

Евгений Севастьянов

СИСТЕМНОЕ УПРАВЛЕНИЕ НА ПРАКТИКЕ



50 ИСТОРИЙ ИЗ ОПЫТА РУКОВОДИТЕЛЕЙ
ДЛЯ РАЗВИТИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ НАВЫКОВ



KRONUS
CARRYING YOUR BUSINESS



Бизнес-психология

Евгений Севастьянов

**Системное управление на
практике. 50 историй из опыта
руководителей для развития
управленческих навыков**

«Питер»

2021

УДК 658.1:159.9
ББК 65.290-21+88.5

Севастьянов Е.

Системное управление на практике. 50 историй из опыта руководителей для развития управленческих навыков / Е. Севастьянов — «Питер», 2021 — (Бизнес-психология)

ISBN 978-5-4461-1481-8

Системное управление находится на пике популярности, ведь оно затрагивает ключевые проблемы руководителей. Книга поможет решить большинство важнейших вопросов управления: низкое качество и эффективность работы подчиненных, неуправляемость сотрудников, недовольство клиентов качеством работы, слабая инициатива «на местах», эмоциональное выгорание руководителя. 50 бизнес-кейсов, с которыми повседневно сталкиваются собственники, топ-менеджеры и руководители компаний, рассмотрены с позиции системного подхода к управлению, в конкретных ситуациях. Вы узнаете, как составить инструкцию для сотрудников, как взаимодействовать с сотрудниками, чтобы они самостоятельно выполняли поставленные задачи без вашего участия, как реагировать на нарушения правил со стороны подчиненных. Изучайте управленческие истории. Выполняйте короткие задания, адаптируйте для своей компании/подразделения и начните применять на практике, составив свой план действий! В формате PDF А4 сохранен издательский макет.

УДК 658.1:159.9
ББК 65.290-21+88.5

ISBN 978-5-4461-1481-8

© Севастьянов Е., 2021

© Питер, 2021

Содержание

Что говорят о книге руководители?	7
Благодарности	10
Для кого эта книга?	11
Какую пользу можно извлечь из книги и как это сделать?	12
Введение, или Что потребуется для внедрения рекомендаций из книги на практике и извлечения максимальной пользы	13
Концепция книги и как с ней работать – почему именно в виде коротких историй и примеров, а не «учебника по менеджменту»?	13
А где научное определение системного управления?!	16
Как внедрить на практике полученные из книги знания, чтобы ни вам, ни сотрудникам «не захлебнуться» в новых правилах и действиях?	17
«Семь раз отмерь, один раз отрежь», или Важность адаптации предлагаемых решений к текущей ситуации в компании и вашему опыту	18
Моя биография – 18 лет управленческого опыта	19
Для тех, кого беспокоит вопрос: «Наша компания из особенной отрасли/сферы – будет ли актуален для нас опыт, описанный в книге?»	20
Если в истории фигурирует собственник компании, как это относится к руководителям среднего звена? На какую дополнительную роль стоит обратить внимание руководителям?	21
Борьба или сотрудничество: что выбрать для построения профессиональных отношений между руководителем и подчиненным?	22
В чем разница между борьбой «за» и «против» человека? Как руководителю не скатиться к темной стороне силы?	23
Для чего руководителю различать «борьбу» и «сотрудничество»?	24
О жесткости и колкости некоторых формулировок в книге, или Что страшнее совершённых ошибок и проступков?	25
Конец ознакомительного фрагмента.	26

Евгений Севастьянов
Системное управление на практике.
50 историй из опыта руководителей
для развития управленческих навыков

© ООО Издательство «Питер», 2021

© Серия «Бизнес-психология», 2021

© Евгений Севастьянов, 2021

Что говорят о книге руководители?

Книга «Системное управление на практике» полезна тем, что раскрывает основные методы управления, позволяющие выстроить конкурентную компанию независимо от рода деятельности и масштаба.

Издание является кратким и структурированным практическим пособием, с ним удобно работать. Технология подается в понятной форме с разбором управленческих проблем и способов решения, основанных на личном опыте, за что автор заплатил своим временем и деньгами. Поможет найти ответ для выработки верного управленческого решения в ситуациях, с которыми ежедневно сталкивается руководитель.

Книга помогла по-новому понять принципы работы с отговорками сотрудников, нарушением договоренностей, формулирования ожиданий от сотрудника, а также отличия проступка от ошибки. Рекомендую руководителям всех уровней и тем, кто только хочет стать профессиональным управленцем.

Александр Минаев, основатель и совладелец компании Kronus (крупнейший производитель паллет и паллетных бортов в мире)

Эта книга не для ленивых. Я бы сказала, что эта книга – тренажер для управленца, ваш личный бизнес-тренер. Ее эффективность для вас будет зависеть от величины прикладываемых вами усилий. Не стоит читать ее быстро. Каждая история требует проработки и осмысления. Но сделать это будет легко! Информация доносится кратко и по существу, с примерами из реальной практики.

Эта книга для смелых. Она во многом «отрезвляет» и «открывает глаза» на то, что действительно происходит в вашей компании. Не бойтесь узнать, какой вы руководитель? Тогда честно ответьте на поставленные вопросы.

Для тех, кто «вошел во вкус», эта книга может стать тренером для всего коллектива. Просто дайте ее почитать коллегам и предложите заполнить Google-таблицу. Вуаля! Таким образом, вы сами проведете аудит. А если не хватает времени или желания, тогда обратитесь к автору книги, общение с ним точно не повредит вашему бизнесу.

Виктория Дубинина, руководитель отдела маркетинга и рекламы компании «Кухонный Двор» (лидер российского рынка мебели для дома по широте представленного ассортимента, 35 салонов в Москве и области)

В один прекрасный момент я познакомился с работами Евгения Севастьянова, которые теперь издаются в виде этой книги о системном управлении. Как приятно было узнать, что большинство моих проблем возникали ранее у десятков клиентов автора, а многие их уже успешно решили!

В отличие от классических книг по менеджменту, Евгений с первых страниц концентрируется на практике. Именно это позволяет создать у читателя чувство вовлеченности и заставляет поверить в то, что типовые проблемы можно и нужно решать типовыми способами.

Книга станет отличным воодушевляющим стартом для освоения системного управления.

Евгений Горский, генеральный директор, совладелец ООО «Троицкий инженерный центр» (производство оптических и медицинских приборов)

Ваши сотрудники не проявляют инициативу и недостаточно сознательны? У них не «горят глаза» и они работают вполсилы? Настало ли время их поменять и как оценить кандидатов? Эти вопросы наверняка вставали перед руководителем любого уровня, но каждый ли из них задавал вопрос себе: «Все ли я сделал для того, чтобы мои подчиненные работали с полной отдачей?»

В этой книге нет готовых «пошаговых» инструкций. 50 историй из реальной жизни и с реальными руководителями, 50 поводов для размышлений, 50 упражнений для развития и проверки себя, 50 способов стать лучше и профессиональнее.

Юлия Иванова, начальник отдела по работе с клиентами импортной логистики и таможенного оформления, Транспортно-логистическая компания «Восход» (5-е место среди таможенных представителей России)

Каждая из пятидесяти историй описана просто и понятно, дан вариант решения в виде кейса, отсылки к детальным тренингам. Возникает желание опробовать на практике новые методы подбора персонала, оценки их результативности, изменить характер поведения с подчиненными.

Без системного подхода к управлению невозможно масштабировать бизнес, настроить системный контроль и управлять бизнес-процессами, обеспечить безопасность бизнеса. Изменения положат начало новому витку развития вашей компании, а возможно, и отрасли в целом! Приятного прочтения и успехов!

Сергей Аленников, начальник отдела контроля качества, «АН-Секьюрити» (одна из ведущих организаций в сфере услуг безопасности в России, 70 филиалов)

Эта книга – готовое практическое пособие, которое должно лежать на рабочем столе с закладками и пометками. Прочитала ее в тот момент, когда только стала руководителем небольшого HR-отдела. Систематизирует накопившийся опыт с первых страниц. Очень здравые жизненные советы. Честные истории.

В этой книге, на мой взгляд, отражены абсолютно все ошибки, которые я или мои коллеги совершили в начале управленческого пути. Вроде бы так просто взять и проанализировать текущую ситуацию и план действий, но никогда этого не делаешь. Взяла листок – написала. Теперь тренирую «управленческую мышцу».

Кристина Шуберт, руководитель HR-отдела, «Divan.ru» (один из ведущих производителей и продавцов диванов в России)

«Почему именно эта книга, – спросите вы, – ведь на рынке достаточно книг про наведение порядка в бизнесе?» Мои ответы будут такими.

Первое, у Евгения богатый практический опыт. И это чувствуется с первых строк.

Второе, он не строит иллюзий, что наведение порядка быстрый процесс, и не вводит в заблуждение своего читателя. Путь длиной в тысячу ли начинается с первого шага. Если начнешь менять свое мышление как руководителя, уже не сможешь остановиться, обратного пути нет.

Каждая глава из этой книги помогает улучшать те или иные аспекты деятельности компании, помогает разбираться с наболевшими вопросами. Она на каждый день.

Третье. Автор помогает увидеть лес за деревьями. Книга насыщена разборами конкретных бизнес-кейсов. На их основе делаются понятные, не притянутые за уши выводы. Как учил Шерлок Холмс доктора Ватсона, двигаемся от частного к общему. Это дедукция, важнейший закон логики.

Ну и последнее. Книга легко и приятно читается. Это не учебник физики, она написана не на латыни, а на понятном русском языке, с интересными историями из жизни (кто не любит историй!). Евгений удивительно совмещает в себе четкость и системность с легкостью и юмором. В книге и в жизни.

Обобщая, могу рекомендовать книгу для прочтения как начинающему, так и опытному руководителю! Начните читать ее с любого места, и вы не пожалеете. Удачи!

***Сергей Чернышевский**, генеральный директор, совладелец ООО «СТО Конгресс» (ежегодно организует 100+ мероприятий медицинской тематики)*

Благодарности

Посвящаю эту книгу нашему любимому семейному доктору Софии Яковлевне Снигиревой. Ее сердечный пример профессионального подхода к работе стал маяком, на который я ориентируюсь!

Признателен и благодарен:

- Моим учителям по менеджменту Владимиру Константиновичу Тарасову, Александру Семеновичу Фридману.

- Своим близким – за поддержку и терпение во время моей работы над рукописью – жене Диане, сыну Андрею и дочке Марианне; моим родителям Ирине и Андрею – за воспитание и за то, что делились своим управленческим опытом; бабушке Инне Сандиной – за вдохновение от автора прекрасных стихов и картин.

- Собственникам бизнеса и топ-менеджерам, которые прочитали черновую версию рукописи и своей обратной связью, комментариями внесли существенный вклад в форму подачи материала и конечный результат: спасибо, Сергей Комкин, Алексей Триллер, Олег Евстифоров, Никита Миклушов, Евгения Федосеева, Ольга Полканова, Дмитрий Костюничев, Гордей Михейкин, Андрей Севастьянов.

- Всем сотрудникам и людям, которые когда-либо работали в моем подчинении. Всем руководителям, у которых довелось поработать в подчинении мне. Моим клиентам, с которыми мы внедряем системное управление на практике. Благодаря всем вам я получил опыт, которым делюсь на страницах книги!

Для кого эта книга?

1. Для **собственников и топ-менеджеров малого и среднего бизнеса, руководителей отделов** – тех, кто недоволен результатами, качеством или эффективностью работы подчиненных и хотел бы увидеть конкретные примеры, простые инструкции по решению типовых управленческих проблем и ситуаций.

Если же вы скорее довольны тем, «как работают ваши подчиненные», но видите потенциал для улучшения их работы – найдете в историях полезные для себя управленческие приемы, решения, рекомендации. Я насчитал их в книге значительно более 50 штук.

На страницах книги вы узнаете, как руководителю:

- составить пошаговую инструкцию для сотрудников, чтобы они перестали «ходить по граблям» и совершать болезненные ошибки;
- делегировать работу подчиненным, чтобы вместо «просиживания штанов» и «перекладывания ответственности друг на друга» люди проявляли инициативу и самостоятельно работали на результат;
- реагировать на нарушения сотрудниками правил и договоренностей, чтобы избавиться от «ручного контроля за каждым чихом».

И многое другое. Просто посмотрите оглавление – названия историй говорят сами за себя.

2. Для **руководителей подразделений и отделов**, которые мало знакомы с системным подходом в управлении, но обогащают свой опыт новыми приемами и техниками. Для тех, кто желает добиться больших результатов, заинтересован в профессиональном и карьерном росте.

3. Для **руководителей-экспертов**, которые хорошо ориентируются в системном управлении и применяют его на практике. Чужой опыт в виде историй поможет взглянуть на типовые «управленческие проблемы» под иным углом, найти новые решения или доработать уже используемые.

4. Для **добросовестного специалиста**, который претендует сейчас или целится в будущем на должность руководителя. Многие решения из этой книги не используют те, кто годами занимает управленческие должности. У вас есть хороший шанс выиграть конкуренцию с ними. Освойте хотя бы несколько приемов, и ваши перспективы занять руководящую должность сильно вырастут – вы будете бесценной находкой для топ-менеджеров. Это же касается руководителей среднего звена, которые рассчитывают стать директорами.

5. Если же вы считаете себя «зубром в управлении», в вашем бизнесе (подразделении) нет проблем и/или «точек роста», а внутренний голос постоянно твердит «у нас все прекрасно и не может быть лучше», – подарите эту книгу своим знакомым руководителям! ☺

Какую пользу можно извлечь из книги и как это сделать?

1. Улучшить собственные навыки в области системного управления. Прочтите управленческие истории. Выполните короткие задания. Для этого нет надобности в специальных знаниях – все написано простым языком и в виде пошаговых алгоритмов действий. Адаптируйте для своей компании/ подразделения и начните использовать на практике.

2. Обучить и оценить руководителей, которые вам подчиняются. Попросите их во время изучения книги письменно выполнить все задания – в электронном документе. Такая работа станет для менеджеров отличным управленческим практикумом, а для вас – материалом для оценки их знаний, навыков и возможностей развития.

3. План действий по внедрению системного управления в компании/ подразделении. Выберите истории и решения к ним, которые наиболее актуальны для вашей компании/подразделения. Составьте на их основе стартовый план действий.

4. Материал для внутреннего тренинга руководителей.

Выберите несколько историй и попросите каждого участника:

- вспомнить аналогичные истории из личной практики;
- подготовить предложение, «какой стандарт и договоренности помогут разрешить проблемы и не допустить их возникновения в будущем»;
- сформулировать ключевые тезисы стандарта.

Обсудите результат в группе ключевых сотрудников и вместе сформируйте единые правила для компании. Люди будут не только вовлечены в разработку правил, но и получат понимание, как применять системное управление на практике.

5. Образец для ценностей компании и программы обучения руководителей и сотрудников в формате реальных управленческих историй (кейсов). По аналогии напишите свои истории. Ваши сотрудники «проживут» их, поймут, как те или иные правила связаны с реальностью и опытом компании, а значит, будут более активно нацелены на выполнение регламентов и стандартов без принуждения. Когда перечень ошибок заранее известен широкому кругу лиц, согласитесь, некомфортно их повторять?

6. Подарок партнерам или своим знакомым руководителям. Сделайте сотрудничество, взаимодействие и общение более комфортным. Кто владеет основами системного управления – соблюдает договоренности. Согласитесь, с такими людьми работать приятнее.

Введение, или Что потребуется для внедрения рекомендаций из книги на практике и извлечения максимальной пользы

Концепция книги и как с ней работать – почему именно в виде коротких историй и примеров, а не «учебника по менеджменту»?

Перед вами сборник проблем, решений, рекомендаций и кейсов, рассмотренных с позиции **системного подхода к управлению**. С ними повседневно сталкиваются собственники, топ-менеджеры и руководители. Обобщенно я называю их историями.

Откуда я их взял? Мой личный опыт управления людьми – 18 лет (совершеннолетие пройдено! ☺) на разных руководящих должностях и в разных компаниях. Девять лет я консультирую собственников и топ-менеджеров по внедрению системного управления и за это время работал более чем с 240 компаниями.

Каждая история – это реальная ситуация, которую «прожил с болью» лично я в повседневной работе как руководитель и/или мои клиенты – со своими подчиненными.

В книге нет «универсального пошагового алгоритма для построения системного бизнеса», нет «комплекта шаблонов регламентов для сотрудников на все случаи жизни» (впрочем, образцы документов вы сможете получить, но об этом в свое время). У книги другая цель – показать применение системного подхода к управлению на практике, в конкретных ситуациях.

Собственники и топ-менеджеры – занятые люди. Многим некогда читать «талмуды». Моя книга для тех руководителей, кто не может или не готов выделить большое количество времени на внедрение системного управления, а хотел бы идти маленькими шагами в форме практических микродействий.



Книга состоит из 50 историй-кейсов. Каждая представляет собой обучающий мини-модуль из пяти логических блоков:

1. История в формате управленческой ситуации, проблемы или бизнес-задачи, которая произошла с конкретным руководителем (все имена, само собой, изменены). В истории я целенаправленно подсвечиваю типовые ходы руководителей, совершаемые в рамках «повседневного» (интуитивного) управления, а также порождаемые ими риски и проблемы. У каждой истории есть продолжение: ее решение руководителем с точки зрения системного управления + итоговый результат. Речь идет о реальных историях, поэтому далеко не у всех хеппи-энд.

2. Блок «Тренировка управленческой мышцы». Поможет адаптировать ситуацию в форме истории-кейса к реалиям собственной компании/подразделения. Содержит список вопросов для проработки и развития управленческих навыков.

3. Блок «Системный подход к управлению». Здесь вы найдете принципы и краткие пошаговые алгоритмы разрешения ситуации из истории-кейса с точки зрения системного управления. Опираясь на них, вы сможете решить не только идентичную управленческую задачу в своей компании (подразделении), но и целый пласт родственных проблем.

4. Блок «Моя личная история». Я делюсь своим опытом столкновения с аналогичной проблемой, который содержит немало провалов и ошибок.

И стараюсь замечать ошибки, анализировать причины, исправлять. Не всегда получается, но недаром говорят: «Увидеть проблему – на 50 % ее решить». Да, опыт на ошибках самый болезненный, но и самый ценный – надолго запоминается. Нет смысла бояться ошибок, они неизбежны. Важно находить силы их признать, приложить требуемое усилие по изменению своего поведения, изучению нового и формированию дополнительных навыков. Чтобы получить что-то новое, необходимо начать что-то делать по-новому. Другая формула мне неизвестна.

5. Блок «Анализ текущей ситуации и план действий». Поможет запланировать конкретные шаги по внедрению системного подхода к управлению в компании/подразделении на основе проработанной истории-кейса. Не только заполняйте сами, но и подарите экземпляр книги подчиненному. Его зафиксированные планы о многом расскажут.

Два слова об общей схеме работы с книгой. Тем, у кого бумажная версия, будет удобно делать пометки «не отходя от кассы» (после каждой истории есть специальная мини-таблица). Если же вы – приверженец работы с электронными документами, я приготовил для вас специальный шаблон таблицы в формате Excel и Google-таблиц.

В шаблоне для каждой из 50 историй созданы удобные разделы, чтобы вы могли зафиксировать идеи и проблемы, составить на их основе план действий. Сбор информации в едином месте – это тоже системный подход. Так легче расставлять приоритеты, последовательно реализовывать планы на практике.

Чтобы получить таблицу, напишите мне через социальные сети (их просто найти, достаточно ввести в «Яндексе» запрос *«Евгений Севастьянов системное управление»* – и вуаля) или на почту tab@50stories.ru (ответ по почте придет быстрее).

Не правда ли, интересно посмотреть, как поработают с книгой подчиненные вам руководители и коллеги на аналогичном уровне управления? Коллегам предложите сравнить результаты, а подчиненным дайте официальное задание изучить книгу и по итогам отправить заполненную таблицу (формат соревнования тоже уместен: у кого более ценные идеи и планы – получает премию).

В рамках управления ожиданиями предупредите о том, что «профанация» и «формальный подход» к выполнению задания незавидным образом охарактеризуют реальное отношение к работе и профессиональному развитию. Принцип *«за разницей в действиях стоит разница в компетенциях, целях и ценностях»* поможет увидеть расхождения между *«устными заверениями»* и действительными намерениями и возможностями человека.

Попутно решается задача проведения аудита. Вы узнаете много интересного! Только не ругайте за правду, а зафиксируйте полученную информацию в качестве отправной точки роста. А вот если человек не начнет исправлять выявленные проблемы, тут уже стоит поругать «от души».

В каком количестве и порядке рекомендуется читать истории? Если вы будете просматривать по два-три кейса из книги в неделю и выполнять прилагающиеся к ним упражнения применительно к своей компании/подразделению, подчиненным, ситуациям – уверен, в аналогичных случаях у вас появится способность действовать с позиции системного управления «на автомате».

Не забывайте проверять составленные планы по чек-листу, который прилагается в конце книги (раздел «Заключение»). После прочтения всей книги, если есть желание, пройдите итоговый тест на «готовность к системному управлению». Как получить на него ссылку, сказано там же, в «Заключении».

А там и сотрудники «подтянутся». Вначале адаптируются под создаваемую вами среду, затем системный подход станет частью корпоративной культуры – когда люди руководствуются принципами не «потому что так принято», а «потому что так привыкли». Как чистить зубы каждый день.

В целях тренировки вы можете читать кейсы подряд или записать в ежедневник задачу, например: *«По вторникам и четвергам открывать случайную страницу книги и разбирать посланную “богом менеджмента” ситуацию»*.

А где научное определение системного управления?!

Возможно, у кого-то возникнет вопрос: *«Стоп! А где научное определение системного управления?! Где доказательства его эффективности?! Где?..»*

Сначала я написал восемь страниц теоретических выкладок о том, «что такое системное управление» и «как оно полезно-замечательно». Потом вспомнил, что эта книга про практику, и безжалостно сжал все в пару абзацев (они перед вами). Получилось как «дважды два = четыре пункта».

Суть системного подхода к управлению:

1. Найти эффективный способ выполнения поставленной задачи. Протестировать на практике его работоспособность. Учесть влияние данного способа на конечный результат и все остальное – существующие правила, сотрудников, руководителей, собственников, корпоративные ценности, коммуникации, оргструктуру, функции подразделений, отношения и т. д.
2. Зафиксировать способ в письменном виде (чек-лист, схема, алгоритм, регламент, принципы, видеоурок и т. д.).
3. Провести обучение сотрудников.
4. Внедрить способ выполнения работы в качестве стандарта и постоянно его совершенствовать – собирать лучшие идеи и практики. На их основе развивать и дорабатывать стандарт.

Для начала этой информации про системное управление достаточно. Остальное – на примерах, по ходу чтения. Каждый сам сможет решить, насколько системный подход к управлению эффективен для него.

Как внедрить на практике полученные из книги знания, чтобы ни вам, ни сотрудникам «не захлебнуться» в новых правилах и действиях?

После прочтения историй-кейсов вы можете захотеть внедрить полученные знания на практике «как можно скорее» и «сразу и везде». Не торопитесь воздействовать на всех людей в коллективе и решать все проблемы в одночасье – так их (проблемы) можно лишь приумножить! Вместо того чтобы «хвататься за все», выберите «узкий участок» и делайте небольшие шаги там.

Проиллюстрирую на примере «как внедряется система регламентов» (регламент – инструкция в письменном виде по выполнению работы). Сначала выберите **нескольких сотрудников**, которые должны использовать регламенты в работе. Убедитесь в явной положительной тенденции не только в соблюдении регламентов, но и в качестве результатов труда. Лишь затем подключайте дополнительных людей.

«Узким участком» будет конкретный процесс (повторяющаяся задача), а не все обязанности сотрудника. Внедрили регламент по приему заявок от клиентов, люди по нему реально работают и заявки перестали теряться? Только после этого беритесь за регламент по составлению коммерческих предложений!

Небольшие шаги – описание не всего процесса «приема заявок от клиентов» сразу, а наиболее критичной его части на данный момент, где возникают проблемы и потери. Можно начать с раздела регламента «как и когда проверять пропущенные телефонные звонки и электронную почту», если некоторые клиенты не могут дозвониться и своевременно получить ответы на свои письма. Убедитесь, что составленная часть инструкции выполняется, помогает достигать результата – своевременной и качественной обработки заявок клиентов. Только после этого переходите к разработке и внедрению новых разделов регламента.

«Семь раз отмерь, один раз отрежь», или Важность адаптации предлагаемых решений к текущей ситуации в компании и вашему опыту

На всякий случай предостерегаю от «бездумного» использования прочитанного и его восприятия на уровне истины в последней инстанции. Здесь вам как раз пригодятся наработанный управленческий опыт и интуиция!

С их помощью решайте, насколько предлагаемый вариант действий уместен в ваших обстоятельствах и как его адаптировать с учетом ситуации в компании, личных и профессиональных качеств ваших подчиненных и коллег, существующей корпоративной культуры.

Со своей стороны я подготовил принципы-ориентиры во «Введении» и в истории-увертюре. Познакомьтесь с ними, прежде чем переходить к работе с 50 историями.

Моя биография – 18 лет управленческого опыта

В каждой истории есть специальный блок, в котором я делюсь личным опытом, рассказываю о своих провалах и ошибках в управлении. Думаю, читателю будет интересно посмотреть, к какому из периодов моей трудовой деятельности на ниве управления этот «сын ошибок трудных» относится.

Скептики тоже не забыты! Им важно удостовериться, что автор книги имеет реальную управленческую практику. Впрочем, убежден, истории и предлагаемые управленческие решения поведают об этом лучше любых анонсов. Мои управленческие года – мое богатство:

- 1999–2004 – учеба в МГУ, факультет ВМК (вычислительной математики и кибернетики), кафедра «Автоматизация систем вычислительных комплексов». Учебу в опыт не включаю. Ее упоминание проливает свет на то, как были заложены основы моего системного мышления;
- 2002–2004 – руководство филиалом некоммерческой организации;
- (лето) 2004 – (лето) 2006 – служба офицером в армии (этот управленческий опыт особенно мне дорог!);
- (осень) 2006 – (осень) 2008 – руководитель отдела в строительной компании;
- (весна) 2009 – 2019 – собственник и генеральный директор интернет-агентства;
- 2012 и по настоящее время – управленческий консалтинг по системному управлению (регулярному менеджменту), участие в качестве партнера в других бизнес-проектах.

Для тех, кого беспокоит вопрос: «Наша компания из особенной отрасли/сферы – будет ли актуален для нас опыт, описанный в книге?»

В книге приводятся примеры из отраслей/сфер услуг B2B и B2C, производства, IT-компаний, строительства; сетей магазинов, ресторанов и торговых точек; оптовой продажи, поставок оборудования и других.

Я специально собрал истории из разных отраслей, и вот для чего:

- Чтобы вы могли найти то, что близко вашей деятельности: «более родные» примеры помогают адаптировать предлагаемые решения к особенностям компании/подразделения.
- Если вы знаете практики из своей отрасли «вдоль и поперек» – примеры из других сфер деятельности помогут «освежить картинку», вырваться за рамки «отраслевых традиций».
- Вы сможете убедиться, что для разных отраслей проблемы, которые возникают у руководителей и сотрудников, а также подходы к их решению похожи как две капли воды.

Каждый второй руководитель на просьбу рассказать о своей компании или о подразделении отвечает: «У нас особенная компания / отрасль / ситуация / рынок / клиенты!». Когда управленец так думает, он одновременно прав и не прав.

Прав в том, что не бывает двух одинаковых компаний и подразделений даже в одной сфере деятельности. У каждого свои:

- корпоративная культура;
- личные и профессиональные качества собственников, топ-менеджеров, руководителей и ключевых сотрудников;
- масштаб деятельности;
- принципы управления;
- текущая ситуация, сегменты клиентов и т. д.

Смотришь на две компании, предоставляющие бухгалтерские услуги, или на два завода по производству одинаковой продукции и думаешь: «Точно созданы на разных планетах!» Такая же картина будет, если сравнить попарно отделы: маркетинга, продаж, производства, логистики, службы HR и т. д.

Если так, в чем руководитель не прав, считая свою ситуацию уникальной? В том, что он закрывает себе дорогу к изучению и освоению общих подходов к решению управленческих задач – принципов и приемов для организации работы сотрудников.

Разрешение любой управленческой ситуации состоит из двух частей: стандартный алгоритм (последовательность) действий плюс его адаптация к конкретным обстоятельствам. Тот, кто отрицает эту формулу, вынужден постоянно «изобретать управленческий велосипед».

Профессиональный руководитель собирает лучшие практики-алгоритмы из разных источников и сфер деятельности, адаптируя их под собственную компанию, подразделение. Если вариться только в собственном соку, едва ли удастся двигаться в направлении развития.

Прочитав книгу, вы убедитесь, что принципы системного управления не зависят от отрасли. Поэтому сразу предупреждаю: отговорка «мы не можем использовать опыт, так как у нас другая отрасль и специфика» не принимается! ☺

Если в истории фигурирует собственник компании, как это относится к руководителям среднего звена? На какую дополнительную роль стоит обратить внимание руководителям?

Не торопитесь снисходительно смотреть на собственников, допускающих ошибки. Во-первых, владельцы бизнеса много в историях, так как в проектах внедрения системного управления я взаимодействую по большей части с ними. Во-вторых, они фигурируют в большинстве случаев в роли одного из топ-менеджеров, где их обязанности ничем не отличаются от наемного руководителя.

Поэтому управленческие проблемы, вызовы и ситуации в той же мере относятся ко всем руководителям: читайте и мысленно **представляйте на месте собственников себя, а вместо компании в целом – свое подразделение.**

К тому же каждый из нас регулярно выступает в роли не только руководителя, но и подчиненного. Например, генеральный директор, который согласовывает платежи свыше 2 миллионов, принимает окончательное решение, платить или нет. Несмотря на «генеральские погоны», он играет роль подчиненного на узком этапе «согласование платежей» – должен в заранее отведенный срок сообщить инициатору оплаты о принятом решении или о переносе даты.

Поэтому, читая истории, независимо от текущей занимаемой должности, **«примеряйте» роль подчиненного** и на себя – задавайте вопросы: *«А как я себя веду в роли подчиненного? Не подпадают ли мои действия под описанный случай? Комфортно ли руководителю со мной работать? Каких действий он ожидает от меня?»*

Поступив таким образом, вы получите от книги двойную пользу. Ведь руководитель всегда показывает пример сотрудникам, в том числе, как играть роль подчиненного. *«Не сможет командовать тот, кто не умеет подчиняться»*, – гласит народная мудрость.

Лайфхак для сотрудников, которые хотели бы стать управленцами. Изучая истории, примеряйте на себя роль руководителя. Уверен, найдутся задачи и проекты, в которых вы де-факто выполняете управленческую функцию (подробнее читайте в истории № 26). Задавайте себе вопросы: *«Как я управляю своими “подчиненными” на этих локальных участках? Каких действий и поведения я ожидаю от них?»*

Подход «различать и примерять роли» разовьет один из важнейших навыков (обязателен для руководителей) – «умение поставить себя на место другого человека».

Борьба или сотрудничество: что выбрать для построения профессиональных отношений между руководителем и подчиненным?

Так повелось, что отношения руководителя и подчиненного в нашей культуре скорее воспринимаются как борьба. Немудрено, что в этом случае большинство энергии тратится не на созидание, а на противостояние. Отсюда и низкая эффективность труда, невысокое качество услуг и продукции, снижение прибыльности бизнеса.

Чтобы компания/подразделение были успешны в долгосрочной перспективе, руководитель и подчиненный должны быть командой, участники которой вместе работают над решением задач и достижением целей. Если это не так, точно есть потенциал для взаимного профессионального роста! Уверен, системный подход к управлению – фундамент, на котором строится успешное и взаимовыгодное сотрудничество руководителя и подчиненных.

Хороший подчиненный помогает руководителю достигать целей подразделения и компании, налаживать взаимодействие. Он не ждет, что руководитель все сделает сам, то есть сотрудничает, а не борется. Быть таким выгодно. Ведь именно тех, кто помогает, руководитель «поднимает вверх по карьерной лестнице», когда растет сам.

Если у вас нет желания помогать руководителю, а есть желание противостоять – подумайте, вероятно, вы работаете не в той компании и не у того руководителя. А может, дело в вашем отношении к работе? Пробовали ли вы помогать руководителю, прежде чем «поставить на нем крест»?

Руководитель отвечает не только за свою деятельность, но и за работу всех подчиненных, а также конечный суммарный результат. Поэтому при возникновении отклонений в работе сотрудников он обязан бороться. Но не «против», а «за» сотрудника, – чтобы человек стал более профессиональным, внимательным, точным и старательным в действиях, занимаясь профессиональным развитием.

Нередки ситуации, когда «борьба за человека» – единственная возможность для руководителя проложить путь к сотрудничеству при взаимодействии с подчиненным. Помните об уважительном отношении к людям, независимо от должности, и стремитесь к «экологичности» в действиях.

В чем разница между борьбой «за» и «против» человека? Как руководителю не скатиться к темной стороне силы?

Бороться за человека – обязанность руководителя, до тех пор пока этого требует ситуация и сотрудник работает в его подчинении. Но в чем суть этой борьбы? Из-за слов «за человека» может сложиться впечатление, что нужно щедро раздавать побрякушки и бонусы, всегда идти навстречу и терпимо относиться к нарушениям правил и некачественно выполненной работе. Увы, общество устроено по-другому.

Если вы постоянно даете отгулы без последующих отработок, а сотрудник все более халатно относится к своим задачам, станет ли он профессионалом? Если вы не реагируете на плохо сделанную работу, станет ли сотрудник более точен и старателен в своих действиях? Если вы не внедряете в рабочий процесс новые идеи и технологии, будет ли сотрудник развиваться профессионально? Улучшатся ли глобальные перспективы такого человека в жизни?

Многие руководители наносят вред своим подчиненным, пытаясь уклониться от «борьбы за человека» (слишком добродушны, не хотят думать и напрягаться, не обладают достаточными навыками для ее ведения). Но еще хуже, если руководитель «проигрывает борьбу за самого себя» и становится человеком, «которому ничего не надо, лишь бы все было по-старому». Сможет ли такой бороться за подчиненных?

Среди тех, кто не умеет бороться «за», есть руководители, которые целенаправленно прибегают к борьбе «против» сотрудников, пытаются с ее помощью достигнуть задач, поставленных перед компанией и подразделением. Чтобы добиться целей, они унижают подчиненных, подставляют, манипулируют, нанимают новичков с последующим автоувольнением без выплаты зарплаты; «отжимают все до копейки», когда человек находится в безвыходной ситуации.

Проблема в том, что такими методами требуемый результат может быть получен лишь в краткосрочном периоде. А в долгосрочной перспективе ждет незавидный конец – репутация на рынке труда, которая отпугивает профессионалов и знающих себе цену людей; невозможность без командной работы обогнать конкурентов в производительности и эффективности труда.

Если вы обнаружили в «нарисованном портрете» собственные типичные действия, знайте: я отрицательно отношусь к такому управленческому стилю. Но готов побороться «за вас лично» с помощью этой книги. Необходимость в борьбе «против» человека у вас отпадет, если научитесь бороться «за». Буду оптимистом!

Все имеет свой предел, и возникает резонный вопрос: нужно ли бороться за конкретного сотрудника до бесконечности? Если борьба «за» человека заходит в тупик, руководитель обязан выполнить два действия:

1. Заняться ростом собственных управленческих навыков (кто не умеет бороться «за» человека, может работать лишь с избранными – самомотивирующимися сотрудниками; много ли таких удастся найти на рынке труда?).

2. Расстаться с человеком, поскольку дальнейшее взаимодействие бесперспективно и для вас, и для него (только если вы как руководитель перепробовали в борьбе «за» весь арсенал, кроме клинических случаев, где бессмысленность «пробовать все» очевидна: «гордый всезнайка» из истории № 12, матерый антилидер из истории № 4).

Когда будете читать истории и составлять планы действий, пожалуйста, оценивайте: вы боретесь «за» человека или «против» него?

Для чего руководителю различать «борьбу» и «сотрудничество»?

Различайте ситуации, когда «борются против вас» и «сотрудничают с вами». Если против вас ведется борьба, – бесхитростные попытки сотрудничать скорее всего лишь разогреют аппетит второй стороны. Так, если подчиненный саботирует ваши распоряжения, едва ли удастся решить проблему «лекцией о важности соблюдения правил».

Поэтому, прежде чем самому переходить к сотрудничеству, добейтесь, чтобы ваш партнер был готов сделать встречный шаг. Сдвинуть его в нужном направлении поможет принцип, сформулированный древнекитайским стратегом Сунь-цзы: «Удерживай вредом, а двигай выгодой».

Вначале уточните «выгоду». Что под ней понимаете вы и что ваш подчиненный? Возможно, он занимается саботажем из-за того, что результаты его работы регулярно отправляются вашими «мудрыми» решениями в «мусорную корзину». Но вы же тоже, как руководитель, не заинтересованы в чрезмерной затрате ресурсов?

Видите, в этом примере выгода совпадает, хоть ее достижение и обусловлено разными мотивами. Когда определена общая выгода – появляется поле для сотрудничества! Сотрудничеством здесь будет совместная проработка технологии «как выполнять задачи с требуемым качеством и результатом с первого раза» – обсудите варианты решения, вместе разработайте чек-лист и регламент, проведите эксперимент.

Если же выгодой сотрудника будет «нанесение ущерба руководителю» или «получать вознаграждение, не отвечая за результат», то вряд ли вы найдете здесь потенциал для сотрудничества. В этом случае убедитесь, что вторая сторона заинтересована в сотрудничестве с вами в принципе – ее устраивают условия работы и вознаграждение. Если взаимного интереса в сотрудничестве нет, то зачем продолжать совместную работу?

Но что делать руководителю, если условия работника устраивают, ценности кардинально не различаются, но негативные действия сохраняются? Чтобы удержать подчиненного от начала или продолжения борьбы за свою «разрушающую выгоду», задействуйте свой управленческий арсенал «принуждения к миру» – это и есть та самая борьба «за» человека. Цель книги – доукомплектовать ваш арсенал управленческих приемов и подходов для такой «борьбы за».

О жесткости и колкости некоторых формулировок в книге, или Что страшнее совершённых ошибок и проступков?

Некоторыми читателями слова и характеристики в адрес сотрудников на страницах книги могут восприниматься жесткими и колкими. Вероятно, вам даже покажется, что руководители позиционируются мною как более знающие, понимающие, нацеленные на полезную и качественную работу, нежели их подчиненные. Это не так.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.