

ежемесячный журнал

деловое совершенство #2 2009

# Business Excellence



## Фрэнсис Коппола

Создатель  
«Крестного отца»  
стал виноделом



10

Реальные деньги  
виртуального  
бизнеса

30

Как повысить  
эффективность  
работников

36

Очарованный  
странник

CHRYSLER



# CHRYSLER 300С

## МОЩЬ В НОВОМ ОФОРМЛЕНИИ

- Мультимедийная навигационная система MyGig с жестким диском объемом 20 Гб
- Легкосплавные диски 18"
- Ксеноновые фары
- Электропривод сидений и рулевой колонки
- Кожаный салон
- Система помощи при парковке



На правах рекламы

Мощный, благородный, безупречно стильный Chrysler 300С – теперь в новом облике. После рестайлинга он стал еще современнее и еще роскошнее. Вас ждет повышенный уровень комфорта, уникальные опции и обновленный стиль, по-прежнему приковывающий внимание. Никогда прежде совершенные технологии не были так притягательны и настолько доступны.

**Официальные дилеры Chrysler** • Москва: Автосайт (495) 799-9090, ГЕМА Моторс (495) 775-7776, Муса Моторс (495) 785-1111, Мэйджор Авто (495) 737-8257, Норд-Авто-М (495) 921-2246. Санкт-Петербург: Олимп (812) 321-2121, Форис (812) 329-1188, Трио Моторс (812) 334-0505. Воронеж: СКС+ (4732) 64-3435. Екатеринбург: Асмото (8343) 379-3787. Казань: Ак Барс Автомобили (843) 526-6060. Красноярск: Орион (3912) 749-505. Магнитогорск: Омега-М (3519) 359-911. Нижний Новгород: Интеравтоцентр (831) 295-3940, 256-7044. Новосибирск: Автостарт (383) 212-8910. Омск: Сот Моторс (3812) 531-191. Пермь: Телта-МБ (3422) 390-703. Тольятти: Имола (8482) 555-075. Тюмень: Автоград (3452) 520-005. Уфа: Агидель-Авто (347) 223-6565, 253-4699. Челябинск: Омега (351) 262-2545.  
Телефон информационной линии в Москве: (495) 725-2649 • [www.chrysler.ru](http://www.chrysler.ru)  
Корпоративным клиентам (495) 745-7276.

Chrysler является зарегистрированным товарным знаком Chrysler LLC.

фото: Федор Симмуль



## Не дай бог...

160 млн страниц. Углубилась в чтение и поняла, что «всемирная паутина» в корне поменяла традиционное понимание бизнеса. Много заманчивых и не всегда реальных предложений для так называемых фрилансеров. Это и покупка платежных терминалов, и разработка сайтов и баннеров, и сетевой маркетинг и тому подобное. Классическим примером интернет-бизнеса является разработка программного обеспечения индийскими программистами для американских компаний. Не заказан путь и для верстальщиков книг и журналов, работающих за много километров от издательства. Но это все для одиночек. А есть и реализованные масштабные бизнес-идеи. Это, в первую очередь, поисковые системы Google, Yandex, Rambler. Или социальные сети типа «Одноклассников», «В контакте». Особо восхищения заслуживают раскрытые интернет-магазины. Например, Ozon.ru, начавший свой путь с продажи книг, сейчас позиционируется как самый крупный гипермаркет в Рунете. К приносящему неплохие дивиденды бизнесу можно отнести и интернет-рассылки. В них можно разместить свою или чужую рекламу, предлагающую консультации, проведение семинаров, программные продукты. Сеть предоставляет возможность скачивать книги и музыку — только плати за трафик.

Я с большим уважением отношусь к российским университетам, которые создали модели дистанционного обучения, используя интернет.

В общем, мне нравится, что люди в глобальном мире могут по своему усмотрению использовать интернет. Только бы он не превратился в единственный источник информации и не заменил полностью традиционные способы общения и бизнеса. Не дай бог с ним что-нибудь случится, и он рухнет так же, как современная глобальная экономика.

Когда я что-либо ищу в интернете, у меня возникают ассоциации, связанные с «рынком», построенным на развалинах Советского Союза. В начале 90-х годов я жила на Кутузовском проспекте и каждый день на работу добиралась на метро. При подходе к станции «Киевская» мне приходилось преодолевать лабиринт, состоящий из торгующих чем-то людей. Их нехитрые товары размещались на грубо сколоченных тарных ящиках, которые своими торчащими во все стороны гвоздями грозили порвать с таким трудом купленные колготки. Было непросто понять, чем они торговали, но одно было ясно: все они хотели это нечто продать. Денег у людей не было, свирепствовал постсоветский кризис.

Сейчас тоже кризис, а вот ситуация в корне противоположная: денег много, но они не дают людям уверенности в будущем. Так вот (возвращаясь к моим ассоциациям), в интернете также попадаешь в лабиринт предложений. В Yandex по словам «бизнес в интернете» я нашла

# Содержание

## Тема номера:

### Бизнес в интернете

- 10 Эксперт  
Реальные деньги  
виртуального бизнеса

- 16 Лицевой счет  
Фрэнсис Коппола:  
создатель «Крестного отца»  
стал виноделом

## Тема номера:

### Бизнес в интернете

- 22 Профиль  
Rambler: поиск без границ

- 28 Компания Консалтинг  
Дружба — дружбой,  
а бизнес — врозь

- 30 Команда HR  
Волшебный будильник,  
или Как повысить  
эффективность работников

- 33 Команда HR  
Каким должен быть  
настоящий лидер  
промышленности?

- 34 Менеджмент  
Кризис — время для развития

## Тема номера:

### Бизнес в интернете

- 36 За рубежом  
Очарованный странник

- 42 Качество  
Потребитель —  
«японский городской»  
или «японский бог»?

## Тема номера:

### Бизнес в интернете

- 50 Бренд  
Википедия

- 52 Элита общества  
Совершенство строится  
на профессиональном  
фундаменте

- 56 Свой бизнес  
Баллада о борьбе

- 62 History  
О честном торговце  
замолвите  
слово

- 66 Туризм и отдых  
Скупой платит дважды,  
или Почему организацией  
деловой поездки должны  
заниматься профессионалы

- 72 Дайджест

- 74 Библиотека

- 76 Календарь



# 10

## РЕАЛЬНЫЕ ДЕНЬГИ ВИРТУАЛЬНОГО БИЗНЕСА



# 16

## ФРЭНСИС КОППОЛА СОЗДАТЕЛЬ «КРЕСТНОГО ОТЦА» СТАЛ ВИНОДЕЛОМ



# 30

## КАК ПОВЫСИТЬ ЭФФЕКТИВНОСТЬ РАБОТНИКОВ

Издатель: **РИА «Стандарты и качество»**  
 Генеральный директор: **Наталья Томсон**  
 Учредитель: **Наталья Томсон**  
 Главный редактор: **Александр Люшкевич**  
 Обозреватели: **Алексей Миняйло,**

**Дарья Макарова**

Корректор: **Виктория Бурдина**  
 Дизайнер: **Павел Плешев**  
 Менеджер по развитию: **Андрей Цыганков**  
 ds@mirq.ru

Отдел допечатной подготовки  
 и дизайна: **Вячеслав Черников**  
 Директор по рекламе: **Алексей Анискин**  
 ds@mirq.ru

Подписка: **Елена Мищенко**  
 Тел.: +7 (495) 988 8434, 600 8247,  
 +7 (495) 506 8029, 771 6652

Факс: +7 (495) 771 6653

E-mail: [podpiska@mirq.ru](mailto:podpiska@mirq.ru)

Адрес редакции: 115088, Москва,

2-я ул. Машиностроения, д. 17

Тел.: +7 (495) 771 6652

Факс: +7 (495) 771 6653

Телефон для предложений:

+7 (495) 517 5379

Интернет-магазин:

[www.mirkachestva.ru](http://www.mirkachestva.ru)

E-mail: [ds@mirq.ru](mailto:ds@mirq.ru)

Подписано в печать 12.01.09. Формат 72x104/16.

Бумага мелованная матовая. Печать офсетная.

Печ. л. 5,0. Тираж 10000 экз.

Заказ 21. Цена договорная.

Свидетельство о регистрации ПИ

№ ФС77-18733 от 20.10.04.

Отпечатано в ОАО «Калужская типография  
 стандартов».

248021, Калуга, ул. Московская, 256.

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», 2008

ЗАО «Крайслер РУС» — 2-я с. обложки

ООО «РИА «Стандарты и качество» — 5 с.

Ritz Carlton Hotel Company L.L.C. — 9 с.

ЗАО «Рольф Холдинг» — 26 — 27 с.

Всемирный фонд дикой природы (WWF Россия) — 33 с.

ООО «Панасоник Рус» — 61 с.

ЗАО «Автомобиль» — 78 — 79 с.

Всемирный фонд дикой природы

(WWF Россия) — 3-я с. обложки

В следующем  
номере:

## **Сильное начало слабого пола**

В рейтингах  
самых  
успешных  
людей  
планеты  
все чаще  
фигурируют  
женщины,  
сумевшие  
достичь  
удивительных  
вершин  
в различных  
сферах бизнеса.

Читайте о том,  
какие цели ставят  
перед собой  
женщины, идущие  
в бизнес, и каких  
результатов  
они достигают.



ОТ ИДЕИ И ЭСКИЗА ДО РЕАЛЬНОГО ВОПЛОЩЕНИЯ ВАШЕЙ МЕЧТЫ



# РЕКЛАМНОЕ АГЕНТСТВО STANDARDS & QUALITY

РАЗМЕЩЕНИЕ РЕКЛАМЫ НА ДЕЛОВЫХ ИНТЕРНЕТ-ПОРТАЛАХ,  
В БИЗНЕС-ИЗДАНИЯХ, В ВЕДУЩИХ ЖУРНАЛАХ  
ПО МЕНЕДЖМЕНТУ, ЭКОНОМИКЕ И КАЧЕСТВУ

контактный телефон: (495) 980 5056  
e-mail: ds@mirq.ru

# Вести

## План борьбы с безработицей



Законопроект, направленный на поддержку российского рынка труда, приняли депутаты нижней палаты парламента. Он, в частности, предполагает ряд правительственных мер по переподготовке служащих, а также по переезду россиян на другое место жительства для получения работы. Кроме того, согласно новому документу, работодатель должен будет не позднее чем за 10 календарных дней до остановки производства сообщать об этом в службу занятости. Граждане, решившие уволиться по собственному желанию, будут получать пособие по безработице на сумму в 4900 рублей в течение 12 месяцев.

РИА Новости

## Создавая — экономь

Федеральное агентство по управлению особыми экономическими зонами (РосОЭЗ) предлагает создавать ОЭЗ без привлечения средств федерального бюджета. По словам руководителя агентства Андрея Алпатова, новый механизм может быть применен в Свердловской области в рамках реализации проекта по производству магния и титана «Титановая долина» и в городе Тольятти Самарской области, который специализируется на производстве автомобилей и автокомпонентов. Кроме того, в этом году ведомство планирует начать реализацию нового механизма привлечения частных инвесторов к строительству инфраструктуры в туристско-рекреационных зонах. Инвесторам будут предоставлены определенные законодательством льготы, в том числе и налоговые.

Финанс

## Утвержден список нуждающихся в господдержке

Правительственная комиссия по повышению устойчивости российской экономики одобрила список более чем из 250 предприятий, нуждающихся в господдержке. В перечень попали энергетические, транспортные, металлургические строительные компании, аптечные сети, ритейл, автопром. Правительство намерено использовать различные инструменты для господдержки предприятий, находящихся в трудном финансовом положении. Это могут быть и госгарантии по кредитам, меры, связанные с субсидированием процентной ставки, поддержка государственным, региональным и муниципальным заказом, другие меры, которые будут вытекать из программы финансового оздоровления. Упомянулась также такая мера финансового оздоровления предприятия, как вхождение государства в его капитал.

Коммерсантъ



## Государство оплатит автомобильные кредиты



Одной из мер по поддержке автомобильной промышленности, которую предлагают российские власти, является субсидирование граждан при покупке машин в кредит. Называются и конкретные цифры — с 2009 года государство будет компенсировать 2/3 от ставки рефинансирования ЦБ. То есть бюджет станет оплачивать за покупателя 8,6% годовых (сейчас ставка 13%) при покупке машины в кредит сроком на три года. Благодаря этому процентные ставки при покупке автомобиля для граждан сократятся примерно в два раза! Однако субсидии будут предоставляться не всем. Государство поможет только тем покупателям, которые будут брать автомобили стоимостью до 350 000 рублей.

РИА Новости

## У самых загруженных трасс появятся дублеры



Генеральный план развития Москвы до 2025 г. предусматривает возведение трех дублеров самых загруженных столичных трасс. По Генплану, к этому времени протяженность улично-дорожной сети Москвы составит около 6 тыс. км вместо нынешних 4 тыс. километров. Согласно проекту документа, одобренному правительством Москвы, дублеры Дмитровского шоссе, Кутузовского и Ленинского проспектов должны быть построены к 2015 году.

Интерфакс

## Больше доверия малому бизнесу

Госдума приняла законопроект «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля». Вводится преимущественно уведомительный порядок начала предпринимательской деятельности в тех сферах экономики, где малый бизнес занимает практически три четверти сектора. Ни один контролирующий орган не вправе будет требовать с предпринимателя каких-либо разрешительных или иных документов. Отныне проверки будут проводиться раз в три года, причем проверять по одним требованиям будет только один орган. Установлен общий срок проверки, который не может превышать 20 рабочих дней. Срок проведения проверки в отношении одного субъекта малого предпринимательства не может превышать 50 часов для малых предприятий и 15 часов для микропредприятий в год.

Интерфакс



# Совершенство

## каждый день

Фраза «совершенство каждый день» может показаться кому-то оксюморонам. Мы приучены думать, что совершенство — это нечто такое, что случается нечасто. Подвиг, который можно совершить только раз в жизни. Поступок, который всех нас вдохновляет и несомненно может быть повторен. Мы можем определить совершенство как «преодоление огромных трудностей», а в бизнесе приравнять его к решению, которое привело к резким переменам к лучшему, или мере, позволившей добиться сделки с особо крупным заказчиком. У совершенства много ступеней, и это очень опасная ошибка — пренебрегать тем, что на какие-то из них мы можем подниматься каждый день. Дело в том, что такое будничное совершенство готовит нас к тем огромным вызовам, которые может бросить нам жизнь. Рассматривайте его как своего рода тренировку. Привычка к совершенству помогает постоянно двигаться к новым и новым высотам.

Каждый день мы переживаем множество моментов истины, много раз встаем перед выбором, который дает нам возможность сделать что-либо безупречно. Никогда не соглашайтесь с распространенным убеждением, что мы обречены на посредственное существование, которое только изредка будут скрашивать драгоценные моменты совершенства. Нет такого правила, что совершенство — это редкость. Любой из нас может добиваться его каждый день при каждом взаимодействии с другими людьми. Было бы желание. Все мы в силах ежедневно делиться совершенством с друзьями, незнакомыми

людьми, клиентами. На вопрос «**Можно ли добиваться совершенства каждый день?**» есть лишь один ответ — твердое «**Да!**». Совершенство каждый день! Это личный выбор каждого. Совершенство не предопределяется свыше. Если вы не способны работать вдохновенно и добиваться исключительных результатов, не вините в этом ни Бога, ни вашего начальника, ни какую бы то ни было иную внешнюю силу. Все мы можем дотянуться до совершенства, но только в том случае, если перестанем твердить себе, что это очень сложно.

Чтобы развеять миф о совершенстве, нужно прежде всего по-новому определить это понятие. Надо перестать смотреть на него с точки зрения окружающих и начать соотносить его с нашими собственными возможностями.

Временные координаты совершенства тоже нужно скорректировать. Нужно воспринимать его не как что-то случающееся крайне редко, а как что-то возможное каждый день. У каждого действия есть потенциал стать безукоризненным. Научившись смотреть на совершенство с точки зрения наших личных возможностей и привыкнув к мысли, что оно рядом с нами «сегодня и всегда», мы сделаем первые шаги в верном направлении. Мы оставим позади миф о совершенстве и двинемся в путь к познанию своих способностей добиваться превосходных результатов и повышать свою личную конкурентоспособность и конкурентоспособность наших организаций.

**Никогда не соглашайтесь с распространенным убеждением, что мы обречены на посредственное существование, которое только изредка будут скрашивать драгоценные моменты совершенства. Нет такого правила, что совершенство — это редкость. Любой из нас может добиваться его каждый день при каждом взаимодействии с другими людьми. Было бы желание. Все мы в силах ежедневно делиться совершенством с друзьями, незнакомыми людьми, клиентами.**