

Виктория Аржановская



Управляй с душой

Виктория Аржановская

Управляй с душой. Блокнот

http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=73005342

ISBN 9785006882225

Аннотация

«Управляй с душой» – теплые и искренние мысли о лидерстве, через любовь к людям, веру в команду и умение достигать результатов по-настоящему.

Содержание

Глава 1. Управление с душой – это не мягкость, это сила	6
Глава 2. Лидер начинается с человека	13
Глава 3. Команда – зеркало управляющего	18
Конец ознакомительного фрагмента.	19

Управляй с душой

Блокнот

Виктория Аржановская

© Виктория Аржановская, 2025

ISBN 978-5-0068-8222-5

Создано в интеллектуальной издательской системе Ridero

Введение

Если ты держишь этот блокнот в руках — значит, ты ищешь путь стать настоящим лидером, а не просто начальником.

Я больше тринадцати лет работала в ресторанах, училась, развивалась, набиралась опыта на различных предприя-

тиях и в

различных сферах, должностях, как ресторанного бизнеса, так и

продажах, учила других, сталкивалась с хаосом, конфликтами,

выгоранием и стрессом.

И только сейчас ко мне пришла гармония и осознание, знаешь, что я поняла?

Ресторан – это живой организм. И его сердце – люди.

Без вдохновения, доверия и заботы о команде, ни самая красивая

кухня, ни дорогой дизайн не спасут.

Эта методичка – моя философия и практика.

Здесь нет пустых слов:

только реальные инструменты, живые истории и упражнения,

которые работают в ресторане каждый день.

Моя цель – помочь тебе управлять с душой, сохранять энергию и

получать результат без давления и страха, а с уважением, системностью и любовью к людям.

Глава 1. Управление с душой – ЭТО НЕ МЯГКОСТЬ, ЭТО СИЛА

Многие думают, что лидерство – это крик, контроль и страх. Но управление с душой – это не слабость. Это настоящая сила.

Лидер нового времени

Сегодняшний управляющий должен не только разбираться в цифрах и стандартах – он должен понимать людей.

Каждое поколение, каждый сотрудник – со своей психологией, привычками и ценностями. Если

игнорировать это, работа превратится для людей в каторгу.

Задача лидера – создать атмосферу, в которой людям захочется работать, а не находиться.

Внимание к человеку

Важно знать своих сотрудников не только по именам.

Понимай, где они живут, с кем, чем увлекаются, о чём мечтают. Это не любопытство – это забота.

Пример из жизни:

На одном из предприятий я узнала, что официант уже целый месяц работает с 9 утра до полуночи и не кушает, пото-

му что веган, а на штат готовят только мясные блюда. Никто об этом не знал – просто потому, что она молчала.

После этого я попросила шефов готовить для неё отдельное меню. Все отнеслись с пониманием. Это мелочь, но именно из таких мелочей складывается доверие и командный дух.

Такие моменты показывают, что мы видим людей, а не просто работников.

Иногда простое «А ты обедал?» – это не вопрос, а знак внимания, который запоминают надолго.

Люди – самый главный ресурс. От них зависит всё. Они должны понимать как они важны и нужны нам.

О курильщиках, паузах и человечности.

Выход «на перекур» – не повод для раздражения, а сигнал, что человеку нужно выдохнуть.

Если сотрудники убегают покурить бесконтрольно – это не их вина, это вопрос вашей организации рабочего процесса.

Объясни приоритеты, договорись о правилах.

Позволь выдохнуть, но не во вред сервису.

Мы не роботы. Мы можем уставать, ошибаться, искать баланс. И это нормально.

Если рядом мудрый наставник – любую ситуацию можно исправить. Главное – быть в процессе и владеть ей.

Ответственность и ошибки

Мой главный принцип – быть в ответе за свои ошибки.

Мы все ошибаемся, но важно признавать их и учиться на них.

Не бойся говорить о своих промахах команде – так рождается доверие и партнёрство.

Мы не создаём конкурентов – мы создаём партнёров.

Когда твоя команда видит в тебе человечность, а не корону на голове, они начинают тебе доверять и открываться. Вы становитесь ближе и сплоченнее.

Если ты делишься опытом, даже ошибочным – ты помогаешь другим расти и укрепляешь культуру открытости. Главное, все делать грамотно и мудро. Тогда точно не будет вопросов о субординации, уважении и понебратстве. По данной теме нет смысла приводить примеры, потому что каждое заведение, управленцы, команды, люди, разные. И к каждому нужен индивидуальный подход и погружение.

Система и структура – опора души

Настоящая сила – в спокойной уверенности, в чёткой системе и понятных стандартах.

Инструменты лидера:

Стандарты – основа качества и стабильности.

Чек-листы – контроль и визуальная наглядность.

Должностные инструкции – каждый должен знать, зачем он здесь, какие у него обязанности, и где границы ответ-

ственности.

Если сотрудник делает ошибки – сначала задай себе вопрос:

«Достаточно ли я дал ему знаний и поддержки?»

Люди по-разному воспринимают информацию – кто-то через практику, кто-то через теорию. Важно давать обе формы.

Погружение в концепцию

Каждый сотрудник должен понимать, куда он пришёл.

Что означает название заведения, какие у него ценности, философия, история.

Когда человек гордится своим рестораном – он работает ради ставки, а от сердца.

У него появляется чувство причастности и уважения – а это лучший фундамент для лояльности.

Важно уделять внимание новичку уже с первого дня. Провести погружение в концепцию, экскурсию по заведению, пообщаться тет-а-тет. Именно в такой ценный момент, у человека зарождается доверие, уважение, чувство ответственности, а так же чувство важности в нем. Все эти пункты основные киты командообразования.

Сила в спокойствии

Сила – не в голосе. Сила – в уверенности и спокойствии, которые чувствуют все вокруг.

Когда твой день выстроен заранее, когда есть план и по-

нимание – не важно, что пойдёт не по сценарию.

Важно, как ты поведёшь себя в моменте. И если ты спокоен – всё будет круто.

Ситуация: Однажды у одной из официантов было пару нестандартных ситуаций, и я лично вмешалась во все. После этого она забежала в коллегам в служебное помещение и сказала « вы

такое видели? Она ничего не боится, она подошла ко всем недовольным гостям сама». Для человека это было так необычно и в тоже время важно. Хотя, это стандартный мой рабочий

процесс и внимание к гостям, но то что официант исходя из ситуации, получила такую поддержку, уверенность, и защиту, это о многом говорит!

Да, мы не должны изо дня в день бегать от стола к столу. Но, мы обязаны интересоваться сервисом изнутри, и быть его частью ПОСТОЯННО. Работаешь за компьютером, прошелся, улыбнулся персоналу, пожелал нескольким сотрудникам хорошего дня. Подошел к нескольким столам, одним пожелал приятного аппетита, другим хорошего настроения, у третьих узнал обратную связь о посещении. Гости возвращаются за эмоциями. А когда управляющий лично уделяет внимание- это цепляет до глубины души. Добавляет вашему образу статусности и профессионализма. И команда смотрит на вас и начинает делать так же, ведь управляющий – главный пример дня них.

Вспомнился еще один кейс, не совсем тема спокойствия, но, задета тема обратной связи, поэтому расскажу о нем в этой главе.

Однажды гости спросили, почему именно я подошла узнать обратную связь, а не делегировала это администратору или хостес. Да потому что в период организации рабочего процесса нового ресторана, мне было важно лично поговорить с гостями, пришедшими в мой дом, в моей ресторан. Обменяться энергией, уделить внимание, решить различные кейсы в моменте, показать пример ребятам и доказать, что нерешаемых ситуаций- НЕТ! И чтобы эта связь в дальнейшем не угасала, даже когда у тебя на 100% обучен персонал, даже когда ты уже 5 лет успешный руководитель и все у тебя хорошо, необходимо делать такие выходы в зал. Повторюсь, ресторан это живой организм, и он всегда должен жить.

Система + структура – чтобы всё работало.

Настраивай систему под себя и заведение. Используй календарный список дел – он твой союзник.). Когда у тебя четко распланирован день/неделя/месяц/квартал/год, ты не будешь выгорать. У тебя все будет под контролем. Исчезнет хаос в делах и ничего не будет забываться.

Когда ты вкладываешь внимание в людей – они возвращают тебе лояльность и любовь.

Что значит управлять с душой?

Энергия и ресурс – чтобы хватало сил.

Ищи способы наполняться: отдых, массаж, прогулки, разговоры с близкими.

Помни: Ты – батарейка коллектива. От тебя зависит настроение и тонус команды. Заряжаешь всегда.

Вдохновение и внимание – знай каждого по имени. Убедите должностные статусы и общайтесь поименно, это сплочает.

Интересуйся, как живут твои люди. Это не просто про заботу – это про уважение.

Выгорание – замечай и помогай.

Разбери причину, поговори, предложи варианты: отпуск, смена роли, поддержка.

Главное – сохранить человека и команду.

(подробнее разберём далее)

Глава 2. Лидер начинается с человека

Ты можешь быть самым умным или опытным управляющим, но если не умеешь управлять собой — вести за собой других не получится.

Лидерство начинается с человека – с твоего внутреннего состояния, отношения к делу и умения держать баланс.

Когда управляющий собран, спокоен и осознан, команда чувствует уверенность и работает с настроением.

Планирование как основа лидерства

У каждого управляющего должен быть четкий план:

на день → на неделю → на месяц → на квартал → на год.

Это не формальность, а инструмент уверенности и внутреннего порядка.

Когда ты видишь перед собой понятную структуру, у тебя появляется пространство для творчества и вдохновения.

Твои главные помощники:

Ежедневник – фиксируй задачи, встречи, идеи. Прописывай план дня, используй матрицу приоритетов Эйзенхауэра, делегируемые задачи ставь по smart- у.

Календарный список дел – планируй мероприятия, уборки, собрания, поставки, текущие рабочие моменты, аудиты,

встречи, актуализации журналов, отчеты, бюджеты, анализы.
То, что не записано – не существует.

Внутреннее лидерство

Прежде чем управлять другими – научись управлять собой.

Если ты приходишь без настроения, усталый или раздражённый – команда это чувствует мгновенно.

Настоящий лидер умеет сохранять баланс даже в сложные дни.

Будь честен с собой. Иногда можно сказать: «Сегодня непростой день, но мы справимся».

Это покажет команде, что за руководителем стоит живой, настоящий человек. А искренность рождает доверие.

Лидер как вдохновитель

Люди идут не за должностью, а за энергией и идеей. Управляющий должен уметь зажечь коллектив. Не просто говорить, что делать, а зачем это важно. Говори с людьми о смысле:

«Благодаря вам сегодня гости ушли счастливыми.»

«Мы сделали рекордную выручку – это результат вашей работы!»

«Вы читали отзывы за день? Я так горжусь вами!»

Замечай и подчеркивай сильные стороны сотрудников. Иногда человек не верит в себя, пока ты не скажешь: «Я

знаю, что у тебя получится.»

Несколько раз в месяц проводи пятиминутки лично, пусть команда видит твою вовлеченность и желание уделить им время и внимание.

Лидер как пример

Ты – зеркало ресторана.

Если управляющий опрятен, пунктуален, вежлив – это становится нормой.

Если он раздражается, опаздывает, пренебрегает стандартами – это тоже станет не правильной нормой.

Лидерство – это не про контроль, а про личный пример.

Люди не слушают, что ты говоришь, они смотрят, что ты делаешь.

Эмоциональный интеллект

Один из главных инструментов современного лидера – эмпатия.

Замечай эмоции сотрудников: кто устал, кто выгорел, кто нуждается в поддержке.

Иногда простое «Как ты?» может предотвратить конфликт или повысить мотивацию.

Лидер с развитым эмоциональным интеллектом не ломает людей – он помогает им расти.

Стабильность и системность

Стабильные мероприятия – основа порядка. Это не просто «пункты в графике», а ритуалы команды.

Генеральная уборка- Поддерживает чистоту и объединяет коллектив. Посети пару уборок лично – покажи, что тебе не всё равно.

Сделай это событием: оригинальное приглашение, короткое чаепитие, лёгкая мотивационная беседа. Когда управляющий рядом – даже уборка превращается в командную игру.

Собрания персонала – проводятся раз в 1—1,5 месяца. Это пространство для общения, обратной связи и вдохновения.

Идеальный план собрания:

1. Анализ прошедшего месяца – цифры, ошибки, выводы.
2. Похвала, мотивация, заряд.
3. Анонс проектов и целей на следующий период.

Всегда готовься заранее – прописывай сценарий, речь, ключевые акценты.

Формула личного лидерства

Планирую → контролирую → анализирую.

Держу внутренний баланс.

Вдохновляю, а не заставляю

Показываю пример, а не читаю нотации.

Развиваюсь вместе с командой.

Настоящее лидерство – это не власть и не должность.

Это способность видеть в людях лучшее и помогать им раскрыться.

Если ты умеешь управлять собой – за тобой захотят идти.

Глава 3. Команда – зеркало управляющего

Команда – это отражение управляющего. Всё, что происходит в коллективе – это отражение твоего подхода, твоей энергии, твоей системы.

Если в команде хаос, обиды, недопонимание или конфликты – посмотри не на людей, а на себя.

Где я не доработал? Где не объяснил? Где не поддержал? Где не дал чётких правил?

Когда лидер структурирует, внимателен и спокоен – команда будет такой же.

Когда управляющий нервничает, кричит или замыкается – люди начинают копировать это поведение.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «Литрес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на Литрес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.