**Тайна за тремя буквами: значение основных аббревиатур менеджмента**

Менеджмент разучился говорить и писать на родном языке. В теории жаргон является инструментом упрощения процесса коммуникации. На практике же жаргон используется как средство для отделения посвященных от непосвященных. Вот перечень основных сокращений.

Джозеф Оуэн (Joseph Owen), руководитель консалтинговой компании Auvian Partners. Материал публикуется в сокращенном переводе с английского.

В теории жаргон является инструментом упрощения процесса коммуникации. На практике же дело обстоит иначе. По сути жаргон используется как средство, позволяющее отделить посвященных от непосвященных. В одной сети розничной торговли отказываются от названий своих отделений по месту их расположения. Кроме того, предполагается, что при использовании жаргона речь приобретает дополнительную утонченность и научность.

**Рецепт успеха**

Правила игры просты. Берете любую букву алфавита и любую цифру от одного до семи. Далее подводите под это сочетание некую управленческую теорию и, пользуясь ею, показывайте, как в конечном итоге бизнес радикальным образом преобразится. Воспользуйтесь рецептом несколько раз, и вы поймете, насколько просто выглядеть убедительным. Сделайте работу хорошо, и у вас есть все шансы превратиться в консультанта. Проверните дело с большим успехом, — и вы сможете превратиться в партнера и использовать свою «технологию» для продажи чего-либо клиентам.

Словарь менеджмента пестрит бесчисленным множеством ТБА и МБА. Вот лишь краткий их перечень.

**Азбука менеджмента**

ABC (Activity Based Costing). Калькуляция операционных издержек. Один из приемов, позволяющих консультантам получать хорошие деньги в обмен на рассказ о том, как много вы теряете на вещах, по поводу которых голова у вас болела меньше всего.

В2С, В2В (Business to Consumer, Business to Business). Потребительский рынок: быстрый способ потерять венчурный капитал в сфере электронной торговли. Корпоративный рынок: медленный способ потерять венчурный капитал в сфере электронной торговли. Когда дело сделано, для подвизающихся в этой сфере менеджеров аббревиатуры приобретают новый смысл: «бегом к консультантам» (Back to Consulting) и «бегом в банк» (Back to Banking).

CRM (Customer Relationship Management). Менеджмент отношений с клиентом. Консультанты — большие специалисты в этой области, а потому за приобщение к теме вам придется заплатить приглашенному эксперту кругленькую сумму. Не слишком обольщайтесь: CRM — это не столько о клиентах, сколько о создании обширных компьютерных баз данных, которые после немалых вложений обеспечат вас информацией, какой ваши же клиенты снабдили бы вас за пять минут разговора с ними.

DCF (Discounted Cash Flow analysis). Анализ окупаемости капиталовложений по дисконтированным (приведенным) затратам. Метод оценки стоимости будущего движения денежной наличности. Как правило, проводится для обоснования крупных краткосрочных расходов во имя еще более крупных долгосрочных доходов. При умелом использовании может послужить оправданием отвратительных краткосрочных экономических показателей и позволит получить достойный перевод по службе до того, как придет время добиваться получения обещанных сказочных барышей. Анализ может использоваться, в частности, для оправдания затрат на CRM — значительных вложений с чисто гипотетическим приплодом в более или менее отдаленной перспективе.

ERP (Enterprise Resource Planning). Планирование корпоративных ресурсов. Вы платите большие деньги консультантам за то, чтобы они пришли и приняли на себя руководство вашим бизнесом.

FTF (First Things First). В первую очередь — главное. Одно из семи правил преуспевающих людей. Очевидное веление здравого смысла, которое в случае следования ему позволит подняться на заоблачные вершины. Тем не менее большинство людей в первую очередь берутся за второстепенные и даже третьестепенные дела.

GIGO (Garbage In, Garbage Out). «Мусор на входе — мусор на выходе». Выражение компьютерщиков. Слабая оправдательная позиция в случае катастрофы, произошедшей из-за подчинения неверным управленческим указаниям. Вам следует выйти на уровень схемы GIEO (Garbage In, Excellence Out) «мусор на входе — бриллиант на выходе».

HR (Human Resources). Человеческие ресурсы. Единственный способ противостоять столь уродливому определению — упорно продолжать именовать сотрудников персоналом. Вам предстоит наблюдать за тем, как «человеческие ресурсы» станут карабкаться наверх, чтобы потом вас уволить.

IT (Information Technology). Информационные технологии в теории и промежуточные (Intermediate Technology) на практике. Темпы их развития настолько стремительны, что из желания угнаться за ними менеджменту приходится тратить колоссальные средства, но лишь затем, чтобы с реализацией трехлетней программы модернизации систем убедиться как минимум в трехлетнем их отставании от современного уровня.

JIT (Just In Time). Точно в срок. Хит той эпохи, когда все мы думали, что отныне миром будет править Япония. Сегодня до былой популярности ему далеко, и мы готовы вцепиться в новых кумиров.

KM (Knowledge Management). Менеджмент знаний. Очередное преходящее увлечение. Бизнес следует моде возводить на престол хранителей экспертного знания, что освобождает прочих представителей организации от необходимости как-то во всем этом участвовать. Гуманный способ решения проблемы избыточного управленческого персонала.

LIFO (Last In First Out). Получен последним — выдан первым. Метод бухгалтерского учета запасов, а также инструмент, используемый службой человеческих ресурсов при отборе первых кандидатов на увольнение.

MBWA (Management By Walking About). Управление через неформальное общение (буквально — прогуливаясь). В свое время превозносился как очередной шаг к безупречной модели управления. Менеджмент путем самоустранения лучше (тоже MBWA — Management By Walking Away), именуется также делегированием и позволяет людям делать свое дело так, как они считают нужным.

NLP (Neuro Linguistic Programming). Нейролингвистическое программирование. Методика, позволяющая языковыми средствами добиться согласия других людей там, где соглашаться им не следовало бы. Не оставляет неприятного ощущения, что вас надули.

OVA (Overhead Value Analysis). Анализ накладных расходов. Изощренное предложение сократить косвенные затраты путем выплаты значительных сумм консультантам. Последние убеждены, что сами они к предмету своего анализа никакого отношения не имеют.

Р2Р (Path to Profitability). Путь к прибыльности. Стандартная траектория представляется в виде кривой, имеющей форму клюшки для игры в хоккей с мячом, длинная ручка которой — долгосрочные инвестиции (потери), а крюк — будущие прибыли. С нисходящим участком кривой у менеджмента никаких проблем не возникает.

QFD (Quality Function Deployment). Распределение функции качества. Бюрократическая парадигма, которой обеспечивается предложение не того продукта не на том рынке в неудачное время на том основании, что с формальной точки зрения такая политика безупречна.

4R (Restructuring, Renewing, Refraining, Revitalizing). Четыре элемента преобразований: реструктуризация, обновление, перенастройка и возрождение. Иными словами, предложение консультантам принять руководство бизнесом на себя.

SI-CC (Strategic Intent-Core Competence). Стратегическая цель — ключевая компетентность. Взаимосвязанные концепции, призывающие бизнес мобилизоваться на достижение абсолютно нереальных целей. Первые несколько дней все испытывают безграничное воодушевление, упиваясь мечтами о несбыточном. Потом осознают невозможность превращения сказки в быль, и все возвращается на круги своя.

TQM (Total Quality Management). Тотальное управление качеством. Победа формы над смыслом и содержанием. В исполнении инициативных фанатиков просто опасно.

USP (Unique Selling Proposition). Уникальное торговое предложение. Также известно как предложение «лучшей мышеловки». Встречается редко, а если и встречается, то безжалостные конкуренты тут же наносят ответный удар (Windows/Apple, VHS/Betamax, Standard Gauge/Broad Gauge).

VR (Virtual Reality). Виртуальная реальность. Используется как синоним CV, или резюме.

WYSIWYG. К 1985 году разработчики компьютерных программ сделали удивительное открытие. Оказывается, при работе с текстовыми редакторами люди желают видеть на экране то же, что получат при распечатке (What You See Is What You Get), а не кашу из служебных символов и электронной вязи. Менеджмент все еще пребывает на перепутье: стоит ли следовать тому же принципу в собственной работе.

Теории X, Y и Z. Теория X отправляет вас к рационалистической школе хронометража рабочих движений, теория Y приглашает в компанию психоаналитиков, копающихся в ваших ранних детских годах, теорией Z все это сваливается в одну кучу, и вы окончательно перестаете понимать, о чем идет речь.