

سیستم سازی کسب و کار چیست و چه کاربردی دارد؟

در ابتدا به مفهوم سیستم سازی کسب و کار را با یک مثال ساده برای شما اشاره خواهد شد. فرض کنید که شما مدیر یک مجموعه و یک کسب و کار هستید و آن کسب و کار بسته به اندازه اش از تعدادی افراد و پرسنل تشکیل شده باشد و همه چیز طبق روال خود پیش برود.

ناگهان مساله ای پیش می آید و شما چند روزی را در محل کار خود نمی توانید حاضر شوید و امکان پاسخ دهی به پرسنل خود را ندارید. در کمال تعجب همه چیز به هم می ریزد، سفارش ها به موقع تحویل داده نمی شوند، پیام مشتریان جواب داده نمی شود و کلی مشکل دیگر، که در نهایت سبب نارضایتی مشتریان شما شده و به کسب و کار و پلن درآمدزایی شما آسیب می زند.

این سناریو احتمالاً برای شما آشنا باشد. در نگاه اول ممکن است با خود بگویید که تاثیر زیادی بر کسب و کار شما نمی گذارد و جزو مسائلی است که به هر حال در هر سازمانی پیش می آید. اما بدانید که اگر برای آن فکری نکنید، با گذر زمان بزرگ و بزرگ تر شده و دیگر قابل کنترل نخواهد بود و شاید سر انجام به جایی برسد که چیزی از کسب و کار شما باقی نگذارد!

یکی از ساده ترین و کارآمد ترین راه هایی که ما برای جلوگیری از وقوع چنین مسائلی به شما پیشنهاد می دهیم، **سیستم سازی کسب و کار** بوده و صد درصد سبب سوددهی شما در کمترین زمان خواهد شد. پس این مطلب را از دست ندهید و تا آخر همراه ما باشید!

سیستم چیست؟

سیستم مجموعه ای از عناصر و اجزا به هم پیوسته می باشد که برای رسیدن به یک هدف مشترک با یکدیگر در تعامل بوده و خروجی مشخصی را ایجاد می نمایند. با توجه به این تعریف، سازمان ها و کسب و کارها را میتوانیم یک سیستم در نظر بگیریم. در یک سیستم، هر چقدر که تعامل اجزا درونی سیستم را سریع تر و آسان تر کنیم، عملکرد آن بهبود چشمگیری خواهد یافت.

به عنوان مثال، یک سازمان را در نظر بگیرید. هرچقدر که ارتباط مناسب تر و شفاف تری بین بخش های مختلف آن سازمان برقرار باشد، هر چقدر که کارمندان در مهارت های ارتباطی توانمندتر باشند و هر چقدر که یک زبان شفاف و تعریف شده ای بین بخش ها وجود داشته باشد، کل این سامانه عملکرد مناسب تری را از خود نشان میدهد.

سیستم سازی چیست؟

سیستم سازی راهکاری عملی برای تولید درآمد بیشتر با کار کمتر می باشد! یعنی چه؟ یعنی در حالی که کار کمتری می کنید و انرژی کمتری صرف می کنید، سود و ثروت بیشتری بدست می آورید و در کنارش از زندگی خود در کمال آرامش لذت میبرید! این دقیقاً مفهومی است که آقای سم کارپنتر در کتابش با عنوان **work the system** مطرح کرده است.

مفهوم سیستم سازی، به مانند مجموعه ای از چرخ دنده ها می باشد که به طور هماهنگ و در کنار یکدیگر موجب پیشروی یک سیستم و یک مجموعه میشوند. اگر در یک سیستم، شما نقش چرخ دنده اصلی را ایفا کنید، خود شما مانع اصلی آن سیستم خواهید بود. چرا؟

چون که شما به عنوان مدیر یک سازمان برای سیستم سازی باید نقش یک رهبر ارکستر را ایفا کرده و نه اینکه یک نوازنده باشید! مدیریت یعنی انجام کارها به دست دیگران! وظیفه اصلی مدیر فکر کردن و یافتن اهرم ها می باشد. اینکه خودمان کارها را پیگیری کنیم، مانع سیستم سازی می شویم و کارها را وابسته به خود می کنیم. عواقب وابسته شدن کارها را نیز در بالاتر بررسی کردیم...

سیستم سازی کسب و کار به چه معناست؟

سیستم سازی کسب و کار شامل تمام فعالیت هایی است که برای خودکار سازی کسب و کار صورت می گیرد تا با کمترین نظارت و دخالت مدیر، کارها به همان نحوی پیش برود که انتظار می رود. با این کار مدیران وابستگی کسب و کار را به خودشان کاهش داده و وقتی در محل کار حضور ندارند کارها به خوبی پیش میروند.

در حقیقت به مجموعه ای از اصول و روش هایی که فرایند انجام فعالیت ها و وظایف را در یک سازمان مشخص می کند، سیستم سازی کسب و کار می گویند.

به زبانی ساده، در هر کسب و کار، سیاست ها و روش های انجام کاری وجود دارد که تمام فرآیندهای کلیدی آن کسب و کار، بر اساس آنها صورت می گیرند. سیاست هایی همچون نحوه پاسخ دهی به مشتریان و ایجاد رضایت در آنها تا انجام تک تک فعالیت های تعریف شده در آن سازمان. وظیفه سیستم سازی، تعریف و تعیین این چنین چارچوب هایی در هر کسب و کاری می باشد.

جالب است بدانید که در فرآیند مشاوره ، یکی از اولین اقداماتی که یک بیزینس کوچ باید به آن بپردازد سیستم سازی کسب و کار می باشد و باید تمام فعالیت های آن کسب و کار را به درستی سیستم سازی کرده تا در نهایت این اقدامات منجر به پیشرفت آن کسب و کار و دست یابی به اهداف در نظر گرفته شده شود.

مزایا و ضرورت سیستم سازی کسب و کار

- بدون سیستم سازی کسب و کار، بسیاری از مدیران کارمند هستند و حتی وقت برای فکر کردن ندارند!
- یقیناً با کار کمتر، سود و ثروت بیشتری کسب خواهید کرد.
- مدیریت دانش؛ یعنی با رفتن افراد، سازمان دچار مشکلی نمی شود.
- می توانید کار ها را واگذار کنید چه به کارکنان خود سازمان و چه برون سپاری.
- تسهیل مدیریت اطلاعات؛ دسترسی به اطلاعات توسط مدیران و کارمندان به راحتی صورت میگیرد.
- اقدامات و رفتارهای سلیقه ای و خارج چارچوب کاهش یافته و شکل منسجم تری را به برند شما و برندسازی شما می دهد.
- خطاها و اشتباهات انسانی کاهش می یابند.

- بستر رشد کسب و کار شما فراهم می شود. بجای آنکه شبانه روز کار کنید و همان نتایج همیشگی را بگیرید، اینبار وقت به اندازه کافی دارید که کسب و کارتان را گسترش دهید!
- با سیستم سازی، بهتر می توانید کسب و کار خود را تحلیل و ارزیابی کنید و اشکالات آن را بیابید و در نهایت سبب افزایش بهره وری آن شوید.

گام ها و اصول سیستم سازی در کسب و کار

تا به اینجا در مورد لزوم و ضرورت داشتن سیستم سازی صحبت شد. حال یک سیستم کسب و کار را چگونه میتوان پیاده سازی کرد؟

1. مشخص بودن هدف سیستم
2. داشتن تفکر سیستمی
3. تعیین دستورالعمل های نجات بخش
4. تیم سازی کردن
5. استفاده از ابزارها برای تسهیل کردن کارها

مراحل پیاده سازی سیستم به صورت موردی در بالا بیان شد و حالا بهتر است کمی موشکافانه تر به تک تک موارد گفته شده بپردازیم .

مشخص بودن هدف سیستم

مشخص بودن هدف سیستم این امکان را به فرد یا سازمان میدهد که به جای تمرکز بر وظایف و چگونگی انجام آنها بر روی نتایج آن وظایف تمرکز نماید به عبارتی در این روش مدیران باید اهداف شرکت را به قطعات کوچک تر تقسیم کنند و به عنوان اهداف روزانه یا هفتگی و ... به نیرو های خود معرفی نمایند .

مشخص کردن اهداف و تعیین وظایف هر از یک از نیروها باعث میشود که افراد نقش خود را در رشد سازمان درک کنند و به همین دلیل متعهد تر و متمرکز تر در راستای تحقق اهداف شخصی و سازمانی خود عمل کنند

داشتن تفکر سیستمی

تفکر سیستمی یک رویکرد ساختاریافته است که تاکید دارد قبل از تعیین و اجرای راهکار، باید مشکلات را کامل و دقیق، مورد بررسی قرار داد

تفکر سیستمی، تغییر پایدار از طریق یک فرآیند پیوسته را بهتر از واکنش‌های ناگهانی می‌داند که مشکل را به صورت موقتی حل می‌کنند. با پیاده‌سازی تفکر سیستمی در سازمان، می‌توان ابزار، مدل و شیوه‌ای به وجود آورد که سازمان‌ها به کمک آن‌ها بتوانند پیچیدگی‌ها را مورد بررسی قرار دهند، اثرات متقابل بین نیروها را شناسایی کنند، الگوهای رفتاری را در طول زمان مشاهده کنند و راهکارهایی موثر تعیین نمایند. به عبارتی تفکر سیستمی، به عنوان رویکردی موثر شناخته می‌شود که به سازمان‌ها کمک می‌کند از ارتباط متقابل بین سیستم‌ها اطلاع پیدا کنند و راهکاری توسعه بدهند که کارآمد، طولانی‌مدت و پایدار باشد

تعیین دستور العمل

شاید بزرگ‌ترین ضعف اغلب کسب‌وکار در این مورد باشد. هر فعالیتی که در کسب‌وکار انجام می‌شود باید دستورالعمل مشخصی داشته باشد. در بسیاری از شرکت‌ها دستورالعمل مشخصی وجود ندارد. مثلاً شما باید یک دستورالعمل صحبت با مشتری داشته باشید.

در بسیاری از شرکت‌ها این دستورالعمل‌ها فقط در ذهن کارکنان وجود دارد و جایی ثبت نشده است. به همین دلیل اگر یکی از کارمندان یا خود مدیر چند روز غایب باشد همه چیز به هم می‌ریزد. مزیت داشتن دستورالعمل آن است که می‌توان آن را مدام بهبود بخشید

تیم سازی کردن

تیم سازی در کسب و کار چیزی فراتر از همکاری بین افراد است و اصولی دارد که در ادامه به آنها خواهیم پرداخت .

اصول تشکیل تیم در سازمان

- تیم یک نفره تشکیل ندهید. روی تیم سازی در کسب و کار زمان بگذارید و سپس کارها را به آنها محول کنید.
- ساختار تیم را مشخص کنید. برای این کار می‌توانید از چارت سازمانی بهره ببرید.
- سعی کنید تعداد افراد هر تیم را تا حد امکان محدود کنید. بهترین تعداد برای هر تیم در سازمان ۵ تا ۱۵ نفر است. البته ممکن است در یک سازمان چند تیم مختلف فعالیت کند.
- هنگام استخدام و تیم سازی در کسب و کار علاوه بر سطح مهارت به ویژگی‌های شخصیتی افراد نیز توجه داشته باشد. توانایی کار تیمی در سازمان از مهم‌ترین ویژگی‌هایی است که کارمندان شما باید داشته باشند.
- به بودجه سازمان خود توجه داشته باشید و با توجه به آن اعضای تیم را استخدام کنید. برخی از مدیران تنها نیروهای مختلف را بدون در نظر گرفتن توانایی پرداخت حقوق آنها استخدام می‌کنند. این موضوع مشکلات بسیاری در سازمان ایجاد می‌کند.

استفاده از ابزارها برای تسهیل کردن کارها

با توجه به رشد و پیشرفت تکنولوژی و نرم افزارها امروزه به کمک ابزارها انجام امور مختلف راحت تر شده و سیستم میتواند با سرعت بهتری کار کند .

تا اینجا متوجه شدید که با سیستم سازی در شلوغی ها غرق نمی شوید، روحیه کارکنان و بهره وری آنها بهتر میشود، محیط کار جذاب و بدون استرس می شود، به طور مداوم بازدهی، گردش مالی و سود شما افزایش پیدا می کند و به راحتی یک تعطیلات بدون نگرانی در مورد عملکرد کسب و کار و فعالیت های کارکنان خواهید داشت

شما به عنوان صاحب یک کسب و کار باید هر ماه برای نظارت بر بهینه سازی سیستم های خود زمان بندی کنید، نتایج را بررسی کنید و ببینید آیا آنها به طور موثر برای شما کار می کنند یا نه. هر کجا که می توانید را تغییر و بهبود دهید یا حذف کنید

امیدوارم توانسته باشیم شما را با اهمیت بالای سیستم سازی در کسب و کار و نحوه درست انجام آن به خوبی آشنا کنیم .