

كيفونغ للأعمال

خمس قواعد لصحة ونجاح العمل التجاري

بقلم جاك آر هوي

استخدمت «ممارسة طاقة الحياة والتدريب عليها» الصينية القديمة المعروفة باسم «كيفونغ»* لتعزيز صحة وفائدة مستخدميها، وتعزيز توازن الجسم الطبيعي وإزالة العوائق جسدية كانت أو عقلية. ولكن لماذا نحصر كثيراً من الفوائد بأجسادنا فحسب؟ أي عمل لا يحتاج لمساعدة في التخلص من العوائق والعقبات وفي زيادة فعالية أنظمتها؟ لذا ننصحك باستخدام قواعد كيفونغ الآتية بوصفها تمريناً لزيادة نجاحك في عملك عبر المحافظة على سلامته. تتضمن قواعد كيفونغ للأعمال خمسة أجزاء، كل واحد منها يتصل بجانب مختلف من جوانب العمل:

القاعدة 1 كل ما تفعله محسوب! - القيادة

القاعدة 2 فحص شامل للوقائع

القاعدة 3 تعبير شامل عن الإيمان - خطط كبيرة

القاعدة 4 تنفيذ والتزام

القاعدة 5 توسيع نطاق العمل وصلاته

لا يهم ما إذا كنت صاحب مهنة حرة وتتعثش إلى الوصول إلى غايتك أو شركة كبيرة تدفع حصصاً، فإن كلاً من هذه القواعد سوف تزود عملك بعائد أكبر من كلفة التنفيذ. كل واحد من قواعد كيفونغ للعمل سوف تنتهي، عند ممارستها وتطبيقها، إلى عمل أكثر نجاحاً.

«تستطيع أن تتصح كل من تشاء حول التنفيذ الممتاز، ولكنك لن تحصل عليه حتى تنظم خيارات إستراتيجية، وهيكل يدعم الإستراتيجية، وأنظمة تمكّن المؤسسات من العمل والتنفيذ مع بعضها؛ وهذه تمثل ثقافة رابحة، وقيادة ملهمة. فإذا كان لديك كل ذلك ستحصل على إنجاز ممتاز». - الان ج لافلي Alan G. Laffly.

القاعدة 1: كل ما تفعله محسوب! - القيادة:

هذه القاعدة تكوّن رأياً عن تحدي القيادة. كثير من الكتب والمحاضرات كتبت واستخدمت لشرح القيادة؛ لأن كل شيء تفعله له نوع من التأثير فإن من المستحيل كلياً أن تحدد خصائص القيادة الجيدة الأساسية بالنسبة لكيونغ للأعمال، قوة الحياة التي تضمن نجاح عملك.

ذكرني أحد رؤسائي بقاعدة القيادة هذه بطريقته الخاصة عندما قال «أنت الكبير الآن - لا تفسد الأعمال». كان يذكّرني بطريقته أن كل ما فعلته أو لم أفعله سيكون ملحوظاً، وسوف يحتسب. ليس من المهم كثيراً ما قلته، إن ما فعلته أو لم أفعله هو الذي سيكون له تأثير كبير في قدرتي على قيادة قسمي نحو النجاح.

إذاً إذا كان كل شيء نفعه يحتسب تجاه قيادتنا، فكيف نستطيع عندئذٍ اتخاذ القرار الصحيح عندما يواجهنا خيار صعب؟ بالنسبة إليّ وإلى كثيرين آخرين إنه اختيار بسيط بين الضمير والملاءمة Conscience and Convenience (من أجل أن نعرف أكثر حول هذا الموضوع اقرأ «لغة الضمير» بقلم تيمان هـ. ديبيل، الابن Tieman H, Dipple, Jr). ثمة منظور آخر طرحه اريك هارفي Eric Harvey والكسندر لوشيا Alexander Lucia في كتاب صغير عنوانه «أدر الحوار» Walk the Talk. في الفصل الثالث «النزاع عند الاختلاف» ترد عبارة «غير واع» تعني أشياء أخرى تبدأ بإرشادنا بأن علينا أن نعود إلى الوراء ونتفحص أفعالنا، وليس نوايانا فحسب. هل نعيش قيمنا ونسير وفق ما نقول؟ إن القيام بأفعال على شاكلة دفع مكافأة إضافية للإدارة في حين نطلب من عامل آخر أن يدفع مستقطعات أو يعمل دون إضافة أو علاوات مشابهة يعطي إشارة واضحة تجلت

مؤخراً بوضوح عندما حاولت الخطوط الجوية الأمريكية أن تقنع موظفيها بأن علاوات الإدارة كانت ضرورية لإنقاذ الشركة في حين أن اقتطاع جزء من رواتب باقي الموظفين بحسب مركزهم وأرشيفهم كان ضرورياً أيضاً.

هل قلت يوماً «مستخدمونا هم ذخرنا الأكثر أهمية؟» إذا كنت تريد أن تقوم بمسح حولهم فهل يوافقون؟ في معظم المراجعات، كان 80% من المديرين مندهشين لمعرفة مدى الانقسام ما بين مقاصدهم وأفعالهم. لذا أحضك على أخذ جانب الحذر قبل أن تقفز إلى أي استنتاجات بشأن أسلوبك ونتائجه.

- عائد الاستثمار ROI Return on Investment /:

هل ثمة عوائد للاستثمار وفق قاعدة كل ما تقوم به محسوب؟

ما هو هامش المساهمة الذي تحتاجه لتبرير هذا الجهد؟ سأعود إلى أعمال المسح المتعددة التي استخدمت من أجل تحديد أفضل الأماكن للعمل. من الدلائل التي قدمتها نتائج أعمال المسح هذه نجد أن النزاهة تأخذ مكاناً بارزاً في اللائحة وغالباً ما يقال بين المستخدمين أنها السبب في تبرير ادعاء أن صاحب عملهم يمثل المكان الأفضل للعمل عنده. ماذا يعني هذا؟ ترى تقارير إضافية أن كلفة استبدال موظف عادي تتراوح بين 150 و200% من الرواتب السنوية. ارفع سلسلة ربط الدخل إلى المبيعات ورواتب مديري المكاتب والأقسام ويصبح الرقم عالياً بشكل مذهل. لقد قدرت إحدى شركات الخدمات الاختصاصية أن الأمر يحتاج إلى ما يصل إلى 9 ملايين دولار للتعويض عن استخدام عامل غير مناسب أو استبدال عامل كان منتجاً عندما غادر. تخيل، إن تكاليفك ليست عالية جداً ولكنها أعلى مما تظن. وإذا أضفت كلفة استبدال الزبون، ستواجه مرة ثانية صدمة زيادة الكلفة بشكل صاعق.

السؤال المناسب هو: هل لتصرف ما، أو سوء تصرف، حقاً تأثير كبير كهذا؟ نعم! الأمثلة كثيرة، دعني أشارك بواحد من تجربتي الشخصية. في محاولة لإدارة نفقات الميزانية، أصدرت شركة فورتشن 2000 قراراً بأن أي بائع لم ينفق ميزانية نفقاته في نهاية كل فصل

سيعاقب بإنقاص علاوته بمقدار الربح. هل تستطيع أن تتخيل نتائج هذا التصرف البسيط، حيث أخفقت فطنة أحدهم بخصوص العمل تماماً؟ إن الهدف الدافع لقوة المبيعات هنا أصبح صرف أموال الإنفاق، وليس إنجاز أعمال أكثر أو تحقيق أرباح أكبر. هذا واحد من مئات الأمثلة حيث تؤثر نقص الفطنة في العمل التجاري (عدم التفكير بنتائج القرار) بصورة سلبية على نتائج العمل (الوصول في الواقع إلى نتيجة معاكسة للقصد).

إن كل ما تقوم به يحتسب - تحدي القيادة، هو القاعدة الأولى في أعمال كيغونغ التجارية. إن عائد الاستثمار للمحافظة على هذه القاعدة واتخاذ خياراتك على أساس الوعي لا الملاءمة كافيان لتكريس هذه القاعدة في المركز الأول بين قواعدنا.

القاعدة 2: الفحص الشامل للوقائع:

ساعد بحثنا على تقديم فهم واضح للوقائع التي تحيط بالعمل بشكل أساسي بالنسبة لمؤسسة كيغونغ للعمل التجاري. الفطنة في العمل التجاري تلعب مرة ثانية دوراً كبيراً في: أولاً فهم ما تخبرنا به الوقائع (استبصار)، وثانياً معرفة ما هي الوقائع التي ينبغي اختبارها (المعلومات). نحن نرى أن هناك سلسلتين للقياس ينبغي اختبارهما، وهما مختلفتان بالنسبة إلى العمل التجاري الصغير، وللشركات المتوسطة، والشركات الكبيرة. والسلسلتان -أ- مالية و -ب- غير مالية.

تفيد التقارير الأخيرة من المنظمتين المسؤولتين عن عمل المحاسبين والمديرين الماليين بأن ثمانية من عشرة من رؤساء الشركات التنفيذيين لا يستطيعون أن يفسروا بشكل جيد بياناتهم المالية الخاصة. هذا ليس انعكاساً لمستوى ذكاء رؤساء الشركات بل نتيجة لسنوات من التحكيمات ومن الـ GAAP (ممارسات حسابية عامة مقبولة) التي جعلتها محيرة بالنسبة إلى تلك التي تتصف بأنها غير مدربة بلغة المال.

يجب على مقياس العمل الذي تراقبه أن يكون:

متجاوباً

فعالاً

يحظى بالتقدير

حاسماً

المقياس الذي تراقبه ينبغي أن يكون متجاوباً - إذا قمت بعمل شيء إيجابي أو سلبي، فإن ما تراقبه ينبغي أن يكون متجاوباً مع ذلك العمل. ينبغي أيضاً أن يكون المقياس فعالاً. إذا كان يأخذ وقتاً أطول في جمع المعلومات أكثر من الفائدة التي يقدمها فهل ينبغي أن يتم اعتماده؟ كذلك ينبغي على المقياس أن يحظى بتقدير أولئك الذين يعتمدون عليه. هناك قصة مشهورة في كلية إدارة الأعمال حول أدميرال في بيرل هاربر. عندما سُئل من قبل تابع له لماذا لم يُعدّ تقريراً خاصاً، أجاب: «يا بني لا أحد سيقراه». أخيراً إذا كنت تراقب مقياساً ما، ينبغي أن تكون قادراً على اتخاذ قرار حاسم نتيجة للتقرير.

هناك مقياسان جيدان للأعمال الصغيرة يتضمنان ما يلي:

Sustainable growth rate/ **SGR** (معدل نمو مضطرد) يخبرك متى ستنفد

منك النقود.

Return on asset invested/ **ROAI** (عائد من استثمار الممتلكات) يدل على قوة

العمل في كسب المال.

السيولة: ننصحك بـ **NBP net balance position** (وضع الميزانية الصافية) ؛

النسب التي تؤثر في الـ **NBP** وتُقدّم طرقاً لتحسينه.

(تستطيع أن تحصل على وصفات للمقاييس هذه بالكتابة إلينا، أو بشراء

«eWorkbook» الخاص بنا).

الحقائق لا تدور دوماً في فلك الأرقام فقط. في كتاب أوراق الحرب الخاصة بتشرشل، المجلد الثاني، يذكر مارتن جيلبرت أن تشرشل لم يخفق أبداً في مجابهة أشد الحقائق قسوة. في بداية الحرب أوجد دائرة منفصلة بالكامل خارج سلسلة القيادة العادية، تدعى «المكتب الإحصائي» ليزوده بأشدّ الوقائع قسوة أولاً بأول دون تلميع أو تخفيف. وقد كتب تشرشل «الحقائق أفضل من الأحلام» في كتابه «تجمّع العاصفة».

تخيل أن تكون في المحيط دون بوصلة، دون قنديل، دون نجوم ودون علامات ترشدك. كيف تستطيع أن تجد أرضاً لترسو بسفينتك عندها؟ دون علامة نهدي بها سيكون من الصعوبة بمكان أن نبحر عبر المياه، حتى المياه الراكدة ستكون صعبة في مثل هذه الظروف. وتخيل كم سيكون الوضع أكثر صعوبة في المياه الهائجة: «السر الصغير البشع عن حياة المقاولات في أمريكا أن الغالبية العظمى من أصحاب الأعمال الصغيرة يعدون أنفسهم في نقطة الصفر. أنت تنفق طوال حياتك في بناء شركة كي تكتشف، عندما يحين وقت البيع، أنها لا تساوي شيئاً (جورج جندرون George Gendron، محرر سابق ورئيس تحرير مجلة ماغازين Magazine™).

أن تعرف إلى أين أنت ذاهب أمر مهم - وأن تعرف أين أنت أمر حاسم وخطير!

- عائد الاستثمار:

أهم عائد للاستثمار (ROI) لأي اختبار استقصائي شامل للحقائق (المالية وغير المالية) هي أن تحافظ على الشركة. الإخفاق في الانتباه والملاحظة، وفي اتباع المقاييس المناسبة، والإخفاق في تعلم كيف تركز على القيم بدلاً من التركيز على الأرقام فحسب يمكن أن يؤدي إلى الفشل في النهاية. هل تعتقد أن ذلك لا يمكن أن يحصل معك؟ إنه يحصل لـ 80% من جميع الشركات التي يقل عمرها عن سنتين؛ أما من المتبقية فثمة 70% أخرى تفشل قبل السنة الرابعة. الشيء الحسن هنا هو أن الشركات التي تواجه تلك الحقائق وتوليها الاهتمام الكافي وتعمل بالمقاييس الصحيحة يمكن أن تنمو بمعدل 17 إلى 28% أسرع من نظيراتها. وقد تصل أرباح تلك الشركات التي تواجه تلك الحقائق إلى ما يزيد على 40% أكثر من نظيراتها التي لا تربط أفعالها بشكل وثيق بالمقاييس.

الاحتمالات الأفضل هنا تعمل ضد أكثر المقاولين طموحاً بغض النظر عن الخبرة. لذلك فإن التقصي الشامل للحقائق عامل حاسم في جعل العمل التجاري مشروعاً ناجحاً يوفر إستراتيجية رابحة لحاملي الأسهم.

القاعدة 3: التعبير المطلق عن الإيمان / خطط كبيرة:

دلّت ثلاث سنوات من البحث على أن القيام بخطط كبيرة وجعل كل موظف في شركتك يشارك فيها هو التعبير الأقصى عن الإيمان والثقة التامة. كل واحد يريد أن يعرف أن عمله مهم. عندما يعرف كل واحد في المنظمة ما يشكله عمله بالنسبة للصورة الكبيرة للعمل ككل فإنه يجد عمله أكثر إرضاء. الشركات المعروفة بأنها أماكن عظيمة للعمل تضمن أن يعرف كل مستخدم فيها كيف أن الجهد الجماعي يسهم في نجاح الزبون.

إن التعبير الواضح عن الإيمان يعني أنك تؤمن بالشركاء الذين تختارهم. عندما تتشارك في أغراضك وأهدافك مع شركاتك من الأسهل يصبح من السهل تحقيقها معهم. وهؤلاء الشركاء يشملون بائعيك ومستخدميك وزبائنك. وعندما يكون قصدك أن تساعد زبائنك في حل مشكلاتهم فأنت لديك اقتراح ثمين رابح.

من أجل أن تحصل على تعبير واضح عن الإيمان ضع خططاً كبيرة. عليك أن تلعب كي تربح وليس أن تتجنب الخسارة فحسب. أنت تحتاج إلى أهداف كبيرة، وخطوات واضحة، ومراجعات مدروسة، وتعديلات، وتركيز على رؤية محددة مشتركة.

هناك صديق لي يدير شركة تقنية ناجحة. وكما تفعل التكنولوجيا عادة، فإنها تبدأ في الزحف إلى عمله ثم تقف على قدميها لتنتقل (من كتاب «نقطة الوقوف على الأقدام: الأشياء الصغيرة يمكن أن تُحدث فرقاً كبيراً» بقلم مالكوم غلادويل). كان خياره أن يعيد الحفر، والاستمرار في دعم التقانة القائمة، واعتماد نمو مخطط ومحدود مع الاستمرار في خدمة زبائنه الموجودين. وقد قدمت هذه الخطة إستراتيجية ممتازة مدة خمس سنوات.

بالمقابل هناك خيار آخر، خيار حرق الجسور، وهجر القديم، واعتناق تقنية جديدة، وأن تكون السباق في اعتماد التقنية الجديدة التي أثبتت وجودها. لقد اختار صديقي الدرب الجريء، المغامر، الخطير، الذي يحمل طابع التحدي عن طريق القيام بخطط كبيرة. سنتان من تطبيق الخطة حققت فيهما الشركة عوائد وأرباحاً أكبر من ذي قبل.

لقد أثمرت الإستراتيجية التي اتبعتها - الخطوات التي اتبعتها لتحقيق ذلك أكبر من أن تتسع لها هذه المقالة، ولكنها تستحق الحديث عنها والغوص في أعماقها أمام جميع من يواجهون تحديات مشابهة. لقد أحاط صديقي كل واحد من موظفيه بجو شامل من الإيمان، والثقة في قدرتهم في أن يكونوا جزءاً من صنع ما تم، والإيمان في بحثه عن سوقه، والإيمان بقدرته فريقه على العطاء، والإيمان بالخطط الكبيرة.

لا تنتظر حتى يفشل عملك من أجل تنفيذ مخططات كبيرة بوصفها جزءاً من إستراتيجية عملك اليومية، ابدأ الآن ولا تتوقف أبداً.

- الفشل في التخطيط هو التخطيط للفشل:

إن إدارتك لعملك بنزاهة هي الخطوة الأولى نحو جعل الخطة تتجح، إن قناعتي في هذا الخصوص التي استخلصتها من الكتب التي قرأتها حول الإدارة والقيادة، ومن تجربتي الشخصية أيضاً تقيد بأنك عندما تساعد الآخرين كي يحصلوا على ما يريدونه تحصل أنت على ما تريد.

- عائد الاستثمار:

في محافظتك على صيغتنا، تكون القواعد عظيمة ولكن فقط عندما تؤدي إلى نتائج قياسية بالحد الأدنى. إن قواعد كيفونغ للأعمال ينبغي أن تقدم نتائج العمل الصحية ذاتها بغض النظر عن الحجم، أو الصناعة، أو عمر الشركة. وهذا يصح أيضاً بالنسبة إلى كيفونغ للصحة. فالممارسة والتمرين ينبغي أن يقدم صحة أفضل للفرد بغض النظر عن العمر أو المركز. إن قاعدة التعبير المطلق عن الثقة - والخطط الكبيرة هي القاعدة التي تعيد أرباح خط القاعدة الأدنى.

القاعدة 4: التنفيذ والالتزام:

أوجدت شركة نايك عبارة مبتكرة أصبحت شعارها هي «افعل ذلك فحسب». إن الرياضة بحد ذاتها ليست ما يهم، ما يهم هو الانخراط، والنشاط، والتنفيذ.

في كتابهما الرائع «التنفيذ: نظام إنجاز الأمور» قدم لاري بوسيدي Larry Bossidy ورام تشاران Ram Charan التعريف الآتي للتنفيذ: 1- الرابط المفقود. 2- السبب الرئيس الذي يجعل الشركات تقصر في تنفيذ وعودها. 3- الفجوة بين ما يريد المديرون تحقيقه وقدرة شركاتهم على القيام بذلك. ومنذ العام 2000 حتى 2002 طردت 22% من شركات أمريكا الكبرى مدراءها. لماذا؟ بسبب الفشل في تنفيذ الخطة.

إذا كان التنفيذ هو القاعدة فكيف ننفذ القواعد لتجنب فشل الشركات المذكورة آنفاً؟ CEO مرة أخرى إليك هذه الأفكار من كتاب بوسيدي وتشاران:

«أعرف جماعتك وعملك

أصر على الواقعية

ضع أهدافاً وأولويات واضحة

تابع الأمور

كافئ المشتغلين

وسع نطاق قدرات الناس

اعرف نفسك».

إنك لا تحصل أبداً على ما تتوقع - تحصل على ما تدرسه وتعمل لأجله فقط

إذا كنت لا تريد أن تتابع، فلماذا تتوقع من أي شخص آخر أن يقوم بذلك؟ لعل الجانب الأكثر إحباطاً لكونك مستشاراً هو أن ترى زبوناً ينتهج إستراتيجية ما، ويقوم بكل الأشياء الصحيحة ثم لسبب يتعذر تفسيره يتوقف عن أداء ما كان يفعل. إذا لم تغير عاداتك، فإنك لن تغير النتيجة. العادات الجيدة أو السيئة، هي التي تسوقنا كل يوم.

النصف الثاني من القاعدة هو الالتزام، يبدأ بيد ينبغي أن يصل التنفيذ والالتزام معاً من أجل البقاء والاستمرار. دون التزام، سيصبح التنفيذ مثل تعديل المواقف - أمراً مؤقتاً تماماً. ودون التزام يكون التنفيذ أملاً زائفاً لا غير.

الأمَل ليس إستراتيجية

الالتزام هو الوعد الذي نقطعه على أنفسنا بالقيام بشيء ما. الالتزام هو الوعد الذي نقطعه للآخرين بأننا بالتأكد نحافظ على وعدنا. لا نستطيع أن نتوقع من أحد أن يأخذ التزامنا على محمل الجد ما لم نظهر رغبتنا الحقيقية في متابعة ودراسة ما نتوقعه أنت.

أنا متأكد أن كل واحد منكم يعرف حالة أو حادثة ما أدى فيها نقص الالتزام والفشل في المتابعة وعدم الرغبة بالقيام بدراسة متفحصة ناجحة لحدوث مأساة. وهنا، أقدم لكم هذا المثال كي أبين الفكرة بشكل واضح.

في معرض تجاري دولي في هونغ كونغ أخذت استراحة على الشرفة المطلة على ميناء فيكتوريا وسرعان ما انضم إليّ رفيق جاء يطلب مني سيجارة. شرعنا نتحدث، كان يشكو من أن مخزنه في جزيرة قريبة قد نُهب بالكامل من جميع محتوياته الكهربائية الثمينة. كانت الشكوك الأولى تقع على حراس المخزن. سألته كم مرة عاين المخزن أو ما إذا كان قد فتشه. ولدهشتي أخبرني محدثي بأن أحداً لم يصل إليه منذ ما يزيد على تسعة أشهر. دون مراقبة أو معاينة من أي نوع لوضع المواد في المخزن فإن تلك النتيجة متوقعة. عرفت منه أيضاً أن السلطة المحلية المسؤولة في شركته كانت قد مُنعت من دخول المكان وأن الأجرة كانت مستحقة الدفع.

سأترك على من يجب وضع اللوم في هذه الحالة لك. أنا أرى فقط أن من أخبرني القصة لم يتقبل تحمل أي مسؤولية. على كل حال، إنك تحصل فقط على نتيجة ما تتفحصه وتدرسه وليس على ما تتوقعه.

عائد الاستثمار:

هل ثمة عائد استثمار من التنفيذ؟ هل يمكن أن يكون هناك عوائد استثمار لأية فكرة إلا إذا نُفذت؟ مقدمتي المنطقية أنه دون فعل، دون تغيير يحدث، دون التزام بمعاينة وتفحص ما نتوقعه لا شيء يتغير. لا يوجد تغيير يساوي الصفر في عوائد الاستثمار.

وعلى نحو معاكس، النتائج الإيجابية من كل الإجراءات والأفعال التي تقوم بها تتجلى في عائدات الاستثمار.

تتضمن كل قاعدة جيدة الحاجة إلى القيام بشيء ما مختلف. التاريخ والطبيعة البشرية يعملان ضدنا في هذا. من أجل أن نتمتع بالنتائج الجديدة التي نسعى إليها، علينا أن نغير عاداتنا، يجب أن نتجز، نوصيك أن تلتزم. فدون التزام لا يوجد تأكيد على أن حتى التنفيذ سيتم أو يتحقق.

خير نصيحة لنا: راقب وتقصى عن كل ما تتوقعه!

القاعدة 5 - توسيع نطاق وصلات العمل:

وصلنا إلى آخر قاعدة من القواعد الخمس: إعداد الارتباطات. من أجل أن يكون لديك عمل تجاري ينمو ويبرز منافسيه لا بد من تولية الانتباه لضمان بناء أعمال مرتبطة. إن مُستخدم هذه الأيام ليس هو المستخدم نفسه الذي استخدمناه قبل عشرين سنة أو حتى 10 سنوات. مُستخدم اليوم يزخر بمعلومات وافرة تتدفق يومياً أكثر مما كنا نحظى به من معلومات طوال حياتنا في الماضي.

مكان الانطلاق الذي أُوصي به أن تتبّع مع مستخدميك أسلوباً صارماً وجدياً عند تعيينهم. القاعدة في شركة موتورولا، التي بدأت حياتي المهنية لديها هي «عين الأفراد الذين تريد أن تعمل من أجلهم» - مقارنة مثيرة للاهتمام تضمن نوعية جيدة مؤهلة من المستخدمين للعمل في مشروعات بقيمة عدة ملايين من الدولارات.

الرسالة هنا أنك بتوظيفك لمستخدميك بأسلوب جدي تكون بذلك جدياً مع نفسك أولاً. اعرف ما هي قيمك، بيّنها بوضوح وعِشها. لا تجعل المستخدم يعتقد أن ما تقوله يختلف عما تفعله. إن كتب التاريخ عن شركات الولايات المتحدة مليئة بأمثلة تبين كيف يمكن لهذا التناقض أن يقضي على الشركة. أنت تريد أن تُتمّي شركات قوية. وتريد مستخدمين يفهمون دورهم في العمل وكيف يؤثر ذلك الدور على العمل.

كما يعمل كل شخص حول فكرة مشتركة تكون النتائج مفيدة لكل شخص. في كتاب «جونغ هوا» (GUNG HO)، يذكرنا كين بلانشارد Ken Blanchard وشيلدون بولز Sheldon Bowles بأهمية السماح لكل واحد باختبار معنى الكرامة في العمل. إحدى القيم الثلاث المهمة التي ينبغي تعلمها هي ما يسمونه بروح السنجاب - العمل الجدير:

1- معرفة أننا نصنع من العالم مكاناً أفضل.

2- كل واحد يعمل من أجل تحقيق هدف مشترك.

3- القيم ترشد كل الخطط والقرارات والأفعال.

عندما تدرك معنى كرامة العمل فإنك تكون قد امتلكت الفطنة والحصافة في العمل.

توسيع نطاق العمل وصلاته عنصر أساسي لعدد من الشركات التي تحتل أفضل المواقع في مجال العمل. أفضل مواقع العمل تبرز نظراءها ومنافسيتها بنسبة 17 - 28% عندما تكون جميع الأشياء الأخرى متساوية.

عائد الاستثمار:

بغض النظر عن حجم المؤسسات، فإن امتلاكها لمستخدمين ملتزمين مندفعين متحمسين مفيد. إن توفير شرط الكرامة في العمل والسماح لكل فرد أن يعرف مدى أهمية مساهمته هو ما يدفع الشركات نحو الازدهار. ثمة مقعد في الحافلة لكل شخص. يقول مقال حصل مؤخراً على جائزة تقدير أنه يستخدم أي واحد يستطيع ويرغب بالقيام بالعمل! هذا المقال أخذ بشركة من أربعة مستخدمين وزبون واحد كانت على حافة الإفلاس إلى عائد يصل إلى 150 مليون دولار في السنة مع وجود 150 مستخدماً وبيع مشروعه التجاري بستة أضعاف كلفته إلى شركة أكبر. لقد حوّل كلاً من المستثمرين والمستخدمين الذين عملوا معه إلى أصحاب الملايين في طريقه.

إن القدرة على بناء جو من الصداقات المتينة، والشعور بالانتماء، وبالتأكيد على توسيع نطاق وصلات العمل، هي ما تجعل صاحبها رابحاً ويستحق أن تشملته الصفات الخمس الخاصة بالقيادة (five E's) والمشاركة بنمو وازدهار العمل.

بدأت بطرح السؤال الآتي: «هل هناك مجموعة قواعد عامة كونية تعاد وتكرر تعمل على تأمين نجاح العمل التجاري والنمو؟» ثم أضفت أن أي مجموعة من القواعد كهذه ينبغي أن تكون قابلة للتطبيق على مختلف الأعمال التجارية من كل حجم وفي كل صناعة على مستوى العالم. مثل هذه المجموعة من القواعد ستكون أقرب إلى المبادئ أكثر من القواعد بسبب قابليتها الكونية للتطبيق. لقد انخرطت في مسح لأدبيات هذا الموضوع بدءاً من «فن الحرب» إلى «التنفيذ». وأثناء بحثي جمعت مكتبة ضخمة من الكتب حول الموضوع، وتحديث وتداولت مع زعماء في هذا الميدان مثل د. جيه لي ويتينغتون Dr. J. Lee Whittington، عميد كلية إدارة الأعمال في جامعة دالاس.

قدمت أمثلة من قراءاتي وممارساتي في العمل طوال ثلاثين عاماً. وشاركت في عملي علماء وجنوداً في معركة الوصول إلى معايير العمل الأخلاقية والأعمال الناجحة ووافق جميعهم على أن هذه المبادئ إذا ما طبقت على أي نوع من الأعمال التجارية ستنتهي إلى النجاح.

هل هذا أمر سهل؟ لا. لماذا؟ لأن الدافع وراء كل قرار ينبغي أن يكون الضمير أو القناعة. كل شيء نفعه، أو لا نفعه، بلا قول أو مخاطبة، يوصل قيمنا بوضوح وبشكل أكثر بلاغة من أفضل ما كتب من نثر أو قيل من حديث.

ليس من العجب أن الأشياء الغريبة ضد انطلاقة الأعمال التجارية الصغيرة كي لا تتمكنها من الاستمرار أبعد من السنة الرابعة. ومع هذا نحاول سنة بعد سنة، لماذا؟ هل هي مجرد قوارض تحملها الموجة الكبيرة لأي مشروع حر، أم أنها حقاً القوة الكامنة خلف ودون وعلى طول أي مؤسسة تجارية حرة؟

أنت نواة مشروع حر!

الأعمال التجارية الصغيرة هي محرك المشروع الحر. أنت تخلق أعمالاً جديدة أكثر كل سنة مما توجده ألف شركة في خمس سنوات. أنت تُوجد وتُجلب إلى السوق أفكاراً جديدة وأكثر فعالية مما تفعله شركة كبيرة. أنت ذكي وخفيف الحركة وتعمل ضمن فرق

عمل صغيرة لأنه لا يوجد أمامك إلا اختيار ضئيل، في حين أن الأعمال التجارية الكبيرة تكافح من أجل منافسة نجاحك في الابتكار.

جاك ر. هوي Jack R. Howe، لديه أكثر من 30 سنة من الخبرة في إدارة الأعمال التجارية، والمبيعات، وإدارة المبيعات في بيئات عملية معقدة. تتضمن خلفيته خبرة في الصناعة، شركة كبيرة في الحسابات والاستشارة، وممارسات خاصة. وزبائنه شركات تصل قيمة أعمالها عدة مليارات من الدولارات وتعهدهات ذات نمو سريع. وفي الممارسة الخاصة طور أدوات عمل وحلولاً مبتكرة لتغيير نموذج شركات العمل من أجل تحقيق أرباح أكبر. هوي متحدث أمام الجمهور، ومعلم، ومدرب، ومؤلف كتاب «من فضلك لا تخبر أمي أنني بائع» Please Don't Tell My Mother I'm a Salesman، وكتاب «30 دقيقة للاستعداد لاجتماع» 30 Minutes to Prepare for the C-suit Meeting، وهو على وشك نشر كتاب «زبائن ثاو دائمين مدى الحياة» The Tao of Customers for Life. للاطلاع يمكنكم زيارة الموقع الآتي على الشبكة: www.30minsto.com، أو www.ceotoolbelt.com من أجل مزيد من المعلومات، أو يمكنكم مراسلة هوي بالبريد الإلكتروني على العنوان الآتي: Jack@ceotoolbelt.com.

حقوق النشر ©2006، جاك آر هوي.

جميع الحقوق محفوظة.

جميع الحقوق محفوظة. لا يمكن استخدام أي جزء من هذه المقالة وإعادة نشرها أو ترجمتها بأي شكل أو وسيلة بشكل إلكتروني أو آلي بما في ذلك التصوير أو النسخ أو التسجيل أو تخزين المعلومات دون إذن خطي من الكاتب باستثناء استخدام عبارات مقتضبة منها في أي بحث أو دراسة.