

JELENTÉS AZ EURÓPAI KKV-KNÁL ALKALMAZOTT NYELVI IRÁNYÍTÁSI STRATÉGIÁKRÓL ÉS LEGJOBB GYAKORLATOKRÓL: A PIMLICO PROJEKT

ÖSSZEFOGLALÁS ÉS AJÁNLÁSOK

Az Oktatásügyi és Kulturális Főigazgatóság 2011-ben tájékoztatási kezdeményezést indít, amelynek célja a nyelvi irányítási stratégiák fokozottabb mértékű alkalmazásának elősegítése az európai kis- és középvállalkozásoknál. A jelentés a kezdeményezés első fázisát jelentő PIMLICO projekt eredményeként jött létre. A projekt neve a *Promoting, Implementing, Mapping Language and Intercultural Communication Strategies* (Nyelvi és interkulturális kommunikációs stratégiák előmozdítása, végrehajtása és leképezése) angol elnevezés kezdőbetűiből tevődik össze. A PIMLICO jelentés 40 európai kkv legjobb gyakorlatainak modelljét határozza meg és írja le; a vállalatokat a *nyelvi irányítási stratégiák* kialakításának és alkalmazásának köszönhető jelentős forgalomnövekedésük alapján választották ki. A jelentés áttekintést nyújt a nyelvi támogatási szervezetekről és hálózatokról, amelyek a 27 uniós országban különböző, nemzetek feletti, nemzeti, regionális és helyi szinten működnek. A második fázisban létrehoznak egy webhelyet és különböző útmutatókat, amelyek részletes tájékoztatást nyújtanak arról, hogy a vállalatok hol találhatnak további információkat, valamint ötleteket és tanácsokat tartalmaznak a nyelvi irányítási stratégiák kialakításának és új technikák létrehozásának módjára vonatkozóan, amelyek segítségével további nemzetközi forgalomnövelési lehetőségek nyílnak meg a vállalatok előtt azokon a külföldi piacokon, ahol nyelvi akadályokkal néznek szembe.

KORÁBBI MEGÁLLAPÍTÁSOK

A 2006-ban lefolytatott ELAN vizsgálat 2. fejezetben tárgyalt, kkv-kkal kapcsolatos felmérése megállapította, hogy Európában jelentős számú üzleti tevékenység hiúsult meg a nyelvismeret hiánya miatt. Az 1964 vállalkozást tartalmazó mintában a válaszolók 11%-a (195 kkv) veszített el szerződést a nyelvismeret hiánya következtében. A felmérés olyan helyzeteket tárt fel, amikor a vállalatok tudatában voltak annak, hogy a nyelvi és/vagy kulturális akadályok miatt az üzlet elveszett vagy valószínűleg elveszett, azonban a bejelentett esetek száma alacsonyabb lehet a valóságnál. A felmérés szerint a nemzetközi kereskedelemben jobb eredményt elérő vállalatoknak a következő négy jellemző vonása írható le: anyanyelvű munkavállalók foglalkoztatása; meglévő nyelvismerettel rendelkező munkavállalók alkalmazása; hivatásos tolmácsok és fordítók használata; valamint nyelvi irányítási terv (vagy stratégia) alkalmazása. Az ezen a négy területen befektető kkv-k 44,5%-kal magasabb exportforgalmat értek el, mint azok, amelyek nem hajtottak végre ilyen irányú befektetéseket. Az ELAN eredményei alapján meghatározták és kialakították a mintavállalatok modelljeit, és ezeket esettanulmányként használták fel a PIMLICO projektben.

A PROJEKT FÁZISAI

A projekt két fő fázisból áll:

- **1. fázis: A PIMLICO projekthez kapcsolódó felmérés** – amelynek célkitűzése a kkv-k és a támogató szervezetek által használt legjobb gyakorlatokra és nyelvi stratégiákra vonatkozó információk összegyűjtése, valamint olyan tényadatok felkutatása, amelyek elősegíthetik a projekt második fázisában megvalósítandó tájékoztató kampányt.

- **2. fázis: A tájékoztató kampány** – amelynek stratégiai célkitűzése az, hogy a kkv-k jobban megismerjék, hogy a nyelvi készségek milyen lehetőségeket és előnyöket tárhatnak fel előttük a globális piacokon, továbbá az, hogy növelje a nyelvi irányítási stratégiákat alkalmazó kkv-k számát.

FŐ MEGÁLLAPÍTÁSOK

Az esettanulmányok eredményei azt mutatják, hogy a sikeres vállalatok a nyelvi irányítási stratégiák különböző formáit alkalmazzák annak érdekében, hogy nemzetközi tevékenységük során megfeleljenek a különféle kommunikációs területek által támasztott követelményeknek.

A nyelvi irányítási stratégiák (időnként rövidebben: nyelvi stratégiák) a 2006. évi ELAN tanulmány meghatározásában „különböző technikák tervezett módon történő alkalmazása a külföldi ügyfelekkel és beszállítókkal való hatékony kommunikáció megkönnyítése érdekében”. A nyelvi irányítási stratégia általában megelőző intézkedések csomagját foglalja magában, amely lehetővé teszi, hogy a vállalat belépjen vagy kiterjessze tevékenységét egy új, külföldi piacra, ahol nyelvi és/vagy kulturális akadályokkal kell szembenéznie.

A nyelvi irányítási stratégia a következő intézkedések kombinációját tartalmazhatja:

- helyi megbízottak alkalmazása a nyelvi problémák megoldására;
- a kulturális és/vagy nyelvi különlegességeket figyelembe vevő webhelyek létrehozása;
- nyelvi ellenőrzések alkalmazása;
- hivatásos fordítók/tolmácsok alkalmazása;
- promóciós, értékesítési és/vagy műszaki anyagok fordítása;
- nyelvtanfolyamok és kulturális témájú megbeszélések tervei;
- online nyelvtanfolyam; munkaerő-kiválasztási és -felvételi szabályrendszer;
- a munkavállalók mobilitása;
- a külföldi kollégákkal való barátkozással és a határon túlra történő kirendeléssel kapcsolatos tervek;
- kapcsolatok kiépítése a helyi egyetemekkel;
- külföldi diákok alkalmazása gyakornokként;
- anyanyelvű munkavállalók felvétele;
- többnyelvű tevékenységeket magában foglaló e-kereskedelem; valamint
- a termék vagy a csomagolás hozzáigazítása a helyi ízléshez és szokásokhoz.

Az esettanulmányokban szereplő vállalatok mindegyike képes volt nagyobb hangsúlyt fektetni a nyelvi irányítási stratégiára, illetve mérni annak hatását.

- A 40 kiválasztott vállalat jellemzése jelentős előnyöket tárt fel: 43%-uk jelezte, hogy az új nyelvekre vonatkozó stratégia bevezetését követően több mint 25%-kal növelni tudta forgalmát. A vállalatok további 30%-a 16–25%-ra becsülte a kereskedelemből származó forgalomnövekedést.
- 73%-uk, más szóval négy vállalat közül csaknem három értékesítési forgalma legalább 16%-kal nőtt.
- Számos esetben az árbevétel növekedése három meghatározott intézkedés közül egynek vagy többnek tulajdonítható, ilyen például *a többnyelvű webhely létrehozása, anyanyelvű munkavállalók alkalmazása, illetve helyi megbízottak alkalmazása a nyelvi problémák megoldására*. Ez a három

intézkedés a nyelvi irányítási stratégia leggyakrabban említett jellemzője is azokban az esetekben, amikor a válaszadó konkrét százalékos értékben meghatározható növekedésről számolt be a külföldről származó árbevétel tekintetében.

A SIKERES VÁLLALATOK KÖZÖS JELLEMZŐI

A 40 PIMLICO esettanulmány alapján közös jellemzőket felmutató minta azonosítható a nyelvi irányításra vonatkozóan:

- *Tevékenységek folytatása több különböző nyelv beiktatásával*

A legtöbb vállalatra jellemző a tárgyalóképesség, vagyis az, hogy legalább három idegen nyelven képesek tárgyalni, amelyek közül az egyik mindig az angol nyelv. Általánosan elismert tény azonban, hogy a versenyképesség a különböző nyelvű területeken való működési képességnek és a multikulturális megközelítésnek köszönhető.

- *Az angol nyelv magas szintű ismerete*

A kinevezéseknél magától értetődőnek tartják az angol nyelv magas szintű ismeretét, és a munkavállalóktól elvárják, hogy magas szinten tartsák angol nyelvi készségeiket.

- *A globális szinten való működés képessége, valamint alkalmazkodás a különböző nyelvterületek igényeihez*

A különböző piacokon vagy egymás mellett egyszerre több különböző nyelvet használnak. A harmadik nyelvet olyan piacokon való üzletkötésnél használják, ahol a vállalatok nem rendelkeznek az adott nyelvre vonatkozó képességekkel, ilyen például a német nyelv használata Magyarországon.

- *Helyi megbízottak alkalmazása a nyelvi és kulturális problémák megoldására*

A vállalatok egyértelmű összefüggést tapasztalnak a nyelvi problémák megoldására alkalmazott helyi megbízottak és a forgalom volumene között.

- *A nemzetközi jelleg mindenre kiterjedő erősítése, humánerőforrás-stratégiával alátámasztva*

A vállalatok gyakorlati intézkedéseket hajtanak végre a nyelvi képességekkel rendelkező személyzet alkalmazása, valamint a meglévő munkatársak nemzetközi jellegű, kulturális és nyelvi képességeinek fejlesztése tekintetében, például:

- gondosan nyilvántartják a személyzet nyelvi készségeit, és azokat megfelelő módon felhasználják;
- *anyanyelvű munkavállalókat* alkalmaznak;
- *nyelvi és kulturális tanfolyamokat* szerveznek;
- fejlesztik a *mélyebb interkulturális ismereteket*;
- *hivatásos fordítókat és tolmácsokat* alkalmaznak;
- a webhelyüket más kultúrákhoz igazítják;
- együttműködnek a helyi egyetemekkel rövid és hosszú távú nyelvi támogatás igénybevétele érdekében, például külföldi diákokat alkalmaznak gyakornokként.

A 40 eset közül tíz „kiemelkedő kkv-ra” vonatkozó esettanulmányt választottak ki, amelyeknél a vállalatok kivételes teljesítményt értek el a nemzetközi kereskedelemben az általuk alkalmazott nyelvi irányítási stratégiáknak köszönhetően. A vállalatokat a következő szempontok szerint választották ki:

- a nyelvi irányítási stratégiájukba beágyazott különböző nyelvi intézkedések egyedi és innovatív kombinációja vagy választéka;

- azon piacok kulturális és/vagy nyelvi sokrétősége, illetve bonyolultsága, amelyeken ezek a vállalatok sikeres üzleti tevékenységet folytatnak;
- a külföldi piacokon folytatott kereskedelem volumene és fenntarthatósága, különösen az Európán kívüli piacok vonatkozásában;
- a többnyelvűség minőségének biztosítása és támogatása a vállalatnál alkalmazott szabályrendszerként.

Egy eset kivételével a „kiemelkedő kkv-k” jelentős sikereket könyvelhetnek el a teljes árbevételhez viszonyított exportforgalom területén, ami közvetlenül összefüggésbe hozható a nyelvi irányítási stratégia meglétével. A kiemelkedő kkv-k általában áruik és szolgáltatásaik legalább 60%-át külföldre exportálják, és ez az arány bizonyos esetekben a 90%-ot is eléri.

A TÁMOGATÁS NYÚJTÁSÁVAL KAPCSOLATOS FŐ MEGÁLLAPÍTÁSOK

A vállalatok különböző szintű támogatási rendszerek közül választhatnak, amelyek segítségével növelni tudják nemzetközi forgalmukat, ilyenek például a különböző tagállamokban működő ipari és kereskedelmi kamarák, valamint az oktatási és kormányzati szervezetek. A nyelvi segítség szintjei azonban eltérőek a tagállamok, illetve a különböző közvetítő szervezetek között.

- Mind a 27 uniós tagállam rendelkezik kereskedelmi vagy gazdasági minisztériummal, vagy ahhoz hasonló szervezettel, amely felügyeli az ország kereskedelmi szervezeteit.
- A nemzeti kereskedelmi szerv lehet kereskedelmi kamara, amely nemzeti kezdeményezéseket kínál a vállalatok nyelvi igényeinek támogatására.
- Néhány ország kiemelkedik a többi közül a kkv-knak nyújtott, a nyelvi infrastruktúrát célzó támogatás és a nemzeti szakpolitikák jellegzetessége, illetve a nyelvi támogatási eszközök mennyisége tekintetében: ilyen ország különösen Ausztria, Dánia, Spanyolország és az Egyesült Királyság. Más országok, mint például Bulgária, Ciprus és Írország, úgy tűnik, hogy nem kínálnak a vállalatok számára jelentős nemzeti szakpolitikákat vagy az egész országra kiterjedő nyelvi támogatást.
- Azokban az országokban, ahol a nemzeti infrastruktúrán belül hiányoznak a vállalatok számára nyújtott nyelvi szolgáltatások, a kamara gyakran vezet be helyi vagy regionális kezdeményezéseket, amelyek keretében speciális támogatást biztosít.
- Valószínűleg a kétoldalú kamarák és bizonyos nemzeti kamarák külföldi kirendeltségei nyújtják a legjobb, célzott és szakszerű nyelvi és kulturális támogatást a vállalatok számára; ezek a szolgáltatások általában olyan országok között jönnek létre, amelyek jól bejáratott kereskedelmi kapcsolatokkal rendelkeznek, ilyen például a francia–német kereskedelmi és ipari kamara, a német–szlovén kereskedelmi és ipari kamara, valamint a brit kereskedelmi kamara Spanyolországban működő kirendeltsége.

AJÁNLÁSOK

A következő ajánlások – bevezetésük esetén – jelentősen növelhetik a vállalatok lehetőségeit arra, hogy még hatékonyabban működjenek egy egyre élesebb versenyhelyzetet teremtő, globális és többnyelvű kereskedelmi környezetben. Európai szinten ezek a javaslatok jelentősen befolyásolhatják az Európán belüli és kívüli kereskedelem növekedését.

AJÁNLÁSOK AZ EURÓPAI BIZOTTSÁG SZÁMÁRA

- Annak biztosítása, hogy a PIMLICO jelentést és annak eredményei a tájékoztatási kezdeményezés keretében (az üzleti és oktatási szektor, valamint közvetlenül a vállalatok felé), illetve az Üzleti Nyelvi Platformon keresztül széles körben ismertté váljanak;
- egy európai díjazási rendszer és egy minőségjelzési rendszer kifejlesztésének elősegítése a nyelvi irányítási stratégiákat a nemzetközi kereskedelemben sikeresen alkalmazó európai vállalatok erőfeszítéseinek elismerésére; ilyen például a *Kiválóság a nemzetközi kommunikáció terén* (Excellence in International Communication vagy EIC) jelölés;
- a nyelvi irányítási stratégiák „legjobb gyakorlatokat tartalmazó modelljeinek” megismertetése az üzleti közvetítő szervezetekkel;
- annak biztosítása, hogy nyelvi infrastruktúra támogatásához a legjobb gyakorlatokat kínáló modellek kidolgozása, valamint a nyelvi irányítási stratégiák végrehajtása az érintett főigazgatóságokon keresztül az európai programok keretében legyen finanszírozható;
- nyomon követési kutatási projekt megrendelése az ELAN eredményeinek naprakésszé tétele céljából, amely biztosítja az adatok rögzítésének folyamatosságát, beleértve az adatok hosszú távú, öt évet átfogó elemzését;
- a nyelvi infrastruktúra adatainak és partnerlistájának felvétele az európai információs központokba;
- a „nyelvi és üzleti kommunikáció” témakörének felvétele az illetékes európai főbiztosok napirendjébe, valamint az Európai Tanács vonatkozó napirendjeibe;
- annak biztosítása, hogy a nyelvtechnológiával kapcsolatos kutatás és a nyelvtechnológiának a nemzetközi kereskedelemben és diplomáciában történő alkalmazása szerepeljen a 8. Keretprogramban, valamint egyéb kutatási és fejlesztési programokban.

AJÁNLÁSOK A NEMZETI KORMÁNYOK SZÁMÁRA

- A munka folytatása érdekében a 2002-ben Barcelonában tartott csúcstalálkozón közösen megfogalmazott célkitűzésekkel összhangban: minden állampolgárnak két nyelvet kell megtanulnia az anyanyelven kívül;
- annak biztosítása, hogy kapcsolat jöjjön létre a vállalatok nyelvi igényei és a nyelvi infrastruktúrára vonatkozóan rendelkezésre álló támogatás között;
- egy nemzeti díjazási rendszer létrehozásának megfontolása; amely elismeri és támogatja a kkv-knak nyújtott, a nyelvi infrastruktúrát célzó támogatás terén (a közvetítő szervezetek támogatását is beleértve), illetve a nyelvi irányítási stratégiák kkv-k általi alkalmazása terén kiváló eredményeket elérő szervezeteket;
- nemzeti tájékoztatási kampány elindítása;
- a különböző támogatási kezdeményezések ellenőrzése és végrehajtása;
- az iskolák és egyetemek ösztönzése arra, hogy tantervükben még nagyobb hangsúlyt fektessenek a nyelvi ismeretek oktatására;
- adókedvezmények bevezetésének megfontolása, amely arra ösztönözné a kkv-kat, hogy nyelvi irányítási stratégiákat alkalmazzanak (például a nyelvtanfolyamok díját le lehetne vonni az adóból);
- webhelyek létrehozása, amelyek tájékoztatják a kkv-kat a nyelvi stratégiák alkalmazásának módjáról, és a kereskedelem elősegítése érdekében az adott piacra vonatkozó információkat nyújtanak;
- beruházások a nyelvtechnológiával kapcsolatos kutatás és a technológiáknak a nemzetközi kereskedelemben való alkalmazása terén.

AJÁNLÁSOK AZ ÜZLETI KÖZVETÍTŐ SZERVEZETEK SZÁMÁRA

- A nyelvi irányítási stratégiák alkalmazása terén alkalmazott bevált gyakorlatok alaposabb ismeretének elősegítése a nemzetek feletti gazdaságfejlesztési hálózatok tagjai számára (például az Eurochambers kamarái, a Nemzetközi Kereskedelmi Kamara, a nemzetközi kereskedelmi szövetségek vagy az Enterprise Europe Network [EEN]), amelyek stabil kapcsolatokkal rendelkeznek, és tájékoztatást nyújtanak az ajánlott szállítókról, vagy Európa határain átnyúló jelleggel nyújtanak nyelvekkel kapcsolatos információkat;
- az üzleti közvetítő szervezetek támogatása abban, hogy eseményeket vagy kampányokat szervezzenek és egyéb ismeretterjesztési célú tevékenységeket végezzenek, amelyek célja a nyelvi irányítási stratégiák fokozottabb mértékű alkalmazásának, illetve megismerésének elősegítése;
- a nyelvtechnológia alkalmazásának elősegítése azáltal, hogy támogatják az ipar és a kutatás terén létesítendő kapcsolatokat, és további erőfeszítéseket tesznek a nyelvtechnológia nemzetközi vállalatoknál való bevezetése érdekében;
- az üzleti közvetítő webhelyek és a projekt webhelyének összekapcsolása annak érdekében, hogy a nemzetközi kkv-k Európa-szerte jobban megismerjék a legjobb gyakorlatokat;
- a legjobb gyakorlatok kicserélése a különböző támogatási szervezetek között;
- új támogatástípusok biztosítása a kkv-k számára a máshol alkalmazott legjobb gyakorlatokkal összhangban;
- jelenleg nem kínált szolgáltatások biztosításának megfontolása, ilyen például a nyelvi ellenőrzés.

AJÁNLÁSOK A KKV-K SZÁMÁRA

- A legjobban teljesítő vállalatok által használt legjobb gyakorlatok követése, ahol alkalmazhatóak;
- az adott piacok által támasztott nyelvi igények összevetése a PIMLICO jelentésben közzétett ellenőrzési listákkal;
- intézkedések végrehajtása az adott piacoknak megfelelő nyelvi irányítási stratégia megvalósítására;
- kapcsolatfelvétel az Európa-szerte működő támogatási szervezetekkel további hasznos információk megszerzése érdekében;
- a különböző nyelvi irányítási technikák (például kulturális értekezletek vagy hivatásos fordítók alkalmazása) költséghatékonyságának értékelése;
- csoportok létrehozása más, exporttevékenységet folytató kkv-kkal, és az erőforrások megosztása.

AJÁNLÁSOK AZ OKTATÁSI SEKTOR SZÁMÁRA

- Kapcsolatfelvétel a kkv-kkal és az üzleti közvetítő szervezetekkel, valamint támogatási szolgáltatások nyújtása, például nyelvtanfolyamok szervezése;
- gyakornokként való elhelyezkedési lehetőség biztosítása külföldi hallgatók számára, ha eddig még nem került sor erre;
- kapcsolatfelvétel a helyi nemzetközi kkv-kkal információcsere céljából, ezen belül a segítségük igénybevétele a nemzetközi kereskedelemhez igazodó új nyelvi tantervek kidolgozásához vagy a helyi vállalkozások számára nyújtandó szolgáltatás létrehozásához (például a nyelvi lektorok oktatása);
- annak biztosítása, hogy a nyelvi irányítási stratégiát megfelelően ismerik és alkalmazzák az MBA képzéseken és egyéb, vállalatvezetőknek szóló oktatási programokban.