



Existuje šest způsobů, kterými mohou znalosti anglického jazyka ovlivnit obchodní výsledky.

Co můžete udělat pro to, aby Vaši
zaměstnanci měli odpovídající znalosti
angličtiny?





OBSAH

3 **PŘEHLED**

4 Úvodem

5 Průzkum

7 **ŠEST OBLASTÍ, PRO KTERÉ JE ANGLIČTINA ZÁSADNÍ**

8 Business intelligence

10 Náklady na realizaci dodávek

13 Mezinárodní projekty a veřejné soutěže

15 Zahraniční investice a prodej

18 Hodnota značky a spokojenost zákazníka

20 Interní komunikace a týmová spolupráce

23 **TRADIČNÍ PŘÍSTUP K JAZYKOVÝM ZKOUŠKÁM**

24 Stručná konverzace v angličtině

25 Zkoušky, které se neopírají o výzkum

26 Testování zaměstnanců pomocí jednoduchých on-line zkoušek

27 **NAŠE TIPY PRO TESTOVÁNÍ JAZYKOVÝCH ZNALOSTÍ VAŠICH ZAMĚSTNANCŮ**

29 **ŘEŠENÍ: TEST APTIS OD BRITISH COUNCIL**

PŘEHLED





ÚVODEM

Hlavní snahou British Council v oblasti kulturní spolupráce je podpora zvyšování úrovně angličtiny ve firmách, na úřadech a ve vzdělávacích institucích. Máme **80 let zkušeností** s výukou a hodnocením angličtiny, každoročně zrealizujeme **3 miliony zkoušek** a naši výuky se zúčastní **více než 300 000 lidí ve 100 zemích** po celém světě.

Díky komunikaci s našimi klienty a partnery jsme našli nedostatky mezi rostoucím **významem angličtiny na trhu** a prostředky, které jsou potřeba k zvládnutí této výzvy. Častým problémem různých firem je, že jejich zaměstnanci či uchazeči o práci nemají odpovídající znalosti anglického jazyka. Naší snahou bylo tento problém hlouběji prozkoumat a s pomocí odborného přístupu **posunout jazykové dovednosti společností z oblasti rizika do oblasti obchodní výhody**.

PRŮZKUM

Abychom celý problém lépe pochopili, provedli jsme ve spolupráci se společností Euromonitor International výzkum zaměřený na dvě hlavní oblasti:

- definování klíčových oblastí obchodu, pro které jsou znalosti angličtiny k dosažení úspěchu zásadní
- měření dopadu nedostatečných znalostí angličtiny na zisk

Respondenty tohoto výzkumu byli vedoucí personálních oddělení a manažeři velkých mezinárodních společností z různých odvětví – od stavebnictví a automobilového průmyslu až po cestovní ruch a bankovníctví. Ti měli posoudit výhody přítomnosti zaměstnanců s dobrou znalostí angličtiny ve firmě, a naopak zhodnotit dopad nedostatečných komunikačních dovedností v angličtině na hospodářský růst firmy.

Výsledky nás utvrdily v tom, že angličtina není jen pouhým formálním požadavkem u přijímacího pohovoru, ale zásadním nástrojem, který má velký vliv na obchodní výkonnost. Navzdory tomu si však mnoho společností stále neuvědomuje, že nedostatečná znalost angličtiny s sebou přináší i skryté náklady.





Největší souvislost mezi obchodním úspěchem a úrovní angličtiny u zaměstnanců se prokázala v těchto šesti oblastech:

- Business Intelligence
- Náklady na realizaci dodávek
- Mezinárodní projekty a veřejné soutěže
- Zahraniční investice a prodej
- Hodnota značky a spokojenost zákazníka
- Interní komunikace a týmová spolupráce

V této publikaci uvádíme souhrn našich zjištění a doporučení, jejichž cílem je, aby zaměstnanci dosáhli konkrétních jazykových dovedností potřebných pro dané pracovní pozice.

Čtěte dál, pokud chcete:

- lépe pochopit dopad znalosti angličtiny na klíčové obchodní oblasti a ekonomický výkon
- získat odborná doporučení pro zlepšení vzdělávací strategie Vašeho podniku, včetně praktických rad



ŠEST OBLASTÍ
OBCHODU, PRO KTERÉ
JE ANGLIČTINA ZÁSADNÍ

BUSINESS INTELLIGENCE

Jakým způsobem angličtina ovlivňuje tuto oblast?

Nedostatečná úroveň angličtiny znesnadňuje manažerům držet krok s nejnovějšími trendy v dané oblasti a dokáže zkomplikovat jejich účast na zahraničních seminářích, obchodních setkáních a dalších důležitých akcích. Může se tak stát, že Vaše firma nevyužije tržních příležitostí, poškodí si svoji pověst, případně včas nezareaguje na změnu tržního prostředí.

Příklady:

- Pokud by obchodníci z velkých **německých bank** neměli aktuální přehled o mezinárodních trzích, ohrozili by tím **75 procent příjmů** generovaných jejich investičními odděleními.
- V odvětví **automobilového průmyslu v Německu proces** vývoje silně závisí na schopnosti zaměstnanců z celého světa domluvit se jedním jazykem. Jedna společnost v našem průzkumu uvedla, že: „**Pokud by vstupní parametry nebyly zadány v jednom společném jazyce, nebyli bychom schopní vyvinout nové technologie vhodné pro všechny trhy.**“

NÁŠ TIP

Postarejte se o to, aby měli Vaši zaměstnanci na různých pozicích odpovídající znalosti angličtiny.

Angličtina je zásadní nejen pro zaměstnance, kteří přímo komunikují se zákazníky, ale také pro personál na manažerských a technických pozicích. Pokud budou mít zaměstnanci na vyšších postech odpovídající znalosti angličtiny, mohou držet krok s novými trendy daného odvětví a komunikovat nové poznatky v rámci společnosti.

NÁKLADY NA REALIZACI DODÁVEK

Jakým způsobem angličtina ovlivňuje tuto oblast?

Zajišťování dodávek má přímý vliv na zisk společnosti i na možnost nabídnout konkurenceschopnou cenu. Pokud se společnost omezí na tuzemské dodavatele, náklady na realizaci dodávek se zvýší. Většina společností využívá země s nízkými výrobními náklady a suroviny odebírá ve velkém od dodavatele s nejnižší cenou. Angličtina v těchto případech nehraje důležitou roli pouze v oblasti prodeje, ale i samotných nákladů.

Příklady:

- Německé společnosti specializující se na rychloobrátkové spotřební zboží (FMCG) uvádějí, že kupující mohou díky angličtině jednat efektivněji. V rámci provedeného výzkumu odhadujeme, že národní řetězec by mohl při jednání se zahraničními dodavateli přijít o 20 až 30 procent zisku, pokud by nebyl schopen vyjednat lepší ceny díky dobrým jazykovým znalostem.
- V oblasti zpracovatelského průmyslu v Itálii znalost angličtiny snižuje náklady odhadem o 50 procent díky tomu, že umožňuje firmám zvolit si nejvýhodnější dodavatele a nakupovat přímo od nich.

NÁŠ TIP

Šetřete na těch správných místech. Vsaďte na spolehlivé testování, které využívá specifické ukazatele vyvinuté na základě rozsáhlého akademického výzkumu.

Je důležité používat testy zakládající se na spolehlivém akademickém výzkumu, bez ohledu na velikost Vaší společnosti a konkrétní potřeby při hodnocení. Výsledkem nespolehlivých testů je nepřesné a zavádějící hodnocení jazykových znalostí Vašich zaměstnanců, které může vést až k ekonomickým ztrátám. Ačkoli ceny těchto testů jsou zpravidla nižší, jejich skutečné a dlouhodobé náklady bývají daleko vyšší.

Má Vaše podnikání ty
správné jazykové
předpoklady k tomu,
abyste uspěli na
globálním trhu?

**Zjistěte to s pomocí
zkoušky Aptis.**



MEZINÁRODNÍ PROJEKTY A VEŘEJNÉ SOUTĚŽE

Jakým způsobem angličtina ovlivňuje tuto oblast?

Mezinárodní projekty a veřejné soutěže otevírají možnosti pro rozvoj mnoha odvětví, ovšem vytvoření konkurenceschopné nabídky se často odvíjí od znalostí angličtiny. Při vytváření nabídek, vyjednávání a řízení velkých projektů jsou zapotřebí lidé s odpovídajícími jazykovými dovednostmi. Pokud není společnost schopna dobře formulovat svoji písemnou nabídku, může to významným způsobem omezit její šance na úspěch.

Pro nabídky, které se dostanou do užšího výběru, je jasná a sebejistá prezentace v angličtině naprosto zásadní. Nabídky jsou navíc obvykle založeny na dlouhodobém budování vztahů, což si opět žádá sebevědomý mluvený projev a dobrý poslech.

Příklady:

- Náš výzkum jasně ukázal dopady výše uvedených poznatků na oblast **stavebnictví v Itálii**. V tomto oboru **závisí 80 procent příjmů z projektů na angličtině**, neboť se jedná o pracovní jazyk na trzích, kde stavební společnosti působí – pouze 20 procent projektů připadá na Itálii. Bez dostatečných znalostí angličtiny by byl jejich zásadní zdroj příjmů ohrožen.

NÁŠ TIP

Při náboru zaměstnanců používejte jazykové testování, které vypovídá o celkovém profilu uchazeče – mluveném projevu, psaní, čtení a poslechu.

Různé pozice vyžadují různé úrovně jednotlivých dovedností. Pro účetního nebo IT pracovníka, kteří se nesetkávají s klienty osobně, jsou více než mluvený projev důležitější psaní a poslech. Opačně tomu bývá u zaměstnanců zákaznického centra. Pokud použijete zkoušku, která vypovídá o úrovni každé jednotlivé dovednosti zvlášť, můžete se při náboru zaměstnanců odpovědně rozhodnout.

ZAHRANIČNÍ INVESTICE A PRODEJ

Jakým způsobem angličtina ovlivňuje tuto oblast?

Chcete-li expandovat za hranice lokálních trhů, potřebujete marketingové a prodejní oddělení, které je schopné účinně komunikovat se zahraničními klienty. V této oblasti je vysoká úroveň znalosti angličtiny zásadní.

Mnoho společností zapojených do našeho výzkumu uvedlo, že krizi na domácím trhu se jim podařilo zvládnout s pomocí tržní diverzifikace. Za zásadní aspekt považují mezinárodní expanzi, díky které zůstalo i přes pokles místního trhu jejich podnikání zdravé. V rámci tohoto procesu byla angličtina uvedena jakožto klíčový nástroj.

Příklady:

- **Zástupci cestovní agentury v Rusku** uvedli, že bez angličtiny by nebyli schopni komunikovat se zahraničními partnery, což by mohlo znamenat jejich vytlačení z trhu se **ztrátou příjmů ve výši až 90 procent**.
- V oblasti **italského cestovního ruchu** umožňuje angličtina společnostem expandovat na nové trhy. Například společnosti pořádající výletní plavby se nyní zaměřují na Čínu a další asijské oblasti, což vyžaduje dobrou znalost anglického jazyka. V příštích deseti letech se u výletních plaveb po Asii předpokládá **dvouciferný nárůst**. U jedné z dotazovaných společností vzrostl za rok 2013 objem výletních plaveb v Asii a Austrálii o 18 procent.
- Pro **italské banky** je obchodování na mezinárodních trzích zásadní pro ekonomický růst, zároveň také pomáhá diverzifikovat riziko; finanční instituce nakupují a prodávají zahraniční prostředky pro domácí i mezinárodní klienty. Celkově je 30 až 40 procent spravovaných prostředků zahraničních, což znamená, že angličtina ovlivňuje **30 až 40 procent příjmů**.

NÁŠ TIP

Otestujte úroveň jazykových dovedností svých zaměstnanců pomocí mezinárodního standardu.

Pokud zaměstnanci jednají se zahraničními klienty, jejich znalost angličtiny by neměla být pouze „dobrá“, ale měla by odpovídat mezinárodním standardům. Vyberte si zkoušku, která Vám poskytne přesné informace o všech jazykových dovednostech (mluvený projev, psaní, čtení a poslech) na základě Společného evropského referenčního rámce, který představuje mezinárodní standard v oblasti jazykových znalostí.

Angličtina je zásadním nástrojem pro mezinárodní expanzi.

Připravte se s pomocí jazykové zkoušky Aptis.



HODNOTA ZNAČKY A SPOKOJENOST ZÁKAZNÍKA

Jakým způsobem angličtina ovlivňuje tuto oblast?

Náš výzkum potvrzuje, že špatná úroveň angličtiny může mít výrazný vliv na to, jak zahraniční zákazníci vnímají značku firmy. Dobrá pověst v zahraničí zvyšuje vnímání kvality a dobrého postavení v daném segmentu, což je zásadní pro získávání klientů. Pokud se mají klienti vracet zpět, je nezbytné, aby pracovníci zákaznického centra byli dobře jazykové vybaveni.

Příklady:

- Níže uvádíme příklad toho, jak vnímání kvality umožňuje společnostem zvyšovat ceny: jeden **ruský respondent z oblasti poradenství a IT** odhadl, že pokud by zaměstnanci neměli odpovídající jazykové znalosti, **ceny účtované společností za jejich služby by musely být pětikrát nižší**, jinak by tato skutečnost poškodila pověst firmy na zahraničních trzích.
- Vliv angličtiny na pověst značky je rovněž zásadní u velkých hotelových řetězců, které čelí výrazné konkurenci a musí proto pro zachování klientely udržovat vysokou úroveň služeb. Odhaduje se, že pokud by zaměstnanci v **oblasti německého hotelnictví** neměli odpovídající znalosti angličtiny, více než **60 procent hostů by se nevrátilo**. Ve městech a oblíbených turistických destinacích závisí více než 70 procent příjmů na tom, zda jsou zaměstnanci schopni komunikovat v angličtině.

NÁŠ TIP

Vyberte si zkoušku, která přesně odhalí nedostatky v jednotlivých jazykových dovednostech, a která Vám pomůže navrhnout odpovídající vzdělávací programy včetně jejich vyhodnocování.

Testování zaměstnanců před zahájením jazykového kurzu slouží k určení jejich silných a slabých stránek v jednotlivých jazykových znalostech; zaměstnance pak lze rozdělit do homogenních skupin a vytvořit pro ně specifické programy pro zlepšení daných dovedností. Tímto způsobem dochází k optimalizaci času a vynaložených prostředků, neboť vzdělávání se zaměřuje pouze na znalosti, které je potřeba zlepšit. Testování po ukončení kurzu poskytne jasný obrázek o zlepšení a ukáže, ve kterých oblastech došlo k nejuvýraznějšímu posunu. Výsledky rovněž odhalí, zda vzdělávací program vedl k požadovanému zlepšení a poukáže na oblasti, na kterých je potřeba nadále pracovat.

INTERNÍ KOMUNIKACE A TÝMOVÁ SPOLUPRÁCE

Jakým způsobem angličtina ovlivňuje tuto oblast?

V dnešní době má mnoho projektů nadnárodní charakter a účastní se jich týmy z různých zemí, bezproblémová spolupráce proto závisí na vysoké úrovni angličtiny. Důsledky i malého nedorozumění mohou být nákladné, což může vést k neefektivitě, zvýšení přímých nákladů či jiným nepředvídatelným událostem.

Příklady:

- V oblasti IT a poradenství v Rusku spolupracují vývojáři z různých zemí na pravidelných projektech. U nadnárodních společností v této oblasti probíhá 65 procent interní komunikace v angličtině. Jedna IT společnost uvedla, že „ačkoli jsou vývojáři schopni pracovat bez angličtiny, je nutné jazyk znát, aby pochopili požadavky zákazníků, a aby na projektu úspěšně spolupracovali s dalšími kolegy z jiných oddělení.“
- Ve velkých italských výrobních společnostech tvoří angličtina nejen podstatnou část externí komunikace (80 procent), ale je rovněž klíčová pro interní komunikaci (40 procent).
- V odvětví německého automobilového průmyslu probíhá více než 50 procent interní komunikace v angličtině. Angličtina je zejména důležitá na řídicí úrovni při domluvě mezi pobočkami a centrálou.

NÁŠ TIP

Nejlepší dobou k testování potenciálních zaměstnanců je fáze náboru.

Kromě obchodních a technických schopností je důležité rovněž otestovat úroveň jazykových dovedností uchazeče. U pozic, které vyžadují znalost angličtiny, je zásadní, abyste zaměstnali někoho, kdo angličtinu ovládá na požadované úrovni. Pokud tak neučiníte zavčasu, může to mít významný dopad na budoucí obchodní výkonnost. Nejenže kvůli tomu můžete propásnout příležitosti k rozvoji firmy, ale zároveň hrozí nákladné školení zaměstnanců v případě, že budou mít zásadní mezery v jazykových znalostech.

Má Vaše podnikání ty potřebné jazykové předpoklady pro to, abyste dokázali vyhovět zahraničním zákazníkům?

Ujistěte se, že Vaši zaměstnanci mají odpovídající úroveň angličtiny s pomocí zkoušky Aptis.



A man with a beard, wearing a grey blazer over a green shirt, is shown in profile. He is holding a tablet in his left hand and pointing with a white marker in his right hand towards a whiteboard. The whiteboard features a hand-drawn organizational chart with a root node at the top, branching into three nodes, which then further branch into more nodes. A large green circular graphic is overlaid on the top left of the image, partially covering the man's head and the whiteboard.

TRADIČNÍ PŘÍSTUPY K JAZYKOVÝM ZKOUŠKÁM

Na základě naší téměř 80ti-leté zkušenosti v oblasti vzdělávání a hodnocení víme, že firmy obvykle používají tři způsoby určení úrovně angličtiny svých zaměstnanců. Všechny tyto metody nějakým způsobem hodnotí znalosti angličtiny, představují však zásadní rizika a nevýhody.



STRUČNÁ KONVERZACE V ANGLIČTINĚ

Hlavním rizikem spojeným s touto metodou je skutečnost, že se hodnotí pouze konverzační schopnosti uchazeče, přičemž písemný projev a čtení se netestují, navíc testování probíhá na velmi základní a nespolehlivé bázi.

V důsledku toho může Vaše společnost přijmout zaměstnance, který dobře hovoří anglicky, jeho písemný projev je však podprůměrný. Takové rozhodnutí může Vaši společnost ovlivnit na několika úrovních, včetně špatné komunikace se zákazníky, výrobní chyby či nedorozumění.

ZKOUŠKY, KTERÉ SE NEOPÍRAJÍ O VÝZKUM

Mnoho společností používá vlastní jazykové testy reflektující místní podmínky. Ty se často neopírají o výzkum, nebyly vhodným způsobem ověřeny a hrozí u nich neobjektivní, neúplné a nespolehlivé výsledky.

Důsledné otestování zkoušek je zásadní kvůli tomu, aby jednotlivé otázky odpovídaly svou obtížností jednotlivým úrovním, a aby test zaručoval spolehlivé výsledky. Takové ověřování může trvat několik měsíců a u vlastních firemních testů se provádí jen zřídka. Tyto testy navíc poskytují nekompletní obraz, neboť obvykle nejsou zaměřeny na hodnocení všech čtyř jazykových dovedností, tj. mluveného projevu, psaní, čtení a poslechu.





TESTOVÁNÍ ZAMĚSTNANCŮ POMOCÍ JEDNODUCHÝCH ON-LINE ZKOUŠEK

Použití jednoduchých on-line testů poskytuje velmi obecný obraz o jazykových dovednostech uchazeče, který navíc nezahrnuje mluvený a psaný projev. To znamená, že hodnocení schopností daného uchazeče je nepřesné a neúplné.

Pokud se budete spoléhat na tyto typy testů, jen těžko zjistíte, zda má uchazeč odpovídající jazykové dovednosti (např. plynulé psaní, mluvený projev na středně pokročilé úrovni), což může ohrozit hned několik aspektů Vašeho podnikání.

TIPY PRO TESTOVÁNÍ JAZYKOVÝCH DOVEDNOSTI VAŠICH ZAMĚSTNANCŮ

- Postarejte se o to, aby zaměstnanci na různých pozicích měli odpovídající znalosti angličtiny.
- Šetřete na těch správných místech. Používejte spolehlivé testování pomocí specifických ukazatelů vyvinutých na základě rozsáhlého akademického výzkumu.
- Při náboru zaměstnanců používejte jazykové testy, které vypovídají o celkovém profilu uchazeče – mluvený projev, psaní, čtení a poslech.
- Zmapujte úroveň jazykových dovedností svých zaměstnanců dle mezinárodního standardu.
- Vyberte si zkoušky, které přesně odhalí nedostatky v jednotlivých jazykových dovednostech, a které Vám pomohou vytvářet a hodnotit odpovídající vzdělávací programy.
- Nejlepší doba k testování potenciálních zaměstnanců je fáze náboru.

Ačkoli tato doporučení nejsou zacílena na konkrétní odvětví, poskytnou Vám výchozí bod pro vytvoření firemní strategie zaměřené na anglický jazyk. Máte-li zájem o řešení na míru, rádi s Vámi vše prodiskutujeme, prostudujeme jazykové potřeby Vaší firmy a navrhne optimální postup. Kontaktujte nás pro bezplatnou konzultaci.

NAŠE ŘEŠENÍ:

TEST APTIS OD BRITISH
COUNCIL








Aptis

Forward thinking
English testing

Jazykovou zkoušku Aptis jsme vytvořili pro to, abychom dokázali zareagovat na výzvy související s jazykovými znalostmi zaměstnanců. Jedná se o moderní řešení, které je spolehlivé a flexibilní.

Navrhli jsme zkoušku Aptis tak, aby přesně vyhovovala Vaším potřebám a finančním možnostem. Se zkouškou Aptis si sami zvolíte čas i místo zkoušky, stejně tak jako jazykové dovednosti, které chcete otestovat. Aptis je hodnotícím nástrojem, který vám pomůže dělat lepší rozhodnutí při náboru zaměstnanců, jejich rozvoji a především o celkové firemní jazykové strategii.

-  Aptis poskytuje **spolehlivé a přesné výsledky** jazykových dovedností v rámci Vaší organizace.
-  Zkouška je flexibilní a dostupná, své **zaměstnance můžete otestovat rychle a za přijatelnou cenu.**
-  Hodnotíte jen ty znalosti, které jsou pro Vás zásadní, navíc **s rychlými výsledky.**

Máte-li zájem o více informací o zkoušce Aptis nebo o tom, jak můžeme Vaší společnosti pomoci, klikněte zde.

