



6 начина, по които уменията по английски език влияят на результатите на бизнеса

Как да се уверите, че служителите Ви
имат правилното ниво на владение на
английски език





СЪДЪРЖАНИЕ

3 ВЪВЕДЕНИЕ

4 Контекст

5 Проучването

7 6 БИЗНЕС ОБЛАСТИ, ВЪРХУ КОИТО АНГЛИЙСКИЯТ ЕЗИК ОКАЗВА ВЛИЯНИЕ

8 Събиране на информация от сектора

10 Разходи за доставчици

13 Международни проекти и търгове

15 Международни инвестиции и продажби

18 Стойност на марката и удовлетвореност на клиента

20 Вътрешна комуникация и работа в екип

23 КОНВЕНЦИОНАЛНИ МЕТОДИ ЗА ЕЗИКОВО ТЕСТВАНЕ

24 Провеждане на кратък разговор на английски език

25 Използване на тестове, които не са разработени от
специалисти

26 Проверка на служителите чрез опростени онлайн тестове

27 НАШИТЕ СЪВЕТИ ЗА ТЕСТВАНЕ НА ЕЗИКОВИТЕ УМЕНИЯ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ ВИ

29 НАШЕТО РЕШЕНИЕ: ТЕСТЪТ НА БРИТАНСКИ СЪВЕТ ARTIS

ВЪВЕДЕНИЕ





КОНТЕКСТ

Основна част от мисията на Британски съвет за изграждане на културни връзки е да подобри и насърчи установяването на стандарт на владеење на английски език за бизнеса, правителствата и образователните институции. С 80-годишен опит в преподаването и оценяването на английски език, всяка година провеждаме 3 милиона изпита и обучаваме над 300 000 души в 100 държави в целия свят.

На базата на нашите постоянни контакти с партньори и клиенти забелязахме разминаване между нарастващото **значение на английския език на пазара** и стратегиите и инструментите, необходими за посрещането на това предизвикателство. Често фирмите не разполагат с достатъчно информация за уменията по английски език на техните служители и кандидати за работа. Искане да проучим този проблем и да използваме експертните си знания и умения, за да помогнем на фирмите **да превърнат езиковите умения от рискова област в предимство за техния бизнес.**

ПРОУЧВАНЕТО

За да проучим допълнително темата работихме с Euromonitor International, като се съсредоточихме върху 2 основни цели:

- да разучим ключовите сфери на дейност, в които уменията по английски език са от основно значение за постигането на успех
- да оценим ефекта на ниското ниво на владеење на английски език върху приходите.

В това проучване участваха управители на отдел "Човешки ресурси" и бизнес лидери от големи международни фирми от различни сектори — от строителството и автомобилния сектор до туризма и банковото дело. Помолихме ги да разгледат допълнителните предимства на това служителите им да са с високо ниво на английски език и да оценят ефекта върху техните резултати от липсата на добри комуникационни умения по английски.

Резултатите затвърдиха разбирането ни, че английският език не е просто изискване за наемане на работа, а основен инструмент, чрез който може да се окаже значително влияние върху резултатите на бизнеса. Въпреки това, преди провеждането на интервюто, голяма част от фирмите не си даваха сметка колко много скрити разходи са свързани с ниското ниво на владеење на английски език.





В следните 6 категории се наблюдава най-голяма зависимост между успеха на бизнеса и нивото на английски език на служителите:

- Събиране на информация от сектора
- Разходи за доставчици
- Международни проекти и търгове
- Международни инвестиции и продажби
- Стойност на марката и удовлетвореност на клиента
- Вътрешна комуникация и работа в екип

В настоящия доклад ще намерите обобщение на нашите изводи и съвети относно това как може да сте сигурни, че Вашите служители разполагат с точните умения по английски, необходими за позицията им.

Продължете да четете, за да:

- придобиете по-добра представа за влиянието на английския език върху ключови бизнес области и приходите
- получите нашите експертни съвети, които лесно можете да приложите на практика.



6 БИЗНЕС ОБЛАСТИ, ВЪРХУ КОИТО АНГЛИЙСКИЯТ ЕЗИК ОКАЗВА ВЛИЯНИЕ

СЪБИРАНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ОТ СЕКТОРА

Как английският език влияе на тази област

Ниското ниво на английски език може да попречи на управителите да се придържат към тенденциите в сектора и да участват в международни семинари, търговски споразумения и други промоционални събития. Може да означава, че фирмата Ви изпуска нови пазарни възможности, накърнява реномето си или не успява да се приспособи към променящите се пазарни тенденции.

Примери:

- Ако търговците в големите **банки в Германия** не обновяват знанията си за международните пазари, това може да окаже отрицателно влияние върху **75% от приходите**, генерирани от техните инвестиционни отдели.
- В **автомобилния сектор в Германия**, процесът на разработване на един продукт зависи значително от уменията на служители по целия свят да общуват на един език. Една от фирмите в нашата анкета сподели: „**Не бихме могли да разработваме нови технологии, подходящи за всички пазари, ако използваните материали или информация не са предадени на разбираем за всички език.**“

НАШИЯТ СЪВЕТ

Уверете се, че служителите на всички нива във Вашата фирма имат правилните умения по английски език.

Уменията по английски са от основно значение не само за служителите, които общуват пряко с клиенти, но и за тези на управленски и технически позиции. Знаейки, че служителите Ви на високи позиции имат правилните умения по английски език, ще сте уверени, че те ще могат както да следват тенденциите в сектора, така и да предадат тези знания на вътрешно ниво.

РАЗХОДИ ЗА ДОСТАВЧИЦИ

Как английският език влияе на тази област

Управлението на доставките оказва пряко влияние върху печалбата на една фирма, както и върху възможностите да предлага конкурентни цени. Ограничаването на фирмата до национални доставчици може да доведе до по-високи разходи за доставка. Повечето фирми търсят да установят производството си в страни с по-ниски разходи, както и да закупуват суровини от доставчик, предлагащ най-ниска цена. Значението на английския език в този случай е свързано не само с продажбите, но и с разходите.

Примери:

- Немските фирми в сектора на бързо-оборотните потребителски стоки посочиха, че владението на английски позволява на купувачите да преговарят по-ефективно. Според проучването на една национална верига, работеща с международни доставчици, може да загуби **от 20% до 30%** от печалбата си, ако служителите не могат да общуват достатъчно умело, за да договорят по-добри цени.
- В производствения сектор в Италия беше установено, че английският **намалява разходите с до 50%**, защото позволява на фирмите да избират доставчиците, предлагащи най-достъпни цени и да купуват директно от тях.

НАШИЯТ СЪВЕТ

Не се подвеждайте по лъжливи икономии. Използвайте надежден метод за тестване с утвърдени стандарти, изпробван и разработен на базата на академично проучване.

Независимо от размера на Вашия бизнес или от нуждите за оценяване, от основно значение е да използвате методи за тестване, разработени въз основа на надеждно академично проучване. Прилагането на несигурни методи за тестване, които дават неточна или подвеждаща представа за уменията по английски език на Вашите служители, може да доведе до значителни загуби или неефективност. Въпреки че търговските цени на тези тестове често са по-ниски, тяхната реална цена в дългосрочен план може да се окаже много по-висока.

Разполага ли Вашата фирма с необходимите умения по английски, за да бъде конкурентноспособна на глобалния пазар?

Проверете чрез теста Artis!



МЕЖДУНАРОДНИ ПРОЕКТИ И ТЪРГОВЕ

Как английският език влияе на тази област

Международните проекти и търгове предоставят значителни възможности за растеж в много индустрии, но разработването на конкурентни оферти често зависи от английския език. При изготвянето на предложения, воденето на преговори и управлението на големи международни проекти са необходими служители с добри умения по английски. Ако една фирма не може да направи добро писмено представяне на офертата си, това значително ще намали шансовете да премине на следващ етап.

Освен това, от основно значение за успеха на предложенията, преминали първоначална селекция, е ясната и уверена презентация на английски език. Изграждането на взаимоотношения също е от значение, а за това се изискват умения за ясно и уверено говорене и слушане.

Примери:

- Нашето проучване ясно показва ефектите от това в **строителния сектор в Италия**. За тези фирми около **80% от печалбата от проекта зависи от английския**, защото това е работният език на пазарите, в които работят. Само 20% от бизнеса се извършва в Италия. Умението им да запазят големи източници на доходи може да бъде изложено на риск, ако фирмата не разполага със служители, владеещи английски на необходимото ниво.

НАШИЯТ СЪВЕТ

Когато наемате кадри, изберете тестове по английски език, чрез които можете да видите пълния профил на уменията на кандидата — говорене, писане, четене и слушане.

За различните позиции са необходими различни нива на индивидуални способности. На един счетоводител или асистент по информационни технологии (ИТ), който не общува лично с клиенти, може да са му необходими по-добри умения за писане и четене, отколкото за говорене. Обратното е приложимо най-вече за служителите от отдел „Обслужване на клиенти“. Като използвате тест, който показва какво е нивото на всяко едно от тези умения по отделно, вместо един общ резултат, ще получите точната информация, която Ви е нужна, за да направите информиран избор.

МЕЖДУНАРОДНИ ИНВЕСТИЦИИ И ПРОДАЖБИ

Как английският език влияе на тази област

За разширяване на дейността отвъд местните пазари са необходими отдели по маркетинг и продажби, които да могат да общуват ефективно с международните клиенти. Затова по-високото ниво на английски език е от основно значение.

Според много от фирмите, които участваха в нашето проучване, разрастването на присъствието им на нови пазари е бил най-добрият начин да устоят на кризи на местния пазар. Те посочиха международното развитие като ключов компонент, защото позволява на бизнеса им да остане стабилен, дори когато има спад на местния пазар. Английският език беше посочен като незаменим инструмент в този процес.

Примери:

- Туроператори в Русия заявиха, че ако не владееха английски, не биха могли да преговарят с чуждестранни партньори и рано или късно биха били изхвърлени от пазара, като загубата би достигнала до 90%.
- В италианския туристически сектор английският е необходим, за да могат фирмите да навлизат на нови пазари. Фирмите, организиращи круизи се ориентират към Китай и други части на Азия, където се изискват умения по английски език. Прогнозира се **двуцифрен растеж** за пазара на круизи в Азия през следващите 10 години. За една компания, която анкетирахме, круизите от Азия до Австралия са се увеличили с 18% само през 2013 г.
- За италианските банки търговията на международни пазари е важен стимул за растеж и също помага за овладяването на риска. Компаниите купуват и продават чуждестранен капитал, както за национални, така и за международни клиенти. Общо около 30-40% от управляваните капитали са международни, което означава, че английският език допринася с **30-40% за диверсифициране на приходите в това направление.**

НАШИЯТ СЪВЕТ

Определете на какво ниво са уменията по английски на Вашите служители по международен стандарт.

Когато служителите работят с международни клиенти, от основно значение е техният английски да е не просто "добър", а да отговаря на международните стандарти. Изберете тест, чрез който ще получите точна информация за всяко езиково умение (говорене, писане, четене и слушане), което ще бъде измерено спрямо Общата европейска езикова рамка (CEFR) — международният стандарт за определяне на нивото на езикови умения.

Английският е незаменим инструмент за разрастване на международно ниво.

Уверете се, че фирмата Ви е подготвена чрез теста по английски език Aptis



СТОЙНОСТ НА МАРКАТА И УДОВЛЕТВОРЕНОСТ НА КЛИЕНТА

Как английският език влияе на тази област

Нашето проучване потвърди, че ниското ниво на владение на английски език може значително да повлияе на това как международните клиенти възприемат марката на фирмата. Добрият международен имидж е знак за качество и лидерство в индустрията, което е от изключително значение за спечелването на нови клиенти. За да се връщат клиентите е важно да разполагате с екип, който може да ги обслужва добре на английски.

Примери:

- Като пример за това как възприятието за качество позволява да се продава на по-високи цени, една руска фирма в сферата на консултациите и информационните технологии изчисли, че цените на фирмата биха били 5 пъти по-ниски, ако служителите не владееха добре английски, защото това би навредило на реномето им на чуждестранните пазари.
- Влиянието на английския език върху репутацията на една марка е също значително за големите хотелски вериги, които са изправени пред съществена конкуренция и трябва да поддържат високи нива на обслужване, за да задържат клиентите си. В немския хотелиерски сектор беше изчислено, че повече от 60% от гостите не биха се върнали, ако персоналът не владееше английски на подходящо ниво. В големите градове или в популярните туристически дестинации приходите зависят повече от 70% от високото ниво на английски на служителите.

НАШИЯТ СЪВЕТ

Изберете тестове, чрез които ще получите точна представа за липсващите езикови умения, за да можете да разработите и оцените обучителните програми по най-добрия начин.

Тестването на служителите преди обучението ще Ви помогне да определите силните и слабите им умения. Това ще Ви позволи да ги групирате за специално-разработено обучение, което е насочено към подобряването на тези умения. По този начин ще използвате по най-оптималния начин времето и средствата, отделени за обучението, като обърнете внимание само на тези умения, за които е необходима повече работа. Тестването след курса ще Ви даде ясна представа за подобрението и областите, в които са постигнати най-добрите резултати. Освен това резултатите показват дали курсът е постигнал желаня напредък от езикова гледна точка и къде е нужна още работа.

ВЪТРЕШНА КОМУНИКАЦИЯ И РАБОТА В ЕКИП

Как английският език влияе на тази област

Поради международния характер на много проекти, включващи екипи в различни държави, безупречната работа в екип също зависи от високото ниво на английски. Последствията от едно обикновено неразбиране могат да струват много и да доведат до неефективност, по-високи преки разходи и дори злополуки.

Примери:

- В сектора на **информационните технологии и консултантските услуги в Русия**, разработчици от различни държави често работят заедно по проекти. За международните фирми в този сектор общо **65% от вътрешната комуникация се осъществява на английски**. Една такава фирма сподели, че „въпреки че софтуерните разработчици могат да работят без да им е нужен английски, е важно да знаят езика, за да разбират изискванията на клиента и да си сътрудничат с колеги от други офиси, които работят по същия проект.“
- В големите **италиански производствени предприятия** английският не само е съществена част от **външната комуникация (80%)**, но е и от голямо значение за **вътрешните комуникации (40%)**.
- В **немския автомобилен сектор** повече от **50% от вътрешната комуникация е на английски**. Това е особено важно на управленско ниво, за да се осигури комуникацията между филиалите и главния офис.

НАШИЯТ СЪВЕТ

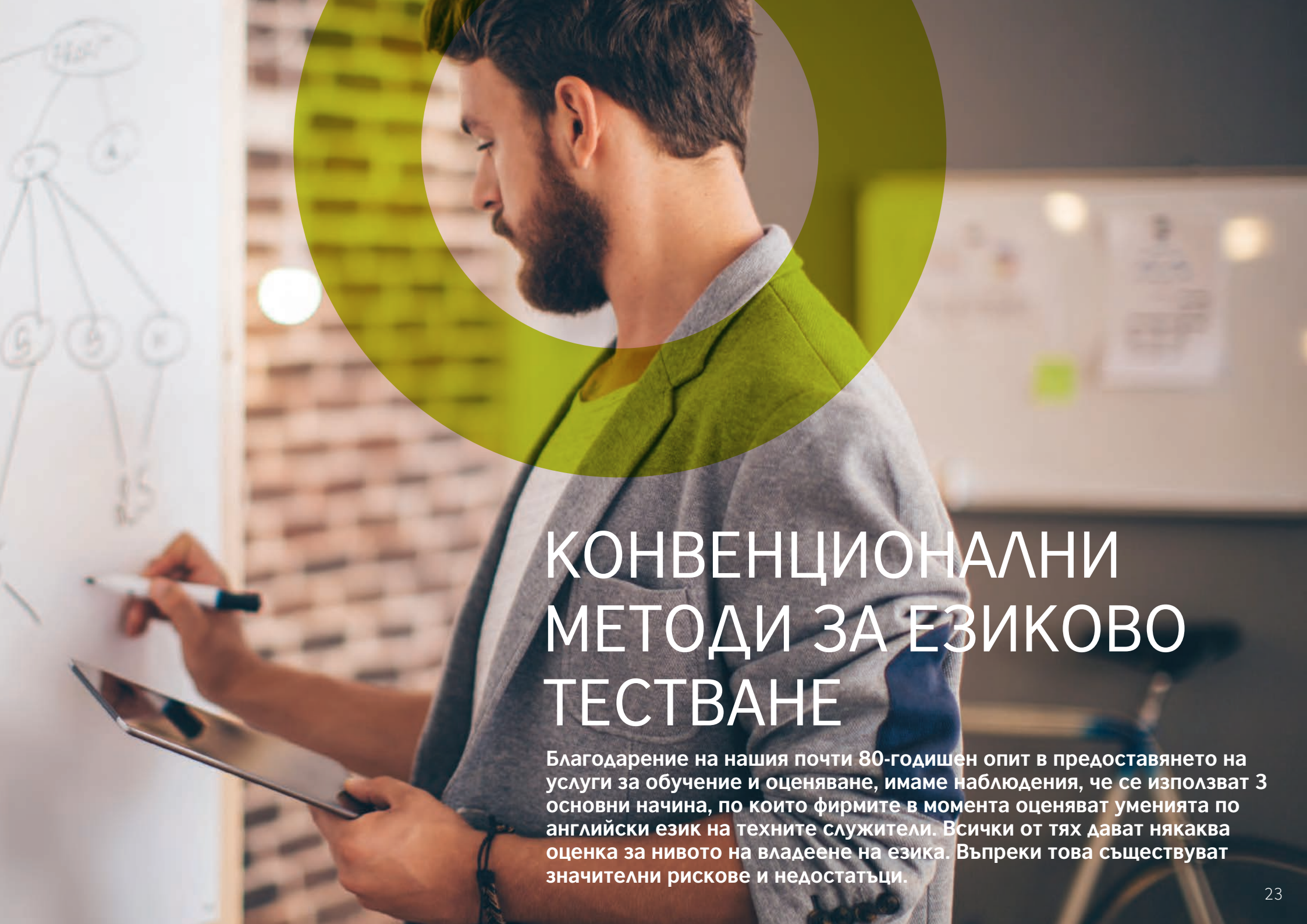
Най-доброто време за тестване на потенциален бъдещ служител е по време на процеса по подбор на кадри.

Освен бизнес уменията и техническите умения на кандидата трябва да проверите и тези по английски език. За позиции, за които се изисква владение на английски е важно да се уверите, че наемате някого с необходимото ниво на езика, за да може да изпълнява задълженията си ефективно. Ако не го направите на ранен етап, това може да повлияе значително на бъдещите резултати на бизнеса. Не само, че може да пропускате редовно възможности за растеж, но обучаването на служителите след наемането им може да се окаже голям разход, ако има значителни пропуски в езиковите умения.

Разполага ли Вашата фирма с уменията по английски, необходими, за да обслужвате международните си клиенти?

Използвайте теста по английски език Aptis, за да сте сигурни, че служителите Ви имат необходимото ниво.





КОНВЕНЦИОНАЛНИ МЕТОДИ ЗА ЕЗИКОВО ТЕСТВАНЕ

Благодарение на нашия почти 80-годишен опит в предоставянето на услуги за обучение и оценяване, имаме наблюдения, че се използват 3 основни начина, по които фирмите в момента оценяват уменията по английски език на техните служители. Всички от тях дават някаква оценка за нивото на владение на езика. Въпреки това съществуват значителни рискове и недостатъци.



КРАТЪК РАЗГОВОР НА АНГЛИЙСКИ

Основният риск, свързан с този метод е, че оценява само уменията за водене на разговор на кандидата, като не се тестват уменията за писане и четене.

Това може да доведе до ситуация, в която сте наели служител, който говори добре английски, но е с лоши писмени умения. Вашата фирма може да пострада от подобно решение по различни начини: от неефективно общуване с клиенти до скъпоструващи производствени грешки или злополуки.

ИЗПОЛЗВАНЕ НА ТЕСТОВЕ, КОИТО НЕ СА РАЗРАБОТЕНИ ОТ СПЕЦИАЛИСТИ

Много фирми използват тестове по английски, разработени на местно ниво или от тях самите. Тези тестове често не са основани на проучване, което означава, че не са били внимателно изпробвани и затова се рискува получаването на предубедени, непълни и ненадеждни резултати.

Подлагането на тестовете на практическа проверка е от основно значение за създаването на точен тест, за да се уверите, че въпросите са на подходящо ниво на трудност и че ще получите надеждни резултати. Изпробването може да отнеме няколко месеца и рядко е включено в процеса на разработване на теста от местните или щатните експерти по английски.

Освен това тези тестове не Ви предоставят пълната картина, защото обикновено не са разработени да тестват всички четири езикови умения: говорене, писане, четене и слушане.





ПРОВЕРКА НА СЛУЖИТЕЛИТЕ ЧРЕЗ ОПРОСТЕНИ ОНЛАЙН ТЕСТОВЕ

Използването на базисни онлайн тестове може да Ви даде само бегла и много обща оценка за уменията по английски език на кандидата. В резултат на това, те не дават точна и всеобхватна представа за уменията на даден човек.

Ако разчитате на тези видове тестове, може да Ви е трудно да определите дали кандидатът има специфични умения по английски (например да пише свободно или да говори на средно ниво). Това от своя страна може да изложи на риск много области от Вашия бизнес.

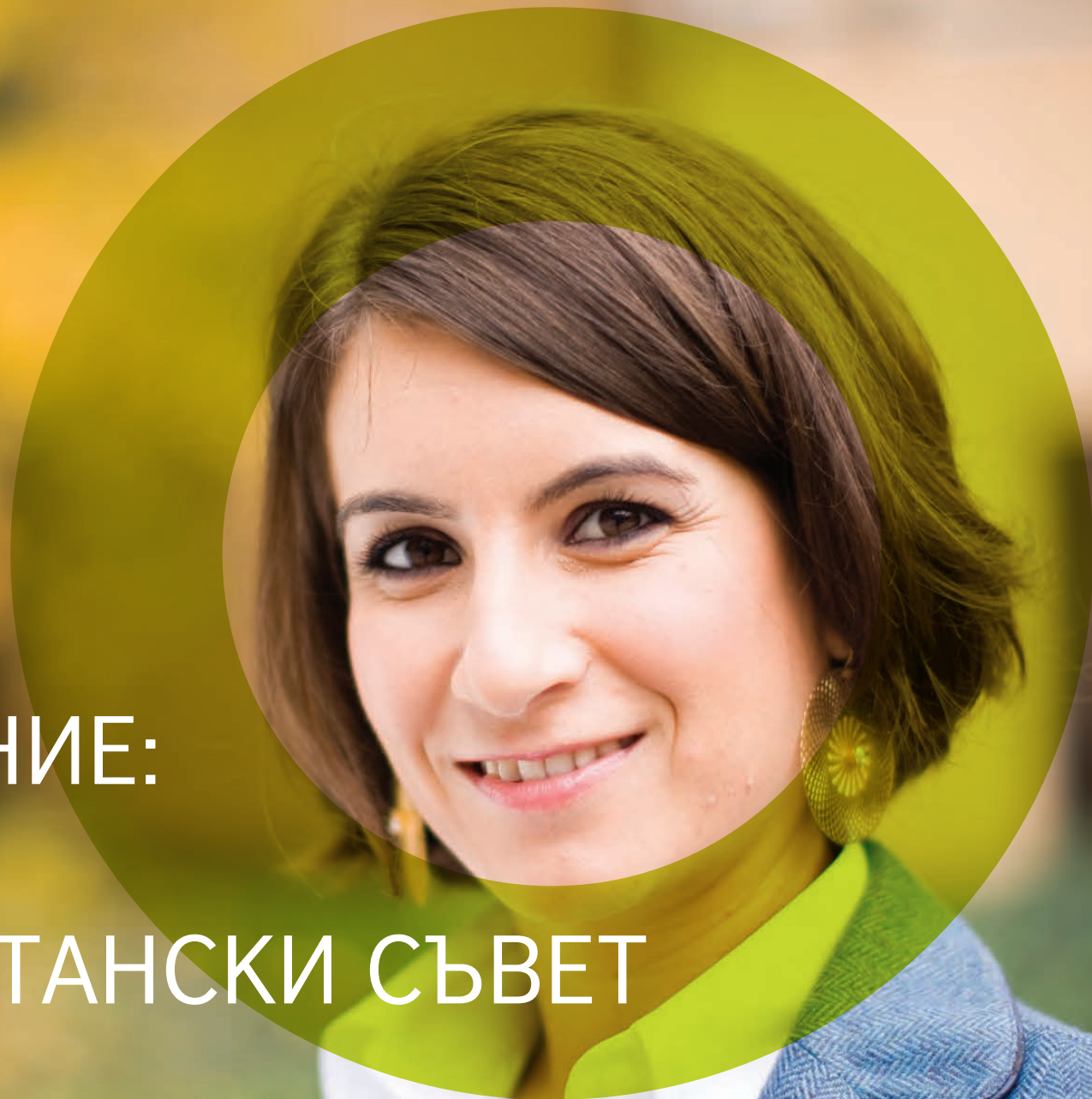
НАШИТЕ СЪВЕТИ ЗА ТЕСТВАНЕ НА ЕЗИКОВИТЕ ИМЕНИЯ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ ВИ

- Уверете се, че служителите на всички нива във Вашата фирма имат правилните умения по английски език.
- Не се заблуждавайте от лъжливи икономии. Използвайте надежден метод за тестване по утвърдени стандарти, изготвен на базата на цялостно изпитване и академично проучване.
- Когато наемате кадри, изберете тестове по английски език, чрез които можете да видите пълния профил на уменията на кандидата — говорене, писане, четене и слушане.
- Съотнесете уменията по английски на Вашите служители към международен стандарт.
- Изберете тестове, чрез които ще получите точна представа за липсващите езикови умения, за да можете да разработите и оцените обучителните програми по най-добрия начин.
- Най-доброто време за тестване на потенциален бъдещ служител е по време на процеса на подбор на кадри.

Въпреки че тези съвети не се отнасят за специфичен сектор, те могат да Ви послужат като отправна точка за определянето на стратегията на фирмата Ви по отношение на английския език. За решение, разработено специално за Вас, ще се радваме да разговаряме, да анализираме езиковите нужди на фирмата и да Ви посъветваме да предприемете най-добрия подход. Свържете се с нас за безплатна консултация.

НАШЕТО РЕШЕНИЕ:

ТЕСТЪТ НА БРИТАНСКИ СЪВЕТ
ARTIS



Aptis

Forward thinking
English testing

За да отговори на възможностите и предизвикателствата, свързани с уменията по английски на служителите, Британски съвет създаде Aptis. Това е нашето съвременно решение за оценка, което е едновременно надеждно и гъвкаво.

Разработихме Aptis, за да отговорим на Вашите конкретни нужди и бюджет. С Aptis ще имате пълен контрол върху времето, мястото и езиковите умения, които тествате. Като инструмент за оценяване Aptis Ви позволява да вземате по-добри решения относно наемането на нови служители, развитието на настоящите служители и стратегията Ви по отношение на употребата на английски език.

- Aptis предлага **надеждни и точни резултати** за уменията по английски във Вашата организация.
- Той е гъвкав и достъпен, за да можете **да оцените хората бързо и с минимални разходи**.
- Позволява да тествате уменията, които са важни за Вашите нужди и **да получите бързи резултати**.

Ако искате да разберете повече за Aptis и какво можем да направим, за да помогнем на Вашата организация, натиснете тук.

