

# Аттестация персонала

**В этом году в нашей компании принята политика проведения ежегодной аттестации персонала. Аттестация персонала... Что это такое? Давайте разберемся.**

## Основные задачи аттестации:

- определение уровня профессиональной подготовки работников и его соответствие требованиям компании;
- ротация персонала в соответствии с уровнем профессионализма;
- формирование эффективных коллективов продавцов;
- повышение/понижение оклада;
- определение потребности в обучении.

Аттестация, как правило, проводится планомерно раз в год. Это связано с тем, что в магазинах полностью обновляется ассортимент (коллекции "весна-лето" и "осень-зима"), появляются новые ткани, модели, и от продавцов требуется в полном объеме владеть новой информацией. На каждый год составляется график проведения подготовительных и аттестационных мероприятий.

## График проведения аттестации на 2004 г.

Отдел	Дата
менеджеры	21 июля
бухгалтерия	15 сентября
Системный отдел	10 сентября
Бар	7 сентября
Магазин	2-5 августа
Скай-шоп	10 августа
Склад	5 сентября
Отдел безопасности и водители	9 сентября



## Сама процедура аттестации состоит из нескольких этапов:

1. Определение круга необходимых для торгового персонала знаний и умений (теоретических и практических).
2. Разработка критериев оценки.
3. Сбор необходимой информации для проведения аттестации (оценочные листы продавца-стажера, сведения о динамике продаж по каждому продавцу-консультанту, отзывы независимых консультантов).
4. Формирование аттестационной комиссии (как правило, в комиссию входят директор компании, непосредственный менеджер и менеджер по персоналу компании, но в дальнейшем планируется введение еще и независимых консультантов).
5. Собственно проведение аттестации.
6. Подведение итогов.

В компании существует "Положение об аттестации персонала ООО "Киеврианта", с которым может ознакомиться каждый сотрудник. Кроме того, все требования в виде знаний и умений сформулированы в вопроснике, который мы используем на аттестации.

В процессе аттестации применяются следующие документы: оценочный лист работника (при условии, что сотрудник работает в компании более одного года), сведения о динамике продаж за последние полгода (для продавцов) и отзывы коллег.

Конечно же, в этом году мы проводим это впервые и поэтому предусмотрен более упрощенный вариант, но в последующие годы аттестация будет включать два этапа: проверка теоретических знаний и практических умений.



## FASHION МАГАЗИН

В скором времени в магазине Киеврианта появится коллекция женской одежды от Компании «SAND».

Напомним, что сейчас в нашем магазине можно приобрести мужскую коллекцию этой компании.

Сегодня компания «SAND» становится все более и более известной. Так, одежду этой компании носят Дюран Дюран, актер Андреа Вилсон, который избран новым лицом для компании Кристиан Диор (туалетная вода Фаренгейт), американская певица Нора Джоунс, Иман Боуи (жена известного певца Девида Боуи).

5 июня в Нью-Йоркском аэропорту был открыт первый туристический магазин компании «SAND».



## SUPER

Каждый год ведущая косметическая французская фирма «Guerlain» проводит конкурс среди представителей компании, которые работают в магазинах беспрошальной торговли.

В 2003 году конкурс проходил под названием «With love» (каждый год конкурсу присваивается новое название, оно должно быть связано с названием духов). Первое и второе место отдано представителям, работающим в Лондонском аэропорту «Хитроу», а вот третье место – представителю киевского аэропорта «Борисполь» Терезе Псарь.

**Поздравляем!**



Вы держите в руках первый номер информационного проекта «Киеврианта». Решение о создании газеты высшее руководство компании приняло с целью информирования сотрудников Киеврианта о событиях, мероприятиях и других новостях, которые происходят у нас в компании.

Пока мы будем встречаться на страницах нашего издания раз в месяц. Это первое и, конечно же, пробное издание. Мы будем рады всем предложениям относительно информации, которую вы хотите увидеть на страницах, а может, кто-нибудь из вас захочет вести постоянную рубрику.



Добро пожаловать на страницы информационного бюллетеня Киеврианта. С каждым днем Киеврианта становится все больше и больше, устная передача новостей усложняется, в связи с этим возникла необходимость создания регулярного информационного издания. Бюллетень будет вмещать в себя новости компании и самые важные сообщения персонала...то есть ваши новости!...Поэтому давайте сделаем этот проект успешным. Подключайтесь к нему через Наталию (менеджера по персоналу), начинайте высылать статьи и фотографии...

Гарретт

Hi, welcome to the new Kievrianta Staff News Letter. Kievrianta is growing bigger day by day, the days of passing news by word is proving more and more difficult hence the need of a regular news letter. The letter will be a combination of company news and more importantly staff news...that's right your news!.....So lets make it a success and get involved by contacting Natasha in HR and begin contributing articles and photo's.....

Cheers  
Garrett

## В НОМЕРЕ:



1. КАЧЕСТВО И DUTY FREE «ИСО 9001:2001 для Киеврианта»



2. У НАС В КОМПАНИИ «Аттестация персонала»



3. О НАШИХ ПЛАНАХ «Киеврианта примет участие в международном конкурсе»



4. КНИЖНАЯ ЛАВКА КАЛЕНДАРЬ СОБЫТИЙ АНОНС

# Что такое миссия? Миссия для Киеврианты

**Kievrianta Mission** - Excellence in Duty Free retailing through Partnership and Profit  
**Миссия** – Превосходство Duty Free через партнерство и прибыль

**Kievrianta Vision** – To be the Premier Duty Free Operator.

## Kievrianta Values –

**D**ynamic approach to business.

Динамический подход к бизнесу

**U**nity of purpose with partners, suppliers.

Единство целей с партнерами и поставщиками

**T**eam spirit in the workplace.

Командный дух в работе

**Y**early review of performance and position.

Ежегодная оценка результатов и позиции

**F**ocus on customer requirements.

Ориентация на требования потребителя

**R**egard for corporate and social responsibility.

Забота о корпоративных и социальных обязательствах

**E**nvironment of quality to surround all processes and products.

Дух качества во всех процессах и услугах

**E**fficient use of resources.

Результативное использование ресурсов

## Kievrianta Quality Policy –

To achieve high level of financial and economic results for our stakeholders through satisfying the needs of customers by providing high quality goods and services in conditions which adhere to the laws of Ukraine and to the principles of sound Corporate Governance.

Достичь высокого уровня финансовых и экономических результатов для акционеров посредством удовлетворения запросов потребителей путем предоставления услуг и товаров высокого качества, которые соответствуют законодательным требованиям Украины и принципам Корпоративного управления

To achieve the said policy we have decided that the quality management system of our company must meet the requirements of the international standard, ISO 9001:2000.

Для реализации указанной политики мы решили, что система управления качеством в нашей компании должна соответствовать требованиям международных стандартов ISO 9001:2000

## Международный стандарт ИСО 9001:2000 для Киеврианты



В начале этого года руководство Киеврианты приняло решение о внедрении на предприятии системы управления качеством в соответствии со стандартом ISO 9001:2000. Следует отметить, что это очень сложная, но в то же время важная работа, и ее успех зависит также и от вашего участия в этом процессе. Для того, чтобы мы могли построить эффективную систему управления качеством, необходимо четкое понимание философии стандартов серии ISO 9000. В связи с этим мы начинаем публикацию серии статей, посвященных вопросам управления качеством.

### Стандарты серии ISO 9000 касаются системы управления качеством.

Начиная с 1980-х гг. в деятельности компании выделяются отдельные функциональные направления. Расширяется перечень объектов менеджмента — маркетинг, инновации, персонал и т. д. В структуре общего менеджмента появляются самостоятельные дисциплины — финансовый менеджмент, управление маркетингом, в один ряд с которыми можно поставить и управление качеством. Менеджмент направлен на достижение поставленных целей (такой подход получил название «управления посредством целей», или MBO) и базируется на построении и последующей реализации структурированной системы целей (дерева целей). С другой стороны, общий менеджмент определил в качестве основной цели постоянное совершенствование качества. Этот подход получил название «управления посредством качества» (MBC).

Стандарт управления качеством базируется на восьми принципах Всеобщего управления качеством (Total Quality Management - TQM). Всеобщее управление качеством — это философия организации, которая основана на стремлении к качеству и практике управления, приводящей к всеобщему качеству. Отсюда качество — это не то, что Вам приходится отслеживать или добавлять на каком-то этапе производственного процесса, это сама сущность организации.

### ВОСЕМЬ ПРИНЦИПОВ ВСЕОБЩЕГО УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ

#### ■ Ориентация на потребителя.

Организации зависят от своих потребителей, поэтому должны установить и понимать их потребности и прогнозировать дальнейшие, стремясь удовлетворить и превзойти требования потребителей.

#### ■ Лидерство.

Руководство должно стремиться быть лидером в обеспечении единства цели и продвижения к ней, а также призвано создать среду, в которой сотрудники организации смогут полностью посвятить себя выполнению поставленных целей.

■ **Вовлечение персонала.** Сотрудничество и участие персонала позволяют широко и эффективно использовать его способности для компании.

■ **Процессный подход.** Чтобы достичь эффективных результатов, необходимо управлять ресурсами и деятельностью как процессами.

■ **Системный подход к управлению.** Идентификация системы взаимосвязанных процессов, ее понимание и управление ею для достижения поставленных целей повышает эффективность и продуктивность организации.

■ **Постоянное улучшение.** Не останавливаться на достигнутом!

■ **Принятие решений на основе фактов.** Эффективные решения базируются на логическом и интуитивном анализе данных и фактической информации.

■ **Взаимовыгодные отношения с поставщиками.** Такие отношения между поставщиками и организацией увеличат возможности обеих сторон к созданию прибыли.

Именно по этим принципам необходимо жить компании, которая решила построить систему управления качеством. В следующей статье мы поговорим о них более подробно.



## Киеврианта примет участие в международном конкурсе



**Ирина Горбова,**

Ассистент генерального менеджера

В этом году в связи со строительством нового магазина и хорошими результатами продаж было принято решение об участии нашей компании в международном конкурсе магазинов duty free 'Frontier Awards', который ежегодно проходит в Каннах, на юге Франции.

'Frontier Awards' — самый крупный и престижный конкурс в сфере duty free торговли. Для любого магазина даже участие в этом конкурсе — большая честь, престиж, показатель высокого уровня компании и известность на мировом рынке.

Для участия в конкурсе каждая компания-участница должна подать презентационную брошюру о деятельности компании и корпоративное видео.

Более шести месяцев назад мы начали работу над этим проектом, одним из самых важных со времен постройки нового магазина. Я очень рада, что именно мне выпала честь вести этот проект. Он был необыкновенно интересным для меня в плане творческого и профессионального роста, а также, пожалуй, самым крупным и серьезным проектом, которым я когда-либо занималась.

В ходе подготовки презентации мы провели тендер среди лучших киевских рекламных агентств для того, чтобы выбрать наиболее профессионального партнера, совместно создали концепцию презентации, дизайн, неоднократно проводили фотосессии магазина, персонала и покупателей, маркетинговое исследование. Совместно с английской компанией 'Marshal & Lightfood' мы провели фотосъемку магазина, написали тексты, напечатали брошюру и отправили в конкурсную комиссию в Лондон.

Наша брошюра имеет уникальную концепцию, поскольку она не только всесторонне освещает деятельность нашей компании, но и рассказывает об Украине, стране с богатой историей и талантливыми людьми. В брошюру мы также писали об определенных социально-экономических трудностях, которые обуславливают довольно напряженный бизнес-климат, и о том, что нашей компании, несмотря на эти трудности, все-таки удастся вести очень успешный бизнес в Украине.

Сама брошюра вкладывается в эффектную презентационную коробку, в которой также находится диск с корпоративным видео и альбомом Русланы «Дикі Танці» как сувенир для судей. Без лишней скромности должна сказать, что все вместе выглядит довольно эффектно.

В проекте было задействовано много народу, поэтому временами было нелегко, но брошюры успешно напечатаны, презентации находятся в комиссии, и мы «держим пальцы», с нетерпением ожидая результатов конкурса, которые, судя по всему, будут известны ближе к осени.

Для некоторых наших сотрудников «Киеврианта» стала вторым домом.

## Поздравляем

Ирину Максимову, менеджера по закупке парфюмерии и одежды. 2 августа 2004 года исполнилось 10 лет, как Ирина пришла на работу. Тот огромный вклад, который был внесен Ириной в компанию, сегодня ярко заметен в общих тенденциях развития парфюмерного отдела и одежды.



## Наши поздравления

Также поздравляем сотрудников, которые в этом году отметили свое 10-летие работы в компании

Колесник Александр Валентинович — заместитель генерального директора.

Сыч Сергей — менеджер бара

Романова Вита — старший кассир

Луценко Татьяна — старший декларант

Морецкая Наталья — супервайзер

Соловьянова Ирина — продавец

Зелинская Ирина — продавец

Гузь Елена — продавец

Новохатская Наталья — супервайзер бара

Коробка Алексей — супервайзер

Гераймович Василий — кладовщик

Зеленов Александр — водитель

Уборщицы:

Бакал Мария Сергеевна

Смусь Надежда Петровна

Сокол Анна Ивановна

Черныш Анна Демьяновна

СУБОТНЕЕ УТРО 21 АВГУСТА 2004 ГОДА ДЛЯ ГЕНЕРАЛЬНОГО МЕНЕДЖЕРА КИЕВРИАНТЫ НАЧАЛОСЬ НЕОБЫЧНО.. ВМЕСТО ПРИВЫЧНОЙ ЧАШКИ ЧАЯ И ПРОСМОТРА УТРЕННИХ НОВОСТЕЙ ГАРРЕТТ НАЧАЛ ЕГО С ВЫБОРА САМЫХ ЗАМЕЧАТЕЛЬНЫХ ЦВЕТОВ, ПОТОМУ КАК ИМЕННО В ЭТОТ ДЕНЬ ОН ЖЕНИЛСЯ НА ПРЕКРАСНОЙ УКРАИНСКОЙ ДЕВУШКЕ ВИКЕ ВАСИЛЕНКО.



ВСЕ ПЕРСОНАЛ ОТ ВСЕЙ ДУШИ ПОЗДРАВЛЯЕТ ГАРРЕТТА И ВИКУ И ЖЕЛАЕТ, ЧТОБЫ ВАШ ДОМ БЫЛ БОГАТ ЛЮБОВЬЮ, СЧАСТЬЕМ И ДРУЗЬЯМИ!

РАБОТНИКИ  
ООО «КИЕВРИАНТА»

## Объявление

В мае этого года был объявлен конкурс на лучшее название информационного бюллетеня, который вы держите в руках. Как видите, первый номер вышел, а предложения так и не поступили. Я думаю, что в мае после холодной зимы вы еще не прониклись идеей. А сейчас, когда лето уже на исходе, пора отпусков заканчивается и вы полны сил и энергии, просто завалите нас предложениями.

### Условия конкурса следующие:

**название должно:** **1.** Отражать миссию нашей компании. **2.** Быть лаконичным и содержательным. **3.** Юмор приветствуется. **4.** На русском языке.

Все предложения подавайте менеджеру по персоналу до 30 сентября 2004 года. Победителя ждет вознаграждение.