



Šest načina na koje engleski jezik utiče na rezultate poslovanja

Kako osigurati da vaši zaposleni imaju
odgovarajući nivo znanja engleskog jezika



SADRŽAJ

- 3 PREGLED
- 4 Polazne informacije
- 5 Istraživanje
- 7 ŠEST OBLASTI POSLOVANJA NA KOJE UTIČE ZNANJE ENGLESKOG JEZIKA
- 8 Poslovne informacije
- 10 Troškovi dobavljača
- 13 Međunarodni projekti i tenderi
- 15 Investicije i prodaja na međunarodnom nivou
- 18 Vrednost brenda i zadovoljstvo kupaca
- 20 Interna komunikacija i saradnja unutar tima
- 23 KONVENCIONALNI PRISTUPI TESTIRANJU
NIVOA ZNANJA JEZIKA
- 24 Oslanjanje na kratak razgovor na engleskom jeziku
- 25 Korišćenje testova koji se ne baziraju na istraživanjima
- 26 Testiranje zaposlenih kroz upotrebu osnovnih onlajn testova
- 27 NAŠI SAVETI ZA TESTIRANJE JEZIČKIH VEŠTINA
VAŠIH ZAPOSLENIH
- 28 NAŠE REŠENJE: APTIS TEST BRITISH COUNCIL-A

PREGLED





POLAZNE INFORMACIJE

Centralni deo misije British Council-a u održavanju kulturnih odnosa je unapređenje i promovisanje standarda poznavanja engleskog jezika za kompanije, vlade i obrazovne institucije. Uz **osamdesetogodišnje iskustvo** u pružanju usluga u oblasti podučavanja i testiranja znanja engleskog jezika, svake godine organizujemo **tri miliona ispita** i obučimo preko **300.000 ljudi u 100 zemalja** širom sveta.

Na osnovu kontinuiranih razgovora sa partnerima i klijentima, uočili smo neusklađenost između sve većeg **značaja engleskog jezika na tržištu** i strategija i alata neophodnih da bi se na ovaj izazov odgovorilo. Rukovodstvo preduzeća često ne poseduje dovoljno informacija o nivou poznavanja engleskog jezika svojih zaposlenih i kandidata za posao. Želeli smo da istražimo ovu materiju i iskoristimo svoju stručnost da pomognemo kompanijama da **umesto rizika, znanje jezika pretvore u svoju poslovnu prednost**.

ISTRAŽIVANJE

Da bismo bolje razumeli ovu temu, sarađivali smo sa Euromonitor International na istraživanju ovog pitanja fokusirajući se na dva osnovna cilja:

- istražiti ključne oblasti poslovanja u kojima je poznavanje engleskog jezika od suštinske važnosti za uspeh
- izmeriti uticaj lošeg poznavanja engleskog jezika na profit

Ispitanici koji su učestvovali u istraživanju su menadžeri za odnose sa javnošću i poslovni lideri iz velikih međunarodnih kompanija širom različitih oblasti poslovanja – od građevine do automobilske industrije, turizma i bankarstva. Zamolili smo ih da razmotre dodatne prednosti visokog nivoa poznavanja engleskog jezika kod svojih zaposlenih i da procene koliki bi bio uticaj na poslovne rezultate u slučaju da njihovi zaposleni nisu u mogućnosti da komuniciraju na engleskom jeziku.

Rezultati su osnažili naše verovanje da poznavanje engleskog jezika ne predstavlja samo osnovni zahtev za zapošljavanje, već i suštinski alat koji u značajnoj meri može da utiče na poslovne rezultate. Uprkos tome, rukovodioci u velikom broju kompanija do ovog intervjua nisu uvideli da je loše poznavanje engleskog jezika praćeno dodatnim troškovima.





Najveća međuzavisnost između poslovnog uspeha i kvaliteta poznavanja engleskog jezika zaposlenih uočena je kod sledećih šest oblasti poslovanja:

- poslovne informacije
- troškovi dobavljača
- međunarodni projekti i tenderi
- investicije i prodaja na međunarodnom nivou
- vrednost brenda i zadovoljstvo kupaca
- interna komunikacija i saradnja unutar tima

U ovom izveštaju pronaći ćete rezime naših nalaza i savete o načinima na koje možete da osigurate da vaši zaposleni poseduju znanje engleskog jezika koje im je potrebno za obavljanje posla.

U nastavku ćete saznati:

- kako da bolje razumete uticaj engleskog jezika na ključne oblasti poslovanja i prihode
- naše stručne savete za unapređenje strategije znanja jezika u vašoj kompaniji sa napomenama koje lako možete da sprovedete u praksi

A circular inset in the top left corner shows a close-up profile of a young man with short brown hair, wearing a dark suit jacket over a white shirt. He is looking down and to his right with a focused expression. The background of the slide is a blurred photograph of a person's hands holding an open book or document, with the title visible on the left page.

ŠEST OBLASTI POSLOVANJA NA KOJE UTIČE ZNANJE ENGLESKOG JEZIKA

POSLOVNE INFORMACIJE

Kako poznavanje engleskog jezika utiče na ovu oblast

Loše znanje engleskog jezika može da spreci menadžere pri praćenju trendova u industriji i učestvovanju na međunarodnim seminarima, trgovinskim sajmovima i drugim promotivnim događajima. To može značiti da vaša kompanija propušta nove tržišne prilike, škodi sopstvenom ugledu ili ne uspeva da se prilagodi promenljivim trendovima na tržištu.

Primeri:

- Ukoliko zaposleni u velikim nemačkim bankama ne bi stalno unapređivali svoje znanje o međunarodnim tržištima, **75 posto prihoda** koje ostvaruju njihovi sektori za investiciono bankarstvo bilo bi ugroženo.
- U automobilskom sektoru u Nemačkoj proces razvoja proizvoda u velikoj meri zavisi od mogućnosti njihovih zaposlenih širom sveta da komuniciraju na jednom jeziku. Predstavnik jedne od kompanija u našoj anketi je rekao: **“Ne možemo da razvijemo nove tehnologije za sva tržišta ukoliko se ulazne informacije ne komuniciraju na zajedničkom jeziku.”**

NAŠ SAVET:

Osigurajte da zaposleni na svim nivoima kompanije poseduju odgovarajuće znanje engleskog jezika.

Veštine engleskog jezika nisu od ključnog značaja samo za zaposlene koji su u direktnom kontaktu sa kupcima, već i za one koji se nalaze na rukovodećim ili tehničkim pozicijama. Odgovarajuće poznавanje engleskog jezika zaposlenih na višim nivoima podrazumeva da mogu da prate trendove u industriji kao i da tu vrstu znanja interna razmenjuju.

TROŠKOVI DOBAVLJAČA

Kako poznavanje engleskog jezika utiče na ovu oblast

Izvori snabdevanja direktno utiču na profit kompanije kao i na njenu sposobnost definisanja konkurentnih cena. Ograničavanje kompanije isključivo na domaće dobavljače može da dovede do većih troškova nabavke. Veliki broj kompanija teži da svoju proizvodnju premesti u države sa nižim troškovima, kao i da sirovine nabavlja na veliko od prodavaca koji ponude najniže cene. Važnost poznavanja engleskog jezika u ovim slučajevima nije povezana isključivo sa prodajom, već i sa troškovima

Primeri:

- Nemačke kompanije koje se bave robom široke potrošnje (FMCG) navele su da engleski jezik omogućava kupcima da efektivnije pregovaraju. U okviru našeg istraživanja procenjeno je da bi nacionalni lanac koji posluje sa međunarodnim dobavljačima mogao da izgubi **20–30 odsto** profita kada ne bi mogao dovoljno vešto da komunicira tokom pregovara o boljim cenama.
- U proizvodnoj industriji u Italiji, procenjeno je da znanje engleskog jezika **smanjuje troškove za 50 odsto** time što omogućava firmama da odaberu dobavljače sa najnižim cenama i kupuju direktno od njih.

NAŠ SAVET

Ne dozvolite da vas zavaraju lažne računice. Koristite pouzdane testove sa uporedivim rezultatima, koji su temeljno testirani i baziraju se na akademskom istraživanju.

Bez obzira na veličinu vaše kompanije ili vaše potrebe za procenom, od ključnog je značaja da koristite testove koji se baziraju na pouzdanom akademskom istraživanju. Korišćenje nepouzdanih testova koji pružaju neprecizan i netačan uvid u znanje engleskog jezika vaših zaposlenih može dovesti do velikih gubitaka i neefikasnosti. Iako su maloprodajne cene ovih testova često niže, njihovi stvarni, dugoročni troškovi mogu biti daleko viši.

Da li zaposleni u okviru
vaše kompanije poseduju
znanje engleskog jezika
koje je potrebno da biste
mogli da se takmičite na
globalnom tržištu?

**Uradite ovaj Aptis test i
saznajte.**



MEĐUNARODNI PROJEKTI I TENDERI

Kako poznavanje engleskog jezika utiče na ovu oblast

Međunarodni projekti i tenderi nude značajne mogućnosti za rast u velikom broju privrednih grana, ali izrada konkurentnih ponuda često zavisi od znanja engleskog jezika. Za davanje ponuda, pregovaranje i upravljanje velikim međunarodnim projektima neophodni su ljudi koji poseduju dobro znanje engleskog jezika. Ako kompanija ne može dobro da sroči svoju ponudu, njene šanse za ulazak u uži izbor će u značajnoj meri biti umanjene.

Pored toga, i kod ponuda koje uđu u uži izbor od ključnog značaja je jasna i samouverena prezentacija na engleskom jeziku. Ponude se takođe, na kraju krajeva, baziraju na kontinuiranoj izgradnji odnosa, što opet zahteva jasne i samouverene veštine govora i slušanja.

Primeri:

- Naše istraživanje je jasno pokazalo pomenute uticaje na primeru **građevinske industrije u Italiji**. Kod ovih kompanija, oko **80 odsto prihoda po osnovu projekata zavisi od engleskog jezika** budući da je engleski radni jezik tržišta na kojima one posluju – samo 20 odsto posla realizuje se u Italiji. Sposobnost zadržavanja ovih ogromnih izvora prihoda bila bi ugrožena ukoliko zaposleni u kompaniji ne bi posedovali dovoljan nivo znanja engleskog jezika.

NAŠ SAVET

Pri zapošljavanju novih kadrova, birajte testove engleskog jezika koji mogu da vam pruže uvid u celokupan profil veština kandidata – govor, pisanje, čitanje i slušanje.

Različite pozicije zahtevaju različite nivoe pojedinačnih veština. Računovođi ili IT asistentu koji nisu u direktnoj interakciji sa klijentima mogu biti potrebnije veštine pisanja i slušanja od veštine govora. Često je suprotno u slučaju zaposlenih koji su u direktnom kontaktu sa kupcima. Korišćenje testa koji prikazuje nivo poznavanja svake od ovih veština pojedinačno, umesto opšteg nivoa znanja, daće vam precizne informacije koje su vam neophodne za donošenje odluke.

INVESTICIJE I PRODAJA NA MEĐUNARODNOM NIVOU

Kako poznavanje engleskog jezika utiče na ovu oblast

Proširenje izvan lokalnih tržišta zahteva da odeljenja koja se bave marketingom i prodajom mogu efektivno da komuniciraju sa inostranim klijentima – a tu je visok nivo poznanja engleskog jezika od suštinskog značaja.

Prema rečima predstavnika velikog broja kompanija koje su učestvovali u našem istraživanju, njihovo prisustvo na različitim tržištima bilo je najbolji način za odolevanje krizama na domaćem tržištu. Oni su istakli širenje na međunarodnom nivou kao ključnu komponentu u tom smislu jer njihovim kompanijama omogućava da i dalje dobro posluju uprkos smanjenju posla na lokalnom tržištu. Znanje engleskog jezika identifikovano je kao ključni alat u ovom procesu.

Primeri:

- **Predstavnici turističkih agencija u Rusiji** izjavili su da bez engleskog jezika ne bi mogli da pregovaraju sa stranim partnerima i na kraju bi bili istisnuti sa tržišta, uz **gubitak prihoda od čak 90 odsto**.
- U **turističkoj industriji u Italiji**, engleski je neophodan kako bi kompanije mogle da se šire na nova tržišta. Kompanije koje nude krstarenja su posebno fokusirane na Kinu i druge delove Azije, što zahteva znanje engleskog jezika. Za azijsko tržište krstarenja predviđa se **dvocifreni rast** u narednih deset godina. U jednoj kompaniji koja je učestvovala u našoj anketi, tražnja za krstarenjima iz Azije i Australije porasla je za 18 odsto samo u 2013. godini.
- Za **italijanske banke**, trgovina na međunarodnim tržištima je važan pokretač rasta i pomaže u diversifikaciji rizika; kompanije kupuju i prodaju strane valute kako za domaće tako i za inostrane klijente. Ukupno, oko 30 do 40 odsto sredstava kojima se upravlja je međunarodnog porekla što znači da engleski jezik doprinosi prihodima u iznosu od **30–40 odsto** putem ovog kanala.

NAŠ SAVET

Mapirajte znanje engleskog jezika vaših zaposlenih u odnosu na međunarodni standard.

Kada su zaposleni u kontaktu sa inostranim klijentima od ključnog je značaja da nivo znanja njihovog engleskog jezika nije tek „dobar”, već da se može pokazati da zadovoljava međunarodne standarde. Izaberite test koji pruža precizne i tačne informacije o svakoj jezičkoj sposobnosti (govor, pisanje, čitanje i slušanje) mapiranoj prema Zajedničkom evropskom referentnom okviru (Common European Framework of Reference) – međunarodnom standardu za ocenjivanje jezičkih sposobnosti.

A photograph showing two people, a man and a woman, looking down at a detailed architectural model of a modern building. The man, wearing glasses and a dark sweater, is gesturing towards the model. The woman, also wearing glasses, is looking on. They appear to be in a professional setting like an office or studio.

Engleski jezik je osnovni
alat za širenje na
međunarodnom nivou.

**Budite sigurni da je vaša
kompanija spremna sa
Aptis testom poznavanja
engleskog jezika.**

VREDNOST BRENDА I ZADOVOLJSTVO KUPACA

Kako poznavanje engleskog jezika utiče na ovu oblast

Naše istraživanje je potvrdilo da nedovoljno znanje engleskog jezika može u velikoj meri da utiče na način na koji strani kupci doživljavaju brend kompanije. Dobar imidž brenda na međunarodnoj sceni povećava doživljaj kvaliteta i liderstva u industriji što je od suštinske važnosti za pridobijanje klijenata. Da bi se klijenti vraćali, morate da imate tim za odnose sa kupcima koji može da im pomogne na engleskom jeziku.

Primeri:

- Kao primer toga kako doživljaj kvaliteta omogućava više cene, jedan od ispitanika, **ruska konsultantska i IT kompanija**, procenila je da bi **cene proizvoda kompanije morale da budu pet puta niže** da njeni zaposleni ne poseduju adekvatno znanje engleskog jezika, jer bi to narušilo njihov imidž na međunarodnim tržištima.
- Uticaj engleskog jezika na imidž brenda je takođe značajan za velike hotelske lance koji se suočavaju sa velikom konkurencijom i moraju da održavaju visok nivo usluge da bi zadržali klijentelu. U **sektoru hotelijerstva u Nemačkoj**, procenjeno je da se preko **60 odsto gostiju ne bi vratilo** ukoliko zaposleni u hotelu ne bi govorili engleski jezik na adekvatnom nivou. U gradskim centrima ili popularnim turističkim oblastima preko 70 odsto prihoda zavisi od visokog nivoa znanja engleskog jezika među zaposlenima.

NAŠ SAVET

Odaberite testove koji precizno ukazuju na nedostatke u pogledu jezičkih veština da biste na najbolji način osmisili i procenili programe obuke.

Testiranje zaposlenih pre same obuke pomaže u identifikovanju jačih i slabih strana zaposlenih u pogledu konkretnih jezičkih veština, što vam omogućava da ih grupišete za prilagođenu obuku koja je usmerena na unapređenje tih veština. Na ovaj način, optimizujete vreme i novac koji trošite na obuke, ciljajući samo na one veštine na kojima je najviše potrebno raditi. Testiranje nakon obuke vam pruža jasnu sliku o poboljšanju i oblastima u kojima su postignuti najbolji rezultati. Pored toga, rezultati pokazuju da li je kurs dostigao željena poboljšanja u vladanju jezikom i ukazuju na oblasti u kojima je potrebno dodatno usavršavanje.

INTERNA KOMUNIKACIJA I SARADNJA UNUTAR TIMA

Kako poznavanje engleskog jezika utiče na ovu oblast

Usled multinacionalnog karaktera velikog broja projekata koji podrazumevaju timove u različitim zemljama, neometan timski rad takođe zavisi od kvaliteta znanja engleskog jezika. Posledice jednostavnog nesporazuma mogu mnogo da koštaju i da dovedu do neefikasnosti, viših direktnih troškova, pa čak i nesrećnih slučajeva.

Primeri:

- U sektoru IT i konsultantskih usluga u Rusiji, programeri iz različitih zemalja redovno sarađuju na projektima. U međunarodnim kompanijama u ovom sektoru, ukupno 65 odsto interne komunikacije odvija se na engleskom jeziku. Predstavnik jedne IT kompanije rekao je da „iako programeri mogu da rade bez znanja engleskog jezika, ipak je važno znati jezik da bi se razumeli zahtevi klijenata i sarađivalo sa kolegama iz drugih kancelarija koji rade na istom projektu.“
- U velikim italijanskim proizvodnim kompanijama, engleski ne predstavlja samo značajan deo eksterne komunikacije (80 odsto), već je takođe i od ključnog značaja za internu komunikaciju (40 odsto).
- U nemačkoj automobilskoj industriji preko 50 odsto interne komunikacije odvija se na engleskom jeziku. To je naročito važno na rukovodećem nivou u cilju olakšavanja komunikacije između filijala i sedišta kompanije.

NAŠ SAVET

Najbolji trenutak za testiranje potencijalnog novog zaposlenog je tokom faze selekcije.

Pored poslovnih i tehničkih sposobnosti, tokom procesa izbora kadrova trebalo bi da ustanovite i nivo znanja engleskog jezika kandidata. Za radna mesta koja zahtevaju znanje engleskog jezika, od suštinske važnosti je da budete sigurni da zapošljavate nekoga ko poseduje nivo znanja engleskog jezika koji je neophodan za efektivno izvršavanje radnih zadataka. Ukoliko to ne učinite na početku samog procesa, u budućnosti bi moglo da dođe do ozbiljnih posledica po poslovni učinak. To ne samo da može prouzrokovati redovan gubitak poslovnih prilika, već i sama obuka zaposlenih nakon stupanja na radno mesto može biti prilično skupa ukoliko se pokaže da je njihovo poznavanje jezika na niskom nivou.

Da li zaposleni u vašoj kompaniji poseduju veštine engleskog jezika koje im omogućavaju da zadovolje zahteve inostranih klijenata?

Osigurajte da vaši zaposleni koji su u direktnom kontaktu sa klijentima poseduju odgovarajući nivo znanja engleskog jezika uz pomoć Aptis testa.





KONVENCIONALNI PRISTUPI TESTIRANJU NIVOA ZNANJA JEZIKA

Tokom skoro 80 godina iskustva u pružanju usluga obuke i procene znanja, uočili smo tri načina na koje kompanije trenutno procenjuju znanje engleskog jezika svojih zaposlenih. Svi oni obavljaju određenu procenu nivoa znanja engleskog jezika. Međutim, prisutni su i značajni rizici i nedostaci.



OSLANJANJE NA KRATAK RAZGOVOR NA ENGLESKOM JEZIKU

Prevashodni rizik povezan sa ovim načinom je da se procenjuje samo sposobnost konverzacije kandidata, čime su njegove sposobnosti pisanja i čitanja izostavljene iz testiranja, a i ta procena se vrši na krajnje osnovnom i nepouzdanom nivou.

To bi moglo da dovede do situacije da zaposlite nekoga ko govori engleski, ali ne poseduje odgovarajuće veštine pisanja. Ova odluka mogla bi da utiče na vašu kompaniju na različite načine, od loše komunikacije sa klijentima do skupih grešaka u proizvodnji ili nesrećnih slučajeva.

KORIŠĆENJE TESTOVA KOJI SE NE BAZIRAJU NA ISTRAŽIVANJIMA

Veliki broj kompanija koristi testove koji su osmišljeni lokalno ili unutar kompanije. Ovi testovi se često ne baziraju na istraživanjima što znači da nisu pažljivo isprobani i postoji rizik da rezultati budu pristrasni, nekompletni i nepouzdani.

Isprobavanje testova od suštinske je važnosti za preciznost testa, da bi se osiguralo da su pitanja odgovarajućeg nivoa težine i da će dovesti do pouzdanih rezultata. Testiranje može da traje nekoliko meseci, a to je nešto što se retko radi kada testove pripremaju lokalni ili interni stručnjaci za engleski jezik. Pored toga, ovi testovi vam ne pružaju kompletну sliku budući da obično nisu osmišljeni tako da procene sve četiri jezičke sposobnosti – govor, pisanje, čitanje i slušanje.





TESTIRANJE ZAPOSLENIH PUTEM OSNOVNIH ONLAJN TESTOVA

Korišćenjem krajne bazičnih onlajn testova možete da steknete brz uvid u poznavanje engleskog jezika kandidata, ali je on previše uopšten i ne obuhvata veštine govora ili pisanja. Rezultat je da ovakvi testovi ne pružaju preciznu i sveobuhvatnu sliku o nečijim sposobnostima.

Oslanjanjem na ovu vrstu testova teško je ustanoviti da li kandidat poseduje konkretnе veštine vladanja engleskim jezikom (npr. tečno pisanje, konverzacija na srednjem nivou) čime može da ugrozi određene oblasti vašeg poslovanja.

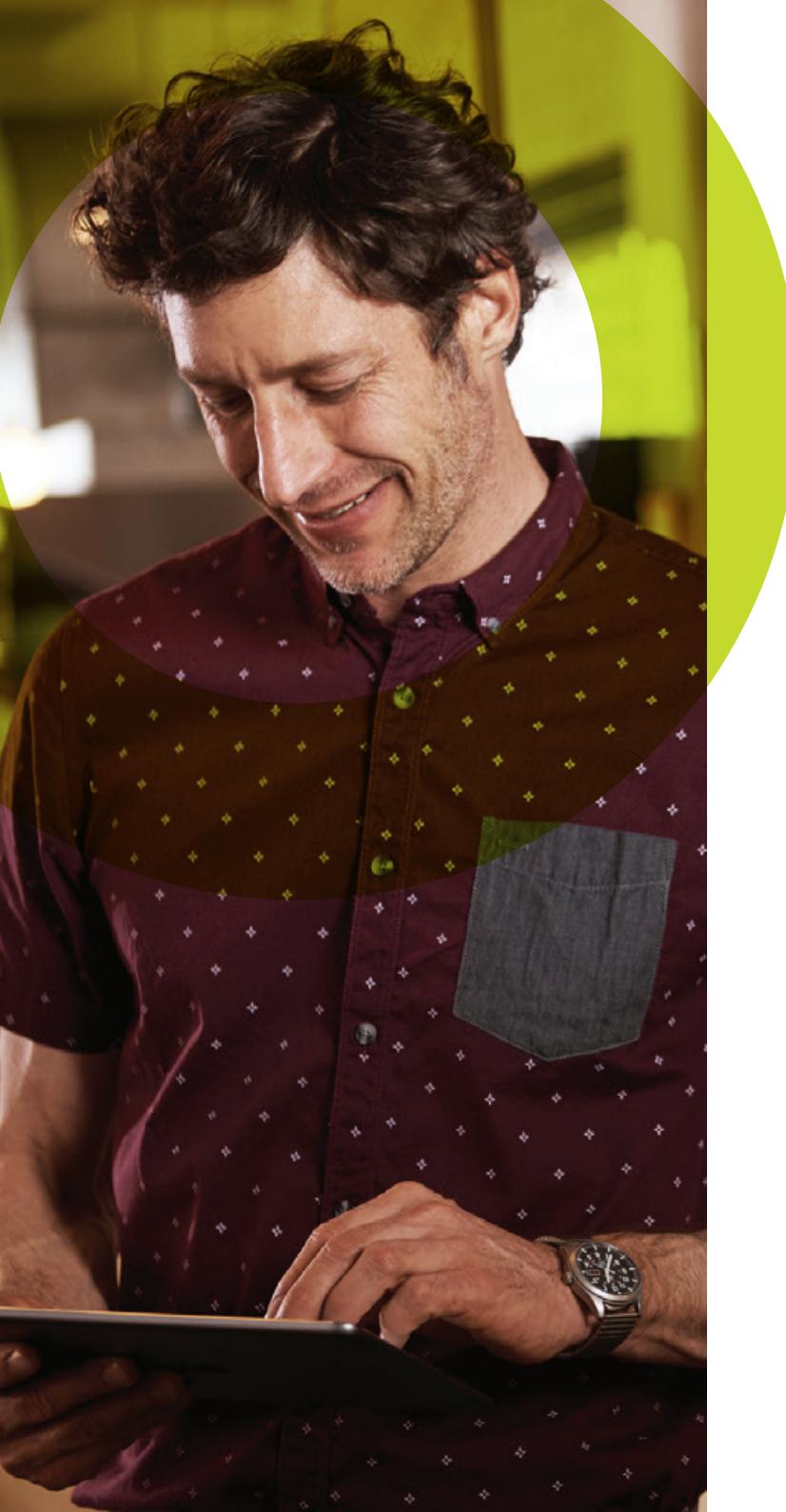
NAŠI SAVETI ZA TESTIRANJE JEZIČKIH VEŠTINA VAŠIH ZAPOSLENIH

- Osigurajte da zaposleni na svim nivoima vaše kompanije poseduju odgovarajuće poznavanje engleskog jezika
- Ne dozvolite da vas zavaraju lažne računice. Koristite pouzdane testove sa konkretnim uporedivim rezultatima, koji se baziraju na temeljnim ispitivanjima i akademskom istraživanju
- Pri izboru novih kadrova, birajte testove engleskog jezika koji mogu da vam pruže uvid u celokupan profil veština kandidata – govor, pisanje, čitanje i slušanje
- Mapirajte znanje engleskog jezika vaših zaposlenih u odnosu na međunarodni standard
- Odaberite testove koji precizno ukazuju na nedostatke u pogledu jezičkih veština da biste na najbolji način osmislili i procenili programe obuke
- Najbolji trenutak za testiranje potencijalnog novog zaposlenog je tokom faze odabira kadrova

Iako ovi saveti nisu konkretno povezani ni sa jednom privrednom granom, mogu da vam pruže osnovu za definisanje strategije vaše kompanije u pogledu poznavanja engleskog jezika. Rado ćemo porazgovarati sa vama o rešenju koje vam odgovara, analizirati jezičke potrebe vaše kompanije i posavetovati vas o najboljem pristupu.
Kontaktirajte nas za besplatnu konsultaciju.

NAŠE REŠENJE:
APTIS TEST
BRITISH COUNCIL-A





Aptis

Forward thinking
English testing

Da bi se iskoristile mogućnosti i prevazišli izazovi povezani sa znanjem engleskog jezika kod zaposlenih, British Council je kreirao Aptis test znanja engleskog jezika. Ovaj test predstavlja naše moderno rešenje koje je istovremeno i pouzdano i fleksibilno.

Osmislili smo Aptis tako da odgovara vašim preciznim potrebama i budžetu. Sa Aptis testom imaćete kompletну kontrolu nad vremenom, mestom i jezičkim veštinama koje su predmet testiranja. Kao alat za procenu, Aptis vam omogućava da donosite bolje odluke zasnovane na informacijama o zapošljavanju svojih kadrova, stručnom usavršavanju i strategiji učenja engleskog jezika.

- Aptis pruža **pouzdane, tačne rezultate** o nivou poznavanja engleskog jezika u okviru vaše organizacije
- Fleksibilan je i pristupačan tako da možete da izvršite **procenu znanja brzo i ekonomično**
- Omogućava vam da testirate veštine koju su najvažnije za vaše potrebe i da **brzo dobijete rezultate**

Ukoliko želite da saznate više o Aptis testu i načinu na koji možemo da pomognemo vašoj organizaciji, kliknite ovde.



Pages 4,12,17, 22, 23, 26, 29, 30 © iStockPhoto

Pages 1, 3, 5, 6, 7, 24, 25 © Mat Wright

www.britishcouncil.rs/exam/aptis