

ZSUBRINSZKY ZSUZSANNA

Angol nyelvi szükségletek a munkahelyen

1. Bevezetés

Gazdasági főiskolán szerzett többéves oktatói tapasztalom során számos alkalommal szembesültem azzal a ténnyel, hogy a nyelvi kurzusokon tanított tantárgyak és a valós üzleti életben használt nyelvi igények között bizonyos nem elhanyagolható különbségek vannak. Jelen kutatásom célja az, hogy egy írországi telekommunikációs cég magyarországi leányvállalatánál az angol nyelvi szükségleteket megfigyelve, minél tökéletesebb képet fessek a cégen belül leggyakrabban használt kommunikációs formákról. Reményeim szerint a kutatás eredményeiből mind kollégáim, mind bármely más szakmai kommunikációt oktató intézet munkatársai hasznos információkhoz jutnak majd, melyek a jövőben segítségükre lesznek a tanmenetek összeállításában.

A Budapesti Gazdasági Főiskoláról kikerülő diákok munkahelyi elhelyezkedésének egyik leglényegesebb feltétele az, hogy legalább két idegen nyelven képesek legyenek folyékonyan kommunikálni. Nyelvi felkészültségükről a hatodik félév végén szigorlati vizsgán kell számot adniuk, ahol mind az írásbeli, mind pedig a szóbeli készségüket teszteljük. A választható két idegen nyelv közül a hallgatók nagy többsége az angolt választja, ezt követi a német, francia, spanyol, olasz, illetve az orosz. Hosszú éveken át az intézményünkben kikerülő potenciális munkavállalókat szívesen alkalmazták olyan munkakörökben, ahol magas szintű nyelvtudásukat kamatoztathatták. Az elmúlt néhány év során azonban a pénzügyi megszorító intézkedések következtében a nyelvi órák száma nagymértékben csökkent, ami igen kedvezőtlenül hatott a nyelvoktatásra. Többek között ezért is vált szükségessé, hogy a megmaradt szakmai nyelvi órákat a leghatékonyabban kihasználva, a piaci követelményeket szem előtt tartva minél alaposabban felkészítsük hallgatóinkat arra, hogy megfeleljenek a munkahelyi elvárásoknak.

A nyelvi szükségleteket a szakirodalom más és más megközelítésből tárgyalja. Az egyes kutatók szerint ezek lehetnek *'objektívek'* vagy *'szubjektívek'* (Brindley 1989), *'észlelhető'* vagy *'érezhető'* (Berwick 1989), illetve *'cél/szituáció-orientáltak'* és *'folyamat- vagy termék-orientáltak'* (Brindley 1989). Hutchinson és Waters (1987) a szakmai kommunikációt elemző munkájukban *'szükségletekről'*, *'igényekről'* és *'hiányokról'* tesznek említést. A fenti fogalompárokat Dudley-Evans és Johns (1998) két csoportba osztják:

1. cél szituáció elemzés (TSA – target situation analysis),
2. tanulási szituáció elemzés (LSA – learning situation analysis).

Az első csoportba szerintük az *objektív*, az *észlelhető* és a *termék-orientált* szükségletek, míg a második csoportba a *szubjektív*, az *érezhető* és a *folyamat-orientált* szükségletek tartoznak. A továbbiakban azt javasolják, hogy ezt a kétféle megközelítést egy harmadikkal egészítsük ki, egy ún. *'jelenlegi helyzet elemzéssel'* (PSA – present situation analysis), amelyből reálisabban következtethetünk a tanulók erősségeire és gyengeségeire a nyelvi készségeik és tanulási tapasztalataik tekintetében.

Ebben a tanulmányban, a fent említett elméleti háttérrel figyelembe véve, igyekszem minél átfogóbb képet adni a munkahelyi idegen nyelvi szükségletekről.

2. A kutatás célja

A kutatás alapvető célja pedagógiai. A gazdasági főiskolán tanuló hallgatóknak elengedhetetlenül fontos minél tökéletesebben elsajátítaniuk az üzleti életben széles körben használt kommunikációs formákat, de mielőtt ezeket elkezdjük oktatni, meg kell vizsgálnunk és elemeznünk kell őket.

Ezenfelül a napjainkban végbemenő technikai változások és az ebből adódó felgyorsult információ-áramlás mind nagy hatással vannak az üzleti nyelvhasználatra (Holden 1989; Louhiala-Salminen 1996), ami szükségszerűen maga után vonja tananyagok, tanmenetek átdolgozását.

Végül, de nem utolsó sorban az eddig megjelent tanulmányok jelentős része (Graham–Beardsley 1986; Coleman 1988) az üzletemberek kommunikációját anyanyelvi környezetben vizsgálta, nem pedig olyan környezetben, ahol az angolt mint idegen nyelvet használják. Ezt a hiányosságot is igyekszik pótolni ez a dolgozat.

Három fő kérdésre keresi a kutatás a választ:

- Mikor és hogyan használják az üzletemberek az angol nyelvet a munkahelyen?
- Egyformán fontos-e az írott és a beszélt nyelv?
- Milyen mértékben befolyásolja az elektronikus kommunikáció az írott üzleti nyelvet?

3. Kutatási módszer

3.1. A kutatási környezet

A kutatásban részt vevő cég Közép-Európa egyik vezető telekommunikációs szolgáltatója, melynek központja Dublinban, leányvállalatai Prágában, Varsóban, Pozsonyban, Bécsben és Budapesten található. Az anyavállalat és a budapesti iroda között a hivatalos nyelv az angol, míg a beosztottak egymás között anyanyelvükön, vagyis magyarul beszélnek.

A magyarországi cég méretét tekintve nem nagy. Az ügyvezető igazgató mellett hat felsővezető és harminc alkalmazott dolgozik.

3.2. Kutatási eszközök

A kvalitatív kutatás megbízhatóságának növelése érdekében háromféle módszert alkalmaztam a nyelvi igények leírására:

1. *megfigyelést* (jegyzetek készítésével kiegészítve),
2. *félig szerkesztett interjút* (az ügyvezető igazgatóval),
3. *szövegelemzést* (email-ek elemzését).

3.3. Az adatgyűjtés folyamata

A kommunikáció menetét csak akkor lehet igazán jól megfigyelni, ha az ember passzív résztvevőjévé válik a valós kommunikációs környezetnek. A céglátogatás alkalmával elsősorban arra törekedtem, hogy kiderítsem: az írott vagy a szóbeli kommunikáció van-e túlsúlyban a mindennapokban, hiszen ez lényeges információul szolgál a későbbiekben az üzleti kommunikáció oktatása során.

Szóbeli készségek	Írásbeli készségek
prezentáció, megbeszélés, tárgyalás, telefonbeszélgetés, problémamegoldás	levél, memo, jelentés, adat- és dokumentáció-elemzés, elektronikus levél

1. ábra. A szóbeli és írásbeli készségek

Az általam megvizsgált főbb szóbeli és írásbeli készségeket az 1. ábra mutatja.

A táblázatból jól látható, hogy az írásbeli készségek közül elsősorban a hagyományos, illetve elektronikus levélre, az üzleti jelentésre, valamint az adat- és dokumentáció-elemzésre fektettem hangsúlyt, míg az írásbeli készségek közül a prezentációt, a megbeszélést, a tárgyalást, a telefonbeszélgetést és a különféle problémamegoldó társalgásokat tekintettem fontosnak.

A megfigyeléssel arra kerestem a választ, hogy mely készségekre kellene a jövőben nagyobb hangsúlyt fektetnünk az üzleti nyelvi órákon. A kapott eredmények talán hozzájárulhatnak végzős hallgatóink még sikeresebb szerepléséhez az állásinterjúkon és majdani napi munkájukban is.

Az események külső szemlélőjeként (non-participant observer) helyesebbnek láttam, hogy a jegyzeteket közvetlenül a megfigyelés után készítek el, mintsem a helyszínen, mert így a munkatársakat valószínűleg kevésbé zavarta a jelenlétem az irodában.

A céglátogatás után egy héttel az ügyvezető igazgató egy félig szerkesztett interjú keretében válaszolt néhány olyan kérdésre, mely a megfigyelést követően felmerült bennem. Az interjú magyarul folyt és hangfelvétel is készült róla, amelyet azután írásban rögzítettem. (Az interjúban elhangzott kérdések a függelékben találhatóak.)

Végül a kutatás utolsó fázisaként a leggyakrabban használt kommunikációs forma, az elektronikus levél nyelvi eszközeit vizsgáltam meg.

4. A kutatási eredmények vizsgálata

Az összegyűjtött adatok három fő témakör köré csoportosíthatók: 1. a nyelvhasználat és a beosztás kapcsolata, 2. a nyelvhasználat célja, 3. a nyelvhasználat és a technika kapcsolata.

4.1. A nyelvhasználat és a beosztás kapcsolata

Mind a szakirodalom, mind az angol üzleti tankönyvek hajlanak arra, hogy a szóbeli készségeket fontosabbnak tüntessék fel az írásbelieknél, mert állításuk szerint az előbbieket gyakrabban használják a munkavállalók munkavégzésük során (Stutridge 1981; Crookal 1984). Az általam végzett kutatás ezt a tényt nem támasztja alá: tapasztalataim szerint a szóbeli és írásbeli készségek egyforma gyakorisággal fordultak elő a munkahelyi környezetben, bár az is igaz, hogy ezeket különböző célra használták.

A nap folyamán a szóbeli és az írásbeli kommunikáció teljes mértékben összefonódott, vagyis mindkét forma így vagy úgy, de leginkább egymást kiegészítve jelen volt az üzleti kommunikáció során.

A nyelvhasználattal kapcsolatban két dolgot emelnék ki. Az egyik a különböző beosztásokban használt idegen nyelvi szint, a másik az idegen nyelv használatának gyakorisága, ami szintén nagy különbségeket mutatott az egyes pozíciókban. Néhány példával szeretném ezt illusztrálni:

A recepciós hölgy kiválóan beszél angolul a telefonban. Világosan, érthetően és nem utolsó sorban igen udvariasan is. A telefonáláskor használatos kifejezéseket és nyelvi fordulatokat probléma nélkül használja. (megfigyelés)

A könyvelők és a technikai dolgozók idejük nagy részét a komputer előtt töltik. A könyvelők egy számítógépes szoftver segítségével pénzügyi kimutatásokat készítenek, időnként anyanyelvükön beszélgetnek a többi alkalmazottal. A technikai személyzet szintén a képernyőre szegezve a tekintetét a szolgáltatásban bekövetkező esetleges fennakadásokat igyekszik kiszűrni, hogy azokat minél hamarabb ki tudják javítani. Néhányan közülük a beérkezett reklamációkkal vannak elfoglalva, melyeket vagy telefonon, vagy email-ben igyekeznek orvosolni. Függetlenül a munka típusától kitűnő összhang és együttműködés figyelhető meg a munkatársak között. (megfigyelés)

A fenti jegyzetekből arra következtethetünk, hogy míg a beszélt nyelv elsődleges fontosságú a recepción dolgozó hölgy számára, addig egy könyvelő jóval ritkábban használja azt napi munkája során. Ha az írott nyelv felől közelítjük meg a kérdést, akkor viszont jól láthatjuk, hogy az íráskészség elengedhetetlen a könyvelő számára, aki a könyvelésen túl a jelentéseket angolul írja meg a feletteseinek. Ezek a jelentések inkább szintetizáló jellegűek, vagyis terjedelmüket tekintve rövidek, tartalmilag tömörek. Mivel ezeket az ügyvezető igazgató az ír anyavállalat felé is továbbítja, nyelvileg tökéletesnek kell lenniük.

Az ügyvezető igazgatóval folytatott interjú megerősített abban a feltételezésemben, hogy a különböző beosztásokhoz más és más nyelvi készségekre van szükség. Az interjúból vett részlet szerint:

„Amikor valaki megpályáz egy állást a mai világban, alapkövetelmény, hogy jól beszéljen angolul. Ön mint nyelvtanár nálam jobban tudja, hogy a diplomát át sem veheti addig a végzős diák, amíg be nem mutatja egy idegen nyelvből a középfokú nyelvvizsgát igazoló bizonyítványát. Az angol esetében a nyelvi elvárások azonban nagyban függenek attól, hogy milyen állást kíván a jelölt betölteni. Egy értékesítési munkatársnak például kiváló kommunikációs képességekkel és jó kiállással kell rendelkeznie. Ha mindezek birtokában van, még az is előfordulhat, hogy szemet hunyunk idegen nyelvi hiányosságai fölött. Ami viszont elengedhetetlenül fontos bizonyos beosztásokban, az a prezentációs készségek magas szintű ismerete és alkalmazása. Bár mind a megbeszélések, mind a prezentációk magyarul folynak nálunk, mégis az ezekről készült összefoglaló jelentések angolul kell, hogy elkészüljenek, majd ezeket azután továbbítjuk az ír anyavállalathoz. Valamennyi munkatársamtól elvárom, hogy udvarias legyen a telefonbeszélgetések és az email-en történő kommunikáció során. A felsővezetők esetében magától értetődő, hogy anyanyelvi szintű angol nyelvtudás szükséges. Általánosságban azt mondanám, hogy a marketing, a pénzügy és a telekommunikációs

szolgáltatások esetében is magas szintű nyelvtudásra van szükség. Az egyéb területeken elégséges, ha a munkatárs megérteti magát a külföldi fellel.” (interjú-részlet)

Az interjúban elhangzottak alapján arra következtethetünk, hogy az írott kommunikáció – főleg az email és a jelentés – a jövőben egyre fontosabbá válik, különösen az olyan cégek esetében, ahol a távolságból adódóan a személyes kapcsolattartás elektronikus úton történik.

Ugyanakkor a megfigyelés alapján készült jegyzetekből kitűnik, hogy a szóbeli és az írásbeli kommunikáció a nap folyamán párhuzamosan, mintegy egymást kiegészítve zajlott, amiből világossá válik számunkra, hogy egyik sem létezhet a másik nélkül.

4.2. A nyelvhasználat célja

A vizsgálat során a cégnél folyó kommunikáció jelentős része a következő heti, Írországban és Magyarországon egy időben megjelenő sajtóközleménnyel volt kapcsolatos. Az előkészítés fázisában hol angolul, hol magyarul beszéltek a munkatársak. A két nyelv közötti váltásra bemutatok egy példát a megfigyelési jegyzetekből:

A marketing menedzser az írek által kiadott angol cikk magyarra fordításával van elfoglalva. Eközben időnként segítségért fordul kollégáihoz néhány műszaki kifejezés lefordításában. Majd a nyomdába adás időpontjának megbeszélése végett telefonon beszél a nyomdai illetékessel (magyarul). Nem sokkal később egyeztet az ír marketing menedzserrel (angolul) is, tisztáznak néhány email-ben említett dolgot a megjelenéssel kapcsolatban. (megfigyelés)

Ez a részlet is jól mutatja, hogy a szóbeli és írásos tevékenységek állandó kölcsönhatásban vannak egymással. Például az ír üzletemberrel történő telefonbeszélgetés egy korábbi email-re utal, de ez fordítva is megesik, amikor egy telefonbeszélgetést követ egy email, amelyben írásban rögzítik a szóbeli megállapodást. Annak ellenére, hogy az üzleti életben a hivatalos nyelv az angol, mégis számos alkalommal szükség van a fordítási készségekre is.

Az állandó információáramlás, illetve a munkanap elején tartott megbeszélések a felsővezetőkkel mind a szóbeli kommunikáció fontosságát hangsúlyozzák. A megfigyelt nap a következőképpen indult:

Reggel 9.30-kor az értékesítési menedzserek (8-an) rövid megbeszélést tartanak, ahol az értékesítési igazgató személyre szólóan kiosztja az aznap elvégzendő feladatokat, a munkatársak pedig jelzik neki azokat a problémákat, amelyekben a segítségét kérik. A légkör fesztelen, és mivel mindannyian magyar anyanyelvűek, természetesen magyarul folyik a társalgás. Körülbelül húsz perc elteltével néhányan közülük távoznak az irodából. Velük a nap folyamán nem is találkozom többet. Azok, akik itt maradtak, leülnek a gépük elé és nekilátnak a munkának: szerződéseket, email-eket írnak, telefonálnak, majd távoznak és néhány óra múlva visszatérnek. Összességében a nap folyamán leginkább az anyanyelvükön beszélnek. (megfigyelés)

A megfigyelés alapján nyilvánvalóvá vált számomra, hogy a felek közötti kommunikáció stílusát jelentős mértékben befolyásolja a kommunikáció médiuma is. Kétségtelen, hogy az elektronikus úton történő kommunikáció egyre szélesebb körű elterjedésének következtében a kommunikáció felgyorsulása magával hozta a nyelvi változásokat is. A levelekre az informális, beszélt nyelvi fordulatok a jellemzőek.

Az alábbi email-ben a küldő és címzett blokkot kitöröltem, és a levélben szereplő emberek nevét megváltoztattam, hogy az anonimitást biztosítsam.

Attila,

Can you please plan a visit to Dublin. Goals of visit:

1. Meet J. Morgan (re permanent MD role etc.)

2. Meet team members you do not know yet:

Richard Duppa - Budget issues (need to review projections closely before you arrive!)

Steve Kolly - Fibre build, acquisition activities

Frank Farrel - network, customer engineering issues

3. Update me on operational progress

4. Catch up with Wendy on

5. Get to hear some Irish traditional music / sample some Guinness

Best rgds

Conny

Ez a példa is jól mutatja, hogy az email-ben történő kommunikációban a gyorsaság rányomja a bélyegét a nyelvhasználatra, hiszen az már korántsem olyan rendezett, összeszedett, mint a papírosra írt leveleké. Egyszerű szintaktikai szerkezeteket tartalmaz a hosszú, bonyolult szerkezetekkel szemben. A hagyományos központozást teljes mértékben ignorálva, hiányos, elliptikus mondatokkal közvetíti az üzenetet, ami leginkább a beszélt nyelvre jellemző. Az üzletmenetben az események olyan gyors tempóban követik egymást, hogy egyszerűen nincs idő piszkoztatás készítésére. A fenti levél kommunikációs célját tekintve egy anyaországi látogatás tervezetét tartalmazza, szerkezetét, mondatfűzését tekintve pedig egy telefonbeszélgetés alkalmával készített jegyzetre hasonlít leginkább. A *rgds* rövidítés, mely az 'üdvözlettel' helyett áll a levél végén, valamint a keresztnév, mely a megszólítás funkcióját tölti be, igazolni látszik azt a tényt, hogy az email-ben megtalálhatjuk a fax, a beszélt nyelvi kommunikáció, az SMS műfaji jegyeit is. Az interjú szerint számos előnye van az email-ben történő kommunikációnak a telefonbeszélgetéssel szemben:

„Hogy miért is használom gyakrabban az email-t, mint a telefont? Egyfelől olcsóbb, mint a telefonálás, másfelől terjedelmét tekintve sokkal nagyobb mennyiségű információt tudok eljuttatni a másik félhez, ami telefonon keresztül elég bonyodalmas lenne. Harmadszor, a telefontól eltérően az email bármikor visszakereshető, és akkor is használhatom, ha a másik fél elfoglalt, vagyis a nap huszonnégy órájában rendelkezésemre áll.” (interjú-részlet)

Mindezek ellenére az interjú további részéből kiderült, hogy bizonyos esetekben az üzletemberek mégis a telefon mellett döntenek ügyeik intézésekor, mivel az email személytelen jellege akadályozza őket abban, hogy kellemes munkakapcsolatot alakítsanak ki egymással.

4.3. A nyelvhasználat és a technika kapcsolata

Ahogy ezt már korábban említettem, a munkatársak idejük nagy részét a komputer előtt töltötték, amiből arra következtethetünk, hogy az információs technológia óriási hatással van mind az üzleti életre, mind a nyelvhasználatra.

Az elmúlt néhány év során az elektronikus kommunikáció olyan mértékben fejlődött, hogy háttérbe szorította a faxot, illetve a hagyományos, papíron történő üzleti levelezést is. A mobil telefonok használata pedig lehetővé tette az üzletemberek számára, hogy az irodájukon kívülről is intézhessék üzleti ügyeiket. Az ügyvezető igazgató az email fontosságáról beszélt az interjúban:

„Naponta háromszor (reggel, délben és este) ellenőrzöm az email-jeimet és körülbelül egy órát töltök azzal, hogy megválaszoljam őket. Napi átlagban harminc email-t kapok, melyek közül 20-25 van angolul. A memo helyett is email-en keresztül adok utasítást a beosztottaimnak.” (interjú-részlet)

Számos oka van, hogy miért terjedt el olyan széles körben az email kommunikáció az üzleti életben. Először is, stílusát tekintve majdnem olyan, mint az élő beszéd, rövid, tömör, ami gyors információcserét biztosít. Másodsorban, bármelyik kommunikációs formával szemben nagy előnye, hogy olcsóbb.

5. A kutatás eredménye

Az ilyen jellegű kvalitatív kutatás egyik nagy hátránya az, hogy egy egynapos megfigyelésből, az események folytatásának ismerete nélkül, a kutató nem tud messzemenő következtetéseket levonni. Mégis, az ez idő alatt gyűjtött adatokból is jól látható, hogy mely területeket lenne érdemes a jövőben mélyrehatóbban kutatni.

Bár a megfigyelés mint kvalitatív kutatási módszer nehezen alkalmazható longitudinálisan a munkahelyi környezetben, mégis kellő rálátást nyújt a kutató számára a nyelvi szükségleteket illetően. Itt kell azonban megjegyezni azt a tényt, hogy egy idegen jelenléte a cégnél nagy valószínűséggel valamilyen szinten befolyásolhatta a napi munka menetét és ezáltal a kapott kutatási eredményeket is.

A látottak alapján a következő megállapításokat tehetjük:

Ennél a bizonyos cégnél az idegen nyelvi (angol) szóbeli kommunikáció leginkább a *telefonbeszélgetésekre* korlátozódott, melyek az anyavállalattal folytak és az email-beli üzeneteket erősítették meg. A megbeszélések, tárgyalások és a prezentációk magyarul folytak, mert a dolgozók valamennyien magyar anyanyelvűek.

Az írásos készségek közül elsősorban az *elektronikus levél*, másodsorban az *üzleti jelentés* bizonyult a leggyakrabban használt kommunikációs formának. Eszerint a tanmenetek kidolgozásakor, majd az üzleti kommunikációs órákon is nagyobb figyelmet kellene szentelnünk ezen készségek fejlesztésének. Valódi, anyanyelvűek által írott üzleti email-ek elemzésével, az egyes műfaji és nyelvi sajátosságok vizsgálatával készíthetnénk fel a jövő üzletembereit minél tökéletesebb email-ek gyors fogalmazására.

A megfelelő *üzleti jelentés* megírásához fontos, hogy jó információ-elemző és -szintetizáló képességgel rendelkezzen a jelentés írója. Ezért a jövőben nagyobb hangsúlyt kell fektetnünk a tömörítési és a közvetítési feladatok gyakorlására az üzleti nyelvi órákon. A jelentések formailag kezdenek hasonlítani a prezentációk vázlatához, ahol is egy sor egy információt tartalmaz.

E sokféle kutatási eszköz alkalmazásával az volt a célom, hogy minél realisabb képet fessek a munkahely nyelvi szükségleteiről. Reményeim szerint a kutatás eredményeit minden üzleti nyelvet oktató kollégám a jövőben hasznosítani tudja majd a gyakorlat-

ban is. További kutatások azonban szükségesek, különösen az email kommunikáció területén.

FÜGGELÉK: A FÉLIG SZERKESZTETT INTERJÚ KÉRDÉSEI

1. Az ön által elvárt nyelvtudás szintje eltérő az egyes pozíciókban?
2. Biztosít-e az ön cége nyelvi továbbképzést az alkalmazottak számára, vagy ezt mindenki saját maga oldja meg?
3. Az írásos és szóbeli készségek egyformán fontosak az állásinterjún? Miért?
4. A jó nyelvtudással rendelkező emberek jó kommunikációs készséggel is rendelkeznek? Ön melyiket tartja fontosabbnak?
5. Folyékony nyelvtudást vár el a beosztottjaitól, vagy elég ha sikerül megértetniük magukat?
6. Az írott kommunikációs formák közül melyiket használja leggyakrabban a munkája során (az email-t, a memo-t, a jelentést, a dokumentum-elemzést vagy egyebet)?
7. A szóbeli kommunikációs formák közül melyiket használja a leggyakrabban?
8. A nyelvi igények nagymértékben megváltoztak az új technika megjelenésével (email-lel például)?
9. Van stílusbeli különbség az üzleti jelentés és az email között?
10. Ha első alkalommal ír valakinek email-t, stílusát tekintve hogyan eltér az a későbbiekétől?

IRODALOM

- Berwick, R. (1989): Needs assessment in language programming: from theory to practice. In: R. K. Johnson (szerk.): *The Second Language Curriculum*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Brindley, G. P. (1989): The role of needs analysis in adult ESL programme design. In Johnson, R. K. (szerk.): *The Second Language Curriculum*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Coleman, H. (1988): Analysing language needs in large organisations. *English for Specific Purposes* 7(3). pp. 155–69.
- Crookall, D. (1984): The use of non-ELT simulations. In: *ELT Journal* 38(4). pp. 262–73.
- Dudley-Evans, T. – M. J. St John (1989): *Developments in English for Specific Purposes*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Graham, J. C. – R. S. Beardsley (1986): English for specific purposes: Content, language and communication in a pharmacy course model. In: *TESOL Quarterly* 20(2). pp. 227–45.
- Holden, N. (1989): The gulf between language studies and management studies: introducing communication competence as an interfacing concept. In: P. Silcock (szerk.): *Proceedings from the 1st ENCoDe Conference, Barcelona – Language Learning in Business Education*. pp. 33–46.
- Hutchinson, T. – A. Waters (1987): *English for Specific Purposes*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Louhiala-Salminen, L. (1996): The business communication classroom vs. reality: what should we teach today? In: *English for Specific Purposes* 15(1). pp. 37–51.
- Stutridge, G. (1981): Role play and simulations. In: K. Johnson – K. Morrow (szerk.): In: *Communication in the classroom*. Harlow: Longman. pp. 126–30.