



г. Атырау



Утверждаю
Директор «APCC Training Center»
Татаев Б.Д.
«01» _____ 2023 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ О КОРПОРАТИВНОЙ ЭТИКЕ
ТОО «APCC Training Center»**

СОДЕРЖАНИЕ

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- Цель Положения

- 1.1. Основные ценности ТОО «АРЕС Training Center»
- 1.2. Принципы деловой этики ТОО «АРЕС Training Center».

ГЛАВА 2. ЭТИЧЕСКИЕ НОРМЫ КОРПОРАТИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ СОТРУДНИКОВ

- 2.1. Общие положения.
- 2.2. Этические принципы сотрудников ТОО «АРЕС Training Center».
- 2.3. Этические принципы руководства ТОО «АРЕС Training Center»
- 2.4. Нормы корпоративного поведения сотрудников ТОО «АРЕС Training Center»
- 2.5. Отношения между руководством и работниками.
- 2.6. Отношения с коллегами.
- 2.7. Отношения с деловыми партнерами.
- 2.8. Отношения с органами государственной власти.
- 2.9. Отношения с общественностью.
- 2.10. Отношения со средствами массовой информации.
- 2.11. Корпоративное имущество и система коммуникативной безопасности.

ГЛАВА 3. ФОРМИРОВАНИЕ И ПОДДЕРЖАНИЕ ПОЗИТИВНОГО ИМИДЖА КОМПАНИИ

- 3.1. Корпоративная культура.
- 3.2. Внешний вид сотрудника
- 3.2.1. Проведение встреч и переговоров.
- 3.2.2. Проведение собраний и совещаний.
- 3.2.3. Общение по телефону.

ГЛАВА 4. КОНФЛИКТ ИНТЕРЕСОВ

ГЛАВА 5. ПОощРЕНИЕ СОТРУДНИКОВ ЗА СОБЛЮДЕНИЕ ПРАВИЛ ПОЛОЖЕНИЯ

ГЛАВА 6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Положение о корпоративной этике (далее – Положение) Товарищества с ограниченной ответственностью «АРЕС Training Center» (далее – Компания) разработано в соответствии с законодательством Республики Казахстан, Уставом Компании и иными внутренними документами Компании.

Положение является сводом принципов и правил саморегулирования деятельности Компании, включающим корпоративную культуру, осознанно разделяемые в коллективе ценности и нормы деловой этики обязательные для выполнения в рамках рабочих процессов Компании.

Положение адресовано и распространяется на директора, заместителя директора, главного бухгалтера, руководителя отдела кадров а также на работников Компании.

ЦЕЛЮЮ НАСТОЯЩЕГО ПОЛОЖЕНИЯ ЯВЛЯЕТСЯ:

- закрепление ключевых ценностей, принципов, правил и норм деловой этики, которыми в обязательном порядке руководствуются руководители и работники Компании в своей деятельности как при принятии стратегически важных решений, так и в повседневных ситуациях;
- установление стандартов поведения, определяющих взаимоотношения внутри коллектива, отношения с сотрудниками, деловыми партнерами, государственными органами, общественностью;
- развитие единой корпоративной культуры, основанной на высоких этических стандартах, поддержание в коллективе атмосферы доверия, взаимного уважения и порядочности;
- единообразное понимание и исполнение норм деловой этики принятых в Компании всеми сотрудниками вне зависимости от занимаемой должности;
- определение общих принципов для предотвращения возможного конфликта интересов;
- формирование политики корпоративного поведения, базирующейся на учете интересов всех участников производственно-хозяйственной и общественно-социальной деятельности;
- повышение и сохранение доверия к Компании со стороны делового сообщества, укрепление репутации открытого и честного участника рынка;
- содействие эффективному взаимодействию с заинтересованными сторонами путем применения практики делового поведения;
- осознание сотрудниками персональной ответственности перед деловыми партнерами, коллективом и участниками Компании за выполнение своих должностных обязанностей.

Руководители и работники Компании (далее – сотрудники Компании) обязаны ознакомиться с требованиями настоящего Положения и соблюдать их в процессе своей трудовой деятельности в обязательном порядке как при нахождении на рабочем месте, так и в служебных командировках.

1.1. ОСНОВНЫЕ ЦЕННОСТИ КОМПАНИИ

Основными деловыми и этическими ценностями Компании являются:

КАЧЕСТВО И НАДЕЖНОСТЬ – высокое качество и надежность при осуществлении основных видов деятельности Компании, защита интересов и прав сотрудников и клиентов Компании;

РАЗВИТИЕ – сохранение и последовательное наращивание технического, производственного, кадрового и иного потенциала Компании;

ПРОДУКТИВНОСТЬ – достижение и поддержание высокой прибыльности Компании за счет повышения эффективности профессиональной деятельности Компании.

1.2. ПРИНЦИПЫ ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ К КОМПАНИИ

Компания стремится соблюдать принципы деловой этики во всех аспектах своей деятельности. Компания руководствуется следующими принципами деловой этики:

- **ЧЕСТНОСТЬ** – Компания не допускает конфликта между личными интересами и профессиональной деятельностью; обман, умалчивание и ложные заявления несовместимы со статусом сотрудника Компании и являются основанием для привлечения сотрудника к дисциплинарному взысканию вплоть до увольнения.

- **ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ** - глубокое знание предмета своей деятельности, ответственное и добросовестное отношение к должностным обязанностям, качественное и своевременное выполнение поставленных задач, совершенствование профессионального уровня;

- **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ** – профессиональное исполнение своих обязательств перед деловыми партнерами, сотрудниками, участниками, органами государственной власти, другими заинтересованными сторонами;

- **СПРАВЕДЛИВОСТЬ** – предполагает равные условия для профессионального роста любого сотрудника в рамках Компании;

- **АПОЛИТИЧНОСТЬ** – исполняя свои обязательства перед деловыми партнерами, сотрудниками, участниками, органами государственной власти в рамках рабочих процессов Компании сотрудники не имеют права руководствоваться личными политическими взглядами и интересами. Иные действия считаются несовместимыми со статусом сотрудника Компании и являются основанием для привлечения сотрудника к дисциплинарному взысканию вплоть до увольнения;

Компания рассчитывает, что его деловые партнеры также будут соблюдать указанные принципы.

В соответствии с указанными принципами выстраиваются взаимоотношения Компании с сотрудниками, деловыми партнерами, государственными органами и общественностью.

При осуществлении своей деятельности Компания:

- соблюдает нормы законодательства Республики Казахстан;
- обеспечивает соблюдение и уважение прав человека;
- создает условия для самосовершенствования работников, предоставляет возможность для повышения уровня квалификации сотрудников, их личностного и карьерного роста;
- действует справедливо и добросовестно, не приемлет взяток и аналогичной порочной деловой практики, противодействует коррупции, не попустительствует взяточничеству и вымогательству;
- стремится к тому, чтобы все отношения с деловыми партнерами и иными лицами были взаимовыгодными;
- совершенствует систему мотивации и оценки труда;
- ведет в отношении своих сотрудников политику равных возможностей, отсутствия дискриминации;
- проявляет уважение к населению тех мест, где оно ведет свою деятельность и бережно относится к окружающей среде;
- обеспечивает безопасность труда.

ГЛАВА 2. ЭТИЧЕСКИЕ НОРМЫ КОРПОРАТИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ СОТРУДНИКОВ

2.1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Репутация честной, открытой Компании, строго придерживающейся высоких стандартов деловой этики, является залогом его успеха и процветания. Следование высоким этическим принципам и поддержание репутации Компании – одна из основных задач всех сотрудников. Любые нарушения норм и правил деловой этики могут привести к потере доверия к Компании со стороны деловых партнеров и государственных структур.

Этические нормы устанавливают стандарты поведения для каждого сотрудника Компании и определяют совокупность принципов и норм поведения, соответствующих (непротиворечащих) интересам Компании. Эффективное внедрение и соблюдение этических норм является главным и неукоснительным приоритетом для всех сотрудников Компании, вне зависимости от места работы и прошлого опыта. Каждый сотрудник Компании несет ответственность за выполнение этих требований.

2.2. ЭТИЧЕСКИЕ ПРИНЦИПЫ СОТРУДНИКОВ КОМПАНИИ

Свою профессиональную деятельность сотрудники Компании осуществляют в соответствии

с целями и с учетом ценностей и норм, принятых для сотрудников Компании на основе:

- неукоснительного соблюдения законодательства Республики Казахстан, локальных актов Компании, разработанных регламентов, положений Компании;
- следования высоким моральным требованиям, такими как честь, ответственность, непредвзятость, справедливость, доброжелательность, являющимся необходимым условием успешного выполнения Компании своих целевых задач;
- соблюдения конфиденциальности информации, ставшей известной сотруднику, составляющей коммерческую или иную тайну Компании;
- полного и ответственного исполнения должностных обязанностей;
- персональной ответственности за качество и результаты своей деятельности;
- активного противодействия недобросовестным поступкам сотрудников Компании, придания гласности фактам нарушения настоящего Положения;
- установления и развития профессиональных связей на основе взаимоуважения и взаимопомощи;
- поддержки положительной репутации Компании, в том числе и в нерабочее время;
- поддержки и развития корпоративной культуры и корпоративных ценностей Компании;
- уважительного отношения к корпоративной символике Компании;
- предотвращения распространения или угроз распространения сведений, порочащих деловую репутацию Компании, деловых партнеров и работников;
- коллективного поддержания здорового морально-психологического климата и здорового образа жизни;
- корректного (толерантного) отношения к ошибкам коллег и объективной оценке своей профессиональной компетенции, постоянной работы над своим развитием;
- творческого подхода к работе, делового оптимизма и жизнелюбия.

2.3. ЭТИЧЕСКИЕ ПРИНЦИПЫ РУКОВОДСТВА КОМПАНИИ

Система исполнения Положения опирается на этическое лидерство руководителей Компании. Своим примером они должны поддерживать корпоративную культуру, неприемлемость коррупции и формировать образцы этического поведения.

Руководство Компании относится к своим сотрудникам с уважением и заинтересовано в формировании долгосрочных отношений с ними на основе трудового законодательства РК и уважения к правам человека.

Руководство Компании стремится проводить честную, справедливую и открытую политику в отношении своих сотрудников, с учетом индивидуальных особенностей каждого сотрудника. Эта политика действует на всех этапах работы с персоналом.

Руководство Компании стремится создать эффективную систему оценки персонала, которая позволит:

- объективно оценить вклад каждого сотрудника;
- привлечь наиболее квалифицированных сотрудников;
- стимулировать развитие и профессиональный рост сотрудников.

Принципы и нормы поведения руководства Компании:

- соблюдение законодательства, внутренних документов Компании, соглашений и трудовых договоров;
- создание атмосферы открытости в деловом общении, обеспечение организации труда, способствующей эффективному взаимодействию работников Компании и удовлетворению их от работы;
- принятие конструктивной критики, уважение альтернативного мнения;
- признание эффективности и приоритетности адекватных форм поощрения за трудовые достижения сотрудников по сравнению с прямым нажимом и наказанием;
- недопущение по отношению к работникам Компании каких-либо проявлений дискриминации по половым, политическим, религиозным и национальным мотивам при приеме на работу, оплате труда, продвижении по службе;
- обеспечение безопасности труда и условий, отвечающих требованиям охраны и гигиены труда;
- неиспользование детского труда и принудительного труда;
- уважение права работников Компании;

- развитие эффективной системы консультаций работников Компании относительно условий труда и других вопросов, которые будут непосредственно затрагивать их на рабочем месте;
- признание суверенности личности и неприкосновенности ее достоинства.

2.4. НОРМЫ КОРПОРАТИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ СОТРУДНИКОВ КОМПАНИИ

Сотрудники Компании в своем поведении не допускают злоупотребления служебным положением:

- злоупотребление служебным положением возникает, когда сотрудник Компании ставит свои личные интересы выше интересов Компании в рамках рабочих процессов, что является несовместимым со статусом сотрудника Компании и является поводом для увольнения;
- Компания уверена, что каждый сотрудник при выполнении своей работы обязан ставить интересы Компании выше своих личных, в то же время Компания уважает гражданские и личные права своих сотрудников;
- при исполнении своих обязанностей сотрудники Компании не могут участвовать в деятельности, прямо или косвенно влияющей на деловые решения, производственные или финансовые процессы Компании, если в результате этой деятельности возникает или может возникнуть ситуация конфликта личных интересов и интересов Компании (конфликт интересов).

В своей деятельности сотрудники Компании исключают:

- участие в незаконных акциях, порочащих Компанию как трудовой коллектив, любую противоправную деятельность (деловую, общественную, политическую, религиозную и др.), которая может принести ущерб Компании;
- распространение или угрозу распространения любых сведений, порочащих репутацию Компании, его руководителей, работников, применение или угрозу применения незаконных способов осуществления профессиональной деятельности;
- формальное отношение к выполнению своих функций, проявляющееся в выполнении трудовых процессов, не добиваясь содержательного фактического результата. Формализм одновременно оценивается как неэффективная работа и нелояльное отношение к Компании;
- критику Компании в присутствии посторонних людей, так как это компрометирует Компанию;
- раскрытие коммерческой тайны. Раскрытие коммерческой тайны Компании влечет за собой ответственность, предусмотренную действующим законодательством, штрафом, компенсирующим ущерб Компании и является несовместимым действием со статусом работника Компании.

Компания ожидает от всех своих сотрудников, что они будут избегать всех ситуаций потенциального и действительного конфликта личных интересов и интересов Компании.

Сотрудникам Общества запрещается:

- употребление алкогольных напитков на рабочем месте, на территории Компании и при исполнении должностных обязанностей вне территории Компании;
- курение на рабочем месте и в служебных помещениях - курение возможно только в специально отведенных местах;
- ношение любого вида оружия на территории Компании;
- участие в азартных играх на территории Компании и при исполнении должностных обязанностей вне территории Компании;
- пропаганда политических и религиозных взглядов или их обсуждение с деловыми партнерами;
- прямое нарушение норм и правил данного Положения.

2.5. ОТНОШЕНИЯ МЕЖДУ РУКОВОДСТВОМ И РАБОТНИКАМИ КОМПАНИИ

Создание конструктивных профессиональных отношений между руководителями и работниками Компании необходимо для ежедневной эффективной работы Компании и для его будущего развития.

Руководителям Общества рекомендуется соблюдать следующие нормы и правила

делового этикета:

- показывать подчиненным пример хорошего владения нормами и правилами этики и делового этикета;
- не критиковать подчиненных в присутствии других сотрудников, делать это конфиденциально. Критика должна быть корректной и конструктивной;
- уметь признавать перед подчиненными свои ошибки и не преследовать их за конструктивную критику в свой адрес.

Сотрудникам Компании рекомендуется соблюдать следующие нормы и правила делового этикета:

- информировать непосредственного руководителя о причинах отсутствия на рабочем месте, если такие причины не были согласованы с руководителем предварительно;
- не отвечать в присутствии коллег на некорректное поведение руководителя. Если Вы уверены в своей правоте, попросите о личной встрече;
- тон делового общения с руководителями Компании, коллегами, клиентами обязан быть строго выдержанным, без предвзятости.
- при встрече в коридоре или на открытой территории здороваться первым следует подчиненному;
- входящий в помещение (в том числе руководитель) первым здоровается с присутствующими.

При наличии трудовой деятельности вне Компании сотрудники должны:

- уведомить непосредственного руководителя и руководителя кадровой службы о наличии оплачиваемой трудовой деятельности в других организациях;
- оформить трудовые отношения по совместительству в соответствии с законодательством Республики Казахстан;
- осуществлять иную трудовую деятельность только в нерабочее время, с учетом требований настоящего Положения, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;
- соблюдать правила сохранения коммерческой и иной служебной информации, предусмотренной законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Компании.

2.6. ОТНОШЕНИЯ С КОЛЛЕГАМИ

Отношения в коллективе влияют на настроение сотрудников и их желание работать, во многом определяют результат всей работы Компании. Создавая и поддерживая комфортную рабочую обстановку, сотрудники Компании обязаны соблюдать следующие нормы и правила делового этикета:

- уважительно относиться друг к другу;
- принимать меры по предотвращению и урегулированию конфликтов интересов;
- в рабочее время не заниматься делами, не связанными с выполнением служебных обязанностей;
- всегда извиняться за свое некорректное поведение;
- не переносить дружеские отношения в рабочую обстановку;
- помогать коллегам, делиться знаниями и опытом;
- хвалить коллег за хорошо выполненную работу;
- обсуждать проблемы своего карьерного роста не с коллегами, а с непосредственным руководителем;
- пресекать интриги, слухи, сплетни;
- не обсуждать личные или профессиональные качества коллег в их отсутствие;
- не допускать дискриминации по признакам пола, возраста, национальности, сексуальной ориентации, вероисповедания, убеждений, социального положения, образования, трудового стажа.

Общение между сотрудниками Компании, а также с представителями иных организаций, должно строиться на доброжелательной основе, с уважением к окружающим и соблюдением общепринятых норм делового этикета. Не допускается употребление ненормативной лексики,

повышенного тона, неуважительных жестов.

При возникновении конфликтных ситуаций сотрудники должны принять исчерпывающие меры по их устранению, при необходимости привлечь к разрешению конфликта непосредственного и/или вышестоящего руководителя. Участники конфликтной ситуации должны быть готовы к тому, что при неспособности найти взаимопонимание, в том числе с привлечением коллег и/или руководства, ответственность будут нести обе стороны.

Сотрудники Компании обязаны при исполнении служебных обязанностей и в нерабочее время, находясь как на рабочем месте, так и в иных общественных местах, вести себя достойно и корректно, не допуская совершения проступков, которые могут причинить ущерб имиджу Компании.

Сотрудники в отношении со своими коллегами считают себя обязанными:

- обеспечивать всем равные возможности проявления личности в трудовом процессе;
- максимально содействовать руководству Компании, другим общественно-полезным объединениям;
- содействовать улучшению условий труда, способствующих творческому росту персонала, укреплению его здоровья и социального благополучия, обеспечению личной безопасности;
- содействовать коллегам в решении задач, стремиться находить общие цели и взаимопонимание независимо от того, в каком подразделении Компании они работают;
- в отношениях с коллегами поддерживать климат доверия, проявлять конструктивность и заботу;
- в конфликтной ситуации стремиться найти взаимопонимание и согласие, показывать готовность продолжать эффективную совместную работу, исходя, прежде всего, из целей деятельности Компании;
- уважать право сотрудников на участие в легальных политических акциях, профсоюзной деятельности, на отправлении религиозных обрядов, не противоречащих действующему законодательству, не в ущерб рабочему процессу;
- уважать частную (личную) жизнь сотрудников, соблюдая суверенитет личности;
- соблюдать нормы общественной морали во взаимоотношениях;
- воздерживаться от неконструктивной и неаргументированной критики сотрудника, проявлять тактичность при обоснованной критике;
- проявлять уважение к квалификации и профессиональному опыту сотрудников, ценить их рабочее время.

2.7. ОТНОШЕНИЯ С ДЕЛОВЫМИ ПАРТНЕРАМИ

Компания убеждена в том, что залогом его успеха являются долгосрочные отношения с деловыми партнерами (поставщиками, подрядчиками, партнерами по совместным проектам и т.д.), основанные на взаимном уважении, доверии, честности и справедливости.

При взаимодействии с деловыми партнерами Компания:

- избегает взаимодействия с деловыми партнерами, которые пытаются направить процесс переговоров в русло своекорыстных интересов;
- поддерживает строго коммерческие отношения с деловыми партнерами, в том числе с участниками Компании;
- добросовестно исполняет принятые на себя обязательства перед деловыми партнерами;
- соблюдает условия контрактов/договоров с деловыми партнерами и выполняет свои обязательства по отношению к ним;
- не допускает в своей деятельности предоставления деловым партнерам необоснованных льгот и привилегий;
- создает и поддерживает взаимовыгодные коммерческие отношения с деловыми партнерами, руководствуясь принципами взаимоуважения и компромисса;
- стремится к досудебному урегулированию возникших споров в целях их компетентного разрешения путем переговоров и сохранения партнерских отношений;

Поведение каждого сотрудника формирует представление деловых партнеров о Компании, влияет на их стремление сотрудничать.

В процессе делового общения с деловыми партнерами и представителями

организаций сотрудники обязаны придерживаться следующих норм и правил делового поведения:

- с уважением относиться ко всем деловым партнерам без исключения;
- в процессе общения быть сдержанным и тактичным;
- не обсуждать одного делового партнера с другим;
- всегда уважительно отзываться о коллегах и Компании, укрепляя тем самым его авторитет;
- исключать ситуации, при которых деловой партнер по независящим от него причинам находится в вынужденном ожидании; извиняться перед ним за задержку;
- выслушивать собеседника, давать ему возможность полностью высказаться;
- критика должна идти после похвалы и быть деловой и конструктивной;
- корректно формулировать критические замечания, не задевая достоинство делового партнера;
- всегда стараться увидеть проблему или ситуацию глазами делового партнера;
- в процессе беседы всегда называть собеседника по имени (и отчеству);
- избегать поучительного тона, быть открытыми к аргументам партнера, стараться убедить его в своей правоте, а не вынудить его принять свою точку зрения;
- предоставлять деловому партнеру только ту информацию, которая непосредственно касается предмета переговоров и не является коммерческой тайной;
- вести обсуждение с деловыми партнерами, не касаясь личных тем, воспоминаний, рассуждений, подчеркивая и выделяя только точку зрения Общества.

2.8. ОТНОШЕНИЯ С ОРГАНАМИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ

Компания стремится налаживать и поддерживать прочные взаимоотношения с органами государственной власти, чиновниками и другими представителями власти на основе независимости сторон. Компания не допускает попыток оказывать влияние на решения органов государственной власти. Компания своевременно и полностью платит налоги.

Во взаимоотношениях с органами государственной власти Компания придерживается следующих норм:

- получение всех государственных лицензий и прочих разрешений, необходимых для осуществления деятельности;
- ведение дел с органами государственной власти без личной заинтересованности, не прибегая к взяточничеству и иным неправомерным способам оказания влияния на принятие административных решений.

2.9. ОТНОШЕНИЯ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ

Компания рассматривает себя как неотъемлемый элемент общественной среды, в которой оно работает и с которой оно стремится наладить прочные отношения, основанные на принципах уважения, доверия, честности и справедливости.

Руководство Компании стремится оказывать положительное влияние на решение социально значимых вопросов, стремится создавать новые рабочие места и повышать профессиональную квалификацию сотрудников, когда это экономически выгодно и целесообразно.

Сотрудники Компании поддерживают программы, направленные на повышение уровня знаний и образования и другие социальные программы. Сотрудники Компании стремятся к установлению конструктивных отношений с организациями (общественными, неправительственными и другими) в целях совершенствования общественных отношений, улучшения окружающей среды и обеспечения безопасности жизни.

Компания соблюдает требования законодательства Республики Казахстан в области охраны окружающей среды, охраны здоровья и обеспечения безопасных условий труда.

2.10. ОТНОШЕНИЯ СО СРЕДСТВАМИ МАССОВОЙ ИНФОРМАЦИИ

Информационная политика Компании предусматривает создание возможности получения свободного и необременительного доступа к информации о Компании. Компания следит за соблюдением высоких стандартов во взаимодействии со средствами массовой информации (далее – СМИ).

Сведения, касающиеся деятельности Компании, имеет право предоставлять СМИ только руководство Компании. Руководители Компании несут персональную ответственность за достоверность предоставляемых информационных материалов и отсутствие в них сведений, составляющих коммерческую тайну, а также сведений конфиденциального характера.

Сотрудники Компании могут предоставлять СМИ информацию, касающуюся деятельности Компании, только по поручению или с разрешения и по согласованию с руководством Компании. Каждый сотрудник должен понимать и всегда помнить, что любая высказанная им как сотрудником Компании точка зрения (или распространенная информация) непосредственно соотносится с самой Компанией, ее имиджем и влияет на ее репутацию в деловом сообществе.

Любые контакты с представителями СМИ – интервью, публикации, участие в пресс-конференциях, брифингах для прессы – сотрудники Компании осуществляют только по согласованию с руководством Компании в пределах своей компетенции и предоставленных полномочий.

2.11. КОРПОРАТИВНОЕ ИМУЩЕСТВО И СИСТЕМА КОММУНИКАТИВНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

Политика Компании состоит в том, что все сотрудники обязаны бережно относиться к имуществу и использовать его эффективно. Имущество Компании включает в себя материальное имущество и нематериальное имущество (в виде конфиденциальной информации и интеллектуальной собственности). Компания доверяет сотрудникам и предоставляет для достижения поставленных целей все необходимые ресурсы, которые они используют рационально.

ГЛАВА 3. ФОРМИРОВАНИЕ И ПОДДЕРЖАНИЕ ПОЗИТИВНОГО ИМИДЖА Компании

Формирование позитивного имиджа Компании является долговременной задачей.

Основными факторами позитивного имиджа Компании являются:

- распространение позитивной информации о деятельности Компании;
- организация внешних и внутренних коммуникаций, формирующих постоянный информационный поток по вопросам деятельности Компании;
- соблюдение принципов информационной открытости при работе с заинтересованными группами;
- формирование и развитие корпоративной культуры, поддержание корпоративных культурных ценностей внутри Компании;
- социальная политика Компании и обеспечение мотивации сотрудников.

3.1. КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА

Корпоративная культура – это существующая в Компании система представлений, убеждений, ценностей, норм и правил поведения, принимаемых и разделяемых членами коллектива. Корпоративная культура определяет социально-психологический климат Компании, влияет на уровень мотивации сотрудников и степень их лояльности по отношению к Компании. Сотрудник, разделяющий корпоративные убеждения и ценности, считает себя членом сплоченной команды, успех которой для него необычайно важен.

Принимая внутренние обязательства перед Компанией, сотрудники Компании творчески подходят к поставленным задачам, становятся более инициативными, качественно выполняют свою работу.

Устойчивые стандарты (Устойчивое развитие) корпоративной культуры являются неотъемлемой частью деятельности Компании. Стандарты корпоративной культуры формируют положительный имидж Компании среди сотрудников и деловых партнеров Компании.

3.1.1. ВНЕШНИЙ ВИД СОТРУДНИКА

Внешний вид сотрудника является одной из составляющих имиджа предприятия и должен способствовать созданию деловой атмосферы. В Компании общепринятым в офисных помещениях является деловой стиль одежды.

Основой делового стиля во внешнем облике сотрудников Компании являются следующие принципы:

- сдержанность, опрятность, элегантность;

- чувство меры, вкус и целесообразность;
- чистота, аккуратность, соответствие стандартам делового стиля одежды.

Сотрудникам Компании в офисных помещениях, на рабочем месте запрещается:

- носить спортивную и пляжную одежду;
- носить шорты, бриджи, одежду из прозрачных и кружевных тканей;
- использование в деловой одежде ярких, вызывающих цветовых сочетаний;
- носить броские украшения и одежду, открывающую спину, живот, плечи, с глубоким декольте;
- открытая демонстрация татуировок и пирсинга на частях тела;

Исключение составляют нерабочие дни.

В дни отъезда в служебную командировку и/или возвращения из командировки при нахождении сотрудников Компании на рабочем месте допускаются отклонения от настоящих рекомендаций по внешнему виду.

Допускается свободный стиль одежды в последний день рабочей недели в том случае, если у сотрудников этот день не запланированы переговоры и деловые встречи.

Инструкторам, которым согласно нормам предусмотрена выдача спецодежды, обязаны в течение рабочего времени носить спецодежду в местах проведения занятий.

Работники рабочих профессий обязаны носить спецодежду в течение рабочего времени, дополняя или уменьшая ее комплект в зависимости от времени года и температуры внешней среды, при использовании спецодежды необходимо следить за ее чистотой и аккуратным видом.

3.1.2. ПРОВЕДЕНИЕ ВСТРЕЧ И ПЕРЕГОВОРОВ

В ходе переговоров с представителями внешних организаций следует последовательно отстаивать интересы Компании, проявляя при обсуждении возникающих проблем доброжелательность и конструктивность.

Использование в ходе переговоров недостоверной или заведомо ложной информации, а также информации, не относящейся прямо или косвенно к переговорам, в том числе в целях достижения успеха, не допускается.

3.1.3. ПРОВЕДЕНИЕ СОБРАНИЙ И СОВЕЩАНИЙ

Собрания и совещания – важная составляющая деятельности Компании. При проведении собраний и совещаний следует использовать отведенное время с максимальной эффективностью.

Для этого сотрудникам рекомендуется соблюдать следующие нормы и правила этикета:

- приходить на собрания вовремя;
- заранее ознакомиться с повесткой дня и брать с собой все необходимые материалы, подготовленные вопросы или комментарии;
- перед началом собрания или совещания отключать мобильный телефон либо устанавливать беззвучный режим;
- не использовать собрания в качестве трибуны для решения личных проблем;
- всегда заранее выяснять, сколько времени отводится на выступление, не затягивать свое выступление за счет сокращения времени следующих ораторов.

3.1.4 ОБЩЕНИЕ ПО ТЕЛЕФОНУ И КОММУНИКАТИВНЫМ СРЕДСТВАМ СВЯЗИ.

Умение сотрудников говорить по телефону с коллегами и деловыми партнерами способствует созданию благоприятного впечатления о Компании в целом.

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

- отвечать на звонок не позднее 3-го звукового сигнала;
- при собственном звонке ждать ответа в течение отрезка времени по длительности не

превышающего 6 гудков;

- в начале разговора с деловым партнером следует представляться (название Компании, свое имя или имя и отчество);
- в начале разговора интересоваться, удобно ли сейчас разговаривать;
- оставляя сообщение на автоответчике, называть дату, время звонка, название общества, свое имя, а затем кратко излагать цель звонка;
- не застав на месте нужного человека, интересоваться, когда удобнее перезвонить или оставлять свое имя и номер телефона;
- при завершении телефонного разговора необходимо следовать правилу: кто первым начал разговор (позвонил), тот и должен его закончить;
- передавая значительный объем информации, необходимо пользоваться электронной почтой или факсом;
- при поступлении звонка коллеге, который отсутствует на рабочем месте, необходимо принять для него сообщение;
- при обрыве связи перезванивать следует позвонившему участнику переговоров;
- если звонивший набрал неправильный номер, необходимо вежливо попросить его перезвонить;
- по отношению к позвонившему человеку следует проявлять доброжелательность, внимание, вежливость, тактичность, готовность помочь советом и делом.

При общении по мобильному телефону:

во время деловых встреч и переговоров сотрудник Компании должен отключать звуковой сигнал мобильного телефона. Если сотрудник Компании ожидает важный звонок во время деловой встречи, он заранее предупреждает об этом собеседника, а при поступлении звонка старается говорить кратко;

- при ведении разговоров по мобильному телефону сотрудник Компании должен говорить доброжелательно, четко, негромко.

ГЛАВА 4. КОНФЛИКТ ИНТЕРЕСОВ

Руководители Компании, равно как и работники Компании, выполняют свои профессиональные функции добросовестно и разумно, с должной заботой и осмотрительностью, в интересах Компании и участников, избегая конфликтов интересов.

Выявление конфликта интересов и его адекватное урегулирование является важным условием обеспечения защиты интересов Компании, участников и деловых партнеров.

Сотрудник может быть вовлечен в конфликт интересов, если он принимает решение, заключая от имени Компании сделки:

- с лицами, связанными с ним родственными, семейными или дружественными отношениями;
- с предприятиями и физическими лицами, с которыми у сотрудника или связанного с ним лица имеются какие-либо договорные отношения;
- с предприятием, в котором сотрудник или связанное с ним лицо обладают существенным участием, либо являются должностными лицами, имеющими право принимать решения;
- с предприятиями, от сотрудничества с которыми сотрудник или связанное с ним лицо ожидает любого вида личную прибыль (выгоду).

Руководители и работники Компании в целях недопущения конфликта интересов:

- не должны пользоваться в своих интересах или для извлечения личной выгоды возможностями, которые предоставлены им корпоративными ресурсами Компании, руководством Компании, их должностным положением и/или информацией, полученной ими вследствие исполнения должностных обязанностей;
- обязаны прилагать все усилия к тому, чтобы возникающие конфликты разрешались в рамках действующего законодательства и с учетом законных интересов сторон, вовлеченных в конфликт;
- сообщить непосредственному руководителю о любом реальном или потенциальном конфликте интересов, как только о нем станет известно;

- по согласованию с руководством Компании принять меры по разрешению конфликта интересов.

Урегулирование конфликта интересов в Компании регламентировано настоящим Положением и иными внутренними документами Компании.

ГЛАВА 5. КОНТРОЛЬ НАД СОБЛЮДЕНИЕМ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящее Положение является нормативным документом Компании, обязательным для исполнения всеми сотрудниками Компании вне зависимости от занимаемой должности. Соблюдение норм Положения обеспечивается в повседневной деятельности сотрудников Компании. По вопросам, касающимся норм Положения и/или возникшим в ходе работы этическим вопросам и конфликтам интересов, а также по фактам нарушений Положения, коррупционных и других противоправных действий, руководители и работники Компании, а также деловые партнеры и заинтересованные лица вправе обращаться:

- к непосредственному и/или вышестоящему руководителю;
- к директору Компании.

Компания гарантирует сотрудникам анонимность и ненаказуемость такого обращения. Любое преследование сотрудников, которые по доброй воле заявили о нарушении принципов Положения, будет расценено как отдельное нарушение принципов Положения.

Компания гарантирует внимательное, объективное и компетентное рассмотрение поступивших обращений, касающихся соблюдения требований настоящего Положения. Никакие меры не будут применены к сотруднику Общества без проведения должного служебного расследования.

Рассмотрение фактов неоднократных нарушений сотрудником требований Положения и принятие решений по ним производится на собраниях по этике Компании.

Установление наличия в поступках сотрудника действий, признанных как несоблюдение им одного или нескольких требований Положения, квалифицируется как нарушение трудовой дисциплины и является основанием для применения к нему мер дисциплинарного воздействия.

Указанные меры не заменяют административную, уголовную и гражданскую ответственность, которую несет сотрудник, если нарушения требований настоящего Положения соответствует нарушениям действующего законодательства Республики Казахстан.

Руководство Компании оставляет за собой право при предоставлении характеристики или рекомендации сотруднику, отражать в них факты несоблюдения требований Положения.

Компания поощряет сотрудников к открытому обсуждению требований Положения и положительно относится к любым конструктивным предложениям по его совершенствованию. Каждый сотрудник Компании может выступить с инициативой и представить Совету по этике Компаний предложения по совершенствованию корпоративных норм и правил.

ГЛАВА 6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Положение вступает в силу с момента его утверждения директором ТОО «APEC Training Center»

Ознакомление с Положением работников ТОО «APEC Training Center» осуществляется менеджером кадровой службой Компании.

Исполнитель / Executor:
HR Manager / Менеджер УЧР
Алена Каналиева / Alena Kanaliyeva

