



Using IT to strategically position the development of language competence within organizations

Timothy Phillips

ICC Conference, Stockholm, 25 March 2007



➤ What has happened to the Language Training Manager?



- Language, especially English, regarded by employer as basic competence
- Language training takes too long
- Companies invest in more „critical“ skills with short transfer period
- Training outsourced: streamlined business processes more important than expertise
- Consequence: Language Training Manager has lost her/his status

➤ Is the profession to blame?



- Lack of established trainer qualification and certification process for corporate environment (CLTC-C with ICC accreditation is designed to rectify this)
- Inclination of many language schools and freelancers to serve up „same old stuff“
- Example CEF: principles of Can Do`s have not been grasped by commercial schools
- Profession is not modernising itself, industry is having to modernise the profession
- Consequence: Role of Language Training Manager less respected

➤ Example Bosch: Turnaround of attitude

The screenshot shows the Bosch Group website in Microsoft Internet Explorer. The browser title is "The Bosch Group - Startpage - Microsoft Internet Explorer". The address bar shows the URL "http://www.bosch.com/content/language2/html/index.htm". The page features a dark blue navigation sidebar on the left with the following sections:

- Welcome to the Bosch Group**
- Products and services**
 - ▶ Overview products and services
- Corporate information**
 - ▶ Business Sectors and Divisions
 - ▶ Supervisory Council
 - ▶ Board of Management
 - ▶ Locations
 - ▶ Facts and figures
 - ▶ Attitude and commitment
- Corporate functions**
 - ▶ Jobs & careers
 - ▶ Purchasing and Logistics
 - ▶ Press
 - ▶ Historical Communications
 - ▶ Research and development
- Service**
 - ▶ Publications

At the bottom of the sidebar is a "Web Assistant" search box with the text "Enter a keyword or expression here to search for specific".

The main content area features the Bosch logo and the slogan "Invented for life". Below this is a large image of a woman with the text "Invented for life - what does that mean for me?" and a play button icon. Underneath the image is a "Products and Services" section with three columns:

- Automotive**
 - ▶ Bosch Car Service
 - ▶ Car parts and accessories
 - ▶ Automotive Technology
 - ▶ Diagnostics for Repair Shops
- At home**
 - ▶ Garden Tools
 - ▶ Power Tools for DIY Enthusiasts
 - ▶ Household Appliances
 - ▶ Heating & Warm Water
- Industry and Trade**
 - ▶ Communication Services
 - ▶ Power Tools for Professionals
 - ▶ Sensors and Foundry - MEMS
 - ▶ Security Systems
 - ▶ Packaging Technology

At the bottom of the page, there is a "Latest News" section and a "Bosch in your country" button. The footer includes the "Internet" logo.

➤ Example Bosch: Turnaround



- Three language experts in Head Office:
 - Petra Balloch – central seminar programme
 - Katja Hillenmayer – international transfers
 - Barbara Heidinger – coordination of sites, internal language expert network

- One common operational need:
 - To assess language competence and analyse employee needs

- Strategic business need:
 - To set corporate-wide standard



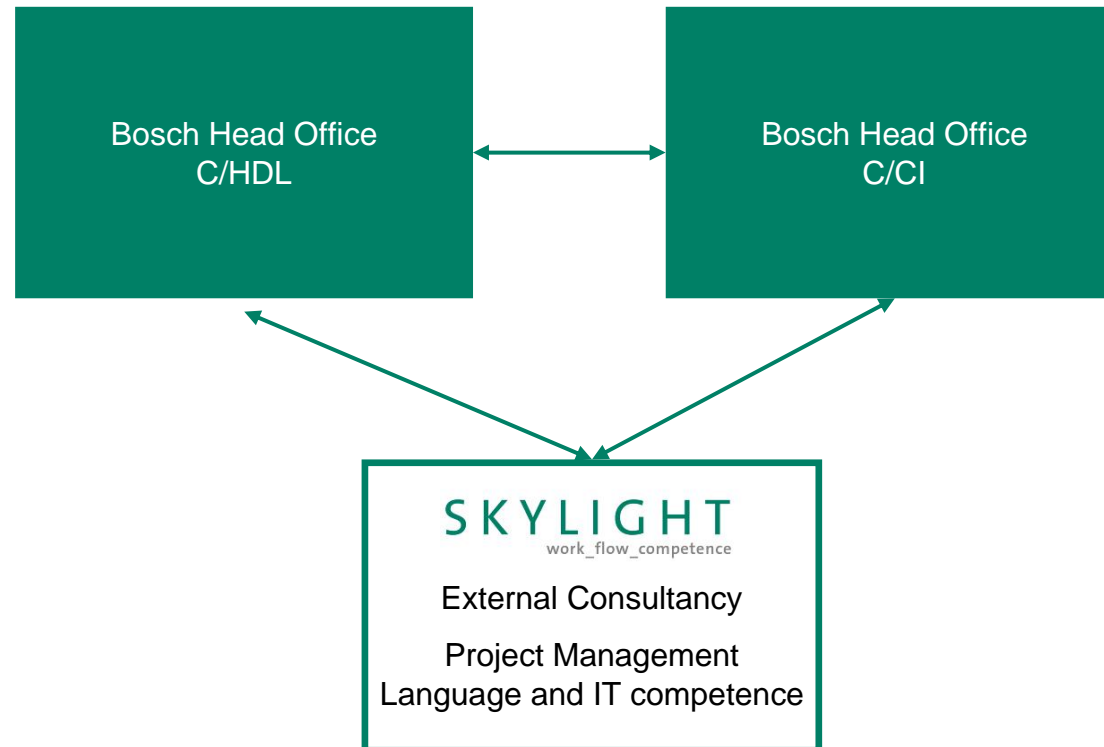
➤ Example Bosch: Turnaround



■ Online system

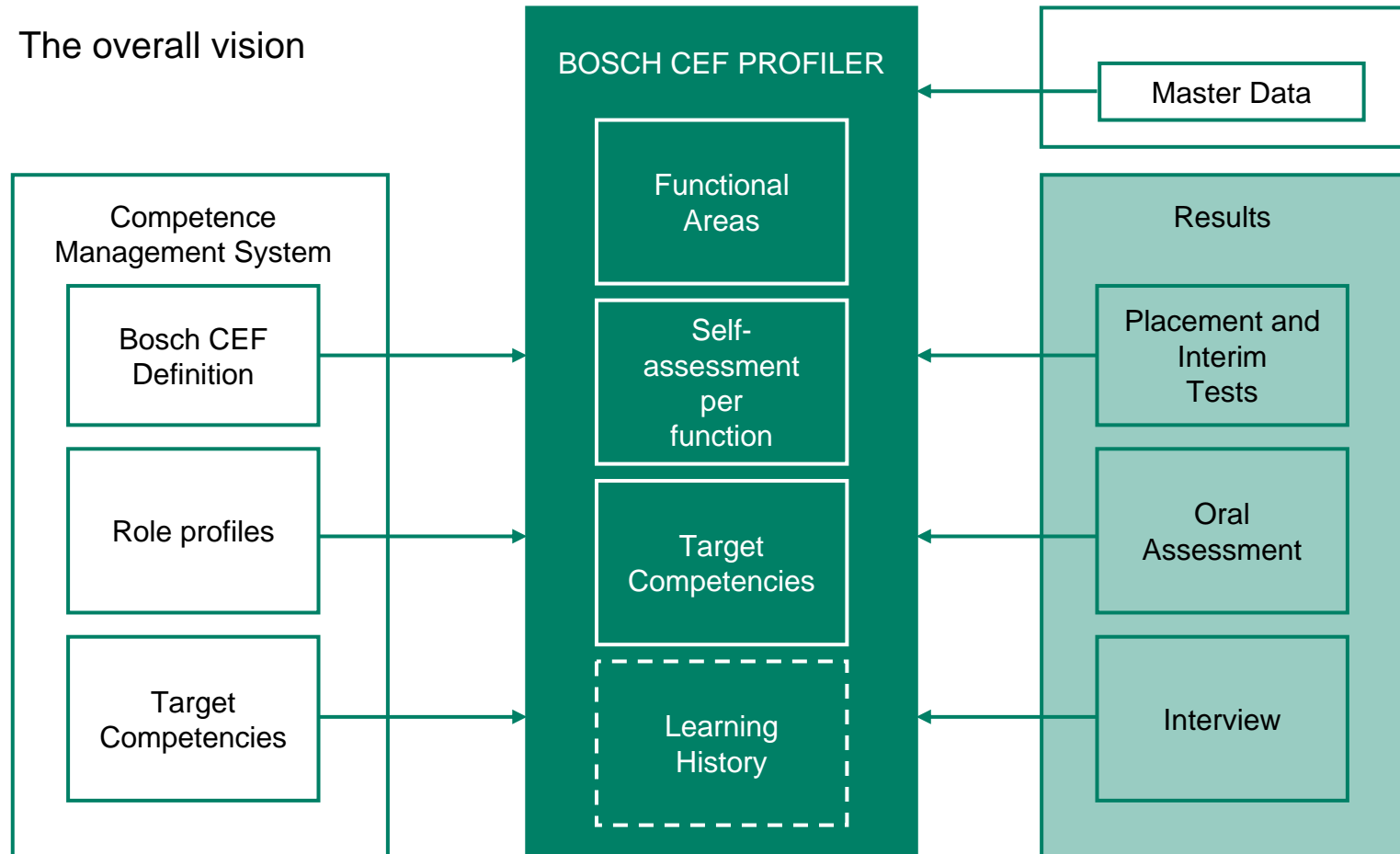
- automatic processing
- available on corporate intranet
- available world-wide
- respects various national, personal data security agreements

➤ Example Bosch: Turnaround



➤ Example Bosch: Turnaround

➤ The overall vision



➤ Example Bosch: Turnaround

➤ Demands on the Language Department from IT

- Definition of scope
- Budgeting and controlling
- Quality Gate process
- Risk analysis
- Iterative testing procedure
- Software deployment

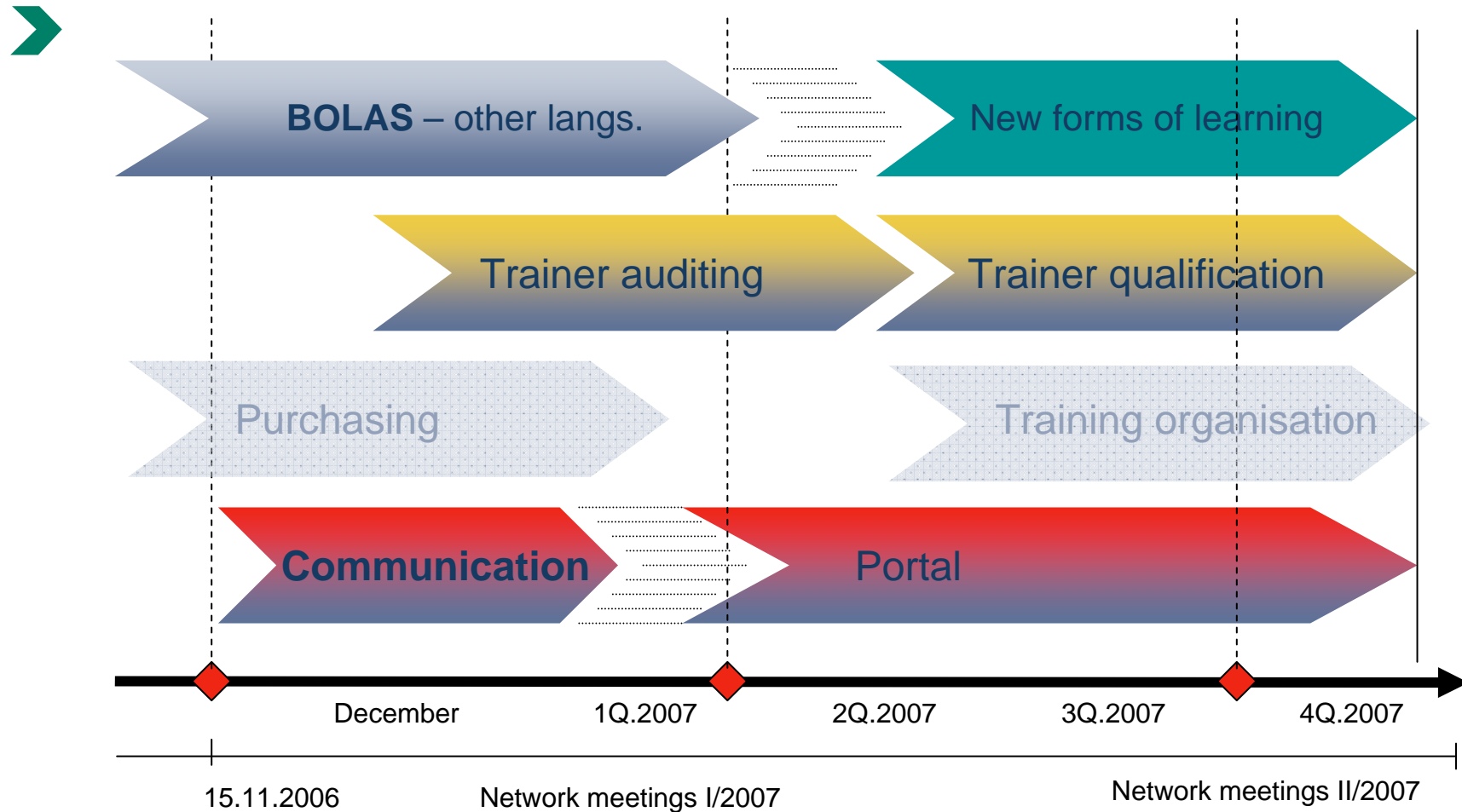
The image displays three overlapping Microsoft Excel spreadsheets. The top-left spreadsheet, titled 'Kopie von CRQM_Checkliste_OAGB_7.2.xls', shows a table with columns for 'Nr.', 'Qualitätspunkt', 'Erforderlich zur', and 'Vorüberblick'. The top-right spreadsheet, 'Kopie von riskanalyse_projekt.xls', contains a risk analysis table with columns for 'Analyse der Projektrisiken', 'Schadensrisiko', 'Strukturrisikoprüfung', and 'Risikoprüfung'. The bottom spreadsheet, 'Kopie von Template_Checkliste_DH_091.xls', is a checklist titled 'Checkliste Dokumenteninspektion für Lastenheft / Pflichtenheft' with columns for 'Nr.', 'Frage', 'ja', 'nein', and 'Bemerkung'. It lists various questions related to document structure, content, and clarity.

➤ Example Bosch: Turnaround



BOLAS: Bosch Online Language Assessment System

➤ Example Bosch: consequences



➤ Example Bosch: Turnaround

➤ 10 critical success factors

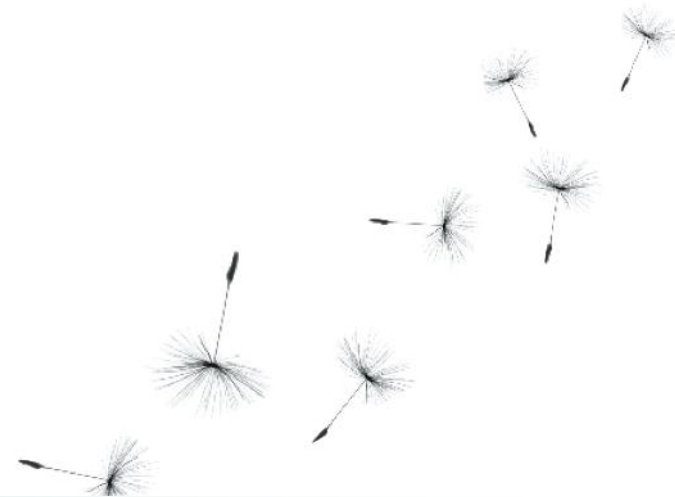
- Projected completed according to plan
- No “content“ discussions with IT
- IT employed as “internal consultants“
- Open communication lines between all involved parties
- Reporting to Quality Gate Board thoroughly prepared
- Pre-launch communication included critical decision makers
- Ongoing development plan – consequences thought through
- Structured communication plan
- Willingness to accept own resource limits
- Think big, but with measure steps, from start

➤ For more information, please contact...



➤ Timothy Phillips
SKYLIGHT GmbH
Hansaring 61
D-50670 Köln
Germany

phone: +49 221 16 12 190
fax: +49 221 16 12 100
mobile: +49 177 609 9742
mail: timothy.phillips@skylight.de
web: www.skylight.de



- Sprachen bei Bosch
- **BOLAS Homepage**
- BOLAS**
Bosch Online Language Assessment System
- Version 1.0.9
- Analyse Modul**
- Übersicht
- Analyse Modul starten
- Test Modul**
- Übersicht
- Test Modul starten
- Service**
- Ergebnisse wiederherstellen
- FAQs
- Anwenderdokumentation

BOLAS - Bosch Online Language Assessment System

**Ich verlasse mich auf BOLAS.
Wissen, worauf es ankommt.**

Vorstellung des Systems

BOLAS ist eine Online-Anwendung für die Evaluierung Ihrer Fremdsprachenkenntnisse und Ihres Lernbedarfs im Bereich Geschäftssprache. Wählen Sie, ob Sie zuerst einen Sprachtest machen wollen oder Fragen zu Ihrem Lernbedarf beantworten möchten. Sie können beide Module auf einmal machen oder jeweils zeitlich getrennt. Jedes Modul dauert ca. 30 Minuten. Zu weiteren Informationen zu den Modulen klicken Sie auf [Analyse Modul](#) oder [Test Modul](#).

Zielgruppen

Alle Bosch Mitarbeiter weltweit.

Wichtige Hinweise

Im Moment ist der Sprachtest nur als English Test verfügbar. Die Anleitungen sind auf Deutsch. Die Bedarfsanalyse wird im Moment auf Deutsch durchgeführt. Sie gilt prinzipiell für alle möglichen Bosch-relevanten Fremdsprachen.

BOLAS
Bosch Online Language Assessment System
Version 1.0.9

Analyse Modul

- [Übersicht](#)
- Analyse Modul starten

Test Modul

- Übersicht
- Test Modul starten

Service

- Ergebnisse wiederherstellen
- FAQs
- Anwenderdokumentation

BOLAS - Bosch Online Language Assessment System

**Ich verlasse mich auf BOLAS.
Wissen, worauf es ankommt.**

Analyse Modul - Übersicht:

- Bei dieser Bedarfsanalyse werden Ihnen dazu Fragen gestellt, wie Sie im Moment die Fremdsprache am Arbeitsplatz nutzen. Ziel der Abfrage ist es, ein Bild davon zu gewinnen, was Sie mit der Fremdsprache in Zukunft leisten wollen. Im Ergebnis wird dadurch Ihr Lernbedarf beschrieben.
- Je mehr Informationen Sie geben, um so besser kann Ihr Berater und/oder Trainer Sie mit geeigneten Maßnahmen zum Erreichen Ihrer Ziele unterstützen. Ihr Berater oder Trainer kann mit Ihnen dann einen für Sie relevanten Lernpfad erstellen.
- Gleichzeitig bekommen Sie selbst eine klare Vorstellung, was Sie in der Fremdsprache benötigen. So können Sie besser beschreiben und nachvollziehen was Sie lernen.
- Die Ergebnisse der Bedarfsanalyse können Sie ausdrucken und bei sich speichern. Nur Sie haben Zugang zu Ihren Daten.

[Analyse Modul starten](#) [Zurück zur Startseite](#)

- Sprachen bei Bosch
- BOLAS Homepage
- BOLAS**
Bosch Online Language
Assessment System
- Version 1.0.9
- Analyse Modul**
 - Übersicht
 - **Analyse Modul starten**
- Test Modul**
 - Übersicht
 - Test Modul starten
- Service**
 - Ergebnisse wiederherstellen
 - FAQs
 - Anwenderdokumentation

Schritt 1: Sprachauswahl

Bitte wählen Sie hier die Sprache aus, für die Sie die Analyse durchführen möchten.

englisch

Bitte wählen Sie hier Ihre Muttersprache aus. Sollte Ihre Muttersprache nicht aufgeführt sein, wählen Sie bitte eine Sprache, die Sie sicher beherrschen.

deutsch

Weiter

BOLAS - Bosch Online Language Assessment System - Microsoft Internet Explorer

Datei Bearbeiten Ansicht Favoriten Extras ?

Zurück Suchen Favoriten

Adresse <http://app01.sdsoftcon.com/bolas/commitLanguagePullDown.do> Wechseln zu Links

Google Los geht's! Lesezeichen PageRank 260 blockiert Rechtschreibprüfung Senden an Einstellungen

Modul: Analyse 1 Sprachauswahl 2 Allgemeine Angaben 3 Die Bereiche 4 Zusatzangaben 5 Ergebnisbericht

Sprachen bei Bosch
BOLAS Homepage

BOLAS
Bosch Online Language Assessment System
Version 1.0.9

Analyse Modul
Übersicht
Analyse Modul starten

Test Modul
Übersicht
Test Modul starten

Service
Ergebnisse wiederherstellen
FAQs
Anwenderdokumentation

Schritt 2: Allgemeine Angaben zu Ihrer Sprachausbildung

Haben Sie Vorkenntnisse in der englischen Sprache? *

ja
 nein
 nur "Schulenglisch"

Haben Sie Englisch in der Schule gelernt? *

ja
 nein

Haben Sie sonstige Sprachkurse besucht? (Sprachinstitut, VHS, Universität, etc.)

Sonstige Sprachkurse:

Wann haben Sie zuletzt an einem Englischkurs teilgenommen?

gar nicht

Wenn Sie an einem Englischkurs teilgenommen haben, welche Methoden haben Sie bisher als zielführend erlebt?

Fertia Internet



Haben Sie Englisch im Ausland gesprochen? *

- ja
- nein

Wenn Sie Englisch im Ausland gesprochen haben, war dies...

(mehrere Antworten möglich)

- beruflich
- privat (z.B. im Urlaub)

Wenn Sie beruflich im Ausland waren, wo und wie lange waren Sie dort?

Sprechen oder verstehen Sie Englisch in privaten Situationen? (z.B. mit amerikanischen Freunden oder im englischsprachigen Kino.)

Wenn ja, listen Sie die Situationen hier auf:

Haben Sie ein Zertifikat in Englisch erworben? *

- ja
- nein

Wenn Sie ein Zertifikat erworben haben, tragen Sie bitte das Zertifikat und das Datum des Erwerbs hier ein:

Was lesen Sie normalerweise auf Englisch?

(mehrere Antworten möglich)

- Bosch-interne E-Mails
- E-Mails von Kunden / Lieferanten
- Informationen im Bosch-Intranet
- Informationen bei Internetrecherchen
- Technische Dokumentationen
- Geschäftsdokumente
- Management Zeitschriften
- Fachzeitschriften
- Zeitung

Bitte tragen Sie hier ein paar Titel bzw. Stichworte als Beispiel ein:

Sprechen Sie weitere Fremdsprachen? *

- ja
- nein

Wenn Sie weitere Fremdsprachen sprechen, bitte tragen Sie bis zu drei Sprachen mit der entsprechenden Kompetenzstufe pro Sprache hier ein:

1. elementare Sprachverwendung (CEF A) ▼
2. elementare Sprachverwendung (CEF A) ▼
3. elementare Sprachverwendung (CEF A) ▼

* Pflichtfragen

Weiter

- Sprachen bei Bosch
- BOLAS Homepage
- BOLAS**
Bosch Online Language Assessment System
Version 1.0.9
- Analyse Modul**
 - Übersicht
 - Analyse Modul starten**
- Test Modul**
 - Übersicht
 - Test Modul starten
- Service**
 - Ergebnisse wiederherstellen
 - FAQs
 - Anwenderdokumentation

Modul: Analyse 1 Sprachauswahl 2 Allgemeine Angaben 3 **Die Bereiche** 4 Zusatzangaben 5 Ergebnisbericht

Schritt 3: Auswahl der Bereiche

Bitte wählen Sie hier die **für Sie relevanten Bereiche**, für die Sie eine Analyse erstellen möchten. Sie können also für jeden Bereich eine gesonderte Analyse erstellen und müssen nicht alle Bereiche auf einmal bearbeiten.

Die Bereiche:	
Telefonieren	<input type="checkbox"/> Bearbeiten
Socializing	<input type="checkbox"/> Bearbeiten
Geschäftskorrespondenz	<input type="checkbox"/> Bearbeiten
Teilnahme an Meetings und Besprechungen	<input type="checkbox"/> Bearbeiten
Moderieren von Meetings und Besprechungen	<input type="checkbox"/> Bearbeiten
Präsentieren	<input type="checkbox"/> Bearbeiten
Verhandeln	<input type="checkbox"/> Bearbeiten

[Zurück zu den allgemeinen Angaben](#)

- Sprachen bei Bosch
- BOLAS Homepage
- BOLAS**
Bosch Online Language Assessment System
- Version 1.0.9
- Analyse Modul**
 - Übersicht
 - Analyse Modul starten
- Test Modul**
 - Übersicht**
 - Test Modul starten
- Service**
 - Ergebnisse wiederherstellen
 - FAQs
 - Anwenderdokumentation

BOLAS - Bosch Online Language Assessment System

**Ich verlasse mich auf BOLAS.
Wissen, worauf es ankommt.**

Test Modul - Übersicht:

- Wenn Sie den Sprachtest durchführen, wird eine Momentaufnahme Ihrer sprachlichen Fähigkeiten (Grammatik und Vokabeln) entstehen.
- Die Ergebnisse werden den Bosch CEF Sprachstufen zugeordnet. Sie sind ein Indikator für den Berater und/oder Trainer, um eine passende Maßnahme für Sie zu empfehlen oder zu entwickeln. Ein mündlicher Test kann das Bild abrunden.
- Sie bekommen das Ergebnis des Tests sofort, können es ausdrucken und bei sich speichern. Nur Sie haben Zugang zu Ihren Daten.
- Der Sprachtest kann mehrmals durchgeführt werden. Als Bosch Mitarbeiter können Sie ihn auch nutzen, um in grösseren Abständen Ihre Lernfortschritte selbst zu prüfen. Das wird Ihnen helfen Ihre Kompetenzentwicklung in der Fremdsprache zu verfolgen.

[Test Modul starten](#) [Zurück zur Startseite](#)

