 36,75 %, drugi 39,59 %, treći 38,30 %, a četvrti 37,67 %. To se još bolje može vidjeti pogleda li se usporedba prosječnoga broja riješenih zadataka po učeniku za svaki razred, što ćemo prikazati na slici 2.



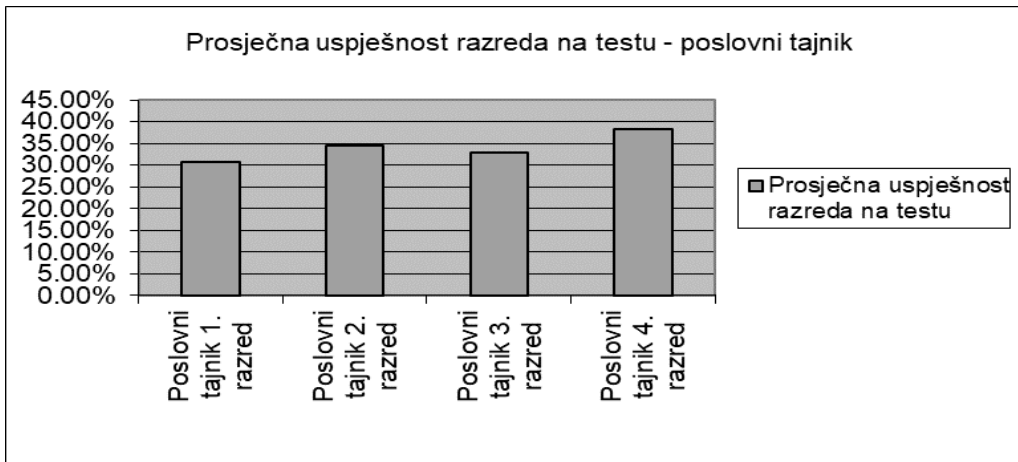
Slika 1. Usporedba postotka riješenosti testa razreda smjera ekonomist



Slika 2. Usporedba broja riješenih zadataka po učeniku razreda smjera ekonomist

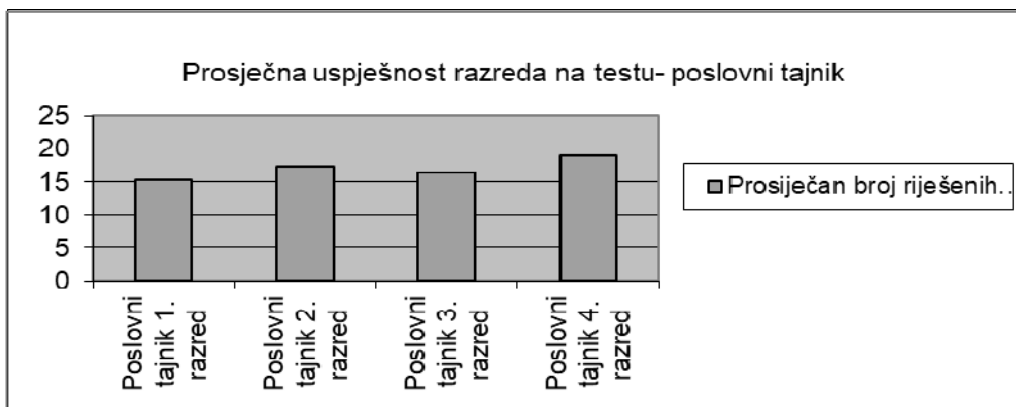
Učenci prvoga razreda riješili su 18,38 zadataka po učeniku, učenici drugoga razreda 19,79, učenici trećega 19,15, dok su učenici završnoga razreda riješili 18,83 zadatka po učeniku. Riječ je o razlici od najviše jednoga zadatka po razredu, što je zapravo zanemarljivo. Svi su razredi ekonomskoga smjera ostvarili slabe rezultate, uzmemo li u obzir da je na testu moguće ostvariti pedeset bodova. Nema gotovo nikakvoga napretka pismenosti iz nižih u više godine obrazovanja. Učenici su četvrtoga i učenici prvoga razreda ostvarili gotovo identičan rezultat na testu (razlika je između prvoga i četvrtoga razreda 0,45 zadatka po učeniku, odnosno 0,92 % uspješnosti riješenosti testa).

2. Analiza rezultata razreda poslovnih tajnika. Nakon ekonomista analizirat ćemo rezultate razreda poslovnih tajnika. Testiranju je pristupilo dvadeset i sedam učenika prvoga razreda, trideset i jedan učenik drugoga razreda, dvadeset i pet učenika trećega razreda te dvadeset i tri učenika četvrtoga razreda. Ukupno sto šest ispitanika. Usporedit ćemo postignute rezultate sva četiri razreda. Na slici 3 grafički ćemo prikazati uspješnost riješenosti testa sva četiri razreda poslovnih tajnika.



Slika 3. Usporedba postotka riješenosti testa razreda poslovnih tajnika

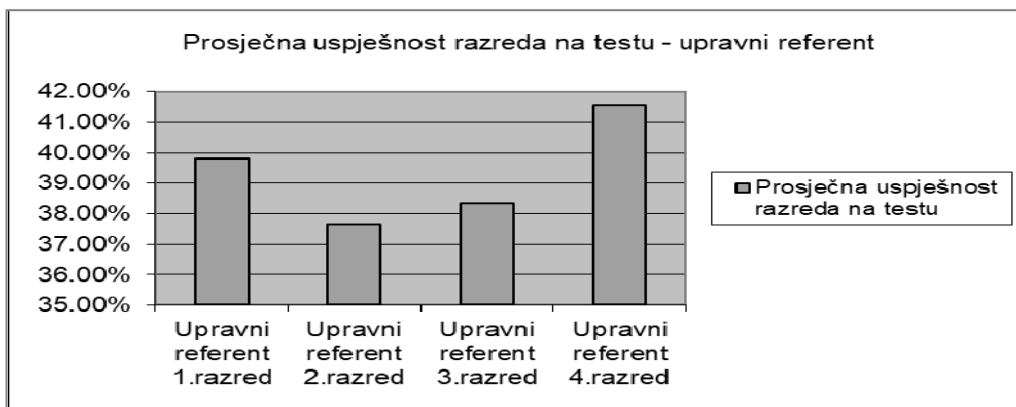
Iz grafikona je razvidno da ni kod poslovnih tajnika nema bitnoga napretka iz nižih u više razrede. Usporedba rezultata testa četvrtoga i prvoga razreda pokazuje da je tijekom cjelokupnoga četverogodišnjeg obrazovanja ostvaren napredak tek nešto veći od sedam posto. To je uspoređujući s ekonomistima nešto bolji napredak od prvoga do četvrtoga razreda, ali je također neznan s obzirom na uloženo vrijeme, program i rad. Valja napomenuti da poslovni tajnici rade po programu hrvatskoga jezika 4 + 4 + 3 + 3, a ekonomisti po programu 3 + 3 + 3 + 3. Štoviše, statistički gledajući poslovni tajnici ostvarili su lošije rezultate u usporedbi s ekonomskim razredima. Vrijedi uočiti i statistički diskontinuitet napredovanja razreda. Kod poslovnih je tajnika također drugi razred ostvario bolji rezultat od trećega razreda (prvi razred 30,74 %, drugi razred 34,58 %, treći razred 32,80 %, četvrti razred 38,17 %). Neznan napredak razreda budućih poslovnih tajnika još je bolje vidljiv na slici koja predstavlja usporedbu grafikona koji predstavljaju prosječan broj riješenih zadataka po učeniku (Slika 4).



Slika 4. Usporedba broja riješenih zadataka po učeniku razreda poslovnih tajnika

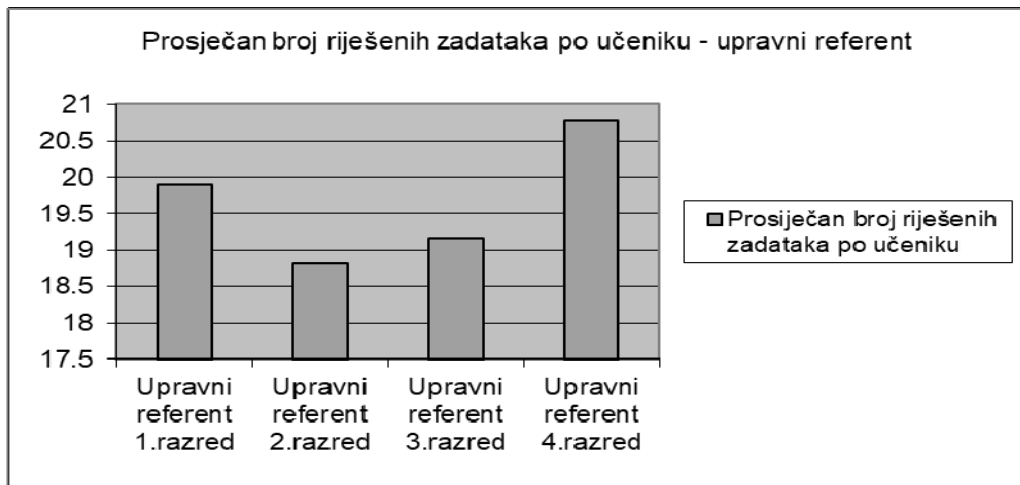
Od pedeset mogućih zadataka učenici prvoga razreda riješili su prosječno 15,37 zadataka, učenici drugoga razreda 17,29 zadataka, učenici trećega razreda 16,4 zadataka, dok su učenici četvrtoga razreda riješili 19,08 zadataka po učeniku. Napredak od prvoga do trećega razreda iznosi prosječno po jedan zadatak po razredu. Pri tom, kao što smo naglasili, drugi razred ima bolji rezultat od trećega. Uspješnost riješenosti testa četvrtoga i prvoga razreda izražena prosječnim brojem riješenih zadataka manja je od četiri zadatka, točnije 3,71 zadatka po učeniku, što napredak od 7,43 % čini još realnijim i manje uspješnim nego kad je izražen u postotnim vrijednostima. Možemo zaključiti da ni kod poslovnih tajnika nije zapažen bitan napredak opće pismenosti učenika koji su prešli u viši razred.

3. Analiza rezultata razreda upravnih referenata. Nakon poslovnih tajnika analizirat ćemo rezultate razreda upravnih referenata. Testiranju je pristupilo trideset i troje učenika prvoga razreda, dvadeset i osam učenika drugoga razreda, trideset učenika trećega razreda te dvadeset i sedam učenika četvrtoga razreda. Ukupno sto osamnaest ispitanika. Usporedit ćemo postignute rezultate sva četiri razreda. Na slici 5 grafički ćemo prikazati uspješnost riješenosti testa sva četiri razreda poslovnih tajnika.



Slika 5. Usporedba postotka riješenosti testa razreda upravnih referenata

Na slici 5 zamjećujemo da su učenici drugoga i trećega razreda ostvarili lošije rezultate na testu od učenika prvoga razreda. Umjesto da učenici iz razreda u razred postižu sve bolje rezultate, situacija je obrnuta. Graf četvrtoga razreda naizgled predstavlja stanoviti napredak pismenosti učenika u obrazovnoj vertikali. Međutim, razlika je između prvoga i četvrtoga razreda svega 1,75 % uspješnosti riješenosti testa. To je zaista minimalan napredak s obzirom da su učenici prvoga razreda tek na početku srednje škole, a iza maturanata je cjelokupno srednjoškolsko obrazovanje iz Hrvatskoga jezika. Na slici 6 grafički ćemo prikazati usporedbu grafikona koji predstavljaju prosječan broj riješenih zadataka po učeniku.



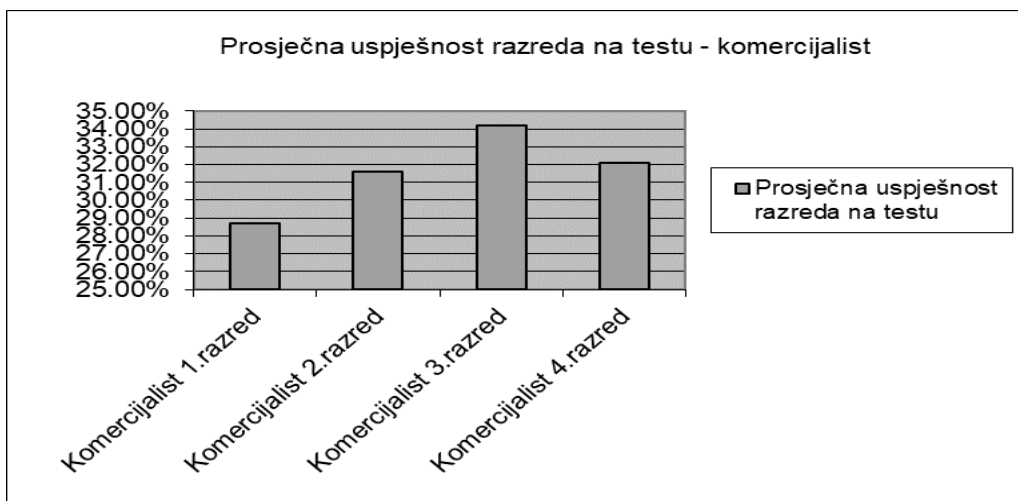
Slika 6. Usporedba broja riješenih zadataka po učeniku razreda upravnih referenata

Vidimo da je prvi razred riješio prosječno 19,9 zadataka, drugi razred 18,2 zadatka, treći razred 19,17, a četvrti razred 20,78 zadataka po učeniku. Ti nam pokazatelji još jasnije pokazuju da minimalan napredak od prvoga do četvrtoga razreda od 1,75 % ne predstavlja prosječno niti jedan riješen zadatak na testu, već svega 0,88 zadataka po učeniku, kad bismo i zanemarili činjenicu da su drugi i treći razred ostvarili lošiji rezultat od prvoga razreda. Jasno je da ni kod upravnih referenata ne možemo govoriti o bitnom napretku opće pismenosti učenika koji su pohađali srednjoškolsko obrazovanje.

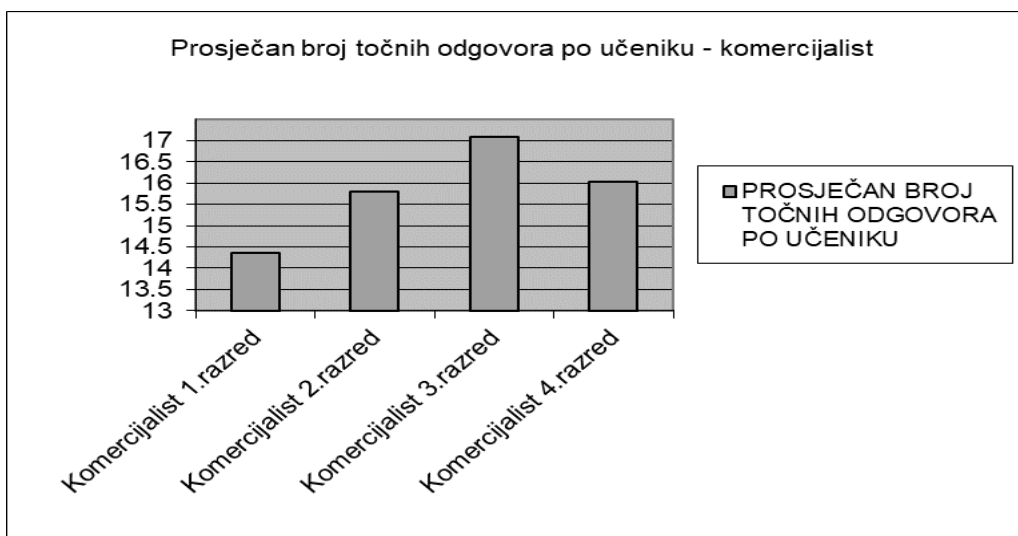
4. Analiza rezultata razreda komercijalista. Nakon upravnih referenata analizirat ćemo rezultate razreda komercijalističkoga smjera. Testiranju je pristupilo dvadeset i osam učenika prvoga razreda, dvadeset i četvero učenika drugoga razreda, dvadeset i pet trećega razreda te dvadeset i tri učenika četvrtoga razreda. Ukupno sto ispitanika. Usporedit ćemo postignute rezultate sva četiri razreda. Na slici 7 grafički ćemo prikazati uspješnost riješenosti testa sva četiri razreda poslovnih tajnika.

Izgled grafikona usporedbe razreda komercijalističkoga smjera upućuje na to da je ostvaren napredak učenika u prva tri razreda, a onda opet dolazi do pada rezultata u četvrtome razredu. Kad bi samo četvrti razred podbacio, mogli bismo govoriti o jednoj lošoj generaciji ili o nastavniku koji je u tome razredu zapostavio rad na području jezika. Međutim, grafikon usporedbe za prva tri razreda samo naizgled ima proporcionalan razvojni izgled i sugerira da

je kod komercijalista, za razliku od drugih smjerova, riječ o ozbiljnome napretku učenika iz nižih u više godine obrazovanja. Statistika uspješnosti pojedinih razreda na testu pokazuje nešto drugo: prvi razred 28,71 %, drugi razred 31,58 %, treći razred 34,16 % i četvrti razred 32,08 %. Četvrti razred uspješnije je riješio test za svega 3,37 % od učenika prvoga razreda. Najveća je razlika u ostvarenome rezultatu između učenika prvoga i trećega razreda – 5,45 %. O pravome napretku bi se moglo govoriti kad bi učenici iz razreda u razred napredovali barem desetak do petnaest posto. Za objektivniju analizu i kod ovoga će nam smjera pripomoći i slika usporedbe prosječnoga broja riješenih zadataka (slika 8).



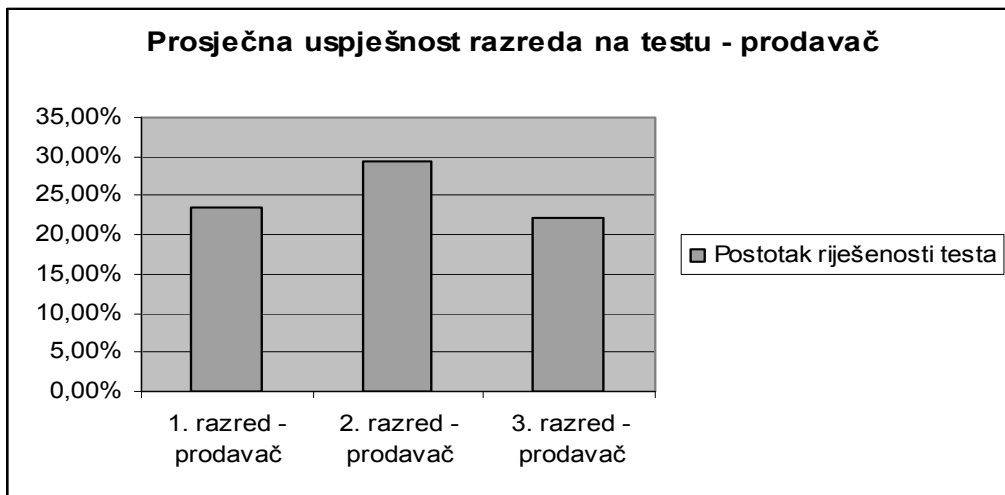
Slika 7. Usporedba postotka riješenosti testa razreda komercijalista



Slika 8. Usporedba broja riješenih zadataka po učeniku razreda komercijalista

Vidimo da su učenici prvoga razreda riješili prosječno 14,36 zadataka po učeniku, učenici drugoga razreda 15,79, učenici trećega razreda 17,08, dok su učenici završnoga razreda riješili prosječno 16,04 zadatka po učeniku. Brojke jasno pokazuju da nema nikakvoga ozbiljnijeg napretka. Dapače, prosječno jedan ili dva zadatka više po učeniku za godinu dana školovanja ne predstavljaju napredak, već stagniranje. Učenici četvrtoga razreda prosječno su riješili 1,68 zadatak više od učenika prvoga razreda. Ovaj postotak zasigurno ne predstavlja napredak opće pismenosti jedne generacije koja je provela četiri godine u srednjoškolskome obrazovanju.

5. Analiza rezultata razreda prodavača. Nakon četverogodišnjih smjerova analizirat ćemo rezultate razreda trgovačkoga smjera. Testiranju je pristupilo sedamnaest učenika prvoga razreda, trideset učenika drugoga razreda te dvanaest učenika trećega razreda. Ukupno pedeset i devet ispitanika. Usporedit ćemo postignute rezultate sva četiri razreda. Na slici 9 grafički ćemo prikazati uspješnost riješenosti testa sva tri razreda prodavača.

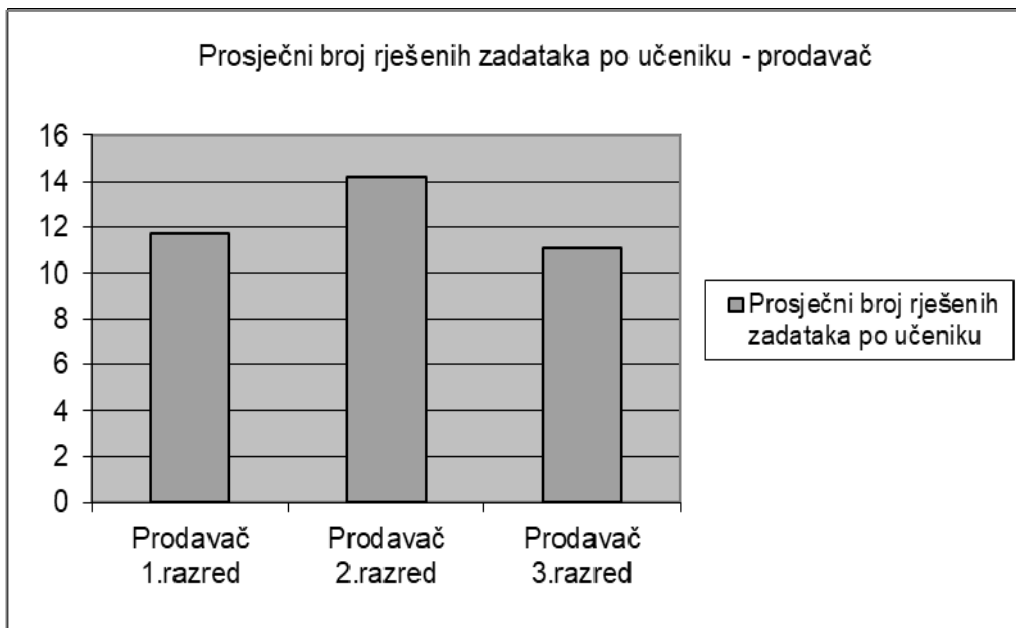


Slika 9. Usporedba postotka riješenosti testa razreda prodavača

Uspoređujući grafikone na slici 9 možemo primijetiti da su učenici drugoga razreda ostvarili za 5,86 % bolji rezultat od učenika prvoga razreda, što jest stanoviti pomak. Međutim, usporedba uključuje analizu rezultata sva tri razreda pa je onda cjelokupna slika znatno drugačija. Učenici su prvoga razreda riješili prosječno 23,41 % testa, učenici drugoga razreda 29,27 %, a učenici završnoga razreda 22,17 % testa. Znači učenici su trećega razreda ostvarili lošije rezultate od učenika prvoga razreda. Da napredak iz prvoga razreda u drugi nije pretjerano velik pokazat će nam usporedba prosječnoga broja riješenih zadataka razreda prodavača (slika 10).

Učenici su prvoga razreda riješili prosječno 11,7 zadataka po učeniku, učenici drugoga razreda 14,63 zadatka, dok su maturanti riješili prosječno 11,08 zadataka. Dok su kod svih četverogodišnjih smjerova završni razredi ostvarili minimalno bolje rezultate u odnosu na

prvi razred, kod prodavača imamo obrnutu situaciju. Maturanti su za 1,24 % ostvarili lošiji rezultat na testu od učenika prvoga razreda, odnosno prosječno su po učeniku manje riješili 0,62 zadatka od učenika koji pohađaju prvi razred. S obzirom na to moramo konstatirati da se ni kod tog smjera ne ostvaruje razvoj opće pismenosti.



Slika 10. Usporedba broja riješenih zadataka po učeniku razreda prodavača

Usporedba ostvarenih rezultata učenika s obzirom na zanimanje za koje se školuju te razred koji pohađaju. Usporedba ostvarenih rezultata pojedinih razreda pokazuje da postoji očekivana razlika u ostvarenim rezultatima između razreda četverogodišnjih smjerova i trogodišnjega smjera prodavač, koji ostvaruje slabije rezultate na testu. To je i realan odnos rezultata jer prodavači, kao trogodišnji smjer, rade po programu hrvatskoga jezika za trogodišnje strukovne škole, dok ostali rade po programu za četverogodišnje strukovne škole. Među četverogodišnjim smjerovima nema izrazitih razlika u rezultatima. Upravni referenti i ekonomisti ostvaruju najbolje rezultate, dok komercijalisti uglavnom ostvaruju najlošije rezultate. To ćemo nastojati potvrditi i analizom varijance. Ispitat ćemo postoji li statistički značajna razlika u postignutim rezultatima na testu između učenika s obzirom na zanimanje za koje se školuju te razred koji pohađaju.

Postoji statistički značajna razlika u rezultatima koje su učenici postigli na testu opće pismenosti s obzirom na zanimanje za koje se školuju. Najbolje rezultate ostvarili su upravni referenti ($M=19,66$), zatim ekonomisti ($M=19,02$), poslovni tajnici ($M=16,99$), komercijalisti ($M=15,76$), dok su najlošije rezultate postigli trgovci ($M=13,07$) (Tablica 3). Statistički značajna razlika u postignutim rezultatima nije pronađena između poslovnih tajnika i komercijalista te ekonomista i upravnih referenata (Prilog br. 1).

Tablica 1

Deskriptivni parametri rezultata dobivenih testiranjem opće pismenosti s obzirom na razred i zanimanje za koje se učenici školuju

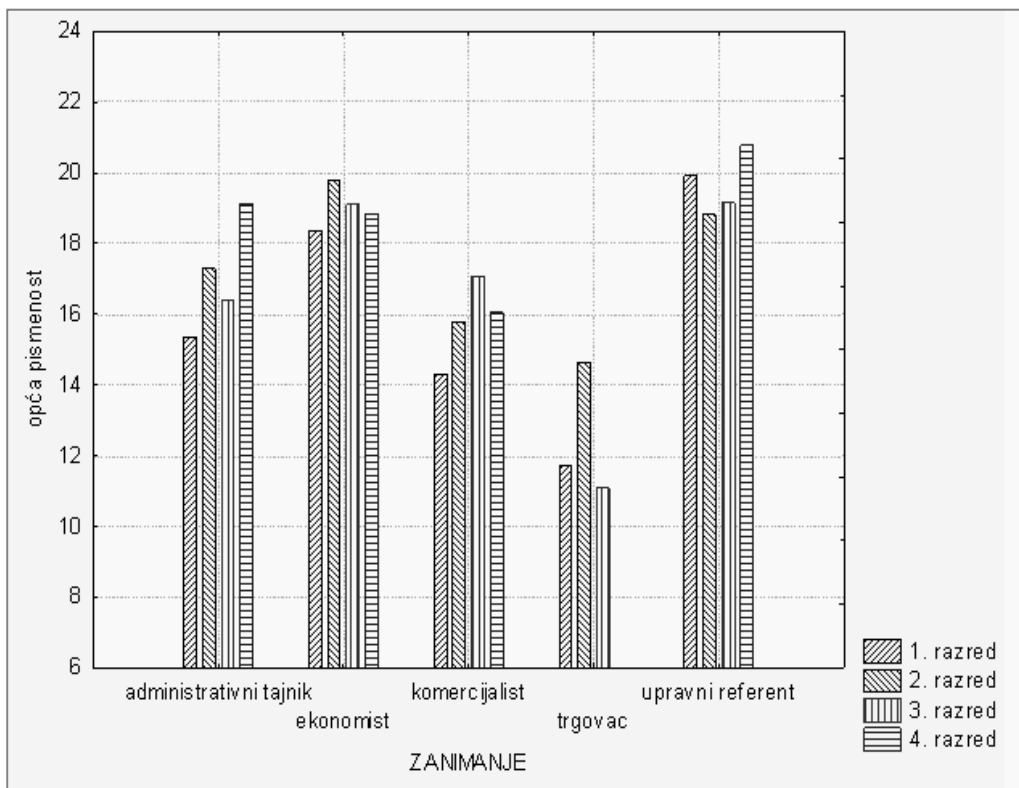
ZANIMANJE	RAZRED	N	M	SD	Min	max
1	2	3	4	5	6	7
Poslovni tajnik	1	27	15,37	5,39	8	26
	2	31	17,29	5,44	8	29
	3	25	16,4	5,72	3	26
	4	23	19,13	12	28	4,63
Ekonomist	1	32	18,38	5,63	4	33
	2	29	19,79	6,54	10	32
	3	27	19,11	5,60	13	34
	4	24	18,88	10	29	5,81
Komercijalist	1	28	14,32	4,54	8	24
	2	24	15,79	5,44	6	27
	3	25	17,08	4,56	8	27
	4	23	16,04	7	24	4,07
Trgovac	1	17	11,71	3,77	4	17
	2	30	14,63	4,97	7	26
	3	12	11,08	3,50	5	17
Upravni referenti	1	33	19,91	5,62	11	30
	2	28	18,88	6,02	9	35
	3	30	19,17	4,63	11	28
	4	27	20,78	10	31	5,82

Postoji statistički značajna razlika u općoj pismenosti između učenika koji se školuju za različita zanimanja ($F=12,084$, $p<0,000$) (Tablica 2).

Tablica 2

Ispitivanje razlika rezultata dobivenih testiranjem opće pismenosti s obzirom na razred i zanimanje za koje se učenici školuju

	SS	Df	MS	F	P
zanimanje	1016,01	3	338,67	12,084	0,000
razred	119,55	2	59,77	2,132	0,119
zanimanje*razred	339,76	11	30,88	1,102	0,357



Slika 11. Prikaz rezultata dobivenih testiranjem opće pismenosti s obzirom na razred i zanimanje za koje se učenici školuju

Tablica 3

Deskriptivni parametri rezultata dobivenih testiranjem opće pismenosti s obzirom na zanimanje za koje se učenici školuju

ZANIMANJE	N	M	SD	min	max
Poslovni tajnik	106	16,99	5,42	3	29
Ekonomist	112	19,02	5,85	4	34
Komercijalist	100	15,76	4,72	6	27
Trgovac	59	13,07	4,60	4	26
Upravni referenti	108	19,66	5,51	9	35

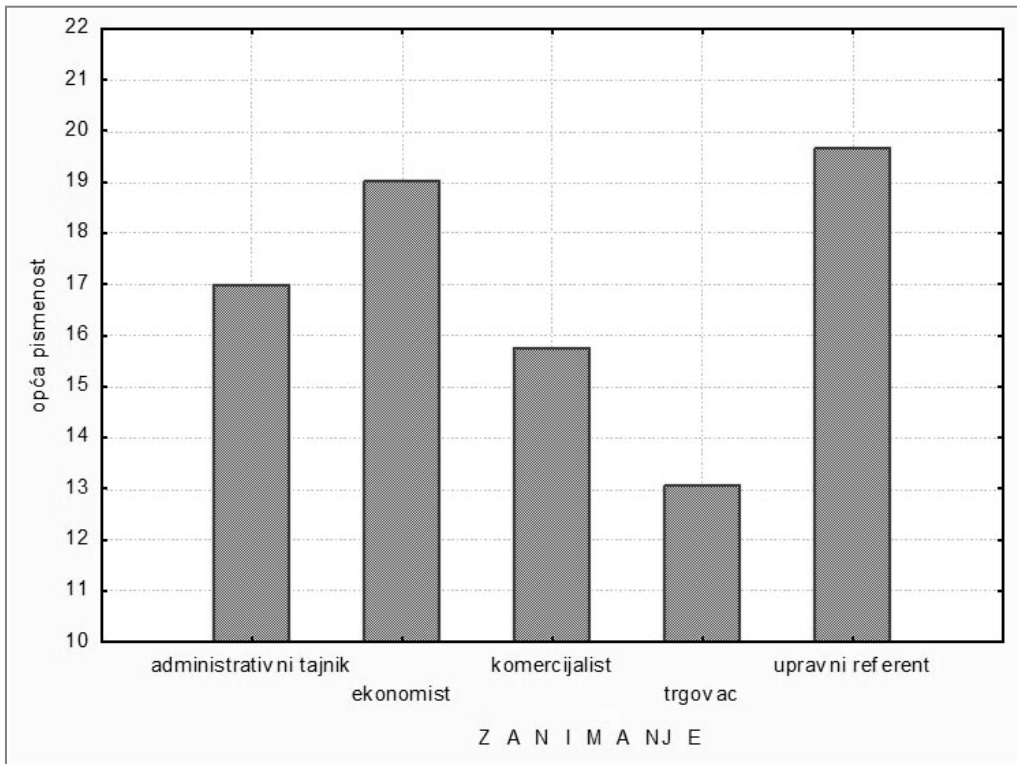
Postoji statistički značajna razlika u općoj pismenosti s obzirom na razrede koji učenici pohađaju. Sukladno očekivanjima, najbolje rezultate postižu učenici četvrtih (M=18,78),

zatim trećih ($M=17,32$), drugih ($M=17,29$), dok najlošije rezultate postižu učenici prvih razreda ($M=16,50$) (Tablica 4, slika 13). No, te su razlike među razredima minimalne. Statistički značajna razlika dobivena je između prvih i četvrtih te drugih i četvrtih razreda. Dakle, treći i prvi razred statistički se ne razlikuju. Drugi i prvi razred statistički se ne razlikuju. Treći i četvrti razred statistički se ne razlikuju. To znači da kad promatramo sve razrede zajedno, bez obzira na zanimanje, opet nema bitnoga napretka opće pismenosti u obrazovnoj vertikali.

Tablica 4

Ispitivanje razlika rezultata dobivenih testiranjem opće pismenosti s obzirom na zanimanje za koje se učenici školuju

	SS	Df	MS	F	p
zanimanje	2290,0	4	572,5	20,214	0,000



Slika 12. Prikaz rezultata dobivenih testiranjem opće pismenosti s obzirom na zanimanje za koje se učenici školuju

Statistički značajna razlika u postignutim rezultatima nije pronađena samo između poslovnih tajnika i komercijalista te ekonomista i upravnih referenata (Prilog br. 1).

Tablica 5

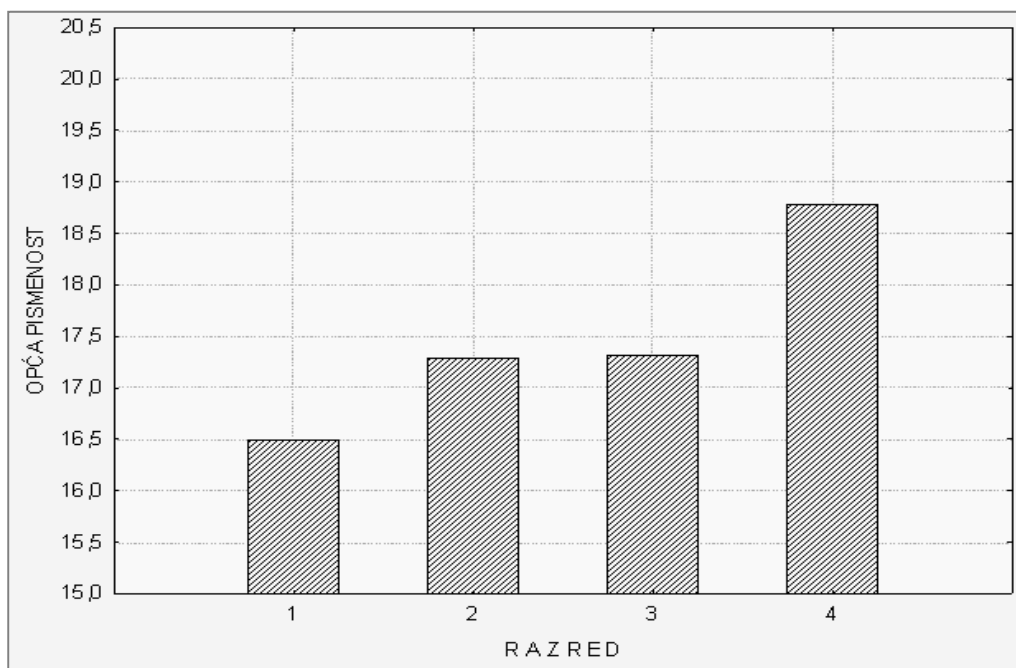
Deskriptivni parametri rezultata dobivenih testiranjem opće pismenosti s obzirom na razred i zanimanje za koje se učenici školuju

RAZRED	N	M	min	max	SD
1	137	16,50	4	33	5,81
2	142	17,29	6	35	5,94
3	119	17,32	3	34	5,48
4	97	18,78	7	31	5,38

Tablica 6

Ispitivanje razlika rezultata dobivenih testiranjem opće pismenosti s obzirom na razred koji učenici pohađaju

	SS	Df	MS	F	P
razred	299,6	3	99,9	3,090	0,026



Slika 13. Prikaz rezultata dobivenih testiranjem opće pismenosti s obzirom na razred

Zaključak. Analiza je komunikacijskih potreba zanimanja iz sektora ekonomije trgovine i poslovne administracije pokazala da se sposobnost usmenoga i pismenoga izražavanja ističe kao jedna od najpoželjnijih njihovih osobina te da svi stručnjaci iz toga sektora u svojim svakodnevnim poslovima upotrebljavaju administrativni funkcionalni stil hrvatskoga standardnog jezika. Nužno je nastavni program hrvatskoga jezika svih smjerove iz tog sektora znatno proširiti sa sadržajima koji obrađuju problematiku administrativnoga funkcionalnog stila hrvatskoga standardnog jezika. Posebice pozornost treba usmjeriti najčešćim pogreškama koje se pojavljuju u tekstovima pisanim administrativnim funkcionalnim stilom.

Utvdili smo koliko je bodova na testu ostvario svaki učenik u svakome pojedinom razredu. Iz toga smo izračunali uspješnost riješenosti testa svakoga pojedinog razreda. Usporedili smo rezultate testa svakoga pojedinog razreda u okviru istoga obrazovnog smjera. Istraživanje nije pokazalo bitan napredak opće pismenosti učenika koji su prešli u viši razred. Školstvo zemalja Europske Unije, pa tako i Republike Hrvatske, definirano je trajanjem, a ne postignućima pa učenike nedovoljno priprema za ono čime će se baviti u budućnosti [2: 22]. Kako se značajan dio testa odnosio na pravopis, a učenici su pokazali skromno znanje, smatramo nužnim uvođenje obveznih pravopisnih vježbi. Predlažemo utvrđivanje, sustavnu prosudbu i objektivnu ocjenu učeničke pismenosti istraživačkim diktatom na početku prvoga razreda ekonomskih, trgovačkih i upravnih škola. Za podizanje razine učeničke pismenosti preporučamo tradicionalne, često rabljene vježbe: izborni diktat, slobodni diktat, stvaralački diktat, diktat sa sprječavanjem pogrešaka, vježbe dopunjavanja ili vježbe sastavljanja. To nas također upućuje na nužnost preispitivanja uvriježenoga načina srednjoškolske podjele nastavnoga predmeta: 65 % *hrvatska i svjetska književnost*, 25 % *hrvatski jezik* i 10 % *jezično izražavanje*. Smatramo da bi zbog slabih rezultata iz opće pismenosti, uvažavajući jezične potrebe analiziranih zanimanja, trebalo promijeniti taj odnos u korist jezika i jezičnoga izražavanja. Možda bi se mogli dijelom smanjiti sadržaji iz područja strane književnosti. Može se i povećati satnica nastave hrvatskoga jezika po uzoru na neke europske zemlje, primjerice Francusku, gdje se jezik i književnost slušaju kao posebni nastavni predmeti, što uostalom zagovaraju već dugo vremena mnogi nastavnici Hrvatskoga jezika.

Pet obrazovnih smjerova iz sektora ekonomije trgovine i poslovne administracije slušaju Hrvatski jezik po tri različita okvirna programa hrvatskoga jezika. Istraživanje je pokazalo da učenici komercijalističkoga smjera redovito ostvaruju najlošije rezultate među učenicima četverogodišnjih smjerova. Budući komercijalisti, za razliku od upravnih pravnik i poslovnih tajnika, slušaju hrvatski jezik po programu 3 + 3 + 3 + 3. S druge strane, analiza je komunikacijskih potreba zanimanja iz tog sektora pokazala izrazite komunikacijske potrebe komercijalističkoga smjera u obavljanju svakodnevnih poslova. Upravo su komercijalisti osobe koje trebaju biti izvrsno osposobljeni i za usmenu i za pisanu komunikaciju sa strankama jer svakodnevno pišu različite poslovne dopise, uspostavljaju i održavaju telefonske i osobne kontakte, čak i znatno više nego poslovni tajnici ili upravni referenti kojima je uveden i nastavni predmet Hrvatski poslovni jezik. Sugeriramo da se za komercijalistički smjer poveća satnica hrvatskoga jezika na četiri sata tjedno i uvede nastavni predmet Hrvatski poslovni jezik.

Literatura

1. *Alerić M.* Imanentna gramatika u ovladavanju standardnojezičnom morfologijom / M. Alerić // Lahor. – 2006. – Br. 2. – S. 190–206.
2. *Dijanošić B.* Funkcionalna pismenost polaznika osnovnog obrazovanja odraslih od trećeg do šestog obrazovnog razdoblja / B. Dijanošić // Andragoški glasnik. – 2012. – Br. 1. – S. 21–31.
3. GDJE ZAŠTO KAKO u srednju školu i zanimanje? – Ministarstvo prosvjete i športa Republike Hrvatske, Zagreb, 2000. – 137 s.
4. *Mijatović A.* Leksikon temeljnih pedagoških pojmova / A. Mijatović – Zagreb : EDIP, 2000. – 297 s.
5. *Miletić J.* Nastava hrvatskoga jezika u izobrazbi učenika srednjih trgovačkih, ekonomskih i upravnih škola / J. Miletić // Hrvatski. – 2011. – Br. 2. – S. 51–69.
6. *Miletić J.* Prilagodbenost nastave hrvatskoga jezika učenicima srednjih trgovačkih, ekonomskih i upravnih škola, doktorska disertacija / J. Miletić. – Zagreb : Filozofski fakultet u Zagrebu, 2011. – 400 s.
7. Nacionalna klasifikacija zanimanja // Narodne novine. – 1998. – Br. 111. Dostupno na : https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/1998_08_111_1506.html. Datum pristupanja : 25.02.2018.
8. Nastavni planovi i okvirni programi za područje ekonomije i trgovine // Glasnik Ministarstva prosvjete i športa Republike Hrvatske. – Posebno izdanje. – Zagreb : Kolovoz 1996. – Br. 5. – 240 s.
9. Odluka o uspostavi obrazovnih sektora u strukovnom obrazovanju, KLASA : 602–03/07–05/00068 URBROJ : 533–09–07–002. – Zagreb : Ministarstvo znanosti, obrazovanja i športa, 14. prosinca 2007. – 2 s.
10. *Pandžić V.* Metodološka (metodička) obilježja programa hrvatskoga jezika, književnosti i jezičnoga izražavanja za gimnazije i strukovne škole / V. Pandžić. u : Govorno i pismeno izražavanje u srednjoj školi. – Zagreb : Profil, 2001. – S. 73–85.
11. *Rosandić D.* Od slova do teksta i metateksta. – Zagreb : Bilten Zavoda za školstvo, 2002. – 224 s.
12. *Težak S.* Teorija i praksa nastave hrvatskoga jezika 1. – Zagreb : Školska knjiga, 1996. – 455 s.
13. *Trubarac V.* Jezične greške (gramatičke i pravopisne) u pismenim radovima učenika srednjih škola i mogućnosti njihova otklanjanja. Magistarski rad. – Zagreb : Filozofski fakultet u Zagrebu, 1979.
14. Upis u srednju školu 2003 // Ministarstvo prosvjete i športa Republike Hrvatske. Hrvatski zavod za zapošljavanje. – Zagreb, 2003. – 183 s.
15. Vodič kroz zanimanja. Izaberite između 260 zanimanja. – Zagreb : Razbor, 1998. – 463 s.
16. *Vrkić Dimić J.* Suvremeni oblici pismenosti / J. Vrkić Dimić // Školski vjesnik. – 2014. – Br. 3. – S. 381–394.

Elektronički izvor :

17. *Kalogjera I.* Baš nitko od 329 studenata nije riješio test pismenosti. Čak ni studenti kroatistike / I. Kalogjera // Jutarnji list. – Objavljeno 13. srpnja 2011. Dostupno na : <https://www.jutarnji.hr/vijesti/hrvatska/bas-nitko-od-329-studenata-nije-rijesio-test-pismenosti.-cak-ni-studenti-kroatistike/2053311/> Datum pristupanja : 20.07.2018.

Стаття: надійшла до редакції 23.07.2018
прийнята до друку 20.08.2018

**THE LITERACY OF THE ECONOMIC, ADMINISTRATIVE
AND COMMERCE HIGH SCHOOL STUDENTS****Josip Miletić***Department of Croatian and Slavic Studies,
University of Zadar, Republic of Croatia,
e-mail: jmiletic@unizd.hr*

Paper brings the results of the field research conducted with the aim of determining level of general literacy of the high school students from the fields of economics, commerce and business administration in the Republic of Croatia. In research have been included nineteen classes (class departments), respectively 494 students of the School of economics, administration and commerce in Zadar. For each professional course in four-year vocational schools (economist, business secretary, administrative officer, commercialist) were included four grades, from the first to the fourth year, and three classes for the direction of the seller, from the first to the third year. With the various statistical analysis we tried to ascertain is there major statistical difference in the achieved results of students correlated with the pursued vocation and the class attended. The comparison showed expected difference of the achievement between four-year vocational school and three-year commercial vocational school that underachieved. The research did not show any significant progress in the general literacy of students who went to higher grade – higher educational level. The comparison also showed statistical significant difference in the results students achieved writing general literacy test correlated with the vocation they pursue. Students of the commercial course regularly achieve the lowest results among students of four-year vocational schools while the analysis of job descriptions and work assignments showed that this course needs the most Croatian language in everyday work. Based on the results of the research, changes to the Croatian language program have been proposed for high school students from the field of economics, trade and business administration.

Key words: Croatian language, general literacy, economic, administrative and commercial field.