

Working Draft

Last Modified 14.01.2005 9:19:18 PM Central Europe Standard Time

Printed 07.01.2005 12:13:04 PM Central Europe Standard Time



Jazyky nám dávají křídla CONFIDENTIAL systém jazykového vzdělávání v Českých aeroliniích

Document

Date

This report is solely for the use of client personnel. No part of it may be circulated, quoted, or reproduced for distribution outside the client organization without prior written approval from McKinsey & Company. This material was used by McKinsey & Company during an oral presentation; it is not a complete record of the discussion.

Praha, duben 2006

Unit of measure

Jazykové vzdělávání zaměstnanců ČSA

Vzhledem k charakteru činností ČSA a členství v alianci leteckých společností SkyTeam, potřebuje většina zaměstnanců ČSA alespoň základní znalosti především anglického jazyka.

Cílem jazykové výuky je:

Umožnit zaměstnancům ČSA získávání, udržování a rozvoj jazykových znalostí a tím přispívat k vysoké kvalitě služeb zákazníkům a komunikace se zahraničními partnery ČSA.

* Footnote

Unit of measure Jazykové vzdělávání v ČSA

- Historie jazykového vzdělávání
- Oblasti jazykového vzdělávání
 - Ověřování jazykových znalostí
 - Profesně zaměřená jazyková výuka
 - Výuka obecných jazyků
- Co nás omezuje
- Očekávaný vývoj

* Footnote

Unit of measure

Historie jazykového vzdělávání

- Potřeba jazykových znalostí od doby zahájení mezinárodních letů a uvedení palubních průvodčích na palubách letadel (1930, 1937)
- V poválečném období orientace především na ruštinu
- Obrat po roce 1989 a především od počátku roku 1991, kdy ČSA získaly první letadla Airbus a začaly rozšiřovat počet destinací
- Angličtina se rychle dostala na první místo a postupně se rozšiřují počty profesí, kde se stává významnou součástí pracovní náplně
- Stoupá význam dalších světových jazyků
- Současná podoba jazykového vzdělávání funguje cca 10 let

* Footnote

Unit of measure

Oblasti jazykového vzdělávání

- Ověřování jazykových znalostí
- Profesně zaměřená jazyková výuka
- Výuka obecných jazyků

* Footnote

Unit of Measure Ověřování jazykových znalostí

- Provádí se:
 - v rámci výběrových řízení (interních i externích),
 - před zařazením do jazykového kurzu,
 - po absolvování jazykového kurzu,
 - na žádost vedoucího zaměstnance
- Současný systém funguje od roku 1996
- Stupnice úrovní jazykových znalostí 1 – 6 je aplikována nejen na angličtinu, ale i ostatní jazyky
- Pracujeme na systemizaci pracovních míst – většina profesí bude mít v kvalifikačních požadavcích úroveň jazykových znalostí (již delší dobu úspěšně aplikováno u provozních profesí)

* Footnote

Overování jazykových znalostí

- **Stupnice** úrovní jazykových znalostí **1 – 6** zahrnuje popis komunikačních schopností pro jednotlivé stupně a ke každému stupni jsou dále přiřazeny okruhy gramatiky, které je nutné pro daný stupeň zvládnout.
- Průběh ověření – **písemná a ústní část**, výsledná úroveň znalostí je stanovena hodnocením obou částí ověření
- Platnost jazykového ověření – maximálně 4 roky
- Evidence – písemné testy se evidují po dobu platnosti ověření, elektronické záznamy dosažených úrovní po celou dobu trvání zaměstnání v ČSA (Odyssey).

* Footnote

Unit of measure Profesně zaměřené jazykové vzdělávání

- **Profesně zaměřené** jazykové vzdělávání **není určeno pro zvýšení úrovně** jazykových znalostí, ale pouze pro **rozšíření** především **slovní zásoby** pro danou specifickou oblast a pro praktický **nácvik modelových situací**.
- Probíhá většinou v rámci počátečního a periodického školení profesí, kde je absolvování výuky podmínkou pro výkon dané funkce
- **Bez finanční** spoluúčasti zaměstnanců, **v pracovní době** formou skupinových kurzů vedených výhradně **interními lektory** Výcvikového střediska
- **Skupinové kurzy**, počet hodin se pohybuje od čtyř do sto čtyřiceti výukových hodin

* Footnote

Profesně zaměřené jazykové vzdělávání

Největší pozornost v oblasti jazyků je věnována těmto profesím:

- palubní průvodčí
- pracovníci odbavení cestujících
- piloti
- kontrola pasů víz
- security
- mechanici
- prodejci letenek
- dispečeri
- pracovníci odbavení letadel

absolvování výuky nezbytnou součástí přípravy pro výkon dané pozice

* Footnote

Výuka obecných jazyků

- S 50% finanční spoluúčastí zaměstnanců

Je zaměstnancům umožněna v případě že:

- a) jazykové **znalosti** zaměstnance **neodpovídají** požadavkům daného pracovního místa
- b) zaměstnanec má zájem o **zvyšování** svých jazykových **znalostí** nad rámec požadavků současného pracovního místa či o další jazyk (možný postup na jinou pozici v rámci firmy, apod.)
- c) zaměstnanec má zájem o **udržování** stávajících jazykových znalostí

* Footnote

Unit of measure Nabídka jazykových kurzů

Základní nabídka jazykových kurzů pro zaměstnance ČSA je zajišťována prostřednictvím **Nabídkového katalogu na Intranetových stránkách**

Podmínkou zařazení do obecných jazykových kurzů je písemný požadavek schválený příslušným vedoucím zaměstnancem a absolvování ověření úrovně znalostí, poté je zaměstnanec zařazen do příslušného kurzu.

Výcvikové středisko rovněž zajišťuje jazykové kurzy a školení na základě **speciálních požadavků** jednotlivých úseků **Společnosti**.

* Footnote

Zabezpečení jazykové výuky

Lektorskou činnost provádí:

-interní lektori (stálí zaměstnanci ČSA)

interní lektori Výcvikového střediska se specializují na výuku profesní, přípravu odborných materiálů na jazykovou výuku, přípravu testů a ověřování jazykových znalostí

-externí lektori (dohoda o pracovní činnosti, ŽL)

-jazykové školy (kurzy pro ČSA)

externí lektori a jazykové školy jsou využíváni především na výuku v obecných jazykových kurzech.

Účast zaměstnance v **externím veřejném** jazykovém kurzu v případě, že nemůže být zařazen do kurzů interních (výjimečně, kapacita, pracoviště, apod.)

* Footnote

Unit of measure

Formy jazykové výuky – obecné jazyky

- **Dlouhodobé pravidelné kurzy** - nejčastěji 2 x 2 hodiny týdně, v celkové délce kurzu 60 – 80 vyučovacích hodin, mimo hlavní pracovní dobu
- Krátkodobé **Refresher kurzy** v délce 20 – 40 vyučovacích hodin,
- **Semináře** zaměřené na určitou oblast gramatiky či na konkrétní téma
- **Individuální výuka** – délka dle potřeb účastníků
- **Samostudium**
 - a) **studium na PC** pomocí interaktivního programu pro všechny úrovně znalostí
 - b) **konzultace** a doporučení vhodných publikací či doplňkových materiálů

* Footnote

Unit of measure

Omezující faktory jazykového vzdělávání

- Výše finančních prostředků na vzdělávání
- Potřeby provozu, resp. problémy s uvolňováním zaměstnanců pro účast v jazykových kurzech (směnný provoz)
- Motivace zaměstnanců

Working Draft - Last Modified 14.01.2005 9:19:18 PM Printed 07.01.2005 12:13:04 PM

* Footnote

Očekávaný vývoj

- Větší důraz na **profesní jazyk** (i dle mezinárodních předpisů, např. ICAO požadavky na piloty)
- Větší provázání výuky jazyků a mezikulturní komunikace
- **Více jazyků** pro některé profese **palubní průvodčí** (dva a více jazyků), pracovníci **Kontaktního centra** (dva a více jazyků), pracovníci **odbavení cestujících** (jeden a více jazyků), pracovníci **prodejných kanceláří** (jeden a více jazyků), **obchodní zástupci** (jeden a více jazyků), pracovníci na **manažerských** pozicích
- Širší výběr jazyků pro více profesních skupin
- **Nárůst počtu zaměstnanců** a tím i požadavků na jazykové vzdělávání a ověřování

Očekávaný vývoj

E-learning (a samostudium na PC) - rozšiřování této formy studia jazyků jako vhodnou **doplňkovou formu** výuky obecných i profesně zaměřených jazyků.

Zpřístupnit ji zaměstnancům přímo na pracovištích prostřednictvím Intranetu nebo speciálních studijních stanovišť v jednotlivých budovách ČSA, kde zaměstnanci nemohou používat počítač ke studiu na pracovišti

* Footnote

Očekávaný vývoj – ověřování znalostí

- **Přizpůsobit maximální dobu platnosti** jazykového ověření dosažené **úrovni znalostí** – tj. u nejvyšší jazykové **úrovně 6** ponechat platnost bez omezení, u **úrovně 5** posunout maximální platnost ověření na 5 let, u jazykové **úrovně 4** ponechat max. platnost ověření 4 roky a u jazykových **úrovní 3 a nižší** snížit dobu platnosti na max. 3 roky.
- Důsledně ověřovat úroveň jazykových znalostí u všech zaměstnanců přijímaných do ČSA u kterých se předpokládá nutnost znalostí pro výkon funkce.
- Umožnit převést písemnou část ověřování znalostí na testování na PC, což by zrychlilo vyhodnocování výsledků a také umožnilo existenci většího počtu variant testů.

* Footnote

Working Draft

Last Modified 14.01.2005 9:19:18 PM Central Europe Standard Time

Printed 07.01.2005 12:13:04 PM Central Europe Standard Time



CONFIDENTIAL

Děkuji za pozornost

Document

Date

This report is solely for the use of client personnel. No part of it may be circulated, quoted, or reproduced for distribution outside the client organization without prior written approval from McKinsey & Company. This material was used by McKinsey & Company during an oral presentation; it is not a complete record of the discussion.