

Деловой этикет работников АО "Казакхтелеком"



Общие положения:

1. Деловой этикет работников АО «Казахтелеком» (далее – Деловой этикет) устанавливает основные правила и нормы поведения работников АО «Казахтелеком» (далее – Общество).

2. Следование этическим принципам и поддержание репутации Общества – одна из основных задач всех работников. Любые нарушения норм и правил деловой этики могут привести к потере доверия к Обществу со стороны деловых партнеров, клиентов и государственных органов.

3. Работники Общества независимо от занимаемых должностей и сферы деятельности, в которой они работают, обязаны соблюдать нормы Делового этикета.

4. Руководители блоков/структурных подразделений Общества должны контролировать соблюдение норм Делового этикета работниками, находящимися в их подчинении.



работников:

5. В своей деятельности работники Общества должны руководствоваться следующими правилами и нормами поведения:
- 1) соответствовать имиджу Общества, как национальной телекоммуникационной компании;
 - 2) представлять и защищать интересы Общества, вносить посильный вклад в достижение стратегических целей Общества, нести персональную ответственность за качество и результаты своей работы;
 - 3) не допускать появления на работе в состоянии алкогольного, наркотического, токсикоманического опьянения; употребления в течение рабочего дня веществ, вызывающих состояние алкогольного, наркотического, токсикоманического опьянения (их аналогов);
 - 4) с чувством долга относиться к овладению государственным языком, являющимся составной частью стратегии Общества;
 - 5) уважать человеческие достоинства коллег и других взаимодействующих лиц, не допуская проявлений дискриминации по мотивам происхождения, социального, должностного и имущественного положения, пола, расы, национальности, языка, отношения к религии, убеждений, места жительства или по любым иным обстоятельствам в соответствии с Конституцией Республики Казахстан;
 - 6) эффективно использовать в производственных целях рабочее время, соблюдать требования Правил внутреннего трудового распорядка;



работников:

- 7) способствовать сохранению и укреплению психологического климата в коллективе и корпоративного духа Общества;
- 8) считать неприемлемым использование служебного положения в личных целях, присвоение материальных и нематериальных активов/благ Общества;
- 9) не использовать в личных целях или в интересах третьих лиц конфиденциальную информацию, полученную при осуществлении служебных обязанностей;
- 10) повышать профессиональную компетентность, изучая и овладевая последними достижениями в области новых технологий; при выполнении поставленных задач, при необходимости, обращаться к профессиональной помощи коллег;
- 11) передавать коллегам свой положительный опыт работы и приобретенные знания;
- 12) следить за своей речью, не допуская использования ненормативной лексики;
- 13) курить только в специально отведенных местах;
- 14) производить благоприятное впечатление, сохраняя дружелюбный тон, при работе с представителями сторонних организаций;
- 15) не допускать в период пребывания в служебных командировках участия в мероприятиях, не входящих в круг вопросов производственной деятельности, в том числе с возможным нанесением вреда здоровью и жизни работников.
(дополнен Приказом от 06.11.2009 года № 396)



Правила и нормы поведения с деловыми партнерами и клиентами Общества

6. Поведение каждого работника формирует представление деловых партнеров и клиентов об Обществе и влияет на их стремление к сотрудничеству с Обществом.

7. В процессе делового общения с партнерами и клиентами Общества работникам рекомендуется:

- 1) с уважением относиться ко всем деловым партнерам и клиентам без исключения;
- 2) в процессе общения быть сдержанным и тактичным;
- 3) не обсуждать одного делового партнера с другим;
- 4) всегда уважительно отзываться об Обществе, укрепляя тем самым авторитет Общества;
- 5) никогда не заставлять себя ждать при работе с партнерами. Если возникла необходимость держать делового партнера в ожидании, извиниться перед ним;
- 6) выслушивать собеседника, давая партнеру возможность полностью высказаться;
- 7) при наличии критических замечаний, формулировать их корректно, не задевая достоинство партнера. Критика должна быть деловой и конструктивной;
- 8) избегать поучительного тона, быть открытыми к аргументам партнера и стараться убедить его в своей правоте;
- 9) предоставлять деловому партнеру только ту информацию, которая непосредственно касается предмета переговоров.



Правила и нормы поведения в коллективе

8. Отношения в коллективе влияют на настроение работников и их желание работать, во многом определяют результат работы всего Общества.

9. В коллективе Общества не допускается проявление фамильярности и неуважительного отношения друг к другу. При общении рекомендуется вежливое обращение к коллегам по имени-отчеству с использованием учтивой формы "Вы". Применение обращения на "ты" осуществляется по взаимной договоренности при непосредственном неофициальном общении.

10. При приеме посетителей и телефонных разговорах в кабинете, где размещены и другие работники, разговаривать тихо, не мешая трудовому процессу коллег.



Правила и нормы поведения между руководителями и подчиненными

11. Создание конструктивных профессиональных отношений между руководителями и подчиненными необходимо для ежедневной эффективной работы.

12. Работникам в отношениях между руководителями и подчиненными рекомендуется:

1) показывать подчиненным пример хорошего владения нормами и правилами этики и делового этикета;

2) уметь признавать перед подчиненными свои ошибки и не преследовать их за конструктивную критику в свой адрес;

3) стараться заранее информировать непосредственного руководителя причинах, в том числе возможных, отсутствия на рабочем месте;

4) не отвечать в присутствии коллег на некорректное поведение руководителя. Если работник уверен в своей правоте, просить данного руководителя о личной встрече;

13. При встрече в коридоре или на открытой территории здороваться первым следует подчиненному. Входящий в помещение (в том числе руководитель) первым здоровается с присутствующими.



Правила и нормы поведения на совещаниях и встречах с руководством

14. На рабочие совещания, встречи с руководством работники должны являться, имея при себе ежедневник (блокнот) и ручку для фиксирования возможных поручений и заданий.

15. При проведении деловых переговоров, заседаний, планерок (далее - совещаний) обязательным требованием является отключение мобильных телефонов.

16. При проведении совещаний работники обязаны:

1) приходить на совещания вовремя. В случаях опоздания на совещания и необходимости обеспечения присутствия работник должен войти бесшумно, не приветствуя никого и не привлекая внимания;

2) заранее ознакомиться с повесткой дня и брать с собой все необходимые материалы, заранее подготовленные вопросы или комментарии;

3) негромко извиняться, если возникла необходимость выйти или после возвращения в зал;

4) не использовать совещания для решения личных проблем;

5) стараться заранее уточнить продолжительность выступления и не выходить рамки.

17. Право представления выступающего с озвучиванием его имени/должности, основания для выступления и темы принадлежит председательствующему на совещании/встрече с руководством.



Правила телефонных разговоров

18. Умение работников разговаривать по телефону с коллегами, клиентами, партнерами и другими заинтересованными лицами также способствует созданию благоприятного впечатления об Обществе в целом.

19. Работники должны придерживаться следующих основных правил ведения телефонных разговоров:

- 1) находясь на рабочем месте, по возможности, отвечать на телефонный звонок быстро, насколько это возможно;
- 2) представляться в самом начале разговора, обращаясь к собеседнику по имени и отчеству; если имя и отчество собеседника неизвестно, вежливо уточнить его инициалы;
- 3) контролировать продолжительность разговора, исключая длительные дебаты;
- 4) при переключении на конференцсвязь, осуществленном работником при выполнении своих трудовых обязанностей, дополнительно сообщить обеим сторонам о параллельном соединении и дальнейшем разговоре втроем/вчетвером;



Правила телефонных разговоров

5) во время разговора слушать внимательно, быть предельно вежливым и доброжелательным, следить за интонацией, контролировать эмоции, не допускать раздражительного тона, крика, громкого смеха;

6) говорить четко, спокойно, кратко и внятно, избегать использования малопонятных слов и выражений, слов-паразитов;

7) в случае сообщения важной информации, которую сложно запомнить в деталях, или возникновении необходимости передать информацию другому работнику – зафиксировать ее на бумаге;

8) передавая значительный объем информации, пользоваться ресурсами корпоративной информационной системы, электронной почтой или факсимильной связью;

9) в случае затруднения с ответом – уточнить у собеседника суть вопроса, извиниться, и предложить перезвонить через некоторое время или записать номер его телефона, на который будет осуществлен звонок после выяснения деталей;

10) завершать телефонный разговор по возможности используя позитивные высказывания: "Рад был Вам помочь!", "Спасибо за Ваш звонок!" и т.п.



Внешний вид работников:

20. Положения настоящего раздела, обуславливающие стиль одежды работников Общества, обязательны для работников всех уровней и действуют в течение рабочего времени при нахождении в офисе, за исключением работников, посетивших офис во время отпуска, а также отдельных категорий (для которых установлено требование по ношению униформы/специальной одежды, работников массовых профессий).

21. Одежда работников, для которых ношение униформы/специальной одежды обязательно, должна соответствовать принятым в Обществе нормам/стандартам.

22. Работники должны иметь чистый и ухоженный внешний вид.

Стиль одежды – офисный.

23. Не допускается находиться на работе в офисе в:

1) декольтированной (в том числе на тонких бретелях) и/или прозрачной одежде; одежде короткой длины, с вызывающими рисунками, рваной, изношенной, открывающей живот, а также предусматривающей

демонстрацию пирсинга на открытых частях тела;

2) обуви спортивного или пляжного стиля;

3) в спортивных костюмах, футболках, майках.

24. Руководители блоков/подразделений обязаны обеспечивать контроль за соответствием внешнего вида работников, находящихся в его подчинении, правил и нормам Делового этикета и вправе делать работнику устное замечание о несоответствии его внешнего вида установленным стандартам.



Ответственность работников:

25. За систематическое/грубое нарушение норм Делового этикета к работнику могут быть применены меры дисциплинарного взыскания в порядке, предусмотренном трудовым законодательством Республики Казахстан.





НАЗАРЛАРЫҢЫЗҒА РАХМЕТ!!!

risovack.ru

Спасибо за внимание!
Вопросы.

Подготовлено менторами КБ
2013 г.