



ПОСТУПІНФОРМ

10.07.2008 – 17.07.2008

В єднанні – сила!

№ 27 (242)

ПОЛИТИКА КЛИЕНТСКОЙ «ЛОЯЛЬНОСТИ» КИЕВСКИХ РЕСТОРАТОРОВ



Когда Клиент нового, ещё не «раскрученного» заведения самой масштабной сети ресторанов по Киеву покидает его с чувством досады и обмана на душе – это минус для репутации заведения.

Когда этот Клиент уходит не сам, а с большой компанией приятелей, являющихся постоянными клиентами данной сети мест отдыха и развлечения – это минус уже для всей организации.

И необходимость избегать подобных ситуаций полностью зависит от стратегических бизнес-разработчиков сети и управляющих конкретных заведений.

Но случай мой убедил меня в обратном, и более того, укрепил мнение о том, что ресторанный бизнес нашей столицы ещё не готов работать по европейским стандартам даже на уровне подготовки персонала.

Ситуация заключалась в том, что отужинав в ресторане, который недавно был открыт и уже разрекламирован в СМИ, мы приятно были удивлены новостью официанта о том, что в их заведении дисконтные карты сети имеют полноценную скидку (в отличие от других подобных

Нам, естественно, ничего другого не оставалось делать, нежели удалиться, при этом чувствуя себя обманутыми и, как следствие, прибывая не совсем в приподнятом настроении под конец испортившегося вечера.

В последствии обратившись в главный офис ресторанной сети, в которую входило описанное мною заведение, я получил мгновенное, полное и максимально корректное объяснение происшедшему инциденту, которое сопровождалось чередой искренних извинений от руководства всей сети, а также благодарностями от них за проявленное мной выражение клиентской позиции, которое позволит им пересмотреть в целом концепцию и подходы подготовки нового персонала, этим уменьшив в будущем возможность возникновения подобных ситуаций.

А конкретный инцидент, происшедший с моей компанией, был вызван банальной некомпетентностью и неквалифицированной подготовкой новых сотрудников на данном объекте сети.

Цель моей заметки – обратить внимание граждан на то, что мы вправе, мы должны, и мы можем добиваться результатов по вопросам, которыми заполнена как наша общественная деятельность, так и наша повседневная жизнь.

*Если официант ошибался бы в пользу клиента, он не был бы официантом.
(Веселин Георгиев)*

мест отдыха, где под определённый ресторан устанавливается ограниченный процентный лимит на допустимый картой дисконт). Данная информация стала дополнительным фактором, влияющим на степень нашей открытости и лояльности к данному заведению. Но, предоставив чек, с зафиксированным полным значением процента скидки нашей карты, мы заметили несоответствие итоговой суммы нашего дисконта. Она как раз была рассчитана как при лимитировании заведения при расчётах с помощью дисконтной карты.

На наш естественный вопрос о данных несоответствиях в оригинальном чеке, официант сообщил нам о сбое в системе их расчётно-кассового комплекса, при этом, толком не принеся необходимых извинений или оказания стандартных для подобных случаев жестов внимания (компенсационные десерты и т.п.).

Я убеждён, что в рамках одной перспективной и целенаправленной организации «Поступ» мы сможем стать ещё более «подкованными» и раскрепощёнными не только в правовой сфере выражения своей гражданской позиции, но и развить такие важные для успешного достижения целей личностные качества как амбициозность, решительность и моральная стойкость при выражении своей гражданской позиции.

**Станислав Турченко,
член «Поступа»**

Приватна фірма, яка займається інвестиційними проектами, запрошує на постійну роботу Головного бухгалтера. Повний робочий день. Заробітна плата гідна професіонала. Контактна особа Когут Лідія (+380 67) 509-30-65.

ГРОМАДЯНСЬКИЙ ПОРТАЛ «ПОСТУП»
WWW.POSTUP.ORG.UA

Новини «Поступу»

• У середу 16 липня 2008 року в офісі організації «Поступ» відбувся обмін думками щодо продовження планування дій громадської організації «Поступ» на черговий звітний період: до червня 2009 року. У заході взяло участь 14 членів організації.

Були обговорені питання, пов'язані з фінансуванням організації, початком піар дій та по формуванню єдиного розуміння головних якостей нової держави – Громадянської держави. З питання побудови Громадянської держави думки присутніх були єдині.

сі відзначили необхідність такої роботи. Було запропоновано розробити ідеологічні основи нової Громадянської держави протягом року і затвердити їх на чергових Загальних зборах.

У питанні фінансування єдиного розуміння досягнуто не було. А, враховуючи, що піар акції безпосередньо пов'язані з фінансовими можливостями, вирішено це питання розглянути ще раз, додатково.

• На середу 23 липня заплановано розглянути питання впровадження нової кадрової політики громадської організації «Поступ». Успішний поступовець – ось головна мета. Крім того, планується обговорити питання фінансування організації та піар дії. Початок о 19:00 в офісі організації. Запрошуються всі бажаючі.

Усі заходи по середах починаються о 19:00 за адресою: вул. Лабораторна, 11

**ГО «ПОСТУП» З НАЙКРАЩИМИ
ПОБАЖАННЯМИ ВІТАЄ**

3 днем народження

Євстаф'єву Олену Валеріївну (12 липня)
Романченко Марину Євгенівну (15 липня)
Плішка Тараса Олександровича (16 липня)
Марчевську Олену Василівну (17 липня)

Продається приватизована садова ділянка площею 6 соток поблизу села Мотовилівка. Їхати 40 хвилин електричкою. На ділянку підведено газ. Ціна договірна. Контактна особа: Наталія Воронцова. Тел.: 8 (097) 196-14-95

ЩО МЕНІ ДАВ «ПОСТУП»?

Редакція вибачається перед І. Мотузкою за те, що в 240 номері було випадково скорочено (з технічних причин) частину його відповіді.



Ігор Мотузка

На первый взгляд ПОСТУП дал мне определенное положение, определенную долю уважения и определенную долю достатка. Но это только кажущаяся видимость. На самом деле ПОСТУП, сам по себе, мне ничего не дал. Сейчас я понимаю, что все, что у меня есть: я, как один плохой киногерой, сел на коня и сам взял. А вот ПОСТУП и есть тот конь, на который можно сесть и взять от жизни все что хочешь. Если, конечно, умеешь пользоваться этим конем (ресурсом). По этому, хочу сказать, что ПОСТУП это механизм, способ, ресурс для достижения поставленных целей. И как любой механизм ПОСТУП требует



Максим Твердохліб

«Поступ» научил понимать людей. «Поступ» научил понимать те процессы, которые происходят в нашем обществе. Показал путь к построению государства нового типа – Гражданского. Но, самое главное, организация дала мне новых друзей. Например, из 215 человек на данный момент, которые являются членами нашей организации, я раньше не был знаком со 172-мя. Вот это и является главной нашей ценностью.



Юрій Гацюк

Ось моя відповідь на це питання: шанс для самовдосконалення; нове світосприйняття; впевненість у сьогоднішньому дні; надія та можливість зміни української перспективи.



Олег Гончарук

ПОСТУП для меня ЛИЧНО – это ШАНС изменить в лучшую сторону жизнь граждан УКРАИНЫ (для обеспечения будущего моей семьи). По долгу своей службы мне приходится много общаться с представителями разных слоев нашего общества. Все эти люди в независимости от своего положения зависят от ГОСУДАРСТВЕННОЙ системы в нашей СТРАНЕ. Данная СИСТЕМА, к сожалению (пока), работает не на благо граждан, а вопреки, тем самым вносит разочарование в ДУШИ ГРАЖДАН. ГРАЖДАНСКОЕ ДВИЖЕНИЕ ПОСТУПА – это ШАНС доказать обратное, и я его использую.

ЗВІТ ДІЯЛЬНОСТІ КРЕДИТНОЇ СПІЛКИ «ПОСТУП-КРЕДИТ» У 2007 РОЦІ

Кредитна спілка «Поступ-Кредит» вже понад три роки на фінансовому ринку. Весь цей час спілка демонструє зростання за всіма показниками.

Кількість спілчан протягом 2007 року збільшилась на 25 чоловік і на сьогодні нас 120.

Для задоволення зростаючих потреб спілчан у 2007 році майже вдвічі збільшився капітал. На поточний момент він становить майже 400 тис.грн. Капітал збільшувався переважно за рахунок внесків членів спілки (членів ГО «Поступ»), а також доходу спілки.

Ці кошти спрямовувались на задоволення фінансових потреб членів спілки: у 2007 році укладено 80 договорів загальною сумою 584,3 тис. грн. На кінець року кредитна заборгованість складала 311,8 тис. грн., а на сьогодні – вже понад 400 тис. грн.

Підсумковим результатом діяльності спілки у 2007 році було отримання чистого доходу (за мінусом витрат) в розмірі 71,1 тис. грн.

На чергових щорічних загальних зборах кредитної спілки «Поступ-Кредит», які відбулися 14 травня п.р. затверджувався розподіл отриманого доходу, обговорювався подальший розвиток спілки (нагадаємо, дохід розподіляється та проценти по внесках виплачуються щоквартально). Чистого доходу вистачало, аби спілчанам виплатити обіцяні проценти та покікуватися про резерви майбутньої діяльності спілки. До резервного фонду спілки за результатами діяльності 2007 року було спрямовано 21,4 тис. грн., а 49,7 тис.грн. направлено на виплату процентів по додаткових пайових внесках. На загальних зборах було розглянуто питання членства у спілці 20 осіб які давно не приймають участі у діяльності спілки та громадської організації «Поступ», та за рішенням більшості, їх було виключено з КС «Поступ-Кредит».

Діяльність спілки протягом року відбувалась під наглядом спостережної ради. По закінченні року було здійснено перевірку ревізійною комісією та незалежним аудитором.

Коротко та загалом підсумовуючи результати слід відзначити, що діяльність у минулому році була присвячена розширенню фінансових можливостей спілки аби в більш повній мірі задовольняти потреби спілчан.

БАЛАНС КРЕДИТНОЇ СПІЛКИ «ПОСТУП-КРЕДИТ» на 01 січня 2008 р.

АКТИВ	тис. грн.	
	На початок звітної періоду	На кінець звітної періоду
1	3	4
I. Необоротні активи		
Нематеріальні активи (Програмне забезпечення "КС-Фінанс")		
первісна вартість	0,6	0,6
накопичена амортизація	(0,6)	(0,6)
Основні засоби (сейф, комп'ютер)		
первісна вартість	5,0	5,0
знос	(1,1)	(1,9)
Усього за розділом I	3,9	3,1
II. Оборотні активи		
Кредити, надані членам спілки	168,2	311,6
Грошові кошти в касі та поточному рахунку в банку	4,9	55,6
Внески до стабілізаційного фонду НАКСУ	1,1	2,9
Усього за розділом II	174,2	370,1
III. Витрати майбутніх періодів		
Баланс	178,1	373,2
ПАСИВ	тис. грн.	
	На початок звітної періоду	На кінець звітної періоду
1	3	4
I. Власний капітал		
Пайовий капітал (внески членів спілки)	155,3	319,4
Резервний капітал	5,6	27,5
Нерозподілений прибуток (непокритий збиток)	16,5	20,5
Усього за розділом I	177,4	367,4
IV. Поточні зобов'язання		
Кредиторська заборгованість за товари, роботи, послуги	–	0,5
Поточні зобов'язання за розрахунками:		
з бюджетом	–	–
зі страхування	0,1	0,5
з оплати праці	0,5	1,4
з учасниками	0,1	3,4
Усього за розділом IV	0,7	5,8
V. Доходи майбутніх періодів		
Баланс	178,1	373,2

ЗВІТ ПРО ФІНАНСОВІ РЕЗУЛЬТАТИ КРЕДИТНОЇ СПІЛКИ «ПОСТУП-КРЕДИТ» ЗА 2007 РІК

Стаття	За попередній період	За звітний період
ДОХОДИ	25,7	94,8
Нараховані та отримані проценти за кредитами членам кредитної спілки	25,7	94,8
Комісія за надані кредити та пеня за несвоєчасне погашення кредитів	–	–
ВИТРАТИ	9,2	74,3
Адміністративні витрати (банківське обслуговування, навчання, зарплата, організація загальних зборів)	(8,9)	(21,6)
Сплачені пені та штрафи	(–)	(–)
Податок на прибуток від звичайної діяльності	(–)	(–)
Інші операційні витрати	(0,3)	(52,7)
ПРИБУТОК ДО РОЗПОДІЛУ	16,5	20,5

ЯКЩО ПІСЛЯ ПРОЧИТАНОГО ВАМ ЩОСЬ СПОДОБАЛОСЬ, РОЗКАЖІТЬ ПРО ЦЕ ДРУЗЬЯМ; ЯКЩО НІ – ПОВІДОМТЕ НАС!

БАНКІВСЬКІ РЕКВІЗИТИ ГРОМАДСЬКОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ «ПОСТУП» ДЛЯ СПЛАТИ ЧЛЕНСЬКИХ ВНЕСКІВ

ПРИЗНАЧЕННЯ ПЛАТЕЖУ	ЧЛЕНСЬКИЙ ВНЕСОК ЗА _____ 200_ РОКУ	БАНК ОДЕРЖУВАЧА	ЗФ ВАТ КБ «ХРЕЩАТИК», м. КИЇВ
	ПРИЗВИЩЕ ІМ'Я ПО БАТЬКОВІ		МФО 322595
ОДЕРЖУВАЧ	ГРОМАДСЬКА ОРГАНІЗАЦІЯ «ПОСТУП»	РАХУНОК №	2600822012522
	КОД ЄДРПОУ 26089233		