



Группа компаний
Smart






Регламент взаимодействия

Группа Компаний Smart — это единый механизм, который должен работать как швейцарские часы.

01. Правоотношения

Между компанией и подрядчиками/исполнителями складываются **гражданско-правовые отношения** оказания услуг, поскольку:

-  по договору оказания услуг исполнители оказывают конкретную услугу, а не выполняют постоянную трудовую функцию;
-  оплата услуг производится согласно условиям договора за результат услуг;
-  с произведенной оплаты по акту оказанных услуг исполнители самостоятельно уплачивают налог согласно специальному налоговому режиму и предоставляют чек заказчику.

Соответственно, положения Трудового кодекса РФ к отношениям сторон не применимы.

02. Регламент учета рабочего времени

Каждый член команды должен быть на связи и выполнять задачи в соответствии с установленным в его отделе графиком.

Департамент бренда, контента и коммуникаций	Основной режим работы с 10:00 до 19:00 по московскому времени. Режим работы с 09:00 до 18:00 по московскому времени допускается не более чем у 30% штатных исполнителей в конкретном отделе.
Отдел управления проектами	
Департамент маркетинга	
Департамент финансов	
Отдел HR	
Отдел внутренних коммуникаций и адаптации персонала	Данное распределение графиков позволяет рационально распределять ресурсы команды в течение дня.

Отдел производства	<p>Основной режим работы с 10:00 до 19:00 по московскому времени.</p> <p>Режим работы с 09:00 до 18:00 по московскому времени допускается не более чем у 30% штатных исполнителей в конкретном отделе.</p>
Технический отдел	<p>У данных подразделений могут устанавливаться дежурства в другие временные отрезки, а также в субботу и воскресенье.</p> <p>Данное распределение графиков позволяет рационально распределять ресурсы команды в течение дня.</p>

В Учебном департаменте есть несколько видов графиков, (в том числе 2/2 с 08:00 до 20:00, графики для ночных кураторов) так как мы сопровождаем наших студентов на всех этапах и оказываем необходимую поддержку 24/7.

Для отдела продаж график: 5/2 с 10 до 19 ч. с плавающими выходными. График составляется на месяц вперёд.

Если в течение дня вам нужно отпроситься, часы вашего отсутствия необходимо отработать в согласованное с руководителем время.

Руководители ГК Smart обязаны вести актуальный график взаимодействия, выходных дней, дополнительных смен и часов отсутствия исполнителей ГК Smart.





1. Начало рабочего дня отмечаем в Битрикс24 через кнопку **«Начать рабочий день»**.
2. Завершение рабочего дня отмечаем в Битрикс24 через кнопку **«Завершить рабочий день»**.

3. Время обеденного перерыва отмечаем в Битрикс24 через кнопку «Перерыв».

Каким образом отмечать другие перерывы в течение рабочего дня решает руководитель каждого подразделения.

Выход во вне рабочее время

Есть случаи, по которым член команды может приступить к выполнению задач во вне рабочее время или взять дополнительные смены:

-  срочные задачи, которые подразумевают решение в ближайшие часы/дни (срочность определяется руководителем/генеральным директором);
-  неисправность системы;
-  другой сотрудник без вашего вмешательства не может сделать свою задачу;
-  невозможность перенести выполнение задачи на следующий день.




Работа во вне рабочее время возможна только после согласования с непосредственным руководителем. Руководитель обязательно фиксирует затраченное время и предоставляет исполнителю дополнительное время для отдыха.

03. Работа с задачами по принципу ответственности и доверия





Для взаимодействия команда использует CRM-систему Битрикс24. Подробнее — в [инструкции](#). Рекомендуем скачать приложение на телефон, чтобы не пропустить уведомления.

В компании действуют принцип «доверия», при котором все задачи должны выполняться в поставленные сроки. Некоторые задачи выполняются группой или могут подразумевать сжатые сроки. И, если вы по каким-то причинам не можете выполнить свою задачу в определенное время, весь проект может быть смещен по срокам выполнения.


В связи с этим есть несколько правил, которых мы придерживаемся, если необходимо отлучиться во время выполнения задачи:


-  будь на связи;
-  проверяй сообщения в чатах и CRM-системах;
-  предупреди руководителя.

Основные правила при постановке задачи

-  Указывайте название задачи кратко и по сути (в формате ответа на вопрос «Что сделать?»).
-  Для каждой задачи выбирайте исполнителя.
-  Фиксируйте период выполнения.
-  При написании задачи вам нужно четко изложить все вводные данные или полное техническое задание, чтобы у принимающего не осталось никаких уточняющих вопросов. Также вы можете прикреплять файлы, писать комментарии.

Прием, ведение и постановка задач

-  Все рабочие задачи принимаются и ведутся исключительно через корпоративный портал Битрикс24. **Задачи, отправленные через мессенджеры или социальные сети, в работу не принимаются.** Обратите внимание, что у отделов есть свои шаблоны для постановки задач, все доступные шаблоны можно найти по [ссылке](#).

-  В работе каждого исполнителя могут быть два типа задач: краткосрочные и долгосрочные.

Краткосрочная задача: в ней можно четко зафиксировать начало и окончание задачи. Также в этой задаче есть конкретный исполнитель. В работе над такой задачей необходимо включать учет рабочего времени.

Долгосрочная задача: в ней сложно зафиксировать конкретное время выполнения и, как правило, задействовано несколько исполнителей. В процессе выполнения задания не нужно включать учет рабочего времени, но необходимо указывать желаемый срок выполнения, чтобы руководитель мог проанализировать полный объем затраченного при работе над задачей времени.

Как включить учет рабочего времени для краткосрочных задач

Если вам необходимо поставить краткосрочную задачу или создать шаблон, в настройках задачи нужно включить функцию учета времени.

Для этого

1. Зайдите в настройки задачи.
2. Дойдите до пункта «Учет времени» и поставьте галочку рядом с ним.

Если не выполнить пункты, указанные выше, исполнитель не сможет включить учет рабочего времени на выполнение данной задачи.

Учет рабочего времени при выполнении краткосрочной задачи

Перед тем как вы приступите к выполнению оперативной задачи, нажмите кнопку **«Начать учет моего времени»** на корпоративном портале Битрикс24.

При завершении задачи выключите учет рабочего времени. Если выполнение задачи приостановлено, нажмите кнопку **«На паузу»**.

Если вы хотите, чтобы во всех ваших задачах по умолчанию была включена функция учета рабочего времени, посмотрите короткую видеоинструкцию по [ссылке](#).

Соблюдение данного регламента не только обеспечивает прозрачность рабочих процессов, но также способствует эффективной координации и правильному учету рабочего времени в ГК Smart.

Каждый несет ответственность за выполнение задач, и сдавать их нужно в срок. Если по каким-то форс-мажорным обстоятельствам вы этого не сделали, необходимо сообщить об этом руководителю.

В таблице ниже можно посмотреть примеры краткосрочных и долгосрочных задач

Краткосрочная задача	Долгосрочная задача
Рабочий созвон с коллегами	Запуск нового продукта
Личные задачи исполнителя, которые могут быть выполнены в рамках нескольких часов/одного рабочего дня	Долгосрочный проект, в котором задействованы много исполнителей/подразделений
Задачи для смежных подразделений, в которых можно четко зафиксировать начало и окончание задачи, а также в этой задаче есть один конкретный исполнитель данной задачи	Задачи для смежных подразделений, в которых сложно четко зафиксировать начало и окончание задачи, а также в этой задаче несколько исполнителей

Если вы сомневаетесь, какой тип задачи подходит в конкретном случае, обратитесь к непосредственному руководителю, чтобы обсудить вопрос.




Ответы на часто задаваемые вопросы по учету рабочего времени и работе в Битрикс24 можно почитать в нашем телеграм-канале по [ссылке](#).

04. Коммуникация с коллегами

При обращении к руководителю или коллеге из другого отдела используем шаблон ЗРС — законченной работы сотрудника.

Например, у вас есть вопрос, вы хотите получить решение.

В таком случае:

-  излагается ситуация;
-  предоставляются все данные, необходимые для ее решения;
-  предлагается решение (или несколько вариантов) и последствия принятия решения (все плюсы и минусы, если есть).

Чтобы руководитель написал «Одобрено» или «Не одобрено».

В таком случае руководителю остается только принять решение на основе всех фактов и сведений, не затрачивая время на уточнение деталей. Время на принятие такого решения — минимальное.

Прежде чем идти к руководителю с вопросом, спросите у коллег или убедитесь, что ответа точно нигде нет в информационном пространстве Битрикс 24 или телеграм-чатах.

05. Рабочие чаты

Команда общается в чатах мессенджера Telegram.

Рекомендуется скачать приложение на компьютер и смартфон.

Рабочий чат — это инструмент, где нет места излишней эмоциональности и где нужно соблюдать правила делового общения.

Все рабочие вопросы решаем преимущественно в чатах, а не в личных сообщениях, чтобы все коллеги видели обсуждение и решения по нему.

Какие чаты есть?

Новости «ГК Smart»

В нём присутствует весь состав сотрудников, кроме экспертов и преподавателей курса. В новостном канале публикуется важная информация, касающаяся всех сотрудников.





Чаты отделов

У каждого отдела свой внутренний чат.

Чат руководителей



Для коммуникации руководителей отделов.

«Friendly-чат»

Чат разделен на несколько тем: **Дни Рождения коллег**, поздравление с **юбилеем сотрудничества** в компании, **Наши идеи и ошибки** (для оперативного исправления ошибок в материалах, которые видят наши клиенты (сайты, pdf, посты в соцсетях и прочее), идей по улучшению материалов, курсов и развитию компании), **Комьюнити ГК Smart** (для неформального общения, сюда можно писать шутки, присылать картинки, свои фотографии, интересные ссылки, рассказывать личные истории и т. п.).



Чаты для коммуникации между отделами



Учебный отдел + отдел продаж, техотдел + отдел продаж и др.

Чаты для ведения проектов

Коммуникация внутри проектной команды.

Правила рабочих переписок можете найти в [гайде](#) (обязательно ознакомьтесь). Не торопитесь создавать новые чаты, проверьте, можно ли создать тему в уже существующем чате.

05. Еженедельные планерки

Еженедельно в понедельник проходит планерка руководителей (трекшн). Руководители отделов представляют отчет по проделанным задачам, ставят планы на текущую неделю и обсуждают их.

Внутри отделов проходят свои планерки по расписанию, составленному руководителем отдела. В пятницу — планирование задач на следующую неделю. Ежеквартальная общая планерка отдела — 1 раз в квартал.

Для собраний и трекшена используются zoom-конференции.