



## NÁVRH SOUBORU KROKŮ NA ZLEPŠENÍ STRATEGIE PRODUKTU MEZINÁRODNÍCH ZKOUŠEK

### 1. Realizace zkoušek

#### 1.1. Papírová verze zkoušek

Papírovou verzi zkoušek volí v posledních letech méně a méně kandidátů, je tomu tak zejména z důvodu toho, že se poslechová část zkoušky u této verze na rozdíl od verze počítačové pouští nahlas z CD přehrávače, reproduktoru nebo interaktivní tabule. Kandidáti si stále více stěžují na kvalitu zvuku, zejména v prostorách partnerských škol, které mají vysoké stropy a nekvalitní zařízení na přehrávání zvuku. Partnerská organizace v Palermu využívá bezdrátová sluchátka, díky kterým si každý kandidát může sám nastavit hlasitost, která mu vyhovuje. Poslech má ve sluchátkách, nerozléhá se po místnosti a neruší ho okolní zvuky. Dle mého průzkumu v ČR žádné jiné zkouškové centrum bezdrátová sluchátka nenabízí, a tak by jejich zavedení přineslo našemu centru obrovskou konkurenční výhodu. Řada kandidátů volí počítačovou verzi právě proto, aby dobře slyšeli poslech, i když v ostatních oblastech by si mnohem raději zvolili papírovou verzi. Bezdrátová sluchátka by tedy určitě zvýšila počet kandidátů, kteří by upřednostnili naše zkouškové centrum před konkurencí.

#### 1.2. Počítačová verze zkoušek

##### 1.2.1. Dělicí příčky

Dle regulí z Cambridge musíme u počítačové verze zkoušek dodržovat určitou vzdálenost mezi jednotlivými počítači, z toho důvodu máme v počítačových učebnách omezené množství míst a nemůžeme tak využít plnou kapacitu. U zkoušek s vysokým počtem kandidátů je tak musíme rozdělit do více místností, nebo zkoušku rozdělit do několika termínů. Partnerská organizace International House Palermo z tohoto důvodu používá dělicí příčky, díky kterým mohou využít všechny počítače v místnosti, aniž by došlo k porušení Cambridge regulí nebo podvádění u zkoušek. Tyto dělicí příčky není problém vyrobit, jejich výroba by naši společnost stála zanedbatelnou částku a jejich použití by výrazně ušetřilo prostory, čas a náklady na personál.

##### 1.2.2. Hygienické návleky na sluchátka

Zejména kvůli zvýšeným hygienickým opatřením v souvislosti s covidovou epidemií začala společnost International House Palermo používat hygienické návleky na sluchátka. Protože se u počítačové verze zkoušky používají sluchátka a často se stává, že si jedny sluchátka vystřídá několik kandidátů, není jejich použití v současné době na 100% hygienické. Společnost IH Palermo se rozhodla používat návleky nadále i po rozvolnění covidových opatření.



Náklady na pořízení návleků jsou velmi malé, návleky se dají prát, a tak to není jednorázová investice, která by společnost stála velké množství financí a času. Pořízení návleků na sluchátka by zvýšilo komfort a hygienu kandidátů u zkoušek, a určitě tak vedlo k jejich větší spokojenosti. Zároveň by se snížilo opotřebení materiálu sluchátek způsobené pravidelným dezinfikováním.

### 1.3. Administrativa

International House Palermo používá k administraci zkoušek program zvaný CEMDESK. CEMDESK je program vyvinutý zkuškovým centrem ve Španělsku, které nyní využívají centra po celém světě. Je napojen na oficiální portál Cambridge zkoušek a velmi tak usnadňuje práci manažerovi zkoušek a šetří čas.

V současné době není pořízení tohoto systému pro naši společnost nutné, pokud by se ale počty kandidátů výrazně zvýšily, bylo by výhodné tento systém zakoupit. Ušetřilo by to náklady na brigádníky, kteří v rušných měsících vypomáhají při vkládání údajů kandidátů do našeho interního systému Netgenium a poté znovu do systému Cambridge. Díky systému CEMDESK se tyto informace automaticky nahrávají do Cambridge systému, což vede k velké časové úspoře. Tento systém by mohl také zvýšit konkurenční výhodu – každý kandidát v něm má svůj profil, kde najde veškeré informace o zkoušce, které momentálně posíláme emailem. Najde tam také pozvánku ke zkoušce, kterou rozesíláme z Cambridge systému a velmi často kandidátům nedorazí a v neposlední řadě také výsledek zkoušky, ke kterému se jinak musí složitě dostávat na Cambridge stránkách.

## 2. Personální oblast

### 2.1. Ústní zkoušející

International House Palermo používá jednotný systém, díky kterým se jim jednotlivý ústní zkoušející hlásí k jednotlivým termínům zkoušení. Každý zkoušející má přístup ke sdílené tabulce, a může se k jednotlivým termínům přihlásit, nebo sdělit, které dny a časy je k dispozici. Velmi si tak šetří čas tím, že nemusí jednotlivé zkoušející oslovovat a čekat na jejich odpověď. Naše společnost využívá podobný systém pro invigilatory – dozor u zkoušek, ústní zkoušející stále obepisujeme jednotlivě. Je to z toho důvodu, že nemáme takové množství zkoušek a můžeme si tak vybírat, kdo nám danou zkoušku bude zkoušet. V rušných měsících, jako jsou zejména prosinec, květen a červen by se ale vyplatilo tento systém zavést, přineslo by nám to velkou časovou úsporu.

### 2.2. Invigilatoři – dozor u zkoušek

Invigilatoři z IH Palermo jsou z velké části pracovníci jazykové školy, jsou tedy více seznámeni se samotným chodem zkoušek než externí brigádníci. Znají prostory a mohou tak pracovat samostatně a vést zkoušky sami, bez potřeby přítomnosti Cambridge manažera. V naší společnosti by toto nebylo možné, každý pracovník má svou specifickou oblast, o kterou se stará, a proto není seznámen se zkouškami natolik, aby je mohl samostatně vést. Zároveň na to nemá ani časový prostor.



Plánujeme ale proškolení pár vybraných brigádníků na tzv. supervizory, kteří by zkoušku zvládli vést samostatně, bez nutnosti přítomnosti Cambridge manažera. Díky tomu bychom mohli mít několik zkoušek ve stejný termín na různých místech, tak jako je tomu v International House Palermo. Toto by mohlo pomoci hlavně v prosinci, kdy registrujeme vysokou poptávku středních škol o zkoušky, které mohou studentům nahradit maturitní zkoušku z anglického jazyka. Z Cambridge máme daný velmi omezený počet termínů těchto zkoušek, a tak by nám velmi pomohli vyškolení supervizoři, díky kterým bychom zvládli uspořádat zkoušky na několika místech ve stejný termín. Získali bychom tak kapacitu pro nové partnerské školy, které by zkoušky skládaly pod naší organizací.

### 2.3. Snížení nákladů na personál

Ke snížení personálních nákladů by nám velmi pomohly body uvedené výše. Díky bezdrátovým sluchátkům bychom mohli usadit kandidáty různých úrovní zkoušek do jedné místnosti. Při nižším počtu kandidátů bychom tak nemuseli využívat zbytečně velké množství místností a invigilatorů u zkoušek.

Díky dělicím příčkám bychom mohli usadit více kandidátů do jedné počítačové místnosti a opět bychom tak ušetřili náklady za další invigilatory.

Systém CEMDESK by nám zase ušetřil náklady za brigádníky, které v rušných měsících využíváme na pomoc s vkládáním údajů kandidátů do našeho systému a systému Cambridge.

### 3. Cenová politika

Cenová politika v sicilském centru je velmi podobná té naší. V Palermu je velké množství zkouškových center, pokud by jedno centrum mělo vyšší ceny zkoušek než ostatní, přineslo by jim to velkou konkurenční nevýhodu. Stejně jako v Palermu, i v Ostravě se kandidáti velmi často řídí cenou. Protože v našem městě působí také více zkouškových center, nebyl by dobrý nápad se cenami výrazně lišit od konkurence.

Stejně jako IH Palermo, by i našemu centru mohlo pomoci snížení cen pro partnerské školy. Tuto výhodu máme sice zavedenou také, jiná centra ale nabízejí slevy mnohem vyšší a řada škol tak raději volí konkurenci. Doporučovala bych tedy upravit partnerský program pro naše partnerské školy a nabízet pro ně lákavější akce.

### 4. Propagace

#### 4.1. Sociální sítě

IH Palermo používá jako hlavní prostředek k propagaci sociální sítě, na svých Facebookových stránkách mají 10x více sledujících než naše organizace. Zvýšení počtu fanoušků na sociálních sítích by mohlo zvýšit dosah příspěvků o zkouškách, které sdílíme. Velmi jim pomáhá sdílení tipů k výuce angličtiny, díky kterým začnou lidé jejich stránky sledovat bez ohledu na to, zda mají v plánu skládat zkoušky či nikoliv. Díky tomu se k nim dostanou i informace o zkouškách a na zkoušky se přihlásí. Ačkoli podnikáme mnoho kroků k propagaci naší organizace a samotných zkoušek na sociálních sítích, měli bychom se do budoucna této oblasti věnovat intenzivněji.



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



#### 4.2. Uznání Cambridge zkoušek

V Itálii jsou Cambridge zkoušky ve velké míře uznávány na středních a vysokých školách. Zaměstnavatelé také upřednostňují kandidáty, kteří tento certifikát mají. Z tohoto důvodu není propagace Cambridge zkoušek v Itálii potřebná tolik jako v České Republice. Od roku 2020 zavedlo MŠMT možnost si Cambridge certifikátem nahradit maturitní zkoušku. Díky tomu mají Cambridge zkoušky velký potenciál se stát stejně populárními jako v Itálii. Je tedy třeba aktivně oslovovat jednotlivé střední školy a nabízet jim možnosti a termíny Cambridge zkoušek tak, aby co nejvíce žáků stihlo zkoušku složit v takovém termínu, aby stihli certifikát k maturitě doložit. Našemu centru to přinese nárůst kandidátů a školám tak ušetříme práci s přípravou a opravou profilové části maturitní zkoušky z anglického jazyka.

Do budoucna by propagaci zkoušek velmi pomohlo oslovit jednotlivé střední a vysoké školy, zda by nechtěli zvážit přidání plusových bodů při přijímacích zkouškách. Toto by mohlo opět velmi zvýšit poptávku po zkouškách Cambridge English.

Mgr. Nikol Reizenauerová  
29.9.2021