

№8 (278) 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 МАРГАРИТА ЗАМАШКИНА
Дизайн-макет АЛЕКСАНДР ГАНЖЕНКО
Ведущий дизайнер НАТАЛЬЯ ЗУЕВА

Издатель
ООО «РИА «СТАНДАРТЫ И КАЧЕСТВО»
Генеральный директор СВЕТЛАНА АНТОНОВА
Директор по развитию бизнеса АЛЕКСЕЙ АНИСКИН

Отдел маркетинга и PR
Начальник отдела рекламы
АНДРЕЙ КОЛЕСНИКОВ market@mirq.ru
Менеджеры:
ГАЛИНА СМЕРНОВА, ВЛАДИСЛАВ АГАДЖАНОВ
Тел.: +7 (495) 771 6652 (доб. 140)

Отдел продаж (подписка)
Начальник отдела продаж
ОЛЬГА АБРАМОВА

Менеджеры:
ИНЕССА ЗЕЛЕНСКАЯ, 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 11.08.21. Формат 72x104/16.
Бумага мелованная матовая. Печать офсетная. Печ. л. 5,0.
Тираж 25970 экз. Аудитория номера ~ 91000 человек.
Заказ №296718. 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. Электровзводская, 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



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



ASIATIQUE EVENT HALL

5 МИНУТ

ОТ МЕТРО «БЕЛОРУССКАЯ»

**ОТ 1100 РУБЛЕЙ НА ЧЕЛОВЕКА,
МИНИМАЛЬНАЯ ЦЕНА**

ЛЕТНЯЯ EVENT-ВЕРАНДА

30 ЧЕЛОВЕК БАНКЕТОМ

50 ЧЕЛОВЕК ФУРШЕТОМ

ASIATIQUE EVENT HALL

**АВТОРСКАЯ
КУХНЯ**



**БАР ПЛОДОВ
И ЦВЕТОВ**

**авторских
коктейлей**



16

50

**классических
коктейлей**

ФОРМАТЫ МЕРОПРИЯТИЙ

ДЕНЬ РОЖДЕНИЯ И ЮБИЛЕЙ

БИЗНЕС-ЗАВТРАК, БРАНЧИ

ДЕВИЧНИК / МАЛЬЧИШНИК

ТЕМАТИЧЕСКАЯ ВЕЧЕРИНКА

СВЕТСКОЕ МЕРОПРИЯТИЕ

КОРПОРАТИВ

КОНФЕРЕНЦИЯ

ЛОНЧИ ПРОДУКТОВ

НОВОЕ EVENT-ПРОСТРАНСТВО НА ТЕРРИТОРИИ ГАСТРОКВАРТАЛА «ДЕПО»



площадь ресторана 80 м² 60 площадь веранды

человек банкетом 50 человек фуршетом 70

+7 (495) 782-77-47

ул. Лесная, 20, стр. 5

events@touchgroup.ru

@event.touchgroup



Содержание

Главная тема:

MARKETING MIX ПЛЮС

22



14



50

6

РАЗМЫШЛЕНИЯ

Руководство по пользованию медициной

8

ВЕСТИ

10

СОБЫТИЯ, ФАКТЫ,
КОММЕНТАРИИ

Excellence in strategies

Главная тема

14

ДЕЛО

Алексей Вялкин

Через участие в выставках можно привлечь реальные средства в развитие бизнеса

22

СТРАТЕГИЯ

Синергия усилий на благо прогресса

26

ПРОБЛЕМЫ И ПУТИ РЕШЕНИЯ

Новые точки роста

30

ТЕХНОЛОГИИ

IVR-тестирование: как это работает

Excellence in tools

36

ПРОЕКТНОЕ УПРАВЛЕНИЕ

Мощный инструмент структуризации работы и обуздания хаоса

41

ИНФОГРАФИКА

Цифровой этикет: как корректно общаться в сети

42

ОБЩЕСТВО

Москва укрепляет позиции в рейтингах Numbeo: город считают всё более безопасным и экологичным

44

ТОЧКА ЗРЕНИЯ

Клиентоориентированность на завтрак

47

МАРКЕТИНГ

Средний и крупный бизнес открывает для себя доступное PR-продвижение онлайн

48

ЦИФРОВИЗАЦИЯ

Две трети предпринимателей положительно оценили внедрение электронного документооборота

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

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

- 50 КОНКУРС
«Цифровой прорыв» укрепляет
кадровый резерв цифровой экономики
- 56 МЕНЕДЖМЕНТ
Процесс цифровизации бизнеса ускорился,
насколько счастливее стали сотрудники?
- 62 ПСИХОЛОГИЯ
10 истин о переменах
- 66 ИССЛЕДОВАНИЕ
Россияне рассказали о главных сложностях
карьерного развития
- 68 УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ
Сотрудники притворяются, что работают,
когда работодатели отслеживают
их производительность
- 70 ИССЛЕДОВАНИЕ
Более половины сотрудников российских
компаний рассказали, что зарплаты
им хватает впритык
- 72 ИССЛЕДОВАНИЕ
Половина россиян мечтает найти клад
и разбогатеть
- 74 КЕЙС
Главная цель — обеспечить банк
лучшими кадрами
- 78 ИССЛЕДОВАНИЕ
Названы регионы с самыми сильным
ростом загрязнения воздуха
- 84 ТЕХНОЛОГИИ
Проблемы технологических инноваций.
Город без водителя
- 88 ЛИКБЕЗ ДЛЯ УПРАВЛЕНЦА
Консалтинг управленческий:
профессиональная помощь или ее имитация?

Excellence in details

- 94 BEWOMEN
От глушителя до снегоочистителя:
10 изобретений женщин, которые изменили мир
- 100 ДАЙДЖЕСТ
- 101 БИБЛИОТЕКА
- 102 КАЛЕНДАРЬ