

BE

Business Excellence

EST. IN THE UK



Журнал «Деловое совершенство»

www.be-mag.ru

Официальный партнер



WORLD TRADE CENTER
MOSCOW

№ 8
2014
(since 1996)

ГЛАВНАЯ ТЕМА

УМНЫЙ
ГОРОД
БУДУЩЕГО

5

способов
повышения
продаж

Сергей Маликов

генеральный директор ООО «РемЭнергоМонтаж»

Руководителю нужен диапазон надежды

Нарастить
городской IQ
стр. 22

Как не допустить,
чтобы продавцы
загубили ваш бизнес
стр. 70

Измените отношение
к процессу производства
за три простых шага
стр. 76

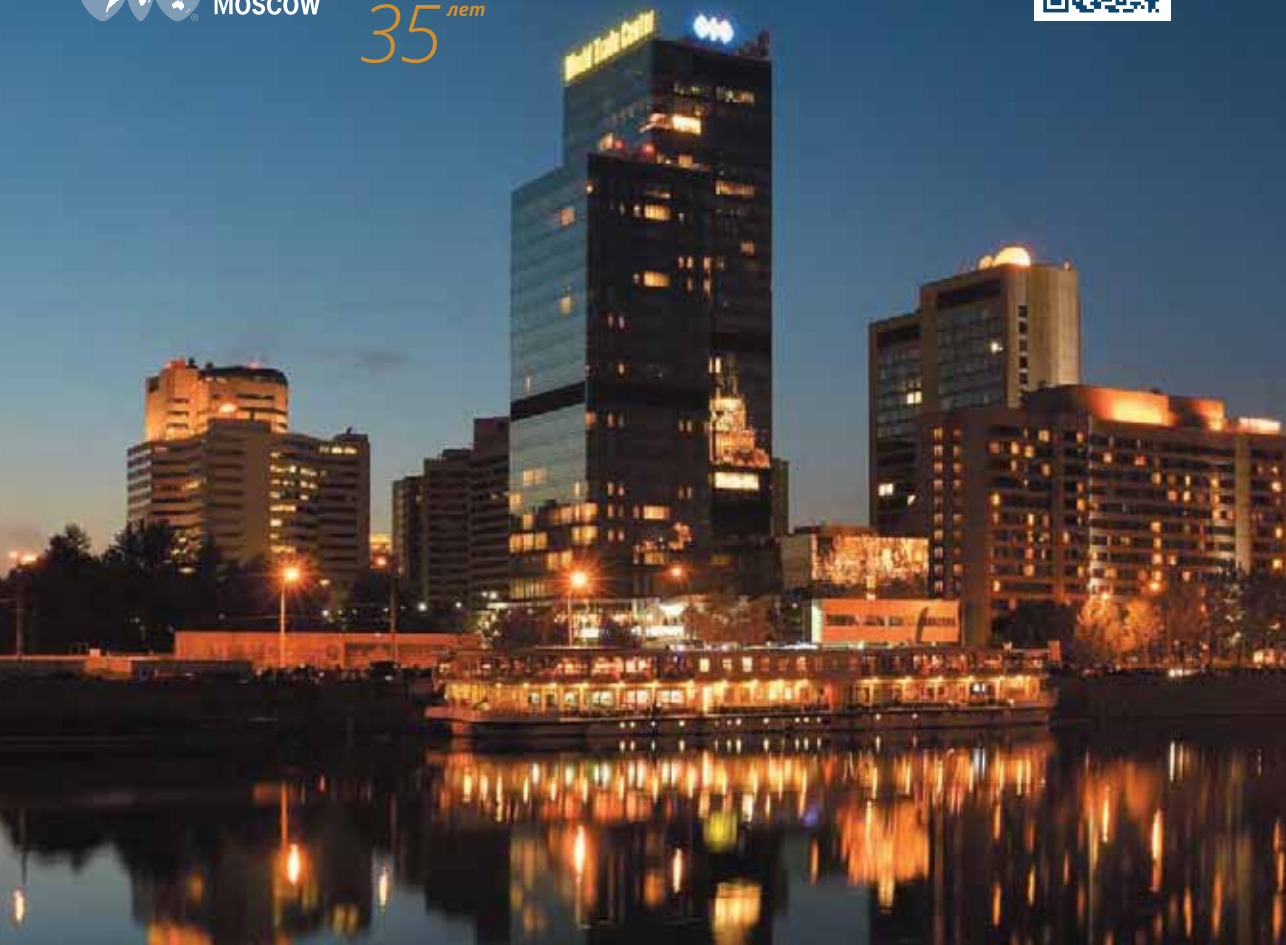


ISSN 1813-9485
9 771813 948001 >



WORLD TRADE CENTER
MOSCOW

35 лет



ЦЕНТР МЕЖДУНАРОДНОЙ ТОРГОВЛИ

КОНГРЕСС-ЦЕНТР

+ 7 (499) 253 11 40
intercongress@wtcmoscow.ru
www.wtcmoscow.ru

 **ОТЕЛЬ
CROWNE PLAZA**
MOSCOW WORLD TRADE CENTRE
+ 7 (495) 258 22 22
info@cpmow.ru
www.cpmow.ru

АРЕНДА ОФИСОВ И АПАРТАМЕНТОВ

+ 7 (495) 258 10 43
office.rent@wtcmoscow.ru
www.wtcmoscow.ru



СПЕЦИАЛЬНЫЙ ПРОЕКТ
ЦЕНТРА МЕЖДУНАРОДНОЙ ТОРГОВЛИ МОСКВЫ

РОССИЯ В ВТО
АНАЛИТИКА · КОНСАЛТИНГ · ОБУЧЕНИЕ

информационный портал
www.wto.wtcmoscow.ru
+7 (495) 258 11 10
wtinfo@wtcmoscow.ru

Центр международной торговли, 123610, Россия, Москва, Краснопресненская наб., 12
+7 (495) 258 12 12 wtcmo@wtcmoscow.ru www.wtcmoscow.ru



Фото: Федор Симмуль

ДВЕ БОЛЬШИЕ РАЗНИЦЫ

Когда я бываю в крупных городах Европы, то часто ловлю себя на желании остаться в них подольше, может быть, даже навсегда. Подобную реакцию вызывают чистота и благоустроенность города, его приспособленность для людей, их частной жизни, работы, развлечений. В центре располагаются парки и водоемы, можно полежать на лужайке, посмотреть информацию в своем планшете, устроить пикник. Все это из категории «качество жизни».

Еще не так давно Москва была таким пыльным монстром, приспособленным только для бизнеса. Правда, и сейчас она по удобству жизни находится в конце первой сотни. Но в последние годы столица изменяется в лучшую сторону — появились прокатные велосипеды и велодорожки, пешеходные переходы оснащены пульсирующей подсветкой, в теплое время года высажено много цветов, в кафе и ресторанах доступен бесплатный интернет, в метро можно позвонить другу прямо в поезде. В общем, изменения налицо. Но становятся ли наши города «умными»? Наверное, они к этому стремятся, однако называть их таковыми еще рано.

Какими мы, жители России, хотим видеть свои города и что такое «умный» город? Во-первых, руководителям как мегаполисов, так и малых городов следует сформировать их видение и миссию. Во-вторых, развитие городов должно двигаться в соответствии с устоявшимися моделями, присущими «умному» городу. Жизнь в урбанизированном пространстве должна быть устроена таким образом, чтобы людям было комфортно. Инфраструктуру (транспорт, государственные и муниципальные учреждения, боль-

ницы и поликлиники, управляющие компании ЖКХ и организации снабжения, органы безопасности и т.п.) необходимо «нашпиговать» информативными датчиками, связать информационными сетями, чтобы буквально в считанные секунды житель мог получить любую справку, оповестить об опасности или беспорядке, записаться на прием к врачу. Дети и взрослые имеют возможность дистанционно получать smart-обучение. Городской ландшафт «украшают» не грязные контейнеры, переполненные мусором, а симпатичные антивандальные короба с заранее разделенными отходами; налажено по принципу «точно-вовремя» движение городского транспорта, приспособленного и для инвалидов; улицы освещены энергосберегающими светильниками и оснащены современными информационными табло с указателями, куда и зачем идти. В общем, «Город Солнца» Томмазо Кампанеллы. Возможно, в этих словах и сквозит легкая ирония, но основана она вот на чем. Все это «умное» благополучие может быть достигнуто с помощью науки и технологий, а значит, нужны деньги, и немалые. Например, американская компания Intel решила превратить один из городов Кремниевой долины в первый в мире «умный» город. Она собирается за 20 лет инвестировать в этот проект 41 трлн долл. (около 1 500 трлн руб.). А в российский бюджет в 2014 г. на всю науку заложено лишь около 300 млрд руб., что в пересчете на 20 лет будет в 250 раз меньше, чем инвестиции Intel. Как говорят в Одессе, «это две большие разницы».

Наталья Томсон

№8 (194) 2014

Издатель

ООО «РИА «СТАНДАРТЫ И КАЧЕСТВО»

Дирекция

Генеральный директор НАТАЛИЯ ТОМСОН

Учредитель НАТАЛИЯ ТОМСОН

Главный редактор ТАТЬЯНА КИСЕЛЁВА

Директор по развитию бизнеса АЛЕКСЕЙ АНИСКИН

Исполнительный директор НАТАЛЬЯ КУНАФЕЕВА

Редакция

Ответственный секретарь ОЛЬГА АНДРЕЕВА

Обозреватели:

АСЯ АЙДИНСКАЯ, ЮЛИЯ КАРГОПОЛЬЦЕВА,

ЮЛИЯ СУВОРОВА

Специальные корреспонденты:

ОЛЬГА ТЮШЕВСКАЯ,

ОЛЬГА ВЛАДИМИРОВА, ОЛЬГА ЮРЬЕВА

Переводчик:

МАРИЯ ТАТИШЕВА

Редактор-корректор ТАТЬЯНА КРАСНОВА

Дизайн-макет АЛЕКСАНДР ГАНЖЕНКО

Ведущий дизайнер НАТАЛЬЯ ЗУЕВА

Директор по федеральным проектам

ЛЮБОВЬ ГАРУСЬКИНА

Тел: +7 (495) 771 6652 (доб. 127) E-mail: liga@mirq.ru

Заместитель директора по федеральным проектам

ЕЛЕНА СОЛОВЬЁВА

Тел: +7 (495) 771 6652 (доб. 333) E-mail: riastk27@mirq.ru

Отдел маркетинга и PR

Начальник отдела маркетинга

АНДРЕЙ КОЛЕСНИКОВ market@mirq.ru

Менеджеры:

ГАЛИНА СМИРНОВА,

ТЕРЕЗА БАГРАТЯН

Event-менеджер ЮЛИЯ БУРМИСТРОВА burmistrova@mirq.ru

Тел.: +7 (495) 517 5379, 771 6652

Отдел продаж (подписка)

Начальник отдела продаж ОЛЬГА АБРАМОВА

Менеджеры:

ЮЛИЯ ШАПКИНА, АННА САФРОНЬЕВА

Тел.: +7 (495) 258 8436, 988 8434

Факс: +7 (495) 771 6653 E-mail: podpiska@mirq.ru

Адрес редакции

115280, г. Москва, ул. Мастеркова, д. 4, 14-й этаж

Тел.: +7 (495) 771 6652

Факс: +7 (495) 771 6653

E-mail: bex@mirq.ru

Телефон для предложений: +7 (495) 517 5379

Интернет-магазин: www.ria-stk.ru

DUNS номер международной системы

идентификации бизнесов D&B: 354699405



ЖУРНАЛ BUSINESS EXCELLENCE –
ЛАУРЕАТ МЕЖДУНАРОДНЫХ КОНКУРСОВ



www.be-mag.ru

**Подписной индекс по каталогу «Роспечати»
20080**

Подписано в печать 28.07.14. Формат 72x104/16.

Бумага мелованная матовая. Печать офсетная. Печ. л. 5,0.

Плановый тираж 155768 экз. Аудитория номера ~ 61000 человек.

Заказ №154179. Цена договорная.

Журнал зарегистрирован Министерством РФ по делам печати,
телерадиовещания и средств массовых коммуникаций в 2003 г.,
свидетельство ПИ №77-14600 от 31 января 2003 г., перерегистрирована

Федеральной службой по надзору в сфере связи и массовых

коммуникаций в 2013 г., свидетельство о регистрации

ПИ № ФС 77-55914 от 07 ноября 2013 г.

Отпечатано в типографии «Вива-Стар».

107023, Москва, ул. Электрозаводская, д. 20.

В номере использованы материалы из журнала «Мир перемен».

Мнение редакции может не совпадать с мнением авторов.

Редакция не несет ответственности за содержание рекламных

материалов. Любое использование материалов номера

возможно только с письменного разрешения редакции.

© ООО «РИА «Стандарты и качество», 2014

+16

ДЛЯ ЧИТАТЕЛЕЙ СТАРШЕ 16 ЛЕТ



WORLD TRADE CENTER
MOSCOW



СПЕЦИАЛЬНЫЙ ПРОЕКТ
ЦЕНТРА МЕЖДУНАРОДНОЙ ТОРГОВЛИ МОСКВЫ
РОССИЯ В WTO
АНАЛИТИКА, КОНСУЛЬТАЦИИ, СЕМИНАРЫ

Редакционный совет

НАТАЛИЯ ТОМСОН

генеральный директор РИА «Стандарты и качество»,
учредитель журнала Business Excellence
(председатель редсовета)

ГЕННАДИЙ ВОРОНИН

президент Всероссийской
организации качества

ВЛАДИМИР САЛАМАТОВ

генеральный директор
ОАО «Центр международной торговли»

ЮРИЙ АДЛЕР

почетный президент
Международной гильдии профессионалов качества

АЛЕКСЕЙ АНИСКИН

директор по развитию бизнеса
ООО РИА «Стандарты и качество»

ТАТЬЯНА КИСЕЛЁВА

главный редактор журнала Business Excellence

ГРЕГОРИ ВАТСОН

глава компании Business Excellence Solutions

ВЛАДИМИР ГОДИН

председатель Совета и первый вице-президент
Российской ассоциации бизнес-образования,
и.о. ректора ГУУ, профессор

ДМИТРИЙ ЯРЦЕВ

генеральный директор BSI MS CIS

ВАДИМ ЛАПИДУС

генеральный директор ГК «Приоритет»,
профессор

СЕРГЕЙ ЛИТОВЧЕНКО

председатель Совета директоров
Ассоциации Менеджеров России

АНДРЕЙ МИЛЕХИН

президент холдинга РОМИР

ГРИГОРИЙ ПАНОВ

генеральный директор компании «ГрандГифт»

ЕВГЕНИЯ СОБОЛЕВА

региональный менеджер компании Quality Austria

ЮЛИЯ УЖАКИНА

партнер компании «Амплуа»,
генеральный директор портала Trainings.ru

ВАДИМ ШИРЯЕВ

президент Союза маркетологов России (СОМАР),
управляющий партнер UpGrape Solution

СЕМИНАР

«НОВЫЙ СТАНДАРТ ISO 9001:2015»

риски и потенциал для предприятий и органов по сертификации

24 СЕНТЯБРЯ 2014

Москва, Торгово-промышленная палата РФ

Спикер

Экельхарт Бауер

Уполномоченный представитель Австрии в технических комитетах ИСО и европейских рабочих группах. Ведущий международный эксперт, лектор, аудитор. Специалист по вопросам интегрированных систем менеджмента и менеджмента рисков.



Для кого

Менеджеры второго и третьего звена, ответственные за оценку риска, разработку и совершенствование систем менеджмента на предприятиях; менеджеры по качеству, экологии, промышленной безопасности; руководители и специалисты органов по сертификации; аудиторы и консультанты по вопросам внедрения интегрированных систем менеджмента.

Темы семинара

- Почему и как создается новый стандарт ISO 9001:2015. Конкретные изменения текста и требований. Дискуссии и вопросы, возникающие на международном уровне в процессе создания нового стандарта.
- Новый стандарт как инструмент полной интеграции системы менеджмента в стратегический контекст предприятия. Соответствующие возможности развития бизнеса.
- Новые требования к риск-менеджменту. Систематическая оценка опасностей и возможностей в микро- и макроконтексте развития бизнеса.
- Ожидаемые изменения стандартов ISO 14001 и OHSAS 18001. Потенциал для интегрированных систем.

Регистрация

По вопросам участия в семинаре обращайтесь по тел.: +7 (495) 771 6652 (доб. 197), e-mail: market@mirq.ru, менеджер проекта — Юлия Бурмистрова

Содержание

Главная тема:

УМНЫЙ ГОРОД БУДУЩЕГО



22



16

СКАЧИВАЙТЕ
МОБИЛЬНУЮ ВЕРСИЮ
ЖУРНАЛА BUSINESS EXCELLENCE



Реклама

10 ВЕСТИ

12 СОБЫТИЯ, ФАКТЫ,
КОММЕНТАРИИ

Excellence in strategies

16 ПЕРСОНА
Сергей Маликов
Необходимо раскрыть потенциал
каждого сотрудника

22 ГОРОДСКОЙ ЛАНДШАФТ
Нарастить городской IQ

26 ЗАМЕТКИ НА ПОЛЯХ
Первый зеленый

28 ЗАМЕТКИ НА ПОЛЯХ
Дом, который построил...

33 ВЗГЛЯД В ПРОШЛОЕ
Мечты сбываются?

34 ПРОБЛЕМЫ И РЕШЕНИЯ
Гордиев узел проблем

40 ПРОБЛЕМЫ И РЕШЕНИЯ
Вопрос времени и средств

Excellence in tools

44 СОЦИАЛЬНЫЙ БИЗНЕС
Эрнесто Сиrolли
Хотите кому-то помочь?
Замолчите и слушайте!

50 БИЗНЕС-ТУРИЗМ
Туризм как инвестиции в развитие

54 МЕНЕДЖМЕНТ
Дороги, которые мы выбираем

Austrian
We fly for your smile.



130 направлений, одна цель — ваша улыбка.

Насладитесь австрийским гостеприимством, изысканной кухней и комфортом на борту самолетов Austrian Airlines на пути к 130 направлениям по всему миру.



Реклама

A STAR ALLIANCE MEMBER 

www.austrian.com

Накопите мили с **Miles & More**. Бронирование авиабилетов и информация по тел. 8 (495) 995 0 995, на сайте www.austrian.com и в Вашем туристическом агентстве.

Содержание



58 HR
«Золотая» кадровая группа: преимущества для бизнеса или трудности в управлении?

64 ПРАКТИКУМ С РШУ
Повышение убедительности

66 МАРКЕТИНГ
Сделайте лето прибыльным!
Пять способов повышения продаж

70 HR
Как не допустить, чтобы продавцы загнули ваш бизнес

74 МЕНЕДЖМЕНТ
Что делать, если ваша команда слишком тактическая и недостаточно стратегическая?

76 МЕНЕДЖМЕНТ
Измените отношение к процессу производства за три простых шага

78 МАРКЕТИНГ
Маркетинг «из уст в уста»

Excellence in details

82 КАРЬЕРА
Спецпроект
«Лучшие города мира для студентов»
Сингапур
[Продолжаем публикацию](#)

88 ПИОНЕРЫ ТЕХНОЛОГИЙ 2014

92 BEGEOGRAPHIC
Там, где Восток встречается с Западом

98 ДАЙДЖЕСТ

100 БИБЛИОТЕКА

102 КАЛЕНДАРЬ

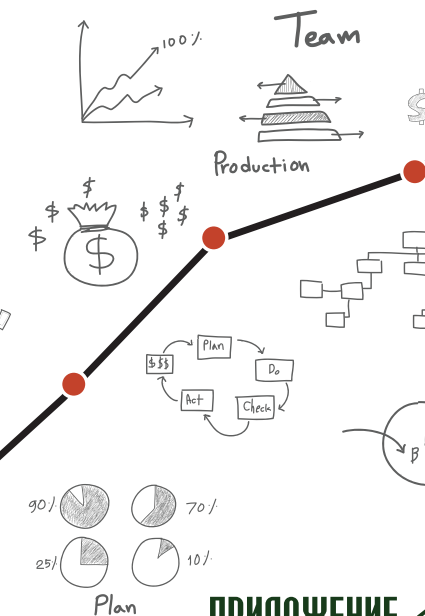


РЕСУРСЫ **ДЛЯ** БИЗНЕСА

«Ресурсы для бизнеса» — уникальная, регулярно пополняемая база полезных в работе материалов, предназначенных для повышения эффективности бизнеса. Материалы от лучших российских и зарубежных экспертов и практиков в помощь как руководителям, так и специалистам большинства отраслей российской деловой среды. «Ресурсы для бизнеса» станет вашим верным антикризисным помощником, доступным 24 часа в сутки.

Постоянные рубрики:

► БЕРЕЖЛИВОЕ ПРОИЗВОДСТВО



► СТАНДАРТИЗАЦИЯ

► КАЧЕСТВО

В дальнейшем будет пополнение рубрик...

ПРИЛОЖЕНИЕ «РЕСУРСЫ ДЛЯ БИЗНЕСА» ПРЕДНАЗНАЧЕНО:

- РУКОВОДИТЕЛЯМ И СОБСТВЕННИКАМ КОМПАНИЙ,** которые хотят сделать свой бизнес успешным
- МЕНЕДЖЕРАМ И СПЕЦИАЛИСТАМ,** стремящимся к самосовершенствованию и повышению конкурентоспособности компании
- ПРЕПОДАВАТЕЛЯМ ВУЗОВ** в качестве справочных и дополнительных материалов
- СТУДЕНТАМ СИСТЕМЫ ВТОРОГО ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ, АСПИРАНТАМ, ДОКТОРАНТАМ, А ТАКЖЕ СЛУШАТЕЛЯМ МВА, ЕМВА** в качестве незаменимого круглосуточного помощника при подготовке к занятиям, а также при написании курсовых работ, дипломов, диссертаций

Скачивайте приложение «Ресурсы для бизнеса», выбирайте интересующие вас рубрики, оплачивайте только нужные вам сборники.

Практические советы, опыт успешных предприятий, комментарии экспертов — все это и многое другое теперь доступно круглосуточно, в автономном режиме*.

Примите верное решение — начните управлять по-настоящему эффективно с приложением «Ресурсы для бизнеса».

ПЕРЕСТАНЬТЕ ТЕРЯТЬ ВРЕМЯ В ПОИСКАХ НУЖНОЙ ИНФОРМАЦИИ!



Геннадий КЛИМОВ

Журналист, писатель, путешественник, редактор газеты «Караван+Я». В прошлом — ученый-физик, выпускник

Воронежского государственного технического университета.

Работал инженером, создавал «завод-автомат» на тверском «Центросваре», основал и возглавил до сих пор работающее при все том же «Центросваре» АО «Свартеплотехника».

Живет в г. Твери, активно продвигает свои фолк-исторические идеи в интернете.

Автор книг «История Европы. Ось времени. Историческая реконструкция», «Рождение Руси», «Сакральная география», «Русь. Древняя империя».

УМНАЯ ПОЛИТИКА ДЛЯ УМНЫХ ЛЮДЕЙ

Создание современного завода — это один процесс, создание машиностроительного кластера — уже другой, невозможный без скоординированных усилий бизнеса и региональной администрации. И здесь возникает необходимость сказать о том, что такое «умная политика», которая в идеале должна стимулировать зарождение «умной экономики» и «умных городов».

Чем же отличается понятие «умное» от понятия «инновационное»? Инновация — это новшество, которое значительно повышает эффективность действующей системы. Понятие «инновация» относится как к радикальным, так и к постепенным изменениям в продуктах, процессах и стратегии. Целью нововведений является повышение эффективности, экономичности, качества жизни, удовлетворенности клиентов организации. Инновационность можно отождествлять с предприимчивостью — умением отыскивать новые возможности улучшения работы организации (коммерческой, государственной, благотворительной).

Инновации рассматриваются с разных точек зрения: в связи с технологиями, коммерцией, социальными системами, экономическим развитием и формированием политики.

«Умные» политика и экономика на 80% инновационны, однако инновация не является «умной» до того момента, пока она успешно не внедрена и не начала приносить пользу. Но что такое польза? То, что является пользой для одного, может

быть вредом для другого и всего общества в целом.

Здесь, говоря об «умной политике» и «умной экономике», необходимо вспомнить «умное делание» — христианскую духовную практику, имеющую целью сближение с Богом и богообщение. По сути, речь идет о возникновении биосферного миропонимания, когда все экономические, социальные, экологические и прочие аспекты решаются во взаимной увязке, системно. Таким образом, «умную» политику и экономику можно рассматривать совсем в ином масштабе, чем просто производство.

К сожалению, сегодня понятия «умный дом», «умный город» часто пытаются толковать всего лишь как некое жизненное пространство, начиненное электронными гаджетами. А это, согласитесь, совсем не то, что подразумевает «умное делание».

Инновационная экономика и умная экономика — понятия разные.

Инновационная экономика и политика нацелены на достижение частных улучшений. «Умная» экономика и политика обеспечивают гармонию всех сторон бытия (в том числе духовной сферы), тем самым гарантируя устойчивое развитие и органическое единство со всеми другими биосферными процессами. Проще говоря, их цель — установление здоровья всей планетарной системы, включая человеческое сознание.



ЛЕТО В МОСКОВУ КАНТРИ КЛАБ

Специальное предложение на долгосрочное летнее проживание в загородном комплексе Москову Кантри Клуб. Курорт расположен в 15 км от МКАД по Волоколамскому шоссе в экологически чистом районе Подмоскovie, окружен живописными лесами и озерами.

Для Ваших детей от 5 до 16 лет открывает двери Летняя Академия E-Samp (английский лагерь дневного пребывания), включающая увлекательный курс английского языка, веселые и познавательные программы актерского мастерства, творческие и спортивные мастер-классы.

МОСКОВУ КАНТРИ КЛАБ гольф курорт, Волоколамское шоссе,
п. Нахабино, Красногорский район, Московская область
Тел. +7(495) 626 5911 sales@mcc.co.ru www.moscowcountryclub.ru



ЭКОНОМИКА • ОБЩЕСТВО • НАУКА • ИННОВАЦИИ • КУЛЬТУРА



Закон о лицензировании ЖКХ

Госдума приняла законопроект о лицензировании управления многоквартирными домами. С 1 мая 2015 года право выхода на рынок получают только те управляющие компании, которые имеют лицензии. При этом лицензирование распространяется только на управляющие компании, ТСЖ лицензироваться не будут. Принятие решений о выдаче или аннулировании лицензий предлагается возложить на комиссии, которые будут состоять из представителей саморегулируемых организаций, в том числе из собственников жилья. Жильцам дадут право вето на смену управляющей компании, если она их полностью устраивает, но ее пытаются лишить лицензии. «Также собственники смогут повлиять на выдачу лицензии, — рассказал зампред профильного комитета Госдумы, один из авторов инициативы Павел Качкаев. — Если они недовольны тем, как компания обслуживает их дом, ей могут отказать».

ИТАР-ТАСС



На пенсии и зарплаты отложили 2,7 трлн

На выплату пенсий и зарплат в бюджете 2015–2017 годов заложено более 2,7 трлн рублей. Об этом заявил председатель Правительства России Дмитрий Медведев, отметив, что доходы ПФР в 2015 году составят 7,4 трлн рублей. Расходы ожидаются в размере 7,5 трлн рублей, и они возрастут в 2016 и 2017 годах на значительные суммы. Трансферты в бюджет фонда составят около 100 млрд рублей. Дефицит фонда, который в 2015 году ожидается в размере порядка 100 млрд рублей, планируется компенсировать за счет межбюджетных трансфертов из федерального бюджета.

Минфин предложил использовать пенсионные накопления граждан для долгосрочных инвестиций, начиная с 2015 года. Чиновники считают, что этот шаг необходим для устойчивого функционирования финансовой системы.

Лента.ру



Каждый день — 130 новых миллионеров

Самые богатые люди планеты стали богаче, чем когда-либо прежде: в прошлом году их активы во всем мире выросли на 13,8% и достигли 52,62 трлн долл. Это новый рекорд — предыдущий бум был в 2007 году, и тогда эта сумма составила 40,7 трлн долл., пишет швейцарское издание Tages Anzeiger. Издание подсчитало, что, таким образом, в мире прибавляется в среднем 130 долларовых миллионеров в день. На первом месте США — более четырех млн миллионеров. На втором — Япония с 2,33 млн., на третьем — Германия с 11,3 млн. В этой тройке стран проживает более половины всех миллионеров мира. Более 82 тыс. долларовых миллионеров проживают в России.

Число сверхбогачей, чье состояние превышает 30 млн долл., выросло на 15,8% до 128 300 человек. Хотя это лишь 0,9% всех миллионеров в мире, но они владеют 35% всего объема активов.

РИА Новости