

УДК 658.5
ББК 65.2
3-59

Редактор проекта Людмила Вожакова
Литературный редактор Ольга Бараш

Зиганшин М.

3-59 Бизнес в стиле «Макдоналдс»: Как превратить вашу компанию в стабильно работающий механизм / Марсель Зиганшин. — М. : Альпина Паблишер, 2021. — 208 с.

ISBN 978-5-9614-4027-0

«Макдоналдс» — отличная школа менеджмента, продуманные и выстроенные до мелочей производственные процессы. Благодаря четким стандартам компания добивается их идеальной синхронизации. Можно ли перенести этот опыт и практики в свою компанию и создать бизнес-фабрику в стиле «Макдоналдс»? Опираясь на многолетний управленческий опыт работы в «Макдоналдс», «Додо Пицца», «Вилгуд», предприниматель Марсель Зиганшин утверждает: в какой бы сфере вы ни работали, свой «Макдоналдс» можно построить везде. Его книга состоит из трех основных частей: «Команда», «Эффективность и управление» и «Клиент». Именно эти три составляющие необходимо держать под контролем, чтобы бизнес работал без сбоев, как слаженный механизм, и автор подробно на примерах из практики рассказывает, как это сделать.

Книга будет полезна как предпринимателям, так и любому менеджеру, работающему над оптимизацией процессов.

УДК 658.5
ББК 65.2

Все права защищены. Никакая часть этой книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме и какими бы то ни было средствами, включая размещение в сети интернет и в корпоративных сетях, а также запись в память ЭВМ для частного или публичного использования, без письменного разрешения владельца авторских прав. По вопросу организации доступа к электронной библиотеке издательства обращайтесь по адресу mylib@alpina.ru.

ISBN 978-5-9614-4027-0

© Марсель Зиганшин, 2021
© ООО «Альпина Паблишер», 2021

Содержание

<i>От автора</i>	5
<i>Для кого эта книга</i>	11
<i>Как устроена бизнес-фабрика</i>	13
Глава 1. «Макдоналдс» как школа бизнеса	17
Как я пришел в «Макдоналдс»	19
Я не ожидал, что «Макдоналдс» — это так сложно	24
Глава 2. Команда	27
Не держите лишних сотрудников	29
Не бойтесь непрофессионалов	31
Уволить человека = отрезать ногу	33
Текучесть кадров	38
Мотивируйте сотрудников с помощью игры	49
Награждайте сотрудников за достижение целей	55
Штрафами нельзя мотивировать	60
Атмосфера, основанная на уважении: что это?	67
Обратная связь — положительная, корректирующая, негативная	70
Как круглый стол способствует обратной связи	74
Как развивать сотрудников: сегодня кассир, завтра — директор ресторана	80
Каким должен быть менеджер	86

Глава 3. Эффективность и управление	95
Бережливое производство. Что это?	97
Положительные ограничения	106
Гениальность в простоте	109
Поход в гемба — идем на кухню	120
5S — применяем в бизнесе	123
Что делать, если проблемы в бизнесе не заканчиваются ...	130
Управляйте, держа руки в карманах	137
Муравейник в «Макдоналдсе» — это система	141
Стандарты — основа стабильности	148
Неправильные стандарты тормозят работу	159
 Глава 4. Клиент	 165
Дело не в кофе	167
Думайте не только о продукте, но и о клиенте	171
Решите мою проблему полностью	175
Меняйся или умри	178
Почему конкуренции не стоит бояться	182
Как стандартизация бизнеса превращает случайного посетителя в постоянного клиента	185
Контролируем качество — что мы придумали в «Додо» ...	189
Огурчики — это очень серьезно	197
 <i>Заключение</i>	 203
<i>Благодарности</i>	207