

СС37 - стратегическое сообщество 2037 года как элитная школа практической политики

Проблемы преемственности в России, оформленная как проблема отцов и детей, в России всегда стояла остро. Сегодня, когда вскрываются факты уничтожения православием славянского язычества под девизом «Весь мир насилия мы разрушим до основания, а затем мы наш новый мир построим...», уничтожения православия коммунистами под тем же лозунгом, в купе с теми событиями уничтожения коммунистической идеологии, которым мы являемся свидетелями, впору хочется задать себе 3 извечно русских вопроса: «Кто виноват? Что делать? С кого начать?»

Кто виноват? Если соединить русские народные истины «Рыба гниет с головы» и «Народ имеет такую власть, которую заслуживает», то получится чисто русская проблема «Никто не виноват», иначе говоря, то самое русское «Авось!», которое в цивилизованных странах называется безответственностью, в у нас «широкой русской душой». И нет здесь ничего загадочного, а чем так любят порассуждать русская интеллигенция. Когда разум заглушают чувство, а какой ответственности можно говорить.

Что делать? Ответ на этот вопрос становится очевидным. Повышать ответственность и власти, и народа. Например, Армия воли народа, предлагает принять закон «О Суде народа» и голосованием определять какого звания заслуживает прежний президент и федеральное собрание – герои или преступники. Герой награждать, а преступников сажать на срок равный сроку исполнения полномочий. Правда авторы закона забывают об ответственности народа за такой выбор. Но это лишний раз характеризует всеобщую безответственность.

С кого начать? С точки зрения ответственности, начать, конечно, следует с себя. Научиться быть ответственным, иначе говоря, научиться сначала принимать решения, а потом нести за эти решения ответственность. Это и есть главная задача Школы практической политики.

В настоящее время Думой принята Комплексная программа социально-экономического развития г.о. Тольятти до 2020 года. Думу выбирал народ, поэтому ему и нести ответственность за реализацию программы. Это значит, кого выбрали в Думу, так и будем жить в 2020 году.

Для реализации программы создается стратегическое сообщество руководителей проектов, которые вошли в программу развития до 2020 года, Если коротко СС20.

Для практического применения знаний полученных в Школе практической политики предлагается создать СС37 – стратегическое сообщество руководителей проектов для реализации стратегического плана до 2037 года – года 200-летия города Тольятти. Главной задачей СС37 будет реализация стратегического плана развития города до 2037 года, который предстоит разработать к 2020 году. Для этого предстоит разработать концепцию социально-экономического развития г.о. Тольятти до 2037 года. Для разработки предлагается привлечь молодых ребят, которые могут стать деловой и политической элитой в 2020 году. Сегодня им 20-30 лет. В 2037 году именно от них будут зависеть судьба города.

Сегодня эти ребята еще мало знают и мало умеют. Поэтому их предстоит много научить. Обучать будут те, кто имеет такой опыт.

В чем же состоит гарантия преемственности и ответственности? В основу разработки Концепции будут положены показатели социально-экономического развития г.о. Тольятти, которые заложены в программе, принятой Думой. Таким образом, СС37 будет контролировать работу СС20, чтобы обеспечить основу для реализации своих проектов, а СС20 будет контролировать работу СС37, чтобы обеспечить преемственность стратегии развития города.

Проект «Школа культуры обслуживания» как инновация в среднем профессиональном образовании»

Путаны – самая древняя профессия. Женщина догадалась продавать тело. С этого момента началась история профессионализма. Это факт.

Вторая древняя профессия – это журналист. Кто-то первым догадался продавать свое сознание. Это тоже факт.

Скорее всего третьей по счету стала профессия психолога. Кто-то должен был догадаться продавать свою душу.

Известно, что торговля является двигателем прогресса. Тот, кто думает, что это наука, скорее всего, считает себя непризнанным гением.

Непризнанные гении считают что инновации как связаны с наукой. Это ошибка.

Инновации – это не новые открытия и изобретения. Инновации – это новые ценности у потребителей. Вот суть инноваций – сделать что ценным для людей.

Персональный компьютер – это инновация. Мобильный телефон – это инновация.

Интернет – это инновация. Конечно, сложно представить себе эти ценности без науки, особенно тем, кто плохо знает историю появления этих достижений человеческой мысли. Но есть масса инноваций, которые не требовали ни открытий, ни изобретений. Например, женское такси. Или платежные терминалы.

Главная инновация в проекте Школа культуры обслуживания – это возрождение ценности профессионализма продавца. Трудно поверить, но это факт – в Тольятти всего одно учебное заведение готовит продавцов. И это при том, что продавец – самая массовая профессия в городе, после слесаря-сборщика на АВТОВАЗ. Издержки современной системы образования привели к тому, что некоторые магазины требуют у кандидата наличие высшего образования.

В центр профессионального роста «БИЗНЕС-ДИАЛОГ», который вот уже 5 лет является кузницей кадров для элитных салонов и бутиков, на собеседование приходят сотни людей в месяц, в том числе с высшим образованием. Все они считают себя подготовленными для работы с покупателями. Практически все они не знают и не умеют элементарных вещей: как установить контакт с клиентом, как задавать вопросы, как рассказывать о товаре, как работать с возражениями и т.д.

Не лучше обстоит дело и с действующими продавцами. Выпускники БИЗНЕС-ДИАЛОГА сдают экзамен по технике продаж и набирают 25-30 баллов. Результаты проверки по этой же методике действующих продавцов в лучших отделах торговых центров «Русь-на-Волге», «Парк-Хаус», «Вега», «Аэрохолл», «Мадагаскар» не превышают 10 баллов. И это при том, что эффективность подготовки позволяет выпускникам продавать порой в 2 раза больше своих коллег уже в первые дни.

У нас нет иллюзий, что торговым предприятиям нужны хорошие продавцы, как это не странно. И у нас есть этому объяснение. Поэтому главной задачей проекта была

разработка системы мотивации повышения квалификации торгового персонала. Мы нашли решение, которое предложим городским торговым предприятиям. Однако, необходимо создать все условия для повышения квалификации. Эту задачу мы решаем с помощью технологии Webtutor – программно-технической системы автоматизации всех бизнес-процессов подготовки кадров. Эту технологию разработала компания Websoft. Ее используют ведущие предприятия России: Роснефть, ПАО ЕЭС России, Газпромбанк, Вимм-Билль-Данн, Coca-Cola HBC Eurasia, Danone, Sony, Panasonic, Philips, Камаз, ГАЗ, Русские машины, Альфа-банк, Внешторгбанк, ВТБ-24, Промсвязьбанк, Росбанк, Русский стандарт, Уралсиб, банк Хоум Кредит, Альфа-Страхование, Росгосстрах, РОСНО, Детский мир, М-Видео, Мир, Перекресток, Спортмастер, Старик Хоттабыч, Техносила, Вымпелком (Билайн), Ростелеком. Уровень подготовки обеспечивает венгерская Профессиональная школа торговли (г. Дунайварош), которая является одной из лучших школ такого типа не только в Венгрии, но и во всей центральной Европе. Сотрудничество с Профессиональной школой торговли позволит выдавать выпускникам Европаспорт, который позволяет им работать в любой стране Евросоюза.

«Инновации в городском стратегическом проекте «Повышение эффективности системы продаж автомобилей LADA в России»

Город Тольятти переживает исторический момент своего развития: утрата основного конкурентного преимущества городской экономики – лучшее соотношение цены и качества автомобилей АВТОВАЗ на рынке в России. Необходимо качественно изменить фокус внимания в процессе экономического развития: больше внимание уделять не вопросам производства продукции, а вопросам ее реализации.

Проблема Тольятти состоит в том, что город не может производить автомобили качественней, чем в Европе, и не может этого делать дешевле, чем в Китае.

Проблема усугубляется решением Правительства о создании в г. Набережные Челны автомобильного завода FIAT-Sollers, который будет производить автомобили-конкуренты продукции АВТОВАЗ, уже через 3 года.

Маркетинговые исследования показывают, что субъективная удовлетворенность торговой маркой автовладельцев на 85% формируется в системе сбыта, технического обслуживания и ремонта.

Таким образом, сфера торговли и сервиса становится основной ареной конкурентной борьбы на автомобильном рынке. Торговая марка LADA занимала в рейтинге по субъективной степени удовлетворенности последнее место: даже после таких марок как УАЗ.

Поэтому Школа культуры обслуживания предложила в качестве основного городского стратегического проект «Повышение эффективности системы продаж автомобилей LADA в России».

Уникальность и инновационность проекта состоит в том, что впервые в истории российской экономики проект носит стратегический характер и городской масштаб. Городское значение проекту придает большая зависимость экономики Тольятти, да и Самарской области в целом, от уровня продаж автомобилей АВТОВАЗ. В 2009 году эта зависимость проявилась наиболее ярко.

Низкий уровень подготовки торгового персонала, выявленный в ходе маркетингового исследования методом «Тайный покупатель», показывает фактическое отношение к продажам и дилеров, и завода. Советский менталитет автомобильного дефицита руководителей автосалонов и АВТОВАЗ не позволяет рассчитывать на принятие эффективных мер.

В этой ситуации самыми заинтересованными лицами должны являться мэрия, самарское правительство и предприятия-поставщики АВТОВАЗ, в лице своих профсоюзных организаций.

Суть городского стратегического проекта состоит в том, чтобы заставить дилеров АВТОВАЗ выполнять требования завода по обслуживанию клиентов. Для этого предлагается создать объединение первых руководителей области, города, поставщиков, завода, дилеров и СТО и ремонта - LADA-UNION.

Для обеспечения обсуждения и принятия решений компанией WebSoft разработана специальная технология виртуального общения.

С другой стороны, необходимо обеспечить все условия, чтобы дилеры могли эти требования выполнять – создать эффективную систему работы с персоналом дилеров, в первую очередь, торговым от директора автосалона до продавца-консультанта.

Для обеспечения полного цикла работы с персоналом компанией Datex Software разработана специальная технология E-staff, которая позволяет организовать системную работу с кадрами.

Главное, необходимо обеспечить качественную подготовку персонала в соответствии с требованиями АВТОВАЗ. Для этого необходимо создать систему непрерывной эффективной подготовки с использованием самых современных информационных технологий.

Для обеспечения качественной подготовки персонала компанией Websoft разработана специальная технология Webtutor. Это программно-техническая система, обеспечивающая автоматизацию всех процессов обучения в рамках учебного центра.

Таким образом, реализация проекта «Повышение эффективности системы продаж автомобилей LADA в России» позволит увеличить объем продаж минимум на 30%, а эффективность – на 50%. Это позволит обеспечить конкурентоспособность экономики не только города, но и самарского региона в целом в новых экономических условиях.