BRITISH COUNCIL

Шест начини на кои познавањето на англискиот јазик влијае на резултатите од работењето

Како да обезбедиме сите Ваши вработени да имаат соодветно познавање на англискиот јазик

www.britishcouncil.mk/exam/aptis

СОДРЖИНА

3 ОПШТ ПРЕГЛЕД
4 Воведни информации
5 Информации за истражувањето

7 ШЕСТ ДЕЛОВНИ ОБЛАСТИ КОИ ЗАВИСАТ ОД ПОЗНАВАЊЕТО НА АНГЛИСКИОТ ЈАЗИК
8 Деловна интелигенција (Business intelligence)
10 Трошоците на добавувачите
13 Меѓународни проекти и тендери
15 Меѓународни инвестиции и продажби
18 Вредност на брендот и задоволство на клиентите
20 Интерна комуникација и тимска соработка

23 ТРАДИЦИОНАЛНИ ПРИСТАПИ ВО ТЕСТИРАЊЕТО НА ЈАЗИЧНИТЕ ВЕШТИНИ
24 Потпирање на кратка конверзација на англиски јазик
25 Користење на тестови кои не се поткрепени со истражување
26 Тестирање на вработените со интернет тестови за основно знаење

27 НАШИ СОВЕТИ ЗА ТЕСТИРАЊЕ НА ЈАЗИЧНИТЕ ВЕШТИНИ НА ВАШИТЕ ВРАБОТЕНИ

28 НАШЕ РЕШЕНИЕ: АПТИС ТЕСТ НА БРИТАНСКИОТ СОВЕТ

ОПШТ ПРЕГЛЕД

ВОВЕДНИ ИНФОРМАЦИИ

Суштински дел од културолошката мисија на Британскиот совет е унапредување и промовирање на стандарди за англискиот јазик наменети за компании, државни и образовни институции. Со 80 години искуство во настава и оценување на англиски јазик, ние секоја година управуваме со 3 милиони испити и обучуваме повеќе од 300.000 луѓе во 100 држави низ целиот свет.

Во рамките на актуелните дискусии со нашите партнери и клиенти согледавме постоење на празнина помеѓу сè поголемата важност која ја има англискиот јазик во деловниот свет и стратегиите и алатките кои се неопходни за справување со овој предизвик. Многу често фирмите немаат доволно познавање на англискиот јазик т.е. кај нивните сегашни и перспективни вработени. Ние сакавме подетално да го истражиме ова прашање и да ја искористиме нашата стручност со цел да им помогнеме на компаниите да го претворат познавањето на странски јазик од област на ризик во деловна предност.

ИНФОРМАЦИИ ЗА ИСТРАЖУВАЊЕТО

Во насока на подобро разбирање на оваа тема, соработувавме со „Euromonitor International“ за да ја истражиме истата, при што акцент беше ставен на две главни цели:

- Истражување на клучните деловни области во кои познавањето на англиски јазик е од суштинска важност за постигнување успех
- Да го измериме влијанието кое слабото познавање на англискиот јазик го има врз профитот.

Лицата кои беа анкетирани во рамките на ова истражување беа раководители со човечки ресурси и деловни лидери од големи меѓународни компании од повеќе дејности – градежништво, автомобилска, патнички сектори и банкарство. Од сите нив беше побарано да ги искажат дополнителните бенефиции кои им ги овозможува имањето на вработени лица кои одлично го познаваат англискиот јазик, и да се процени влијанието врз нивните деловни резултати ако не се во можност добро да комуницираат на англиски јазик.

Резултатите го потврдија нашето мислење дека познавањето на англиски јазик не е само основно барање за работно место туку претставува и основна алатка која значително може да влијае на работењето на фирмата. Голем број компании не беа свесни, до моментот на интервјуирање, дека слабото познавање на англискиот јазик исто така значи и многу скриени трошоци за фирмата.

Овие шест деловни области покажаа најголем поврзаност помеѓу успехот на бизнисот и познавањето на англискиот јазик кај вработените:

- Деловна интелигенција
- Трошоци на добавувачите
- Меѓународни проекти и тендери
- Меѓународни инвестиции и продажби
- Вредност на брендот и задоволство кај клиентите
- Интерна комуникација и тимска соработка

Во овој извештај е дадено резиме на заклучоците од истражувањето како и совет за тоа како да обезбедите Вашите вработени да ги имаат потребните вештини на познавање на англискиот јазик кои се неопходни за работата.

Понатаму во текстот:

- Ќе добиете подобра претстава за какво влијание има познавањето на англискиот јазик во клучните деловни области и на приходите на фирмата
- Ќе добиете наш стручен совет за подобрување на стратегијата за познавање на странски јазици на Вашата компанија, како и совети кои можете лесно да ги спроведете во пракса

ШЕСТ ДЕЛОВНИ ОБЛАСТИ КОИ ЗАВИСАТ ОД ПОЗНАВАЊЕТО НА АНГЛИСКИОТ ЈАЗИК

1

ДЕЛОВНА ИНТЕЛИГЕНЦИЈА

На кој начин познавањето на англискиот јазик влијае на оваа област

Слабото познавање на англискиот јазик може да биде пречка за тоа раководителите секогаш да бидат во чекор во трендовите во дејноста и да не можат да учествуваат на меѓународни семинари, трговски конвенции и други промотивни настани. Тоа исто така значи дека Вашата компанија пропушта нови пазарни можности, се соочува со штети на својата репутација или не успева да се прилагоди на променливите пазарни трендови.

1

Примери:

- Ако службениците вработени во големите германски банки не се постојано во тек со состојбата на меѓународните пазари, 75% од добивката остварена од секторот за инвестиции на нивната банка би бил изложен на ризик.

- Автомобилскиот сектор во Германија - процесот на развој на производи во голема мера зависи од тоа вработените од целиот свет можат да комуницираат на еден јазик. Една од компаниите кои ги анкетиравме одговори: „Не би можеле да развиваме нови технологии соодветни за сите пазари ако инпутот не биде комуициран на еден јазик“

НАШ СОВЕТ:
Да обезбедиме дека вработените на сите нивоа во нашата компанија имаат соодветно познавање на англискиот јазик.

Познавањето на англискиот јазик е од огромна важност не само за вработените кои директно комуницираат со клиентите, туку исто така и за оние кои имаат менаџерски или технички вештини. Обезбедувањето дека вработените на повисоките нивоа го имаат соодветното познавање на англискиот јазик значи дека тие можат да фатат чекор со трендовите во дејноста како и можност интерно да го комуницираат ваквото знаење.

2

ТРОШОЦИ НА ДОБАВУВАЧИТЕ

На кој начин познавањето на англискиот јазик влијае на оваа област

Изворот на добавување директно влијае на добивката на компанијата како и на нејзината способност да биде ценовно конкурентна. Ако компанијата е ограничена само на домашни добавувачи, тоа може да доведе до повисоки трошоци за снабдување. Повеќето компании одат кон тоа производството да го лоцираат во држави со ниски трошоци и да набавуваат суровини на големо од продавачи кои нудат најниска цена. Во овој случај познавањето на англискиот јазик е важно не само за продажбите туку и за трошоците кои ги има компанијата.

2

Примери:

- Компаниите од Германија кои произведуваат стоки за широка потрошувачка посочија дека познавањето на англискиот јазик им овозможува на купувачите поефикасно да преговараат при купувањето. Нашите истражување проценува дека националниот синџир кој работи со меѓународни добавувачи би можел да загуби 20–30% од добивката ако недоволно вешто комуницира и преговара за подобри цени.

- Во производствениот сектор во Италија се проценува дека познавањето на англискиот јазик ги намалува трошоците за 50% така што им овозможува на фирмите да го изберат добавувачот со најниска цена и да купуваат директно.

НАШ СОВЕТ:
Нека не ве залажуваат лажните економии. Користење проверено тестирање со соодветни референции, поткрепено со емпириски искуства и академско истражување.

Без разлика на големината на вашиот бизнис или Вашите потреби од оценување, од суштинска важност е да користите тестови поткрепени со сигурно академско истражување. Користењето на непоткрепени тестови кои даваат неточна и погрешна слика за степенот на познавање на англискиот јазик кај Вашите вработени може да доведе до значителни загуби или неефикасност за фирмата. Иако цените на овие тестови се пониски, нивните реални и долгорочни трошоци можат да бидат значително повисоки.

Дали Вашата фирма ги има јазичните вештини неопходни за да може да биде конкурентна во меѓународни рамки?

Дознајте со полагање на Аптис тестот за познавање на англискиот јазик.

3

МЕЃУНАРОДНИ ПРОЕКТИ И ТЕНДЕРИ

На кој начин познавањето на англискиот јазик влијае на оваа област

Меѓународните проекти и тендери нудат значителни можности за раст во многу дејности, но изготвувањето на конкурентни понуди најчесто зависи од познавањето на англискиот јазик. При доставувањето на понуди потребни се лица со добро познавање на англискиот јазик, како и во фазите на преговарање и управување со големи меѓународни проекти. Ако компанијата не може добро да ја изрази својата понуда на писмено, ова значително ќе ја намали нејзината шанса да биде еден од потенцијалните понудувачи.

Понатаму, за да може компанијата да влезе во потесниот избор, неопходна е јасна и сигурна презентација на англиски јазик. Една од основите на понудите се градење на тековен однос, што повторно бара јасно и сигурно говорење и вештини на слушање.

3

Primeri:

- Нашето истражување јасно го покажа влијанието до ова во градежната дејност во Италија. За овие компании, околу 80% од обртот зависи од познавањето на англискиот јазик затоа што тоа е еден од работните јазици на пазарот на кој тие се активни – само 20% од целиот бизнис се одвива во Италија. Способноста да се задржат големите извори на приходи ќе биде изложена на ризик ако компанијата нема доволно познавање на англискиот јазик.

НАШ СОВЕТ:
Кога вработувате лица, изберете тестови за познавање на англискиот јазик кои можат да Ви дадат целосна слика за вештините на кандидатот – говорење, пишување, читање и слушање.

Различни работни места бараат различно ниво на индивидуални вештини. Сметководител или информатичар кои немаат многу директна интеракција со клиентите можеби ќе треба да имаат поголеми вештини за пишување и слушање а помалку за говорење. Или обратно ако станува збор за вработени кои директно комуницираат со клиентите. Користењето на тест кој го покажува степенот на поседување на овие вештини, наместо еден тест кој дава збирен приказ на истите, ќе ни даде прецизни информации за да можеме да донесеме исправна одлука.

4

МЕЃУНАРОДНИ ИНВЕСТИЦИИ И ПРОДАЖБИ

На кој начин познавањето на англискиот јазик влијае на оваа област

Излегувањето надвор од домашните пазари бара сектори за продажби и маркетинг кои можат ефективно да комуницираат со меѓународни клиенти – при што високиот степен на познавање на англискиот јазик е од суштинска важност.

Според мислењето на голем број компании кои беа опфатени во истражувањето, присуството на повеќе пазари беше најдобриот начин за преживување на кризата на домашниот пазар. Тие укажаа на ширењето на меѓународни пазар како клучна компонента за вакво нешто затоа што тоа им овозможи да останат во добра здравствена состојба дури и во ситуација на назадување на домашниот пазар. Во овој процес познавањето на англискиот јазик беше идентификувано како основна алатка.

4

Примери:

- Туроператорите во Русија посочија дека без познавање на англискиот јазик тие не би биле во можност да преговараат со своите странски партнери и евентуални би биле истиснати од пазарот, при што загубата на приходи достигнува 90%.

- Во туристичкиот сектор во Италија, познавањето на англискиот јазик е неопходно за ширење на компаниите на нови пазари. Особено компаниите кои работат со крстарења ставаат акцент на Кина и на други делови од Азија, што исто така бара познавање на англискиот јазик. Пазарот на понуди за крстарења во азискиот регион се предвидува дека ќе расте двоцифрено во наредните десет години. Една од компаниите кои ги анкетиравме рече дека само во 2013 година овој пазар во Азија и Австралија се зголемил за 18%.

- За италијанските банки, тргувањето на меѓународни пазари е важен двигател на растот и помага во диверзификацијата на ризикот; компаниите купуваат и продаваат странски валути за домашни и за странски клиенти. Околу 30-40% од средствата со кои се управува се со меѓународно потекло, што значи дека англискиот јазик придонесува со 30–40% во овие приходи.

НАШ СОВЕТ:
Познавањето на англискиот јазик кај Вашите вработени треба да се стреми кон постигнување на меѓународните стандарди.

Кога вработените работат со меѓународни клиенти, многу е важно познавањето на англискиот јазик да не биде само „добро“ туку да одговара на меѓународни стандарди. Изберете тест кој ќе Ви даде прецизни и точни информации за секоја јазична вештина (говорење, пишување, читање и слушање), мапирано да одговара на Заедничката европска референтна рамка – меѓународен стандард за опис на јазичните способности.

Англискиот јазик е основна алатка за меѓународна експанзија.

Овозможете Вашата компанија да биде подготвена со полагање на Аптис тестот за познавање на англискиот јазик.

5

ВРЕДНОСТ НА БРЕНДОТ И ЗАДОВОЛСТВО НА КЛИЕНТИТЕ

На кој начин познавањето на англискиот јазик влијае на оваа област

Нашето истражување потврди дека ниското ниво на познавање на англискиот јазик може значително да влијае на тоа како меѓународните клиенти го перцепираат брендот на компанијата. Добриот меѓународен имиџ за брендот ја зголемува перцепцијата за квалитет и лидерство во дејноста, што е од суштинска важност во задржување на клиентите. Со цел клиентите повторно да ни се вратат, од суштинска важност е да имаме тим за услуги на клиентите кои ќе можат добро да им помогнат на англиски јазик.

5

Примери:

- Пример за тоа како перцепцијата за квалитетот овозможува и повисоки цени: една руска консултантска компанија и компанија од информатичката дејност одговорија дека цените на компанијата ќе треба да бидат пет пати пониски ако нејзините вработени немаат соодветно познавање на англискиот јазик, затоа што ова ќе штети на нивниот имиџ на странските пазари.

- Влијанието на англискиот јазик врз имиџот за брендот е исто така значителен кога станува збор за големите синџири на хотели кај кои постои огромна конкуренција и кои мора да одржат високо ниво на услуги за да ја задржат својата клиентела. Во хотелиерскиот сектор во Германија се проценува дека повеќе од 60% од гостите нема да се вратат ако вработените во хотелот на зборуваат добро англиски јазик. Во градските центри или во популарните туристички области, повеќе од 70% од приходите зависат од високото ниво на знаење на англискиот јазик кај вработените.

НАШ СОВЕТ:
Изберете тестови кои точно ќе ги покажат недостатоците во јазичните вештини, со цел изготвување на најдобри програми за обука и оценување.

Тестирањето на вработените пред спроведување на обуки помага во идентификувањето на јаките страни и слабостите кај нив во однос на познавањето на англискиот јазик, што ни овозможува да ги групираме вработените за посебни обуки кои се наменети за унапредување на тие вештини. На овој начин вршиме оптимално искористување на времето и парите потрошени на обуки затоа што сме се насочиле само на оние вештини кај кои е потребно најмногу да се поработи. Тестирањето по завршувањето на курсот ни дава јасна слика за тоа што сме подобриле и за областите во кои имало најдобри резултати. Освен тоа, резултатите укажуваат дека курсот го постигнал посакуваното подобрување на јазичните вештини и каде е потребно уште да се работи.

6

ИНТЕРНА КОМУНИКАЦИЈА И ТИМСКА СОРАБОТКА

На кој начин познавањето на англискиот јазик влијае на оваа област

Поради меѓународната природа на голем број проекти во кои се вклучени тимови од разни држави, беспрекорната тимска работа, меѓу другото, зависи и од квалитетното познавање на англискиот јазик. Последиците од меѓусебните недоразбирања можат да чинат многу пари, да доведат до неефикасност, повисоки директно трошоци па дури и до несреќни случаи.

6

Примери:

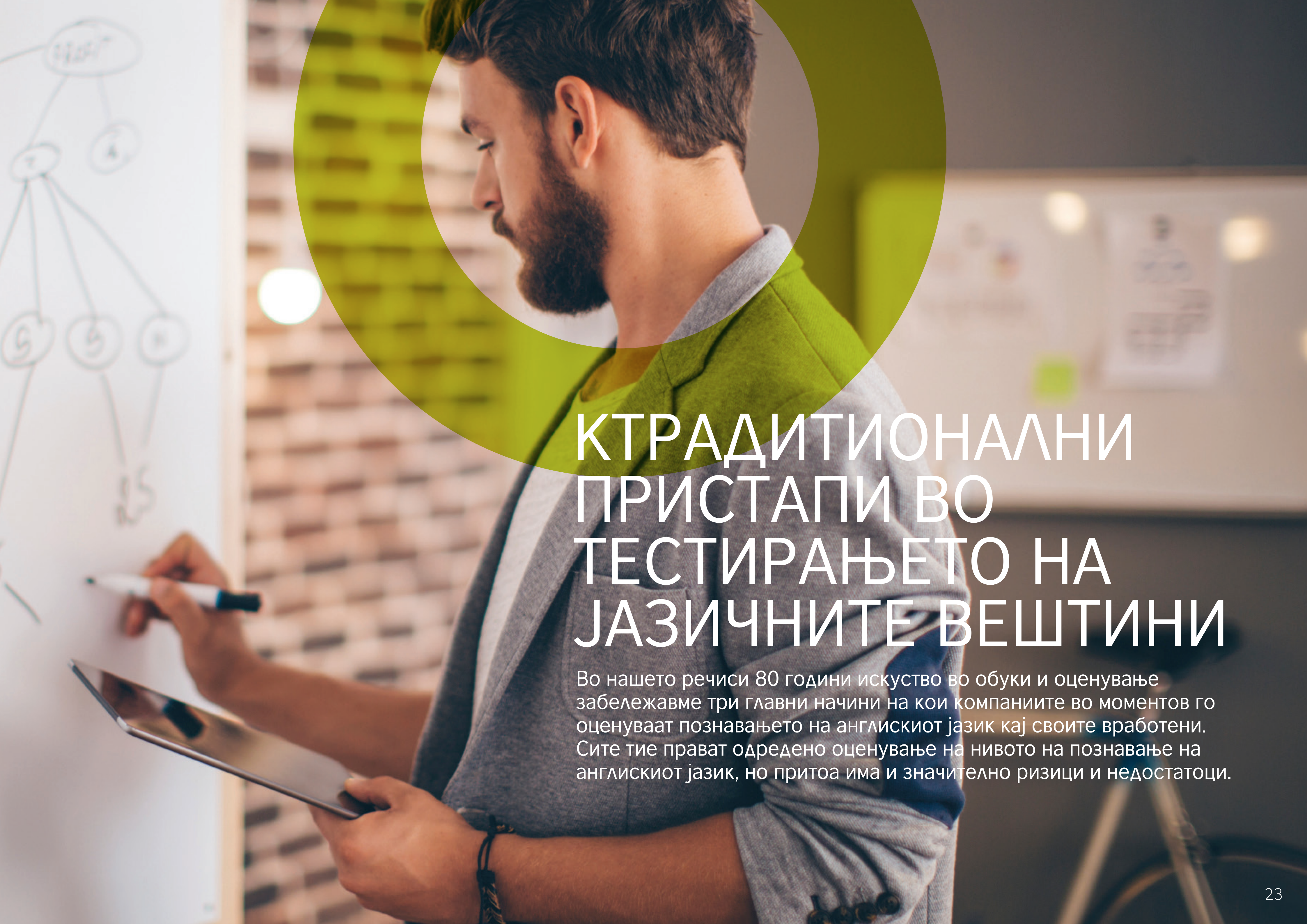
- Во информатичкиот и консултантскиот сектор во Русија, програмери од разни држави редовно работат заедно на конкретни проекти. Вкупно околу 65% од интерната комуникација е на англиски во однос на меѓународните компании во овој сектор. Една информатичка компанија одговори дека „иако програмерите можат да работат и без англиски јазик, важно е да се знае јазикот за да се разберат барањата на клиентот и да се соработува со колегите од другите сектори кои работат на истиот проект“.
- Во големите компании за производство во Италија, англискиот јазик не само што е значителен дел од надворешната комуникација (80%) туку исто така е од суштинска важност за интерната комуникација (40%).
- Во германската автомобилска индустрија повеќе од 50% од интерната комуникација е на англиски јазик. Ова е особено важно на раководно ниво за да се обезбеди лесна комуникација помеѓу претставништвата и генералната дирекција.

НАШ СОВЕТ:
Најдобар момент за тестирање на кандидатот е во фазата за вработување.

Освен деловните и технички способност, неопходно е да го увидиме и познавањето на англискиот јазик на кандидатот. За оние работни места за кои се бара познавање на англиски јазик, од суштинска важност е да сме сигурни дека вработуваме некој кој го познава англискиот јазик на ниво да може ефикасно да работи. Ако ова не го направиме уште во раните фази, ќе се соочиме со значително последици врз деловното работење понатаму. Не само што ќе доведе до пропуштање на можностите за раст туку и обуката на лицата откако ќе бидат вработени може да чини многу ако станува збор за значително непознавање на јазикот.

Дали Вашиот бизнис доволно го познава англискиот јазик за да може да опслужува меѓународни клиенти?

Да водиме сметка дека лицата кои први стапуваат во контакт со клиентите го имаат соодветно ниво на познавање на јазикот, потврдено со Аптис тестот за англиски јазик.



КТРАДИТИОНАЛНИ ПРИСТАПИ ВО ТЕСТИРАЊЕТО НА ЈАЗИЧНИТЕ ВЕШТИНИ

Во нашето речиси 80 години искуство во обуки и оценување забележавме три главни начини на кои компаниите во моментов го оценуваат познавањето на англискиот јазик кај своите вработени. Сите тие прават одредено оценување на нивото на познавање на англискиот јазик, но притоа има и значително ризици и недостатоци.

ПОТПИРАЊЕ НА КРАТКА КОНВЕРЗАЦИЈА НА АНГЛИСКИ ЈАЗИК

Главен ризик поврзан со оваа метода е дека таа ја оценува само способноста на кандидатот да води разговор, а не и неговите вештини на читање и пишување – и ова го прави на многу основно и неверодостојно ниво.

Ова може да доведе до ситуација во која вработувате лице кое знае да зборува англиски но кое не знае да пишува како што треба. Вашата компанија ќе биде засегната од ваквиот избор на повеќе начини – од неточна комуникација со клиентите до скапи грешки во производството па дури и несреќи.

КОРИСТЕЊЕ НА ТЕСТОВИ КОИ НЕ СЕ ПОТКРЕПЕНИ СО ИСТРАЖУВАЊЕ

Многу компании користат тестови за познавање на англискиот јазик кои тие самите ги изготвиле. Овие тестови не се поткрепени со претходни истражувања, што значи дека тие не се внимателно прилагодени, што доведува до ризик од тоа да имаме пристрасни, нецелосни и неверодостојни резултати.

Пробите во вид на тест се од суштинска важно за подоцнежното точно тестирање, и со нив се овозможува сигурност дека прашањата се на соодветното ниво на тежина и дека даваат сигурни резултати. Пробите можат да траат неколку месеци и нив речиси и да ги нема кога се користат тестови кои ги изготвиле самите фирми или некој друг. Освен тоа, овие тестови не ни ја даваат целосната слика затоа што обично не се направени да ги оценат сите четири вештини поврзани со јазикот – зборување, пишување, читање и слушање.

ТЕСТИРАЊЕ НА ВРАБОТЕНИТЕ СО ИНТЕРНЕТ ТЕСТОВИ ЗА ОСНОВНО ЗНАЕЊЕ

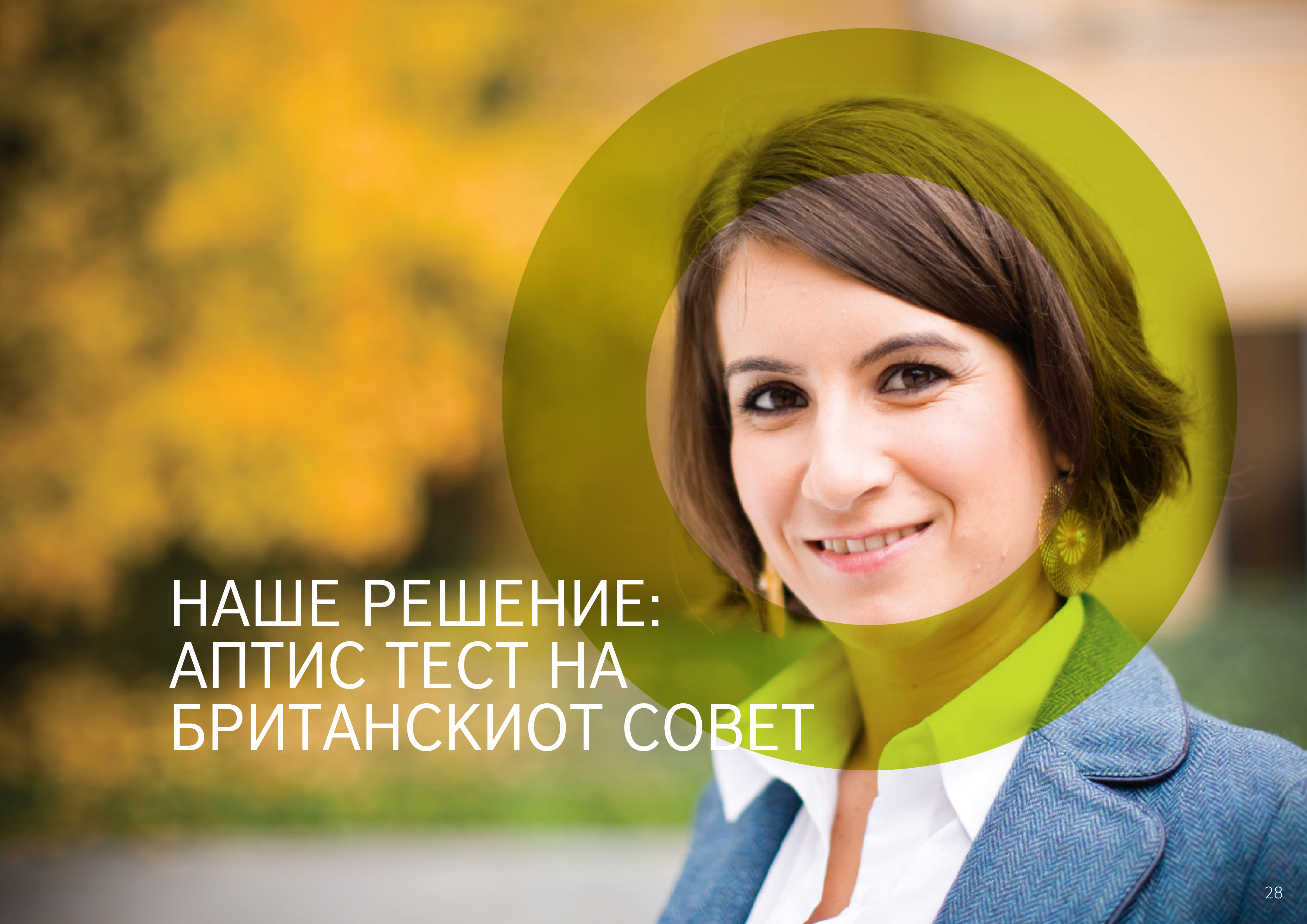
Користењето на многу основни интернет тестови може да ни даде увид во степенот на познавање на јазикот од страна на кандидатот, но тоа ќе биде многу општо и нема да ги опфати зборувањето или пишувањето. Како резултат на ова, тие нема да ни дадат прецизна и сеопфатна слика за способностите на кандидатот.

Потпирањето на овие тестови може да ни ја отежни работата во осознавањето дали кандидатот има соодветно познавање на англискиот јазик (на пример, течно знае да пишува а говори со средно ниво на знаење), што голем број на аспекти на Вашиот бизнис ги изложува на ризик.

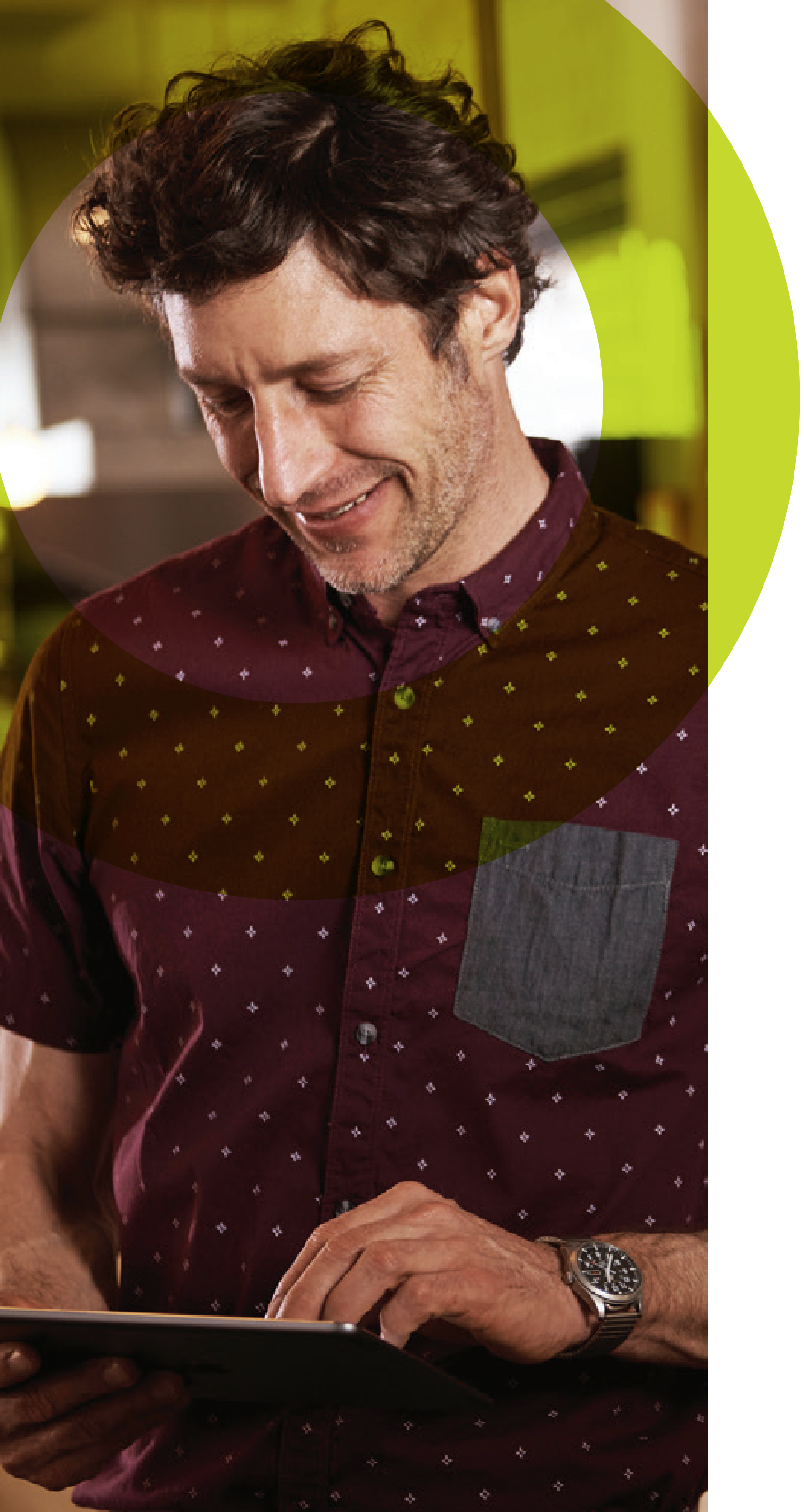
НАШИ СОВЕТИ ЗА ТЕСТИРАЊЕ НА ЈАЗИЧНИТЕ ВЕШТИНИ НА ВАШИТЕ ВРАБОТЕНИ

- **Да обезбедиме дека вработените на сите нивоа во нашата компанија имаат соодветно познавање на англискиот јазик**
- **Да не нè залажуваат лажни економии. Користење проверено тестирање со соодветни референции, поткрепено со емпириски искуства и академско истражување**
- **Кога вработувате лица, изберете тестови за познавање на англискиот јазик кои можат да Ви дадат целосна слика за вештините на кандидатот – говорење, пишување, читање и слушање**
- **Познавањето на англискиот јазик кај Вашите вработени треба да се стреми кон постигнување на меѓународните стандарди**
- **Изберете тестови кои точно ќе ги покажат недостатоците во јазичните вештини, со цел изготвување на најдобри програми за обука и оценување**
- **Најдобар момент за тестирање на кандидатот е во фазата за вработување**

Иако овие совети не се однесуваат конкретно за некоја дејност, тие можат да ни дадат почетна основа за определување на јазична стратегија за потребите на Вашата компанија. Нас ќе ни биде задоволство да бидеме во комуникација со Вас, во насока на посебно прилагодено решение, да ги анализираме јазичните потреби на Вашата компанија и дадеме совети за тоа кој би бил најдобриот пристап. Контактирајте нè и ќе направиме бесплатни консултации.



НАШЕ РЕШЕНИЕ: АПТИС ТЕСТ НА БРИТАНСКИОТ СОВЕТ



BRITISH COUNCIL

Aptis

Forward thinking
English testing

Со цел справување со предизвиците и можностите поврзани со познавањето на англискиот јазик кај вработените, Британскиот совет го изготви Аптис тестот за познавање на англиски јазик. Станува збор за современо решение кое истовремено е сигурно и флексибилно.

Аптис е изготвен да одговара на точните Ваши потреби и на Вашиот буџет. Со Аптис ќе имате целосна контрола врз времето, местото и јазичните вештини кои се тестираат. Како алатка за оценување, Аптис ќе Ви овозможи да донесувате подобри информирани одлуки во однос на вработувањата, развојот на работната сила и стратегијата за англиски јазик.

- Аптисот овозможува сигурни и точни резултати за нивото на знаење на англискиот јазик во Вашата организација
- Тој е флексибилен и достапен и со него можете да ги оцените луѓето брзо и евтино
- Ви овозможува да ги тестирате оние вештини кои најмногу одговараат на Вашите потреби и брзо да ги добиете резултати.

Ако сакате да дознаете повеќе за Аптис тестот и што можеме ние да направиме за да и помогнеме на Вашата организација, кликнете тука.

Pages 4,12,17, 22, 23, 26, 29, 30 © iStockPhoto
Pages 1, 3, 5, 6, 7, 24, 25 © Mat Wright

www.britishcouncil.mk/exam/aptis