



Business Excellence

EST. IN THE UK



Журнал «Деловое совершенство»

www.be-mag.ru

Официальный партнер



WORLD TRADE CENTER
MOSCOW

ГЛАВНАЯ ТЕМА

ЖЕНЩИНА
И ЕЕ ДЕЛО

6

этапов
развития
HR-архитектуры
компании

№ 4
2015
(since 1996)



Александр Насонов

Президент Объединения структур безопасности «Охранное предприятие «Тауэр»

Кризис — это услуга ненадлежащего качества

Кто есть кто
в сфере
инноваций
стр. 26

Идентификация
на предприятии:
свобода или рабство?
стр. 78

Smart city.
Поумнеть
или погибнуть
стр. 90



Александр Насонов

Президент Объединения структур безопасности «Охранное предприятие «Тауэр»

НУЖНО ДОВЕРЯТЬ ПРОФЕССИОНАЛАМ

О том, как было организовано одно из первых в нашей стране охранных предприятий и как удается обеспечивать качество услуг, соответствующее международным стандартам, рассказывает Александр Насонов, президент Объединения структур безопасности «Охранное предприятие «Тауэр».

— Александр Вячеславович, у вас очень необычный бизнес. Почему вы выбрали для себя именно эту сферу деятельности?

— Двадцать лет назад, когда создавалась компания, охранный вид бизнеса в нашей стране только-только зарождалась. Это было новое, захватывающе интересное дело. Мы чувствовали себя первопроходцами, буквально выстраивая с нуля и ставя на профессиональные рельсы дело, которым до нас никто не занимался. К тому же эта сфера включала чрезвычайно разнообразный спектр услуг, что также открывало перед нами широкое поле деятельности: охрана собственности и личная охрана, транспортировка и спутниковое отслеживание перевозимых грузов, консультирование по вопросам безопасности и еще многое другое.

Конечно, когда создавалась компания, у нас были и романтические представления, почерпнутые из фильмов о работе спецслужб, но жизнь преподнесла более необычную исто-

рию, благодаря которой появилось название нашего предприятия. Ровно тридцать лет назад, в 1985 году, я отправился с туристической поездкой в Архангельскую область. Когда мы с друзьями сплавились по реке на байдарках, то повстречали охотника. Он подарил мне старинный мушкет, а вернее, то, что от него осталось — спусковой механизм и ствол, на котором просматривалась гравировка TOWER. Охотник объяснил, как нашел всё это в разрушенной избе с помощью металлоискателя, а затем добавил, что мне это будет нужнее. Эти слова я вспомнил, когда спустя более 10 лет организовывал свое предприятие и встал вопрос о названии компании.

Впоследствии эксперт из московской Оружейной палаты подтвердил, что мне был подарен стандартный английский мушкет XVIII века. В то время Россия активно торговала с Англией, и, вероятно, один из солдат-охранников торгового каравана потерял или продал свое оружие где-то на Архангельской земле. Вот таким образом муш-

кет стал символом охранный предприятия ОСБ «Тауэр».

— Вы были первыми, но в процессе становления рынка формировалась и конкурентная среда. Благодаря чему вам удалось прочно занять свою нишу на рынке? Много ли у вашей компании на сегодняшний день конкурентов?

— Как и практически в любом виде бизнеса, конкуренция в нашей сфере очень высока. В настоящее время в России работает порядка 26 тыс. подобных предприятий: только в Москве их около четырех тыс. Это серьезные цифры. Тем не менее, мы держим планку и по-прежнему занимаем завоеванную нишу. В состав объединения входят три специализированных предприятия, предоставляющих полный спектр услуг в области обеспечения безопасности клиентов, а также осуществляющих проектирование и монтаж охранно-пожарных сигнализаций.

Использование передовых технологий и внедрение новых методов работы в сфере безопасности позволили нам, начи-

ная с мая 2008 года, стать участниками межрегиональной программы «Экстренная помощь». Суть программы — в оказании круглосуточной практической, консультативной и информационной помощи в любой затруднительной ситуации: правовая помощь и разрешение конфликтов, персональная защита, услуга экстренной помощи в случае ДТП и другая неотложная помощь группы быстрого реагирования, которая готова выехать в любой регион России.

Объединение «Тауэр» задействовано и в других проектах всероссийского уровня. Сейчас при поддержке Правительства РФ стартует программа отслеживания движения транспорта с помощью системы позиционирования «Глонасс», которая будет устанавливаться на всех автомобилях, производимых в России. Это позволит подавать сигналы (об аварии, нападении, неисправности и т.д.) в охранное предприятие того региона, в котором находится транспортное средство в данный момент. Например, в ОСБ «Тауэр», если автомобиль передвигается по территории Ивановской области. Кроме того, уже несколько лет наша компания и сама использует спутниковую систему слежения за мобильными объектами и перевозимыми грузами.

Но наше самое главное конкурентное преимущество заключается в том, что изначально мы поставили себе задачу серьезно работать над качеством оказываемых услуг. Мы никогда не стремились получить прибыль за счет оборота. Не тиражировали массово свои услуги. Каждый случай

для нас индивидуален. Поэтому нам удалось завоевать прочное положение на рынке. Причем не только в своем городе и области, но и по стране в целом. Более того, нашу компанию приглашают на различные зарубежные отраслевые мероприятия, где мы делимся своим опытом. И надо сказать, что на общем фоне наши достижения выглядят вполне весомо.

Есть еще один важный момент. Можно сказать, что из каждого клиента мы «выращивали» своего рекламного агента. Потому что, на мой взгляд, лучшая реклама — это сарафанное радио, когда довольный клиент рекомендует наши услуги своим знакомым и знакомым знакомых. Именно так выстраиваются, пожалуй, самые прочные репутации.

— По тому, как вы говорите о качестве, очевидно, что для вас это, действительно, самое главное. А какими стандартами вы руководствуетесь в своей работе, чтобы обеспечить высокое качество своих услуг?

— Мне довелось познакомиться с деятельностью ведущих предприятий охранной сферы, лидеров отрасли в более чем 30 городах, таких как Москва, Санкт-Петербург, Самара, Екатеринбург, Волгоград, Калининград... Очень много в России и, как теперь говорят, в ближнем зарубежье городов, где работают действительно сильные компании. Но общих стандартов для нашей работы пока что нет, однако все мы стараемся предоставить клиентам высококачественную услугу.

Мы перенимали опыт, изучали методы работы лучших в мире предприятий нашей

сферы, выезжали для этого в США, Великобританию, Швецию, Данию и другие страны. И с полной ответственностью могу заявить, что наша компания не сильно отличается от них по качеству предоставляемых услуг. Нас часто приглашают участвовать в зарубежных профессиональных выставках, где мы представляем свое охрannое и антитеррористическое оборудование и снаряжение. В рамках подобных мероприятий также происходит очень плодотворное профессиональное общение.

Высокий уровень оказываемых услуг засвидетельствован специалистами ФБУ «Ростест-Москва», выдавшими ОСБ «Тауэр» в феврале 2007 года сертификат соответствия системы менеджмента качества предприятия стандарту ISO серии 9000. Не знаю, совпадение это или нет, однако с тех пор число наших клиентов значительно возросло, причем, это все известные и уважаемые предприятия.

Тогда же пришло и международное признание. Охранное предприятие «Тауэр» получило в Хорватии золотую медаль «За положительный инвестиционный имидж», а также именной сертификат Университета Вебстер, свидетельство о вступлении в Фонд содействия развитию предпринимательства и свидетельство о вступлении в IBLC (Международный клуб лидеров бизнеса, Швейцария).

— Какова, по вашему мнению, значимость понятия качества в современном мире? Происходит ли в настоящее время повышение или, наоборот, снижение роли качества?

— Проведу такую параллель. Часто бывая за границей, я вижу, насколько сильно люди гордятся своим брендом, над созданием репутации которого они работали десятилетиями. Особую гордость и заботу вызывают марки, названные по имени своего основателя. И это понятно. Кто же захочет, чтобы его имя употреблялось в негативном контексте?

Имя — это самый мощный бренд. Взять хотя бы Стива Джобса, о котором после его смерти говорят даже больше, чем при жизни. Его дело и его имя продолжают жить и вдохновлять всё новые поколения.

Но здесь важна еще и серьезная психологическая предпосылка. Какой бы ни была услуга или продукт, за ними стоят конкретные люди, а в природе человека заложено стремление гордиться результатами своего труда.

— Если говорить о качестве человеческого капитала, то соблюдение каких этических норм обязательно для предпринимателя? Что лично вы вкладываете в понятие «социальная ответственность бизнеса»?

— Я придаю большое значение благотворительной деятельности. Бизнес должен помогать тем, кто не может помочь себе сам. Для меня это, прежде всего, подрастающее поколение, которое только-только делает в этой жизни первые шаги. И от того, какие это шаги, зависит наше общее будущее. У молодежи много идей, и надо помогать реализовывать их. Нужно дать молодым шанс — обеспечить их участие в различных профессиональных и творческих конкурсах и фестивалях,



Лучшая реклама — это сарафанное радио, когда довольный клиент рекомендует наши услуги своим знакомым и знакомым знакомых

чтобы их заметили и оценили по достоинству.

Хотя мы охотно оказываем помощь и другим социальным группам. Наш принцип — помогать понемногу как можно большому количеству людей. Отдача от благотворительности срабатывает на 100%. Чем больше денег мы дадим, тем больше их так или иначе к нам вернется.

— Каким образом отразилась на вашей деятельности кризисная экономическая ситуация?

— Мы в России уже столько кризисов пережили, что нас это больше не пугает. Лично для меня кризис — это когда клиенту оказали услугу ненадлежащего качества. Всё остальное мы расцениваем как временные неудобства. Допустим, мы будем развиваться в этот период

не так динамично, как планировали, но это для нас не трагедия. Падения спроса на наши услуги не наблюдается, это главное.

— Сегодня потребитель стал более искушенным и требовательным. Как в этих условиях обеспечить возможность для роста бизнеса?

— Я бы поставил вопрос по-другому. Дело в том, что требовательность клиента не только не повысилась, но даже снизилась. Люди как не знали, так и не знают до сих пор, что они должны получить в целом, потому что имеют (особенно начинающие бизнесмены) очень своеобразное видение того, что такое обеспечение безопасности бизнеса. При этом каждый считает, что он прав, и нужно делать только так, а не иначе.

Западные бизнесмены всё просчитывают заранее, ис-

пользуют опыт и знания специально обученных риск-менеджеров, учитывают всё до мелочей, смотрят, «с какой стороны» лучше зайти на рынок. Наши же соотечественники в новый для себя рынок буквально влипаются, забывая, что нужно доверять мнению профессионалов, в том числе и о мерах по обеспечению безопасного ведения бизнеса.

Например, сейчас, как никогда, актуальна проблема минимизации рисков на рынке и снижения потерь бизнеса. Профессионалы могут дать компетентный совет, но в нашей стране этим почти не пользуются... Вот и ответ на вопрос, где кроются возможности для роста бизнеса, — в снижении рисков и потерь.

Даже во многих банках, где, казалось бы, обеспечение безопасности должно ставиться во главу угла, встречается настолько дилетантская организация этого процесса, что просто диву даешься! Идет серьезная «просадка» и из-за непрофессиональной работы с кадрами. Никакая техническая защищенность не спасет, если набран ненадежный персонал.

Бывает, что не удосуживаются проверить, есть ли у потенциального сотрудника судимость или даже просто приводы в полицию, а потом удивляются, что терминалы вскрывают, как консервные банки.

Когда к процессу подбора персонала подключают нашу компанию, то мы проводим все необходимые проверки, включая (если потребуется) тестирование на детекторе лжи.

— А как вы подбираете кадры для своей компании? Для начала расскажите, где вы сами учились.

— По специальности я педагог — окончил сначала педучилище, а затем и педагогический институт. Семь лет проработал в школе, причем вел большую внеклассную работу — готовил ребят к различным соревнованиям. Вообще мне нравится работать с детьми, это подлинное творчество. И их успехи в учебе и спорте — это большая радость. Тем более, что я — спортсмен по натуре. Стараюсь не только сам активно заниматься, но и увлечь сотрудников.

Так, в декабре прошлого года в манеже СК «Спартак» в Мо-

скве состоялся ежегодный итоговый турнир «Кубок Кубков», который можно назвать своеобразной «Лигой чемпионов Европы» корпоративного футбола. Специальными гостями стали игроки сборной России по пляжному футболу, с которыми наша команда весьма достойно сразилась.

Что касается подбора специалистов для компании, то для этого существует стандартная процедура — ничего нового в этом плане мы не изобрели. Отдел кадров набирает людей на открывшиеся вакансии (например, специалист по монтажу охранно-пожарной сигнализации) и проводит тщательную проверку каждой кандидатуры. Причем 30% кандидатов подобные проверки не проходят. К сожалению, человеку свойственно завышать свои профессиональные компетенции...

— Набрать хороших специалистов сложно, а легко ли ими управлять? Расскажите, какой вы руководитель.

— Как я уже сказал, мы берем на работу только профессионалов своего дела и предоставляем им практически полную свободу действий. Ведь если профессионала начнешь «стреноживать» — из него получится узкий специалист, не обладающий масштабным видением проблемы и поэтому не обеспечивающий 100-процентный результат. И такой подход накладывает на сотрудника серьезную ответственность: он понимает, что ему доверяют, и стремится оправдать доверие.

Безусловно, контроль тоже необходим, но это контроль результата, а не процесса. Лично я координирую стратегиче-

СПРАВКА О КОМПАНИИ

Объединение структур безопасности «Тауэр»

Основано 26 октября 1996 года и в настоящее время предлагает следующие виды услуг:

- проектирование, монтаж и обслуживание охранно-пожарной сигнализации и средств видеонаблюдения;
- охрана объектов с постановкой на пульт централизованной охраны;
- охрана по тревожному сигналу;
- сопровождение материальных ценностей по территории РФ;
- вооруженная физическая охрана;
- VIP-охрана;
- Межрегиональная программа «Экстренная помощь»;
- Межрегиональная программа «Зеленый коридор»;
- предоставление услуг опытного адвоката.



ские направления нашей деятельности, а также оцениваю работу каждого отдела и предприятия. Как я говорю, оцениваю «со своей колокольни», которая должна быть расположена выше остальных, чтобы был панорамный «вид сверху». Моя основная функция — задать правильное направление, поставить конкретную задачу и проконтролировать, чтобы она выполнялась.

— Какими личными качествами должен обладать хороший руководитель?

— Я руководитель-демократ, хотя демократия должна простирается до определенного предела. Могу и резко осадить, если вижу, что у работника начинается звездная болезнь. Но, безусловно, руководитель должен вникать в проблемы своих сотрудников и по возможности помогать их решать, потому что проблемы в семье «выдергивают» человека из рабочего процесса, мешают сосредоточиться на решении непосредственных задач. Я всегда готов выслушать каждого и помочь и советом, и материально, скажем, предоставить беспроцентный кредит. Нужно уметь ценить хороших специалистов, вовремя поощрять их: например, прибавить зарплату или послать на зарубежную стажировку. И все эти усилия себя оправдывают. На нашем предприятии очень маленькая текучка. И это, я считаю, один из главных критериев хорошего руководства.

— Расскажите о самых значимых для вас наградах.

— В марте 2012 года в Женеве наша компания удостоилось

одной из самых почетных мировых экономических наград — Century International Quality ERA в категории «Платина». Женева в том году стала центром Международной конвенции B.I.D. по качеству Century International Quality ERA, которая прошла в зале отеля Geneva Inter Continental Convention Hall. Целью этой встречи было публичное признание стремления к качеству предприятий различных отраслей производства и сфер услуг из многих стран мира. Символ B.I.D. и технология модели качества QC100 Total Quality Management представлены в 178 странах мира, что является прочной основой для внедрения систем совершенствования качества.

В том же году на восьмой московской конференции Международного форума «Инновации и Развитие» ОСБ «Тауэр» было включено в сотню лучших предприятий России, а затем на церемонии вручения главной Всероссийской премии «Лидеры экономики России» в Москве предприятию был выдан почетный диплом «Лауреат премии «Лучшая компания России». Еще одним незабываемым событием 2012 года стало решение представить «Тауэр» за особые заслуги в области развития направлений инновационных подходов и интегрирование их в социально-экономическую деятельность российского бизнеса к международной награде «Национальное достояние».

В апреле 2013 года в Лондоне под эгидой Ассамблеи бизнеса Европы состоялся саммит лидеров EBA Achievements 2013. Основными целями этого важного события были де-

монстрация динамично развивающихся предприятий, входящих в рейтинг EBA, а также вручение наград лучшим руководителям и компаниям. В соответствии с традицией изюминкой мероприятия стала Socrates Award Ceremony — церемония награждения «Премией Сократа». Торжественное вручение международных наград лауреатам состоялась в знаменитом зале Нэша (Nash Room) в штаб-квартире IoD. ОСБ «Тауэр» было удостоено звания «Лучшая компания по оказанию услуг в сфере безопасности», и на протяжении следующих пяти лет мы с гордостью будем носить звание «Лучшее предприятие» (Best Enterprise) по версии «Комитета Сократа» в Оксфорде.

— Могли бы вы на основании своего личного и профессионального опыта вывести некую формулу успеха в бизнесе и в жизни?

— Мой девиз — «Не останавливаться на достигнутом! Быть лучшим!». И это не просто девиз, это стратегия развития нашей компании. Отсюда вытекает еще один важный принцип нашей работы: клиент должен быть доволен. Вот почему их число с каждым годом только растет, а постоянные клиенты остаются верными компании уже на протяжении многих лет. И такой подход к заказчику оправдывает себя для предприятия абсолютно любой сферы деятельности. Только так и стоит работать. И тогда клиенты проголосуют за вас своими деньгами.

Б
Беседовала Татьяна Киселева,
главный редактор журнала
Business Excellence