

ежемесячный журнал

деловое совершенство #6 2011

Business Excellence

www.be-mag.ru

Ричард
Брэнсон

глава Virgin Group

Люблю бизнес
с приключениями!



32

Как
понравится
ангелу

66

Под
прикрытием
работы

80

Franklin
и шоколадная
фабрика

A STAR ALLIANCE MEMBER



swiss



Swiss
International
Air Lines

Швейцарское качество в изящной упаковке авиакомпания.



реклама

Более высокие стандарты качества сделают Ваш перелет поистине незабываемым. Новые, абсолютно плоские кресла бизнес-класса SWISS оборудованы воздушными подушками, позволяющими пассажирам менять степень жесткости сидений по своему усмотрению. Поэтому Вы сможете комфортно провести время на всех наших межконтинентальных рейсах с середины 2011г.

Авиакомпания SWISS выполняет 4 ежедневных прямых рейса в Швейцарию – 3 из Москвы и 1 из Санкт-Петербурга – с удобными стыковками на наши европейские и межконтинентальные направления

НОВЫЙ БИЗНЕС-КЛАСС SWISS
С АБСОЛЮТНО ПЛОСКИМИ
КРЕСЛАМИ УЖЕ УДОСТОИН ПРИЗОВ.

ВАШ ПОЛЕТ, **SWISS** MADE.

SWISS.COM



Яхтенная школа SEACHARTER – круглогодичная подготовка капитанов парусных и моторных яхт по программе IYT

Аренда парусных и моторных яхт по всему миру

Яхтенный чартер: Маршруты Эгейского моря

- «Военно-морские базы второй мировой войны»
- «Замки крестоносцев»
- «Колыбель православия»
- «Вулканы Эгейского моря»
- «Аномальные зоны»



КУПОН НА СКИДКУ

10% на любой курс обучения по программе IYT

7% на аренду яхты

125493, Москва, Флотская 5а, офис 607,
тел: +7 499 501 1176;
48700, Turkey, Marmaris-Mulga, Netsel Marina,
tel: +90 537 601 1997
email: office@seacharter.ru, <http://www.seacharter.ru>,
skype: sea.charter

Самое удобное бизнес-устройство Создано специально для делового мира



Уникальная услуга BlackBerry
Internet Service — все включено



BlackBerry Internet Service — это:

- неограниченный доступ в интернет;
- отсутствие ограничений по объему трафика;
- возможность скачивать и работать с онлайн-приложениями BlackBerry.

С этой услугой вы сможете объединить в одном устройстве до 10 (!) общедоступных ящиков электронной почты и автоматически получать с них сообщения, содержащиеся в них вложения и изображения.

Также — надежная защита ваших сообщений системой шифрования AES (Advanced Encryption Standard).

Смартфоны BlackBerry канадской компании RIM (Research In Motion), завоевавшие весь деловой мир, доступны сегодня у операторов связи России.

фото: Федор Симмуль



Представьте, что вы приехали в автомобильный магазин приобрести новый отечественный автомобиль. Предвкушая радость предстоящей покупки, вы направляетесь с менеджером к вождьленному авто, садитесь на пока зачехленное сиденье, поворачиваете ключ зажигания и с замиранием сердца ожидаете услышать звук уже почти что вашего автомотора. Но этого не происходит. Вы делаете вторую попытку, третью, и лишь с пятого раза автомобиль заводится. Зеваки, присутствующие в зале продаж, взирают на вас и вашу потенциальную покупку с определенной степенью пренебрежения и решимостью не попасть в аналогичную историю. Вам стыдно и обидно и за себя, и за свою наивную веру в наш автопром, и за свою память о качестве советских автомобилей. А если этот случай произошел не с вами и не в каком-то захолустном магазинчике, торгующем машинами, а с лицом, отвечающим за благополучие всей промышленности России, приехавшим протестировать очередной «народный» автомобиль — Lada Granta? И все это транслируется по центральному телевидению. Какова, по вашему мнению, будет реакция потребителей? А рынка? Например, в сентябре прошлого года после маленького победоносного тестирования Путиным Lada Kalina акции АвтоВАЗа подскочили с 14 до 25 р. и к концу года уверенно (за счет государственных дотаций) поднялись до уровня 38 р.

Может, что-то в консерватории. . .

Но, сколько бы ни вкладывалось в завод денег и сколько бы ни выставляли его продукцию рядом со знаковыми людьми, чуда не произошло. Несмотря на прибыль, обусловленную программой утилизации, весь этот год доверие рынка к заводу неуклонно снижалось, за исключением разве что небольшого, похожего на предсмертный вздох, всплеска именно в день героического испытания российским премьером «народного» автомобиля.

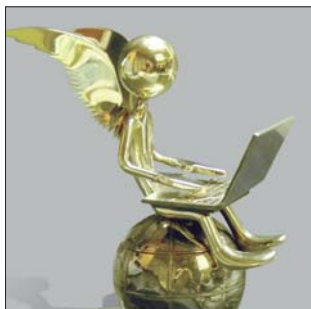
А ведь на упомянутом заводе действуют апробированные производственные процессы, запущена самая современная и уникальная для России линия прессов Komatsu. С 2009 года ведется деятельность по Программе повышения качества и удовлетворенности потребителей (LQP — LADA Quality Programm), внедряются принципы бережливого производства, сотрудники обучаются методам совершенствования в различных служебных командировках и в созданной в рамках альянса с Renault-Nissan Академии качества. А воз и ныне там. Машины АвтоВАЗа до сих пор действуют по принципу «только ехать», и не больше. Так почему же завод не ставит перед собой амбициозные задачи, как это делают китайские и корейские компании? Почему, имея многолетнюю успешную историю, заложенную еще итальянскими автомобильными традициями, мы утратили способность производить качественные автомобили и потеряли доверие потребителя? Почему хорошие процессы не приводят к производству качественной, конкурентоспособной продукции? И еще много-много «почему?». Вспоминается фраза из миниатюры Михаила Жванецкого: «Может, что-то в консерватории подправить?».

Наталия Томсон,
издатель

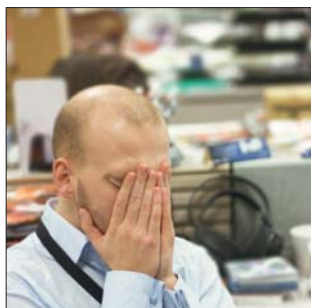
Содержание

ТЕМА НОМЕРА: КРЕДИТОВАНИЕ БИЗНЕСА

- | | | | |
|----|---|-----|--|
| 10 | События, факты, комментарии | 54 | За рубежом
Идеи для лучшего |
| 12 | В контексте времени
Не думать о клиенте свысока | 56 | Поверх барьеров
Тонкое звучание
бизнеса по-арабски |
| 14 | Персона
Ричард Брэнсон:
Люблю бизнес с приключениями! | 62 | Карьера
Не рейтингом единым... |
| 20 | Тема номера
Коллизия
Быть непрозрачным некрасиво | 66 | Психоанализ
Под прикрытием работы |
| 24 | Тема номера
Мировой опыт
Движущая сила
экономического роста | 74 | History
Драма российского Бенца |
| 30 | Тема номера
Рэнкинг
Мы — отважные герои
очень маленького роста... | 80 | Бренд
Franklin и шоколадная
фабрика |
| 32 | Стратегемы
Как понравиться ангелу? | 88 | BEGeographic
Вместе — навстречу приключениям |
| 38 | Исследования
Время открывать бизнес | 92 | Авторевю
Рабочие лошадки городских улиц |
| 40 | Маркетинг
Кто прочтет корпоративную
книгу продаж? | 96 | High-tech
Друзья «Тойоты» и планшета... |
| 44 | Иностранцы в России
За счастьем в Россию | 98 | Дайджест |
| 52 | За рубежом
Рейтинг поставщиков:
от красного к золотому | 100 | Библиотека |
| | | 102 | Календарь |



32

КАК
ПОНРАВИТЬСЯ
АНГЕЛУ

66

ПОД
ПРИКРЫТИЕМ
РАБОТЫ

80

FRANKLIN
И ШОКОЛАДНАЯ
ФАБРИКА

Издатель: **ООО «РИА «Стандарты и качество»**
 Генеральный директор: **Наталья Томсон**
 Учредитель: **Наталья Томсон**
 Главный редактор: **Александр Бородулин**
 Ответственный секретарь:

Лидия Богословская
 Обозреватели: **Александр Волчанский**
Александр Базаря
Александр Михайлов
Александр Филиппов

Специальные корреспонденты:
Ольга Тиссен
Ольга Васильева
Елена Ткаченко

Переводчики: **Александр Базаря**
Ольга Тиссен
Наталья Юркин

Корректор: **Виктория Бурдина**
 Дизайн-макет: **Павел Плешев**
 Ведущий дизайнер: **Наталья Зуева**
 Менеджер по развитию: **Андрей Колесников**
market@mirq.ru

Главный художник: **Вячеслав Черников**
 Редактор сайта: **Вячеслав Чепелев**
 Директор по маркетингу и рекламе:
Алексей Анискин a.aniskin@mirq.ru
 Подписка: **Наталья Робкина**
 Тел.: +7 (495) 988 8434, 258 8437,
 +7 (495) 517 5379, 771 6652

Факс: +7 (495) 771 6653
 E-mail: subscribe@be-mag.ru

Фото на обложке: **агентство «Фото ИТАР-ТАСС»**

Подписной индекс по каталогу «Роспечати»
20080

Адрес редакции: 115280, г. Москва,
 ул. Ленинская Слобода, дом 19
 Тел.: +7 (495) 771 6652
 Факс: +7 (495) 771 6653
 Телефон для предложений:
 +7 (495) 517 5379
 Интернет-магазины: www.ria-stk.ru
www.mirkachestva.ru

www.be-mag.ru

Подписано в печать 27.05.11.
 Формат 72x104/16.
 Бумага мелованная матовая. Печать офсетная.
 Печ. л. 5,0. Тираж 12550 экз.
 Заказ 89745. Цена договорная.
 Свидетельство о регистрации
 ПИ № ФС77-35007 от 16.01.09.
 Отпечатано в типографии «Вива-Стар».
 107023, Москва, ул. Электrozаводская, д. 20

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», 2011

Как достигнуть всеобщего благосостояния?

В основные хозяйственные права входит свобода каждого гражданина устраивать свою жизнь так, как это отвечает его личным желаниям и представлениям. Это основное демократическое право свободы потребления находит свое логическое дополнение в свободе предпринимателя производить и продавать те продукты, которые отвечают спросу.

Свобода потребления и свобода хозяйственной деятельности должны в сознании каждого гражданина восприниматься как неприкосновенные основные права. Посягательство на них должно караться, как покушение на наш общественный строй. Осуществлять стремление к подъему благосостояния — значит отказаться от недобросовестной политики, которая предпочитает кажущиеся успехи подлинному прогрессу. Социальное рыночное хозяйство немислимо без последовательной политики сохранения валютной устойчивости. И только этим путем можно предотвратить обогащение отдельных кругов населения за счет других. Подобные попытки неоднократно имели место в недавние времена. Можно, например, упомянуть соглашения социальных партнеров, уже приведшие к тому, что рост заработной платы обогнал развитие производительности. Это нарушает принцип стабильности цен. Не в меньшей степени виновны и предприниматели, которые из-за роста заработной платы или из эгоизма ищут выхода в увеличении цен. Вина переходит в преступление, когда кто-либо сознательно захочет способствовать развитию инфляции. Подобная порочная эволюция таит в себе не только экономические опасности, но и социальные и политические. Продумав это до конца, мы должны были бы прийти к выводу, что устойчивость валюты следует включить в число основных прав человека и что

каждый гражданин вправе требовать от государства ее сохранения. Но эти принципы можно осуществить на практике только в том случае, если общественное мнение готово поставить их выше всех эгоистичных частных интересов. Нужно ли еще доказывать, как опасны для демократии стремления действовать с позиций силы и добиваться таковых. Не надо даже быть пессимистом, чтобы признать, что многие демократии переживают в этом отношении серьезный кризис. Во всяком случае проблема места, которое должны занимать организованные групповые интересы в общей народной и государственной структуре, далека от удовлетворительного разрешения. Именно тот факт, что проблема эта не решена, приводит к тому, что все новые и новые группы требуют от народного хозяйства больше, чем оно в состоянии дать. Все достигнутые таким путем успехи обманчивы, это пирровы победы. Каждый гражданин платит за них в виде легкого повышения цен, платит ежедневно и ежечасно. Думая о том, чтобы обеспечить нашему молодому демократическому государству твердое будущее, давно пора вернуться на путь нравственных ценностей.

Фрагмент из книги
«Благосостояние для всех» (1956 г.)



Мы настроим бизнес Вашей компании на «превосходную игру».

Мировая известность достигается благодаря гениально написанной «партитуре», таланту дирижера и слаженной игре музыкантов.

Успех в бизнесе определяется ориентированностью на потребности клиента, лидерством руководителей, гибкостью управления, компетентностью и мотивированностью персонала, а также волей к непрерывному улучшению.

*Мы поможем Вам
добиться успеха!*

117997, г. Москва, ул. Архитектора Власова, д. 55;
Тел./факс: (495)785-12-54, (495) 755-88-54;
E-mail: tkb@icgrp.ru, seminars@icgrp.ru; www.icgrp.ru



ТРЕНИНГИ И КОНСУЛЬТАЦИИ ДЛЯ БИЗНЕСА

ИНТЕРСЕРТИФИКА

Вести

Банки уходят, чтобы вернуться



Иностранные розничные банки вернутся в Россию к 2013 году. Об этом заявил директор департамента по стратегии Сбербанка Дмитрий Тарасов. Он также отметил, что возвращение ожидается через два года устойчивого экономического роста.

Ряд крупных иностранных групп сворачивают свой розничный бизнес, как считает Тарасов, из-за высокой неопределенности на российском банковском рынке. По данным ЦБ РФ, доля нерезидентов в капитале российских банков в I квартале 2011 года уменьшилась до 27,14%.

Несмотря на массовый уход иностранных банков из России, многие еще остаются на российском рынке. В двадцатке крупнейших банков представлены иностранные «дочки» Unicredit, Raiffeisen и др.

Интерфакс

ЕБРР критически оценивает экономический потенциал России

России вряд ли удастся достичь заявленных целей по росту ВВП в ближайшие годы, считает главный экономист Европейского банка реконструкции и развития (ЕБРР) Эрик Берглоф. Так он ответил на заявление заместителя главы Минфина РФ Сергея Сторчака о том, что на ближайшие четыре года средний рост ВВП в России составит порядка 4,5% в год (примерно на один процентный пункт выше общемировой тенденции), а к концу 2015 года объем российского ВВП достигнет 2,3 трлн долларов. «Нынешние темпы роста в России не являются чрезвычайными и в основном обусловлены высокими ценами на нефть», — пояснил топ-менеджер ЕБРР. По его словам, для реализации столь значительных темпов роста необходимо проведение реформы.

РИА «Новости»

Отечественная экономика понемногу уходит в интернет

Вклад интернет-экономики в ВВП России к 2015 году может увеличиться более чем в два раза — до 3,7% ВВП. Об этом свидетельствуют результаты исследования «Россия онлайн» консалтинговой компании The Boston Consulting Group (BCG), проведенного по заказу поисковика Google Россия. В 2009 году ее доля составила 1,6% ВВП, или 19,3 млрд долларов. В отчете BCG отмечается, что сейчас Россия по доле интернет-экономики в ВВП находится на уровне Испании (2,2%) и Италии (1,9%). Самый большой вклад интернет-экономики в ВВП исследователи зафиксировали в Великобритании — 7,2%, Швеции — 6,6% и Дании — 5,8%.

По оценкам BCG, примерно две трети, или 12,6 млрд долларов, всей российской интернет-экономики приходится на потребление населением услуг в сети.

Лента.ру



Россия — лидер по инфляции

Россию среди стран БРИК и стран «Большой восьмерки» отличают наибольшие темпы роста потребительских цен, отмечает Росстат. В марте инфляция в годовом выражении составила в России 9,5%, в Индии — 8,8%, в Бразилии — 6,3%, в Китае — 5,4%. Среди стран «Большой восьмерки» наивысшая инфляция в марте в годовом выражении отмечена в Британии — 4,1%. В Канаде инфляция в марте составила 3,3%, в США — 2,7%, в Италии — 2,5%, в Германии — 2,1%, во Франции — 2%. В Японии в марте отмечена нулевая инфляция в годовом выражении.

Максимальный рост ВВП за I квартал среди стран «Большой восьмерки» отмечен в Германии — на 4,8% по сравнению с показателем I квартала 2010 года.

Вести.ру



В книжном бизнесе произошел перелом

Количество электронных книг превысило количество бумажных по продажам в онлайн-магазине Amazon.com. Согласно статистике Amazon, начиная с 1 апреля на каждые 100 бумажных книг онлайн-магазин продавал в среднем 105 электронных книг для приложения Kindle. Статистика учитывает книги, для которых электронные Kindle-версии отсутствуют, а также исключает электронные книги, официально выложенные в бесплатный доступ. «Мы надеялись, что это в какой-то момент произойдет, но не рассчитывали, что так быстро», — заявил генеральный директор Amazon Джефф Безос.

NYTimes отмечает, что для представителей индустрии это событие не стало большим сюрпризом. Еще в июле 2010 года бумажные книги в твердом переплете уступили по продажам электронным, а к январю 2011 года схожая ситуация сложилась для книг в мягких обложках.

The New York Times

Спамеры переходят в контратаку

«Лаборатория Касперского» опубликовала отчет о деятельности спамеров в первом квартале 2011 года. По заключению экспертов, злоумышленники стремительно восстанавливают свои позиции, утраченные после закрытия ряда крупных ботнетов в конце 2010 года. По данным компании, в течение первых трех месяцев нового года доля почтового мусора неуклонно росла. В итоге количество спама в первом квартале в среднем составило 78,6%, что на 1,4% больше, чем в конце 2010 года, но все же на 6,5% ниже, чем год назад. Тем не менее при сохранении данной тенденции уже в следующем квартале количество спама может достичь 80%, считают в «Лаборатории Касперского». Наименьшее количество спама в почте было отмечено 5 января: 60,7%. Больше всего спама — 87,7% — наблюдалось 23 января.

CNews

