

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

ООО «ЦДПО ИНСТРУКТОРПРО»



Левшин Д.В.

«28» июля 2021 г.

ПРАВИЛА

**ВНУТРЕННЕГО ТРУДОВОГО РАСПОРЯДКА В ОБЩЕСТВЕ С
ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «ЦДПО ИНСТРУКТОРПРО»**

г. Краснодар

2021 г.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила внутреннего трудового распорядка (далее - «Правила») в соответствии со статьей 189 Трудового кодекса Российской Федерации определяют трудовой распорядок в Обществе с ограниченной ответственностью «ЦДПО ИНСТРУКТОРПРО» (далее – ООО «ЦДПО ИНСТРУКТОРПРО»).

1.2. Правила внутреннего трудового распорядка имеют цель способствовать укреплению трудовой дисциплины, рациональному использованию рабочего времени, достижению высокого качества работ, повышению производительности труда и воспитанию у работников ответственности за результаты работы организации.

1.3. Настоящие Правила по юридической силе являются локальным нормативным актом и действуют наряду с Трудовым Кодексом Российской Федерации (далее ТК РФ) и другими нормативными актами РФ.

1.4. Правила принимаются и изменяются в порядке, предусмотренном нормами трудового законодательства для утверждения данного нормативного акта.

1.5. Правила определяют условия труда работников.

1.6. Правила доводятся до сведения каждого работника организации.

1.7. Условия труда работников организации, не урегулированные или не полностью урегулированные договором, настоящими Правилами, определяются трудовым законодательством РФ.

1.8.В ООО «ЦДПО ИНСТРУКТОРПРО» вводятся следующие категории персонала: - работник ООО «ЦДПО ИНСТРУКТОРПРО» - лицо, состоящее в гражданско-правовых отношениях с организацией; - руководящий работник ООО «ЦДПО ИНСТРУКТОРПРО» - работник, назначаемый на должность генеральным директором (учредителем) и подчиняющийся непосредственно ему; - научно-педагогические работники (профессорско – преподавательский состав) – работники, назначаемые на должность генеральным директором и подчиняющийся непосредственно ему; - специалист (учебно-вспомогательный персонал) - работник, назначаемый на должность генеральным директором и подчиняющийся всем руководящим работникам ООО «ЦДПО ИНСТРУКТОРПРО»; - технический исполнитель (учебно-вспомогательный персонал) - назначаемый на должность директором и подчиняющийся всем сотрудникам ООО «ЦДПО ИНСТРУКТОРПРО».

1.9. Правила внутреннего распорядка утверждаются генеральным директором ООО «ЦДПО ИНСТРУКТОРПРО» с учетом мнения работников.

1.10. Настоящие Правила обязательны для выполнения всеми работниками организации.

2. ПОРЯДОК ПРИЕМА НА РАБОТУ

2.1. Прием на работу производится на основании заключенного договора возмездного оказания услуг. Договор возмездного оказания услуг заключается в письменной форме. При фактическом допущении работника к работе администрация ООО «ЦДПО ИНСТРУКТОРПРО» обязана оформить с ним договор возмездного оказания услуг в письменной форме не позднее трех рабочих дней со дня фактического допущения работника к работе (ст. 67 ТК РФ). Один экземпляр остается в ООО «ЦДПО ИНСТРУКТОРПРО», другой передается работнику.

2.2. Лица, поступающие на работу в ООО «ЦДПО ИНСТРУКТОРПРО», обязаны предъявить следующие документы (ст. 65 ТК РФ):

- паспорт или иной документ, удостоверяющий личность;
- копию трудовой книжки,
- страховое свидетельство государственного пенсионного страхования;
- документы воинского учета – для военнообязанных и лиц, подлежащих призыву на военную службу, за исключением случаев, когда работник поступает на работу на условиях совместительства;
- документ об образовании, о квалификации или наличии специальных знаний – при поступлении на работу, требующую специальных знаний или специальной подготовки;
- свидетельство о постановке на учет в налоговом органе (ИНН).

В отдельных случаях, с учетом специфики работы, Трудовым кодексом, иными федеральными законами, может предусматриваться необходимость предъявления дополнительных документов при заключении договора возмездного оказания услуг.

В целях более полной оценки профессиональных и деловых качеств принимаемого на работу работника работодатель может предложить ему представить краткую письменную характеристику (резюме) выполняемой ранее работы, проверить умение пользоваться оргтехникой, работать на компьютере и т.д.

2.3. Запрещается требовать от трудящихся при приеме документы, предоставление которых не предусмотрено законодательством.

2.4. Работники ООО «ЦДПО ИНСТРУКТОРПРО» в соответствии с законодательством могут работать по совместительству, а также на условиях совмещения профессий (должностей).

2.5. К педагогической деятельности не допускаются лица, которым эта деятельность запрещена приговором суда или по медицинским показаниям, а также лица, которые имели судимость за определенные преступления. Перечни соответствующих медицинских противопоказаний и преступлений, при наличии которых лица не допускаются к педагогической деятельности, устанавливаются федеральными законами (ст. 331 ТК РФ).

3. ОСНОВНЫЕ ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ РАБОТНИКОВ

3.1. Работник имеет право на:

- предоставление ему работы, обусловленной договором возмездного оказания услуг;
- рабочее место, соответствующее условиям, предусмотренным государственными стандартами организации и безопасности труда;
- производственные и социально-бытовые условия, обеспечивающие безопасность и соблюдение требований гигиены труда;
- охрану труда;
- своевременную и в полном объеме выплату заработной платы в соответствии со своей квалификацией, сложностью труда, количеством и качеством выполненной работы;
- отдых, обеспечиваемый установлением нормальной продолжительности рабочего времени, предоставлением еженедельных выходных дней, нерабочих праздничных дней, оплачиваемых ежегодных отпусков;
- полную достоверную информацию об условиях труда и требованиях охраны труда на рабочем месте;
- защиту своих трудовых прав, свобод и законных интересов всеми, не запрещенными законом способами;
- возмещение вреда, причиненного ему в связи с исполнением им трудовых обязанностей в порядке, установленном законодательством РФ;
- обязательное социальное страхование в случаях, предусмотренных законодательством РФ.

3.2. Работники ООО «ЦДПО ИНСТРУКТОРПРО» обязаны:

- добросовестно исполнять свои трудовые обязанности, своевременно и точно выполнять всю порученную работу, не допускать нарушений срока выполнения заданий, использовать все рабочее время по назначению,

воздерживаться от действий, отвлекающих от выполнения прямых трудовых обязанностей;

- строго соблюдать трудовую дисциплину;
- соблюдать требования по охране труда и технике безопасности, производственной санитарии, гигиене труда и пожарной безопасности;
- содержать в порядке и чистоте свое рабочее место;
- эффективно использовать персональные компьютеры, оргтехнику и другое оборудование, экономно и рационально расходовать материалы и энергию, инвентарь и другие материальные ресурсы, бережно относиться к имуществу ООО «ЦДПО ИНСТРУКТОРПРО»;
- соблюдать фирменные стандарты, установленные в ООО «ЦДПО ИНСТРУКТОРПРО», изложенные в Приложении, являющемся неотъемлемой частью настоящих Правил;
- не разглашать сведения, полученные в силу служебного положения, распространение которых может нанести вред организации и/или её работникам;
- выполнять иные обязанности, предусмотренные трудовым законодательством РФ.

3.3. Научно-педагогические работники ООО «ЦДПО ИНСТРУКТОРПРО» обязаны также:

- обеспечивать высокую эффективность педагогического и научного процессов, соблюдать разработанные образовательные программы;
- формировать у слушателей профессиональные навыки по избранному направлению подготовки;
- развивать у слушателей самостоятельность, инициативу, творческие способности;
- систематически заниматься повышением своей квалификации.

3.4. Круг обязанностей (работ), которые выполняет каждый работник по своей специальности, квалификации или должности, определяется должностными инструкциями и утвержденными положениями, а также квалификационными справочниками должностей служащих и тарифно-квалификационными справочниками работ и профессий служащих.

3.5. Работникам запрещаются следующие действия:

- выражения расового или религиозного презрения, дискриминация или запугивание по признакам расы, цвета кожи, религии, пола, возраста, стажа

или любым другим признакам, не имеющим отношения к деловым интересам организации;

- действия, комментарии или любое поведение (замечания, шутки и т.п.) на рабочем месте, которые могут, по мнению администрации, вызвать отрицательный эмоциональный фон у других работников, создать агрессивную обстановку;

- выступления, заявления от имени организации без разрешения администрации или соответствующих полномочий;

- пользование информацией, полученной из баз данных или источников, принадлежащих организации, не в ее интересах;

- занятие посторонними делами в помещении организации, как в рабочее, так и в свободное время;

- использование оборудования, расходных материалов, телефонов, ресурсов или частной информации организации в личных целях и для выполнения посторонней работы любого вида;

- иные действия (бездействия), противоречащие правилам внутреннего распорядка, договору возмездного оказания услуг, должностной инструкции и иным нормативным актам, регламентирующим требования к исполнению трудовых обязанностей.

3.6. Ответственность работников ООО «ЦДПО ИНСТРУКТОРПРО». Работник обязан возместить работодателю причиненный ему прямой действительный ущерб. Неполученные доходы (упущенная выгода) взысканию с работника не подлежат. Под прямым действительным ущербом понимается реальное уменьшение наличного имущества работодателя или ухудшение состояния указанного имущества, а также необходимость для работодателя произвести затраты либо излишние выплаты на приобретение или восстановление имущества. Работник несет материальную ответственность как за прямой действительный ущерб, непосредственно причиненный им работодателю, так и за ущерб, возникший у работодателя в результате возмещения им ущерба иным лицам.

4. ОСНОВНЫЕ ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ РАБОТОДАТЕЛЯ

4.1. Работодатель имеет право:

- заключать, изменять и расторгать договора возмездного оказания услуг с работниками в порядке и на условиях, которые установлены законодательством РФ;

- поощрять работников за добросовестный эффективный труд;

- требовать от работников исполнения ими трудовых обязанностей и бережного отношения к имуществу работодателя и других работников, соблюдения правил внутреннего трудового распорядка организации;

- привлекать работников к дисциплинарной и материальной ответственности в порядке, установленном законодательством РФ;

- принимать локальные нормативные акты.

4.2. Работодатель обязан:

- правильно организовать труд работников, закрепить за каждым рабочее место, своевременно сообщать преподавателям расписание учебных занятий, утверждать индивидуальные планы работы преподавателей;

- своевременно снабжать работников необходимыми материалами, оборудованием, инвентарем, обеспечивать здоровые и безопасные условия труда;

- внедрять современные средства техники безопасности, предупреждающие производственный травматизм, обеспечивать санитарно-гигиенические условия, предотвращающие возникновение профессиональных и других заболеваний работников, слушателей;

- соблюдать законодательство о труде;

- выдавать заработную плату работникам ООО «ЦДПО ИНСТРУКТОРПРО» в установленные сроки;

- контролировать соблюдение работниками и слушателями требований инструкций по технике безопасности, пожарной безопасности, санитарии и гигиене труда.

4.3. Работодатель, осуществляя свои обязанности, стремится к созданию высокопрофессионального работоспособного коллектива, развитию корпоративных отношений среди работников, их заинтересованности в развитии и укреплении деятельности организации.

4.4. Ответственность работодателя. Работодатель обязан в случаях, установленных законодательством РФ, возместить работнику не полученный им заработок во всех случаях незаконного лишения его возможности трудиться. Работодатель, причинивший ущерб имуществу работника, возмещает этот ущерб в полном объеме. При нарушении работодателем установленного срока выплаты заработной платы, выплат при увольнении и других выплат, причитающихся работнику, работодатель обязан выплатить их.

5. РАБОЧЕЕ ВРЕМЯ И ВРЕМЯ ОТДЫХА

5.1. В соответствии с действующим законодательством для работников ООО «ЦДПО ИНСТРУКТОРПРО» устанавливается пятидневная рабочая неделя продолжительностью 40 часов с двумя выходными днями. Начало ежедневной работы в 10:00, окончание рабочего дня в 19:00. Скользящий перерыв для отдыха и приема пищи с 13.00 до 15.00, продолжительностью 60 минут. Перерыв для отдыха и приема пищи не включается в рабочее время; Продолжительность рабочего дня перед праздничными днями укорачивается на один час; Дополнительные перерывы не могут превышать 5-10 минут и могут иметь место не ранее, чем через два часа после начала рабочего дня и обеденного перерыва. По согласованию с работником работодатель может устанавливать другое время начала и окончания работы.

5.2. По приказу генерального директора организации, при наличии производственной необходимости, согласованной с работником, а также по инициативе работника, к нему может применяться суммированный учет рабочего времени, с тем, чтобы продолжительность рабочего времени за учетный период (месяц, квартал) не превышала нормального числа рабочих часов.

5.3. В исключительных случаях по распоряжению директора организации работники могут привлекаться для выполнения срочных работ сверхустановленной продолжительности рабочего дня, а также в дни отдыха и праздничные дни с компенсацией.

5.4. Для профессорско-преподавательского состава устанавливается рабочая неделя в зависимости от расписания и индивидуального плана работы.

5.5. Нерабочими праздничными днями являются: - 1, 2, 3, 4 и 5 января – Новогодние каникулы; - 7 января - Рождество Христово; - 23 февраля - День защитника Отечества; - 8 марта - Международный женский день; - 1 мая - Праздник Весны и Труда; - 9 мая - День Победы; - 12 июня - День России; - 4 ноября - День народного единства. При совпадении выходного и нерабочего праздничных дней выходной день переносится на следующий после праздничного рабочий день.

5.6. Учет рабочего времени в офисе ведется уполномоченным приказом генерального директора руководящим работником. Отсутствие на рабочем месте без уважительной причины и подтверждающего документа является неявкой на работу, которая не оплачивается. Контроль за соблюдением расписания учебных занятий и выполнением индивидуальных планов осуществляют генеральный директор и методист ООО «ЦДПО ИНСТРУКТОРПРО».

5.7. Работникам предоставляются ежегодные отпуска с сохранением места работы и среднего заработка. Ежегодный основной оплачиваемый отпуск предоставляется работникам продолжительностью 28 календарных

дней. Нерабочие праздничные дни, приходящиеся на период отпуска, в число календарных дней отпуска не включаются.

5.8. Право на использование отпуска за первый год работы возникает у работника по истечении шести месяцев его непрерывной работы в организации. Отпуск за второй и последующие годы работы может предоставляться в любое время рабочего года в соответствии с очередностью предоставления ежегодных оплачиваемых отпусков (графиком отпусков).

5.9. Очередность предоставления оплачиваемых отпусков устанавливается генеральным директором ООО «ЦДПО ИНСТРУКТОРПРО» ежегодно с учетом мнения работника не позднее, чем за две недели до наступления календарного года.

5.10. По соглашению между работником и работодателем ежегодный оплачиваемый отпуск может быть разделен на части. При этом хотя бы одна из частей этого отпуска должна быть не менее 14 календарных дней. При увольнении работнику выплачивается денежная компенсация за неиспользованный отпуск или по его письменному заявлению неиспользованный отпуск может быть предоставлен с последующим увольнением.

5.11. По семейным обстоятельствам и другим уважительным причинам работнику по его письменному заявлению могут быть предоставлены отгулы в счет отпуска с сохранением заработной платы, которые оформляются приказом на отпуск.

5.12. По семейным обстоятельствам и другим уважительным причинам работнику по его письменному заявлению может быть предоставлен отпуск без сохранения заработной платы, продолжительность которого определяется по соглашению между работником и работодателем.

5.13. Профессорско-преподавательскому составу ежегодно предоставляется отпуск в июле-августе (два месяца).

6. ЗАРАБОТНАЯ ПЛАТА

6.1. Труд работников организации оплачивается повременно.

6.2. Оклады работников устанавливаются в соответствии с занимаемой должностью согласно штатному расписанию.

6.3. Администрация вправе ввести новую или изменить существующие оплаты труда, при этом она обязана известить работников не позднее, чем за 2 месяца.

6.4. Заработная плата выплачивается с 25 числа (аванс) текущего месяца и с 5 числа месяца (расчет), следующего за отработанным, согласно требованиям ст.136 ТК РФ.

6.5. Заработная плата выплачивается работнику в офисе по адресу: г. Краснодар, Прикубанский округ, ул. Московская, д.97, этаж 4, офис 49 по платежной ведомости.

6.6. При совпадении дня выплат с выходными или праздничным нерабочим днем выплата заработной платы производится накануне этого дня.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ТРУДОВОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Нарушение трудовой дисциплины, т.е. неисполнение или ненадлежащее исполнение по вине работника возложенных на него трудовых обязанностей, влечет за собой применение дисциплинарного взыскания или мер общественного воздействия.

7.2. За нарушение трудовой дисциплины применяются следующие виды дисциплинарных взысканий: а) замечание; б) выговор; в) увольнение (п. 5,6,7,8,9,10,11 ст.81 и ст.336 ТК РФ). За каждый проступок может быть применено только одно дисциплинарное взыскание.

7.3. До применения взыскания от работника должно быть затребовано письменное объяснение. В случае отказа работника дать указанное объяснение составляется соответствующий акт. Не предоставление работником объяснения не является препятствием для применения дисциплинарного взыскания.

7.4. Дисциплинарное взыскание применяется непосредственно за обнаружением проступка, но не позднее одного месяца со дня его обнаружения, не считая времени болезни работника или пребывания его в отпуске. Взыскание не может быть наложено позднее шести месяцев со дня совершения проступка.

7.5. Приказ о применении дисциплинарного взыскания с указанием мотивов его применения объявляется работнику, подвергнутому взысканию, под расписку.

7.6. Если в течение года со дня применения дисциплинарного взыскания работник не будет подвергнут новому дисциплинарному взысканию, то он считается не подвергавшимся дисциплинарному взысканию.

8. РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА

8.1. Прекращение договора может иметь место лишь по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.

8.2. Работники ООО «ЦДПО ИНСТРУКТОРПРО», работающие на условиях договора возмездного оказания услуг, имеют право расторгнуть его по своей инициативе, предупредив администрацию письменно за две недели, если иной срок не будет установлен законодательством. В случаях, когда

заявление работника об увольнении по собственному желанию обусловлено невозможностью продолжения им работы (зачисление в учебное заведение, выход на пенсию и т.п.), а также в случаях установленного нарушения работодателем законов и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы трудового права, условий коллективного договора или трудового договора работодатель обязан расторгнуть с ним договор в срок, указанный в заявлении работника. По соглашению между работником и работодателем трудовой договор может быть расторгнут и до истечения срока предупреждения об увольнении.

8.3. Договор возмездного оказания услуг может быть расторгнут по инициативе работодателя по основаниям, предусмотренным в ст. 81 ТК РФ, а также для педагогических работников по дополнительным основаниям ст.336 ТК РФ с соблюдением положений законодательства о порядке увольнения.

8.5. В день увольнения производится окончательный расчет. Днем увольнения считается последний рабочий день работы.

9. ИНЫЕ ВОПРОСЫ РЕГУЛИРОВАНИЯ ТРУДОВЫХ ОТНОШЕНИЙ

9.1. Работник имеет право жаловаться на допущенные, по его мнению, нарушения трудового законодательства и настоящих Правил непосредственному генеральному директору ООО «ЦДПО ИНСТРУКТОРПРО». Работник вправе предоставлять предложения по улучшению организации труда и по другим вопросам, регулируемым настоящим Положением.

9.2. При наличии индивидуальных (коллективных) трудовых споров их рассмотрение и разрешение производится в соответствии с ТК РФ, федеральными законами, настоящими Правилами, при этом стороны спора должны принимать все необходимые меры для их разрешения, в первую очередь, путем переговоров.

9.3. В целях улучшения использования рабочего времени и упорядочения внутренних производственных контактов:

- по вопросам, требующим решений руководства ООО «ЦДПО ИНСТРУКТОРПРО», работник обращается к генеральному директору ООО «ЦДПО ИНСТРУКТОРПРО».

9.4. Работник, уходящий последним из офиса, проверяет, что закрыты окна, дверь, выключены свет, компьютеры и принтер. Если работник считает нужным оставить свой компьютер работающим на ночь, он предупреждает других работников, чтобы его не выключали.

9.5. Работники, независимо от должностного положения, обязаны проявлять вежливость, уважение, терпимость как в отношениях между собой, так и при отношениях с клиентами и посетителями.

9.6. С Правилами внутреннего трудового распорядка должны быть ознакомлены все работники ООО «ЦДПО ИНСТРУКТОРПРО», включая вновь принимаемых на работу. Все работники Общества, независимо от должностного положения, обязаны в своей повседневной работе соблюдать настоящие Правила.

10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

10.1 Настоящие Правила вступают в силу с момента их утверждения работодателем и вводятся в действие приказом генерального директора ООО «ЦДПО ИНСТРУКТОРПРО».

10.2 Положение настоящих Правил обязательны для всех работников ООО «ЦДПО ИНСТРУКТОРПРО», если иные условия не предусмотрены в договоре возмездного оказания услуг.

10.3 Работодатель вправе вносить изменения и дополнения в Правила внутреннего трудового распорядка. Работники ООО «ЦДПО ИНСТРУКТОРПРО» должны быть поставлены в известность о вносимых изменениях и дополнениях за пять дней до вступления их в силу посредством издания работодателем приказа и ознакомления с ним всех работников ООО «ЦДПО ИНСТРУКТОРПРО».

**К Правилам внутреннего трудового распорядка
в ООО «ЦДПО ИНСТРУКТОРПРО»**

«28» июля 2021 г.

**ФИРМЕННЫЕ СТАНДАРТЫ ОБЩЕСТВА С ОГРАНИЧЕННОЙ
ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «ЦДПО ИНСТРУКТОРПРО»**

**1. Прием, «фильтрация», переадресация телефонных звонков,
ведение телефонных переговоров**

1.1. Работники должны понимать, что голос – один из их основных рабочих инструментов, и им нужно правильно пользоваться. Поэтому работники должны уделять особое внимание вежливому и любезному звучанию своего голоса по телефону, демонстрировать заинтересованность в общении с клиентом и стараться интонацией и техникой речи усиливать убедительность той информации, которую они сообщают по телефону. Не допустимо общение "рекламным" голосом; с демонстрацией занятости и дефицитом времени на общение; незаинтересованностью, выражением грубости/фривольностей; использованием провокационных фраз.

1.2. Работники должны общаться по телефону от лица ООО «ЦДПО ИНСТРУКТОРПРО» с обязательным использованием речевых модулей, разработанных в организации. Например, если работник принимает входящий звонок, он должен сказать:

«Центр дополнительного профессионального образования
ИНСТРУКТОРПРО, добрый день/ ... Какая программа Вас интересует?»

Если по телефону просят пригласить кого-то из сотрудников, работник должен спросить: «Как Вас представить?/ Представьтесь, пожалуйста... Из какой Вы организации?»

Если сотрудник занят, работник должен попросить перезвонить или оставить контактный телефон для связи.

Более подробно речевые модули изложены в таблице «Речевые модули – ответы на вопросы» (см. в конце приложения). Не допустимо общение от себя.

1.3. Если работник принял звонок, который адресован лицу, отсутствующему в данный момент на рабочем месте, он должен обязательно записать: кто звонил, по какому вопросу, и передать полученную информацию, когда работник появится на рабочем месте. Если информация срочная, то работник должен позвонить на мобильный телефон отсутствующему лицу. Не допустимо «забывать» сообщить о звонке.

1.4. Работник должен выполнять исходящие звонки по заданиям руководителей или других сотрудников. Получая такое задание, работник должен выяснить сроки дозвона и в дальнейшем соблюдать эти сроки. Если работник не может дозвониться (абонент не доступен, не берет трубку и т.д.), он должен до истечения срока сообщить об этом лицу, от которого поступило задание на исходящий звонок. Недопустимо нарушать сроки дозвона и своевременно не сообщать о невозможности дозвона. Фраза: «Я звонил, но не дозвонился» не является оправданием.

2. Прием посетителей (клиентов)

2.1. Работники должны сразу реагировать на человека, который входит в офис. Недопустимо оставлять без внимания вошедшего посетителя или реагировать не сразу, вынуждая человека ждать в дверях, когда на него обратят внимание.

2.2. Главная цель работников – максимально заинтересовать посетителя в услугах ООО «ЦДПО ИНСТРУКТОРПРО», поэтому работник должен подробно и с энтузиазмом рассказывать об образовательных программах и консалтинговых услугах, продемонстрировать учебную литературу и образцы выпускных документов (по желанию посетителя). Недопустимы односложные ответы, длинные паузы, отсутствие внимания к посетителю и его вопросам.

2.3. Если пришел посетитель по личной договоренности с руководством или это представитель официальных органов, работник должен проявить гостеприимство (предложить пройти, раздеться, присесть, чай/кофе) Не допустимо, чтобы работник проявил отсутствие гостеприимства, а также, если руководства нет на работе, не связался по телефону и затем не разъяснил, когда будет возможна встреча. 3

3. Работа с базой данных.

3.1. Работник должен пополнять входящую в базы данных информацию из анкет, ведомостей и т.д. в срок до 5-ти дней, с визиток - в срок до 2-х дней с момента получения входящей информации. Не допустимо нарушать указанные сроки и «терять» среди бумаг входящую информацию на своем рабочем столе.

3.2. Если с программой базы данных возникли какие-то ошибки и сбои, работник докладывает об этом руководителю и немедленно связывается с программистом - разработчиком базы данных для устранения указанных недостатков. Если работник договорился о визите программиста-разработчика в офис, он должен обязательно проинформировать руководителя о дате и времени визита. Недопустимо затягивать обращение к программисту-разработчику более, чем на 1 час с момента возникновения ошибок и сбоев. Если разработчика нет на месте, работник должен по телефону оставить для него сообщение и обязательно связаться в течение дня или максимум на следующий день. Исключение составляет ситуация, когда разработчик, несмотря на оставленное сообщение и регулярные звонки, не выходит на связь.

3.3. Если в базу данных вносились изменения (например, по желанию руководства), работник должен сразу же, как только получил новую версию, должен протестировать базу данных на предмет, работают ли прежние функции, которых не касались изменения. Если что-то перестало работать, см. п. 3.2.

4. Работа с документацией.

4.1. При приеме входящей информации в любом виде (электронной почтой, факсом или обычной почтой) работник должен в течение рабочего дня распределить ее по назначению (руководителю, бухгалтеру, методисту и др. сотрудникам). Если определить получателя затруднительно, работник должен обратиться к своему непосредственному руководителю. Если получатель на работе отсутствует, работник должен положить факс/письмо ему на рабочий стол на клавиатуру. Недопустимо скапливать бумажные письма и факсы более, чем на 3 часа, терять среди бумаг, портить (полностью или частично). Недопустимо случайно удалять электронные письма. На вопросы по электронной почте, входящие в компетенцию работника, он отвечает самостоятельно в течение дня. Если ответ вызывает затруднение, работник должен обратиться к своему непосредственному руководителю. Недопустимо задерживать ответ более, чем на 1-2 рабочих дня, либо мотивировать свое молчание тем, что «я не знаю, что писать». Если получено почтовое уведомление и требуется идти за бандеролью на почту,

недопустимо откладывать этот поход более, чем на 2-3 дня. В противном случае организации придется оплачивать хранение.

4.2. При получении задания на печать, ксерокопирование, отправку почты, факса или подготовку какого-либо письма, таблицы и т.д., работник должен обязательно уточнить срок выполнения задания. Если у работника возникли дополнительные трудности (не отвечает телефон, идет отказ доставки по электронной почте, сломался принтер и т.д.) работник должен обязательно заранее сообщить об этом сотруднику, выдавшему задание. Недопустимо нарушать сроки выполнения задания, а также ссылаться на дополнительные трудности, не проинформировав заранее об этих трудностях сотрудника, выдавшего задание. Задание должно выполняться работником качественно на столько, на сколько позволяет техника и программное обеспечение. Недопустимо делать «черные» ксерокопии, если можно отрегулировать на более светлый тон, печатать слепой текст на принтере, если можно поменять картридж, сканировать с маленьким разрешением, если требуется поставить более высокое и т.д.

4.3. В ведении каждого работника в соответствии с его должностью находится определенный набор папок с документами (как в бумажном, так и в электронном виде) и в процессе своей деятельности он должен предоставлять эти папки (документы из этих папок, ссылки на документы и т.д.) своим сотрудникам или руководству. Недопустимо отвечать на запрос, что «я не знаю, где эта папка», «я не знаю, на каком компьютере это лежит» и т.д.

5. Порядок работы по обеспечению образовательной деятельности

Действия каждого работника по обеспечению образовательной деятельности подробно описаны в соответствующих инструкциях (информирование и определение даты набора, набор в группу на курсы, начало обучения, обработка изменений в расписании в офисе, обработка анкет слушателей, согласование с преподавателями и арендодателями и другие). Недопустимо нарушать соответствующие инструкции или ссылаться на то, что «я не понял, я не смог и т.д.» Если у работника возникают трудности или вопросы при выполнении инструкций, он должен обязательно обратиться к непосредственному руководителю.

6. Контроля за состоянием офисной техники, средств связи

Работник должен понимать, что отсутствие интернет - или телефонной связи приводит к несвоевременному отправке-получению информации и, как следствие, возможным убыткам организации. Отсутствие напечатанных методических материалов, которые преподаватель рекомендовал слушателям на лекциях, из-за поломки принтера подрывает имидж организации, поэтому работник должен самостоятельно прилагать усилия для устранения неисправностей. Недопустимо оставлять без внимания неисправность офисной техники или средств связи, если что-то не работает или сломалось, ждать, когда на работу придет другой сотрудник и займется этой проблемой.

7. Закупка канцелярских товаров

Работник должен следить за наличием канцелярских принадлежностей и своевременно закупать, если они заканчиваются. Обычно закупка происходит 1-2 раза в месяц, но, если к ближайшему семинару недокомплект, то работник должен осуществить внеочередную закупку. Недопустимо отсутствие необходимого набора канцелярских принадлежностей и расходных материалов на семинар. Недопустимо оправдание, что «я не видел, я не заметил и т.д.»

8. Поддержание порядка

Работник должен поддерживать порядок на своем рабочем месте, не захламлять стол лишними бумагами, не оставлять на столах грязную посуду в конце рабочего дня, использовать мусорные корзины. Работник, ответственный за внешний вид офиса, должен своевременно следить за отсутствием пыли на мониторе, если возникает необходимость, оставлять на видном месте уборщице поручения (записки) по уборке помещения. Недопустимо использовать оправдание «я не видел или я забыл».