



AKTIVA sistem doo

Osnivanje preduzeća i radnji | Računovodstvena agencija | Poresko savetovanje
Propisi besplatno | www.aktivasisistem.com | Obrasci besplatno

KODEKS POSLOVNOG PONAŠANJA

Svrha kodeksa

Svrha ovog dokumenta je da uputi zaposlene kako da svoje ponašanje prilagode radnom okruženju a u skladu sa moralnim i profesionalnim normama i opšte prihvaćenim vrednostima.

Kodeks se odnosi na sve zaposlene koji su dužni da u svom ponašanju primenjuju standarde propisane u ovom dokumentu.

Prema ponašanju pojedinca donose se zaključci o celom preduzeću, takodje ponašanje utiče i na ukupnu radnu atmosferu i, zato, ponašanje pojedinca na poslu nije privatna stvar nego predstavlja opšteprihvaćenu ličnu i profesionalnu obavezu svih zaposlenih.

Kodeks je podeljen na sledeće segmente:

1. Odnos prema poslu i saradnicima,
2. Odnos prema klijentima i poslovnim partnerima i
3. Odnos prema imovini.

1. Odnos prema poslu i saradnicima

Svakodnevno ponašanje

U svakodnevnim situacijama na radnom mestu očekuje se ponašanje koje je u skladu sa opšteprihvaćenim pravilima pristojnog ophođenja:

1. tačnost dolaska na posao i sastanke, kao i poštovanje dogovorenih rokova,
2. ne napuštanje radnog mesta bez potrebe i bez najave
3. tokom radnog vremena ne obavljaju se privatni poslovi i razgovori
4. prikladno poslovno odevanje, visoki standardi lične higijene i urednosti,
5. čistoća i urednost radne okoline,
6. ljubazan stil komunikacije,
7. primereno oslovljavanje,
8. izvinjenje i ispravljanje grešaka,
9. izbegavanje i aktivno sprečavanje svađa i sukoba,
10. diskrecija - izbegavanje učestvovanja u glasinama, ogovaranju i drugim vrstama negativne i štetne komunikacije,
11. odnosi među zaposlenim treba da budu korektni ali na izvesnoj distanci, neprihvatljivi su intimni i nekontrolisani odnosi.

Lojalnost

Lojalnost zaposlenih podrazumeva vođenje računa o poslovnim interesima i ciljevima na svakom mestu i u svakoj prilici i mimo radnog vremena.

Lojalnost uključuje i neobavljanje privatnih poslova (ugovaranje, konsultacije, izrada, implementacije i sl.) iz domena delatnosti i projektovanih ciljeva.

Odgovornost – Ovlašćenja – Hijerhija

Svi zaposleni su dužni da u obavljanju poslova postupaju profesionalno, odgovorno, marljivo i istrajno, nastojeći da sve teškoće na koje mogu da naiđu u radu reše na odgovarajući način koji je u skladu sa postupcima planiranim za tu vrstu posla. U slučaju da zbog privremeno smanjene sposobnosti, ličnih problema, ili nekog drugog razloga zaposleni ne može da odgovori svojim obavezama na poslu, dužan je o tome da obavesti direktora koji će vandredne situacije i lične probleme u kojima se našao zaposleni nastojati da uskladi sa potrebama posla.

Svi zaposleni imaju tačno definisane obaveze, odgovornosti i ovlašćenja u koji je opisan u okviru dokumenta Opisa svakog radnog mesta.

Komunikacija

Poslovna komunikacija zaposlenih se obavlja mail-om ukoliko to nije raspodela zadataka i zaduženja čija se realizacija obavlja odmah. I u slučaju usmeno prenešenih poslovnih poruka ili zadatih zadataka obavezno je poslediti ga i mail-om.

Tok informacija u komunikaciji ide po sledećoj šemi:

Izvršilac

- Vodja projekta
- Direktor (forvard mail-a)

Vodja projekta

- Izvršilac
- Direktor (forvard mail-a)

Direktor

- Izvršilac
- Vodja projekta (forvard mail-a)

Na sve poslovne zadatke iskazane mail-om, mora se odmah nakon obavljenog zadatka odgovoriti po gore iskazanoj šemi.

Svi izveštaji o poslovanju, namerama, sastancima moraju se dostaviti nadređenom u pisanom obliku.

Od zaposlenih se očekuje profesionalna komunikacija neophodna za obavljanje svakog posla. Prioritet su svakako dobri odnosi sa saradnicima, poslovnim partnerima i korisnicima naših usluga. Komunikacija mora biti jasna i efikasna, a podaci koji se iznose precizni i istiniti.

Destruktivna ponašanja

Svi oblici fizičkog i emocionalnog zlostavljanja najstrože su zabranjeni jer ugrožavaju sigurnost, integritet i dostojanstvo osobe, a posledice često imaju trajni negativan učinak na pojedinca i njegovu porodicu, kao i neposredno radno okruženje. Pretnje, vulgarno izražavanje, ispadi besa, vređanje i omalovažavanje, verbalni i fizički napadi, seksualno zlostavljanje, kao i druga nasilnička ponašanja, čine radno okruženje neodgovarajućim za kvalitetan rad i ozbiljno ugrožavaju međuljudske odnose. Svako nasilno ponašanje smatra se teškom povredom radne obaveze.

Pušenje, alkohol, droga i oružlje

U interesu zaštite nepušača, zakonom je propisano uređivanje i obeležavanje mesta gde je pušenje dopušteno. Zaposleni pušači obavezni su da bez izuzetaka poštuju ova pravila. Ukoliko u prostoriji boravi jedan nepušač pušenje je u njoj zabranjeno.

Unošenje alkoholnih pića u radne prostorije, konzumiranje alkohola i opijanje na radnom mestu, kao i dolazak na posao u pripitom i pijanom stanju najstrože su zabranjeni. Konzumiranje alkoholnih pića dopušteno je samo u izuzetnim i reprezentativnim prilikama uz odobrenje direktora.

Takođe je zabranjeno unošenje, širenje i korišćenje svih vrsta droge i opojnih sredstava na radnom mestu.

Zabranjuje se unošenje, držanje i upotreba svih vrsta oružja u radnim prostorima.

2. Odnos prema klijentima i poslovnim partnerima

Telefon

U poslovnom telefonskom razgovoru uvek budite profesionalni, zainteresovani, učtivi i kratki.

Prvo pravilo telefoniranja je da razgovor počnete predstavljanjem (Ime Firme, izvolite, Ime i prezime zaposlenog).

Ne dozvolite da telefon dugo zvoni, a ukoliko se to dogodi dugujete sagovorniku izvinjenje.

Ne ostavljajte poruku da vas nazove osoba čija vam je usluga potrebna ili kojoj nudite usluge i proizvode.

Odgovorite na poslovnu poruku odmah ili u najkraćem mogućem roku.

Izbegavajte privatne razgovore telefonom, posebno u prisustvu stranke. Nastojte da svaki službeni razgovor završite u prijateljskom i pozitivnom tonu.

Pisma – e-mail

Za poslovna pisma koristite memorandum.

Pismo korektno naslovite, na osobu, njenu funkciju i firmu.

Pismo ili e-mail potpisite punim imenom i prezimenom, funkcijom u firmi, kao i svim kontakt podacima.

Stil pisanja prilagodite temi i osobi kojoj se piše.

Ne pišite preduga, ni tehnički složena pisma.

Uvek proverite da li ima grešaka u pismima i drugim porukama.

Na pisma i e-mail-ove odgovarajte odmah ili u najkraćem mogućem roku.

Ukoliko je potrebno da još neko od zaposlenih bude upoznat sa primljenom ili poslatom poštom uvek forvardujte e-mail toj (tim) osobi odmah.

Ukoliko primite e-mail na koji niste u mogućnosti odmah odgovoriti ili odraditi prosledjen zadatak (klijenta, korisnika, posetioca sajta ili zaposlenog) označite ga sebi kao ne pročitano kako na njega ne biste zaboravili.

Čestitke, izraze saučešća i zahvalnosti uvek treba upućivati u pisanoj formi (a ne telefonom).

Sva komunikacija mail-om može se u ime i za račun vršiti isključivo i jedino sa poslovnih mail-ova (imezaposlenog@imefirme.com). Ovo uključuje komunikaciju sa klijentima i potencijalnim klijentima, ostavljanje mail-ova na promotivnim sajtovima i sl.

Sastanci

Pri zakazivanju jasno definišite cilj sastanka.

Cilj sastanka opredeljuje i krug ljudi koji se pozivaju i koji mu prisustvuju. Pri prijemu stranaka i klijenata, zaposleni koji nisu pozvani i aktivno poslovno uključeni ne smeju da prisustvuju sastancima.

Odluku o tome ko prisustvuje poslovnim sastancima, donosi organizator, odnosno direktor preduzeća.

Svakom zaposlenom pri prijemu stranaka potrebno je obezbediti slobodnu prostoriju (bez prisustva drugih zaposlenih) u zakazanom terminu sastanka. Ukoliko to nije moguće zaposleni koji su sticajem okolnosti prisutni nikako i nikad ne smeju da se mešaju u poslovni razgovor ako eksplicitno nisu zamoljeni ili pitani za nešto od organizatora sastanka.

Na poslovnim sastancima nikada ne govorite o poslovima u kojima niste kompetentni i koji ne spadaju u opis vašeg radnog mesta. U poslovni sastanak uvek uključite najkompetentniju osobu (ili više) iz pojedinih oblasti prema nivou znanja koja su za taj sastanak potrebna.

Na sastancima se držite teme sastanka i ne pravite digresije, odnosno ne pričajte o temama koje nemaju direktne veze sa poslom koji se obavlja. Ukoliko stranka to radi, imajte razumevanja za to ukoliko je to u interesu posla, ali diskretno se potrudite da vratite razgovor na poslovni nivo.

Stranke za koje procenite da samo troše svoje i vaše vreme, na kulturnan ali i jasan način sprečite u tome.

3. Odnos prema imovini

Svi zaposleni moraju da se odnose prema imovini pažljivo i odgovorno. Sva imovina može se koristiti jedino i isključivo u poslovne svrhe u ime i za račun.

U imovinu ulaze:

1. Kompjuterska oprema i delovi,
2. Foto oprema,
3. Sistemi veze i telekomunikaciona oprema,
4. Alati, pribor i druga oprema,
5. Kancelarijska oprema i potrošna kancelarijska roba,
6. Vozila,
7. Softver i drugi elektronski proizvodi,
8. Prava, ideje i znanja,
9. Informacije i dokumentacija,
10. Literatura,
11. Promotivni materijali i reference.

Navedenu imovinu u celini a ni u delovima nije dozvoljeno iznositi iz poslovnih prostorija preduzeća ili elektronskih skladišta (servera, baza, cd-a, i sl.) bez izričitog odobrenja direktora. Iznošenje imovine kao i njeno korišćenje u druge svrhe bez izričitog odobrenja direktora će se smatrati za postupak koji ima za cilj otudjenje opreme (kradju) ili sticanje ličnih koristi i rezultiraće najstrožijim disciplinskim merama i podnošenjem krivične prijave.

Ukoliko se elektronski oblici imovine i prava (informacije, dokumentacija, softver, delovi koda i sl.) koriste na drugim mestima van a u ime i za račun (a po izričitom odobrenju direktora), nakon upotrebe, dorade i sl. moraju se obrisati, reinstalirati ili drugim radnjama u potpunosti onemogućiti njihovo dalje korišćenje.

Oštećenje, gubitak, nesavesno ponašanje ili bilo koji drugi postupak zaposlenog koji ima kao posledicu smanjenje vrednosti ili uništavanje imovine će se od zaposlenog nadoknaditi u punom iznosu.

Da je u potpunosti razumeo i da je saglasan sa odredbama ovog Kodeksa svojim potpisom potvrđuje:

Zaposleni

Direktor
