

Бланк БББ

Председателю Общественного Совета
по малому предпринимательству
Калининского района Санкт-Петербурга
г. Захарову А.М.

04.09.2007г.

Уважаемый Александр Михайлович!

Комиссия по этике и социальной ответственности предпринимательства Общественного совета по малому предпринимательству при Губернаторе Санкт-Петербурга приглашает Вас принять участие в городской программе «Этичный бизнес».

Цель программы – помощь предпринимателям в развитии цивилизованных морально-нравственных отношений с субъектами предпринимательской деятельности: бизнес-партнерами, потребителями, наемными работниками, общественными объединениями, органами государственной власти.

Старт программе «Этичный бизнес» был дан шесть лет назад. За это время очень много сделано для формирования и популяризации принципов и норм этичного бизнеса, внедрена система внесудебного урегулирования конфликтов, отработан механизм обращения с жалобами на недобросовестное предпринимательства, действует горячая телефонная линия «Советуйся до покупки» и т.д.

В 2007 году развитие программа «Этичный бизнес» направлено на помощь предпринимателям в совершенствовании систем менеджмента.

Для этого были определены актуальные проблемы управления предприятиями. Для этого, совместно с Программой этики бизнеса и корпоративной социальной ответственности Высшей школы менеджмента СПбГУ, было произведено обследование предприятий по модели оценки корпоративной социальной деятельности «АРКТУРУС» международной ассоциацией лидеров бизнеса «Круглый стол в Ко» (см.: <http://www.nissan-global.com/EN/COMPANY/CSR/>). С помощью методологии построения современной системы менеджмента «9 Ключей Бизнеса» (см.: http://www.gov.spb.ru/press/foto/prezid_prog/) обобщен опыт успешных предприятия Санкт-Петербурга, лауреатов и призеров Премий Санкт-Петербурга по качеству в категории «Малый бизнес».

Открыт совместный проект с Администрацией Калининского района Санкт-Петербурга подготовки руководителей ТСЖ по Учебной программе «9 Ключей бизнеса – НКО».

Изучив полученные материалы, мы пришли к выводу о необходимости создания целенаправленной системы, включающей в себя механизмы постоянного мониторинга актуальных проблем предпринимателей, механизмы обобщения и распространения положительного опыта, помощи предпринимателям в освоение передовых знаний и механизма самоорганизации бизнес-сообщества предпринимателей.

В качестве ростков такой системы в рамках городской Программы «Этичный бизнес» разработаны и активно внедряются:

1. Анкетирование предпринимателей Санкт-Петербурга (Приложение 1)
2. Горячая линия «Советуйся до покупки (812) 576-70-23» (Приложение 2)
3. Учебные программы «9 Ключей бизнеса – Старт» (Приложение 3) и «9 Ключей бизнеса – Развитие»
4. Конфликтологическая служба (Приложение 4).

Так как основной опорой городского Общественного Совета по малому предпринимательству при Губернаторе Санкт-Петербурга являются районные

общественные Советы по малому предпринимательству, естественно, основными руководителями продвижения идеологии этичного бизнеса в городе являются Председатели районных Советов, то есть Вы. Поэтому именно Вам мы предлагаем возглавить районное отделение Комиссии по этике предпринимательства и активно включиться в работу по программе «Этичный бизнес».

Для этого надо:

1. Ознакомится с прилагаемым проектом Положения о районном отделении Комиссии по этике предпринимательства (Приложение 5) и внести свои в него поправки, с учетом специфики района.
2. Утвердить Положение на Общественном совете района и провести организационное заседание районной Комиссии по этике. Избрать состав комиссии.
3. Через местные СМИ проинформировать предпринимателей района и провести районную конференцию с представителями городской Комиссии по этике предпринимательства.
4. Через секретаря районного Общественного совета приглашать предпринимателей принимать участие в проводимых учебных семинарах по программе «9 Ключей бизнеса – Старт», в рамках которых также будет проводиться статистическое исследование актуальных потребностей предпринимателей.
5. Направлять жалобы предпринимателей в Конфликтную службу городской Комиссии.
6. Информировать предпринимателей района о проводимых мероприятиях в рамках Программы «Этичный бизнес» и принимать заявки о проведении мероприятий в районе.

Присоединение к Программе «Этичный бизнес» и создание в районе действующего представительства Комиссии по этике предпринимательства не только поднимут престиж районного Общественного совета, но и расширит его влияние, укрепив материальное положение за счет открывающихся возможностей.

Председатель Комиссии по этике и социальной ответственности предпринимательства Общественного совета по малому предпринимательству при Губернаторе Санкт-Петербурга Ю.А.Игнатъев

Исполнительный комитет продвижения Программы «Этичный бизнес»

1. Бойко Анна Игоревна — Руководитель конфликтологической службы НП «Бюро Безупречного Бизнеса» (boyko@etica.ru) - Руководитель направления внесудебного урегулирования споров
2. Благов Юрий Евгеньевич —, Директор программы Этика бизнеса и корпоративной социальной ответственности ВШМ СПбГУ, член CAUX ROUND TABLE (blagov@gsom.pu.ru) - Научный директор
2. Виноградова Ольга Владимировна – Директор направления по развитию бизнес –сообществ НП «Бюро Безупречного Бизнеса» (vimav@ncm.spb.ru) — Координатор по проведению совместных мероприятий с бизнес-сообществами
3. Бойцов Андрей Александрович — Директор направления по развитию НП «Бюро Безупречного Бизнеса» (vimab@ncm.spb.ru) — менеджер проекта
4. Яковлев Александр Викторович — Эксперт Консалтинговой группы «ВИМА» (a-sven@mail.ru) — консультант проекта по вопросам статистических исследований
5. Пиотровская Елена Маркеловна — Руководитель направления по обучению НП «Бюро Безупречного Бизнеса» (e_grig@mail.ru) — Руководитель Учебных программ

ОБРАЩЕНИЕ К ПРЕДПРИНИМАТЕЛЯМ САНКТ-ПЕТЕРБУРГА

Уважаемые господа,

Мы приглашаем Вас принять участие в исследовании, проводимом в рамках городской программы «Этичный бизнес». Цель исследования – определить реальное состояние уровня менеджмента на предприятиях для разработки городских программ развития бизнеса в связи с присоединением России к Всемирной торговой организации (ВТО).

Заполнив анкету на нашем сайте, Вы не только внесете свой вклад в дело развития отечественного предпринимательства, но и получите реальную возможность оценить сбалансированность менеджмента своего предприятия.

Все участники опроса, указавшие свою электронную почту, получат экспертное заключение по результатам своей анкеты. Заключение, сделанное по методологии «9 ключей бизнеса» позволит Вам самим оценить сбалансированность системы менеджмента своего бизнеса и выявить области управления, требующие усиленного развития и снизить риски, связанные с управлением системой заинтересованных сторон бизнеса.

Анкетирование производится анонимно. Результаты тестирования будут использованы при разработке программ помощи предпринимателям Санкт-Петербурга в развитии бизнеса, и в первую очередь развития менеджмента.

Организаторы проекта оставляют за собой право на публичное использование результатов анонимного анкетирования в качестве статистической информации, в том числе при подготовке отчетов для Общественного совета по малому предпринимательству при Губернаторе Санкт-Петербурга.

Председатель Комиссии по этике и социальной ответственности предпринимательства
Общественного совета по малому предпринимательству
при Губернаторе Санкт-Петербурга

Ю.А.Игнатьев

Инструкция по заполнению опросника в рамках городской программы «Этичный бизнес»

Целевая аудитория – предприниматели и руководители предприятий.

Цель - оценить степень сбалансированности менеджмента компании по методологии «9 ключей бизнеса».

Форма – анкетирование. Опрос проводится анонимно.

Опросник состоит из 2-х блоков вопросов: ознакомительного и диагностического.

Варианты ответов в ознакомительном блоке приведены рядом с самими вопросами. Вам необходимо либо поставить цифру, либо отметить один из предложенных вариантов.

В диагностическом блоке рядом с каждым вопросом приведено 6 вариантов ответа: 0 1 2 3 4 5. Вам необходимо отметить один из шести предложенных вариантов. Интерпретация каждого варианта ответа для вопросов диагностического блока представлена ниже:

Номер варианта	Интерпретация варианта
0	Задача не имеет значения для бизнеса
1	Задача не ставилась, либо ставилась, но не решается. Деятельность не осуществляется. Нет результатов, либо результаты слабые или непредсказуемые.
2	Задача ставилась, но решается не удовлетворительно. Деятельность осуществляется только для разрешения возникшей проблемы, или для устранения возникшей нежелательной ситуации, или для устранения выявленного несоответствия. Причины возникшей нежелательной ситуации, или выявленного несоответствия не устраняются. Имеются минимальные фактические (объективные и подтверждаемые) данные о результатах улучшения.
3	Задача ставится и решается. Применяется систематический процессный подход, систематические улучшения на ранней стадии. Имеются фактические (объективные и подтверждаемые) данные о соответствии целям и существовании тенденций улучшения.
4	Задача своевременно решается. Применяется процесс улучшения. Используются отдельные инструментарии менеджмента. Имеются хорошие результаты и устойчивые тенденции улучшения.
5	Задача решается с опережением. Интегрированный процесс улучшения. Широко применяются инструментарии менеджмента. Имеются объективные свидетельства, что результаты улучшаются в сравнении с продемонстрированными ранее достижениями.

Анкета

Ознакомительный блок вопросов

1. Возраст бизнеса, полных лет _____
2. Возраст ведущей компании, полных лет _____
3. Входит ли Ваша компания в холдинговую структуру? Да
 Нет
4. Количество персонала, занятого в Вашей компании, человек _____
5. Оборот Вашей компании Малый
 Средний
 Большой
6. Сфера деятельности Вашей компании: Производство
 Сервис
 Торговля
 Финансовый сектор
 Прочие услуги
7. Соблюдаете ли Вы Этический кодекс Предпринимателя Санкт-Петербурга?: Да
 Нет
8. Являетесь ли Ваше предприятие членом бизнес – сообществ?: Да
 Нет
9. Ваше служебное положение: Собственник
 Менеджер высшего звена
 Менеджер среднего звена
 Специалист
10. Ваш пол: Мужской
 Женский
11. Ваш возраст, полных лет _____
12. Сфера деятельности Вашей компании: Производство
 Сервис
 Торговля
 Финансовый сектор
 Прочие услуги
13. Оборот Вашей компании: Малый
 Средний
 Большой
14. Как Вы оцениваете темпы развития Вашего бизнеса?: Высокие
 Средние
 Низкие
15. Отметьте факторы, недостаточное внимание к которым мешает развитию Вашего бизнеса?: Стратегия
 Руководство
 Персонал
 Корпоративная культура
 Процессы
 Технологии
 Ресурсы
 Знания
 Контроль
16. Нуждаетесь ли Вы в постоянном обмене опытом по достижениям в области менеджмента?: Да
 Нет
17. Как Вы оцениваете роль общения с другими предпринимателями в развитии бизнеса?: Большая
 Средняя
 Маленькая
18. Как Вы оцениваете роль бизнес-сообществ (бизнес – ассоциаций, клубов и т.д.) в развитии Вашего бизнеса?: Большая
 Средняя
 Маленькая
19. Как Вы оцениваете роль власти в развитии Вашего бизнеса?: Большая
 Средняя
 Маленькая
20. Как Вы оцениваете состояние прикладных теорий менеджмента в развитии вашего бизнеса?: Большая
 Средняя
 Маленькая
21. Нуждаетесь ли Вы в обмене опытом по управлению своей компанией?: Да
 Нет
22. Насколько важна для Вас внешняя поддержка системы управления Ваши бизнесом?: Очень важна
 Не важна
 Категорически против
23. Насколько безопасно использование услуг внешних консультантов?: Опасно
 Безопасно
24. Нуждаетесь ли Вы в консалтинговом сопровождении бизнеса?: Да

25. Нужно ли целенаправленное обучение персонала? Нет
 Да
26. Развиваете ли Вы корпоративное обучение? Нет
 Да
27. Контролируете ли Вы эффективность корпоративного обучения? Да
 Нет
28. Являетесь ли Вы членом бизнес – клубов или бизнес – ассоциаций? Да
 Нет
29. Ваш e-mail* _____

* Если Вы укажете электронный адрес, то по нему будет выслано заключение по результатам опроса.

Блок диагностических вопросов

1.	Имеется ли у Вас сформулированное видение компании на ближайшие 3-5 лет.	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
2.	Есть ли у Вас сформулированная политика по функциональным областям деятельности.	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
3.	Имеется ли политика в отношении структурных подразделений.	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
4.	Имеются ли сформулированные стратегические цели компании	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
5.	Определены ли инструменты достижения стратегических целей в рамках определенного типа стратегии.	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
6.	Осуществляется ли управление рисками.	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
7.	Преобразуются ли цели компании в цели подразделений (каскадирование)	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
8.	Соответствуют ли положения о подразделениях существующей организационной структуре	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
9.	Соответствуют ли должностные инструкции обязанностям сотрудников	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
10.	Составляются ли планы текущей работы для всех подразделений	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
11.	Составляется ли план развития на основании целей компании	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
12.	Формируется ли бюджет текущей деятельности на основе планов подразделений	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
13.	Формируется ли бюджет развития на основе плана развития	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
14.	Имеется ли сбалансированная структура показателей управленческого учета	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
15.	Налажена ли системы сбора и анализа показателей управленческого учета	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
16.	Регламентирована ли системы документооборота	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
17.	Определена ли документально организационная структура компании	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
18.	Определена ли документально функциональная структура компании	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
19.	Осуществляется ли командная работа, в частности по достижению целей развития	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
20.	Планируется ли карьерный рост сотрудников	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
21.	Оценивается ли уровень текучести персонала	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
22.	Оцениваются ли затраты на подбор и подготовку персонала	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
23.	Действует ли программа адаптации персонала	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
24.	Осуществляется ли программа обучения персонала	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
25.	Регулярно ли проводится аттестация персонала	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
26.	Сформулированы ли моральные ценности компании	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
27.	Определен ли фирменный стиль компании	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
28.	Развита ли система наглядной информации	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
29.	Доводятся ли до персонала показатели работы компании	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
30.	Разработаны ли внутренние операционные стандарты компании	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
31.	Сформулирован ли этические ценности компании (кодекс корпоративной культуры)	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

32.	Определены ли процессы управления компанией	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
33.	Определены ли цепочки добавления ценностей продукции	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
34.	Ведется ли оценка стабильности процессов управления и производства	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
35.	Имеется ли система инноваций и постоянного улучшения	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
36.	Осуществляется ли управления портфелем проектов развития	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
37.	Имеется ли развернутая по подразделениям техническая политика	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
38.	Определяется ли степень удовлетворенности потребителей	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
39.	Имеется ли программа технического обслуживания (сервисной поддержки)	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
40.	Развита ли автоматизация технологий	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
41.	Имеется ли программа улучшений на рабочих местах (в т.ч. упорядочение по системе 5S)	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
42.	Оценивается ли динамика оборачиваемости капитала	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
43.	Оценивается ли динамика складских остатков и резервов на производстве.	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
44.	Осуществляется ли оценка и ранжирование поставщиков	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
45.	Ведется ли учет и анализ технологических отходов и потерь	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
46.	Ведется ли учет и анализ расхода сырья и энергии	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
47.	Ведется ли контроль и анализ вредных выбросов и производственных отходов	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
48.	Используются ли показатели финансовой отчетности при оценке степени достижения стратегических целей	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
49.	Ведется ли база знаний для накопления и анализа опыта работы компании	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
50.	Развита ли система обучения на рабочем месте	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
51.	Ведется ли база знаний для оценки ключевых компетенций персонала	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
52.	Автоматизированы ли базы данных клиентов компании	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
53.	Есть ли системы наставничества	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
54.	Работает ли в подразделениях документированная система корректирующих и предупреждающих мероприятий	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
55.	Производится ли самооценка компании с применением соответствующих инструментариев менеджмента	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
56.	Осуществляется ли в отношении продукции компании подтверждение соответствия предъявляемым требованиям	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
57.	Имеется ли система контролинга или управления по ключевым показателям	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
58.	Регулярно ли проводится анализ состояния дел в компании со стороны высшего руководства	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

Спасибо за участие в опросе.

Если у Вас возникли вопросы или Вы хотите получить дополнительные разъяснения, Вы можете их задать любому из участников рабочей группы по электронной почте.

Состав рабочей группы исследования:

1. Виноградова Ольга Владимировна – Директор направления по развитию бизнес –сообществ НП «Бюро Безупречного Бизнеса» (vimav@ncm.spb.ru) — руководитель
2. Бойцов Андрей Александрович — Директор по развитию направления НП «Бюро Безупречного Бизнеса» (vimab@ncm.spb.ru) — менеджер
3. Яковлев Александр Викторович — эксперт Консалтинговой группы «ВИМА» (a-sven@mail.ru) — консультант

Приложение 2.

Рекламные материалы Горячая линия «Советуйся до покупки (812) 576-70-23»

Учебная программа по менеджменту «9 Ключей бизнеса – Старт»

Программу построения современной системы менеджмента предприятия «9 Ключей бизнеса» три года назад разработали для себя выпускники Президентской Программы как удобный и эффективный инструмент развития бизнеса. Мы проверили её эффективность на практике. Предприятий, на которых применялась данная Программа, достигли высоких экономических показателей, два из них стали лауреатами Премии по качеству Санкт-Петербурга.

Программа является результатом синтеза многолетнего практического опыта и современных теорий науки менеджмента. По своей сути, учебный модуль «9 Ключей Бизнеса – Старт», является адаптированной для малых предприятий версией модели сбалансированности менеджмента современного предприятия, разработанной в рамках Президентской программы подготовки управляющих кадров.

Программа названа «9 Ключей Бизнеса» по количеству основных областей менеджмента. Впервые она была представлена на суд общественности в 2006 году на Международной научно-практической конференции «Современный менеджмент: проблемы и перспективы». В том же году Программа стала лауреатом конкурса Губернатора Санкт-Петербурга лучших проектов в номинации «Менеджмент».

Для эффективного применения Программы «9 Ключей Бизнеса» на предприятиях, требуется обучение персонала современным методам работы. Учебный модуль «9 Ключей бизнеса – Старт» состоит из цикла учебных семинаров, кейсов и тренингов, объединенных в единую, целостную систему. Идеологической основой является Кодекс чести предпринимателя Санкт-Петербурга.

Учебный модуль «9 Ключей бизнеса – Старт» содержит самые современные элементы управления, так как целью городской Программы «Этичный бизнес» в 2007 году является содействие организациям и предпринимателям в развитии бизнеса путем создания конкурентоспособной системы менеджмента в связи с присоединением России к Всемирной торговой организации (ВТО).

Присоединение к ВТО предполагает, как условие эффективного ведения бизнеса в жесткой конкурентной среде, соответствующий уровень «компетенции» менеджмента компаний. Опыт управленческой деятельности разработчиков программы и накопленная статистика показывает, что далеко не все предприятия нашего города готовы к работе в таких условиях. Мы научились строить эффективные системы менеджмента и хотим вместе с Вами помочь другим руководителям научиться этому.

Предпринимателям применение методологии «9 Ключей Бизнеса» позволит решить целый ряд взаимосвязанных задач:

- Снизить риски, связанные с управлением системой заинтересованных сторон компании;
- Уменьшить «разрывы» между областями менеджмента компании;
- Усовершенствовать систему коммуникаций с заинтересованными сторонами;
- Повысить доходность и стабильность бизнеса;
- Повысить статус компании, так как последовательное внедрение Программы позволяет достичь и поддерживать высокий уровень менеджмента, открывающий ворота в элитные международные бизнес-сообщества;

- Повысить личный уровень менеджеров компании.

Методология «9 Ключей бизнеса» подразумевает, что каждая компания в своем развитии последовательно проходит ряд стадий. Однако, в отличие от других методологий, рассматривается именно сам менеджмент компании, как система сбалансированных отношений, а не те внешние (и внутренние) силы, которые оказывают воздействие на бизнес. Это позволяет руководителям детально оценить состояние менеджмента компании, самим определить приоритетные области развития, избежать необоснованных потерь и сконцентрировать ресурсы для достижения максимальной прибыли и долгосрочной стабильности развития бизнеса. При разработке методологии, положенной в основу Программы, исходили не из сил, а из *сбалансированности* отношений. Ибо силы измерить и адекватно оценить намного сложнее и дороже, чем оценить сбалансированность отношений менеджмента в своей же компании, с использованием понятных показателей эффективности.

Фактически, рассматривается через призму внутренних областей менеджмента отношения компании с внешним миром, с действующие в нем силами (например модель Портера). Для наглядности сравним по аналогии с человеческим организмом: если внутри него все сбалансировано, если он закален, то и воздействия внешних факторов вызывают мобилизацию защитных резервов и организм сам мобилизуется и успешно преодолевает кризис; если же видим разбалансировку, то малейший сквозняк может привести к недомоганию и серьезным заболеваниям. Таким образом, предлагаем вместо постоянного анализа внешних факторов среды заняться «закаливанием» - т.е. улучшением и сбалансированием тех систем управления внутри компании, которые могут оказаться «под ударом» внешней среды на данном этапе развития Вашего бизнеса.

Методология «9 Ключей бизнеса» не просто учитывает Российскую специфику – это российская разработка, впитавшая в себя лучшие традиции отечественного предпринимательства. Мы, участники и организаторы городской Программы «Этичный бизнес», свято чтим принципы этики бизнеса, нас не интересуют Ваши финансовые и другие показатели, мы «не лезем» в ключевые компетенции Вашего бизнеса, мы лишь помогаем Вам и Вашим управленцам понять, какую именно из внутренних областей менеджмента Вашей компании Вам надо «подтянуть» на данном этапе развития компании для достижения максимальной эффективности бизнеса перед угрозой ВТО.

Программа «9 Ключей Бизнеса» взята нами на вооружение как простой и эффективный инструмент управления развитием предприятия. Цикл семинаров, кейсов и тренингов направлен на повышение «компетенций» менеджеров компаний и ознакомление их со способами использования инструментов современного менеджмента. Основным условием её эффективности является взаимопомощь предпринимателей. Это эффективный инструмент развития бизнеса и мы хотим, чтобы он попал только в хорошие руки. Поэтому методология «9 Ключей бизнеса» не распространяется через консалтинговые компании и СМИ. Её можно изучить и самостоятельно освоить только через районные Общественные Советы по малому предпринимательству, Комиссию по этике предпринимательства и бизнес-ассоциации, разделяющие Кодекс чести предпринимателя Санкт-Петербурга.

Условиями освоения методологии «9 Ключей Бизнеса» являются:

1. Наличие обратной связи по результатам её применения через анкетирование или выступления на собрании Общественного Совета;
2. Самокупаемость процесса, поэтому все учебные мероприятия, кроме ознакомительных лекций, платные.

Учебная Программа «9 Ключей Бизнеса» состоит из 4 модульных комплексов:

1. «9 Ключей Бизнеса - Совершенство»
2. «9 Ключей Бизнеса - Развитие»
3. «9 Ключей Бизнеса - Старт»
4. «9 Ключей Бизнеса – Некоммерческие организации»

Каждый комплекс состоит из блоков семинаров, тренингов и учебных кейсов, посвященных как общим вопросам менеджмента, так и профессиональной тематике. Каждому предприятию предлагается система мониторинга состояния менеджмента в виде вводного итогового тестирования.

Целевой аудиторией учебных модулей являются:

1. Ключей Бизнеса - Совершенство» - Топ-менеджеры крупных и средних предприятий, владельцы средних предприятий, менеджеры крупных предприятий;
2. «9 Ключей Бизнеса - Развитие» - Владельцы, топ-менеджеры и менеджеры средних предприятий;
3. «9 Ключей Бизнеса - Старт» - Владельцы и менеджеры малых предприятий, частные предприниматели;
4. «9 Ключей Бизнеса – НКО» - Руководители и члены правления некоммерческих организаций, ТСЖ, ГУ и т.д.

Порядок организации и оплаты семинаров по методологии «9 Ключей Бизнеса - Старт» для районных Общественных советов по малому предпринимательству

Заявки на семинары и тренинги секретарь районного Совета принимает заранее, не менее, чем за 20 дней. Заявка передается в НП «Бюро Безупречного Бизнеса». Когда набирается по всему городу 30 желающих – Бюро назначает дату и место проведения семинара и сообщает их секретарю районного Совета. Районный Совет распространяет информацию, а заранее записавшимся отправляет счета на оплату. Количество участников от района учитывается районным советом по отправленным счетам, в Бюро – по оплаченным счетам. В конце месяца делается сверка и выплата агентских вознаграждений (10-20%, в зависимости от количества участников).

Продолжительность типовых семинаров и тренингов – 4 часа. Стоимость 1400 рублей с человека. Для двух участников с одного предприятия скидка 5%, для трех и более – 10%. Для предприятий-участников Программы «Этичный бизнес» - 1000 рублей с человека.

Для корпоративных тренингов – цены договорные.

Учебный модуль «9 Ключей бизнеса – Старт»

№ п.п.	№ внутри программы	вид мероприятия	Номер ключа	Номер внутри ключа	Названия кейса, тренинга, бизнес-семинара, обучающей программы в рамках обучения методологии "9 Ключей бизнеса"	Модель "Старт"	Модель "Развитие"	Модель "Совершенство"
--------	--------------------	-----------------	-------------	--------------------	---	----------------	-------------------	-----------------------

1	Кейс	1.1.	1	Формулирование видения	+		
3	Кейс	1.3.	1	Определение внешних требований	+		
7	Семинар	1.2.	2	Разработка корпоративной политики компании	+		
8	Семинар	1.4.	2	Обучение методам стратегии формирования и достижения целей	+		
10	Семинар	2.6.	2	Кого и как учить в команде	+	+	
14	Тренинг	1.4.	1	Учимся ставить цели компании и цели подразделений	+		
17	Тренинг	2.6.	1	Командообразование	+	+	
25	Семинар	2.3.	1	Как формировать бюджет	+	+	
31	Кейс	6.1.	3	Методы классификации потребителей	+		
32	Семинар	6.1.	4	Методы оценки удовлетворенности различных категорий покупателей.	+		
33	Тренинг	6.1.	5	Определяем целевые аудитории потребителей	+		
34	Кейс	6.1.	6	Определение и анализ потребностей целевых аудиторий потребителей	+		
47	Семинар	2.5.	1	Кадровое делопроизводство и документооборот	+	+	+
49	Семинар	3.	2	Основы организации службы управления персоналом компании	+		
50	Семинар	3.	3	Трудовое законодательство	+	+	+
51	Семинар	3.	4	Анализ деятельности и разработка должностных инструкций	+	+	
54	Семинар	3.1.	5	Каналы поиска персонала	+	+	+
55	Семинар	3.1.	6	Найм персонала. Как избежать ошибок.	+	+	+
56	Тренинг	3.1.	7	Собеседование при приеме на работу. Ошибки и уловки.	+	+	
85	Кейс	2.2.	3	Разработка критериев оценки эффективности подразделений организации	+	+	
88	Семинар	6.1.	10	Организация маркетингового исследования.	+		
93	Кейс	6.1.	9	Определение требований потребителей к продукции и к компании, как к поставщику.	+		
99	Семинар	7.6.	1	Управление финансами	+		
100	Семинар	7.6.	2	Управления денежными потоками	+		
109	Семинар	8.3.	1	Способы структуризации знаний и информации.	+		
111	Семинар	8.3.	3	Защита информации и информационная безопасность.	+	+	
112	Тренинг	8.2.	1	Разработка матрицы знаний и компетенций	+		
113	Семинар	8.3.	4	Создание и поддержание базы знаний	+		
114	Семинар	8.3.	5	Методы статистического анализа данных	+		
117	Семинар	9.2.	2	Виды систем самооценки в компании	+		

Проект Положения о районном отделении Комиссии по этике предпринимательства