

УДК 37

Бобкова Е.Ю.

Современное явление «мультиаскинга» в системе дополнительного профессионального образования

Аннотация: в статье рассматриваются варианты создания команды современного образовательного центра при вариативных базовых ресурсозатратах. Изучается достаточно новое для современной образовательной системы явление «мультиаскинга», и роль мультиаскинеров в образовательных организациях.

Ключевые слова: образовательный центр, непрерывное образование, мультиаскинг, дополнительное профессиональное образование.

Как только человек начинает задумываться о создании собственного образовательного центра, он на собственном опыте начинает познавать значение старой истины «Кадры решают все». Да, именно правильно подобранные человеческие ресурсы позволят или создать и развить образовательный центр любой направленности, даже при резкой нехватки финансовых ресурсов и слабой материальной базе, или наоборот, при неудачном подборе команды, ваш центр будет представлять собой пылесос для выкачивания сил и денег...

На самом деле, начать работу по созданию образовательного центра, можно и самостоятельно, в одиночку. Примеры такие есть. Но, со временем, все равно возникнет потребность не только в наемном персонале, работающем исключительно по алгоритму: выполнил свою трудовую функцию «от и до» - получил денежное вознаграждение, а, в первую очередь, в сотрудниках, которые будут разделять Вашу цель, развивая ОЦ.

На начальном этапе создания ОЦ необходимо для себя структурировать перечень бизнес-процессов, которые в ОЦ будут функционировать ВСЕГДА, разделив их для СЕБЯ на основные и вспомогательные (обеспечивающие)

И перечень основных БП у Вас будет возглавлять процесс набора клиентов! На начальном этапе – не обучение, а именно набор! Грамотный умный педагог, умеющий увлечь обучаемых и сформировать у них осознание удовлетворенности услугой – это многое, но не основное на первом этапе.

Поэтому – если у Вас нет под рукой «суперпедагога» - не беда, в крайнем случае – сами отведете занятия, главное – решить задачу привлечения клиентов в центр, и обеспечить высокий уровень их удовлетворенности оказанной услугой.

Бухгалтерское и юридическое сопровождение. Безусловно, «специально-обученные» люди в этой области необходимы и на начальном этапе, но и без них можно обойтись – при условии нехватки ресурсов. Аутсорсинг на бухгалтерию, заказ нескольких видов договоров в юридическом агентстве – при условии, если Вы лично почитаете нормативно-правовые акты из КонсультантаПлюс и хоть немного разберетесь в сроках сдачи отчетности и системе штрафов для ОЦ – и эти процессы будут работать.

Типовой перечень процессов ОЦ: процесс документационного обеспечения управления ОЦ, образовательный процесс, процессы материально-ресурсного обеспечения ОЦ, процесс информационного обеспечения деятельности ОЦ, процесс правового обеспечения деятельности ОЦ и т.д.

Таким образом, на начальном этапе создать и поднять ОЦ могут два «образовательных мультитаскера» - люди, которые в состоянии обучать, создавать методический продукт, вести учет обучаемых и иные виды документооборота. Ну – или один мультитаскер (Вы) и несколько узких специалистов (что гораздо дороже).

Итак – один мультитаскер – владелец ОЦ – априори у нас уже есть. Не будем повторять прописные истины, что владелец ОЦ обязан постоянно учиться сам, чтобы – как минимум контролировать все процессы в вашем ОЦ, рассмотрим проблему нахождения второго мультитаскера – Вашего равноправного партнера ли, первого зама – в общем – Вашей правой руки, человека, который в крайнем случае, несколько дней подряд сможет удержать функционал ОЦ в действии, если по каким-то причинам Вы временно «выключитесь из процесса».

В идеале, конечно, найти уже такой готовый человеческий ресурс, и, сформировав у него интерес к Вашему делу - включить его в работу. Сформировать интерес можно вариативными способами, здесь уже зависит от системы мотивации привлекаемого. Но, как показывает практика, такое бывает достаточно редко...

Зачастую проще «вырастить» самому.. Решите перейти к данному шагу – изначально ищите свою противоположенность – мультитаскеры в паре должны дополнять друг друга. Вы стратег – ищите тактика, необходимость работы с массивами данных убивает Вашу креативность – ищите педанта..

И наоборот. Как найдете и сумеете увлечь – потихоньку проверяйте его на способность выполнить работы по тем направлениям, по которым вы эту работу будете делать очень долго и сделаете «среднекачественно».

И обязательно контролируйте предел физических и психофизических способностей... Далеко не все сразу могут «переварить перегрузки»...

Для того, чтобы определить, какой «комплект человеческих ресурсов» Вам необходим на этапе становления, сначала необходимо определиться с

базовыми векторами функционирования Вашего ОЦ (стратегический вектор, вектор продвижения, вектор реализации учебного процесса, методический вектор, правовой и финансово-учетный вектор и др.).

Ваш вектор ответственности как руководителя ОЦ, безусловно – стратегический и финансово-учетный. Это, как говорится – «без вариантов». При этом, на второй вектор, как уже отмечалось ранее, в дальнейшем можно взять узкого специалиста на аутсорсинг, так как доверенный бухгалтер в наши дни – явление очень редкое. Если Вы обладаете подобным сокровищем – Вам повезло, если нет – ничего страшного.. Приобрели базовый комплект 1С – и спокойно работаете сами.. На первом этапе многие типовые операции можно доверить «электронному бухгалтеру».

Вектор продвижения. Здесь надо для себя четко разделить техническую и интеллектуальную работу. Если у Вас в активе нет креативщика, который будет огромное количество времени посвящать поиску и реализации вариантов Вашего продвижения – не бросайтесь «на абмразуру» закрывать этот вектор полностью самостоятельно. Оставьте себе основное – определение стратегии, направлений и форм продвижения. На техническую работу: написание постов, оформление рекламных макетов и т.д. лучше поставить отдельного человека. В принципе – при полном отсутствии ресурсов это может быть и кто-то из младших родственников. В тоже время, сейчас существует достаточно большое количество профильных чатов, где «за отзыв» Вам сделают львиную долю рекламной продукции.

А вот вектор реализации учебного процесса и методический вектор, при условии, что остальные вектора «закрываете» Вы сами, необходимо на 90% отдать второму человеку. Иначе Вы просто «потонете» в вале задач, которые необходимо решить «еще вчера, так как завтра будет уже не нужно».

Почему на 90%, а не на 100%? Если Вы сами на этапе становления не разберетесь досконально в специфике проведения занятий, в структуре и составе базового комплекса документации – в дальнейшем это может обернуться значительными финансовыми потерями для ОЦ.

Поэтому по данным направлениям – оставьте себе микро-курс, чтобы иметь представление о нюансах учебного процесса именно в Вашем ОЦ, составьте по нему сами необходимый комплект документации – а остальное – должен уже сделать другой человек.

При подборе кадров на данную работу необходимо помнить, что здесь основное – умение работать с людьми, документами, усидчивость и педантичность. В какой-то мере – это «лицо /лица» Вашего ОЦ, именно от их работы будет зависеть – станет ли потенциальный клиент – реальным клиентом, а став – придет ли еще раз, порекомендует ли он Вас или нет...

Таким образом, на этапе становления ОЦ – достаточно или двух мультитаскеров (если с финансовыми ресурсами совсем сложно), или одного мультитаскера в Вашем лице и несколько узких специалистов.

На этапе развития ОЦ, при определении направлений реструктуризации (а с этим сталкивается любой руководитель ОЦ, как только работа по привлечению клиентов начинает давать результаты, и, как обратная сторона этой медали, начинается постоянная нехватка времени и сил) сначала необходимо определиться с базовым набором ролей в ОЦ (руководитель, педагог, методист, администратор, специалист по продвижению услуг, бухгалтер, юрист, дизайнер, программист, специалист по клинингу).

И, если в период становления ОЦ, как уже отмечалось выше – двое могут работать «во всех лицах», то на этапе развития ОЦ уже остро встает вопрос о найме отдельных специалистов на ключевые позиции по отдельным векторам.

На этапе развития в категорию «узкие специалисты» имеет смысл включить: дизайнера (на него ляжет огромный пласт работы по визуализации Вашего ОЦ), специалиста по продвижению услуг, администратора-методиста, педагогов.

Бухгалтера, юриста, программиста, специалиста по клинингу и прочих спокойно отправляем в категорию «аутсорсинг».

Таким образом, расставив на ключевых ролях узких специалистов на этапе развития ОЦ, Вы сами потихоньку превратитесь из мультитаскера в «профильного специалиста», и, как любит говорить одна из наших коллег – у Вас «перестанет звонить личный телефон».

Разумеется, представленные в докладе варианты развития команды ОЦ, достаточно схематичные и не являются «руководством к действию» и «панацеей от “детских болезней ОЦ”». При выборе своего «пути развития» необходимо учитывать специфику Вашего ОЦ, региона, свой психотип и еще множество внешних и внутренних факторов. Но, в качестве «подсказки на первое время» данные схемы вполне могут принести пользу.

Бобкова Елена Юрьевна, к.п.н., доцент, ФГБОУ ВО «МГУТУ им. К.Г. Разумовского (ПКУ)» ПКИУПТ (филиал), Россия, г. Димитровград