

BILANS KOMPETENCJI JĘZYKOWYCH

Raport z przeprowadzonych badań



Raport przygotowany na zlecenie
Urzędu Miasta Krakowa przez
Centrum Ewaluacji i Analiz
Polityk Publicznych oraz
Interdyscyplinarne Centrum Badań
i Rozwoju Organizacji
Uniwersytet Jagielloński
W PARTNERSTWIE ZE
STOWARZYSZENIEM ASPIRE
Kraków, listopad 2015

STRESZCZENIE

Poniższy raport prezentuje efekty prac badawczych przeprowadzonych w ramach projektu „Bilans kompetencji językowych dla miasta Krakowa”. Języki obce i ich znajomość odgrywają olbrzymią rolę w Krakowie. Wynika to bezpośrednio z unikalnego profilu krakowskiego rynku pracy, akademickiego charakteru miasta oraz dynamicznego rozwoju branży outsourcingowej, informatycznej i turystycznej. Trafna diagnoza oraz prognoza zmian w zakresie kompetencji językowych na krakowskim rynku pracy, które są celem poniższego opracowania, stanowią w związku z tym podstawę tworzenia średnio- i długofalowej strategii rozwoju miasta, szczególnie w zakresie budowania platformy współpracy w trójkącie biznes-administracja-nauka.

W ramach przeprowadzonych prac, na podstawie analizy ogłoszeń o pracę oraz wywiadów pogłębionych z liderami opinii i przedstawicielami firm, zidentyfikowano szereg wyzwań krakowskiego rynku języków obcych oraz zinwentaryzowano szereg oczekiwań w zakresie języków obcych jakie formułują pod adresem absolwentów krakowskich uczelni krakowscy pracodawcy. Po stronie analizy popytu raport zawiera informacje na temat najważniejszych kompetencji językowych poszukiwanych obecnie przez pracodawców – zarówno pod kątem typu kompetencji językowych, jak i w zakresie określenia konkretnego języka obcego, na który jest zapotrzebowanie. Najczęściej poszukiwanym językiem jest język angielski, niemiecki i francuski.

Przedstawiciele firm działających w branży BPO/ITO, którzy rekrutują najczęściej absolwentów krakowskich szkół wyższych pod kątem ich znajomości języka obcego wskazują jednocześnie, że kandydaci operują poprawnymi umiejętnościami językowymi, choć często nie na poziomie wystarczającym do zatrudnienia. Pracodawcy zwracają tutaj uwagę z jednej strony na trudność w przewidzeniu zapotrzebowania na określone języki i ich poziomy uzależnioną od dynamiki samej branży (nowe projekty, nowi pracodawcy), z drugiej strony wskazują jednak na ograniczenia ze strony zakresu i sposobu nauki po stronie uczelni i szkół zawodowych. Eksperci i pracodawcy potwierdzają również, że w sektorze usług znajomość języka angielskiego przestaje być wystarczająca do zdobycia pracy i rozwoju zawodowego.

Szczególnością wartością dodaną, jaką oferuje poniższy raport jest badanie zakresu edukacji językowej w krakowskich szkołach językowych, kierunkach filologicznych oraz kolegiach i centrach językowych uczelni w Krakowie. Po stronie analizy podaży prezentowane są informacje dotyczące uczelni i kierunków, które zdaniem pracodawców kształcą w zakresie języków obcych. Okazuje się, że głównym rezerwuarem kompetencji językowych dla krakowskiego rynku pracy pozostają uczelnie – zarówno w zakresie kierunków filologicznych (tutaj prym wiodą Uniwersytet Jagielloński i Uniwersytet Pedagogiczny), jak i centrów i kolegiów językowych.

Badaniu eksploracyjnemu poddana została również samoocena studentów czterech krakowskich uczelni (UJ, AGH, PK i UEK) w zakresie kompetencji językowych, również pod kątem efektywności źródeł pozyskania umiejętności językowych oraz postaw wobec nauki języków. Studenci dostrzegają olbrzymią rolę, jaką odgrywają języki w pozyskaniu pracy jednocześnie wysoko oceniając swoje kompetencje w tym zakresie. Ocena jakości kształcenia języków w szkołach wyższych jest umiarkowanie pozytywna – nieco ponad połowa studentów jest zadowolona z poziomu zajęć na swoich uczelniach; jednocześnie prawie trzech na czterech studentów zadowolonych jest z zajęć w prywatnych szkołach językowych.

Zestawienie z jednej strony samooceny studentów, z drugiej opinii kolegów i szkół językowych a z trzeciej refleksji pracodawców daje bardzo ciekawy obraz. Okazuje się, że istnieje konsensus między wszystkimi trzema stronami jeśli chodzi o obligatoryjność kompetencji językowych w zakresie języka angielskiego oraz to, że pod kątem czytania, słuchania i mówienia krakowscy absolwenci stoją na dość wysokim poziomie. Rozdzwięk dotyczy percepcji związanych z pisaniem (tutaj pracodawcy znacznie częściej zwracają uwagę na braki absolwentów) oraz zaawansowania kompetencji (tutaj ponownie pracodawcy zauważają niewystarczający poziom językowy do prowadzenia konwersacji płynnie w językach obcych – studenci i szkoły językowe nie dostrzegają w tym zakresie dużego problemu).

Współpraca uczelni i przedstawicieli biznesu nie ma charakteru systemowego, natomiast między szkołami językowymi a pracodawcami dotyczy jedynie świadczenia usług. Pracodawcy wskazują na pasywność uczelni i ich biur karier w zakresie kontaktu absolwentów z firmami, sugerując jednocześnie, że Urząd Miasta mógłby z jednej strony wspierać organizacyjnie i promocyjnie kształcenie języków, z drugiej strony w większym zakresie finansowo pomagać szkołom wyższym i firmom w rozwoju językowym studentów i pracowników, przynajmniej w takim zakresie, w jakim wspiera rozwój branży informatycznej.

Na koniec raportu prezentowane są wnioski wynikające z przeprowadzanych analiz wraz z sugestiami działań nakierowanych na rozwój uczelni i firm w zakresie rozwoju i przepływu kompetencji językowych.

SPIS TREŚCI

STRESZCZENIE.....	2
SPIS TREŚCI.....	4
WPROWADZENIE.....	5
ZESPÓŁ BADAWCZY.....	7
PODSTAWOWE ZAŁOŻENIA BILANSU.....	10
PODSTAWOWE INFORMACJE DOTYCZĄCE KOMPETENCJI ZWIĄZANYCH Z JĘZYKAMI OBCYMI W KRAKOWIE	13
WAGA KOMPETENCJI JĘZYKOWYCH.....	13
SPECYFIKA ZAPOTRZEBOWANIA NA JĘZYKI OBCE W KRAKOWIE.....	15
PERSPEKTYWY ROZWOJU	16
ANALIZA POPYTU: ZAPOTRZEBOWANIE NA KOMPETENCJE JĘZYKOWE W KRAKOWIE	18
ANALIZA OGŁOSZEŃ O PRACĘ.....	18
OGÓLNY OBRAZ ZAPOTRZEBOWANIA NA JĘZYKI W KRAKOWSKICH OGŁOSZENIACH.....	19
OFERTY PRACY DLA STUDENTÓW I ABSOLWENTÓW.....	21
OFERTY PRACY W BRANŻY USŁUG BIZNESOWYCH I SEKTORZE IT	23
DOŚWIADCZENIA Z POPRZEDNICH BILANSÓW KOMPETENCJI	28
ANALIZA PODAŻY: EFEKTY KSZTAŁCENIA JĘZYKOWEGO W UCZELNIACH I SZKOŁACH JĘZYKOWYCH	30
SAMOCENA KOMPETENCJI JĘZYKOWYCH STUDENTÓW	33
BILANS KOMPETENCJI: PODSUMOWANIE I REKOMENDACJE	37
ZAŁĄCZNIK 1: POZIOMY JĘZYKA WYKORZYSTANE W BADANIACH.....	39

WPROWADZENIE

Dzięki inicjatywie i zaangażowaniu Urzędu Miasta Krakowa, już po raz czwarty mamy przyjemność zaprezentować Państwu wyniki „Bilansu kompetencji krakowskiego ośrodka naukowego”, które poświęcone są relacji między popytem a podażą kompetencji w kluczowych obszarach funkcjonowania biznesu i uczelni. W poprzednich latach swoim zasięgiem badania objęły łącznie 9 branż¹: BPO i ITO, lifescience, energetyka, branża kreatywna, budownictwa pasywnego i energooszczędnego, budowlana i architektoniczna oraz informatyczna wraz z technologiami informatyczno-technologicznymi. Prace w 2015 skupiły się na branżach:

1. Turystyka
2. Transport i logistyka
3. **Przekrojowe badania języków obcych**

Unikalnym rozwiązaniem było w bieżącym roku rozszerzenie badań stricte branżowych, na przekrojowe badania popytu i podaży w zakresie języków obcych. Choć prowadzone badania mają charakter lokalny i skupiają się na mieście Kraków, ich efekty oddziaływanie mają charakter ogólnopolski, stanowiąc m.in. inspirację do przeprowadzenia ogólnopolskich badań branżowych w ramach programu Bilans Kapitału Ludzkiego.

Podobnie jak w poprzednich latach, w raportach prezentowane jest zapotrzebowanie krakowskich firm na określone kompetencje z jednej strony oraz podaż tych kompetencji po stronie krakowskich uczelni wyższych z drugiej. Nie uległy zmianie cele postawione przed zespołem badawczym, które skoncentrowane są wokół odpowiedzi na pytania dotyczące oczekiwań pracodawców wobec absolwentów krakowskich uczelni oraz rzeczywistego poziomu kształcenia tych kompetencji w sektorze edukacyjnym. W zakresie zastosowanej metodologii, w porównaniu do badań przeprowadzonych w roku 2013 i 2014 roku, z wyjątkiem prowadzonego po raz pierwszy Bilansu języków obcych, nie zaszły większe zmiany. Wszelkie wprowadzone modyfikacje miały na celu zmniejszenie obciążeń czasowych po stronie respondentów, przy zachowaniu wysokiej jakości zbieranych danych.

Wnioski prezentowane w raportach zostały sformułowane na podstawie badań kwestionariuszowych oraz kilkudziesięciu wywiadów z ekspertami branżowymi, przedstawicielami firm i uczelni wyższych. Przedmiotem badań były również ogłoszenia rekrutacyjne oraz, w mniejszym stopniu, dokumenty związane z programami nauczania na wybranych kierunkach uczelni wyższych. **W przypadku Bilansu językowego przeprowadzone zostały dodatkowo badania ankietowe wśród studentów i szkół językowych, wywiady z przedstawicielami firm rekrutacyjnych oraz szczegółowa analiza ogłoszeń o pracę.**

Projekt zlecony przez Urząd Miasta Krakowa zrealizowany został we współpracy Centrum Ewaluacji i Analiz Polityk Publicznych UJ oraz Interdyscyplinarnego Centrum Badań i Rozwoju Organizacji przy Instytucie Psychologii UJ. Przeprowadzenie badań nie byłoby możliwe gdyby nie życzliwość i profesjonalna pomoc ze strony przedstawicieli UMK, WUP w Krakowie, biznesu, przedstawicieli krakowskich uczelni i szkół językowych, instytucji otoczenia biznesu oraz

¹ Badania w roku 2012 i 2013 realizowane były na zlecenie Urzędu Miasta Krakowa i Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Krakowie; w 2014 roku jako uzupełnienie badań w branży budowlanej realizowano na zlecenie WUP w Krakowie badania na poziomie szkół ponadgimnazjalnych.

samych studentów. Chcielibyśmy szczególnie podziękować, biorąc jednocześnie, jako zespół badawczy, pełną odpowiedzialność za wszelkie ewentualne niedoskonałości i mankamenty raportów, **Stowarzyszeniu ASPIRE**, partnerowi Bilansu języków obcych.

Szczególne podziękowania należą się, w kolejności alfabetycznej:

- Ekspertom branżowym i osobom, które umożliwiły nam zrozumienie istoty funkcjonowania wszystkich analizowanych branż w szerszym kontekście oraz zgłosiły swe, nierzadko bardzo krytyczne, uwagi poprawiające jakość stosowanych narzędzi i definicji: Małgorzata Bednarczyk (Uniwersytet Jagielloński), Adam Biernat (Wojewódzki Urząd Pracy w Krakowie), Barbara Bukowska (Stowarzyszenie Przewodników Turystycznych w Krakowie), Mirosław Furmanek (Wojewódzki Urząd Pracy w Krakowie), Andrew Hallam (ASPIRE), Grzegorz Jurczyk (Centrum Jakości PK), Joanna Kaim-Kerth (ASPIRE), Wojciech Kardas (Wo-Kar), Zygmunt Kruczek (Akademia Wychowania Fizycznego; Małopolskie Stowarzyszenie Pilotów Wycieczek), Rafał Kulczycki (Urząd Miasta Krakowa), Konrad Kuźma (Urząd Miasta Krakowa), Maria Leńczuk (Wojewódzki Urząd Prac w Krakowie), Wojciech Liszka (Z-Factor), Piotr Litwiński (Zrzeszenie Międzynarodowych Przewoźników Transportu Drogowego; Litwiński), Anna Malina (Uniwersytet Ekonomiczny), Joanna Ostrowska (Hotel Kossak), Dariusz Pastuła (Aon Corporation), Artur Paszko (Kraków Nowa Huta Przyszłości), Jan Paździorko (F.H.U. Liber), Rafał Perłowski (Urząd Miasta Krakowa), Agata Piątek (Hays), Andrzej Poznański (Urząd Miasta Krakowa), Jerzy Raciborski (Akademia Wychowania Fizycznego), Magdalena Radwan (AG Test HR), Tomasz Turaj (Nowe Centrum Administracyjne), Jan Sala (Uniwersytet Ekonomiczny), Andrzej Sowa (Politechnika Krakowska), Monika Stawicka (Jagiellońskie Centrum Językowe), Andrzej Witek (Centrum Hotelowo-Konferencyjne Witek), Katarzyna Wysocka (Urząd Miasta Krakowa), Tomasz Ziaja (MTD Tomasz Ziaja),
- Przedstawicielom firm, instytucji oraz uczelni²: Accent for Professionals, Accent School of Polish, AG Test HR, Efektywny rosyjski, Aon Corporation, Elingwista, eMka Szkoła Językowa, Hays, Helen Doron English, Lingua Session, Jagiellońskie Centrum Językowe (Uniwersytet Jagielloński), Prolog Szkoła Języków Obcych, Salon SITA, Stowarzyszenie ASPIRE, Studium Języków Obcych (Akademia Górniczo-Hutnicza), Studium Języków Obcych (Uniwersytet Ekonomiczny), Studium Języków Obcych (Uniwersytet Rolniczy), Studium Praktycznej Nauki Języków Obcych (Politechnika Krakowska), Szkoła Języków Obcych "Mały Rynek", Szkoła Językowa Kakadu, Szkoła Języków Obcych Infinity, Szkoła Języków Obcych Mr Brown, Three Lions Szkoła Języka Angielskiego.

Podobnie jak w latach ubiegłych poszczególne raporty staraliśmy się pisać w taki sposób, aby z jednej strony możliwe było ich niezależne wykorzystanie przez pracodawców, uczelnie, władze publiczne oraz studentów i absolwentów, z drugiej zaś, aby mogły one stanowić pomiędzy tymi grupami pomost i medium komunikacji. Wierzymy, że prezentowane efekty prac badawczych pozostaną jednym z trwałych elementów dyskusji w zakresie relacji pomiędzy rynkiem pracy a sektorem edukacyjnym w Polsce.

² Lista firm uwzględnia wyłącznie podmioty, które wyraziły zgodę na umieszczenie ich nazwy w raporcie. Zarówno w przypadku firm, jak i uczelni lista uwzględnia instytucje, które wypełniły częściowo lub w całości kwestionariusz badawczy lub wzięły udział w wywiadach pogłębionych.

ZESPÓŁ BADAWCZY

Eksperti wiodący:

Jarosław Górniak – prof. dr hab., dziekan Wydziału Filozoficznego UJ, kierownik Centrum Ewaluacji i Analiz Polityk Publicznych UJ, kierownik Zakładu Socjologii Gospodarki, Edukacji i Metod Badań Społecznych Instytutu Socjologii UJ. Socjolog i ekonomista, specjalista w zakresie metod badań społecznych i analizy danych, metodologii ewaluacji i analizy polityk publicznych oraz socjologii gospodarki i organizacji. Kierownik naukowy systemowego projektu badawczego „Bilans kapitału ludzkiego”, a przedtem kierownik wielu projektów badawczych i autor opracowań dotyczących rynku pracy i polityk publicznych. Członek Rady Konsultacyjnej przy Prezydium Miasta Krakowa.

Małgorzata Kossowska – prof. dr hab., prodekan Wydziału Filozoficznego UJ ds. naukowych, kierownik Zakładu Psychologii Społecznej, Prezes Polskiego Stowarzyszenia Psychologii Społecznej w latach 2008-2011 i 2011-2013, Prezes Zarządu Interdyscyplinarnego Centrum Badań i Rozwoju Organizacji przy Instytucie Psychologii UJ (ICBRO). Prowadzi prace badawcze dotyczące takich zagadnień jak: różnice indywidualne, postawy i przekonania polityczne, uwarunkowania przekonań politycznych, sztywność poznawcza. Laureatka wielu prestiżowych nagród i wyróżnień. Autorka licznych publikacji książkowych oraz artykułów naukowych.

Członkowie zespołu:

Piotr Prokopowicz – doktor nauk humanistycznych, absolwent socjologii i psychologii na Uniwersytecie Jagiellońskim. Adiunkt w Instytucie Socjologii UJ, analityk w Centrum Ewaluacji i Analiz Polityk Publicznych UJ, Koordynator Zespołu ds. Monitoringu Wdrażania Strategii UJ. Współpracownik i wykładowca Cologne Business School i Uniwersytetu Jagiellońskiego, Visiting Fellow w Saint Mary's University w Halifax. Specjalista w zakresie badań organizacji oraz analizy danych. Pracując jako konsultant metodologiczny dla Great Place to Work Institute Europe w Kopenhadze brał udział w przygotowaniu listy 100 najlepszych pracodawców w Europie oraz Ameryce Południowej. Autor i redaktor wielu opracowań, książek i artykułów na temat socjologii i psychologii zarządzania.

Grzegorz Żmuda – doktor nauk społecznych, psycholog i socjolog, Dyrektor Zarządzający ICBRO, członek zespołu ds. monitorowania wdrażania strategii rozwoju UJ. Specjalizuje się w psychologii zarządzania i organizacji, ze szczególnym uwzględnieniem psychologicznej diagnozy organizacyjnej, zarządzania partycypacyjnego oraz psychologii personelu. Zajmuje się tworzeniem innowacyjnych narzędzi rozwoju organizacyjnego. Pracuje nad doktoratem z zakresu kształtowania się preferencji stylu zarządzania wśród młodych przedsiębiorców, jest autorem wielu publikacji i wystąpień z zakresu psychologii organizacji.

Przemysław Majkut – socjolog, psycholog, doktorant w Instytucie Socjologii Uniwersytetu Jagiellońskiego, gdzie był uczestnikiem programu „Pomiar edukacyjny”. Pracownik Wydziału Badań i Analiz Okręgowej Komisji Egzaminacyjnej w Krakowie. Od 2007 do 2015 roku członek zespołu wprowadzającego w Polsce miarę Edukacyjnej Wartości Dodanej (EWD). W latach 2011-2015 pracownik Instytutu Badań Edukacyjnych. Członek Centrum Ewaluacji i Analiz Polityk Publicznych UJ, gdzie zajmuje się koordynacją pracy zespołu zajmującego się badaniami edukacyjnymi. Specjalista z zakresu badań edukacyjnych oraz metodologii badań społecznych.

Karolina Dukała – psycholog, pracownik Zakładu Psychologii Ogólnej Instytutu Psychologii UJ. Specjalizuje się w psychologii przesłuchań i wykrywania kłamstwa. Dyplomowany trener, prowadzi szkolenia głównie z dziedziny rozwoju osobistego oraz zastosowania umiejętności miękkich w biznesie, ze szczególnym uwzględnieniem negocjacji. Organizator, koordynator i menadżer w wielu projektach badawczych i komercyjnych. Jako wieloletni członek i były Prezes Towarzystwa Doktorantów UJ zajmuje się popularyzacją nauki oraz promowaniem współpracy pomiędzy przedstawicielami nauki i biznesu.

Maciej Taraday – psycholog, doktorant w Zakładzie Psychologii Eksperymentalnej UJ. Uczestnik projektu studiów doktoranckich w zakresie pomiaru edukacyjnego. Zainteresowania naukowe: związek pamięci roboczej z inteligencją, kontrola poznawcza, metodologia badań i statystyka. Laureat wielu nagród i stypendiów. Specjalizuje się w analizach statystycznych z wykorzystaniem środowiska programistycznego R, SPSS, STATISTICA oraz AMOS.

Marianna Król – psycholog, doktorantka w Zakładzie Psychologii Społecznej Instytutu Psychologii Uniwersytetu Jagiellońskiego. Jako trener i coach specjalizuje się w prowadzeniu programów rozwojowych dla firm i organizacji, w ramach których prowadzi szkolenia z zakresu umiejętności miękkich niezbędnych do skutecznego działania w złożonym środowisku biznesowym oraz indywidualne sesje coachingowe skoncentrowane na zwiększaniu efektywności i motywacji pracowników.

Maria Nowak - studentka psychologii stosowanej na Uniwersytecie Jagiellońskim. Członek Koła Nauk Psychologicznych PRAGMA, gdzie zajmuje się koordynacją Sekcji Psychologii Sądowej. Koordynator Główny Ogólnopolskiej Konferencji "Dziecko - świadek wyjątkowy". Redaktor naczelna portalu "Mała Psychologia". W kręgu swoich zainteresowań umieszcza głównie zagadnienia związane z przesłuchaniem świadków.

Joanna Szwed – socjolog, doktorantka w Instytucie Socjologii Uniwersytetu Jagiellońskiego, członek Centrum Ewaluacji i Analiz Polityk Publicznych UJ, laureatka ogólnopolskiego konkursu zbadaj.to. Zainteresowania naukowe: rozwój kapitału ludzkiego, ze szczególnym uwzględnieniem kapitału tranzycyjnego młodych ludzi, metodologia badań społecznych i marketingowych. Autorka artykułów na temat współczesnego rynku pracy i jego przemian.

Anna Szuba-Boroń – prawnik, absolwentka Wydziału Prawa i Administracji UJ, doktorantka na Wydziale Prawa, Administracji i Stosunków Międzynarodowych Krakowskiej Akademii im. Andrzeja Frycza Modrzewskiego. Główny obszar zainteresowań naukowych to kryminologia, etiologia kryminalna, badania osobopoznawcze na użytek procesu karnego, ale również wartość literatury pięknej jako źródła poznania naukowego w kryminologii. Począwszy od 2006 roku członek zespołów realizujących projekty realizowane w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, dofinansowanych ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego.

Anna Kędzierska – studentka psychologii, absolwentka nauk o zarządzaniu na Uniwersytecie Jagiellońskim, stypendystka programu Erasmus. W pracy zawodowej zajmuje się rekrutacją i selekcją specjalistów z branży IT. Współautorka narzędzi do ewaluacji pracowników oraz systemu wspierającego samodoskonalenie organizacji z sektora NGO. Pasjonatka nowych technologii, swoje zainteresowania naukowe skupia na psychologii gier oraz pracy i organizacji.

Agnieszka Otręba – Szklarczyk – socjolog, doktorantka w Zakładzie Socjologii Gospodarki, Edukacji i Metod Badań Społecznych Instytutu Socjologii Uniwersytetu Jagiellońskiego, członek

Zarządu Fundacji Rozwoju Badań Społecznych, badacz w Centrum Ewaluacji i Analiz Polityk Publicznych UJ. Specjalista z zakresu metodologii badań społecznych oraz text miningu, Głównym obszarem jej zainteresowań naukowych jest związek zaangażowania rodziców z osiągnięciami edukacyjnymi dzieci oraz techniki analizy danych. Prowadzi szkolenia z zakresu metod i technik badań społecznych i marketingowych.

Dariusz Szklarczyk – socjolog, członek Zarządu Fundacji Rozwoju Badań Społecznych, badacz i analityk w Centrum Ewaluacji i Analiz Polityk Publicznych UJ. Konsultant i trener w dziedzinie badań społecznych, badań rynku i analizy danych. Specjalizuje się w metodologii badań społecznych, ewaluacji i analizie danych. Jako kierownik i członek zespołów badawczych bierze udział w badaniach poświęconych m.in. przedsiębiorczości, edukacji, rynkowi pracy, innowacyjności, jakości życia, jakości usług publicznych, systemowi i życiu politycznemu. Interesuje się metodami wykorzystania danych niereaktywnych w badaniach społecznych i badaniach rynku.

PODSTAWOWE ZAŁOŻENIA BILANSU³

W zakresie badań w branży turystycznej oraz transportu i logistyki podstawowe założenia oraz wykorzystana metodologia, w porównaniu do badań z 2013 i 2014 roku, nie zmieniły się w istotny sposób. W bieżącym roku, mając na uwadze zmniejszenie obciążenia czasowego respondentów podjęto próbę redukcji listy kompetencji miękkich i biznesowych poprzez ich integrację w bardziej ogólne kategorie. Zrezygnowano również z pytania o przypisywaną szkołom wyższym odpowiedzialność za kształcenie poszczególnych kompetencji – wzorzec odpowiedzi z lat ubiegłych był spójny pomiędzy odległymi często branżami i w opinii zespołu korzyść z ponowienia badań w tym zakresie jest znacznie niższa niż koszty z nią związane. W poprzednich latach okazywało się, że mimo, iż przedstawiciele biznesu oczekują od absolwentów rozwiniętych kompetencji miękkich i biznesowych, wcale nie podzielają opinii, że to uczelnie w największym stopniu powinny być odpowiedzialne za ich kształcenie. Równie często wskazywano na takie źródła rozwoju tej grupy kompetencji jak wcześniejsze szczeble edukacji oraz zaangażowanie rodziców i opiekunów. Przedstawiciele szkół wyższych w większym stopniu czuli się odpowiedzialni za rozwój kompetencji miękkich swoich absolwentów, choć wskazywane były trudności w realizacji tego zadania. Jeśli chodzi o kompetencje specjalistyczne (wiedza i umiejętności), w zdecydowanej większości przypadków zarówno biznes, jak i uczelnie stały na zgodnym stanowisku, że jest to odpowiedzialność szkolnictwa wyższego.

Jednym z najważniejszych celów raportu jest prezentacja opinii ekspertów branżowych, przedstawicieli firm i uczelni na temat stanu kompetencji absolwentów szkół krakowskich bez stosowania nadmiernych uproszczeń i wartościowania. Choć stanowiło to znaczne wyzwanie, dołożyliśmy wszelkich starań, aby ukazać temat przepływu kapitału intelektualnego z uczelni do biznesu, wzajemne oczekiwania i przyjmowane perspektywy w sposób obiektywny.

Podobnie jak w latach ubiegłych, bilans kompetencji wychodzi od analizy zapotrzebowania krakowskich przedsiębiorstw. W tym zakresie staraliśmy się utrzymać przyjęty wcześniej standard braku tworzenia założeń w zakresie konieczności bezwzględnego dopasowywania oferty edukacyjnej do obecnego kształtu rynku pracy. W naszej opinii wymagania pracodawców powinny być jednym z głównych czynników, które brane są pod uwagę przy budowie programów nauczania, ale z pewnością nie jedynym. Podobnie nie do utrzymania w naszej opinii jest pogląd, że ewentualne problemy we współpracy wynikają wyłącznie z braku gotowości pracodawców i ich możliwości wykorzystania potencjału, którym dysponują uczelnie.

Podobnie jak w poprzednich edycjach projektu, termin „kompetencja” rozumiany będzie w tym raporcie jako: „zbiór zachowań należących do wspólnej kategorii, umożliwiających skuteczną realizację celów organizacji i zadań na określonym stanowisku pracy, determinowanych przez różnorodne czynniki psychologiczne”. W tym rozumieniu kompetencje stanowią zbiory zachowań związanych z charakterystykami oczekiwanymi na określonym stanowisku pracy. Poniższa lista obejmuje zidentyfikowane w analizie popytu kategorie tych czynników:

- Wiedza – wiadomości zdobyte w trakcie uczenia się (np. wiedza z zakresu przepływu ciepła w budynku, wiedza z zakresu prawa branżowego)

³ Opracowano na podstawie Bilansu kompetencji z 2012, 2013 i 2014 roku. Czytelników zainteresowanych szczegółowymi założeniami odsyłamy do zeszłorocznych publikacji.

- Umiejętności - wyuczone działania w określonym obszarze (np. obsługa pakietu MS Office, komunikowanie się)
- Zdolności - wrodzone predyspozycje w określonym obszarze (np. zdolności analityczne)
- Inne – te właściwości, których nie można przypisać do wymienionych kategorii (np. mobilność, uczciwość itp.)

W dalszej części raportu, słowem „kompetencje” określać będziemy zbiorczo behawioralne przejawy oczekiwań wyrażonych w powyższych kategoriach, co jest zgodne zarówno z polską tradycją badawczą, jak i powszechnie przyjętą konwencją międzynarodową.

Kompetencje będące jednym z podstawowych pojęć w instytucjach biznesowych, znajdują swój uczelniany odpowiednik w postaci efektów kształcenia. Jak pisze Kraśniewski⁴ istota efektów kształcenia, „sprowadza się do stwierdzenia (...) co uczący się powinien wiedzieć, rozumieć i być zdolny zrobić po zakończeniu pewnego okresu (procesu) kształcenia”. Efekty kształcenia zwykle dzielić się w Polsce na trzy kategorie: **wiedzę, umiejętności oraz kompetencje społeczne**, choć nie zawsze są to kategorie rozdzielne. W ramach przeprowadzonych prac dokonaliśmy upraszczającego przełożenia oczekiwanych kompetencji na język efektów kształcenia. Podobnie jak w poprzednich badaniach zdecydowaliśmy się na zastosowanie dość ogólnego katalogu efektów, tak aby mogły być one z łatwością uszczegóławiane i dostosowywane do specyfiki konkretnych kierunków.

Przekrojowe badania w zakresie bilansu kompetencji językowych, bazując na tych samych założeniach, miały nieco inny przebieg. Aby lepiej zrozumieć zapotrzebowanie na kompetencje językowe oraz ich podaż ze strony sektora edukacyjnego podjęto następujące kroki:

1. Etap wstępny

- a. Wywiady pogłębione z ekspertami, osobami związanymi z sektorem przedsiębiorstw i sektorem edukacyjnym oraz konsultacje z Urzędem Miasta Krakowa, mające na celu rozpoznanie kontekstu funkcjonowania i roli języków obcych w rozwoju miasta.
- b. Analiza desk research, której głównym celem była identyfikacja kluczowych wyzwań związanych z zapotrzebowaniem na języki obce i ich kształceniem oraz stworzenie listy relatywnie najważniejszych języków obcych, które powinny zostać poddane badaniu.

2. Analiza popytu na kompetencje

- a. Wywiady pogłębione z przedstawicielami wybranych firm pozwalające na uzyskanie wglądu w ich doświadczenia związane z rekrutacją, selekcją i rozwojem pracowników w kontekście ich umiejętności językowych.
- b. Analiza wszystkich ofert pracy aktywnych w październiku 2015 dla Krakowa na jednym z najbardziej popularnych portali z ogłoszeniami o pracę.
- c. Analiza desk research innych badań językowych.

⁴ Zob. też: A. Kraśniewski (2011). Jak przygotować programy kształcenia zgodnie z wymaganiami Krajowych Ram Kwalifikacji dla Szkolnictwa Wyższego. Warszawa: MNiSW; E. Chmielecka (2010). Autonomia programowa uczelni. Ramy kwalifikacji dla szkolnictwa wyższego. Warszawa: MNiSW; Rozporządzenie Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego z dn. 02.11.2011 w sprawie Krajowych Ram Kwalifikacji dla Szkolnictwa Wyższego

3. Analiza podaży na kompetencje

- a. Stworzenie i przetestowanie narzędzia Arkusz podaży oraz kwestionariusza samooceny przeznaczonego dla studentów.
- b. Stworzenie próby badawczej kolegów i centrów językowych na uczelniach oraz szkół językowych zaproszonych do udziału w badaniu.
- c. Wywiady ustrukturyzowane połączone z wypełnianiem arkusza podaży.
- d. Badania ankietowe kolegów i centrów językowych na uczelniach oraz szkół językowych w zakresie oferty nauczania języków obcych z rozbiciem na poziomy ich nauczania.
- e. Badania ankietowe (audytoryjne) studentów krakowskich uczelni dotyczących samooceny własnych umiejętności językowych, posiadanych certyfikatów oraz oceny poziomu nauczania języków na uczelniach oraz w szkołach językowych.

PODSTAWOWE INFORMACJE DOTYCZĄCE KOMPETENCJI ZWIĄZANYCH Z JĘZYKAMI OBCYMI W KRAKOWIE⁵

WAGA KOMPETENCJI JĘZYKOWYCH

Jednym z głównych zjawisk, obserwowanych obecnie na świecie jest globalizacja. Rozwój technologiczny sprawił, że możliwości przemieszczania się ludzi są w tej chwili większe niż kiedykolwiek wcześniej. Co więcej, obecnie dla informacji nie ma właściwie barier geograficznych. By jednak móc w pełni skorzystać z potencjału, który dają nam technologie informatyczne i procesy globalizacyjne, należy posiadać odpowiednie kompetencje. Najważniejszą z nich jest umiejętność posługiwania się językami obcymi.

Znajomość języka obcego jest szczególnie ważna w kontekście współczesnego rynku pracy. Wskazuje się na znaczenie znajomości języków obcych dla wzrostu gospodarczego oraz tworzenia nowych miejsc pracy. Pracownicy o wysokich kompetencjach językowych, z którymi wiąże się zwykle znajomość innych kultur, stają się dla firmy zasobem zwiększającym jej konkurencyjność⁶. Jest ona istotna także w innych sferach życia: edukacji, uczestnictwa w kulturze, konsumpcji rozrywki, wyszukiwaniu informacji. Biegłe posługiwanie się językami obcymi sprawia, że nasze możliwości w różnych zakresach życia społecznego stają się znacznie większe. Nauka języków obcych zwiększa naszą wiedzę o świecie także dlatego, że ucząc się ich, poznajemy kulturę i sposób życia ludzi, którzy posługują się tymi językami. Zatem języki obce stają się jednym z czynników, które mogą zwiększać wzajemne zrozumienie między przedstawicielami różnych kultur.

Rola języków obcych jest dostrzegana przez polityków, na szczeblu krajowym i europejskim. Biegłe posługiwanie się językiem obcym jest wskazywane przez Komisję Europejską⁷ jako kluczowa kompetencja, zwłaszcza dla dalszego pogłębiania się integracji europejskiej. Przekłada się to na konkretne działania. Już w 2002 Rada Unii Europejskiej rekomendowała obowiązkową naukę dwóch języków obcych w szkołach powszechnych⁸. W polskim systemie oświaty waga języków obcych została podkreślona wprowadzeniem ich jako przedmiotu zdanego na egzaminach zewnętrznych. W 2015 roku na każdym z nich: sprawdzianie po szóstej klasie szkoły podstawowej, egzaminie gimnazjalnym oraz egzaminie maturalnym obecny był język obcy⁹.

Znajomość języków obcych była w przeszłości domeną elity intelektualnej danego kraju. Stanowiła wyznacznik pozycji społecznej, będąc równocześnie bardzo pragmatycznie postrzeganą umiejętnością zawodową, pozwalającą na wzajemne porozumienie się z

⁵ Rozdział ten powstał na podstawie analizy desk research dokumentów i publikacji branżowych oraz informacji pozyskanych w ramach wywiadów od ekspertów, przedstawicieli firm, szkół językowych i uczelni wyższych.

⁶ Kutylowska, K., (2013), „Polityka językowa w Europie”, IBE.

⁷ Komisja Europejska (2006), Zalecenie Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 18 grudnia 2006 roku w sprawie kompetencji kluczowych w procesie uczenia się przez całe życie (2006/962/WE).

⁸ Council of European Union (2002), Council Resolution of 14 February 2002 on the promotion of linguistic diversity and language learning in the framework of the implementation of the objectives of the European Year of Languages (2002/C 50/01).

⁹ W przypadku egzaminu gimnazjalnego i maturalnego, egzamin może być zdawany na poziomie podstawowym i rozszerzonym; w przypadku egzaminu maturalnego, jeśli język jest zdawany jako przedmiot obowiązkowy, zdawany jest dodatkowo ustnie.

przedstawicielami elit innych krajów¹⁰. Obecnie, znajomość języka obcego jest powszechnie uważane za jedną z tych umiejętności, którą należy posiadać, by sprawnie poruszać się na rynku pracy. W jakim stopniu jest to umiejętność powszechna? W tabeli 1 zebrano informacje dotyczące znajomości języków obcych z trzech badań, przeprowadzanych na reprezentatywnych próbach Polaków na przestrzeni lat 1993 – 2015. Ponieważ w ramach tych badań nieco inaczej formułowano pytania dotyczące kompetencji językowych, w tabeli została zawarta także treść pytań.

Wyniki badania TNS Polska z 2015 roku wskazują, że 56% osób w Polsce deklaruje znajomość choć jednego języka obcego. Nieco inny obraz wyłania się z dwóch edycji badania POLAN. W 2013 roku uczestnicy tego badania w 43% wskazywali na znajomość języka obcego w stopniu umożliwiającym porozumiewanie się. Natomiast w 1993 na znajomość języka obcego w stopniu umożliwiającym swobodne porozumiewanie się wskazało 41%. Skąd wynikają tak duże różnice w deklaracjach Polaków między badaniami realizowanymi przez TNS Polska badaniami POLON? Najbardziej prawdopodobna przyczyna to inne sformułowanie pytań. Wyniki przedstawione przez TNS Polska dotyczą deklaracji znajomości języka, bez wskazania, w jakim stopniu. Natomiast badania POLON wskazywały bezpośrednio w pytaniu, że chodzi o znajomość języka w stopniu umożliwiającym porozumiewania się. Możemy zatem odczytywać te wyniki następująco: 56% osób w Polsce w 2015 roku deklaruje znajomość choć jednego języka obcego w stopniu podstawowym. Jednak znajomość języka obcego w stopniu umożliwiającym komunikowanie się deklaruje mniejszy odsetek badanych – 43%.

Badanie	Treść pytania	Nie zna języków obcych(%)	Zna co najmniej jeden język obcy (%)
TNS Polska 2015 ¹¹	Ile języków obcych Pan\i zna?	44	56
POLPAN 2013 ¹²	Czy zna Pan (Pani) – w stopniu umożliwiającym porozumiewanie się – któryś z języków obcych?	57	43
POLPAN 1993	Czy zna Pan (Pani) jakiś język obcy na tyle, żeby się nim swobodnie porozumiewać?	59	41

Tabela 1. Wyniki ogólnopolskich badań dotyczących znajomości języków obcych wśród dorosłych Polaków

Większość opracowań wskazuje na język angielski jako najważniejszy w komunikacji międzynarodowej, zwłaszcza w biznesie i polityce¹³. Dla przykładu, raport Global English Corporation z 2007 roku wskazuje¹⁴, że 77% pracowników używa języka angielskiego co najmniej raz w tygodniu w swojej pracy. Pokazuje to powszechność języka angielskiego, który staje się uniwersalnym językiem porozumiewania się w globalnym biznesie. Przekłada się to na popularność tego języka, a pozytywny stan znajomości języka angielskiego w Polsce

¹⁰ Wismułek, I., Oleksiyenko, O., (2015) „Strukturalne zróżnicowanie znajomości języków obcych”, PAN.

¹¹ Raport „Znajomość języków obcych”, TNS Polska, czerwiec 2015.

¹² Badanie POLPAN było realizowane w ramach projektu „Polski Survey Panelowy, POLPAN 1988-2013: Struktura i Ruchliwość Społeczna”, finansowanego przez Narodowe Centrum Nauki (grant nr 2011/02/A/HS6/00238).

¹³ Kutyłowska, K., (2013) „Polityka językowa w Europie”, IBE.

¹⁴ Global English Corporation (2007), “The Globalization of English Report: Globalization Accelerates Need for Business English Communication Skills”. Badanie przeprowadzono w 152 krajach świata na próbie około 26 tysiącach respondentów.

potwierdzają badania EF English Proficiency Index (EF EPI), według których Polska znajduje się na miejscu 9, m.in. przed Niemcami, Czechami i Szwajcarią jeśli chodzi o umiejętności porozumiewania się w języku angielskim. Według cytowanych już badań przeprowadzonych przez TNS Polska, 57% osób deklarujących znajomość języka obcego wskazuje, że jest to język angielski, 38%, że jest to język niemiecki, natomiast 34%, że jest to język rosyjski. Największa popularność języka angielskiego koresponduje zatem z trendami obserwowanymi w Europie i pozostałych częściach świata.

SPECYFIKA ZAPOTRZEBOWANIA NA JĘZYKI OBCE W KRAKOWIE

Kraków zajmuje wyjątkową pozycję w odniesieniu do zapotrzebowania na kompetencje oparte o biegłe posługiwanie się językami obcymi. Wynika to przede wszystkim z dynamicznego rozwoju branż opartych o outsourcing procesów biznesowych (BPO) i informatycznych (ITO)¹⁵. Kraków w 2014 był oceniany jako najważniejsze miejsce w Europie, jeśli chodzi o rozwój tego rodzaju usług¹⁶. Można zauważyć pewne trendy w zakresie tej branży w Krakowie. Początkowo przenoszone były stosunkowo proste procesy, związane głównie z kwestiami informatycznymi (była to obsługa techniczna baz danych, zarządzanie zmianami systemów ERP)¹⁷ oraz rachunkowymi. Obecnie są to coraz bardziej zaawansowane procesy informatyczne (rozwój oprogramowania i aplikacji), rachunkowe i biznesowe¹⁸. Mocna pozycja Krakowa w zakresie branż BPO i ITO została zbudowana między innymi na dostępie do wysoko wykwalifikowanych specjalistów o określonych kompetencjach, wśród których absolutnie kluczową kompetencją jest znajomość co najmniej jednego języka obcego, w stopniu umożliwiającym pracę w międzynarodowym środowisku. Silny ośrodek akademicki, jakim jest Kraków, to możliwość stałego dostępu do dużej liczby takich osób. Dodatkowo, są oni gotowi do podjęcia pracy za stawki niższe niż w Europie Zachodniej.

Inne warte wymienienia powody budujące specyfikę Krakowa w zakresie zapotrzebowania na języki obce to rozwój sceny start-up w zakresie rozwiązań informatycznych. Przebiega ona bardzo dynamicznie, przy czym wiele produktów przygotowywanych jest od razu na rynek międzynarodowy¹⁹, co wymaga biegłej znajomości języków obcych. Co więcej, tego rodzaju przedsięwzięcia często angażują także osoby, dla których język polski nie jest językiem ojczystym. Można zaryzykować tezę, że naturalnym językiem tego środowiska jest język angielski.

Istotna jest także pozycja miasta jako popularnego kierunku turystycznego. Obsługa turystów zagranicznych wymaga umiejętności komunikowania się z nimi w języku, który są w stanie rozumieć. Oczywiście, poziom biegłości w posługiwaniu się językiem obcym zależy w tym

¹⁵ Dokładny opis branży BPO oraz ITO, oraz jej zapotrzebowania na kompetencje, w tym językowe, można znaleźć w raporcie „Bilans kompetencji branż BPO i ITO w Krakowie”, przygotowanym w 2012 roku na zlecenie Urzędu Miasta Krakowa przez Centrum Ewaluacji i Analiz Polityk Publicznych oraz Interdyscyplinarne Centrum Badań i Rozwoju Organizacji Uniwersytetu Jagiellońskiego.

¹⁶ Rankingu „2014 Tholos 100 Outsourcing Destinations”.

¹⁷ zob. „Bilans kompetencji branż BPO i ITO w Krakowie”.

¹⁸ Warto wspomnieć, że dynamika procesów i projektów przenoszonych do Krakowa przekłada się bezpośrednio na bilans między popytem a podażą języków; otwarcie jednego centrum nakierowanego na jeden z popularnych języków jest w stanie zaburzyć równowagę między kompetencjami dostępnymi na rynku i zapotrzebowaniem na nie.

¹⁹ Raport „Bilans kompetencji branży informatycznej”, przygotowany w 2014 roku na zlecenie Urzędu Miasta Krakowa przez Centrum Ewaluacji i Analiz Polityk Publicznych oraz Interdyscyplinarne Centrum Badań i Rozwoju Organizacji Uniwersytetu Jagiellońskiego.

momencie od formy usługi, którą wykonuje się na rzecz turystów, jednak niewątpliwie duża liczba osób nie znająca języka polskiego wymusza niejako potrzebę nauczenia się obcych języków wśród osób, które się z nimi stykają. Należy również zauważyć, że wyjątkowy charakter miasta powoduje, że część osób, które odwiedzają je w celach turystycznych, wiąże się z nim na dłużej. Dzięki temu budowane jest w nim międzynarodowe środowisko, które wymaga biegłej znajomości języków obcych w celu sprawnej komunikacji.

Ważnym czynnikiem w zakresie kompetencji językowych jest akademicki status Krakowa. Po pierwsze, uczestnictwo w światowym życiu naukowym zawsze wymagało od jego uczestników biegłego posługiwania się językami obcymi. Współcześnie jest to oczywiście język angielski. To w nim powstają najważniejsze publikacje naukowe. Zatem by można je śledzić, trzeba bardzo dobrze znać język obcy, także w kontekście specyficznych pojęć, które są wykorzystywane w danym zakresie tematycznym. Obecne trendy w nauce prowadzą do zwiększenia się roli publikacji w ocenie naukowców. Oznacza to, że żeby zostać rozpoznawalnym i docenianym w środowisku naukowym, należy nie tylko prowadzić dobre (czasem przełomowe) badania, ale także potrafić ich rezultaty opisać w języku angielskim w taki sposób, by zostały przyjęte do druku w najlepszych czasopismach naukowych na świecie. Ta presja powoduje także zwiększanie się kompetencji językowych osób pracujących na uczelni. Ułatwia także prowadzenie zajęć w obcych językach. Drugim ważnym procesem, który wpływa na kształtowanie się specyfiki w zakresie języków obcych w Krakowie ze strony uczelni, jest prowadzenie zajęć dydaktycznych w językach obcych. Są one kierowane zarówno do studentów zagranicznych, jak i polskich. Uczestnictwo w tego rodzaju studiach umożliwia nabycie kompetencji językowych nie tylko w zakresie biegłości porozumiewania się, ale także znajomości specjalistycznego języka.

Oczywiście, rozwój branż wymienionych powyżej to nie jest jedyny element kształtujący specyfikę zapotrzebowania na języki obce w Krakowie. Współczesne procesy ekonomiczne prowadzą do globalizacji działalności biznesowej, co sprawia, że praktycznie każdy rodzaj działalności wymaga pewnego rodzaju biegłości w posługiwaniu się językami obcymi. Nauka języków obcych zaczyna się obecnie już w szkole podstawowej i trwa do końca edukacji powszechnej. Wyniki egzaminów zewnętrznych w zakresie języków obcych wskazują, że uczniowie szkół w Krakowie mają zwykle nieco wyższe kompetencje w zakresie języków obcych niż ich rówieśnicy w województwie małopolskim. Dla przykładu, w 2015 roku uczniowie liceów ogólnokształcących uzyskali średnio 84% z egzaminu pisemnego z języka angielskiego na poziomie podstawowym (średni wynik w całej Polsce wyniósł 77%)²⁰. Był to najwyższy wynik wśród wszystkich powiatów województwa małopolskiego. Oznacza to, że poziom opanowania języka angielskiego przez uczniów krakowskich liceów jest lepszy niż średni poziom tych kompetencji w kraju oraz najlepszy w województwie. Zatem na poziomie szkoły średniej uczniowie wykazują znajomość tego języka w sposób umożliwiający podstawowy poziom porozumiewania się w nim.

PERSPEKTYWY ROZWOJU

Kraków jest częścią globalnego rynku usług biznesowych. W zakresie tego rodzaju działalności jego konkurencję nie stanowią inne miasta w Polsce, w których zlokalizowane są

²⁰ Wyniki zostały uzyskane ze stron Centralnej Komisji Egzaminacyjnej (www.cke.edu.pl) oraz Okręgowej Komisji Egzaminacyjnej w Krakowie (www.oke.krakow.pl).

przedsiębiorstwa tego typu. Są nim różne ośrodki miejskie zlokalizowane na całym świecie. Wywiady z ekspertami, przeprowadzanymi na potrzeby tego badania wskazują, że na chwilę obecną mocnymi stronami Krakowa na tym rynku są różnorodność kompetencji związanych z językami obcymi wśród pracowników dostępnych w mieście oraz efektywność kosztowa wykonywanej pracy. Oznacza to, że najważniejszym kapitałem stają się dobrze wykwalifikowani ludzie, znający doskonale języki obce. Wypowiedzi ekspertów wskazują jednak, że należy zwracać pilną uwagę na trendy dotyczące potrzeb branży w zakresie znajomości języków obcych.

Po pierwsze, znajomość jedynie języka angielskiego przestało być atutem, a stało się wymogiem pracy w przedsiębiorstwach prowadzących swoją działalność globalnie²¹. Coraz częściej poszukiwani są pracownicy znający oprócz angielskiego także inne języki, a w zakresie znajomości języka angielskiego oczekiwania stają się coraz większe (łącznie ze znajomością lokalnych akcentów i języka potocznego). Eksperti podczas wywiadów wskazywali, że w przypadku dużych krajów o rozwiniętych gospodarkach można jeszcze dość prosto znaleźć pracowników znających ich język (chodzi tutaj oprócz angielskiego o niemiecki – choć zapotrzebowanie na ten język znacznie się zwiększyło w związku z otwarciem centrum Lufthansy - i francuski). Problemem natomiast staje się rekrutacja pracowników znających mniej popularne języki, np. skandynawskie, język holenderski czy grecki. Zatem coraz większe jest dążenie do posiadania pracowników znających dwa języki obce, lub posługujących się w sposób biegły mniej popularnym językiem.

Drugim trendem, który obecnie można zauważyć w zakresie potrzeb na kompetencje językowe, jest zwracanie uwagi na potrzebę biegłości językowej w kontekście wykonywanych obowiązków zawodowych. Chodzi tutaj o znajomość konkretnego słownictwa, sprawne posługiwanie się nim w mowie i piśmie i praktyczne wykorzystywanie go w pracy. Wiąże się to z wprowadzaniem do krakowskich centrów usług procesów o bardziej złożonym charakterze niż dotychczas. Wymagają one bardziej zaawansowanych umiejętności związanych z samym meritum wykonywanej pracy. Istotna jest tutaj także wyższa znajomość języków, pozwalająca na sprawne poruszanie się w międzynarodowym środowisku, jak i kulturalnego obycia z daną narodowością. Oznacza to umiejętność posługiwania się językiem na wysokim poziomie biegłości, np. umożliwiającym rozpoznawanie akcentów, z jakim posługuje się rozmówca i dopasowaniem go do danego kraju czy też regionu świata.

Rozmówcy podczas wywiadów często podkreślali rolę uczelni w kształceniu w zakresie języków obcych. Ich zdaniem, absolwenci studiów ucząc się języków obcych zbyt mały nacisk kładą na naukę języka w sposób, który jest związany z działalnością biznesową lub techniczną. Ogólna znajomość języka to za mało. Ważne jest, by móc sprawnie porozumieć się w zakresie, którego dotyczy praca, zarówno, jeśli chodzi o zaawansowane procesy informatyczne czy rachunkowość. Operowanie specjalistycznym słownictwem jest dużym atutem. Zdaniem ekspertów, dobrym rozwiązaniem byłoby prowadzenie warsztatów dla przyszłych absolwentów zainteresowanych pracą w branży BPO i ITO w językach obcych, które poświęcone by były właśnie zagadnieniom związanymi specyficznie z rodzajem pracy, wykonywanych w tego rodzaju przedsiębiorstwach.

²¹ Raport „Aspire Languages Survey 2010”

ANALIZA POPYTU: ZAPOTRZEBOWANIE NA KOMPETENCJE JĘZYKOWE W KRAKOWIE

W celu zidentyfikowania zapotrzebowania krakowskich firm na kompetencje językowe wykorzystano kilka źródeł informacji. Oprócz pogłębionych wywiadów z ekspertami oraz przedstawicielami firm przeprowadzono również analizę ogłoszeń o pracę oraz dane zastane – badania językowe udostępnione przez ASPIRE oraz dane pochodzące z realizacji badań Bilansu kompetencji krakowskiego ośrodka naukowego z lat 2013-2015.

Obraz sytuacji, który na tej podstawie się rysuje wygląda bardzo ciekawie, tym niemniej warto wspomnieć o kilku czynnikach, które utrudniają precyzyjne określenie popytu na kompetencje językowe. Jednym z najważniejszych tego typu czynników jest **specyficzna dynamika rozwoju branży usług biznesowych (BPO/SSC)**, która to branża odpowiada za absorpcję ogromnej części „ryнку kompetencji językowych”. Branża ta jest wrażliwa na zmiany wynikające z pojawiania się w Krakowie nowych firm oraz pozyskiwanych projektów powodując, że nierzadko w bardzo krótkim okresie czasu, wzrasta zapotrzebowanie na znajomość określonych języków obcych. Dotyczy to nie tylko języków mniej popularnych – na przestrzeni ostatnich lat wejście na krakowski rynek jednej z dużych firm spowodowało kilkukrotny wzrost zapotrzebowania na język niemiecki. O ile praktycznie wszyscy eksperci i przedstawiciele firm zgodni przyznają, że zapotrzebowanie na znajomość języków obcych będzie cały czas wzrastać, o tyle dokładne wskazanie, które języki i w jakim zakresie stanowi już wyzwanie. Duży wpływ na zapotrzebowanie na języki ma również charakter wykonywanych przez pracowników zadań. Coraz częściej więc formy potrzebują osób, które posługują się więcej niż jednym językiem obcym – najczęściej jest to kombinacja języka angielskiego z innym językiem obcym, ale coraz częściej nie jest to regułą. Oprócz zapotrzebowania na znajomość konkretnych języków, rynek pracy jest zróżnicowany jeśli chodzi o wagę przypisywaną umiejętnościom językowym. Dla większości przedstawicieli firmy kluczowy jest aspekt **komunikacji ustnej**, w tym specyfika związana z prowadzeniem rozmów telefonicznych. Co istotne firmy zwracają uwagę na **słabą stronę absolwentów jaką jest umiejętność posługiwania się językiem bardziej potocznym, rozumienie slangu, znajomość specyfiki określonych regionów danego kraju** etc. Choć dla części firm **komunikacja pisemna, znajomość gramatyki i języka branżowego** ma mniejsze znaczenie, to istnieje sporo podmiotów, gdzie są to umiejętności kluczowe. Z taką sytuacją mamy do czynienia chociażby w przypadku **tłumaczeń i opracowywania dokumentacji** – w tym obszarze znacznie częściej firmy decydują się na zatrudnianie *native speakerów*.

ANALIZA OGŁOSZEŃ O PRACĘ

W ramach przeprowadzonej analizy ogłoszeń o pracę przeanalizowano pod kątem oczekiwanych kompetencji językowych wszystkie ogłoszenia dla Krakowa (N=3039), które pojawiły się na jednym z najpopularniejszych internetowych serwisów z ogłoszeniami w październiku 2015 roku. Pewne ograniczenie tej analizy związane jest z faktem, że analizie poddano ogłoszenia w serwisie internetowym, co sprawia, że część branż/obszarów jest niedoreprezentowana (np. prace fizyczne), choć wydaje się, że akurat w przypadku ofert pracy dla absolwentów szkół wyższych ma to mniejsze znaczenie. Podobna sytuacja dotyczy stanowisk bardziej specjalistycznych, i po części mniej popularnych języków, na które częściej niż w innych przypadkach rekrutacja prowadzona z wykorzystaniem innych narzędzi, np. *direct search*. Kolejne ograniczenie wiąże się z faktem, iż nierzadko jedna oferta pracy nie oznacza wcale, że pracodawca rekrutuje jednego tylko pracownika. Przeciwnie, relatywnie często treść ogłoszenia wskazywała, iż rekrutowanych za jego pośrednictwem jest więcej osób (choć w żadnym

przypadku nie była określona ich dokładna liczba) – ważne więc, aby pamiętać, że prezentowane tu wyniki dotyczą procentowego udziału poszczególnych języków w ofertach pracy, które mogą odbiegać nieco od tego udziału w liczbie poszukiwanych pracowników. Na koniec warto wspomnieć jeszcze o bardzo zróżnicowanej formie ofert pracy, które w różny sposób wyrażają zapotrzebowanie na języki. W większości przypadków mamy do czynienia z odwołaniem do Europejskiego Systemu Opisu Kształcenia Językowego (A1-C2), ale bardzo często pojawiają się również opisy niestandardowe (np. znajomość biegła, znakomita, dobra etc.)²², które dla różnych podmiotów mogą oznaczać bardzo różne rzeczy lub też w ogóle wymagany poziom nie jest określany.

OGÓLNY OBRAZ ZAPOTRZEBOWANIA NA JĘZYKI W KRAKOWSKICH OGŁOSZENIACH

Pośród wszystkich przeanalizowanych ogłoszeń o pracę (N=3039) najczęściej jako wymaganie konieczne lub opcjonalne pojawia się zapotrzebowanie na **język angielski** (2209 ofert, co stanowi blisko 73% ogłoszeń), **niemiecki** (278, ponad 9%), **francuski** (150, niemal 5%) oraz **włoski** (70, ponad 2%). W dalszej kolejności pojawiają się język **hiszpański**, **holenderski**, **szwedzki**, **czeski**, **rosyjski**, a czołową dziesiątkę zamyka język **norweski**. Łącznie w ofertach pojawiło się zapotrzebowanie na 29 różnych języków obcych, a w 25% ogłoszeń brak wymaganej znajomości języka obcego. Relatywnie dużą grupę stanowi „Język obcy”, który najczęściej definiowany jest jako inny język europejski, a jego znajomość stanowi dodatkowy atut kandydatów do pracy. Szczegółowe dane prezentujemy w Tabeli 2 poniżej.

Lp.	Język	N	% ²³
1	Angielski	2209	72,69%
2	Niemiecki	278	9,15%
3	Francuski	150	4,94%
4	Włoski	70	2,30%
5	Hiszpański	58	1,91%
6	Holenderski	43	1,41%
7	Szwedzki	41	1,35%
8	Czeski	34	1,12%
9	Rosyjski	31	1,02%
10	Norweski	26	0,86%
11	Duński	24	0,79%
12	Fiński	21	0,69%
13	Węgierski	18	0,59%
14	Słowacki	16	0,53%
15	Portugalski	15	0,49%
16	Niderlandzki	12	0,39%
17	Grecki	9	0,30%
18	Flamandzki	8	0,26%
19	Rumuński	8	0,26%

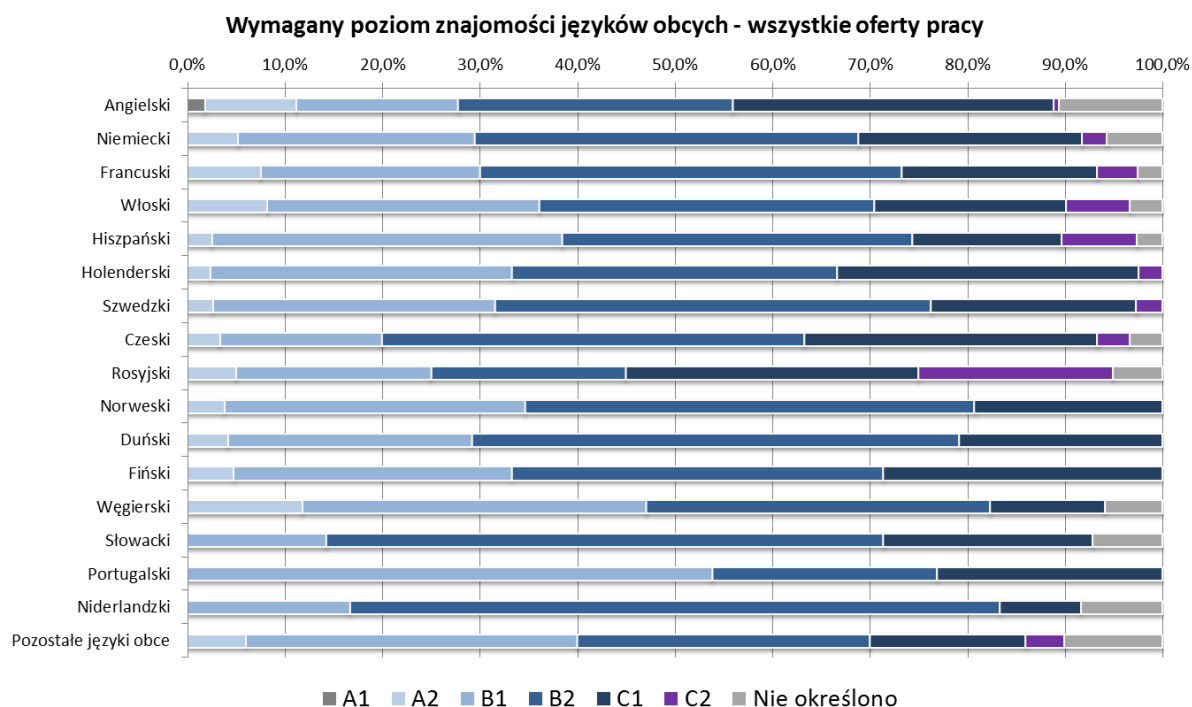
²² W przeprowadzonej analizie „przetłumaczono” te niestandardowe opisy według klucza: komunikatywny (A2), dobry (B1), bardzo dobry (B2), biegły, znakomity (C1).

²³ Procenty nie sumują się do 100 – w części ogłoszeń o pracę wymagana była znajomość więcej niż jednego języka obcego (w przeważającej większości drugim wymaganym językiem obcym był język angielski)

20	Turecki	6	0,20%
21	Hebrajski	4	0,13%
22	Arabski	3	0,10%
23	Litewski	3	0,10%
24	Luksemburski	2	0,07%
25	Nordycki	2	0,07%
26	Ukraiński	2	0,07%
27	Łotewski	2	0,07%
28	Chorwacki	1	0,03%
29	Estoński	1	0,03%
30	Język obcy	83	2,73%
31	Brak wymaganego języka	763	25,11%

Tabela 2. Częstość występowania zapotrzebowania na znajomość języków obcych we wszystkich przeanalizowanych ogłoszeniach o pracę (N=3039).

Pośród ogłoszeń, w których znajomość danego języka obcego była obligatoryjna, przeanalizowano minimalny poziom znajomości języków poszukiwanych przez pracodawców. Zwraca uwagę fakt, że **w przypadku znajomości języka angielskiego, najczęściej poszukiwana jest znajomość przynajmniej na poziomie C1** (ponad 32%). W pozostałych przypadkach, poza językiem rosyjskim, gdzie również najczęściej minimalnym oczekiwaniem jest C1, dominuje wymaganie znajomości języka przynajmniej na poziomie B2. Szczegółowe wyniki na Rycinie 1 i Tabeli 3.



Rycina 1. Wymagany poziom znajomości języków obcych – wszystkie oferty pracy, w których znajomość danego języka jest obligatoryjna.

Język obcy	A1	A2	B1	B2	C1	C2	Nie określono
Angielski	1,8%	9,3%	16,6%	28,2%	32,9%	0,6%	10,5%
Niemiecki	0,0%	5,2%	24,2%	39,4%	22,9%	2,6%	5,6%
Francuski	0,0%	7,5%	22,5%	43,3%	20,0%	4,2%	2,5%
Włoski	0,0%	8,2%	27,9%	34,4%	19,7%	6,6%	3,3%
Hiszpański	0,0%	2,6%	35,9%	35,9%	15,4%	7,7%	2,6%
Holenderski	0,0%	2,4%	31,0%	33,3%	31,0%	2,4%	0,0%
Szwedzki	0,0%	2,6%	28,9%	44,7%	21,1%	2,6%	0,0%
Czeski	0,0%	3,3%	16,7%	43,3%	30,0%	3,3%	3,3%
Rosyjski	0,0%	5,0%	20,0%	20,0%	30,0%	20,0%	5,0%
Norweski	0,0%	3,8%	30,8%	46,2%	19,2%	0,0%	0,0%
Duński	0,0%	4,2%	25,0%	50,0%	20,8%	0,0%	0,0%
Fiński	0,0%	4,8%	28,6%	38,1%	28,6%	0,0%	0,0%
Węgierski	0,0%	11,8%	35,3%	35,3%	11,8%	0,0%	5,9%
Słowacki	0,0%	0,0%	14,3%	57,1%	21,4%	0,0%	7,1%
Portugalski	0,0%	0,0%	53,8%	23,1%	23,1%	0,0%	0,0%
Niderlandzki	0,0%	0,0%	16,7%	66,7%	8,3%	0,0%	8,3%
Pozostałe języki obce	0,0%	6,0%	34,0%	30,0%	16,0%	4,0%	10,0%

Tabela 3. Wymagany poziom znajomości języków obcych – wszystkie oferty pracy, w których znajomość danego języka jest obligatoryjna.

OFERTY PRACY DLA STUDENTÓW I ABSOLWENTÓW

Z wszystkich ofert pracy wyselekcjonowano te, w których wymaganiem obligatoryjnym lub pożądanym jest posiadanie wykształcenia wyższego lub też statusu studenta oraz posiadanie maksymalnie jednorocznego doświadczenia w pracy (N=865). **Tylko w 10% takich ofert znajomość języka obcego nie jest wymagana lub pożądana.** Dziesięć najczęściej poszukiwanych języków to: **angielski** (N=715, 82,7%), **niemiecki** (N=108, 12,5%), **francuski** (N=69, 8%), **szwedzki** (N=25, 2,9%), **holenderski** (N=23, 2,7%), **węgierski** (N=19, 2,2%), **duński** (N=18, 2,1%), **hiszpański** (N=18, 2,1%), **norweski** (N=18, 2,1%) **i włoski** (N=16, 1,8%).

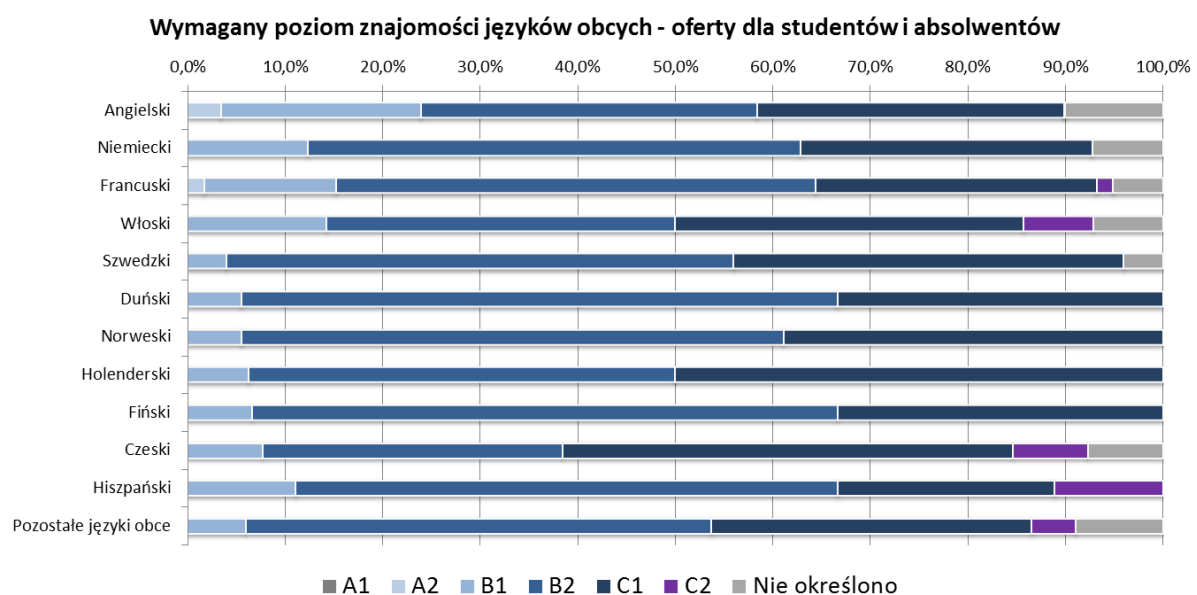
Lp.	Język	N	% ²⁴
1	Angielski	715	82,7%
2	Niemiecki	108	12,5%
3	Francuski	69	8,0%
4	Szwedzki	25	2,9%
5	Holenderski	23	2,7%
6	Węgierski	19	2,2%
7	Duński	18	2,1%
8	Hiszpański	18	2,1%
9	Norweski	18	2,1%
10	Włoski	16	1,8%
11	Czeski	15	1,7%

²⁴ Procenty nie sumują się do 100 – w części ogłoszeń o pracę wymagana była znajomość więcej niż jednego języka obcego (w przeważającej większości drugim wymaganym językiem obcym był język angielski)

12	Fiński	15	1,7%
13	Portugalski	9	1,0%
14	Rosyjski	9	1,0%
15	Flamandzki	7	0,8%
16	Grecki	7	0,8%
17	Słowacki	7	0,8%
18	Ukraiński	7	0,8%
19	Niderlandzki	5	0,6%
20	Turecki	4	0,5%
21	Rumuński	3	0,3%
22	Litewski	2	0,2%
23	Hebrajski	2	0,2%
24	Arabski	1	0,1%
25	Chorwacki	1	0,1%
26	Nordycki	1	0,1%
27	Język obcy	35	4,0%
28	Brak wymaganego języka	91	10,5%

Tabela 4. Częstość występowania zapotrzebowania na znajomość języków obcych w ogłoszeniach o pracę skierowanych do studentów i absolwentów (N=865).

Jeśli chodzi o oczekiwany, minimalny poziom znajomości języków obcych, które są obowiązkowe na danym stanowisku **dominuje poziom B2**, choć mamy do czynienia z pewnymi wyjątkami (zob. Rycina 2 i Tabela 5). W przypadku **języka włoskiego, holenderskiego i czeskiego** największą kategorię stanowi **poziom C1**. W zdecydowanej większości języków **posiadanie umiejętności na poziomie niższym niż B2 nie ma w ogóle znaczenia, lub znaczenie to ma charakter marginalny**. Wyjątkiem jest język angielski, choć w tym przypadku znajomość języka na poziomie B1 (ok. 20% ofert pracy) jest przez pracodawców akceptowalna głównie w połączeniu z lepszą znajomością innego języka obcego.



Rycina 2. Wymagany poziom znajomości języków obcych –oferty pracy dla studentów i absolwentów, w których znajomość danego języka jest obowiązkowa.

Język obcy	A1	A2	B1	B2	C1	C2	Nie określono
Angielski	0,0%	3,4%	20,5%	34,5%	31,5%	0,1%	10,0%
Niemiecki	0,0%	0,0%	12,4%	50,5%	29,9%	0,0%	7,2%
Francuski	0,0%	1,7%	13,6%	49,2%	28,8%	1,7%	5,1%
Włoski	0,0%	0,0%	14,3%	35,7%	35,7%	7,1%	7,1%
Szwedzki	0,0%	0,0%	4,0%	52,0%	40,0%	0,0%	4,0%
Duński	0,0%	0,0%	5,6%	61,1%	33,3%	0,0%	0,0%
Norweski	0,0%	0,0%	5,6%	55,6%	38,9%	0,0%	0,0%
Holenderski	0,0%	0,0%	6,3%	43,8%	50,0%	0,0%	0,0%
Fiński	0,0%	0,0%	6,7%	60,0%	33,3%	0,0%	0,0%
Czeski	0,0%	0,0%	7,7%	30,8%	46,2%	7,7%	7,7%
Hiszpański	0,0%	0,0%	11,1%	55,6%	22,2%	11,1%	0,0%
Pozostałe języki obce	0,0%	0,0%	6,0%	47,8%	32,8%	4,5%	9,0%

Tabela 5. Wymagany poziom znajomości języków obcych –oferty pracy dla studentów i absolwentów, w których znajomość danego języka jest obligatoryjna.

OFERTY PRACY W BRANŻY USŁUG BIZNESOWYCH I SEKTORZE IT

Ponad połowa ofert pracy, które znalazły się w analizowanej próbie pochodzi z dwóch ogromnych sektorów: sektora usług biznesowych (BPO/SSC, N=1101) oraz sektora IT (N=673). Szczegółowe dane dla BPO/SSC zarówno dla wszystkich stanowisk, jak i stanowisk *entry level* prezentujemy w Tabeli 6 poniżej. **To co zwraca szczególną uwagę to fakt, że w obu przypadkach znajomość języka angielskiego wymagana jest w niemal 90% ogłoszeń o pracę.** Oznacza to, że znajomość tego języka **nie jest już atutem, jak było to kilka-kilkanaście lat temu, ale po prostu absolutnym wymaganiami.** Co również nie dziwi w przypadku tej branży, **liczba ofert dla osób, które nie znają żadnego języka obcego jest bardzo niewielka** (ponad 2,5% dla wszystkich ofert oraz ponad 1,5% dla stanowisk *entry level*). Struktura zapotrzebowania na języki obce jest dość zbliżona, tym niemniej **w przypadku stanowisk *entry level* widać nieco większe zapotrzebowanie na języki nordyckie.**

Lp	Język	Ogółem	
		N	%
1	Angielski	971	88,19%
2	Niemiecki	183	16,62%
3	Francuski	112	10,17%
4	Włoski	56	5,09%
5	Hiszpański	43	3,91%
6	Holenderski	40	3,63%
7	Szwedzki	37	3,36%
8	Czeski	28	2,54%
9	Norweski	25	2,27%
10	Duński	23	2,09%
11	Fiński	20	1,82%

Język	Entry level	
	N	%
Angielski	552	88,04%
Niemiecki	113	18,02%
Francuski	76	12,12%
Włoski	36	5,74%
Holenderski	30	4,78%
Szwedzki	29	4,63%
Duński	21	3,35%
Norweski	21	3,35%
Czeski	20	3,19%
Hiszpański	20	3,19%
Fiński	17	2,71%

12	Węgierski	16	1,45%
13	Rosyjski	15	1,36%
14	Portugalski	14	1,27%
15	Słowacki	13	1,18%
16	Niderlandzki	12	1,09%
17	Grecki	9	0,82%
18	Flamandzki	7	0,64%
19	Rumuński	5	0,45%
20	Hebrajski	4	0,36%
21	Arabski	3	0,27%
22	Litewski	3	0,27%
23	Turecki	3	0,27%
24	Luksemburski	2	0,18%
25	Łotewski	1	0,09%
26	Język obcy	53	4,81%
27	Brak wymaganego języka	29	2,63%

Portugalski	10	1,59%
Węgierski	10	1,59%
Niderlandzki	9	1,44%
Rosyjski	9	1,44%
Słowacki	9	1,44%
Grecki	8	1,28%
Flamandzki	6	0,96%
Hebrajski	3	0,48%
Turecki	3	0,48%
Arabski	2	0,32%
Litewski	2	0,32%
Rumuński	2	0,32%
Język obcy	22	3,51%
Brak wymaganego języka	10	1,59%

Tabela 6. Częstość występowania zapotrzebowania na znajomość języków obcych w ogłoszeniach o pracę w branży BPO/SSC (ogółem N=1101, entry level N=627).

W przypadku branży usług biznesowych podobny obraz rysuje się w **danych gromadzonych przez Stowarzyszenie ASPIRE**. Nie można ich bezpośrednio porównywać z danymi, które były prezentowane powyżej, gdyż różnią się one podstawą procentowania²⁵ oraz dotyczą wykorzystywania w pracy języków obcych przez osoby już zatrudnione w branży. Tym niemniej dość wyraźnie widać dominację trzech języków obcych: **angielskiego, niemieckiego i francuskiego**. Większy niż w przypadku ogłoszeń o pracę jest również odsetek osób posługujących się **językiem niderlandzkim**. Wyniki prezentujemy w Tabeli 7.

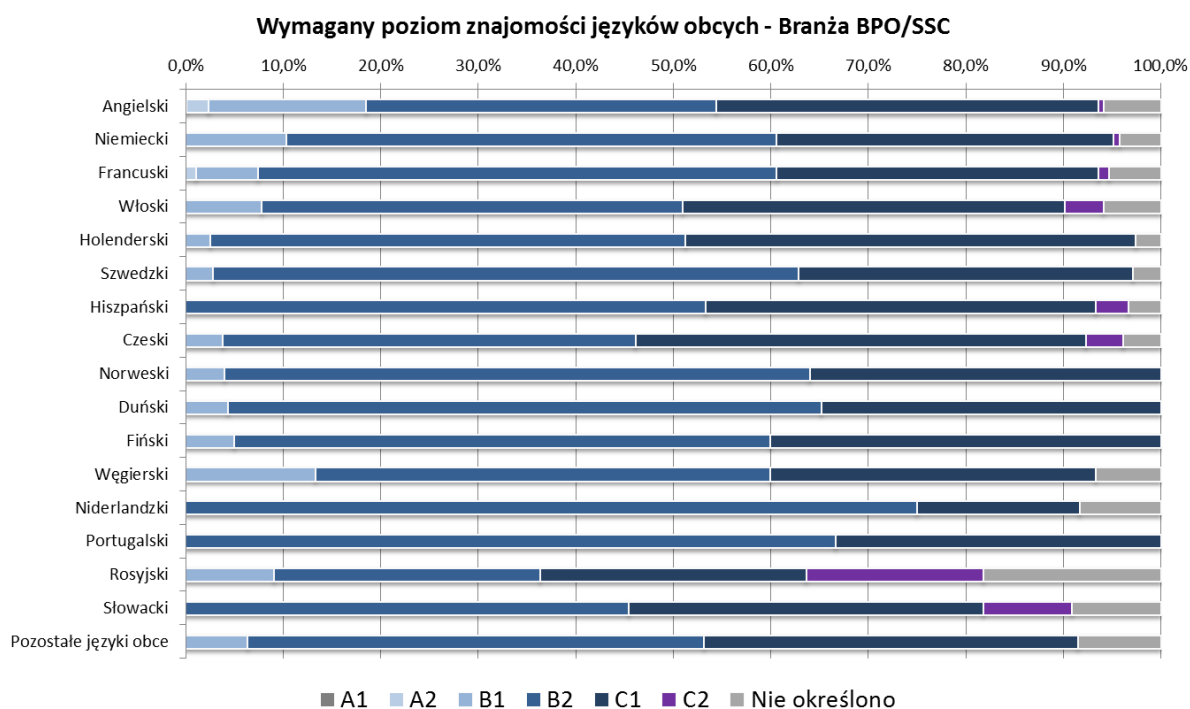
Język obcy	%
Język angielski	53,55%
Język francuski	10,82%
Język polski	7,89%
Język niemiecki	7,70%
Język niderlandzki	5,53%
Język hiszpański	2,66%
Język włoski	2,59%
Język rosyjski	2,27%
Język czeski	1,22%
Język węgierski	0,93%
Język fiński	0,76%
Język portugalski	0,69%
Język słowacki	0,65%

²⁵ Dane udostępnione na potrzeby niniejszego opracowania przez Stowarzyszenie ASPIRE, zgromadzone na podstawie badań przeprowadzonych w roku 2014, odzwierciedlają liczbę stanowisk, na których wykorzystywany jest określony język obcy, a nie osób posługujących się językiem lub językami obcymi

Język rumuński	0,50%
Język grecki	0,47%
Język szwedzki	0,27%
Język turecki	0,24%
Język słoweński	0,21%
Język ukraiński	0,17%
Język chorwacki	0,13%
Język litewski	0,13%
Język bułgarski	0,09%
Język hebrajski	0,08%
Język chiński	0,05%
Język duński	0,05%
Język estoński	0,05%
Język norweski	0,05%
Język serbski	0,05%
Język białoruski	0,03%
Język flamandzki	0,03%
Język japoński	0,03%
Język łotewski	0,03%
Język arabski	0,02%
Język perski	0,02%
Język afrykański	0,01%
Język łaciński	0,01%
Język mołdawski	0,00%

Tabela 7. Struktura wykorzystywanych w pracy języków obcych wśród wszystkich stanowisk wymagających stosowania języków obcych w branży BPO/SSC (dane udostępnione przez Stowarzyszenie ASPIRE, N=8595).

Jeśli chodzi o wymagany poziom znajomości języków obcych deklarowany przez pracodawców w branży BPO/SSC w ogłoszeniach o pracę ponownie dość wyraźnie widać, że **bardzo niewielkie znaczenia ma znajomość języków na poziomie niższym niż B2**. W przypadku języka **angielskiego** najliczniejszą kategorię stanowi **poziom C1** (blisko 40%) oraz **B2** (ponad 35%). Ciekawie wygląda sytuacja dotycząca języka **rosyjskiego**, gdzie aż w 18% ogłoszeń o pracę wymagany był **poziom C2**. Wydaje się to być związane z coraz łatwiejszym dostępem do tego języka spowodowanym relatywnie dużą liczbą native speakerów, którzy zdecydowali się przeprowadzić do Krakowa. Firmy mogą więc podnosić swoje oczekiwania względem tego języka. Szczegółowe dane dotyczące oczekiwanych poziomów dla poszczególnych języków prezentujemy na Rycinie 3 oraz w Tabeli 8.



Rycina 3. Wymagany poziom znajomości języków obcych –oferty pracy w branży BPO/SSC, w których znajomość danego języka jest obligatoryjna.

Język	A1	A2	B1	B2	C1	C2	Nie określono
Angielski	0,1%	2,3%	16,2%	35,9%	39,2%	0,6%	5,8%
Niemiecki	0,0%	0,0%	10,3%	50,3%	34,5%	0,6%	4,2%
Francuski	0,0%	1,1%	6,4%	53,2%	33,0%	1,1%	5,3%
Włoski	0,0%	0,0%	7,8%	43,1%	39,2%	3,9%	5,9%
Holenderski	0,0%	0,0%	2,6%	48,7%	46,2%	0,0%	2,6%
Szwedzki	0,0%	0,0%	2,9%	60,0%	34,3%	0,0%	2,9%
Hiszpański	0,0%	0,0%	0,0%	53,3%	40,0%	3,3%	3,3%
Czeski	0,0%	0,0%	3,8%	42,3%	46,2%	3,8%	3,8%
Norweski	0,0%	0,0%	4,0%	60,0%	36,0%	0,0%	0,0%
Duński	0,0%	0,0%	4,3%	60,9%	34,8%	0,0%	0,0%
Fiński	0,0%	0,0%	5,0%	55,0%	40,0%	0,0%	0,0%
Węgierski	0,0%	0,0%	13,3%	46,7%	33,3%	0,0%	6,7%
Niderlandzki	0,0%	0,0%	0,0%	75,0%	16,7%	0,0%	8,3%
Portugalski	0,0%	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%	0,0%
Rosyjski	0,0%	0,0%	9,1%	27,3%	27,3%	18,2%	18,2%
Słowacki	0,0%	0,0%	0,0%	45,5%	36,4%	9,1%	9,1%
Pozostałe j.o.	0,0%	0,0%	6,4%	46,8%	38,3%	0,0%	8,5%

Tabela 8. Wymagany poziom znajomości języków obcych –oferty pracy w branży BPO/SSC, w których znajomość danego języka jest obligatoryjna.

W przypadku **branży IT** zapotrzebowanie na języki obce wygląda zgoła odmiennie i koncentruje się głównie wokół **znajomości języka angielskiego** (zob. Tabela 9). Dużo mniej pożądane niż w przypadku branży BPO/SSC są **język niemiecki i francuski**, a pozostałe języki obce pojawiają się w ogłoszeniach o pracę sporadycznie. Większy jest też odsetek ogłoszeń o pracę, które nie

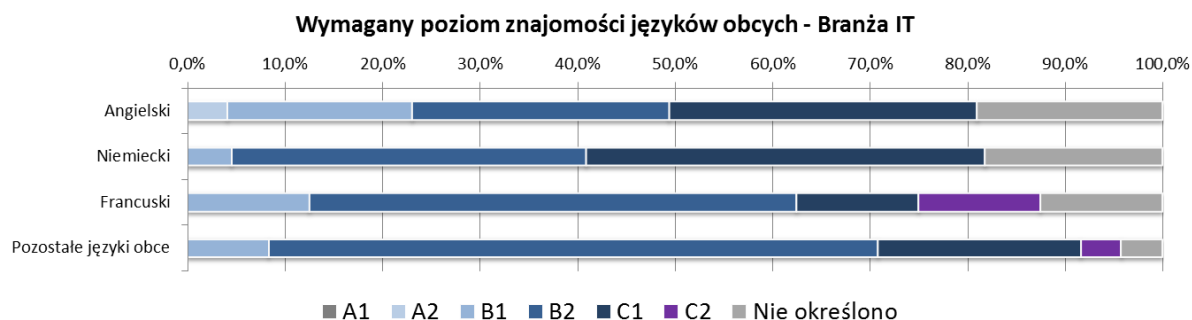
stawiają kandydatom wymagań dotyczących znajomości jakiegokolwiek języka obcego (łącznie ponad 10%).

Lp	Język	Ogółem	
		N	%
1	Angielski	590	87,67%
2	Niemiecki	32	4,75%
3	Francuski	15	2,23%
4	Hiszpański	6	0,89%
5	Rosyjski	6	0,89%
6	Włoski	4	0,59%
7	Turecki	2	0,30%
8	Czeski	1	0,15%
9	Duński	1	0,15%
10	Fiński	1	0,15%
11	Flamandzki	1	0,15%
12	Holenderski	1	0,15%
13	Norweski	1	0,15%
14	Szwedzki	1	0,15%
15	Język obcy	20	2,97%
16	Brak wymaganego języka	75	11,14%

Język	Entry level	
	N	%
Angielski	269	85,67%
Niemiecki	17	5,41%
Francuski	7	2,23%
Rosyjski	2	0,64%
Czeski	1	0,32%
Duński	1	0,32%
Fiński	1	0,32%
Flamandzki	1	0,32%
Holenderski	1	0,32%
Hiszpański	1	0,32%
Norweski	1	0,32%
Szwedzki	1	0,32%
Język obcy	10	3,18%
Brak wymaganego języka	39	12,42%

Tabela 9. Częstość występowania zapotrzebowania na znajomość języków obcych w ogłoszeniach o pracę w branży IT (ogółem N=673, entry level N=314).

Jeśli chodzi o wymagany poziom znajomości języka obcego zwraca uwagę wymaganie dotyczące **języka niemieckiego**, w przypadku którego aż **40% ogłoszeń** o pracę dotyczy poziomu minimum **C1** oraz **języka francuskiego**, gdzie ponad **10%** ogłoszeń wymaga **poziomu C2**. Szczegółowe dane na Rycinie 4 oraz w Tabeli 10.



Rycina 4. Wymagany poziom znajomości języków obcych –oferty pracy w branży IT, w których znajomość danego języka jest obligatoryjna.

Język	A1	A2	B1	B2	C1	C2	Nie określono
Angielski	0,0%	4,1%	19,0%	26,3%	31,6%	0,0%	19,0%
Niemiecki	0,0%	0,0%	4,5%	36,4%	40,9%	0,0%	18,2%
Francuski	0,0%	0,0%	12,5%	50,0%	12,5%	12,5%	12,5%
Pozostałe języki obce	0,0%	0,0%	8,3%	62,5%	20,8%	4,2%	4,2%

Tabela 10. Wymagany poziom znajomości języków obcych – oferty pracy w branży IT, w których znajomość danego języka jest obligatoryjna.

DOŚWIADCZENIA Z POPRZEDNICH BILANSÓW KOMPETENCJI

Pożądaną przez pracodawców umiejętność językowe były również, w nieco innym zakresie, przedmiotem badań w ramach Bilansu kompetencji krakowskiego ośrodka naukowego w latach ubiegłych. Jak widać w kilku tabelach poniżej (zob. Tabela 11, 12, 13 i 14) **we wszystkich branżach najważniejszym językiem obcym jest język angielski, techniczny język angielski, język niemiecki** (z wyjątkiem lifescience) **oraz techniczny język niemiecki**. Z reguły też **pozyskanie kandydatów posiadających satysfakcjonujące umiejętności w zakresie języka angielskiego jest łatwe lub co najwyżej średnio trudne**, nieco trudniej pozyskać na rynku pracy kandydatów posiadających adekwatne umiejętności w zakresie technicznego języka angielskiego oraz języka niemieckiego. Zdecydowanie gorzej wygląda sytuacja jeśli chodzi o pozostałe języki obce – nie są one tak istotne z punktu widzenia branż (dla mniejszej liczby podmiotów są one ważne), ale **firmy, które poszukują pracowników ze znajomością języka francuskiego, rosyjskiego, włoskiego i innych natrafiają na spore trudności**. Na poziomie ogólnym można również stwierdzić, że firmy spodziewają się, że w przyszłości znaczenie języków obcych będzie wzrastać – sumarycznie we wszystkich analizowanych branżach wzrost znaczenia kompetencji językowych w perspektywie pięcioletniej dotyczy 64% przypadków, utrzymanie poziomu ważności 19%, a spadek jedynie 17%

Język obcy	Budownictwo pasywne i energooszczędne			Energetyka			Lifescience		
	Ważność		Trudność pozyskania	Ważność		Trudność pozyskania	Ważność		Trudność pozyskania
	2014	2019		2014	2019		2014	2019	
Język angielski	4,11	↑	3,00	4,67	→	2,91	4,50	→	3,00
Techniczny język angielski	4,11	↑	3,63	4,58	↘	3,50	4,50	→	3,80
Język niemiecki	3,19	↑	3,82	3,29	↗	3,40	2,67	↑	3,00
Techniczny język niemiecki	3,25	↑	3,91	3,14	↗	4,00	3,50	↑	4,00
Język rosyjski	2,67	↑	4,33	3,00	↑	4,00	2,50	↓	3,00
Język francuski	2,20	↑	3,67	2,14	↗	2,67	3,00	↓	3,50
Język chiński	1,92	↑	4,80	2,33	↑	5,00	3,33	↑	4,50
Język hiszpański	1,80	↑	4,25	2,00	↗	4,00	2,50	↓	3,50
Język włoski	1,70	↗	4,20	2,17	→	4,50	2,67	↓	3,00
Język japoński	1,60	↑	4,80	1,83	↑	4,00	3,00	↓	5,00

Tabela 11. Ważność i trudność pozyskania kompetencji językowych w branży budownictwa pasywnego i energooszczędnego, energetyce oraz lifescience poddawanych analizie w 2013 roku w ramach projektu Bilans kompetencji krakowskiego ośrodka naukowego (oceny dokonywane na skali od 1 do 5 (w przypadku ważności: 1 – zdecydowanie nieważne, 5 – zdecydowanie ważne; w przypadku trudności: 1 – bardzo łatwe do pozyskania, 5 – bardzo trudne do pozyskania).

Język obcy	Branża kreatywna – Sektor kreacji			Branża kreatywna – Sektor kultury		
	Ważność		Trudność pozyskania	Ważność		Trudność pozyskania
	2014	2019		2014	2019	
Język angielski	4,80	↓	3,21	4,88	→	2,75
Techniczny język angielski	4,33	→	3,77	3,57	→	3,60
Język niemiecki	2,33	↑	3,20	3,00	↑	4,00
Techniczny język niemiecki	2,20	↑	3,60	2,67	↑	4,00
Język rosyjski	2,18	↗	3,33	2,50	↑	4,00
Język francuski	1,90	↘	3,00	2,20	→	4,00
Język chiński	1,38	↗	3,50	2,20	↗	4,67
Język hiszpański	1,78	↘	3,00	2,00	→	3,67
Język włoski	1,78	↘	3,00	2,20	↘	3,33
Język japoński	1,38	↗	3,50	1,40	↗	4,67

Tabela 12. Ważność i trudność pozyskania kompetencji językowych w branży kreatywnej poddawanej analizie w 2013 roku w ramach projektu Bilans kompetencji krakowskiego ośrodka naukowego (oceny dokonywane na skali od 1 do 5 (w przypadku ważności: 1 – zdecydowanie nieważne, 5 – zdecydowanie ważne; w przypadku trudności: 1 – bardzo łatwe do pozyskania, 5 – bardzo trudne do pozyskania)).

Język obcy	Branża budowlana			Branża architektoniczna			Branża informatyczna		
	Ważność		Trudność pozyskania	Ważność		Trudność pozyskania	Ważność		Trudność pozyskania
	2015	2020		2015	2020		2015	2020	
Język angielski	4,38	→	2,60	4,31	↑	3,17	4,82	→	3,00
Techniczny język angielski	3,20	↗	3,70	4,31	↑	3,92	2,72	↑	3,44
Język niemiecki	4,31	→	3,60	3,00	↑	4,10	4,38	↘	3,15
Techniczny język niemiecki	3,13	→	4,11	3,17	↑	4,10	2,39	↑	3,63

Tabela 13. Ważność i trudność pozyskania kompetencji językowych w branży budowlanej, architektonicznej oraz informatycznej poddawanych analizie w 2014 roku w ramach projektu Bilans kompetencji krakowskiego ośrodka naukowego (oceny dokonywane na skali od 1 do 5 (w przypadku ważności: 1 – zdecydowanie nieważne, 5 – zdecydowanie ważne; w przypadku trudności: 1 – bardzo łatwe do pozyskania, 5 – bardzo trudne do pozyskania)).

Język obcy	Branża turystyczna			Transport i logistyka		
	Ważność		Trudność pozyskania	Ważność		Trudność pozyskania
	2014	2019		2014	2019	
Język angielski	5,00	→	2,45	4,75	↗	2,61
Język niemiecki	3,73	↑	3,37	4,32	↗	3,35
Język włoski	3,38	↑	4,00	-	-	-
Język hiszpański	3,05	↑	3,91	-	-	-
Język francuski	2,86	↑	3,78	-	-	-
Język rosyjski	2,84	↑	4,00	-	-	-
Techniczny język angielski	-	-	-	4,00	↑	4,00
Techniczny język niemiecki	-	-	-	3,38	↑	4,10

Tabela 14. Ważność i trudność pozyskania kompetencji językowych w branży turystycznej oraz transportu i logistyki poddawanych analizie w 2015 roku w ramach projektu Bilans kompetencji krakowskiego ośrodka naukowego (oceny dokonywane na skali od 1 do 5 (w przypadku ważności: 1 – zdecydowanie nieważne, 5 – zdecydowanie ważne; w przypadku trudności: 1 – bardzo łatwe do pozyskania, 5 – bardzo trudne do pozyskania)).

ANALIZA PODAŻY: EFEKTY KSZTAŁCENIA JĘZYKOWEGO W UCZELNIACH I SZKOŁACH JĘZYKOWYCH

O ile analiza efektów kształcenia uzyskiwanych na uczelniach wyższych jest zawsze trudna, o tyle w przypadku kompetencji językowych kwestia wydaje się być jeszcze bardziej złożona. Po pierwsze, efekty kształcenia z definicji dotyczą „przeciętnego studenta”, co oznacza w praktyce, że mury uczelni opuszczają zarówno absolwenci o wiele lepiej, jak i gorzej przygotowani, niż sugeruje to wynik przeciętny. Po drugie, w przypadku języków studenci korzystają z bardzo szerokiego spektrum narzędzi rozwoju kompetencji językowych (konsumpcja mediów w języku obcym, prywatne zajęcia i korepetycje, wyjazdy zagraniczne), które trudno uwzględnić w analizach na poziomie szkół wyższych.

W przedstawionym poniżej badaniu podaży kompetencji językowych wzięliśmy pod uwagę trzy rodzaje podmiotów:

- **Kolegia i centra językowe** działające przy krakowskich szkołach wyższych (8 podmiotów zaproszonych; 5 wzięło udział w badaniu; w sumie kolegia i centra te kształcą ponad 44000 studentów na wszystkich poziomach językowych)
- **Szkoły językowe** działające na terenie Krakowa (93 podmiotów zaproszonych; 25 wzięło udział w badaniu; w sumie szkoły te kształcą ponad 5000 uczniów na wszystkich poziomach językowych)
- **Kierunki i specjalizacje filologiczne** w Krakowie (21 kierunków na 2 uczelniach – Uniwersytecie Jagiellońskim i Uniwersytecie Pedagogicznym; w sumie szkoły te przyjmują rocznie około 2000 studentów; w badaniu założyliśmy że na rynek pracy wychodzą oni z poziomem C2 znajomości języka specjalistycznego)

Do każdego z powyższych podmiotów przesłany został kwestionariusz uwzględniający szeroki zakres popularnych na krakowskim rynku pracy języków wraz z prośbą o określenie liczby dorosłych uczniów kształcących się na poszczególnych poziomach rozwoju językowego w określonych językach obcych. **Ostatecznie zgromadzone przez nas dane dotyczą przybliżonego poziomu kształcenia językowego około 50 tysięcy krakowskich studentów i absolwentów**²⁶

Na poziomie ogólnym, w wywiadach i opiniach ekspertów, odpowiedzi firm i uczelni dotyczące jakości kształcenia wydają się dość zgodne. Ogólna ocena oferty edukacyjnej Krakowa pod kątem języków obcych wydaje się być wysoka, za wyzwanie można uznać jedynie dość ograniczony zakres nauki praktycznego wykorzystania języka.

Jeśli chodzi o poziom języków obcych, naturalnym rezerwuarem są filologie na Uniwersytecie Jagiellońskim i Uniwersytecie Pedagogicznym. Wysoki poziom angielskiego prezentują także absolwenci Uniwersytetu Ekonomicznego, bez względu na ukończony kierunek studiów. Nieco gorzej przez ekspertów w zakresie kompetencji językowych oceniane są Akademia Górniczo-Hutnicza i Politechnika Krakowska, które według ekspertów oferują absolwentom zbyt ograniczone spektrum praktycznego wykorzystania języka.

²⁶ Konieczne jest uczynienia ważnego zastrzeżenia – zarówno szkoły, jak i kolegia językowe wpisywały liczbę osób studiujących na danym poziomie, nie były to jednak kategorie rozłączne. Oznacza to, że pojedyncze osoby mogą być zaliczone do kilku kategorii, jeśli studiuje więcej niż jeden język.

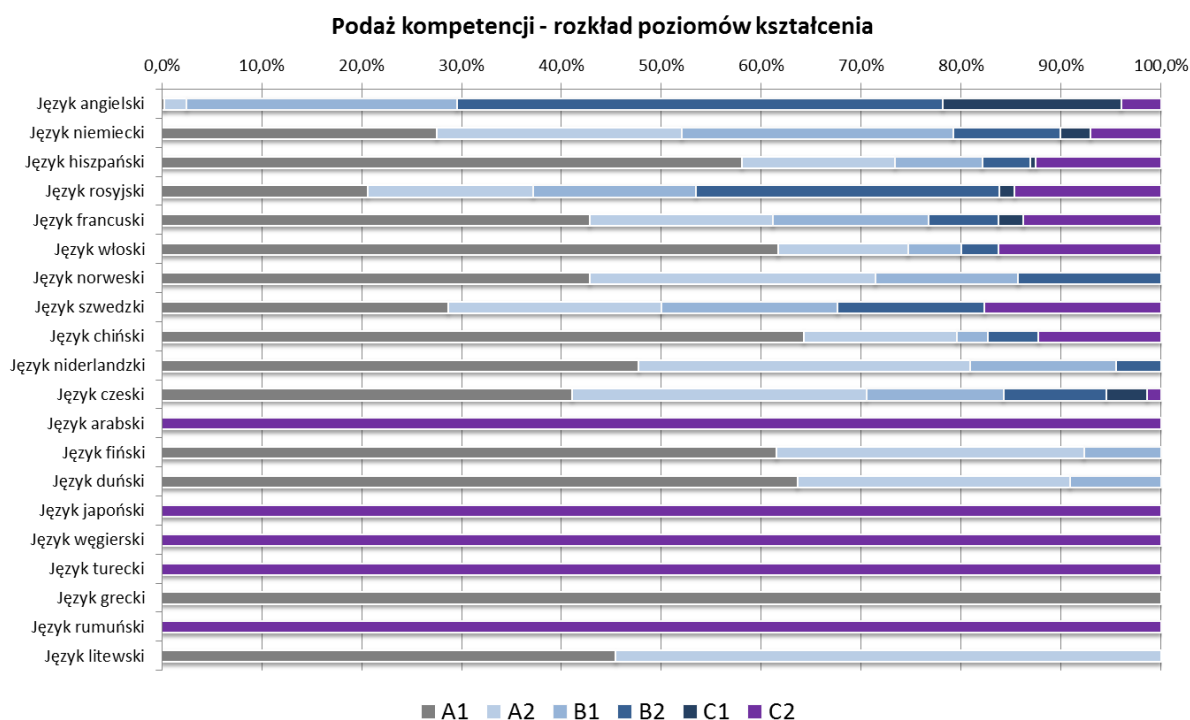
W Tabeli 15 prezentujemy wyniki odzwierciedlające liczbę osób kształcących się na poszczególnych poziomach kształcenia języków obcych, niezależnie od miejsca kształcenia²⁷. Jeśli chodzi o najpopularniejsze w zakresie popularności języki obce, sytuacja w znacznej mierze odzwierciedla zapotrzebowanie biznesowe - zdecydowanie **najczęściej kształconymi językami są język angielski, niemiecki, hiszpański, rosyjski oraz francuski**. Jediną różnicą w stosunku do popytu na kompetencje językowe może być większa popularność języka hiszpańskiego – wynikać to może bezpośrednio z popularności tego języka w kontekstach innych niż biznesowy. **Za niepokojący można uznać fakt, że jedynie tych pięć języków obcych kształconych jest na wyższych poziomach edukacji językowej (C1 i C2) w szkołach i kolegiach językowych. Pozostałe języki obce kształcone są albo na niższych poziomach (A1-B2) albo jedynie w zakresie kierunków filologicznych.**

LP	Język	A1	A2	B1	B2	C1	C2	N	%
1	Język angielski	103	838	10133	18207	6684	1481	37446	73,94%
2	Język niemiecki	1452	1294	1432	563	160	371	5272	10,41%
3	Język hiszpański	1301	343	195	108	12	280	2239	4,42%
4	Język rosyjski	383	309	303	565	28	272	1860	3,67%
5	Język francuski	291	668	141	58	40	0	1198	2,37%
6	Język włoski	668	141	58	40	0	176	1083	2,14%
7	Język norweski	150	100	50	50	0	0	350	0,69%
8	Język szwedzki	78	58	48	40	0	48	272	0,54%
9	Język chiński	126	30	6	10	0	24	196	0,39%
10	Język niderlandzki	85	59	26	8	0	0	178	0,35%
11	Język czeski	60	43	20	15	6	2	146	0,29%
12	Język arabski	0	0	0	0	0	76	76	0,15%
13	Język fiński	40	20	5	0	0	0	65	0,13%
14	Język duński	35	15	5	0	0	0	55	0,11%
15	Język japoński	0	0	0	0	0	53	53	0,10%
16	Język węgierski	0	0	0	0	0	50	50	0,10%
17	Język turecki	0	0	0	0	0	37	37	0,07%
18	Język grecki	30	0	0	0	0	0	30	0,06%
19	Język rumuński	0	0	0	0	0	25	25	0,05%
20	Język litewski	5	6	0	0	0	0	11	0,02%

Tabela 15. Liczba osób kształconych na poszczególnych poziomach edukacji określonego języka obcego w Krakowie na kierunkach filologicznych, w szkołach językowych oraz w centrach i kolegiach języków obcych krakowskich szkół wyższych (z racji sposobu analizy osoby uczące się więcej niż jednego języka obcego mogą być zaliczone do więcej niż jednej kategorii).

Podobny obraz malują się, kiedy analizie poddamy rozkład procentowy poziomów kształcenia w zakresie poszczególnych języków obcych w krakowskich szkołach i kolegiach językowych oraz kierunkach filologicznych (Ryc. 5 i Tabela 16).

²⁷ Dane uwzględniają zarówno kierunki filologiczne na Uniwersytecie Jagiellońskim i Uniwersytecie Pedagogicznym, jak i największe uczelniane kolegia językowe oraz prywatne szkoły językowe. Przedstawione liczby nie odzwierciedlają pełnego obrazu krakowskiego rynku pracy jeśli chodzi o znajomość języków obcych, dzięki obecności największych podmiotów pozwalają jednak na oddanie dość adekwatnie sytuacji związanej z podażą języków obcych.



Rycina 5. Rozkład procentowy poziomów kształcenia w zakresie poszczególnych języków obcych w krakowskich szkołach i kolegiach językowych oraz kierunkach filologicznych.

Język	A1	A2	B1	B2	C1	C2
Język angielski	0,3%	2,2%	27,1%	48,6%	17,8%	4,0%
Język niemiecki	27,5%	24,5%	27,2%	10,7%	3,0%	7,0%
Język hiszpański	58,1%	15,3%	8,7%	4,8%	0,5%	12,5%
Język rosyjski	20,6%	16,6%	16,3%	30,4%	1,5%	14,6%
Język francuski	42,8%	18,3%	15,6%	7,0%	2,5%	13,7%
Język włoski	61,7%	13,0%	5,4%	3,7%	0,0%	16,3%
Język norweski	42,9%	28,6%	14,3%	14,3%	0,0%	0,0%
Język szwedzki	28,7%	21,3%	17,6%	14,7%	0,0%	17,6%
Język chiński	64,3%	15,3%	3,1%	5,1%	0,0%	12,2%
Język niderlandzki	47,8%	33,1%	14,6%	4,5%	0,0%	0,0%
Język czeski	41,1%	29,5%	13,7%	10,3%	4,1%	1,4%
Język arabski	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Język fiński	61,5%	30,8%	7,7%	0,0%	0,0%	0,0%
Język duński	63,6%	27,3%	9,1%	0,0%	0,0%	0,0%
Język japoński	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Język węgierski	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Język turecki	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Język grecki	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Język rumuński	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Język litewski	45,5%	54,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Tabela 16. Rozkład procentowy poziomów kształcenia w zakresie poszczególnych języków obcych w krakowskich szkołach i kolegiach językowych oraz kierunkach filologicznych.

SAMOOCENA KOMPETENCJI JĘZYKOWYCH STUDENTÓW

W badaniu samooceny kompetencji językowych wzięło udział 758 studentów reprezentujących cztery uczelnie krakowskie (Akademia Górniczo-Hutnicza: 219; Uniwersytet Jagielloński: 211; Uniwersytet Ekonomiczny: 178; Politechnika Krakowska: 150) i cztery kierunki kształcenia (Informatyka: 369; Ekonomia: 178; Prawo i administracja: 118; Psychologia: 93)²⁸.

Jeśli chodzi o źródła wykorzystywane przez studentów do kształcenia kompetencji językowych, zdecydowanie dominującym wydaje się być konsumpcja mediów w języku obcym, znaczące są również zajęcia językowe na uczelni – jeden na czterech studentów korzysta również z indywidualnych zajęć językowych. Prawie jedna trzecia studentów biorących udział w naszym badaniu deklaruje również, że w najbliższym roku wyjedzie za granicę celem zdobycia dodatkowych kompetencji językowych. Zapytani o dodatkowe, niewymienione w kwestionariuszu źródła kompetencji językowych, z których korzystają, studenci wskazali między innymi zajęcia w języku obcym prowadzone na uczelniach, aplikacje mobilne do nauki języków obcych oraz gry komputerowe. Szczegółowe wyniki przedstawiamy na Rycinie 5.



Rycina 5. Wykorzystanie rozmaitych źródeł zdobywania kompetencji językowych przez studentów krakowskich szkół wyższych.

Bardzo ciekawe są postawy i przekonania studentów biorących udział w badaniu w zakresie znajomości języka obcego. **85% studentów twierdzi, że w dzisiejszych czasach niemożliwym staje się odniesienie sukcesu zawodowego bez znajomości języków obcych** – jednocześnie, **trzech na czterech studentów wyraża znaczny optymizm twierdząc, że ich umiejętności są wystarczające, aby znaleźć pracę na krakowskim rynku pracy.** Niestety, za optymizmem tym nie idzie pozytywna ocena kształcenia językowego w szkołach wyższych – **jedynie połowa osób biorących udział w badaniu pozytywnie ocenia edukację językową na swojej uczelni.** Nieco lepiej prezentują się pod tym względem **szkoły językowe – prawie trzy czwarte studentów jest zadowolonych z ich poziomu kształcenia.** Szczegółowe zestawienie przekonań studentów na temat języka obcego przedstawione jest na Ryc. 6.

²⁸ Średnia wieku dla osób badanych wyniosła 22,8; mężczyźni stanowili 61% osób badanych.

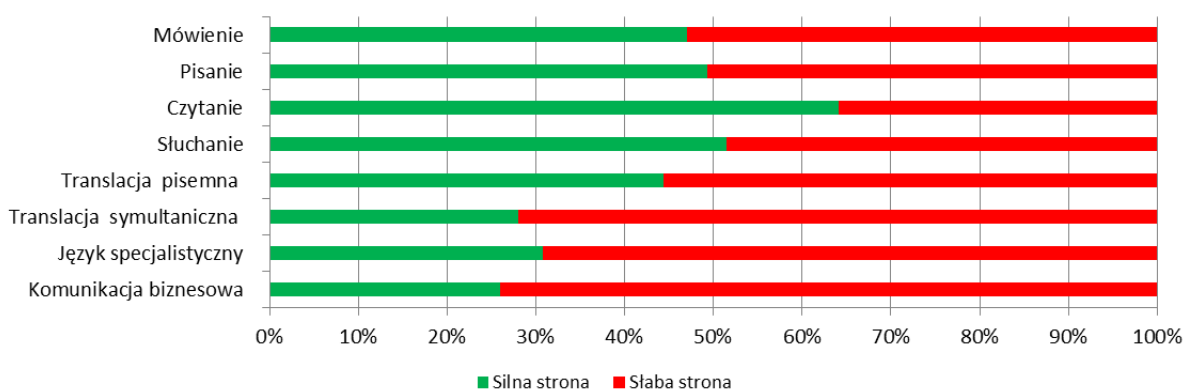
Przekonania studentów na temat kompetencji językowych



Rycina 6. Wykorzystanie rozmaitych źródeł zdobywania kompetencji językowych przez studentów krakowskich szkół wyższych.

Interesujące, szczególnie w kontekście przedstawionego wcześniej popytu na kompetencje językowe oraz oceny pracodawców w zakresie poszczególnych obszarów znajomości języka, są opinie studentów na temat swoich silnych i słabych stron. Okazuje się – i widać tutaj znaczną zgodność między pracodawcami i studentami – że **studenci relatywnie wysoko oceniają swoje kompetencje w zakresie słuchania, pisania i czytania** (ten ostatni obszar postrzegany jest jako silna strona przez największy odsetek osób badanych – prawie dwóch na trzech). **Zaskakujące jest określenie translacji pisemnej i mówienia jako silnej strony kompetencji językowych – wśród pracodawców obszary te wskazywane były jako problematyczne.** Zdecydowanie **najniżej w oczach studentów wypadają ich kompetencje językowe w zakresie tłumaczenia symultanicznego, języka specjalistycznego i komunikacji biznesowej** (mniej niż 1 na 3 studentów określa te obszary jako swoją silną stronę).

Samoocena silnych i słabych stron własnych kompetencji językowych



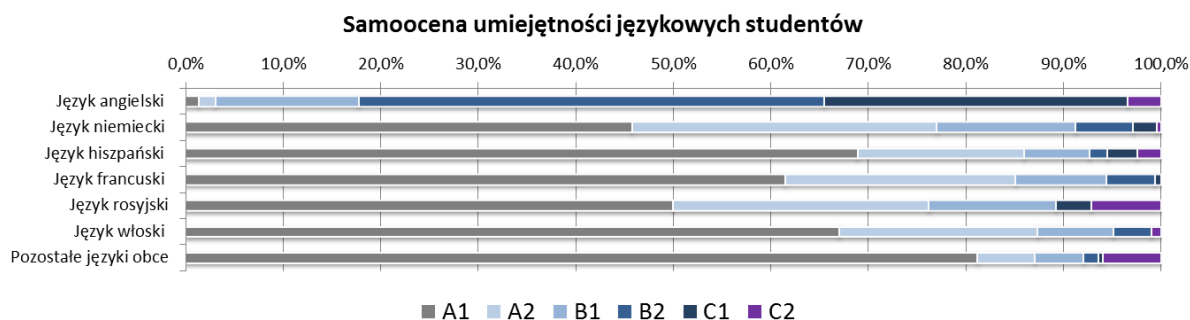
Rycina 7. Wykorzystanie rozmaitych źródeł zdobywania kompetencji językowych przez studentów krakowskich szkół wyższych.

Charakterystyczny – i ponownie odzwierciedlający percepcje pracodawców – jest fakt, że **prawie wszyscy studenci biorący udział w badaniu wskazali, że operują językiem angielskim przynajmniej na poziomie A1** (Tabela 17), wśród czego **ponad 80% przynajmniej na poziomie B2** (Ryc 8). Zaskakująco **dużo osób badanych wskazało również, że posługuje się językiem niemieckim (ponad 70%),** choć w tym przypadku na poziomie przynajmniej

B2 posługuje się językiem mniej 1 na 10 studentów. Za tym dwujęzycznym peletonem – już tradycyjnie – znalazły się język hiszpański, francuski, rosyjski i włoski, którym posługują w jakimś stopniu przynajmniej jeden student na dziesięciu. Co interesujące, w grupie osób badanych reprezentowane były języki prawie niewskazywane po stronie popytu na kompetencji, np. migowy, hindi, aramejski lub jidysz.

Język obcy	% studentów deklarujących jakąkolwiek znajomość danego języka obcego
Język angielski	98,5%
Język niemiecki	70,1%
Język hiszpański	16,4%
Język francuski	16,1%
Język rosyjski	11,1%
Język włoski	10,3%
Język japoński	4,3%
Język czeski	3,3%
Język słowacki	2,7%
Język grecki	2,5%
Język niderlandzki	2,2%
Język szwedzki	2,1%
Język arabski	1,9%
Język hebrajski	1,9%
Język łaciński	1,7%
Język bułgarski	1,7%
Język węgierski	1,7%
Język rumuński	1,7%
Język duński	1,6%
Język fiński	1,5%
Język litewski	1,5%
Język turecki	1,5%
Język ukraiński	0,9%
Język norweski	0,5%
Język migowy	0,3%
Język chiński	0,3%
Język portugalski	0,1%
Język hindi	0,1%
Język aramejski	0,1%
Język jidysz	0,1%
Język koreański	0,1%
Język kataloński	0,1%

Tabela 17. Odsetek osób badanych posługujących się danym językiem przynajmniej na poziomie A1.



Rycina 8. Rozkład procentowy samooceny kompetencji językowych osób badanych.

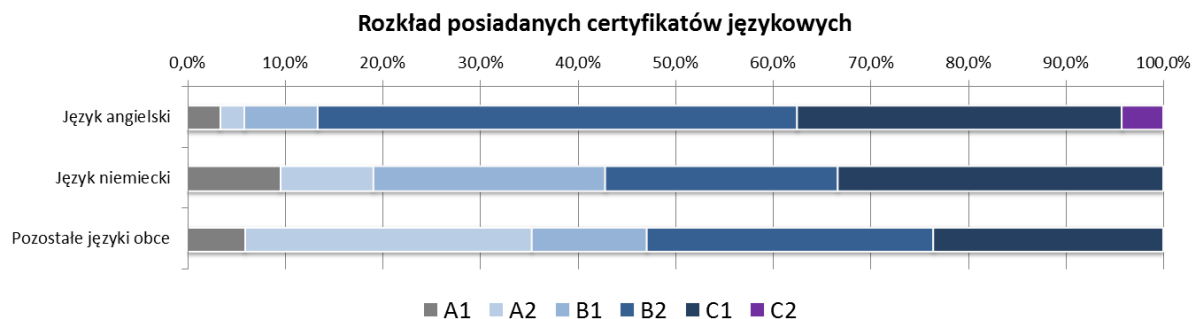
	A1	A2	B1	B2	C1	C2
Język angielski	1,3%	1,7%	14,7%	47,7%	31,2%	3,4%
Język niemiecki	45,8%	31,2%	14,3%	5,8%	2,4%	0,4%
Język hiszpański	68,9%	17,1%	6,7%	1,8%	3,0%	2,4%
Język francuski	61,5%	23,6%	9,3%	5,0%	0,6%	0,0%
Język rosyjski	50,0%	26,2%	13,1%	0,0%	3,6%	7,1%
Język włoski	67,0%	20,4%	7,8%	3,9%	0,0%	1,0%
Pozostałe języki obce	81,2%	5,9%	5,0%	1,6%	0,4%	6,0%

Tabela 18. Rozkład procentowy samooceny kompetencji językowych osób badanych.

Niewiele ponad 20% przebadanych studentów posiada potwierdzenie własnych kompetencji językowych w postaci certyfikatu, z czego zdecydowana większość to certyfikaty poświadczające znajomość języka angielskiego.

	N	%
Język angielski	120	15,8%
Język niemiecki	21	2,8%
Język francuski	7	0,9%
Język hiszpański	5	0,7%
Inny język obcy	5	0,7%

Tabela 19. Rozkład procentowy samooceny kompetencji językowych osób badanych.



Rycina 9. Rozkład procentowy posiadanych certyfikatów językowych.

	A1	A2	B1	B2	C1	C2
Język angielski	3,3%	2,5%	7,5%	49,2%	33,3%	4,2%
Język niemiecki	9,5%	9,5%	23,8%	23,8%	33,3%	0,0%
Pozostałe języki obce	5,9%	29,4%	11,8%	29,4%	23,5%	0,0%

Tabela 19. Rozkład procentowy posiadanych certyfikatów językowych.

BILANS KOMPETENCJI: PODSUMOWANIE I REKOMENDACJE

Przeprowadzona przez nas analiza popytu wskazała na kluczowe kompetencje językowe, na które występuje zapotrzebowanie wśród krakowskich pracodawców; z kolei analiza podaży zidentyfikowała języki i poziomy kształcenia wśród krakowskich szkół wyższych, kolegów językowych i szkół języków obcych. Co wynika z tego zestawienia dla pracodawców, uczelni, sektora prywatnego oraz administracji publicznej?

Jedną z największych przewag konkurencyjnych Krakowa jest dostępność ogromnej liczby studentów i absolwentów posługujących się językami obcymi. Dodatkową przewagą miasta jest jego oferta kulturalno-rozrywkowa oraz turystyczny charakter – **motywuje to mieszkańców do rozwoju własnych kompetencji językowych, jak również ułatwia firmom przyciąganie pracowników z zagranicy.**

Kompetencje językowe, mimo iż ważne w większości przebadanych branż, **są szczególnie istotne z punktu widzenia rozwoju branży usług biznesowych** (w branży BPO/SSC blisko 98% ofert pracy wymaga znajomości języka obcego). Dynamika rozwoju tej branży stwarza również pewne wyzwania dla edukacji – na poziomie ogólnym znaczenie znajomości języków obcych wzrasta, ale w związku z pojawiającymi się nowymi projektami i firmami pojawiają się duże fluktuacje w zapotrzebowaniu (np. otwarcie jednej tylko dużej firmy kilkakrotnie podwyższyło zapotrzebowanie na znajomość języka niemieckiego). Prowadzi to do sytuacji, w której **uzyskanie idealnej równowagi popytu i podaży kompetencji językowych staje się praktycznie niemożliwe.** Nie jest ona jednak wartością samą w sobie, a rynek krakowski wydaje się w dużym stopniu zdolny do długofalowej akomodacji przemian w zakresie zapotrzebowania na języki obce; krótkoterminowo, zapotrzebowanie na kluczowe języki obce mogłoby być zapewnione dzięki **lepszej współpracy między władzami publicznymi (np. w zakresie dofinansowania kształcenia w językach niszowych) a biznesem.** Należy jednocześnie kontynuować **działania promocyjne zachęcające do rozwoju własnych umiejętności w zakresie kształtowania języków obcych.** Jak pokazuje historia, rynek edukacyjny ma dość duże możliwości dopasowania się do potrzeb biznesu, czego przykładem jest chociażby język niderlandzki (bardzo deficytowy kilka lat temu, dość zrównoważony obecnie).

Istotnym wyzwaniem w zakresie dynamiki bilansu kompetencji językowych mogą być zmieniające się oczekiwania co do poziomu znajomości języka obcego. Dość wyraźnie wzrasta zapotrzebowanie biznesu dotyczące poziomu znajomości języka obcego, co jest szczególnie widoczne w przypadku języka angielskiego (**zaczyna dominować oczekiwanie na poziomie C1**), podczas gdy w sektorze edukacji ciągle nadreprezentację stanowi uczenie języka angielskiego na poziomie B1. **Wydaje się, że niezbędna jest zmiana świadomościowa na poziomie uczelni i samych studentów polegająca na odrzuceniu utartego przekonania, że znajomość języka angielskiego jest dzisiaj powszechna.** W rzeczy samej, twierdzenie to jest prawdziwe, jednak elementem, który decydował będzie o dopasowaniu kompetencyjnym i indywidualnych trajektorii kariery indywidualnych absolwentów będzie poziom (najlepiej płynny) a nie sam fakt posiadania możliwości porozumiewania się w języku obcym. Istotnym wyzwaniem przed jakim stanie niedługo Kraków jest **wprowadzanie do centrów BPO/SSC prac o bardziej złożonym charakterze,** które również wymagać będą coraz wyższego poziomu znajomości języków obcych, oraz łączenia ich z innymi kompetencjami.

Studenci mają świadomość wagi znajomości języków obcych i w dużej mierze podejmują dodatkowe działania, aby je doskonalić (m.in. dodatkowe zajęcia w szkołach językowych, wyjazdy zagraniczne, korepetycje). Wyniki wskazują jednak, że nieco przeceniają oni swoje umiejętności. **Firmy szczególnie uwagę zwracają na konieczność uzupełnienia edukacji językowej o takie aktywności jak wyjazdy zagraniczne czy konsumpcję kultury w języku obcym**, które pozwalają znacznie lepiej poznać język potoczny, rozumieć specyficzny slang itp., które mają szczególne znaczenie na stanowiskach związanych z obsługą klienta. Dobrym rozwiązaniem mogłoby stać się **wprowadzenie zajęć językowych** (szczególnie w zakresie języka specjalistycznego) **prowadzonych przez pracowników z branż najbardziej zainteresowanych płynnie mówiącymi w języku obcym kandydatami, krótkie „praktyki językowe” na kierunkach filologicznych w krakowskich centrach BPO/ITO oraz bardziej odważne wprowadzanie w ramach kolegiów językowych niszowych języków.**

Umiejętności językowe muszą iść w parze z umiejętnościami komunikacyjnymi – jest to jedna ze słabszych stron krakowskich studentów i absolwentów, którzy nie zawsze są w stanie przełożyć znajomość słownictwa czy gramatyki na swobodny kontakt w danym języku w kontekście biznesowym czy praktycznym. Tu duże **zastrzeżenia kierowane są do bardzo wysoko skądinąd ocenianych absolwentów kierunków filologicznych.** W zakresie **umiejętności translatorskich** coraz częściej krakowskie firmy sięgają po *native speakerów* – wydaje się, że w tym zakresie **szersze działania mogłyby również podjąć uczelnie tworząc odpowiednie i dostosowane do rynku pracy specjalizacje translatorskie.**

Dość zaniedbanym obszarem jest kooperacja biznesu z uczelniami. W opinii pracodawców, **wysokim stopniem bierności wykazują się głównie biura karier krakowskich szkół wyższych** oraz władze uczelni, które nie wychodzą naprzeciw potrzebom rynku pracy łącząc edukację językową z praktyczną (jako pozytywny przykład podawany było BPO Education Center działające przy Sopotkiej Szkole Wyższej), krytykowana też jest opieszałość i defetyzm biurokracji uczelnianej. Z drugiej strony, opinie takie wskazują na **dość wąskie rozumienie zadań uniwersytetów jako szkół mających zapewnić dobry start zawodowy swoich absolwentów.** Wydaje się, że rozwiązaniem jest tutaj **tworzenie jak najczęstszych okazji do współpracy i komunikacji formalnej i nieformalnej między biznesem i kolegiami językowymi (facylitować mógłby je UMK)** - gotowym pomysłem na współpracę jest formuła istniejących już imprez jak Europejski Dzień Języków czy Forum Języków.

Jeśli chodzi o oczekiwania wobec UMK, pracodawcy zauważają, iż istnieją pewne dysproporcje w pomocy finansowej przeznaczonej na rozwój branży i kompetencji IT a wsparciem w zakresie kształcenia języków. W wywiadach pojawiała się opinia, rozwój obydwu obszarów daje absolwentom podobne korzyści, a branża informatyczna jest zdecydowanie faworyzowana pod kątem finansowym. **Sugestią byłaby zarówno promocja samokształcenia kompetencji językowych jak i zwiększenie bezpośredniego wsparcia finansowego ze strony władz publicznych dla rozwoju kompetencji językowych, szczególnie tych, na które istnieje największe zapotrzebowanie na krakowskim rynku pracy.**

ZAŁĄCZNIK 1: POZIOMY JĘZYKA WYKORZYSTANE W BADANIACH

Poziomy kształcenia według Europejskiego Systemu Opisu Kształcenia Językowego		
A1	początkujący	Osoba posługująca się językiem na tym poziomie rozumie i potrafi stosować podstawowe zwroty potoczne i wyrażenia dotyczące życia codziennego. Potrafi przedstawiać siebie i innych oraz formułować pytania z zakresu życia prywatnego, dotyczące np. miejsca, w którym mieszka, ludzi, których zna i rzeczy, które posiada. Potrafi prowadzić prostą rozmowę, pod warunkiem, że rozmówca mówi wolno, zrozumiale i jest gotowy do pomocy.
A2	niższy średnio-zaawansowany	Osoba posługująca się językiem na tym poziomie rozumie wypowiedzi i często używane wyrażenia związane z życiem codziennym (np. podstawowe informacje dotyczące osoby rozmówcy i jego rodziny, zakupów, otoczenia, pracy). Potrafi porozumiewać się w prostych, rutynowych sytuacjach komunikacyjnych, wymagających jedynie prostej, bezpośredniej wymiany informacji na tematy znane i typowe. Potrafi w prosty sposób opisywać swoje pochodzenie, otoczenie, a także poruszać sprawy związane z najważniejszymi potrzebami życia codziennego.
B1	średnio-zaawansowany	Osoba posługująca się językiem na tym poziomie rozumie znaczenie głównych wątków przekazu zawartego w jasnych, standardowych wypowiedziach, które dotyczą znanych jej spraw i zdarzeń typowych dla pracy, szkoły, czasu wolnego itd. Potrafi radzić sobie z większością sytuacji komunikacyjnych, które mogą się zdarzyć podczas podróży w rejonie, gdzie mówi się danym językiem. Potrafi tworzyć proste, spójne wypowiedzi na tematy, które są jej znane lub które ją interesują. Potrafi opisywać doświadczenia, wydarzenia, marzenia, nadzieje i aspiracje, krótko uzasadniając bądź wyjaśniając swoje opinie i plany.
B2	wyższy średnio-zaawansowany	Osoba posługująca się językiem na tym poziomie rozumie znaczenie głównych wątków przekazu zawartego w złożonych tekstach na tematy konkretne i abstrakcyjne, łącznie z rozumieniem dyskusji na tematy techniczne z zakresu jej specjalności. Potrafi porozumiewać się na tyle płynnie i spontanicznie, by prowadzić normalną rozmowę z rodzimym użytkownikiem danego języka, nie powodując przy tym napięcia u którejkolwiek ze stron. Potrafi formułować przejrzyste wypowiedzi ustne i pisemne w szerokim zakresie tematów, a także wyjaśniać swoje stanowisko w sprawach będących przedmiotem dyskusji, rozważając wady i zalety różnych rozwiązań.
C1	zaawansowany	Osoba posługująca się językiem na tym poziomie rozumie szeroki zakres trudnych, dłuższych tekstów, dostrzegając także znaczenia ukryte, wyrażone pośrednio. Potrafi wypowiadać się płynnie, spontanicznie, bez większego trudu odnajdując właściwe sformułowania. Skutecznie i swobodnie potrafi posługiwać się językiem w kontaktach towarzyskich i społecznych, edukacyjnych bądź zawodowych. Potrafi formułować jasne, dobrze zbudowane, szczegółowe wypowiedzi dotyczące złożonych problemów, sprawnie i właściwie posługując się regułami organizacji wypowiedzi, łącznikami i wskaźnikami zespolenia tekstu.
C2	profesjonalny	Osoba posługująca się językiem na tym poziomie może z łatwością zrozumieć praktycznie wszystko, co usłyszy lub przeczyta. Potrafi streszczać informacje z innych źródeł, pisanych lub mówionych w sposób spójny, odtwarzając zawarte w nich tezy i wyjaśnienia. Potrafi wyrażać swoje myśli bardzo płynnie, spontanicznie i precyzyjnie, subtelnie różnicując odcienie znaczeniowe nawet w bardziej złożonych wypowiedziach.