

Emirates NBD

За последние 10 лет Emirates Bank в Объединенных Арабских Эмиратах из банка, обслуживающего исключительно ближневосточный регион, превратился в глобального игрока на рынке банковских услуг.



Такое быстрое развитие стало возможным благодаря тому, что правительство ОАЭ поставило перед собой задачу превратить страну в «финансовую столицу Ближнего Востока». Правительство ОАЭ также стало инициатором реализации стратегии, известной как «эмиратизация» (Emiratisation), которая нацелена на полную интеграцию населения ОАЭ в экономические процессы и передачу гражданам ОАЭ навыков и знаний иностранных специалистов, работающих в стране. В рамках этой стратегии Министерство труда и социального обеспечения поставило ряд задач, включая достижение 25-процентной «эмиратизации» персонала всех банков ОАЭ.

Однако для достижения этой цели банку Emirates Bank было необходимо повысить уровень владения английским языком среди своих сотрудников. Учащиеся из ОАЭ недостаточно изучали английский язык в школе, поэтому банк Emirates Bank должен был помочь сотрудникам в его изучении непосредственно в процессе работы. «Для ОАЭ важно, чтобы представители страны занимали ведущие позиции в различных отраслях экономики, но это невозможно, если они не смогут разговаривать со всем миром, – говорит Хейям Фаррингтон, менеджер по бизнес-коммуникациям, Emirates Bank.

“ конкуренция в финансовой отрасли очень высока, поэтому, если мы хотим, чтобы у нас были зарубежные клиенты, наши сотрудники должны владеть языком бизнеса, то есть английским. ”

—Heyam Farrington,
менеджер по бизнес-коммуникациям, Emirates Bank

«Навыки владения английским языком наших сотрудников были не столь хороши, как хотелось бы, – продолжает Хейям Фаррингтон, – я заходила в наш отдел розничных услуг, наблюдала, как операционные работники банка общаются с англоговорящими клиентами, и видела, что протекает оно совсем не идеально. Возможно, они знали слова, но не могли достаточно быстро построить фразы или сразу же ответить на вопросы. Несмотря на то, что наши сотрудники прекрасно знали свою работу, им не хватало уверенности во владении английским языком. И поэтому у клиентов не было уверенности в их компетентности».

Смешанное решение

ОАЭ становятся игроком на глобальном экономическом рынке, однако стране удалось сохранить многие культурные традиции. Большая часть жителей

Отрасль

Финансовые услуги

Информация

Когда правительство Объединенных Арабских Эмиратов поставило целью превратить страну в финансовый центр Ближнего Востока, перед компанией «Эмираты НБД» встала задача улучшить навыки владения английским языком среди всех служащих. Компании GlobalEnglish и «Эмираты НБД» совместно внедрили комплексное решение, позволившее повысить эффективность работы и деловую отдачу от программы обучения английскому языку.

ОАЭ по-прежнему предпочитает занятия в классе прочим методам обучения. Однако банку Emirates Bank требовалось решение «онлайн», чтобы снизить затраты и сократить время, которое сотрудники тратили бы на обучение в процессе основной работы. По этим причинам банк Emirates Bank выбрал подход, который отражал традиционные взгляды жителей ОАЭ на обучение, но также включал и современные методы: занятия в классе в сочетании с технологиями интерактивного обучения.

Выбор поставщика услуг

«При выборе поставщика услуг интерактивного обучения я руководствовалась двумя основными критериями. Во-первых, нам требовалось преподавание делового английского, а не общего английского языка. Мы искали такую систему обучения, которая бы наиболее соответствовала сегодняшним требованиям, книжные пособия и аудиокурсы нас не интересовали. Во-вторых, я стремилась найти современный подход, использующий новые технологии, чтобы повысить уровень интерактивности обучения. Программа GlobalEnglish удовлетворяла всем этим требованиям. Особенно мне понравились онлайн-занятия GlobalEnglish «Разговор с учителем». Я сразу же поняла, что такая замечательная возможность и комплекс услуг GlobalEnglish в целом помогут нашим учащимся», – говорит Хейям Фаррингтон.

Опыт обучения

Банк Emirates Bank был настолько впечатлен программой GlobalEnglish Corporate Learning Service™, что Хейям Фаррингтон и сотрудники ее отдела использовали учебный план GlobalEnglish в качестве основы для всей программы обучения английскому языку. С помощью предварительного теста GlobalEnglish учащихся определили в одну из трех групп в соответствии с тремя уровнями (начальный, средний или продвинутый), а затем они в течение трех месяцев проходили три курса GlobalEnglish в режиме «онлайн» (по одному курсу в месяц). Помимо онлайн-обучения, учащиеся занимались в классе по два часа в неделю. Это существенный фактор мотивации для продолжения обучения. Кроме того, занятия в классе дают учащимся возможность обсудить интерактивное обучение, принять участие в ролевых играх и сосредоточиться на выполнении рабочих задач, требующих знания английского языка, таких как подготовке презентаций, бизнес-планов и предложений.

Результаты

Аккредитация EAQUALS

Результаты онлайн-обучения английскому языку превзошли все ожидания банка Emirates Bank. Среди многих достижений следует отметить, что этот банк стал первой организацией на Ближнем Востоке, получившей аккредитацию EAQUALS (предоставляется Европейской ассоциацией по контролю качества лингвистического образования). Для получения этой аккредитации банк Emirates Bank должен был пройти проверку, которая включает 162 пункта и затрагивает преподавание, учебный план, соблюдение стандартов, юридических требований, достоверности, а также контроль качества.

Более широкие возможности для обучения персонала

Банк Emirates Bank смог более чем на 300 процентов увеличить число сотрудников, которые ежегодно проходят обучение, без повышения затрат. При

“ Мне понравилось изучать английский язык с GlobalEnglish. Навыки владения деловым английским языком исключительно важны для меня, [так как позволяют] взаимодействовать и общаться с вышестоящим руководством. Кроме того, благодаря знанию английского я смогу продемонстрировать высокие профессиональные стандарты банка представителям сторонних организаций. ”

—Mahmood Al Saffar,
менеджер ИТ-отдела, Emirates Bank

обучении английскому языку в классе банк мог организовать занятия только для 90 сотрудников в год, поскольку согласно учебному плану требовалось проводить девять часов в классе еженедельно, а курс длился четыре месяца. Расширение программы не предусматривалось из-за недостатка преподавателей и помещений для занятий. В банке Emirates Bank обучение было построено таким образом, что зависимость от занятий в классе удалось сократить; теперь можно было обучать 400 сотрудников ежегодно, а расходы при этом оставались на том же уровне, что и при обучении в классе.

Высокий уровень удовлетворенности учащихся и увеличение процента учащихся, успешно завершивших обучение

Восемьдесят пять процентов учащихся успешно завершают обучение по программе, что на 50 процентов больше, чем при обучении в классе. Хейям Фаррингтон объясняет этот успех более высоким уровнем удовлетворенности учащихся: «Причина повышения процента учащихся, успешно завершивших обучение, отчасти заключается в том, что людям больше нравится учебный план и гибкость домашнего обучения, поэтому они больше занимаются. Кроме того, многие выбирают эту программу, потому что при этом тратится меньше времени на занятия в классе, а также можно видеть успехи своих коллег по работе».

Повышение эффективности

Учащиеся в течение трех месяцев развивали навыки делового английского в реальных ситуациях общения в рамках смешанной программы GlobalEnglish и благодаря этому достигли значительных успехов в умении подбирать слова и строить предложения; теперь они чувствуют себя более уверенно при использовании английского языка для выполнения рабочих задач.

«Усовершенствование навыков общения на английском языке помогает нам повысить качество обслуживания, так как наши операционные сотрудники стали более уверенно разговаривать с клиентами, – говорит Хейям Фаррингтон, – теперь наши сотрудники говорят более правильно и бегло. Сейчас они могут спокойно обсуждать вопросы клиента на английском языке и быстрее разрешать проблемы. Но самое важное – это повысило доверие клиентов к Emirates Bank».

Нитса Хелайель, административный помощник банка, соглашается:

«За последние три месяца я почувствовала, что мои навыки владения английским языком улучшились по многим направлениям, и это помогает мне в обслуживании наших клиентов. Раньше я стеснялась разговаривать с клиентами, но теперь я чувствую себя более уверенно и могу передать им необходимую информацию».