

УДК

Ю.В. Ковць¹, О.В. Максимець²

ЕКОНОМІЧНА СКЛАДОВА ВІДКРИТТЯ ТА УПРАВЛІННЯ ШКОЛОЮ ІНОЗЕМНИХ МОВ: РИНКОВЕ СЕРЕДОВИЩЕ, ПЕРЕВАГИ, НЕДОЛІКИ ТА ЗАГРОЗИ ДІЯЛЬНОСТІ

Анотація. Досліджено ринок курсів іноземних мов та можливості відкриття школи іноземних мов. Подано характеристику особливостям надання послуг із вивчення іноземних мов в Україні та у світі в цілому. Проаналізовано зміст навчання, вивчено структуру планів та програм заснування таких курсів як бізнес-ідеї. Розглянуто методи, форми та способи організації процесу надання сервісу вивчення мовного матеріалу та отримання з них прибутку. Зважаючи на високо конкурентний ринок виявлено ніші, що дозволять краще реалізувати потенціал школи. Запропоновано схему управління нового закладу з надання інформаційно-освітніх послуг вивчення іноземних мов

Ключові слова: надання послуг, ринок послуг, управління закладом надання інформаційно-освітніх послуг, вивчення іноземних мов

Вивчення іноземної мови є невід'ємною складовою професійної підготовки спеціалістів різного профілю і в першу чергу менеджерів. Крім того, знання іноземних мов є надійним інструментом підвищення навичок та можливістю розвинути конкурентоспроможність як окремо взятого робітника, так і колективу в цілому. З нашої точки зору, саме це становить ту економічну складову, на яку в першу чергу варто звернути увагу школам, які починають свою діяльність.

Ми розуміємо, що іноземна мова – це мова, яка вивчається поза умов її природного існування і яка не вживається поряд з рідною мовою у повсякденній комунікації або ж яка паралельно з рідною мовою є другим реальним засобом спілкування у соціумі. Саме тому вона породжує попит на ринку і в сучасних умовах глобалізації провокує появу закладів з надання інформаційно-освітніх послуг [1, с. 98].

Існують різні умови навчання у школах іноземних мов: вивчення іноземної мови, розвиток білінгвізму (державна мова/рідна мова та іноземна мова) або полілінгвізму (рідна мова, державна мова, іноземні мови). Навчання іноземних мов у сучасних українських реаліях стає, на нашу думку, штучним білінгвізмом, який є різновидом змішаного білінгвізму. Наприклад, для отримання пропозиції потрібні підтвердженні знання щонайменше англійської мови на рівні B2 CEFR, або 5.5-6.5 IELTS. Для кар'єрного росту потрібно все ж таки мати децю вищі показники – C1/C2 CEFR або 6.5-7.5 IELTS.

Вивчення іноземної мови сприяє формуванню та розвитку в учнів іншомовної компетентності в різноманітних видах мовленнєвої діяльності, проте рівень реалізації цієї мети в різних мовах неоднаковий. У рідній мові цей рівень досить високий, на відміну від іноземної мови, де є певні обмеження. Це і є першоджерелом інтересу до отримання додаткових науково-освітніх послуг з боку клієнтів, адже отримані результати підвищують перспективність співпраці з даним робітником та лише стимулюють його до задоволення кар'єрних амбіцій [2, с. 344].

В основі процесів засвоєння будь-якої мови лежать однакові фундаментальні закони засвоєння і об'єкт засвоєння, однак процес засвоєння іноземних мов в навчальних умовах має особливості. Також, прийнято розрізняти іноземну мову для цілей загальних, академічних спеціальних, для науки і техніки, для вузькопрофесійного застосування, для ділового спілкування тощо. Саме тому, на нашу думку, не доцільно застосовувати підходи заснування й управління школою іноземних мов на тих же засадах, що і загальноосвітніх.

¹ Національний лісотехнічний університет України, Львів, Україна, здобувач другого (магістерського) рівня курсу ОП «Менеджмент»

²Завідувачка кафедри менеджменту та маркетингу, доцент, к.е.н., ORCID: 0000-0001-8395-6195

Попиту отримання послуг мовних курсів сприяють, зокрема, розвинуті міжнародні зв'язки, популяризація онлайн-освіти, престиж у володінні декількома мовами. Першим кроком перед відкриттям школи іноземних мов є здійснення глибокого аналізу ринку праці та вивчення наявних потреб цільової аудиторії, для врахування інтересів та прагнень останніх. Зазвичай цільовою аудиторією висуваються потреби, зокрема, в інноваційних методиках викладання, наявності доступу до сучасних цифрових ресурсів, гнучкому графіку занять, видачі сертифікату по закінченню навчання, який би визнавався міжнародними освітніми установами. Для нашого випадку сформована вихідна таблиця пререквізитів, потреб цільової аудиторії, можливостей та ризиків втілення проєкту (табл. 1).

Таблиця 1

Пререквізити, потреби цільової аудиторії, можливості та ризики втілення проєкту відкриття школи іноземних мов

Характеристика цільової аудиторії	Потреби цільової аудиторії	Можливості відкриття нової школи іноземних мов	Ризики відкриття нової школи іноземних мов
Клієнти бажають опанувати загальну іноземну мову	Ключові аспекти граматики, лексики та фонетики, вміння, спілкуватись на повсякденні теми	Викладання загальної іноземної мови є стандартною послугою. Ця опція почати свій бізнес в сфері освіти широко доступна початківцям	Пакет пропонують новачки, існує ризик неефективного просування, недосконале вивчення конкурентів та відсутність досвіду. Призводить до дефіциту коштів уже в перший рік роботи
Клієнти бажають опанувати розмовну іноземну мову	Здобути вміння спілкуватися з іноземцями в різноманітних ситуаціях, добре сприймати інформацію на слух	Досвід у викладачів роботи за кордоном в іншомовному середовищі, залучення носіїв мови, як для занять із клієнтами, так і для проведення розмовних клубів	Зростають вимоги клієнтів до якості надання послуг. Вимоги до викладачів із підтвердженням кваліфікацію. Витрати на оплату праці носіїв мови часто значно перевищують заробітну плату вітчизняних працівників.
Клієнти бажають опанувати ділову іноземну мову (у т.ч. корпоративні)	Особлива увага діловому етикету, написанню офіційних документів і розширенню спеціалізованого вокабуляру	Сучасні підходи до ведення офіційного спілкування з іноземними партнерами, збору інформації та розробці підходящої методики в майбутньому	Втрата лояльності є через низьку якість викладання, неактуальність чи низьку результативність методики як від клієнта-індивіда, так і від клієнта-компанії, що шукає корпоративні курси для колективу робітників
Клієнти бажають опанувати іноземну мову для конкретної мети	Підготовка до TOEFL, CAE, IELTS, GRE та ін. Вступ до закордонного ЗВО або виїзд на ПМЖ	Регулярне вивчення розвитку таких тестів для розуміння потреб клієнтів. Можливість відкриття нової послуги	Може бути як основний напрям підкріплений заняттями. Важливі викладачі. Просування на ринку – значні витрати і недовіра. Потрібен термін діяльності
Клієнти бажають опанувати технічну іноземну мову	Покращення професійних навичок фахівців з різних спеціальностей	Широкий спектр галузей, що користуються попитом на отримання освітніх послуг	Брак розуміння професійної термінології, необхідність розробки нових навчальних програм. Брак вузьких спеціалістів викладання технічної іноземної мови

Ми розуміємо з досвіду інших шкіл, що ефективність та успішність нової школи залежить від ретельного аналізу попиту у відповідному регіоні та можливостей унікальної пропозиції. Крім того важливо використовувати маркетингові інструменти для розповсюдження інформації: вартість та формат навчання, розташування, викладачі, результати, сертифікати тощо. [3, с. 119]

Першим етапом, як і було зазначено, є вивчення попиту на мови у цільовій аудиторії, зокрема, окрім англійської мови, найбільш затребуваними є німецька, французька, іспанська, італійська мови тощо. Дедалі більше останні роки зростає інтерес потенційних клієнтів до мов Азії, а саме японська, корейська, китайська (мандаринська) тощо. Ця інформація потрібна для формування штату викладачів та методистів.

Наступним кроком при відкритті школи іноземних мов є вибір формату надання інформаційно-освітньої послуги. На цьому етапі підготовки вирішальну роль відіграє наявний бюджет, цільова аудиторія, конкуренція в певному регіоні та наявність кваліфікованих кадрів. Найбільш поширеними на сьогодні є три формати курсів іноземних мов, кожен з яких має свої переваги та недоліки (табл. 2).

Таблиця 2

Переваги і недоліки форматів мовних шкіл

Формат	Опис	Позитивні сторони	Негативні сторони
Заняття в офісі (Офлайн-формат)	Являє собою класичний варіант школи, де слухачі відвідують заняття в аудиторії, спілкуються з викладачем та іншими слухачами.	Жива комунікація сприяє соціалізації, є можливість проведення групових занять, де краще контролюється процес навчання. Додаткове використання: інтерактивні дошки або проектори, мультимедійні матеріали для занять; комп'ютери або планшети для роботи з платформами, навчальними програмами та матеріалами	Витрат на оренду приміщень, необхідність дотримання санітарно-гігієнічних норм у приміщенні школи, врахування місця розташування, наявності укриття у випадку повітряних тривог та безперешкодної евакуації. Не рекомендується обирати даний формат за умов економічної непевності та певних фінансових ризиків.
Онлайн формат	Зручний формат, який здатен охопити більш ширшу аудиторію внаслідок розвитку цифрових технологій	Відсутність витрат на оренду приміщення, доступ до навчання з будь-якого міста або країни; гнучкість у виборі часу для проведення занять; низькі початкові витрати; можливість залучення більшої аудиторії. Співпраця з розробниками мобільних застосунків для клієнтів, створення CRM-системи споживача, онлайн-лекції, вебінари, тренінги	Адаптація освітнього матеріалу до потреб онлайн-платформ, цифровізація навчальних матеріалів, зростає необхідність у використанні комп'ютерних та мобільних додатків та регулярна платна підписка для доступу до широкого спектру послуг застосунків. В умовах воєнного стану - непрогнозоване відключення електроенергії
Гібридний (змішаний) формат	Проведення частини занять офлайн, а іншої частини – онлайн	В більшості випадків є зручним для всіх учасників процесу і дозволяє мінімізувати витрати на оренду приміщення. Клієнти можуть спробувати одразу різні варіанти навчання та обрати для себе оптимальний	Додаткові зусилля в управлінні двома різними форматами одночасно, а також труднощі при комунікації між учасниками навчання. Персонал може недостатньо приділяти увагу розвитку та якості однієї з опцій викладання.

Крім, вищезгаданих аспектів, на які треба звернути увагу при відкритті школи іноземних мов, важливе значення мають юридичні аспекти. З метою уникнення у майбутньому проблем, пов'язаних з легітимністю бізнесу, необхідно зареєструвати школу іноземних мов як юридичну особу, проте, як показує практика у більшості випадків для відкриття школи іноземних мов підходить здійснення особою реєстрації фізичної особи-підприємця, оскільки він є більш економічно вигідним.

Як було зазначено, успіх школи залежить від підбору викладацького складу: викладачі іноземних мов повинні не тільки володіти мовою, мати певну кваліфікацію, що підтверджується сертифікатами міжнародних освітніх програм, але й вміти належним чином знайти підхід до кожного клієнта. Важливо у ході функціонування школи інвестувати у розвиток викладачів, оскільки методики викладання мов постійно оновлюються, організовувати внутрішні тренінги або забезпечувати підвищення кваліфікації.

Ключовою особою, відповідальною за стратегічний розвиток і повсякденне управління в школі іноземних мов є директор, який часто виступає в ролі «обличчя» школи, представляючи її на зовнішніх заходах та спілкуючись із клієнтами-індивідами чи клієнтами-компаніями, а також відповідає за управління командою, контроль за навчальними програмами та вирішення конфліктних ситуацій. Окрім директора, школа повинна мати управлінську команду, зокрема команду адміністраторів, які б займалися фінансами, набором клієнтів, комунікацією з споживачами освітніх послуг та організаційними питаннями.

Для відкриття мовної школи необхідно отримати від органів місцевої виконавчої влади ліцензію на здійснення освітньої діяльності, для того, щоб отримати право приймати на роботу викладачів і саме проводити освітню діяльність. До переліку документів, необхідних для її отримання, зокрема, входять відомості про приміщення, в якому має розміщуватися школа, і про викладацький склад. Отримана ліцензія на провадження освітньої діяльності є чинною протягом усього часу, продовжувати її дію не потрібно. При відкритті школи іноземних мов особа може зареєструватись як суб'єкт підприємницької діяльності або ж зареєструвати юридичну особу. Також, школу іноземних мов можна відкрити у вигляді некомерційної освітньої установи.

Якщо школа успішно функціонує протягом декількох років, наступним кроком може стати її розширення або масштабування. Лідери на ринку освітніх послуг надають клієнтам у користування власні інтерактивні онлайн-платформи та мобільні застосунки, тому це наступний етап до самостійності компанії в плані ексклюзивності її сервісу [5, с. 273].

Тому зроблено висновки, що відкриття школи з вивчення іноземних мов є перспективним планом започаткування власного прибуткового проекту за умов відповідного розуміння стану ринку попиту та пропозиції, найму кваліфікованих робітників і надання ними відповідно високо якісного сервісу та раціональної і ефективної маркетингової політики просування продукту у галузі освітніх послуг.

Список використаних джерел.

1. *Іноземні мови. № 3: Науково-методичний журнал. Київ : 2002. 98 с.*
2. *Методика формування міжкультурної інішомовної комунікативної компетенції: курс лекцій: навч. метод. посібник для студ. мовних спец. осв. кваліф. рівня «магістр»/ Бігич О. Б., Бориско Н. Ф., Борецька Г. Е. та ін.; за ред. С. Ю. Ніколаєвої. Ленвіт, 2011. – 344 с.*
3. *Квасова О. Г. Основи тестування інішомовних навичок і вмінь: Навчальний посібник. Ленвіт, 2009. – 119 с.*
4. *Ніколаєва С. Ю. Основи сучасної методики викладання іноземних мов (схеми і таблиці): навч. Посібни/. – К. : Ленвіт, 2008. – 235 с.*
5. *Загальноєвропейські Рекомендації з мовної освіти: вивчення, викладання, оцінювання/Наук. ред. С. Ю. Ніколаєва: Ленвіт, 2003. – 273 с.*