

**Бизнес-правило****Александра ПАНФИЛОВА:****Честность и порядочность во всем.**

приятия, различные праздники и их формат стали уже давно традиционными, устоявшимися. У молодой части коллектива другие взгляды на корпоративную жизнь, другие песни и танцы. Порой, достаточно сложно совместить интересы этих возрастных групп так, чтобы всем всё нравилось.

**— Чего никогда не должен делать руководитель?**

— Руководитель не должен врать ни себе, ни сотрудникам, ни партнёрам.

**— Людям свойственно ошибаться. Даже самые опытные руководители совершают ошибки. Были ли в вашей жизни ситуации, когда вы принимали ошибочное решение?**

— Да, такие ситуации были. Я не мог проверить предоставленную мне информацию лично, доверяя сотрудникам. К сожалению, получалось так, что не всегда и не во всём можно полагаться на подчинённых. Но прежде чем предьявлять претензии, опять же нужно всё проверить.

**— Какую книгу вы могли бы посоветовать другим руководителям? Почему?**

— Я бы посоветовал прочитать книгу Роберта Кийосаки «Богатый папа, бедный папа». Она поможет сориентироваться лучше начинающим руководителям и даст полезные советы уже опытным. Мне она помогла определиться с целями в работе, расставить приоритеты.

**— Хочется узнать о том, как же завоевать любовь клиентов? Есть ли у вас в компании программы лояльности?**

— Да, конечно, программы лояльности у нас есть. На самом деле наш бизнес ориентирован на небольшое количество клиентов. Мы выпускаем не продукты массового спроса. Поэтому основная часть наших клиентов, порядка 80%, — это постоянные клиенты. Нужно качественно удовлетворять их потребности, прежде всего. Руководствоваться не понятиями бизнес-школ, а подходить ко всему с человеческой точки зрения. Иногда ведь можно пожертвовать своими интересами в чём-то, но оправдать ожидания клиента.

**— Какие основные проблемы существуют в вашем бизнесе? Почему? Зависит ли их решение от руководителя?**

— Основная проблема в нашей отрасли — отсутствие нормативно-технической документации. Мы и сегодня продолжаем строить, основываясь на регламентах, разработанных ещё в советские времена, тогда как сфера строительства ушла уже далеко в своих технологиях вперёд. Эта проблема — на уровне законодательства, и каждый отдельно взятый руководитель не может решить её. Но мы не бездействуем в этом направлении. Мы растим собственные квалифицированные кадры, инженеров, в ведении которых и находится этот вопрос, обучаем их соответствующим технологиям.

**— Бизнес — это всегда гордость за свой успех. Какими достижениями в бизнесе вы гордитесь?**

— В первую очередь, своей известностью. Наше предприятие выросло из узкой области — строительства метро. Мы смогли освоить новые рынки и стать на них конкурентоспособными. И вообще, я бы добавил, что мы гордимся фактом своего существования на данный момент. Истоки деятельности в новом времени идут от банкротства метростроя, а именно от 1998 года. Именно в этот год нам удалось выжить, а с 2007 года наше предприятие — лидер отрасли в Нижегородской области.

**— Как вы относитесь к конкуренции в бизнесе? Как она влияет на развитие вашей компании?**

— Конкуренция необходима. Это двигатель. Наша действительность показывает, что её отсутствие приводит к понижению качества услуг. Мы развиваемся в конкурентной среде, но со своими конкурентами мы дружим.

**— Кто разрабатывает стратегию развития предприятия? Есть ли план на ближайшие 5-10 лет?**

— Разработка стратегии — моя задача как руководителя. Существует стратегия развития предприятия на ближайшие 5 лет. Первая пятилетка завершилась, на мой взгляд, успешно. На 90% мы выполнили показатели, к которым стремились. Почему именно 5 лет? Именно за этот период в нашей стране происходят самые значительные изменения, которые могут иметь стратегическое значение для предприятия.

**— Два руководителя на одном предприятии, к тому же папа и сын... На сегодняшний день вы — напарники? Какие возможности даёт такая связка?**

— У нас с Валерием Константиновичем есть общая черта — оба мы оказались неожиданно для себя на руководящей должности, и оба не ставили такой цели. Валерий Константинович долгие годы был инженером (техническим директором), а в 2002 году после ухода нескольких партнёров, ему пришлось возглавить предприятие.

Я в свои 24 года также был не готов к этой руководящей работе. Так сложились обстоятельства, что мне пришлось приступить к ней в тот момент. В моём образовании были экономические основы, азы менеджмента, и впоследствии стало понятно, что для решения дальнейших задач предприятия необходим именно современный подход.

Сегодня я как руководитель решаю задачи предприятия комплексно, перед Валерием Константиновичем стоят более конкретные задачи.

Такой профессиональный творческий тандем, мне нравится. Это позволяет оперативно реагировать на какие-то вопросы. Для этого не нужно уезжать в командировки, собирать совет директоров и пр. Часто мы дискутируем, но в споре, как известно, рождается истина. С того момента, как нас стало двое, наше предприятие стало активнее развиваться в экономической сфере, нам удалось решить ряд сложных технических вопросов.

На правах рекламы

В просторном кабинете руководителя ООО «Нижегород-Бункер» с самого утра кипит работа. Телефон генерального директора Владимира Никифорова не смолкает. Без него здесь не решается ни один вопрос.

**ТРУДОВОЙ ЗАДОР**

Владимир Никифоров

Владимир Алексеевич признаётся, что всегда хотел занимать руководящую должность.

— Получая образование в Ленинградском институте водного транспорта на элитном факультете, я уже тогда понимал, что с наличием хорошего образования и желания работать в этой сфере, ничто не может помешать постараться построить карьеру, — говорит Владимир Никифоров, в очередной раз кладя трубку.

После окончания института Владимир Никифоров махнул на Крайний Север. Там была настоящая закалка. Затем Западная Сибирь, Европейский Север и наконец Нижний Новгород.

— Я начинал простым слесарем, — рассказал Владимир Алексеевич. — Видел, где что не так. И сейчас мне это помогает. Я не завидую тем, кто сейчас окончил институт и сел в кресло по чьему-то могучему велению.

Перед глазами Владимира Никифорова с ранних лет были примеры маститых руководителей. Есть на кого равняться.

— Когда я учился в школе, в гости к отцу приходил Макаренко Юлий Трофимович, — вспоминает Владимир Алексеевич. — Впоследствии он стал начальником Московского пароходства. Мощь ощущалась даже в общении, мощь мысли, энергия, которая заставляла других не то что делать, а мыслить. Ходили легенды о справедливости его наказания. Я слышал, что из его кабинета выходили провинившиеся и плакали.

По словам Владимира Алексеевича, он — человек эмоциональный и может вспылить.

Но хочется думать, что подчинённые понимают, что это ты для дела стараешься, — признаётся Владимир Никифоров. — Ответственность большая.

А они и понимают, утверждая, что о лучшем начальнике и мечтать нельзя.

— Да, он требователен, но требования его не выражаются авторитарно, их хочется выполнять, — делится Ирина Моисеева. — Ты уже подсознательно стремишься сделать свою работу качественно и в срок. Но не потому, что к тебе применяют штрафные санкции, а потому, что так свою работу выполняет сам Владимир Алексеевич, и хочется быть на него похожим.

**Работа с душой**

В работе Владимиру Никифорову помогает не только многолетний опыт, но и принципы, которыми он руководствуется.

— Когда меня назначали на должность заместителя начальника порта, я сидел в кабинете начальника пароходства Люфта Владимира Альбертовича, — вспоминает Владимир Алексеевич. — Ему поступает важный звонок, а он говорит: «Не соединяйте, у меня Никифоров». То есть человеку принципиально решить в первую очередь текущий вопрос, а уже потом заниматься всеми остальными, несмотря на уровни и должности. Я тоже стараюсь этому следовать — сначала то, что нужно, а не то, что выгодно.

Когда Владимир Алексеевич возглавил «Нижегород-Бункер», те су-

довладельцы, которые лично знали Никифорова, без колебаний стали партнёрами «Нижегород-Бункера», оставив конкурентов практически без клиентуры.

— У меня много недостатков, но я человек порядочный и обязательный, — объяснил Владимир Никифоров. — Если я договариваюсь о чём-то, то знаю, что обязан сделать. Поэтому я точно знаю, что нашим партнёрам приятно со мной работать. Мне нравится хорошо делать своё дело, делать людям добро.

Это добро чувствуют не только партнёры Никифорова, но и его подчинённые. Для них он не только безоговорочный авторитет и мудрый наставник, но и друг.

— В любое время ему можно высказать все свои пожелания не только относительно работы, но и рассказать о личных проблемах, — с улыбкой делится помощник Владимира Алексеевича Оксана Бражкина. — Коллектив во главе с ним — это семья!

Рецепт успеха у Владимира Никифорова простой: любить свою работу.

— Вот они говорят — семья, — смеётся Никифоров. — Я просто с душой работаю. Надо любить то, что ты делаешь и постараться, чтобы так же к работе относились и все остальные. Планка должна быть одинаковой. В процессе общения чему-то я у них учусь, чему-то они у меня. Я за то, чтобы сотрудники обязательно росли. Я всегда помогал и буду помогать вплоть до того, чтобы кто-нибудь созрел для того, чтобы в будущем занять это кресло.

Хотя об уходе Владимиру Никифорову думать явно рано. Он полон сил и энергии. Занимается спортом и благотворительностью. Остаётся только удивляться, как он всё успевает.

— Я жаворонок, встаю рано, — улыбается Владимир Алексеевич. — Да и чего спать-то? Немного поспал и хватит. В жизни много интересного, что можно и нужно сделать. Жизнь надо любить.

На правах рекламы

**ПЯТЬ ТИПОВ РУКОВОДИТЕЛЕЙ****«ОТЕЦ РОДНОЙ»**

Он непререкаемый лидер. Работники любят его и относятся как к благодетелю. Он наказывает и поощряет по своему усмотрению, не любит увольнять по сокращению штатов, каждый может обратиться к нему с личной проблемой. За это ему прощают ошибки, вредные привычки, грубость.

Но когда он взвинчен, лучше держаться от него подальше. Он устраивает выволочку каждому, кто попадётся под горячую руку. И не церемонится в выражениях. Правда, быстро об этом забывает. Поэтому в такие моменты старайтесь не попадаться ему на глаза, и конфликт уладится сам собой.

**ПРОФЕССИОНАЛ**

Хорошо знает своё дело, разбирается в людях, в делах допустимого снисходителен к человеческим слабостям, обладает способностью обеспечить эффективный рабочий процесс. С таким боссом работать легко и интересно, так как он поставит подчинённого именно на то место, где он сможет принести больше пользы. Единственное, чего не прощает — лень и непрофессионализм.

**ХАРИЗМАТИЧНАЯ ЛИЧНОСТЬ**

Ведомый внутренним убеждением, идёт навстречу своим целям. Идеей фикс может стать всё, что угодно, иногда даже не связанное с производственными задачами. Личностный магнетизм харизматика столь силен, что вызывает у натур слабых и восторженных непреодолимую тягу к беззаветной службе. Прежде чем встать в шеренги армии своего шефа, учтите: по мере необходимости вас с лёгко-

стью принесут в жертву идее, а в случае отступничества и вовсе определят «в расход».

**СТРАТЕГ**

Тот случай, когда «короля делает свита». Сам может не знать о деле, но, обладая интуитивной способностью в подборе кадров, обеспечивает успех. Умеет максимально использовать достоинства и недостатки подопечных. Расставив все фигуры по местам, зорко следит за слаженной работой всего механизма, вовремя устраняя неполадки и разрешая назревающие конфликты. Став «винтиком» в его системе, будьте готовы к тому, что используя по максимуму, лишат любой возможности расслабиться.

**КЛАССИЧЕСКИЙ САМОДУР**

Самый опасный тип. Унижает подчинённых сознательно для собственного удовольствия. Тщеславен, уверен в собственной гениальности и непогрешимости. Постоянно подозревает всех. У него прекрасно развито чутье на людей, которые психологически слабее. Идеальный работник для него — раб, у которого от одного только вида начальника появляется улыбка и дрожь в коленках.

Всегда пытается поставить подчинённого в тревожную зависимость. Не поддавайтесь. И меньше вступайте в словесные перепалки. Такой начальник — опытный демагог и оратор, у которого отработана техника разговора. Умеет одним замечанием сбить с толку, помешать развитию мысли, если эта мысль ему не нравится. Логика при этом такая: «Если сотрудник мне противоречит — значит не боится. Не боится — значит не уважает». Поэтому те, кто открыто возражает, с ним долго не задерживаются.