

---

## Znanje stranih jezika kao jedna od ključnih poduzetničkih kompetencija

Antonela Šimunović, Ivana Letica i Ksenija Halter  
Obrazovna grupa Zrinski, Zagreb, Hrvatska  
antonelas@katarinazrinski.hr, ivanal@katarinazrinski.hr, ksenijah@  
katarinazrinski.hr

**Sažetak** - *poznavanje jednog ili više stranih jezika osnova je uspješnog poslovanja u međunarodnom okruženju. Ovim radom prikazat će se kako nepoznavanje stranih jezika koči poduzetničku proaktivnost te negativno utječe na uspješnost poslovanja. Nadalje, radom će se definirati koje ključne jezične kompetencije uspješan poduzetnik mora imati te kako se te kompetencije mogu steći služeći se interaktivnim metodama poučavanja poslovnog stranog jezika uz poseban naglasak na korištenje analize slučaja (engl. case study). Osim toga, pokazat će se da učenje poslovnog stranog jezika ne znači samo usvajanje poslovnog vokabulara i potrebne terminologije, već je riječ o puno kompleksnijem procesu koji obuhvaća širok spektar znanja i komunikacijskih vještina. Sve navedeno autori će potkrijepiti primjerom dobre prakse te pokazati jedan od modela učenja stranih jezika u okviru obrazovanja za poduzetništvo.*

**Ključne riječi** - *poslovni strani jezici, poduzetništvo, kompetencije*

### Uvod

Poznavanje jednog ili više stranih jezika nedvojbeno je jedna od ključnih kompetencija uspješnog poduzetnika. Važnost stranih jezika nikada nije bila upitna, a u razdoblju sveopće globalizacije i internacionalizacije poslovanja poznavanje stranog jezika nije izbor već nužnost.

Odlukom Vijeća Europe svake se godine 26. rujna obilježava kao Europski dan jezika čije su temeljne ideje multikulturalizam, višejezičnost te promicanje važnosti učenja stranih jezika u privatnom i profesionalnom životu. Prošlogodišnji Europski dan jezika bio je posvećen upravo važnosti poznavanja stranih jezika u poslovanju,

a posebice u malom i srednjem poduzetništvu. U sklopu obilježavanja tog dana, u Bruxellesu je održana i konferencija „Jezici za male i srednje tvrtke“ na kojoj je istaknuto kako 11 posto malih i srednjih tvrtki gubi poslove zbog nepoznavanja stranih jezika što dovodi do velikih financijskih gubitaka, a u konačnici i do gubitka radnih mjesta. Malim i srednjim tvrtkama zajednička je ambicija širenja na nova inozemna tržišta, a pri tom ne nailaze samo na jezične, već i na kulturološke barijere.

Na slične probleme upućuju i rezultati istraživanja edukativnih potreba malih i srednjih poduzeća i obrtnika provedenih od strane Hrvatske gospodarske komore od rujna do listopada prošle godine prema kojima je jasno vidljivo da je nepoznavanje stranih jezika jedna od većih prepreka na koju nailaze hrvatski poduzetnici koji aspiriraju širenju poslovanja na inozemna tržišta.

Europska unija 2006.godine definirala je osam ključnih kompetencija koncepta cjeloživotnog učenja pri čemu je jedna od njih i komunikacija na stranim jezicima. Iz svega navedenog jasno da je učenje stranih jezika neizostavan element učenja za poduzetništvo.

### **Kako se nedovoljno poznavanje stranih jezika odražava na uspješnost poslovanja?**

Europska komisija je u okviru nove strategije za višejezičnost 2005. istaknula da je poticanje učenja stranih jezika građana Europske unije jako važno za ostvarenje ciljeva europske politike. Potvrdu te teze ponudila je ELAN studija “Utjecaj nedostatnog znanja stranih jezika u poduzećima na europsko gospodarstvo” u okviru koje je gotovo 2000 malih i srednjih poduzeća dalo odgovore potrebne za utvrđivanje postojećeg stanja.

Tako je primjerice utvrđeno da su poduzeća koja se bave izvozom produktivnija od onih koja ne izvoze svoje proizvode i da takva poduzeća posjeduju prednosti

koje crpe iz doticaja s tehničkim *know-how*, boljeg poznavanje tržišta, ušteda na troškovima te vlastite učinkovitosti. Neosporna je činjenica da strani jezici omogućuju dobivanje boljih informacija o poslovnom okruženju i novim idejama o proizvodnji, sirovinama, komercijalizaciji i trgovinskim kanalima.

U trinaest od dvadeset i devet europskih zemalja, koje su bile obuhvaćene studijom, više od 50% ispitanika izrazilo je pretpostavku da će im u sljedeće tri godine biti potrebno dodatno znanje stranih jezika. 48% poduzeća navodi da je svojim zaposlenicima ponudilo tečajeve stranih jezika dok je u 15 zemalja taj broj prešao 50%; samo je postotak u Velikoj Britaniji niži od 20%. U tome prednjače Česi i Slovaci (90% i 84%), slijede ih Austrijanci, Finci i Šveđani; dok su takvi slučajevi na Malti i u Velikoj Britaniji prava rijetkost. No, ti se postotci znatno smanjuju u odgovorima na pitanje koliko je tečajeva zaista provedeno u posljednje tri godine u tim poduzećima. Ipak, ovi se podaci mogu smatrati ohrabrujućim ako se uzme u obzir koje probleme imaju manja poduzeća pri investiranju u sredstva za izvoz. Iz tog razloga sva poduzeća daju prednost zapošljavanja djelatnika koji raspolažu znanjem stranih jezika s ciljem izbjegavanja investiranja u jezične tečajeve. Prosječno 40% poduzeća zapošljava ljude sa znanjem stranog jezika ovisno o tome s kojim inozemnim tržištem posluje. Zapošljavanje “domaćih ljudi” na inozemnim tržištima koji vladaju jezikom matičnog poduzeća upućuje na to da malom i srednjem poduzetništvu nedostaje jezične sposobnosti da bez posrednika posluje u inozemstvu. Prosječno 31% poduzeća zapošljava takvog “domaćeg zastupnika”. Zemlje koje u velikoj mjeri posluju na taj način jesu Francuska i Njemačka, uz naravno zemlje s engleskog govornog područja.

Studija navodi da je više od četvrtine turskih izvoznika prvenstveno zbog nepoznavanja stranih jezika bilježilo gubitke, slijede ih rumunjska poduzeća (25%) i četiri skandinavske tvrtke (u Finskoj, Švedskoj, Danskoj i na Islandu), a potom i poduzeća iz Španjolske, Norveške, Češke, Francuske i Nizozemske. Sveukupan broj predstavlja enormni gubitak za gospodarstvo EU. Kao glavni razlog tih gubitaka poduzeća navode nedovoljan broj zaposlenika koji vladaju stranim jezicima (63%), potom slijedi nedovoljno samopouzdanje (8%) te u gotovo nezatnoj mjeri zastupljeni problemi s telefonskim centralama, poteškoće s prodajnim mjestima kao i nedostatak kulturoloških kompetencija.

Na pitanje je li Vaše poduzeće zbog kulturoloških razlika naišlo na poteškoće s inozemnim klijentima 18% poduzeća je odgovorilo potvrdno.

Iz svega navedenog, jasno je vidljivo da je poslovni uspjeh usko vezan uz jezične kompetencije te da obrazovanje za poduzetništvo mora uključivati sustavno učenje poslovnih stranih jezika.

### **Koje jezične kompetencije čine sastavni dio obrazovanja za poduzetništvo?**

Učenje stranog jezika kontinuiran je proces koji obuhvaća stjecanje kompetencije čitanja, pisanja, razumijevanja i naravno govora. Sve navedene kompetencije konstantno se isprepliću i nadograđuju. U praksi se često razlikuje učenje općeg stranog jezika i stranog jezika struke pri čemu kod obrazovanja za poduzetništvo govorimo o učenju poslovnog stranog jezika. Kada govorimo o učenju poslovnog stranog jezika moramo imati na umu da taj proces ne obuhvaća samo stjecanje jezičnih znanja u smislu usvajanja odgovarajućeg poslovnog vokabulara, već je riječ o puno kompleksnijem procesu. Biti jezično kompetentan u poslovnom okruženju znači poznavati poslovni bonton, imati odgovarajuće socijalne i prezentacijske vještine, znati sudjelovati u poslovnom sastanku, znati voditi sastanak, biti u stanju voditi telefonski razgovor na stranom jeziku, moći pismeno komunicirati, znati sastaviti dopis, mail, poslovno pismo itd. Sve su to vještine koje moraju biti sastavni dio učenja stranog jezika u sklopu obrazovanja za poduzetništvo.

### **Primjer dobre prakse - Obrazovna grupa Zrinski (OGZ)**

U idealnoj situaciji učenje poslovnog stranog jezika jest cjelovit i strukturiran proces koji započinje već u srednjoj školi te se nastavlja na visokoškolskoj ustanovi pri čemu se kao primjer dobre prakse može uzeti Obrazovna grupa Zrinski (OGZ) i njene članice Ekonomska škola „Katarina Zrinski“ te Visoka škola za ekonomiju, poduzetništvo i upravljanje „Nikola Šubić Zrinski“. U sklopu predmeta Poslovanje vježbovne tvrtke (PVT) učenici u prvom razredu srednje škole osnivaju svoja vlastita fiktivna poduzeća te stječu vještinu upravljanja tvrtkom, upoznaju se s radom različitih sektora te usvajaju vještine poslovnog komuniciranja. Usporedno

s tim, učenici navedene vještine usvajaju i na stranom jeziku te uče kako napisati poslovno pismo, kako sastaviti upit i ponudu, kako sastaviti molbu za posao na stranom jeziku, kako napisati životopis, kako prezentirati svoju tvrtku na jednom ili više stranih jezika, odnosno vježbaju usmenu i pismenu poslovnu komunikaciju. Učenje stranog jezika, a s ciljem obrazovanja za poduzetništvo te razvijanja svih ključnih poduzetničkih kompetencija, usmjereno je, dakle, na stvarne buduće potrebe današnjih učenika i budućih uspješnih poduzetnika. Sasvim je jasno da je iznimno važna usklađenost nastavnih planova i programa te korelacija između stranih jezika i stručnih predmeta. Učenik usporedno stječe znanja i vještine na nastavi stručnih predmeta i na nastavi stranih jezika.

Vještine stečene tijekom srednjoškolskog obrazovanja dalje se razvijaju prelaskom na Visoku školu gdje studenti obvezno uče dva strana jezika. Naglasak je i dalje na osposobljavanju studenata za uspješno funkcioniranje i komuniciranje u realnom poslovnom svijetu. Nastava se izvodi kroz predavanja, seminare i vježbe pri čemu se putem interaktivnih metoda rada kao što su simulacije, analize slučaja (*engl. case study*) i igranje uloga (*engl. role-play*) stječu jezične kompetencije.

U višegodišnjoj nastavnoj praksi upravo se analiza slučaja pokazala kao jedna od uspješnih metoda kojom učenici Ekonomske škole „Katarina Zrinski“ i studenti Visoke škole „Nikola Šubić Zrinski“ simultano stječu poduzetnička znanja i vještine te vještine komuniciranja na stranom jeziku koje će im biti potrebne u stvarnom poslovnom okruženju. Prednosti korištenja analize slučaja u nastavi stranih jezika s ciljem razvijanja poduzetničkih kompetencija jesu, dakle, sljedeće:

- razvijanje usmenih i pismenih komunikacijskih vještina te usvajanje prikladne neverbalne komunikacije koja je često puta vrlo važan element komuniciranja u poslovnom svijetu,
- razvijanje organizacijskih vještina (učenici i studenti uče kako razlučiti bitne od nebitnih informacija te fokusirati se na one informacije koje će dovesti do rješenja zadanog problema),
- razvoj kritičkog razmišljanja,
- vježbanje kompetencija koje su ključne u edukaciji uspješnog poduzetnika i menadžera koji funkcionira u međunarodnom okruženju: održavanje sastanaka na stranom jeziku, prezentiranje, pregovaranje pri sklapanju ugovora itd.,
- shvaćanje važnosti timskog rada.

Osim svega navedenog, analiza slučaja pokazala se, dakle, kao izvrstan poligon za testiranje svih kompetencija koje su cilj nastave stranih jezika u okviru obrazovanja za poduzetništvo. Učenici i studenti imaju priliku osjetiti kako izgleda stvarna poslovna situacija te uče kako adekvatno reagirati i iznaći najbolje moguće rješenje uz istovremeno aktiviranje cjelokupnog znanja odgovarajućeg stranog jezika.

### Zaključak

Važnost poznavanja stranih jezika u poslovnom svijetu ne ograničava se samo na potrebu u obavljanju konkretnih poslova već se odnosi i na cjelokupnu sliku tvrtke i sposobnosti zaposlenika da samostalno i samouvjereno nastupa na tržištu. To se prije svega odnosi na povećanu spremnost na rizik koji se uz navedene kompetencije znatno smanjuje te se time stvara pozitivno ozračje za maksimalan uspjeh i potpunu kreativnost ideja. Jezično kompetentan poduzetnik prevenira potencijalne kulturološke poteškoće, kao i one poslovne prirode. Pri tom je važno naglasiti da se jezična kompetencija stječe isključivo kontinuiranim radom te da taj proces mora biti kvalitetno strukturiran kako bi se ostvarila njegova svrha u poduzetništvu – poslovanje oslobođeno komunikacijskih poteškoća i kulturoloških predrasuda.

### Literatura

1. Brecht, W. (2000). Bedeutung von Fremdsprachen für die Unternehmen, Max Hueber Verlag, seite 101-104
2. Daly P. (2002). Methodology for Using Case Studies in the Business English Language Classroom, The Internet TESL Journal Vol VIII No.11
3. Vlada RH, Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva (2010.) Strategija učenja za poduzetništvo 2010. – 2014. Zagreb
4. <http://www.abecedakarijere.ba/kk/kljucne-kompetencije.html> (11.05.2011.)
5. [http://ec.europa.eu/education/languages/Focus/docs/elan\\_de.pdf](http://ec.europa.eu/education/languages/Focus/docs/elan_de.pdf)

## The Knowledge of Foreign Languages as One of the Key Entrepreneurial Competences

**Abstract** - *the knowledge of one or more foreign languages is the key to running a successful business in international environment. This paper will show that the insufficient knowledge of foreign languages seriously impedes entrepreneurial proactivity and has a negative influence on the success of business. Furthermore, the paper will define the key language competences necessary for a successful entrepreneur and show how these competences can be acquired through interactive teaching methods with emphasis on using case studies. Besides, it will demonstrate the fact that learning a foreign business language is a much more complex process than just acquiring business vocabulary and appropriate terminology. All of the above will be substantiated by the example of good practice based on one of the models of teaching foreign languages as a part of education for entrepreneurship.*

**Key words** - *business foreign languages, entrepreneurship, competences*