

№12 (282) 2021

Учредитель

Н.Г. ТОМСОН

Редакция

Главный редактор Т.В. КИСЕЛЕВА

Заместитель главного редактора ОЛЬГА АНДРЕЕВА

Обозреватели:

ЮЛИЯ КАРГОПОЛЬЦЕВА, ОЛЬГА ТЮШЕВСКАЯ

Специальный корреспондент КСЕНИЯ НОЙМАН

Переводчик МАРИЯ ТАТИЩЕВА

Редактор ТАТЬЯНА КРАСНОВА

Корректор ТАТЬЯНА МИТРОФАНЕНКО

Дизайн-макет АЛЕКСАНДР ГАНЖЕНКО

Ведущий дизайнер НАТАЛЬЯ ЗУЕВА

Издатель

ООО «РИА «СТАНДАРТЫ И КАЧЕСТВО»

Генеральный директор СВЕТЛАНА АНТОНОВА

Директор по развитию бизнеса АЛЕКСЕЙ АНИСКИН

Главный редактор издательства ТАТЬЯНА КИСЕЛЕВА

Отдел маркетинга и PR

Начальник отдела рекламы АНДРЕЙ КОЛЕСНИКОВ

market@mirq.ru

Менеджеры:

ГАЛИНА СМирНОВА, ВЛАДИСЛАВ АГАДЖАНОВ

Тел.: +7 (495) 771 6652 (доб. 140)

Отдел продаж (подписка)

Начальник отдела продаж ОЛЬГА АБРАМОВА

Менеджеры:

СВЕТЛАНА ЧЕРЕМУХИНА, НАТАЛЬЯ ПАНЧЕНКО

Тел.: +7 (495) 258 8436

E-mail: podpiska@mirq.ru

Адрес издателя и редакции

115280, г. Москва, ул. Мастеркова, д. 4, 15-й этаж, пом. 1, ком. 8–13

Тел.: +7 (495) 771 6652

E-mail: bex@mirq.ru

Телефон для предложений: +7 (495) 771 6652 (доб. 140)

Интернет-магазин: www.ria-stk.ru

Используемые изображения: www.depositphotos.com

ЖУРНАЛ BUSINESS EXCELLENCE – ЛАУРЕАТ МЕЖДУНАРОДНЫХ КОНКУРСОВ



ria-stk.ru/ds

Станьте нашим автором!

Присылайте свои статьи на адрес avtor@mirq.ru

МОБИЛЬНАЯ ВЕРСИЯ BUSINESS EXCELLENCE ДОСТУПНА



Дата выхода в свет 10.12.21. Формат 72x104/16.

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

Тираж 25970 экз. Аудитория номера ~ 91000 человек.

Заказ №303187. Цена свободная.

Журнал зарегистрирован Министерством РФ по делам печати,

телерадиовещания и средств массовых коммуникаций в 2003 г.,

свидетельство ПИ №77-14600 от 31 января 2003 г.,

перерегистрирован 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».

Адрес: 107023, Москва, ул. Электровзаводская, 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», 2021

СТРАТЕГИЧЕСКИЙ ПАРТНЕР ЖУРНАЛА

TÜV
AUSTRIA

КЛЮЧЕВЫЕ ПАРТНЕРЫ



WORLD TRADE CENTER
MOSCOW



BUREAU
VERITAS



АССОЦИАЦИЯ
МЕНЕДЖЕРОВ



Редакционный совет

НАТАЛИЯ ТОМСОН

председатель совета директоров

ООО «РИА «Стандарты и качество»,

член правления

Всероссийской организации качества

(председатель редсовета)

ГЕННАДИЙ ВОРОНИН

президент

Всероссийской организации качества

АЛЕКСЕЙ АНИСКИН

директор по развитию бизнеса,

член совета директоров

ООО «РИА «Стандарты и качество»,

исполнительный директор

Всероссийской организации качества

ТАТЬЯНА КИСЕЛЕВА

главный редактор журнала Business Excellence

ГРЕГОРИ ВАТСОН

глава компании

Business Excellence Solutions

(США–Финляндия)

ВАДИМ ЛАПИДУС

генеральный директор ГК «Центр «Приоритет»,

профессор

НАТАЛЬЯ САМОУКИНА

канд. психол. наук, доцент

генеральный директор

ООО «Школа тренинга Натальи Самоукиной»

АНДРЕЙ МИЛЕХИН

президент холдинга РОМИР

ДМИТРИЙ ЯРЦЕВ

генеральный директор

TÜV AUSTRIA Standards & Compliance,

делегат ISO/TC 176

ЮРИЙ САМОЙЛОВ

представитель японского института

PPORF Development Institute Inc. в России и СНГ,

Член Правления Всероссийской организации качества

Содержание

Главная тема:

МАРКЕТИНГ В БЫСТРО МЕНЯЮЩЕМСЯ МИРЕ



6 РАЗМЫШЛЕНИЯ
Техника общения с теми,
кто любит перебивать или задавать
слишком много вопросов

8 ВЕСТИ

10 СОБЫТИЯ, ФАКТЫ,
КОММЕНТАРИИ

Excellence in strategies

14 ПЕРСОНА
Аманда Пэйкс
Совершенства можно достичь,
но совершенство сегодняшнего дня
уже не будет таковым на следующий день



14

Главная тема

20 СТАНДАРТИЗАЦИЯ
Маркетинг в СМК. СМК в маркетинге

26 КОМПЕТЕНЦИИ
Наступает время маркетолога

30 БИЗНЕС-МОДЕЛЬ
Кому служит экосистема

36 ОБРАЗ ЖИЗНИ
6 факторов выбора товара и сервиса

38 АНАЛИТИКА
Экосистемы есть в каждой индустрии

40 МАСТЕР-КЛАСС
Как выбрать PR-агентство?



Excellence in tools

44 ПРОГНОЗЫ
Будущее управленческих профессий

Подписка



ОФОРМИТЬ ПОДПИСКУ
НА ЖУРНАЛ
BUSINESS EXCELLENCE
ВЫ МОЖЕТЕ:

в нашем издательстве:

сайт: https://ria-stk.ru/subscribe_on_site/new/
тел.: +7 (495) 771 6652, доб. 1
e-mail: podpiska@mirq.ru

в подписных агентствах:

Электронный каталог «Почты России»
«Подписные издания»

сайт: podpiska.pochta.ru

индекс: **П1052** (п/г)

индекс: **ПО576** (год)

ООО «Урал-Пресс»

сайт: <http://www.ural-press.ru>

тел.: +7 (495) 789 8636

e-mail: coord@ural-press.ru

ООО «ПРЕССИНФОРМ»

сайт: <http://presskiosk.ru>

тел.: +7 (812) 337 1624

e-mail: press@crp.spb.ru, podpiska@crp.spb.ru

54 БИЗНЕС И ОБЩЕСТВО
Бизнес для развития городских экосистем

58 ЦИФРОВИЗАЦИЯ
Умножить лучшие практики на лучшие технологии

64 МАРКЕТИНГ
Если не поддерживать свой бренд, найдутся компании, которые займут в сознании потребителей ваше место
Окончание

70 ИНТЕРВЬЮ
Люди и профессии.
Управление безопасностью = человеческий фактор + инновации

74 БИЗНЕС-МОДЕЛЬ
Потребительский эффект коронавируса на рынке ретейла

80 АНАЛИТИКА
Будущее недвижимости в постковидном мире

86 ЛИКБЕЗ ДЛЯ УПРАВЛЕНЦА
Командообразование.
Организационная «алхимия»

Excellence in details

94 ЛИЧНАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ
Дистанционные коммуникации: не экономьте на...

100 ДАЙДЖЕСТ

101 БИБЛИОТЕКА

102 КАЛЕНДАРЬ