



EFI

EXECUTIVE
FORMULA INT.

Шляпа СТАЖЕРА

Санкт-Петербург 2014

Содержание:

1. Контрольный Лист
2. Основные термины и определения
3. Обучение внутри компании
4. Технология обучения
5. Обучение и непонятое слово
6. Прояснение непонятого слова
7. Использование демонстрации во время обучения
8. Цель, Замысел и Ценный Конечный Продукт компании
9. О компании «EXECUTIVE FORMULA int.»
10. Об учредителе
11. Контактные данные компании
12. Основные услуги компании
13. Организующая схема
14. Обмен, доход организации и зарплата сотрудников
15. Положение по коммуникации
16. Как отвечать на телефонные звонки
17. Боевые планы
18. Положение о правилах внутренней оргполитики компании
19. Для чего мы здесь и Главный принцип оргполитики
20. Внутренние распоряжения компании
21. Что мы ожидаем от стажёра
22. Сотрудникам компании
23. Кодекс компании
24. Идеальная картина компании
25. Глоссарий

КОНТРОЛЬНЫЙ ЛИСТ К ШЛЯПЕ СТАЖЕРА

«ОСНОВНЫЕ ДАННЫЕ О КОМПАНИИ»

ФИО _____

Отделение _____

Должность _____

Дата начала _____ Дата окончания _____

Контрольный лист – это форма с точно заданной последовательностью материалов, которые студент должен изучить, и заданий, которые он должен выполнить по порядку, одно за другим, при прохождении курса. Задания контрольного листа расположены в соответствии с принципом постепенного увеличения знаний о предмете.

Цель курса: Помочь новому сотруднику быстрее сориентироваться в компании, узнать правила, действующие в ней, а также познакомиться с сотрудниками.

Предварительные требования: Нет.

Продолжительность курса: 1 неполный учебный день.

Как изучать этот курс: Когда вы изучите первую статью, указанную в контрольном листе, и достигнете уверенности в том, что вы ее понимаете, поставьте свои инициалы и дату на соответствующей строчке с правой стороны страницы. Затем переходите к следующему пункту контрольного листа. Ставьте инициалы в контрольном листе только тогда, когда вы успешно завершили указанное действие и уверены, что вы понимаете материал. Выполняя задания контрольного листа таким образом, шаг за шагом, вы сможете планомерно и успешно продвигаться по курсу. Не надо перескакивать с одного пункта на другой или выполнять задания не по порядку, поскольку контрольный лист был составлен точно в соответствии с *принципом постепенности*. Когда вы распишитесь во всех пунктах контрольного листа, курс считается завершенным, и вам может быть вручена награда за завершение курса.

Если у вас возникнут любого рода вопросы или трудности, сразу же обращайтесь к супервайзеру курса. *Супервайзер* – английское слово «supervisor» означает человек, который следит за тем, чтобы другие выполняли работу правильно. Его работа состоит в том, чтобы помочь студентам понять и применять то, что они изучают и извлечь из этого курса максимум пользы. Супервайзер не будет учить. Он будет помогать студентам находить то, что они не нашли или не поняли и помогать понять это.

ЖЕЛАЕМ УСПЕХОВ!

Шляпа Стажера Компании Executive Formula

© Executive Formula International 2014. Все права защищены.

РАЗДЕЛ I: ВВЕДЕНИЕ

1. Изучите статью «Основные термины». _____
2. Изучите статью «Обучение внутри компании». _____
3. Эссе: Напишите, для чего существует обучение внутри компании. _____
4. Изучите статью «Технология обучения». _____
5. Изучите статью «Обучение и непонятое слово». _____
6. Практическое задание: Вспомните случай, когда вы не поняли какое-либо слово (или слова), и из-за этого возникли трудности. Напишите, что тогда произошло. _____
7. Изучите статью «Как прояснять слово». _____
8. Зарисовка: Нарисуйте каждый шаг прояснения слова. _____
9. Упражнение: Вспомните слово, значение которого вы не знаете, и проясните его по шагам; запишите, что вы поняли, выполняя это упражнение. _____
10. Изучите статью: Использование демонстрации во время обучения. _____
11. Упражнение: Вспомните какой-нибудь принцип и продемонстрируйте его другому студенту, используя демонабор. _____

Раздел II: О компании Executive Formula International

12. Посмотрите определения всех перечисленных ниже слов в глоссарии, который находится в конце Вашего буклета. Составляйте предложения с каждым из них до тех пор, пока не будете иметь ясного понимания:
 - *Боевой дух*
 - *Боевой план*
 - *Высококатный*
 - *Дев-ти*
 - *Замысел*
 - *Квота*
 - *Коммуникация*
 - *Коммуникационный центр*
 - *Организация*
 - *Оргполитика*
13. Изучите раздел: цель компании Executive Formula International. _____
14. ЭССЕ: Напишите, как согласуется цель компании с Вашей собственной целью, и отдайте написанное супервайзеру. _____

15. Изучите раздел: замысел компании Executive Formula International. _____
16. ЭССЕ: Напишите, чем, на ваш взгляд, этот замысел ценен, и отдайте написанное супервайзеру. _____
17. Изучите раздел: ЦКП компании Executive Formula International. _____
18. ЭССЕ: опишите своими словами ЦКП компании «Executive Formula International». _____
19. Изучите статью о компании «Executive Formula International». _____
20. Напишите своими словами: Чем занимается компания Executive Formula International и каковы её цель и замысел. _____
21. Изучите статью об учредителе Смоляковой Галине Владимировне. _____
22. Изучите раздел: основные услуги компании Executive Formula International. _____
23. Практическое задание: напишите какие основные услуги предоставляет компания Executive Formula International, и что они дают клиентам _____
24. Изучите: контактные данные компании. _____
25. Запишите адрес и телефоны компании Executive Formula International в свою записную книжку и телефон. _____

Раздел III: Основные принципы работы компании

26. *Посмотрите определения всех перечисленных ниже слов в глоссарии, который находится в конце Вашего буклета. Составляйте предложения с каждым из них до тех пор, пока не будете иметь ясного понимания:*
- исполнительный директор
 - оргсхема
 - подчинённый
 - пост
 - принцип
 - руководитель
 - субординация
 - учредитель
 - финансовое планирование
 - частица
 - шляпа
27. Изучите раздел «Организующая схема». _____

28. ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ: найдите и напишите, в каком отделении:

- Занимаются продажей основных услуг компании _____
 - Предоставляют программу «Мастерство управления человеческим фактором» _____
 - Обучаются и корректируются сотрудники _____
 - Оформляют бухгалтерские документы. _____
 - Разрабатывают стратегию, правила и принципы компании. _____
 - Нанимают сотрудников. _____
 - Проверяют качество услуг. _____
 - Открывают новые представительства _____
 - Занимаются юридическими вопросами. _____
 - Организуют семинары для новых клиентов _____
- Отдайте написанное супервайзеру.

29. ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ:

- a. Найдите, в каком отделении вы работаете сейчас. Запишите фамилию и название поста вашего руководителя. _____
- b. Найдите, в каком отделении вы хотели бы работать. Напишите, чем занимается это отделение и каков его ЦКП. Отдайте написанное супервайзеру. _____

30. Эссе: объясните, почему оргсхема необходима в организации. _____

31. Изучите статью «Обмен, доход организации и зарплата сотрудников». _____

32. Демонстрация: продемонстрируйте другому студенту или супервайзеру по 3 реальных примера на каждый вид обмена. _____

33. Эссе: напишите, какой вид обмена самый оптимальный? Почему? Приведите 2 примера, как Вы можете применить это в своей работе? _____

34. Эссе: напишите, в чём состоит по вашему мнению обмен общества с вашей компанией. Что дает наша компания обществу и что общество дает нашей компании. _____

35. Изучите статью «Положение о коммуникации». _____

36. Эссе: напишите, для чего, на Ваш взгляд, необходима письменная коммуникация. _____

37. Практическое задание: Напишите пример коммуникационного послания. (См. образец в приложении). _____

38. Практическое задание: Напишите примеры ЗРС на темы: «экзамен в учебном заведении», «идея решения старой проблемы», «изменить день обучения». (См. образец в приложении). _____

39. Эссе: напишите, какая связь существует между оргсхемой и системой коммуникации? _____
40. Упражнение: Найдите коммуникационный центр в компании. _____
41. Изучите статью: Как отвечать на телефонные звонки. _____
42. Упражнение: напишите 3 примера, как правильно было бы ответить на телефонный звонок. _____
43. Изучите статью «Боевые планы». _____
44. Практическое задание: Напишите боевой план на завтрашний день. _____
45. Изучите «Положение о правилах внутренней оргполитики компании Executive Formula International». _____
46. Эссе: напишите, для чего нужны правила в компании. _____
47. Изучите статью «Главный принцип оргполитики компании». _____
48. Эссе: напишите 2 примера, как Вы могли бы применить в работе главный принцип оргполитики. _____
49. Изучите раздел: Внутренние распоряжения компании Executive Formula International. _____
50. Эссе: напишите, в чём заключается дежурство по офису. _____
51. Упражнение: Сделайте тренировку с другим студентом по закрытию офиса. Прodelайте все шаги, описанные в инструкции _____

Раздел IV: Член группы

52. Изучите статью: «Что мы ожидаем от стажера». _____
53. Изучите статью «Сотрудникам компании» _____
54. Изучите статью «Кодекс компании». _____
-
55. Изучите статью «Идеальная картина компании». _____
56. Практическое задание: Напишите 5 примеров, как Вы можете применить кодекс компании. _____
57. Изучите брошюру «Послание Гарсии». _____
58. Эссе: напишите, как вы понимаете, что означает фраза «Доставить письмо Гарсии». _____
59. Эссе: напишите, как вы видите свое будущее в этой компании. _____
60. Эссе: Напишите отзыв о прохождении программы. Было ли для Вас ценным её прохождение, что именно? _____

Завершение курса:

Я подтверждаю, что изучил материалы, указанные в этом контрольном листе; я знаю материал и могу применять данные, изученные в этом курсе.

Студент _____ Дата _____

Я подтверждаю, что приложил все силы, чтобы обучить данного студента, и что он изучил все материалы курса и может применять изученные данные.

Супервайзер _____ Дата _____

(Направьте этот контрольный лист администратору курса для подшивки в папку студента)

Основные термины, относящиеся к обучению

Для того чтобы помочь вам понять курсовые материалы и то, как проходить курс, ниже приведены некоторые незнакомые термины и их определения.

КОНТРОЛЬНЫЙ ЛИСТ:

Контрольный лист – это список материалов, обычно распределённых по разделам, в котором указаны шаги по изучению теории и выполнению практических заданий, прохождение которых приводит к завершению обучения.

Материалы и задания, перечисленные в пунктах контрольного листа, подобраны так, чтобы дать необходимое знание предмета. Они расположены в такой последовательности, которая необходима для того, чтобы постепенно увеличивать объём знаний по изучаемому предмету. Справа от каждого пункта отведено место, где студент или тот, кто проводит ему проверку, ставит свои инициалы. Контрольный лист завершён, когда инициалы проставлены около всех пунктов. Это означает, что теперь студента можно наградить за окончание курса.

СУПЕРВАЙЗЕР КУРСА:

Супервайзер курса – это инструктор, отвечающий за курс и студентов на этом курсе. В его обязанности не входит учить. От него требуется добиваться присутствия студентов, своевременно проводить переключки, выяснять, чего не понимает студент, и добиваться того, чтобы он это понял. Супервайзер должен представлять, какие вопросы могут быть ему заданы, и знать, где студент может найти ответ. Супервайзер – это НЕ «учитель»; именно поэтому он называется супервайзером. Работа супервайзера заключается в том, чтобы провести студента по всему контрольному листу быстро, с минимальной потерей времени.

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ:

Слово практический используется для обозначения упражнений, которые позволяют студенту связать и соотнести теорию с реальными предметами и объектами, к которым эта теория относится. «Практика» означает применение того, что человек знает, к тому, что его учат понимать или контролировать или с чем его учат справляться. В этом курсе есть практические задания, приведённые в контрольном листе. Практические задания могут включать приведение примеров из вашего опыта в бизнесе, написание эссе о том, как вы можете применить данные в конкретной ситуации, и требование выполнить указанное действие на практике. Вы должны выполнять все практические задания, рассматривая их со следующей точки зрения: «Как я могу применить данные, которые я изучил, к моей собственной работе, бизнесу или карьере?»

ЭССЕ:

Небольшая письменная работа на определённую тему, выполняемая студентом.

Обучение внутри компании

Самый надёжный способ создать эффективную, самостоятельную организацию – это обучать людей и, как результат, делегировать свои полномочия. Обучение увеличивает компетентность персонала, а значит, уверенность в себе, компании, продукте; а также в целом повышает профессионализм компании, который сразу отражается на отношении клиентов к компании и доверии к ней.

Нужды организации порой бывают столь всепоглощающими, что многие владельцы компаний затрудняются сказать, кто кем управляет: они компанией, или компания ими. Способность справляться с различными трудностями становится самоцелью, да к тому же ложной. «Справляясь», мы варимся в котле якобы бурлящей деятельности, а на самом деле находимся в рутине и зачастую забываем о целях, планах и расширении организации, поскольку у нас не хватает времени посмотреть на организацию «сверху» и увидеть, что необходимо исправить и какой процесс организовать, чтобы трудная ситуация не повторялась постоянно.

Поэтому те руководители, которые только «справляются», будут постоянно иметь трудности того или иного рода, а те, кто организует, в конечном итоге обретут свободу.

Крупные успешные компании давно убедились в том, что хорошее обслуживание клиентов требует кооперации всех компонентов бизнеса, но основная ответственность за качество обслуживания ложится на отделы продаж и предоставления услуг.

Обучение даёт совершенно очевидные преимущества в виде растущих статистик и производства. Однако преимущества, которые от этого получаете лично Вы как руководитель, также колоссальны. Когда у вас есть построенная и функционирующая организация, у вас появляется время на достижение более высоких целей. В действительности, появление дополнительного свободного времени – это один из результатов внедрения обучения.

Технология обучения является жизненно необходимой для работы на посту и значительно снижает текучесть кадров.

Предоставьте сотрудникам технологию обучения и добейтесь, чтобы они знали её наизуток. И они станут профессионалами. Кроме того, вы пресечёте такие явления, как некачественное предоставление, плохое обслуживание (как на «передовой», так и внутри компании), отсутствие надлежащей коммуникации, и сохраните в штате ценных сотрудников.

Технология обучения

При прохождении каких-либо курсов в нашей организации, студенты используют технологию обучения.

Она включает в себя широкий спектр открытий, сделанных Л. Роном Хаббардом, в отношении того, как учатся люди. Эти открытия были сделаны на протяжении сорока лет исследований в области образования. Именно благодаря этим открытиям появилась настоящая технология – процедуры и методы, дающие возможность освоить любой предмет и успешно применять изученное на практике. Это не техника запоминания, не «трюки», как заставить себя или кого-то другого учиться или другой вид «помощи в обучении».

Технология дает уникальную возможность определить причины, лежащие в основе поведения студента, и справиться с ними. Что заставляет человека терять интерес к предмету, становиться невнимательным или ощущать пустоту в голове? Почему люди неспособны применять те вещи, которым они обучались на работе или в жизни?

Технология обучения универсальна, что позволяет использовать ее при изучении любого предмета. Поэтому все курсы, которые мы предоставляем, были разработаны в соответствии с ней.

Далее Вы познакомитесь с одним из методов технологии обучения, который позволяет усвоить материал на 100%.

Обучение и непонятое слово

При изучении какого-либо материала ни в коем случае не пропускайте слово, которое вы не поняли полностью. Единственная причина, по которой человек бросает учебу, или запутывается, или не способен учиться, - это то, что он пропустил слово, которое не понял.

Замешательство или неспособность усвоить или выучить возникает после слова, которому человек не нашел определения и которое не понял. С вами когда-нибудь случалось, что, дойдя до конца страницы, вы осознавали, что не помните, о чем читали? Что ж, где-то раньше на этой странице вы пропустили слово, для которого у вас не было определения, либо было неправильное определение.

Вот пример. «Наше внимание привлекли ропаки, ослепительно сверкавшие в лучах восходящего солнца». Смотрите, что получается: вам кажется неясным все предложение, тогда как на самом деле ваше непонимание произошло исключительно от одного слова, которое вы не поняли: «ропак», что значит «льдина, стоящая ребром».

Возможно, вам придется прояснять не только новые или необычные слова. Некоторые общеупотребительные слова часто могут определяться неверно и тем самым вызывать замешательство.

Эта информация о том, что нельзя пропускать непонятые слова, является наиболее важной во всем обучении. Каждый предмет, который вы начали изучать и бросили, содержал слова, значения которых вы не знали.

Поэтому при чтении этого материала ни в коем случае не пропускайте слова, которые вы не вполне понимаете. Если материал кажется запутанным и его никак не удастся понять, то прямо перед этим местом вы обнаружите непонятое слово. Не спешите двигаться дальше, а вернитесь назад, ДО того места, где у вас начались трудности, найдите непонятое слово и посмотрите его значение в словаре.

Как прояснять слово

Непонятое слово остается непонятым, пока человек не прояснит его значение. Как только человек понял его полностью, можно сказать, что оно прояснено.

Процедуры, используемые для нахождения и прояснения слов, которые человек не понял в процессе изучения чего-либо, называются прояснением слов. В первую очередь нужно усвоить точную процедуру, используемую при прояснении любого непонятого слова или символа, которые могут встретиться вам при чтении или изучении чего-либо.

Во время чтения держите под рукой словарь, чтобы можно было с его помощью прояснить любое непонятое слово или символ, которые вам встретятся. Можно найти простой, но хороший словарь, который не содержит других сложных слов в дефинициях тех слов (дефиниция – это определение слова), которые вам нужно будет прояснять.

Когда вы встречаете слово или символ, которого не понимаете, первое, что нужно сделать, – это взять словарь и быстро просмотреть дефиниции, чтобы найти ту, которая подходит к тому контексту, в котором использовано слово. Прочитайте эту дефиницию и составляйте предложения с этим словом в этом значении, пока у вас не сложится четкий концепт этого значения слова (концепт – это мысль, полностью лишенная символов, картинок, слов или звуков; непосредственное понятие о чем-либо). Может потребоваться десять или более предложений.

Затем проясните все остальные дефиниции этого слова, составляя предложения с этим словом в каждой дефиниции, до тех пор пока у вас не появится четкое понимание каждой дефиниции. Если слово имеет несколько различных дефиниций, нельзя ограничиваться пониманием этого слова только в одной дефиниции и называть его «*пóнятым*». Вы должны быть в состоянии понять это слово, когда позднее оно встретится вам в другом значении. Однако не проясняйте технические или специальные дефиниции (математические, биологические и т.д.), или устаревшие (более не используемые), или архаичные (которые использовались очень давно и вышли из широкого употребления), если только это слово не используется в одной из этих дефиниций в том контексте, в котором вы его не поняли.

Следующее, что нужно сделать, – это прояснить происхождение (объяснение того, откуда первоначально произошло это слово). Это поможет вам достичь понимания сути данного слова.

В большинстве словарей приводятся идиомы, содержащие данное слово (идиома – это фраза или выражение, смысл которой нельзя понять исходя из обычных значений составляющих ее слов). Например, «ходить на голове» – это русская идиома, означающая: «очень шалить, шуметь, озорничать, нарушая дозволенное (обычно о детях)». Довольно много слов используется в составе идиом, и эти идиомы обычно приводятся в словаре после дефиниций самого слова. Если для

слова, которое вы проясняете, в словаре приводятся идиомы, их тоже нужно прояснить.

Проясните всю остальную информацию об этом слове: примечания о его употреблении, синонимы и т.д., для того, чтобы понять слово полностью.

Если в дефиниции проясняемого слова встречается непонятое слово или символ, его необходимо сразу же прояснить, используя ту же самую процедуру, а затем нужно вернуться к проясняемой дефиниции. Условные сокращения и символы, используемые в словаре, обычно приводятся в его начале. Однако если вы обнаруживаете, что тратите массу времени на прояснение слов в самих дефинициях, то вам следует взять более простой словарь. Хороший словарь даст вам возможность прояснить слово без необходимости прояснять при этом множество других слов.

Использование демонстрации

Слово демонстрировать означает показывать или показывать, как что-либо работает. Оно произошло от латинского *demonstrare*, что значит «указывать, показывать, доказывать».

При обучении демонстрация обычно выполняется при помощи демонстрационного набора, или демонабора, который состоит из различных мелких предметов – пробок, крышечек, скрепок, колпачков от ручек, резиновых колечек, и т.д.

Как студент, вы демонстрируете идею или принцип с помощью скрепок и т.п. на своём столе. Предметы демонабора обозначают людей, объекты или понятия, и вы передвигаете эти предметы, чтобы показать происходящее.

Демонстрации помогают вам получать массу одновременно с изучением идей.

ОСНОВНОЕ НАЗНАЧЕНИЕ ДЕМОНАБОРА – ДЕМОНСТРИРОВАТЬ ПОНИМАНИЕ.

Если при чтении вам встретилось что-то, в чём вы не можете как следует разобраться, то применение демонабора поможет вам сделать это.

Вы можете выполнять демонстрацию всегда, когда сочтёте необходимым. Кроме того, в определённых пунктах контрольного листа требуется продемонстрировать изученные принципы. Дойдя до такого места в своём контрольном листе, выполните указанную демонстрацию.

Если вы обнаружили, что не можете продемонстрировать то, что требуется, найдите слово или слова, которые вы не полностью поняли в изучаемом материале, до того места в тексте, которое вы не можете продемонстрировать, и проясните их по словарю. Как только вы проделаете это полностью, вы сможете выполнить демонстрацию.

Если у вас возникают какие-либо трудности в выполнении демонстрации, в нахождении непонятых слов или определений для непонятых слов, обратитесь за помощью к супервайзеру.

Использование демонстрации не ограничено классной комнатой.

Если кто-нибудь, сидя за рабочим столом, пытается разобраться в чём-то, он может использовать небольшой демонстрационный набор или, взяв карандаш и бумагу, нарисовать схему и тому подобное. Это необходимая часть процесса понимания чего-либо.

Вот и всё, в чём заключается демонстрация.

Цель, Замысел и Ценный Конечный Продукт

Компании Executive Formula

Цель компании:

Разумное общество, в котором способные и продуктивные люди могли бы, двигаясь к своим ЦЕЛЯМ, процветать и преуспевать.

Замысел компании:

Возродить энергию лидеров для движения к своим целям, построения разумного общества и внесения достойного вклада в процветание своей страны.

ЦКП¹:

Услуги по обучению и внедрению административной технологии и технологии этики в компаниях под управлением настоящих лидеров, что приносит разумность, спокойствие, радость в их окружение, способствует производству ЦКП и тем самым вносит достойный вклад в их страну.

¹ ЦКП – ценный конечный продукт – это высококачественная вещь или услуга в законченном виде, переданная человеку или группе, для которых она является полезной, в качестве обмена на что-либо ценное.

О КОМПАНИИ «EFI» - Executive Formula International

Мы помогаем сделать бизнес осмысленным и эффективным процессом, дарящим радость владельцу, а так же приносящим пользу его подчиненным, клиентам и обществу в целом.

Компания это, прежде всего ее владелец. Каждый владелец бизнеса – уникальная личность, по многим характеристикам превосходящая обычного человека. Мы помогаем владельцам бизнеса и руководителям найти рычаг приложения их способностей, благодаря которому они становятся способны изменить себя и изменить весь мир. Чтобы у компании «открылось второе дыхание», надо начать с ее владельца.

EFI помогает владельцам бизнеса раскрыть потенциал, открыть скрытые возможности и помочь в реализации персональной жизненной стратегии. Все наши продукты и услуги объединены в две группы, одна из которых служит логическим продолжением другой:

- **Постановка цели.** Мы помогаем человеку проявить его сущность, определиться с главной целью жизни. Выделить в жизни самое главное, отсесть второстепенное, вредное и несущественное на программе «Возрождение Цели»
- **Реализация цели.** Мы помогаем построить стратегию достижения цели.

На какой бы стадии развития не находился владелец бизнеса, мы помогаем ему грамотно поставить цель и затем помогаем ему эту цель реализовать.

Отличия от других консалтинговых компаний.

Главное отличие компании «Executive Formula International» от других компаний состоит в способе обучения клиентов и предоставления услуг.

После проведенного исследования среди руководителей, получавших консалтинговые услуги, было выявлено следующее: когда консультанты сами внедряют в компаниях клиентов различные инструменты управления и берутся за налаживание или исправление работы – результаты их работы недолговечны и со временем компании и руководители возвращаются к исходному состоянию или их состояние становится еще хуже. Причина состоит в том, что если сам руководитель компании не обучается лично и не внедряет все полученные знания лично, он не может контролировать и влиять на результаты внедренных в компанию инструментов управления. Поэтому после окончания работы в компании внешнего, «наемного» консультанта, результаты возвращаются в прежнее состояние или ухудшаются.

В результате этого выявленного факта, компания «Executive Formula International» применяет более эффективный и надежный подход в предоставлении услуг своим клиентам.

В этом состоит основное отличие компании «Executive Formula International» от других консалтинговых компаний.

Вот этот подход и метод:

Перед предоставлением услуг, клиента и его компанию тестируют квалифицированные специалисты.

Выясняются основные проблемы и составляется специальная индивидуальная программа.

В первую очередь обучение предоставляется Владельцам и Генеральным директорам компании. Они лично обучаются по специальной методике, приобретая знания и уверенные навыки в применении полученных данных.

Каждый клиент обучается по своей индивидуальной программе и индивидуальному расписанию.

Все теоретические данные закрепляются практическими заданиями и упражнениями, взятыми из реальных ситуаций в бизнесе.

После получения теоретических данных и выполненных упражнений, каждый клиент самостоятельно под контролем консультанта внедряет полученные инструменты в своем бизнесе.

В результате такого подхода в обучении и внедрении каждый клиент, получая теоретические данные и практические реальные навыки, становится сам консультантом своего бизнеса и ему более не требуется помощь каких-либо консультантов.

Владельцы и Генеральные директора становятся обученными и компетентными консультантами собственного бизнеса. Полученные знания и навыки они свободно могут использовать и применять как на своем, так и на любом новом бизнесе во время расширения.

Этот способ предоставления консалтинговых услуг для компаний является самым эффективным, надежным и дающим стабильные результаты. И это основное отличие консалтинговой компании Executive Formula от других компаний.

Философию обычно переводят как мудрость. Наша философия - помогать успешным людям становиться ещё более успешными, быть мудрыми не только в своём бизнесе, но и в жизни.

Главное достоинство технологии, которую мы предоставляем в том, что она работающая. Утверждать, что она самая лучшая было бы смело, но то, что она действительно работает, - это, наверное, основной её козырь. Она призвана помогать людям становиться мудрыми. Жить в окружении мудрых и успешных людей гораздо лучше, чем жить среди нищих и завистливых.

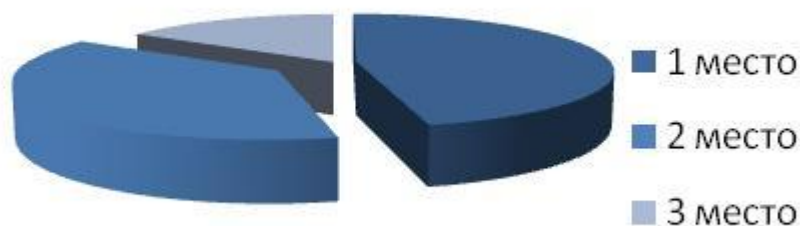
Но самое главное в нашей философии - это раскрытие понятия этики, этики в бизнесе и в жизни. Это формула успеха. Если в компании внедрена этика, то будет соблюдаться технология, и управлять будет легко. Первый и главный наш принцип – мы всегда предоставляем то, что обещаем и даже больше.

Бизнес-консалтинг, тренинги и семинары в «Executive Formula International» созданы чтобы освободить руководителя от рутины и хронического беспокойства. Мы создаем свободу для руководителей, а увеличение доходов — это уже побочный эффект.

Создатель не должен становится заложником собственного бизнеса.

Бизнес-консалтинг, тренинги и семинары в «Executive Formula International» созданы чтобы освободить руководителя от рутины и хронического беспокойства. Мы создаем свободу для руководителей, а увеличение доходов — это уже побочный эффект.

Компания «Executive Formula International» проводила опросы среди руководителей и владельцев бизнеса на тему: "Какая проблема является основной для Вашей компании?". Ответы вряд ли будут откровением.



Первое место: кадры и низкий уровень ответственности персонала

Второе место: отсутствие эффективной системы управления и мотивации персонала.

Третье место: прочее

Причем, первая проблема, как показывает опыт, чаще всего вытекает из второй. И хороший бизнес-консалтинг дает точные инструменты в руки руководителям, как с этим справиться.

В некоторых организациях руководитель тащит на себе работу всей организации. Если он прекратит выполнять действия, всё остановится, и это не просто его идея, это факт.

Бизнес-консалтинг для руководителей от Executive Formula дает ответ на вопросы: почему он тащит столь тяжелый крест и как ему можно помочь.

Ситуация не стала бы столь запущенной, если бы не пересеклись несколько факторов.

Первый фактор — руководитель сам обрушил на себя всю работу, по той или иной причине. Это могло быть как простое недоверие сотрудникам, так и отсутствие знаний, как добиться работы от подчинённых или правильно передать полномочия. Всё это можно обозначить одним понятием — отсутствие ноу-хау руководства, незнание технологии управления людьми.

Второй фактор — внешний. Сотрудники не только не помогают руководителю, но еще проявляют некомпетентность и безответственность, укрепляя руководителя в мысли, что никому нельзя доверять важную работу или принятие важных решений.

Бизнес-консалтинг в нашей компании исправляет эту ситуацию. И еще раз повторимся: хороший консалтинг — это предоставление точных технологий, и никаких шатаний типа "в принципе, можно и так попробовать".

РЕЗЮМЕ:

Смолякова Галина - учредитель компании Executive Formula.

Смолякова Галина – лицензированный бизнес-консультант международного уровня.

В России насчитывается всего несколько специалистов, которые совмещают активную консалтинговую деятельность с успешным ведением собственного бизнеса. Галина Смолякова – одна из них. Она является учредителем трех известных в Петербурге компаний: сеть салонов по продаже элитных итальянских дверей Bellissimo, центр английского языка EnglishForward и международная консалтинговая компания Executive Formula Int. (ранее BusinessForward). Главная особенность семинаров и консультаций, которые проводит Галина Смолякова, состоит в том, что все теории, технологии и способы ведения бизнеса, которыми она делится со слушателями, лично проверены ей на практике.



Свою предпринимательскую деятельность Галина начала в 1993 году. Она сразу же начала с работы на международном уровне и открыла для Санкт-Петербурга и Северо-Запада известные бренды одежды и обуви. Через два года это была крупная оптовая компания, имеющая свою розничную сеть, обеспечивающая товаром все крупные торговые центры города. В 1998-м поняла, что академических знаний, полученных на экономическом факультете ВУЗа, недостаточно для создания серьезного бизнеса. Изучала прикладные технологии управления в Дании, Великобритании, США. Проверяла пригодность западных теорий для российской действительности в своей компании, отбрасывая лишнее и оставляя то, что реально и эффективно работает.

В 2005 году была признана лучшим менеджером России. А сеть салонов Bellissimo дважды получала звание «Лучшая розничная сеть России по продаже дверей». Сегодня Галину Смолякову называют лучшим специалистом-практиком в России по построению саморазвивающегося бизнеса. Она сумела разделить функции учредителя и директора, а также внедрить в своих компаниях такую технологию управления, результатом которой является стабильное и неуклонное развитие и расширение бизнеса. Даже в кризисные 2009-2010 годы три ее компании показали рост доходов в 1,5-2,4 раза, а также были открыты 7 новых филиалов и представительств. И все это при том, что сама Галина лично не управляет ни одной из своих компаний. Свободное время она посвящает семье и личному самосовершенствованию: изучает философию, занимается живописью, танцами, обучает основам бизнеса школьников и студентов. И еще много ездит по России, странам Балтии и СНГ с семинарами и тренингами.

По личной инициативе помогает таким социальным проектам, как Наркокон, Гражданская комиссия по правам человека, Молодежь за права человека, Прикладное образование, Международный фонд «Дорогая к счастью». Проводит

семинары для школьников и студентов на тему Лидерства. Слушатели семинаров и участники тренингов отмечают прекрасное ораторское мастерство Галины Смоляковой, высокую энергетику, открытость общения и прекрасное знание изнутри всех бизнес-процессов

Наша Философия и почему «Executive Formula International»?

«Я долго думала над новым названием компании, я опросила много друзей и клиентов, что, как они считают, делаю я и наша компания для владельцев бизнеса. Их успехи поразили меня. Они говорили, что общение со мной и специалистами моей компании не похоже на обучение или тренинги, это что-то очень глубокое и личное, когда выходишь совершенно другим человеком. Наше общение давало им новое понимание себя, своей неповторимости, уникальности. Я услышала много приятных вещей о том, что происходит с руководителями, каждый отмечал что-то свое: возрождение, открывшееся второе дыхание, заряд новой энергии, изменение не только в бизнесе, но и жизни и что после этого изучение и внедрение технологии управления в бизнесе происходит легко и быстро, главное вот этот первый импульс, заряд, который остается надолго.

Я поняла, что мы работаем с владельцами и руководителями как то по-особенному, но мы их не обучаем, не помогаем, а возрождаем их силу и мощь, их собственный скрытый, по разным причинам, потенциал.

Что это за причины скрывающие потенциал руководителей, уменьшающие их силу идти к целям и вести за собой команду и как следствие отражающиеся на его бизнесе, не позволяющие бизнесу расширяться стабильно? Факторов много, также как и людей, каждый индивидуален и к каждому нужен свой подход. И вот родилось название компании: Executive(руководитель) Formula(формула) International(международная), получилось Формула, как особый подход, точные шаги для Руководителя любой Страны, любой Национальности, любого Вероисповедания.

Оставалось дело за малым, как найти точную технологию, точный рецепт, точную последовательность шагов. То, что если повторить, даст точно запланированный результат. Ведь основная игра в жизни заключается в достижении состояния Могущества во всех областях жизни. Главный компонент могущества это энергия, что означает просто потенциал движения, мощи, поток от чего-то к чему-то, или способность выполнить работу, или способность вызвать движение или перемещение. И именно высокая способность обращаться с энергией дает возможность возродить цель, возратить игру, иметь чувство свободы и быть всегда и во всем в Могуществе.

В старые времена люди гонялись за рецептом эликсира вечной молодости, алхимики за формулой золота, парфюмеры изобретали формулу магического запаха, физики выводили формулы упругости, сопротивления, получения энергии и силы, достижения ускорения, так и мы искали и нашли формулы для руководителя и управления бизнесом, формулы которые дают точный запланированный результат достижения Могущества».

Галина Смолякова является автором статей для изданий:

- газета «Деловой Петербург»
- газета «Деловая Неделя»
- «Конкурент»
- «Инвестгазета»
- журнал «Victory»
- журнал «Я Деловой»
- журнал «Интербизнес»
- журнал «Генеральный директор»
- журнал «Директор»
- журнал «Coach»
- «Бизнес-Журнал»
- Альманах «Генеральный директор»
- журнал «Новости менеджмента»

Среди клиентов, с которыми работала Галина Владимировна, руководители следующих компаний:

- ООО «Гранит» производство кухонь г. Нижний-Новгород
- «LO» Сеть магазинов женской одежды г. Санкт-Петербург
- «АвтоМаг» продажа автозапчастей Казахстан
- ООО «Автобан» строительство дорог г. Сургут
- ООО «Технологии контакта» кол-центр г. Ростов на Дону
- ООО «Русмедиа»
- «Кабинет» сеть салонов офисной мебели
- ООО ВК «Боис-Н» системы водоочистки г. Нижний-Новгород
- ООО «Секрет Татьяны» нижнее белье г. Москва
- ООО «Невские Берега» кондитерская фабрика г. Санкт-Петербург
- ООО «ЛенСпецСМУ-Комфорт»строительная компания г. Санкт-Петербург
- ОАО «Роствертол» вертолетный завод (г. Ростов-на-Дону)
- ОАО «Объединение 45» — крупнейшие производители товарного бетона (г. Санкт-Петербург, Москва)
- ОАО «Лактис» молочный завод (г. Великий Новгород)
- ООО «Стома» — сеть стоматологических клиник г. Санкт-Петербург.
- ООО «Спортивные решения»- строительство г. Красноярск
- ООО «Красс и Ко» самая крупная автостанция в Санкт-Петербурге
- ООО «Торговый Дом Форт» - оптовая компания г. Санкт-Петербург
- ООО «Золотая Рыбка» товары для домашних животных г. Санкт-Петербург
- ООО «ТД Снегири» пищевое производство г. Дзержинск

УСЛУГИ НАШЕЙ КОМПАНИИ

Изучите все предоставляемые услуги компании на нашем сайте
www.eformula.ru

Контактные данные компании:

Адрес: Санкт-Петербург, ул. Варшавская д.23, корп.3
Тел: (812) 410-22-98 +7(921)945-83-72
Мейл: info@eformula.ru



ОРГАНИЗУЮЩАЯ СХЕМА

Всем известно, что для того, чтобы произвести что-то, нужно уметь организовывать.

Например: Вы хотите помыть Вашу машину. Вам нужно будет выделить достаточно времени, найти место, где Вы будете мыть Ваш автомобиль. Вам нужны будут деньги, чтобы купить необходимые средства и материалы для мытья. Необходимо будет сходить в магазин, и купить эти средства и материалы. Только после этого, Вы будете готовы получить свой продукт² - вымытый автомобиль. Итак, делайте все это, и Вы получите его.

Для производства надежного продукта, бизнес должен иметь определенную организацию, чтобы можно было производить и предоставлять то, что клиенту обещали.

Эта организация может быть создана при помощи определенной структуры, которая называется организующая схема (оргсхема).

Оргсхема – реально существующая схема структуры организации, показывающая ее подразделения, отделы³, их персонал, функции и линии коммуникации. Эта схема, начерченная в полном виде, называется стендом со структурой организации. Смотрите Приложение 1.

Эта схема может быть использована для любого бизнеса, завода и т.д.

Оргсхема состоит из 7 отделений⁴, таких как: Административное отделение (7), Отделение персонала и коммуникации (1), Отделение распространения (2), Отделение бухгалтерии (3), Техническое отделение (4), Отделение квалификации (5) и Отделение развития (6).

Оргсхема позволяет добиться успеха в получении продукта. Уникальным в этой оргсхеме является то, что частицы⁵ движутся через все отделения слева направо от отделения 1 и до отделения 6, и затем выходят. Частицы не проходят через 7 отделение - это отделение координирует действия остальной части организации и следит за тем, чтобы она функционировала должным образом и достигала своих целей

Например, вам нужно поддерживать коммуникацию с людьми, чтобы сообщать им о том, что вы делаете, и вам нужно иметь налаженные коммуникационные линии.

² Продукт – высококачественная вещь или услуга в законченном виде, переданная человеку или группе, для которых она является полезной в качестве обмена на что-либо ценное.

³ Отдел – часть отделения в организации, которая включает в себя несколько секций и отвечает за выполнение определенных функций. Отдел возглавляет Начальник отдела.

⁴ Отделение – часть организации, которая отвечает за какую-то одну из основных функций организации. Отделение состоит из трех или четырех отделов и возглавляется Директором отделения.

⁵ Частица – тело, послание, необработанные материалы, все, что угодно.

Распространение включает в себя маркетинг и продвижение того, что Вы производите, это то, что вы говорите людям о производимом продукте, реклама.

Бухгалтерия предоставляет необходимые фонды и материалы, чтобы Вы производили Ваш продукт, т.е. нужное материальное обеспечение.

Далее в техническом отделении производят продукт или предоставляют услуги.

Затем, когда продукт завершен, отделение квалификации проверяет его, чтобы удостовериться, что он удовлетворяет предъявляемым к нему требованиям, и, если это не так, то корректирует тех, кто участвовал в создании этого продукта, для того, чтобы продукт был ценным, и чтобы его можно было обменивать. Отделение квалификации также улучшает профессионализм и уровень образования персонала посредством обучения.

Отделение развития создает новую публику, которая может его приобрести, и делает Вас и Ваш продукт известными и желанными.

Административное отделение ставит цели и составляет планы на будущее, оно также поддерживает всё в действии, решает различные проблемы и устраняет любые заторы, которые могут возникнуть.

ИЗУЧИТЕ «ЖИВУЮ» ОРГАНИЗУЮЩУЮ СХЕМУ КОМПАНИИ, КОТОРАЯ ВИСИТ НА СТЕНЕ.

ОБМЕН, ДОХОД ОРГАНИЗАЦИИ И ЗАРПЛАТА СОТРУДНИКОВ

Можно выделить четыре состояния обмена.

1. Во-первых, рассмотрим группу, которая собирает деньги, но не предоставляет ничего в обмен. Это называется надувательство. Это состояние «обмена» у грабителей, а также у правительств, сотрудников налоговой службы и прочих криминальных элементов.
2. Второе состояние — это состояние неполноценного обмена. Группа принимает заказы или плату за товары и затем предоставляет их не полностью, или они худшего качества, чем те, что были заказаны. Это называется «обсчётом», или «залезанием в долги», потому что задолженность группы по услугам или товарам становится всё больше и больше.
3. Третье состояние известно, с точки зрения закона и в деловой практике, как «честный обмен». Человек принимает заказы и деньги и предоставляет в точности то, что было заказано. Большинство процветающих компаний работают на основе «честного обмена».
4. Четвёртое состояние обмена не является обычным явлением. Его можно назвать «обмен с превышением». Это не значит, что человек даёт вдвое больше товара, чем клиент оплачивает, или предоставляет бесплатные услуги, - это значит, что он предоставляет нечто более ценное, чем деньги, которые были получены за это. Например: группа продаёт бриллианты; поступает заказ на бриллиант средней ценности; группа поставяет голубой бриллиант, ценность которого выше средней. Они, кроме того, доставляют его быстро, и при этом вежливы и внимательны.

Вы можете мне не поверить, но доход организации и зарплата штатных сотрудников зависит от того, *какой* из четырех видов обмена, приведённых выше, осуществляется (а) организацией или группой или (б) сотрудником группы.

....

Если они будут следовать третьему принципу, то как-нибудь они протянут. Но если они будут следовать четвёртому, то они будут действительно процветать и благоденствовать. И *к тому же*, это единственный принцип, который гарантирует расширение.

Л. Рон Хаббард

Том 0, стр. 345

Положение по коммуникации

1. Общие положения коммуникации.

В компании существует несколько видов коммуникаций: письменная коммуникация, телефонные переговоры, личный контакт, электронная почта. Основная из них – ПИСЬМЕННАЯ КОММУНИКАЦИЯ, это послания (служебные записки).

2. Как писать послания (служебные записки).

Внутриорганизационное послание - это простая, но очень эффективная коммуникация.

Если у Вас есть вопрос, лучше изложите его письменно. Не идите к человеку в ожидании того, что он бросит все текущие дела, и будет держать ваш вопрос у себя в голове. 99% организационных дел можно решить посредством посланий.

Когда вы пишете послание, адресуйте его ПОСТУ, а НЕ человеку (Если человек сменил пост или уволился, и вы адресуете послание этому посту, то оно будет получено новым человеком на этом посту).

Не создавайте заторов на линии коммуникации, любая коммуникация должна быть полной, но краткой и конкретной.

Послания пишутся в электронном виде или от руки на бумаге.

Послание должно содержать:

- Наименование поста, от которого пишется послание
- Наименование поста, которому пишется послание
- дату отправки сообщения.

Посылая какие-либо документы или материалы другому посту, обязательно пишется сопроводительный лист, в котором указывается маршрут следования (кому, от кого), дата и общая информация о послании.

3. Как направлять послания.

Существуют 2 типа направления коммуникаций:

- Горизонтальные линии быстрого потока;
- Командные каналы

Обычные линии потоков в организации - горизонтальные. Они идут от одного сотрудника к другому, из одного отдела в другой, не проходя через руководителя.

Например:

Офис-менеджер ←	15.01.12
<hr/>	
PR-менеджер	
Дорогая Ольга!	
Когда будут готовы новые бланки для заказа печатной продукции?	
С уважением, Ирина	

Командные каналы направлены вверх, от подчиненных к руководителю (проходя все промежуточные руководящие посты), а также вниз, от руководителя к подчиненным. Направление вверх по этим линиям используется для получения разрешений, для информирования, докладов. Направление вниз по ней используется для приказов. Любые Ваши послания направленные вышестоящим руководителям должны проходить через вашего непосредственного начальника.

Например:

Директор по персоналу	15.01.12
Директор отдела рекламы←	
<hr/>	
Менеджер по рекламе	
Дорогая Наталья!	
Мне необходимо изменить график рабочего времени с 9:00 до 18:00 вместо графика, по которому я работаю сейчас с 10:00 до 19:00 в связи посещением вечерних курсов.	
Со следующей недели я уже буду работать по новому рабочему расписанию.	
С уважением, Мария	

Если ваш документ должен быть завизирован у нескольких постов, сверху листа поочередно нужно обозначить все посты, через которые Ваше послание должно пройти. Стрелочкой укажите первое место назначения. Первый пост, которому должно придти послание должен стоять первым снизу.

Под чертой укажите Ваше имя и "пост".

Если у каждого поста должна быть копия послания, то вы пишете его под копируку и на каждой копии стрелкой указываете, какому конкретно посту поступит данный экземпляр.

4. Как работать с посланиями.

Получатель изучает послание и оставляет его у себя до тех пор, пока не будет произведена соответствующая работа по этому посланию. Если работа такова, что может занять несколько дней или месяцев, вы сообщаете автору послания (письменно), что производится такая-то работа, и она будет завершена в такой-то срок, но оставляете у себя оригинал послания, на котором делаете пометку «в работе до ... (дата)», пока работа не будет сделана. Только после завершения работы возвращаете его автору, сделав пометку "Сделано" или "Не может быть сделано" (с указанием причины).

Отвечая на послания, указывайте дату написания своего сообщения.

На любое послание Вы должны ответить в течение 2-3 дней.

5. Система трех корзин.

Каждый штатный сотрудник на своем столе или рабочем месте имеет три корзины, стоящие одна на другой. На корзине должен быть ярлык с именем сотрудника и наименованием его поста.

Верхняя корзина - "**Входящие**", содержит новые послания, которые необходимо просмотреть.

Содержимое корзины просматривается по мере его поступления. Когда кто-то направляет Вам послание, ответьте и по возможности быстрее. **Не допускайте того, что бы адресованные Вам послания были похоронены в Ваших корзинах. Если вы просмотрели послание, то вы не можете положить его обратно во входящую корзину.**

Все сотрудники должны поддерживать свои «входящие» корзины пустыми.

Средняя корзина - "**Отложенные**", содержит послания, которые были просмотрены, но с которыми сотрудник не может немедленно выполнить. Если возникла необходимость хранить послание в корзине «**Отложенные**» более трех дней, сделайте пометку на послании «в работе до ... (дата)».

Нижняя корзина - "**Исходящие**", содержит послания, которые полностью обработаны и готовы для доставки по коммуникационным линиям.

Вы разносите сообщения из этой корзины в Главный Коммуникационный Центр самостоятельно не менее 3 раз в день.

Не создавайте на коммуникационных линиях задержек из-за медленной передачи посланий. Обеспечивайте, чтобы послание, которое можно обработать сразу, было отправлено через час после его прибытия.

3 раза в неделю сотрудник 1 отделения делает инспекцию коммуникационных корзин сотрудников организации, при обнаружении заторов, регулирует их.

6. Главный Коммуникационный Центр.

Главный Коммуникационный Центр (ГКЦ) содержит корзины всех сотрудников организации. Каждая корзина снабжена ярлыком, указывающим ФИО и пост сотрудника.

Сотрудники должны самостоятельно вкладывать послания в корзины ГКЦ, а также забирать пришедшую коммуникацию. Документы конфиденциального характера вкладываются в конверт.

Сотрудник 1 отделения регулярно делает ревизию корреспонденции в корзинах центра, следит за правильностью оформления посланий и при обнаружении нарушений информирует об этом нарушителя, с указанием изучить "Положение по коммуникации" или другие правила, относительно коммуникации, при повторном нарушении письменно сообщает об этом в секцию "Этики".

Через 20 минут после того, как вы забрали почту из ГКЦ, в корзине «Входящие» ничего не должно находиться. Это касается *любой* корзины «Входящие».

Послания на которых стоит пометка "Срочно", доставляются особым образом, их кладут в центр стола.

ПРИМЕЧАНИЕ: Вся коммуникация с учредителем производится через непосредственного руководителя и персонального помощника. Послания для учредителя кладутся в специальные папки, которые находятся у руководителя отделения.

7. Особый вид послания: Законченная работа сотрудника (ЗРС) – как получить одобрение действий и предложений.

Термин "Законченная работа сотрудника" означает следующее: направленная руководителю подборка информации и решение относительно любой ситуации, плана чрезвычайного положения, достаточно полная, что бы руководителю требовалось только отметить "Одобрено" или "Не одобрено".

ЗРС - это подборка информации, в виде послания, в котором:

1. Излагается ситуация;
2. Предоставляются все данные, необходимые для ее решения;
3. Предлагается решение;
4. Имеется строчка, где руководитель может поставить свою резолюцию о том, одобрено или не одобрено решение.

Если руководитель не одобряет решение, он указывает причину.

ЗРС - вот чего хочет руководитель. В этом случае у вас есть Ваша "шляпа", вы можете делать больше для того, что бы помогать и линии с руководителем могут оставаться более свободными и более быстрыми.

Если в конце послания руководитель написал буквы **ЗРСП**, это означает:

«Закончит Работу Сотрудника, пожалуйста» = «Найдите решение этой проблемы и дайте рекомендации. Не надо сбрасывать проблемы вашего поста на мою голову» - вот что на самом деле означает «ЗРСП».

Например, правильно написанное ЗРС:

Директор 1 отделения

15.05.12

Директор салона ←

Продавец-консультант

ЗРС

Ситуация: Я не смогу присутствовать на работе с 17.05.12 по 30.05.12.

Данные: Я на данный момент являюсь студенткой заочного отделения Института Кинематографии. С 17.05.12 по 30.05.12 у нас проходят лекции и экзамены, на которых мне необходимо присутствовать.

Решение: Предлагаю предоставить мне административный отпуск без сохранения заработной платы 17.05.12. по 30.05.12 в связи со сдачей экзамена в институте. То время, пока я буду отсутствовать на работе, за меня будут работать продавцы консультанты нашего салона (с ними есть договоренность), а после окончания отпуска я отработаю эти дни за них.

Одобрено _____ Не одобрено _____

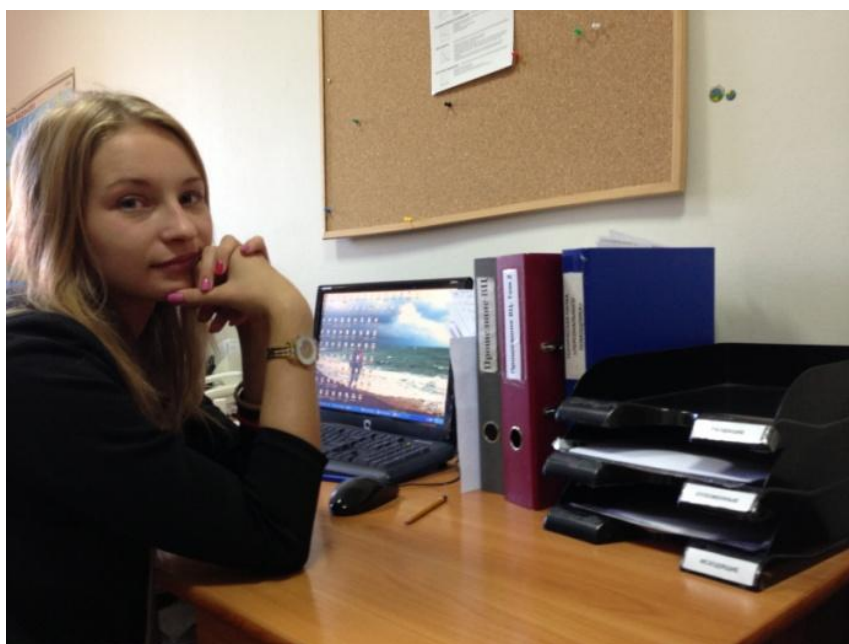
С уважением, Ольга Семенова

«СИСТЕМА КОММУНИКАЦИИ»

Рис. 1 Коммуникационный центр компании.



Рис. 2 Система трех корзин на рабочем месте.



Образец послания:

Руководителю 1 отделения ←

8.03.12

Директор 5 отделения

Уважаемая Наталья,

Прошу Вас предоставить мне списки всех сотрудников компании по отделениям с указанием должности и обучения, которые они прошли за время работы в компании. Данные списки мне необходимы к 13.03.12.

С уважением, Елена Иванова

Образец ЗРС:

12.05.12

Руководителю 6 отделения ←

Администратор секции новых контактов Иванова Ольга

ЗРС

Ситуация: Я на данный момент являюсь студенткой заочного отделения Института Кинематографии.

Данные: С 17.05.09 по 30.05.09 у нас проходят лекции и экзамены, на которых мне необходимо присутствовать.

Решение: Предлагаю предоставить мне административный отпуск без сохранения заработной платы 17.05.09. по 30.05.09 в связи со сдачей экзамена в институте. То время, пока я буду отсутствовать на работе, за меня будут работать консультанты 16 отдела (с ними есть договоренность), а после окончания отпуска я отработаю эти дни за них.

Это верно.

Подпись _____

Одобрено _____

Не одобрено _____

Как отвечать на телефонные звонки

Независимо от того, какова Ваша должность в организации, сняв трубку звонящего телефона, Вы становитесь очень важным человеком для звонящего. По Вашему общению с ним он оценивает уровень компании, а также – уровень её сотрудников; определяет, есть ли смысл в сотрудничестве с ней и можно ли доверять компании; составляет свое мнение об имидже компании.

По данным опросов большинство клиентов принимают решение о возможном сотрудничестве с компанией после первого звонка.

Все мы знаем, что первое впечатление очень важно. Первый контакт человека с Вашей организацией вполне может оказаться телефонным разговором.

В связи с этим, *цель* любого сотрудника, работающего с входящими звонками, заключается в следующем:

Общаться по телефону со всеми, кто звонит (клиенты, партнеры, поставщики и т.д.) так, чтобы они получили услугу, имеющую ценность и (или) нашли то решение, которое им нужно.

Итогом такого общения должно быть следующее:

Люди, которых поприветствовали надлежащим образом и в профессиональной манере, которые получили ответы на все свои вопросы и (или) были направлены к тому, кто в состоянии разрешить их ситуацию.

Люди, довольные общением с представителем компании, и составившие о ней хорошее мнение.

Мы находимся в организации для того, чтобы наилучшим образом заботиться о своих клиентах, что даст им возможность лучше жить.

В обмен на помощь Ваша организация получает деньги, которые идут на оплату счетов и выплату зарплаты персоналу.

Чем лучше предоставляемые Вашей организацией услуги, тем больше люди будут довольны тем, что пришли именно к Вам, и тем больше вероятность того, что они расскажут о Вас своим друзьям. Мы показываем им, что они важны для нас, проявляя уважение к ним, и начинается это с хороших манер. Какое впечатление у них остается о нас после разговора по телефону?

Говоря по телефону, мы должны быть намерены оказать помощь. Помогаем ли мы людям решать их проблемы или же мы только создаем неразбериху и даем

повод для недовольства? Предоставляя услугу⁶, мы должны обеспечивать, чтобы клиент достиг желаемого результата благодаря взаимодействию с нами. Человек должен ощущать, что он получил помощь или какую-то пользу от разговора с нами. Если клиент никак не может получить ответ на свой вопрос, и его водят кругами, – какое впечатление у него создается?

Три главных фактора, которые нужно учитывать, отвечая на телефонные звонки:

1. Положительный настрой. Определенная направленность мыслей и чувств.

Здесь имеется в виду не только то, что вы говорите, но и то, как вы говорите. Тон голоса во время телефонного разговора более важен, чем при личной беседе. Звучит ли Ваш голос заинтересованно, дружелюбно, искренне и воодушевленно? Или в нем чувствуется антагонизм, скука? Не наводит ли он на мысль, что вы делаете человеку одолжение, разговаривая с ним? Мы обязаны быть заинтересованными, искренними, любезными, дружелюбными.

2. Скорость.

Телефонную трубку рекомендуется брать не позднее второго-третьего гудка. Если клиенту придется ждать дольше, то его терпение может иссякнуть. Это правило испытано на практике, и ему полезно следовать.

Общаясь по телефону, не говорите слишком быстро или слишком медленно. Хорошо зарекомендовавший себя на практике метод – оценить скорость общения клиента и стараться придерживаться такого же темпа со своей стороны. Это позволит вам общаться «на одной волне», и человек сможет легко принять вашу точку зрения.

Не будьте резким. Не заставляйте людей ждать слишком долго.

Но непременно, непременно, непременно будьте вежливы, компетентны и расторопны!

3. Громкость.

Не слишком тихо и не слишком громко! Ваши сообщения должны доходить до слушателя, преодолевая расстояние. При правильно выбранной громкости слушатель может комфортно воспринимать ваши слова, не напрягая слух и не отдергивая голову от трубки. Удостоверьтесь, что клиент может слышать вас, не прилагая усилий. Я уверен, вы знаете, каково это – пытаться понять человека, который бормочет что-то себе под нос.

Как отвечать на звонки

Можно пользоваться очень простыми правилами и принципами, чтобы Ваш ответ получился таким, который оставит приятное впечатление о компании:

⁶ Услуга: действие по оказанию помощи другому человеку.

Услышав звонок, улыбнитесь, сделайте глубокий вздох.

Скажите: «Компания ..., добрый день (утро, вечер)». Обычно звонящий здесь здоровается. Не здоровайтесь еще раз! Вместо этого скажите: «Чем могу Вам помочь?»

Если Вы принимаете уже переадресованный секретарем звонок, сняв трубку, скажите: «Добрый день (вечер, утро). Менеджер Светлана. Чем могу помочь?»

Успех

Будет ли Ваша организация преуспевать, зависит исключительно от того, будут ли довольны клиенты.

Ваше намерение помочь должно проявляться в тоне Вашего голоса и Вашем отношении к звонящему.

Всегда благодарите людей за то, что они позвонили Вам.

Важная деталь

Есть еще одна важная деталь: при приеме звонков по многоканальному телефону абонент иногда слышит большое количество гудков, а трубку никто не берёт. Не у всех хватает терпения дождаться ответа секретаря, а некоторые просто думают, что в организации никого нет.

Выход может быть простой: если вы отвечаете на звонок, и в это время есть следующий входящий, попросите абонента чуть подождать, ответьте на следующий звонок приветствием, договоритесь, что вернетесь к нему чуть позже, и возвращайтесь к первому звонку.

Передача сообщений

Одна из важнейших обязанностей как секретаря приемной, так и любого сотрудника – передавать сообщения, когда кого-то нельзя позвать к телефону. Часто такие сообщения не содержат полной информации, и другой сотрудник может даже не узнать, кто звонил, по какому вопросу и как с ним связаться.

Например, вы можете получить сообщение такого типа:

«Звонил какой – то ваш заказчик и сказал, что перезвонит».

Это сообщение не содержит достаточно информации, и не позволит вам предпринять какие-либо действия. Оно заставляет теряться в догадках.

Когда кто-то оставляет сообщение, старайтесь получить полные данные.

Более того, представим себе, что сотрудника, которого спрашивают по телефону, нет в офисе (на рабочем месте). Очень часто в таких ситуациях можно услышать:

«А его нет», и иногда сразу кладут трубку. Звонящий не успевает ничего выяснить, и это не способствует хорошему имиджу компании.

Отсюда правило такое: если сотрудника, которым интересуются по телефону, нет в офисе или на рабочем месте, сделайте следующее:

Выясните, можете ли чем-то помочь Вы. И если вопрос звонящего вполне Вам по силам, ответьте на него. Сообщите затем письменно сотруднику, кто ему звонил, каков вопрос у него был, и что именно Вы на него ответили.

Паттер⁷ может быть таким: «К сожалению, Иван Иванович сейчас на выставке, могу ли я Вам чем-то помочь?»

Если, судя по вопросу абонента, Вы не можете оказать ему помощь, поинтересуйтесь, как ему удобнее: перезвонить самому или оставить сообщение. Если абонент хочет оставить сообщение, получите полные данные.

Паттер может быть таким (например, после ответа абонента, что вы ему ничем не поможете, ему нужен именно Иван Иванович): «Я понимаю. Скажите, пожалуйста, как Вам удобнее: Вы оставите сообщение для Ивана Ивановича или перезвоните позже?»

Если Вы записали сообщение, не забудьте передать его сотруднику.

Перенаправление звонков

Очень часто возникает ситуация, когда надо перенаправить звонок. В принципе, это одна из основных функций секретаря приёмной.

Приходится иногда сталкиваться с ситуациями, когда принимающий звонок не даёт абоненту возможности договорить.

Например:

Секретарь (С): «Компания М, доброе утро».

Абонент (А): «Здравствуйте. Я хотел бы поговорить с Вашим главным бухгалтер ...» (и он слышит, что его уже переключают).

Это не способствует установлению хороших отношений с клиентами.

А попадали ли вы в ситуации, когда Вы просили переключить Вас на «Ивана Ивановича», а Вас переключали на «Фрола Фомича» и при этом ничего не сообщали?

Поэтому давайте посмотрим, как правильно перенаправить звонок.

⁷ Паттер – словарь в какой-либо области деятельности

Пример 1:

Секретарь: «Компания М. Доброе утро»

Абонент: «Здравствуйте. Главный инженер ООО «.....». Мы уже давно оплатили счет, а работы еще не начались! В чем дело?»

Секретарь: «Подождите, пожалуйста, я соединю вас с вашим менеджером, и он разберется в данной ситуации»

(Секретарь соединяется с менеджером, представляет того, кто ему звонит, затем «возвращается» к абоненту.)

Секретарь: «Спасибо, что подождали. Соединяю Вас с менеджером»

Пример 2.

(Секретарь переводит звонок на менеджера)

Менеджер: «Менеджер Иванов, чем могу помочь? »

Абонент: «Здравствуйте. Я представляю организацию М. Мне нужен менеджер, который работает с нашей организацией»

Менеджер: «Подождите, пожалуйста, я соединю вас с ним, его зовут Петр Петрович, и он поможет Вам»

Пример 3.

Сотрудник: «Компания М. Доброе утро»

Абонент: «Здравствуйте. Вы не оплатили наш счёт. Когда оплатите? »

Сотрудник: «Подождите, пожалуйста, я соединю вас с бухгалтером, и он поможет Вам»

(Сотрудник соединяется с бухгалтером, представляет того, кто ему звонит или вопрос, по которому звонят, затем «возвращается» к абоненту.)

Сотрудник: «Спасибо, что подождали. Соединяю Вас с бухгалтером»

Для того чтобы правильно и по назначению распределять звонки, необходимо хорошо ориентироваться в организационной схеме организации. Изучите ее хорошенько. Если у Вас возникают сомнения в том, куда перенаправить тот или иной звонок, обратитесь к своему непосредственному руководителю.

Боевые планы

«Боевой план» определяется следующим образом:

Список задач на предстоящий день или на предстоящую неделю, которые способствуют осуществлению стратегического плана, а также включают в себя выполнение текущих действий и исправление недочётов, мешающих его осуществлению.

Некоторые люди пишут «боевые планы» просто как последовательность действий, которые они надеются осуществить в течение предстоящего дня или предстоящей недели. Это неплохо, и лучше чем ничего, и действительно помогает как-то сориентироваться в собственных действиях. В действительности, тот, кто этого не делает, скорее всего выполнит гораздо меньше работы и будет гораздо более задёрганным и «занятым», чем тот, кто это делает. Систематичное планирование того, что человек намерен сделать в предстоящий день или на предстоящей неделе, и затем выполнение этого, является великолепным способом добиться производства продукта. Но такое использование боевых планов в качестве инструмента является «несократимым минимумом».

Существует одна вещь, которую нужно избегать при составлении боевого плана. Можно написать большое количество задач, которые мало связаны или вовсе не связаны со стратегическим планом и которые держат людей страшно занятыми, но ни в коей мере не способствуют осуществлению общего стратегического плана. Таким образом, боевой план может стать помехой, поскольку он совершенно не способствует выполнению общего стратегического плана и не приводит к осуществлению каких-либо стратегических целей.

Итак, что такое «боевой план»? Это ряд выполнимых задач, изложенных на бумаге, которые способствуют осуществлению нужной части общего стратегического плана.

Критерий того, является ли человек хорошим руководителем, - это его способность компетентно составлять боевые планы и затем добиваться их осуществления.

Л.Рон Хаббард, «Боевые планы»

ИП ОХС по Оргполитике от 22 августа 1982

Всем сотрудникам

ПОЛОЖЕНИЕ О ПРАВИЛАХ ВНУТРЕННЕЙ ОРГПОЛИТИКИ КОМПАНИИ EXECUTIVE FORMULA

1. Длительность рабочего дня 8 часов:
 - с 9⁰⁰ до 18⁰⁰ или
 - с 10⁰⁰ до 19⁰⁰
2. Время перерывов на чай, отдых и курение строго регламентировано.
Перерывы:
 - 15 минут – в период с 11:00 до 11:30
 - 30 минут – в период с 12:00 до 13:00
 - 15 минут – в период с 16:00 до 16:30

Обедать можно как на кухне в компании (приносить с собой еду), так и за её пределами. Посуда и продукты хранятся только на кухне, процесс приёма пищи совершается также только там.

Курение разрешено во время указанных перерывов на площадке перед вторым входом в компанию.

3. В случае отъезда в течение дня по рабочим вопросам, сотрудник отмечается в журнале «Уход в рабочее время», который находится в пластиковом кармашке у доски объявлений.
4. Каждый сотрудник компании, вне зависимости от времени прихода на работу должен присутствовать на перекличке в 10:00. Если сотрудника нет на перекличке, и он не отмечен в журнале или у него нет ЗРС, то он считается опоздавшим.

Если сотрудник приходит на работу к 9:00, то он должен начать работать в 9:00.

Если сотрудник приходит позже 10:00, он должен сразу же отметить время своего прихода в листе «Перекличка», который находится на столе руководителя первого отделения, так как менеджер по персоналу отслеживает своевременный приход сотрудников на работу.

5. Сотрудникам организации бесплатно предоставляется обучение в учебном классе согласно индивидуальным программам. До обучения с сотрудником заключается договор на определенный срок в зависимости от средств, вложенных компанией на его обучение.
6. Каждый сотрудник компании в течение трёх месяцев должен закончить три курса (со дня выхода на работу). Курс Стажёра, курс «Учись учиться»

(основная информация и навыки того, как учиться и применять изученное на практике), Курс штатного сотрудника (по оргполитике компании EFI).

7. Каждую неделю в четверг в 18:30 проводится организационное собрание для персонала, на котором обязательно присутствие каждого сотрудника компании. В случае невозможности присутствия следует написать ЗРС, одобрить у руководителя и отправить в 1 отделение.
8. Ежедневно вечером сотрудник составляет боевой план на следующий рабочий день, который написан исходя из боевого плана на неделю. План на неделю пишется в четверг до 16:00. Пункты боевого плана составляются на основании состояния сотрудника, а также программ, по которым в настоящий момент работает вся компания. Копия боевого плана на день и на неделю отправляется непосредственному руководителю заранее.
9. Сотрудник ежедневно и еженедельно отмечает статистику своего поста. Еженедельные статистики должны быть отмечены в электронном виде по отделениям (в сети в папке *статистики EFI*), распечатаны и вывешены на ИЦО в четверг до 16:00.
10. При возникновении проблемы в трудовой деятельности непосредственному начальнику предлагается варианты её решения, в виде ЗРС.
11. При необходимости каких-либо приобретений, пишется «Заказ на приобретение» на стандартном бланке, и кладётся не позже 18.00 среды под подписью непосредственного руководителя в корзину «Финансовое планирование» (более подробно см. «Инструкцию как осуществлять приобретения»).
12. Офисные кабинеты не оставляются открытыми без присмотра. При уходе с работы необходимо выключать компьютеры, обогреватели, вентиляторы и закрывать окна.
13. Не допускаются телефонные звонки в офис, оставшиеся без ответа. Для этого на перерывы сотрудники должны уходить по очереди таким образом, чтобы в кабинете всегда оставался хотя бы один человек.
14. Ответ на телефонный звонок должен содержать приветствие и название компании (Пример: «Добрый день, компания «EXECUTIVE FORMULA int»! или «Отделение персонала, здравствуйте!»).
15. Для поддержания чистоты помещений и мебели в компании, порядка в документации и технических материалах, необходимо проводить генеральную уборку на рабочем месте и в кабинете один раз в месяц (каждую последнюю пятницу месяца).
16. Стиль одежды для сотрудников организации офисный. Смотрите «Положение о внешнем виде»

Основные принципы оргполитики для стажёров.

Стажерский Корпус:

Ответственным за Стажерский Корпус является Руководитель 1 Отдела или в его отсутствие, руководитель 1 Отделения.

В стажерском Корпусе:

1. Необходимо быстро пройти обучение и получить результат, который был назначен для прохождения стажерского срока.
2. Ответственный за Стажерский Корпус обязан после завершения изучения Стажёром курса Стажёра провести экскурсию по компании.
3. Необходимо как можно меньше курить (отдыхать) и как можно больше делать (звонить клиентам, отправлять факсы, письма и т.д.)
4. **НУЖЕН РЕЗУЛЬТАТ**

Правила обучения Стажеров:

1. Стажеры обучаются по курсу стажёра ежедневно с 16:00 до 18:00
2. Стажёры обучаются также посредством того, что их закрепляют за кем-то, предварительно прояснив для стажёра – чем занимается этот сотрудник.
3. Стажёрам дается 1 месяц на то, чтобы получить результат, им не дается дополнительное обучение, пока они не пройдут стажерский срок полностью.
4. Стажеры обучаются не с помощью устных данных и семинаров. Стажеры обучаются с помощью Описанных Шляп и изучения оргполитики, данных о компании, Организующей Схемы и прояснения Слов.

Распорядок работы Компании:

Понедельник – Пятница 10:00 до 19:00

Каждый день 10:00 Тренировка

10:45 Написание Боевых Планов

12:30-13:00/12:00-12:30 Обед

16:00 – 16:30 перерыв

Четверг 14:00 Подсчет статистик и подача отчетности, Написание плана на следующую неделю

17:00 – Еженедельное общее собрание

Шляпа Стажера Компании Executive Formula

© Executive Formula International 2014. Все права защищены.

Суббота и Воскресение – Выходные дни, за исключением мероприятий, которые проводятся специально в эти дни, экстренных случаев.

Порядок Коммуникации в Компании:

1. Для личных сообщений сотрудникам следует использовать систему «3-х Корзин», положите ваше сообщение в корзину сотрудника – в верхнюю ее часть под названием «Входящие».
2. Если сообщение срочное, то положите его в середину стола сотрудника с пометкой «СРОЧНО».
3. Обрабатывайте и быстро отвечайте на входящие сообщения.
4. Сообщения и телефонные звонки от клиентов направляйте сотруднику или одному из сотрудников, отвечающих за данную область.
5. Используйте электронную почту для отправки или перенаправления объёмных писем от клиентов.
6. Не задерживайте коммуникацию идущую по Компании.
7. Имейте пустую входящую корзину к 17:30 ежедневно.

Порядок Использования Компьютеров, Интернета и Телефонов в Компании:

1. Использование Интернета в Личных Целях (скачивание музыки, просмотр видео и тд) запрещено.
2. Не захламлять рабочий стол Компьютера.
3. Все документы сохранять только в Сетевой папке «efi» в своих рабочих папках.
4. Радио телефоны должны быть на зарядном устройстве или на вашем рабочем столе.
5. Последний человек, который уходит из офиса – выключает ВСЕ компьютеры которые остались не выключены и ставит каждый радио телефоны на зарядку. Обязательно выключает свет и закрывает за собой дверь, согласно инструкции по закрытию офиса.

Для чего мы здесь?

Мы здесь, чтобы помочь клиенту. Помочь ему получить то, что он ищет. Каждый сотрудник организации делает свой вклад в достижение этой цели: с того момента, когда клиент посетил нашу компанию, мы консультируем его, помогаем ему найти ту услугу, в которой он нуждается.

Неважно, какой пост Вы занимаете – мы здесь для того, чтобы помогать клиенту получить то, чего он хочет!

В обмен на нашу помощь, заботу, внимание, наш профессиональный подход и даже наши улыбки - клиент будет делать заказы у нас.

Когда мы достигаем этой цели – подписание контракта и оплата товара или услуги, – у нас появляется возможность платить Вам, обеспечивать ваше обучение, расплачиваться с нашими кредиторами и т.д.

Высоким уровнем обслуживания мы формируем положительный имидж нашей организации. Клиенты, которых мы обслуживаем, рекомендуют нас своим партнерам, друзьям, знакомым и т.д. Таким образом, мы привлекаем большое количество публики в нашу компанию. Так что на вопрос «Для чего мы здесь?», мы отвечаем «Чтобы помочь клиенту».

Выполняйте свою работу – и компания будет процветать!

Главный принцип оргполитики

Мы всегда предоставляем то, что обещаем.

Всем сотрудникам

Инструкция по кухне

Цель Инструкции: Поддержание порядка на кухне.

В компании существует система дежурств на кухне.

Список дежурств составляется в 1 отделении один раз в месяц (фамилии сотрудников располагаются по алфавиту) и висит на кухне, на дверце холодильника. Дежурят все сотрудники компании, кроме руководителей (начиная с Директора отделения и выше).

В шляпу дежурного входят следующие обязанности:

- Протирать столы: обеденный и находящийся непосредственно на кухне, если они не протерты
- Выкидывать все оставленные пакеты, грязную посуду в мусорное ведро
- Протирать СВЧ печь изнутри
- Выключать свет

В конце дня передать дежурство следующему по списку (известить его). Все перестановки по дежурству, в случае, если установленная дата вас не устраивает, производятся по личной договоренности с другими сотрудниками.

Если во время проведения инспекций обнаружится, что вы не носили шляпу дежурного в полном объеме – то в этом случае вы моете и размораживаете холодильник в конце месяца.

На каждое отделение отведена полка в тумбах (для хранения непортящихся продуктов, личной посуды и т.п.). Есть также холодильник. Не забывайте проверять свои продукты и вовремя выбрасывать, если прошел их срок годности.

Вся грязная посуда, находящаяся на столах, в раковине или обнаруженная на полках вашего подразделения, пакеты, которые лежат вне полок, которые отведены под ваше отделение или подразделение будут выкидываться дежурными или при проведении инспекций.

Последнему человеку, уходящему из кухни необходимо выключать везде свет и протирать обеденный стол.

В случае выхода на работу или обучение в субботу или воскресенье, праздничные дни соблюдайте чистоту в Холдинге и на кухне, не оставляйте мусор, грязную посуду.

Будьте этичными и не берите не принадлежащие вам продукты и посуду без разрешения хозяина. В случае если это произошло по каким-то экстренным причинам, известите хозяина и по договоренности с ним разрешите вопрос обмена.

Соблюдайте порядок и чистоту, вытирайте стол и мойте за собой посуду, уважайте труд других.

Директор 1 отделения /Механошина Н.С./_____ /

Всем сотрудникам

ПОЛОЖЕНИЕ О ВЗЫСКАНИЯХ И ШТРАФАХ

Система штрафов за опоздания в течение недели:

- *Первое опоздание – сотруднику делается замечание.*
- *Второе опоздание – штраф 100 рублей.*
- *Третье опоздание – штраф 250 рублей.*

Система штрафов за прогулы в течение 3 месяцев.

По трудовому законодательству: «Прогул – отсутствие на рабочем месте без уважительных причин более четырех часов подряд в течение рабочего дня».

- *Первый прогул – штраф 500 рублей.*
- *Второй прогул – штраф 1000 рублей.*
- *Третий прогул – увольнение.*

Если у сотрудника есть реальная причина отсутствия на работе (авария, серьезная проблема и т.п.), и он сообщил об этом, как можно быстрее, своему руководителю, то в первый раз администрация не будет вычитать штраф.

Система штрафов за нарушение правил.

Правила:

Прием пищи только в специально отведенном месте.

Выключение вечером (в конце рабочего дня) света, компьютеров, обогревателей и т.п.

За нарушение:

- *Первый раз – штраф 50 рублей.*
- *Второй раз – штраф 100 рублей.*
- *Третий раз – штраф 150 рублей.*
- *За оставленные на выходные дни включенными свет, компьютер или обогреватель взывается штраф 200 рублей*

Система штрафов за неисполнение приказов (неношение шляпы).

- *Первый раз – сотруднику делается замечание и выписывается программа коррекции.*
- *Второй раз – штраф 500 рублей.*
- *Третий раз – штраф 1000 рублей.*

Система штрафов за неподачу данных по статистикам, данных по табелям в течение 1 месяца.

- *Первый раз – сотруднику делается замечание и выписывается программа коррекции.*
- *Второй раз – штраф 100 рублей.*
- *Третий раз – штраф 250 рублей.*

Помимо установленных штрафов из зарплаты также вычитается время отсутствия (прогулы, опоздания, болезнь и т.п.) сотрудника на работе.

Любой руководитель подчиняется правилам, изложенным в этом положении, но замечание о нарушении или взыскании ему может сделать только вышестоящий руководитель или руководитель одного с ним уровня, наедине, без присутствующих нижестоящих сотрудников.

Если сотрудник периодически продолжает нарушать вышеизложенное, то руководитель передает полную информацию и направляет сотрудника к администратору по этике для урегулирования ситуации (этические меры).

Директор 1 отделения /Механошина Н.С./ _____/

Форма Одежды для Стажеров

1. В нашей компании запрещено носить джинсы, футболки, спортивную одежду, каждому штатному сотруднику и стажеру.
2. Пока вы являетесь стажером, то ваша форма одежды должна соответствовать нижеследующим параметрам.

Девушка:

- 1) Сорочка или элегантная рубашка Светлого Цвета
- 2) Брюки или Юбка Темного Цвета
- 3) Туфли, на небольшом Каблуке

Молодой Человек:

- 1) Светлая Рубашка (Желательно Белая)
- 2) Темные брюки с ремнем
- 3) Туфли или мокасины

Информация по телефонам

Чтобы позвонить на городской телефон, сначала нужно набрать 9, а затем номер телефона.

По IP-телефонии:

Сначала набрать * вызов, услышав изменение гудка набирайте номер (8--...)

Список телефонов компании нужно взять в 1 отделении.

Информация по оплате транспорта

В случаях поездок по работе (инспекции по салонам, поездки на почту, типографию и т.п.) компания оплачивает проезд на всех видах городского транспорта, кроме такси.

Для этого нужно написать заказ на приобретение (см. Главу II: Инструкцию для штатных сотрудников о том, как осуществлять приобретения): для приобретения карточки на метро – в случае частых поездок или разовой оплаты проезда.

Информация по пользованию сетью

Для того чтобы пользоваться компьютерной сетью, нужно получить у сетевого администратора индивидуальный пароль для доступа, который нельзя сообщать и передавать третьему лицу.

Все действия под этим паролем считаются выполненными пользователем, которому выдан пароль.

Для каждого сотрудника создан свой почтовый ящик, который просматривается с помощью Microsoft Outlook (заходя в сеть под своим паролем).

Что мы ожидаем от стажера:

- 1 Умение быстро обучаться
- 2 Справляться с заданием руководителя
- 3 Соблюдение графика работы
- 4 Аккуратный внешний вид
- 5 Большое желание сотрудничать
- 6 Результат!

В шляпу каждого штатного сотрудника

Сотрудникам «EXECUTIVE FORMULA int.»:

Мы объединились для достижения наших общих целей. У нас хорошие цели и мы приносим много пользы. Мы работаем вместе. Это означает, что мы являемся **СО**трудниками.

По определению «сотрудник» - это человек, который действует или работает с какой-то целью **СОВМЕШНО** с кем-то еще. В этом слове заложен глубокий смысл.

Давайте посмотрим, что значит не быть сотрудником. Это значит «не работать вместе». Это очень просто.

Мы в этой компании являемся **СО**трудниками. Каждый из нас выполняет свою работу. А ещё любую другую работу, выполнение которой требуется или в выполнении которой вы можете оказать помощь другим сотрудникам. Вот что заметил по этому поводу Рон Хаббард в «Кодексе настоящего члена группы»:

«Частью ответственности члена группы является обеспечение того, чтобы работа всей группы протекала гладко».

Идеи типа «меня это не касается» или любые вариации на эту тему означают, что человек в какой-то степени не является сотрудником, не правда ли? Он в какой-то степени не с нами. Что ж, я вижу два выхода – либо он увеличивает свою ответственность за всю компанию, выполняя свою работу и при этом оказывая помощь другим, либо он действительно «не с нами».

Я ожидаю от всех вас, что вы будете настоящими **СО**трудниками и настоящими членами группы и если у вас, при выполнении вашей работы, возникнет возможность сделать что-то еще для получения наших общих результатов, то вы ей воспользуетесь, потому что наш успех касается каждого из нас.

В конце концов, компания – это мы и от каждого из нас зависит в конечном итоге наше собственное «персональное» будущее.

Мы занимаемся предпринимательской деятельностью, двигающей других предпринимателей вперед и вверх к успеху и процветанию. Поэтому эта деятельность не для всех. Она для тех, кто согласен с этими принципами и может позволить себе эту роскошь.

КОДЕКС КОМПАНИИ «EXECUTIVE FORMULA int.»

1. Мы можем! Мы знаем, что мы можем достигать поставленных целей и к любой ситуации, которая для кого-то могла бы стать проблемой, мы относимся как к *вызову*, потому что решать, справляться с чем-то и побеждать доставляет больше удовольствия, чем грузиться тем, почему невозможно с этим справиться.
2. Основной причиной того, почему мы находимся здесь, является то, что нам нравится цель, замысел и продукт нашей компании. Мы гордимся тем, что мы делаем.
3. Успех и настоящее удовольствие в жизни тесно связаны с личной этикой, разумностью и честностью, поэтому мы постоянно работаем над своим совершенствованием в этих областях, считая это основой наших действий.
4. Нам нравится *быть причиной*. Поэтому мы осознанно увеличиваем свою ответственность за себя, группу и нашу публику.
5. Невозможно быть по-настоящему ответственным, не будучи компетентным. Каждый мастер своего дела когда-то был учеником и не жалея себя, с интересом, старался достичь высочайших результатов в своем деле. Нам нравится такой подход.
6. Мы настоящие и не живем понарошку. Поэтому, когда мы действуем, мы действуем по-настоящему и на полную катушку. Мы сразу делаем хорошо, а не много раз как-нибудь и только потом нормально. Скорость и результат для нас имеют значение.
7. Мы не просто делаем то, что обещаем, а стараемся сделать больше и лучше, понимая, что обмен с превышением является основой расширения.
8. Невозможно выиграть, если ты не играешь. В игре есть игроки, цели, барьеры, свободы, и еще бывают противники и зрители. То, что мы делаем – это настоящее приключение. Мы понимаем, что нам не обязательно быть серьезными. Гораздо важнее эффективность, дух игры, желание побеждать и гордость от результата. Этим приятно делиться с окружением.
9. Мы смотрим на окружающий мир с интересом и действуем, предпочитая это слушанию, думанию и другим слабо эффективным занятиям. Когда смотришь, легче увидеть, понять и предоставить правильную *бытийность* другому.
10. Слово «могущественные» происходит от слова «могу». Поэтому мы можем сами и помогаем мочь другим.

Идеальная картина компании «EXECUTIVE FORMULA int.»:

«EXECUTIVE FORMULA int.» в идеальном состоянии – это такая компания, куда бы приходило много владельцев бизнеса и их коллег для того, чтобы добиться большего успеха, гармонии и разумности в бизнесе и жизни и они были бы уверены, что в нашей компании они достигнут этого.

Эта компания располагается в удобном для производства месте, в высокостатном офисе, который вызывает доверие. Персонал в ней постоянно занят производством высококачественного продукта.

Линии в этой компании отлажены и сами по себе могут быть примером того, как должен быть организован бизнес.

Оргсхема является стандартной и поддерживается в настоящем времени. Персонал ошляплен в отношении производства на своем посту. В компанию приходит много новых сотрудников и многие хотят в неё попасть.

Благодаря интенсивному исходящему потоку в компанию приходит большое количество клиентов. Главные статистики отделений находятся на высочайшем уровне и продолжают расти.

Основные услуги компании получает большое количество клиентов, получая очень хорошие достижения.

Все клиенты ЕФ становятся членами WISE, аттестовывают МАНХ, и продолжают развиваться дальше.

Сотрудники постоянно обучаются, достигая суперкомпетентности.

Действия каждого подразделения четко скоординированы между собой и другими подразделениями, отлажены и позволяют производить много продукта, что в свою очередь позволяет персоналу получать высокую зарплату.

Эта компания широко известна, как компания, помогающая владельцам и первым лицам компаний, производящих что-то ценное для общества, достигнуть большего успеха и вывести свой бизнес и свою жизнь на новый уровень.

Эта компания благодаря своему продукту и тысяче других действий оказывает громадное позитивное влияние на общество в России, других странах СНГ и континента.

Исполнительный директор.

ГЛОССАРИЙ

Административная технология – методы, способы действия, с помощью которых человек или группа могут управлять организацией, также вести канцелярские дела, такие как – написание писем, ответы на корреспонденцию, печатание документов, ведение файлов. Это результат реального опыта, добытого тяжёлым трудом более чем за 30 лет. Она называется «технология», потому что это методы применения знаний — точные инструменты и техники — в отличие от чистого знания. Например, организующая схема, система коммуникации в организации, управление на основе статистик — это инструменты управления, которые включает в себя Административная технология.

Боевой дух – чувство общей цели, также определяется, как уверенное, решительное или усердное (часто с самопожертвованием) и мужественное отношение человека к функциям или задачам, выполнение которых ожидает от него группа, частью которой он является. Это основано на таких факторах, как гордость достижениями, цели группы, вера в руководство и конечный успех, чувство плодотворного личного участия в ее работе, преданность другим членам группы.

Боевой план – список выполнимых задач на предстоящий день или предстоящую неделю изложенных на бумаге, которые способствуют осуществлению стратегического плана (более широкомасштабного плана), а также включают в себя выполнение текущих действий и исправление недочетов, мешающих его осуществлению.

Высокостатный – имеющий высокие статистики, имеющий отношение к людям с высокими статистиками.

Дев-ти – излишнее движение; необычное и ненужное движение. Это слово означает неодобрение и означает ненужные тормозящие работу действия, такие вещи, как неподчинение, искажение, отсутствие докладов, порождают дев-ти. Они делают необходимым очень большое количество действий там, где нужно одно – правильное. Например: сотрудник, не отвечающий на послания, совершает дев-ти. Необученный сотрудник делает много дев-ти. Большое количество дев-ти замедляет работу.

Замысел – меньшая цель, относящаяся к конкретной деятельности или конкретному объекту. Чаще всего замысел выражает намерения, связанные с будущим.

Исполнительный директор – человек, ответственный за производство продукта. Он делает все, чтобы произвести продукт. Он знает что является ценным конечным продуктом организации и требует его производства. Если у него не

получается, он исследует, почему это происходит, изучает и составляет программу дальнейших действия.

Квота – производственное задание; заданное количество чего-либо, которое должно быть произведено.

Коммуникация – обмен идеями между людьми через пространство; общение.

Коммуникационный центр – место в организации, где находится система корзин, используемая для получения и распределения посланий.

Компания – торговое или промышленное объединение предпринимателей.

МЭСТ — это аббревиатура, составленная из английских слов Материя, Энергия, Пространство, Время, которые являются составляющими физической вселенной. Соответственно термин «МЭСТ-работы» означает — физический труд.

ЛРХ — Л. Рон Хаббард. Во многих западных странах принято сокращать имя и фамилию человека до его инициалов.

Организация – это единица, предоставляющая услугу. Она состоит из групп обученных людей, имеет более-менее постоянный состав должностных лиц, цель, и обычно ряд правил.

Оргполитика – это правила существующие в организации, по которым члены группы согласуют свои действия и которых каждый сотрудник работающий в организации должен придерживаться. Оргполитика состоит из правил и инструкций, на основе которых осуществляется деятельность организации и которые не должны меняться.

Оргсхема – реально существующая схема структуры организации, показывающая ее подразделения, отделы, их персонал, функции и линии коммуникации. Эта схема, начерченная в полном виде, называется стендом со структурой организации.

Подчиненный – тот, кто подчиняется старшему по должности; то есть находится под непосредственным руководством кого-либо, в ведении кого-либо.

Помогать – оказывать содействие, поддержку в чем-нибудь.

Пост – работа или обязанность, которую человеку поручили, или должность, которая была ему порчена, в определенной области организации и которая частично находится под наблюдением руководителя.

Принципы – основополагающие законы, в соответствии с которыми что-либо действует.

Процветать – успешно развиваться, добиться состояния расцвета, подъема.

Расширение – увеличение производства продукта.

Руководитель – человек, ответственный за администрирование или управление в организации. В организациях, применяющих административную технологию Л. Рона Хаббарда, руководителем считается сотрудник, занимающий пост главы отдела или выше.

Состояние — положение, в котором находится человек или деятельность. Организация, её части или человек проходят через различные состояния. Для каждого состояния существует чёткая последовательность шагов, которая называется формулой. Формулу можно применить, чтобы подняться из текущего состояния в другое, более высокое и более способствующее выживанию. Какую формулу следует применять, определяют по статистикам.

Статистика – количество или объём чего-либо в сравнении с более ранним количеством или объемом того же самого. Статистики относятся к количеству сделанной работы или к ее денежной стоимости. Статистики всегда или ухудшаются, или улучшаются, или остаются неизменными по сравнению со статистиками за более ранний период.

Субординация – система строго служебного подчинения младших старшим, основанная на правилах служебной дисциплины.

Учредитель – тот, кто основал, создал что-либо или принимает участие в организации чего-либо.

Финансовое планирование – 1. Это способ разумно распоряжаться деньгами в рамках имеющихся у вас в наличии денежных ресурсов, для того чтобы поддерживать дела в порядке и зарабатывать больше денег. 2. Заключается в том, чтобы определить, на что расходовать деньги каждому отделению и какие счета оплачивать в соответствии с оплатой по установленную дату. 3. Основная цель финансового планирования в целом состоит в том, чтобы увеличить количество материальных ценностей и активов компании, а также повысить стоимость активов. Улучшить общее благосостояние и безопасность всех сотрудников компании и таким образом способствовать достижению целей компании и осуществлению деятельности. 4. Суть финансового планирования заключается в том, чтобы осуществлять разумное ассигнование фондов на предметы первой необходимости. Планирование будущих расходов.

Ценный конечный продукт (ЦКП) – это то, что можно передать другим людям и получить взамен поддержку. Поддержка – это обычно пища, одежда, жилье, деньги, терпимость или сотрудничество (доброжелательное отношение). Это, то, что должно быть ценным (т.е. может быть обменено на что-то вне области его производства), должно быть законченным (т.е. не требующим дальнейшей заботы или внимания или уже находящимся за пределами области производства) и должно быть продуктом (т.е. тем, что

действительно произведено). ЦКП можно подсчитать. Мысль или идея становится ЦКП только тогда, когда она воплощается в физической вселенной в конкретную форму, и обменять ее можно лишь в том случае, если вы сумеете передать ее кому-либо, и он сможет дать вам что-нибудь взамен.

Цель – известный предмет стремлений, на котором сосредоточены усилия. И за этим стоит замысел в том, чтобы добиться данной цели. Достижение цели требует определенных действий в реальном мире – действий, приводящих к изменениям в лучшую сторону и приближающих ее достижение еще на один шаг.

Частица – тело, послание, необработанные материалы, всё, что угодно.

Шляпа – наименование поста в организации и работа, которая к нему относится. Здесь проводится аналогия с тем фактом, что у представителей многих профессий, как, например, у железнодорожников, тип фуражки является символом выполняемой работы.

Термин «шляпа» используется также по отношению к записям, контрольным листам и подборкам материалов, в которых изложены цели и обязанности поста.

Примеры использования термина «шляпа»:

1. Шляпа дворника — подметать двор. В его шляпу не входит управление организацией. У человека может быть несколько шляп в одной организации.
2. Запиши свои успешные действия и положи эти записи в свою шляпу. В шляпе каждого сотрудника есть расписание работы нашей организации.

Этика – 1. действия человека, предпринимаемые им самим для того, чтобы исправить что-то в своем поведении или справиться с ситуацией, в которую он вовлечен и которая противоречит идеалам и лучшим интересам его группы. Это нечто личное. Если человек этичен, это происходит вследствие его собственного решения и делается им самим. 2. секция в организации, которая внедряет оргполитику, относящуюся к вопросам этики, так, чтобы сохранять область деятельности свободной от беспорядка.

Эффективность – выполнение работы или способность выполнять работу с минимальной затратой времени и усилий.