

УПРАВЛЯЯ ТЫСЯЧАМИ

ПЕРЕД ОРГКОМИТЕТАМИ КАЖДЫХ ОЛИМПИСКИХ И ПАРАЛИМПИСКИХ ИГР ВСТАЕТ ВОПРОС НЕ ТОЛЬКО НАБОРА ВОЛОНТЕРОВ, НО И УПРАВЛЕНИЯ ТЫСЯЧАМИ ДОБРОВОЛЬЦЕВ. ЗАДАЧА НЕ ИЗ ЛЕГКИХ, И ЗДЕСЬ НА ПОМОЩЬ ОРГАНИЗАТОРАМ ПРИХОДЯТ СИСТЕМНЫЙ ПОДХОД И ИТ-РЕШЕНИЯ. МАРИЯ ЛУКИНА



ОРГКОМИТЕТ «СОЧИ 2014»



ОРГКОМИТЕТ «СОЧИ 2014»

КАДРЫ РЕШАЮТ ВСЕ Число добровольных помощников на Олимпийских и Паралимпийских играх уже более 30 лет как исчисляется тысячами. Так, на зимней Олимпиаде в Саппоро в 1972 году было 2128 волонтеров, а на зимней Олимпиаде в Лейк-Плэсиде в 1980 году — уже 6700. Всего четыре года спустя, в Лос-Анджелесе, 29 тыс. волонтеров помогли «делать Игры», а на летних Играх в Афинах 2004 года — 60 тыс. человек. На пекинских Играх 2008 года волонтеров было около 500 тыс.: 70 тыс. человек помогли проводить Олимпиаду, 30 тыс. — Паралимпийские игры, остальные 400 тыс. работали в информационных центрах, действовавших по всему городу.



ОРГКОМИТЕТ «СОЧИ 2014»

Количество волонтеров «Сочи 2014» меньше, чем традиционно для проведения зимних Игр (например, в Ванкувере было задействовано 29,5 тыс. добровольцев). Но тем не менее 25 тыс. человек — это огромная масса людей, которой необходимо управлять, чтобы весь механизм работал четко и слаженно.

КАК ЧАСЫ Оргкомитет «Сочи 2014» стал первым оргкомитетом, применившим системный подход — от момента сбора заявок от кандидатов в волонтеры и до распределения обученных волонтеров по объектам Игр.

В структуре, созданной Оргкомитетом «Сочи 2014», все волонтеры разделяются на группы, каждая из которых привязана к определенной функции («Транспорт», «Аккредитация» и т. д. — всего на Играх их будет 54!). Помимо этого каждый член группы прикреплен к тому или иному олимпийскому объекту (например, будет работать в функции «Спорт» на ледовой арене для керлинга «Ледяной куб»).

За счет этой жесткой структуры и четкой иерархии внутри нее осуществлять контроль за работой волонтеров намного проще, не есть в этом процессе и свои забавные нюансы. Так, два человека из одной функции могут работать на одном и том же объекте, но за время Игр не встретиться ни разу, так как у них будут разные задачи.

«Чтобы управлять такой массой людей, с одной стороны, нужна именно такая жесткая система, а с другой — максимальное применение опыта организаторов предыдущих Игр и большое количество «практических занятий, ведь собственный опыт России по проведению крупных спортивных зимних соревнований только формируется», — отмечают в Оргкомитете «Сочи 2014». Приведем пример: этап Кубка мира по горным лыжам проходит во французской деревушке под названием Шамони, где живет 3 тыс. человек. Это мероприятие проводится с 1948

года каждый год на одной и той же горе, и организует его один и тот же спортивный клуб этой деревни. На этапе Кубка мира работает 20 штатных сотрудников и 680 волонтеров, которые могут воспользоваться более чем 60-летними наработками предшественников!

Именно поэтому необходимый опыт управленцы и волонтеры «Сочи 2014» активно нарабатывают во время всех крупных спортивных событий, которые либо уже состоялись, либо только пройдут до 2014 года. Это и Игры в Пекине, и в Ванкувере, и Юношеские игры в Сиднее и в Инсбруке, и бесчисленное количество этапов Кубков мира, чемпионатов Европы и т. д. Важнейшая часть — работа на сезонных соревнованиях в самом Сочи. Так, только этой зимой там уже задействовано более 700 волонтеров!

И КОМПЬЮТЕРЫ БУДУТ УПРАВЛЯТЬ ЛЮДЬМИ

Для того чтобы система управления волонтерами «Сочи 2014» работала как часы, необходимы и соответствующие ИТ-продукты. Так, всемирно известная корпорация AtoS (Всемирный партнер МОК), имеющая более чем 20-летний опыт разработки ИТ-решений для оргкомитетов Игр разных стран, разработала специальное программное решение и для Оргкомитета «Сочи 2014».

По словам Марты Санфелиу, директора филиала компании AtoS в России, решения AtoS предназначены для автоматизации многих функций обеспечения Олимпийских игр. «Та часть, которую мы используем для работы с волонтерами, — это всего лишь одна из составных частей огромной модульной системы, — пояснил эксперт. — Одни модули отвечают за результаты спортивных состязаний, другие — за результаты медицинского обследования, третьи — за аккредитацию и так далее». Модуль, который «помогает» в работе с волонтерами, называется Workforce Management. В эту систему будут загружены все необходимые личные и контактные данные по штатному и времен-

ному персоналу, результаты обучения волонтеров и выбранный ими профиль. Распределение волонтеров по функциям также будет проходить в рамках программы, после чего утвержденный штатный и временный персонал расставляется по объектам, а за каждым закрепляется выбранная позиция. В завершение каждому сотруднику и волонтеру составляется индивидуальный график работ, в котором четко прописано, где, в какой день, в какое время, на каком объекте и в какой роли он будет работать.

Программа также позволяет осуществлять сбор информации о потребностях в униформе (где, кому, когда, какая и какого размера форма нужна), ее заказ и выдачу.

Программа AtoS отлично зарекомендовала себя во время предыдущих Олимпийских игр, но для России специалистам по ИТ-решениям пришлось вносить в нее коррективы. «В России сложилась уникальная ситуация, с которой еще ни разу не сталкивались разработчики, — рассказала Марта Санфелиу. — Россия — большая страна с разными часовыми поясами, а волонтеров мы приглашаем из разных регионов. Для того чтобы каждый из 26 волонтерских центров мог пользоваться программой по всей России независимо от часового пояса, мы доработали систему Workforce Management, производя необходимые модификации. Получился уникальный продукт, основанный на технологиях AtoS, который, уверена, отработает Игры в Сочи так же хорошо, как и все предыдущие!»

В свою очередь, телекоммуникационными сервисами ИТ-систему управления волонтерами Игр обеспечит Генеральный партнер «Сочи 2014» ОАО «Ростелеком». Для обработки заявок на сайте, проведения онлайн-собеседований и тестирований волонтеров «Ростелеком» предоставит высокоскоростные каналы передачи данных, доступ в интернет и к электронной почте, а также подключение к системе защиты от DDoS-атак». ■

ТЕСТИРОВАНИЕ ОНЛАЙН

Сформировать эффективные функциональные волонтерские команды, которые будут работать на олимпийских объектах во время сочинских Игр, поможет и один из лидеров российского рынка оценки и развития персонала — компания Detech (Поставщик Игр 2014 года в категории «Продукты для оценки персонала»).

В рамках сотрудничества с Оргкомитетом «Сочи 2014» компания разработает специальный онлайн-инструментарий, благодаря которому будет применен абсолютно инновационный подход к найму волонтерского корпуса Олимпийских и Паралимпийских игр в Сочи. Основанное на колоссальном опыте предыдущих Игр и психологических исследованиях, проведенных в России, тестирование поможет выявить из массы желающих именно тех, кто обладает необходимыми личностными качествами и справится с непростой и ответственной ролью волонтера. С помощью методик оценки Detech в настоящее время отбираются сотрудники Оргкомитета из числа кандидатов на разные управленческие уровни. Также Detech проводит программу оценки компетенций и личностных качеств руководителей подразделений Оргкомитета.

МАСШТАБНЫЙ ФЛЭШ-МОБ С УЧАСТИЕМ ВОЛОНТЕРОВ



ОРГКОМИТЕТ «СОЧИ 2014»