

# ПЭК:

ВЕСТНИК | ВЫПУСК №85. 2020



БОЛЕТЬ НЕЛЬЗЯ. ОСТАНОВИТЬ

## НАД НОМЕРОМ РАБОТАЛИ:

**Главный редактор:**  
Ирина Фирсова

---

**Редактор:**  
Григорий Степанцев

**Дизайн и верстка:**  
Дарья Буянова  
Наталья Сизова

**Корректор:**  
Наталья Стручалина

**Учредитель и издатель:**  
ООО «ПЭК»

---

**Отпечатано в типографии:** ООО «Типография Парадиз»

Журнал распространяется в офисах и представительствах компании «ПЭК»

**Редакционная почта:** [press@pecom.ru](mailto:press@pecom.ru)

**Тираж:** 5 000 экз.

Перепечатка и использование собственных материалов  
возможно только при согласовании с редакцией со ссылкой на издание.

**«Пэк: Вестник» Корпоративное издание компании «ПЭК», 2020**

---

2020



**Ирина Фирсова**  
Директор ООО «ПЭК»

[firsova@pecom.ru](mailto:firsova@pecom.ru)



**Вадим Филатов**  
Заместитель директора  
ООО «ПЭК»

[filatov@pecom.ru](mailto:filatov@pecom.ru)



**Игорь Евсеев**  
Директор департамента  
филиальной сети  
ООО «ПЭК»

[evseev@pecom.ru](mailto:evseev@pecom.ru)



**Алексей Персиянов**  
Руководитель комиссии  
ООО «ПЭК» по предупреждению  
распространения COVID-19

[persianov@pecom.ru](mailto:persianov@pecom.ru)

ДОРОГИЕ ДРУЗЬЯ,  
КОЛЛЕГИ, ПАРТНЁРЫ,  
УВАЖАЕМЫЕ КЛИЕНТЫ!

Вы держите в руках новый номер нашего «Вестника».

Главная его тема — «Коронавирус COVID-19». Говоря откровенно, другой она быть и не могла! Слишком сильно этот вирус повлиял на каждого человека. За какие-то несколько месяцев он оказал заметное влияние на жизнь миллионов людей во всех странах мира. Для сдерживания инфекции предпринимаются самые жёсткие меры: самоизоляция, закрытие магазинов, парков и зон развлечений, ограничение передвижения и многое другое. Экономические и социальные последствия ещё будут оценены, однако уже сейчас понятно, что их масштаб окажется достаточно серьёзным. В такой ситуации очень важно обладать достоверной информацией, сохранять спокойствие, соблюдать разработанные специалистами правила, подготовить чёткий план действий и следовать ему.

Всё это мы постарались собрать в нашем номере. В нём вы найдёте сведения о самом вирусе, о симптомах, рекомендациях по профилактике, результатах первых исследований, и самое важное — о том, как компания «ПЭК» реагирует на вызовы нового времени и какие действия были предприняты для обеспечения безопасной и качественной перевозки грузов. Конечно, сейчас рано говорить о финальных выводах, прогнозах и последствиях. Ситуация меняется каждый день. Но очень важно сделать всё необходимое для принятия превентивных мер.

В это трудное время наша первостепенная задача, задача компании «ПЭК» — обеспечить максимальную безопасность нашим сотрудникам, партнёрам и клиентам в каждом филиале и на складах компании, где бы они ни находились. Для этого мы:

- **Запустили бесконтактную доставку и забор груза.** Об этом читайте в нашем материале на странице 26.
- Для тех, кто по каким-либо причинам предпочитает самостоятельную сдачу груза на склад, **запустили сервис дистанционного оформления грузов.** Рассказ о новом сервисе на странице 28.
- Организовали работу клиентских отделов по принципу «Безопасный офис»: сейчас **клиентские офисы оборудованы защитными стёклами, антисептиками, сделана напольная разметка,** определяющая социально безопасную дистанцию, **каждый сотрудник работает в медицинской маске.**

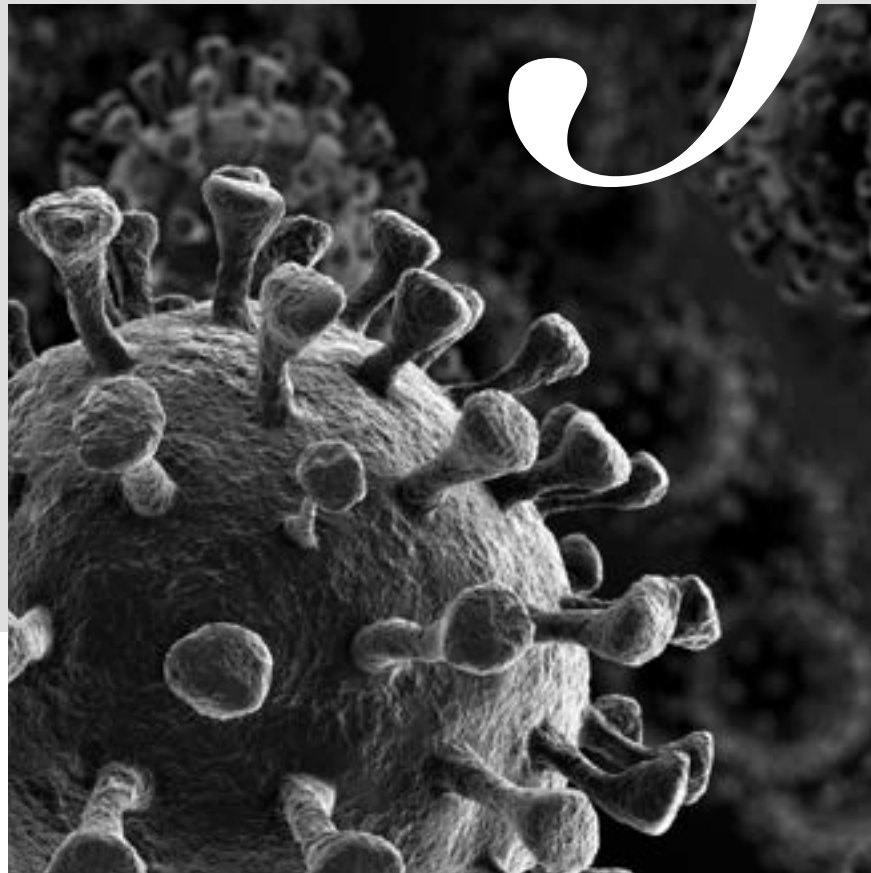
Несмотря на сложную эпидемиологическую обстановку наши клиенты продолжают пользоваться услугами «ПЭК». И мы очень благодарны за доверие! Спасибо вам огромное! Отправляя грузы нашей компанией, вы можете быть уверены, что мы делаем всё возможное для вашей безопасности. Однако многое зависит и от личной ответственности. Мы просим каждого из наших клиентов соблюдать дистанцию, не заходить за разметку, по возможности пользоваться бесконтактной доставкой и осуществлять оформление груза дистанционно.

Всего вам наилучшего! Не болейте! Берегите себя и близких! До встречи на страницах этого журнала!

КОМАНДА «ПЭК»

# COVID-19 SUMMARY

# 19



## ИМЯ:

CORONA VIRUS DISEASE 2019,  
ТАКЖЕ ИСПОЛЬЗУЕТСЯ COVID 19.

## ДАТА И МЕСТО РОЖДЕНИЯ:

НОЯБРЬ 2019 ГОДА, УХАНЬ (КИТАЙ).

По данным Всемирной  
организации здравоохранения

ПО ВОЗМОЖНОСТИ  
НЕ КОНТАКТИРОВАТЬ

## ПРОИСХОЖДЕНИЕ

Коронавирусное заболевание **COVID-19** вызывается ранее неизвестным представителем семейства коронавирусов **SARS-CoV-2**, который был обнаружен у группы пациентов с пневмонией в городе Ухань в 2019 году.

## ГЕНЕТИЧЕСКОЕ СХОДСТВО

- **SARS-CoV**, возбудитель атипичной пневмонии (выявлен в 2002 году).
- **MERS-CoV**, возбудитель ближневосточного респираторного синдрома, (выделен в 2015 году).

## ОСНОВНЫЕ СИМПТОМЫ

В начальной стадии заражение протекает в форме обычной простуды:

- **сухой кашель,**
- **насморк,**
- **головная боль,**
- **высокая температура.**
- Впоследствии может развиться в пневмонию. По имеющимся данным, вирусная инфекция и осложнения, вызванные ей, опасны для всех возрастных групп.



## ФЕНОТИПИЧЕСКИЕ ПРИЗНАКИ

Характерной особенностью являются короновидные выступы на «теле» вируса, схожесть которых с короной и дала название всему семейству.

## СПОСОБЫ ЗАРАЖЕНИЯ

- воздушно-капельным путём;
- при контакте с заражёнными;
- передаётся через рукопожатия;
- при несоблюдении требований гигиены вирус ограниченное время сохраняет активность на необработанных поверхностях.

## ПРОТИВОСТОЯТЬ ИНФЕКЦИИ

Противостоять инфекции помогают простые правила гигиены. ВОЗ рекомендует избегать контактов с окружающими, многолюдных мест, тщательно и часто мыть руки. Важно не касаться руками лица и области глаз: вирус легко попадает в организм через их слизистую оболочку. Вакцина от коронавирусной инфекции находится в стадии разработки. Тот факт, что его геном расшифрован, вселяет надежду на её скорое появление.



# STOP

## COVID-19

### МЕРЫ ПРЕДОСТОРОЖНОСТИ В РОССИИ

С 3 ФЕВРАЛЯ

Ограничено сообщение с КНР.

С 1 МАРТА

Было ограничено сообщение с Южной Кореей и Ираном.

С 18 МАРТА

Ограничен въезд любых иностранных граждан.

С 19 МАРТА

Все прибывшие из-за рубежа обязаны пройти двухнедельный карантин.

#### В МОСКВЕ

С 16 марта введён режим повышенной готовности, при котором запрещены все мероприятия более 50 чел.

С 21 марта закрыты все школы и вузы.

# RUS

Введена уголовная ответственность за нарушение карантина вплоть до лишения свободы сроком до 5 лет.

До 30 апреля продлён режим самоизоляции для жителей Москвы и всей страны. В своём обращении глава государства сообщил, что срок карантина может быть сокращён при благоприятном развитии ситуации.

С 21 МАРТА

Всем школам и вузам рекомендовано перейти на дистанционное обучение, а в детских садах ввести режим свободного посещения. В детских садах и школах введено ежедневное измерение температуры детей, уборка и проветривание помещений. Отменены выездные и массовые мероприятия. Если у ребёнка повышена температура, его отправляют домой в сопровождении родителей или законных представителей. До прихода родителей он находится в изоляции.

С 23 МАРТА

Приостановлено авиасообщение со всеми странами.

# MOW

### ОБЩИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ЛИЧНОЙ ПРОФИЛАКТИКИ

01.

Самое важное — это соблюдение правил личной гигиены и сокращение посещения общественных и людных мест.

02.

Держите руки в чистоте, часто мойте их водой с мылом или используйте дезинфицирующее средство.

03.

Старайтесь не касаться рта, носа или глаз немытыми руками (обычно такие прикосновения неосознанно совершаются нами в среднем 15 раз в час).

04.

На работе регулярно очищайте поверхности и устройства, к которым вы прикасаетесь (клавиатура компьютера, панели оргтехники общего использования, экран смартфона, пульты, дверные ручки и поручни).

05.

Не ешьте еду (орешки, чипсы, печенье и другие снеки) из общих упаковок или посуды, если другие люди погружали в них свои пальцы.

06.

Ограничьте по возможности при приветствии тесные объятия и рукопожатия.

07.

Пользуйтесь только индивидуальными предметами личной гигиены (полотенце, зубная щётка).

08.

Носите с собой одноразовые салфетки и всегда прикрывайте нос и рот, когда вы кашляете или чихаете.

09.

Объясните детям, как распространяются микробы и почему важна хорошая гигиена рук и лица. Расскажите детям о профилактике коронавируса. Чаще проветривайте помещения.

10.

Ограничьте поездки в общественном транспорте. А если это невозможно, используйте средства защиты органов дыхания. По возможности тщательно умывайтесь и соблюдайте правила гигиены.

11.

Если вы обнаружили симптомы, схожие с теми, которые вызывает коронавирус, оставайтесь дома и вызывайте врача.



# МАСКА, Я ТЕБЯ ЗНАЮ?

Самый востребованный атрибут жизни в большом городе, дефицитный товар — никогда ранее обычная медицинская маска не получала столько внимания от окружающих. Какие они бывают, так ли они нужны и эффективны — в материале «ПЭК: Вестника».



## МЕДИЦИНСКАЯ МАРЛЕВАЯ МАСКА

Бабушка нынешних, наиболее распространенных вариантов пассивной защиты, выполненных из нетканых материалов. Нуждается в стерилизации каждые 2-3 часа, как правило, не вызывает аллергических реакций из-за натурального состава и, честно говоря, давно является музейным экспонатом.



## МЕДИЦИНСКАЯ ХИРУРГИЧЕСКАЯ МАСКА из нетканого материала

Наиболее популярный и доступный вид пассивной защиты, продававшийся в любой аптеке. В зависимости от степени защиты различаются несколько подтипов. Их статус отражается в маркировке: тип «I» защищает окружающих от 95% микрочастиц, тип «II» защищает от 98% возможных носителей инфекций, литера «R» означает, что в конструкции маски есть дополнительный влагозащитный слой или даже несколько слоёв. Время применения маски варьируется от 2 до 4 часов, после чего её необходимо снять и утилизировать.



## МЕДИЦИНСКИЙ РЕСПИРАТОР

Используются только медиками и только при работе в очагах распространения опаснейших бактериологических заболеваний. Считается, что респираторы очищают воздух от частиц размером 0,04-1,3 мкм, что делает их относительно эффективными при борьбе с большинством вирусов, размеры которых варьируются от 0,08 до 0,09 мкм. Как и маски, респираторы являются одноразовыми и после 2-3 часов применения также должны быть утилизированы.

# ПРАВИЛА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ МАСОК

При использовании масок Всемирная организация здравоохранения рекомендует придерживаться следующих несложных правил.



МАСКА – ПРОВЕРЕННЫЙ  
СПОСОБ ЗАЩИТЫ

## 01

Ношение маски эффективней для уже заболевших, нежели для здоровых. Таким образом, вы минимизируете риски заражения окружающих.

## 02

Надевая маску, следует проследить за тем, чтобы она плотно прилегала к лицу в области носа, рта и подбородка. Именно это обстоятельство, по мнению ВОЗ, является критичным при выборе средств индивидуальной защиты.

## 03

Специалисты считают разумным ношение маски только в многолюдных местах, на открытом воздухе в ней нет необходимости.

## 04

Маски меняются каждые 2-3 часа, снятую маску следует утилизировать в плотном пакете, после снятия обязательно вымыть руки.

## 05

Наличие маски не избавляет от необходимости воздерживаться от прикосновений к лицу: маски не защищают глаза, и вирус может проникнуть через их слизистую оболочку.

## 06

Во время использования маску нельзя трогать руками, касаясь её внешних слоёв.

## 07

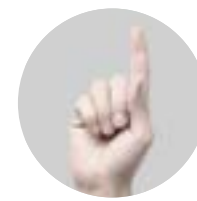
И самое главное правило в текущей ситуации — мойте руки. Перед надеванием маски, находясь в маске и сняв её. И тем более, если маску вы не носите.

МЕНЯЙТЕ МАСКИ  
И МОЙТЕ РУКИ



Похоже, личная гигиена — наш единственный на данный момент эффективный способ лично противостоять эпидемии. Посоветовавшись с врачами-гигиенистами, мы подготовили краткую инструкцию для тех, кто думает, что умеет мыть руки.

# ЗАКОН 20 СЕКУНД



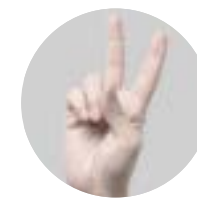
## СЛЕДИ ЗА ВРЕМЕНЕМ!

20 секунд — таков хронометраж процедуры, которую мы должны делать несколько раз в день, придя с улицы, перед едой да и просто так, потому что чистота — залог здоровья. Именно за это время поверхностно-активные вещества, содержащиеся в мыле, успевают среагировать с веществами на поверхности кожи и эффективно смыть их. Кстати, хирурги перед операцией посвящают мытью рук 20 минут и даже больше.



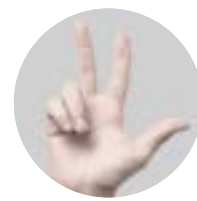
## АНТИСЕПТИК ИЛИ МЫЛО?

Если кратко — и спиртовой антисептик, и мыло. Они не заменяют друг друга, и, пользуясь чем-то одним из этого дуэта во время эпидемии, вы увеличиваете риск заболевания. Идеальный вариант — использование воды и мыла там, где это возможно, и антисептика при отсутствии необходимых гигиенических условий. Кстати, специалисты не рекомендуют использовать так называемое «антибактериальное» мыло: его эффективность не доказана, а входящий в состав таких изделий триклозан сам по себе небезопасен для здоровья. В США, во всяком случае, продажа мыла с таким составом запрещена.



## ВНИМАНИЕ К ДЕТАЛЯМ

Критично важно не только намылить ладони и пальцы рук. Главный источник проблем — наше подногтевое пространство, где скапливаются и бактерии, и вирусы, и обычная грязь. Для обработки труднодоступных мест используйте специальную щётку или плотную мыльную пену.



## ДОСУХА!

Очень важно тщательно просушить руки после мытья: микробы прекрасно размножаются в сырости и на влажных поверхностях. Таким образом, даже очень старательно помыв, но не высушив руки, вы рискуете подхватить вирусы и бактерии с ближайшей дверной ручки.



## ГРАДУС НЕ ИМЕЕТ ЗНАЧЕНИЯ

Конечно, мыть руки тёплой водой приятней, но для гигиены это не имеет значения. Во всяком случае, исследования показывают, что холодная вода даже лучше справляется с бактериями на коже. В любом случае, какой бы температуры ни была вода, критично важно мыть руки долго, тщательно, вытирать их досуха и, главное, повторять эту процедуру регулярно в течение всего дня.



# СЕКУНД

ХРОНОМЕТРАЖ  
ПРОЦЕДУРЫ



# NEWS

## НОВЫЙ ПОРЯДОК

30 марта в Москве распоряжением мэра города введён обязательный режим самоизоляции для всех жителей. На момент написания номера сохраняется возможность как въехать в город, так и выехать из него. Ограничения касаются только внутригородских передвижений. Власти города призывают горожан соблюдать социальное дистанцирование: при вынужденном посещении общественных мест необходимо держать дистанцию с окружающими не менее 1,5 метра.

## РАБОТАЕМ В ШТАТНОМ РЕЖИМЕ

Компания «ПЭК» вошла в перечень из 646 системообразующих организаций экономики РФ. Об этом сообщает агентство «Интерфакс» со ссылкой на решение правительственной комиссии по повышению устойчивости российской экономики. На данный момент филиальная сеть «ПЭК» работает согласно установленным графикам во всех регионах присутствия компании.

## В МАРТЕ «ПЭК» ЗАПУСТИЛА УСЛУГУ «ДОСТАВКА ДЕНЬ В ДЕНЬ»



## Я МОГУ ПОЛУЧИТЬ СВОЙ ГРУЗ СЕГОДНЯ?

«ПЭК» запустила услугу «Доставка день в день»: позвонив до полудня, вы получите свой груз до наступления вечера.

В марте филиал «ПЭК Москва» запустил услугу, позволяющую получить свой груз в день обращения. Критично важным условием её успешного исполнения является оформление заявки до 12:00 дня запланированного получения груза. Кроме того, услуга должна быть полностью оплачена онлайн. Оформить заявку на доставку груза можно в мобильном приложении, на сайте [rescom.ru](https://rescom.ru) или по телефону +7 | 495 | 660 11 11. Все заказы, оформленные по рабочим дням до 12:00 по московскому времени, могут быть доставлены в тот же день до 18:00 в пределах МКАД. Предложение действительно при 100% оплате услуг. Максимальный габарит груза для доставки в день заявки не должен превышать 2,5 м, а максимальный вес — 1 000 кг. Для осуществления доставки не требуется спецтехника.

# day. DELIVERY

142

ОТДЕЛЕНИЯ

ЗА РУБЕЖОМ

ПЭК ■ НОВОСТИ  
■ ФИЛИАЛОВ

1

АРЗАМАС

Филиал открылся по адресу:  
**ул. Заготзерно, 1.**

2

ВОЛГОДОНСК

По адресу: **Романовское ш., 1Д,**  
начал работу городской  
филиал компании.

3

КИСЛОВОДСК

Филиал «ПЭК» открылся  
по адресу: **ул. Чапаева, 79.**

4

МОСКВА КАШИРСКАЯ

Терминал по адресу:  
**Варшавский пр-д, 2,** начал  
приём грузов для авиапе-  
ревозки.

5

МОСКВА ШЕРЕМЕТЬЕВО

На Шереметьевском шоссе  
начал работу терминал «ПЭК»,  
специализирующийся на при-  
ёмке грузов для авиаперевозки.

6

УЛЬЯНОВСК

Терминал «ПЭК Заволжский»  
начал работу по новому  
адресу: **пр-д Максимова, 26.**

7

ОРЕНБУРГ

Терминал компании, рас-  
полагавшийся **на площади**  
**1 Мая,** передал свой функци-  
онал основному отделению.



207 ОТДЕЛЕНИЙ

В РОССИИ И КАЗАХСТАНЕ

БЕСКОНТАКТНАЯ  
ДОСТАВКА «ПЭК»

# НА РАССТОЯНИИ 1,5 МЕТРА

Исходя из интересов своих клиентов и учитывая специфику ситуации, компания «ПЭК» запустила услугу бесконтактной доставки. В сочетании с онлайн-возможностями клиентских сервисов «ПЭК» эти меры позволяют соблюдать карантинные ограничения, не нарушая этих разумных требований.





# КАК ЭТО РАБОТАЕТ?



РЕСОМ.RU

Получив сообщение о прибытии груза на склад компании, получатель вправе выбрать несколько вариантов развития событий: самостоятельно забрать груз на складе или заказать доставку на адрес без необходимости контактировать с экспедиторами, грузчиками и курьерами. В сложившейся эпидемиологической ситуации последний вариант предпочтительней, так как обеспечивает соблюдение карантинных требований. При этом сохраняется возможность отправлять и получать необходимые грузы.

## ДОСТАВКА НА АДРЕС БЕЗ КОНТАКТА С ПЕРСОНАЛОМ

# ДЛЯ ОНЛАЙН КАРАНТИНА НЕТ

## ОТПРАВЛЯЙТЕ И ПОЛУЧАЙТЕ ГРУЗЫ ОНЛАЙН - НЕ ВСТАВАЯ С ДИВАНА

Даже самые суровые требования карантина не распространяются на мировую глобальную сеть. У клиентов «ПЭК» есть возможность отправлять, получать, пересылать и даже отслеживать перемещения своих грузов буквально не вставая с дивана. Для этого достаточно зарегистрироваться в личном кабинете на сайте [resom.ru](https://resom.ru) или скачать приложение в AppStore или GooglePlay. Онлайн-ресурсы были доступны клиентам компании достаточно давно, но сейчас эти возможности стали как никогда актуальны. Минимизируя необходимые внешние контакты, эти сервисы обеспечивают возможность полноценной работы.

РЕСОМ.RU



# МОЙТЕ РУКИ ПЕРЕД ДОСТАВКОЙ!



РЕСОМРУ

Хотя нет данных, что вирусы могут эффективно распространяться через почтовые отправления, компания считает необходимым ввести дополнительные санитарные процедуры в свою деятельность. Все экспедиторы и сотрудники, задействованные в непосредственной работе с грузами, снабжены необходимыми средствами защиты и личной гигиены. В обязательном порядке каждый сотрудник использует дезинфицирующие растворы до и после взаимодействия с грузами. Кроме того, транспорт, задействованный в услугах «Бесконтактный забор груза» и «Бесконтактная доставка», проходит дополнительную санитарную обработку.

## ВВЕДЕНА ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ САНИТАРНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ И ОБРАБОТКА ТРАНСПОРТА

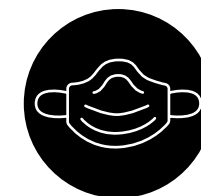
# ПРАВИЛА БЕСКОНТАКТНОЙ ДОСТАВКИ

**ВСЕ ВОДИТЕЛИ ДОЛЖНЫ  
ПРИ СЕБЕ ИМЕТЬ**

КОМПЛЕКТ  
СРЕДСТВ ЗАЩИТЫ



ПЕРЧАТКИ



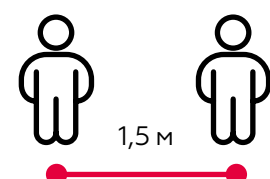
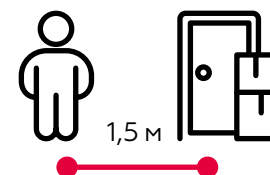
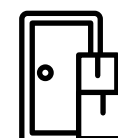
МАСКА



АНТИСЕПТИК

Правила работы:

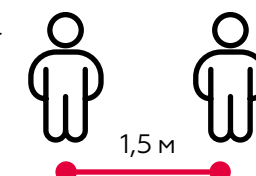
**С ПРЕДОПЛАЧЕННЫМИ  
ЗАКАЗАМИ**



1. Водитель оставляет заказ у двери вместе с бланком доставки, который должен подписать получатель.

2. Звонит и отходит на расстояние не менее 1,5 м, пока клиент не заберёт посылку и не оставит подписанный бланк о доставке.

3. При необходимости проверка личности получателя производится по паспорту (документ демонстрируется на расстоянии).



**С ЗАКАЗАМИ  
ПРИ ОПЛАТЕ НА МЕСТЕ**

1. Водитель в обязательном порядке обрабатывает руки дезинфицирующим средством ДО и ПОСЛЕ выдачи заказа.

2. При контакте соблюдает дистанцию.

# ВЫЗОВ — НЕОБХОДИМОЕ УСЛОВИЕ РАЗВИТИЯ

Насколько нынешняя ситуация в стране и в мире изменила «ПЭК» в вопросах коммуникации и обучения сотрудников? Как организовать ключевые процессы, соблюдая безопасную «социальную дистанцию»? На эти и другие вопросы отвечает руководитель Корпоративного университета Оксана Васильева.

События, происходящие сейчас в мире, вряд ли можно заранее прогнозировать. Но мы видим, что наша компания оказалась вполне готова к этим новым обстоятельствам. И они точно не выбили нас из колеи. У «ПЭК» огромная филиальная сеть. Почти 12 000 сотрудников. Нам очень важно быстро обмениваться информацией, слышать друг друга, усваивать новые знания. Именно поэтому мы давно научились работать, жить и учиться на расстоянии. И при этом не терять в качестве всех перечисленных процессов.

Чтобы «быть на связи», мы используем самые современные средства коммуникации. Освоили и постоянно совершенствуем дистанционное обучение. Причём большую его часть проводим именно в «цифровом» формате.

Сейчас люди во всём мире стараются минимизировать контакты, соблюдать «социальную дистанцию». А в «ПЭК» мы, в каком-то смысле, уже умеем делать это. Знаем, как эффективно работать «на удалёнке». Как обучать сотрудников онлайн. Нам оставалось лишь оперативно скорректировать некоторые свои процессы.

**То есть там, где это возможно, «ПЭК» перешёл в режим еще более «бесконтактной» работы?**

Конечно. Мы заботимся о безопасности наших сотрудников и клиентов. Ряд специалистов «ПЭК» в Москве, благодаря чётким действиям IT-департамента, уже работает из дома. Также в офисах компании сотрудники обязательно измеряют температуру, для них закуплены маски и санитайзеры. Знаю, что сегодня клиентам «ПЭК» доступна новая услуга «бесконтактной доставки».

Что касается учебных мероприятий, здесь мы тоже сразу стали «держаться дистанции». Очное обучение нами временно приостановлено. А вот наши интерактивные учебные курсы и вебинары проводим, как и раньше, в режиме онлайн. Только теперь наши бизнес-тренеры смогут делать это из дома. Так что качество обучения сотрудников «ПЭК» не пострадает. В будущем мы сделаем наши учебные «продукты» еще более интерактивными. Добавим в них видео, элементы геймификации, микролеинг... И всё это тоже будет доступно сотрудникам компании удаленно, в любом филиале «ПЭК».

**Как сейчас выстроены ваши внутренние коммуникации? Изменился ли их формат?**

Скорее, возросла их интенсивность. И наше общение стало чаще проходить именно на виртуальных площадках: в чатах мессенджеров, Skype-конференциях, на интранет-портале. Мы попробовали перевести «в сеть» те наши проекты, которые раньше проходили только очно. И сделали это в кратчайшие сроки. Благодаря такому решению продолжает развиваться важнейший проект «ПЭК» «Искренний сервис». Рабочие группы по нему мы недавно впервые провели в Skype. Обмениваться опытом и оперативно задавать вопросы, как и раньше, можем в мессенджерах. А общие собрания сотрудников каждого филиала, проводить которые теперь стало небезопасно, сможем устраивать в «виртуальных комнатах». Для этого на интранет-портале было создано почти 200 блогов.

**Задают ли сотрудники вопросы о том, как будет развиваться ситуация?**

Мы за честную коммуникацию. И всегда рассказываем сотрудникам, что у нас происходит. Сначала на внутреннем портале «ПЭК» появилась памятка о том, какие меры могут снизить риски коронавирусной инфекции. Руководство компании выступило с обращением к персоналу, был проведён чат с сотрудниками на нашем интранет-портале. Все директора департаментов остаются на связи 24/7. Можете представить, насколько ценна честная и открытая коммуникация именно в такие моменты.

**Что важно понимать сотрудникам и клиентам «ПЭК» прямо сейчас?**

Нам повезло. Мы работаем в сильной компании, которая всегда воспринимала вызовы как непереносимое условие своего развития. И не просто справлялась с ними, а постоянно ставила перед собой большие задачи, искала новые испытания.

Это сделало «ПЭК» гибкой, способной быстро реагировать на внешние и внутренние изменения. Сейчас эти сильные стороны компании особенно актуальны. Мы верим: «ПЭК» сделает всё, чтобы помочь своим сотрудникам и не потерять клиентов. Вместе мы справимся!

ИМЕННО  
В ТАКИЕ  
МОМЕНТЫ  
ВАЖНА  
ЧЕСТНАЯ  
И ОТКРЫТАЯ  
КОММУНИКАЦИЯ  
С СОТРУДНИКАМИ



ДИСТАНЦИОННЫЕ  
ТЕХНОЛОГИИ



# БЕСКОНТАКТНАЯ ДОСТАВКА

Как удалось построить новую услугу почти за сутки, чем помогают «ПЭК» клиенты, а также о важности медицинского образования в современной логистике — об этом в интервью **рассказывает директор департамента доставки «ПЭК» Сергей Гребенчиков.**

## НАША ЗАДАЧА — ОБЕСПЕЧИТЬ БЕЗОПАСНОСТЬ СОТРУДНИКОВ И КЛИЕНТОВ

**Когда стало ясно, что услуга бесконтактной доставки становится насущно необходима?**

Возможность введения карантинных мер стала понятна после объявления Всемирной организацией здравоохранения пандемии. Мы предполагали, что правительство будет предпринимать меры по противодействию распространению коронавирусной инфекции. Моё первое образование — я врач, выпускник Военно-медицинской академии — позволяло представить, что именно будет сделано: введение карантина, ограничение передвижения, самоизоляция. Из опыта нашей работы, да и просто из соображений здравого смысла было понятно, что клиенты в такой ситуации предпочтут доставку «до двери», и что количество таких заказов будет расти. Что, в итоге, и произошло.

**В чём специфика именно бесконтактной доставки?**

Департамент доставки — один из департаментов, фактически работающий на «передовой» клиентского обслуживания. Так было всегда. Наши сотрудники физически взаимодействовали с получателем услуги: здоровались, передавали документы, грузы. В условиях обострённой эпидемиологической ситуации эти обычные бытовые вещи нуждаются в переосмыслении. Мы понимали, что перед нами стоит сдвоенная задача: обезопасить наших клиентов и наших сотрудников, исключить возможность передачи вирусов, но сохранить функциональность услуги, важность которой сложно переоценить в нынешней ситуации. Все наши сотрудники снабжены масками, средствами личной гигиены. Разработаны наглядные инструкции для нашего персонала.

**Как удалось наладить запуск услуги?**

У компании была и есть сейчас услуга «доставка до двери». На её базе, с учётом требований момента, и была выстроена услуга «бесконтактная доставка».

Бесконтактная доставка предполагает соблюдение санитарно-социальной дистанции при общении, наличие средств санитарной защиты и дезинфекции у сотрудников. Нам очень помогла оперативная работа сотрудников департамента закупок нашей компании, в очень короткие сроки обеспечивших нас возможностью получения всего необходимого.

**Первым городом, подключённым к услуге, стала Москва?**

Это самый крупный мегаполис в стране, соответственно, эпидемиологическая обстановка здесь сложнее всего и бесконтактная доставка нужнее. Понятно, что если наладить работу здесь, в остальных городах это заработает тоже. В Москве мы наладили бесконтактную доставку за сутки работы нашего оперативного штаба.

**В скольких городах сейчас действует бесконтактная доставка «ПЭК»?**

Уже в конце марта она была доступна в 60 филиалах компании, сейчас возможность бесконтактной доставки есть практически по всей филиальной сети.

В РЕЖИМЕ  
БЕСКОНТАКТНОЙ  
ДОСТАВКИ  
РАБОТАЕТ ВСЯ  
ФИЛИАЛЬНАЯ  
СЕТЬ КОМПАНИИ

УЖЕ ДОСТУПНО  
ПО ВСЕЙ СЕТИ



# МИНИМУМ КОНТАКТОВ

Если по какой-то причине вы решили не пользоваться услугой забора груза и предпочитаете привезти груз самостоятельно или с помощью своего курьера к нам на терминал, то для вас мы разработали новый сервис «Онлайн-оформление груза», который позволяет минимизировать контакты при самостоятельной сдаче груза.

## НОВЫЕ ОНЛАЙН-ВОЗМОЖНОСТИ КЛИЕНТОВ «ПЭК»

В марте 2020 года мы запустили новую цифровую услугу для наших клиентов — возможность сдать груз на склад и затем оформить его на сайте в личном кабинете.

Наша задача — минимизировать количество контактов для наших клиентов, даже если они приняли решение сдать груз самостоятельно на терминале. Теперь достаточно просто сдать груз на склад, нет необходимости заходить в клиентский отдел. Все дальнейшие действия по оформлению груза можно осуществить дистанционно на сайте в любое удобное время.



МИНИМИЗАЦИЯ  
КОНТАКТОВ

Онлайн-оформление доступно как физическим лицам, так и юридическим. Реализована услуга предельно просто, в 3 шага:

## ОНЛАЙН-ОФОРМЛЕНИЕ 3 ПРОСТЫХ ШАГА

### 01



Клиент в личном кабинете создаёт заявку на перевозку, распечатывает этикетку и наклеивает этикетку со штрихкодом на свой груз.

Если у клиента нет принтера, мы распечатаем маркировочную этикетку на складе и наклеим её на груз при приёмке.

### 02



## КЛИЕНТ СДАЁТ ГРУЗ НА СКЛАД

### 03



Клиент в личном кабинете оформляет груз, подтверждает стоимость и удостоверяет свою подпись кодом из смс.

Если при подаче заявки выбрать «забор груза по адресу», то и на склад приезжать не потребуется.

Для юридических лиц возможны сценарии, когда разные грузы на склад сдают экспедиторы, а оформление по всем грузам осуществляет диспетчер, находясь при этом в своём офисе или удалённо работая из дома.

Сейчас в среднем клиент тратит на оформление 15 минут — с учётом пути со склада в клиентский отдел, заполнения бумаг и их оформления. А теперь новый сервис в личном кабинете приводит к двойной экономии времени — и для клиента, и для сотрудников.

При разработке услуги мы уделили существенное внимание вопросам безопасности.

Во-первых, чтобы начать регулярно пользоваться услугой, необходимо единовременно пройти верификацию — для физических лиц

по паспорту, для юридических лиц потребуется доверенность.

## ДВОЙНАЯ ЭКОНОМИЯ ВРЕМЕНИ

Во-вторых, при процедуре оформления мы используем двухфакторную аутентификацию: клиенту на мобильный телефон в смс высылается код, и этим кодом он подтверждает операцию. Механизм защиты такой же надёжный, как при совершении банковских операций.

«Онлайн-оформление в мобильном приложении мы пилировали в январе, а сейчас оперативно реализовали эту услугу на сайте и она уже доступна всем нашим клиентам. Это один из ключевых этапов на пути цифровизации нашего бизнеса и создания логистики в один клик», — говорит **Максим Лазарев, замдиректора ИТ по разработке.**

«В текущей ситуации также предельно важно, что услуга дистанционного оформления минимизирует количество контактов, а значит — это забота о здоровье наших клиентов и сотрудников. Хочу поблагодарить нашу команду проекта и персонально Максима Лазарева за проделанную работу», — отмечает **Владислав Сарнацкий, ИТ-директор.**

# УДАЛЁННО ДОСТУПНЫЕ

КАК СОТРУДНИКИ КОМПАНИИ «ПЭК» ПЕРЕШЛИ НА ДИСТАНЦИОННУЮ РАБОТУ

## ЗАДАЧА

Ещё в начале марта 2020 года стало понятно, что надо готовить возможность для сотрудников работать удалённо, из дома. И речь шла именно о массовом переходе на работу из дома. В короткие сроки необходимо было обеспечить удалённый режим работы для нескольких сотен сотрудников. И с этой задачей ИТ-департамент справился крайне оперативно — начиная с 20 марта порядка 400 сотрудников смогли работать удалённо, а к концу марта их количество увеличилось до 1000.



## ПРОГРАММНЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ

Прежде всего используется Skype for Business и Skype для совершения аудио- и видео звонков и проведения совещаний в удалённом режиме. Всё это обеспечивается технологиями Microsoft Remote App и Desktop GAteway, Microsoft Terminal Server, Microsoft Cluster Server и Microsoft Folder Redirection.

УЖЕ В МАРТЕ  
1000 СОТРУДНИКОВ  
«ПЭК» СМОГЛИ  
ПРИСТУПИТЬ  
К УДАЛЁННОЙ РАБОТЕ

## ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ

- Составлены списки сотрудников, чьи функциональные обязанности возможно выполнять из дома.
- Для каждого сотрудника были созданы настройки и обеспечена возможность подключаться из дома к офисному компьютеру.
- Составлена наглядная инструкция, позволяющая самостоятельно настроить домашний ПК для работы с удалённым рабочим столом.

Организована круглосуточная служба корпоративной ИТ-поддержки: любой сотрудник может позвонить на мобильный номер инженера поддержки и решить любую проблему с подключением. Для быстрого решения технических проблем установлена система TeamViewer — если не удаётся помочь по телефону, к компьютеру может подсоединиться сотрудник поддержки.

- Для руководителей офиса и филиальной сети была настроена переадресация с рабочих телефонов на мобильные.
- Для сотрудников колл-центров и клиентского отдела настроена исходящая и входящая телефонная связь через технологию Zoiper.

ТЕХНОЛОГИЧЕСКИ  
МЫ ПОЛНОСТЬЮ  
ИНТЕГРИРОВАНЫ

## РЕШЕНИЕ

Ключевые бизнес-операции успешно выполняются сотрудниками «ПЭК» дистанционно. Департамент транспортной логистики управляет логистическими потоками и планирует магистральный транспорт, департамент склада управляет загрузкой складов, департамент доставки планирует маршруты последней мили, специалисты клиентского департамента могут консультировать и решать вопросы наших клиентов. Технологически мы полностью интегрированы и можем трансформировать эффект присутствия в высокопроизводительные методы удалённой работы.

remote work



# Insta

## #ПЭК

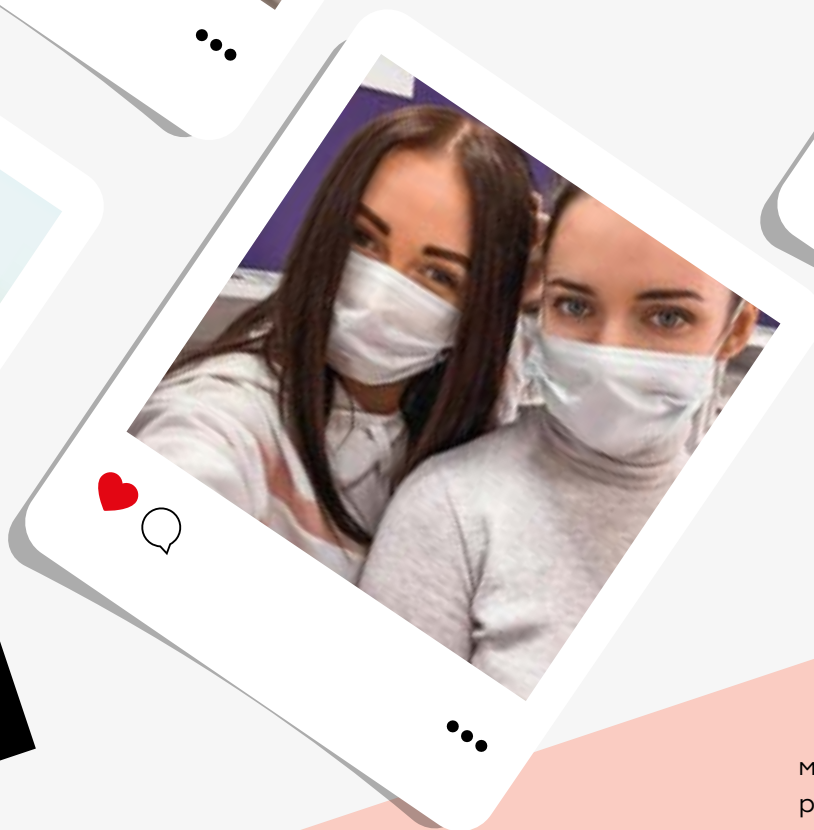
Здоровье и благополучие сотрудников и клиентов является безусловным приоритетом для компании. Именно поэтому мы на рабочих местах принимаем все необходимые меры безопасности и выбираем **#бесконтактную работу**. Вот как об этом рассказывают сами сотрудники «ПЭК».

## #МЫВСТРОЮ

### НАТАЛЬЯ КЛЕВАКИНА

Старший менеджер  
сервисного отдела в Пятигорске

В нашем филиале соблюдаются все меры безопасности для клиентов и сотрудников. У нас город небольшой, и некоторые не до конца осознают всю серьёзность ситуации. Своим постом я хотела показать на нашем примере, как компания должна заботиться о здоровье каждого обратившегося за услугой, как важно сейчас носить маски и соблюдать все медицинские рекомендации. У нас безопасно! Мы полностью готовы к бесконтактной работе.



### НАТАЛЬЯ КУРЗИНА

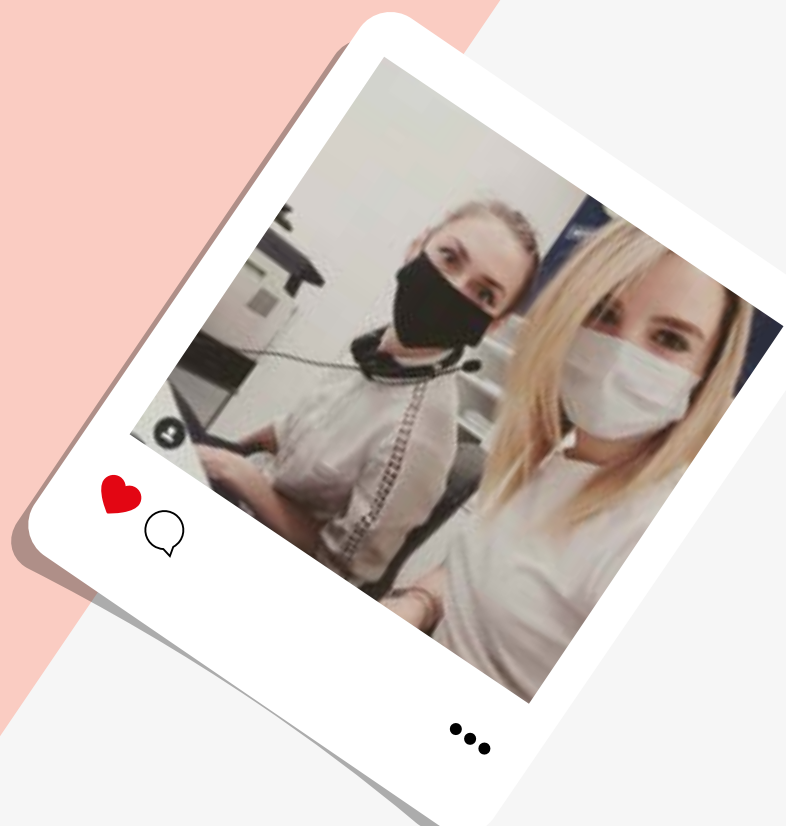
Менеджер отдела доставки в Рыбинске

На сегодняшний день ещё мало людей носят маски. Некоторые организации игнорируют распоряжение Правительства о соблюдении мер безопасности на рабочих местах. Своим постом в Instagram я хотела показать, что «ПЭК» заботится о клиентах и своих сотрудниках. Это своего рода обращение к сознательности людей. Сейчас крайне важно защитить себя и окружающих. Только так мы сможем остановить распространение вируса. Это касается каждого!

### СВЕТЛАНА ВАРГАНОВА

Старший менеджер  
клиентского отдела в Москве

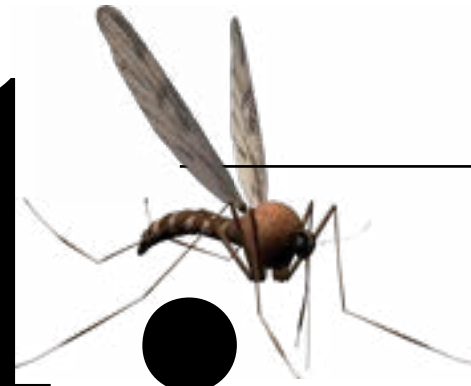
У нас соблюдены все меры для безопасного обслуживания: на всю длину стойки установлены стёкла между менеджерами и клиентами, проведена стоп-линия и размещены «оповещатели» о том, что за эту черту заходить нельзя. Мы организовали работу так, чтобы было реально соблюдать дистанцию между клиентами в 1,5 метра (терминалы самообслуживания выключены через один), лавочки расположены на расстоянии 2 метров друг от друга. Все находятся на рабочих местах исключительно в масках и медицинских перчатках (включая консультанта в зоне самообслуживания). Каждый менеджер постоянно дезинфицирует рабочее место и стойку для клиентов антисептиком. Для нас важно придерживаться правил безопасности, дабы защититься самим, позаботиться о здоровье наших клиентов и не допустить распространения вируса. Я решила поделиться фото в своем Instagram для того, чтобы все поняли — это не шутка! Мы можем таким способом обезопасить себя и окружающих. Это призыв к ответственности и защите!



# 10 МИФОВ КРОНЫ

Мифы, слухи, «советы бывалых» — чем их больше, тем тревожнее ситуация. Мы собрали десятку самых популярных мифов, порождённых новым коронавирусом, и узнали, что по их поводу думают специалисты. Спойлер: всё это мифы и неправда.

## 1.

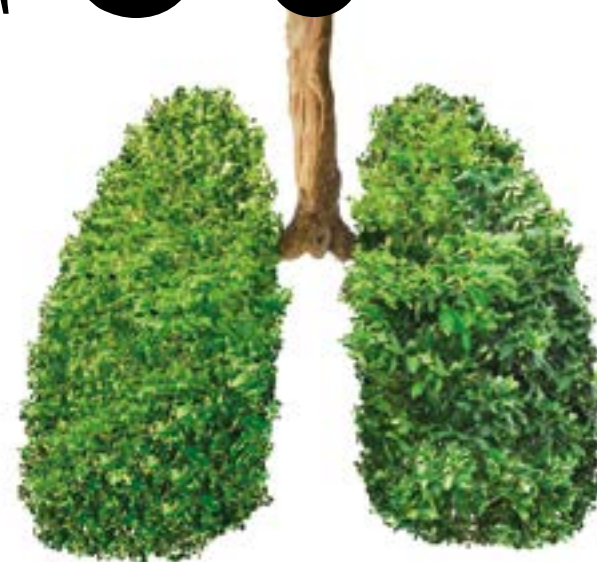


МИФ

**НОВЫЙ ВИРУС ПЕРЕДАЁТСЯ ЧЕРЕЗ УКУСЫ НАСЕКОМЫХ И КОНТАКТ С ЖИВОТНЫМИ.**

ВОЗ говорит — нет. Новый вирус не передаётся через укусы комара, домашняя кошка и собака также не представляют опасности с точки зрения распространения коронавирусной инфекции. Корни этого мифа — в версии о возникновении эпидемии, которое связывают с поеданием мяса экзотических животных. Но и это утверждение — лишь возможная версия событий.

## 2.



МИФ

**ЕСЛИ, ЗАДЕРЖАВ ДЫХАНИЕ НА 10 СЕКУНД, ВЫ НЕ ЗАКАШЛЯЛИСЬ – ВЫ ЗДОРОВЫ, А КОРОНАВИРУС ОБОШЁЛ ВАС СТОРОНОЙ.**

Специалисты однозначно утверждают, что этот «метод» никак не отображает ситуацию с коронавирусом в вашем организме. Впрочем, это неплохой способ самотерапии: глубокое, размеренное дыхание позволит успокоиться.

*По данным Всемирной организации здравоохранения*



03.



МИФ

**КУРИЛЬЩИКИ НЕ БОЛЕЮТ КОРОНАВИРУСОМ.**

Насколько известно, курение никак не защищает от лёгочных вирусных инфекций. Даже наоборот, курение может усугубить последствия нарушений функций лёгочной ткани, вызванных коронавирусом или гриппом.

04.

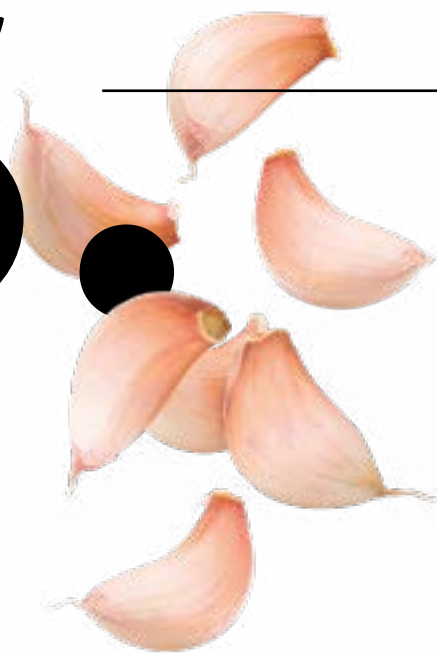


МИФ

**ДЛЯ ПРЕДУПРЕЖДЕНИЯ ЗАРАЖЕНИЯ НЕОБХОДИМО КАЖДЫЕ 10-15 МИНУТ ПИТЬ ГОРЯчую ВОДУ.**

Обезвоживание организма совершенно точно не поможет справиться с коронавирусом, как, впрочем, и его гипергидратация. Авторы «метода» не учитывают тот факт, что возбудитель атакует прежде всего дыхательные пути, куда вода при питьё не попадает.

05.



МИФ

**ДЛЯ ПРОФИЛАКТИКИ КОРОНАВИРУСНЫХ ИНФЕКЦИЙ НУЖНО ПРОМЫВАТЬ НОС СОЛЕВЫМ РАСТВОРОМ, ЕСТЬ ЧЕСНОК И ЛУК.**

ВОЗ не располагает данными о том, что включение в рацион заболевших чеснока и лука — и правда обладающих антимикробными свойствами — как-то повлияло на скорость выздоровления или снизило эпидемиологическую нагрузку. Коронавирус также нечувствителен к солевым растворам, а вот спиртовой раствор действует на него губительно, но только при наружном применении. Кстати, натирание тела кунжутным маслом тоже не помогает, не мучайтесь.

06.



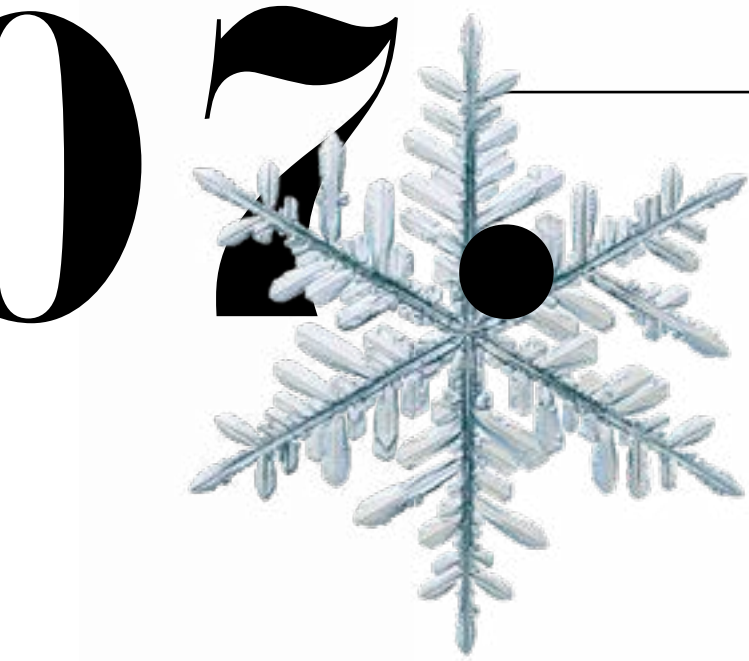
МИФ

**ВИРУС МОЖЕТ РАСПРОСТРАНИТЬСЯ ЧЕРЕЗ ПОСЫЛКИ, ДЕНЕЖНЫЕ КУПЮРЫ, КРЕДИТНЫЕ КАРТЫ.**

При соблюдении правил личной гигиены купюры и пластиковые карты вполне безопасны. Одновременно ВОЗ настаивает на обязательной обработке рук после каждого контакта с деньгами.

*По данным Всемирной организации здравоохранения*





МИФ

**КОРОНАВИРУС РАЗВИВАЛСЯ В ТЁПЛОМ И ВЛАЖНОМ КЛИМАТЕ, НАШИХ МОРОЗОВ ОН НЕ ВЫДЕРЖИТ.**

Вирус очень устойчив к колебаниям температуры и мороз ему не страшен.



МИФ

**КОРОНАВИРУС ОПАСЕН ТОЛЬКО ДЛЯ СТАРШЕГО ПОКОЛЕНИЯ.**

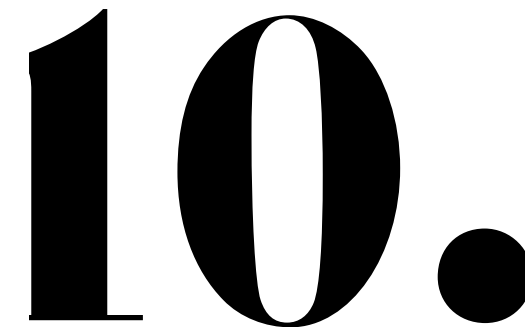
По данным ВОЗ, вирус опасен абсолютно для всех возрастных групп, но риск серьёзных осложнений действительно несколько выше у людей старшего возраста.



МИФ

**НАМ ПОМОГУТ АНТИБИОТИКИ. ОНИ ЖЕ ОТ ВСЕГО ПОМОГАЮТ!**

Антибиотики действительно назначают заболевшим, но только для преодоления сопутствующих бактериальных инфекций, спровоцированных коронавирусом. Против самой по себе вирусной инфекции антибиотик не помогают, как и многочисленные «антивирусные» препараты, эффективность которых научно не доказана.



МИФ

**НИКАКИХ МЕТОДОВ БОРЬБЫ С КОРОНАВИРУСОМ НЕ СУЩЕСТВУЕТ.**

И это тем более — фейк. Всемирная организация здравоохранения выпустила рекомендации по снижению риска заражения новым коронавирусом:

- часто мыть руки с мылом или обрабатывать средством на основе спирта;
- избегать тесного контакта с людьми, у которых есть жар или кашель;
- не есть сырые или недогоотовленные продукты животного происхождения.



**По данным Всемирной организации здравоохранения**

# БИБЛИОПЭК: ЧТО ПОЧИТАТЬ, СИДЯ НА КАРАНТИНЕ

Карантин поставил мир на паузу, и это прекрасная возможность прочесть то, что давно планировали. Наверное, у каждого из читателей «ПЭК: Вестник» есть такая полка запланированных к прочтению книг, и нам приятно думать, что наша традиционная рубрика может её пополнить одним или двумя новыми названиями. Процесс чтения хорош ещё и тем, что позволяет на время вырваться из медленно сжимающегося кольца «актуальных» тем, мнений и версий. Такая смена регистра восприятия временами открывает нам текущие события в их подлинном значении, и частенько это значение оказывается отнюдь не так велико, как казалось.

## ВИКТОР ЗУЕВ «МНОГОЛИКИЙ ВИРУС»

Книга учёного-вирусолога рассказывает не только о возбудителях различных заболеваний, масштабе и путях их распространения и механизмах существования, но — и, возможно, это самое интересное — о том, как им можно противостоять.

**«Ни одна из известных на сегодняшний день даже живых вирусных вакцин (против бешенства, оспы, гриппа, паротита, кори, жёлтой лихорадки, полиомиелита, клещевого энцефалита и других заболеваний) не создаёт иммунитета более прочного, чем само перенесённое заболевание».**



## АСЯ КАЗАНЦЕВА «В ИНТЕРНЕТЕ КТО-ТО НЕ ПРАВ»

Журналист и популяризатор науки Ася Казанцева известна своей приверженностью концепции доказательной медицины, но эта книга ценна другим. Умение воспринимать, анализировать и здраво оценивать входящую информацию — ключевые навыки выживания в медийном обществе. Критическое мышление как основа безопасности, благополучия и здоровья — вот то,

чем ценны тексты Казанцевой вообще и этот в частности. Но, как учит нас их автор, ни одно утверждение не стоит принимать на веру вслепую — в том числе и это.

**«Знакомое кажется нам хорошим и правильным независимо от того, есть ли у нас хоть какие-нибудь данные о том, что оно на самом деле лучше, чем альтернатива».**



## ПЕТР ТАЛАНТОВ «0,05. ДОКАЗАТЕЛЬНАЯ МЕДИЦИНА ОТ МАГИИ ДО ПОИСКОВ БЕССМЕРТИЯ»

Петр Талантов — врач и маркетолог, член Общества специалистов доказательной медицины и Комиссии Российской академии наук по противодействию фальсификации научных исследований. Его книга помогает понять значение концепции «доказательной медицины», рассказывает о том, как работает медицинский маркетинг.

**«В ситуации, когда научная истина размыта, всегда есть соблазн назначить истиной то, что обещает наибольшую финансовую выгоду».**

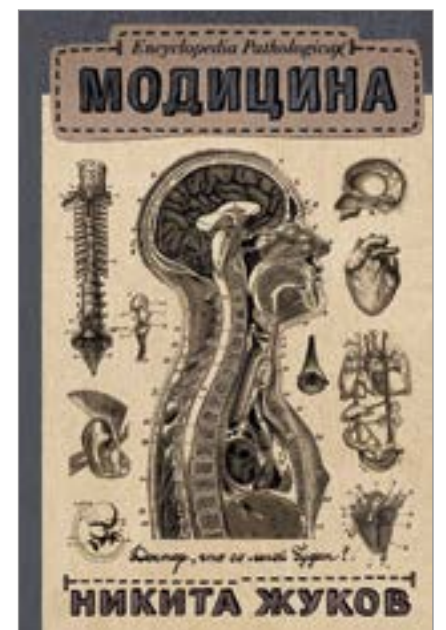


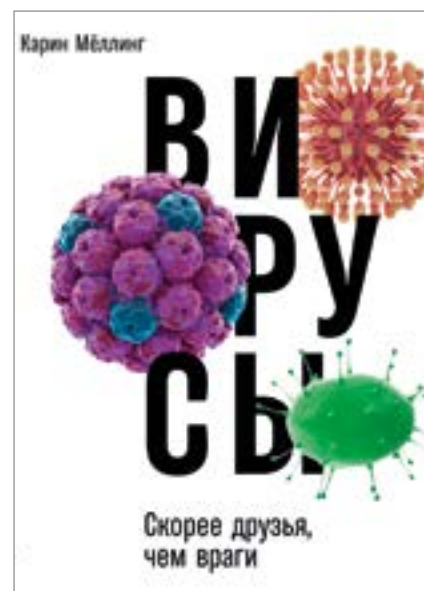
## НИКИТА ЖУКОВ «МОДИЦИНА ENCYCLOPEDIA PATHOLOGICA»

Несмотря на демонстративно наукообразное название, эта книга действующего врача-невролога, пожалуй, самый увлекательный и предельно неакадемичный научно-популярный труд о состоянии современной, точнее, «модной», медицины. Автор бывает резковат, его язык — подчеркнуто неакадемичен, но тем быстрее он добивается своей цели: избавить нас от множества мифов, предрас-

судков или просто ошибочных представлений, входящих в противоречия с данными медицинской науки. И если вам по душе грубоватая честность доктора Хауса, то доктор Жуков — ваш выбор.

**«Сама концепция «понижения иммунитета» и возможность его «повышения» есть уродливое упрощение знаний о сложной системе иммунитета».**





КАРИН МЁЛЛИНГ

«ВИРУСЫ. СКОРЕЕ ДРУЗЬЯ, ЧЕМ ВРАГИ»

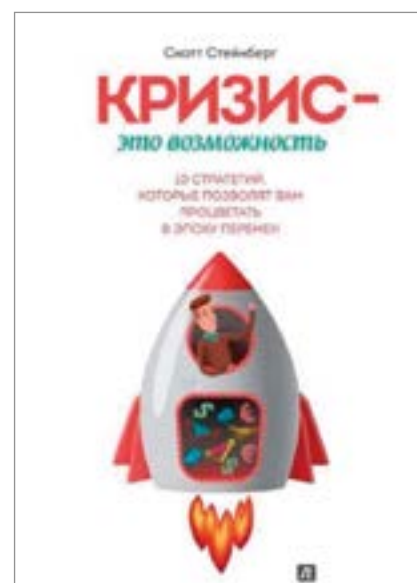
Врага нужно знать в лицо хотя бы для того, чтобы не перепутать его с другом. Вирусы — наши постоянные спутники, ближайшие соседи по планете, они — часть нашего генома, и в наших же интересах изучить их лучше. Что и сделала известный вирусолог и журналист Карин Мёллинг в своей книге о невероятном и мало знакомом обывателю мире вирусов. Автор приходит к парадоксальному выводу: вирусы — в гораздо большей степени наши друзья, чем мы готовы считать.

**«В последние годы мы выяснили, что практически все наши предыдущие знания о вирусах не соответствуют действительности. По размеру вирусы бывают больше многих бактерий. Вирусы и сами могут стать хозяевами для других вирусов, а по размеру могут намного превосходить наночастицы или быть намного меньше их, и на самом деле они не всегда представляют собой частицы!»**

СКОТТ СТЕЙНБЕРГ  
«КРИЗИС - ЭТО ВОЗМОЖНОСТЬ»

Бизнес - турбулентность может усиливаться или снижаться, менять масштабы интенсивность, но одно её свойство неизменно: в том или ином виде она будет присутствовать всегда. Легендарная книга представляет 10 стратегий, позволяющих максимально эффективно использовать окна возможностей, открывающиеся во время кризисов.

**«Чтобы победить, вы не должны преуспевать при каждом усилии в одночасье. Необходимо просто приучаться терпеть боль, которая сопровождает неудачу, полученный отказ или плохие результаты; преодолеть её и продолжать держать курс на успех».**





D

P E C O M . R U