



## Обучение от Елены Эдуардовны на тему «Управление на основе статистик»



Любая компания, любая организация должна производить продукт или предоставлять услугу, ради производства или предоставления которых она была создана. Чтобы оценить, насколько хорошо компания работает, необходимо иметь систему количественного измерения произведённого продукта или предоставленной услуги. Можно сказать, что любая компания или организация должна производить и предоставлять своим клиентам так называемый ценный конечный продукт.

Если все отделы организации работают четко, то тогда ее доход обеспечен. К сожалению, офисными работниками часто время тратится не по назначению (опоздание на работу, просиживание в соцсетях, на иных интернет ресурсах, игры и т.д.), что приводит к потере производительности труда, а значит, компания терпит урон. Нужен своевременный и непрерывный анализ рабочего времени сотрудников, с помощью которого можно проверить, сколько времени человек тратит на работу, а сколько на развлечения.

Организация может использовать большое количество статистических показателей. Одни показатели могут отражать эффективность компании в целом, другие – эффективность работы её отделов и подразделений, третьи – эффективность работы отдельных сотрудников. У каждого сотрудника должна быть статистика, которая будет отражать эффективность работы именно этого сотрудника. Даже в тех областях, где казалось бы сложно измерить продукт каждого отдельного работника, это всё-таки можно сделать. Например, сотрудники, занимающиеся маркетингом и рекламой, могут подсчитывать количество откликов на рекламу (количество потенциальных клиентов, позвонивших или пришедших в офис компании по рекламе). Сотрудники, занимающиеся продажами, могут

подсчитывать количество сделанных ими звонков, количество назначенных встреч, количество проведённых встреч, соотношение количества проведённых встреч к количеству заключённых сделок, число имён потенциальных покупателей, полученных от постоянных клиентов. На основании статистических данных можно определить, какое подразделение вашей организации является наиболее эффективным.

### ЗАЧЕМ НУЖНЫ СТАТИСТИЧЕСКИЕ ПОКАЗАТЕЛИ

1. То, что можно измерить и вознаградить, будет выполнено.
2. Вы можете увидеть, улучшается ли ситуация, остаётся неизменной или ухудшается.
3. Вы можете определить, является ли какое-либо действие успешным или нет.
4. Вы можете разработать стратегию вашей деятельности, основываясь на статистических показателях, а не на предположениях.
5. Управлять на основе статистик лучше и безопасней, чем управлять, руководствуясь слухами, предчувствиями, интуицией или личной неприязнью.
6. Статистики дают вам в распоряжение факты и только факты.
7. Вы можете определить для сотрудников точные правила, в соответствии с которыми будет измеряться их работа, и в каком случае они будут получать премии.
8. Статистики показывают вам, какие области вашей деятельности нуждаются в коррекции или улучшении.
9. Статистики предоставляют ключевые данные для проведения оценки эффективности работы.
10. Если вы не можете измерить какую-то работу, то, вероятно, она и гроша ломанного не стоит.
11. Именно поэтому вам нужны числовые показатели – статистики.

### ВЕДЕНИЕ ГРАФИКОВ

На самом деле многие компании ведут учёт статистических показателей: записывают цифры в таблицы, но не наносят их на графики. Но дело в том, что цель использования статистик – это иметь возможность сравнить текущий уровень производства с уровнем производства в более ранний момент времени. Например, важно получить ответы на вопросы, когда у нас было больше клиентов, в январе этого года или в январе прошлого года?

## Поздравляем новых сотрудников! Добро пожаловать в нашу дружную команду!



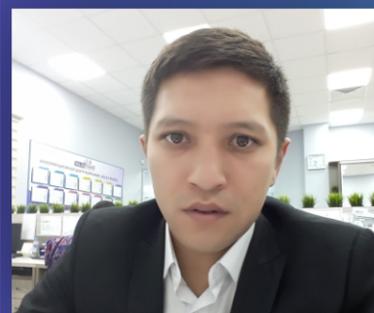
**Ким Александра Сергеевна**

Административный департамент  
Должность: офис-менеджер  
Сильные качества: Умение работать во всех офисных программах, высокая скорость печати, грамотность, знание английского языка, стремление к повышению профессионального уровня, самосовершенствованию, профессиональному росту, развитию, способность к организаций.



**Воронина Анастасия Викторовна**

Департамент построения  
Должность: архивариус  
Последнее место работы: ТОО Компания «РИАЛТЕК» - продавец консультант.  
Сильные качества: Целеустремленность, энергичность, умение работать в команде, легко обучаемая, с хорошими способностями и стремлением к профессиональному росту.



**Турсынов Куаныш Бакытбекович**

Отдел коммерческих продаж и тендеров  
Должность: региональный менеджер  
Последнее место работы: ТОО «Фармамир» менеджер по закупкам.  
Сильные качества: Грамотное ведение переговоров с заказчиками, умение достигать положительных результатов от продаж, активный может быстро реагировать на событие.  
Стратегическое мышление; Пунктуален; Целеустремлен; Работоспособен; Лидерские качества, ориентированные на результат; не боюсь трудностей, легко встречаю вызовы, достигаю поставленные цели. Умею проводить переговоры - добиваясь максимального результата; сохраняю самообладание в стрессовых ситуациях, соблюдаю деловой этикет, умею чувствовать людей, сопереживать; оказывать помощь людям, если они в ней нуждаются, умею находить нестандартные решения.



**Зайцева Наталья Сергеевна**

Отдел продвижения и распространения  
Должность: Ассистент маркетолога  
Последнее место работы: ТОО «Home Décor» - ассистент маркетолога  
Сильные качества: Стремление к профессиональному росту, быстрая обучаемость, знание инструментов PR и SMM, организаторские навыки.



**Кожаяев Данияр Турсуналиевич**

Технический отдел  
Должность: системный администратор  
Последнее место работы: ТОО «Энерго Строй Инжиниринг» - инженер проектировщик 1 категории.  
Сильные качества: В совершенстве владеет компьютерной техникой и программными продуктами графического пакета.

## Медицинские праздники

**15 сентября — День всемирной борьбы с лимфомами.** В 2002 г. была создана Лимфомная коалиция, объединяющая в себе 57 лимфомных организаций по всему миру. Спустя 2 года она выступила с инициативой проведения этого праздника, целью которого являлось информирование о злокачественных заболеваниях лимфатической системы, ее симптомах, ранней диагностике и профилактике. При выявлении данного заболевания на ранней стадии оно поддается лечению в 80% случаев.



**27 сентября – Всемирный день сердца.** 27 сентября 2001 года по инициативе Всемирной кардиологической ассоциации проходит во всём мире под лозунгами о защите сердца. Сердечно-сосудистые заболевания, включая инфаркт и инсульт, являются убийцей №1 в мире. Целю проведения Всемирного Дня сердца, является возможность напомнить обществу о ценности собственного здоровья, повысить в обществе осознание опасности, которая вызвана эпидемией сердечно-сосудистых заболеваний в мире.



**29 сентября – День отоларинголога.** Ежегодно 29 сентября свой профессиональный праздник отмечают отоларингологи. Но пациентам привычнее назвать их ЛОР-врачами. Эта профессия возникла много веков назад. В древних трактатах Индии, Греции и Египта встречаются записи о заболеваниях ЛОР-органов — ушей, гортани, носа, а также о том, как их лечить. Данная область медицины непрерывно развивалась. Интересным фактом является, то что открытия в данной области были совершенным далеко не врачами, а простыми людьми.



**Первый понедельник октября – Международный день врача.** Первый понедельник второго осеннего месяца объединяет врачей со всего мира, консолидирует и активизирует их действия во имя спасения человеческих жизней. Это происходит в Международный день врачей. Свой отсчёт День врача ведет с 1971 года. Всемирная организация здравоохранения отзывается на просьбы о помощи в случае эпидемий, природных катастроф, вооруженных конфликтов. Организация помогает людям, не взирая на их политические взгляды, этническое происхождение либо религиозные убеждения. Ежегодно более полутысячи врачей предоставляют медицинскую помощь в горячих точках планеты.



**16 октября – Всемирный день анестезиолога.** Анестезия является неотъемлемой частью хирургических операций и даже во время визита к стоматологу. Начало А начиналось все в 1846 году – 16 октября этого года зубной врач Томас Мортон провел, впервые в мире, операцию под эфирным наркозом. С тех пор 16 октября во всем мире признано Днем анестезиолога. Различают целых три разновидности анестезии – общую, местную и спинномозговую.



**29 октября – День Ультразвуковой диагностики.** Ультразвуковая диагностика – метод диагностики, который на сегодняшний день является одним из основных инструментов современной медицины и применяется практически во всех её областях. Будучи довольно молодым методом, ультразвуковая диагностика совершила настоящий переворот, обеспечив врачей мощным, быстрым, безопасным, информативным и достоверным инструментом обследования пациентов для выявления широкого круга заболеваний. В медицинской диагностике ультразвук начал применяться только во второй половине XX века.



**12 ноября - Всемирный день борьбы с пневмонией:** В этот день учреждения здравоохранения организуют профилактические мероприятия, проводят медицинские осмотры. Кроме того, множество волонтеров рассказывают людям о пневмонии и сопряженных с ней рисками, раздают информационные буклеты. Так же, в 2009 году Всемирная организация здравоохранения совместно с ЮНИСЕФ объявили «Глобальный план действий по профилактике пневмонии и борьбе с ней». Цель этого плана — активизация борьбы с пневмонией с помощью комбинированных мероприятий по защите детей, профилактике и лечению болезни.



**20 ноября - Всемирный педиатра:** Этот Международный праздник детских врачей, который отмечается 20 ноября, естественным образом переплелся с Днем ребенка. Такую рекомендацию еще в 1954 году дала ООН. И хотя дату Генеральная Ассамблея предложила выбрать каждому государству самостоятельно, Казахстан, как и еще 129 стран, членов ООН, празднуют День педиатра именно 20 ноября. А все потому, что в этот день в 1959 году была принята Декларация прав ребенка, а еще 30 лет спустя — Конвенция прав ребенка. Что может быть важнее для малыша, чем его здоровье?



## КАК ЧИТАТЬ СТАТИСТИКИ

Статистические показатели связаны между собой. Например, если уменьшается количество имён потенциальных клиентов в базе данных менеджера по продажам, то, соответственно, будет падать и объём продаж новым клиентам и общий доход компании. Статистики чётко показывают ситуацию и позволяют определить стратегию, подходящую именно к конкретному случаю.

Хорошее управление начинается с заботы о том, как идут дела, с наблюдения за ситуацией, с хорошей информированности о положении дел, с правильной оценки положения дел, с действий, обеспечивающих постоянное улучшение ситуации. Чтобы добиться успеха, необходимо действовать на основе фактов, а для этого у вас должны быть цифры, отражающие производственные показатели вашей организации. Помните: только то, что можно измерить и вознаградить, будет выполнено.

## Достижения

### ТОО «Dolce»

- За месяц цех №3 установил рекорд по выпуску трехслойных масок - на 2 линиях в 2 смены выпустили 115 354 шт.
- Восстановили документацию за 5 лет по всем ИП
- Успешно провели испытания ниток белых с намоткой 10 000 ярдов.
- Логист Бурабаева Бибижан успешно прошла курсы «Таможенное декларирование по системе D-Sector»
- Установлена и настроена Серверная и клиентская часть TrueConf (Телеконференция) для Dolce и Dolcepharm.
- Закончена инвентаризация на складах, ТМЦ в учетной системе привели в соответствие с фактическими остатками.
- Составлена технология продаж.



### ТОО «Dolce-Pharm»

- Прописан план по вводным услугам. Сроки определены, ответственные Оспанов А., Уразаева Д.
- Восстановили документацию за 5 лет по всем ИП
- Выпустили рекламный модуль в специализированном научно-профилактическом журнале CosmoMed.
- Посетили выставку, которая состоялась в Атакенте 03.11.2017 года «Kazurack/KazPrintmedia 2017». По итогам посещения были привлечены поставщики.
- Для апробации Главным врачам в ЛПУ и медцентры, в отдел маркетинга были предоставлены 20 шт. комплектов для Ангиографии
- Комплекты для Ангиографии были отправлены в 16 кардиоцентров.
- Оказали спонсорскую поддержку для юношеской футбольной команде «Или» Илийского района.
- Организовано участие на международном семинаре Казахстанско-Австрийского мастер класса в КазНУ на тему «Дифференциальная диагностика и современные методы лечения и заболевания у детей».

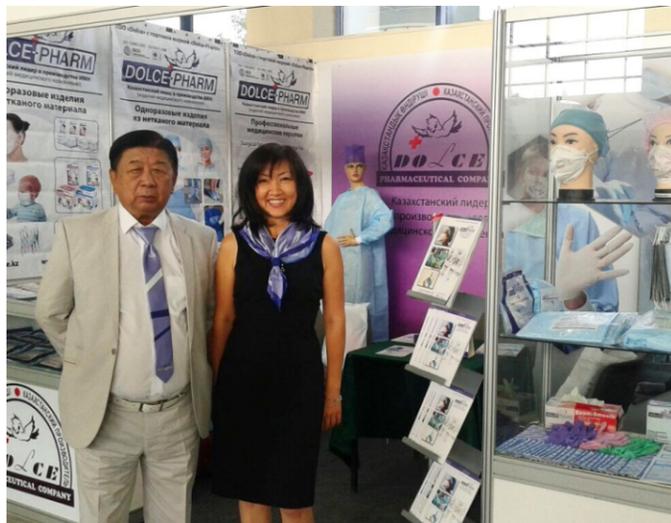
### «Административный» департамент ТОО «Dolce» и ТОО «Dolce-Pharm»

- Организованы ППФ с менеджерами должностных папок, секцией инспекций, внутренних коммуникаций.
- Организовано Занятие № 5 по должностным папкам и коммуникациям для всех сотрудников.
- Организована рабочая встреча по внедрению планирования для ИД, ЗАМов, РД, НО.
- Организованы ППФ с менеджерами должностных папок, секцией инспекций, внутренних коммуникаций.
- Возобновлена работа на Facebook (возобновление контента).
- Загружен видео обзор на тему "Маски" на канал нашей компании в YouTube.

Была проведена футбольная гостевая игра на поле компании ЖТІ между сотрудниками Dolce Group и ЖТІ, в которой Dolce Group выиграли со счетом 10-9.

## Международные миссии

### Выставка в Ташкенте с 15 сентября по 17 сентября 2017гг.



В рамках государственного визита Глава государства - Нурсултан Назарбаев, совместно с Шавкатом Мирзиевым посетил промышленную выставку «Узбекистан – Казахстан: новый этап сотрудничества», где ознакомился с продукцией казахстанских производителей. Об этом сообщила пресс-служба Акорды.

На выставке была представлена экспортоориентированная продукция свыше 50 крупных казахстанских компаний в военно-технической, авиационной, фармацевтической, текстильной, строительной сферах, а также в отраслях машиностроения, автомобилестроения и ИТ. Основная цель выставки – помощь в установлении устойчивых связей между компаниями двух государств и содействие в реализации новых совместных торговых и инвестиционных проектов.

Производственная компания Dolce, которая ориентирована на экспорт выпускаемой продукции, также стала участником данной выставки. Сотрудничество с Узбекистаном мы видим положительным этапом во взаимоотношении двух государств. Как мы все знаем, за последний год сотрудничество Казахстана и Узбекистана стало развиваться по-новому.

За 25 лет сотрудничества Казахстан и Узбекистан подписали сотню соглашений в различных сферах. Но самые главные из них - это договор о вечной дружбе и договор о стратегическом партнерстве.

### Выставка в Оше "YUG MedExpo" с 25 сентября по 27 сентября 2017гг.

MedExpo является международным специализированным событием в Кыргызстане, затрагивающим все разделы медицины. Это оптимальное место для налаживания профессиональных контактов и обмена опытом между работниками медицинских учреждений, учеными, поставщиками, дилерами и производителями, что способствует реализации программ модернизации системы здравоохранения и повышению ее эффективности.

На выставке приняли участие:

- Министерство здравоохранения Кыргызской Республики
- Полномочное представительство Правительства КР в Ошской области
- Департамент лекарственного обеспечения и медицинской техники при МЗ КР
- Мэрия г. Ош
- Агентство развития внешних связей и бизнес-среды при мэрии г. Ош

В этом году наша компания - Dolce, ориентированная на экспорт, приняла участие на выставке "YUG MedExpo" с компанией Юнит-Реактив-Фарма (ЮРФА). ЮРФА является нашими партнерами на территории Кыргызстана. У себя на Родине, ЮРФА занимает высокую позицию в сфере здравоохранения и развивается в следующих направлениях:

- 8 клиник
- 3 центра лучевой диагностики
- 3 центра по гемодиализу
- 1 реабилитация
- 1 клиника для операций
- 3 лаборатории



Взаимовыгодное сотрудничество между Казахстаном и Кыргызстаном - показатель дружбы и развития двух стран.

## Кадры которыми мы гордимся.



Абдугалимов Рат окончил «Казахский Национальный Аграрный Университет». В компании «Dolce-Pharm» работает с ноября 2015 года по настоящее время в должности менеджера по продажам. За время работы сотрудник зарекомендовал себя только с положительной стороны. Обладает глубокими знаниями по своей специальности, высокой эрудицией в служебных и прочих вопросах. Дисциплинарных взысканий не имеет. Получил золотой значок «Dolce-Pharm» за лояльное отношение к покупателям. С коллегами находится в доброжелательных отношениях, всегда проявляет сдержанность и деликатность. Любая задача, поставленная перед данным работником, будет выполнена без

дополнительных подсказок и помощи. Сотрудник осознает важность самообразования, и стремится пополнять свой багаж знаний. Профессиональная квалификация сотрудника находится на высоком уровне. Имеется опыт в работе других служб организации: документооборот и составление отчетной документации. Работа сотрудника отличается точной и оптимальной спланированностью, что позволяет добиваться высоких результатов.

В своей работе Абдугалимов Рат всегда добивается высоких результатов, воодушевляя коллег собственным примером. Рат работает усердно, активно, и любит свою работу.

Любое начинание организации будет поддержано и развито Абдугалимовым Ратом. Его работа отличается четкостью, инициативностью, исполнительностью, самостоятельностью.

Сотрудник отлично справляется с задачей самоорганизации и самоконтроля. Отличается умением быстро налаживать деловые связи, организовывать работу, распределять обязанности. В коллективе он пользуется уважением и авторитетом, которые использует для стимулирования работы других сотрудников.

## Твори добро!



Традиционно в Казахстане отмечают День пожилого человека каждый год первого октября. Праздник символизирует собой единство и преемственность поколений.

День пожилого человека - это день бесконечно дорогих нам людей- наших мам и пап, бабушек и дедушек. Это день человеческой мудрости, зрелости, душевной щедрости - качеств, которыми наделены люди, имеющие за плечами немалый жизненный путь. Для пожилых людей, важно лишь внимание и в этот день они его получают, а так же подарки, которые еще больше скрашивают этот праздничный день.

Традиция празднования Дня пожилого человека укоренилась в нашем округе. В этом году наша компания не осталась в стороне, и в рамках благотворительности, приуроченный ко дню пожилых людей, оказала помощь престарелым людям, которые находятся в попечений райсобеса Илийского района.

На финансовые средства, выделенные нашей

компанией, были куплены продукты первой необходимости. Была организована раздача продуктовой корзины десяти одиноким пожилым людям.

Во время раздачи продуктовой корзины, заходя в каждый дом, нас встречали с радушием. Самые активные рассказывали о своей жизни, как они остались одни под старость лет, делились своими воспоминаниями, и давали жизненные советы. Некоторые звали в гости, просто так, посидеть, попить чайку, поговорить. Пожилые люди, тем более одинокие, остро нуждаются в общении, им его так не хватает. У многих нет родственников, родные дети бросили их, у некоторых дети пристрастились к алкоголю и забыли своих родителей. Важно воспитать ответственность в человеке с детства, что бы не было таких печальных жизненных ситуаций. Дети – это наши инвестиции, что вложим, то и получим.

Заходя в дом каждого, без слез не взглянешь: неуютная холодная квартирка, со старой, ветхой мебелью, где-то на столе кучка лекарств. Это люди, на склоне лет которых окружают лишь болезни, усталость и одиночество. Никто не застрахован от такой жизни!

Наш визит никого не оставил равнодушным. Все были очень благодарны за то, что кроме государства им помогают и сторонние частные компании. Они пожелали нашей компании процветания и благополучия!

Очень хочется пожелать всем пожилым людям крепкого здоровья, долгих лет жизни, благополучия. И напоследок хочется отметить, пусть бережное отношение к людям старшего поколения станет делом не одного праздничного дня, с раздачей продуктовой корзины, а повседневной обязанностью каждого из нас.