



Network project for the decentralised and centralised dissemination of TNP3 results and outcomes

## DOKUMENT UPOWSZECHNIAJACY ROZDIAŁ 1

### Potrzeby językowe sektora usług językowych (w zawodach wymagających znajomości języków obcych z wyłączeniem nauczania)

(TNP3–D: Projekt sieciowy mający na celu zdecentralizowane i scentralizowane upowszechnianie rezultatów projektu TNP–3)

Niniejszy rozdział ma na celu podsumowanie wyników trzyletnich badań i konsultacji, które w latach 2003-2006 przeprowadzono w ramach podprojektu nr 1 projektu sieciowego TNP3. Uczestnicy tego projektu składowego byli odpowiedzialni za zlokalizowanie i identyfikację zmian w obrębie europejskiego sektora usług językowych (z wyłączeniem nauczania języków obcych), a także nowych potrzeb będących ich rezultatem w zakresie umiejętności i kompetencji zawodowych. Przeprowadzone badania miały dać odpowiedź na pytanie, na ile oferta specjalistycznych studiów językowych na poziomie licencjackim i magisterskim odpowiada na te potrzeby.

Opisane w tym rozdziale wyniki pochodzą z różnych dokumentów, powstałych w czasie realizacji projektu, w tym:

- raportów krajowych sporządzonych w 2004 roku, a ostatnio zaktualizowanych;
- raportu wspólnego, opublikowanego w 2005 roku i podkreślającego wspólne wątki pojawiające się w różnych raportach krajowych;
- raportu z konferencji w Kopenhadze, podsumowującego wyniki dyskusji z przedstawicielami sektora usług językowych;
- wyników konsultacji, przeprowadzonych z pracodawcami i absolwentami w latach 2005-2006, zaprezentowanych na konferencji w Rennes we wrześniu 2006.

#### **1. Raporty Krajowe: rozpoznawanie zmieniającego się środowiska zawodowego**

Wszystkie raporty krajowe podkreślały szybkie zmiany zachodzące w obrębie sektora usług językowych.

W stosunkowo krótkim czasie zaszło wiele zmian, które spowodowały konieczność dokonania zasadniczych, choć często sprzecznych, ocen wartości kompetencji językowych w Europie. Na szczeblu politycznym, rozszerzenie Unii Europejskiej zwiększyło zapotrzebowanie na fachowców ze znajomością

języków nowych krajów członkowskich, jednocześnie wzmacniając potrzebę redukcji kosztów wielojęzyczności. Na poziomie gospodarczym, przyspieszająca globalizacja spowodowała ogromny wzrost komunikacji w wielu językach. Tymczasem rola języka angielskiego jako *lingua franca* w wymianie międzynarodowej stała się oczywista. Zmiany technologiczne otworzyły nowe możliwości i zwiększyły efektywność sektora usług językowych, stwarzając równocześnie zagrożenie, iż pewne typy zawodów wkrótce wyczerpią możliwości swojego działania.

Wszystkie te zmiany nieuchronnie wywierają wpływ na popularność języków w społeczeństwach i kontekstach zawodowych, czyli w sektorze usług językowych. Z powodu znacznych różnic w poszczególnych krajach Europy, a nawet ich regionach trudno jest ocenić dokładnie zasięg tych zmian. Można jednak wskazać kilka ogólnych tendencji.

### **Wzrost kompetencji językowych...**

Jedną z wyraźnie dostrzegalnych tendencji w Europie, wykazanych także w Eurobarometrze<sup>1</sup>, jest stały wzrost kompetencji w zakresie znajomości języków obcych. W latach 2001-2005 odnotowano trzyprocentowy wzrost liczby Europejczyków, którzy deklarują, że potrafią wyrazić się w języku obcym – tendencję tę poparły badania kompetencji językowej wśród ludzi biznesu. Można to łączyć z wieloma czynnikami, w tym z coraz łatwiejszym dostępem do obcojęzycznych kanałów telewizyjnych i stron internetowych oraz z rozwojem globalnego rynku. Wszystko to sprawia, iż biegłość w języku angielskim oraz – niejednokrotnie - znajomość innego języka obcego stają się koniecznym warunkiem studiów w szkołach biznesowych. Poprawa kompetencji wynika także z mobilności obywateli i studentów, możliwej dzięki tanim podróżom lotniczym i unijnym programom edukacyjnym. Młode pokolenie wykształconych Europejczyków jest obecnie lepiej przygotowane do pracy w zagranicznym środowisku językowym, niż pokolenie ich rodziców.

Oczywiście, liczby te należy rozpatrywać w różnych aspektach. Poziom kompetencji w zakresie znajomości języków obcych może diametralnie różnić się pomiędzy poszczególnymi krajami pod względem liczby używanych języków, wykształcenia, czy chociażby stopnia opanowania sprawności językowych. Samo zjawisko coraz powszechniejszej znajomości języków obcych zmniejszyło także jej wartość rynkową.

### **... a równocześnie wzrost popytu na usługi językowe.**

Wspomniana tendencja nie zmniejsza zapotrzebowania na usługi językowe. Nigdy wcześniej nie było w Europie tylu firm świadczących usługi językowe, które jednocześnie obsługują coraz większą liczbę klientów i wpływają na

---

<sup>1</sup> EUROBAROMETER 63.4, 2005, *Europeans and languages*, Brussels, TNS Opinion & Social, 2006.

wzrost wskaźników sprzedaży<sup>2</sup>. Ten pozorny paradoks można bez trudu wyjaśnić.

Po pierwsze, wzrost świadomości znaczenia znajomości języka obcego naturalnie spowodował zwiększenie oferty prywatnego nauczania języków i wzrost rynku certyfikatów językowych. Obok tradycyjnych „szkół językowych” i sektora „egzaminów językowych”, pojawiły się nowe czynniki, działające często na skalę przemysłową i posługujące się agresywnymi strategiami marketingowymi oraz internetowymi platformami edukacyjnymi.

Po drugie, unijna oraz regionalna polityka wielojęzyczności w wielu krajach europejskich (np. Hiszpanii, Belgii, Wielkiej Brytanii oraz niektórych „nowych” państwach członkowskich) utrzymała, a nawet zwiększyła zapotrzebowanie na tłumaczenie dokumentów - warto pamiętać, iż sama Komisja Europejska tłumaczy ponad 1,3 mln stron tekstów rocznie, zarówno we własnym zakresie jak i przy pomocy podwykonawców.

Po trzecie, stale wzrasta popyt na wielojęzyczne dokumenty techniczne, strony internetowe, płyty DVD z napisami dialogowymi, adaptacje gier video wraz z dopasowanym do lokalnego rynku oprogramowaniem. Również międzynarodowe programy informacyjne i międzynarodowe wydarzenia handlowe czy naukowe generują wielomilionowe obroty. Większość tych dokumentów tłumaczona jest raczej przez firmy wyspecjalizowane w usługach językowych, niż we własnym zakresie. Duże korporacje ze względu na cięcia kosztów, a małe firmy z powodu braku kompetentnego personelu, coraz powszechniej korzystają z usług firm zewnętrznych.

Po czwarte, coraz powszechniejszy staje się dostęp do Internetu w Europie, co przyczynia się do rozwoju informatycznych narzędzi językowych, zwłaszcza oprogramowania do urządzeń translatorskich oraz dwu- i wielojęzycznych baz terminologicznych. Dzięki temu stale wzrasta liczba firm i indywidualnych przedsiębiorców, oferujących produkty i usługi w tzw. językowym sektorze informatycznym.

## **2. Konsultacje: rozpoznawanie zmieniających się potrzeb w sektorze usług językowych (z wyłączeniem nauczania języków obcych)**

Konsultacje z absolwentami studiów językowych oraz pracodawcami z firm językowych, przeprowadzone od czerwca 2005 do stycznia 2006 w 15 krajach reprezentowanych w podprojekcie, uwidoczniły pewne wspólne tendencje. Ukazały one w szczególności, iż zmiany opisane powyżej, przyspieszyły pojawienie się nowych aktywności i specjalistycznych obszarów kompetencji.

Przede wszystkim, w tym obszarze - podobnie jak w wielu innych sektorach globalnej gospodarki – minął już czas chronionych rynków i gwarantowanych stawek. Jedynie tłumacze konferencyjni nadal mogą żądać stosunkowo wysokich wynagrodzeń dzięki posiadanym wyjątkowym umiejętnościom i

---

<sup>2</sup> Według badań przeprowadzonych przez Common Sense Advisory, Inc. - amerykańską firmę konsultingową, wartość Europejskiego rynku usług językowych wyniosła w roku 2005 ponad 3,6 mld dolarów. Według prognoz w roku 2010 wyniesie ponad 5 mld dolarów:  
([http://www.commonsenseadvisory.com/members/res\\_cgi.php/060301\\_QT\\_top\\_20.php](http://www.commonsenseadvisory.com/members/res_cgi.php/060301_QT_top_20.php))

obecności fizycznej, której wymaga ich praca. Pozostali przedstawiciele usług językowych, tacy jak tłumacze tekstów (poza zatrudnionymi w dużych państwowych jednostkach), muszą liczyć się z narastającą międzynarodową konkurencją i stawkami znacznie odbiegającymi od dawnych standardów europejskich.

Po drugie, w miarę jak rynek pracy staje się coraz bardziej elastyczny i otwarty na konkurencję, a praktyka bardziej zróżnicowana, zanikają tradycyjne korporacje zawodowe. Oczekuje się, iż absolwenci studiów lingwistycznych, tłumacze tekstów, a nawet tłumacze konferencyjni zatrudnieni ze stałym wynagrodzeniem w firmach oferujących usługi językowe, będą podejmować całą gamę różnorodnych zadań wymagających umiejętności, które znacznie wykraczają poza doskonałą znajomość języka. Mogą one obejmować obsługę baz danych, projektów a także sprzedaż i marketing. Nawet w urzędowych i organizacyjnych usługach językowych, nacisk przesuwają się od tłumaczenia jako takiego w kierunku korekty i edytorstwa. Dzieje się tak, ponieważ coraz więcej pracy wykonuje się poprzez tzw. *outsourcing*, tj. zlecając ją na zewnątrz prywatnym wykonawcom i tzw. „wolnym strzelcom„ (często przebywającym w odległości kilku tysięcy kilometrów od siedziby zleceniodawcy), czy też półautomatycznie – za pomocą specjalnych urządzeń. W obu przypadkach, rezultaty pracy wymagają dokładnej korekty, sczytania lub edytowania przez rodzimych użytkowników języka.

Po trzecie, działania w kierunku zwiększenia wydajności i obniżenia kosztów przyspieszyły rozwój językowych narzędzi informatycznych. Obejmują one ogromne bazy i słowniki powszechnie dostępne w Internecie (lub zastrzeżone dla określonej grupy profesjonalistów na dedykowanych platformach), systemy pamięci przekładów, które automatycznie odzyskują wcześniej tłumaczone sekwencje i znajdują się obecnie w standardowym użyciu firm i wolnych strzelców oferujących usługi językowe, a także systemy tłumaczeń automatycznych, które dokonują przekładu dowolnych materiałów na wybrany język docelowy. Najnowsze generacje systemów przetwarzania języka obecnie łączą w sobie funkcję przeglądarki zasobów terminologii i przekładów, które wykonując jedną operację potrafią zeskanować praktycznie wszystkie wielojęzyczne zbiory czy to w Internecie, czy też w wybranym banku danych, pozostawiając czynnikowi ludzkiemu jedynie dokonanie odpowiednich wyborów i „wypełnienie luk”. Wszystkie te narzędzia można połączyć z systemami zarządzania treścią tak, by otrzymać i dowolnie zarządzać wielojęzycznymi zasobami multimedialnymi.

### **Nowe profile umiejętności**

Nie jest to jednak zapowiedź zmiernych niektórych zawodów językowych. Konsultacje ujawniły, iż szybkie zmiany gospodarcze i technologiczne w rzeczywistości tchnęły nowe życie w zajęcia, którym jeszcze 10 lat temu przewidywano wyginięcie. Chodzi o pisanie i edytowanie tekstów, korektę, tworzenie terminologii oraz zarządzanie i tworzenie materiałów do nauki języka dla celów zawodowych. Dały one początek całemu wachlarzowi nowych umiejętności, takich jak multimedialne tłumaczenie i lokalizacja (adaptacja do potrzeb rynku lokalnego), tworzenie i redagowanie oraz zarządzanie treści

multimedialnych, kierowanie wielojęzycznymi wydarzeniami czy też projektowanie i kierowanie internetowymi platformami edukacyjnymi.

Pod względem umiejętności ogólnych, konsultacje z pracodawcami sektora komercyjnego usług językowych z jednej strony, oraz instytucjonalnymi z drugiej ujawniły, że najbardziej liczą się obecnie tacy absolwenci studiów językowych, którzy:

potrafią wykazać się doskonałymi umiejętnościami komunikacyjnymi (zarówno w mowie jak i w piśmie) w języku ojczystym oraz wysokim stopniem biegłości komunikacyjnej w jednym lub dwóch innych językach;

posiadają dobrą znajomość zaplecza i kultury tych obszarów językowych, które studiowali, (najlepiej jeśli zdobyli ją w trakcie dłuższego okresu pracy i studiów w krajach docelowych);

wiedzą jak przetwarzać informacje na różnorodne sposoby (tj. potrafią podsumować je w jednym lub kilku językach, tłumaczyć, przepisywać dla potrzeb różnych mediów i adresatów docelowych itd.);

posiadają dobre umiejętności organizacyjne i kierownicze;

są doskonale obeznani ze środowiskiem informatycznym i znają standardowe aplikacje do przetwarzania języków oraz zasoby.

Pod względem umiejętności specjalistycznych z kolei, liczą się tacy absolwenci, którzy:

potrafią wykazać się umiejętnościami szybkiego opanowywania specjalistycznej wiedzy w różnorodnych obszarach (technologie informatyczne, ekonomia, prawo, finanse itp.), ponieważ sami kiedyś studiowali i pracowali w tych obszarach, czy też dlatego, że studia wyposażyły ich w umiejętności intelektualne potrzebne do opanowania takich dziedzin;

nabyli profesjonalne umiejętności w jednej lub kilku wyspecjalizowanych dziedzinach (np. dokumenty techniczne, tworzenie stron internetowych, tłumaczenia konferencyjne, tłumaczenia specjalistyczne, zarządzanie treścią, kierowanie wydarzeniami itd.);

posiadają dobrą znajomość ram organizacyjnych, gospodarczych i zasad etycznych, w których będą pracować.

Pracodawcy pytani o wskazanie bieżących problemów w odniesieniu do umiejętności absolwentów, wymieniali brak doświadczenia w warunkach zawodowych, niedostateczną znajomość specyficznych obszarów i terminologii, słabe posługiwanie się językiem ojczystym oraz słabą znajomość języków obcych. Inne problemy dotyczyły braku umiejętności komputerowych oraz zrozumienia kontekstu biznesowego.

### **3. Zaspokajanie nowych potrzeb**

#### **Wyzwania a zmiany**

Raporty krajowe, konsultacje, warsztaty oraz dyskusje, które odbyły się zarówno podczas konferencji kopenhaskiej we wrześniu 2005 roku, jak i podczas konferencji w Rennes we wrześniu 2006 roku wykazały, iż zmieniające się potrzeby oraz sposób, w jaki językowe studia uniwersyteckie je realizują pod względem nowych programów i metod nauczania, znacznie różnią się między sobą w poszczególnych krajach Europy.

Studia językowe tradycyjnie kończą się uzyskaniem tytułu w zakresie „filologii” lub „języka i literatury”. Poza nielicznymi wyjątkami, do uzyskania kwalifikacji tłumacza tekstów i/lub tłumacza ustnego prowadzą studia niefilologiczne w szkołach wyższych, ale nie w tradycyjnych uniwersytetach. Studia te nie uwzględniają zmieniającego się środowiska zawodowego oraz kompetencji i umiejętności niezbędnych w erze globalizacji. Wiele uniwersytetów stoi zatem wobec potrzeby zrewidowania oferty edukacyjnej i dostosowania jej treści tak, by zaspokajała potrzeby rynku pracy w miarę wdrażania studiów pierwszego i drugiego stopnia zgodnie z założeniami Procesu Bolońskiego.

W niektórych dziedzinach wydaje się istnieć powszechna zgoda co do tego, czego należy uczyć na nowych studiach kształcących specjalistów językowych na poziomie licencjackim i magisterskim. W przypadku kompetencji językowej i komunikacyjnej, poprawne użycie języka oraz precyzja, uważane są za równie ważne w języku ojczystym jak i obcym. Konsensus większości krajów europejskich polega na uznaniu faktu, że istnieje potrzeba wzmocnienia kompetencji w języku ojczystym, zwłaszcza w zakresie języka pisanego. Podobnie, znajomość różnic oraz komunikacja międzykulturowa w połączeniu z wiedzą wyniesioną ze studiów oraz doświadczeniem zdobytym podczas pracy czy studiów zagranicą, postrzegane są jako zasadnicze w wielu programach studiów językowych.

W innych dziedzinach istnieją znaczne rozbieżności pomiędzy poszczególnymi krajami i instytucjami. Na przykład uczenie posługiwania się komputerem czy specjalistycznymi aplikacjami inżynierii językowej, nie zostało włączone w program niektórych studiów, ponieważ umiejętności te uważa się za rzecz oczywistą, nie uznaje się ich za odpowiednie do włączenia w program studiów wyższych lub nie pozwala na to stan sprzętu technicznego. Podobnie zarządzenie pozajęzykowe oraz zadania i umiejętności organizacyjne, które okazują się coraz ważniejsze dla zatrudnienia i możliwości zawodowych absolwentów studiów językowych, bywają zaniedbywane lub całkowicie ignorowane. Nie uważa się ich za kompatybilne ze standardami akademickimi (ramy akademickie i dostępne zasoby nie pozwalają na uczenie poprzez projekty). Bywa też, że nauczyciele akademicy nie posiadają odpowiedniego doświadczenia i nie opanowali metodologii niezbędnej przy ich wdrażaniu. Podobnie obowiązkowe praktyki, odbywane przez studentów, nie są powszechne.

## **Dobra praktyka**

Konsultacje i badania w ramach projektu sieciowego TNP, pokazały także wiele przykładów innowacji. Wprowadzenie studiów pierwszego i drugiego stopnia stanowiło okazję do określenia nowych celów w programach nauczania, nowych treści czy metod i efektów kształcenia.

### **Przykłady te obejmują:**

- motywację do uczenia się trzeciego lub czwartego języka, w tym głównych języków pozaeuropejskich (arabskiego czy mandaryńskiego dialektu języka chińskiego);
- redefiniowanie umiejętności językowych pod względem kompetencji komunikacyjnej z naciskiem na wyraźne określone efekty kształcenia oraz wskazanie klarownych punktów odniesienia;
- moduły poświęcone mediacyjnej funkcji języka, obejmujące różnorodne techniki przetwarzania informacji;
- programy kształcenia łączące kształcenie językowe i kierunkowe;
- rozwój nowej metodologii nauczania tłumaczeń specjalistycznych, przy pełnym wykorzystaniu dokumentacji internetowej, zasobów terminologii oraz narzędzi komputerowych;
- prace projektowe i praca zespołowa, traktowane jako integralne części programu studiów;
- samodzielne zadania do wykonania, w kontekście uniwersyteckim lecz z perspektywy warunków rzeczywistych (wraz z precyzyjnie określonymi i przestrzeganymi kryteriami przyjęcia zadania, ograniczonym dostępem do pomocy, terminem zwrotu itp.);
- markowane konferencje i inne wydarzenia mające na celu kształcenie umiejętności tłumaczenia ustnego;
- obowiązkowa uregulowana prawem praktyka zawodowa, jako integralna część programu studiów;
- fachowcy wykonujący swój zawód zatrudniani na część etatu do prowadzenia określonych modułów (np. teksty techniczne, zarządzanie treścią, tłumaczenia specjalistyczne, tłumaczenia ustne itd.);
- językowe programy komputerowe ze specjalnymi aplikacjami multimedialnymi;
- specjalne kursy prowadzone na odległość oraz moduły dla dojrzałych studentów czy też osób pracujących, chcących poszerzyć wiedzę i zdobyć nowe kompetencje.

Przykłady dobrej praktyki obejmowały także regularne konsultacje z pracodawcami i korporacjami zawodowymi w obszarze usług językowych na szczeblu lokalnym, regionalnym i krajowym. Miały one na celu lokalizowanie zmieniających się potrzeb i praktyki. Wykorzystano tu tzw. feedback, tj. opinie zwrotne od studentów na temat stażu, praktyki zawodowej, narzędzi informatycznych, oraz wymaganych nowych umiejętności, w tym opinie absolwentów zatrudnionych przez sieci oraz stowarzyszenia absolwentów.

#### 4. Pytania

Pytania, na które powinni odpowiedzieć kierujący studiami wyższymi w zakresie specjalistycznego kształcenia językowego, przedstawiają się następująco:

- Jak powinna wyglądać idealna równowaga pomiędzy wiedzą akademicką, a umiejętnościami zawodowymi?
- W jaki sposób można dostosować zasady organizacyjne i standardy obciążenia tak, by kadra akademicka uwzględniła kierowanie pracą opartą na projektach?
- Jak oceniać osiągnięcia studenta, by uwzględnić pracę w grupach i projektach?
- Jakie miejsce powinny zajmować kompetencje informatyczne w programie specjalistycznych studiów językowych?
- W jaki sposób wykorzystać coraz bardziej wyszukane technologie dla wzmocnienia, a nie osłabienia kompetencji językowych?
- Czy praktyka zawodowa powinna być obowiązkową częścią wszystkich kierunków, w tym także na studiach pierwszego stopnia?
- Jak najlepiej przygotować regularne konsultacje z pracodawcami i zespołami fachowców?

Tłumaczenie – Sławomir Maskiewicz

