

# Primjena engleskog jezika u odabranim hrvatskim bankama

---

**Banfić, Angelina Sabrina**

**Undergraduate thesis / Završni rad**

**2020**

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **University of Pula / Sveučilište Jurja Dobrile u Puli**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:137:503185>

*Rights / Prava:* [In copyright](#) / [Zaštićeno autorskim pravom.](#)

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-08-16**



*Repository / Repozitorij:*

[Digital Repository Juraj Dobrila University of Pula](#)



Sveučilište Jurja Dobrile u Puli  
Fakultet ekonomije i turizma  
"Dr. Mijo Mirković"

**ANGELINA SABRINA BANFIĆ**

**PRIMJENA ENGLESKOG JEZIKA U ODABRANIM  
HRVATSKIM BANKAMA**

Završni rad

Pula, 2020.

Sveučilište Jurja Dobrile u Puli  
Fakultet ekonomije i turizma  
"Dr. Mijo Mirković"

**ANGELINA SABRINA BANFIĆ**

**PRIMJENA ENGLESKOG JEZIKA U ODABRANIM  
HRVATSKIM BANKAMA**  
Završni rad

JMBAG: 0303067189

Studijski smjer: Financijski management

Predmet: Bankarski management

Znanstveno područje: Područje društvenih znanosti

Znanstveno polje: Ekonomija

Znanstvena grana: Financije

Mentor: prof. dr. sc. Manuel Benazić

(komentorstvo s prof.dr.sc. Moïrom Kostić Bobanović)

Pula, rujan 2020.



## **IZJAVA O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI**

Ja, dolje potpisana Angelina Sabrina Banfić, kandidatkinja za prvostupnika poslovne ekonomije ovime izjavljujem da je ovaj Završni rad rezultat isključivo mojega vlastitog rada, da se temelji na mojim istraživanjima te da se oslanja na objavljenu literaturu kao što to pokazuju korištene bilješke i bibliografija. Izjavljujem da niti jedan dio Završnog rada nije napisan na nedozvoljen način, odnosno da je prepisan iz kojega necitiranog rada, te da ikoji dio rada krši bilo čija autorska prava. Izjavljujem, također, da nijedan dio rada nije iskorišten za koji drugi rad pri bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj ili radnoj ustanovi.

Student

Banfić Angelina Sabrina

U Puli, 11.09.2020 godine



**IZJAVA**  
**o korištenju autorskog djela**

Ja, Angelina Sabrina Banfić dajem odobrenje Sveučilištu Jurja Dobrile u Puli, kao nositelju prava iskorištavanja, da moj završni rad pod nazivom "Primjena engleskog jezika u odabranim hrvatskim bankama" koristi na način da gore navedeno autorsko djelo, kao cjeloviti tekst trajno objavi u javnoj internetskoj bazi Sveučilišne knjižnice Sveučilišta Jurja Dobrile u Puli te kopira u javnu internetsku bazu završnih radova Nacionalne i sveučilišne knjižnice (stavljanje na raspolaganje javnosti), sve u skladu s Zakonom o autorskom pravu i drugim srodnim pravima i dobrom akademskom praksom, a radi promicanja otvorenoga, slobodnoga pristupa znanstvenim informacijama.

Za korištenje autorskog djela na gore navedeni način ne potražujem naknadu.

U Puli, 11.09.2020 (datum)

Potpis  
Banfić Angelina Sabrina

## Sadržaj

1. Uvod .....	1
2. Bankarstvo u Republici Hrvatskoj .....	3
2.1. Financijski sustav Republike Hrvatske .....	3
2.2. Struktura bankarskog sustava Republike Hrvatske .....	5
2.3. Pregled osnovnih pokazatelja poslovanja hrvatskih banaka .....	7
2.3.1. Ukupna imovina banaka .....	7
2.3.2. Broj banaka .....	9
2.3.3. Vlasnička struktura bankovnog sustava .....	10
2.3.4. Indeks koncentracije .....	11
2.3.5. Prinos na prosječnu imovinu i prinos na prosječni kapital .....	12
3. Korištenje i značaj engleskog jezika u poslovnoj komunikaciji .....	14
3.1. Poznavanje stranih jezika u zemljama Europe s naglaskom na Republiku Hrvatsku .....	14
3.2. Važnost i značaj jezika u samom te bankarskom komuniciranju .....	17
3.3. Uloga stranog jezika za konkurentnost u bankama .....	19
4. Primjena engleskog jezika u odabranim hrvatskim bankama .....	21
4.1. Anketa .....	21
4.2. Rezultati i interpretacija rezultata ankete .....	22
5. Zaključak .....	33
Literatura .....	35
Popis grafikona .....	37
Popis tablica .....	38
Popis priloga .....	39
Sažetak .....	153
Summary .....	154

## 1.Uvod

Poznavanje stranih jezika oduvijek je imalo poseban značaj u poslovnom svijetu i u okviru konkuriranja organizacija na nekom tržištu. U suvremeno doba, uslijed snažne globalizacije i internacionalizacije poslovanja, ovaj značaj dodatno se intenzivira. Time strani jezici postaju strateške kompetencije zaposlenika, kao i presudni resursi organizacija.

S gledišta bankarskog sustava i poslovanja moguće je govoriti o nekolicini obilježja koja generiraju značaj poslovne komunikacije, kvalitetnih jezičnih sposobnosti i poznavanja stranih jezika kod zaposlenika u ovome sustavu. Prvenstveno se ističe kako je bankarstvo primarno uslužna djelatnost u kojoj se svakodnevno ostvaruju brojni kontakti među ljudima koji pripadaju različitim kulturama i državama svijeta. Osim toga, kvaliteta komunikacije između klijenata i zaposlenika banaka uvjetuje i uspješnost poslovanja, a u tom segmentu posebnu ulogu ima i ciljana ili specijalizirana komunikacija, kako ona na materinjem jeziku tako i stranom.

Zaposlenici koji poznaju minimalno jedan strani jezik, u bankarstvu generiraju snažniju konkurentnost i prednost ovih financijskih institucija. To se opravdava s obzirom na internacionalizaciju bankarskog poslovanja, snažnu globaliziranost i povezanost tržišta te slično.

Cilj istraživanja je analizirati stanje bankarskog sustava u Hrvatskoj, te se osvrnuti na ulogu stranih jezika u ovome poslovanju. Svrha rada je potvrditi kako strani jezici, to jest poznavanje istih od strane zaposlenika bankarskog sektora determinira u njegovu konkurentnost, ali i uspjeh poslovanja.

Rad se sastoji od tri poglavlja, uvoda i zaključka. U prvome poglavlju definiraju se osnovni pojmovi u svezi teme rada, te se daje uvid u stanje bankarskog sustava Hrvatske. Pri tome se istražuju neki od osnovnih pokazatelja poslovanja banaka u ovoj državi. U sljedećem poglavlju detaljnije se istražuju značaj i uloga poznavanja stranih jezika u poslovanju općenito, te detaljnije u bankarskom sustavu. U pred zaključnom poglavlju analiziraju se podaci koji proizlaze iz istraživanja autora rada, a koji nastoje

potvrditi važnost kvalitetnih jezičnih kompetencija i znanja o stranim jezicima u bankarstvu.

U radu su korištene metoda analize i sinteze, induktivna metoda, metoda dokazivanja, metoda studije slučaja i metoda apstrakcije. Deskriptivnom metodom oblikovan je i uređen predmetni rad.



## **2. Bankarstvo u Republici Hrvatskoj**

Ovo poglavlje analizira bankarski sustav Hrvatske. Istražuje se struktura bankarskog sustava i osnovni pokazatelji poslovanja hrvatskih banaka. Pod time se misli na ukupnu imovinu banaka, broj banaka, vlasničku strukturu bankarskog sektora, indeks koncentracije te prinos na prosječnu imovinu i prinos na prosječni kapital.

### **2.1. Financijski sustav Republike Hrvatske**

Financijski sustav neke države čine nacionalna valuta, platni sustav, financijska tržišta, financijske institucije i sve one institucije koje nadziru i reguliraju njihov rad (Hrvatska narodna banka, 2011). Ovaj sustav čini jedan od temelja nekog nacionalnog gospodarstva, a o njegovoj učinkovitosti i stabilnosti uvelike ovisi ekonomski prosperitet.

Hrvatski financijski sustav nadzire i regulira Hrvatska narodna banka, koja je ujedno i krovna institucija ovog sustava. Ona ove ovlasti usmjerava prema poslovnim bankama, koje imaju dominantnu ulogu u bankarskom sustavu s obzirom da su to najaktivnije institucije. Ta se aktivnost očituje u platnom sustavu, kao i na novčanom, deviznom te tržištu kapitala (Hrvatska narodna banka, 2011).

Hrvatska narodna valuta je kuna. Sve fizičke i pravne osobe u Hrvatskoj u platnom sustavu provode bezgotovinske platne transakcije preko poslovnih banaka, unutar i izvan granica zemlje. S druge strane, hrvatske poslovne banke međusobne bezgotovinske platne transakcije obavljaju preko kovne institucije, Hrvatske narodne banke, pri čemu se osigurava da ova institucija provodi učinkovit nadzor i kontrolu nad količinom gotovog novca koji je u optjecaju (Hrvatska narodna banka, 2011).

Novčano tržište poslovnim bankama služi u svrhu prikupljanja slobodnih novčanih sredstava kao i njihovu pozajmljivanju pravnim i fizičkim osobama, u svrhu osiguranja njihove likvidnosti. Time se najjednostavnije ukazuje na ekonomski značaj poslovnih banaka, ali i čitavog financijskog sustava neke države (Hrvatska narodna banka, 2011).

Iako se banka bavi uzimanjem i davanjem kredita i posredovanjem u novčanim plaćanjima u privredi i društvu, banku se također može definirati i kao poduzeće koje ima specifičnosti u poslovanju koje su regulirane posebnim propisima i praksom (Kandžija, Živko, 2004: 27).

Stoga banke, kao vodeće institucije financijskog sustava, na tržištu kapitala djeluju dvostruko. S jedne strane one neposredno pozajmljuju kapital fizičkim i pravnim osobama koje nemaju neposredan pristup tržištu kapitala, a s druge strane djeluju kao ulagači ili investitori u instrumente tržišta kapitala koje izdaju pravne osobe. Ulaganje se u instrumente tržišta kapitala dopušta i drugim pravnim te fizičkim osobama, no za to one moraju imati podršku posrednika licenciranih brokera, koji ovim instrumentima trguju preko Zagrebačke burze (Hrvatska narodna banka, 2011).

U većini zemalja banke su, kako kroz povijest tako i danas, najvažnije financijske posredničke institucije uz sve značajniju prisutnost nebankarskih financijskih institucija. Banke imaju dva najznačajnija posla a to su prikupljanje depozita i odobravanje kredita. Time se banke ubraja u depozitno-kreditne institucije zajedno sa štedionicama i zadrugama (Živko, Kandžija, 2014: 30).

Na deviznom se pak tržištu banke javljaju u funkciji zadovoljenja ili podmirenja potražnje za domaćom nacionalnom valutom, kao i za inozemnim valutama. Na ovome tržištu, osim banaka, javljaju se i ostali sudionici, kao što su ovlašteni mjenjači i Devizni inspektorat Ministarstva financija. Preko ovlaštenih mjenjača odvija se trgovina stranom gotovinom i čekovima. Banke i države trguju stranom valutom i s Hrvatskom narodnom bankom, neposredno ili na deviznim aukcijama, prilikom čega se kroz ove transakcije regulira cijena domaće valute na deviznom tržištu. Osim banaka, bankarski sektor čine i ostali subjekti. To su (Hrvatska narodna banka, 2011):

- Stambene štedionice koje potiču nacionalnu štednju i stambeno zbrinjavanje;
- Štedne banke – nastale su transformacijom štedno-kreditnih unija;
- Kreditne unije – nastale su kao i štedne banke, a jednako tako regulira ih Hrvatska narodna banka.

Osim bankarskog sektora, financijski sustav čine i nebankarski sektor. On objedinjuje društva za osiguranje, društva za lizing, društva za upravljanje mirovinskim fondovima

i društva za upravljanje investicijskim fondovima. Vodeću ulogu u ovome sektoru ima Hrvatska agencija za nadzor financijskih institucija (HANFA), koja regulira i nadzire njihovo poslovanje putem pomoćnih financijskih institucija (brokerska društva, društva za investicijsko savjetovanje, uređene burze, posrednici u osiguranju i slično).

Daje se zaključiti kako je funkcioniranje hrvatskog financijskog sustava izravno ovisno o radu Hrvatske narodne banke u financijskom sektoru i Hrvatske agencije za nadzor financijskih institucija u nefinancijskom sektoru. Osim njih, funkcioniranje ovog sustava u Hrvatskoj uređuju i ostale institucije, kao što su Državna agencija za osiguranje štednih uloga i sanaciju banaka (DAB), koja nadzire sustav zaštite depozita kod bankarskih financijskih posrednika, te Uprava za financijski sustav Ministarstva financija, koja u suradnji s drugim institucijama priprema zakonske prijedloge iz sfere financijskog poslovanja. Tu su i Hrvatski registar obveza po kreditima (HROK), Središnji registar osiguranika (Regos) i Financijska agencija (Fina). Riječ je o institucijama koje pružaju specifične pomoćne uloge ostalim sudionicima na ovome tržištu (Hrvatska narodna banka, 2015).

## **2.2. Struktura bankarskog sustava Republike Hrvatske**

Kao što je već i indicirano, financijski sustav Hrvatske je bankovno orijentiran, što znači da banke imaju dominantnu funkciju i ulogu u njemu. Hrvatsko tržište kapitala je nerazvijeno, što je primarno posljedica burnih povijesnih događaja, te nedostatnog prometa dionica. Na njemu banke djeluju kao osiguravatelji likvidnosti, što svjedoči o njihovu financijsko i ekonomskom položaju.

Kreditne institucije definiraju se kao one institucije kojima je Hrvatska narodna banka dala odobrenje za rad sukladno odredbama i uvjetima definiranim Zakonom o kreditnim institucijama (Narodne novine, NN 70/19). Njihova je djelatnost primanje depozita i ostalih povratnih sredstava od javnosti, kao i odobrenje kredita za vlastiti račun. U ovaj sektor nisu uključene banke u likvidaciji i stečaju (Hrvatska narodna banka, 2015).

U bankarskom sektoru vodeći subjekti su kreditne institucije, koje čine oko 81% imovine čitavog sustava. Pod kreditnim institucijama misli se na banke, štedne banke

i stambene štedionice. Treba istaknuti kako je od 2010. godine, odnosno tijekom protekle dekade, zabilježen blagi trend smanjenja njihova broja (Hrvatska narodna banka, 2019).

Spomenuti blagi trend smanjenja broja kreditnih institucija u Hrvatskoj, od 2018. godine se ubrzava, pa je njihov broj tijekom 2018. godine pao za 5. U tom razdoblju u Hrvatskoj je poslovalo 25 kreditnih institucija, od čega 21 banka i 4 stambene štedionice. Osim domaćih kreditnih institucija poslovala je i jedna podružnica kreditne institucije iz Europske unije (Hrvatska narodna banka, 2019).

Da bi banku mogli razumjeti potrebno ju je definirati što jednostavnije. Iako ima jako puno definicija banaka, najčešće su one s pravnog aspekta prema nacionalnom zakonodavstvu. Jedna od definicija banke je i ona po funkcionalnosti koja glasi da je banka institucija koja se bavi prikupljanjem i plasiranjem sredstava te pružanjem financijskih usluga. Kada bi se detaljnije analizirala ta definicija, vidjelo bi se da su opisane poslovanje i karakteristike banke. Banke danas nisu ograničene samo na financijsko poslovanje već su proširile svoje usluge i van klasičnih okvira tako da se banka definira kao institucija a ne kao financijska institucija (Gregurek, Vidaković, 2018: 9).

Banke koje su u Hrvatskoj imale odobrenje za rad tijekom 2019. godine su (Hrvatska narodna banka, 2019):

- Addiko bank d.d., Zagreb;
- Agram banka d.d., Zagreb;
- Banka Kovanica d.d., Varaždin;
- Croatia banka d.d., Zagreb;
- Erste & Steiermärkische Bank d.d., Rijeka;
- Hrvatska poštanska banka d.d., Zagreb;
- Imex banka d.d., Split;
- Istarska kreditna banka Umag d.d.;
- J&T banka d.d., Varaždin;
- Karlovačka banka d.d., Karlovac;
- Kent banka d.d., Zagreb;

- OTP banka Hrvatska d.d., Split;
- Partner banka d.d., Zagreb;
- Podravska banka d.d., Koprivnica;
- Privredna banka Zagreb d.d.;
- Raiffeisen bank Austria d.d., Zagreb;
- Samoborska banka d.d., Samobor;
- Sberbank d.d., Zagreb;
- Slatinska banka d.d., Slatina;
- Zagrebačka banka d.d., Zagreb.

Prema udjelima, vodeće banke u Hrvatskoj su PBZ d.d., Zagrebačka banka, Erste te Raiffeisen banka. Osim njih, treba istaknuti i 4 štedionice, to su HPB-Stambena štedionica d.d., Zagreb, PBZ stambena štedionica d.d., Zagreb, Raiffeisen stambena štedionica d.d., Zagreb i Wüstenrot stambena štedionica d.d., Zagreb (Hrvatska narodna banka, 2019).

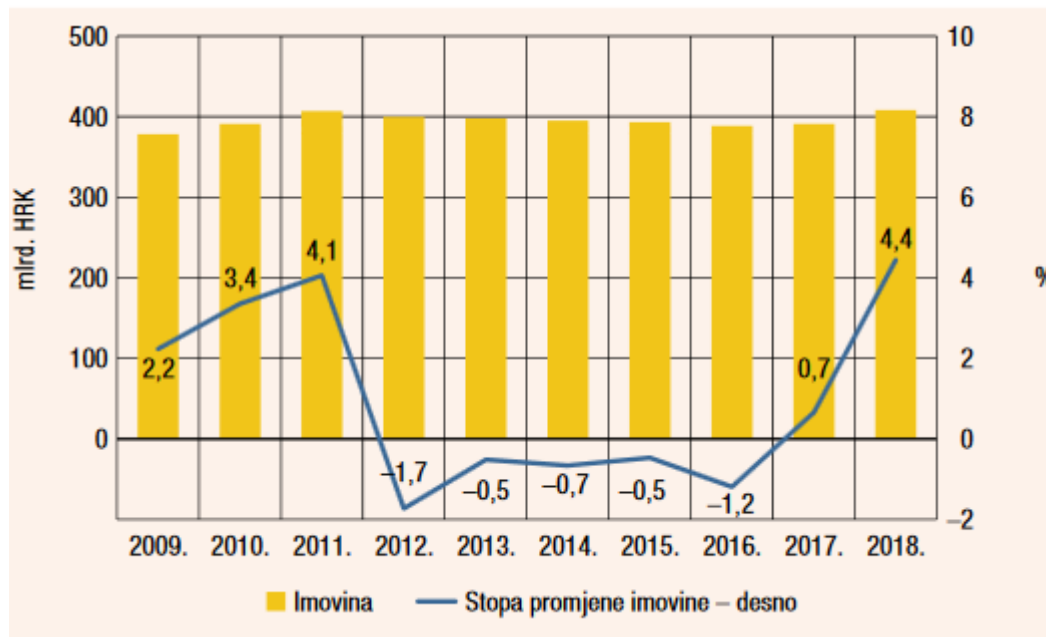
### **2.3. Pregled osnovnih pokazatelja poslovanja hrvatskih banaka**

Predmet istraživanja ovog dijela poglavlja su osnovni pokazatelji poslovanja banaka u Hrvatskoj. Osim ukupne imovine, analiziraju se broj banaka, njihova vlasnička struktura, indeks koncentracije te prinos na prosječnu imovinu i prosječni kapital.

#### *2.3.1. Ukupna imovina banaka*

U razdoblju od 2012. do 2018. godine u Hrvatskoj su zabilježeni pad i stagnacija ukupne imovine banaka. Kraj ovog razdoblja nastupa 2018. godine, kada imovina banaka značajno raste, za 4,4%, a time doseže rekordnu vrijednost (Grafikon 1.).

**Grafikon 1. Ukupna imovina banaka u Hrvatskoj**



Izvor: Hrvatska narodna banka (2019.) Bilten o bankama br. 32. Dostupno na: <https://www.hnb.hr/documents/20182/2868711/hbilten-o-bankama-32.pdf/c1d882fe-aeb2-38e6-6484-5212bb9dca93>. Datum posjeta: 05.04.2020. Str. 8.

Treba istaknuti kako je rast ukupne imovine banaka značajno uvjetovan rastom domaćih depozita, posebice na razini stanovništva. Osim toga, treba istaknuti i kreditnu aktivnost koja je ojačana, uz dominaciju gotovinskih nenamjenskih kredita. To je uvelike posljedica po oštavanja pravila stambenoga potrošačkoga kreditiranja u Hrvatskoj (Hrvatska narodna banka, 2019).

Nadalje, u strukturi imovine banaka intenzivirala se i važnost visoko likvidnih stavki, posebice gotovine i depozita kod središnje banke, te ulaganja u dug domaće središnje države. Na rast pričuva likvidnosti utjecala su i veća ulaganja u obveznice domaće središnje države. Bruto iznos prodanih potraživanja u 2018. godini bio je osjetno manji nego u 2017. godini, što je utjecalo na kretanje kredita i njihovu kvalitetu. Generalno, trend pada danih kredita prekinut je, pod utjecajem jačanja kreditne aktivnosti stanovništva. Dani krediti zabilježili su rast od 3,5%, a jednaki trend imali su i krediti prema državi, dok su krediti prema nefinancijskim društvima zabilježili pad (Hrvatska narodna banka, 2019).

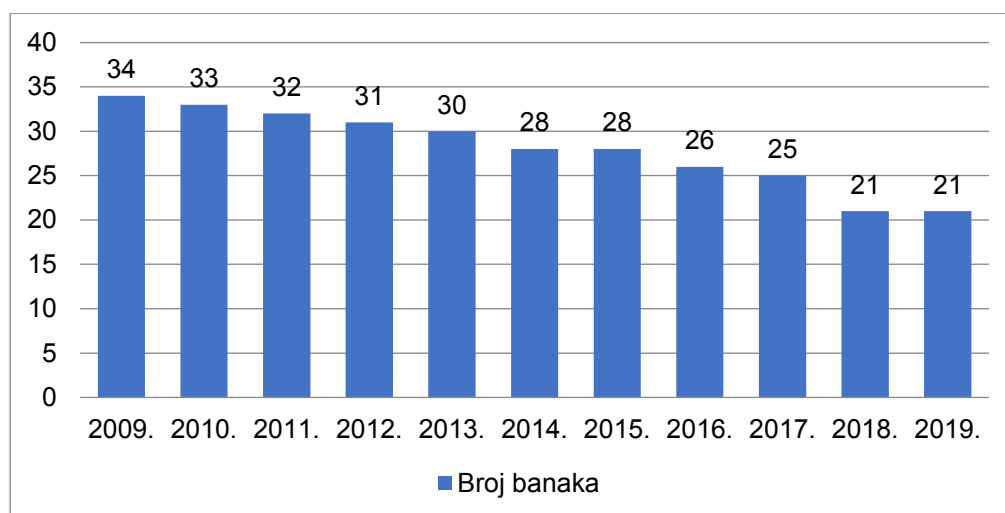
U sektoru stanovništva, osim gotovinskih nenamjenskih kredita, porasli su i stambeni krediti, koji zajedno čine oko 42% danih kredita prema stanovništvu. Pri tome dominiraju krediti u kunama, a slijede oni u eurima (Hrvatska narodna banka, 2019).

### 2.3.2. Broj banaka

Kao što je već i istaknuto, broj banaka u Hrvatskoj tijekom proteklih godina ima tendenciju pada. Tako je u Hrvatskoj 2019. godine poslovala 21 banka. Rezultat je to stečajnih postupaka i pripajanja banaka.

Kretanje broja banaka u Hrvatskoj prikazuje se Grafikonom 2.

**Grafikon 2. Kretanje broja banaka u Hrvatskoj**



Izvor: Hrvatska narodna banka (2019.) Bilten o bankama br. 32. Dostupno na: <https://www.hnb.hr/documents/20182/2868711/hbilten-o-bankama-32.pdf/c1d882fe-aeb2-38e6-6484-5212bb9dca93>. Datum posjeta: 05.04.2020. Str. 7.

Tijekom 2018. godine, u odnosu na kraj 2017. godine broj banaka u Hrvatskoj smanjio se za 4. U ožujku 2018. otvoren je stečajni postupak u Tesla štednoj banci, dok je u lipnju u Primorskoj banci započeo postupak redovne likvidacije. Veneto banka je u listopadu iste godine pripojena Privrednoj banci Zagreb, a Splitska banka OTP banci Hrvatska u prosincu iste godine. Trend pripajanja nastavljen je i u 2019. godini, pripajanjem Jadranske banke Hrvatskoj poštanskoj banci početkom travnja (Hrvatska

narodna banka, 2020). Ta su kretanja utjecala na razinu koncentracije u sustavu, o čemu slijedi kasnije.

### 2.3.3. Vlasnička struktura bankovnog sustava

U Hrvatskoj dominiraju banke u stranom vlasništvu. Taj trend prisutan je već duže razdoblje (Tablica 1.).

**Tablica 1. Vlasnička struktura hrvatskih banaka (u %)**

	12. mj. 2016.		12. mj. 2017.		12. mj. 2018.	
	Broj banaka	Udio	Broj banaka	Udio	Broj banaka	Udio
<b>Domaće vlasništvo</b>	11,0	10,3	10,0	9,9	10,0	9,8
<b>Domaće privatno vlasništvo</b>	8,0	4,0	7,0	3,7	7,0	3,6
<b>Domaće državno vlasništvo</b>	3,0	6,3	3,0	6,1	3,0	6,2
<b>Strano vlasništvo</b>	15,0	89,7	15,0	90,1	11,0	90,2
<b>Ukupno</b>	<b>26,0</b>	<b>100,0</b>	<b>25,0</b>	<b>100,2</b>	<b>21,0</b>	<b>100,0</b>

Izvor: Hrvatska narodna banka (2019.) Bilten o bankama br. 32. Dostupno na:

<https://www.hnb.hr/documents/20182/2868711/hbilten-o-bankama-32.pdf/c1d882fe-aeb2-38e6-6484-5212bb9dca93>. Datum posjeta: 05.04.2020. Str. 8.

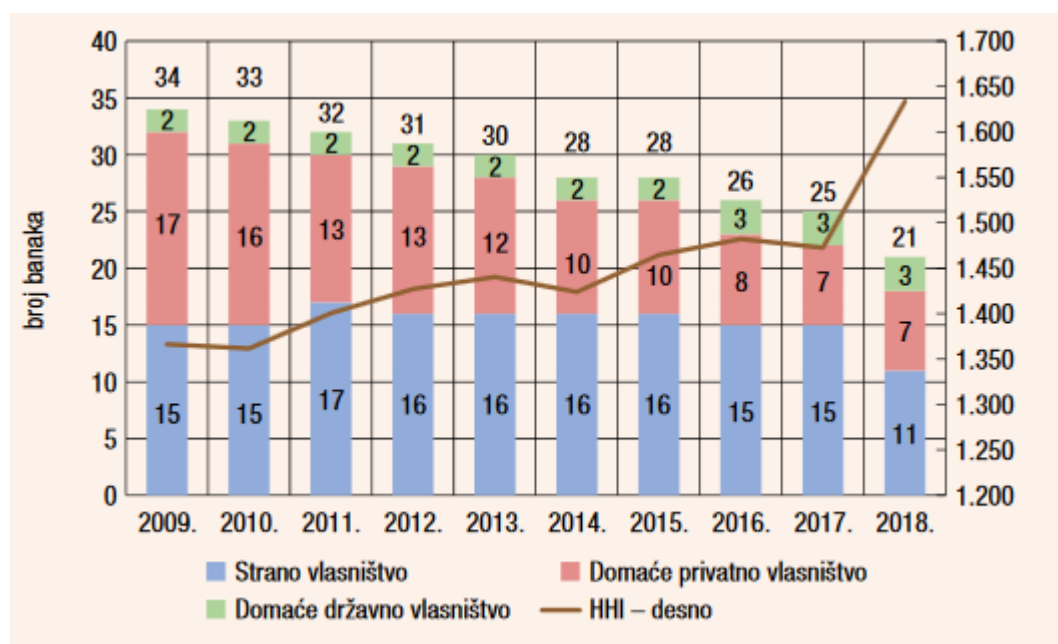


Vidljivo je da u svim razdobljima u Hrvatskoj po broju banaka i u udjelu njihova ukupnog broja dominiraju banke u stranom vlasništvu. Njihov udio u promatranom razdoblju raste, a kreće se u intervalu od 89,7% do 90,2%. Gotovo polovina iznosa ukupne imovine banaka (48,9%) odnosila se na banke u talijanskom vlasništvu. Slijedile su banke u austrijskom vlasništvu, s udjelom od 29,9%. Udio imovine banaka u domaćem vlasništvu blago se smanjio (Hrvatska narodna banka, 2020: 8).

#### 2.3.4. Indeks koncentracije

U nastavku se daje prikaz indeksa koncentracije bankovnog sustava Hrvatske (Grafikon 3.).

**Grafikon 3. Herfindahl-Hirschmanov indeks (HHI) za imovinu banaka u Hrvatskoj 2009.-2018. godine**



Izvor: Hrvatska narodna banka (2019.) Bilten o bankama br. 32. Dostupno na: <https://www.hnb.hr/documents/20182/2868711/hbilten-o-bankama-32.pdf/c1d882fe-aeb2-38e6-6484-5212bb9dca93>. Datum posjeta: 05.04.2020. Str. 7.

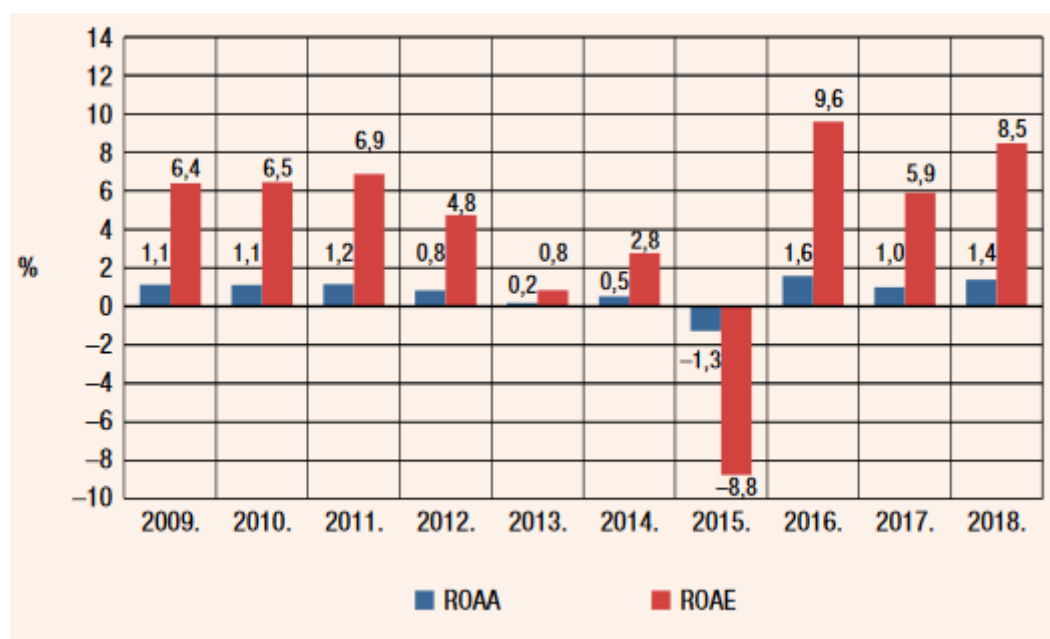
Pokazatelji koncentracije bankovnog sustava porasli su, kao što se daje iščitati iz Grafikona 3. Udio imovine prvih pet banaka duži niz godina oscilirao je na razini od oko 75%, a krajem razdoblja porastao je na 81,4%.

Herfindahl-Hirschmanov indeks (HHI) za imovinu, koji se godinama sporo povećava, porastao na 1.634. Njegova vrijednost i upućuje na umjerenu koncentriranost tržišta. Na rast koncentracije bankovnog sustava u novije vrijeme utjecalo je pripajanje Splitske banke OTP banci Hrvatska. U konačnici, bilježi se znatno slabija dinamika rasta ukupne imovine ostalih banaka ovog sustava.

### 2.3.5. Prinos na prosječnu imovinu i prinos na prosječni kapital

Profitabilnost prosječne imovine (ROAA – neto dobit/ukupna sredstva) i profitabilnost prosječnog kapitala (ROAE – neto dobit/kapital) banaka prikazuje se Grafikonom 4.

**Grafikon 4. Profitabilnost prosječne imovine (ROAA) i profitabilnost prosječnog kapitala (ROAE) hrvatskih banaka 2009.-2018.**



Izvor: Hrvatska narodna banka (2019.) Bilten o bankama br. 32. Dostupno na: <https://www.hnb.hr/documents/20182/2868711/hbilten-o-bankama-32.pdf/c1d882fe-aeb2-38e6-6484-5212bb9dca93>. Datum posjeta: 05.04.2020. Str. 19.

Vidljivo je kako pokazatelji profitabilnosti poslovanja banaka u 2018. godini imaju tendenciju rasta u odnosu na 2017. godinu, zahvaljujući pozitivnom utjecaju nižih troškova rizika. Zabilježena je pri tome manja opterećenost jedinice prosječne imovine ovim troškovima te upola manje izdavanje neto prihoda za njihovo pokriće. Konačni rezultat toga je rast vrijednosti profitabilnosti u 2018. godini.

Prinos na prosječnu imovinu bilježi rast za 0,4%, odnosno s 1,0% na 1,4%, a prinos na prosječni kapital je porastao s 5,9% na 8.5%. Treba ukazati time na povoljnu razinu ukupne profitabilnosti posebice kod vodećih banaka. Medijalna vrijednost prinosa na ukupnu imovinu iznosila je 0,7%, a kod prinosa na ukupni kapital 5,9% (Hrvatska narodna banka, 2019).

### **3. Korištenje i značaj engleskog jezika u poslovnoj komunikaciji**

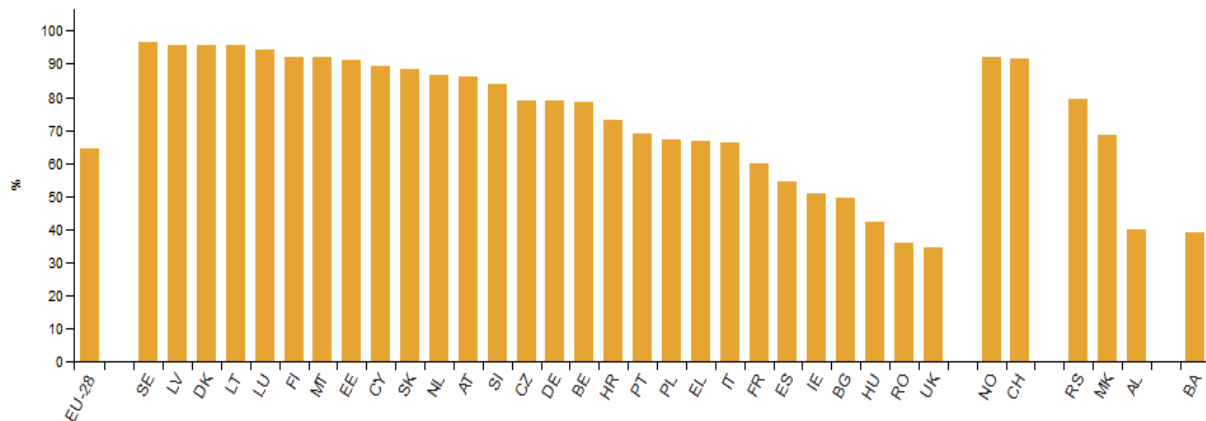
Poslovna komunikacija vrlo je kompleksno područje istraživanja u suvremenoj ekonomiji i znanosti, a poseban značaj ima u specijaliziranim područjima ili segmentima kao što su menadžment, marketing, financijsko poslovanje i slično. Suvremeno poslovanje izrazito je međunarodnog karaktera. Svakodnevni poslovni procesi, posebice oni u bankarskom sektoru, često se odvijaju među različitim državama svijeta, pri čemu je poznavanje engleskog jezika od iznimne važnosti, s obzirom da je to vodeći svjetski jezik. Pored toga, u bankarstvu engleski jezik očituje i ostale uloge i važnosti o kojima se detaljnije raspravlja u ovome poglavlju rada.

#### **3.1. Poznavanje stranih jezika u zemljama Europe s naglaskom na Republiku Hrvatsku**

Eurostatovo istraživanje poznavanja stranih jezika na radno aktivnoj i sposobnoj populaciji pokazuje kako je udio ovih osoba, kao i broj stranih jezika kojima vladaju, zastupljeniji u razvijenim gospodarstvima Europe. To indicira na razvijenije obrazovne sustave, ali i veći interes stanovnika prema učenju stranih jezika, kao i razvijeniju svijest o značaju istih (Eurostat, 2020).

U nastavku slijedi pregled udjela stanovnika u državama Europske unije, koji su se u ovome istraživanju izjasnili da poznaju najmanje jedan strani jezik (Grafikon 5.).

**Grafikon 5. Udio stanovnika u dobi od 25 do 64 godine koji poznaju najmanje jedan strani jezik tijekom 2016. godine**



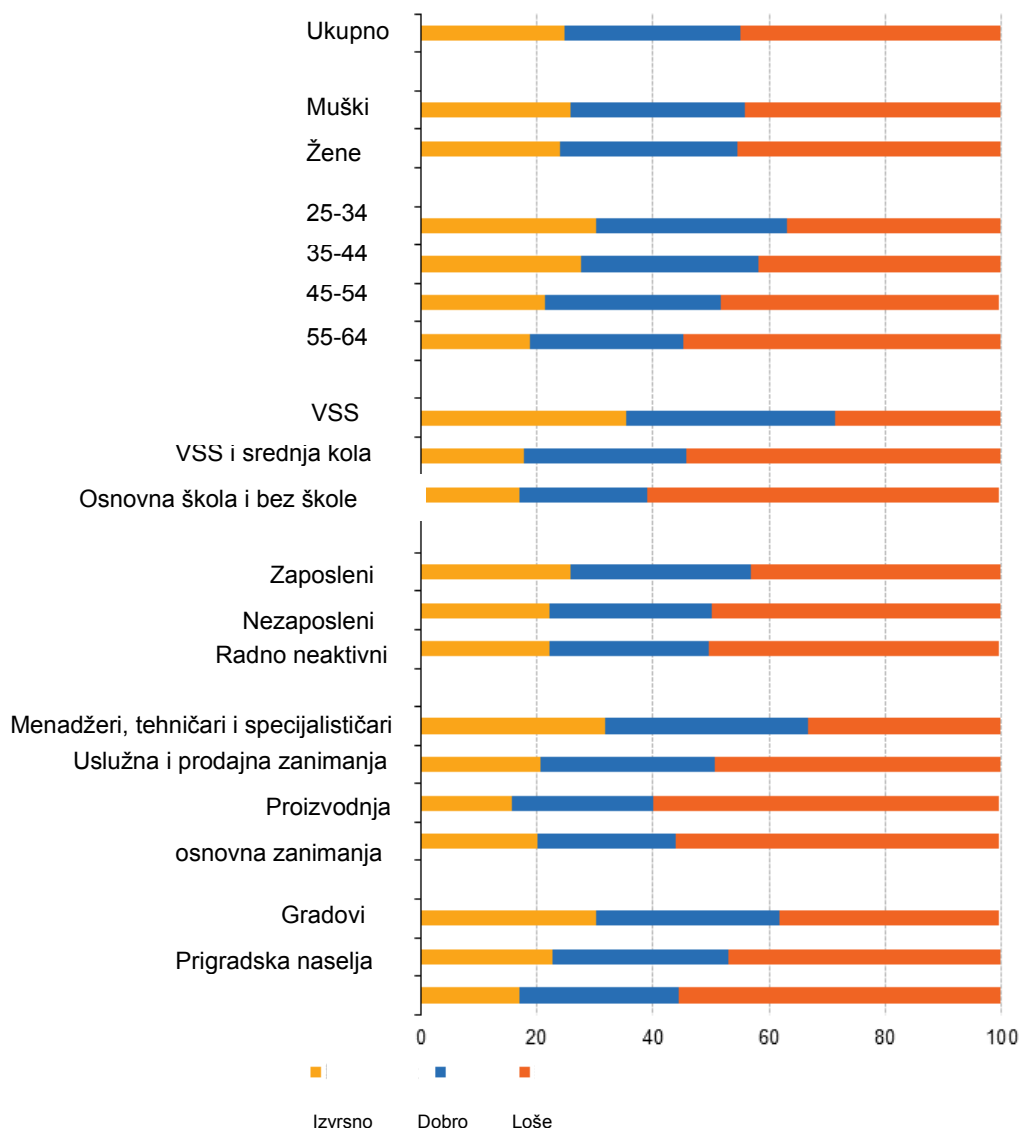
Izvor: Eurostat (2019.) Foreign language skills statistic. Dostupno na: [https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Foreign\\_language\\_skills\\_statistics](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Foreign_language_skills_statistics). Datum posjeta: 05.04.2020.

Više od trećine odraslih radno sposobnih u dobi od 25 do 64 godine, točnije njih 35,64% u Eu-28 istaknulo je da ne zna niti jedan strani jezik, što je prilično poražavajući podatak. Sličan udio, njih 35,2% istaknulo je da poznaje jedan strani jezik, dok je nešto od petine ili njih 21,0% navelo da poznaje dva strana jezika, a manje od jedne desetine ili njih 8,4% poznaje tri ili više stranih jezika (Eurostat, 2019).

Analiza po spolu otkriva da gotovo i ne postoji rodni jaz u odnosu na znanje stranih jezika. U 2016. godini, nešto veći udio muškaraca nije znao niti jedan strani jezik ili je znao samo jedan strani jezik. Radi se o udjelu od 36,1%, dok je udio žena nešto manji, odnosno 34,3%. S druge strane, udio žena koje su poznavale dva strana jezika je iznosio 22,1%, odnosno 2,2 postotna boda više od muškaraca. Udio žena koje su poznavale tri ili više stranih jezika iznosio je 8,9% i veći je od udjela muškaraca koji poznaju jednaki broj stranih jezika. On iznosi 7,9% (Eurostat, 2019).

U nastavku slijedi detaljnija segmentacija stanovnika EU-28 prema razini znanja stranih jezika (Grafikon 6.).

**Grafikon 6. Segmentacija stanovnika EU-28 prema razini znanja stranih jezika (u %)**



Izvor: Eurostat (2019.) *Foreign language skills statistic*. Dostupno na: [https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Foreign\\_language\\_skills\\_statistics](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Foreign_language_skills_statistics). Datum posjeta: 05.04.2020.

Prema danim podacima, zabilježeni su najviši stupnjevi znanja stranog jezika prema spolu, dobi, stupnju obrazovanja, statusu na tržištu rada, zanimanju i stupnju urbanizacije. Dominiraju muškarci, mladi (25-34 godine), tercijarno obrazovani, zaposleni, zaposleni kao rukovoditelj, stručnjaci, tehničari ili stručni suradnici koji žive u gradu.

Hrvatska je zemlja koja se pozicionira kao uspješna turistička destinacija, što pored ostaloga, implicira pretpostavku o iznimnom značaju znanja stranih jezika među njezinim stanovništvom. Istraživanja pri tome pokazuje da je razina znanja među hrvatskim stanovništvom, a koje se odnosi na poznavanje stranih jezika najrazvijenija na području Istre i Primorja, te Zagreba i Dalmacije. Najslabije znanje o stranim jezicima imaju stanovnici Istočne Hrvatske (Hrvatski turizam, 2019.)

Prema dobi, najveće znanje stranih jezika ima skupina stanovništva od 15 do 34 godine starosti. Njih čak 90% poznaje barem jedan strani jezik, dok manje od 50% osoba starijih od 65 godina poznaje barem jedan strani jezik.

Engleski jezik je među najpopularnijim u Hrvatskoj, a slijede Njemački pa Talijanski. Muškarci prednjače nad ženama kada je riječ o znanju engleskog jezika. Njih 41% iskazuje kako ga dobro poznaje, dok se tako izjasnilo 36% žena (Hrvatski turizam, 2019).

Kod visokoobrazovanih udio onih koji smatraju da dobro poznaju engleski iznosi 56%. Nadalje, više od petine građana Hrvatske ne poznaje niti jedan strani jezik, što je prilično poražavajući podatak. Pri tome, oko 23% žena i 21% muškaraca nema nikakvo znanje stranog jezika. Prema stupnju obrazovanja, osobe s minimalnim osnovnim obrazovanjem u 81% slučajeva ne poznaju strane jezike, one s osnovnom školom – 47% KV i VKV – 26%, dok oni sa srednjih obrazovanjem u 14% slučajeva te visoko obrazovani u 3% slučajeva ne znaju ništa od stranih jezika (Poslovni dnevnik, 2011.)

### **3.2. Važnost i značaj jezika u samom te bankarskom komuniciranju**

U suvremenoj međunarodnoj ekonomiji i poslovanju jedan od ključnih resursa ili konkurentskih kompetencija je svakako poznavanje minimalno jednog stranog jezika. Ovaj značaj često je predmet istraživanja u području poduzetništva, no nije ništa manje značajan i u ostalim poslovnim područjima ili djelatnosti.

Iznimna uloga aktivnog znanja stranih jezika u današnjici posljedica je izražene globalizacije i internacionalizacije poslovanja. Nacionalna tržišta, a tako i ona financijska, te čitava gospodarstva usko su povezana pa čak i međusobno ovisna.

„Odlukom Vijeća Europe svake se godine 26. rujna obilježava kao Europski dan jezika čije su temeljne ideje multikulturalizam, višejezičnost te promicanje važnosti učenja stranih jezika u privatnom i profesionalnom životu. Prošlogodišnji Europski dan jezika bio je posvećen upravo važnosti poznavanja stranih jezika u poslovanju, a posebice u malom i srednjem poduzetništvu (Šimunović et al., 2011: 271).“

Značaj poznavanja stranih jezika danas je evidentan u svim sektorima i djelatnostima. On se ne očituje samo u kontekstu zadovoljenja potreba u obavljanju nekih poslova već ukazuje i na cjeloviti imidž organizacije te na sposobnost i konkurentnost zaposlenika. Time poznavanje stranih jezika izravno utječe na konkurentnost neke organizacije (Šimunović et al., 2011: 271).

Jezične sposobnosti, kvaliteta komunikacije i poznavanje stranih jezika značajni su indikatori sposobnosti zaposlenika da samostalno i samouvjereno nastupaju na nekom tržištu. Time se zaključuje kako su to ujedno i determinante koje ukazuju na povećanu spremnost i otpornost na rizik. Ovladavanje ovim vještinama, kao i njihovo usavršavanje uvjetovano je primarno formalnim obrazovanjem, a naposljetku kontinuiranim radom i tendencijom usavršavanja (Šimunović et al., 2011: 271).

Već je istaknuto kako Europska unija, kao jedno od dominantnih financijskih tržišta svijeta, kontinuirano i vrlo dinamično promovira značaj stranih jezika u poslovanju. Prema njezinu stajalištu i strategiji razvoja, svaki građanin trebao bi znati barem tri strana jezika, što je daleko od realnosti zemalja Europske unije, a time i Hrvatske (Eurostat, 2019).

U kontekstu poslovnog jezika i kvalitete služenja jezikom na upravljačkim razinama, vrlo je značajno organizirati, provoditi i jačati ciljne i specijalizirane jezične programe. Primjerice u bankarskom poslovanju vrlo je važno ovladati ciljnim i profesionalnim stranim jezikom za tu vrstu ili segment poslovanja. Ipak, nije dobro ograničiti se samo na taj dio (Šimunović et al., 2011: 271).

Osim navedenog, treba imati na umu kako se poslovni jezik dinamično i intenzivno mijenja i nadograđuje pa je cjeloživotno obrazovanje jedan od temelja u ovome kontekstu. Pod profesionalnim jezikom, a time i onim bankarskim, treba razlučiti i



važnost diplomatskog jezika, odnosno onoga što je ispravno reći, što izbjegavati i na koji način pregovarati (Gajski Kovačić, 2014.).

O važnosti poznavanja stranih jezika u bankarstvu primarno svjedoči internacionalizacija poslovanja. Primjerice, ističe se kako banke koje imaju sjedište u Londonu posluju na čitavom europskom kontinentu, a često i na Bliskom Istoku. Među dominirajućim gospodarstvima svijeta su i Njemačka, Francuska i Italija pa je znanje ovih jezika u poslovnom svijetu i međunarodnom bankarstvu od iznimne važnosti (Aksivy, 2020.)

Bankarski analitičari često imaju obvezu analizirati istraživačka izvješća. Financijske izvještaje i druge podatke koji su u nekim zemljama dostupni samo na njihovom materinjem jeziku. Osim toga, u bankarskom se sektoru često zapošljavaju baš osobe koje će pokrivati neko određeno tržište.

U bankarstvu, značajnim se ističu i nordijski te istočnoeuropski jezici, jer su te regije bile vrlo aktivne u pogledu aktivnosti vezanih za spajanje i pridruživanje. Osim toga, ponuda izvornih govornika iz tih zemalja znatno je manja nego za veće zemlje poput Njemačke ili Francuske (Askivy, 2020).

Bankarsko je poslovanje iznimno globalizirano, ali i multikulturalno. Osim toga, riječ je i o vrlo kompleksnom sektoru koji bilježi enorman broj zaposlenih, ali integrira dalje gotovo čitavo globalno društvo, bilo da je riječ o poslovnim ili fizičkim osobama.

Bankarsko poslovanje je uslužnog karaktera. Zaposlenici u bankama svakodnevno komuniciraju i uspostavljaju kontakte s osobama diljem svijeta. Upravo zbog toga, investicijske banke, kada zapošljavaju ljude, traže kod njih "multikulturalnu" dimenziju, koja svjedoči da su oni u mogućnost nositi se s različitim kulturama.

### **3.3. Uloga stranog jezika za konkurentnost u bankama**

Engleski jezik dominantan je kada je riječ o ulozi znanja i poznavanja stranih jezika u poslovnom svijetu. Jednako je i kada je riječ o financijskom poslovanju, odnosno poslovanju banaka. Dijelom je o tome već prethodno bilo riječ, a u ovome dijelu

poglavlja naglasak se postavlja na tri značajke odrednice uloge stranog jezika, posebice Engleskog, za konkurentnost banaka.

Znanje engleskog jezika jedan je od imperativa u svijetu međunarodnih financija i međunarodnom financijskom poslovanju. Još je u razdoblju britanskog kolonijalizma ovaj jezik postavljen kao jezik službenosti, upravljanja i financija, a to je i danas (Ela Business, 2020).

Značaj engleskog jezika u bankarstvu očituje se i u činjenici kako je to službeni jezik u čak 60 zemalja svijeta. U vremenu snažne internacionalnosti financijskog poslovanja on postaje pravilo, a ne iznimka. Uzme li se u obzir navedeno, sasvim je jasno i opravdano tvrditi kako se značajni udio financijskih transakcija odvija upravo putem ovog jezika (Ela Business, 2020).

Na razini međunarodnog financijskog tržišta, kao i bilo kojeg drugog, osobit značaj imaju međunarodne specijalizirane organizacije. One se ne bave samo istraživanjima aktualnosti i objavljivanjem statističkih analiza, već sudjeluju u upravljanju ovim tržištima i poslovanjem. Na razini financijskog poslovanja moguće je izdvojiti brojne primjere akata, standarda i ostalih instrumenata koji se svakodnevno koriste u ovome poslovanju, a objavljuju se izvorno upravo na engleskom jeziku. Primjerice, to su međunarodni računovodstveni standardi i razna međunarodna financijska izvješća (Ela Business, 2020).

Engleski jezik osnova je i tehničke terminologije u bankarstvu. Formalno poslovanje determinira izravno njegovu kvalitetu i konkurentnost. Bez poznavanja engleskog jezika, u profesionalnom smislu, nemoguće je govoriti o konkurentnom bankarskom poslovanju na međunarodnoj razini (Ela Business, 2020.)

Osim navedenoga, poznavanje stranih jezika, posebice engleskog, u bankarstvu se ne odnosi samo na komunikaciju i razumijevanje, već to često održava kulturu i njezin je dio. Financijske transakcije obavljaju se različito u različitim kulturama, odnosno društvima diljem svijeta. Svaki zaposlenik koji radi u financijskom sektoru, zbog toga mora profesionalno poznavati strane jezike, kako bi uspješno poslovao, pregovarao i zaključivao svakodnevne transakcije.

## **4. Primjena engleskog jezika u odabranim hrvatskim bankama**

Anketu je provela autorica koju su joj pomogli sastaviti mentori. Prije nego što je bankarskim institucijama prosljeđena anketa, svaka banka je bila obaviještena telefonskim pozivom preko službe za korisnike kako bi im se bolje objasnila tema istraživanja, anonimnost ankete te u koju svrhu se prikupljeni podaci obrađuju.

Za ovo istraživanje u planu je bilo uključiti sve banke u Hrvatskoj, no u krajnjem rezultatu se može vidjeti da je sudjelovalo sveukupno 28 zaposlenika u samo tri banke koje su se odazvale, tj., prihvatile sudjelovanje u ovom istraživanju. Ostale banke su odbile sudjelovati u ovom istraživanju zbog poslovne politike i zaštite informacija. Zbog toga ovdje nije riječ o reprezentativnom uzorku i stoga se ne može govoriti u kontekstu uporabe engleskog jezika u cjelokupnom bankarstvu u Hrvatskoj već samo u odabranim bankama pri čemu je udio imovine anketiranih banaka u odnosu na ukupnu imovinu svih banaka na dan 31. prosinca 2019. godine iznosio iznad 15%. Banke u kojima je provedena anketa će se nadalje navoditi kao Banka 1, Banka 2 te kao Banka 3 zbog anonimnosti i zaštite podataka koji su prilikom sudjelovanja ispunjavanja ankete bili napomenuti ispitanicima, a prikupljeni podaci o anketiranim bankama poznati su samo autorici rada. Zaposlenici su odgovarali na opća pitanja o uporabi engleskog jezika u hrvatskim bankama kao što su samoprocjena znanja engleskog jezika u čitanju, pisanju, slušanju i govoru, u koju svrhu zaposlenici najviše koriste engleski jezik i sa kime te omogućava li im se dodatna edukacija iz engleskog jezika na radnome mjestu.

### **4.1. Anketa**

Anketa je bila provedena u online obliku (Prilog 1.) zbog jednostavnosti i dostupnosti ispunjavanja prethodno navedenim bankama. Anketa je sastavljena od deset pitanja. Budući da je anonimna, na početku su ispitanici trebali označiti dob, spol, naziv banke te njihovo radno mjesto u navedenoj banci.

Pitanja su podijeljena u dvije tematske skupine. Međutim, podjela nije bila posebno označena u samoj strukturi ankete. Prvih četiri pitanja te deveto i deseto pitanje se odnose općenito na obrazovanje te korištenje engleskog jezika, kao npr.:

- Stupanj obrazovanja,
- Upotreba engleskog jezika na radnome mjestu,
- Učestalost upotrebe i primjene engleskog jezika,
- Sa kime se najviše komunicira na engleskom jeziku,
- Omogućava li se dodatna edukacija za učenje engleskog jezika.

Na ta pitanja moguće je bilo odgovoriti sa vlastitim odgovorom i/ili samo sa jednim od ponuđenih odgovora.

Pitanja od petog do osmog odnose se na samoprocjenu znanja engleskog jezika u:

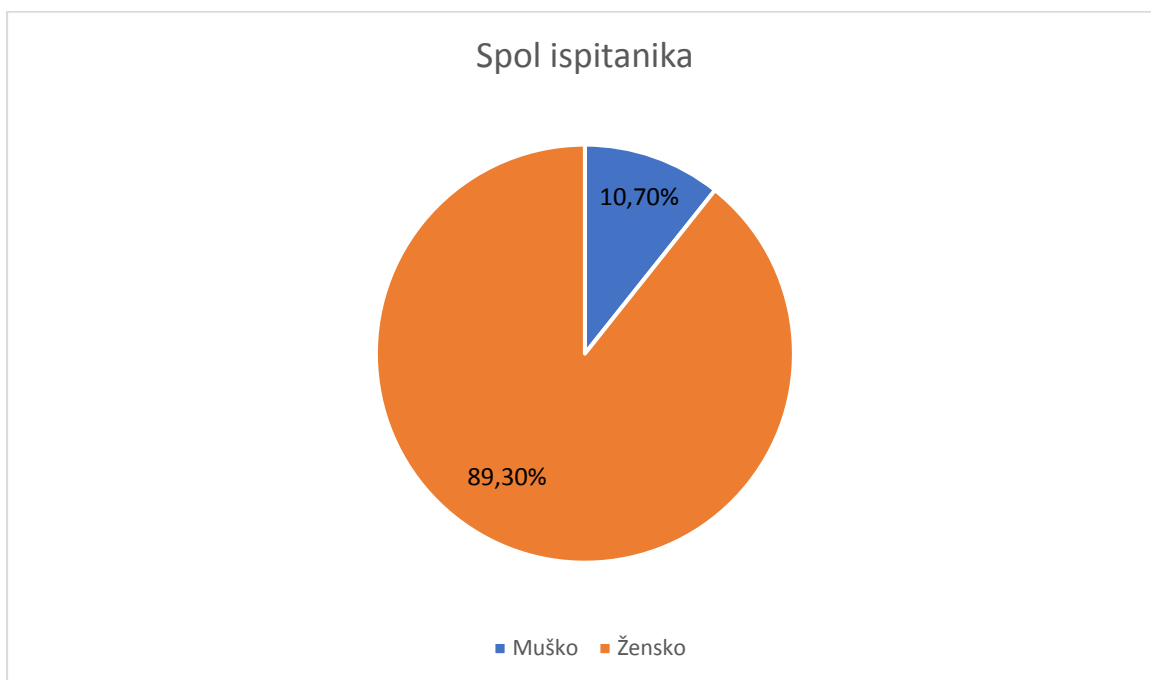
- Poznavanju engleskog jezika u čitanju,
- Poznavanju engleskog jezika u pisanju,
- Poznavanju engleskog jezika u slušanju,
- Poznavanju engleskog jezika u govoru.

U prethodno navedenim pitanjima za odgovore bila je ponuđena skala od 1 do 5, gdje je 1 značilo loše, a 5 izvrsno.

#### **4.2. Rezultati i interpretacija rezultata ankete**

Grafikonom 7. prikazuje se spolna struktura ispitanika.

## Grafikon 7. Spol ispitanika

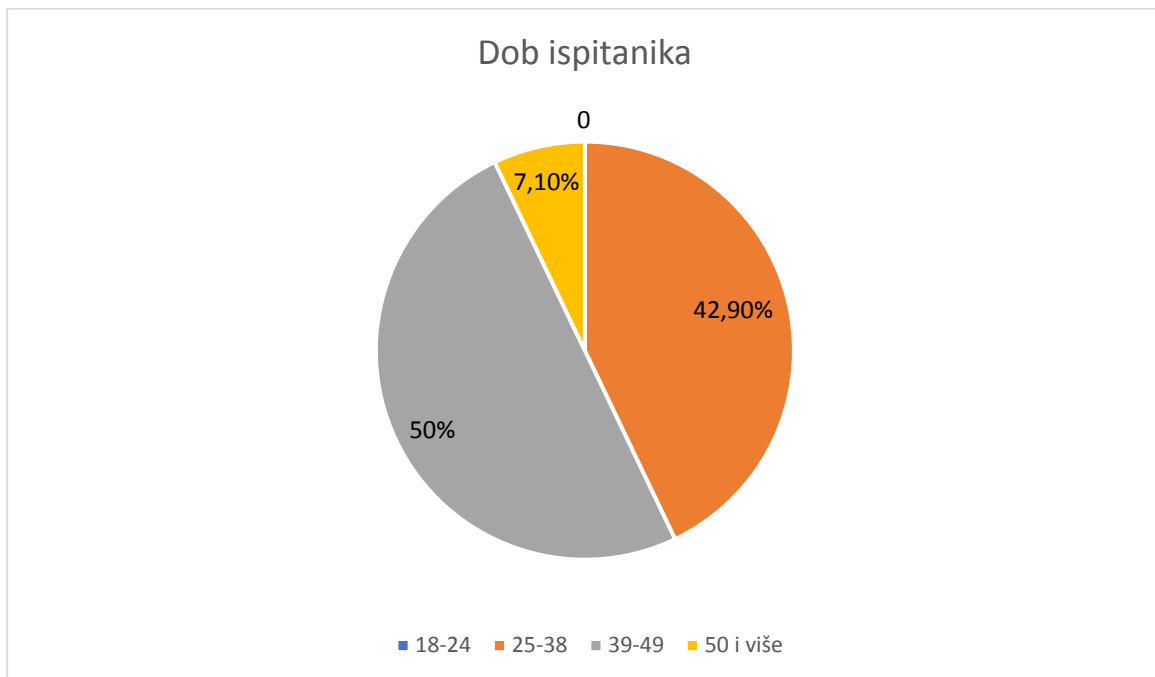


*Izvor: Rezultati ankete autorice.*

Iz grafikona se može iščitati da pretežno predvodi ženski spol ispitanika koji su sudjelovali u istraživanju, to jest njih 89,3% ili 25 sudionica dok je muškaraca 10,7% to jest, samo 3 sudionika.

Grafikon 8. prikazuje dobnu strukturu ispitanika.

## Grafikon 8. Dob ispitanika

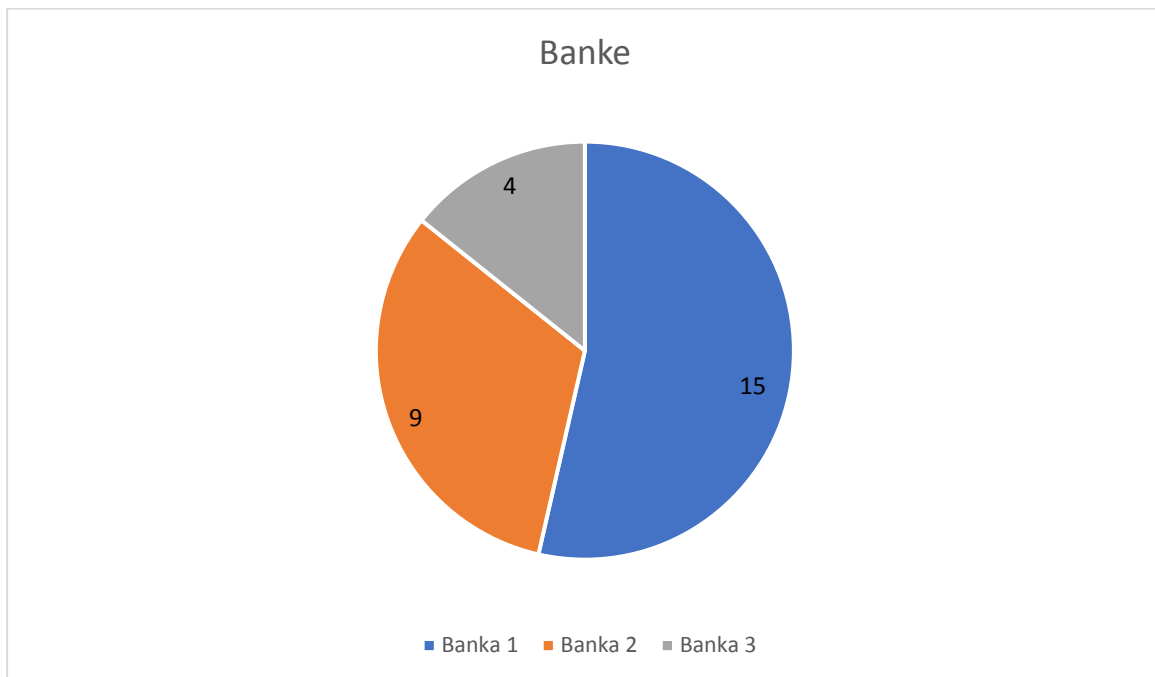


*Izvor: Rezultati ankete autorice.*

Prema istraživanju vidljivo nam je da je najviše ispitanih zaposlenika u bankama u dobi između 39-49 godina (50%), slijede ih zaposlenici u dobi od 25 do 38 godina (42,9%), dok su na trećem mjestu zaposlenici sa 50 i više godina starosti (7,1%). Prema ovim podacima možemo također i vidjeti da osobe mlađe od 24 godine nisu zaposlenici, a u ovome slučaju ni sudionici ovog istraživanja.

Grafikonom 9. prikazuje se broj ispitanika koji su zaposleni u anketiranim bankama Hrvatske.

## Grafikon 9. Banke



Izvor: Rezultati ankete autorice.

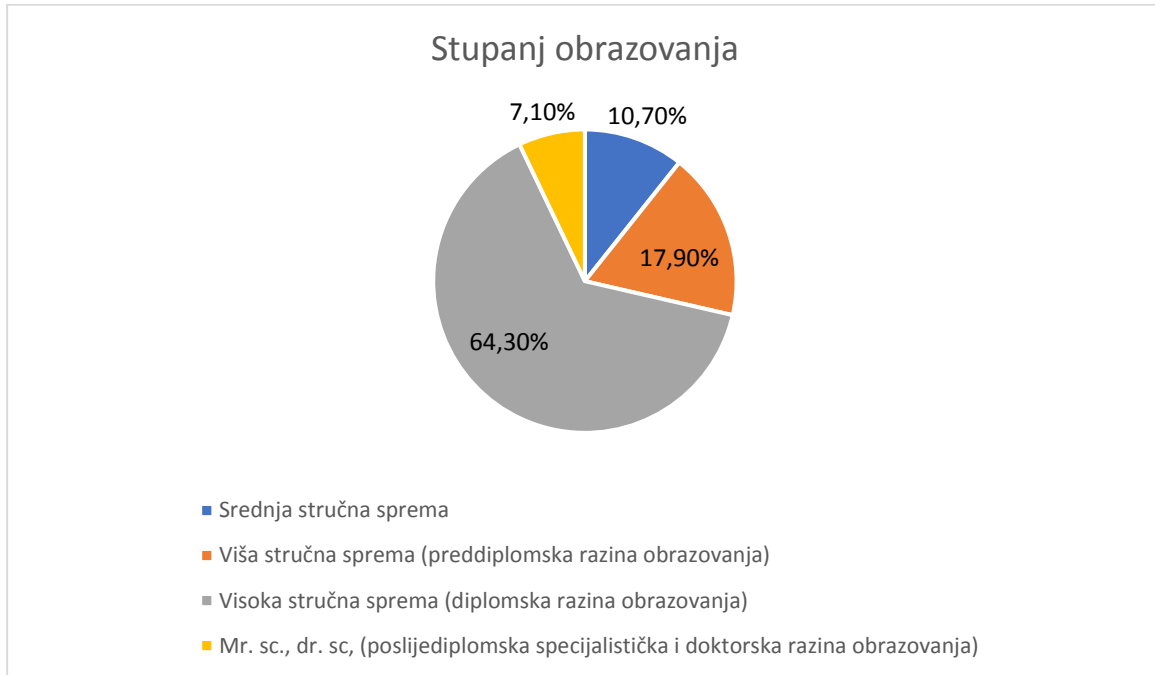
Kao što je i prethodno navedeno, u ovome istraživanju sudjelovale su tri banke. Najviše sudionika je bilo iz Banke 1 sa 15 sudionika (54%), iz Banke 2 bilo je 9 sudionika (32%), dok je iz Banke 3 bilo 4 (14%) sudionika. Sudionici koji su ispitani dolaze iz različitih radnih pozicija, odnosno:

- Viši poslovni analitičar za izvještavanje,
- Voditelj službe ljudskih resursa,
- Koordinator sektora platnog prometa,
- Specijalist izvješćivanja,
- Koordinator operacija i računovodstva,
- Kreditni savjetnik,
- Voditelj odjela kritičnog poslovanja,
- Korespondent-operator,
- Referent razvoja i kartičnog poslovanja,
- Viši stručni suradnik na poslovima riznice,
- Stručni suradnik,
- Administrator u službi selekcije i razvoja,
- Administrativni tajnik,

- Razvojni partner.

Grafikonom 10. prikazana je obrazovna struktura ispitanika.

### Grafikon 10. Stupanj obrazovanja



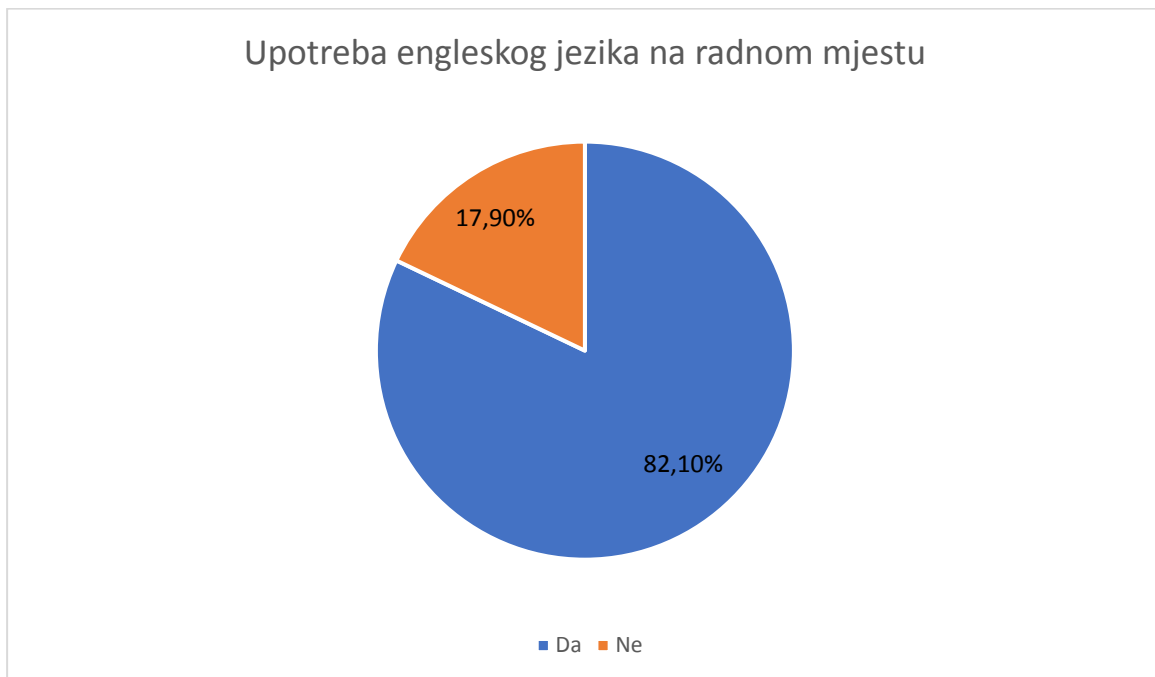
*Izvor: Rezultati ankete autorice.*

Prema sljedećim podacima, najviše zaposlenika ima visoko stručnu spremu točnije njih 64,3%. Slijedi ih 17,9% zaposlenika sa višom stručnom spremom, 10,7% zaposlenika sa srednjom stručnom spremom te svega 7,1% zaposlenika sa poslijediplomskom specijalističkom i doktorskom razinom obrazovanja.

Grafikonom 11. prikazuju se udjeli zaposlenika koji se koriste engleskim jezikom na radnom mjestu.



### Grafikon 11. Upotreba engleskog jezika na radnom mjestu

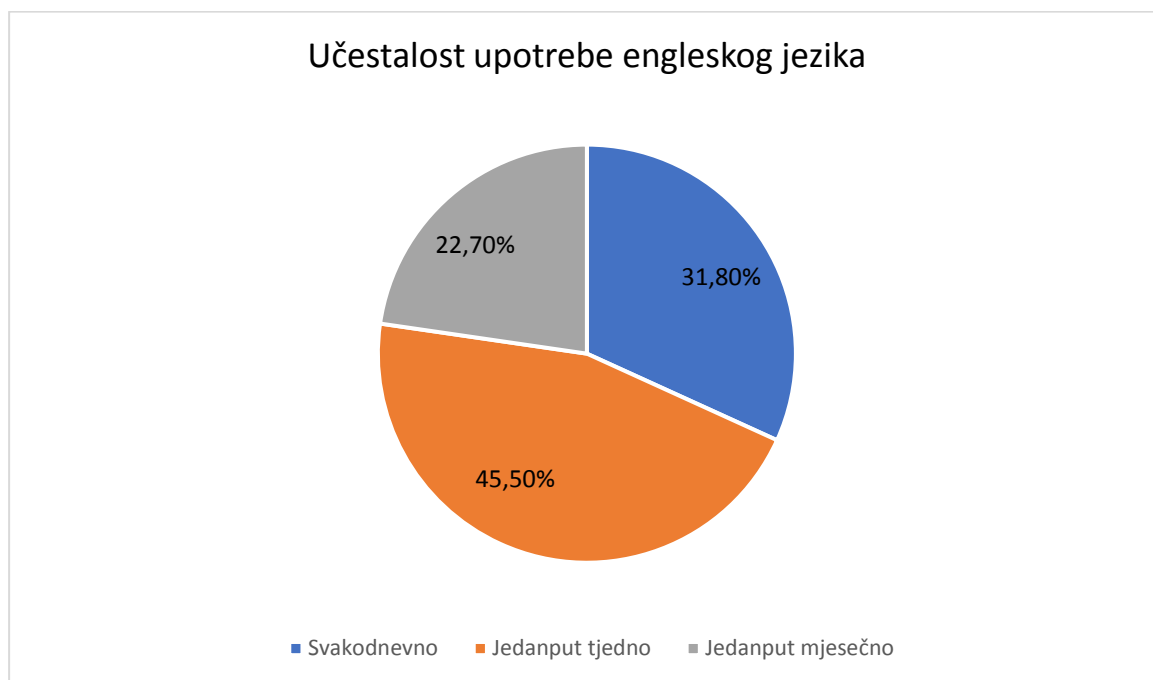


*Izvor: Rezultati ankete autorice.*

Od ukupnog broja, 82,1% zaposlenika u prethodno spomenutim bankama koriste na svojem radnom mjestu engleski jezik za obavljanje dnevnih poslova. Njih 17,9% izjasnilo se da ne koriste engleski jezik u obavljanju svojeg posla te se navedeni sudionici nisu ispitivali u daljnjem istraživanju.

Grafikon 12. prikazuje učestalost korištenja engleskog jezika u bankarstvu među ispitanicima.

## Grafikon 12. Učestalost upotrebe engleskog jezika

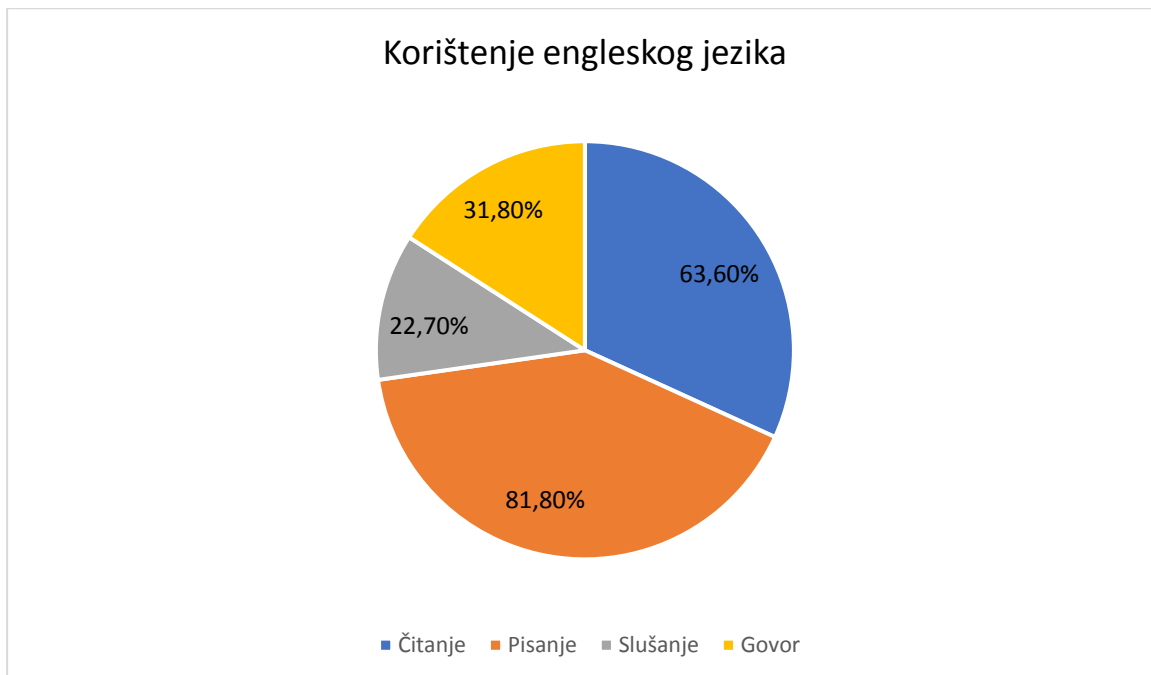


*Izvor: Rezultati ankete autorice.*

Njih 22,7% barem jednom mjesečno koristi engleski, 31,8% ih koristi svakodnevno dok najviše, njih 45,5% engleski jezik koriste jedanput tjedno.

Grafikonom 13. specificirana je upotreba engleskog jezika u bankarstvu među ispitanicima ankete.

**Grafikon 13. Korištenje engleskog jezika na radnom mjestu – čitanje, pisanje, slušanje i govor**

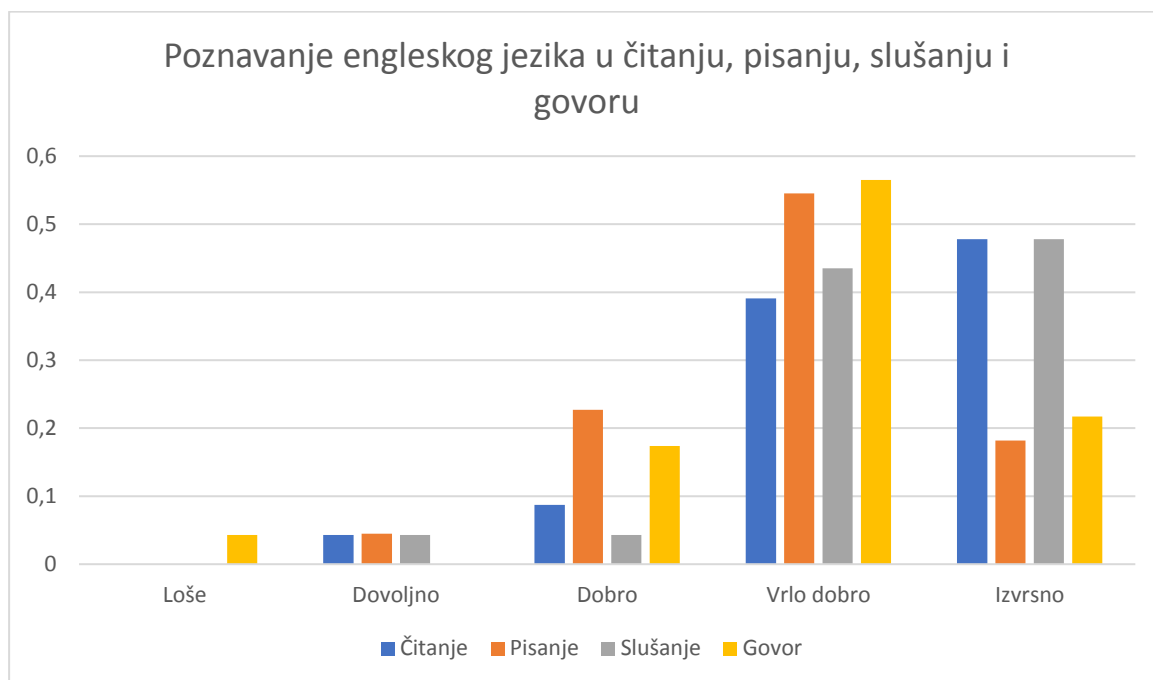


*Izvor: Rezultati ankete autorice.*

Prilikom obavljanja poslovnih dužnosti, sudionici najviše koriste engleski jezik u pisanju (81,8%) i čitanju (63,6%), a najmanje u govoru (31,8%) i slušanju (22,7%).

Grafikon 14. predočava poznavanje engleskog jezika na ispitanom uzorku.

#### Grafikon 14. Poznavanje engleskog jezika – čitanje, pisanje, slušanje i govor

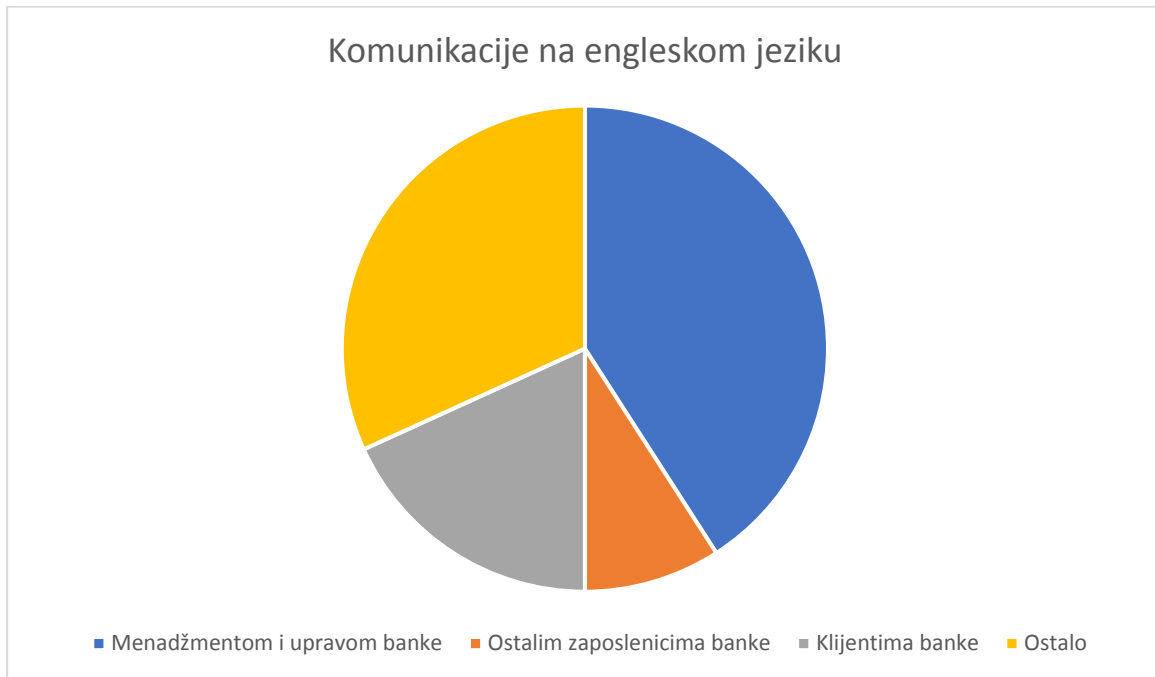


Izvor: Rezultati ankete autorice.

Prema samoprocjeni znanja engleskog jezika možemo vidjeti da nema velikih razlika među sudionicima. Većina njih smatra da su vrlo dobri u pisanju i govoru, a odlični u čitanju i slušanju.

Grafikonom 15. prikazuju se komunikacije na engleskom jeziku.

## Grafikon 15. Komunikacije na engleskom jeziku



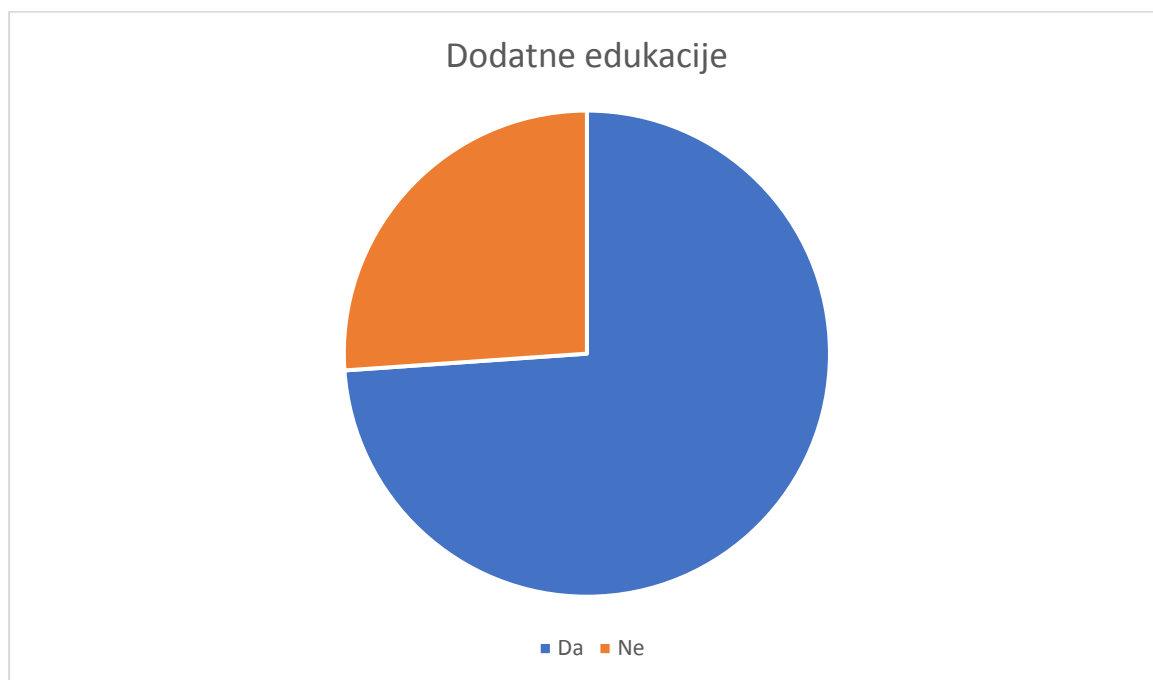
Izvor: Rezultati ankete autorice.

Zaposlenici u bankama najviše komunikacije na engleskom jeziku imaju sa menadžmentom i upravom banke (40,9%) i sa klijentima banke (18,25). Sudionici ove ankete su imali uz opciju već ponuđenih odgovora (menadžment i uprava banke, ostali zaposlenici banke, klijenti banke) dodati i svoj odgovor gdje, to jest sa kime najviše komuniciraju na engleskom jeziku. Pod odgovor "ostalo" (31,8%) sudionici su za odgovore naveli sljedeće primjere:

- Aplikacije,
- Suradnici iz drugih zemalja,
- Vanjski suradnici.

U nastavku slijedi analiza rezultata o dodatnim edukacijama engleskog jezika na uzorku ispitanika (Grafikon 16.).

## Grafikon 16. Dodatne edukacije za učenje engleskog jezika



Izvor: Rezultati ankete autorice.

Prema prikupljenim podacima, većina banaka, točnije 73,9% zaposlenika tih banaka koje su sudjelovale u istraživanju izjasnila su se kako im njihovi nadređeni omogućuju dodatne edukacije za učenje engleskog jezika dok se njih 26,1% izjasnilo kako im nadređeni ne omogućuju dodatnu edukaciju.

Analiza teorijskih osnova pokazuje da je engleski jezik značajan i primjenjiv u bankarstvu općenito, a time i onom hrvatskom. Zamijećena je upotreba engleskog jezika u programima i svakodnevnim poslovnim procesima, a o njegovu značaju svjedoče i rezultati provedene ankete autora rada. Rezultate provedenog istraživanja možemo povezati i sa time što su dvije od navedene tri banke u stranom vlasništvu te tako temeljni zaključci ukazuju na to da je engleski jezik koristan i kako ima dobru ulogu u samom poslovanju u bankarstvu i u komunikaciji djelatnika međusobno unutar jedne banke te i samih klijenata banke. (Prilog 2.)

## 5. Zaključak

Provedenim istraživanjem moguće je generirati nekoliko zaključaka autora. Primarno se ističe kako rad argumentirano potvrđuje iznimnu ulogu znanja stranih jezika u poslovanju općenito. Time ova vrsta znanja i kompetencija održava konkurentnost na strani zaposlenika, ali i na strani organizacija, neovisno o tome kojoj djelatnosti ili tržištu pripadaju.

Značaj stranih jezika u suvremenoj ekonomiji primarno proizlazi iz snažne internacionalizacije i globalizacije poslovanja. To implicira činjenicu da su današnja gospodarstva snažno povezana i međusobno ovisna, te da se gotovo svakodnevno poslovne transakcije i procesi odvijaju između različitih strana svijeta. Ovo obilježje osobito dolazi do izražaja u bankarstvu i ostalim uslužnim djelatnostima.

Strani jezici također su značajni i u kontekstu upravljanja poslovanjem, praćenja aktualnih trendova i podataka, kao i budućem planiranju i provedbi poslovanja. Svako poslovanje danas dolazi u kontakt s radom međunarodnih organizacija i tijela, koje se najčešće koriste engleskim jezikom. Kao rezultat toga, broja se korisna i strateška izvješća, dokumenti i standardi objavljuju na stranim jezicima, najčešće engleskom, pa je poslovanje bez profesionalnog znanja istih gotovo nemoguće.

U bankarstvu, engleski jezik ima vodeću ulogu, što je slučaj i u ostalim djelatnostima. To je svjetski jezik koji povezuje različita društva, kulture i gospodarstva. On predstavlja temelj tehničke terminologije i osnovu u računalnom poslovanju, koje je esencijalno u bankarstvu i šire. Programski jezici koriste se upravo engleskim jezikom pa je uspješno korištenje tehnologije danas uvjetovano i znanjem istoga.

Za potrebe istraživanja popularnosti korištenja engleskog jezika u hrvatskom bankarstvu autorica je provela anketno ispitivanje u kojem su sudjelovale tri banke. Istraživanje je provedeno od 15. lipnja 2020. do 15. srpnja 2020. godine. Rezultati prikazuju da je većina sudionika istraživanja bilo ženskog spola, da dob zaposlenika prevladava u dobi između 39 i 49 godina starosti te da ih je najviše zaposleno sa obrazovanjem visoke stručne spreme.

Istraživanje prikazuje da velika većina zaposlenika koristi engleski jezik za obavljanje dnevnih poslova te su ti isti zaposlenici sudjelovali u daljnjem ispitivanju. Najviše ih je navelo kako engleski koriste barem jedanput tjedno i to ponajviše u pisanju, a najmanje u slušanju i da najviše u svojim dnevnim obavezama komuniciraju sa menadžmentom i upravom banke te sa samim klijentima banke. Prema samoprocjeni znanja engleskog jezika odgovori sudionika su veoma slični gdje većina njih smatra da su vrlo dobri u pisanju i govoru, a odlični u čitanju i slušanju.

Kao zaključno pitanje ankete zaposlenicima se postavilo pitanje o dodatnim edukacijama engleskog jezika od strane njihovih nadređenih i prema podacima, većina banaka koje su sudjelovale u istraživanju omogućavaju daljnje edukacije.



## Literatura

Popis knjiga:

- Gregurek, M., Vidaković, N., (2018.) Bankarsko poslovanje, Zagreb: EFFECTUS Studij financije i pravo
- Kandžija, V., Živko, I. (2004.) Poslovna politika banaka, Mostar – Rijeka: Sveučilište u Mostaru i Ekonomski fakultet Sveučilišta u Mostaru, Ekonomski fakultet Sveučilišta u Rijeci
- Živko, I., Kandžija, V. (2014.) Upravljanje bankama, Mostar – Rijeka: Ekonomski fakultet Sveučilišta u Rijeci i Sveučilište u Mostaru i Ekonomski fakultet Sveučilišta u Mostaru

Popis članaka:

- Šimunović, A. et al. (2011.) Znanje stranih jezika kao jedna od ključnih poduzetničkih kompetencija. Učenje za poduzetništvo. Str. 271.-275.

Popis internet izvora:

- Askivy (2020.) How important are languages in anking? Dostupno na: <http://www.askivy.net/articles/investment-banking/interview-preparation/how-important-are-languages-in-banking>. Datum posjete: 06.04.2020.
- Ela Business (2020.) The Importance od English Language in Financial Sector. Dostupno na: <https://elabusiness.training/the-importance-of-english-in-the-financial-sector/?v=fd4c638da5f8>. Datum posjeta: 07.04.2020.
- Gajski Kovačić, N. (2014.) Ne možete biti konkurentni bez znanja stranih jezika. Dostupno na: <https://www.svijetosiguranja.eu/ne-mozete-biti-konkurentni-bez-znanja-stranih-jezika/>. Datum posjeta: 06.04.2020.
- Hrvatska narodna banka (2011.) Financijski sustav Republike Hrvatske. Dostupno na: [http://old.hnb.hr/financijska\\_stabilnost/hfinancijka\\_sustav-1.htm](http://old.hnb.hr/financijska_stabilnost/hfinancijka_sustav-1.htm). Datum posjeta: 04.04.2020.

- Hrvatska narodna banka (2015.) Kreditne institucije. Dostupno na: <https://www.hnb.hr/statistika/statisticki-podaci/financijski-sektor/druge-monetarne-financijske-institucije/kreditne-institucije>. Datum posjete: 04.04.2020.
- Hrvatska narodna banka (2019.) Bilten o bankama br. 32. Dostupno na: <https://www.hnb.hr/documents/20182/2868711/hbilten-o-bankama-32.pdf/c1d882fe-aeb2-38e6-6484-5212bb9dca93>. Datum posjeta: 04.04.2020.
- Hrvatski turizam (2019.) WEF ljestvica razine znanja engleskog jezika prema državama. Dostupno na: <https://hrturizam.hr/wef-ljestvica-razine-znanja-engleskog-jezika-po-drzavama/>. Datum posjeta: 05.04.2020.
- Narodne novine, NN 70/19. Zakon o kreditnim institucijama. Dostupno na: <https://www.zakon.hr/z/195/Zakon-o-kreditnim-institucijama>. Datum posjeta: 04.04.2020.
- Poslovni dnevnik (2011.) Hrvati govore strane jezike no ne jako dobro. Dostupno na: <https://www.poslovni-savjetnik.com/aktualno/hrvati-govore-strane-jezike-ali-ne-jako-dobro>. Datum posjeta: 05.04.2020.

## Popis grafikona

Grafikon 1. Ukupna imovina banaka u Hrvatskoj.....	8
Grafikon 2. Kretanje broja banaka u Hrvatskoj.....	9
Grafikon 3. Herfindahl-Hirschmanov indeks (HHI) za imovinu banaka u Hrvatskoj 2009.-2018. godine.....	11
Grafikon 4. Profitabilnost prosječne imovine (ROAA) i profitabilnost prosječnog kapitala (ROAE) hrvatskih banaka 2009.-2018.....	12
Grafikon 5. Udio stanovnika u dobi od 25 do 64 godine koji poznaju najmanje jedan strani jezik tijekom 2016. godine.....	15
Grafikon 6. Segmentacija stanovnika EU-28 prema razini znanja stranih jezika (u %) .....	16
Grafikon 7. Spol ispitanika.....	23
Grafikon 8. Dob ispitanika.....	24
Grafikon 9. Banke.....	25
Grafikon 10. Stupanj obrazovanja.....	26
Grafikon 11. Upotreba engleskog jezika na radnom mjestu.....	27
Grafikon 12. Učestalost upotrebe engleskog jezika.....	28
Grafikon 13. Korištenje engleskog jezika na radnom mjestu – čitanje, pisanje, slušanje i govor.....	29
Grafikon 14. Poznavanje engleskog jezika – čitanje, pisanje, slušanje i govor.....	30
Grafikon 15. Komunikacije na engleskom jeziku.....	31
Grafikon 16. Dodatne edukacije za učenje engleskog jezika.....	32

## Popis tablica

Tablica 1. Vlasnička struktura hrvatskih banaka (u %) .....	10
---	----

## Popis priloga

### Prilog 1. Upitnik

#### ***Anketa na temu završnog rada – Primjena engleskog jezika u hrvatskim bankama***

Upitnik je anonimn, dobrovoljan i povjerljiv. Prikupljeni podaci koriste se samo za potrebe izrade studentskog završnog rada, a informacije o identitetu sudionika se ne prikupljaju.

**Spol:** 1. Muško 2. Žensko

**Dob:** 1. 18 - 24  
2. 25 - 38  
3. 39 - 49  
4. 50 i više

**Molim navedite naziv banke i Vaše radno mjesto.**

---

**1. Označite najvišu završenu školu, odnosno stupanj obrazovanja:**

1. Srednja stručna sprema
2. Viša stručna sprema (preddiplomska razina obrazovanja)
3. Visoka stručna sprema (diplomska razina obrazovanja)
4. Mr. sc., dr. sc, (poslijediplomska specijalistička i doktorska razina obrazovanja)

**2. Upotrebljavate li engleski jezik na svojem radnom mjestu?\***

1. Da
2. Ne

*\*ukoliko ste na ovo pitanje odgovorili sa "NE" daljnja pitanja u anketi ne odnose se na Vas*

**3. Koliko često upotrebljavate engleski?**

1. Svakodnevno
2. Jedanput tjedno
3. Jedanput mjesečno
4. Nikada

**4. Za što najviše upotrebljavate engleski?**

1. Čitanje

2. Pisanje
3. Slušanje
4. Govor

**5. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - čitanje?**

1. Loše
2. Dovoljno
3. Dobro
4. Vrlo dobro
5. Izvrsno

**6. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - pisanje?**

1. Loše
2. Dovoljno
3. Dobro
4. Vrlo dobro
5. Izvrsno

**7. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - slušanje?**

1. Loše
2. Dovoljno
3. Dobro
4. Vrlo dobro
5. Izvrsno

**8. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - govor?**

1. Loše
2. Dovoljno
3. Dobro
4. Vrlo dobro
5. Izvrsno

**9. S kim najviše komunicirate na engleskom jeziku:**

1. Menadžmentom i upravom banke
2. Ostalim zaposlenicima banke
3. Klijentima banke
4. Ostalo

**10. Omogućuju li Vam vaši nadležni dodatne edukacije za učenje engleskog kao poslovnog stranog jezika?**

1. Da
2. Ne

## Prilog 2. Rezultati sudionika istraživanja

### Sudionik 1

Spol: \*

- Muško  
 Žensko

Dob: \*

- 18 - 24  
 25 - 38  
 39 - 49  
 50 i više

Molim navedite naziv banke i Vaše radno mjesto. \*

██████████ Viši poslovni analitičar za izvještavanje

1. Označite najvišu završenu školu, odnosno stupanj obrazovanja: \*

- Srednja stručna sprema
- Viša stručna sprema (preddiplomska razina obrazovanja)
- Visoka stručna sprema (diplomska razina obrazovanja)
- Mr. sc., dr. sc, (poslijediplomska specijalistička i doktorska razina obrazovanja)

2. Upotrebljavate li engleski jezik na svojem radnom mjestu? \*

- Da
- Ne

Ukoliko ste na prethodno pitanje odgovorili sa "NE" daljnja pitanja u anketi ne odnose se na Vas.

3. Koliko često upotrebljavate engleski?

- Svakodnevno
- Jedanput tjedno
- Jedanput mjesečno
- Nikada



4. Za što najviše upotrebljavate engleski?

- Čitanje
- Pisanje
- Slušanje
- Govor

5. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - čitanje? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - pisanje? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - slušanje? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - govor? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- 1                      2                      3                      4                      5
- 

9. S kim najviše komunicirate na engleskom jeziku?

Menadžmentom i upravom banke

Ostalim zaposlenicima banke

Klijentima banke

Ostalo: Matičnom bankom

10. Omogućuju li Vam vaši nadležni dodatne edukacije za učenje engleskog kao poslovnog stranog jezika?

Da

Ne

## Sudionik 2

Spol: \*

Muško

Žensko

Dob: \*

18 - 24

25 - 38

39 - 49

50 i više

Molim navedite naziv banke i Vaše radno mjesto. \*

██████████ Voditelj Službe ljudskih resursa

1. Označite najvišu završenu školu, odnosno stupanj obrazovanja: \*

- Srednja stručna sprema
- Viša stručna sprema (preddiplomska razina obrazovanja)
- Visoka stručna sprema (diplomska razina obrazovanja)
- Mr. sc., dr. sc, (poslijediplomska specijalistička i doktorska razina obrazovanja)

2. Upotrebljavate li engleski jezik na svojem radnom mjestu? \*

- Da
- Ne

Ukoliko ste na prethodno pitanje odgovorili sa "NE" daljnja pitanja u anketi ne odnose se na Vas.

3. Koliko često upotrebljavate engleski?

- Svakodnevno
- Jedanput tjedno
- Jedanput mjesečno
- Nikada

4. Za što najviše upotrebljavate engleski?

- Čitanje
- Pisanje
- Slušanje
- Govor

5. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - čitanje? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- |                       |                       |                       |                       |                                  |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------------|
| 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                                |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> |

6. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - pisanje? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- |                       |                       |                       |                                  |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------------|-----------------------|
| 1                     | 2                     | 3                     | 4                                | 5                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> |

7. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - slušanje? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- |                       |                       |                       |                       |                                  |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------------|
| 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                                |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> |

8. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - govor? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- 1                      2                      3                      4                      5
- 

9. S kim najviše komunicirate na engleskom jeziku?

- Menadžmentom i upravom banke
- Ostalim zaposlenicima banke
- Klijentima banke
- Ostalo: .....

10. Omogućuju li Vam vaši nadležni dodatne edukacije za učenje engleskog kao poslovnog stranog jezika?

- Da
- Ne

### Sudionik 3

Spol: \*

Muško

Žensko

Dob: \*

18 - 24

25 - 38

39 - 49

50 i više

Molim navedite naziv banke i Vaše radno mjesto. \*

██████████ Kontroling

1. Označite najvišu završenu školu, odnosno stupanj obrazovanja: \*

- Srednja stručna sprema
- Viša stručna sprema (preddiplomska razina obrazovanja)
- Visoka stručna sprema (diplomska razina obrazovanja)
- Mr. sc., dr. sc, (poslijediplomska specijalistička i doktorska razina obrazovanja)

2. Upotrebljavate li engleski jezik na svojem radnom mjestu? \*

- Da
- Ne

Ukoliko ste na prethodno pitanje odgovorili sa "NE" daljnja pitanja u anketi ne odnose se na Vas.

3. Koliko često upotrebljavate engleski?

- Svakodnevno
- Jedanput tjedno
- Jedanput mjesečno
- Nikada



4. Za što najviše upotrebljavate engleski?

- Čitanje
- Pisanje
- Slušanje
- Govor

5. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - čitanje? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- 1                      2                      3                      4                      5
- 

6. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - pisanje? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- 1                      2                      3                      4                      5
- 

7. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - slušanje? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- 1                      2                      3                      4                      5
-

8. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - govor? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- 1                      2                      3                      4                      5
- 

9. S kim najviše komunicirate na engleskom jeziku?

- Menadžmentom i upravom banke
- Ostalim zaposlenicima banke
- Klijentima banke
- Ostalo: .....

10. Omogućuju li Vam vaši nadležni dodatne edukacije za učenje engleskog kao poslovnog stranog jezika?

- Da
- Ne

#### Sudionik 4

Spol: \*

Muško

Žensko

Dob: \*

18 - 24

25 - 38

39 - 49

50 i više

Molim navedite naziv banke i Vaše radno mjesto. \*

██████████ koordinator Sektora platnog prometa

1. Označite najvišu završenu školu, odnosno stupanj obrazovanja: \*

- Srednja stručna sprema
- Viša stručna sprema (preddiplomska razina obrazovanja)
- Visoka stručna sprema (diplomska razina obrazovanja)
- Mr. sc., dr. sc, (poslijediplomska specijalistička i doktorska razina obrazovanja)

2. Upotrebljavate li engleski jezik na svojem radnom mjestu? \*

- Da
- Ne

Ukoliko ste na prethodno pitanje odgovorili sa "NE" daljnja pitanja u anketi ne odnose se na Vas.

3. Koliko često upotrebljavate engleski?

- Svakodnevno
- Jedanput tjedno
- Jedanput mjesečno
- Nikada

4. Za što najviše upotrebljavate engleski?

- Čitanje
- Pisanje
- Slušanje
- Govor

5. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - čitanje? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- 1                  2                  3                  4                  5
- 

6. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - pisanje? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- 1                  2                  3                  4                  5
- 

7. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - slušanje? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- 1                  2                  3                  4                  5
-

8. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - govor? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

1

2

3

4

5



9. S kim najviše komunicirate na engleskom jeziku?

Menadžmentom i upravom banke

Ostalim zaposlenicima banke

Klijentima banke

Ostalo: Publikacija

10. Omogućuju li Vam vaši nadležni dodatne edukacije za učenje engleskog kao poslovnog stranog jezika?

Da

Ne

## Sudionik 5

Spol: \*

Muško

Žensko

Dob: \*

18 - 24

25 - 38

39 - 49

50 i više

Molim navedite naziv banke i Vaše radno mjesto. \*

████████████████████ SPECIJALIST IZVJEŠĆIVANJA

1. Označite najvišu završenu školu, odnosno stupanj obrazovanja: \*

- Srednja stručna sprema
- Viša stručna sprema (preddiplomska razina obrazovanja)
- Visoka stručna sprema (diplomska razina obrazovanja)
- Mr. sc., dr. sc, (poslijediplomska specijalistička i doktorska razina obrazovanja)

2. Upotrebljavate li engleski jezik na svojem radnom mjestu? \*

- Da
- Ne

Ukoliko ste na prethodno pitanje odgovorili sa "NE" daljnja pitanja u anketi ne odnose se na Vas.

3. Koliko često upotrebljavate engleski?

- Svakodnevno
- Jedanput tjedno
- Jedanput mjesečno
- Nikada



4. Za što najviše upotrebljavate engleski?

- Čitanje
- Pisanje
- Slušanje
- Govor

5. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - čitanje? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

6. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - pisanje? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

7. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - slušanje? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

8. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - govor? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- 1                      2                      3                      4                      5
- 

9. S kim najviše komunicirate na engleskom jeziku?

- Menadžmentom i upravom banke
- Ostalim zaposlenicima banke
- Klijentima banke
- Ostalo: .....

10. Omogućuju li Vam vaši nadležni dodatne edukacije za učenje engleskog kao poslovnog stranog jezika?

- Da
- Ne

## Sudionik 6

Spol: \*

Muško

Žensko

Dob: \*

18 - 24

25 - 38

39 - 49

50 i više

Molim navedite naziv banke i Vaše radno mjesto. \*

DD KOORDINATOR OPERACIJA I RAČUNOVODSTVA

1. Označite najvišu završenu školu, odnosno stupanj obrazovanja: \*

- Srednja stručna sprema
- Viša stručna sprema (preddiplomska razina obrazovanja)
- Visoka stručna sprema (diplomska razina obrazovanja)
- Mr. sc., dr. sc, (poslijediplomska specijalistička i doktorska razina obrazovanja)

2. Upotrebljavate li engleski jezik na svojem radnom mjestu? \*

- Da
- Ne

Ukoliko ste na prethodno pitanje odgovorili sa "NE" daljnja pitanja u anketi ne odnose se na Vas.

3. Koliko često upotrebljavate engleski?

- Svakodnevno
- Jedanput tjedno
- Jedanput mjesečno
- Nikada

4. Za što najviše upotrebljavate engleski?

- Čitanje
- Pisanje
- Slušanje
- Govor

5. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - čitanje? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

6. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - pisanje? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

7. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - slušanje? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

8. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - govor? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- 1                      2                      3                      4                      5
- 

9. S kim najviše komunicirate na engleskom jeziku?

- Menadžmentom i upravom banke
- Ostalim zaposlenicima banke
- Klijentima banke
- Ostalo: .....

10. Omogućuju li Vam vaši nadležni dodatne edukacije za učenje engleskog kao poslovnog stranog jezika?

- Da
- Ne

## Sudionik 7

Spol: \*

Muško

Žensko

Dob: \*

18 - 24

25 - 38

39 - 49

50 i više

Molim navedite naziv banke i Vaše radno mjesto. \*

██████████ Korespondent-operator

1. Označite najvišu završenu školu, odnosno stupanj obrazovanja: \*

- Srednja stručna sprema
- Viša stručna sprema (preddiplomska razina obrazovanja)
- Visoka stručna sprema (diplomska razina obrazovanja)
- Mr. sc., dr. sc, (poslijediplomska specijalistička i doktorska razina obrazovanja)

2. Upotrebljavate li engleski jezik na svojem radnom mjestu? \*

- Da
- Ne

Ukoliko ste na prethodno pitanje odgovorili sa "NE" daljnja pitanja u anketi ne odnose se na Vas.

3. Koliko često upotrebljavate engleski?

- Svakodnevno
- Jedanput tjedno
- Jedanput mjesečno
- Nikada



4. Za što najviše upotrebljavate engleski?

- Čitanje
- Pisanje
- Slušanje
- Govor

5. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - čitanje? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- 1                      2                      3                      4                      5
- 

6. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - pisanje? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- 1                      2                      3                      4                      5
- 

7. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - slušanje? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- 1                      2                      3                      4                      5
-

8. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - govor? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- 1                      2                      3                      4                      5
- 

9. S kim najviše komunicirate na engleskom jeziku?

- Menadžmentom i upravom banke
- Ostalim zaposlenicima banke
- Klijentima banke
- Ostalo: U korespondenciji s inozemstvom (vezano na pitanja 5-8: CAE - CEFR LEVEL C1)

10. Omogućuju li Vam vaši nadležni dodatne edukacije za učenje engleskog kao poslovnog stranog jezika?

- Da
- Ne

## Sudionik 8

Spol: \*

Muško

Žensko

Dob: \*

18 - 24

25 - 38

39 - 49

50 i više

Molim navedite naziv banke i Vaše radno mjesto. \*

████████ Kreditni savjetnik

1. Označite najvišu završenu školu, odnosno stupanj obrazovanja: \*

- Srednja stručna sprema
- Viša stručna sprema (preddiplomska razina obrazovanja)
- Visoka stručna sprema (diplomska razina obrazovanja)
- Mr. sc., dr. sc. (poslijediplomska specijalistička i doktorska razina obrazovanja)

2. Upotrebljavate li engleski jezik na svojem radnom mjestu? \*

- Da
- Ne

Ukoliko ste na prethodno pitanje odgovorili sa "NE" daljnja pitanja u anketi ne odnose se na Vas.

3. Koliko često upotrebljavate engleski?

- Svakodnevno
- Jedanput tjedno
- Jedanput mjesečno
- Nikada

4. Za što najviše upotrebljavate engleski?

- Čitanje
- Pisanje
- Slušanje
- Govor

5. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - čitanje? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- |                       |                       |                       |                                  |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------------|-----------------------|
| 1                     | 2                     | 3                     | 4                                | 5                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> |

6. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - pisanje? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- |                       |                       |                       |                                  |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------------|-----------------------|
| 1                     | 2                     | 3                     | 4                                | 5                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> |

7. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - slušanje? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- |                       |                       |                       |                                  |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------------|-----------------------|
| 1                     | 2                     | 3                     | 4                                | 5                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> |

8. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - govor? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- 1                      2                      3                      4                      5
- 

9. S kim najviše komunicirate na engleskom jeziku?

- Menadžmentom i upravom banke
- Ostalim zaposlenicima banke
- Klijentima banke
- Ostalo: .....

10. Omogućuju li Vam vaši nadležni dodatne edukacije za učenje engleskog kao poslovnog stranog jezika?

- Da
- Ne

## Sudionik 9

Spol: \*

- Muško  
 Žensko

Dob: \*

- 18 - 24  
 25 - 38  
 39 - 49  
 50 i više

Molim navedite naziv banke i Vaše radno mjesto. \*

██████████ Voditelj Odjela kartičnog poslovanja

1. Označite najvišu završenu školu, odnosno stupanj obrazovanja: \*

- Srednja stručna sprema
- Viša stručna sprema (preddiplomska razina obrazovanja)
- Visoka stručna sprema (diplomska razina obrazovanja)
- Mr. sc., dr. sc, (poslijediplomska specijalistička i doktorska razina obrazovanja)

2. Upotrebljavate li engleski jezik na svojem radnom mjestu? \*

- Da
- Ne

Ukoliko ste na prethodno pitanje odgovorili sa "NE" daljnja pitanja u anketi ne odnose se na Vas.

3. Koliko često upotrebljavate engleski?

- Svakodnevno
- Jedanput tjedno
- Jedanput mjesečno
- Nikada



4. Za što najviše upotrebljavate engleski?

- Čitanje
- Pisanje
- Slušanje
- Govor

5. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - čitanje? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- 1                      2                      3                      4                      5
- 

6. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - pisanje? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- 1                      2                      3                      4                      5
- 

7. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - slušanje? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- 1                      2                      3                      4                      5
-

8. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - govor? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- 1                      2                      3                      4                      5
- 

9. S kim najviše komunicirate na engleskom jeziku?

Menadžmentom i upravom banke

Ostalim zaposlenicima banke

Klijentima banke

Ostalo: vanjskim suradnicima

10. Omogućuju li Vam vaši nadležni dodatne edukacije za učenje engleskog kao poslovnog stranog jezika?

Da

Ne

## Sudionik 10

Spol: \*

Muško

Žensko

Dob: \*

18 - 24

25 - 38

39 - 49

50 i više

Molim navedite naziv banke i Vaše radno mjesto. \*

Referent razvoja i kartičnog poslovanja

1. Označite najvišu završenu školu, odnosno stupanj obrazovanja: \*

- Srednja stručna sprema
- Viša stručna sprema (preddiplomska razina obrazovanja)
- Visoka stručna sprema (diplomska razina obrazovanja)
- Mr. sc., dr. sc, (poslijediplomska specijalistička i doktorska razina obrazovanja)

2. Upotrebljavate li engleski jezik na svojem radnom mjestu? \*

- Da
- Ne

Ukoliko ste na prethodno pitanje odgovorili sa "NE" daljnja pitanja u anketi ne odnose se na Vas.

3. Koliko često upotrebljavate engleski?

- Svakodnevno
- Jedanput tjedno
- Jedanput mjesečno
- Nikada

4. Za što najviše upotrebljavate engleski?

- Čitanje
- Pisanje
- Slušanje
- Govor

5. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - čitanje? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- |                       |                       |                       |                                  |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------------|-----------------------|
| 1                     | 2                     | 3                     | 4                                | 5                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> |

6. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - pisanje? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- |                       |                       |                       |                                  |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------------|-----------------------|
| 1                     | 2                     | 3                     | 4                                | 5                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> |

7. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - slušanje? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- |                       |                       |                       |                                  |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------------|-----------------------|
| 1                     | 2                     | 3                     | 4                                | 5                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> |

8. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - govor? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- 1                      2                      3                      4                      5
- 

9. S kim najviše komunicirate na engleskom jeziku?

Menadžmentom i upravom banke

Ostalim zaposlenicima banke

Klijentima banke

Ostalo: vanjski suradnici

10. Omogućuju li Vam vaši nadležni dodatne edukacije za učenje engleskog kao poslovnog stranog jezika?

Da

Ne

## Sudionik 11

Spol: \*

- Muško  
 Žensko

Dob: \*

- 18 - 24  
 25 - 38  
 39 - 49  
 50 i više

Molim navedite naziv banke i Vaše radno mjesto. \*

██████████ viši stručni suradnik na poslovima riznice

1. Označite najvišu završenu školu, odnosno stupanj obrazovanja: \*

- Srednja stručna sprema
- Viša stručna sprema (preddiplomska razina obrazovanja)
- Visoka stručna sprema (diplomska razina obrazovanja)
- Mr. sc., dr. sc. (poslijediplomska specijalistička i doktorska razina obrazovanja)

2. Upotrebljavate li engleski jezik na svojem radnom mjestu? \*

- Da
- Ne

Ukoliko ste na prethodno pitanje odgovorili sa "NE" daljnja pitanja u anketi ne odnose se na Vas.

3. Koliko često upotrebljavate engleski?

- Svakodnevno
- Jedanput tjedno
- Jedanput mjesečno
- Nikada



4. Za što najviše upotrebljavate engleski?

- Čitanje
- Pisanje
- Slušanje
- Govor

5. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - čitanje? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- 1                      2                      3                      4                      5
- 

6. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - pisanje? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- 1                      2                      3                      4                      5
- 

7. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - slušanje? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- 1                      2                      3                      4                      5
-

8. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - govor? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- 1                      2                      3                      4                      5
- 

9. S kim najviše komunicirate na engleskom jeziku?

- Menadžmentom i upravom banke
- Ostalim zaposlenicima banke
- Klijentima banke
- Ostalo: .....

10. Omogućuju li Vam vaši nadležni dodatne edukacije za učenje engleskog kao poslovnog stranog jezika?

- Da
- Ne

## Sudionik 12

Spol: \*

Muško

Žensko

Dob: \*

18 - 24

25 - 38

39 - 49

50 i više

Molim navedite naziv banke i Vaše radno mjesto. \*

████████████████████.....

1. Označite najvišu završenu školu, odnosno stupanj obrazovanja: \*

- Srednja stručna sprema
- Viša stručna sprema (preddiplomska razina obrazovanja)
- Visoka stručna sprema (diplomska razina obrazovanja)
- Mr. sc., dr. sc, (poslijediplomska specijalistička i doktorska razina obrazovanja)

2. Upotrebljavate li engleski jezik na svojem radnom mjestu? \*

- Da
- Ne

Ukoliko ste na prethodno pitanje odgovorili sa "NE" daljnja pitanja u anketi ne odnose se na Vas.

3. Koliko često upotrebljavate engleski?

- Svakodnevno
- Jedanput tjedno
- Jedanput mjesečno
- Nikada

4. Za što najviše upotrebljavate engleski?

- Čitanje
- Pisanje
- Slušanje
- Govor

5. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - čitanje? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

6. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - pisanje? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

7. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - slušanje? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

8. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - govor? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- 1                      2                      3                      4                      5
- 

9. S kim najviše komunicirate na engleskom jeziku?

- Menadžmentom i upravom banke
- Ostalim zaposlenicima banke
- Klijentima banke
- Ostalo: .....

10. Omogućuju li Vam vaši nadležni dodatne edukacije za učenje engleskog kao poslovnog stranog jezika?

- Da
- Ne

## Sudionik 13

Spol: \*

Muško

Žensko

Dob: \*

18 - 24

25 - 38

39 - 49

50 i više

Molim navedite naziv banke i Vaše radno mjesto. \*

**████████████████████** Savjetnik za kreditno poslovanje

1. Označite najvišu završenu školu, odnosno stupanj obrazovanja: \*

- Srednja stručna sprema
- Viša stručna sprema (preddiplomska razina obrazovanja)
- Visoka stručna sprema (diplomska razina obrazovanja)
- Mr. sc., dr. sc, (poslijediplomska specijalistička i doktorska razina obrazovanja)

2. Upotrebljavate li engleski jezik na svojem radnom mjestu? \*

- Da
- Ne

Ukoliko ste na prethodno pitanje odgovorili sa "NE" daljnja pitanja u anketi ne odnose se na Vas.

3. Koliko često upotrebljavate engleski?

- Svakodnevno
- Jedanput tjedno
- Jedanput mjesečno
- Nikada



4. Za što najviše upotrebljavate engleski?

- Čitanje
- Pisanje
- Slušanje
- Govor

5. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - čitanje? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- 1                      2                      3                      4                      5
- 

6. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - pisanje? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- 1                      2                      3                      4                      5
- 

7. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - slušanje? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- 1                      2                      3                      4                      5
-

8. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - govor? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- 1                      2                      3                      4                      5
- 

9. S kim najviše komunicirate na engleskom jeziku?

- Menadžmentom i upravom banke
- Ostalim zaposlenicima banke
- Klijentima banke
- Ostalo: aplikacije , stručni tekstovi

10. Omogućuju li Vam vaši nadležni dodatne edukacije za učenje engleskog kao poslovnog stranog jezika?

- Da
- Ne

## Sudionik 14

Spol: \*

- Muško
- Žensko

Dob: \*

- 18 - 24
- 25 - 38
- 39 - 49
- 50 i više

Molim navedite naziv banke i Vaše radno mjesto. \*

██████████

1. Označite najvišu završenu školu, odnosno stupanj obrazovanja: \*

- Srednja stručna sprema
- Viša stručna sprema (preddiplomska razina obrazovanja)
- Visoka stručna sprema (diplomska razina obrazovanja)
- Mr. sc., dr. sc, (poslijediplomska specijalistička i doktorska razina obrazovanja)

2. Upotrebljavate li engleski jezik na svojem radnom mjestu? \*

- Da
- Ne

Ukoliko ste na prethodno pitanje odgovorili sa "NE" daljnja pitanja u anketi ne odnose se na Vas.

3. Koliko često upotrebljavate engleski?

- Svakodnevno
- Jedanput tjedno
- Jedanput mjesečno
- Nikada

4. Za što najviše upotrebljavate engleski?

- Čitanje
- Pisanje
- Slušanje
- Govor

5. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - čitanje? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- |                       |                       |                       |                                  |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------------|-----------------------|
| 1                     | 2                     | 3                     | 4                                | 5                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> |

6. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - pisanje? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- |                       |                       |                       |                                  |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------------|-----------------------|
| 1                     | 2                     | 3                     | 4                                | 5                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> |

7. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - slušanje? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- |                       |                       |                       |                       |                                  |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------------|
| 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                                |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> |

8. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - govor? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- 1                      2                      3                      4                      5
- 

9. S kim najviše komunicirate na engleskom jeziku?

- Menadžmentom i upravom banke
- Ostalim zaposlenicima banke
- Klijentima banke
- Ostalo: .....

10. Omogućuju li Vam vaši nadležni dodatne edukacije za učenje engleskog kao poslovnog stranog jezika?

- Da
- Ne

## Sudionik 15

Spol: \*

Muško

Žensko

Dob: \*

18 - 24

25 - 38

39 - 49

50 i više

Molim navedite naziv banke i Vaše radno mjesto. \*

██████████ ljudski potencijali

1. Označite najvišu završenu školu, odnosno stupanj obrazovanja: \*

- Srednja stručna sprema
- Viša stručna sprema (preddiplomska razina obrazovanja)
- Visoka stručna sprema (diplomska razina obrazovanja)
- Mr. sc., dr. sc. (poslijediplomska specijalistička i doktorska razina obrazovanja)

2. Upotrebljavate li engleski jezik na svojem radnom mjestu? \*

- Da
- Ne

Ukoliko ste na prethodno pitanje odgovorili sa "NE" daljnja pitanja u anketi ne odnose se na Vas.

3. Koliko često upotrebljavate engleski?

- Svakodnevno
- Jedanput tjedno
- Jedanput mjesečno
- Nikada



4. Za što najviše upotrebljavate engleski?

- Čitanje
- Pisanje
- Slušanje
- Govor

5. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - čitanje? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- |                       |                       |                       |                       |                                  |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------------|
| 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                                |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> |

6. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - pisanje? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

7. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - slušanje? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- |                       |                       |                       |                       |                                  |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------------|
| 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                                |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> |

8. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - govor? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- 1                      2                      3                      4                      5
- 

9. S kim najviše komunicirate na engleskom jeziku?

- Menadžmentom i upravom banke
- Ostalim zaposlenicima banke
- Klijentima banke
- Ostalo: .....

10. Omogućuju li Vam vaši nadležni dodatne edukacije za učenje engleskog kao poslovnog stranog jezika?

- Da
- Ne

## Sudionik 16

Spol: \*

- Muško  
 Žensko

Dob: \*

- 18 - 24  
 25 - 38  
 39 - 49  
 50 i više

Molim navedite naziv banke i Vaše radno mjesto. \*

██████████ Specijalist

1. Označite najvišu završenu školu, odnosno stupanj obrazovanja: \*

- Srednja stručna sprema
- Viša stručna sprema (preddiplomska razina obrazovanja)
- Visoka stručna sprema (diplomska razina obrazovanja)
- Mr. sc., dr. sc, (poslijediplomska specijalistička i doktorska razina obrazovanja)

2. Upotrebljavate li engleski jezik na svojem radnom mjestu? \*

- Da
- Ne

Ukoliko ste na prethodno pitanje odgovorili sa "NE" daljnja pitanja u anketi ne odnose se na Vas.

3. Koliko često upotrebljavate engleski?

- Svakodnevno
- Jedanput tjedno
- Jedanput mjesečno
- Nikada

4. Za što najviše upotrebljavate engleski?

- Čitanje
- Pisanje
- Slušanje
- Govor

5. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - čitanje? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- |                       |                       |                                  |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|----------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 2                     | 3                                | 4                     | 5                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

6. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - pisanje? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- |                       |                       |                                  |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|----------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 2                     | 3                                | 4                     | 5                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

7. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - slušanje? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- |                       |                       |                                  |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|----------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 2                     | 3                                | 4                     | 5                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

8. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - govor? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- 1                      2                      3                      4                      5
- 

9. S kim najviše komunicirate na engleskom jeziku?

- Menadžmentom i upravom banke
- Ostalim zaposlenicima banke
- Klijentima banke
- Ostalo: .....

10. Omogućuju li Vam vaši nadležni dodatne edukacije za učenje engleskog kao poslovnog stranog jezika?

- Da
- Ne

## Sudionik 17

Spol: \*

- Muško
- Žensko

Dob: \*

- 18 - 24
- 25 - 38
- 39 - 49
- 50 i više

Molim navedite naziv banke i Vaše radno mjesto. \*

Administrator u Službi selekcije i razvoja

1. Označite najvišu završenu školu, odnosno stupanj obrazovanja: \*

- Srednja stručna sprema
- Viša stručna sprema (preddiplomska razina obrazovanja)
- Visoka stručna sprema (diplomska razina obrazovanja)
- Mr. sc., dr. sc. (poslijediplomska specijalistička i doktorska razina obrazovanja)

2. Upotrebljavate li engleski jezik na svojem radnom mjestu? \*

- Da
- Ne

Ukoliko ste na prethodno pitanje odgovorili sa "NE" daljnja pitanja u anketi ne odnose se na Vas.

3. Koliko često upotrebljavate engleski?

- Svakodnevno
- Jedanput tjedno
- Jedanput mjesečno
- Nikada



4. Za što najviše upotrebljavate engleski?

- Čitanje
- Pisanje
- Slušanje
- Govor

5. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - čitanje? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

6. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - pisanje? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

7. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - slušanje? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

8. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - govor? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- 1                      2                      3                      4                      5
- 

9. S kim najviše komunicirate na engleskom jeziku?

- Menadžmentom i upravom banke
- Ostalim zaposlenicima banke
- Klijentima banke
- Ostalo: .....

10. Omogućuju li Vam vaši nadležni dodatne edukacije za učenje engleskog kao poslovnog stranog jezika?

- Da
- Ne

## Sudionik 18

Spol: \*

Muško

Žensko

Dob: \*

18 - 24

25 - 38

39 - 49

50 i više

Molim navedite naziv banke i Vaše radno mjesto. \*

██████████ stručni suradnik

1. Označite najvišu završenu školu, odnosno stupanj obrazovanja: \*

- Srednja stručna sprema
- Viša stručna sprema (preddiplomska razina obrazovanja)
- Visoka stručna sprema (diplomska razina obrazovanja)
- Mr. sc., dr. sc, (poslijediplomska specijalistička i doktorska razina obrazovanja)

2. Upotrebljavate li engleski jezik na svojem radnom mjestu? \*

- Da
- Ne

Ukoliko ste na prethodno pitanje odgovorili sa "NE" daljnja pitanja u anketi ne odnose se na Vas.

3. Koliko često upotrebljavate engleski?

- Svakodnevno
- Jedanput tjedno
- Jedanput mjesečno
- Nikada

4. Za što najviše upotrebljavate engleski?

- Čitanje
- Pisanje
- Slušanje
- Govor

5. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - čitanje? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- |                       |                       |                       |                       |                                  |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------------|
| 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                                |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> |

6. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - pisanje? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- |                       |                       |                       |                       |                                  |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------------|
| 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                                |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> |

7. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - slušanje? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- |                       |                       |                       |                       |                                  |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------------|
| 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                                |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> |

8. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - govor? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- 1                      2                      3                      4                      5
- 

9. S kim najviše komunicirate na engleskom jeziku?

- Menadžmentom i upravom banke
- Ostalim zaposlenicima banke
- Klijentima banke
- Ostalo: .....

10. Omogućuju li Vam vaši nadležni dodatne edukacije za učenje engleskog kao poslovnog stranog jezika?

- Da
- Ne

## Sudionik 19

Spol: \*

Muško

Žensko

Dob: \*

18 - 24

25 - 38

39 - 49

50 i više

Molim navedite naziv banke i Vaše radno mjesto. \*

██████████

1. Označite najvišu završenu školu, odnosno stupanj obrazovanja: \*

- Srednja stručna sprema
- Viša stručna sprema (preddiplomska razina obrazovanja)
- Visoka stručna sprema (diplomska razina obrazovanja)
- Mr. sc., dr. sc, (poslijediplomska specijalistička i doktorska razina obrazovanja)

2. Upotrebljavate li engleski jezik na svojem radnom mjestu? \*

- Da
- Ne

Ukoliko ste na prethodno pitanje odgovorili sa "NE" daljnja pitanja u anketi ne odnose se na Vas.

3. Koliko često upotrebljavate engleski?

- Svakodnevno
- Jedanput tjedno
- Jedanput mjesečno
- Nikada



4. Za što najviše upotrebljavate engleski?

- Čitanje
- Pisanje
- Slušanje
- Govor

5. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - čitanje? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - pisanje? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - slušanje? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - govor? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- 1                      2                      3                      4                      5
- 

9. S kim najviše komunicirate na engleskom jeziku?

- Menadžmentom i upravom banke
- Ostalim zaposlenicima banke
- Klijentima banke
- Ostalo: .....

10. Omogućuju li Vam vaši nadležni dodatne edukacije za učenje engleskog kao poslovnog stranog jezika?

- Da
- Ne

## Sudionik 20

Spol: \*

Muško

Žensko

Dob: \*

18 - 24

25 - 38

39 - 49

50 i više

Molim navedite naziv banke i Vaše radno mjesto. \*

██████ Ljudski potencijali

1. Označite najvišu završenu školu, odnosno stupanj obrazovanja: \*

- Srednja stručna sprema
- Viša stručna sprema (preddiplomska razina obrazovanja)
- Visoka stručna sprema (diplomska razina obrazovanja)
- Mr. sc., dr. sc, (poslijediplomska specijalistička i doktorska razina obrazovanja)

2. Upotrebljavate li engleski jezik na svojem radnom mjestu? \*

- Da
- Ne

Ukoliko ste na prethodno pitanje odgovorili sa "NE" daljnja pitanja u anketi ne odnose se na Vas.

3. Koliko često upotrebljavate engleski?

- Svakodnevno
- Jedanput tjedno
- Jedanput mjesečno
- Nikada

4. Za što najviše upotrebljavate engleski?

- Čitanje
- Pisanje
- Slušanje
- Govor

5. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - čitanje? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- 1                      2                      3                      4                      5
- 

6. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - pisanje? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- 1                      2                      3                      4                      5
- 

7. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - slušanje? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- 1                      2                      3                      4                      5
-

8. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - govor? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- 1                      2                      3                      4                      5
- 

9. S kim najviše komunicirate na engleskom jeziku?

Menadžmentom i upravom banke

Ostalim zaposlenicima banke

Klijentima banke

Ostalo: .....

10. Omogućuju li Vam vaši nadležni dodatne edukacije za učenje engleskog kao poslovnog stranog jezika?

Da

Ne



1. Označite najvišu završenu školu, odnosno stupanj obrazovanja: \*

- Srednja stručna sprema
- Viša stručna sprema (preddiplomska razina obrazovanja)
- Visoka stručna sprema (diplomska razina obrazovanja)
- Mr. sc., dr. sc, (poslijediplomska specijalistička i doktorska razina obrazovanja)

2. Upotrebljavate li engleski jezik na svojem radnom mjestu? \*

- Da
- Ne

Ukoliko ste na prethodno pitanje odgovorili sa "NE" daljnja pitanja u anketi ne odnose se na Vas.

3. Koliko često upotrebljavate engleski?

- Svakodnevno
- Jedanput tjedno
- Jedanput mjesečno
- Nikada



4. Za što najviše upotrebljavate engleski?

- Čitanje
- Pisanje
- Slušanje
- Govor

5. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - čitanje? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- 1                      2                      3                      4                      5
- 

6. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - pisanje? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- 1                      2                      3                      4                      5
- 

7. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - slušanje? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- 1                      2                      3                      4                      5
-

8. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - govor? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- 1                      2                      3                      4                      5
- 

9. S kim najviše komunicirate na engleskom jeziku?

- Menadžmentom i upravom banke
- Ostalim zaposlenicima banke
- Klijentima banke

Ostalo: Managementom povezanog društva [REDACTED] i kolegama [REDACTED]

10. Omogućuju li Vam vaši nadležni dodatne edukacije za učenje engleskog kao poslovnog stranog jezika?

- Da
- Ne

## Sudionik 22

Spol: \*

Muško

Žensko

Dob: \*

18 - 24

25 - 38

39 - 49

50 i više

Molim navedite naziv banke i Vaše radno mjesto. \*

██████████ HR razvojni partner

1. Označite najvišu završenu školu, odnosno stupanj obrazovanja: \*

- Srednja stručna sprema
- Viša stručna sprema (preddiplomska razina obrazovanja)
- Visoka stručna sprema (diplomska razina obrazovanja)
- Mr. sc., dr. sc, (poslijediplomska specijalistička i doktorska razina obrazovanja)

2. Upotrebljavate li engleski jezik na svojem radnom mjestu? \*

- Da
- Ne

Ukoliko ste na prethodno pitanje odgovorili sa "NE" daljnja pitanja u anketi ne odnose se na Vas.

3. Koliko često upotrebljavate engleski?

- Svakodnevno
- Jedanput tjedno
- Jedanput mjesečno
- Nikada

4. Za što najviše upotrebljavate engleski?

- Čitanje
- Pisanje
- Slušanje
- Govor

5. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - čitanje? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

6. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - pisanje? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

7. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - slušanje? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

8. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - govor? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- 1                      2                      3                      4                      5
- 

9. S kim najviše komunicirate na engleskom jeziku?

- Menadžmentom i upravom banke
- Ostalim zaposlenicima banke
- Klijentima banke
- Ostalo: .....

10. Omogućuju li Vam vaši nadležni dodatne edukacije za učenje engleskog kao poslovnog stranog jezika?

- Da
- Ne

## Sudionik 23

Spol: \*

- Muško  
 Žensko

Dob: \*

- 18 - 24  
 25 - 38  
 39 - 49  
 50 i više

Molim navedite naziv banke i Vaše radno mjesto. \*

██████████ HR stručni suradnik

1. Označite najvišu završenu školu, odnosno stupanj obrazovanja: \*

- Srednja stručna sprema
- Viša stručna sprema (preddiplomska razina obrazovanja)
- Visoka stručna sprema (diplomska razina obrazovanja)
- Mr. sc., dr. sc, (poslijediplomska specijalistička i doktorska razina obrazovanja)

2. Upotrebljavate li engleski jezik na svojem radnom mjestu? \*

- Da
- Ne

Ukoliko ste na prethodno pitanje odgovorili sa "NE" daljnja pitanja u anketi ne odnose se na Vas.

3. Koliko često upotrebljavate engleski?

- Svakodnevno
- Jedanput tjedno
- Jedanput mjesečno
- Nikada



4. Za što najviše upotrebljavate engleski?

- Čitanje
- Pisanje
- Slušanje
- Govor

5. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - čitanje? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- 1                      2                      3                      4                      5
- 

6. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - pisanje? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- 1                      2                      3                      4                      5
- 

7. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - slušanje? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- 1                      2                      3                      4                      5
-

8. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - govor? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- 1                      2                      3                      4                      5
- 

9. S kim najviše komunicirate na engleskom jeziku?

- Menadžmentom i upravom banke
- Ostalim zaposlenicima banke
- Klijentima banke
- Ostalo: .....

10. Omogućuju li Vam vaši nadležni dodatne edukacije za učenje engleskog kao poslovnog stranog jezika?

- Da
- Ne

## Sudionik 24

Spol: \*

Muško

Žensko

Dob: \*

18 - 24

25 - 38

39 - 49

50 i više

Molim navedite naziv banke i Vaše radno mjesto. \*

██████████ voditelj službe

1. Označite najvišu završenu školu, odnosno stupanj obrazovanja: \*

- Srednja stručna sprema
- Viša stručna sprema (preddiplomska razina obrazovanja)
- Visoka stručna sprema (diplomska razina obrazovanja)
- Mr. sc., dr. sc. (poslijediplomska specijalistička i doktorska razina obrazovanja)

2. Upotrebljavate li engleski jezik na svojem radnom mjestu? \*

- Da
- Ne

Ukoliko ste na prethodno pitanje odgovorili sa "NE" daljnja pitanja u anketi ne odnose se na Vas.

3. Koliko često upotrebljavate engleski?

- Svakodnevno
- Jedanput tjedno
- Jedanput mjesečno
- Nikada

4. Za što najviše upotrebljavate engleski?

- Čitanje
- Pisanje
- Slušanje
- Govor

5. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - čitanje? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- 1                      2                      3                      4                      5
- 

6. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - pisanje? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- 1                      2                      3                      4                      5
- 

7. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - slušanje? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- 1                      2                      3                      4                      5
-

8. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - govor? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- 1                      2                      3                      4                      5
- 

9. S kim najviše komunicirate na engleskom jeziku?

Menadžmentom i upravom banke

Ostalim zaposlenicima banke

Klijentima banke

Ostalo: .....

10. Omogućuju li Vam vaši nadležni dodatne edukacije za učenje engleskog kao poslovnog stranog jezika?

Da

Ne

## Sudionik 25

Spol: \*

Muško

Žensko

Dob: \*

18 - 24

25 - 38

39 - 49

50 i više

Molim navedite naziv banke i Vaše radno mjesto. \*

██████████ Koordinator za upravljanje benefitima i zadovoljstvom zaposlenika

1. Označite najvišu završenu školu, odnosno stupanj obrazovanja: \*

- Srednja stručna sprema
- Viša stručna sprema (preddiplomska razina obrazovanja)
- Visoka stručna sprema (diplomska razina obrazovanja)
- Mr. sc., dr. sc, (poslijediplomska specijalistička i doktorska razina obrazovanja)

2. Upotrebljavate li engleski jezik na svojem radnom mjestu? \*

- Da
- Ne

Ukoliko ste na prethodno pitanje odgovorili sa "NE" daljnja pitanja u anketi ne odnose se na Vas.

3. Koliko često upotrebljavate engleski?

- Svakodnevno
- Jedanput tjedno
- Jedanput mjesečno
- Nikada



4. Za što najviše upotrebljavate engleski?

- Čitanje
- Pisanje
- Slušanje
- Govor

5. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - čitanje? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- 1                      2                      3                      4                      5
- 

6. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - pisanje? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- 1                      2                      3                      4                      5
- 

7. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - slušanje? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- 1                      2                      3                      4                      5
-

8. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - govor? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- 1                      2                      3                      4                      5
- 

9. S kim najviše komunicirate na engleskom jeziku?

- Menadžmentom i upravom banke
- Ostalim zaposlenicima banke
- Klijentima banke
- Ostalo: .....

10. Omogućuju li Vam vaši nadležni dodatne edukacije za učenje engleskog kao poslovnog stranog jezika?

- Da
- Ne

## Sudionik 26

Spol: \*

Muško

Žensko

Dob: \*

18 - 24

25 - 38

39 - 49

50 i više

Molim navedite naziv banke i Vaše radno mjesto. \*

██████████ .....

1. Označite najvišu završenu školu, odnosno stupanj obrazovanja: \*

- Srednja stručna sprema
- Viša stručna sprema (preddiplomska razina obrazovanja)
- Visoka stručna sprema (diplomska razina obrazovanja)
- Mr. sc., dr. sc, (poslijediplomska specijalistička i doktorska razina obrazovanja)

2. Upotrebljavate li engleski jezik na svojem radnom mjestu? \*

- Da
- Ne

Ukoliko ste na prethodno pitanje odgovorili sa "NE" daljnja pitanja u anketi ne odnose se na Vas.

3. Koliko često upotrebljavate engleski?

- Svakodnevno
- Jedanput tjedno
- Jedanput mjesečno
- Nikada

4. Za što najviše upotrebljavate engleski?

- Čitanje
- Pisanje
- Slušanje
- Govor

5. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - čitanje? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- 1                      2                      3                      4                      5
- 

6. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - pisanje? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- 1                      2                      3                      4                      5
- 

7. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - slušanje? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- 1                      2                      3                      4                      5
-

8. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - govor? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- 1                      2                      3                      4                      5
- 

9. S kim najviše komunicirate na engleskom jeziku?

- Menadžmentom i upravom banke
- Ostalim zaposlenicima banke
- Klijentima banke
- Ostalo: .....

10. Omogućuju li Vam vaši nadležni dodatne edukacije za učenje engleskog kao poslovnog stranog jezika?

- Da
- Ne



1. Označite najvišu završenu školu, odnosno stupanj obrazovanja: \*

- Srednja stručna sprema
- Viša stručna sprema (preddiplomska razina obrazovanja)
- Visoka stručna sprema (diplomska razina obrazovanja)
- Mr. sc., dr. sc. (poslijediplomska specijalistička i doktorska razina obrazovanja)

2. Upotrebljavate li engleski jezik na svojem radnom mjestu? \*

- Da
- Ne

Ukoliko ste na prethodno pitanje odgovorili sa "NE" daljnja pitanja u anketi ne odnose se na Vas.

3. Koliko često upotrebljavate engleski?

- Svakodnevno
- Jedanput tjedno
- Jedanput mjesečno
- Nikada



4. Za što najviše upotrebljavate engleski?

- Čitanje
- Pisanje
- Slušanje
- Govor

5. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - čitanje? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- 1                      2                      3                      4                      5
- 

6. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - pisanje? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- 1                      2                      3                      4                      5
- 

7. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - slušanje? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- 1                      2                      3                      4                      5
-

8. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - govor? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- 1                      2                      3                      4                      5
- 

9. S kim najviše komunicirate na engleskom jeziku?

- Menadžmentom i upravom banke
- Ostalim zaposlenicima banke
- Klijentima banke
- Ostalo: Kolegama [REDACTED] u ostalim zemljama

10. Omogućuju li Vam vaši nadležni dodatne edukacije za učenje engleskog kao poslovnog stranog jezika?

- Da
- Ne

## Sudionik 28

Spol: \*

Muško

Žensko

Dob: \*

18 - 24

25 - 38

39 - 49

50 i više

Molim navedite naziv banke i Vaše radno mjesto. \*

Viši stručni suradnik selekcije

1. Označite najvišu završenu školu, odnosno stupanj obrazovanja: \*

- Srednja stručna sprema
- Viša stručna sprema (preddiplomska razina obrazovanja)
- Visoka stručna sprema (diplomska razina obrazovanja)
- Mr. sc., dr. sc, (poslijediplomska specijalistička i doktorska razina obrazovanja)

2. Upotrebljavate li engleski jezik na svojem radnom mjestu? \*

- Da
- Ne

Ukoliko ste na prethodno pitanje odgovorili sa "NE" daljnja pitanja u anketi ne odnose se na Vas.

3. Koliko često upotrebljavate engleski?

- Svakodnevno
- Jedanput tjedno
- Jedanput mjesečno
- Nikada

4. Za što najviše upotrebljavate engleski?

- Čitanje
- Pisanje
- Slušanje
- Govor

5. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - čitanje? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- 1                      2                      3                      4                      5
- 

6. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - pisanje? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- 1                      2                      3                      4                      5
- 

7. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - slušanje? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- 1                      2                      3                      4                      5
-

8. Kakvo je vaše poznavanje engleskog jezika - govor? (1-loše, 2-dovoljno, 3-dobro, 4-vrlo dobro, 5-izvrsno)

- 1                      2                      3                      4                      5
- 

9. S kim najviše komunicirate na engleskom jeziku?

- Menadžmentom i upravom banke
- Ostalim zaposlenicima banke
- Klijentima banke
- Ostalo: XXXXXXXXXX ostalim zemljama

10. Omogućuju li Vam vaši nadležni dodatne edukacije za učenje engleskog kao poslovnog stranog jezika?

- Da
- Ne

## Sažetak

### PRIMJENA ENGLESKOG JEZIKA U ODABRANIM HRVATSKIM BANKAMA

Suvremeno poslovanje vrlo je inter nacionalizirano i globalizirano. Neovisno o sektoru i djelatnosti poslovne transakcije i procesi svakodnevno se odvijaju među različitim državama i gospodarstvima svijeta. Njihova kvalitetna provedba neostvariva je bez poznavanja i profesionalnog korištenja stranih jezika.

Važnost stranih jezika posebice je izražena u financijskom poslovanju, a time i međunarodnom bankarstvu. Osim što je riječ o uslužnom poslovanju, treba istaknuti kako se stranim jezicima osigurava konkurentnost ovih organizacija i zaposlenika. Primjerice, engleski jezik osnova je terminske tehnologije, programske podrške, istraživanja specijaliziranih izvješća i standarda te sličnoga.

Istraživanjem autora potvrđeno je kako većina hrvatskih banaka u svojem poslovanju sa klijentima i drugim bankama koristi engleski jezik za međusobnu komunikaciju. Samim tim istraživanjem, dokazano je kako banke brinu o svojim zaposlenicima te im dodatno omogućavaju daljnje edukacije kako bi i banke i zaposlenici u njima bolje doprinosili daljnjem razvitku i poslovanju.

*Ključne riječi: banke, poslovna komunikacija, primjena engleskog jezika, Republika Hrvatska.*

## Summary

### THE USAGE OF ENGLISH LANGUAGE IN CHOSEN CROATIA BANKS

Contemporary business is highly internationalized and globalized. Regardless of the sector and activity, daily business transactions and processes are made among different countries and economies of the world. Their quality implementation is impossible without knowledge and professional use of foreign languages.

The importance of foreign languages is especially pronounced in financial business and thus in international banking. In addition to service business, it should be noted that foreign languages ensure the competitiveness of these organizations and employees. For example, English is the basis of forward technology, software, research on specialized reports and standards, and the like.

The research by the author confirmed that most Croatian banks use English in their dealings with clients and other banks. Through this research, it has been proven that banks enable their employees additionally to provide them with further education so that both banks and their employees can better contribute to further development and business.

*Keywords: banks, business communication, application of the English language, Republic of Croatia.*