

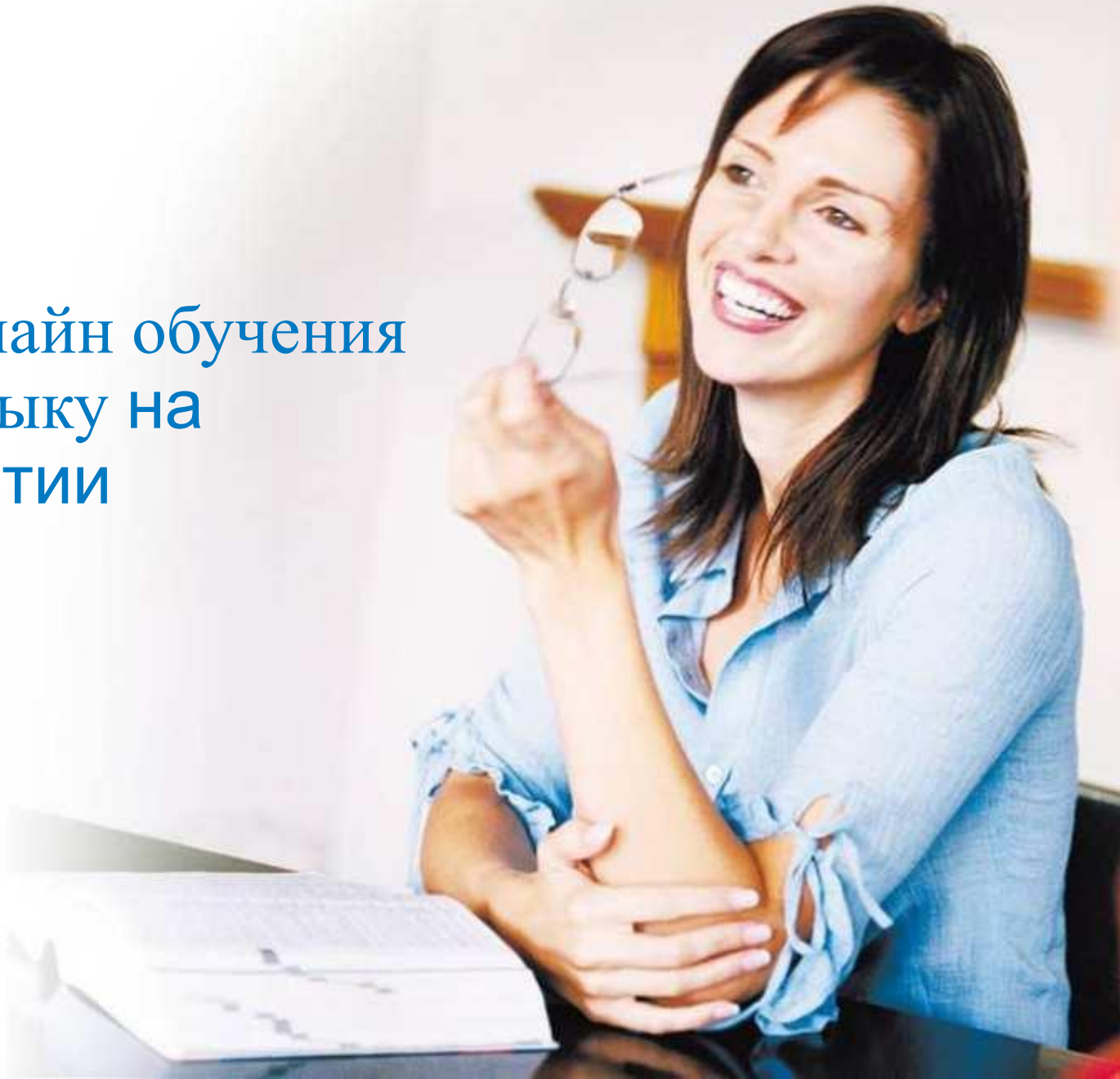


Corporate
Language Training

Powered
by
english town

Внедрение он-лайн обучения английскому языку на авиапредприятии

Апрель 2010, Москва



Содержание

1. Информация о компании EF и принципах преподавания иностранного языка
2. Value-Based Learning на практике
3. Он-лайн обучение для авиапредприятий

EF Education First - крупнейшая в мире компания по обучению иностранным языкам



- Основана в 1965
- 75 офисов
- Более 50 стран

- 14 программ
- 31,000 сотрудников
- 400 школ

- 10 миллионов он-лайн студентов из 120 стран
- Более 1,000 корпоративных клиентов
- Штаб-квартиры в Лондоне, Цюрихе, Бостоне, Шанхае

EF Education First - ведущая образовательная компания в мире



Культурные
поездки



Обучение
за рубежом



Культурный
обмен



Корпоративно
е
обучение



Программы College
и
MBA

Brittain College & Academy

HULT International
Business
School

Get plugged into the world | Boston | Dubai | Shanghai

EF обладает более чем 40-летним опытом работы с корпоративными клиентами из 120 стран мира



Наша миссия:

“Повысить эффективность клиента, используя метод Value-Based Learning”

Понимание потребностей

- EF Профиль Языковой Компетенции – инструмент, помогающий связать индивидуальные цели с бизнес потребностями. Ниже пример Профиля Языковой компетенции для Менеджера проекта:

EU Шкала	EF Шкала	Чтение	Письмо	Восприятие на слух	Получение информации	Предоставление информации	Деловые встречи	Неформальная встреча
C2	12							
C1	11	“Может грамотно писать связные предложения”				“Может убедительно выразиться и поддержать какую-либо точку зрения”		
B2	10							
	9							
B1	8							
	7							
	6							
A2	5							
	4							
A1	3							
	2							
	1							

Руководитель службы
Целевой уровень



Анализ объёма обучения и отбор обучающихся

1. Сформировать 5-6 профилей языковых компетенций для разных категорий сотрудников

2. Онлайн тестирование

3. Анализ необходимого объёма обучения и определение программы курса

EU Scale	EF Scale	Read	Write	Listen	Obtain info	Give info	Meetings	Social
C2	12							
C1	11							
B2	10							
	9							
B1	8	█	█		█	█		
	7	█	█		█	█		
	6	█	█		█	█	█	█
A2	5	█	█	█	█	█	█	█
	4	█	█	█	█	█	█	█
A1	3	█	█	█	█	█	█	█
	2	█	█	█	█	█	█	█
	1	█	█	█	█	█	█	█

EU Scale	EF Scale	Read	Write	Listen	Obtain info	Give info	Meetings	Social
C2	12							
C1	11							
B2	10							
	9				█			
B1	8	█			█			
	7	█			█			
	6	█	█		█		█	█
A2	5	█	█	█	█	█	█	█
	4	█	█	█	█	█	█	█
A1	3	█	█	█	█	█	█	█
	2	█	█	█	█	█	█	█
	1	█	█	█	█	█	█	█

EU Scale	EF Scale	Read	Write	Listen	Obtain info	Give info	Meetings	Social
C2	12							
C1	11							
B2	10							
	9							
B1	8	█	█		█	█		
	7	█	█		█	█		
	6	█	█		█	█	█	█
A2	5	█	█	█	█	█	█	█
	4	█	█	█	█	█	█	█
A1	3	█	█	█	█	█	█	█
	2	█	█	█	█	█	█	█
	1	█	█	█	█	█	█	█

Выбор программы обучения

Объём обучения

EU Scale	EF Scale	Read	Write	Listen	Obtain info	Give info	Meetings	Social
C2	12							
C1	11							
B2	10							
	9							
B1	8							
	7							
A2	6							
	5							

Параметры, определяющие выбор программы обучения

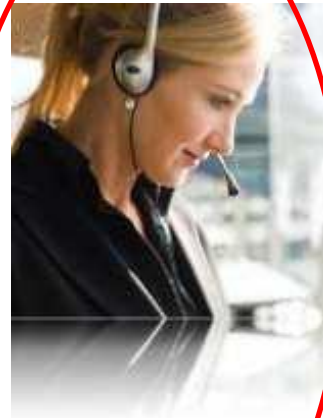
Бюджет

Территориальное
расположение

Срочность обучения

Должность

Виды обучения с преподавателем



Он-лайн обучение с преподавателем



Погружение в языковую среду

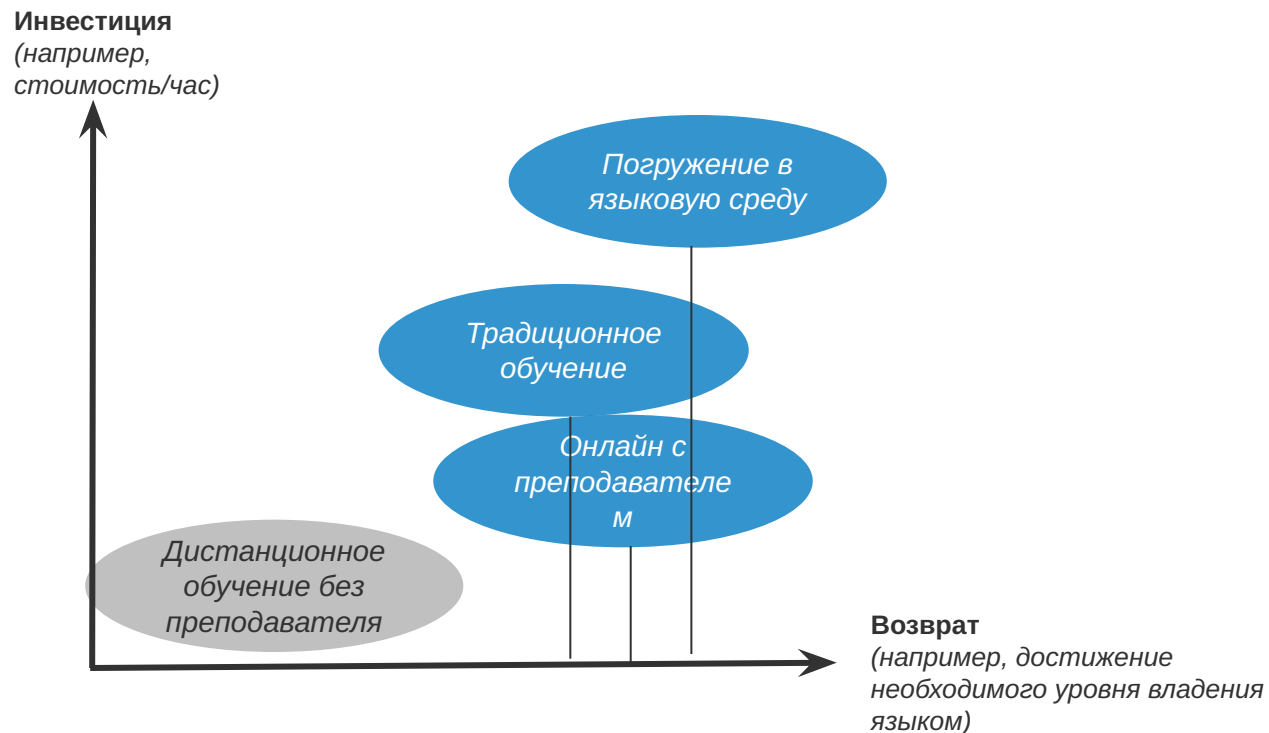


Традиционное обучение

Примеры дополнительных обучающих ресурсов, включенных в наши программы

- Флешкарты
- Записная книжка
- Переводчик
- Лингафонный кабинет
- Справочник по грамматике
- Деловые письма
- Mobile tools
- PodEnglish
- Фильмы
- Expand Toolbar – непосредственный доступ к онлайн школе и инструментам

Тенденция рынка: увеличение доли он-лайн тренингов



С какими проблемами мы сталкивались в авиационном секторе

1. Большому числу персонала **предписано** владеть английским языком. Разные службы – разные обязанности – разные требования – разный уровень языка
2. Традиционная форма обучения (Face2Face), не отвечает ни интересам, ни задачам, ни целям обучаемых => низкая посещаемость, отсутствие какого-либо прогресса
3. Отсутствие четкой системы контроля за процессом обучения => заинтересованность руководителей служб и дирекций в обучении персонала английскому языку падала.
4. Поиск вариантов решения приводит к доплатам, льготам и прочим поощрениям для тех, кто владеет английским языком, но установленная система поощрений для сотрудников, владеющих английским языком не повышает интерес к обучению языком, а вызывает больше конфликтных ситуаций.
5. Система определения текущего уровня владения языком сотрудников заключается лишь в выяснении уровня владения узко-специальной лексикой (фразеологией радиообмена, набором команд для пассажиров и т.п.) и не отражает реальную картину владения английским языком. Бюджета не было, результат отсутствовал.

Как действует Value-Based Learning™

- Уже при внедрении проекта обучения повышается активность персонала и снижаются затраты на его языковую подготовку
- Однако наибольший эффект достигается за счет дифференцированного подхода к обучению, который позволяет каждому сотруднику освоить язык на необходимом уровне. Ступени реализации проекта:



Языковая
Политика



Тестирование



Анализ
объема
обучения



Специально
построенны
е
программы



Результат
ы

Основные трудности в организации процесса обучения до сотрудничества с EF и что предпринимает EF, чтобы этого избежать. Формирование языковой политики

- **Отсутствие чёткой цели обучения**

Есть понятие, «кого обучать» Нет понятия «чему обучать» и «как обучать», хотя есть жесткие требования к уровням владения языком.

Для того, чтобы выяснить как и чему обучать было сделано следующее:

Встреча с руководителями служб и дирекций с целью понять особенность деятельности каждой службы в структуре предприятия. Знакомство с должностными инструкциями, международными и национальными требованиями.

- **Неэффективные программы**

На основании проведенных встреч были сформированы профили языковой компетенции для каждой из служб, что отразило содержание обучения: по основному принципу от общего к частному

- **Единый корпоративный подход**

Общее тестирование персонала единым тестом (BestTest) с целью выяснения реальной картины владения общим английским языком. Установка целей и задач по обучению каждой службы в контексте деятельности предприятия. Введение индивидуального контракта на обучение каждого сотрудника.

- **Отсутствие качественного контроля и последующих действий (6, 7)**

Как контролировать обучение XXXX человек: 1. рекомендация и помощь в сегментировании XXXX человек на разные категории персонала 2. Поставить цели в обучении и убедиться, что эти цели соответствуют действительности

- **Отсутствие контроля расходов**

Бюджет обучения рассчитывается на каждого сотрудника по результатам тестирования.



Основные трудности в организации процесса обучения до сотрудничества с EF и действия авиапредприятия, чтобы этого избежать. Формирование языковой политики.

- **Отсутствие чёткой цели обучения**

Предоставление информации о специфике деятельности служб, международные требования и внутренние требования (в случае их наличия), распределение ответственности между руководителями служб (контроль за соблюдением требований) и сотрудниками центра корпоративного обучения (разработка требований к обучению)

- **Неэффективные программы (на примере служб Аэропорта)**

Выделение 6 основных категорий обучающихся, исходя из специфики – «объекта» - деятельности и на основании анализа потребностей обучения. Предложены программы обучения, исходя из целей и задач каждой службы

Пассажиры – Служба пассажирских перевозок, служба Досмотра

ВС + техника – Инженерно-Авиационная служба

Информация – Авиа-диспетчерский пункт, Информационно-справочный отдел

Документы – Юр. Служба, отделение не -/ авиационной деятельности. Бухгалтерия, маркетинг и т.д.

Процесс руководства – руководители служб и дирекций

Процесс управления, стратегия – топ-менеджмент



- **Единый корпоративный подход**

Приказ по предприятию о необходимом тестировании в период с ... По... , предоставление сотрудниками требуемой информации руководителю службы (ФИО, e-mail, телефон), предоставление руководителями служб информации о возможности сотрудников обучаться: а) на рабочем месте, б) в центре развития персонала / УТЦ, донести сотрудникам информацию о возможности обучаться в любое свободное от работы время

Почему E-learning, почему Englishtown. Формирование языковой политики.

- Большое количество персонала обучать единовременно, по единым стандартам **+1 за дистанционное обучение**
- Сменный график работы персонала => отсутствие четкого графика занятий **+1 к дистанционное обучение**
- Отсутствие классных ресурсов на единовременное обучение большого числа персонала и ограниченное время на обучение («надо было вчера ☺») - **+1 к e-learning**
- Необходимость социально-культурного развития персонала => внедрение высоких технологий в систему развития персонала, необходимость переоснащения материальной базы **+1 к e-learning** (учись, где хочешь ☺)
- Обучение должно соответствовать поставленным целям и задачам международных предписывающих органов и местным требованиям => опыт, доступность, адаптивность **+1 к Englishtown**
- Единая система отчетов, прозрачная система бюджетирования, основанная на целях и задачах компании и местоположении каждого сотрудника в компании) Один язык, один языковой тренинг служит разным целям **+ 1 000 000 к Englishtown** ☺



English speaker

Тестирование и анализ объемов обучения



Radio talk, aerodrome English, other specifics

Advanced

Intermediate

elementary



beginner

Pre-intermediate

Upper-Intermediate

Изучение ЛЮБОЙ
языковой специфики
возможно только при
уровне владения общим
английским не ниже
Pre-Intermediate (7-8 EF
Scale)

Средний уровень владения
английским на
сегодняшний день –
Beginner to Elementary (2-3
EF scale)

Уточнение ИКАО

EF создал две части курса: Обычный английский и Авиационный английский (для 3х категорий авиаперсонала).

Наша стратегия обучения полностью соответствует стандартам **ICAO Doc 9835 AN/453**

- “4.3.7 Aviation technical experts can support and facilitate aviation English teaching. **Language teaching, however, should be conducted by qualified language teachers.**” *Технические специалисты могут обучать авиационному английскому. Однако языковое обучение должны проводить квалифицированные лингвисты-преподаватели.*
- “**Memorization of ICAO phraseologies alone does not constitute language proficiency** and aviation English training should not be limited to phraseologies.” *Заучивание фразеологии ИКАО не ведет к развитию языковых навыков и не должно ограничиваться только профессиональной лексикой.*
- “4.4.5 If we keep in mind that specialized aviation English is built upon proficiency in general English and that individuals entering the aviation environment with a high level of proficiency in “general” English (native speakers and/or expert users of the language) readily acquire the specialized English vocabulary and phraseologies needed for efficient and safe radiotelephony communication, it is **reasonable** to expect that “**general**” **English programs** and courses may be an **appropriate preface to learning aviation English, at the lower levels.**”

Если принимать во внимание то, что профессиональный английский язык в авиации строится на базе уверенных языковых познаний в базовом английском языке и то, что сотрудники должны приступать к своим обязанностям имея высокий уровень владения базовым языком, то тогда можно смело утверждать что программа базово, но английского (на низких уровнях) может быть той самой платформой для дальнейшего изучения авиационного английского.

Профили ИКАО (ICAO)

- ИКАО Уровень 3 – 4 по нашей шкале

Language Competency Profile ICAO (Level 3)



Language Competency Profile ICAO (Level 4)



ICAO Level	Listening	Writing	Reading	Speaking			
				Conversation	Monologue	Interaction	Other
C2	12	Can understand complex written texts and reports.	Can write clearly, appropriately and effectively in a variety of styles.	Can understand complex spoken texts.	Can give detailed presentations in a variety of styles.	Can participate in all spoken interactions.	Can interact effectively in all situations.
	11	Can understand complex written texts and reports.	Can write with a range of style and register.	Can understand complex spoken texts.	Can give detailed presentations in a variety of styles.	Can participate in all spoken interactions.	Can interact effectively in all situations.
B2	10	Can understand detailed written texts and reports.	Can write with a range of style and register.	Can understand complex spoken texts.	Can give detailed presentations in a variety of styles.	Can participate in all spoken interactions.	Can interact effectively in all situations.
	9	Can understand detailed written texts and reports.	Can write with a range of style and register.	Can understand complex spoken texts.	Can give detailed presentations in a variety of styles.	Can participate in all spoken interactions.	Can interact effectively in all situations.
B1	8	Can understand detailed written texts and reports.	Can write with a range of style and register.	Can understand complex spoken texts.	Can give detailed presentations in a variety of styles.	Can participate in all spoken interactions.	Can interact effectively in all situations.
	7	Can understand detailed written texts and reports.	Can write with a range of style and register.	Can understand complex spoken texts.	Can give detailed presentations in a variety of styles.	Can participate in all spoken interactions.	Can interact effectively in all situations.
A2	6	Can understand detailed written texts and reports.	Can write with a range of style and register.	Can understand complex spoken texts.	Can give detailed presentations in a variety of styles.	Can participate in all spoken interactions.	Can interact effectively in all situations.
	5	Can understand detailed written texts and reports.	Can write with a range of style and register.	Can understand complex spoken texts.	Can give detailed presentations in a variety of styles.	Can participate in all spoken interactions.	Can interact effectively in all situations.
A1	4	Can understand detailed written texts and reports.	Can write with a range of style and register.	Can understand complex spoken texts.	Can give detailed presentations in a variety of styles.	Can participate in all spoken interactions.	Can interact effectively in all situations.
	3	Can understand detailed written texts and reports.	Can write with a range of style and register.	Can understand complex spoken texts.	Can give detailed presentations in a variety of styles.	Can participate in all spoken interactions.	Can interact effectively in all situations.

ICAO Level	Reading	Writing	Listening	Speaking				
				Obtaining information	Giving information	Interactions	Social	
C2	12	Can understand complex and specialist texts and reports.	Can write clearly, appropriately and effectively in a variety of styles.	Can fully understand native speakers and quickly adapt to different accents.	Can obtain information on any subject in any context in a fully appropriate manner.	Can give effective presentations using fully appropriate language.	Can conduct formal meetings effectively.	Can interact socially at all levels.
	11	Can understand complex texts and reports.	Can write with a range of style and register.	Can understand native speakers and adapt to different accents.	Can obtain information on any subject in any context in a fully appropriate manner.	Can give effective presentations using fully appropriate language.	Can conduct formal meetings effectively.	Can interact socially at all levels.
B2	10	Can understand detailed texts and reports.	Can write with a range of style and register.	Can understand native speakers and adapt to different accents.	Can obtain information on any subject in any context in a fully appropriate manner.	Can give effective presentations using fully appropriate language.	Can conduct formal meetings effectively.	Can interact socially at all levels.
	9	Can understand detailed texts and reports.	Can write with a range of style and register.	Can understand native speakers and adapt to different accents.	Can obtain information on any subject in any context in a fully appropriate manner.	Can give effective presentations using fully appropriate language.	Can conduct formal meetings effectively.	Can interact socially at all levels.
B1	8	Can understand detailed texts and reports.	Can write with a range of style and register.	Can understand native speakers and adapt to different accents.	Can obtain information on any subject in any context in a fully appropriate manner.	Can give effective presentations using fully appropriate language.	Can conduct formal meetings effectively.	Can interact socially at all levels.
	7	Can understand detailed texts and reports.	Can write with a range of style and register.	Can understand native speakers and adapt to different accents.	Can obtain information on any subject in any context in a fully appropriate manner.	Can give effective presentations using fully appropriate language.	Can conduct formal meetings effectively.	Can interact socially at all levels.
A2	6	Can understand detailed texts and reports.	Can write with a range of style and register.	Can understand native speakers and adapt to different accents.	Can obtain information on any subject in any context in a fully appropriate manner.	Can give effective presentations using fully appropriate language.	Can conduct formal meetings effectively.	Can interact socially at all levels.
	5	Can understand detailed texts and reports.	Can write with a range of style and register.	Can understand native speakers and adapt to different accents.	Can obtain information on any subject in any context in a fully appropriate manner.	Can give effective presentations using fully appropriate language.	Can conduct formal meetings effectively.	Can interact socially at all levels.
A1	4	Can understand detailed texts and reports.	Can write with a range of style and register.	Can understand native speakers and adapt to different accents.	Can obtain information on any subject in any context in a fully appropriate manner.	Can give effective presentations using fully appropriate language.	Can conduct formal meetings effectively.	Can interact socially at all levels.
	3	Can understand detailed texts and reports.	Can write with a range of style and register.	Can understand native speakers and adapt to different accents.	Can obtain information on any subject in any context in a fully appropriate manner.	Can give effective presentations using fully appropriate language.	Can conduct formal meetings effectively.	Can interact socially at all levels.



Questions are welcome!