

# Кодекс понашања запослених у ХЕРО

Сврха овог кодекса понашања је да упуту и усмери запослене како да своје понашање прилагоде радном окружењу а у складу са моралним и професионалним нормама понашања и опхођења као и опште прихваћеним вредностима.

Кодекс се односи на све запослене у фирми Херо који су дужни да у свом понашању у току раног времена примењују прописане стандарде и дате смернице у овом документу. Према понашању појединца доносе се закључци о целој предузећу и колективу, лично понашање и опхођење сваког појединца према колегама, клијентима, сарадницима, средствима за рад и имовини фирме у току радног времена је одраз и слика која представља фирму ХЕРО у очима других, тако да

**ПОНАШАЊЕ ПОЈЕДИНЦА НА ПОСЛУ НИЈЕ ЊЕГОВА ПРИВАТНА СТВАР** него представља личну и професионалну ( радну ) обавезу свих запослених. Такође понашање утиче и на укупну радну атмосферу и учинак свих запослених, као и на то дали ће нам 8 сати које скоро сваког дана проводимо на послу протећи у мучнини и грчу или фином и лагодном расположењу.

Овај кодекс се сматра радном обавезом и његово непоштовање може бити основ за отказивање уговора о раду.

## Однос према послу и колегама - сарадницима:

**Свакодневно понашање :** У свакодневним ситуацијама на радном месту очекује се понашање које је у складу са општеприхваћеним правилима пристојног опхођења и понашања а нарочито подразумева :

Тачност доласка на посао и поштовање договорених рокова,  
Не напуштање радног места без одобрења и без потребе,  
Током радног времена не обављати приватне послове и разговоре,  
Не употребљавати мобилне телефоне на радном месту,  
Прикладно одевање и лична хигијена и уредност :

**За жене :** Примарно на радном месту користити прописану заштитну обућу и одећу дуга коса треба да је везана тако да се спречи опадање власи на производе, шминка не нападна дискретна, нокти умерено дуги да не сметају при раду, избегавати облачење које је провокативно - нападно ( НЕ - преуске мајице и панталоне, пре кратке сукње, мајице на бретеле, мајице које откривају стомак ) ;

**За мушкарце :** Примарно користити прописану обућу и одећу свакодневна обријаност и уредна кратка фрузура, редовна хигијена руку и тела, не носити кратке панталоне, не носити папуче – клопке и сличну обућу отвореног типа,

Чистоћа и уредност радне околине,

Љубазан стил комуникације уз поштовање људског интегритета и личности саговорника,

Извињење и исправљање грешака,

Избегавање и спречавање свађа и сукоба,

Дискреција - избегавање учествовања у гласинама, оговарању и другим врстама негативне и штетне комуникације,

Односи међу запосленима треба да буду коректни али на извесној дистанци, не прихватљиви су интимни и неконтролисани односи.

**Лојалност :** Подразумева вођење рачуна о пословим интересима, циљевима и репутацији фирме на сваком месту и у свакој прилици и мимо радног времена. Ово подразумева и забрану коришћења поверљиви информација ради стицања добити или остваривања других личних циљева.

### **Одговорност – Овлашћења – Хијерархија**

Сви запослени су дужни да у обављању послова поступају професионално, одговорно марљиво и истрајно, настојећи да све тешкоће на које могу да наиђу реше на одговарајући начин који је у складу са принципма планираним за ту врсту посла нарочито водећи рачуна о здрављу и личној безбедности себе и других, заштити околине, имовине фирме и сл.

У случају да не може да испуни своје радне обавезе због више силе, не планираних догађаја у току рада, привремено смањене способности, личних проблема или било ког другог разлога дужан је да обавести директора који ће настојати да усклади насталу ситуацију са несметаним одвијањем посла.

Запослени су дужни да поштују прописану хијерархију руководства и управљања.

На крају радног дана ( пословног пута ) сачинити извештаје о пословању, учинку, догађајима и запажањима са пута и исте доставити надређенима.

Од свих запослених се очекује професионална комуникација неопходна за обављање посла, приоритет су добри односи међу сарадницима, пословним партнерима и корисницима ХЕРО производа и услуга. Комуникација мора бити јасна, ефикасна, а податци који се износе прецизни и истинити.

**Деструктивна и штетна понашања :** Сви облици физичког и емоционалног злостављања и понашања које угрожава људску сигурност, интегритет и достојанство најстроже су забрањени. Претње, вулгарно изражавање, испади беса, вређање и омаловажавање, вербални и физички напад, сексуално узнемиравање и злостављање као и све друге врсте насилничког понашања су забрањени. На радном месту запосленима је забрањено било какав вид дискриминационог узнемиравања и понашања. Ниједан запослени не сме обављати никакву активност која је везана за претње, застрашивање или било какво непријатељско понашање. Запослени не смеју користити епитете или омаловажавања, радње или сугестије, текстове или цртеже која се односе на расу, боју коже, религију, нацију, пол, полну опредељеност, године живота, физички или ментални недостатак или политички став.

**Не дозвољава се политичка активност на радном месту.**

### **Пушење, алкохол дрога и оружје**

Пушење је забрањено у радним просторијама ХЕРО осим на месту посебно одређеном за то.

Забрањено је конзумирање алкохола и опијање на радном месту, као и долазак на посао у припитом и пијаном стању. Конзумирање алкохола је дозвољено само у изизетним приликама уз одобрење директора.

Забрањено је уношење, ширење и конзумирање свих врста дрога и опојних средстава на радном месту.

Забрањено је уношење, држање и употреба свих врста оружја на радном месту и у току радног времена.

## **Однос према клијентима**

**Контакт са клијентом :** У односу са клијентима увек се прво представите именом и презименом и фирмом у чије име комуницирате. Поздрављајте се са “Добар Дан”, “Поштовање”, “Довиђења”, “Свако добро”, другу страну ословљавајте са господине/ госпођо. Обратите пажњу на свој наступ, будите љубазни али не

усиљени и нападни, будите предусретљиви, спремни да понудите савет, одговор, решење. Покажите стрпљивост и усредсређеност на разговор и ситуацију. Посветите одговарајуће време сваком саговорнику. Приликом испоруке робе исту однети купцу на жељено место.

### **НЕРВОЗА, НЕСТРПЉИВОСТ И НЕЉУБАЗНОСТ НИСУ ПРИХВАТЉИВИ ЗА ХЕРО.**

Пожељно је приликом сусрета имати визит карту фирме или на захтев клијента бити у могућности објаснити начин на који може да ступи у контакт, изнесе примедбу, изврши наруџбу или проследи допис фирми.

**Контакт телефоном :** У пословном телефонском разговору увек будите професионални, заинтересовани, учтиви и кратки. Прво је правило да разговор започнете представљањем. Не дозволите да телефон дуго звони, уколико се то деси дугујете саговорнику извињење.

Не остављајте поруку да вас назове особа чија вам је услуга потребна или којој ви нудите услугу или производ .

Одговорите на пословну поруку одмах или у што краћем могућем року.

Настојте да сваки службени разговор завршите у пријатељском и позитивном тону.

### **Однос према имовини**

Сви запослени дужни су да се према имовини фирме односе пажљиво и одговорно. Исту користити искључиво у пословне сврхе. Оштећење, губитак, несавесно понашање или било који други поступак проистекао из кривице запосленог а који има као последицу смањење вредности или уништавање имовине фирме Херо или имовине других накнадиће се од запосленог у пуном износу.

Да је у потпуности разумео и да је сагласан са одредбама кодекса својим потписом потврђује

Инђија 13.01.2011.

Запослени

Директор  
Ђурђевић Зоран