

# НОВОСТИ ОТ КАМИНА

№ 172  
(сентябрь 2015)

12+



**Внимание, бюджет!**

Для вас АКЦИЯ!

Работаем на 5!

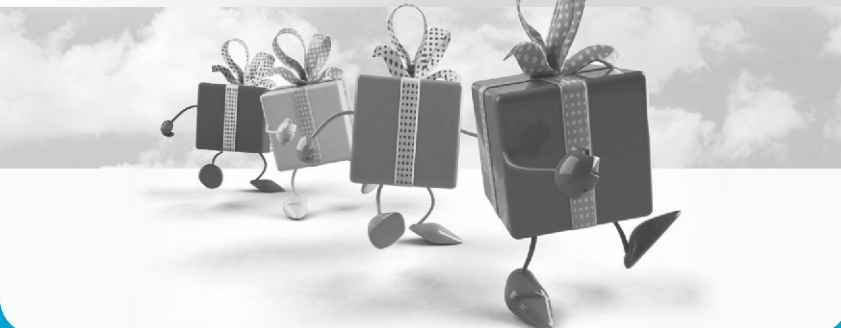
Только с 1 августа до 31 октября!

**Упростите себе работу с новыми  
программными продуктами**

«1С-КАМИН:Зарплата для бюджетных  
учреждений. Версия 5.5»

«1С-КАМИН:Зарплата для школ. Версия 5.5»

**и получите приятные бонусы на выбор!**



**Добавьте в свой рабочий график!**

04 октября 2015

**Впервые!  
для ИТ-СПЕЦИАЛИСТОВ**

«Открытое воскресенье» на закрытом семинаре партнеров «1С»

23 октября 2015

**Бизнес-форум 1С:ERP  
для РУКОВОДИТЕЛЕЙ**



**УЗНАЙТЕ ПОДРОБНОСТИ:** по телефону (4842) 27-97-22

**Налоговые льготы для  
малого бизнеса приняты**

**стр. 2**

**Изменились правила направ-  
ления сотрудников в коман-  
дировки**

**стр. 2**

**Горячая тема:  
Ура! Проверки отменяются**

**стр. 3**

**Арбитражная практика:  
Проблемы с «проблемными»  
банками**

**стр. 4**

**Правильный поиск ошибок  
при заполнении декларации  
по НДС в «1С:Бухгалтерия 8»**

**стр. 6**

**Бухгалтерия фирмы КАМИН  
ушла в «облака»**

**стр. 7**

**Про шенгенскую визу и  
новые правила**

**стр. 8**

**Летние IT-каникулы  
калужских школьников**

**стр. 9**

**Выпуск для  
руководителей**



Вкладка  
в центре газеты



в сети Facebook:  
<http://facebook.com/firmakamin>

**Следите за новостями КАМИНА**

в сети TWITTER:  
[www.twitter.com/firmakamin](http://www.twitter.com/firmakamin)





## Налоговые льготы для малого бизнеса приняты

В июльском номере НоК мы писали о законопроекте, устанавливающем возможность снижения ставок налога для субъектов малого бизнеса, применяющих УСН, ЕНВД и патентную систему налогообложения. Законопроект был принят и утверждён Федеральным законом от 13 июля 2015 года № 232-ФЗ. Кратко напомним основные положения этого теперь уже закона.

Для субъектов малого бизнеса, применяющих УСН с объектом обложения «доходы», законами субъектов Федерации ставка налога может быть снижена до 1% в зависимости от категорий налогоплательщиков и видов предпринимательской деятельности.

Для субъектов малого бизнеса, применяющих ЕНВД, нормативными правовыми актами представительных органов муниципальных районов, городских округов, законами городов федерального значения ставка налога может быть снижена до 7,5% в зависимости от категорий налогоплательщиков и видов

предпринимательской деятельности.

Для применения патентной системы налогообложения в перечень добавлено ещё 16 видов деятельности.

Кроме того, согласно поправкам в статью 12 НК, субъекты РФ и местные власти получают право устанавливать по специальным налоговым режимам:

- виды предпринимательской деятельности, в отношении которых может применяться специальный налоговый режим;
- ограничения на переход и применение специального налогового режима;
- налоговые ставки в зависимости от видов предпринимательской деятельности и категорий налогоплательщиков;
- особенности определения налоговой базы;
- налоговые льготы, а также основания и порядок их применения.

Получается, что региональные и местные органы власти получили право не только давать льготы малому бизнесу, но и

## Новости законодательства

ограничивать применение специальных налоговых режимов. Например, они могут для некоторых видов деятельности запретить применение УСН или переход на УСН.

Закон вступает в силу по истечении месяца с момента опубликования и не ранее начала соответствующих налоговых периодов по каждому из упоминаемых налогов. Таким образом, для ЕНВД поправки могут начать действовать с третьего квартала 2015 года, для УСН и ПСН — с 2016 года, если будут приняты соответствующие нормативные акты региональных и муниципальных органов власти.

Итак, закон о льготах малому бизнесу принят. Федеральный законодатель своё слово сказал. Дело за «малым» - принятием аналогичных решений на региональном и местном уровне. Введут ли налоговые льготы или ограничения в Калужской области, узнаем в ближайшем будущем.

## Изменились правила направления сотрудников в командировки

Постановлением Правительства РФ от 29.07.2015 № 771 внесены изменения в «Положение об особенностях направления работников в служебные командировки», утверждённое постановлением Правительства РФ от 13 октября 2008 года № 749.

Уточнено, что теперь работники могут направляться в командировку «на основании письменного решения работодателя». Раньше требовалось просто «распоряжение работодателя».

Радикально изменён пункт 7 Постановления № 749. Ранее в нём говорилось, что основным документом для командировки является командировочное удостоверение, так как по отметкам в нём определялся срок командировки. Сейчас этот пункт изложен в следующей редакции:

**«7. Фактический срок пребывания работника в командировке определяется по проездным документам, представляемым работником по возвращении из командировки.**

**В случае проезда работника на основании письменного решения работодателя к месту командирования и (или) обратно к месту работы на служебном транспорте, на транспорте, находящемся в собственности работника или в собственности третьих лиц (по доверенности), фактический срок пребывания в месте командирования указывается в служебной записке, которая представляется работником по возвращении из командировки работодателю с приложением доку-**

**ментов, подтверждающих использование указанного транспорта для проезда к месту командирования и обратно (путевой лист, маршрутный лист, счета, квитанции, кассовые чеки и иные документы, подтверждающие маршрут следования транспорта).**

**В случае отсутствия проездных документов фактический срок пребывания работника в командировке работник подтверждает документами по найму жилого помещения в месте командирования. При проживании в гостинице указанный срок пребывания подтверждается квитанцией (талоном) либо иным документом, подтверждающим заключение договора на оказание гостиничных услуг по месту командирования, содержащим сведения, предусмотренные Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 25 апреля 1997 г. № 490 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».**

**При отсутствии проездных документов, документов по найму жилого помещения либо иных документов, подтверждающих заключение договора на оказание гостиничных услуг по месту командирования, в целях подтверждения фактического срока пребывания в месте командирования работником представляются служебная записка и (или) иной документ о фактическом сроке пребывания работника в командировке, содержа-**

**щий подтверждение принимающей стороны (организации либо должностного лица) о сроке прибытия (убытия) работника к месту командирования (из места командировки)».**

Таким образом, для бухгалтеров теперь прописан четкий алгоритм, описывающий порядок определения срока командировки.





БЕСПЛАТНЫЕ  
интернет-сервисы 1С:ИТС

Отправлять отчёты из 1С?  
1С-Отчётность



Для подключения обращайтесь  
в Центр обслуживания (4842) 27-97-22

## Письмо Минфина от 11 июня 2015 года № 03-07-11/33827 (выдержка)

«Об исчислении налога на прибыль и НДС при предоставлении сотрудникам продуктов питания безвозмездно (в том числе чая, кофе, сахара)»

Согласно подпункту 1 пункта 1 статьи 146 Налогового кодекса Российской Федерации (далее - Кодекс) объектом налогообложения налогом на добавленную стоимость признаются операции по реализации товаров (работ, услуг), а также передача имущественных прав.

В соответствии с пунктом 1 статьи 39 Кодекса реализацией товаров, работ, услуг признаётся, соответственно, передача на возмездной основе права собственности на товары, результатов выполненных работ одним лицом для другого лица, а в случаях, предусмотренных Кодексом, передача права собственности на товары, результатов выполненных работ одним лицом для другого лица, оказание услуг одним лицом другому лицу - на безвозмездной основе.

В связи с этим при предоставлении сотрудникам организации, персонификация которых не осуществляется, указанных продуктов питания объекта налогообложения налогом на добавленную стоимость и права на вычет налога,

предъявленного по данным товарам, не возникает.

Что касается налога на прибыль организаций, то согласно пункту 1 статьи 252 Кодекса, расходами в целях налогообложения прибыли признаются обоснованные и документально подтверждённые затраты, осуществлённые налогоплательщиком. Расходами признаются любые затраты при условии, что они произведены для осуществления деятельности, направленной на получение дохода.

В соответствии с подпунктом 7 пункта 1 статьи 264 Кодекса к прочим расходам, связанным с производством и реализацией, относятся расходы на обеспечение нормальных условий труда и мер по технике безопасности, предусмотренных законодательством Российской Федерации, расходы на гражданскую оборону в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также расходы на лечение профессиональных заболеваний работников, занятых на работах с

## Без комментариев

вредными или тяжёлыми условиями труда, расходы, связанные с содержанием помещений и инвентаря здравпунктов, находящихся непосредственно на территории организации. При этом пунктом 29 статьи 270 Кодекса установлено, что при определении налоговой базы не учитываются расходы на оплату путёвок на лечение или отдых, экскурсий или путешествий, занятий в спортивных секциях, кружках или клубах, посещений культурно-зрелищных или физкультурных (спортивных) мероприятий, подписки, не относящейся к подписке на нормативно-техническую и иную используемую в производственных целях литературу, и на оплату товаров для личного потребления работников, а также другие аналогичные расходы, произведённые в пользу работников.

Учитывая изложенное, расходы на приобретение для сотрудников организации продуктов питания (в том числе чая, кофе, сахара и т.д.) не могут уменьшать налоговую базу по налогу на прибыль организаций.

Заместитель директора Департамента налоговой и таможенно-тарифной политики О.Ф. Цибизова

## Ура! Проверки отменяются

1 января 2016 года вступает в силу Федеральный закон от 13 июля 2015 года № 246-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон от 26.12.2008 № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля».

В соответствии с этим законом на 3 года, с 1 января 2016 года до 31 декабря 2018 года вводится ограничение на проведение плановых проверок в отношении субъектов малого предпринимательства. Под действие закона подпадает большинство таких организаций. Исключение составляют рискованные виды деятельности, перечень которых устанавливается Правительством РФ.

В частности, действие закона не будет распространяться на следующие виды государственного контроля (надзора):

- в области промышленной безопасности и на федеральный государственный пожарный надзор в отношении юридических лиц и ИП, эксплуатирующих опасные производственные объекты, в отношении объектов I или II класса опасности;
- в области безопасности гидротехнических сооружений в отношении юридических лиц и ИП, эксплуатирующих гидротехнические сооружения, в отношении объектов I или II класса опасности;
- в отношении юридических лиц и ИП, эксплуатирующих объекты, оказывающие негативное воздействие на окружающую среду, в отношении объектов I или II категории;
- в области обеспечения радиационной безопасности;
- в области защиты государственной тайны;
- на лицензионный контроль в отношении организаций, управляющих многоквартирными домами.

Кроме того, под действие закона не подпадут организации и ИП, привлекавшиеся к административной ответственности за грубые правонарушения, или лишённые лицензии на осуществление деятельности и с даты окончания проведения проверки, по результатам которой было вынесено такое постановление

## Горячая тема

ние (решение), прошло менее трёх лет.

Организациям и ИП предоставляется право подать заявление об исключении их из ежегодного плана проведения плановых проверок, если они были включены туда незаконно, в том числе, если соответствующий государственный орган не владел информацией о том, что субъект относится к категории малого бизнеса. При этом установлена обязанность государственного органа, формирующего план проверок, получать информацию об отнесении субъекта к малым по системе межведомственного взаимодействия. Если проверка всё же была начата, то проверяющие обязаны разъяснить руководству фирмы положения данной нормы. Если после этого был документально подтверждён факт отнесения субъекта к числу малых, проверка прекращается.

Начиная с 2018 года при планировании надзорных проверок независимо от величины проверяемых предприятий будет применяться риск-ориентированный подход. Субъекты, отнесённые к невысокому классу риска, могут не включаться в план проверок, или же для таких субъектов может снижаться длительность проверок. Также для субъектов с определёнными классами риска может устанавливаться своя периодичность проверок. Все подробности правоприменительной практики данных норм будут устанавливаться Правительством РФ, в том числе

(Продолжение на стр. 4)





**БЕСПЛАТНЫЕ**  
интернет-сервисы 1С:ИТС

Подключиться к базе через Интернет? Для подключения обращайтесь  
1С-Линк в Центр обслуживания (4842) 27-97-22

*(Продолжение. Начало на стр. 3)*

правила отнесения субъектов к различным категориям риска, виды надзора, для которых будет применяться риск-ориентированный подход. Для отдельных видов контроля/надзора Правительство может решить начать применять такой подход и до начала 2018 года.

При этом критерии отнесения деятельности предприятий и производственных объектов к определённой категории риска либо определённому классу (категории) опасности определяются Правительством РФ, если такие критерии не установлены федеральным законом.

Напомним, что согласно пункту 3.1 статьи 1 Федерального закона № 294-ФЗ положения этого закона не применяются при осуществлении многих видов государственного контроля (надзора), в том числе, таких важных и часто встречающихся, как:

- налоговый контроль;
- валютный контроль;
- таможенный контроль;
- контроль за уплатой страховых взносов в государственные внебюджетные фонды.

## Горячая тема

Следовательно, мораторий на эти проверки не распространяется. Не будут прекращены и проверки в рамках прокурорского надзора, а также внеплановые проверки любого типа, которые могут назначаться по любому заявлению потребителя или просто по жалобе. Поэтому малому бизнесу не стоит питать больших иллюзий на безнаказанность за допущенные нарушения.

## Отказать соискателю стало трудней

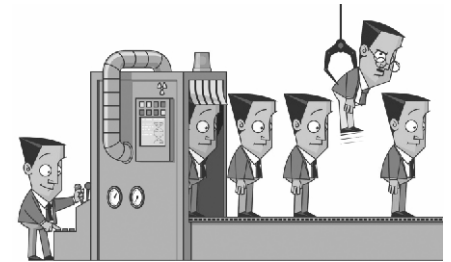
Федеральным законом от 29 июня 2015 года № 200-ФЗ внесено изменение в статью 64 Трудового кодекса РФ. Согласно этой статье по требованию лица, которому отказано в заключении трудового договора, работодатель обязан был сообщить причину отказа в письменной форме.

Теперь в эту статью внесено уточнение. Соискатель, которому отказано в приёме на работу, может обратиться к работодателю с **письменным требованием** сообщить причину отказа. В этом случае работодатель обязан сообщить соискателю причину отказа в письменной форме

**в срок не позднее чем в течение семи рабочих дней со дня получения такого требования.**

Нарушение срока ответа соискателю позволит привлечь работодателя к ответственности по этому основанию. **Административным нарушением теперь считается и несвоевременное сообщение соискателю причин его увольнения** (п. 1 ст. 5.27 КоАП РФ). Штраф по этой статье составляет от 30 000 до 50 000 рублей для юридических лиц, от 1 000 до 5 000 для должностных лиц и ИП. До этой поправки привлечь работодателя

к ответственности было невозможно, так как не был лимитирован срок ответа, и отвечать соискателю можно было сколько угодно долго.



## Проблемы с «проблемными» банками

Центральный Банк РФ почти ежедневно отзывая лицензии на банковскую деятельность у нескольких банков. В 2014 году лицензии лишились 73 банка, за истекший период 2015 года — уже 48 банков. Потеря лицензии банком — тяжёлый удар по клиентам банка. Если у физических лиц застрахована сумма в 1,4 миллиона рублей и она будет возвращена клиенту в любом случае за счёт средств Агентства по страхованию вкладов, то у юридических лиц и ИП не застраховано ничего. В случае отзыва лицензии у банка с частью остатков на счетах банка, а то и со всей суммой остатка предпринимателям придётся проститься. Не будут считаться проведёнными и платежи клиента банка своим контрагентам, если деньги списаны с его счёта, но не поступили на счёт контрагента. Но что делать, если клиент «лопнувшего» банка уплатил налоги или страховые взносы во внебюджетные фонды, но деньги к ним не поступили? С таким случаем разбирался

арбитражный суд Московского округа (Постановление от 3 апреля 2015 года по делу № А41-24831/14).

У ООО «Восход» из города Серпухова Московской области в 2011 году был заключён договор банковского обслуживания с ООО «КБ Монолит». Через этот банк ООО «Восход» оплачивало налоги и страховые взносы. 14 февраля 2014 года были уплачены страховые взносы в Пенсионный фонд и ФФОМС на общую сумму более 27 миллионов рублей. Однако суммы страховых взносов в бюджеты ПФ и ФФОМС не поступили, и фонды не признали эти суммы уплаченными. А 5 марта 2014 года ЦБ РФ отозвал лицензию у КБ Монолит.

ООО «Восход» обратилось в арбитражный суд Московской области с заявлением к Управлению Пенсионного фонда РФ № 11 по Московской области о признании исполненной обязанности по уплате страховых взносов.

Суд первой инстанции изучил, откуда

## Арбитражная практика

взялись у ООО «Восход» деньги на уплату взносов, и выяснил, что они поступили на счёт ООО «Восход» 14.02.2015 от «дружеской» компании ООО «Торговый дом Восход», основным видом деятельности которой является реализация продукции ООО «Восход». При этом ООО «Торговый дом Восход» арендует у ООО «Восход» помещение. В связи с этим суд счёл, что между этими организациями усматривается наличие признаков взаимозависимости.

Суд отметил, что уже 13.02.14 у КБ Монолит не было средств для оплаты. Это следует из того, что платёжное поручение ООО «Восход» от 13.02.14 на 357 тысяч рублей не было исполнено банком, а сумма платежа была помещена в картотечку корреспондентского счёта банка, поскольку перечислить денежные средства было невозможно в связи с отсутствием у банка денежных средств.

На сайте Ассоциации Российских  
*(Продолжение на стр. 5)*

Для успешной работы профессионалов  
Официальный партнёр Компании «Гарант» в Калужской области — АКФ «Политоп»



**ГАРАНТ**

ИНФОРМАЦИОННО-ПРАВОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

75-95-30

e-mail: politope@kaluga.net, http://www.politop.net/

Подписка на журнал

**Актуальная** Надежный журнал для профессионалов  
**Бухгалтерия**



**БЕСПЛАТНЫЕ**  
интернет-сервисы 1С:ИТС

Автосоздание резервных копий?  
1С-Облачный архив



Для подключения обращайтесь  
в Центр обслуживания (4842) 27-97-22

(Продолжение. Начало на стр. 4)

## Арбитражная практика

банков (argb.ru) имелась информация о том, что начиная с 04.02.2014 начали поступать жалобы по непроведению банком КБ «Монолит» платежей юридических лиц. Кроме того, только до 02.01.2014 на этом сайте ООО «КБ «Монолит» отвечало по заявленным претензиям.

На сайте www.bankir.ru 03.02.2014, то есть до предъявления распорядительных документов по расчетному счету ООО «Восход» в данном банке, была размещена информация о введении банком ограничений по снятию вкладов, о привлечении дополнительных средств внешних инвесторов и сокращении сотрудников.

ООО «Восход», по мнению суда, в случае проявления им разумной осмотрительности и осторожности в процессе осуществления предпринимательской деятельности, могло самостоятельно, на основании данных бухгалтерской отчетности ООО «КБ «Монолит», размещенной на официальном сайте ЦБ РФ, оценить негативную динамику финансового положения банка. Таким образом, информация о нестабильном финансовом положении банка, наличии проблем с платёжной дисциплиной находилась в общем доступе задолго до осуществления спорных платежей, и могла и должна была быть известна заявителю, как субъекту предпринимательской деятельности.

На основании вышеизложенного суд пришёл к выводу, что совокупность приведённых обстоятельств свидетельствует о недобросовестности ООО «Восход» как плательщика спорной суммы страховых взносов. Характер банковских операций заявителя, а также ООО «Торговый дом «Восход», за счёт которого образовался необходимый остаток денежных средств, с учётом наличия информации о проблемах с платёжной дисциплиной банка, в их взаимной связи отражают, по мнению суда, направленность действий ООО «Восход» на получение необоснованной выгоды в виде признания исполненной обязанности по уплате страховых взносов, фактически не поступивших в соответствующие внебюджетные фонды.

Суд также отметил, что у заявителя в рассматриваемом периоде имелся ещё один расчётный счёт в другом банке, который также мог использоваться для перевода на него денежных средств и последующей уплаты обязательных платежей.

На основании этих выводов суд отказал ООО «Восход» в удовлетворении его заявления. Суд апелляционной инстанции согласился с решением суда первой инстанции, добавив дополнительные доводы.

В силу части 5 статьи 18 Федерального закона от 24.07.2009 № 212-ФЗ обязан-



ность по уплате страховых взносов считается исполненной плательщиком страховых взносов, в частности, со дня предъявления в банк поручения на перечисление в бюджет соответствующего государственного внебюджетного фонда на соответствующий счёт Федерального казначейства денежных средств со счёта плательщика страховых взносов в банке при наличии на нём достаточного денежного остатка на день платежа.

Поскольку данное положение распространяется с учётом правовой позиции, изложенной в Постановлении ВАС РФ от 27.07.2011 № 2105/11, только на добросовестных плательщиков, положения статьи 18 Закона № 212-ФЗ применяются с учётом обстоятельств, характеризующих плательщика страховых взносов и его добросовестность при выполнении обязанности, в том числе её наличия.

Как указал Конституционный Суд РФ в Определении от 25.07.2001 № 138-О, если у банка нет денежных средств на корреспондентском счёте, то обязанность плательщика считается исполненной только при условии его добросовестности.

С учётом положений статьи 18 Закона № 212-ФЗ, Постановления Конституционного Суда РФ от 12.10.1998 № 24-П, Определения Конституционного Суда РФ № 138-О от 25.07.2001 налог (страховой взнос) может быть уплаченным только в случае, если в результате предпринятых налогоплательщиком мер существовала реальная возможность по поступлению соответствующих денежных средств в бюджет, внебюджетный фонд, то есть когда направленные на уплату налога, сбора действия налогоплательщика носили добросовестный характер.

ВАС РФ в Постановлении от 18.12.2001

№ 1322/01 указал, что для установления недобросовестности налогоплательщика судам необходимо использовать следующие критерии: наличие у налогоплательщиков счетов в других банках, по которым проводятся его операции; непроведение по открытому счёту других, кроме уплаты налога, операций; осведомлённость налогоплательщика о том, что банк не осуществляет операции по поручению других клиентов либо, что его финансовое состояние неблагоприятно; формальность зачисления средств на счёт налогоплательщика; совпадение даты открытия счёта и даты заключения договоров, по которым на него поступают деньги, а также даты направления платёжного поручения на уплату налога; при этом у банка должны отсутствовать средства на корреспондентском счёте.

На основании вышеизложенного апелляционный суд поддержал суд первой инстанции в выводе о недобросовестности ООО «Восход» как плательщика спорной суммы страховых взносов, что является самостоятельным основанием для отказа в удовлетворении требований.

Суд кассационной инстанции не нашёл оснований для изменения решений судов первой и апелляционной инстанции.

Учитывая, что ЦБ РФ будет продолжать отзываться лицензии у «проблемных» банков, рекомендуем нашим читателям - бухгалтерам внимательно следить за финансовым состоянием ваших банков. Как показывает рассматриваемое дело, в случае невыполнения банками обязанностей по перечислению ваших налоговых и страховых платежей вас могут признать недобросовестным плательщиком со всеми вытекающими последствиями. ■

БЕСПЛАТНЫЕ  
интернет-сервисы 1С:ИТСРаботать с 1С в любом месте?  
1С:Предприятие 8 через ИнтернетДля подключения обращайтесь  
в Центр обслуживания (4842) 27-97-22

## Линия консультаций

## ТЕМА: «1С-КАМИН:Зарплата. Версия 5.0»

**Вопрос:** В программе начали вести учёт 01. 01. 2015г. Каким образом ввести базу для расчёта отпуска за месяца 2014 года, входящие в расчётный период?

В том случае, когда появляется необходимость ввода в программу базы для расчёта отпуска, используется документ «Входящее сальдо». Для этого на закладке «Входящее сальдо» нужно подобрать сотрудников, перейти на закладку «База для расчёта по среднему» и заполнить табличную часть по каждому сотруднику. В табличную часть вводятся по месяцам базовые суммы, которые должны участвовать в расчёте по среднему. Для выбора сотрудника следует выделить строку с сотрудником в табличной части на закладке «Входящее сальдо» и перейти на закладку «База для расчёта отпуска» или воспользоваться кнопками «<» и «>» на закладке «База для расчёта отпуска». Затем выбирается период, за который нужно ввести базу (по умолчанию в качестве периода указывается 12 календарных месяцев, предшествующих дате документа), и указывается табель, по которому будет рассчитываться отработанное время и нормы времени. Если не указан табель или не определены нормы времени по табелю, тогда норма времени и соответственно отработанное время будет рассчитано по календарю для 5-ти дневной рабочей недели. Если не указать в шапке документа основное начисление, тогда в табличной части в качестве начисления будет заполнено начисление «Оклад». Далее необходимо нажать кнопку «Заполнить периоды». В случае необходимости можно заполнить КИНД (коэффициент индексации) - по умолчанию равен 1. При его изменении следует учитывать, что он вводится для текущего месяца, а не рассчитанный с учётом ранее введённых коэффициентов. Если необходимо в разрезе месяца указать базу по двум и более начислениям, то следует выделить ячейку с названием месяца и нажать кнопку «Добавить начисление», после чего отредактировать данные строки.

**ВНИМАНИЕ!** Суммы, указанные в таблице начального сальдо и суммы, указанные в таблице базы никак не связаны, т. е. можно указать базу, но начальное сальдо при этом может быть нулевым и наоборот.



## Правильный поиск ошибок при заполнении декларации по НДС в «1С:Бухгалтерия 8»

Для пользователей 1С

В программе «1С:Бухгалтерия 8» редакция 3 с июня месяца по-новому заработал сервис «1С:Сверка данных учёта НДС». Сервис осуществляет оперативную сверку данных из нашей книги покупок с данными из книги продаж наших продавцов. В результате такой сверки все расхождения в регистрации счетов-фактур покупателем (в книге покупок) и продавцом (в книге продаж) будут обнаружены, что, несомненно, позволит исправить данные в программе 1С до момента отправки декларации в ИФНС, позволит избежать «технических» ошибок при заполнении книги покупок и продаж.

Итак, по порядку, как работает данный сервис, и что нужно сделать для его грамотного функционирования:

1

Необходимо настроить учётную запись электронной почты в 1С, которая будет использоваться для получения и отправки электронных сообщений (раздел Администрирование - Органайзер).

2

Определить поставщиков, с которыми необходима сверка, и отправить им запросы (раздел Отчёты – Сверка данных учёта НДС –ссылка Запросы поставщикам). На почту поставщику придёт сообщение с предложением провести сверку данных и запросом реестра счетов-фактур за соответствующий период.

3

Продавцу придёт сообщение от покупателя, оно автоматически появится по ссылке Запросы покупателей. Для того, чтобы отправить покупателю Реестр счетов-фактур необходимо нажать на кнопку <Ответить>.

4

Ответ от поставщика придёт и будет находиться по ссылке Ответы поставщиков.

5

Для того, чтобы осуществить сверку с загруженным реестром поставщика, необходимо перейти на ссылку Сверка и нажать кнопку <Сверить>.



**БЕСПЛАТНЫЕ**  
интернет-сервисы 1С:ИТС

Отправить документы из 1С?  
1С-Электронный документооборот



Для подключения обращайтесь  
в Центр обслуживания (4842) 27-97-22

## Бухгалтерия фирмы КАМИН ушла в «облака»

Облачному сервису «1С:Предприятие 8 через Интернет» уже три года. В 2012 году, когда сервис только готовился к запуску, а затем начинал свою работу в пилотном режиме, к работе над проектом присоединилась наша компания. КАМИН – разработчик единственного (на данный момент) партнёрского продукта в интернет-сервисе 1С — «1С-КАМИН:Зарплата 5.0».

Вполне логично, что наша бухгалтерия ведёт расчёт заработной платы в программах собственной разработки. После выпуска «Зарплаты 5.0» бухгалтеры фирмы стали вести расчёт зарплаты параллельно в старой (тоже КАМИНовской) программе и в новой, «облачной», чтобы её протестировать. Результат – программа стала одним из лучших зарплатных решений.

Три месяца назад наша компания начала вести в сервисе «1С:Предприятие 8 через Интернет» бухгалтерский учёт. Мы попросили поделиться своими впечатлениями от работы в «облаке» главного бухгалтера ООО «1С-КАМИН» Елену Французку.

**- Какие участки бухучета вы ведёте в облачном сервисе?**

- В сервисе мы автоматизировали бухгалтерский и налоговый учёт, расчёт зарплаты, подготовку и сдачу отчётности.

**- Почему вы решили перейти в «облако»?**

- Решение было принято руководством компании. Думаю, немаловажную роль сыграло то, что мы занимаемся продвижением сервиса «1С:Предприятие 8 через Интернет», поэтому должны знать не понаслышке обо всех его преимуществах и недостатках. В ходе ежедневной практической работы они выявляются лучше всего.

**- И чего же больше, плюсов или минусов?**

- Могу с уверенностью сказать, что больше плюсов. Облачный сервис – это серьёзная экономия времени и сил.

Раньше мы тратили много времени на обновление программ (новые релизы я скачивала и устанавливала сама, а выходят они достаточно часто). Сейчас, в

«облаке», все обновления выполняются автоматически фирмой 1С. Мне не надо думать об актуальности релизов – в сервисе они актуальны всегда.

Второй момент – копирование баз данных. Поскольку мы серьёзно подходим к вопросу сохранности данных, о необходимости создания резервных копий приходилось постоянно помнить. К тому же, для их хранения приходилось выделять место на сервере. В сервисе за сохранность данных несёт ответственность фирма 1С, делая регулярное 3-х уровневое резервное копирование. Данные при этом хранятся на серверах 1С в трёх разных местах, так что их потеря исключена.

**- А как с отчётностью?**

- В сервисе стало намного проще формировать и отправлять отчётность в контролирующие органы: ФНС, ПФР, ФСС, Росстат, Росалкогольрегулирование и Росприроднадзор по каналам связи, не выходя из программ 1С. Для этого мы активно используем «1С:Отчётность». Поскольку электронная цифровая подпись (ЭЦП) хранится в облаке, можно составлять и сдавать отчёты, находясь не только в офисе, но и в любом другом месте.

**- Часто ли вы пользуетесь возможностью работать в сервисе удалённо, не из офиса?**

- Нет, не часто, но возможность поработать дома у сотрудников бухгалтерии есть. Помимо основной работы, мы занимаемся аутсорсингом бухгалтерских услуг, и наших клиентов из других городов обслуживаем удалённо.

**- Какие были сложности в связи с переходом в «облако»?**

- Поскольку мы работали в тех же самых версиях программ, которые размещены в сервисе, изучать что-то дополнительно не пришлось. Но, конечно, были и сложности, как в любом новом деле. Пришлось столкнуться с ошибками в документах, не получалось отправлять отчёты 4ФСС, были некоторые трудности при выгрузке данных и обмене данными. Но со всем этим мы быстро справились благодаря помощи специалистов техподдержки.

**- Кому из наших читателей вы бы порекомендовали сервис «1С:Предпри-**

## Новые решения



**ятие 8 через Интернет?»**

- В первую очередь, тем бухгалтерам, которые работают удалённо. Это прекрасная возможность совмещать работу и, к примеру, уход за ребёнком. Вы не привязаны к рабочему ПК, можете работать дома, на даче, отдыхая на море. Если нужно решить вопрос оперативно, вы можете зайти в программу даже с мобильного телефона, чтобы отправить отчёт или произвести оплату по счёту через клиент-банк.

Сервис отлично подойдёт и тем, кто оказывает услуги бухгалтерского аутсорсинга, так как для тарифа ПРОФ предусмотрена возможность ведения учёта для любого количества организаций.

Я рекомендую сервис организациям, которые имеют удалённые офисы (допустим, один в Калуге, а другой в Москве). И ещё – тем фирмам и предпринимателям, которые только начали работу и не имеют возможности приобрести дорогостоящее оборудование и программное обеспечение.

В заключение хотим добавить, что если вы сомневаетесь, подойдёт ли вам сервис «1С:Предприятие 8 через Интернет» — получите бесплатный тестовый доступ к нему и в течение месяца оцените его возможности!



**Шагать в ногу со временем  
не хвататет либо времени, либо ног?**

**Обращайтесь к нам!**

г. Калуга  
пер. Теренинский, 6а

sales@kamin.kaluga.ru  
(4842) 27-97-22



БЕСПЛАТНЫЕ интернет-сервисы 1С:ИТС

Проверить информацию о контрагенте по базе ФНС? 1С:Контрагент



Для подключения обращайтесь в Центр обслуживания (4842) 27-97-22

## Про шенгенскую визу и новые правила

Для посещения большинства стран требуется получить визу. Давайте поговорим о том, что же такое виза, как её получить, и для чего она нужна.

Визой называют документ, в котором отмечается разрешение иностранному гражданину въехать на территорию государства. Виза может иметь вид талона, вклеиваемого в загранпаспорт, либо быть проставленной в виде печати. Существует довольно большое разнообразие всяческих виз, по которым гражданин одной страны может попасть на территорию другой.

Словосочетание «Шенгенская виза» слышали, наверное, все, но не все знают, что откуда оно пошло и что означает. Шенгенскую визу необходимо получить туристу для посещения стран Шенгенского соглашения. Это - Австрия, Бельгия, Венгрия, Германия, Греция, Дания, Исландия, Испания, Италия, Латвия, Литва, Люксембург, Мальта, Нидерланды, Норвегия, Польша, Португалия, Словакия, Словения, Финляндия, Франция, Чехия, Швейцария, Швеция, Эстония. Шенгенское соглашение об отмене паспортного таможенного контроля между рядом стран Европейского Союза было подписано 14 июня 1985 года в городе Шенген в Великом Герцогстве Люксембург.

Шенгенская виза бывает двух видов: однократная и многократная. Однократная виза даёт право на въезд в зону Шенгенского соглашения только через ту

страну, виза которой стоит в паспорте, однако внутри Шенгенской зоны вы можете перемещаться свободно. Многократная виза даёт вам право выезжать из территории Шенгенского соглашения и въезжать в неё снова.

Страны-участницы Шенгенского соглашения придерживаются единых требований к пакету документов, которые обязан предоставить турист при подаче заявления на шенгенскую визу. Они включают:

- определённые требования к загранпаспорту и фотографиям,
- подтверждение занятости заявителя,
- страховку с определённым покрытием рисков,
- финансовые гарантии,
- подтверждение бронирования проживания и транспорта.

С сентября 2015 года правила дополняются существенным новшеством, а именно дактилоскопией. Это цифровая фотография и сканирование отпечатков всех десяти пальцев. Данная процедура обязательна для всех граждан РФ, кроме детей до 12 лет. Биометрические данные будут сниматься в дипломатических представительствах или аккредитованных визовых центрах стран членов Шенгенского соглашения.

Произвести всю процедуру подготовки, сбора и проверки документов, записаться на дактилоскопию вы можете в офисе «Туры.ру Калуга». Кроме Европы, мы помогаем с оформлением виз в страны Азии, Америки. Мы готовы дать вам профессиональные советы, проконсульти-

## Туристический дайджест



ровать по вопросам оформления виз, перемещения и проживания за границей.

Зачем вам обращаться в турагентство, если можно организовать поездку самому? Дело в том, что путешествие по туру, как ни странно, значительно выгоднее самостоятельного перемещения. В стоимость пакетного тура, помимо визы, входит перелёт, проживание, питание, трансфер, услуги русскоговорящего гида и обязательно медицинская страховка. Самостоятельное приобретение этих услуг по частям, как правило, выходит значительно дороже. В любом случае, выбор за вами. Желаем больше новых и интересных путешествий!

Директор «Туры.ру Калуга»  
Сергей Чуликов

Уже завтра!

а сегодня:  
цена визы от 5000 руб.  
Выдача - в Калуге!

ТУРЫ  
ВИЗЫ  
БИЛЕТЫ  
по планете Земля

www.tury.ru  
**Альянс ТУРЫ.ру**  
ул. Суворова, д.165,  
тел.: (4842)57-65-51  
tury.ru\_kaluga@mail.ru



Получить консультацию?

Установить?  
Обновить?

Очень просто!

Оставь заявку на сайте камин.рф







**БЕСПЛАТНЫЕ**  
интернет-сервисы 1С:ИТС

Видеолекции 1С методистов и разработчиков? 1С:Лекторий



Для подключения обращайтесь  
в Центр обслуживания (4842) 27-97-22

## Летние IT-каникулы калужских школьников

Итоги Летней IT-школы КАМИН

Август. Подходят к концу каникулы, поэтому немного грустно. Но зато впереди встреча с друзьями-одноклассниками, и выпускникам нашей Летней IT-школы будет, о чём им рассказать.

Этим летом в IT-школе КАМИН обучились 64 калужских школьника, в том числе две группы юных программистов, три группы системных администраторов (из-за большого количества желающих набрали одну группу сверх плана). Не забыли и про младших школьников: 10 ребят научились создавать доклады и презентации (курс «Лёгкий старт в мир офисных приложений») и 6 – освоили азы программирования. В Летнюю школу некоторые ученики пришли вместе с друзьями, с братьями-сёстрами.

Будущие системные администраторы начали с азов – с «введения в специальность» - информации о том, чем занимается системный администратор и о том, как устроен компьютер и из каких частей он состоит. Всего за две недели ребята научились на практике собирать компьютер, устанавливать операционную систему и драйвера, «разбивать» жёсткий диск на логические диски, устанавливать права доступа для пользователей, обжимать и подключать сетевые кабели, настраивать ip-адреса.

Юные программисты не отставали. На первом занятии, ознакомившись с историей языков программирования, они, не откладывая в долгий ящик, создали первые приложения на языке Java. Затем изучение азов программирования, необходимых для работы над более сложного проекта, продолжилось. Ребята узнали о типах переменных,



изучили основные алгоритмические конструкции (операторы условия и операции цикла), познакомились с объектно-ориентированным программированием. Все полученные знания тут же применялись на практике! К концу курса ученики уже могли написать компьютерную игру на языке Java.

Летняя школа – это не только обучение. Ребята побывали на экскурсиях в офисах крупных IT-компаний: фирмы «1С» (г. Москва) и фирмы Ingate (г. Тула), познакомились с новыми технологиями в калужской студии 3D-печати. В компании Ingate приятным сюрпризом для нас было то, что после полного цикла наших курсов бывший школьник может пройти стажировку и начать работать в этой фирме. Это означает, что ребята в IT-школе КАМИН делают первые шаги в освоении престижных профессий программиста и системного администратора.

Во время поездки в Тулу наши ученики посетили ещё и Музей оружия, который поразил всех масштабом экспозиции. Был у нас и большой спортивный праздник с играми и соревнованиями на свежем воздухе. Дневники Летней IT-школы КАМИН вы найдёте на нашей страничке ВКонтакте: <http://vk.com/clubkamin>.

Мы уверены, что наши ученики этим летом приобрели намного больше, чем те их товарищи, которые «просто отдыхали». У них появились новые друзья и знакомые (причём друзья с общими интересами, а это много значит), они получили новые знания, которые будут им полезны и в школе, и в повседневной жизни. Возможно, выпускники Летней IT-школы станут лучшими учениками по информатике, и не исключено, что повысят свой статус в классе благодаря умению отремонтировать компьютер, установить операционку или «победить» вирус.

### Новые группы школьников начнут занятия 27 сентября.

#### Направления обучения:

- ✓ Основы программирования на языке «Java» (модуль 1–3, для детей от 12 лет)
- ✓ Системное администрирование для школьников (модуль 1-3, для детей от 12 лет)
- ✓ Подготовка к ЕГЭ по информатике (модуль 1-2)
- ✓ Занимательное программирование (8-12 лет)
- ✓ Лёгкий старт в компьютерный мир. Базовый курс для начинающих (8-12 лет)
- ✓ Лёгкий старт в мир офисных приложений (8-12 лет)

**Ждём новых учеников и тех, кто хочет продолжить обучение!**

**Звоните:** (4842) 570-170

**Пишите:** [uc@kamin.kaluga.ru](mailto:uc@kamin.kaluga.ru)

**Приходите:** Калуга, пер. Теренинский, д. 6, 3 эт.

Учебный центр КАМИН



## Лето – сезон удачи для клиентов КАМИНа

## Наши мероприятия

Вот и завершилась акция «Лето подарков 1С:ИТС – 2015». Третий год подряд нашим клиентам сопутствует удача – они выигрывают главный приз, путёвку на море на двоих, которая разыгрывается среди тех, кто заключил в летние месяцы годовой договор ИТС: ПРОФ.

В этом году победителем акции стала Альбина Васильевна Никитина, бухгалтер из г. Людиново. Победительница акции рассказала о своём опыте работы с информационной системой 1С:ИТС:

«Мой бухгалтерский стаж более 20 лет. В настоящее время я работаю главным бухгалтером ГАУЗ КО Калужский санаторий «Спутник» (г. Людиново).

Учёт в нашем учреждении автоматизирован с помощью программных продуктов фирмы 1С. Мы работаем с «1С:Бухгалтерия государственного учреждения», «КАМИН: Расчёт заработной

платы», и уже на протяжении нескольких лет используем такую эффективную поддержку, как информационно-технологическое сопровождение.

Специфика наша такова, что мы открыты круглогодично и осуществляем много видов деятельности – медицинские услуги, санаторное лечение, обслуживание, организацию культурных программ для наших клиентов и многое другое. Конечно, нам полезна регулярная методическая поддержка.

Один из самых часто посещаемых мною разделов информационной системы - это удобный справочник «Учёт в государственных учреждениях». В нем подобрана важная информация для автономных учреждений, которым мы являемся, по учёту финансово-хозяйственных операций и налоговому учёту, по отчётности, по важным документам, приказам, ответам аудиторов. Вся информация поддерживается в актуальном состоянии и регулярно



Никитина А. В., бухгалтер, г. Людиново

дополняется.

Информационная система помогает работать эффективно и не брать задачи на дом или выходные. А значит, остаётся достаточно времени для семьи, любимой внучки и участия в различных конкурсах. Мне очень приятно, что я стала победителем!»

## Учебный центр

### 8-22 сентября – Курс «1С:Бухгалтерия 8. Практическое освоение бухучета с самого начала»

(Теоретические основы ведения бухгалтерского и налогового учёта с практикой применения в программе "1С:Бухгалтерия 8" ред. 3.0)

### С 27 сентября – Курсы для школьников (подробнее на с. 9)

#### Дистанционное обучение для специалистов государственных и муниципальных учреждений

##### Методологический семинар

**«Изменения в учёте и отчетности государственных и муниципальных учреждений в 2015 году. Практические примеры в «1С:Бухгалтерия государственного учреждения 8»**

Доступ к материалам - 3 мес.

Цена 2300 руб.

##### Обучающий вебинар

**«Практическое освоение программы «КАМИН: Расчёт заработной платы для бюджетных учреждений 3.5»**

Вы можете проверить и актуализировать свои знания функционала программы и подготовиться к тестированию «КАМИН:Профессионал»!

Доступ к материалам - 1 мес

Цена 4000 руб.

#### Дистанционное обучение – это:

- ✓ Обучение без отрыва от работы в лицензированном учебном заведении
- ✓ Комфортный срок и темп обучения
- ✓ Консультации преподавателя по электронной почте
- ✓ Сертификат о повышении квалификации

# НОВОСТИ ОТ КАМИНА

№ 172  
(сентябрь 2015)

Для руководителей

12+



Добавьте в свой рабочий график!

04  
октября  
2015

для ИТ-СПЕЦИАЛИСТОВ  
«Открытое воскресенье» на закрытом  
семинаре партнеров «1С»

23  
октября  
2015

Бизнес-форум 1С:ERP  
для РУКОВОДИТЕЛЕЙ

УЗНАЙТЕ ПОДРОБНОСТИ: по телефону (4842) 27-97-22

## Система управления жалобами. Голос, выход и месть

Типы клиентов-жалобщиков

В июльском номере газеты НоК в этой рубрике была презентована интересная книга Джанелла Барлоу и Клауса Миллера «Жалоба как подарок». Авторы этой книги поднимают очень важный вопрос отношения к жалобам.

К сожалению, многие предприятия недооценивают последствия потери клиента, и только очень малая часть из них принимает меры, чтобы узнать, почему клиенты уходят. Ещё меньшее количество прилагает усилия для уменьшения потери клиентов. Однако индикатором качества обслуживания и построения эффективных отношений с клиентом являются учёт жалоб и своевременное реагирование на них.

Если вы уже задумались над построением системы управления жалобами, то вам будет интересна статья профессора кафедры менеджмента НИУ ВШЭ из Санкт-Петербурга Новаторова Э. В. «Стратегии управления жалобами клиентов в сфере услуг», опубликованная в журнале «Маркетинг услуг» в апрельском номере в 2012 году. В этой статье автор даёт типологию клиентов-жалобщиков, разработанную Кейт Хант.

Согласно данной системе, поведение клиентов-жалобщиков бывает трёх основных типов, которые она назвала «голос», «выход» и «месь» (voice, exit, retaliation). Каждый из этих типов был разделён еще на три уровня — высокий, средний и низкий. По терминологии К. Хант:

«высокий уровень голоса» — клиент жалуется менеджеру или директору;

«средний уровень голоса» — клиент выражает своё недовольство персоналу, с которым непосредственно общается;

«низкий уровень голоса» — клиент жалуется третьей стороне, например, другим потребителям;

«высокий уровень выхода» — клиент принял твердое решение никогда не пользоваться в будущем этой услугой или услугами этой фирмы;

«средний уровень выхода» — клиент решает по возможности не пользоваться услугами данной фирмы или пользоваться ими в редких случаях;

«низкий уровень выхода» — несмотря на неудовлетворённость услугой, клиент продолжает пользоваться услугами фирмы;

«высокий уровень мести» - недовольные клиенты предпринимают целенаправленные действия для нанесения ущерба фирме, например, рассказывая о своём негативном опыте в СМИ, в интернете;

«средний уровень мести» — клиент даёт негативный отзыв, рассказывает о нём другим потребителям и наносит этим определённый ущерб;

«низкий уровень мести» — означает, что клиент не наносит фирме материального ущерба, рассказывая небольшому кругу своих друзей о своем недовольстве.

В этом списке есть ваши клиенты? С большой долей вероятности, да. Распределив своих недовольных клиентов по группам, можно разработать стратегию поведения с представителями каждой из этих групп или разработать стратегию только для самых распространенных по численности. Самый распространенный типаж — это «средний уровень голоса», «средний уровень выхода», «средний уровень мести». Именно для работы с такой категорией клиентов надо разработать меры в первую очередь.

Какие же меры можно рекомендовать? Всё зависит от вида деятельности: торговля, оказание услуг, ресторанный бизнес или что-то другое. В каждом случае эти меры надо разрабатывать индивидуально,

## База знаний



но есть и общие рекомендации.

Например, с представителями «среднего уровня голоса» сталкивается персонал, работающий с клиентами. Эти сотрудники не смогут быстро отреагировать на жалобу клиента, если не будут четко знать, как вести себя при ошибках, допущенных в обслуживании. Следовательно, необходимо обучить их правилам поведения в такой ситуации. Если персонал не может решить проблему своими силами, необходимо позвать на помощь менеджера. О том, что нужно действовать именно так, персонал также должен быть осведомлён.

Другой пример. Речь идёт о клиентах, которые попали в группу «средний уровень выхода». Что это означает? Клиент, приносящий существенную сумму денег, вдруг перестал у вас что-то регулярно покупать. Что с этим делать? Мой совет — звонить клиенту, выяснять, в чём дело, восстанавливать отношения.

В следующем номере мы продолжим обзор литературы, помогающей построить систему управления жалобами.



Татьяна Голец,  
руководитель  
группы качества



## Театр начинается с вешалки... А бизнес?

Свой бизнес – это мечта во многом амбициозных и честолюбивых людей. У кого-то она так и остается в планах или далёких перспективах. Но есть и более рискованные люди, которые реализуют желание работать на себя в полной мере.

Как показывает практика, в большей степени это творческие люди, потому что любой бизнес начинается с идеи, как, согласно знаменитой фразе, театр начинается с вешалки. Идея может или «похоронить» предприятие на начальном этапе, или дать толчок началу большого, а главное – прибыльного пути.

Но просто идеи для начала бизнеса и открытия своей компании конечно, мало. Кто-то придумывает красивое название, кто-то даже успевает создать сайт и рекламные буклеты и считает, что бизнес начался. Однако дабы вернуть творчески настроенных предпринимателей в реальность, напомним, что в нашей стране бизнес начинается не с идеи, а с налоговой.

Именно правильно зарегистрированная компания, составившая юридически верный устав (для ООО), выбравшая верный ОКВЭД, а также наиболее подходящую для себя форму налогообложения, может считать свой бизнес успешно стартовавшим.

Итак, фирма зарегистрирована, и вы начинаете работать, чтобы получить максимум возможной прибыли. Ну и, конечно, не забываем, что воплощение ваших творческих идей также идёт в ногу с желанием заработать. Кто-то может возразить, что творческий человек работает за идею. То есть за ту самую

пресловутую «вешалку». Однако сама по себе идея – это хорошо, но ведь и кушать хочется всегда, и цель любого бизнеса – это всё-таки получение прибыли. Итак, вы трудитесь, и наконец, появился доход от деятельности. Вы с радостью и гордостью сообщаете друзьям и знакомым, что являетесь довольно успешным предпринимателем. Все рады, и вы счастливы. И, казалось бы, всё хорошо. Однако, упущена важная деталь: что считать прибылью?

В силу специфики работы, я часто слышу стандартный ответ на этот вопрос. Например: «Я купил товар, продал подороже – заработал денег. Это мой доход. Делаю с ним всё, что захочу». К сожалению, не всё так просто. Есть статьи расходов, про которые забывают многие начинающие предприниматели. Вместе с открытием компании появляется множество обязанностей перед различными государственными органами. Игнорирование этих обязанностей ведёт к серьёзным последствиям. Это и большие штрафы за несвоевременно сданную отчётность, и пени за несвоевременную оплату налогов, и блокирование счетов компании, и даже уголовная ответственность. Немногие предприниматели знают, что такое камеральная проверка со стороны налоговой и чем она грозит. Встречаются компании, ведущие свой учёт «по старинке» — в тетрадке. О программах для правильного ведения учёта и правилах подсчёта прибыли некоторые даже и не слышали. А если и слышали, то считают это ненужной тратой денег.

По факту такой предприниматель

находится в своём собственном мире — «гардеробе». Там тепло и уютно. Фирма — «театр» работает. Деньги приносит. Однако вышеуказанные проблемы от этого никуда не денутся.

Наша фирма «1С:БухОбслуживание. Центр учёта» помогает предпринимателям сохранить покой компании. Мы полностью возьмём на себя ту сферу деятельности, которая может нарушить работу вашего «театра» — бухгалтерию.

Вы являетесь центром идей и двигателем своего бизнеса. Мы готовы взять на себя рутинные обязанности по отчётности и ведению вашего бухучёта. Работа в команде с нами поможет вам не беспокоиться о правильном подсчёте своих доходов и возможности спрогнозировать их на будущее.

Помните: как театр начинается с вешалки, так и бизнес начинается с бухгалтерии.

*Читайте в следующем номере: «Причины и порядок проведения камеральной проверки»*



Ольга Евдокимова  
Руководитель направления  
1С:БухОбслуживание



## Переложите рутину бухучёта на партнёров 1С



Партнёр 1С:БухОбслуживание в Калуге «Центр учёта»

Звоните: (4842) 27-97-33

Пишите: [bo@kamin.kaluga.ru](mailto:bo@kamin.kaluga.ru)

Сайт: [kamin.prf](http://kamin.prf)

Приходите: г. Калуга, ул. Кирова, 67

офис компании «КАМИН»



в сети Facebook:  
<http://facebook.com/firmakamin>

Следите за новостями КАМИНА

в сети TWITTER:  
[www.twitter.com/firmakamin](http://www.twitter.com/firmakamin)



## Ориентируемся на клиента

Клиентоориентированность — это когда компания-поставщик товаров и услуг ориентируется на клиента. Это означает, что клиента слушают, предлагают то, что ему нужно, оказывают знаки внимания при сотрудничестве, за покупки и лояльность дают бонусы и подарки. Читатель может предложить и свои версии определения этого слова, но думаю, что они будут иметь одинаковый смысл. Лучший способ получить и сохранить клиента — дать ему чуть больше, чем он ожидает. Вы уверены, что всё так и происходит в вашем бизнесе?

Вышесказанное справедливо для клиентов уже существующих. То же, по идее, должно быть и с потенциальными клиентами. Компании тратят огромные бюджеты для того, чтобы привлечь клиентов посредством рекламы или активных продаж, вкладываются в продвижение и отстройку от конкурентов, делают всё, чтобы клиент мимо не прошёл. А делают ли?

Есть у меня два свежих примера того, как компании делают так, чтобы клиент не пришёл и не остался. Давайте их обсудим.

Первый пример — о поиске поставщика услуг на создание, сопровождение и продвижение сайта. Речь идёт, конечно, о рынке B2B. Раз ищешь создателя сайта — самое место искать его в интернете. Поиск дал достаточное количество обнадёживающих вариантов. Видно, что сайтосоздатели позаботились о том, чтобы и их сайт, и портфолио выглядели достойно.

Я выбрала 7 понравившихся вариантов, из которых 2 отвергла в процессе формирования заявки на сайте по причине того, что их формы для запроса клиента выглядели как хорошее техническое задание. Заполнять это безобразие мне было лень, да и смысла нет тратить время на объяснения, когда решение о выборе поставщика не принято. Заметьте, вопрос о звонке поставщику не стоял, я ведь выбираю ИТ-компанию, и то, как обработают заявку с сайта — показатель качества её работы.

Итак, я отправила 5 заявок. Почти сразу я получила звонок и письмо с мини-презентацией только от одной компании. Через сутки пришло сообщение ещё от одной студии. В письме мне предлагались два варианта цены на создание сайта. Наверно, я слишком грубо им ответила, но они мне больше не писали... Остальные так и не откликнулись. Как думаете, я пыталась до них «достучаться»? Вы правы, конечно, нет. Если компании не нужны новые клиенты, зачем им навязываться.

Эта история навела на ряд вопросов. Вы тратите ресурсы на то, чтобы занимать первые позиции в интернете, а эффект от этого не используете, зачем? Вы предлагаете для клиента точку входа, и вешаете на неё замок, зачем? И наконец, когда клиент вошёл, ваша реакция на него аллегорично выглядит так: «вытирайте ноги, колья вошли», — зачем? Если вы действительно супер профессионалы и у вас нет отбоя от клиентов, вам их достаточно, тогда из вежливости и дабы сохранить репутацию, ответьте новому клиенту обоснованным отказом. Почему бы просто не сказать: «Вы не мой клиент»?

Второй пример из жизни частного лица. Поскольку отпуск этим летом нам «не грозил», мы с семьёй решили снять дом в пригороде. Совместить работу и комфортный отдых на природе. Рассматривался коммерческий вариант сдаваемого жилья (базы отдыха, пансионаты и т.п.), чтобы и обслуживание было, и юридическая защита в случае чего. Задача оказалась непростой, но, тем не менее, был найден вариант, подходящий по цене, местоположению и комфорту. Мы переехали. Ни договора, ни каких-либо иных документов никто не предложил. Это не насторожило: когда приезжаешь на отдых, состояние первичной эйфории притупляет сознание, и ты всё им прощаешь. Но очень быстро кончился и комфорт. Наши замечания по поводу проблем с водой, светом, замками и т.п. просто игнорировались. Нам не

отказывали и каждый день обещали: «Вот буквально завтра все решим», — но ничего не делали, и делать явно не собирались. Каким будет поведение клиента, когда он не доволен? Возмущение, разборки, жалобы? Всё это в прошлом. Сейчас клиент побережёт себя и ничего вам не скажет, или скажет неправду. Предложение много, зачем тратить время на разборки. Уходим молча, «по-английски». Так мы и сделали: придумали благовидный предлог, забрали деньги и ушли, не высказав ни одной претензии этой компании. А ведь жалобы клиентов делают вас лучше! Они дают вам возможность увидеть себя со стороны, получить обратную связь, исправиться и стать более конкурентоспособными! Жаль, что есть поставщики, которые не принимают жалоб. Да и принимать-то уже нечего — никто не жалуется. Теперь, чтобы узнать правду, надо клиента спрашивать, причём задавая правильные вопросы, а иначе слукавит.

Сегодня обедала в кафе, где делаю это часто. Третий раз кряду плохо и с обслуживанием, и с кухней. Пока была там, планировала написать письмо руководству с жалобой. Дошла до офиса — передумала. Зачем тратить время, меня ж никто не спрашивает. Рядом ещё много кафе.

Жалующихся вам клиентов, господа!



Евгения Елисеева,  
Заместитель директора  
фирмы КАМИН

## Психологическое тестирование при оценке персонала

Во многих компаниях, особенно крупных, регулярно проводится комплексная оценка персонала. Зачем она нужна? Для решения, к примеру, таких задач, как оценка потенциала сотрудников и формирование проектных команд.

В этой статье я хочу рассказать об одной из составляющих оценки персонала — психологическом тестировании.

Для проведения тестирования мы использовали программу «1С:Оценка персонала». В поставку этой программы входят 40 стандартизированных тестов.

Результаты тестов программа обрабатывает автоматически, но для интерпретации результатов нужен специалист, имеющий психологическое образование и выступающий в качестве эксперта. Следует также отметить, что для проведения тестирования необходимо обучить персонал, задействованный в системе оценки сотрудников.

Тестовые методики были подобраны для решения двух задач:

**1. Формирования проектных команд под задачу.** В наше время много задач

удобнее и эффективнее решать в проектной форме. Поэтому важно быстро и грамотно, учитывая личностные особенности человека, формировать команды для решения конкретных задач.

**2. Более эффективное использование человеческих ресурсов.** Мы проанализировали, насколько выполняемая работа соответствует психологическому профилю человека.

Рассмотрим, какую информацию дают работодателю методики, которые мы использовали в работе.

(Продолжение на стр. 14)

Фирма КАМИН:

- ✓ постановка системы продаж
- ✓ автоматизация для контроля работы с клиентом.

- ✓ семинары и тренинги для персонала, в том числе по получению обратной связи



(Продолжение. Начало на стр. 4)

**Опросник «Якоря карьеры» Э. Шейна** позволяет быстро определить, какие ценностные ориентации в карьере преобладают у кандидата в данный момент, совпадают ли они с запросами компании. Методика отражает наличие осознаваемых приоритетных профессиональных потребностей в структуре личности, и эти потребности могут быть устойчивыми и оставаться стабильными длительное время. Возможно, у некоторых сотрудников карьерные якоря отличаются от необходимых для данной должности?

**Методика тестирования Мередит Белбин** основана на предположении, что каждый член рабочей группы играет двойную роль. Первая роль, функциональная, связана с формальной спецификой деятельности группы. Вторая, которую Белбин назвала «командной ролью», гораздо менее очевидна, однако именно она важна для успешной деятельности группы. Есть восемь командных ролей: «исполнитель» (И), «председатель» (П), «формирователь» (Ф), «мыслитель» (М), «исследователь ресурсов» (ИР), «оценивающий» (О), «коллективист» (К) и «доводящий до конца» (Д).

При подборе команды следует включать в неё людей, личностные характеристики которых охватывают диапазон качеств, необходимых для того, чтобы все восемь ролей могли быть реализованы. Это не означает, что группа должна состоять непременно из восьми человек. Кто-то из работников может совмещать психологические роли, главное — чтобы все функции выполнялись. Если группа работает неэффективно, полезно проанализировать её состав в свете рассматриваемых восьми ролей.

**Опросник Кейрси** — методика оценки темперамента, созданная на основе работ К.Г. Юнга и И. Майерс-Бриггс. Опросник содержит четыре шкалы, позволяющие выделить из общей популяции экстравертов (Е) и интровертов (И); «здравомыслящих» (S) в противоположность «интуитивам» (N); лиц, предпочитающих опираться в своих суждениях на логику (Т) или на морально-этические категории (F); и, наконец, импульсивных (Р) или перспективно планирующих собственные действия людей (J).

Вы наверняка слышали об *экстравертах* и *интровертах*. Первые в общении с людьми черпают энергию, всегда готовы продолжить коммуникацию, в то время как интровертам после интенсивного общения необходимо уединиться, обработать полученную информацию и, по образному выражению автора, «подзарядить батареи».

Вторая шкала служит для определения *сенсорики* и *интуитивов*. Эти группы пользуются разными критериями для принятия решений: сенсорики опираются на жизненный опыт и здравый смысл, интуитивы — на внутренний голос и собственную интуицию, вне зависимости



от того, как поступают в подобных ситуациях окружающие.

Третья шкала: *логики и этики*. Первые при обработке информации и принятии решений считают оправданным логичный, объективный подход, имеющий свои чёткие законы и правила. Этикам характерны субъективизм, гуманность, они руководствуются этическими категориями в большей мере, чем логическими. Это единственная шкала, в которой отмечены половые различия: 6 из 10 мужчин — логики, 6 из 10 женщин — этики.

И, наконец, *планирующие и импульсивные*. Планирующие, как видно из названия, стремятся как можно раньше принять решение и действовать по плану, стремясь к определённой цели. Их действия, в принципе, предсказуемы. Импульсивные, наоборот, пытаются зарезервировать как можно больше возможных вариантов действий в зависимости от обстоятельств, стремясь собрать максимум информации до момента принятия решения. Поэтому их действия выглядят импульсивными.

Возможные сочетания указанных парных факторов дают возможность установить тип темперамента и функциональный портрет конкретного индивида.

**Методика «10 профилей»** позволяет выявить, какая деятельность наиболее подходит испытуемому. Это опросник состоит из 9 профильных шкал, характеризующих способности к различным видам деятельности: мотивация, гармонизация, коммуникация, деятельность, ассоциорика, иерархия понятий, оптимизация, защита, сенсорика. По результатам тестирования мы можем выяснить:

- сильные качества тестируемого и уровень их выраженности,
- возможные сферы применения этих качеств,
- эффективные методы поощрения и направления роста.

Низкий балл по профильной шкале означает, что испытуемому сложно будет выполнять задачи определённого рода, и отдача его в данной области будет невы-

сока. Высокий суммарный балл по 9 профильным шкалам проявляет способности к руководству и самоорганизации, возможность выполнять задачи повышенной сложности.

#### Рассказ по картинкам

Данная методика заключается в том, что сотруднику предлагают 7 картинок, на которых изображён процесс работы над проектом. Испытуемому предлагается разложить картинки в том порядке, в котором, по его мнению, выстроен бизнес-процесс при работе над проектом. И составить рассказ по картинкам.

В результате тестирования мы с помощью контентного анализа текста определяем, насколько человек клиентоориентирован, настроен на самостоятельное принятие решений, умеет мотивировать себя и других, презентовать свои умения, внимателен к деталям, готов к сотрудничеству, как реагирует на конфликтные ситуации. Данный тест даёт много информации, но это единственный тест, который обрабатывается вручную специалистом.

Эти методики оказались наиболее информативными и для подбора проектных команд. В будущем мы планируем использовать именно эти методики.

В следующем номере мы поговорим об интерпретации результатов психологического тестирования, о том, какие особенности выявляются у представителей разных профессий и что делать, если психологический тип сотрудника не вполне соответствует выполняемой им работе.



Анна Борисова,  
Менеджер по персоналу