

# Elastyczność rozwiązań



**Weronika Dziak**

jest konsultantem ds. szkoleń i rozwoju w Provident Polska.



**Julita Dąbrowska**

jest konsultantem ds. komunikacji biznesowej. Posiada ponad 20-letnie doświadczenie w marketingu, PR, komunikacji wewnętrznej oraz budowaniu marek firm i organizacji. Organizuje coroczne Forum Employer Branding.

**W Provident Polska język angielski stanowi ważny element codziennej komunikacji biznesowej. Firma należy do międzynarodowej grupy finansowej International Personal Finance (IPF), której centrala mieści się w Wielkiej Brytanii. Regularne kontakty z pozostałymi rynkami IPF oraz międzynarodowe projekty i inicjatywy powodują, że język angielski stał się jednym z niezbędnych narzędzi pracy naszych pracowników. W obszarze inwestowania w rozwój pracowników włączyliśmy więc szkolenia językowe.**

W zarządzaniu szkoleniami językowymi ważne jest, aby nauka była bezpośrednio powiązana z potrzebami biznesowymi. W Provident Polska organizację kursów językowych traktujemy jako zapewnianie potrzebnych narzędzi pracy. Z tego powodu możliwość nauki języka angielskiego dla danego pracownika jest uzależniona od specyfiki wykonywanych przez niego obowiązków, a nie od miejsca w strukturze organizacyjnej. Już od ponad ośmiu lat do programu zapraszamy osoby, dla których znajomość języka obcego jest niezbędna do poprawnego wykonywania obowiązków służbowych. Odpowiedzialność za wytypowanie takich pracowników ponoszą bezpośredni przełożeni. Departament szkoleń i rozwoju dokonuje wyboru szkoły językowej oraz sprawuje kontrolę nad całym procesem. Naszym pracownikom proponujemy zajęcia z polskim lektorem lub native speakerem, zarówno indywidualne, jak i grupowe. Treść kursów jest dostosowana do specyfiki naszego biznesu, a uczestnicy zajęć grupowych zapraszani są do grup o adekwatnym poziomie zaawansowania. Kluczowa jest też dla nas możliwość weryfikacji rozwoju umiejętności językowych uczestników zajęć. W tym celu prowadzimy diagnozę umiejętności każdego pracownika przystępującego do nauki – służy

ona porównaniu poziomu znajomości języka przed kursem i po nim.

Dynamicznie zmieniający się biznes wymaga szybkich reakcji również w zakresie zarządzania szkoleniami językowymi. Regularnie spotykamy się z biznesowymi potrzebami związanymi z nagłą koniecznością zorganizowania nauki języka angielskiego dla określonej grupy osób. Nasi pracownicy, eksperci z całej Polski, co jakiś czas są proszeni o pilne wsparcie projektów międzynarodowych lub otrzymują możliwość wyjazdu na inny rynek w ramach własnego rozwoju. W takich sytuacjach pojawia się potrzeba natychmiastowego wsparcia w umiejętnościach językowych. Aby sprostać takiemu wyzwaniu, potrzebna jest współpraca z firmą językową, której wachlarz usług obejmuje wszystkie scenariusze specyficzne dla danej organizacji. Przy wyborze firm językowych Provident Polska kładzie główny nacisk na doświadczenie w prowadzeniu nauki języka, zakres prowadzonych zajęć, program szkoleniowy, metody nauczania, raportowanie frekwencji i ewaluację wyników. Kluczowa jest też elastyczność rozwiązań, ogólnopolski zasięg oraz dostęp do dodatkowych narzędzi (jak komunikatory czy platforma e-learningowa). To właśnie te elementy umożliwiają nam szybką reakcję na nagłe potrzeby biznesowe. Dodatkowym usprawnieniem jest wyznaczenie z ramienia departamentu szkoleń osoby odpowiedzialnej za organizację nauki języków obcych w organizacji. W jakich sytuacjach takie podejście do zarządzania tym obszarem okazuje się niezbędne? Przykładowo, w ostatnim miesiącu zespół ekspercki, złożony z naszych pracowników zlokalizowanych w różnych oddziałach w Polsce, został zaangażowany w ścisłą współpracę z centralą w Wielkiej Brytanii. Zorganizowanie indywidualnych oraz grupowych zajęć języka angielskiego dla członków

Szkolenia językowe oferowane przez pracodawców to doskonały sposób na działania rozwojowe prowadzone przez organizacje. W większości firm międzynarodowych posługiwanie się językiem obcym, głównie angielskim, to podstawowy wymóg codzienności. Dotyczy to zwłaszcza pracowników wsparcia – działów marketingu, komunikacji, finansów, logistyki.

Dobra znajomość języków obcych to także inwestycja w pracownika. Jak wynika z badań prowadzonych w 2013 r. przez Employer Brand International, aż 36 proc. kandydatów interesuje zobowiązanie pracodawcy, by rozwijać pracownika<sup>1</sup>. Rozwój pracowników to także ważny atrybut oferty pracodawcy, czyli tzw. EVP. Wskazało tak aż 32 proc. respondentów, wybierając rozwój jako atrybut numer dwa, zaraz po „interesującej pracy”<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Patrz [http://www.wizerunek-pracodawcy.com.pl/najnowszy-raport-ebi-o-swiatowym-rynku-employer-brandingu/#.U8Uy4\\_l\\_tqU](http://www.wizerunek-pracodawcy.com.pl/najnowszy-raport-ebi-o-swiatowym-rynku-employer-brandingu/#.U8Uy4_l_tqU), dostęp: 25 lipca 2014 r.

<sup>2</sup> Patrz [http://www.brettmichington.com/files/evp\\_minchington\\_2012.pdf](http://www.brettmichington.com/files/evp_minchington_2012.pdf), dostęp: 25 lipca 2014 r.

tego zespołu zajęło nam jeden dzień. To najlepsze potwierdzenie, że tak rozbudowany proces się sprawdza.

Głównym wyzwaniem związanym z nauką języków obcych w firmie jest zapewnienie pracownikom możliwości uczestniczenia we wszystkich zajęciach. Ponieważ nauka języka angielskiego w Provident Polska jest uzasadniona biznesowo, bardzo poważnie podchodzimy do tematu frekwencji na zajęciach. Zależy nam na tym, aby pracownicy mogli całkowicie wykorzystać możliwości, jakie w tym zakresie oferuje im firma. Średnia miesięczna frekwencja na zajęciach z języka angielskiego wynosi 86 proc. Ten wskaźnik pokazuje, że zajęcia mają dla pracowników dużą wartość, a organizowanie lekcji przed pracą lub po niej jest trafnym rozwiązaniem. Jednocześnie jesteśmy świadomi, że są pracownicy, którzy odstępują od uczestnictwa w części lekcji. Czy możliwe jest niedopuszczanie do takich sytuacji? Odpowiedź jest prosta: oczywiście, że nie. Przy tak dynamicznym rozwoju biznesu zdarza się, że pracownicy są zapraszani *ad hoc* na spotkania lub wyjazdy służbowe, uniemożliwiające udział w poszczególnych zajęciach. Ważne więc jest, by mieć rozwiązania, które minimalizują w takiej sytuacji straty w postaci opuszczonych zajęć. Standardowo każdy pracownik, którego sytuacja zmusza do odwołania zajęć indywidualnych, ma możliwość odrobienia ich w dogodnym dla siebie terminie. Z kolei uczestnicy zajęć grupowych dostają od lektorów materiały z zajęć, które ominęli. W Provident Polska postanowiliśmy dodatkowo pójść o krok dalej: nasi pracownicy otrzymują dostęp do platformy e-learningowej, która w całości jest poświęcona nauce

języka angielskiego. Dzięki niej mogą w ciekawy i interaktywny sposób odrobić zaległości powstałe z braku obecności na zajęciach. Dodatkowo osoby oddelegowane do projektów z dala od miejsca zamieszkania mają możliwość kontynuowania lekcji indywidualnych ze swoim lektorem za pomocą komunikatora internetowego.

Organizacja powinna elastycznie dostosowywać się do zmiennego środowiska biznesowego. Pamiętając o tym, wprowadzamy w Provident Polska nowe rozwiązania, również do istniejącej polityki szkoleń językowych. Dynamiczny rozwój firmy powoduje, że jako organizacja stawiamy na mobilność pracowników. Zachęcamy cenionych, wewnętrznych ekspertów do międzynarodowej współpracy z innymi rynkami. Aby móc angażować pracowników w działania globalne, firma potrzebuje dodatkowo w nich zainwestować oraz zachęcić do potencjalnej zmiany miejsca pracy czy zamieszkania. Dlatego też rozważamy wprowadzenie możliwości nauki języka angielskiego jako benefitu dla osób, które deklarują swoją mobilność i jednocześnie są chętne do dalszego rozwoju. W zeszłym roku wprowadziliśmy również spotkania z native speakerem dla wyróżnionej grupy naszych pracowników: sukcesorów. Co dwa miesiące odbywają się specjalne warsztaty językowe, których celem jest doskonalenie umiejętności komunikacyjnych niezbędnych w trakcie spotkań biznesowych prowadzonych w języku angielskim. Warsztaty mają bardzo pozytywny oddźwięk, a frekwencja na spotkaniach w bieżącym roku sięga 90 proc. Jako departament szkoleń i rozwoju mamy więc powody do satysfakcji. ■