

# S사 Global Business English Program (GBEP)

학습자의 비즈스킬 능력을  
보다 효과적으로 제고 하기 위하여



HR솔루션사업본부  
김아령(Ariel) 매니저

## 교육과정의 기본 사항을 소개한다면...

본 과정은 해외 고객 및 파트너와 빈번하게 영어로 소통하는 솔루션부문 직원들을 위한 비대면 집중과정으로, 영문 이메일 작성, PT, 미팅 및 컨퍼런스 콜 등에 필요한 글로벌 커뮤니케이션 역량을 함양하는 데 목적을 두고 있습니다. 작년 한 해 동안 총 7차수가 운영된 연간 프로그램으로, 각 차수는 하루 8시간씩, 주 5회, 총 6주에 걸쳐 진행되었습니다. 차수당 최소 5클래스에서 최대 8클래스까지 운영되었고, 클래스당 적게는 5명에서 많게는 7명의 교육 대상자가 참여했습니다. 주차별로 교육 대상자들은 마땅히 알아야 할 비즈니스 표현학습을 비롯하여 롤플레이, 실제 업무 이메일 첨삭, 업무 주제와 관련된 PT 진행, 실제 미팅 case를 활용한 시뮬레이션 등을 통해 개개인마다 글로벌 역량을 키워나갔습니다.

## 준비과정에서 특별하게 Focus를 맞춘 부분이 있다면 무엇인가요?

Global Business English Program(이하 GBEP)을 준비하며 특별히 중요하게 여긴 부분은 강사 스케줄링 및 강사 교육입니다. 본 과정의 커리큘럼은 학습자들의 업무를 충분히 고려하여 교육 목표에 알맞게 기획되었는데, 아무리 잘 짜인 커리큘럼일지라도 학습자들에게 잘 전달되지 않으면 무용지물이라고 생각했습니다. 호흡이 긴 교육인 만큼 학습자들을 수업에 몰입시킬 수 있는 높은 수업장악력을 지니고 있는 강사님을 구인하는 데 힘썼으며, 과정과 커리큘럼에 대한 강사의 이해도를 향상시키기 위해 강사마다 1:1 미팅을 진행했습니다. 강사 미팅을 통해 강사의 장점과 개성이 수업에서 유용하게 발현될 수 있도록 유도하는 동시에 (한 차수 내 여러 클래스가 같이 운영되었기에) 모든 클래스가 운영 및 평가에서 형평성을 가지도록 안내했습니다. 물론 강사와의 긴밀한 소통은 준비과정 이후에도 지속했으며, 보다 양질의 과정을 운영하기 위해 끊임없이 노력했습니다.

## 지난 교육 일정을 되돌아본다면...

분명 작년에 GBEP만 운영한 게 아님에도 불구하고, 연간 프로그램이어서 그런지 유독 GBEP가 가장 기억에 남아 있습니다. 아무래도 GBEP 덕분에 쉽지가 않았기 때문이겠죠. 짧으면 짧고 길면 길 6주 과정을 여러 차수 기획하고 운영하다 보니 자연스럽게 몰입하여 운영했습니다. 한 차수를 오픈하면, 해당 차수를 운영하는 동시에 곧바로 하기 차수의 오픈을 준비해야 했고, 하기 차수 오픈 준비가 얼추 되어 간다 싶으면 기존 차수의 종료료 준비해야 하는 시기가 되곤 했습니다. 특히 차수별로 작지 않은 볼륨을 자

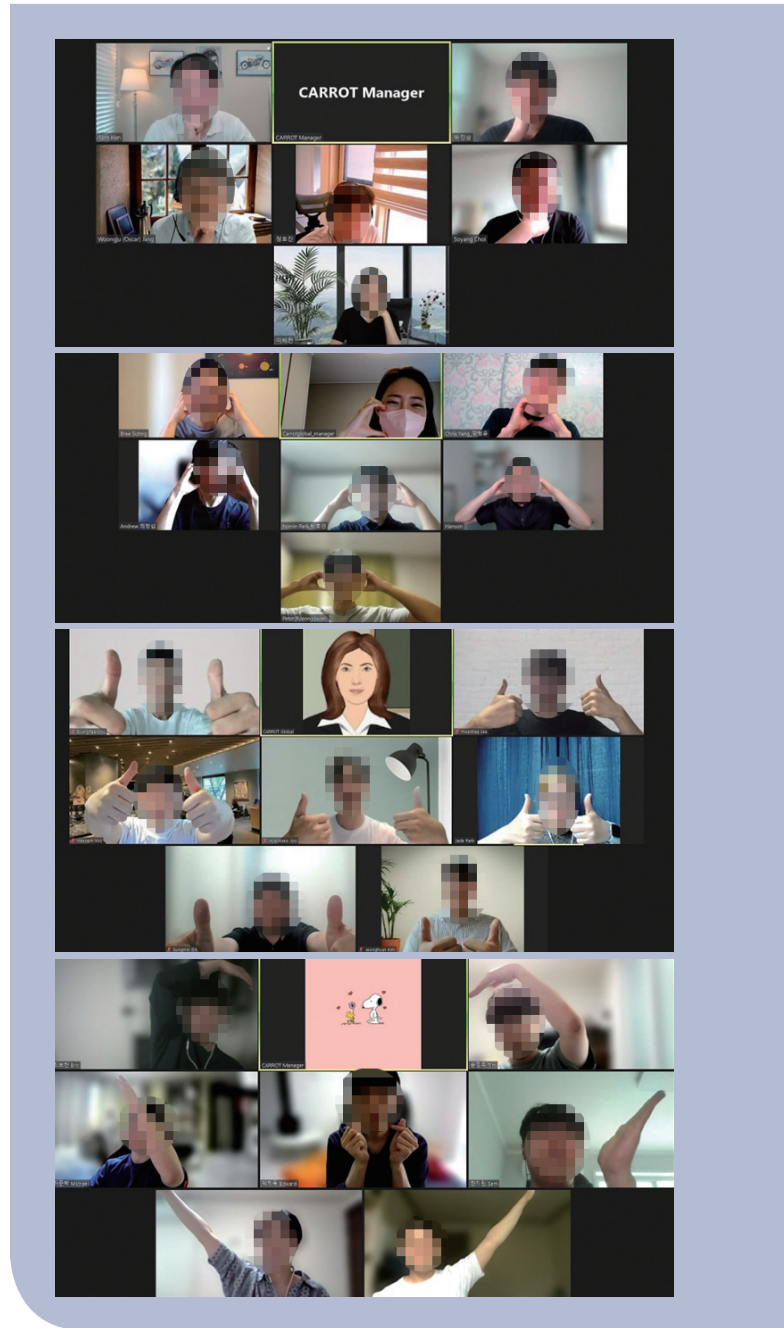
랑했던 프로그램인 만큼 Q.C 관리를 위해 클래스별로 주1회 참관 원칙을 고수하고, 중간만족도 조사와 종료만족도 결과를 바탕으로 멘토링콜을 수차례 진행하여 하기 차수의 개선점을 도출하여 반영하는 등 대상자들에게 양질의 과정을 제공하기 위해 최선을 다했습니다. 예기치 못한 변수로 인해 고생한 날도 무수히 많았지만, GBEP를 기획하고 운영하며 더 나은 매니저로서 마땅히 갖춰야 할 경험과 자질 등을 많이 체득할 수 있었습니다.

**교육 중에 기억에 남는 학습자나 관련 에피소드가 있다면 알려주세요~**

여러 차수를 운영하다 보니 소소한 에피소드가 아주 많은데, 유독 기억에 많이 남는 학습자가 한 분 계십니다. 살짝 소개해 드리자면, 이 분은 과정이 시작되기 전과 시작된 후로 엄청난 반전매력을 보여주신 분입니다. 모든 학습자는 교육 입과에 앞서 사전테스트에 응시해야 했습니다. 그 결과를 토대로 반을 배정해 드렸기 때문입니다. 그런데 유독 한 분이 사전테스트 응시를 계속해서 미루셔서 결국 유선 독려를 진행했습니다. 하지만 휴대전화 너머로 들어오는 답변은 애석하게도 '응시거부'였습니다. 그러나 거기서 물러날 수 없었던 저는 꼭 응시해 주셔야 하는 이유를 조곤조곤 설명해 드렸고, 통화종료 후에도 진정성을 한껏 담아 응시를 독려하는 메시지를 보냈습니다. 다행히도 제 진심이 통했는지 사전테스트에 응시해 주셨고, 과정 내내 정말 열과 성을 다해 참여해 주셨습니다. 그분의 열정은 클래스 참관 때 오롯이 드러났을 뿐만 아니라 과정 관련 문의도 적극적으로 해주셨고, 영어실력 향상에 도움이 될 만한 자료를 개별적으로 요청하셨습니다. 과정이 종료된 후에는 과정이 유익했다며 감사의 메시지도 남겨 주셨습니다. 열정적으로 과정에 참여하신 모습을 보며 개인의 성장에 기여했다는 생각이 들어 저 또한 학습자분께 감사했던 기억이 있습니다.

**교육담당자로서의 보람과 포부를 말해주세요~**

교육담당자로서 가장 보람찬 순간은 제가 담당한 과정을 통해 학습자들이 (긍정적으로) 변화되는 모습을 확인하는 때입니다. GBEP를 운영하며 경험했던 한 클래스의 경우, 학습자 전원이 타인의 지시로 억지로 입과했던 터라 수업 시작일에는 비교적 경직된 분위기를 풍겼습니다. 첫 수업이 끝난 후 담당 강사와 수업 분위기를 조금 더 끌어 올릴 수 있는 방법에 대해 서로의 생각을 나눴고, 다행히도 과정이 진행되면서 점차적으로 수업 분위기도 화기애애하게 전환되었습니다. 심지어 과정 종료 후에는 학습자들끼리 자발적으로 스터디모임을 결성하여 영어학습을 지속한다는



이야기를 전달받았습니다. 학습자들에게 공부하는 재미를 알려드린 것 같아 굉장히 뿌듯했습니다. 앞으로도 학습자의 지적 호기심을 자극하고 학습에 대한 흥미를 이끌어낼 수 있는 교육과정을 운영하고자 합니다. 학습자들의 지적 호기심을 자극하기 위해서는 각종 HRD이슈 및 트렌드에 대한 민감성과 학습자에 대한 깊은 이해가 필요하다고 생각합니다. 따라서 HRD 이슈와 트렌드를 비롯하여 학습자가 속한 산업군 및 직군에 대해 꾸준히 공부하며 효율적인 교육과정을 기획하고 운영하는 컨설턴트가 되고자 합니다.