

О задачах сети ресторанов «КОРЧМА ТАРАС БУЛЬБА» на 2005-й и все последующие годы.

Настоящий руководитель с перспективным видением должен уметь затронуть великой идеей сердца сотрудников. И когда он сочетает достойные цели с ежемесячным жалованием – он может побудить людей к осуществлению более высокой цели. Идея должна объяснить сотрудникам цели и задачи, стоящие перед ними, сделать эти задачи более осмысленными, стать мотивом для исполнения этих целей. Она придаст сотрудникам силы, наполнит энергией и смыслом, не позволит мечте разбиться о время и обстоятельства.

Формируя концепцию предприятия, хочу обратить внимание на то, что необходимо быть максимально открытым и честным. Учитывать интересы, надежды и даже мечты клиентов. Уважать их принципы и убеждения. Необходимо помнить, кем мы являемся (как предприятие), помнить о наших особенностях, отличительной идее и том месте, которое мы занимаем и которое еще могли бы занять.

Идея должна стать побудительным мотивом для сотрудников предприятия выполнять те или иные распоряжения, стать фактором оценки того или иного поступка.

Помните: благородная цель в сочетании с грамотным руководством и достойной платой поможет сделать чудеса и выполнить даже кажущиеся несбыточными цели.

Основные мотивы для «Корчмы Тарас Бульба» я вижу:

- в идее родного дома, в который всегда хочется вернуться;
- в празднике, который мы всегда готовы создать для наших гостей;
- в уважении и заботе;
- в пользе и заботе о здоровье наших гостей;
- в глубоких исторических традициях, связующих наши народы;
- в открытии этих традиций другим (не славянским) народам;
- в мире и дружбе, без которых невозможно представить счастье обычных людей – ведь такими и является большинство наших клиентов и сотрудников.

Декларировать это можно следующим образом:

МЫ работаем и становимся родным и гостеприимным домом для всех, кому это важно. Домом, в который каждый, побывавший здесь хоть раз, всегда возвращается, приводя родных и друзей

МЫ делаем жизнь наших гостей праздничной, заботимся об их здоровье и безопасности, уважаем их убеждения и желания.

МЫ не просто ресторан, а место, в котором наши народы вспоминают о своих традициях и корнях, а другие народы знакомятся с культурой Украины. Мы вносим свой вклад в дело мира и взаимопонимания.



*Мы работаем для того, чтобы
стать родным и гостеприимным
домом для всех, кому это важно,
домом, в который каждый,
побывавший здесь хоть раз,
всегда хотел бы возвратиться.*

В этих нескольких предложениях содержится смысл деятельности предприятия. Они должны стать задачей и целью для каждого сотрудника. Каждый должен задуматься – стал бы он толкать гостя или не здороваться с ним у себя дома. Каждый должен понять – может ли хозяйка нарушить свой фирменный рецепт, когда готовит угощение для близких людей.

Вот с этой точки зрения и следует оценивать свое место в коллективе, пользу, которую мы приносим себе и предприятию.

Также необходимо разъяснять, что не деньги являются главным. Они могут быть одной из целей работающего. Но если перед человеком стоит только эта цель – ее очень трудно выполнить. А самое главное – с такой целью в жизни себя трудно считать человеком.

После всего вышеизложенного считаю, что можно не объяснять важность знания и понимания материала каждым сотрудником предприятия. Руководитель обязан обозначенный мотив превратить в реальность.

Каждый должен знать простую истину: что будет счастлив настолько, насколько будет полезен миру.

В сети ресторанов «Корчма Тарас Бульба» эти слова все сотрудники обязаны знать наизусть. Не просто знать, а работать над тем, чтобы они стали реальностью.

«Стали» - потому что я понимаю: это мое желание – не всегда реальность. Не все пока получается так, как хотелось бы. Но мы стремимся сделать все для того, чтобы быть ближе к идее и цели, для которых создавалась «Корчма».

ВВЕДЕНИЕ

Найти свой ключ к успеху.

Часто я думаю, почему у разных людей в похожих обстоятельствах так по-разному складывается судьба и жизнь. Два человека могут жить в одних условиях, учиться в одном классе, и все у них будет похожим, даже одинаковым, но один так ничего и не добившись, тихо или шумно спивается, не увидев даже соседнего города, а у другого весь мир в кармане. Получается, что не обстоятельства, точно, делают нас. Значит, судьба, карма и мы бессильны сопротивляться, создавать, идти, ведь все предопределено, и от меня ничего не зависит. Я – овощ, полено, щепка в реке, плыву по течению и жду, чем все кончится. Значит, все, чего я добился и добиваюсь в жизни, кто-то написал заранее, а я иду проторенным курсом.

Но это не так, вернее, не совсем так. Возможно, есть судьба, есть предназначение, есть

день первый и есть день, когда пора. Но я уверен, что все, что будет между днем первым и днем последним - тут уж я сам, ну или от меня многое зависит.



*Значит - судьба, карма,
и мы бессильны сопротивляться,
создавать свое,
идти куда хотим,
поскольку все предопределено?*

Это я понял и делаю то, что от меня зависит. Делаю для себя, для своих близких, для тех, кто просто окружает меня. Вот о тех, кто просто, а вернее совсем не просто, окружает меня, я и хотел бы написать. Если совсем просто, этих людей можно поделить на группы: это для кого мы работаем, с кем мы работаем и просто все остальные, которых тоже можно разделить, но интересуют сейчас меня первые две категории (в этом сочетании вся важность этих понятий – ПЕРВЫЕ).

Итак, начну с тех, для кого. Здесь все настолько сложно, что по теме написаны тысячи книг. Для себя коротко формулирую, что в отношениях с ними главное, чтобы они были довольны. Запомните, **ДОВОЛЬНЫ**. Буквально, без всяких взаимопониманий, уважений и прочего бреда. ОНИ должны быть **ДОВОЛЬНЫ**. Тогда вы или ваше предприятие выполнит свою главную задачу, т.е. получит прибыль.

Я не готов обсуждать разные дурацкие «а если»! Ну, например, а если они захотят бесплатно, или чтобы им приплачивали за визиты. Таких «а если» может быть миллион, но я не Андерсен, это не сказка, а вы люди взрослые, значит, мы с вами понимаем, что я имею ввиду, а именно нормальные просчитанные взаимоотношения клиента и предприятия, без идиотских фантазий на произвольную тему, сочиненных вами лишь для того, чтобы со мной не соглашаться. В жизни многие из вас выслушают внимательно и сделают по-своему. Знакомо, бывает?! Здесь же можете не читать дальше и надеяться, что все у вас будет хорошо. Для тех, кто все-таки хотел бы разобраться или просто узнать мое мнение, и составлен данный опус.



*Для себя коротко формулирую,
что в отношении с ними главное,
чтобы они были довольны. Запомните.
Довольны. Буквально, без всяких
“взаимопониманий”, “уважений” и
прочего бреда.*

Те, с кем я работаю, с кем пытаюсь сделать своего клиента довольным, а, значит, получить прибыль. Вы ведь хотите зарабатывать деньги? Скажите мне, что деньги для вас не главное. Не главное, потому что вы сказочно богаты, или их вам никто не дает, а то, чего нет и не будет, не может быть важным. Хочу достичь еще одной договоренности – это то, что мы понимаем, что работают для того, чтобы заработать, а главная цель любого капиталистического предприятия – это ... правильно, получение прибыли (при том, разумеется, что клиенты наши будут довольны).

Задумайтесь, кто для Вас является клиентом, - это важно. Это ведь не только те люди или организации,



для которых Вы работаете, это еще и работодатель, который вам эту работу дал. Поэтому, пока вы сами не станете работодателями, вы должны, именно обязаны помнить, что клиентов у вас две категории. А вот когда станете работодателями, останутся только люди и организации, которых вы обслуживаете.

Я намеренно не останавливаюсь на специализации (может лишь для примера) - правила и практика продаж, назовем это так, для всех одни. Независимо от того, продаете ли вы услуги, товары, интеллектуальную собственность или, извините за резкость, себя в качестве рабочей силы. Подход и методы одинаковы. Специализация, безусловно, важна, но от нее правила не меняются.

Итак, довольный клиент – это клиент, который с вашей помощью решил все свои проблемы, или думает, что решил. На самом деле то, что думает клиент, намного важнее того, что происходит в действительности.



Качество стоит на последнем месте отнюдь не потому, что не является важным; просто качество в наше время - категория обязательная, т.е. является неизменным требованием, а не заслугой, если мы говорим о длительном сотрудничестве.

Если клиент считает ваши условия выгодными, значит, так и есть на самом деле, если наоборот – он тоже прав. А вот то, что об этом думаете вы, никого кроме вас не интересует. Хотите, чтобы интересовало, покупайте у себя сами или сами платите себе зарплату.

Попытаемся определить, из чего складывается мнение клиента о вас:

1. Сроки.
2. Профессионализм.
3. Способность предложить больше, чем от вас ожидают.
4. Цена.
5. Качество.

Со **сроками** все понятно. Время – деньги, чем быстрее без потери качества вы можете делать свою работу, тем более ценным становитесь для своего клиента.

Профессионализм - здесь несколько сложнее (ведь в наше время понятие профессионализма отсутствует). Если коротко, то вы должны знать о своем продукте все. То же относится к обязанностям.



Ведь как только вы услышите внутренний голос, убеждающий: "Не надо напрягаться, ты ничего не понимаешь, учить поздно, заполню и так", - знайте, будущее ваше наполнит сожаление о бесцельно прожитых годах, вы построите биографию, в которой нечем будет гордиться.

Под словом «обязанности» вы должны подразумевать не должностную инструкцию, где по пунктам все перечислено. Это понятие должно включать все, абсолютно все, что связано с продвижением вашего продукта. Не следует надеяться, что диплом ВУЗа сделает вас профессионалом, ведь стандарты изменяются каждый день, и знания требуется пополнять ежедневно. Для того еще, что по мере движения возникают новые барьеры в общении с клиентом, требующие решения немедленно, и лишь грамотный сотрудник решает их, а не копит для того, чтобы объяснить клиенту, начальству и себе, почему он не выполнил ту или иную задачу. Приготовьтесь тогда объяснять дома, почему ваша фирма обанкротилась, или вы остались без работы.

Способность дать больше, чем от вас ожидают, - это рядом с профессионализмом, с той лишь разницей, что для этого требуется знать и о продукте своих конкурентов. Ведь, исходя из их предложения, клиент строит свои предположения о ваших возможностях. Например, все продают сейчас цифровые фотоаппараты, но кто предлагает краткое занятие по пользованию сложной техникой?



Ты оказался в нужном месте в нужное время, не щелкай хлебрезкой, на это место сто желающих и тысяча тех, кто не хочет, чтобы ты был "царем горы". Они сбросят тебя вниз, но лишь в том случае, когда ты поможешь им сам. Без твоей помощи они бессильны. Так что тверже стой на ногах.

Цена составляется из предыдущих трех пунктов. Товар стоит столько, сколько готов за него платить клиент. Поэтому у профессионала с кратчайшими сроками и дополнительным пакетом цена может быть ниже или выше – в любом случае клиент предпочтет его. Вы покупали когда-нибудь у лоха, через месяц, без гарантии лишь из-за того, что цена у него ниже на 10%? Хочется повторить? Скажите, о каком товаре идет речь?

Качество стоит на последнем месте не потому, что не является важным, скорее качество в наше время – категория обязательная, т.е. является обязанностью, а не заслугой, если мы говорим о длительном сотрудничестве.



Конечно, все знают, что такое сроки, профессионализм и т.д. Знаете и Вы, уверен, знаете. А вот на практике Вы используете эти знания на 10-20-30% и хотите за сделанную на треть работу полугать деньги. Тогда представьте, что у Вас попросили заплатить за 1/3 костюма.

Здесь нет рекламы (которая, как говорят рекламщики, является двигателем торговли). Вспомните, что вы купили по рекламе (кроме зубной пасты, пива, чипсов и лезвий «Жиллет»)? Скорее больше отзывы и рекомендации близких людей, кому вы доверяете. Вспомните, что они вам говорили? Не те ли пять перечисленных пунктов (в той или иной форме)? И чем их больше, тем восторженней отзывы. Есть ли в этих пунктах внешние, не зависящие от вас факторы? - Их нет! Значит, все зависит от вас и от вашего желания.

- *Сроки* – организация, слаженность, взаимодействие, планирование, четкий контроль.
- *Профессионализм* – постоянное получение информации, адаптация ее для клиента (остерегайтесь непонятных слов и терминов), изучение и совершенствование процесса, ежедневная учеба.
- *Способность предложить больше* – изучение предложений конкурентов, поиск новых возможностей и предложений.

А теперь скажите, сколько раз вы говорили: «Начну с завтрашнего дня, недели, месяца, года или потом успею», не вели записи и забывали о необходимом. Сколько раз вы говорили: «В этом я не разбираюсь, и вообще это не входит в круг моих обязанностей», а что было, когда пытались поговорить на эти темы с клиентом (объяснить свои проблемы, как причину, почему он не получил то, что должен получить)? Сколько раз вы слышали о том, что кто-то предлагает больше, но не пытались ничего сделать, считая, что к вам придираться? И сколько раз после этого вам казалось, что ключ к успеху находится в рекламе и низкой цене, лучшем месте, мудром наставнике, - в чем угодно, только не в вас самих?

Сколько раз, начиная с детства, Вы обвиняли родителей, учителей и сам факт своего рождения: что, дескать, если бы я был сыном того-то или дочкой...? Не припоминаете? Не говорили и не думали даже? Тогда у вас все должно быть и без ключа волшебного. Если еще не поняли – вы полная безнадега, и радуйтесь, у вас еще все очень удачно складывается....

Но если что-то не устраивает, наберитесь мужества, пересмотрите свою жизнь, начиная с зарядки по утрам и холодного душа, не забудьте о тех вопросах, которые прочитали. И помните, их в жизни гораздо больше. Жизнь, счастье, успех не построишь из пяти кубиков. Вопросов будет больше, и их решение, а не консервирование проблем, должно стать главной задачей. Ведь как только услышите внутри: «не делай, ты ничего не понимаешь, учиться поздно, запомню и так», - знайте будущее ваше будет состоять из сожаления о бесцельно прожитых годах.



Пример: вы купили цифровой фотоаппарат, вам предложили два занятия. Первое - сразу, чтобы начать работать, второе - в любое выбранное вами время (например, через месяц), когда возникли вопросы, связанные с практическим использованием.

Из этих лет вы постройте биографию, в которой нечем будет гордиться. Если хотите, врите себе и окружающим, что по-другому было нельзя, вы не смогли и все такое. Я, по крайней мере, свое дело сделал – объяснил, как мог, и был бы я, как вы, - спал бы себе спокойно. Но я не радио (сообщил и отключился) и спать не буду. Поэтому и путь я выбираю себе сам и ни на кого не обижаюсь. Даже на вас. Я вас не понимаю просто и никогда не пойму. Хотя не только я, Ильф с Петровым тоже не поняли Балаганова, который, держа в руках 50 000, по-моему, украл кошелек с 15 копейками. Видно, привычка, а со своими привычками надо бороться самостоятельно – они ведь ваши. Задумайтесь, если не разучились. Хотя знаю и таких, кто читать не станет, а уж думать тем более.

P.S. Снятков, для тебя бонус – НЕ ЧИТАЙ, НИЧЕГО (кроме кроссвордов), и не думай, никогда!

Это касается всех, кто купил цифровой фотоаппарат без карты, т.к. не разбирается в цифровой фотографии, а вас у меня не мало.



Главное - те эмоции, которые вы пробуждаете в клиенте, а лучше его самого, никто вам об этом не расскажет.

ГЛАВА ПЕРВАЯ

О простых вещах, о которых говорят: «ВСЁ ГЕНИАЛЬНОЕ ПРОСТО»

Я знаю, как сложно достучаться до человека, который на протяжении долгих лет доказывал всем и в том числе себе, что жизнь его обыденна, родился он не вовремя, профессию избрал не ту или вообще не избрал. А окружающие его люди проявляли доброе отношение и не хотели расстраивать, так что не нашелся человек, который сказал Вам: «Ты оказался в нужном месте в нужное время, не щелкай хлебoreзкой, на это место сто желающих и тысяча тех, кто не хочет, чтобы ты был «царем горы». Они сбросят тебя вниз, но лишь в том случае, когда ты поможешь им сам. Без твоей помощи они бессильны. Так что тверже стой на ногах – сколько раз ты говорил себе: "Вот если бы на меня обратили внимание и выделили из толпы..», а что, по-твоему, происходит сейчас? И т.д. т.п. Или нашелся, но не убедил Вас. Наоборот все вокруг говорили: успех – удел избранных; деньги есть только у тех, кто умеет их украсть; кто ты, посмотри на себя в зеркало, у тебя нет богатых родителей; и все в таком духе...

Я знаю это, я сам был таким. Работал на заводе и дрожал от страха, а вдруг выгонят (не выгнали, не так уж много дураков горбятятся за копейки). Сам ушел и начинал с 200 у.е. в месяц. И все говорили, а я соглашался и ничего не делал, и ничему не учился.

Единственное, что я тогда делал хорошо, это злился на других (таких же лохов, как сам) и придумывал причины, оправдывающие мою нищенскую никому не нужную жизнь. Я был уверен, что с любого хорошего места (если я даже туда попаду) меня выгонят по перечисленным выше причинам. Стыдно вспомнить. Но иногда приходится, вот как сейчас, чтобы достучаться до себя же образца 1986 года.

А сколько с тех пор было страхов и комплексов. До тех пор, пока однажды я не начал делать то, что всегда откладывал, что казалось мне слишком простым, что бы быть ключом к другой, во всех отношениях лучшей, жизни. Ведь всегда кажется, что простые приемы не могут стать «трамплином для большого» прыжка. А между тем все гениально просто, и все по-настоящему великие книги написаны простым понятным языком. Так что о простых методах, о тех самых, что были обозначены в начале:

- Сроки (исполнения, а не лишения свободы)
- Профессионализм (выражение человека как личности в работе, карьере и деньгах; я считаю, эти вещи взаимосвязаны, как говорят американцы: «Если ты такой умный - где же твои деньги?»).
- Способность предложить больше, чем от Вас ожидают.
- Цена (в широком понимании этого слова, цена вас, как работника, если хотите)
- Качество (не как услуга, а обязательный фактор, вопрос чести и достоинства каждого, кто считает себя профессионалом).

Для того, чтобы не говорить одно и то же несколько раз (п. 1-5 я уже перечислил трижды, хотя рекламщики говорят о числе 7 – такое количество повторов необходимо современному гражданину – «кастомеру», что бы что-то начало оседать на его перегруженные мозги). Итак, чтобы не перегружать повторами, я объединю два первых понятия общим объяснением. Да, объяснением. Конечно, все знают, что такое сроки, профессионализм и т.д. Знаете и Вы, уверен, знаете. А вот на практике Вы используете эти знания на 10-20-30% и хотите за сделанную на треть работу получать деньги. Тогда представьте, что у Вас попросили заплатить за 1/3 костюма (жаль я не художник, здесь была бы иллюстрация: Вы в 1/3 костюма идете в ресторан).

Да, к сожалению, знать и делать для нас, вернее уже для вас, дорогие мои, это не одно и то же. (Вы все знаете, что курить вредно, а зарядка по утрам...) Так что поговорим о прописных истинах:

Сроки (скорость исполнения) и **Профессионализм** можете переставить местами, если хотите, одно подразумевает другое, так же как они невозможны друг без друга.

Представьте, Ваш начальник поручил Вам какую-то работу, будет он считать Вас специалистом, если Вы нарушите сроки на 24 часа, на неделю, месяц, год (есть задания, где счет идет на минуты). Вот и начнем с того, что скажем себе: 1 минута, 1 час, 1 сутки, 1 неделя, 1 год - это одинаково плохо, если речь идет о нарушении сроков выполнения задания. Значит пунктуальность - это то, без чего невозможен профессионализм.

Из чего складывается пунктуальность в бизнесе? Как ни странно, из понимания того, что ЭТО ОЧЕНЬ ВАЖНАЯ часть любой работы (дорога ложка к обеду!).



А если серьезно, есть два фактора: 1) за сколько можете сделать Вы, и 2) за сколько нужно клиенту. Хорошо, если бы они совпадали, но на практике такое случается не часто.

- **Письменное задание:** запишите в столбик, что для Вас в этом мире сделали вовремя, и что вовремя делаете вы (только честно, это вы для себя работаете). Ну, кто кого: вы их или они вас?

Теперь, если захотите опоздать или «отложить кого-то» на следующий понедельник, вспомните о соотношении и о сказанном: «Главная мудрость мира – это относиться к людям так, как мы хотим, чтобы они относились к нам». Закончим с философией. Да, и еще: кто не стал писать, а отложил до прочтения, т.е. на завтра, получает первого «осла», смотрящего на вас из зеркала. А кто хотел меняться и стать другим, успешным и все такое?

Выполнение сроков невозможно без контроля времени и постановки промежуточных задач. А значит, если Вы попытаетесь держать все в голове, то плакали ваши сроки.

Следующий пункт, требующий анализа, это причины срыва сроков и способы их устранения. Вывод прост - планирование (о котором так часто говорили большевики).

Ведение ежедневных записей учета выполнения задания и устранения причин, мешающих успешной работе - вот в общем и все. Легко и просто, - скажете Вы. Да, очень, учитывая, какую важную роль сроки поставки играют в конкурентной борьбе.



*Следующий пункт,
требующий анализа,
это причины
срыва сроков и способы их
устранения. Вывод прост:
планирование
(о котором так часто
говорили большевики).*

В наше время о пунктуальных людях ходят легенды, а пунктуальных фирм не существует. Просто, но вспомните свою последнюю запись в ежедневнике, задание, которые Вы выполнили в срок – не приходит ничего. Вместо этого истории одна страшней другой, почему вы не успели вовремя на работу, выполнить заказ. А теперь честно скажите себе, можно называть профессионалом человека, вечно опаздывающего, все забывающего, наступающего десятки раз на одни и те же грабли? Вспомните хотя бы три своих последних увольнения. Подумайте о предстоящем. Это я шучу. Теперь, когда Вы все поняли, Вас не будут выгонять, сами наконец-то уйдете. Но пошутили и хватит. Тема серьезная. Переходим к ПРОФЕССИОНАЛИЗМУ, который, как мы договорились, не возможен без пунктуальности. Разберем продукт на составляющие:

- Пунктуальность.
- Глубокие знания по специальности (кстати, могут это быть знания, полученные 25 лет назад в институте, а 15, а 5, а год назад, актуально?) в сочетании с возможностью пополнять их ежедневно, т.е. «учиться, учиться и еще раз учиться» (В.И. Ленин). А теперь вспомните, что за последний год изучили самостоятельно: книги, курсы. Нет времени? Ну, ну... Расскажите это тем, кто придет на Ваше место.
- Способность и желание анализа причин удач и неудач. Господь милостив, он дает нам возможность учиться на ошибках, тренироваться на малом, что бы шаг за шагом прийти в день, когда решиться наша судьба. А мы заняты, некогда голову поднять, оглянуться – «ничего не вижу, ничего не слышу, ничего никому не скажу». И получаем мы в этот день по морде или пинка под зад, кому что больше нравится. А кто виноват? Конечно, школа, семья, институт, товарищи по работе, - не помогли, не поддержали. А может все-таки быть повнимательнее, и не бросаться дарами бесценными?
- Значит, внимательность. Скажу лишь, что 99% людей не проходят тест на внимательность при заполнении анкеты отдела кадров.

- Опрятность и чистоплотность. Сочтете Вы профессиональным автосервис, по крышу заваленный мусором, или ресторан с тараканами и грязными полами, что скажете о его директоре, если только Вы в нем не работаете, а пришли поесть с друзьями. М.Ояма говорил: «Наводя чистоту вокруг, мы наводим чистоту внутри себя», и сам мыл полы в спортзале к великому стыду своих учеников.

Попробуйте вспомнить какое-нибудь предприятие или заведение, где чисто в любое время года и суток, где работают люди, которые полностью владеют предметом, где внимательно вникают в ваши проблемы и никогда не допускают повторения, где соблюдают все обещанные сроки, и, - не удержусь, добавлю, - не лгут, не назойливы, не перекалывают ответственность. Встречали? Покажите, хочу видеть. Так почему, если все так просто, нет или почти нет таких? А вы спросите себя, почему Вы не такой, чего Вам не хватает. Денег? Если бы Вам платили больше, Вы бы переменились за час? Но первый платеж должен быть за 1/3 костюма. Если добавить еще, что к описанному идеальному предприятию, к идеальному костюму, дарят шляпу, какова будет цена? Сколько будут готовы заплатить клиенты за такой подход? Добавим, что качество – категория обязательная, т.е. здесь все в порядке. Представили? А теперь представьте свою фирму (себя) такой (им). Придется Вам тогда унижать себя ложью о плохом месте, отсутствии рекламы, о том, что у Вас очень дорого и прочее, будет ли это иметь для Вас значение? А внутренний голос уже твердит: «Это невозможно, было бы так просто, все были бы богаты». Так они и богаты, только не у нас, а в Швейцарии, Германии и пр. Нет, все-таки быть профессионалом, уверенно смотрящим вдаль, приятнее, чем вечно придумывать всякую чушь о том, как все могло бы сложиться.

В следующей главе я расскажу, где взять «шляпу», которую дарить, и как качество из категории подвига перевести в норму жизни. А так же объясню, что великие битвы выигрывали не полководцы и не армии, но армии под руководством великих полководцев. Правда, великими они стали, когда победили.

ВТОРАЯ ГЛАВА

«Бесплатная шляпа в подарок»

Качество как норма, и где растут великие полководцы.

А также пару советов (бесплатно из личного опыта).

Лишь бездари и глупцы считают, что успеха можно достичь обманом. С детства мы слышим: «Лучше горькая правда, чем сладкая ложь». Я понимаю это так.

Например, выполнение заказа по вашей вине задерживается на 3 недели, но вы считаете, что не стоит говорить правду, и сообщаете клиенту о недельной задержке. Представьте, через неделю вы скажете, что нужно ждать еще неделю. Через неделю придется кого-то просить, чтобы поговорил за вас (такое выслушаете). Получается, вы обманули человека, который вам платит, минимум 4 раза. Какого мнения будет он о вас? Если так делают конкуренты, у вас уже «бесплатная шляпа» в подарок.



*М. Озма говорил:
Наводя чистоту вокруг, мы
наводили чистоту внутри себя -
и сами мыл пол в спортзале,
к великому стыду учеников.*

С другой стороны, представьте, что вы, узнав о задержке, сами заезжаете в офис клиента и объясняете, что по не зависящим от вас обстоятельствам (которые, конечно, не являются оправданием для вас) заказ задерживается ровно на 3 недели. Вы осознаете всю полноту ответственности, поэтому и приехали, чтобы объяснить все лично. Вы гарантируете, что через 3, самое большее 4 недели заказ будет выполнен, и что кроме штрафных санкций, предусмотренных договором, вы готовы произвести бесплатную доставку и сборку товара. Представляете, что скажет вам клиент? Уж точно не усомнится в порядочности, а если повезет, то и в профессионализме (естественно, если заказ вы выполните в указанный дополнительно срок). Еще раз скажу, что если ваши конкуренты поступают, как в первом случае, то у вас уже дополнительный пакет.

Звучит, конечно, устрашающе: предложить больше, чем от вас ожидают. Это дорого, это трудно, это отнимет много времени. На самом деле на практике это может вообще ничего не стоить и не отнимать. Открытка на Новый год, например. Много вы получаете поздравлений от своих подрядчиков, кто из них помнит, когда у вас День рождения? Иногда это просто немного внимания и организации, в конце концов, для этого и существует ежедневник. Иногда допакетом может стать дополнительная инструкция, которая, хранясь в офисе, будет и вашей рекламой.



*Иногда простое внимание,
забота, создающая у клиента
чувство защищенности,
важности, намного более
значимы, чем материальные
подарки.*

Сейчас это на каждом шагу: покупаете TV, VHR в подарок. Многие идут на это осознанно, они вынуждены дарить дорогие подарки, так как, скажу без лишнего пессимизма, продавцов сейчас больше, чем покупателей. Но запомните: подарок подарку рознь. Иногда простое внимание, забота, создающая у клиента чувство защищенности, важности, намного более значимы, чем материальные подарки. Ведь за улыбку он ничего не платит, а в том, что стоимость VHR уже включена в стоимость TV уверены 70% покупателей. Да чего греха таить, и сами вы тоже так думаете!

Для того, чтобы определить, как будет выглядеть *подарочная шляпа*, требуется:

1. Поставить себя на место клиента и представить, что бы вы хотели получить в дополнение к заказу. Скорее всего, таких пунктов будет несколько, выберите самый простой и дешевый, но трогательный и значимый лично для вас.
2. Можно еще представить (или узнать из анкет), с какими трудностями сталкиваются люди при пользовании вашим товаром, и попытаться устранить (разумеется, бесплатно) то, что возможно.

Пример: вы купили сложный цифровой фотоаппарат, вам предложили два занятия. Первое - сразу, чтобы начать работать, второе - в любое выбранное вами время (через месяц), когда возникли вопросы, связанные с практическим использованием. Возможно, на втором занятии клиент купит и аксессуары.

3. Если мы говорим о вас, как о сотруднике, представьте, что вы предложили начальству заменить заболевшего коллегу не по вашей специальности, которой вы овладели самостоятельно без отрыва от производства. Глупец скажет вам: «Не высовывайтесь». Но как тогда начальство увидит, что вы достойны повышения, как минимум зарплаты?

Таких пакетов может быть много, может быть один. Главное - постараться сделать что-то, что будет не под силу конкурентам, тогда успех обеспечен. Но это в том случае, если к качеству продукта и выполнению вами своих прямых обязанностей нет претензий. Кто дарит к неработающему TV VHR выглядит, мягко говоря, глупо и может услышать о том, куда он может засунуть свой допакет. Россия, господа!

Итак, *качество*. Это то, без чего невозможно представить себя в конкурентной борьбе. Даже общества инвалидов производят товары, соответствующие всем требованиям. И, не побоюсь повторить, качество сейчас – это не заслуга, это обязательное требование. Причем следует помнить, что в усовершенствовании качества есть предел, т.к. на определенном этапе это приводит к росту издержек, и товар становится неконкурентоспособным из-за цены.

Но нас с вами больше интересует, как добиться, чтобы эта позиция была нормой. Для этого существует несколько планов.

1. **Если вы производитель товара или услуги:**

- полное описание процесса;
- контроль всей цепочки производства;
- быстрая реакция при появлении брака;
- обучение сотрудников;
- внедрение последних разработок;
- усовершенствование процесса и продукта.

2. **Обратная связь с клиентами**, когда вы постоянно, особенно на стадии разработки и внедрения, консультируетесь со своим клиентом(ами) по вопросам удобства, цены, надежности, престижности и т.п. Все эти данные аккумулируются в специальных базах данных и анализируются всегда. Когда клиенты считают, что ваш товар подходит по перечисленным требованиям, усилия следует направить не на совершенствование, а на поддержку стабильного уровня качества, т.е. добиться отсутствия брака и рекламации. В

тех случаях, когда они все-таки имеют место, их устранение необходимо превратить в дополнительный пакет, а, значит, при ремонте, замене, решении конфликтных ситуаций продемонстрировать знания, заботу, понимание нужд клиента.

Обратную связь требуется поддерживать всегда для того, чтобы вовремя узнать, что позиции вашего товара становятся уязвимы и по каким именно пунктам. Изучение рынка по другим разделам может быть менее важным, ведь главное не факты. Главное – те эмоции, которые вы зажигаете в клиенте, а лучше него самого никто вам об этом не расскажет. Запомните: в грамотном общении со своим клиентом залог успеха, ведь тогда вы знаете его потребности, чаяния и сможете первым их удовлетворить.

3. **Это общение со своим персоналом (сотрудниками).** Здесь тоже очень важно знать реальную картину. Ведь ваши служащие тоже являются чьими-то клиентами, их мнение важно и с этой точки зрения. Вторая, не менее важная причина та, что, общаясь с коллективом, вы своевременно узнаете об «узких местах», лишаящих работников возможности качественно делать свое дело, либо снижающее объемы производства, замедляя еще и количественный рост, что, в свою очередь, не дает вырастать обороту в нужных объемах.



Никто не говорит, что нужно потакать всем прихотям клиентов и сотрудников - аппетит человека, как известно, ненасытен. Следует вычислять лишь обоснованные и правомерные, не противоречащие здравому смыслу и концепции предприятия. Конечно, существуют ОТК (отделы технического контроля), которые проводят проверки и следят, чтобы некачественный товар не попал к клиенту, но мы говорим о максимально полном получении информации, ее анализе и выработке программы своевременного реагирования. Помните, что лишь учитывая мнение клиента и создавая на производстве требуемые условия, возможно добиться того, чтобы качество из категории заслуги стало нормой жизни. Конечно, очень важен вопрос профподготовки и подбора кадров, а также вопрос материального стимулирования сотрудников (имеются ввиду как поощрения, так и взыскания). Об этих вопросах мы поговорим позже.



*Как уже говорилось,
не великие полководцы
выигрывают сражения
и не великие армии,
но армии под руководством
полководцев, и лишь победив,
они становятся великими.*

Вы, наверное, уже заметили, что самый лучший руководитель мало стоит без грамотного, профессионально подобранного коллектива. В то же время коллектив невозможен без правильного своевременного руководства. Никто не будет работать без стимулов (как со знаком «+», так и со знаком «-»). Как сказано ранее, не великие полководцы выигрывают сражения и не великие армии, но армии под руководством полководцев, и лишь победив, они становятся великими. Вы – полководец, ваш коллектив – это армия (если не понятна аналогия), а битва за клиента, **довольного клиента**, идет постоянно – это битва за выживание бизнеса и получение прибыли.

О том, как стать полководцем, вы уже немного знаете, а вот, как создать армию-коллектив единомышленников, найти правильную стратегию и победить, - об этом продолжим в следующей главе.

ТРЕТЬЯ ГЛАВА

О коллективе единомышленников, или как сотрудников подбирать и воспитывать.

Ранее я сказал, что для достижения цели мало хорошей команды или только хорошего руководства. Любой профессиональный руководитель мало стоит без своих сотрудников. Созидательный процесс дело коллективное, если Вы только не граф Толстой. Хотя ведь кто-то печатал «Войну и мир», а кто-то делал бумагу для книги, и уже сосем, казалось, не имеет отношения к созданию шедевра человек, научивший нас читать. Попробуйте написать книгу для людей, не умеющих читать - вот так выглядит любой руководитель, если его не поддерживает коллектив. Вернее сказать, не может поддерживать ввиду своей неподготовленности. Я тоже хорошо знаю, как разбиваются лучшие идеи. Когда-то я думал, что, о глупость и тупость, виноваты мои сотрудники, а не я. Но с годами я стал задумываться: а кто набрал их на работу, кто организовал обучение и постановку задач. Еще позже я понял, что необходимо найти слова, что бы зажечь людей, дать им желание и силы идти за мной. Ведь у них их нет и быть не должно, они не собственники бизнеса и пришли заработать на жизнь. Да, вот так просто на хлеб с маслом. А я им о довольных клиентах, о целях. Понимаете, к чему клоню? Да, именно,

прочитав эту главу, Вы не сможете (если способны быть честным перед собой) обвинить в Ваших бедах подчиненных. Правду сказать, они и на самом деле во всем виноваты: именно они банкротят хозяев, разоряют предприятия и оставляют себя без работы, а, значит, и без средств к существованию. Редко кто из них может признаться в этом (ибо не ведают, что творят), да они это и не понимают. Спросите у любого человека, который четыре раза за год сменил место работы, кто виноват, и, поверьте, виновным будет кто (или что) угодно, только не сам он. Ведь в своем глазу соринку не разглядеть... Для этого и существует руководитель, чтобы заставить, именно заставить, разобщенных людей с разными интересами начать двигаться в одну сторону, а, значит, стать КОЛЛЕКТИВОМ.

Почему коллективом, а не, как модно сейчас говорить, командой?

Команда работает (вернее должна работать) по принципу «один за всех и все за одного», т.е. Ваши коллеги все вместе должны забыть о своих нуждах ради Вас. Вериться с трудом. Раз результат общий, зачем напрягаться, если успех или неудачу Вы разделите на всех? Кто заметит, что Вы спите или пашете с утра до ночи? В коллективе же, как я это понимаю, необходимо оценивать действия каждого работающего индивидуально. Общая цель должна быть, но не должно быть уравниловки, т.е. модель здоровой конкуренции внутри предприятия. И не важно, каким будет поощрение: грамота, деньги или повышение по службе, - каждый должен быть оценен индивидуально. То же самое и с взысканиями.

Второй принцип (он прямо связан с первым) заключается в том, что основная масса руководителей должна вырастать из Ваших же сотрудников. Конечно, в наше время убийственной конкуренции трудно преодолеть соблазн того, чтобы добрый дядя со стороны пришел и решил за вас все проблемы. Это миф, не имеющий смысла. Всегда в коллективе есть человек или люди, отлично знающие его проблемы и с Вашей помощью они готовы их решить. При этом Вы имеете возможность поддерживать принцип индивидуальной оценки действий каждого. Для многих повышение по служебной лестнице даже важнее денег.



Третий принцип заключается в том, что большинство людей не разделяют Ваших убеждений, а значит, не способны к решению задач в виду их непонимания или непонимания важности простых методов, применяемых Вами для решения этих задач. Такой сотрудник напоминает раба, работающего от заката до рассвета (с 9.00 до 18.00). О какой победе в борьбе за клиента может идти тогда речь? Переломить эту ситуацию очень не просто, но когда Вы этого добьетесь, коллектив единомышленников у Вас в кармане.

Для этого потребуется применить все свои знания и убедить Ваших сотрудников пойти за Вами. Помните, что даже если они пошли сегодня, еще большой вопрос, куда они двинутся завтра, через месяц, год и т.д. Значит, процесс этот не имеет конца до тех пор пока, конечно, Ваш бизнес существует. Постарайтесь относиться к этому не как к каре небесной, а как к ежедневному умыванию или стирке (надеюсь не ежедневной).



*Если человек
в 25 лет
не научился улыбаться,
вряд ли он
этому научится.*

Но если серьезно, работу с персоналом нужно вести всегда. Существует много способов сделать это максимально эффективно, наверное, есть они и у Вас.

По вопросам мотивации написаны целые тома. Я лишь хочу, что бы Вы помнили об этом и были максимально последовательны. Ведь как только Вы перестанете заниматься этим вопросом, ждите проблем. Вспомните, как в армии нам каждое утро и вечер напоминали одно и то же, а Присягу мы учили наизусть. Так и в работе не следует надеяться, что кто-то запомнит все раз и навсегда.

Четвертый принцип – это подбор кадров. Если руководителей на Вашем предприятии готовят из рядовых сотрудников, то грамотный подбор рядовых станет почвой, из которой и будут прорасти таланты. Это значит внимательность к исходным данным. Если Вам требуются люди, умеющие улыбаться, не следует их искать там, где этого делать не умеют, а значит и не будут.

На практике, возможно, это не так просто, но и не так уж и сложно. Для того, что бы человек мог успешно работать, обучаться и повышать свой уровень, ему требуется иметь ряд качеств. Вот на этих качествах и следует остановить свое внимание при приеме сотрудников на работу. Внимательность, пунктуальность, толерантность и т.п. Здесь так же следует применить принцип контроля качества. А именно контроль, анализ и обратную связь, чтобы опытным путем выработать схему подбора. Если кто-то обещает Вам готовую, не верьте - их нет. Не ленитесь, создайте «портрет» требуемого кандидата, проанализируйте, по каким критериям Вы будете его оценивать, постоянно учитывайте и разбирайте плюсы и минусы. Таким образом, приобретается бесценный опыт. Когда-то я был на одном курсе, где присутствовали бизнесмены разного уровня, от начинающих до так называемых «олигархов».

И проблема персонала для всех стояла одинаково остро (судя по вопросам) с той лишь разницей, что начинающие искали с кем начинать, а «олигархи» с кем продолжать, так как

на разных стадиях развития бизнеса требования, предъявляемые к работнику, возрастают. Часто встречаемая проблема подбора: это когда вам нужен пунктуальный исполнитель, а из вашего объявления следует, что нужен креативный, творческий и организатор. Таким образом все соответствующие заявке, не подходят для дела. Отсюда текучка и ощущение, что нужного человека просто не существует.



*Вы должны быть
повсюду, знать каждый
сантиметр своего
объекта, знать обязанности
своего коллектива в общем
и каждого сотрудника
в частности.*

Отсюда мы логично переходим к пятому принципу в работе с сотрудниками. Это обучение как повышение квалификации. Не экономьте на занятиях и курсах, не ленитесь читать лекции самостоятельно. Помните, Ваши подчиненные так же, как и Вы, идут к своей цели мелкими шажками, обучаясь на каждом из них. Не лишайте их этой возможности, чтобы в свой великий день они не получили *П. под З.* Глупец скажет: «Мне не нужны слишком хорошие сотрудники, они займут мое место». Но если они будут работать у конкурента, тогда он займет место его фирмы на рынке. Чем сильнее коллектив, тем тверже стоит на ногах руководитель, тем более высокие задачи им по плечу.

Скажу еще, как и прежде, что из перечисленных пяти кубиков не сложить полноценный дом. Когда Вы начнете ежедневно заниматься этим вопросом, Вы столкнетесь со множеством решений. Проанализировав их, выберите все самые лучшие и эффективные. Тогда вы получите личное *ноу-хау в работе по созданию своей армии*. Многие Ваши соперники имеют его? Нет. Значит Вы впереди. Опять все просто получается? Да, но только в случае, если процесс контролируется, фиксируется и анализируется. А значит, если попытаетесь все держать в голове, то... - Правильно! Плакал Ваш процесс. Далее речь пойдет о том, как ничего не забывать. Делать меньше, а успевать больше. Как организовать рабочий день, месяц, год и получать ожидаемый результат. Там кстати, сказать, тоже не будет ничего сложного.

ЧЕТВЕРТАЯ ГЛАВА

Речь пойдет о ежедневнике, контроле, т.е. о ежедневном анализе рабочего процесса.

Очень мало пишут об организации рабочего процесса, поэтому у мелких и средних руководителей день проходит без организации (по принципу приходящих задач), а большие боссы уповают на своих секретарей. Я уже говорил ранее, как мало мы успеваем вообще и еще меньше успеваем вовремя в частности. А ведь есть простой способ, незаслуженно забытый многими руководителями. Называется он ежедневник, органайзер и еще, наверное, как-то называется. Он может быть электронный, но я согласен с Корбюзье (был такой великий архитектор), что «Человек начинает думать, когда берет в руки карандаш». Так что я не ленюсь, пишу, правда, очень жалко горы испорченной бумаги. Говорят, средний сотрудник офиса за год тратит около 70 кг. Давайте постараемся вместе, чтобы эти рощи были вырублены не зря.

Итак, дамы и господа, ежедневник. Вы, конечно, не согласны – он есть у каждого. И у Вас он, конечно, тоже есть. А у кого он за текущий год? Сколько %-ов дел Вы учитываете, в скольких случаях Вы полагаетесь на память? Значит, опять костюм на 30%? Тревожная тенденция получается. Или 30 – Ваше любимое число? А между тем, память человека устроена так, что мы помним лишь начало и конец фразы. Гениальная идея растворяется через 5 минут, и, считайте, повезло, если вспомнили.

Вот известный тест. Прочитайте эти слова:

Мяч, лето, вода, автомобиль, апельсины, ракета, железо, заяц, бензин, дорога, снег, июль, повар, пятница, дедушка, пароход, клюква, река, колесо, веер.

Теперь закройте книгу и повторите, сколько запомнили.



*Не делите сотрудников
на «важных» и
«не важных»,
инструкцию следует
составить для каждого.*

Круто получается? Тренируйтесь... Можно представить, что Вы прочитали слова, а после этого получили звонок по мобильному – попробуйте что-то вспомнить после 5 минут разговора.

Следующая проверка. Попробуйте после рабочего дня перечислить все, что Вы успели и те обязанности, которые были выполнены. Не так уж много. Если задать реальное время каждому действию (например звонок Клиенту А – 15 минут, подготовка контракта – 1 час 30 минут и т.д.), сколько рабочего времени Вы работали и сколько истратили на «что-то»? Попробуйте определить соотношение. И помните, что вы не впередсмотрящий на корабле, и разглядывание в окно проезжающих автомобилей относите в «что-то».

Каким бы ни было соотношение, вы увидите, что у Вас не используется большая часть

рабочего времени, а, значит, ссылки на чрезмерную загруженность – не что иное, как попытка не признавать плохую организацию процесса. И чтобы избежать необоснованных потерь времени, его, время, требуется тщательно планировать. Ведь это даже не деньги – это то, что нам отмерено в этой жизни, и, разбазаривая его налево и направо, мы разбазариваем самую жизнь нашу.

Итак, к вопросу организации. Для рационального использования рабочего времени нам нужен план (не тот, о котором некоторые подумали). План дня, недели, месяца, года. Да, да, года. Раньше еще планировали и пятилетку, но об этом мало кто сегодня вспоминает. Такая последовательность не значит, что из дневных планов складывается месяц и т.д., она значит, что требуется стратегическое планирование, и начинать требуется не с дня, а с года. А если есть задача на пять или десять лет? Вам это сложно представить, но кто из Вас не хочет застраховаться от неожиданностей?

Я не могу учесть специфики всех, кто будет читать этот материал, постараюсь на доступном примере показать, как это выглядит.

Пример. Вы работаете в ресторане. В годичном плане Вы должны постараться отразить хорошие и плохие сезоны, подготовку к ним. Напомнить себе заранее, т.е. в марте запланировать подготовку систем вентиляции к летнему периоду. Обозначить заранее все праздники, сезон отпусков. Учесть опыт предыдущего года, чтобы опять не наступить на старые грабли. Проанализировав, из-за чего Вам не удалось или, наоборот, удалось добиться желаемого результата, учесть опыт, избежать повторения ошибок.

Запланировать все мероприятия, ведь самое маленькое дело в любом бизнесе требует тщательной подготовки. Те же посты, переходы на зимнее и летнее меню, план подготовки и набора сотрудников, пожарный инструктаж и т.д., и т.п. Что сложного? -

скажете Вы, - Ничего, если все готовить заранее. А когда задачи приходят неожиданно, это может случиться и в три часа ночи. А кто в этом виноват? Правильно, никто! Ведь это случается с Вами каждый год в три часа ночи. Судьба! И не важно, что у других это проблем не вызывает, у вас пожизненный форс-мажор. Одним словом, готовь сани летом, а телегу сами знаете когда.

При такой постановке вопроса есть еще один немаловажный плюс: у вас будет возможность запланировать свободное время, отпуск, выходные и праздники. Следует помнить, что это очень важно, иначе очень быстро израсходуете весь свой потенциал. Вывод очень прост - если нет времени заниматься собой (здоровье, обучение, поездки), пересмотрите план (если он, конечно, есть). Причина одна – из-за неэффективного использования рабочего времени приходится откладывать личную жизнь. Это удобно для людей, желающих спрятаться за работу. Быть жертвой обстоятельств – всем о своей жертве рассказывать. Но если важен результат, без планирования не обойтись.

Немаловажная часть планирования – это сбор и систематизация информации и прошлого опыта для плана на год. Следует учитывать не только дела, но и финансовые и статистические показатели. Год спустя вам может казаться, что дела идут хуже или лучше, и лишь сверив записи, просмотрев показатели, можно получить и оценить реально происходящее с вами и вашим делом. Если у вас есть данные за несколько лет, имеется возможность оценить динамику, отследить, что и как влияет на интересующие вас процессы. Это настолько просто! Но ведь мало кто этим занимается. **Запомните:** смотреть уверенно вперед можно, лишь имея ясную картину позади себя. А дальше еще проще: годичный цикл разбивается на месяцы, недели, дни.

Дневной план состоит из обязательного распорядка (это ваша должностная инструкция, те мероприятия, выполнение которых обязательно либо в этот день, либо ежедневно). Когда решите, что вы все знаете, вспомните, сколько раз в день вы забываете само собой разумеющиеся вещи, о которых, как вам кажется, и забыть-то невозможно. Хорошо использовать диктофон в случаях, когда записывать не удобно. Остальные дела могут быть проходящими – это не так страшно.



*Заставить, уговорить
работать себя
проще,
чем других людей.*

Попробуйте месяц тщательно планировать и скрупулезно выполнять намеченное. В конце месяца выпишите все неожиданные задания и поручения – их будет не так уж много. Обязательно все не сделанное или не законченное сегодня переносите на следующий день. Это спасет от проблем десятидневной и более давности, возникающих сегодня и требующих решения вчера. Очень важно не только планировать и выполнять намеченное, не менее важно постоянно анализировать происходящее. Этому тоже следует уделить места в ежедневном, еженедельном и всех прочих планах. Понять картину происходящего, определить составляющие успеха или поражения можно лишь при детальном анализе процесса. **Не осмысленный опыт опытом не является.** Само собой разумеется, что этого же требуется добиться от своих подчиненных. А о том, как добиваться от подчиненных выполнения поставленных задач, пойдет рассказ в следующей главе.



*У этих самых сотрудников,
возможно, нет
ни мотива, ни желания
эти задачи выполнять.
Только лишь деньгами
делу не помочь.*

ПЯТАЯ ГЛАВА

О том, как заставить подчиненных выполнять ваши поручения и должностные обязанности.

Из моего опыта – это самая непростая задача в наше время. Всё предыдущее зависит лично от руководителя, а вот добиться выполнения поставленной задачи нужно от других людей, т.е. сотрудников. У этих самых сотрудников, возможно, нет ни мотива, ни желания эти задачи выполнять. Только лишь деньгами делу не помочь. Аппетит человека ненасытен - самые лучшие условия покажутся нам через месяц недостаточно хорошими, и мы, без сомнений, придумаем, в чем они могли бы стать лучше. Конечно, я не призываю отказаться от материального стимулирования, в конце концов, все работают из-за денег. Я пытаюсь сказать, что один этот фактор не обеспечит качественного выполнения подчиненными поставленной задачи. Ежедневно я сталкиваюсь с этой проблемой, в полном объеме очень сложно добиться хотя бы 50% выполнения, а для успешного продвижения на рынок НЕОБХОДИМО 120% минимум. 50% - это не значит, что половина рабочих (назову так для краткости) ничего не делает, правда, встречаются и такие. Возможно, поручение выполняется не совсем так, как должно, не вовремя. Возможно, оно не правильно понято или сотрудники имеют собственное представление. Это лишь малая часть причин, о которых я слышу с утра до вечера, и о которые разбилось так много гениальных идей, а люди потеряли работу и вынуждены заниматься, чем угодно, только не воплощением этой идеи в жизнь. Сложно понять, что двигало ими и неужели им было не понятно, чем кончится. Могу лишь сказать, что некоторых из них я принимал обратно, поверив клятвам и мольбам. Они обещали, что никогда это с их стороны больше не повторится, и при первом же случае снова наступали на грабли. Каков выход? Я опять не назову его простым, т.к. речь идет о других людях. Себя тоже не всегда просто бывает заставить, но все же это в моих силах. Предложу лишь те методы, которыми пользуюсь сам:

1. Раз мы говорим об обязанностях, значит, они должны быть четко сформулированы. Не ищите готовых инструкций, намного проще составить их самостоятельно, т.к. есть возможность учесть специфику. Не делите сотрудников на «важных» и «не важных», инструкцию следует составить для каждого, начиная с прихода и ухода и заканчивая действиями в нестандартных ситуациях (пожар, ограбления и т.п.). Обязанности должны быть доведены до всех под роспись. Требуется периодически проводить инструктажи и зачеты по знанию обязанностей и внутреннего распорядка.
2. Необходимо систематически разъяснять сотрудникам важность выполнения каждым своих обязанностей. Разъяснять, как из обязанностей многих создается общее дело, позволяющее добиваться общей цели – получение прибыли, а, значит, средств к существованию. Коллектив должен знать, что ненадлежащее выполнение любым своего участка работ, может свести «на нет» усилия всех, оставив их, таким образом, без средств. А, значит, не может быть попустительства и безразличия. Они должны понимать, что пресечь нарушение – это не долг или обязанность, это защита собственных интересов (т.е. говорить о повышении уровня сознательности).
3. Уровень профессиональной подготовки должен соответствовать уровню поставленной задачи, и так как требования постоянно повышаются, учиться следует постоянно. Подчиненным мало хотеть идти за руководителем, их квалификация должна позволять им сделать это.
4. О принципах индивидуальной оценки, кадрового роста я уже рассказывал раньше.

5. Но самое главное – это контроль со стороны руководства. Правилом жизни должно стать:

***Выполнение каждого поручения должно быть
ПРОКОНТРОЛИРОВАНО!***

Вы должны быть повсюду, знать каждый сантиметр своего объекта, знать обязанности своего коллектива в общем и каждого сотрудника в частности. Требования внутреннего распорядка и режима предприятия. Обеспечить контроль качества и обратной связи с клиентом.

Не следует доверять чужому опыту и обещаниям. Они даются для того, чтобы вы перестали контролировать какую-то часть процесса. Знайте, там у вас не завтра, а уже сейчас проблемы.

Сложно? – Да! Но возможно.

Когда я говорю быть везде и знать все – это не значит рабочий день 24 часа в сутки и 7 дней в неделю.



Вы должны быть повсюду, знать каждый сантиметр своего объекта, знать о

*...правда, очень жалко
горы испорченной бумаги.
Говорят, средний
сотрудник офиса
за год тратит
около 70 кг.*

Вы руководитель! У вас есть сотрудники, подчиненные. Делегируйте полномочия. Дайте своим работникам работать» Доверяйте им больше. И всегда помните – доверяй значит ПРОВЕРЯЙ!

Я не призываю следить за каждым шагом. Грамотно построенные выборочные проверки должны быть спланированы так, чтобы на протяжении периода времени не оставлять без контроля ни одного аспекта, будь то своевременный приход сотрудников на работу, качество продукции, общение с клиентом, бухгалтерские операции и т.п. Нельзя сказать себе: «Это не моя обязанность, я в этом не понимаю». Вы руководитель, а для успешного руководства требуется знать работу каждого участка, иначе любой сотрудник может ввести вас в заблуждение. Не пугайтесь отсутствия каких-либо знаний. Для многих работ можно пригласить специалистов или консультантов со стороны, например, аудит, охрана.



*Когда решите, что
вы все знаете, вспомните,
сколько раз в день
вы забываете само собой
разумеющиеся вещи,
о которых,
как вам кажется,
и забыть-то невозможно.*

Необходимо знать факторы, которые являются косвенным подтверждением наличия нарушений. Например, нахождение на объекте посторонних предметов, является следствием плохой его охраны.

6. если сотрудники совершают нарушение повторно, следует избавляться от таких. Если человек в 25 лет не научился улыбаться, вряд ли он этому научиться. Набирайте новых сотрудников, учитывая предыдущий опыт. Ищите среди тех, кто потенциально профпригоден.

Много способов, как добиться цели, поставленной данной главой, содержится в предыдущих главах. Методы, пригодные для вас, также подходят для любого сотрудника. Важность этой главы так велика, потому что всё вышеперечисленное напрямую связано с довольным клиентом и не возможно без надлежащего выполнения работающими своих обязанностей. 120% – это 100% обязанностей и 20% допакет, или бесплатная шляпа к идеальному костюму. Да, она должна быть и у каждого из работающих. И если для предприятия качество – не заслуга, а норма, то для сотрудника 120% выполнения обязанностей также должно быть обязательным фактом. Без этого нет и не будет победы в конкуренции, а, значит, рано или поздно эти сотрудники (не выполняющие обязанности) останутся без средств к существованию.

Запомните правило:

95% не работают! Т.е. не дают нужного результата.

ШЕСТАЯ ГЛАВА

В этой главе пойдет рассказ о том, как мотивировать себя, найти и увидеть цель в жизни и работе.

Заставить, уговорить работать себя проще, чем других людей. Это правда, но лишь от части. Правда в том, что если вы отдаете распоряжения себе и выполняете их в точности, у вас не возникает сложностей из-за того, что эти распоряжения кто-то не выполнил.

Неправда заключается в слове «проще», ведь вы всегда можете найти тысячу причин для того, чтобы пожалеть себя и не выполнять те или иные обязанности. Одни из-за того, что это слишком просто и не может быть важным. Другие из-за того, что это слишком сложно, а Вы так загружены и столько много делаете, что не остается ни сил, ни смысла... Отговорки - это болезнь, которой поражено все человечество, и лишь немногие понимают, что *величие начинается с уважения данного себе слова*. Отговорки помогают лишь в одном – откладывать жизнь на потом, пока в один прекрасный день вы не поймете, что мечты забыты, жизнь не удалась, вас обошли столь многие, что догонять нет смысла. Они были ловчее, беспринципнее, а вы не такой – вы честный, вы не практичный, и в этом причина, и пр., пр., пр. ... опять отговорки. Эта «любовь» к себе, знание своих слабостей не дает Вам даже знать, чего вы хотите по-настоящему. Вы теряете вкус к жизни, считая, что для роста требуется слишком много сил, на самом деле гораздо больше их требуется, чтобы убедить себя в том, что ты ничтожество, для того, чтобы никогда не начать работать над собой. Гораздо проще не бояться работы над собой, понять, что истинное предназначение человека – это совершенствоваться как личность и служить людям. Служить, отдавая себя, не думая о вознаграждении. Если отдаешь с расчетом, то уже торгуешь, а не служишь. Представьте, что все слова в жизни Вы произносите за плату, каждый раз подсчитывая, кто и сколько Вам заплатит. Обижаясь каждый раз, если кто-то не оплатил выставленные счета, и видеть в этом причину бедности и неустроенности. А просто понять, что для того, чтобы владеть большим, нужно сначала стать большим, что лишь приняв на себя ответственность за свою жизнь, можно расти духовно. Положительный жизненный опыт – вот что по-настоящему важно. Мир вокруг нас такой, каким мы его видим, а видим мы его через призму нашего опыта, поэтому все по-разному. Ведь нет двух людей с одинаковым опытом. Для одного человека стакан наполовину пустой, а для другого наполовину полный. Необходимо понимать, что радость и счастье находятся здесь и сейчас, и каждый миг этой жизни неповторим, а за каждый поступок мы несем ответственность, и ничего нельзя исправить на обратном пути. Да, к сожалению, наш билет в один конец, и обратной дороги нет. Значит, независимо от того, метете Вы улицу или управляете государством, Вы тратите на это невозполнимое богатство – свое время, - и делать это стоит так, чтобы не было больно за бесцельно... Именно! Это дело Вашей жизни! И по этому делу будут судить о Вас, как о личности. То есть, нет незначительных дел и поступков. Ведь на них мы и тратим свою жизнь. Жизнь нужно любить. Нужно не терять в жизни вещи, которые любишь, ибо с ними теряется вкус к жизни, и можно превратиться в старика, который даже не знает, чего хочет по-настоящему.



*Одним словом,
готовь сани летом,
а телегу
сами знаете когда.*

А жить по-настоящему – это и значит любить каждое мгновение своей жизни. Это значит отпустить и простить всех своих обидчиков. Нельзя позволять прошлому отнимать настоящее. В этом и заключены цель и успех.

Но для многих главным в жизни кажется материальный успех. Внутреннее Я, любовь к миру и людям – это все замечательно. НО! Главное – деньги. Так ли это и возможен ли внешний успех без внутреннего наполнения? Возможна ли гармония, а, значит, счастье? Мир ведь полон несчастных миллиардеров, а благополучие и благосостояние – вещи разные. Без гармонии с собой, с окружающим миром трудно устоять на пути осознанного принятия решений, формирующих границы наших возможностей, а вернее делающих их безграничными! Ведь в зависимости от принятых решений я буду расти или деградировать как личность. Именно они, мои решения, сделали меня тем, кем я сейчас являюсь. Мои решения! Они сформировали меня и окружающий мир. И без понимания этого невозможно отвечать за себя и свою жизнь. А перекладывая ответственность на других, мы отдаем им силу и власть над собой.



Не следует загонять себя в ловушку усредненного существования, думать, что не владеешь ничем, за что благодарить судьбу. Не воспринимайте свою жизнь как незначительное приключение. Не в накапливании благ, не в постоянном расчете и погоне за выгодой, а в полезности другим людям следует искать и счастье, и успех. Ведь открытость и честность стали редкостью в наше время, а, значит, станут главным преимуществом в бизнесе. Ведь любой бизнес начинается с доверия, а для достижения состояния доверия и потребуются те, как многие считают, незначительные вещи, о которых мы так легко забываем.

Каждый человек мечтает жить для чего-то большего, чем является сам. Ни кем быть, а каким быть – вот задача. Больше уделять внимания взаимоотношениям с другими людьми. Взаимоотношения – это важные разговоры с партнерами, семьей и собой самим. Без этих бесед мы можем потерять бизнес, семью и свое Я. А главное в жизни – не потерять свое Я в погоне за успехом и счастьем. Счастье – это самое эгоистичное, а потому несбыточное желание. А ведь оно – побочный продукт и приходит к тем, кто его не ищет. Если бы люди старались быть полезнее, они стали бы счастливее.

Не стоит ждать, что жизнь станет лучше, сделайте ее такой уже сейчас. Это значит – сами станьте лучше. Не просите у судьбы меньше проблем, а просите больше мудрости: «Дай мне *умиротворение* не пытаться изменить то, чего я не могу изменить, *мужество*, чтобы изменить то, что в моих силах, и *мудрость* – отличить одно от другого».

Еще раз скажу, что нет смысла в простом зарабатывании денег. Они нужны бизнесмену только для создания новых ценностей, которые, в свою очередь, послужат миру, внесут счастье и смысл в жизнь Ваших клиентов. Нужны они, чтобы помочь неимущим, хотя лучший способ сделать это – не стать одним из них!

Помните! Даже самый слабый из вас обладает от рождения уникальным талантом, способным послужить миру. Всем из нас суждено быть лидером. И будет каждый счастлив настолько, насколько будет ПОЛЕЗЕН!

Настоящий успех – это не достигнутая цель, это изменения, происходящие с Вами на этом пути. Реализовать себя как личность, воплотить свою мечту в реальность – вот достойная цель. Ведь не воплотив мечту, теряешь уважение к себе. И не стоит убеждать себя, что мир полон жестоких и глупых людей. Просто есть люди, делающие жестокие и глупые

поступки. Если это коснулось Вас, знайте: Вы тем или иным образом позволили сделать это. Любовь к людям – это сопереживание, но это и твердость, когда необходимо. Твердость не потакать и не идти на поводу.

Как с этим мировоззрением победить в конкуренции? Постоянная гонка за победой может вызывать чувства неудовлетворенности и неполноценности, а они, в свою очередь, страх потерять больше, чем имеешь. Не забывайте – мир взаимосвязан. Конкуренция – это лишь иллюзия, что каждый живет сам по себе. Побеждая, даешь возможность победить другим, а когда побеждают все, выигрывает весь мир. Победа только должна быть над собой. И не стоит лишать себя радости от достигнутого из-за того, что кто-то достиг большего.

Каждая минута, истраченная на подсчеты чужих успехов, украдена у своих собственных. Не стоит оценивать свое достоинство похвалами посторонних людей. При такой жизни «довольно» не наступит никогда, и, стараясь стать совершенным, можно потерять душу.

В заключение несколько практических советов, как осуществить свою мечту:

- Ясно сформулировать и твердо знать, чего ты хочешь добиться в жизни. Чем реальней и красочней будет образ, тем быстрее он воплотится в жизнь.
- Создайте план, который проложит ясный курс от мечты к реальности. Разбейте его на отрезки, великие мечты лучше реализовывать маленькими порциями.
- Заключите с собой контракт со сроками выполнения намеченного. Это прибавит ответственности и не даст мечте разбиться об обстоятельства и время.
- Оценивайте результаты – нельзя владеть тем, что нельзя измерить. Для этого нужны показатели, позволяющие оценивать результаты деятельности.
- Учитесь на ошибках, отмечайте и запоминайте победы, говорите о своих целях миру, контролируйте выполнение намеченных решений.

Это поможет превратить ошибки в победы, наполнит радостью и энергией путь к мечте, заставит образ мечты прочно войти в сознание и откроет новые решения, а также позволит не допустить невыполнения задач. Ведь Ваш успех заключается в равновесии перечисленных этапов. Если концентрироваться на любом из них в ущерб другим, это не даст нужного эффекта. Помните: вся жизнь – равновесие.



А между тем,
память человека
устроена так, что мы
помним лишь начало
и конец фразы.

СЕДЬМАЯ ГЛАВА

**В этой главе речь пойдет о том, как,
сочетая достойные цели и грамотное руководство,
двигаться к несбыточной, как кажется некоторым, цели.**

Чтобы дойти до цели, для начала необходимо знать, что она собой представляет. Тысячи людей, миллионы, ежедневно приходят в офисы компаний, на заводы и фабрики. Приходят для того, чтобы заработать, как они считают, денег. Также думают их руководители.

Но если просто задуматься, как же мы все-таки зарабатываем эти деньги? Для этого сделайте простой тест или простое упражнение. Возьмите лист бумаги и попробуйте обозначить на нем в виде простой схемы, что Вы должны сделать перед тем, как получите возделенную плату. Окажется, что никому не платят просто так.



*Не ленитесь,
создайте «портрет»
требуемого кандидата,
проанализируйте,
по каким критериям Вы
будете его оценивать,
постоянно углубляйте и
разбирайте плюсы и минусы*

Вначале нужно овладеть профессией, затем произвести ряд действий, связанных с производством товара или услуги. Затем клиент должен это купить, и лишь потом деньги. Выходит, что при самом простом процессе, деньги стоят лишь на пятом, а то и более месте. И чем сложнее обязанности, тем больше пунктов между вами и оплатой, и, значит, она следствие, а не причина. Значительно важнее в таком случае концентрировать внимание на процессе, а не на результате. Вернее, это объясняет, почему так следует поступать.

Если вы сконцентрируетесь на обязанностях и станете выполнять их внимательнее, результат наступит быстрее и будет предсказуемым. В противном случае вы уподобитесь тысячам страждущих, алчущих богатств, но не имеющих ни малейшего понятия, как их получить. Не самое завидное положение...

Значит надо сосредоточить усилия на полезности, не думать, что получите вы, а знать то, что вы можете предложить миру. Если обращали внимание, то, наверное, заметили, что полезным быть выгоднее. Чем полезнее на предприятии сотрудник, тем выше его квалификация, а, значит, и оплата. Быть полезным – значит быть высокооплачиваемым. Полезным не в смысле терапевтического эффекта, а в понимании пользы, которую вы способны приносить окружающим.

Для того, чтобы достичь этого состояния, просто необходимо иметь цель более возвышенную, чем простой заработок. Либо она у вас есть, либо ее надо сформулировать. Тем более это важно для руководителя, правда, в этом случае цель должна быть не только

личная, она должна затронуть сердца сотрудников. Только сочетая такую цель, грамотное руководство и достойную плату, можно привести своих сотрудников к самым невозможным (на первый взгляд) вершинам.

Самый лучший способ преуспеть в будущем – это начать создавать его сегодня. Другими словами, эта цель должна быть направлена в будущее. Задумайтесь, для кого или чего Вы в конечном итоге работаете, за что уважаете себя, чем гордитесь и чего хотели бы добиться. Все это должно стать мотивом. Если задачей станут интересы клиента, если смыслом будет защита этих интересов, удовлетворение их потребностей, значит, вы на верном пути. Те, для кого вы работаете, обязательно заметят усилия, ведь не у многих в наше время есть желание помочь по-настоящему. Потребители давно поняли, что великая болтовня о защите их интересов не более, чем рекламный ход, что задача предприятий совсем в другом. Это значит лишь одно – тот, кто сможет убедить своего клиента в искренности и вызвать состояние доверия, получит неоспоримое преимущество перед конкурентами.

Не бойтесь, если цель звучит высокопарно и кажется слишком благородной. Мечта не может быть чересчур светлой – на то она и мечта. Повторяйте свою задачу ежедневно, поверьте в нее, возжелайте, пускай она станет для вас «идеей фикс». Даже ложь, повторенная многократно, становится истиной, не бойтесь сделать истиной свою

МЕЧТУ!

А как быть с пословицей: «Бойтесь своих мечт, они иногда сбываются». Если в этом смысле говорить о цели, конкретной (как говорят) цели? Она у вас есть конкретная? Умеете вы ее сформулировать? И как она звучит?

Возьмем простой пример. Человек хочет получить работу. Как он это формулирует? «Я хочу нормальную работу!» (мужа, квартиру, машину и т.д.). Теперь разберемся, что есть норма.

Норма, когда платят 1 000 000 в месяц? Нет!

Нормальная 2-х дневная рабочая неделя? Нет!

Нормальная машина Ferrari?

Нормальный муж, который каждый день приносит цветы и носит жену на руках? И т.д.

Норма – это то, что встречается часто, т.е. у большинства. А богатых у нас 3% от населения страны.

Так что не ленитесь формулируйте цель точно и подробно. Не ленитесь хотя бы здесь. А то будете бояться, что мечты ваши сбудутся.

Не верите? Тогда сверьте то, что имеете с тем, о чем мечтали. У вас все в норме?

Квартира, машина, работа, семья? Так вы это и просили. Пользуйтесь на здоровье.

А когда научитесь ставить цель правильно и подробно. Когда мечту не стыдно написать.

Когда эта мечта станет ориентиром для всех сотрудников фирмы, самые великие цели станут вам по плечу. Главное, чтобы слова не расходились с делом, как говорят «звук соответствовал изображению».



По моему мнению, это одна из главных задач руководителя – передать свою идею подчиненным. Такая идея делает труд сотен людей осмысленным и приведет их к победе. Ведь даже самые незначительные поступки могут привести к неожиданным ошеломляющим результатам.

В 1963 году метеоролог Эдвард Лоренц сформулировал простое положение: взмах крыльев бабочки в Сингапуре может привести к урагану в Северной Каролине. Эта теория получила известность как «эффект бабочки» и служит нам напоминанием о том законе, что малые дела могут вести к большим последствиям.

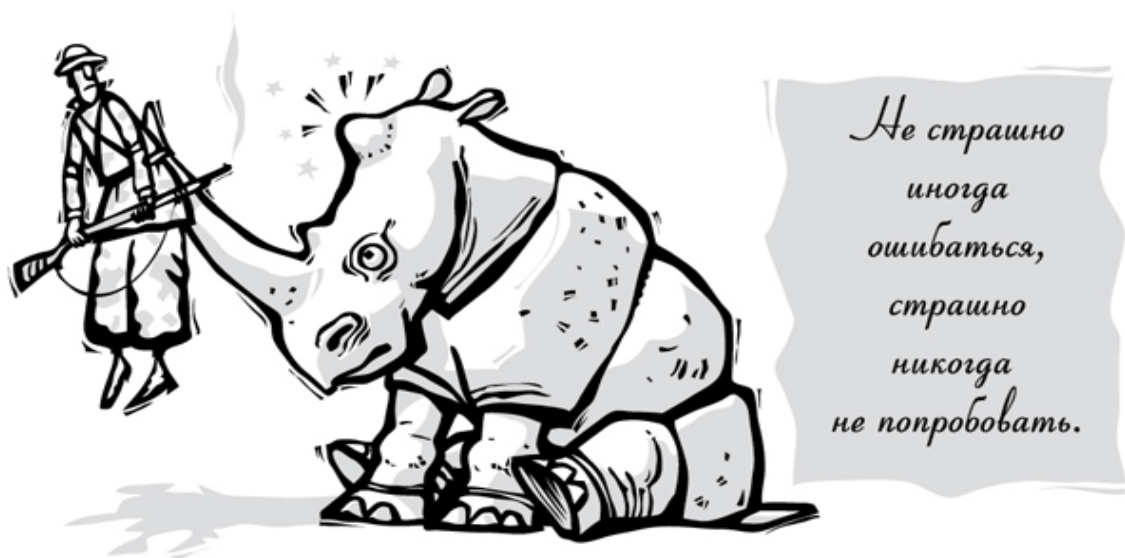
Когда у человека есть мечта (великая цель), разум начинает поиск путей ее осуществления. Разум не сможет оставаться частью единодушного мнения, быть винтиком, кирпичиком и т.п. Он становится творцом главной ценности нашего времени, ценности не материального свойства – идеи.

Руководитель должен быть открыт для новых идей, рассматривать их и внедрять на практике. Суть творчества состоит в оригинальном мышлении. Оно позволит увидеть мир не таким, каков он есть, а каким (с нашей помощью) он мог бы стать.

Лишь одна гениальная идея способна изменить всю компанию, сила ее в том, чтобы сделать мир лучше. Одна фантазия в состоянии изменить миллионы реальностей. Задача руководителя создать атмосферу творчества. Тот, кто руководит, учит людей поступать тем или иным образом. Самые простые люди способны делать великие вещи, когда им это разрешают. Руководитель не должен управлять творчеством, он должен освободить его, для этого нужно создать атмосферу радости.

Помните, когда сотрудники улыбаются, продавая, клиент улыбается, совершая покупку. Все это вызовет уважение и доверие к вам сотрудников и клиентов, поднимет на новый уровень. Но и на нем не бойтесь задавать себе вопрос: «Что бы я мог сделать, чтобы стать лучшим?». Тогда станет возможным видеть выгоду и пользу там, где другие видят лишь угрозу. Вы сможете управлять обстоятельствами, а не обвинять их в происходящих неудачах. Ведь обстоятельства могут кончиться, а жизнь не станет лучше, и станет ясно, что виноват сам. Главное, чтобы вместе с этим не понять, что жизнь прошла зря.

Так что не бойтесь мечтать. Творите, побеждайте и не забывайте радоваться победам. Не страшно иногда ошибаться, страшно никогда не попробовать.



*Не страшно
иногда
ошибаться,
страшно
никогда
не попробовать.*

ГЛАВА ПОСЛЕДНЯЯ

В ней речь пойдет о ключе счастья

Было время, я хотел написать целую брошюру на эту тему. Ведь вопрос интересует всех. Даже тех, кто «наколел» на теле: «НЕТ В ЖИЗНИ СЧАСТЬЯ!». Я на самом деле не уверен, что нашел этот ключ. Но есть попытки, ощущения и жизненный опыт. И так, ключ к счастью.

Все слышали о счастье! Но многие не могут даже сформулировать в чем оно состоит. Было много, разных версий. Самая популярная о Гармонии.

Но в чем она заключается и что с чем должно гармонировать? Мало кто об этом говорит. Я тоже мало знаю о счастье других. Свою гармонию я построил. И когда получается выполнить все пункты, появляется ощущение счастья.

И так, в чем счастье состоит для меня?

Раньше я часто слышал от разных людей мнения, с которыми был не согласен, но возразить было нечего. Против фактов, как говорят, не попрешь.

Один мой знакомый (пьющий) часто приводил примеры активных физкультурников (не пьющих), которые вели здоровый образ жизни и не дожили до 50ти. И пьющих, проживших дольше 79 лет. Он прямо коллекционировал такие случаи. А я не знал, что возразить. Факты! Со временем я понял: это результат узкой специализации. Если человек дрожит над чем-то. Все время посвящает одному вопросу и не представляет другую жизнь. Эта самая жизнь докажет ему, что есть вещи и поважнее. И заикленный на вопросу человек потеряет то, за что так пытался зацепиться. По ситуации здоровье, жизнь, деньги, любимого и т.д.

И выход на самом деле один. Это так называемая гармония. Я еще называю ее равновесие интересов. Тогда личность развивается гармонично, без перекосов.

Для себя я определил 5 составляющих. На схеме это:

- душа;
- творчество;
- деньги (работа);
- знание;
- здоровье.

1. Всегда хотел, если кто-то Верхний наблюдает за мной, чтобы ему было интересно. Я знаю, что пока ОН смотрит на меня, Ему легко осуществлять мои желания, наполнять мою жизнь радостью и удачей.
2. Я не стараюсь быть разносторонней или, как говорят, неординарной личностью. Просто хочу быть счастливым. Счастье для меня – это гармония творчества, учебы, здоровья, работы и Бога. Если это есть – есть гармония, а значит и Счастье.
3. Я с любовью и благодарностью принимаю окружающий меня мир и счастлив, что имею возможность видеть его многообразие. Фотография помогает поделиться моим миром с окружающими.

Я не включил сюда семью или путешествия, или автомобиль. Если для души нужна семья, я не против. Или для познания мира путешествия – ОК. Какие проблемы.



Понимаете? Здесь начинается работа над собой. И каждый пункт вы дополните сами. Сначала на бумаге, а потом в жизни. Я же могу говорить исходя из собственного опыта. Ведь у всех по-разному. Микеланджело объединил все 5 пунктов в скульптуре и рисунке. По-моему, он был счастливым человеком и прожил длинную жизнь. У каждого свой путь к счастью.

Итак, по порядку:

Душа. Для меня это Бог, молитва и медитация. Без душевных сил не возможно материализовать мечту. Когда начнете составлять свои определения, убедитесь, что о деньгах и учебе будет легче. И не только чужая, но и своя Душа – потемки.

Зубы мы чистим 2 раза в день. Руки моем много чаще. А как мы чистим свою душу? Она страдает и пачкается в миру не меньше зубов или рук. Многие махнули рукой – Бога нет, мир материален. Душа понятие определенной категории людей, занятых «религиозным» бизнесом.

На самом деле Душевные силы необходимы вам не зависимо от вероисповедания. Чем больше мы тратим эти силы на зависть, страх, время, ненависть, тем меньше их остается на созидание мира.



Мира в душе. Тем труднее материализовать свои мечты и желания. Так что не забывайте о душе. Есть много методов и практик. Молитва, медитация прощения обид. Даже обливание холодной водой очищает душу сильнее, чем горячая ванна тело. В каждой религии есть это. И прощенное воскресенье, и крещенская купель. Ибо сказано ищите и обретете.

Творчество. Каждый человек, живущий и живший, не хочет быть просто механическим исполнителем естественных надобностей. Творчество, вернее тяга к творчеству, заложена в нас. Вспомните детство. Росписи стен, лепку из пластилина, выжигание по дереву. Нам это было интересно. Но с годами появились более «важные» дела. И творчество ушло из нашей жизни. Жизнь стала пустой. А время полетело быстро, не так, как в детстве. Вспомните, чем вам нравилось заниматься в детстве. А не вспомните, пробуйте и найдите себя. Это в ваших интересах.

Деньги или работа. Без них нельзя. О них (по сути) 1 часть. Мы живем в мире материальном и не многие умеют извлекать блага из воздуха. И работа, а значит деньги, важны для любого человека. Денег должно быть столько, чтобы хватало на остальные 4 составляющих.

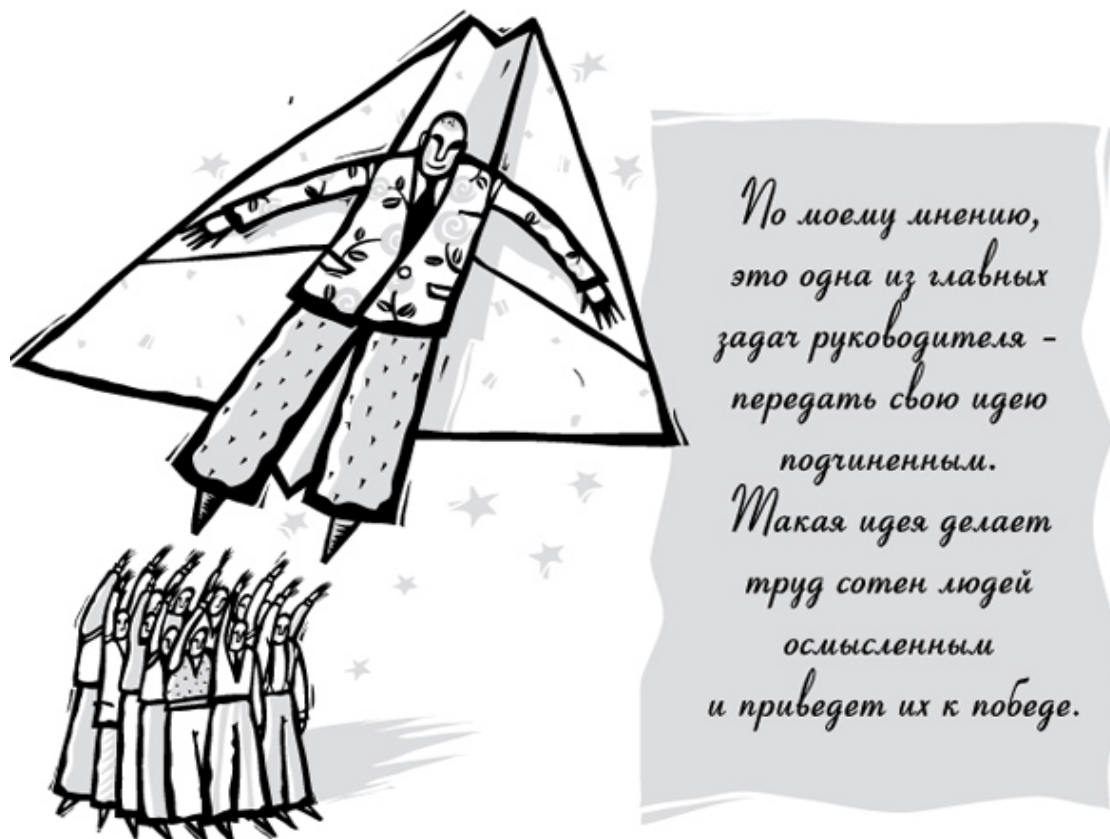
Знание. О все возможных знаниях сказано очень много. Они даже в пословицах и поговорках. Задумывались как может быть, что «век живи, век учись» и «много будешь знать, скоро состаришься»? Чем старше человек, тем труднее ему даются новые знания. И ему все труднее узнавать мир и адаптироваться к новым, меняющимся условиям. И наоборот в детстве и молодости нас все интересуется. Каждый день длится бесконечно. Ведь вы внимательно изучаете каждую минуту. А это не быстро. Т.е. чтобы жизнь была интересной и длиннее (дольше). Это происходит, когда информация, которую вы получаете интересна, а знания полезны. Человек учится у жизни с удовольствием. А как иначе, ведь все приносит пользу и радость, а значит и счастье. Так можно прожить век – всю свою жизнь интересно и содержательно.

Второй вид знаний, от которого быстро старятся. Это не нужные лишние образование, которые негодились. Изучение чужого жизненного опыта, в основном негативного. Все это ведет к сознанию ненужности обучения. Человек перестает интересоваться жизнью, учиться у нее. Устает. Ведь каждый день несет новое, но вникать нет ни «сил»,

ни «времени». Это и есть старость.

Так что век живите, век учитесь.

Здоровье. Стоит на последнем месте не потому, что это неважная категория. Больного человека не радуют ни деньги, ни знания.



Есть люди сильные духом настолько, что даже прикованные к инвалидной коляске, они живут активно и содержательно. Добиваются успеха в бизнесе и даже спорте. Но спросите их что отдали бы они ради возвращения здоровья. И они скажут вам: «Все». А значит, берегите здоровье. Занимайтесь спортом. Изучайте вопросы здравоохранения и не надейтесь на врачей. Они, конечно, люди замечательные и давали клятвы Гиппократу. Но скажите честно, как часто в жизни вы встречали хорошего врача? Помните, здоровье легко потерять, и очень непросто, а чаще невозможно, вернуть.

Если в вашей жизни нет времени час в день заниматься своим физическим телом, вы живете не правильно. Как водитель авто, который так занят и спешит, что ему некогда заправить свою машину.

Вот такие по-моему опыту составляющие гармонии, счастья.

Когда мне удастся в один день заняться творчеством, поработать в моем бизнесе, побывать на тренировке, узнать что-то новое, полезное для меня, и вспомнить о Боге. В такие дни я счастлив абсолютно.

Вы скажете, а любовь, семья или еще что-то. Наверное, вы правы, ведь правда у каждого своя. Я не против семьи или дружбы с любовью. Но они не растут на пустом месте. Когда вы в гармонии и счастливы, то и все остальное у вас хорошо. Еще раз повторяюсь, что это моя личная система ценностей. У каждого человека свои предпочтения.

Значит необходимо определить свои составляющие и добавить их к основным.

Не стоит только грузить на себя больше, чем можешь унести и чем проще система, тем проще с ней работать.

Главное не сидеть и не ждать чужого рецепта. Ведь его можно прожить всю жизнь.

