

# БЛАНК ОТДЕЛЕНИЙ И ИХ ПРОДУКТОВ

## Назначение документа

Этот документ нужен для того, чтобы владелец правильно определить крупные отделения бизнеса, зафиксировать смысл каждого отделения, сформулировать его продукт и на основе этого результата выделить основные бизнес-процессы, которые должны существовать внутри данного блока.

Именно так структура бизнеса начинает собираться не по привычке, не по текущим людям и не по названиям должностей, а по результату и логике работы компании.

## Что такое отделение

Отделение — это крупный блок бизнеса, который выполняет отдельную функцию внутри компании и участвует в создании общего продукта бизнеса.

В разных компаниях этот уровень может называться по-разному: отделение, департамент, крупный блок, направление. Важно не название само по себе, а управленческий смысл: это крупный контур бизнеса, у которого должны быть свой результат, свои процессы и свой носитель ответственности.

Отделение — это не просто название подразделения и не список сотрудников. Это крупный управленческий блок, у которого должны быть:

- свой смысл;
- свой продукт;
- свои основные бизнес-процессы;
- свой носитель ответственности;
- при необходимости — свои внутренние отделы.

Иногда отделения так же называют **департаментом**.

## Что такое продукт отделения

Продукт отделения — это итоговый результат работы данного крупного блока бизнеса.

Продукт отделения помогает владельцу понять:

- зачем это отделение существует;
- какие процессы должны быть внутри него;
- каких блоков в компании не хватает;
- где структура пока собрана неправильно;
- какие отделы затем могут быть выделены внутри него.

Если продукт отделения не определён, отделение почти всегда превращается просто в набор людей, функций и задач без ясного результата.

### **Главная логика работы с документом**

Этот бланк заполняется не от названия отдела, а от результата.

### **Правильная последовательность такая:**

1. Определите отделение.
2. Опишите, зачем оно существует.
3. Зафиксируйте продукт отделения.
4. Выпишите основные бизнес-процессы, которые ведут к этому продукту.
5. Сделайте первый управленческий вывод по этому блоку.

То есть владелец должен мыслить не так: «какие у меня есть люди», а так: «какой результат нужен и какие процессы его создают».

### **Рабочая часть документа**

#### **1. Название отделения**

Название отделения:

---

#### **2. Смысл отделения**

Для чего существует это отделение в компании?

---

---

---

#### **3. Продукт отделения**

Какой итоговый результат должно давать это отделение?

---

---

---

#### **4. Основные бизнес-процессы отделения**

Какие основные бизнес-процессы внутри этого отделения ведут к получению его продукта?

1. 

---

2. 

---

3. \_\_\_\_\_

4. \_\_\_\_\_

5. \_\_\_\_\_

6. \_\_\_\_\_

7. \_\_\_\_\_

## **5. Управленческий вывод владельца**

Что стало ясно после разборки этого отделения?

---

---

---

## **Примеры типовых отделений, их продуктов и основных бизнес-процессов**

### **Команда**

#### **Смысл отделения:**

формирование продуктивной команды и поддержание организационного порядка в компании.

#### **Продукт отделения:**

продуктивная команда.

#### **Самые частые бизнес-процессы:**

- поддержание структуры бизнеса в актуальном состоянии;
- подбор сотрудников;
- адаптация новых сотрудников;
- разработка и внедрение регламентов и должностных инструкций;
- организация рабочих мест и подключение сотрудников;
- сбор статистик;
- поддержание дисциплины и продуктивной атмосферы в команде.

### **Коммерческое**

#### **Смысл отделения:**

привлечение потенциальных клиентов, организация продаж и выполнение плана по доходу.

#### **Продукт отделения:**

на 100% выполненный план по доходу.

**Самые частые бизнес-процессы:**

- анализ целевой аудитории;
- создание рекламных материалов;
- запуск рекламных компаний;
- анализ рекламных компаний;
- учет клиентов (CRM);
- продажи и работа с клиентами;
- организация работы менеджеров.

**Финансы****Смысл отделения:**

учёт денег и активов компании, а также выполнение финансовых обязательств.

**Продукт отделения:**

сохранённые и учтённые денежные и материальные активы компании.

**Самые частые бизнес-процессы:**

- учёт доходов и расходов;
- работа с дебиторской задолженностью;
- выплаты по обязательствам и ФОТ;
- налоговые выплаты;
- учёт денежных и материальных активов;
- взаимодействие с контролирующими органами и архив.

**Производство****Смысл отделения:**

создание основного продукта или услуги компании.

**Продукт отделения:**

определяется индивидуально под конкретный бизнес.

**Самые частые бизнес-процессы:**

- приём и обработка основного потока работы;
- организация исполнения;
- контроль сроков и качества;
- координация исполнителей и ресурсов;
- обеспечение бесперебойной работы;
- контроль результата на выходе.

**Пояснение:**

Производство — это «сердце компании». В каждом бизнесе оно своё, поэтому данное отделение всегда требует адаптации под конкретную компанию.

**Профессионализм**

**Смысл отделения:**

обеспечение качества продукта и развитие профессионализма сотрудников.

**Продукт отделения:**

обученные сотрудники, которые получают высокие результаты и производят качественные продукты.

**Самые частые бизнес-процессы:**

- описание стандартов качества;
- контроль качества;
- работа с рекламациями и ошибками;
- ведение библиотеки знаний;
- разработка программ обучения;
- организация обучения сотрудников;
- контроль применения правильных процессов и стандартов.

**Масштабирование****Смысл отделения:**

расширение компании, усиление узнаваемости и развитие партнёрских каналов.

**Продукт отделения:**

новые потенциальные клиенты, переданные в отдел продаж.

**Самые частые бизнес-процессы:**

- формирование имиджа компании;
- PR-активности;
- работа с лидерами мнений;
- разработка и продвижение бесплатных продуктов;
- передача потенциальных клиентов в продажи;
- работа с партнёрами;
- поддержание активности партнёрской сети.

**Менеджмент****Смысл отделения:**

управление компанией, реализация планов собственника и удержание управляемости бизнеса.

**Продукт отделения:**

прибыльная компания, реализующая планы собственника.

**Самые частые бизнес-процессы:**

- офис собственника и директора;
- долгосрочная стратегия;
- анализ статистик и текущего положения дел;
- принятие управленческих решений;
- планирование и контроль выполнения целей;
- безопасность компании и ключевых активов.

## **Пример отделения: Коммерческое**

### **Смысл отделения:**

Коммерческое отделение существует для того, чтобы компания привлекала потенциальных клиентов, организовывала продажи и обеспечивала выполнение плана по доходу.

### **Продукт отделения:**

на 100% выполненный план по доходу.

### **Основные бизнес-процессы:**

- анализ целевой аудитории;
- создание рекламных материалов;
- запуск рекламных компаний;
- анализ рекламных компаний;
- учет клиентов (CRM);
- продажи и работа с клиентами;
- организация работы менеджеров.

## **Пример отделения: Логистика**

### **Смысл отделения:**

Департамент логистики существует для того, чтобы перевозка была подготовлена, организована, технически обеспечена и завершилась своевременной и безопасной доставкой груза клиенту.

### **Продукт отделения:**

своевременно и безопасно доставленный груз клиента.

### **Основные бизнес-процессы:**

- получение и регистрация заявки на перевозку;
- подготовка к исполнению заявки;
- планирование маршрута и сроков;
- контроль движения и сопровождение перевозки;
- подписание закрывающих документов и закрытие заявки;
- обслуживание и контроль технического состояния транспорта;
- выпуск автомобилей в рейс.

## **Важное управленческое уточнение**

Если у отделения пока нет отдельного руководителя, это не отменяет само отделение. Это значит, что его продукт временно лежит выше — чаще всего на директоре. Поэтому владелец

должен видеть не только существующие блоки, но и управленческие пустоты, которые в будущем нужно усилить.

### **Итоговая самопроверка**

Отметьте, если вы заполнили документ правильно:

- ☐ Я понимаю, зачем существует это отделение
- ☐ У отделения есть понятный продукт
- ☐ Я выписал основные процессы, ведущие к продукту
- ☐ Я понимаю, кто отвечает за продукт отделения
- ☐ Я вижу, нужно ли дальше углублять этот блок в отделы

### **Следующий шаг**

После того как отделение и его продукт определены, следующим этапом становится группировка процессов по смыслу и выделение внутри отделения отдельных отделов.

### **Краткий вывод**

Отделение бизнеса нужно определять не по названиям и не по текущему составу сотрудников, а по его смыслу, продукту и бизнес-процессам. Когда продукт отделения понятен, становится ясно, зачем существует этот блок и как его дальше правильно раскрывать в структуре.



Методологический материал для  
пользователей [Среда управления](#)