

Обучение персонала иностранным языкам: определение потребностей и оптимизация расходов.

Дина Левина, директор
центра иностранных
языков «Эдука»



www.educalanguageschool.ru
corporate@educals.org

План вебинара

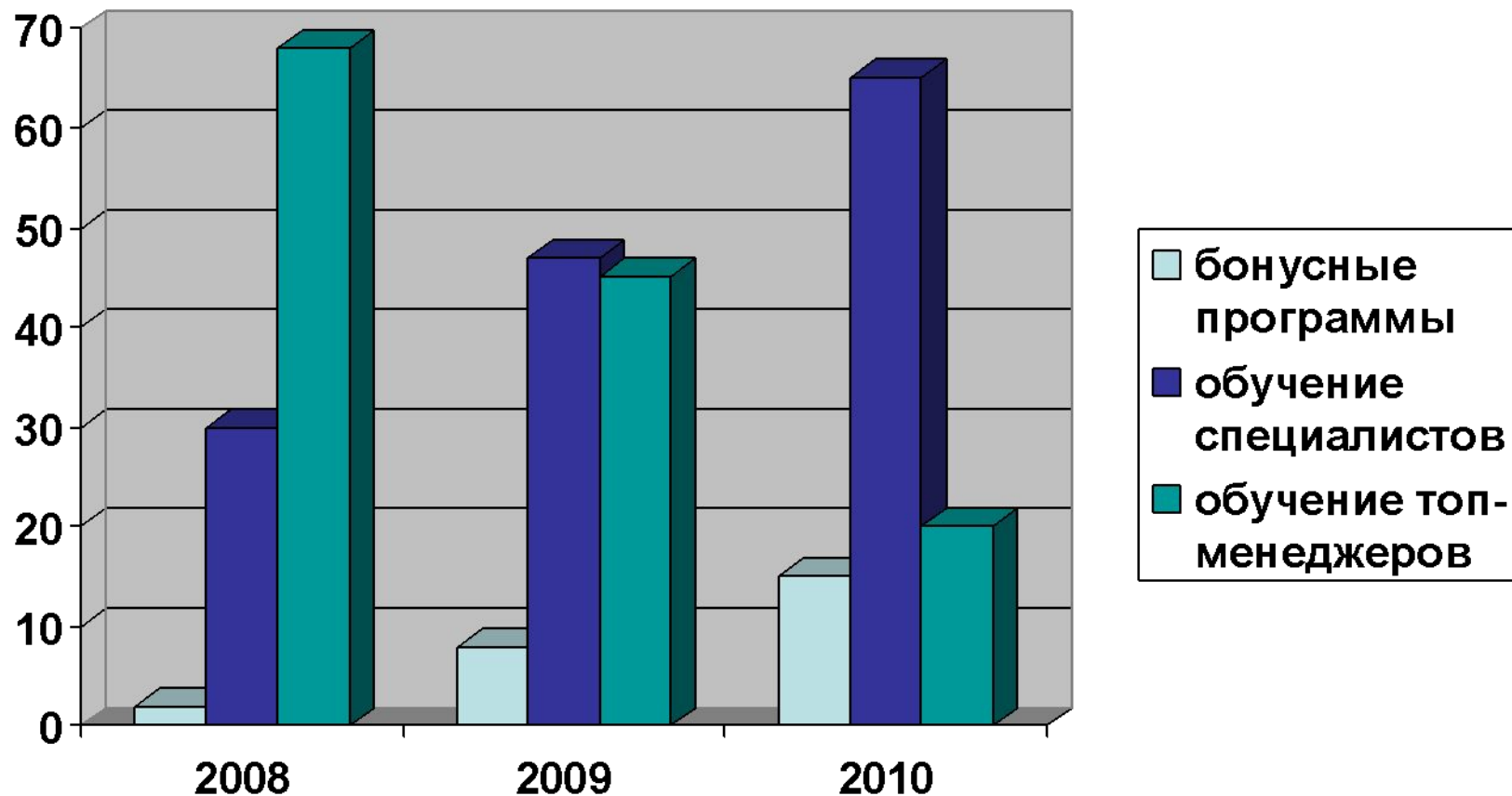
1я часть:

- Ошибки, возникающие в процессе организации обучения (целевая аудитория, постановка задач, бюджетирование)
- Определение задач обучения – организация обучения до выбора провайдера
- Что такое ESP professional и как выбирать провайдера
- Ответы на вопросы – 10 мин.

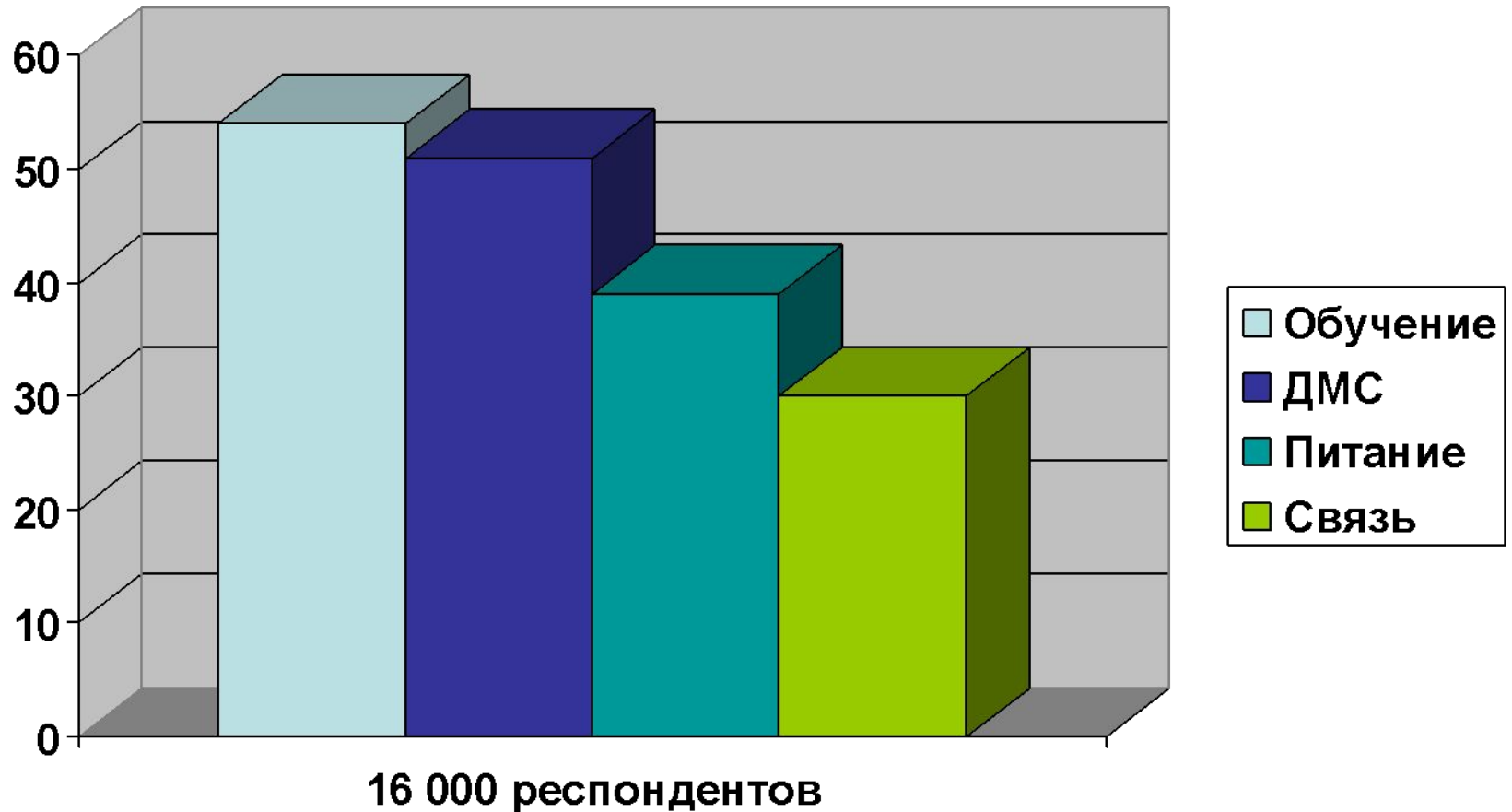
2я часть

- Как составить бюджет
- Как организовать обучение – взаимодействие с провайдером, поддержание мотивации
- Определение эффективности – инструменты оценки эффективности
- Ответы на вопросы – 10 минут

Типы программ обучения иностранному языку после кризиса



Наиболее востребованная часть компенсационного пакета, по мнению сотрудников (Superjob, 2010)

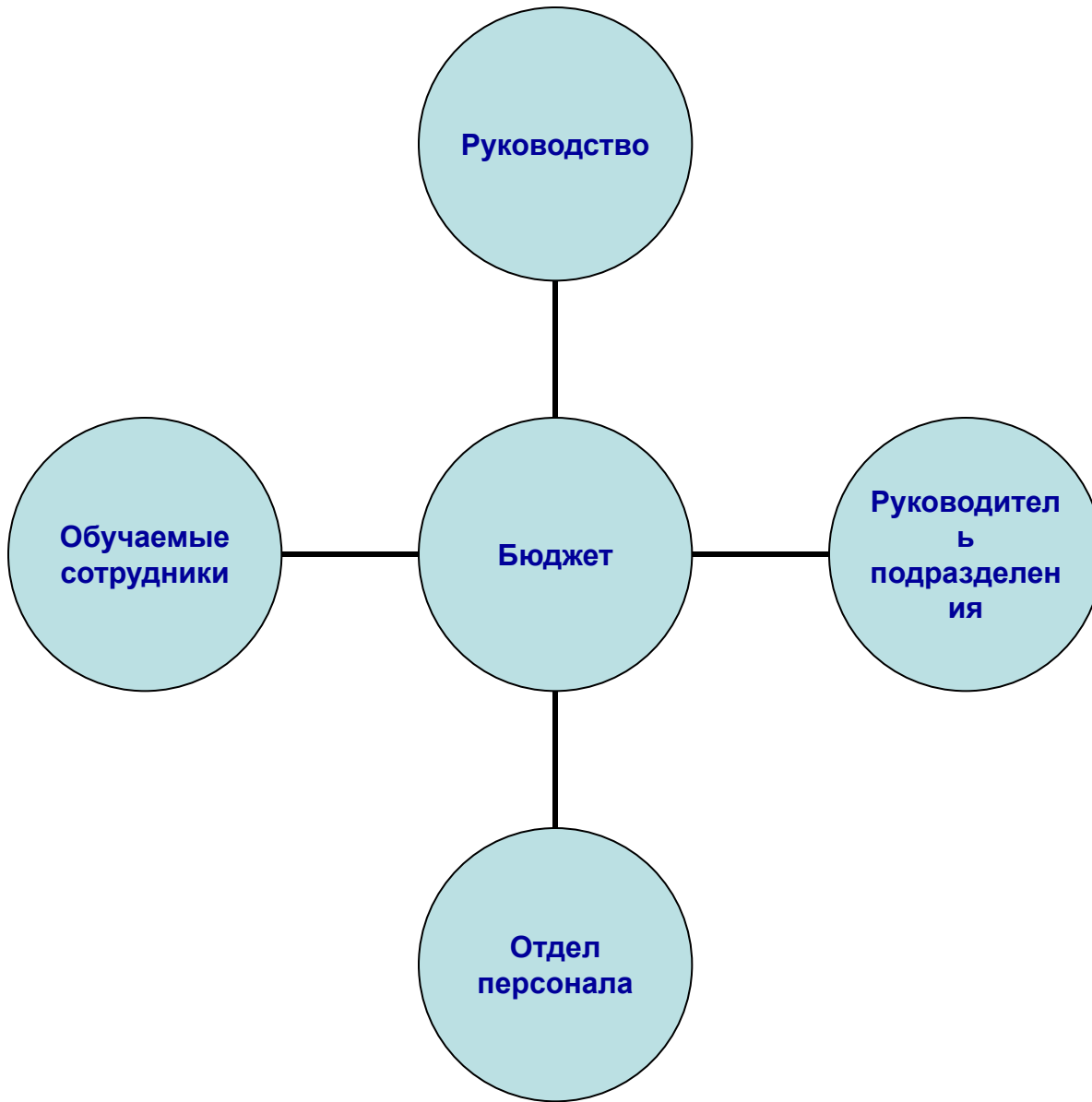


Бонусные программы обучения

- Поощрение уже работающих сотрудников
- Выбор кандидатов на обучение исходя из их заслуг перед компанией или перспективности
- Результат обучения косвенно влияет на профессиональную пригодность и эффективность
- Компания напрямую не заинтересована в посещаемости и сдаче сертификационных экзаменов
- В результате обучения компания повышает продажную стоимость сотрудников на рынке труда

Обучение для специалистов

- Необходимо для профессионального соответствия обучаемых
- Подбор кандидатов производится исходя из текущих задач (или перспективы развития компании)
- Обучаемые могут применить свои знания немедленно в рабочем процессе
- Дальнейшая судьба обучаемых в компании (повышение, контракт по окончании испытательного срока и т.д.) напрямую зависит от эффективности курса обучения



Как не стоит организовывать обучение

- Шаг 1. Выделение бюджета
- Шаг 2. Определение целевой группы
- Шаг 3. Проведение опроса провайдеров (стоимость за курс, график занятий, кто преподаватели, сколько человек в группе, есть ли бизнес-курс, может ли преподаватель приехать, сколько человек одновременно можно учить, скидки)
- Шаг 4. Организация тестирования и формирование групп
- Шаг 5. Приведение групп в соответствие с бюджетом

Почему так – не стоит?

- Шаг 1. Бюджет может быть как занижен, так и завышен.
- Шаг 2. Целевая группа отбирается исходя из бюджета, может не соответствовать реальным нуждам компании.
- Шаг 3. Предпочтение отдается более дешевому и мобильному провайдеру, готовому подстроиться под любой график. На выездные занятия часто отправляют стажеров, есть смысл запросить портфолио тех, кто будет с вами работать (с указанием названий курсов и пособий).
- Шаг 4. Тестируются общие навыки, группы формируются исходя из знаний неспециализированной лексики и грамматики. «Топы» и рядовые сотрудники помещаются в одну группу без дополнительных согласований с HR.
- Шаг 5. Неоправданно короткие или растянутые курсы.

Шаг 1. Определение целевой группы и задач обучения

Что **должен уметь делать** каждый сотрудник на иностранном языке по окончании курса обучения, чтобы соответствовать занимаемой должности/требованиям руководства/перспективным задачам компании

Источник информации – должностные инструкции, требования руководства компании/подразделения, личные пожелания (в случае топ-специалистов)

Для постановки задач курса нужно знать следующее:

- **Тематика общения:** общая (офис-менеджер), специализированная (отдел маркетинга), узко-специализированная (инженеры, отдел качества, финансовый отдел)
- **Формат общения:** e-mail, телефонные переговоры, личное общение, написание текстов (инструкции, договора, и т.д.), телеконференция, чтение текстов, комментарии по отчетам, совещания, презентации
- **Специализация:** финансы, металлообработка, маркетинговые исследования, финансовая отчетность в формате FRAS и т.д.

Европейский языковой паспорт



- www.alte.org/candow
www.alte.org/cando - критерии языковой компетентности по уровням
- www.eELP.org – англоязычная версия паспорта для скачивания (нужно зарегистрироваться)

A1

A2

B1

Понимание



Аудирование

Я понимаю отдельные знакомые слова и очень простые фразы в медленно и четко звучащей речи в ситуациях повседневного общения, когда говорят обо мне, моей семье и ближайшем окружении.

Я понимаю отдельные фразы и наиболее употребительные слова в высказываниях, касающихся важных для меня тем (например, основную информацию о себе и своей семье, о покупках, о месте, где живу, о работе). Я понимаю, о чем идет речь в простых, четко произнесенных и небольших по объему сообщениях и объявлениях.

Я понимаю основные положения четко произнесенных высказываний в пределах литературной нормы на известные мне темы, с которыми мне приходится иметь дело на работе, в школе, на отдыхе и т.д. Я понимаю, о чем идет речь в большинстве радио- и телепрограмм о текущих событиях, а также передач, связанных с моими личными или профессиональными интересами. Речь говорящих должна быть при этом четкой и относительно медленной.



Чтение

Я понимаю знакомые имена, слова, а также очень простые предложения в объявлениях, плакатах или каталогах.

Я понимаю очень короткие простые тексты. Я могу найти конкретную, легко предсказуемую информацию в простых текстах повседневного общения: в рекламах, проспектах, меню, расписаниях. Я понимаю простые письма личного характера.

Я понимаю тексты, построенные на частотном языковом материале повседневного и профессионального общения. Я понимаю описание событий, чувств, намерений в письмах личного характера.

Говорение



Диалог

Я могу принимать участие в диалоге, если мой собеседник повторяет по моей просьбе в замедленном темпе свое высказывание или перефразирует его, а также помогает мне сформулировать то, что я пытаюсь сказать. Я могу задавать простые вопросы и отвечать на них в рамках известных мне или интересующих меня тем.

Я умею общаться в простых типичных ситуациях, требующих непосредственного обмена информацией в рамках знакомых мне тем и видов деятельности. Я могу поддерживать предельно краткий разговор на бытовые темы, и все же понимаю недостаточно, чтобы самостоятельно вести беседу.

Я умею общаться в большинстве ситуаций, возникающих во время пребывания в стране изучаемого языка. Я могу без предварительной подготовки участвовать в диалогах на знакомую мне/интересующую меня тему (например, «семья», «хобби», «работа», «путешествие», «текущие события»).

Формирование заказа (на каждого кандидата на обучение)

| | <i>Тематика</i> | <i>Формат</i> | <i>Специализация</i> |
|-------------------|-----------------|--|----------------------|
| Понимание на слух | финансы | Ответы на вопросы аудитора (e-mail, телефон, личное общение) | FRAS |
| Чтение | | E-mail запросы, формы отчетов | FRAS |
| Говорение | | Годовые финансовые отчеты (презентации) | |
| Письмо | | Заполнение отчетных форм, переписка с аудиторами | |

Шаг 2. Выбор провайдера образовательных услуг.

- Наличие в списке предлагаемых услуг ESP Professional (курса для специалистов)
- Обучение в требуемом формате (коммуникативная методика/перевод/тренинг продаж/презентаций и т.д.)
- Использование международных универсально апробированных методик, соответствие международным стандартам сертификации
- Возможность предоставления портфолио преподавателей
- Возможность посетить пробные занятия на территории провайдера
- Наличие поаспектного вступительного тестирования
- Устные рекомендации от корпоративных клиентов аналогичной сферы деятельности (контакты)
- Экзамен в конце курса соответствует формату общения обучаемых
- Фиксированная тарификация занятий на всем протяжении срока действия договора, возможность поэтапной оплаты и постоплаты
- Прозрачная тарификация (стоимость часа, учебных пособий и доп. материалов)
- Преимущество: наличие методиста, курирующего корпоративное обучение

Шаг 3. Проведение тестирования

- До проведения тестирования желательно предоставить тестеру список сотрудников с указанием должности/отдела и обсудить с методистом желаемый результат по окончании курса.
- Результаты тестирования должны включать текущий уровень по международной шкале и шкале провайдера (если отличаются) по общей и профессиональной тематике, рекомендации по количеству акад. часов, требуемых для достижения желаемого результата.

Результаты тестирования

- Список групп (с учетом возможного индивидуального обучения для руководителей)
- Окончательная калькуляция для каждой группы
- Программа обучения для каждой группы, включающая в себя:
 - основной учебник (если программа комплексная – учебник по общей и специализированной тематике)
 - языковые функции («что может делать по окончании курса»)
 - общую и специализированную лексику по словарным группам (напр., движение активов, налоги, расходы – убедитесь, что вместо программы вы не получили переписанное содержание учебника)

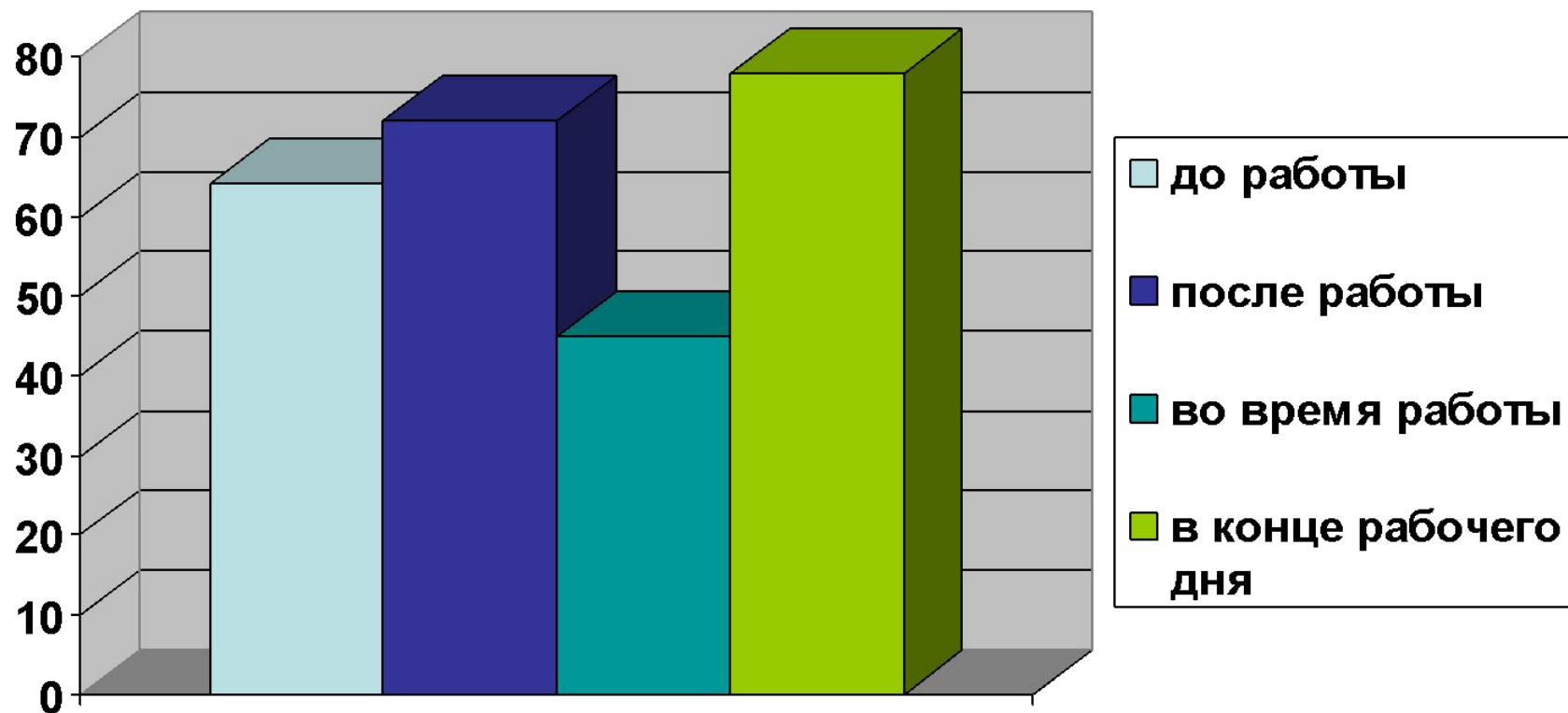
Шаг 4. Бюджетирование

Снижение расходов возможно за счет:

- исключения из списка обучаемых тех, чьи знания соответствуют должностным требованиям
- объединения в группы по профессиональному признаку (напр., бухгалтера уровней Elementary и Pre-Intermediate, не владеющие профессиональной лексикой)
- сокращения количества часов на общую лексику и тренировки грамматических структур на специализированной лексике (напр., функции будущего времени – планирование не отдыха, а бюджета)
- суспензионного (suspension) подхода к формированию групп – присоединения более сильных сотрудников по мере прогресса группы

Шаг 5. Организация обучения

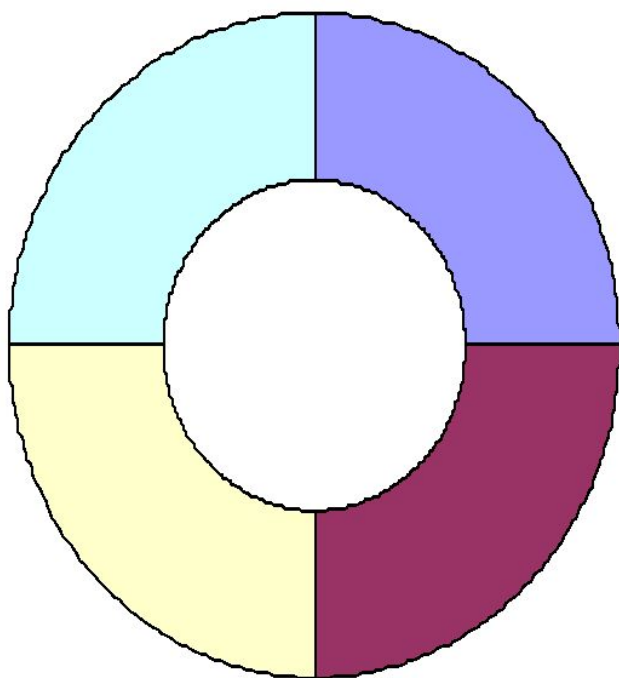
Количество сотрудников, успешно закончивших обучение, при организации занятий:



Мотивационные факторы

- Возможность применения полученных знаний в работе
- Релевантность программы и профессионализм преподавателей
- Удобство времени и места проведения занятий
- Понятность требований, в т.ч. методических
- Финансовая мотивация (полное или частичное возмещение затрат компании на обучение при необоснованных пропусках)

Шаг 6. Определение эффективности обучения



■ тестирование

■ анкетирование
сотрудников

■ оценка рабочей
эффективности
руководством

■ международное
сертифицирование

Характеристики объективного выходного тестирования

- Соответствие программе обучения
- Включены все аспекты и заявленные в программе навыки
- Дифференцированный отчет по аспектам
- Рекомендации к дальнейшему обучению или самообразованию

Пример анкетирования сотрудников

Оцените ваш курс по следующим параметрам по шкале от 1 до 10:

- применимость полученных знаний в работе

- профессионализм преподавателя:

атмосфера в группе _____

понятность объяснений _____

количество домашнего задания _____

количество практики на занятии _____

- адекватность экзамена _____

Ваши пожелания к дальнейшему обучению



Санкт-Петербург, Малый пр. П.С., д. 87
(812) 329-73-30, 971-03-30

www.educalanguageschool.ru

corporate@educals.org – консультант по
вопросам корпоративного обучения

dos@educals.org – Дина Левина, генеральный
директор