

POSLOVNI ENGLSKI JEZIK U OKVIRU CJELOŽIVOTNOG OBRAZOVANJA

Dubravka Paris

RRiF Visoka škola za financijski menadžment
dubravka@rrif.hr

Sažetak

Jedan od važnih dijelova cjeloživotnog obrazovanja predstavlja i učenje stranih jezika, poglavito engleskog jezika. Engleski jezik je nedvojbeno najvažniji jezik u današnjem poslovnom svijetu. Članak se bavi poučavanjem poslovnog engleskog jezika na visokoškolskim institucijama. Upućuje na razliku između općeg engleskog jezika i poslovnog engleskog jezika. Naglašava motivaciju kao bitan čimbenik učenja stranog jezika i potrebu za cjeloživotnim učenjem i usavršavanjem. Obuhvaća tipične odgovore iz ankete koja se odnosi na nastavu Poslovnog engleskog jezika, provedenoj među studentima druge i treće godine preddiplomskog studija Računovodstvo i financije na RRiF Visokoj školi za financijski menadžment u Zagrebu. Navode se najčešće metode poučavanja poslovnog engleskog jezika, reakcije studenata na izvođenje nastave, kao i problemi uočeni tijekom desetogodišnjeg iskustva poučavanja poslovnog engleskog jezika. Članak također naglašava potrebu nastavnika učenja općeg i poslovnog engleskog jezika nakon završetka formalnog obrazovanja, kao važan dio cjeloživotnog obrazovanja.

Ključne riječi: poslovni engleski jezik, cjeloživotno obrazovanje, motivacija, metode poučavanja, anketa, računovodstvo i financije.

Uvod

Jedan od važnih dijelova cjeloživotnog obrazovanja predstavlja učenje stranih jezika. Vrlo često se naglašava da „koliko jezika govoriš, toliko vrijediš“. Međutim, znanje engleskog jezika je pri tomu preuzelo najvažniju ulogu. Engleski jezik je danas postao “internacionalni” jezik. Više od 20 % svjetske populacije govori engleski jezik kao materinji ili kao drugi jezik. Iako je engleski jezik trenutno treći u svijetu po broju izvornih govornika, on je nedvojbeno prvi i najpopularniji jezik u svijetu s obzirom na činjenicu da većina informacija koje cirkuliraju u svijetu su na engleskom jeziku – mailovi, radio, televizija, internet i sl. Engleski jezik je postao jezik premošćivanja barijera našeg vremena.

Znanje engleskog jezika je odavno postalo dio cjeloživotnog obrazovanja. Uči se od ranog doba pa sve do kasne starosti. Metode poučavanja su raznolike, ovise od dobi, stupnju znanja, ciljevima, interesnim grupama.

Poslovni engleski jezik se odnosi na engleski jezik koji se koristi u međunarodnoj trgovini, području financija i industriji. Na globalnoj razini postalo je uobičajeno da ljudi koji nisu izvorni govornici uče poslovni engleski jezik kako bi mogli postići interakciju sa zemljama engleskog govornog područja ali i s ostalim tvrtkama, uglavnom multinacionalnim, u kojima se engleski jezik koristi u svakodnevnom poslovanju. Stoga je znanje poslovnog engleskog jezika postalo obvezatno ako se želi komunicirati i biti konkurentan na međunarodnom tržištu. Dobro znanje poslovnog engleskog jezika više se ne može podcjenjivati u današnjem globaliziranom poslovnom svijetu. Shodno tomu engleski jezik postaje neophodan dio cjeloživotnog obrazovanja. Engleski jezik počinje se učiti već u vrtićkoj dobi i traje tijekom cijelog formalnog obrazovanja. Međutim, ako se ne nastavi učiti nakon završetka formalnog školovanja, znanje polako nestaje. Stoga je aktivan nastavak učenja važan oblik primjene cjeloživotnog učenja.

Opći i poslovni engleski jezik

Osim znanja općeg engleskog jezika za svakodnevnu komunikaciju potrebno je znati koristiti ga i u određenoj struci. Veliki broj studenata ne zna razliku u znanju općeg i poslovnog engleskog jezika. Vrlo često nisu svjesni da činjenica što se mogu sporazumijevati na engleskom jeziku u svakodnevnim situacijama ne znači da će biti u stanju uspješno komunicirati u poslovnom svijetu. Poslovni engleski jezik ne razlikuje se samo u terminologiji od općeg jezika. On obuhvaća puno šire područje kao što je poslovni bonton, poslovno dopisivanje, čitanje i razumijevanje stručnih i znanstvenih članaka, usvajanje vještine slušanja i razumijevanja usmene komunikacije kao i razvijanje sposobnosti kritičkog razmišljanja na engleskom jeziku.

Učenje poslovnog engleskog ne znači učenje novog jezika, već učenje već poznatog jezika u profesionalnom i poslovnom kontekstu. Vještine koje treba savladati su u većini slučajeva i vještine kojima treba vladati i u materinjem jeziku. Naglasak je upravo na komunikacijskim vještinama, kojima najčešće treba ovladati u relativno kratkom vremenu.

S obzirom na sve veći broj tvrtki koje posluju na globalnoj razini potreba za znanjem poslovnog engleskog jezika je sve veća. Stoga, poučavanje i učenje poslovnog engleskog jezika ima važnu ulogu na različitim studijima iz područja ekonomije ali i u mnogobrojnim tvrtkama. Iako je potreba za učenjem poslovnog engleskog jezika ista kod studenata i zaposlenih u nekoj tvrtki, njihovo je okruženje drugačije.

Redovitim studentima je obično najteže poimati samu ideju biznisa, a većini manji problem predstavlja jezik. Stoga je kod redovitih studenata osim usvajanja specifičnog vokabulara jedan od važnih ciljeva naučiti osnovne koncepte biznisa kroz poslovni engleski jezik.

Studentima, koji su zaposleni (izvanredni studenti) jedan od najvećih problema je naći dovoljno vremena za učenje poslovnog engleskog jezika, Osim toga, menadžerima koji imaju znanje i vještine u području biznisa, iskustvo učenja poslovnog engleskog jezika mora odražavati to razumijevanje poslovne prakse i poslovne stvarnosti. Stoga je kod izvanrednih studenata glavni cilj naučiti kako poslovati na engleskom jeziku.

Motivacija

Učenje je kompleksan proces koji zahtijeva veliki mentalni napor. Jedan od najvažnijih čimbenika učenja općenito, pa tako i učenja stranog jezika, je motivacija. U načelu postoje dvije vrste motivacije: intrinzična i ekstrinzična.

Intrinzična motivacija nas navodi na aktivnost kako bismo zadovoljili svoje fizičke i psihološke potrebe, kao što je potreba za druženjem, potreba za samoodređenjem, potreba za ostvarenjem nekog određenog cilja. Pojedinaac u tom slučaju uči zbog želje za novim znanjima, zbog uživanja u učenju i bez očekivanja neke materijalne nagrade. Takva vrsta motivacije omogućava brzo i kvalitetno usvajanje znanja, koje se lakše, brže i trajnije pamti, te dovodi do željenog cilja

Ekstrinzična motivacija nas potiče na aktivnost pod utjecajem vanjskih čimbenika, kao što su vanjski događaji, uvjeti rada, radna sredina, kultura, nagrađivanje. Nagrađivanje ima veoma važnu ulogu kod ove vrste motivacije. Međutim, pojedinac u tom slučaju često uči površno, ostvaruje slabije rezultate, što dovodi do pada ove vrste motivacije.

Veoma je bitno otkriti koja od dviju navedenih motivacija prevladava među studentima, kako bi se i sam nastavni proces i nastavni sadržaji prilagodili tomu, te eventualno ekstrinzičnu motivaciju pretvorili u intrinzičnu.

U nastavku su navedeni neki karakteristični odgovori studenata druge i treće godine preddiplomskog studija računovodstvo i financije na RRiF Visokoj školi za financijski menadžment, Zagreb na pitanje što ih motivira na učenje poslovnog engleskog jezika:

Pitanje iz ankete – **što vas motivira na učenje engleskog jezika?**

Najčešći odgovori:

„Kada tražimo posao, jedan od uvjeta je i znanje engleskog jezika.“

„Sa znanjem engleskog jezika bolje ću se snaći u poslovnom svijetu.“

„Znanje poslovnog engleskog jezika omogućit će mi nalaženje posla u nekoj stranoj tvrtki.“

„Bez znanja engleskog jezika ne možeš ništa...“

„Bez znanja engleskog jezika nismo u mogućnosti ostvariti svoje ciljeve, pogotovo one poslovne, izvan Republike Hrvatske.“

„Učenje engleskog jezika omogućava mi da proširim vokabular.“

„Znanje engleskog jezika je važno u privatnom i poslovnom svijetu.“

„Znanje engleskog jezika je dio opće kulture“

„Učim ga iz ljubavi prema engleskom jeziku.“

„Znanje engleskog jezika će mi trebati u budućnosti.“

„Učim engleski jezik jer je obvezatan kolegij.“

“Činjenica je da postajemo dio višejezičnog područja u kojem je engleski opće prihvaćen i predstavlja dom sigurnosti za uspješno sporazumijevanje“

„Način predavanja me najviše motivira na učenje engleskog jezika“

„Nastava iz Poslovnog engleskog jezika se izvodi na zanimljiv način.“

Iz navedenih odgovora razvidno je da većina studenata ima ekstrinzičnu motivaciju. Dobiveni rezultati su sasvim logični s obzirom da studenti uče poslovni engleski jezik, pa je potreba za učenjem poglavito uvjetovana vanjskim čimbenicima.

Programi poslovnog engleskog jezika na privatnim visokoškolskim ustanovama u Zagrebu

Studenti koji studiraju ekonomiju na visokim školama, fakultetima i veleučilištima uglavnom dolaze sa znanjem općeg engleskog jezika, kojeg su učili u gimnaziji, strukovnoj školi ili tečaju. Dakle, tek upisom na neku visoko-školsku ustanovu, koja nudi obrazovanje iz područja ekonomskih znanosti, susreću se s pojmom poslovnog engleskog jezika. Od pregledanih programa stranog jezika na mrežnim stranicama preddiplomskih studija iz područja ekonomije na 6 privatnih visoko-školskih ustanova na zagrebačkom području dobiveni su sljedeći rezultati:

| Visokoškolska ustanova | Studij | Kolegij | Studijska godina |
|--|---|---|---|
| Sveučilište Libertas | Preddiplomski stručni studij – Poslovna ekonomija | Poslovni engleski jezik I Poslovni engleski jezik II | Prva godina Druga godina |
| Zagrebačka škola ekonomije i menadžmenta | Preddiplomski studij ekonomije i menadžmenta | Engleski jezik za ekonomiste Poslovni engleski jezik Poslovne komunikacije na engleskom I Poslovne komunikacije na engleskom II | Prva godina Druga godina |
| Veleučilište Vern | Preddiplomski studij Ekonomija poduzetništva | Poslovni engleski jezik I Poslovni engleski jezik II Poslovni engleski jezik III Poslovni engleski jezik IV Poslovni engleski jezik V | Prva godina Druga godina Treća godina |
| Visoko učilište Effectus | Preddiplomski studij Financije i pravo | Poslovni engleski jezik I Poslovni engleski jezik II | Prva godina Druga godina |

| Visokoškolska ustanova | Studij | Kolegij | Studijska godina |
|--|---|---|------------------|
| Visoka škola Nikola Šubić Zrinski | Preddiplomski studij Ekonomija poduzetništva | Poslovni engleski jezik I Poslovni engleski jezik II | Prva godina |
| | | Poslovni engleski jezik III Poslovni engleski jezik IV | Druga godina |
| | | Poslovni engleski jezik V Poslovni engleski jezik VI | Treća godina |
| RRiF Visoka škola za financijski menadžment | Preddiplomski studij Računovodstvo i financije | Poslovni engleski jezik I Poslovni engleski jezik II | Prva godina |
| | | Poslovni engleski jezik III Poslovni engleski jezik IV | Druga godina |
| | | Poslovni engleski jezik V | Treća godina |

Iz navedene tablice može se zaključiti da većina visoko-školskih ustanova ima kolegij iz Poslovnog engleskog jezika u trajanju od najmanje 4 semestra. Neke visoko-školske ustanove također organiziraju predavanja iz pojedinih kolegija na engleskom jeziku, pa je i to još dodatna mogućnost usavršavanja znanja poslovnog engleskog jezika.

Važnost cjeloživotnog učenja engleskog jezika

Problem se javlja u trenutku kada prestaje formalno obrazovanje. Tada je potrebno osvijestiti potrebu za cjeloživotnim učenjem općeg i poslovnog engleskog jezika. Na radnom mjestu budući stručnjaci možda neće svakodnevno trebati komunicirati na engleskom jeziku, ali moraju biti spremni reagirati u trenutku kada je to potrebno.

Kako bi se održao kontakt s engleskim jezikom i nakon završetka formalnog obrazovanja, studente se savjetuje da čitaju strane vijesti na internetu ili da se pretplate na neki časopis ili novine. Također je dobro čitati i knjige na stranom jeziku, jer se tako upozna je specifičan jezični stil, jezične konstrukcije i novi vokabular. Na mnogim mrežnim stranicama postoji rubrika pod naslovom „riječ dana“. Vrlo je korisno biti u tijeku s novim riječima ili novim značenjima riječi koje ulaze u standardni engleski jezik. Moguće je također uključiti se u rad neke udruge koja se bavi engleskim jezikom ili koristi engleski jezik u svakodnevnoj komunikaciji. Svakako treba iskoristiti svaku priliku za komuniciranje na stranom jeziku, što će zasigurno pomoći usavršiti vlastito znanje.

Metode poučavanja poslovnog engleskog jezika

U modernom globaliziranom svijetu engleski jezik postao je „jezik biznisa“, pa se i pojam „poslovni engleski jezik“ koristi za engleski jezik koji se koristi samo u poslovne

svrhe. Poslovni engleski jezik počeo se odvojeno podučavati šezdesetih godina prošlog stoljeća. Od tada potreba za njegovim učenjem neprestano raste zbog brzog razvoja tehnologije, stvaranja novih snažnih gospodarstava u čitavom svijetu, stvaranja novih tržišta i sl.

Kod podučavanja poslovnog engleskog jezika moramo biti svjesni činjenice da se ono razlikuje od podučavanja općeg engleskog jezika. Studente treba naučiti kako da razviju vještine koje trebaju koristiti u poslovnom svijetu. Na početku procesa poučavanja potrebno je saznati ciljeve studenata, dakle što žele postići učenjem poslovnog engleskog jezika. Većina studenata je zaposleno i stoga znaju što im najviše treba kako bi uspješno komunicirali na engleskom na svom radnom mjestu. Također je veoma važno poznavati okruženje u kojem studenti komuniciraju. Većina poslovanja odvija se na globalnoj razini te će studenti često morati komunicirati s osobama koje nisu izvorni govornici engleskog jezika. Nastavni proces također mora biti na „poslovnoj razini“. Točnost, profesionalizam i kompetencija predstavljaju ključne čimbenike. Veoma je važno prilagoditi se trenutnoj situaciji. Studente je potrebno poticati da što više usmeno komuniciraju, a pisanje i gramatičke vježbe pokušati ostaviti za samostalan rad. Osim klasičnih vježbi gramatike, studenti očekuju i druge radne materijale, poglavito one vezane za njihov posao, kao što su članci iz novina, mailovi, izvješća, prezentacije i sl.

Teme, koje se obrađuju na nastavi, moraju biti usklađene s realnim situacijama, tj. poslovnim događajima, koje studenti imaju prilike doživjeti na svom radnom mjestu. Najčešće teme su: tvrtke (pravni oblici), menadžment, strategija poslovanja, plaće, razvoj tvrtki, marketing i oglašavanje, outsourcing, financije, zapošljavanje, tržišta, vrste komunikacija, projekti, informacijska tehnologija, pravo, brendiranje, konkurentnost, bankarsko poslovanje, konzalting.

U nastavku su navedeni neki karakteristični odgovori studenata druge i treće godine preddiplomskog studija Računovodstvo i financije na RRiF Visokoj školi za financijski menadžment u Zagrebu na pitanje o udžbeniku koji koriste na prvoj i drugoj akademskoj godini (Trappe/Tullis: Intelligent Business – Intermediate, Pearson Longman i Trappe/Tullis: Intelligent Business –Upper Intermediate, Pearson Longman)

Pitanje iz ankete: **Što mislite o udžbeniku koji koristite u nastavi Poslovnog engleskog jezika?**

Najčešći odgovori:

- „Udžbenik mi se sviđa jer sadrži ekonomske teme, teme iz struke.“
- „Dobar, zanimljiv, tekstovi nisu preteški, prikladan za buduću profesiju“
- „Udžbenik mi se sviđa jer potiče na dijalog, diskusiju i interakciju.“
- „Udžbenik bi trebao imati više vježbi iz gramatike.“
- „Udžbenik bi trebao sadržavati više vježbi vokabulara.“
- „Tekstovi su pametni, zanimljivi, poučni, ali za neke studente preteški.“
- „Iako su tekstovi stari nekoliko godina, još uvijek su aktualni.“
- „Iz tekstova se može naučiti puno stručnih riječi i izraza.“
- „Teško je učiti iz ovako stručnih članaka.“

Iz navedenih odgovora može se zaključiti da je većina studenata zadovoljna udžbenikom. Većina odgovora usmjerena je na tekstove, manji broj studenata spominje gramatiku. Odgovori upućuju na zaključak da se malen broj studenata služi cijelom knjigom, koja sadrži vježbe za usvajanje različitih vještina, kao što su čitanje, pisanje, slušanje, usvajanje vokabulara, komunikacija vezana uz profesiju, rješavanje problema.

Zaključak

Gospodarski razvoj određene države nije moguće ostvariti bez kvalitetnog obrazovanja njezinih stanovnika. Uz formalno obrazovanje, koje uglavnom traje petnaest do dvadeset godina, oni se moraju uključiti u cjeloživotno obrazovanje. Cjeloživotni sustav obrazovanja predstavlja preduvjet razvoja i nužnost u vrijeme brzih promjena, kao što je npr. uvođenje novih tehnologija, promjena strukture poduzeća, promjena radnog mjesta.

Važnu ulogu pri tome ima i znanje stranih jezika, poglavito engleskog jezika, koji je postao glavni jezik komuniciranja u današnjem globaliziranom svijetu. U tom smislu, važno je biti svjestan činjenice da nije dovoljno znati samo opći engleski jezik, već i poslovni engleski jezik. Gotovo sve poslovne aktivnosti uključuju potrebu znanja poslovnog engleskog jezika – trgovina, financije, industrija, uslužne djelatnosti. Ukratko, poslovni engleski jezik omogućava komunikaciju s drugim ljudima u specifičnom kontekstu.

Različiti su razlozi zašto ljudi uče poslovni engleski jezik. Nekima je potreban za posao kojim se bave, za neke on predstavlja dobru investiciju za budući posao, a neki ga uče jednostavno iz razloga jer žele poboljšati svoje znanje. Neki su tek na početku svoje karijere, neki na kraju. Važno je ne prestati učiti jer kako je Henry Ford naglasio: „Svatko, tko prestane učiti postaje star, bez obzira ima li dvadeset ili osamdeset godina.“

Literatura

Frendo, E. (2012). *How to Teach Business English*. Pearson.

Maravić, J. Cjeloživotno učenje, Rujan 2003. / godište III / ISSN 1333-5987
(<http://edupoint.carnet.hr/casopis/17/clanci/5>)

Ryan, R.M. and Deci E.I. Intrinsic and Extrinsic Motivations: Classic Definitions and New Directions. (2000). *Contemporary Educational Psychology* 25

Quotations about lifelong learning,
<http://www.goodreads.com/quotes/tag/lifelong-learning>

BUSINESS ENGLISH AS PART OF LIFELONG EDUCATION

Dubravka Paris

Summary

Learning a foreign language, especially the English language, is one of the important parts of the lifelong education. The English language represents undoubtedly the most important language in the business world today. The article presents teaching Business English at higher institutions in Croatia. It explains the basic differences between the terms General English and Business English. It stresses the motivation as a key factor of learning a foreign language, including the need for its lifelong learning and training. The article comprises the answers in the questionnaire conducted among the second-year and third-year students at the RRiF College of Financial Management in Zagreb, regarding the courses of Business English. The article states the most common Business English teaching methods, the reaction and the comments of students to the lectures in Business English and the problems and issues observed in the ten-year-period of teaching Business English. The article also emphasizes the need for the permanent learning of the general and business English after the completion of the formal education as a very important part of the lifelong education.

Keywords: *Business English, lifelong education, motivation, teaching methods, questionnaire, accounting and finances.*