



Стопански
факултет

Социално- икономически анализи

Книга 1/2015 (7)

Николай Арсенов

МАЛКИТЕ НЕЩА В ГОЛЕМИЯ БИЗНЕС – ПРЕПЪНИКАМЪЧЕТАТА В РАЗВИТИЕТО НА ОРГАНИЗАЦИЯТА

SMALL THINKS IN THE BIG BUSINESS - STUMBLING STONES IN THE ORGANIZATION DEVELOPMENT

Abstract: The development analyses some of the problems faced by managers in the large-scale organizations through five points of view – business as a part of our daily, personality of manager, working place, teamwork and humanity.

Key words: challenges, large-scale organizations

1. Бизнесът – част от нашето ежедневие

Да погледнем навън – ето гледката през прозореца на стаята ми, която е част от малка къща, намираща се в малък град, разкрива един динамичен свят, изпълнен с движение, хора и трафик на автомобили, забързани към едно или друго място, обвързано с извършването на някаква дейност. Забелязват се хора, отиващи и връщащи се от пазаруване, хора, отиващи към работното си място, преминават товарни автомобили, насочили се към различни служебни дестинации. Всичко това преминава непрестанно покрай виждащият се наблизко огромен хамбар, който е част от активите на зърнопреработвателна фирма. Навсякъде около нас различни бизнес идеи и начинания са прокарали корени, оставяйки дълготрайна следа, обвързвайки се с живота и ежедневието на хората. Цивилизацията ни се е развила на гърба на търговията, над това да създаваме нещо, от което има нужда някой друг, благодарение на което ние ще бъдем облагодетелствани. Бизнесът е част от културата ни и можем да приемем, че развитието и на двете е тясно обвързано. С именно това развитие се появява и нуждата от личности като нас, някои от които да ръководят, да насочват многото елементи на сложната и комплексна структура, каквото е съвременната организация. Тези личности сме именно ние – тези, които се борим за правото да се наречем мениджъри.

2. Поглед към личността на мениджъра – това сме аз или ти...

Съвременният мениджър е личност, която, за да изпълнява успешно своите задължения, трябва да притежава голям набор от качества, умения и способности, които да владее и да умее да използва във всяка една ситуация. Мениджърът е самоосъзната личност с развита психологическа зрялост, чиято вътрешна почтеност и отговорност са спомогнали за изграждането на самоконтрол и емоционална стабилност, които му помагат да е устойчив на стрес, да притежава инициативна нагласа и силна адаптивност. Той трябва да е готов да навлезе дълбоко във всяко едно сътрудничество, прилагайки частица емпатия, безпристрастност и справедливост. Мениджърът се изправя срещу поставените му цели с висока степен на енергичност, а самоувереността му го повежда към тяхното успешно изпълнение, като в помощ винаги му идва способността за самомотивация. Оптимизмът, здравият разум и постоянството носят нужната креативност, а интуицията, усетът и харизмата превръщат мениджъра в личността, която служи за пример, която е тук, за да организира и сплоти, която е

тук, за да поведе екипа към постигане на поставените цели. Дали притежава всяко едно от тези качества и умения е трудно да се прецени, докато не бъде поставен в ситуация, изискваща прилагането им. Но нека приемем, че мениджърът притежава всичко, което му е нужно, за да се справи, и го погледнем от една друга страна, в една по-обикновена светлина. Той е човек като теб или мен, преборил се с живота по свой си начин, поставил си цели и тръгнал в тяхното преследване. Образовал се, изкачвайки се във системата, в която други са пропаднали. Взел от живота всяко едно благо, което му се е предоставило и го вложил в своя личностен градеж. Избрал да управлява, вместо да бъде управляван. Той е земен човек, познаващ много добре своите възможности. Дали аз, или ти ще успеем в това мениджърско начинание само времето ще покаже, но трябва отсега да гледаме реално на възможностите ни и обстоятелствата, с които животът ни сблъсква. Определено е нужно да си поставяме големи цели, но да ги поставим реално на везната заедно с всички други фактори. Трябва да гледаме не само към мястото, което искаме да достигнем, но и към мястото откъдето ще тръгнем, откъде можем да минем и колко ще ни отнеме, за да достигнем първоначално пожеланото и преследвано.

3. Работното място и малките проблеми, съпътстващи го

Бизнесът е механизъм, низ от елементи, той е съвкупност, чийто краен резултат се стремим да повишим. Като мениджъри това е основната цел, която се опитваме да постигнем. Ние трябва да използваме уменията и качествата си, за да изпълним това, но преди всичко трябва да насочим усилията си към една от най-сигурните инвестиции на една организация, към един от най-ценните и активи, а именно нейните служители. Тук нещата не опират до познанията ни в областта на управление на икономиката, бизнеса или маркетинга, тук от значение са онези човешки и практически умения, които правят човека – личност, а мениджъра – лидер. Хората са ценен актив и много често незаменим, но работата с тях е труден процес, свързан с напрежение и отделяне на много време. Трябва да се познават особеностите на различните типове хора, като мениджърът трябва да знае какво представляват те, как да общува с тях и да ги ръководи, как да ги поведе в посоката, която съвпада с целите на компанията. Не знаейки това, работната среда се превръща в доста тягостна, комуникацията често е еднопосочна, раздават се заповеди и задачи без да търси обратна връзка със служителите. Липсва доверие, ако има такова, то от страна на ръководството на компанията в служителите е ниско, същото е и с доверието в мениджърите. Липсва и мотивация за постигане на високи цели. Трудно може такава работна среда да мотивира креативност, производителност и добри бизнес резултати в дългосрочен план. Управление на времето – ако мениджърът не може да планира и управлява своето време, той вероятно губи времето и на своя екип. Ако ви се е случвало да вършите по-добре задълженията си, когато шефът или мениджърът ви е извън фирмата – той най-вероятно има проблеми с управлението на времето. А именно това може да е от малките неща, които пречат и разсейват максимално ефективното изпълнение на служебните задължения. Да погледнем към стреса на работното място – онзи непродуктивен стрес, предизвикан от неумение да се планира, от хаос в организирането на работата, от поставяне на прекалено много и противоречиви задачи наведнъж, от неправилното подсигуриране на ресурси. Това са неща, които изхабяват, уморяват и премахват възможността да се работи продуктивно и да се постигат добри резултати в бизнеса. Мениджърът трябва да притежава уменията да планира и организира работата по най-оптималния начин, като се съобрази с наличните ресурси на компанията. Той трябва да е този, който при възникване на стресови ситуации да ги разпознава, да ги признава, да ги обсъжда и преодолява съвместно с екипа си в работната среда. Неуспявайки в това, работната среда би се превърнала в място, което задушават, което възпира ефективността и продуктивността. Нека не забравяме конфликтите – които, колкото и да се стремим да ограничаваме, винаги се появяват под една или друга форма. В бизнеса няма ден без конфликти, в екипа някой с някого не се сработва, един се опитва да се налага, а другите не приемат неговия стил, клиентът внася хаос и суматоха или пък доставчикът не си вдига телефона. Мениджърът днес се сблъсква с ежедневни конфликти, като от него се изисква да ги овладее навреме и в интерес на организацията. Това е свързано с умение да се общува, с умение да се ръководи, с познаване на тънкостите на човешките характери и действия. При конфликт отделете време за неговото разрешаване, изслушайте всички замесени страни в конфликта, без да бързате да обвинявате и да

дават оценки. Като мениджъри от нас се изисква нещо по-сериозно – да намерим решението, което да балансира интересите на всички засегнати страни, но най-важното е то да е свързано с целите на организацията.

4. Мениджърът – енергийният източник на работния екип

Нека погледнем отново с един по-реален поглед към нещата – да вземем екипа ни и поставената ни цел, която със своите размери демотивира всички участници в нейното изпълнение. На нас дали ни влияе – не, определено не и никога не. Не случайно сме избрани за този пост – ние никога не свеждаме глава и не се предаваме. Точно заради това ще успеем като мениджъри. Защото екипът ни се нуждае от различна от физическата енергия, а ние сме източникът на такава. Защото силите ни са непреклонни, ентузиазмът неуморим, характерът борбен. Мениджърът е този, който зарежда екипа си, той служи за пример, той е онзи стимул, който трябва да тласне екипа към осъзнаването на това, че може да се справи, на това, че успехът му принадлежи. Като мениджъри ние трябва да бъдем енергийният източник на работния екип, ние сме енергийният контакт, към който всеки един от елементите на бизнес системата се включва и така задвижва тази огромна и сложна машина, наречена организация.

5. Човечността и добротата на работното място

Какво трябва да дава работното място, трябва ли да носи уют, какви удобства трябва да притежава? Преди всичко не трябва да забравяме, че всички сме хора, имаме своите положителни и отрицателни страни, имаме своите навици и нужди. Всички сме различни, а преследваната цел е обща. Но не трябва да забравяме за човечността. Тя също е обща за всичко, а без нея какви сме всъщност... А какво би било работното място без нея? Едно трудно за понасяне, задушавашо място, което потиска съзнанието, ограничава креативността и намалява ефективността. Като мениджъри се стремим да избягваме последното, а идилията и спокойствието на работното място са фактори, които се стремим да поддържаме. Да се върнем на човечността – всеки малък жест, всяка една усмивка, всяка една похвала са като крушка, която осветява работата. Ако желаем работният процес да е светъл и прогресиращ, трябва да се погрижим броят на тези крушки да бъде все по-голям със всеки изминал ден. Защото човечността е това, което сплотява, това, което прави хората по-задружни и ги превръща в един истински колектив. Казват, че човечността и добротата ще спасят света... нека приложим същия принцип и за организацията. Нека се отнасяме с доброта и уважение към служителите или подчинените, за да подпомогнем изграждането на тяхното самочувствие на работното място, благодарение на което те ще се чувстват по-сигурни и по-удобно по време на извършване на трудовите си задължения. Нека не им отнемаме, това, което заслужават и им се полага, като се опитаме да им дадем повече, което може да се изразява в удобство, което със своята полза да успее едновременно да удовлетвори нуждата на служителите и да спомогне за качеството на пребиваване на служителите сред условията, които сме му предоставили, което довежда до покачване на качеството на изпълнение на дейностите от работния процес, които стоят пред него. Предлагай на служителите си това, от което имат нужда – ако са изпаднали в затруднение предложи удобна и за двете страни уговорка чрез която можеш да помогнеш. В ежедневието на работниците има малки неща от битов характер, чрез които можем да подобрим ефективността на изпълнение на дейностите от работния процес от страна на работниците. Проблемите на работника, свързани или несвързани с работния процес, но не отнасящи се спрямо неговата квалификация, могат да се превърнат в проблеми на организацията, те пречат, нужно е да се отделя време за тяхното изясняване, анализиране и разрешаване. Проявата на доброта и човечност спомага за изграждането на силна и устойчива връзка между мениджъра и подчинените му, като спомага за разрешаването на голяма част от проблеми, произтичащи от процеса на работа или други обстоятелства, които влошават и затормозяват.

Изводи и насоки за бъдещия мениджър

За да бъдем успешни мениджъри, които са способни да се справят със всеки един възникващ проблем е нужно да познаваме служителите – да ги наблюдаваме от разстояние, да следим резултатите

и да стимулираме и награждаваме правилно, да наблюдаваме кой се спотайва от колективното извършване на дейности и кой наистина ги осъществява. Трябва да познаваме добре технологичния процес, за да няма разминаване или погрешен подход към работниците чрез неправилно разпределение на работните места и позиции спрямо личностните характеристики и качества, притежавани от служителите. Добрият мениджър трябва да оценяват личността на подчинените си, да взимат предвид способностите им, натрупани извън работния процес, тоест дейностите и знанията, които те са усвоили извън работно време, защото това могат да бъдат малки плюсове, които да променят към една голяма съвкупност от положителност процеса на трудова дейност. Изслушвай екипа си и оценявай идеите му – служителите, за чиито действия отговаряме, са много повече от обикновени изпълнители на дейностите от работния процес, те са ЛИЧНОСТИ, всеки от тях има натрупан опит в дадено отношение, с което може да се превърне в източник на информация за подобряване на работния процес, чрез която може да го улесни, подобри или съкрати времето за изпълнение на дадена дейност от съвкупността от микропроцеси, които изграждат структурата на работния процес. Бъди пътеводителя на работното място – насочвай служителите, комуникирай, общувай, недей да висиш на главата, наблюдава, но от разстояние – окуражавай, напътствай, води екипа си към развитие, към поглед във всички посоки, бъди примерът, носи заряда, бъди онази личност, които с поведението си зарежда хората, не прекланяй глава, усмихвай се, носи капка разнообразие в еднообразния понякога работен процес, бъди насреща винаги при тежест, сплоти многото в едно цяло.