

КОРПОРАТИВНЫЙ КОДЕКС

ГК «НОРДАВИНД»



Автор идеи оформления Кодекса: Е. Цапко.



Оглавление

Глава I. Для чего нам нужен Кодекс, что это за документ	4
Раздел 1. Предназначение Кодекса	4
Раздел 2. На чем базируется наш Кодекс	5
Глава II. История Группы компаний	8
Раздел 1. Самое начало	8
Раздел 2. Начало самостоятельного пути	10
Раздел 3. Начало роста и развития	11
Раздел 4. Внутреннее устройство ГК.....	12
Раздел 5. Достижения ГК.....	12
Глава III. Корпоративная система управления проектами и работа по регламентирующим документам	14
Раздел 1. Документы, регламентирующие обеспечивающую деятельность	14
Раздел 2. Корпоративная система управления проектами	15
Глава IV. Социальная ответственность ГК «Нордавинд»	16
Глава V. Политика конфиденциальности ГК.....	18
Глава VI. Общие правила поведения сотрудников.....	19
Раздел 1. Правила поведения в рабочих типовых ситуациях	19
Раздел 2. Правила поведения	20
в нестандартных ситуациях	20
Раздел 3. Дополнительные правила для руководителей.....	21
Раздел 4. Рекомендации по взаимодействию сотрудников в коллективе.....	23
Глава VII. Правила постановки задач в устной форме и информационной системе.....	24
Глава VIII. Правила приема и выполнения задач.....	26
Глава IX. Правила делового взаимодействия (проведение собраний, обмен информацией)	29

Раздел 1. Проведение совещаний (собраний, оперативок)	29
Раздел 2. Обмен информацией.....	30
Непосредственное общение между сотрудниками	30
Общение по телефону.....	31
Общение посредством обмена электронными письмами	32
Глава X. Требования к организации рабочего времени и рабочих мест сотрудников	33
Раздел 1. Рабочее время сотрудников.....	33
Раздел 2. Рабочие места сотрудников.....	33
Глава XI. Наши традиции и корпоративные мероприятия.....	34
Глава XII. Пожелания к имиджу сотрудников компании	36
Раздел 1. Повседневный стиль	36
Раздел 2. Запах.....	36
Раздел 3. Имидж сотрудников, взаимодействующих с внешними контрагентами	36
Глава XIII. Требования к взаимодействию сотрудников с внешними контрагентами (заказчиками и партнёрами).....	38
Глава XIV. Поведение на выставках и иных публичных мероприятиях	40
Раздел 1. Поведение стендистов (работников на нашем стенде или стенде партнеров).....	40
Раздел 2. Поведение на конференциях, семинарах, презентациях, фуршетах, награждениях и т.д.....	41
Глава XV. Система стимулирования, поощрения и санкции, принятые в ГК	43
Раздел 1. Поощрения	43
Раздел 2. Санкции.....	44
Глава XVI. Заключение	46

Глава I.

Для чего нам нужен Кодекс, что это за документ

Раздел 1. Предназначение Кодекса

Многие современные компании разрабатывают документ «Корпоративный кодекс», который никто не читает и не знает. Мы хотим, чтобы наш Кодекс был полезен каждому сотруднику Группы компаний, чтобы он стал самым популярным рабочим документом, к которому можно обратиться в любой ситуации и получить ответы на многие вопросы, связанные с «организацией жизни» в нашей Группе компаний.

Наш Кодекс – это обзор важной информации о Группе компаний, свод норм и правил поведения наших сотрудников, включая руководителей, описание традиций, принятых в ГК «Нордавинд».

Это открытый документ, он доступен не только для нас, сотрудников, но и для наших партнеров и заказчиков.



Это живой документ, который мы будем постоянно дописывать и актуализировать.

Его предназначение в том, чтобы сообщить:

- ▶ новым сотрудникам – ту информацию, без которой сложно понять и сориентироваться в особенностях Группы компаний;
- ▶ сотрудникам компании – что и как принято делать в компаниях нашей Группы;

- ▶ руководителям – какие способы достижения поставленных целей являются желательными и допустимыми;
- ▶ клиентам и заказчикам – что и каким образом компания делает для них, чем руководствуется, что ценит, кроме своей прибыли;
- ▶ партнерам – насколько мы честны и справедливы по отношению к ним, насколько заинтересованы в долгосрочном сотрудничестве;
- ▶ обществу – о той пользе, которую наша Группа компаний приносит этому миру, о той социальной ответственности, которую мы взяли на себя.

Обращаем ваше внимание, что Корпоративный кодекс ГК «Нордавинд» по возможности написан простым разговорным и неформальным языком, без применения жёстких и сухих формулировок. Мы хотим сделать его четким и понятным для всех, кто читает этот документ. Мы постарались избежать формального оформления и

жесткой нумерации, которая присуща нормативным документам. Для более легкого восприятия мы применили разделение Кодекса на главы, а главы - на разделы.



Раздел 2. На чем базируется наш Кодекс

Правила, требования и рекомендации, которые были прописаны в нашем Кодексе, опираются на следующие принципы, которые мы разработали, приняли и актуализировали некоторое время назад (подробнее принципы можно посмотреть в документе «Принципы ГК «Нордавинд»):

1. Принципы поведения сотрудников

1.1. Принципы, определяющие корпоративное поведение сотрудников по отношению к своей работе и ее результатам:

- ▶ принцип работы на результат;
- ▶ принцип постоянного совершенствования.

1.2. Принципы, определяющие корпоративное поведение сотрудников по отношению к коллегам, заказчикам и партнерам:

- ▶ принцип активного продвижения;

- ▶ принцип дружественных отношений с заказчиком;
- ▶ принцип взаимопомощи.

2. Принципы действия Группы компаний в целом и отдельных компаний в ее составе:

2.1. Принципы внутренней организации:

- ▶ принцип технологичности, регламентации и стандартизации;
- ▶ принцип наращивания собственного интеллектуального потенциала;
- ▶ принцип обязательного фиксирования в информационной системе;
- ▶ принцип актуализации поставленных задач.

2.2. Принципы внешних отношений:

- ▶ принцип формирования информационного поля вокруг Группы компаний,
- ▶ принцип социальной ответственности.

2.3. Принципы, определяющие кадровую политику:

- ▶ принцип приоритета кадровых ресурсов;
- ▶ принцип постоянного развития персонала.

Кроме того, в нашей Группе компаний определены те модели поведения, которые, с нашей точки зрения, способствуют достижению целей развития.

Эти модели получили название «корпоративные компетенции» и отражают те особенности поведения наших сотрудников, которые очень приветствуются компанией.

Мы хотим, чтобы наши сотрудники обладали:

1. **Ответственностью**, которую мы понимаем как умение и желание

довести поставленную задачу до того результата, который удовлетворяет заказчика результата, трезвую оценку своих сил, умение прогнозировать свои возможности при решении поставленной задачи.



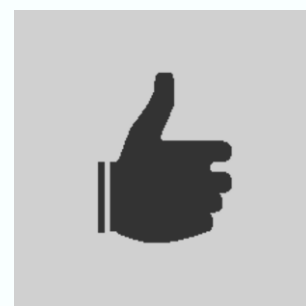
Мы понимаем, что сотрудник ответственный, если он:

- ▶ работает, пока не проверит все параметры полученного результата на соответствие требованиям;
- ▶ к поставленному сроку у него всё готово в соответствии с запланированным результатом;
- ▶ заранее проверяет, всё ли сделано и как сделано;
- ▶ учитывает и проверяет детали, которые могут повлиять на результат;
- ▶ берет на себя много задач, реально оценивая свои возможности (время, компетентность, нагрузку), с целью «не завалить» взятое на себя дело.

2. **Инновационностью**, которую мы понимаем как проявление разного вида активного поиска, предложение идей и применение новых технологий в своих областях деятельности. Для нас сотрудник является инновационным, если он:

- ▶ пользуется различными информационными источниками для поиска новых идей или технологий;
- ▶ находит новые идеи, делится ими с коллегами;
- ▶ применяет их в практике своей работы;
- ▶ предлагает идеи в других областях деятельности;
- ▶ активно участвует в мозговых штурмах.

3. **Инициативностью**, которая для нас определена как стремление к совершенствованию своей работы за счет применения новых технологий, поиск новых решений при осуществлении стандартных способов работы, желание сделать привычное по-новому, поиск новых способов реализации своих задач.



Вот как мы понимаем, что наш сотрудник инициативен:

- ▶ самостоятельно ищет и пробует разные способы выполнения задачи;
- ▶ от него можно услышать: «Давайте я сделаю так...»;
- ▶ предлагает новые способы выполнения задачи.

4. **Гибкостью**, или умением быстро перестраивать свою работу под поставленную задачу.



Наш сотрудник обладает гибкостью, если:

- ▶ быстро находит способы выполнения поставленной задачи;
- ▶ действует под девизом «Надо подумать, как сделать», а не «Я не знаю, что делать»;
- ▶ при необходимости быстро и без негативных комментариев перестраивает привычную работу под выполнение новых задач.

5. Мы хотим, чтобы наши сотрудники были по-настоящему **увлечены** работой, то есть обладали выраженным желанием решать поставленные задачи, несмотря на время суток и самочувствие. Мы понимаем, что сотрудник действительно увлечен тем, что делает, если он:

- ▶ не отрывается от задачи, пока не добьется результата;
- ▶ постоянно возвращается к поставленным задачам;
- ▶ работает в свободное время.

6. Как и для любой компании, нам важно, чтобы наши сотрудники были привержены, лично преданы делу Группы компаний и ее руководству. Эта модель поведе-

ния выражается в том, что сотрудник:

- ▶ отстаивает интересы Группы компаний перед внешним миром;
- ▶ остается в компании в трудные времена;
- ▶ ищет способы для развития ГК;
- ▶ любит ГК и руководство;
- ▶ активно участвует в жизни ГК, внешних и внутренних мероприятиях;
- ▶ в курсе того, что происходит в компании, интересуется событиями и происходящими изменениями.

Эти корпоративные компетенции показывают нам, кто является нашим человеком, а кто – случайным и временным попутчиком на пути движения к целям. Если сотрудник демонстрирует в своем каждодневном поведении описанные признаки, компания готова вкладываться в его развитие и поддерживать разными способами.

Кроме корпоративных компетенций, в ГК разработаны управленческие компетенции, которые указывают на то, чем должны обладать наши руководители. Так как эти компетенции касаются небольшой части сотрудников нашей ГК, то их описание можно посмотреть в другом документе «Система стимулирования ГК «Нордавинд».

Нормы Корпоративного кодекса носят рекомендательный характер. Мы не можем требовать от людей быть такими, как мы хотим, но надо понимать, что мы будем стараться сделать так, чтобы поведение наших сотрудников приближало нас к целям, а не препятствовало их достижению.

Глава II. История Группы компаний

Почему эта глава попала в наш Кодекс? Мы уверены, что каждый сотрудник должен знать, с чего начинался путь компании и как она развивалась. Это необходимо для лучшего понимания норм, правил и традиций, которые сложились в Группе компаний.



Раздел 1. Самое начало

Известный факт, что ЗАО «Нордавинд» было создано в 2004 году, отражен на сайте нашей ГК. Но история создания и путь, по которому прошла компания, нигде не описаны. В Кодексе появилась возможность заполнить этот пробел.

Команда, которая составляет костяк ГК «Нордавинд», сложилась еще в 2002 году. На этой фотографии вы можете видеть Илью Сергеевича Свирина (в центре), который сейчас является генеральным директором ГК, и Сергея Ростовикова (слева) – технического директора ООО «Нордавинд-Дубна». В

этой команде, конечно, было еще несколько человек, которые через некоторое время пошли другим путем.

Итак, в 2002 году молодые программисты работали в крупном НИИ. Эта компания, несмотря на «государственное» название, представляла собой в то время большую, влиятельную и очень известную коммерческую организацию, которая разрабатывала программные решения для Министерства внутренних дел и Министерства обороны России. Именно там команда, создавшая «Нордавинд», приобрела уникальный опыт управления научно-

исследовательскими проектами и опытно-конструкторскими работами. Темой, послужившей стартом для создания новой компании, стала перспективная работа над системами видеонаблюдения – ОКР «Информатика-СОБИ». Было разработано изделие УПТН (Управление подсистемой телевизионного наблюдения). Для НИИ эта тема не представляла интереса, но часть разработчиков понимали важность и необходимость систем видеонаблюдения для создания масштабных систем безопасности.

В 2003 году впервые пришла мысль о том, что для реализации новых подходов к видеонаблюдению необходимо создавать свою компанию, и первым шагом на этом пути стал... выбор названия. Было выдвинуто несколько креативных и не очень предложений: Glass, Superquality и т.д. Но бессмертное творение Сергея Ростовикова, в котором были приведены веские доводы против всех других названий и аргументы за «Нордавинд», положило конец дискуссии.

Nordavind: за и против

Сергей "Blashyrkh" Ростовиков

December 8, 2003

1 О чем это я?

Не следует серьезно относиться к этой статье. Она выражает мое личное эстетическое восприятие, и не подкреплена каким-либо социологическим анализом. Особенно предостерегаю читать раздел 6, так как он наполнен бредом.

В это время команда уже работала над собственным продуктом в свободное от основной деятельности время. Была создана первая версия продукта Nordavind CCTV под операционной системой AltLinux с использованием плат видеозахвата Ewclid, Provideo.

В 2004 году компания ООО «Нордавинд» была официально зарегистрирована.

Раздел 2. Начало самостоятельного пути

Уже в 2004 году были осуществлены первые продажи своего продукта под торговой маркой очень серьезного партнера.

В 2006 году у компании появился первый государственный заказчик – НИЦ «Охрана» МВД России.

В 2007 году был придуман и зарегистрирован товарный знак «ТелеВизард».

Вообще надо сказать, что до 2010 года компания «Нордавинд» развивалась стабильно, но это развитие нельзя назвать бурным. Дело в том, что руководитель компании Илья Сергеевич Свиринов был занят своей основной деятельностью по развитию НИИ, где занимал одну из руководящих должностей. Его команда упорно трудилась над проектами научноисследовательского института, посвящая видеонаблюдению только свое свободное время.



В этот период были разработаны флагманские продукты компании «Нордавинд»: «ТелеВизард» и «ТелеВизард-АВТО». Основная особенность продуктов компании в это время была в том, что разработка цифровых систем безопасности осуществлялась под управлением высоконадежной открытой операционной системы Linux.

Осенью 2010 года было принято решение всей командой уйти из НИИ, в котором к тому времени сменилось не только руководство, но и внешняя и внутренняя политика, и развивать то, что мы считали нужным и перспективным.



Раздел 3. Начало роста и развития

Весной 2011 года была создана компания «Нордавинд-Дубна», ставшая резидентом особой экономической зоны технико-внедренческого типа «Дубна». Так было положено начало ГК «Нордавинд».

На данный момент в ГК «Нордавинд» входят четыре компании:

1. ЗАО «Нордавинд» базируется в Москве, выполняет функции стратегического управления Группой компаний и взаимодействует с партнерами и заказчиками.
2. ООО «Нордавинд-Дубна» располагается в Дубне, является резидентом особой экономической зоны технико-внедренческого типа «Дубна», разрабатывает программные решения и создает продукты для мониторинга и обеспечения безопасности компаний любого масштаба.

3. В 2012 году в городе Дубне было создано малое инновационное предприятие «НП «Цезис», которое занимается организацией научно-исследовательских работ в интересах Группы компаний, заказчиков и партнеров. Это совместное предприятие с университетом «Дубна».

4. В 2013 году к ГК «Нордавинд» присоединилось ООО «МБА», которое разрабатывает, внедряет и сопровождает комплексные решения для отраслей, характеризующихся слабой автоматизацией бизнес-процессов.

Сейчас портфолио выполненных специалистами компании проектов включает в себя разработки для всех современных персональных (Windows, Linux и MacOS) и мобильных платформ.



Раздел 4. Внутреннее устройство ГК

Итак, сейчас в ГК четыре компании, каждая из которых работает в своем направлении, усиливая друг друга:

- ▶ Управляющая компания – ЗАО «Нордавинд».
- ▶ Компания-разработчик «Нордавинд-Дубна».
- ▶ Центр научных исследований – МИП «НП «Цезис».
- ▶ Компания, занимающаяся автоматизацией, – МБА.

В Управляющей компании – два подразделения:

- ▶ Служба работы с заказчиками, название которой говорит само за себя.
- ▶ Проектный офис, который призван разрабатывать и внедрять методологию управления проектами во всех компаниях ГК и контролировать ее соблюдение.

В компании «Нордавинд-Дубна» есть следующие подразделения:

- ▶ Отдел разработок, который занимается созданием программных решений и продуктов.
- ▶ Отдел разработки сложных систем, где создаются принципиально новые медиасистемы.
- ▶ Исполнительный аппарат, который выполняет все административные функции, в том числе управление компанией, поставками, кадровым документооборотом.

Компания «НП «Цезис» представляет собой площадку на территории университета «Дубна», где работают сборные команды, состоящие из сотрудников НП «Цезис», молодых ученых, аспирантов и студентов различных вузов.

ООО «МБА» организовано по принципу матрицы, где собраны команды, работающие над разными проектами. Представители этих команд занимаются разработкой и внедрением автоматизированных систем и сопровождением клиентов.



Раздел 5. Достижения ГК

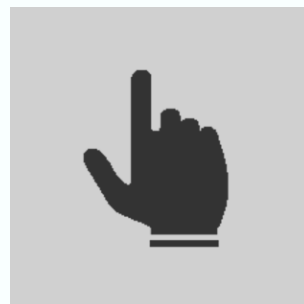
Корпоративный кодекс был дополнен этим разделом в самый последний момент. Это один из самых часто корректируемых разделов, так как достижения ГК, официальными свидетельствами которых являются наши грамоты и награды, преумножаются в геометрической прогрессии.

Сейчас мы имеем:

- ▶ 23 диплома,
- ▶ 17 свидетельств об участии в выставках (сертификатов, дипломов, свидетельств),
- ▶ 6 сертификатов соответствия,
- ▶ 20 свидетельств о государственной регистрации программ для ЭВМ.

Самыми главными нашими наградами мы считаем:

- ▶ Премию «Золотой зубр», полученную в 2013 году за системный подход с использованием современных информационных технологий в решении проблем обеспечения безопасности городской инфраструктуры – разработку комплексной автоматизированной информационной системы (КАИС) «Безопасный город»;
- ▶ 2 медали 1-й степени, полученные соответственно в 2010 и 2011 году за разработку линейки видеосерверов «ТелеВизард».



Глава III.

Корпоративная система управления проектами и работа по регламентирующим документам

В ГК «Нордавинд» существует две формы выполнения работ – функциональная и проектная. Функциональная деятельность в большинстве своем – это то, что обеспечивает жизнедеятельность ГК (финансовая, административная деятельность, маркетинг, управление ресурсами и т.д.). Проектная деятельность в основном связана с разработкой наших продуктов и решений. Мы стремимся упорядочить обе формы выполнения работ.

Раздел 1. Документы, регламентирующие обеспечивающую деятельность

В ГК принято регламентировать и стандартизировать деятельность для целенаправленного движения к результату.

1. Для наведения порядка в функциональной деятельности мы описываем большинство основных и обеспечивающих процессов в положениях и регламентах, которые позволяют получать намеченные результаты, избежать путаницы при их достижении, минимизировать затраты на выполнение большинства административных процессов в ГК. К таким документам относятся:

- ▶ Регламент подготовки и публикации материалов,
- ▶ Порядок подбора сотрудников,
- ▶ Порядок адаптации новых сотрудников,
- ▶ Положение об обучении,

- ▶ Порядок оценки уровня развития компетенций сотрудников ГК, их квалификации и результатов труда,
- ▶ Положение о материальном стимулировании работников ГК «Нордавинд»,
- ▶ Положение об оплате труда,
- ▶ Инструкция по работе в Redmine,
- ▶ Порядок согласования документов,
- ▶ Порядок оформления документов,
- ▶ Внутренние регламенты направлений деятельности.

2. Использование регламентирующих документов.

Выполняя свою работу, сотрудники ГК «Нордавинд» обязаны следовать действиям, указанным в регламентирующих документах.

При возникновении нестандартных ситуаций сотрудники должны обратиться непосредственно к своему руководителю.

Приведённый выше список регламентирующих документов не является исчерпывающим, постоянно совершенствуется, кроме того, ввиду непрерывного развития и расширения нашей компании, будет пополняться новыми регламентами.

Раздел 2. Корпоративная система управления проектами

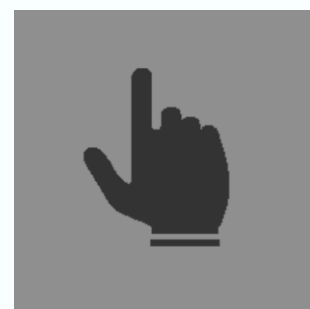
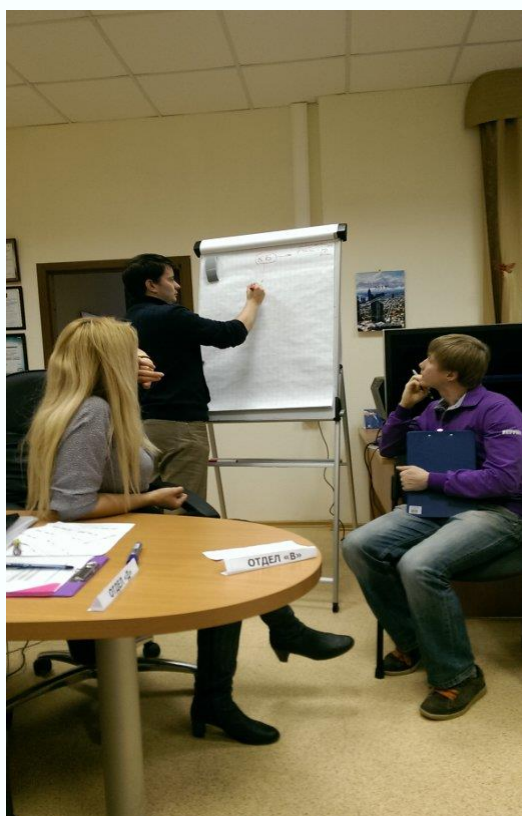
Для обеспечения порядка в нашей проектной деятельности в ГК «Нордавинд» разрабатывается и внедряется КСУП – Корпоративная система управления проектами.

Целью внедрения КСУП является повышение эффективности управления проектами ГК, улучшение координации при использовании ресурсов ГК разного рода (человеческих, технологических, производственных, финансовых), в том числе и оптимизация нагрузки на эти ресурсы.

КСУП ГК «Нордавинд» будет описана в пяти документах:

- ▶ Корпоративная система управления проектами ЗАО «Нордавинд» для монопроектов;
- ▶ Корпоративная система управления проектами ЗАО «Нордавинд» для мультипроектов;
- ▶ Корпоративная система управления проектами ООО «Нордавинд-Дубна»;
- ▶ Корпоративная система управления проектами ООО «Научное предприятие «Цезис»;
- ▶ Корпоративная система управления проектами ООО «МБА».

Из них разработаны на данный момент два.



Глава IV.

Социальная ответственность ГК «Нордавинд»

В апреле 2012 года в Группе компаний была разработана концепция Социальной ответственности «Раздвига границы» и проведены первые мероприятия в рамках этой Программы.



Программа социальной ответственности – это, прежде всего, наш добровольный, но не безвозмездный вклад в банк добра и позитива. Добровольный – потому что нас никто не заставляет проводить мероприятия по этой Программе, а не безвозмездный – потому, что в ответ на вложенные деньги, время и силы мы получаем не только благодарность и теплую при-

знательность людей, но и чувствуем, как становится сильнее всё то доброе, что есть в окружающем нас мире.

В основу концепции Программы социальной ответственности легли следующие идеи:

- ▶ Наша Группа компаний выпускает высокоинтеллектуальные инновационные продукты и умеет зарабатывать деньги, поэтому имеет возможность подумать не только о себе и своих сотрудниках, но и об окружающем мире. Мы готовы разработать и сделать то, что принесет в окружающий мир еще немного добра.
- ▶ Мы задумались над тем, чем мы можем быть полезны людям, которые по-настоящему нуждаются в помощи, и решили разработать и воплотить в жизнь Программу социальной ответственности. Если спро-



сить, что нам принесет эта Программа, то ответ может удивить многих: «Для нас – это не способ прорекламировать себя, мы хотим это делать потому, что можем». Есть такая поговорка: «Кто не кормит свою армию, тот кормит чужую». Если осознанно не стремиться помогать друг другу, то бездействие и равнодушие делают наш мир значительно хуже и холоднее.

- ▶ Мы хотим, чтобы наша компания заботилась не только о своем процветании и преуспевании своих сотрудников, но и меняла мир вокруг в лучшую сторону не только тем, что создает хорошие продукты, а еще и тем, что совершает добрые дела.
- ▶ Приоритетными мероприятиями в нашей программе являются те, которые воплощают мысль: «Дать рыбу голодному – полдела, гораздо важнее дать удочку и научить ею пользоваться».
- ▶ Гордясь тем, что наши интеллектуальные возможности не ограничены, мы хотим помогать людям, которых в нашем обществе называют людьми с ограниченными возможностями (особенным детям, их родителям, старикам). Мы хотим доказать, что ограничений нет, им доступно всё. Главное – желание и интерес к тому, что происходит вокруг. Мы стремимся дать им возможность попробовать себя в разных областях деятельности, и, может быть, выбрать дело всей своей жизни.

Осенью 2012 года появилась идея создать целое направление в рамках Программы социальной ответственности – «Социальный портал», который может стать инструментом формирования другого мира вокруг тех людей, которые этого хотят, – мира, полного надежды, побед и достижений. В самом начале 2014 года официально был запущен портал, который получил название «Добрый день!».

В 2014 году к нашей Программе социальной ответственности начали присоединяться другие компании. Так, первым официальным партнером стали наши друзья – ООО «СМАРТЕК СЕКЬЮРИТИ», а вскоре появился и первый информационный партнер – отраслевой журнал «Технологии защиты».

Официальный партнер

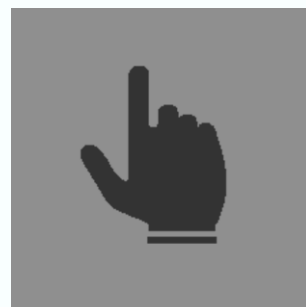


Глава V.

Политика конфиденциальности ГК

Учитывая профиль нашей деятельности и особенности наших заказчиков, а также уникальность продуктов и разработок, сотрудники ГК обязаны придерживаться некоторых правил, обеспечивающих конфиденциальность и безопасность нашей работы:

1. Недопустимо передавать свои логин и пароль третьим лицам, в том числе – другим сотрудникам компании.
2. Необходимо бережно относиться к ключу для доступа к VPN (Virtual Private Network – виртуальной частной сети), которая является дверью в наш внутренний мир:
 - ▶ индивидуальный ключ нежелательно терять, но если это произошло необходимо тут же сообщить своему непосредственному руководителю;
 - ▶ ключ недопустимо копировать даже себе (например, на домашний компьютер).



Глава VI.

Общие правила поведения для всех сотрудников

Репутация нашей ГК как честной и открытой, социально ответственной и инновационной организации является залогом ее успеха, процветания и дальнейшего развития.

Поддержание репутации ГК «Нордавинд» – важнейшая миссия всех сотрудников. Любые нарушения норм и правил деловой этики могут привести к потере доверия к ГК со стороны любых контрагентов – деловых партнёров и клиентов.

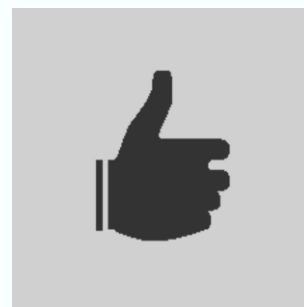
Для ГК «Нордавинд» важны не только результаты, но и то, как они были получены. Поэтому сотрудникам рекомендовано следовать этическим принципам, записанным в настоящем Кодексе.

Раздел 1. Правила поведения в рабочих типовых ситуациях

Мы постарались коротко и точно перечислить корректные модели поведения, которые приветствуются в нашей ГК:

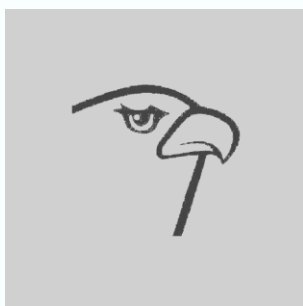
1. В нашей ГК принято быть вежливым, уважать окружающих и стараться не использовать ненормативные выражения. Подобная лексика допустима только в закрытых коллективах, где сложились формы взаимодействия, допускающие сленг, который однозначно понимается всеми членами данной группы. При этом важно, чтобы в присутствии посторонних использование сленга по возможности не допускалось.

2. Не забывайте, что приветствие – важная часть хороших отношений. Поэтому принято, что входящий в помещение (в том числе руководитель) первым здоровается с присутствующими. При встрече в коридоре или на открытой территории здороваться следует одновременно.



3. В конце рабочего дня, уходя из помещения, в котором непосредственно работает сотрудник, важно уходить не «по-английски» – следует попрощаться со всеми.
4. Если ваш руководитель установил жесткие рамки трудового дня, то не опаздывайте на работу. Будьте пунктуальны. Если опоздание неминуемо, то:
 - ▶ если вы задерживаетесь менее чем на 15 минут – достаточно сообщить об этом непосредственному руководителю СМС-сообщением,
 - ▶ если вы опаздываете на работу более чем на 15 минут – необходимо сообщить об этом непосредственному руковод-

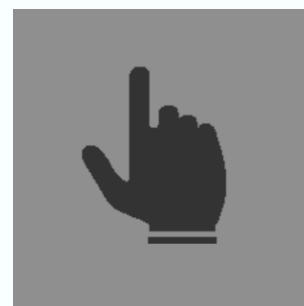
- ству, обязательно позвонив и объяснив причину опоздания.
5. Не следует уходить раньше с работы без явного разрешения руководителя.
 6. Не следует использовать рабочее время для решения личных проблем, в ином случае – обращаться к непосредственному руководителю.
 7. Если сотрудник не в состоянии выйти на работу по причине болезни, то он должен позвонить своему руководителю и сообщить дату планируемого выхода на работу.
 8. Рекомендуется знать в лицо и по имени-отчеству руководителей ГК. Помните, что всем вашим коллегам будет приятно, если вы будете знать также и их имена!



9. Помните, что отвечать в присутствии коллег на некорректное поведение руководителя нельзя. Если вы уверены в своей правоте, попросите о личной встрече.
10. Следует во время нахождения на рабочем месте в рабочее время менять сигнал вызова мобильного телефона на тихий или беззвучный режим.
11. В нашей ГК недопустимо находиться на рабочем месте в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

Раздел 2. Правила поведения в нестандартных ситуациях

В нестандартных рабочих ситуациях при условии недостаточного понимания сложившихся обстоятельств сотрудникам ГК «Нордавинд» любого уровня рекомендуется не принимать решения, которые могут привести к критичным для ГК негативным последствиям.



Оказавшись в сложной ситуации, не предусмотренной действующими регламентами и другими документами ГК и не описанной в настоящем Кодексе, сотруднику необходимо следовать следующим рекомендациям:

1. Оценить уровень своей компетенции и профессионализма для принятия решения в данной ситуации.
2. При наличии возможности – отложить решение, чтобы выиграть время для обдумывания.
3. Задать уточняющие и проясняющие вопросы оппоненту: важно понять, какие моменты необходимо проанализировать. Кроме того, возможно, в процессе выяснения и уточнения найдется обоюдовыгодное решение.
4. Выработать варианты выхода из сложившейся проблемной ситуации.
5. Обратиться к руководству не только с возникшей проблемой, но и с вариантами её решения.

Раздел 3. Дополнительные правила для руководителей

Создание конструктивных профессиональных отношений между руководителями и подчиненными необходимо для ежедневной эффективной работы ГК и ее будущего развития.

Руководители являются примером для своих подчиненных. Управленческое воздействие, которое вы оказываете на своих подчиненных, может быть осознанным вами и совершенно неосознанным! Всё ваше поведение либо воспитывает нужное поведение у ваших подчиненных, либо противоречит тому, что вы декларируете!



Поэтому руководителям рекомендуется соблюдать следующие нормы и правила:

1. Показывайте подчиненным пример хорошего владения нормами этики, делового этикета и корпоративными правилами поведения.
2. Четко осознайте, чем отличается разбор ошибок подчиненного от его оскорбления: оскорблением считается принижение достоинства, обесценивание результатов работы, негативные характеристики, которые вы даете личности подчиненного, насмешки или агрессивные выпады. Оскорблять подчиненного недопустимо!
3. Разбор ошибок – это очень конкретные указания на допущенные

промахи. Разбирать ошибки лучше в ограниченном коллективе. А вот сообщать о совершённых ошибках и способах их исправления можно всем сотрудникам, при этом не обязательно указывать автора допущенных промахов.

4. Никогда не критикуйте ради критики или доказательства своей силы. Помните: ваша задача – мотивировать людей, а не отбивать у них желание работать.
5. Используйте критическую обратную связь с целью добиться лучших результатов. Для этого надо четко самому осознавать, что есть хороший результат, как понять, что он, достигнут, и дать себе труд объяснить это подчиненному!
6. При этом помните, что человек, к работе которого у вас есть претензии, имеет определенные права:
 - ▶ право в самом начале разговора представить смягчающие обстоятельства (при этом постарайтесь помочь ему обойтись без оправданий – четко и точно описать сложившиеся обстоятельства, без необоснованных обвинений окружающих);
 - ▶ право на получение точной информации о конкретных ошибках.
7. Реже критикуйте и чаще помогайте исправить допущенную подчиненными ошибку.
8. Отмечайте заслуги, реже взыскивайте за мелкие оплошности.
9. Умейте признавать свои ошибки. Смелость в признании своих заблуждений только укрепляет ваш авторитет.

10. Относитесь к сотрудникам объективно. Если вам не нравится то, что можно исправить, – подумайте, как это сделать, и помогите подчиненному этого добиться. Если что-то изменить нельзя и это не влияет на результат работы – подумайте, почему вас это так раздражает, и признайтесь себе, что вы необъективны.
11. Оказывайте помощь и поддержку сотрудникам в рабочей деятельности и отношениях с коллективом.
12. Сдерживайте свой гнев и раздражение. Проявление эмоций – естественный процесс. Старайтесь показывать своим подчиненным больше позитивных эмоций – это вдохновляет их и вселяет уверенность. А ведь именно такой результат вам и нужен.
13. Доказывайте, что выполнение поставленных задач для коллектива выгодно и необходимо. Для этого:
 - ▶ говорите просто и убедительно;
 - ▶ сделайте ваши доводы понятными для людей;
 - ▶ дайте людям возможность согласиться с вами, соединяйте их мысли и дела с вашими.
14. Учите своих подчинённых тому, что вы сами знаете и чему вы сами учитесь. Профессионалы в вашем подчинении – это счастье для вас как для руководителя☺.
15. Вдохновляйте своих подчиненных. Замотивированные профессионалы в вашем подчинении – это двойное счастье☺.

И помните, что любые действия руководителя либо мотивируют, либо демотивируют подчиненных!

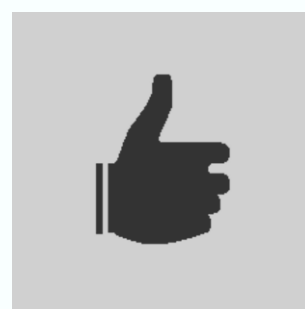
Ваше предназначение состоит в том, чтобы воспитывать своих подчиненных, объясняя им правильные модели поведения, подкрепляя их похвалой и санкционируя точным указанием на ошибки.

Раздел 4. Рекомендации по взаимодействию сотрудников в коллективе

Каждый из нас по себе знает, что отношения в коллективе влияют на наше настроение и желание работать, следовательно, во многом определяют результат работы всей ГК.

Для создания и поддержания комфортной рабочей обстановки сотрудникам ГК «Нордавинд» рекомендовано соблюдать следующие нормы и правила делового этикета:

1. Уважительно относиться друг к другу.
2. Обращаться к коллегам, руководителям и подчиненным в комфортной для вас и для них форме.
3. В рабочее время не заниматься делами, не связанными с выполнением служебных обязанностей.
4. Не демонстрировать коллегам свое плохое настроение.
5. Не сквернословить, не проявлять несдержанность и агрессию.
6. Не демонстрировать дружеские и иные отношения на работе.
7. Помогать коллегам, делиться знаниями и опытом.
8. Обсуждать проблемы своего карьерного роста, размера оплаты труда, условий работы с непосредственным руководителем, а не с коллегами, которые, может быть, и посочувствуют, но никак не поспособствуют их решению.



Глава VII.

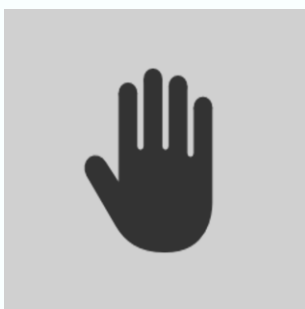
Правила постановки задач в устной форме и информационной системе

В случае необходимости решать задачи вне рамок регламентов, задачу для исполнения сотруднику может поставить только непосредственный руководитель.



Для того чтобы ваши подчиненные смогли понять, что от них требуется, следует придерживаться рекомендаций:

1. Задача формулируется с глагола совершенного вида – «что надо сделать», далее следует описание самой задачи.



2. Если задача является напоминанием для ее автора (задача была сформулирована и ставится самому себе), то возможен минимум слов – краткая постановка задачи, желательно формулировать ре-

зультат, который надо получить при выполнении данной задачи.

3. Если задача ставится другому сотруднику, то необходимо сформулировать результат, ожидаемый постановщиком задачи (в случае если задачу вносит в систему другой человек по поручению автора, то он должен уточнить ожидаемый результат у автора), и форму его предоставления.
4. Так как на указанный срок выполнения сотрудник, получивший задачу, иногда не реагирует, то при формулировании задачи нужно указывать ее важность.
5. При формулировании задачи недопустимо использование ненормативной лексики!



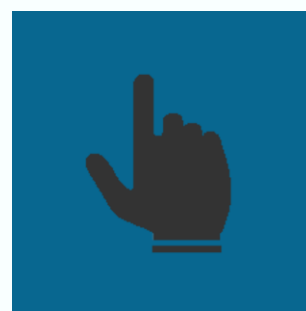
6. Если вы ставите задачу в устной форме – проверьте, как сотрудник понял тот результат, который он должен получить. Для этого бесполезно задавать вопросы: «Ты понял? Понятно?» И даже бесполезно просить повторить. Спросите, что он вам предоставит в

результате выполнения данной задачи.



7. При предоставлении промежуточного/конечного результата автор задачи обязан дать обратную связь. В случае несоответствия результата ожидаемому, дать точные и четкие указания, что надо исправить или о чем подумать исполнителю. Недопустима реакция «переделай» без комментариев и четкого указания на ошибки.
8. Очень важно регулярно просматривать все свои задачи и те зада-

чи, которые были вами поставлены. Есть целый ряд работ, сроки выполнения которых можно переносить без ущерба для финансовых результатов ГК. Это, прежде всего, работы по внутренней организации и оптимизации деятельности. Если регулярно не актуализировать задачи по этим работам (сроки, статус, категорию), то деятельность по этому направлению может вообще «зависнуть». Это недопустимо и превращает нашу информационную систему в «кладбище» поставленных и забытых задач!



Глава VIII. Правила приема и выполнения задач

Сотрудники по заданию руководителя либо по собственной инициативе, в рамках интересов ГК, могут выполнять разовые задачи, которые не регламентируются принятыми в ГК документами.



При выполнении разовых задач, полученных от руководителя, целесообразно для начала максимально четко понять, что именно надо сделать. Способы понимания отличаются в зависимости от сложности и новизны задачи.

Если задача ставится в устной форме, а вам надо ее потом занести в ИС, то:

1. Для четкого уяснения простых и уже неоднократно выполненных вами задач достаточно одного-двух уточняющих вопросов. По принципу: «В результате я должен ... Для этого надо сделать...?»
Рекомендуется переспросить в любом случае.
2. При понимании задач сложных и особенно новых для исполнителя рекомендуется использовать более сложную последовательность шагов, направленную на понима-

ние содержания задачи. Она включает:

- ▶ уточнение основных параметров выполнения задачи, включая конечный результат,
- ▶ существенные промежуточные результаты (если они есть), ожидаемые сроки,
- ▶ выполнение, приоритет по сравнению с другими работами,
- ▶ уточнение возможности и необходимости привлечения других сотрудников.

Не нужно бояться задавать такие вопросы, они не показывают ваш недостаточный уровень квалификации, а всего лишь свидетельствуют о том, что пока для вас эта задача новая. Более того, данные вопросы демонстрируют, что вы уже начали её исполнять.

3. Иногда задача может быть сложной и новой не только для исполнителя, но и для руководителя.

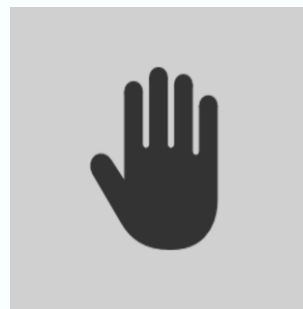
Например, при решении проблемных ситуаций, когда руководитель не может выдать четкие параметры задачи при её постановке. В таком случае следует использовать три этапа взаимодействия:

- На первом этапе следует уточнить, как руководитель видит или понимает конечный результат, сроки и приоритет. Это 5–10 минут обсуждения. После чего исполнитель должен указать, когда он принесет руководителю план работ или предложения по решению задачи.

– На втором этапе надо сделать краткий план работ или сформулировать несколько предложений. План составляется в следующей последовательности:

- ▶ выделить промежуточные результаты;
- ▶ выделить подзадачи по достижению каждого промежуточного результата;
- ▶ проверить связи между подзадачами – должны ли они выполняться последовательно или могут решаться независимо; оценить трудозатраты на каждую подзадачу и продолжительность выполнения (с учетом другой загрузки и приоритета задачи);
- ▶ оценить, будет ли подзадачу решать сам исполнитель или к её выполнению надо привлечь коллег или своих подчиненных;
- ▶ в завершение проставить даты и сроки.

– Третьим этапом является согласование плана или предложений с руководителем. На данном этапе руководитель вместе с исполнителем проверяет: правильно ли исполнитель понял суть задачи, будет ли она решена должным образом и оправданы ли трудозатраты на её решение. На данном этапе может быть скорректирован как план работ, так и понимание конечного результата. Это нормально для задач новых и нестандартных.



Независимо от того, какую задачу вам поручили и как долго вы понимали её суть, при решении задачи надо придерживаться двух правил:

- ▶ при возникновении проблем – незамедлительно обращаться к своему непосредственному руководителю. При этом следует помнить, что лучше обращаться к руководителю не только с формулировкой проблемы, но и с предложением по её решению;
- ▶ выполнять разовые задачи в сроки, оговоренные с руководством. При этом следует помнить, что нарушение сроков – это тоже проблема. Поэтому сообщить о том, что задача не будет выполнена в срок, надо заранее, а не в момент окончания срока или ещё позже. То есть надо своевременно донести до руководителя проблему: «Я в срок задачу выполнить не смогу, предлагаю ...»

При выполнении задач по собственной инициативе настоятельно рекомендуется согласовать со своим руководителем соответствие данной задачи интересам ГК.



Действия по согласованию аналогичны действиям по пониманию задач, поставленных руководством, и зависят от сложности и новизны. Добавляется только обоснование перед руководителем наличия проблемы и её актуальности. Причем не рекомендуется приходить к руководителю только с проблемой. Надо приходить с проблемой, обоснованием и вариантом решения (лучше двумя). Вариант решения и будет вашей задачей.

Помните, что руководитель, поручая вам что-либо, ждёт от вас результата, а не объяснения причин, почему у вас не получилось!

Если вы отписываетесь о промежуточном результате выполнения задачи в ИС, то:

1. При ответе по ходу выполнения задачи следует обозначать только результативные шаги. Недопустимы ответы типа «звонил – там занято», «стучал – не ответили» 😊.
2. При выполнении поставленной задачи приветствуются уточнения, вопросы и комментарии, носящие содержательный и значимый характер.
3. Если вы сидите в одной комнате, то не следует использовать Redmine как почту, чтобы задавать своему коллеге вопросы, ответ на которые вы можете получить немедленно, а для базы знаний он не имеет никакой ценности, например: «Кто будет звонить в ...?»
4. Если вы находитесь в разных офисах, то вопросы типа: «Кто будет звонить в ...?» можно задавать по телефону, а не в системе. Быстрее получите ответ.

Глава IX.

Правила делового взаимодействия (проведение собраний, обмен информацией)

Раздел 1. Проведение совещаний (собраний, оперативок)

В ГК «Нордавинд» принято проводить еженедельные плановые собрания руководителей. Во время собраний следует использовать отведенное время с максимальной эффективностью.



Для этого сотрудникам рекомендуется соблюдать следующие нормы и правила:

1. Инициатору совещания заранее оповестить участников, сообщив им о теме совещания, вопросах, которые будут обсуждаться, и материалах, которые необходимо подготовить, времени и месте проведения. Оповещение возможно по корпоративной почте или в Redmine.
2. Приходить на совещание вовремя.
3. Начинать совещание в назначенное время.
4. Заранее ознакомиться с вопросами, которые необходимо выяснить на совещании, подготовить и принести с собой все необходимые материалы, вопросы или комментарии.
5. Перед началом собрания отключить мобильный телефон (или поставить его в беззвучный режим).
6. Негромко извиняться, если вам необходимо выйти.
7. Не использовать совещание в качестве трибуны для решения личных проблем.
8. Не перебивать выступающих.
9. Если что-то непонятно, следует задавать уточняющие вопросы, а не комментировать, что и почему вы ничего не поняли.
10. Если вы с чем-то не согласны – не бросайтесь в бой, не возражайте сразу, проясните сначала точку зрения того, с кем вы не согласны – возможно, вы просто не поняли его позицию, а говорите об одном и том же.
11. Высказывать свою позицию кратко, аргументировано и согласно теме обсуждения.
12. Записывать вопросы и проблемы, которые требуют решения в будущем.
13. Если выработка решений по вопросам собрания требует дискуссии:
 - ▶ приветствуется свободный обмен мнениями,
 - ▶ споры и обсуждения по заданному вопросу возможны только в данный момент,

- ▶ после принятия решения оно исполняется уже без обсуждений.
- 14. Обязательно оформлять протокол совещания после завершения, в котором указывать дату, участников, тему и что конкретно решили сделать в ходе совещания. С протоколом должны быть ознакомлены все участники совещания, в первую очередь те, кто обозначен в протоколе как ответственный за исполнение каких-либо задач.
- 15. Протокол выкладывается в Redmine, и по нему обязательно ставятся задачи в корпоративной информационной системе.

Раздел 2. Обмен информацией

Грамотность и умение сотрудников говорить по телефону и обмениваться электронными письмами, а также сообщениями с коллегами, клиентами, партнерами и другими заинтересованными лицами способствуют созданию благоприятного впечатления о ГК в целом.

Непосредственное общение между сотрудниками

Если у сотрудника возникает необходимость обсудить какой-либо вопрос с коллегой либо проинформировать его о какой-либо ситуации, то необходимо использовать следующие три способа связи:

- ▶ Звонок по офисному телефону. Данный вид связи используется, если нужно передать боль-

шое количество оперативной информации и/или начать немедленную дискуссию. Такие звонки следует делать только в случае реальной необходимости, т.к. для ответа на звонок сотрудник, которому вы звоните, должен отложить текущее дело на время разговора, что может привести к ошибкам в его рабочем процессе.

- ▶ Письмо по корпоративной электронной почте. Данный вид связи, возможно, использовать при необходимости передачи информации либо обсуждения рабочего вопроса, которые не требуют немедленного либо быстрого решения. Такой вариант будет удобен вашему адресату, так как дает возможность ознакомиться с письмом и составить ответ в удобное для него время, не прерывая текущую работу. Данный вид связи предназначен для массовой отправки (рассылки) сообщений всем сотрудникам.
- ▶ Сообщение через «Джаббер». При необходимости отправки важной информации «Джаббер» использовать не следует. Данный вид связи предназначен для короткого обмена сообщениями, которые не отвлекают вашего коллегу от рабочей деятельности.

Важно помнить, что политика конфиденциальности компании запрещает использование других программ-«мессенджеров», включая Skype, ICQ и т.п., для общения между сотрудниками ГК по рабочим вопросам.

Общение по телефону

В процессе телефонного общения сотрудникам рекомендуется руководствоваться следующими нормами и правилами делового этикета:

1. Отвечайте на телефонный (или другой голосовой) звонок быстро, насколько это возможно.
2. Звоня деловым партнерам или коллегам, называйте свое имя и должность.
3. При исходящем деловом звонке не держите трубку более семи гудков.
4. В начале телефонного разговора спрашивайте, в удобное ли время вы звоните.
5. Всегда внимательно выслушивайте собеседника, не перебивайте и старайтесь точно понять, что он имеет в виду. Для этого в начале разговора задавайте уточняющие вопросы, не старайтесь ответить сразу – можете ответить не на тот вопрос, который вам задают.
6. Заканчивать телефонный разговор, как правило, следует позвонившему.
7. Не звоните кому-либо на работу по личным вопросам. В случае крайней необходимости рекомендуется быть предельно кратким.
8. Оставляя сообщение на автоответчике, называйте дату, время звонка, свое имя, название компании, а затем кратко излагайте цель звонка.
9. Не застав на месте нужного человека, поинтересуйтесь, когда удобнее перезвонить, или оставьте свое имя и номер телефона.
10. Если звонят вашему коллеге, которого в данный момент нет на

рабочем месте, помогите найти его или примите для него сообщение.

11. Если в процессе разговора произошел обрыв связи, перезвонить следует позвонившему.
12. Если звонящий набрал неправильный номер, вежливо объясните, что он ошибся, и порекомендуйте попробовать еще раз. Даже если вы очень заняты и звонок вас отвлек – не показывайте своего раздражения: помните, сегодня вы сорвались на собеседнике – завтра вы ощутите такое же отношение к вам.
13. Когда вы разговариваете по мобильному телефону (личному или служебному) на темы, связанные с деятельностью компании, находясь за пределами офисного помещения, старайтесь, чтобы вас не слушали посторонние. В этом мире много совпадений – вы не знаете, кто в данный момент может услышать ваши высказывания и как это может обернуться для вас и компании.
14. Помните, что для успеха телефонных переговоров важна не только суть разговора, но и умение держать рабочий профессиональный тон.



Общение посредством обмена электронными письмами

Обмен электронными сообщениями возможен только с корпоративного адреса. Если вы используете личный почтовый ящик, все сообщения должны дублироваться на корпоративный адрес.

1. Для этого в поле «копия» всегда указывайте свой корпоративный адрес. Если деловое письмо пришло к вам на личную почту, то в обязательном порядке перешлите его на свою корпоративную почту.
2. Каждое письмо, приходящее на вашу электронную почту, должно быть, как можно быстрее прочитано (а не просмотрено).
3. Отвечать на письмо нужно быстро, насколько это возможно.
4. Если для ответа на письмо вы используете данные, предоставленные вашим коллегой, – эту информацию необходимо прочитать и проверить перед отправкой получателю.
5. Деловое письмо должно быть точным, лаконичным и конкретным.
 - ▶ Точность: указывайте точные данные, на которые вы ссылаетесь (дату и тему другого письма, дату встречи, пункт повестки встречи или имя файла).
 - ▶ Лаконичность: не нужно излагать текст на трёх страницах, если его можно преподнести в трёх предложениях.
 - ▶ Конкретность: из письма должно быть точно понятно, что именно требуется от получателя.
6. Если ваше письмо содержит несколько вопросов – структурируйте его так, чтобы было удобно вашему получателю. Ему будет сложно выделить главное при чтении сплошного текста.
7. Пишите грамотно.
8. Нормальным считается высылать без предупреждения вложения до 6–8 мегабайт.
9. Если вы хотите выслать вложение большего размера – уточните у получателя, пройдет ли такой файл через его сервер.
10. Наличие подписи в конце письма является обязательным. Это хороший тон, демонстрирующий ваш профессионализм.
11. Подпись не должна превышать 4–5 строк. Она должна включать в себя минимум ваше имя, должность, телефон, электронный адрес.
12. Не отправляйте письмо, не прочитав то, что вы написали! Прочтите свой ответ и убедитесь, что всё лаконично, точно, понятно, конкретно и не содержит грамматических и орфографических ошибок. Проверьте, все ли необходимые получатели указаны, правильно ли они расставлены в полях «Кому» и «Копия». Проверьте грамматику.
13. Не надо ставить в «Копию» много сотрудников, которым это письмо интересно в качестве сведения. Для этого следует использовать поле «Скрытая копия».
14. При ответе на письмо правилом хорошего тона является цитирование всего письма или его фрагментов, чтобы собеседник понимал, о чем идет речь.

Глава X.

Требования к организации рабочего времени и рабочих мест сотрудников

Правильная организация рабочего времени и места сотрудниками помогает выполнять поставленные перед ними задачи, снижая уровень стресса и излишнего напряжения.

Раздел 1. Рабочее время сотрудников

Рабочий день в компаниях Группы зависит от особенности деятельности подразделения. У административного аппарата он начинается в 9.00 и заканчивается в 18.00.

1. Но мы приветствуем и гордимся теми сотрудниками, которые готовы посвящать свое свободное время работе, поэтому предоставляем все условия для ненормированного трудового дня.
2. Пятница и предпраздничные дни не являются короткими рабочими днями.
3. У нас не принято опаздывать и уходить раньше с работы без веских причин, увеличивать обеденный перерыв, не предупредив непосредственного руководителя.
4. Обеденное время в ГК устанавливается с 13.00 до 15.00 (с условием отсутствия на рабочем месте не более одного часа в указанный период).

Раздел 2. Рабочие места сотрудников

Каждая компания Группы при поступлении на работу нового сотрудни-

ка обеспечивает его организованным и обустроенным рабочим местом, необходимым оборудованием и канцтоварами, в последующем снабжая необходимыми расходными материалами.

Сотрудник должен содержать своё рабочее место в чистоте и порядке:

- ▶ Не держать на рабочем месте лишних вещей, документов, продуктов питания и т.п.
- ▶ Принимать пищу, в том числе принесённую с собой, необходимо в специально предназначенных местах, а не на рабочем месте.
- ▶ Все документы и нормативные акты, связанные с деятельностью ГК, должны содержаться в электронном виде.
- ▶ При использовании рабочего места сотрудник должен следовать актам и правилам, принятым в ГК «Нордавинд», относиться к имуществу ГК бережно и экономно.
- ▶ Пить чай/кофе на рабочем месте допускается при условии соблюдения чистоты и порядка. Обязательно вымойте свою чашку перед уходом с работы. Не оставляйте грязных следов после себя. Окружающим неприятно видеть неопрятность другого человека, даже если они вам об этом никогда не скажут.

Глава XI.

Наши традиции и корпоративные мероприятия

В ГК «Нордавинд» сложились следующие традиции:

1. Поздравления коллег с днем рождения.
2. Летнее корпоративное мероприятие, которое, как правило, проводится на природе.
3. Осеннее корпоративное мероприятие – день рождения «Нордавинд».
4. Предновогоднее корпоративное мероприятие – с подведением итогов года и освещением планов на будущее.



Корпоративные мероприятия сплачивают коллектив, добавляют сотрудникам гордости за ГК и уверенности в ее стабильности.

Кроме того, корпоративные мероприятия способствуют:

- ▶ повышению коллективного духа ГК;
- ▶ снятию стресса у сотрудников;
- ▶ разрядке напряжения в межличностных отношениях, накопившегося в ходе работы;
- ▶ улучшению настроения сотрудников;

- ▶ развитию их творческого потенциала.

ГК «Нордавинд», вкладывая средства и время в организацию, и проведение корпоративных мероприятий, рекомендует сотрудникам учитывать некоторые пожелания и придерживаться следующих правил:

1. Присутствие каждого сотрудника на корпоративных праздниках является желательным. Мы понимаем, что у нас в ГК, как и везде, есть люди, которые не любят публичные мероприятия, но призываем их найти для себя смысл участвовать в них, особенно если они являются членами управленческой команды.
2. Не отказывайтесь от посещения праздника без исключительных причин! Даже если личные обстоятельства кажутся вам важными, их могут понять не все коллеги и руководители.
3. Организаторы сообщают о месте и форме корпоративного мероприятия всем сотрудникам ГК заранее – в личных рассылках и на внутреннем портале.
4. О дополнительных требованиях к одежде сотрудникам сообщается также заранее.
5. По умолчанию стиль одежды свободный, но праздничный. Постарайтесь поддержать праздничное настроение коллег своим внешним видом.

6. Контролируйте себя при распитии алкогольных напитков. Если вы знаете, что после употребления спиртного можете потерять контроль, то воздержитесь от алкоголя вообще.
7. Ведите себя корректно, согласно ситуации и правилам, если таковые будут установлены при проведении мероприятия.
8. Не обсуждайте без необходимости рабочие вопросы.
9. Старайтесь отключать мобильные телефоны в момент официальных частей корпоративных мероприя-

тий или ставьте их в беззвучный режим, чтобы не мешать выступающему и своим коллегам.

10. Старайтесь не покидать надолго корпоративное мероприятие для обсуждения рабочих вопросов по телефону с заказчиками и партнерами. Объясните им, что обязательно перезвоните, но сейчас происходят важные события. Старайтесь укреплять уважение заказчиков и партнеров к Группе компаний через демонстрацию своего уважения к ГК и своим коллегам.



Глава XII.

Пожелания к имиджу сотрудников компании

Внешний вид каждого сотрудника – основа имиджа ГК.

Раздел 1. Повседневный стиль

Всем без исключения сотрудникам ГК «Нордавинд» рекомендуется придерживаться следующих правил ношения деловой одежды:

1. Стиль одежды должен быть удобным, но деловым:

- ▶ Одежда должна быть аккуратной и чистой.
- ▶ Нежелательно носить старые вытянутые свитера, даже если вы их очень любите.
- ▶ Избегайте носить джинсы с обтрепанными краями внизу или с большими дырками.
- ▶ Избегайте ярко выраженных этнических элементов в одежде.
- ▶ Избегайте демонстрировать в одежде принадлежность к какой-либо субкультуре (хиппи, хипстеры, панки, эмо, готы, рокеры и т.д.).
- ▶ Желательно избегать ярких и вызывающих (кислотных) цветов.
- ▶ Женщинам не следует носить гипюровые прозрачные блузки, короткие юбки (не должна быть выше колена более чем на 10 см), броские украшения и одежду, открывающую спину и плечи, а также одежду с глубоким декольте.



Раздел 2. Запах

Есть особая деликатная тема, которую редко обсуждают в компаниях, но которая может принести много неприятных моментов окружающим. Речь идет о запахах.

- ▶ Не заглашайте запах вчерашнего пота дезодорантом, эта дикая смесь убьет даже ваших друзей.
- ▶ После приема душа перед работой пользуйтесь дезодорантами, особенно в летнее время. Запах свежего пота приносит мало радости вашим коллегам.
- ▶ Старайтесь не пользоваться сильно пахнущим парфюмом, регулируйте также количество вылитых на себя духов, даже если они очень дорогие.

Раздел 3. Имидж сотрудников, взаимодействующих с внешними контрагентами

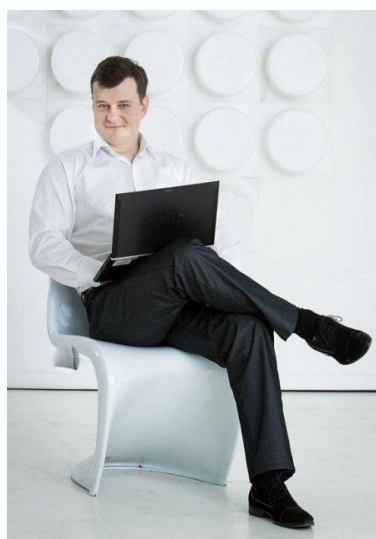
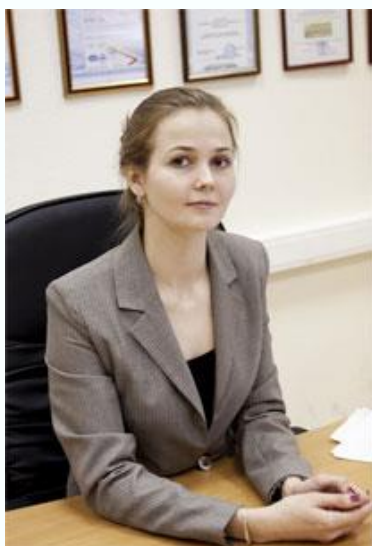
Отдельные пожелания от компании существуют для сотрудников, осуществляющих личное общение с кли-

ентами и другими партнёрами, а также работающих на выставках или участвующих в иных публичных мероприятиях:

- ▶ Стиль одежды должен быть только деловым (спортивная и прочая одежда не допускается).
- ▶ Необходимо избегать ярких цветов, вызывающих украшений и аксессуаров.

- ▶ Причёска должна быть аккуратной.
- ▶ В пятницу возможно использование свободного стиля в одежде, если у вас не запланирована встреча или если её регламент допускает свободный стиль одежды.

Уважаемые коллеги, помните, что вы являетесь лицом ГК и первое впечатление на любого собеседника производите в первую очередь своим внешним видом! Впечатление о вас – впечатление о ГК!



Глава XIII.

Требования к взаимодействию сотрудников с внешними контрагентами (заказчиками и партнёрами)

Поведение каждого сотрудника, который взаимодействует с внешними контрагентами, формирует представление деловых партнеров и клиентов о ГК «Нордавинд» и влияет на их стремление сотрудничать.



В процессе делового общения с коллегами, партнерами и представителями государственных и иных организаций сотрудникам рекомендуется придерживаться следующих норм и правил делового поведения:

1. С уважением относиться ко всем деловым партнерам без исключения.
2. В процессе общения быть сдержанным и тактичным.
3. Не обсуждать одного делового партнера с другим.
4. Всегда уважительно отзываться о коллегах и ГК, укрепляя тем самым авторитет и доброе имя ГК «Нордавинд».
5. Никогда не заставлять себя ждать. Если вы вынуждены держать делового партнера в ожидании, извинитесь перед ним.
6. Выслушивать собеседника, давая партнеру возможность полностью высказаться.
7. Критические замечания формулировать корректно, не задевая достоинство партнера.
8. Всегда стараться увидеть проблему или ситуацию глазами партнера, найти вместе с ним лучшее решение проблемы.
9. В процессе беседы чаще называть собеседника по имени (или имени-отчеству).
10. Избегать поучительного тона, быть открытыми к аргументам партнера и стараться убедить его в своей правоте.
11. Предоставлять деловому партнеру только ту информацию, которая непосредственно касается предмета переговоров.
12. Взаимодействуя с новыми заказчиками или контактируя с существующими, необходимо активно выяснять их потребности, информировать их о продуктах и услугах ГК, эффективности предлагаемых решений и возможностях ГК в осуществлении различных работ.
13. Необходимо целенаправленно вовлекать заказчика и его представителей в процессы подготовки и сопровождения работ и делать их активными участниками этих процессов.
14. Следует предоставлять заказчику или партнеру всю необходи-

мую информацию для заключения контракта и о ходе выполнения работ. Сведения, представляющие собой коммерческую тайну и касающиеся внутренних дел Группы компаний, являются конфиденциальными и до заказчика не доводятся.



Мы стремимся к выстраиванию и поддержанию дружеских отношений с представителями заказчика любого уровня.



Глава XIV.

Поведение на выставках и иных публичных мероприятиях

Помните, что на публичных мероприятиях вы являетесь лицом ГК не для одного собеседника, а для целой группы людей. Если мнение одного человека о Вас можно изменить при личной беседе, наладить с ним контакт и установить хорошие отношения, то в случае публичных мероприятий поменять мнение о Вас всех присутствующих с помощью личного контакта практически невозможно!



Поэтому будьте ориентированы на то, чтобы сразу создавать хорошее первое впечатление своим имиджем, поведением, манерой держаться и говорить. Вас не только слушают, за вами внимательно наблюдают не одна пара глаз.

Раздел 1. Поведение стендистов (работников на нашем стенде или стенде партнеров)

Сотрудники, которые работают на стенде, должны быть готовы к напряженной, но интересной работе – в течение длительного времени быть на глазах у окружающих.

1. Старайтесь следовать указаниям относительно формы одежды:

- ▶ во время работы на выставках сотрудники должны быть одеты в корпоративную одежду с логотипом компании;
- ▶ в случае если сотрудники работают не в корпоративной одежде, соблюдайте деловой стиль одежды в соответствии с деловым этикетом:
 - ▶ стендисты мужского пола должны быть одеты в деловой костюм/пиджак и классические брюки, сочетающиеся с пиджаком/блейзером; обувь – туфли;
 - ▶ стендисты женского пола должны быть одеты в деловой костюм: жакет/однотонная блуза и классические брюки/юбка или деловое платье; обувь – туфли.
- ▶ В последний день выставок допускается свободная форма одежды.

2. При работе на стенде запрещено:

- ▶ Болтать с коллегой, не обращая внимания на посетителей.
- ▶ Увлеченно работать на ноутбуке.
- ▶ Играть в электронные игры.
- ▶ Принимать пищу на виду у посетителей.
- ▶ Жевать (конфеты, жвачку и т.д.).

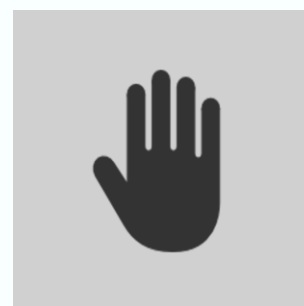
- ▶ Громко разговаривать по телефону.
 - ▶ Сидеть на стуле, развалившись.
 - ▶ Сидеть за столом, уронив голову на руки, в позе «отдыхающего» или «смертельно уставшего» человека.
3. Будьте приветливы с любым посетителем, даже если это бабушка, которая коллекционирует ручки. Помните – на вас смотрят другие посетители. Нагрубив одному, вы насторожите еще нескольких.
 4. Будьте активны и внимательны: ваша работа на стенде определяет успех вложений компании в выставку.
 5. Используйте приемы идентификации посетителей, если это наш посетитель – заинтересуйте его и проведите в зону для переговоров.
 6. Ваша цель – не только взять у него контакты, но и запомниться ему.

Раздел 2. Поведение на конференциях, семинарах, презентациях, фуршетах, награждениях и т.д.

На публичных мероприятиях вы – лицо компании.

1. На публичных мероприятиях держитесь естественно и достойно.
2. Не следует громко говорить и активно жестикулировать.
3. Ограничьтесь одним бокалом некрепкого алкогольного напитка.
4. Старайтесь доброжелательно общаться с участниками мероприятия, налаживать контакты, но не следует проявлять навязчивость и развязность.

5. Проявляйте эмоции, соответствующие происходящему: если нас награждают – радуйтесь, а не демонстрируйте недоумение или другие эмоции (брезгливость, равнодушие, презрение).
6. На конференциях и семинарах, если вы принимаете участие в них как слушатель, держитесь уважительно и доброжелательно. Даже если то, что говорят другие участники, с вашей точки зрения, полная чепуха, не стоит демонстрировать свое превосходство. Помните: ваша цель на таких мероприятиях – не показать себя, а создать у присутствующих впечатление, что в ГК «Нордавинд» работают умные, уверенные в себе (поэтому не унижающие других) профессионалы, умеющие выслушать, понять и аргументировано, ясно и четко изложить свое видение.
7. Если вам нечего сказать – помолчите!



8. Если вы выступаете на конференции или семинаре, вы должны подготовиться и желательно отрепетировать свое выступление. Если вы не умеете обыгрывать накладки, то их у вас не должно быть.
9. Используйте шутки, адекватные для аудитории, перед которой вы

выступаете. Если вы не умеете шутить – будьте серьезны, не пытайтесь развеселить слушателей, покорите их другими способами. Обязательно поблагодарите слушателей после выступления.

10. Отвечая на вопросы, поблагодарите спрашивающего, уточните и проясните суть заданного вопроса. Это даст вам время подумать, а иногда, проясняя вопрос, ваш оппонент сам на него же и отвечает.
11. Если не знаете ответа, то предложите тому, кто задает вопрос, подойти к вам после выступления, мотивируя это тем, что ответ тре-

бует много времени, а вам бы не хотелось злоупотреблять вниманием остальных слушателей.

12. Если человек к вам подошел и настойчиво хочет получить ответ, то в диалоге намного легче понять, что он хочет услышать, найти удовлетворяющий его ответ или прямо сказать о том, что вы не готовы сейчас ответить. В последнем случае – возьмите у него координаты, пообещайте дать ответ по почте или телефону. Обязательно сдержите свое обещание!



Глава XV.

Система стимулирования, поощрения и санкции, принятые в ГК

В соответствии с Положением о системе стимулирования, в ГК принята объективная система определения ценности каждой должности (расчетные грейды) и назначения соответствующей заработной платы (зарплатные грейды). При этом у работника, занимающего определенную должность, есть реальная возможность увеличить свою зарплату за счет перехода с более низкой ступени своего грейда на более высокую. Этот переход осуществляется автоматически при выполнении следующих условий: работник повышает свою квалификацию и компетенции, улучшает или показывает хорошие результаты работы за год.

Кроме повышения заработной платы, в ГК приняты формы поощрений в виде постоянных и временных надбавок и премий, а также санкции в виде удержаний из переменной части заработной платы.

Раздел 1. Поощрения

Итак, за что вам могут выплатить премию?

1. По результатам работы ГК за год, в случае перевыполнения запланированных финансовых результатов, работники могут одновременно получить годовую премию. Такой вид премии устанавливается только для работников, которые проработали к дате выплаты премии не менее одного года.
2. Премия может выплачиваться за дополнительную нагрузку при условии получения качественных и своевременных (запланированных) результатов.
3. Премия может выплачиваться при достижении промежуточных результатов или одновременно после сдачи результатов каждого проекта.
4. Работнику может быть выплачена персональная премия по решению генерального директора за исключительные заслуги перед ГК (например, за PR, принесший ощутимый имиджевый или финансовый успех компании, новые идеи, которые «выстрелили» на коммерческом рынке, прорыв в решении прикладных задач, получение гранта и т.д.).
5. В ГК могут быть определены другие виды выплаты премий, которые закрепляются приказами.
6. Работники, занимающиеся продажами, могут получить премию за перевыполнение плана продаж в размере 15 % от прибыли дополнительного объема продаж.
7. Работники, в должностные обязанности которых не входят продажи и продвижение продуктов ГК, могут получить премию за принесенный контакт или привлеченных клиентов, если в результате были осуществлены продажи.

8. Временные надбавки к зарплате могут выплачиваться за эффективное кураторство сложных проектов и руководство проектами в случае, если работник получает зарплату за непроектную работу (выполнение функциональной деятельности).

Более подробную информацию об условиях, порядке выплаты премий смотрите в Положении о системе материального стимулирования ГК «Нордавинд».



Раздел 2. Санкции

Несмотря на то, что ТК РФ запрещает налагать официальные штрафы на работника, мы предоставляем возможность нашим руководителям использовать инструменты, которые позволяют санкционировать временное недобросовестное поведение подчиненных или их регулярные ошибки. В случае целенаправленных вредительских действий работник подлежит увольнению в максимально сжатые сроки с применением санкций, предусмотренных законом, и невыплатой выходного пособия. Компания оставляет за собой право взыскать ущерб в судебном порядке.

Итак, за что вас могут наказать?

1. За то, что не выложили в корпоративные информационные системы (базу знаний в Alfresco, Redmine) результаты своей рабо-

ты и любые материалы, в том числе и письма, которыми обменивались по электронной почте, связанные с течением хода проекта, в котором участвуете, сразу после получения или отправки материалов.

2. Если нанесли существенный финансовый урон ГК (более 100 тыс. руб.) или поставили под угрозу сдачу результатов проекта своим действием или бездействием. Взыскание и удержание применяются при отсутствии специального намерения со стороны работника нанести вред ГК.
3. За каждый выявленный факт отсутствия/каждый день отсутствия на работе без предупреждения и согласования своего отсутствия с непосредственным руководителем, а также за самовольное изменение (несогласованное с непосредственным руководителем) режима трудового дня.
4. За невыполнение Порядка реагирования на запросы Проектного офиса.
5. За действия, нанешие нематериальный ущерб ГК, например:
 - ▶ отсутствие контроля со стороны руководителя проекта за ходом выполнения проектных работ,
 - ▶ отсутствие контроля при получении важных документов/информации и их отсылки,
 - ▶ несвоевременное предоставление ответа внешним контрагентам,
 - ▶ неисполнение приказа, с которым работник был ознакомлен под подпись.

Мы обращаем ваше внимание, что санкции – это инструмент руководителя, которым он имеет право воспользоваться, но у нас в ГК нет правила, которое предписывало бы пользоваться этим инструментом в обязательном порядке!



Глава XVI.

Заключение

Уважаемые сотрудники, партнеры и заказчики ГК «Нордавинд», мы надеемся, что после прочтения Корпоративного кодекса вам стала понятна позиция Группы компаний по отношению к поведению наших сотрудников!

Правила, требования и рекомендации, которые прописаны в данном документе, ясно отражают позицию компании – что приветствуется, а что не одобряется. Помогите друг другу в процессе следования этим положениям, поддерживайте друг друга, указывайте на ошибки, ведь часто мы сами не замечаем, что действуем совсем не так, как нам хотелось бы. Взгляд со стороны – самое ценное, что мы можем дать другому человеку!

Мы не сможем сразу действовать так, как хотелось бы: много привычных стереотипов мешают нам вести себя иначе, но, помогая друг другу, мы добьемся успеха.

