

## Аккаунт-менеджмент. Бизнес-инструмент в работе классного руководителя

Какое отношение бизнес имеет к педагогике?

Бизнес – синоним успешности. Мы понимаем, что в бизнесе всё подчинено достижению цели. Деловой подход к решению задач предполагает организованность, эффективность и продуктивность деятельности людей. Педагог тоже ставит цели и заинтересован в их удачной реализации, поэтому нужно использовать бизнес-инструменты, которые сделают работу более рациональной. Функции аккаунт-менеджера уже давно являются частью должностных обязанностей классного руководителя. Важно это осознать и использовать для улучшения взаимодействия с окружающими и продолжения своего профессионального роста.

**Аккаунт-менеджер** – это специалист по налаживанию связей между различными субъектами отношений. Он ведёт диалог с участниками, разрешает конфликты, руководит проектами, презентует результаты совместной деятельности и обрабатывает обратную связь. Успешная работа классного руководителя содержит в себе все перечисленные компоненты.

Рассматривая деятельность педагога сквозь призму аккаунт-менеджмента, прежде всего нужно обратить внимание на требования к персональным качествам человека. Он должен обладать стрессоустойчивостью, целеустремленностью, энергичностью, способностью к постоянному общению. Эти особенности личности помогут предотвратить профессиональное выгорание, ведь работая по всем направлениям аккаунт-менеджмента одновременно, классный руководитель затрачивает огромное количество жизненных сил.

Детализируем функционал классного руководителя с помощью составляющих бизнес-инструмента.

Современная школа активно использует доступные ей ресурсы для создания единой образовательной среды, в которой могли бы успешно взаимодействовать все участники учебно-воспитательного процесса: обучающиеся, педагогические работники, родители (законные представители) обучающихся. В этом аспекте роль человека, осуществляющего классное руководство, приобретает приоритетное значение. Классный руководитель формирует, согласует, налаживает отношения между школой, родителями и детьми. От его компетентных действий зависит успешность процесса взаимодействия.

Руководитель класса выступает модератором коммуникационной среды, поэтому одним из главных факторов, влияющих на эффективность его работы, является понимание и принятие запросов участников общения. А

запросы за последние годы очень изменились. Администрации школы важно, чтобы классный руководитель действовал в рамках Образовательной программы школы, которая с сентября 2023 года стала основополагающим документом учебной организации, поддерживал устав школы и работал на улучшение имиджа образовательного учреждения. Новое поколение родителей надеется, что классный руководитель владеет информационными технологиями, принимает современные формы общения, готов проявлять лояльность в вопросах образовательных и воспитательных трендов. Современных родителей уже не устраивают традиционные родительские собрания как базовая форма обмена информацией с классным руководителем, потому что их информационная среда динамична, насыщена эмоциями и событиями за счет мессенджеров, они не готовы получать ответы на свои вопросы раз в месяц, им необходимо видеть реакцию моментально. Если классный руководитель готов адаптироваться к новым условиям работы, он принимает на себя функции аккаунт-менеджера.

Умение и желание общаться является отличительной чертой современного классного руководителя. Диалог классному руководителю необходимо выстраивать с учётом долгосрочной перспективы. В отношениях с администрацией это укрепит имидж педагога, в общении с детьми повысит уровень уважения, родители будут проявлять большее доверие. Наиболее сложным направлением работы большинство педагогов считает общение с родительским коллективом. Надо помнить об ожиданиях современных родителей. Вести чат в мессенджере, где будет отражаться актуальная информация, - это уже неотъемлемая часть работы специалиста по организации коммуникации. Кроме того, в чате нужно освещать интересные события жизни класса, выкладывать видео обзоры и фотографии, ведь дети проводят в школе большую часть дня, и эта область жизни насыщена событиями, о которых родители хотели бы знать. Когда в чате отображаются поздравления с победами в олимпиадах, конкурсах, соревнованиях, а родители публично выражают свою благодарность, это создаёт атмосферу позитива. Таким способом формируется культура общения в виртуальном сообществе.

Конфликты, несомненно, очень осложняют жизнь классного руководителя. Каждый конфликт имеет индивидуальный подтекст, поэтому не существует единого выхода из любого положения. Только опыт помогает педагогу выбрать правильный курс разрешения конфликтной ситуации. Но большую роль играет авторитет классного руководителя.

Имиджевую составляющую авторитета формируют проекты, поэтому не стоит недооценивать эту сторону деятельности руководителя класса.

Проекты, проводимые классным руководителем, должны стать частью воспитательной стратегии в отношении и детей, и родителей. Это могут быть экскурсионные поездки, в организации которых принимают участие родители, мастер-классы, где взрослые могут поделиться своими знаниями с ребятами, совместные праздники на территории школы или за её пределами. Мастерство классного руководителя заключается в умении модерировать проекты, но не перекладывать на себя всю работу.

О результатах деятельности педагога должны быть проинформированы все участники воспитательного процесса, поэтому к презентации своей работы надо отнестись с большой ответственностью. Скромность в данном случае не должна скрывать истинные масштабы достижений. К сожалению, у классного руководителя много бумажной отчетности, но умение работать с документацией – одна из необходимых компетенций. Там, где позволяет ситуация, отчеты могут быть творческими. Ученики порадуются фильму или слайд-шоу о прошедшем учебном периоде, родители не будут скучать на итоговом родительском собрании, если классный руководитель напомнит, сколько интересных дел было выполнено за год, администрация оценит профессионализм сотрудника во время выступления на педагогическом совете.

Чтобы совершенствовать свою деятельность в качестве классного руководителя, необходимо всегда получать обратную связь. Умение работать над ошибками, корректировать планы, искать новые направления педагогических исследований отличает педагога, который идет в ногу со временем.

Все рассмотренные составляющие процесса классного руководства определяются как аккаунт-менеджмент и направлены на организацию успешного взаимодействия между участниками образовательно-воспитательного процесса. Классный руководитель в своей деятельности реализует задачи аккаунт-менеджера по созданию комфортной среды общения, продвижению проектов коллектива класса, управлению конфликтами, налаживанию сотрудничества. Развивая в себе качества аккаунт-менеджера, классный руководитель тренирует умение стратегически мыслить, работать в команде, быстро переключаться между задачами. Таким образом, аккаунт-менеджмент является очень перспективным направлением в деятельности классного руководителя.

Аккаунт-менеджер – это специалист по налаживанию связей между различными субъектами отношений. Он ведёт диалог с участниками, разрешает конфликты, руководит проектами, презентует результаты совместной деятельности и обрабатывает обратную связь. Успешная работа классного руководителя содержит в себе все перечисленные компоненты. Именно руководитель класса формирует, согласует, налаживает отношения между школой, родителями и детьми. От его компетентных действий зависит успешность процесса взаимодействия. Наблюдение за технологией работы бизнес-инструмента поможет педагогу понять, какие тенденции существуют в современной коммуникативной среде, какие направления профессиональной деятельности следует совершенствовать. Аккаунт-менеджмент стал частью функционала классного руководителя, поэтому педагогике стоит позаимствовать полезные разработки бизнеса.

#### Литература:

Белинская А. Б. Педагогическая конфликтология: учебное пособие для вузов / А. Б. Белинская. - 2-е изд. - Москва : Издательство Юрайт, 2024. - 206 с.

Левит М.В. «Слово и дело» классного руководителя. Научно-педагогическое пособие для классного руководителя/ М.В. Левит. – Москва: Издательство Педагогический поиск, 2009. – 160 с.

Шприт Борис. Отчаянные аккаунт-менеджеры. Как работать с клиентами без стресса и проблем. Настольная книга аккаунт-менеджера, менеджера проектов и фрилансера /Б. Шприт. – Москва: Издательство Альпина Паблишер, 2022. – 232 с.