



Самая большая и самая старая проблема у предпринимателей, руководителей и владельцев бизнеса — безответственные сотрудники.

Термин слова **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ:**

В толковом словаре русского языка (мы смотрели в четырёх) находим такое определение (везде одинаковое):

«Ответственность - возлагаемое на кого-либо или взятое кем-либо обязательство отчитываться в каких-либо своих действиях и принять на себя вину за возможные их последствия».

Вам не кажется, что термин несколько негативно звучит? Взять на себя вину.... Тут есть одна нелогичность, которую невозможно не заметить. А что, если последствия действий были просто прекрасны? Слово «вина» тут никак не подходит.

В толковом словаре английского языка, который был в меньшей степени подвержен советской цензуре, мы видим совершенно другое определение того же слова. И это определение как нельзя больше подходит для целей менеджмента.

RESPONSIBILITY (ответственность) – состояние, при котором человек является и признает себя причиной чего-либо. Необходимость давать отчет в своих действиях. Способность действовать по собственной инициативе, без надзора. Если вы несете ответственность за что-то, то это является вашей работой или обязанностью, и вы должны принимать самостоятельные решения в отношении этого.

(Словарь

Collins)

Использование именно этого определения можно найти в работах классиков менеджмента. К примеру, Л. Рон Хаббард даёт слову ответственность именно такую дефиницию – «способность быть причиной».

Мнение руководителей у которых безответственные сотрудники и их отдел не выполняет поставленные задачи и у него регулярно снижается КПЭ

РАБОТА - это место, где ты зарабатываешь... Нервный стресс, нервный тик, головную боль... А в конце месяца тебе выдают немного денег. На лечение.



**Моя работа - это такое место,
где утро начинается с кофе,
а заканчивается
дергающимся глазом
и желанием убивать.**



А ночью ему снятся такие кошмары





Примерно так же выглядит жизнь руководителя — «тушение пожаров» и бесконечный поток сотрудников с различными проблемами превращают его день в однообразное и, в конечном счете, скучное или вообще ненавистное занятие.



Точка зрения руководителя



Точка зрения подчиненных

А.Казанцев
b-mode.ru

РЕШЕНИЕ есть! И называется он ЗРС

Это аббревиатура означает не «замученный рогатый скот», а «Завершенная работа сотрудника».

Термин «законченная работа сотрудника»
означает следующее:

**Направленная начальнику
подборка информации
относительно любой ситуации,
плана или чрезвычайного
происшествия, достаточно
полная, чтобы от него
требовалось только отметить:
«Одобрено» или «Не одобрено».**

А вот то, что затягивает **одобрение**, замедляет скорость выполнения действий и создаёт излишнее движение: **кто-то посылает недостаточную информацию и требует решения**. Поскольку руководителю необходимо больше информации, чем представлено, он вынужден надевать шляпу этого человека и собирать недостающие данные, используя своё собственное время и свои собственные линии.



Это можно назвать **«незаконченной работой сотрудника»**.

Она не закончена потому, что руководитель должен закончить её, делая следующее:

1. Собирая данные, необходимые для принятия решения.
2. Вырабатывая решение, которое будет основано только на письменных данных.
3. Выпуская приказы, вместо того чтобы одобрять их.



Теперь, когда мы увидели негативную сторону, давайте рассмотрим позитивную. «Законченная работа сотрудника» — это подборка информации в виде послания, или пакет, в которых:

1. Излагается ситуация.

2. Предоставляются все данные, необходимые для её решения.

3. Предлагается решение.

4. Имеется строчка, где руководитель может поставить подпись, чтобы одобрить или не одобрить это решение.

И в конце, я бы хотел привести пример того, как используется этот инструмент:

ЗРС

Ситуация: На данный момент в магазине №.... отсутствует рекламный баннер, установка которого способствовала бы привлечению потенциальных клиентов.

Данные: Для размещения баннера, рекламирующего услуги нашей компании размерами 2×5 метров необходимо затратить 25 000 рублей. Баннер будет размещать компания «Фабрика рекламы».

Баннер будет размещен на рекламном щите по адресу: Коровинское шоссе, 10. По данным компании «Фабрика рекламы» ежедневно нашу рекламу будет видеть от 2 000 до 2 500 человек. Стоимость самого баннера с установкой — 20 000 рублей.

Стоимость разрешения от Департамента Информации и рекламы при мэрии — 5 000 рублей. Выплату возможно осуществить из фонда продвижения.

Решение: Выделить денежные средства в сумме 25 000 рублей для оплаты расходов, связанных с размещением баннера.

Это верно

Руководитель службы маркетинга (ФИО) _____ (подпись)

Одобрено _____ Не одобрено _____

СИТУАЦИЯ:

Содержит ситуацию (отклонение от идеальной картины), которую необходимо уладить.

ДАННЫЕ:

Все данные, цифры, планы, расчёты, необходимые для разрешения ситуации. Приложите любые документы или письма, которые требуют подписи руководителя. Приложите необходимую дополнительную информацию.

РЕШЕНИЕ:

Изложите решение, которое вы предлагаете.