

УДК 331.1

**Ю. В. Бабанова, А. К. Кулясова**

## МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ТРЕКИНГА КАК ИНСТРУМЕНТА КОНТРОЛЯ В СОВРЕМЕННОМ БИЗНЕСЕ

В статье обосновано применение метода трекинга, который является синтезирующим методом контроля для предприятий. Метод позволяет компании выстроить четкий единый бизнес-процесс, построить эффективную систему мотивации персонала, построенную на показателях трекинга, избавить генерального директора или менеджера проекта от необходимости оперативного контроля, предоставив ему время для стратегического развития компании, а также анализировать эффективность сотрудников и причины несвоевременности выполнения задач.

*Ключевые слова:* трекинг, методы контроля, бизнес-процессы, исполнение задач, контроль.

В современном мире ключевым фактором развития экономики является рост инвестиций. С ростом капитальных вложений возрастает потребность в эффективных методах управления проектами. Сегодня самой актуальной проблемой управления в мире является исполнение поставленных целей и задач в установленные сроки в рамках бюджета. Кроме того, возрастание темпов изменений внешней и внутренней среды компании требует от руководителя быстрого и гибкого подхода к построению системы задач. В связи с этим возникает необходимость применения эффективных методов контроля исполнения.

Существующие системы и методы контроля не в полной мере обеспечивают достижение поставленных целей в ходе управления инвестиционными проектами. Во многом проблема связана с исполнительской дисциплиной. В нашем исследовании предлагается усовершенствовать систему контроля исполнения в бизнесе на основе формирования и развития нового метода, названного трекингом.

«Трекинг» в переводе с английского — «отслеживание, ведение», это метод контроля исполнения, который организует поток событий в компании, повышает эффективность исполнителей за счет построения прозрачной системы мотивации и значительно экономит время руководителя, так как избавляет его от постоянного операционного контроля. Предлагаемый

---

**Бабанова Юлия Владимировна** — доктор экономических наук, доцент, заведующий кафедрой международного менеджмента (Южно-Уральский государственный университет, Челябинск); e-mail: kaf\_mm@mail.ru

**Кулясова А. К.** — студент магистерской программы по направлению «Инноватика» (Южно-Уральский государственный университет, Челябинск); e-mail: kaf\_mm@mail.ru

© Бабанова Ю. В., Кулясова А. К., 2014

метод контроля исполнения может найти широкое применение в построении современных систем управления проектами и способствовать повышению конкурентоспособности отечественных компаний и проектов.

Теоретической основой данного исследования послужили работы российских и зарубежных исследователей по проблемам бизнес-планирования, управления проектами, управления по целям, общего, стратегического менеджмента.

Все процедуры в реализации трекинга делятся на три составляющие: управление задачами (обеспечение постановки правильных управленческих задач, непосредственно контроль исполнения в виде комплекса процедур по бесперебойному и систематическому получению информации о статусе задач и проектов); управление событиями (организация и оптимизация рабочего календаря генерального директора или управляющего проектом) и управление опытом (сбор причин невыполнения планов и задач, создание статистических потоков по каждому сотруднику и отделу).

Рассмотрим более подробно содержание метода. Для реализации трекинга необходимы три составляющие: исполнители, у которых есть конкретные планы работ; трекер – специалист, контролирующий исполнение планов, и решение руководителя выйти на новый уровень эффективности компании.

Трекер напрямую подчиняется генеральному директору и берет на себя функции по трем ключевым направлениям.

1. *Управление задачами.* Это направление подразумевает контроль трекером исполнения поставленных задач, уведомление генерального директора о несоответствии реализации задачи поставленным срокам, в случае существенных отклонений, регистрация задач и поручений, доведение их до исполнителя. В направление входят задачи:

1) регистрация задач и поручений генерального директора и доведение их до исполнителя. В случае возникающей задачи генеральный директор звонком передает ее трекеру, который фиксирует ее по специально разработанной форме (в основу положена постановка задач по системе SMART) и фиксирует в системе;

2) контроль исполнения задач. Трекер ставит под контроль составление планов работ исполнителями по проектам, а также все необходимые задачи. Трекер получает информацию о статусе выполнения задачи с помощью телефонного звонка непосредственно исполнителю, что значительно экономит время на оперативный контроль топ-менеджеров или генерального директора и позволяет оперативно принимать решения в случае увеличения сроков реализации задачи;

3) плановое обновление и предоставление в удобном виде генеральному директору полного отчета по статусу всех проектов, планов, задач. Генеральный директор или менеджер проекта имеет возможность увидеть статус по ключевым проектам и быть в курсе важных задач;

4) немедленное предупреждение генерального директора в случае неисполнения планов в рамках запланированного шага отклонения, что дает возможность генеральному директору или менеджеру оперативно реагировать.

2. *Управление событиями.* Это направление подразумевает организацию встреч с исполнителями, согласование времени, подготовку регламентов, фиксирование задач во время событий, регистрацию запросов к генеральному директору и управление событиями, связанными с обсуждением этих запросов.

1) Регистрация и доведение до генерального директора запросов исполнителей. Генеральный директор определяет круг сотрудников, которым необходимо обращаться к нему через трекера. Трекер в свою очередь фиксирует запрос по специальной форме и передает генеральному директору в виде списка запросов в установленный период времени. В течение сессии с трекером генеральный директор ставит задачи, расставляет приоритеты.

2) Систематизация мероприятий рабочего календаря компании. Трекер заносит информацию обо всех мероприятиях в календарь, составляет анализ рабочего времени директора и предоставляет отчет в конце каждой недели.

3. *Управление опытом.* Это направление включает сбор трекером причин изменения планов и сроков работ по каждому исполнителю, организацию событий по обсуждению этих причин, регистрацию фактов невыполнения и их причин, создание единой «Статистики сотрудников», привязанной к отделам и к каждому отдельному сотруднику, регистрацию процента невыполнения и перевыполнения планов.

Данная функция позволяет объективно оценить эффективность сотрудников, выявить системные причины неисполнения и принять соответствующие меры.

Внедрение метода контроля исполнения – трекинга – требует реализации следующих условий: настройка бизнес-процессов в компании; разработка инструкций для специалиста по трекингу для конкретной сферы деятельности; подготовительная работа с теми сотрудниками, чья работа будет поставлена под трекинг.

Настройка бизнес-процессов – это чаще всего самый протяженный во времени процесс, он длится от 3 дней до 2 недель и включает 1 – 3 сессии с ключевыми лицами компании. Процесс включает в себя аудит бизнес-процессов компании и настройки всех бизнес-процессов по трем составляющим:

- определение единственного ответственного за каждое звено в бизнес-процессе (это необходимое условие для внедрения трекинга);
- закрепление системы мотивации ответственных. Трекинг позволяет объективно привязывать мотивацию сотрудника к показателям его

работы (например, соотносить бонусную часть заработной платы с объемом работы сотрудника);

– формирование системы показателей, которые необходимо поставить под контроль.

Сотрудником, работающим по методу трекинга, может быть как работник самой компании, так и сотрудник, специально обученный методу и работающий по системе аутсорсинга. Как показывает практика, эффективными являются оба варианта. Так, в Русско-Британском Институте Управления (г. Челябинск) и сети ювелирных компаний «Магия золота» (г. Москва) для реализации трекинга был обучен специалист компании – один из помощников генерального директора, в то время как в аналитико-инвестиционной компании ООО «Сенат» (г. Челябинск) трекинг осуществляется по системе аутсорсинга и специалист, его реализующий, не входит в штат компании.

Таким образом, предлагаемый метод трекинга является синтезирующим методом контроля, но при этом прост в реализации и может быть внедрен в компанию независимо от сферы деятельности – благодаря легкой настройке метода под запросы конкретной организации.

Результаты, полученные от внедрения метода в ряде компаний, позволяют говорить о его высокой эффективности, так, например, за период реализации метода компания «Сенат» вышла на первое место по обороту среди юридических организаций Челябинской области. Метод позволяет компании выстроить четкий единый бизнес-процесс, построить эффективную систему мотивации персонала на показателях трекинга, избавить генерального директора или менеджера проекта от необходимости оперативного контроля, высвободив время для стратегического развития компании, а также анализировать эффективность сотрудников и причины несвоевременности выполнения задач.

#### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Друкер П. Ф. Практика менеджмента: пер. с англ.: учебное пособие. М.: Издательский дом «Вильямс», 2007. 400 с.
2. Клочков А. К. КРП и мотивация персонала. Полный сборник практических инструментов. М.: Эксмо, 2010. 160 с.
3. Ветлужских Е. Мотивация и оплата труда. Инструменты. Методики. Практика. М.: Альпина Паблишер, 2013. 160 с.

\* \* \*

**Babanova Yulia V., Kulyasova A. K.**  
**METHODOLOGICAL ASPECTS OF TRACKING,**  
**AS INSTRUMENT OF CONTROL IN MODERN BUSINESS**  
(South Ural State University, Chelyabinsk)

The application of a tracking method which is a synthesizing control method for the enterprises is proved in the article. The method allows the company to build a single business process, build an effective system of personnel motivation based on performance tracking,

release the Director or project manager of operational control, freeing up time for strategic development of the company, as well as review the effectiveness of employees and the reasons for the delay in the execution of the tasks.

*Keywords:* tracking, control methods, business processes, execution of tasks, control.

#### REFERENCES

1. *Druker P. F.* The Practice management: translated from English: tutorial. M.: Publishing House «Vil'yams», 2007. 400 p.
2. *Klochkov A. K.* KPI and motivation of staff. A complete collection of practical tools. M.: Eksmo, 2010. 160 p.
3. *Vetluzhskikh E.* Motivation and remuneration. Tools. Techniques. Practice. M.: Al'pina Pablisher, 2013. 160 p.

\* \* \*