



НПО АГРОСТРОЙСЕРВИС

КОРПОРАТИВНЫЙ КОДЕКС

ВВЕДЕНИЕ

Все мы очень разные. Каждый из нас пришел на предприятие со своими представлениями о том, как следует жить, что правильно, а что - нет. Но, став членами одной команды, мы должны не только ужиться между собой, но и продуктивно работать на достижение общего результата.

Для достижения масштабных стратегических целей необходимы согласованные действия каждого из нас, основанные на общих ценностях, единых стандартах и правилах, которых мы должны придерживаться в своей работе. Ведь успех в работе часто связан с тем впечатлением, которое мы производим на Заказчиков.

Внедрение данного корпоративного кодекса в Компании преследует следующие позитивные результаты:

- формирование желаемой корпоративной культуры;
- понимание партнерами организации и персоналом общих предназначений и целей, стратегий и средств их достижения;
- определение общих ценностей, разделяемых руководством и работниками;
- построение эффективной системы внешних и внутренних коммуникаций.

1. НАШИ ЦЕННОСТИ

Качество. Главная задача нашей Компании – достижение высокого качества всегда и во всем: в производимой продукции, в общении с покупателями, в деятельности всех подразделений, в работе на рынке и на предприятии в целом.

Преданность. Прилагать максимум усилий для выполнения своей работы на самом высоком профессиональном уровне.

Работа в команде. Внедрять лучшие методы работы, оказывать поддержку своим коллегам в достижении целей, используя ресурсы и опыт, как нашей организации, так и личный опыт.

Ответственность. Быть лично ответственным перед своими коллегами за выполнение поставленных и согласованных целей и задач.

Честность. Вести наш бизнес открыто и честно, соблюдая самые высокие этические стандарты.

Люди. Сосредоточиться на создании такой атмосферы в компании, при которой высококвалифицированным и мотивированным сотрудникам гарантируется: интересная работа по достижению захватывающих целей и задач, обучение, профессиональный опыт, взаимоуважение, достойное вознаграждение за свой труд и удовлетворение от достижения результатов.

2. СТАНДАРТЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

Подобно тому, как не существует одной волшебной таблетки от всех болезней, так не существует и исчерпывающей (на все случаи жизни) должностной инструкции (правила, процедуры или способа «правильно оценить»).

Жизнь, к счастью, сложнее, и Вам предстоит не один раз принимать решения в условиях неопределенности. Не раз произойдет ситуация, когда Вы должны будете совершить поступок или выполнить функцию, в Вашей инструкции не описанные. Компания рассчитывает на то, что Вы в такой ситуации совершите Поступок, а не сошлетесь на инструкцию. Компания это всегда оценит.

Для того чтобы Вам было легче принять решение в условиях неопределенности, следуйте изложенным ниже простым правилам. Им следуют все в нашей Компании: начиная с руководства и заканчивая рядовыми сотрудниками. Они составляют основу нашей корпоративной культуры.

Если внимательно прочитать изложенные ниже стандарты взаимодействия, то можно увидеть, что все они, так или иначе, сводятся к следующим ПРИНЦИПАМ:

- уважение к личности каждого человека;
- неразделимость интересов компании и каждого работника;
- цели и принципы четко определены и согласованы;
- ориентация в производственной деятельности на запросы потребителей, на тесные и взаимовыгодные отношения с заказчиками;
- поощрение профессионального мастерства работников;
- совместная деятельность в духе взаимного доверия и партнерские отношения с заказчиками, поставщиками, учебными заведениями и государственными органами.

Обратите внимание на фразы, указанные ниже, и запомните их:

- все хорошо, что ведет к упрощению (разумеется, без ущерба для качества). Если Вы упрощаете (работу - коллеге, покупку - Клиенту и т.д.) - Вы правы;
- если при решении сложных вопросов Вы спокойно следуете процедурам и корпоративным стандартам, а не эмоциям и обидам - Вы правы;
- если то, что Вы делаете, защищает Компанию - Вы правы;
- если Вы делаете больше, чем от Вас ожидали - Вы правы.

Далее изложены основные стандарты от первого лица, если вы с ними не согласны - предложите обоснованное усовершенствование.

СТАНДАРТ 1. Я считаю неправильным усложнять работу. Я делаю все, чтобы работа коллег упрощалась. В ситуации неопределенности я принимаю такое решение, которое максимально упрощает работу моих коллег. Я рассчитываю на то, что и мои коллеги поступают аналогичным образом.

СТАНДАРТ 2. Я стараюсь сделать свою работу передаваемой, а результат своей работы воспроизводимым в мое отсутствие. Если такого не происходит, то это означает, что работа выполнена некачественно либо еще не закончена. В ситуации неопределенности я принимаю такое решение, которое делает возможным воспроизводимость результата в мое отсутствие. Я рассчитываю на то, что и мои коллеги поступают аналогичным образом.

СТАНДАРТ 3. Я согласен с тем, что некачественно оформленные мной документы (договоры, заявки, акты и т.д.) НЕ должны подписываться, а некачественно выполненная работа должна оплачиваться пропорционально качеству ее выполнения, вплоть до того, что не оплачиваться совсем. Я рассчитываю, что мои коллеги разделяют такую же точку зрения.

СТАНДАРТ 4. Я знаю, что любое поручение, связанное с Клиентом, делается день в день. Если это невозможно, то я должен позвонить Клиенту и сообщить о том, что о нем помнят. Я уверен, что и мои коллеги поступают аналогичным образом.

СТАНДАРТ 5. Я понимаю, что полученная информация, если она важна для руководства или для других работников Компании, должна быть незамедлительно доведена до их сведения. Я знаю, что задержка передачи информации на один день - это опоздание, на два дня - утаивание. Я рассчитываю на то, что и мои коллеги поступают аналогичным образом.

СТАНДАРТ 6. Я понимаю, что общая договоренность организует не только мое время, но и время моих коллег, а нарушение мной договоренности дезорганизует не только меня, но и моих коллег, которые в этом не виноваты. Поэтому, я понимаю, что 10.00 – это 10.00, а не 10.15 или 11.00. В случае различных накладок я всегда звоню и предупреждаю коллег заранее. Я рассчитываю на то, что и мои коллеги поступают аналогичным образом.

СТАНДАРТ 7. Я всегда планирую свою работу и согласовываю свои планы с коллегами и руководством. Я знаю, что моя работа - это часть общей работы Компании, поэтому порученные мне задания я выполняю в намеченные сроки. Я рассчитываю на то, что и мои коллеги поступают аналогичным образом.

СТАНДАРТ 8. Я не пропускаю собрания, которые созданы для обмена информацией и согласования планов, активно участвую в их работе, высказываю свое мнение по обсуждаемым вопросам. Я знаю, что мое мнение обязательно будет учтено при принятии решения – однако необязательно, что окончательное решение будет совпадать с ним - и обижаться на это считаю неприличным. Я рассчитываю на то, что мои коллеги поступают аналогичным образом.

СТАНДАРТ 9. Для блага Компании, находясь в рабочее время вне офиса, я сообщаю вышестоящему руководству и сотрудникам моего подразделения о своем местонахождении. Я рассчитываю на то, что и мои коллеги поступают аналогичным образом.

СТАНДАРТ 10. Я знаю, что такое имитация деятельности. Это, когда вместо того, что НАДО делать, я делаю то, что хочу. Либо вместо того, что надо, делаю другую, более приятную и ленивую работу. Например:

- вместо того чтобы обзванивать клиентов, заполняю сканворды;
- вместо использования компьютера по прямому назначению - раскладываю пасьянсы;
- вместо приведения в порядок рабочего места - играю в «подкидного» с коллегами;
- вместо составления «нудных», но нужных отчетов - «общаюсь с партнерами»;
- вместо выполнения задачи, обзваниваю друзей, родственников и делюсь впечатлениями о событиях вчерашнего дня;
- ссылаюсь на то, что меня вызывает начальник, а сам иду в «курилку»;
- и т.д.

Я не занимаюсь имитацией деятельности и рассчитываю на то, что и мои коллеги поступают аналогичным образом.

СТАНДАРТ 11. Я знаю, что на вопрос: «Будет сделано или нет?» отвечать: «Постараюсь» - неприлично. Я никогда так не отвечаю. На такие вопросы я отвечаю либо «Да», либо «Нет». Я также знаю, что перечисленные ниже выражения запрещены к употреблению и, соответственно, их не употребляю:

- «Первый раз слышу»;
- «Звонил, не дозвонился»;
- «Приходил, но Вас (его, ее, их ...) не было»;
- «Искал, но не нашел»;
- «А я думал ...»;

- «В этом виноваты коллеги (Клиенты, администрация, неправильные/отсутствующие документы, государственные органы и т.д.)»;
- «Это было еще до того (до меня, тогда ...)»;
- «А я говорил (предупреждал, делал ...)»;
- «А мне никто не говорил»;
- «А почему я?»;
- «Не слышал»;
- «Не знаю»;
- «Мне не передавали»;
- «Хотел, как лучше»;
- «Я хотел, но не получилось»;
- «Я сказал, а он(а) не сделал(а)»;
- «Меня в это время не было, кажется, болел (был в отпуске, пьяный, и т.п.)».

Я рассчитываю на то, что и мои коллеги поступают аналогичным образом.

СТАНДАРТ 12. Я считаю неприличным замалчивать и утаивать проблемы или обсуждать их исподтишка (в том числе и с коллегами), а не проговаривать их конкретно и вслух. Все проблемы решить невозможно, но любую из них можно превратить в задачу - источник новых идей. Я работаю по принципу: проблема - разговор - задача - решение. Я знаю, что иной способ рассмотрения проблем - независимо от моей воли - развивается в сплетню. Поэтому я считаю неприличным по отношению к своим коллегам поступать иначе. Я рассчитываю на то, что и мои коллеги поступают аналогичным образом.

СТАНДАРТ 13. Я никогда не говорю ничего дурного о своей Компании и о своих коллегах. Я рассчитываю на то, что и мои коллеги поступают аналогичным образом.

СТАНДАРТ 14. Я знаю о трех опасностях, подстерегающих каждого человека: зависти, ревности, лени. Чтобы уберечь себя от них, я постоянно общаюсь с коллегами, работаю вместе с ними и несу ответственность в том случае, если подвожу их. Я открыт для общения и регулярно делюсь результатами. Я рассчитываю на то, что и мои коллеги поступают аналогичным образом.

СТАНДАРТ 15. Я никогда не обижаюсь по пустякам и, тем более, никогда не ищу повода для обиды. Я знаю, что поиск обиды – это обычная интрига. Я рассчитываю на то, что и мои коллеги поступают аналогичным образом.

СТАНДАРТ 16. Самое лучшее, что я могу сделать для коллег в сложных ситуациях - это оказать помощь. Самое лучшее, что я могу сделать, не справляясь с трудной ситуацией - это попросить коллег и руководство о помощи. Я рассчитываю на то, что и мои коллеги поступают аналогичным образом.

СТАНДАРТ 17. Прежде чем предъявить к кому-либо претензию, я сначала самому себе задам три контрольных вопроса:

- А есть ли проблема на самом деле?
- Что я сам сделал для решения проблемы?
- Могу ли я самостоятельно решить проблему?

В случае, если я самостоятельно не могу решить проблему, то я обращаюсь к «СТАНДАРТУ 16». Я рассчитываю на то, что и мои коллеги поступают аналогичным образом.

СТАНДАРТ 18. Я всегда имею опрятный внешний вид и никогда не использую нецензурные выражения. Я помню – что второго шанса, чтобы произвести первое впечатление, у меня не будет. В случае если возникает желание использовать нецензурные выражения, я обращаюсь к «СТАНДАРТУ 17». Я рассчитываю на то, что и мои коллеги поступают аналогичным образом.

СТАНДАРТ 19. Если у меня назначена официальная встреча, то я надеваю деловой костюм. Опрятный внешний вид, одежда, цвет, стиль – эти обычные вещи помогут мне заработать очки в свою пользу при общении с партнером. Я осознаю, что мой образ отражает деловое окружение и культуру всей Компании. Я уверен, что и мои коллеги поступают аналогичным образом.

СТАНДАРТ 20. Даже если я занимаю не руководящую должность, то все равно придерживаюсь делового стиля в одежде. Я знаю, что деловой стиль на работе не приемлет спортивного и вечернего характера.

Я уверен, что и мои коллеги поступают аналогичным образом.

СТАНДАРТ 21. Я никогда не позволяю себе употребление спиртных напитков в рабочее время и на рабочем месте. В случае если я хочу пригласить своих коллег на юбилей (рождение ребенка, праздник и др. событие), то я провожу такое мероприятие в специально предназначенном помещении (предварительно получив разрешение у непосредственного руководителя) или в пунктах общественного питания, в нерабочее время.

Я уверен, что и мои коллеги поступают аналогичным образом.

СТАНДАРТ 22. Я смело берусь за новое и незнакомое мне дело и не боюсь быть слабым и некомпетентным. Я не боюсь совершить ошибку. Я уверен, что смогу ее исправить.

Я рассчитываю на то, что и мои коллеги поступают аналогичным образом.

СТАНДАРТ 23. Я понимаю, что не имею права вступать в деловые переговоры по вопросам, не входящим в сферу моей компетентности, с кем бы то ни было (включая знакомых), не поставив предварительно в известность своего руководителя. Слово «предварительно» в настоящем стандарте ключевое! Если я получаю предложение со стороны и не имею возможности предварительно сообщить о предстоящем

контакте, я сообщаю о таком предложении в тот же день, когда я его получил. Я рассчитываю на то, что и мои коллеги поступают аналогичным образом.

СТАНДАРТ 24. Во взаимоотношении с партнерами я всегда действую в пользу Компании. Я защищаю сферу интересов Компании и делаю все возможное, чтобы во взаимоотношениях с потребителями не происходило необоснованное снижение стоимости продукции и услуг, а во взаимоотношениях с поставщиками и подрядчиками не происходило необоснованное удорожание сырья, работ и снижение качества. В ситуации неопределенности я принимаю такое решение, которое однозначно защищает сферу интересов Компании. Я рассчитываю на то, что и мои коллеги поступают аналогичным образом.

СТАНДАРТ 25. В случае предложения мне лично комиссионных со стороны Клиента (организации или частного лица), я сразу вежливо прекращаю все переговоры на эту тему и сообщаю о полученном предложении своему руководителю. Таким образом, ответственность за дальнейшие контакты с соответствующей организацией или частным лицом передаются мной руководству, которое и полномочно принимать соответствующие меры.

Если я узнаю о том, что данный стандарт не выполнен моим подчиненным, я принимаю меры к увольнению данного сотрудника. Я понимаю, что такие же права в отношении меня имеет и мой руководитель.

Я рассчитываю на то, что и мои коллеги поступают аналогичным образом.

СТАНДАРТ 26. В случае появления в офисе (звонка по телефону) любого представителя любой государственной организации с любым вопросом, я сразу вежливо провожаю (переключаю) соответствующего представителя к своему руководителю, никаких разговоров с ним не веду и на все вопросы отвечаю: «Пожалуйста, это к моему руководителю». В случае отсутствия моего руководителя на рабочем месте (деловых встреч, командировок и т.д.) я прошу оставить информацию, предназначенную для руководителя, и

немедленно сообщая ее своему руководству. Я рассчитываю на то, что и мои коллеги поступают аналогичным образом.

СТАНДАРТ 27. В случае обращения ко мне (лично или по телефону) представителя любой конкурирующей организации с вопросом о предоставлении сведений, содержащих конфиденциальную информацию, я сразу вежливо провожаю соответствующего представителя к своему руководителю, никаких разговоров с ним не веду и на все вопросы отвечаю: «Пожалуйста, это к моему руководству». Я знаю, что разглашение информации, являющейся коммерческой тайной, влечет за собой наступление ответственности. Я рассчитываю на то, что и мои коллеги поступают аналогичным образом.

СТАНДАРТ 28. Я бережно отношусь к имуществу Компании, забочусь о сохранности информации и защищаю интеллектуальную собственность. Я никогда не позволю себе использовать собственность Компании для получения личной выгоды или выгоды прочих лиц, кроме как выгоды самой Компании. Я уверен, что и мои коллеги поступают аналогичным образом.

СТАНДАРТ 29. Я знаю, что настоящий Кодекс не претендует на абсолютную полноту, в нем сформулировано то, что мне наиболее важно. Это не значит, что в Компании нет других правил, или что они менее действенны.

Корпоративные стандарты, перечисленные здесь, могут быть изменены (отменены, дополнены, усовершенствованы ...). При этом соответствующие изменения и их обоснования должны быть подготовлены в письменной форме их инициатором.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Мы знаем, что следование общим договоренностям защищает и развивает наш бизнес, объединяет нашу Компанию в настоящий коллектив, а нам самим позволяет получать удовольствие от работы. Нарушение же этих договоренностей лишает нас этих возможностей.

Приняв все это во внимание, Вы согласитесь с тем, что наша откровенность, несмотря на кажущуюся строгость, была продуктивной. А если так, то все перечисленное выше Вы должны терпеливо объяснять новым коллегам, входящим в коллектив. И если Вы будете настойчивы и терпеливы, то Вы вправе рассчитывать на то, что и коллеги будут поступать аналогичным образом.

P.S. Да, и самое главное ...

СТАНДАРТ 30

Если Вы придумаете способ, как нарушить эти стандарты, не нарушая их, Компания вправе спросить Вас: «А зачем Вы искали такой способ?»