

ОБРАЗ



ОБРАЗОВАНИЕ
РАЗВИТИЕ

МОДЕРАЦИЯ МЕЖКОРПОРАТИВНЫХ КОММУНИКАЦИЙ

В области обучения и развития

Марат Удовиченко
Консалтинговая компания ОБРАЗ

© 2002-2008,

ООО "ОБРАЗ"

(495) 940-6974

www.Udovichenko.ru



Информационные потребности Заказчика

В теме обучения и развития персонала

Директор	<ul style="list-style-type: none">• Информация о связи обучения со стратегией• Оценка результативности и эффективности обучения• Управление знаниями
Руководитель службы Персонала	<ul style="list-style-type: none">• Кого учить, а кого набирать?• Кадровый Резерв и обучение• Бюджет на обучение: Расходы / Инвестиции
Начальник службы обучения	<ul style="list-style-type: none">• Построение системы обучения и развития• Выбор провайдеров, Информация о рынке и т.п.• Мотивация к обучению и развитию
Менеджер по обучению	<ul style="list-style-type: none">• Как организовать цикл обучения?• Как выстроить коммуникации по обучению• Где получить информацию по Провайдерам?
Преподаватель	<ul style="list-style-type: none">• Методики обучения взрослых• Методики разработки курсов• Методики подготовки преподавателей
Учащиеся (Сотрудники)	<ul style="list-style-type: none">• Практическая польза от Курса• Организационные вопросы• Статусные вопросы
Непосредственные Руководители Учащихся	<ul style="list-style-type: none">• Практическая польза от Курса на Рабочем месте• Организационные вопросы• Мотивация к применению полученных знаний

PS: обратите внимание, что между слоями часто отсутствуют коммуникации!



Информационные потребности Провайдера

В теме обучения и развития персонала

Директор	<ul style="list-style-type: none">• Информация о стратегических потребностях и планах Заказчиков• Информация о проблемных местах• Обратная связь об услугах Провайдера
Руководитель службы Продаж	<ul style="list-style-type: none">• Контакты лиц принимающих решения• Информация из первых уст• Постоянная коммуникация с Заказчиками
Менеджер по работе с Клиентами	<ul style="list-style-type: none">• Контактные лица• Точная постановка задачи• Обратная связь по качеству, формату и востребованности услуг
Преподаватель Тренер ...	<ul style="list-style-type: none">• Точная постановка задачи• Организационные моменты• Обратная связь по процессу обучения
Маркетолог	<ul style="list-style-type: none">• Информация о рынке (Заказчики, Провайдеры, Заменители...)• Ключевые ценностные ориентиры Заказчиков• Информация об особенностях продвижения и рекламы
Консультант	<ul style="list-style-type: none">• Точная постановка задачи• Организационные моменты• Обратная связь по процессу консультаций

PS: обратите внимание, что между слоями часто отсутствуют коммуникации!



Таблица умножения

*Коммуникации, коммуникации, коммуникации
(как они есть)*

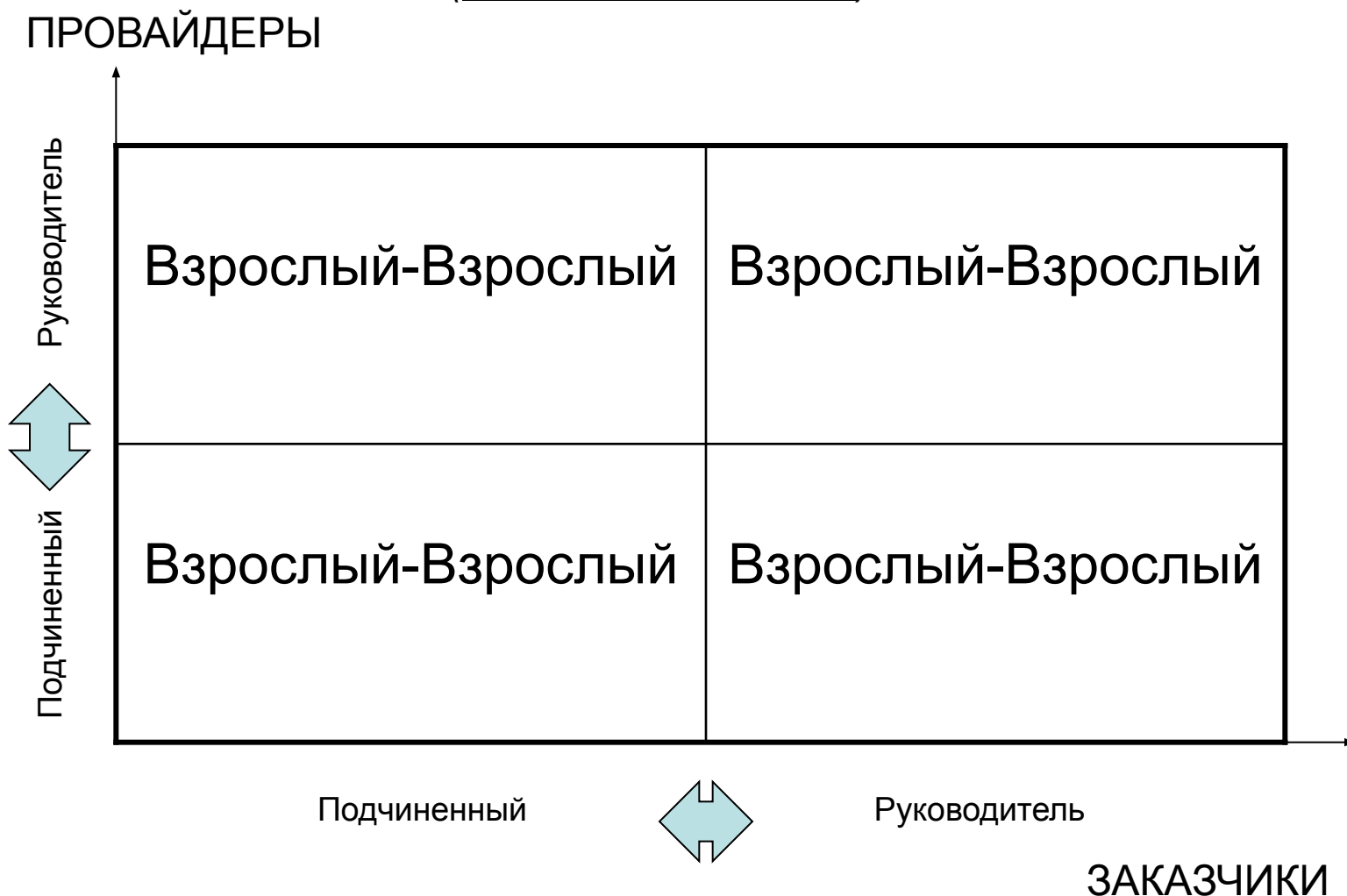


PS: обратите внимание,
что между Игроками ТОЖЕ часто отсутствуют коммуникации!



Таблица умножения

*Коммуникации, коммуникации, коммуникации
(как они должны быть!)*





Первые выводы – рекомендации о том, что сделать, чтобы улучшить ситуацию

*Или о том, как от того, что есть,
Перейти к тому, как надо...*

	Провайдерам надо:	Заказчикам надо:
Родитель-Родитель  Взрослый-Взрослый	<ul style="list-style-type: none"> • Четко соотнести обучение со стратегией • Четко задать критерии эффективности • Показать возможности Управления Зн. 	<ul style="list-style-type: none"> • Давать обратную связь • Давать информацию о стратегии • Четко описать проблему
Ребёнок-Ребёнок  Взрослый-Взрослый	<ul style="list-style-type: none"> • Согласовать цикл обучения • Согласовать методики • Согласовать орг. вопросы 	<ul style="list-style-type: none"> • Давать обратную связь • Точно ставить задачу • Организационная информация
Родитель(П)-Ребёнок(З)  Взрослый-Взрослый	<ul style="list-style-type: none"> • Согласовать цикл обучения • Помочь во внутренних коммуникациях • Соотнести обучение с бизнес результатом 	<ul style="list-style-type: none"> • Давать обратную связь • Точно ставить задачу • Организационная информация
Ребёнок(П)-Родитель(З)  Взрослый-Взрослый	<ul style="list-style-type: none"> • Выступить координатором коммуникации • Ничего не обещать 	<ul style="list-style-type: none"> • Точно поставить задачу
Для улучшения внутрикорпоративных коммуникаций	<ul style="list-style-type: none"> • Прежде чем выпускать сотрудников “на Клиента” – проводить обучение! • Брать на встречи • Делегировать полномочия 	<ul style="list-style-type: none"> • Курс молодого бойца! • Делегирование полномочий • Информирование о целях и стратегиях

Между слоями, и между игроками

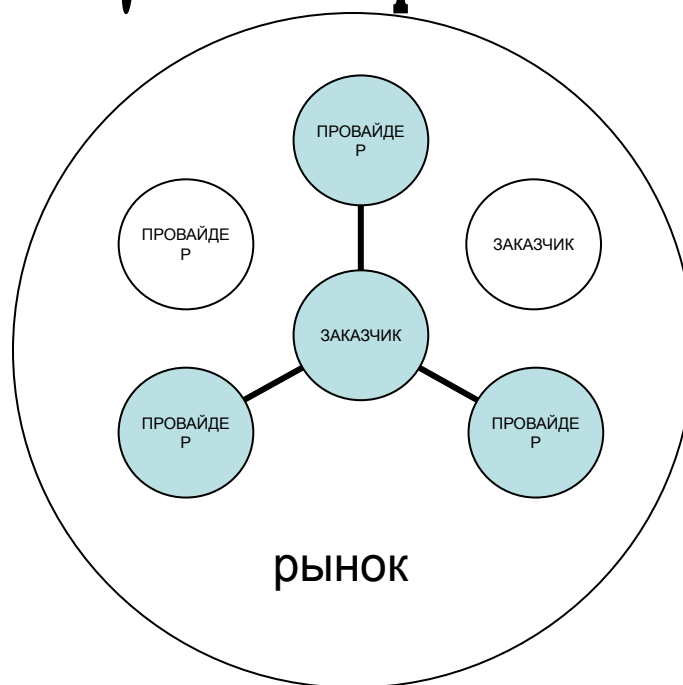


ОДНАКО

Помимо участников рынка
Провайдеров и Заказчиков

Есть еще и:

Механизмы коммуникации предоставляемые самим рынком





Информационное состояние рынка

“Я его слепила из того, что было...”

Активность	Что получает Провайдер?	Что получает Заказчик?
Выставки	Стенд, доклад, визитки заказчиков	Кучу рекламных материалов Провайдеров, Каталог
Конференции	Доклад, рекламные вложения, несколько контактов	Распечатку докладов, несколько контактов, Рекламные материалы, доклады (когда по теме, когда нет).
Презентации	Рекламная акция перед потенциальными Заказчиками	Информацию об услуге Провайдера
Круглые столы	Будит рынок, создает информационный прецедент	Ничего
Открытые мастер-классы	Интересующихся темой Заказчиков	Боле глубокое понимание темы
Пробные инсталляции	Коммуникацию с Заказчиком	Бесплатную возможность попробовать продукт / услугу
Клубы	PR, Возможность продвижения своих услуг	Тусовку
Открытые проекты	Статус, PR	Возможно, результаты проекта
Интернет-ресурсы	Рекламу и PR	Информирование о событиях, курсах .и .п.
Рассылки	“Пальба по площадям”, информационная поддержка своих Заказчиков	Спам, Информацию о рынке
Пресса	Скрытую и Открытую рекламу	Не всегда – полезную информацию, обмен опытом, знания.



Резюме по информационному состоянию рынка

Не напоминает
“цыганский” гипноз?

- На Заказчика обрушивается вал информации
- Много скрытой рекламы (и “дезы”)
- Информация неструктурирована
- Преобладание **неправильных позиций**:
 - ❖ Родитель-Родитель
 - ❖ Ребёнок-Ребёнок
 - ❖ Родитель-Ребёнок
- **Отсутствие** внутренних бизнес коммуникаций:
 - ❖ По вертикали
 - ❖ По горизонтали

Иными словами всё признаки наличия **ПОЛЕМИКИ**,
И отсутствия **ДИСКУССИИ!**



Решение: надо перейти от Полемики, к ДИСКУССИИ!

Или спасение утопающих дело рук самих утопающих

Журнал КОРПОРАТИВНЫЕ УНИВЕРСИТЕТЫ	<ul style="list-style-type: none"> • Практически полезная информация • Без воды, от коллег – коллегам • Без скрытой рекламы 	Обмен опытом и знаниями, “методичка” – бери и делай!
Клуб Директоров учебных центров	<ul style="list-style-type: none"> • Личное постоянное общение • БИБЛИОТЕКА • Экспертиза Провайдеров 	Обучение на опыте коллег, Доступ к Библиотеке наработок, Профессиональные коммуникации
Каталог Курсов и программ	<ul style="list-style-type: none"> • Не рекламная база провайдеров и курсов • Удобный поиск 	Рабочее место менеджера по обучению
Выставка- конференция НАОБОРОТ	<ul style="list-style-type: none"> • Ломка стереотипов • “Активное слушание” • Цепочка: вопрос-ответ-вопрос-... 	Есть шанс услышать друг-друга, Модерация коммуникации, Только востребованные темы!
Бизнес школа для специалистов по обучению	<ul style="list-style-type: none"> • Каталог курсов для менеджеров по обучению • Отраслевая профессиональная система управления знаниями! 	Концепция обучения всю жизнь, Максимизация соотношения результата к затратам.

Иными словами, компания **ОБРАЗ**, взяла на себя миссию упорядочить и развить отечественный рынок корпоративного обучения:

Мы выступаем модераторами коммуникаций между:
Заказчиками и Провайдерами обучения!



Назначение проектов:

журнал КОРПОРАТИВНЫЕ УНИВЕРСИТЕТЫ

- постоянная информационная поддержка
- практическое руководство (знания) и обмен опытом

Клуб Директоров учебных центров

- непрерывное профессиональное общение
- постоянный личный контакт

Каталог курсов и программ

- рабочее место менеджера по обучению
- профессиональная база данных

Выставка-конференция НАОБОРОТ

- выстраивание эффективных коммуникаций
- ВОПРОС: чтобы Провайдеры – услышали Заказчиков
- ОТВЕТ: чтобы Заказчики – поняли Провайдеров
- РЕФЛЕКСИЯ: kick off, слом стереотипов,...

Бизнес школа для специалистов по обучению

- непрерывное профессиональное обучение
- отраслевая база знаний

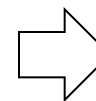


ЗАКАЗЧИКИ

Делают доклады о наболевшем
Ставят Задачи перед Провайдерами
Говорят о том, что интересно ИМ
Демонстрируют свой уровень

Этому способствуют:

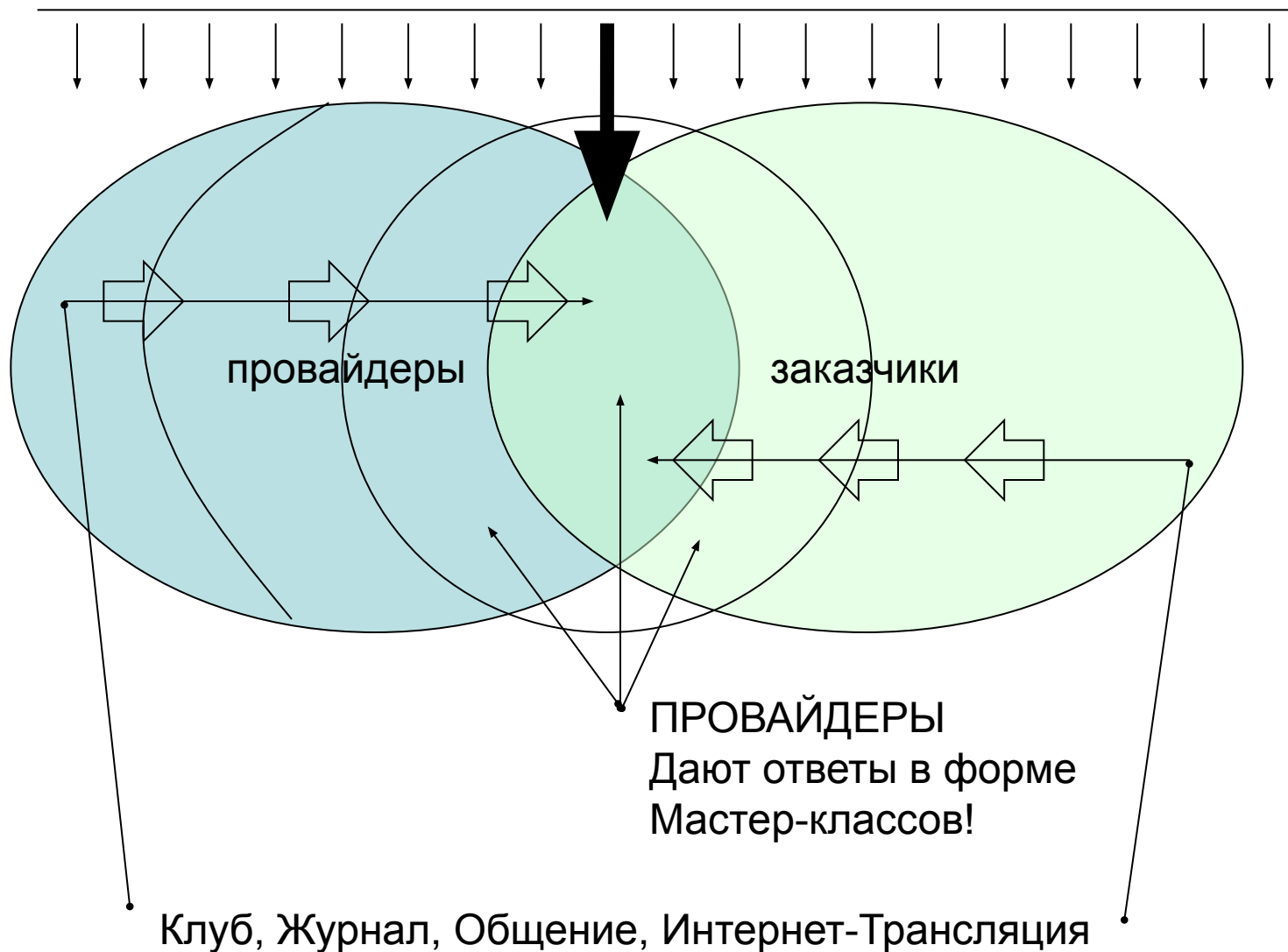
- темы секций
- выставка стендов КУЦ Заказчиков
- Кофе, Чай, Переговорные
- каталог выставки (с контактами)
- опрос
- журнал
- итоговый круглый стол
- продолжение Диалога – ВН2 – ВН3 - ...





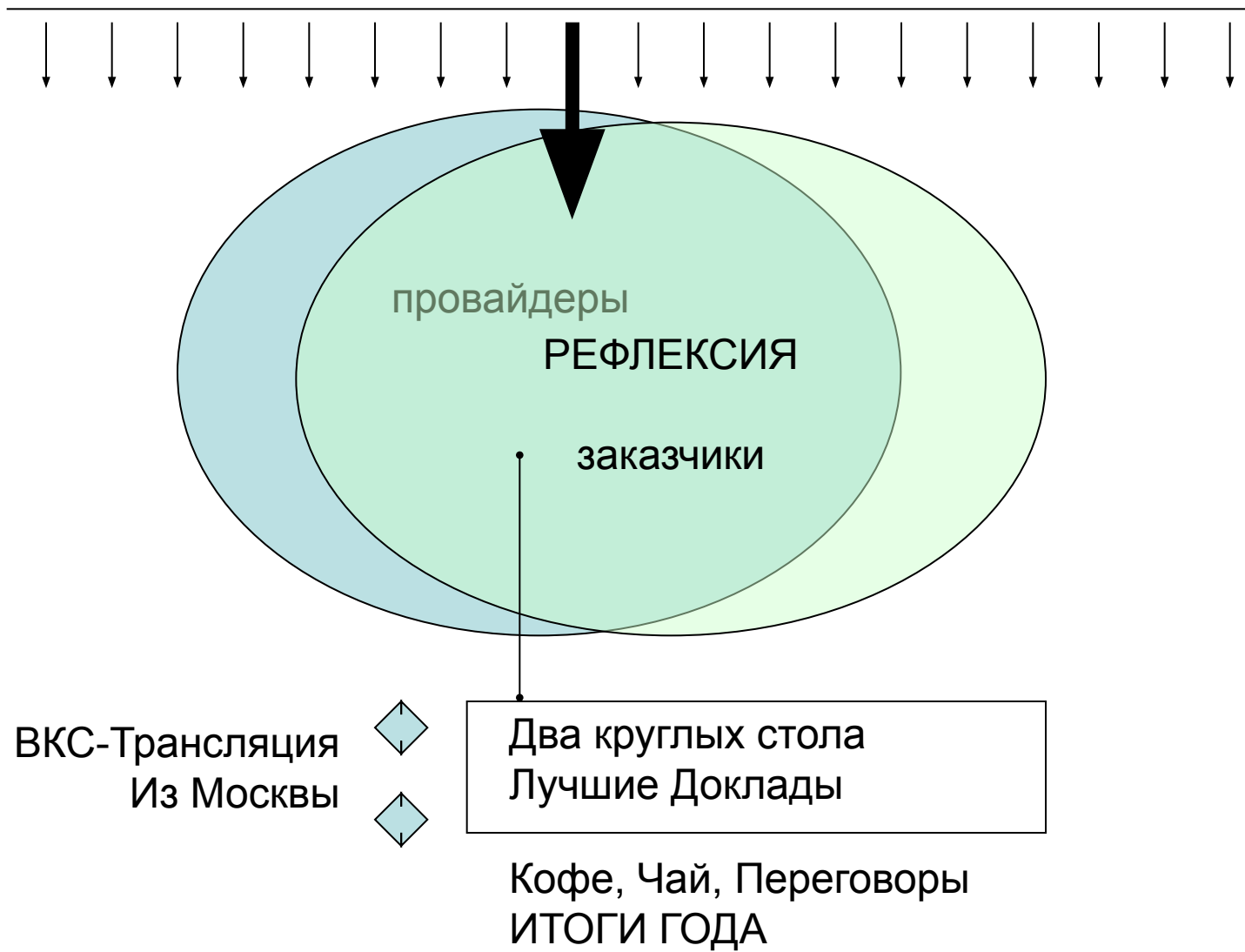
ВН2
Март
-
Август

Информация из: опросов на ВН1, опросов по почте,
интервью по телефону, обсуждения на Клубе





Информация из: опросов на ВН1 и 2, опросов по эл. почте,
интервью по телефону, обсуждений на Клубе



ОБРАЗ



**ОБРАЗОВАНИЕ
РАЗВИТИЕ**

Инь и Янь по-русски

Выставка-
Конференция
**НАОБОРОТ:
КОРПОРАТИВНЫЕ
УНИВЕРСИТЕТЫ**
февраль

Выставка-
Конференция
**НАОБОРОТ:
ПРОВАЙДЕРЫ
НАНОСЯТ
ОТВЕТНЫЙ УДАР**
Март-август

Выставка-
Конференция
**НАОБОРОТ:
От Москвы,
до самых до
окраин...**
октябрь

© 2002-2008,

ООО "ОБРАЗ"

(495) 940-6974

www.Udovichenko.ru

ОБРАЗ



**ОБРАЗОВАНИЕ
РАЗВИТИЕ**

Educationalru

Educ-BS.ru

КЛУБ
Директор Персонал Центра

**КОРПОРАТИВНЫЕ
УНИВЕРСИТЕТЫ**

**ВЫСТАВКА
НАУБУРОИ**

Welcome@Udovichenko.ru

+7 903 742 86 14

+7 495 940 69 74

www.Udovichenko.ru

Educationalru

Educ-BS.ru

КЛУБ
Директор Персонал Центра

**КОРПОРАТИВНЫЕ
УНИВЕРСИТЕТЫ**

**ВЫСТАВКА
НАУБУРОИ**

© 2002-2008,

ООО "ОБРАЗ"

(495) 940-6974

www.Udovichenko.ru