



Корпоративна культура компанії «Август.Юей»

Зміст

Розділ I

Загальний опис	4 – 6
Цілі, завдання, командний та особистий внесок	4
Взаємодія	5
Очікування компанії від співробітників	5
Мотивація та розвиток	6

Розділ II

Опис термінів	7 – 8
---------------------	-------

Розділ III

Розширений опис	7 – 8
Вміння швидко приймати рішення	9
Дотримання форм та правил ведення бізнесу	10
Ефективне поєднання ресурсів	14
Ототожнення себе з місією, цінностями та цілями компанії	15
Корпоративні принципи	23
Командність	25
Результати роботи в команді важливіші за особисті цілі та відмінності в статусах	26
Командно-етичні норми	26
Енергійність, активність та готовність до змін	27



Вирішення завдання та досягнення результату	27
Прибутковість та фінансова стабільність компанії	28
Самозбереження	28
Визнання особистого внеску у командні досягнення	29
Підтримка проявлення ініціативності та креативності	29
Обізнаність про цілі та стратегію компанії та становлення у зовнішньому середовищі	30
Здатність генерувати ідеї та вносити пропозиції	30
Якісний зворотній зв'язок	31
Взаємна повага та лояльність	32
Вміння домовлятися	33
Вміння приймати оптимальні тактичні рішення та обробляти вхідну інформацію	34
Дотримання умов спілкування всередині колективу	35
Зобов'язання виконувати вимоги, які пред'явлені до співробітника	37
Здорова конкуренція, що включає взаємодопомогу та взаємовиручку	37
Взаємодія між керівниками та співробітниками відбувається відкрито та з повагою	38
Цікаве спільне проведення часу	39
Доброзичлива атмосфера	39
Осягнення тонкощів своєї роботи та професійної майстерності	39
Визначення функціональних обов'язків	39
Системний контроль	40
Спрямованість бізнес-процесів на підвищення ефективності	40



Розподіл функціональних обов'язків та зон відповідальності	41
Розумне делегування	41
Особиста залученість кожного працівника	42
Відповідальність високим стандартам у роботі	42
Відповідальність нормам корпоративної культури	42
Надання можливостей для розкриття здібностей та самореалізації	43
Баланс між командністю та самовдосконаленням	43
Відкритий діалог	43
Підсумок	45
Куди звертатись за підтримкою	45
Прикінцеві положення	
Наша корпоративна культура під час війни	46



Корпоративна культура компанії «Август.Юей»

Розділ I

Загальний опис

Бізнес нашої компанії орієнтований на вміння співробітників швидко приймати рішення на ринку, що змінюється. Для нас цінне дотримання форм та правил ведення бізнесу та домовленостей із партнерами.

Ми прагнемо досягти найбільшої *ефективності*, поєднуючи необхідні ресурси та співробітників, які ототожнюють себе з цілями компанії.

Результати роботи в команді важливіші за особисті цілі та відмінності в статусах. Обов'язкове дотримання кожним *командно-етичних норм* компанії.

Співробітники компанії - енергійні, активні та захоплені люди, готові до *інновацій* та змін.

Цілі, завдання, командний та особистий внесок

Корпоративна культура націлена на вирішення певного завдання та досягнення конкретного результату.

Важливо досягнення прийнятих цілей та виконання завдань командою, а також визнання особистого внеску у командні досягнення. Вітається ініціатива та креативність, які в тому числі можуть бути виявлені через участь у *проектах*. Співробітники обізнані про цілі та стратегію компанії, а також про становище компанії у *зовнішньому середовищі*.

У команді співробітників цінують професійні якості, здатність генерувати ідеї, вносити пропозиції та давати *якісний зворотний зв'язок*.



Взаємодія

Взаємодія характеризується взаємною повагою та *лояльністю*, умінням співробітників домовлятися, давати якісний зворотний зв'язок, приймати оптимальні *тактичні рішення* та оперативно обробляти вхідну та вихідну інформацію.

Співробітник погоджується дотримуватися умов спілкування всередині колективу, принципів існування компанії у бізнес-середовищі та суспільстві.

Зобов'язується виконувати вимоги, які пред'являються до нього самого.

У компанії є здорова конкуренція, що включає взаємодопомогу та взаємовиручку. Взаємодія між керівниками та співробітниками відбувається відкрито та з повагою, що призводить до ефективної спільної діяльності, заохочення ініціативи та забезпечує безпеку та стабільність такої взаємодії. Для цього створюється поле можливостей у вигляді особистих та групових зустрічей, стратегічних зборів, інформаційних ресурсів та ініціативних проектів.

Цікаве спільне проведення часу важливе для ефективної командної взаємодії, професійного та особистісного розвитку, створення та підтримки доброзичливої атмосфери в компанії.

Очікування компанії від співробітників

Компанія очікує від співробітника, що на кожному новому рівні він повинен досягти всі тонкощі своєї роботи та досягти *професійної майстерності*. Компанія та співробітник приймають детальне визначення функціональних обов'язків.

Застосовується системний контроль виконання прописаних функціональних обов'язків та їх раціонального перерозподілу відповідно до корпоративної стратегії та цілей. Бізнес-процеси спрямовані на підвищення ефективності, мають чіткий опис та регламентацію.

Розподіл функціональних обов'язків та зон відповідальності сприяє результативності бізнес-процесів.

Розумне *делегування* управлінських функцій сприяє зростанню команди.



Мотивація та розвиток

Корпоративна культура підтримується особистою залученістю кожного працівника.

Підставою для заохочення та просування є відповідність високим стандартам у роботі, вимогам щодо карти посади та нормам корпоративної культури.

Компанія надає своїм співробітникам багато можливостей для розкриття їх здібностей та самореалізації, що вивільняє багато енергії.

Баланс між командністю та *самовдосконаленням* досягається шляхом відкритого діалогу.



Розділ II

Опис термінів

Корпоративна культура – це сукупність прийнятих усіма членами організації ідей, поглядів, цінностей, які є орієнтирами їхньої поведінки та дій. Головний показник розвиненої корпоративної культури: переконаність усіх співробітників у тому, що їхня організація – найкраща.

Ефективність – це співвідношення між досягнутим результатом та використаними ресурсами. Мається на увазі, що вклавши мінімум ми отримуємо максимум можливого (або близько того). Сама ж собою ефективність є якраз показником ступеня досягнення цього ідеалу.

Командно-етичні норми - це правила поведінки, встановлені в організації та забезпечують ефективну діяльність як окремих співробітників, так і всієї організації в цілому.

Інновації – впроваджене або впроваджуване нововведення, що забезпечує підвищення ефективності процесів та покращення якості продукції. Інновація — це не всяке нововведення, а тільки таке, що серйозно підвищує ефективність чинної системи.

Зовнішнє середовище компанії – це численні сили та чинники, з якими вона вступає у певні відносини, або які створюють умови для її діяльності. Мікросередовище: постачальники, посередники, клієнти, партнери, конкуренти, громадськість. Макросередовище: демографічна ситуація, економічна ситуація, географічне положення, навколишнє середовище, технологічні ресурси, політико-юридичний аспект, соціально-культурний фактор.

Якісний зворотний зв'язок – це інформація про результати вчиненої діяльності, що надається самій собі, іншій людині або групі людей у такій формі та послідовності, в яких вона найповніше зможе бути використана для подальшого якісного зростання та підвищення ефективності особи, яка виконує дану діяльність. Зворотний зв'язок – потужний стимул для саморозвитку.



Делегування – це спосіб ефективного управління, у якому відбувається передача завдання, і навіть повноважень і відповідальності виконання іншим особам задля досягнення конкретних цілей організації.

Лояльність виражає відданість компанії. Має за мету повне прийняття переконань і принципів компанії співробітниками. Цінності компанії стають особистими цінностями працівників.

Тактичні рішення – це вибір конкретної мети впливу на ситуацію в цілому або окремі її компоненти, які включають: а) оцінку ситуації; б) створення інформаційної моделі; в) виокремлення проблеми та побудова версій; г) планування діяльності щодо вирішення ситуації; д) практичну діяльність щодо реалізації тактичного рішення.

Самовдосконалення – це процес усвідомленого, керованого самою людиною розвитку своїх якостей особистості, здібностей та навичок.

Проект – це сукупність дій, обмежених у часі та спрямованих на вирішення проблеми чи досягнення конкретної мети. Основні ознаки проекту:

- обмежений час його виконання, є точка початку проекту та точка кінця;
- для його реалізації потрібні ресурси і вони обмежені;
- проект – це тимчасова система, він не повторюється після завершення (але може розпочатися новий проект);
- проект – це завжди керування змінами.

Професійна майстерність - високий та постійно вдосконалений ступінь оволодіння певним видом професійної діяльності. Має за мету: високу кваліфікацію та компетентність, надійність та відповідальність, самодисципліну. Характеризується високою якістю виконання роботи та завжди пов'язана з професійною творчістю.



Розділ III

Розширений опис

Кожен з нас є:

- носієм корпоративної культури та створює уявлення зовнішнього середовища про наші наміри, цілі та дії;
- представником компанії та впливає на загальне уявлення про неї;
- відповідальним за те як наша компанія сприймається зовнішнім світом.

Ми формуємо нашу корпоративну культуру спираючись на наступні речі:

1. Вміння швидко приймати рішення

Ми живемо у світі, який змінюється дуже стрімко, тому вміння швидко приймати рішення є необхідною складовою сучасного бізнесу.

Як ми це робимо:

- ✓ Обмежуємо себе жорсткими часовими рамками для прийняття потрібного рішення.

Це необхідно тому, що подібне обмеження «допомагає» нам вибрати найефективніший варіант в конкретному випадку, та пояснюється законом вимушеної ефективності.

- ✓ Збираємо максимальну кількість корисної інформації.

З великої кількості фактів набагато простіше вибрати єдиний, який підходить саме нам, і до того ж це допоможе більш об'єктивно поглянути на конкретну ситуацію.

- ✓ «Вимикаємо» емоції.

Вони серйозно заважають прийняти правильне рішення, тому що під їхньою дією ми не здатні міркувати тверезо, відсторонено і досить об'єктивно.

- ✓ Правильно розставляємо пріоритети в своїх роздумах.
- ✓ Намагаємось структурувати власні думки за принципом найбільшої важливості.



- ✓ Позбуваємось від такого почуття, як страх перед можливою невдачею. Він суттєво заважає вибрати і прийняти правильне рішення.
- ✓ Щоб нав'язливий страх відступив і не заважав нам, потрібно детально проаналізувати всі можливі наслідки, які інколи можуть виникнути в результаті різних варіантів вибору.
- ✓ Оцінюємо вкладення, вигоди та можливі втрати.
- ✓ Відмовляємось від гарантій.
- ✓ Не має "чарівної пігулки" яка дасть 100 відсотків гарантованого успіху.
- ✓ Відчуваємо себе готовими отримати досвід.
- ✓ Ми розуміємо, що можемо помилитись.
- ✓ Намагаємось бути максимально об'єктивні і чесні по відношенню до себе.
- ✓ Не варто перебільшувати або прикрашати деякі факти, які можуть мати непотрібний вплив і згодом призвести до неправильного вибору.
- ✓ Дотримуємося принципу достатності.

Бажання зробити все ідеально ще один аспект, який заважає приймати рішення. Важливо робити не ідеально, а достатньо для досягнення бажаного результату. Надалі ми зможемо «відшліфувати» отримане, якщо буде потрібно.

- ✓ Вибудовуємо потрібний алгоритм дій.
- ✓ Приймаємо рішення в спокійній обстановці з почуттям внутрішньої врівноваженості.

2. Дотримання форм та правил ведення бізнесу

Повага до людей:

- поважаємо людей, їхню індивідуальність, репутацію, почуття та погляди;
- з повагою ставимося до працівників, клієнтів, партнерів та підрядників;
- уникаємо заподіяння навмисної фізичної, моральної чи матеріальної шкоди.



Професійність та якість:

- керуємось професійними стандартами;
- прагнемо продавати товари та надавати послуги з якнайвищим рівнем якості та сервісу;
- остерігаємося недбалості, сумлінно виконуємо роботу та завдання.

Достовірність інформації про продукт:

- надаємо правдиву інформацію про якість, умови використання, ризики та інші характеристики наших товарів та послуг;
- уникаємо шкідливого маніпулювання та замовчування важливих фактів, що впливають на рішення клієнтів.

Добросовісна конкуренція:

- конкуруємо з іншими підприємствами на основі власних конкурентних переваг, своєї ефективності, компетенцій та креативу;
- уникаємо наклепу та поширення неправдивої інформації, що може зашкодити іміджу конкурента;
- шануємо власність, зокрема інтелектуальну, досягнення та репутацію інших гравців на ринку.

Чесність і справедливість:

- ми є чесним із власними працівниками, клієнтами та партнерами;
- уникаємо обману та крадіжок;
- намагаємося приймати справедливі рішення та вести діяльність прозоро і відкрито.

Гідні умови для працівників:

- прагнемо забезпечити якнайкращі умови праці, розвитку та оплати для своїх працівників;
- дбаємо про їхній комфорт, здоров'я та емоційний стан.



Відповідальність за власні дії та рішення:

- беремо відповідальність за власні дії, рішення та бездіяльність;
- у випадку нанесення шкоди готові принести вибачення і намагаємося покрити збитки;
- визнаємо помилки та вживаємо усіх заходів для їх уникнення в майбутньому.

Повага до власності:

- визнаємо та поважаємо право на майно, інтелектуальну власність та інші здобутки людей та організацій;
- уникаємо привласнення чужих матеріальних цінностей, бізнесу чи ідей шляхом крадіжки, маніпуляцій чи інших незаконних методів.

Взаємовигідне партнерство:

- будуємо взаємовигідні відносини із партнерами;
- розглядаємо співпрацю як можливість досягнення цілей обох сторін;
- уникаємо дій та змов з метою матеріальної чи репутаційної шкоди партнеру, керуємося етичними стандартами.

Дотримання слова:

- виконуємо домовленості та взяті на себе зобов'язання перед працівниками, клієнтами, та партнерами;
- дотримуємося слова, а у випадку неможливості виконання домовленостей пропонуємо альтернативу.

Здоров'я та безпека:

- піклуємося про безпеку та здоров'я працівників, клієнтів та партнерів;
- при роботі чи наданні послуг уникаємо нанесення навмисної шкоди для здоров'я людей.
- керуємося принципом «життя та здоров'я – найвища цінність».



Рівні права:

- забезпечуємо рівні права для кар'єрного росту усіх своїх працівників незалежно від статі, віку, соціального статусу, расової чи релігійної приналежності;
- не підтримуємо та протидіємо будь-яким формам дискримінації;
- забезпечуємо доступ до своїх товарів та послуг для клієнтів з обмеженими фізичними можливостями.

Діалог з владою та громадськістю:

- у своїй діяльності враховуємо інтереси влади та громадськості, готові до діалогу та пошуку компромісних рішень.

Легальність і законність:

- прагнемо вести діяльність легально, уникати незаконних дій, сприяти розбудові країни через сплату податків, провадити роботу в межах чинного законодавства.

Протидія корупції:

- уникаємо корупційних схем;
- проявляємо нетерпимість до хабарів;
- не толеруємо будь-яких проявів корупції на державному, корпоративному чи міжособистісному рівнях.

Співпраця та кооперація:

- прагнемо розвивати власну галузь;
- відкриті до кооперації та партнерства;
- впливаємо на бізнес-середовище через власну активну позицію та залученість до бізнес-асоціацій.



Конфіденційність персональної інформації:

- поважаємо конфіденційність персональних даних своїх працівників, клієнтів та партнерів;
- вживаємо всіх необхідних заходів для запобігання несанкціонованій передачі даних третім особам;
- не використовуємо одержану інформацію для нанесення шкоди або шантажу.

Соціальна відповідальність:

- маємо активну соціальну позицію, що полягає в гармонійному співіснуванні, взаємодії та діалозі із суспільством, участі у вирішенні соціальних проблем.

Патріотизм та національні інтереси:

- враховуємо національні інтереси України, розбудовуємо імідж України та «українського» на міжнародній арені, поважаємо цінності українського народу, уникаємо співпраці з організаціями та людьми, які явно шкодять репутації та інтересам України.

Екологічність та бережливість:

- намагаємося уникати завдання шкоди природі та навколишньому середовищу;
- прагнемо дотримуватись екологічних стандартів;
- зменшуємо негативний вплив на екологію;
- бережливо ставимося до природних ресурсів.

3. Ефективне поєднання ресурсів

Ефективне поєднання ресурсів - це процес попереднього планування, створення графіка та розподілу ресурсів для досягнення максимальної ефективності.

Ресурси компанії *розподіляються на:*



Трудові ресурси – це співробітники компанії.

Матеріальні ресурси – це всі матеріали, сировина, товари, інструменти, машини, обладнання та всі фізичні елементи, які необхідні для здійснення робочого процесу компанії.

Фінансові ресурси – це кошти, що перебувають у розпорядженні компанії і призначені для виконання ними певних фінансових зобов'язань.

Інтелектуальні ресурси – це всі продукти інтелектуальної діяльності, які формують та розширюють потенційні можливості компанії за рахунок їх унікальності, забезпечувати їй стійкі конкурентні переваги.

Інформаційні ресурси – це масиви документів, електронних даних та засоби зв'язку компанії з зовнішнім та внутрішнім середовищем (реклама, сторінки у соціальних мережах, сайт, групи та чати у месенджерах)

Ми відповідально ставимось до всіх ресурсів компанії вживаючи всі можливі заходи для їх збереження, збільшення та поміркованого і ефективного використання.

Ми обізнані щодо всіх наших ресурсів та маємо змогу у разі необхідності залучити їх найкращим способом.

Ми протидієм безвідповідальному ставленню до будь яких ресурсів компанії та притягаємо до відповідальності у разі їх недбалого або навмисного пошкодження.

4. Ототожнення себе з місією, цінностями та цілями компанії

Місія - причина існування нашої компанії, яка визначає, який вплив компанія здійснює на навколишній світ. Наша місія відповідає на питання: “Що, як і для кого робить компанія?”



Август- це професійна команда відкритих людей, що прагнуть зробити світ яскравішим. Ми допомагаємо здійснити влучний вибір серед різноманіття дизайнерських паперів. Надихаємо, підтримуємо найсміливіші ідеї та розкриваємо ваші таланти. З нами - творчість виходить за рамки!

Кожен з нас обізнаний щодо місії компанії, розуміє її, поділяє, та всі разом ми втілюємо її у життя.

Наша компанія стає успішною тоді, коли кожен з нас розуміє, навіщо він тут, і в якому напрямку ми рухаємося. Нам важливо бути єдиним організмом, що працює заради досягнення результату.

Корпоративна етика нашої компанії будується на спільних цінностях, традиціях і нормах поведінки.

Цінності компанії – це набір правил, моральних і ділових принципів, які поділяє та до яких має прагнути кожен з нас.

Нашими цінностями є:

❖ Професіоналізм та партнерство

Професіоналізм – це особливе властивість людини, що має на меті систематичне, ефективне і надійне виконання складної (професійної) діяльності. Професійна діяльність вимагає тривалого періоду навчання: теоретичного і практичного.

Кожен з нас прагне бути професіоналом на своєму робочому місці та докладати зусиль до свого постійного розвитку та підвищення кваліфікації.

Разом ми професійна команда, яка може досягати мети та реалізовувати визначені цілі.

Партнерство – це добровільна угода про співпрацю між двома або більше сторонами, в якій всі учасники домовляються працювати разом для досягнення спільної мети або виконання певного завдання, розділяти ресурси і ризики, відповідальність і правомочність.



У партнерських відносинах обов'язково присутня повага партнерів, визнання цінності партнера та його думки, інтерес до партнера, наявність спільної мети, діалог між партнерами, розуміння (дотримання) власних прав та прав партнера, поділ відповідальності – прийняття на себе відповідальності за свої дії та передача відповідальності партнеру за його дії.

Партнерські відносини будуються за стратегією "виграв-виграв".

Ми обираємо партнерські відносини всередині компанії і у зовнішньому середовищі з нашими клієнтами та постачальниками.

❖ Клієнтоорієнтованість та чесність

Клієнтоорієнтованість – це підхід, при якому компанія ставить клієнта, його потреби, вимоги та бажання на перше місце.

Наша клієнтоорієнтованість базується на 5 головних принципах:

Сумлінності. Ми акуратно і ретельно виконуємо посадові обов'язки.

Знаннях потреб нашого клієнта. Ми чітко уявляємо, чого бажає наш клієнт. Ми ставимо запитання і уважно слухаємо, що на них відповідають наші клієнти. Ми намагаємось зробити максимум, щоб задовільнити їх потреби. Ми турбуємось про наших клієнтів.

Умінні зрозуміти і прийняти точку зору клієнта. Ми аналізуємо шлях клієнта у нашій компанії. Ми дивимось на себе очима клієнта, та змінюємо те що здається не оптимальним.

Уваги до дрібниць. Ми помічаємо дрібниці, які не подобаються і теоретично можуть дратувати наших клієнтів та вживаємо заходів по їх усуненню.

Умінні випереджати очікування клієнта. Ми намагаємось систематично дивувати своїх клієнтів. Обслужити їх краще, ніж вони цього очікували.

Все що ми робимо, ми робимо з думкою про нашого клієнта.



Чесність – це моральна якість, що відображає одну з найважливіших вимог моральності. Включає правдивість, принциповість, вірність взятим зобов'язанням, суб'єктивну переконаність у правоті справи, щирість перед іншими і перед самим собою відносно тих мотивів, якими людина керується, визнання і дотримання прав інших людей.

Ми дбаємо про свій імідж як у зовнішньому середовищі, так і всередині компанії. Ми завжди надаємо повну та вичерпну інформацію, виконуємо взяті на себе зобов'язання. Ми займаємо принципову позицію, якщо справа стосується питань справедливості чи людської гідності. Ми поважаємо себе і оточуючих.

❖ **Відповідальність та уважність**

Відповідальність – це свідомо здатність людини, групи людей чи компанії адекватно відповісти за те, що доручено або за те, що було взято на себе самотійно. Це усвідомлення суті і значення діяльності та її наслідків.

Ми свідомо беремо на себе зобов'язання. Ми ніколи не відмовляємось від них та докладаємо всіх зусиль для їх виконання. У разі виникнення непереборної сили, яка не дозволяє нам виконати зобов'язання ми максимально заздалегідь повідомляємо про її виникнення та шукаємо можливості та засоби виконати взяті на себе в тому чи іншому вигляді.

Уважність – це здатність концентруватися на чому-небудь, вчиняти дії, не відволікаючись на сторонні справи.

Ми вчимося концентруватись на тій справі яку робимо, обмежуючі зайві переключення, знижуючи вплив відволікаючих факторів.

Ми розуміємо, що наша не уважність може мати руйнівні наслідки для компанії та її іміджу.

Якщо ми не впевнені, що були достатньо сфокусовані виконуючи справу, ми додатково перевіряємо зроблену справу перед тим як віддати її до місця призначення.



❖ Інновації та взаємодія

Інновація – ідея, новітній продукт в галузі техніки, технології, організації праці, управління, а також у інших сферах діяльності.

Це результат системної діяльності, спрямованої на реалізацію досягнень науково-технічного прогресу та їх удосконалень, що сприяє кількісним та якісним змінам у внутрішньому середовищі компанії та забезпечує підвищення ефективності та отримання конкурентних переваг.

Ми намагаємось відслідковувати та впроваджувати максимальну кількість новітніх технологій у свої робочі процеси, які відповідають напрямку нашої діяльності.

Взаємодія – це процес нашого безпосереднього чи опосередкованого впливу один на одного, що породжує наші взаємні зумовленість і зв'язок.

Під взаємодією також розуміється не тільки наш вплив один на одного, а й безпосередня організація наших спільних дій, що дає змогу нам реалізувати спільну для нас діяльність.

В компанії спостерігаються *два різновиди взаємодії* – міжособистісна і міжгрупова.

Міжособистісна взаємодія в компанії – це тривалі чи короткочасні, вербальні або невербальні контакти між нами всередині груп, відділів, департаментів і команд, які викликають взаємні зміни нашої поведінки, діяльності, відносин і настанов. Чим більше контактів відбувається між нами і чим більше часу ми проводимо разом, тим більш узгодженою є робота всіх наших підрозділів і компанії в цілому.

Міжгрупова взаємодія – процес безпосереднього або опосередкованого впливу наших підрозділів та команд один на одного.

Спілкування – складний багатоплановий процес установаження та розвитку контактів і зв'язків між нами, що породжується потребами спільної діяльності та включає обмін інформацією і формування єдиної стратегії взаємодії, взаємовідносин.



Безпосередньою основою нашого спілкування в компанії є спільна діяльність, що об'єднує нас заради досягнення певної цілі.

Нашими провідними стратегіями поведінки у взаємодії є співробітництво або компроміс. Співробітництво спрямоване на повне задоволення учасниками взаємодії своїх потреб, а компроміс - це згода, яка досягається взаємними поступками заради досягнення мети.

У нашому спілкуванні та взаємодії ми адекватно та з розумінням сприймаємо та ставимось до позиції один одного.

За різних умов та потреб ми використовуємо всі три моделі організації сумісної діяльності:

- 1) кожен учасник робить свою частину спільної роботи незалежно від іншого;
- 2) спільне завдання виконується послідовно кожним учасником;
- 3) має місце одночасна взаємодія кожного учасника з усіма іншими.

В процесі сумісної діяльності відбувається розподіл ролей і функцій між учасниками взаємодії. Ці відносини потребують особливої спрямованості наших вольових зусиль, які пов'язані або з поступкою, або із завоюванням певних позицій. У зв'язку з цим від нас потрібні прояви взаємної терпимості, зібраності, наполегливості, психологічної гнучкості та інших вольових якостей, що спираються на інтелект і високий рівень нашої свідомості та самосвідомості кожного з нас.

Вищим рівнем нашої взаємодії є ефективна спільна діяльність, що супроводжується нашим взаєморозумінням, тобто таким рівнем взаємодії, при якому ми усвідомлюємо зміст і структуру сьогодення і можливі чергові дії наших партнерів, а також взаємно сприяємо досягненню єдиної мети.

❖ **Відкритість та самовіддача**

Відкритість – готовність пустити партнера у свій світ: соціальний та особистий, висловлювати своє ставлення, свої справжні думки і оцінки.



Соціальна відкритість зовні виражається як комунікабельність, душевна відкритість, що зігріває нас щирістю, а відвертість дарує нам правду і глибину.

Відкритість допомагає нам сприймати себе та оточуючих такими, якими ми є насправді.

Ми відкриті у своїх внутрішніх стосунках та з партнерами нашої компанії.

Розголошення конфіденційної інформації, не є категорією відкритості. Її розголошення є неприпустимим.

Самовіддача – це якість особистості, що виявляється в діяльності максимальним додаванням зусиль, знань, навичок, душевних сил.

Самовіддача – це діяльність на межі власних можливостей, вироблена безкорисливо і безумовно.

Самовіддача є самодостатнім процесом, який приносить людині задоволення у зв'язку з підвищеною важливістю певного об'єкта чи процесу в їх власній ціннісній системі.

Ми цінуємо самовіддачу в роботі, адже така людина не просто хороший професіонал, який володіє високими знаннями, але й людина, яка в кожную свою дію вкладає частинку себе і переживає за результат всією душею.

❖ Творчість та залученість

Творчість – це діяльність, що породжує щось якісно нове і відмінне неповторністю, оригінальністю та унікальністю.

Творчість необхідна для виживання і розвитку компанії в умовах сильної і безперервно зростаючої конкуренції.

Творчі знахідки компанії, що виводяться на ринок, підсилюють її позиції.

Творчість – не просто шлях до успіху, це передумова і умова виживання.



У своїй роботі ми використовуємо стратегію "безперервної творчості", це коли генерація нових ідей працює "на потоці".

Одним з варіантів реалізації «стратегії безперервної творчості» в нашій компанії є принцип розвитку через безперервні зміни і поліпшення.

Ми розвиваємо "культуру змін" культивуючи творчість і позитивне ставлення до нововведень і змін.

Залученість – це емоційний та інтелектуальний стан, що мотивує, стимулює і надихає нас виконувати свою роботу з максимальною самовіддачею, незалежно від нашого віку, статі та умов роботи в компанії.

Якщо ми вкладаємо в компанію сили і емоції, ми будемо пишатися тим, що працюємо саме тут, із задоволенням будемо приходити на роботу і відчуватимемо свою цінність.

Якщо ми захоплені своєю роботою, ми справляємо враження на наших клієнтів. Чому? Тому що вони заражаються нашою пристрастю, до цього просто неможливо залишатись байдужим.

Залученість дає нам почуття власної значимості й задоволення від робочого процесу.

Якщо ми захоплені роботою, то в цілому легше працювати. І не тільки тому що ми більш веселі, позитивні, щасливі, а ще й тому, що своїм прикладом ми показуємо один одному, як класно бути залученим.

Наше залучення важливе не тільки для комфортної роботи, але і для підвищення продуктивності.

Ми цінуємо залученість кожного з нас.



5. Корпоративні принципи

Окрім цінностей ми керуємось у своїй роботі наступними базовими корпоративними принципами:

Керованість. Керованість означає довіру і зворотній зв'язок між керівниками та співробітниками нашої компанії у двох напрямках.

Досяжність стимулює нас домагатися результату. Досягнення – основа оцінки ефективності та заохочення. Наше завдання – уникнути повторення помилок: помилилися, запам'ятали, більше не допускаємо.

Команда – це наш фундамент. Ми цінуємо взаємозамінність в команді, відносини між співробітником і керівником на рівних. Ми працюємо без перекладання відповідальності та відмов у допомозі один одному і вітаємо виключно здоровий робочий конфлікт, що є чинником нашого розвитку.

Темп. Основний наш ресурс – час. Будь-яка робота виконується в термін, без нагадувань. Для кожної роботи є дедлайн, обов'язковий до дотримання нами всіма. У пріоритеті термінові завдання. Час – це гроші кожного з нас. Зрив термінів означає втрату грошей для всіх.

Наші найвищі корпоративні принципи:

Проактивність – це наше прагнення випередити ринок, запропонувати продукт та послугу раніше за інших, передбачати проблеми і підготувати рішення до того, як їх знайдуть конкуренти. Це значить, йти попереду попиту, і готувати продукт та послуги, які будуть актуальні не тільки сьогодні, але і в майбутньому.

Інноваційність – це наша здатність генерувати ідеї та реалізовувати нововведення.



Клієнтоорієнтованість – це привабливість наших продуктів для клієнта, яка складається з трьох основних компонентів: сервісна складова - доступність, гарантія, якість, терміни доставки; естетична складова - дизайн товару, упаковка, зовнішній вигляд менеджера; етична складова - наше ставлення до клієнтів і навички роботи кожного нашого співробітника.

Конкурентоспроможність. У нашій компанії є чимало конкурентних переваг, ми працюємо над розвитком цих переваг кожен день. Кожен з нас розуміє, в чому ми сильніші за конкурентів та як ми в змозі посилити перевагу.

Віра в успіх. Ми впевнені, що досягнемо мети та реалізуємо наші цілі. Наш успіх залежить від кожного з нас.

Ми пам'ятаємо, що успіх залежить від п'яти основних складових:

1. чіткі цілі;
2. планування;
3. гарна команда;
4. вміння все фіксувати;
5. швидкої реакції на події навколо

Продуктивна співпраця, це те, що допомагає нам досягати своїх цілей. «Якщо хочеш йти швидко, йди сам. Якщо є бажання піти далеко, йдемо разом».

Коли ми об'єднуємо свій досвід і навички в роботі кожен день, співпраця стає потужнішою.

Співпраця починається з командного спілкування, яке наближає нас до тієї самої кінцевої мети. Довіра - одна з ключових якостей, яку ми цінуємо та розвиваємо у нашій компанії.

Коли ми говоримо про роботу в команді, це більше, ніж просто вирішення поставленого завдання, мова йде про:

- розуміння цілей;
- постійне ефективне спілкування;



- підтримку одне одного;
- кожен з нас надихається нашою місією та втілює її у життя, поважає і відповідає нашим цінностям та керується нашими корпоративними принципами.

6. Командність

Ми є однією командою, яка працює на досягнення мети компанії.

Кожен департамент компанії є рівноправною складовою нашої загальної команди. В кожного департаменту рівні права та рівна відповідальність за загальний результат. Кожен департамент робить однаково цінний вклад у досягнення компанії. Кожен департамент поважає і цінує не тільки свою роботу та вклад у досягнення мети, а роботу і вклад інших департаментів компанії.

Ми розуміємо, що один без одного ми не маємо змоги досягнути мети, тому ми всіляко підтримуємо один одного на цьому шляху.

Якщо ми гарно впорались зі своїми завданнями, то це чудовий час, щоб підтримати інших.

Ми не змагаємось за звання "найкращого", або "найціннішого" підрозділу оскільки розуміємо, що наші досягнення є тільки складовою загального результату компанії і ставимо власні амбіції нижче досягнень компанії.

Ми як члени однієї команди доповнюємо один одного своїми навичками, знаннями та кваліфікацією. Ми розуміємо свої ролі, між нами існує довіра та відкриті і щирі стосунки. Ми не боїмося вступати у конструктивний конфлікт заради досягнення найкращого результату. Ми беремо на себе свою частину відповідальності за результат та вибагливо ставимося до рівня відповідальності інших. Ми не вдаємося до маніпулятивних типів поведінки, ми готові відкрито просити про допомогу та надавати допомогу іншим. Ми маємо змогу демонструвати іншим членам команди сильні і слабкі боки своєї особистості. *Для кожного з нас важливий загальний результат команди і ми ставимо власні амбіції нижче результатів команди.* Ми спільно діємо заради досягнення встановленої мети.



Ми маємо спільну мету і в неї одночасно передбачена як індивідуальна так і взаємна відповідальність. Ми поділяємо загальноприйняті цілі і цінності. Ми разом співпрацюємо над вирішенням проблем і разом приймаємо рішення. Робота та досягнення кожного впливають на загальний результат всієї команди. В нашій команді наявна взаємодопомога, визнання досягнень та відкритість до різних думок і конструктивна реакція на них.

Ми, як одна команда відповідальні за строки, повноту і якість виконання нами завдань. За кінцевий отриманий результат і його відповідність наявній меті.

7. Результати роботи в команді важливіші за особисті цілі та відмінності в статусах

Працюючи в команді ми розуміємо, що головною метою є досягнення командою її цілі та отримання запланованого результату. Реалізація власних цілей не може бути нашим пріоритетом, якщо ми працюємо у команді. Ми не використовуємо персональні статуси для здійснення впливу на рішення команди, тому, що вплив у команді будується на професіоналізмі та компетентності кожного члена команди. Для досягнення командного результату ми готові відмовитись від власних амбіцій та бажань і прийняти загальне рішення команди. Ми довіряємо рішенню прийнятому командою і кожен член команди прикладає максимум зусиль для його втілення у життя.

8. Командно-етичні норми

Ми працюємо як єдина команда та для нас є важливим дотримання наступних етичних норм:

- повага та розуміння наших відмінностей;
- повага до думки інших людей;
- колегіальне обговорення проблемних питань;
- відстоювання корпоративних інтересів;
- відстоювання компетентності та професіоналізму;
- почуття особистої гідності;
- проявлення довіри;



- готовності нести персональну відповідальність;
- щирість у взаємних відносинах;
- забезпечення конфіденційності службової інформації;
- стійкість до спокус використання службового становища в особистих цілях.

9. Енергійність, активність та готовність до змін

Ми – енергійні, рухливі, бадьорі, готові знаходитись в центрі уваги, маємо багато бажань і планів, заряджаємо своєю енергією оточуючих.

Ми – активні, діяльні, ініціативні, заповзятливі, жваві та прагнемо постійного розвитку.

Ми позитивно налаштовані та підтримуємо зміни, ми легко працюємо в умовах постійних змін та впевнені в їх успіху. Ми швидко приймаємо рішення та адаптуємось до нових умов, вчимося новим функціям, беремо участь у нових проектах, з розумінням та підтримкою ставимося до нових бізнес-процесів, працюємо в команді з різними департаментами, а також можемо навіть частково змінювати професійну діяльність.

10. Вирішення завдання та досягнення результату

Вирішення завдань та досягнення результату, то є головні речі у нашій роботі.

Як ми вирішуємо наші завдання:

- ✓ Аналізуємо ціль завдання та засоби її вирішення.
- ✓ Якщо завдання має кілька можливих рішень, є сенс скористатися методом спроб і помилок.
- ✓ Якщо завдання надто складне, застосовуємо спрощення.
- ✓ Якщо ми маємо можливість зібрати додаткову інформацію, робимо це. Шукаємо підказки.
- ✓ Якщо кількість можливих шляхів розв'язання завдання занадто мала, то для створення додаткових рішень застосовуємо мозковий штурм.



- ✓ Для вирішення ускладнених завдань використовуємо методи аналогій або отримуємо консультацію спеціаліста.
- ✓ Найкращий спосіб навчитися вирішувати будь-які завдання – це вирішити якнайбільше завдань.

Як ми досягаємо результатів:

- ✓ Ми ставимо перед собою чіткі цілі.
- ✓ Виявляємо наявні проблеми та не миримось з ними.
- ✓ Аналізуємо проблеми щоб зрозуміти причини.
- ✓ Розробляємо план, який допоможе впоратися з проблемами.
- ✓ Робимо все необхідне, щоб втілити свій план і отримати результат.

11. Прибутковість та фінансова стабільність компанії

Компанія "Август.Юей" є комерційною організацією. Вона створена для втілення в життя її місії та отримання фінансового прибутку.

Працюючи над втіленням нашої місії та реалізацією стратегічних цілей ми пам'ятаємо, що отримання прибутку для компанії є важливою складовою її діяльності.

Отримання прибутку є необхідною умовою для розвитку компанії та зростання фінансових можливостей її співробітників, тому ми спрямовуємо наші зусилля та приділяємо багато уваги прибутковості і фінансовій стабільності нашої компанії.

12. Самозбереження

Рухаючись до нашої мети ми розуміємо, що це є спільний шлях нашої команди. Цей шлях є тривалим і нам важливо рухатись не тільки швидко та ефективно, а і зберігаючи себе.



Від здоров'я та продуктивності кожного залежить наш загальний результат. Ми уважно ставимось до свого фізичного і емоційного стану, упереджуючи прояви вигорання та виснаження. Ми даємо собі час для відпочинку та відновлення.

Для компанії є важливим, щоб ми ефективно працювали у відведений робочий час.

Ми активно розвиваємо в собі навички ефективної роботи у робочий час, ми робимо все від нас залежне, щоб уникнути необхідності працювати понаднормово.

Ми знаходимось в контакті з собою, об'єктивно оцінюючи наш поточний стан, оскільки розуміємо, що є відповідальними за нього перед собою, членами наших родин та загальною командою компанії.

13. Визнання особистого внеску у командні досягнення

Ми цінуємо внесок кожного у командну роботу. Ми помічаємо, відзначаємо та виражаємо вдячність кожному за його реальний внесок у командний результат.

14. Підтримка проявлення ініціативності та креативності

Ми підтримуємо бажання кожного ділитися ідеями. Ваша думка важлива для нас. Ідея, яка пропонується, повинна бути зрозумілою, новою, можливою для втілення та нести позитивний вплив для розвитку компанії.

Ми завжди надаємо зворотній зв'язок щодо кожної запропонованої ідеї. Ідеї, які будуть відповідати критеріям доцільності нашої компанії щодо нових ідей, за наявних можливостей будуть обов'язково реалізовані.

Креативні люди керують світом. Ми розвиваємо в собі креативний спосіб мислення. Він допомагає нам мислити не стандартно, розглядати завдання під різними кутами та шукати оптимальні і нові шляхи вирішення завдань.



15. Обізнаність про цілі та стратегію компанії та становлення у зовнішньому середовищі

Кожен з нас обізнаний, розуміє та поділяє цілі компанії та стратегію її розвитку.

Інформація щодо стратегії розвитку і цілей компанії є відкритою та доступною кожному.

Завданням керівників є надання всієї необхідної та за запитом будь-якої додаткової інформації щодо цілей, планів, завдань та строків їх виконання.

Завданням кожного співробітника компанії є обізнаність та розуміння стратегії і цілей компанії, її положення у зовнішньому середовищі, а також розуміння своїх особистих робочих завдань на шляху досягнення нашої загальної мети.

Кожен з нас є складовою реалізації стратегії компанії та втілення нашої мети у життя.

16. Здатність генерувати ідеї та вносити пропозиції

Ми здатні генерувати ідеї та вносити нові пропозиції.

Ми розвиваємо у собі здібності генерувати ідеї. Для цього у командній роботі ми використовуємо класичний метод "мозкового штурму".

Він дозволяє за короткий час генерувати велику кількість ідей, які в подальшому піддаються оцінці.

Ми збираємо інформацію, генеруємо ідеї, не відкидаючи навіть самі божевільні та фантастичні. Ми комбінуємо, покращуємо та доповнюємо їх.

Ми їх сортуємо, оцінюємо та критикуємо. Найживучіші опрацьовуються далі, решта – відкидаються.

Якщо ми працюємо над новими ідеями самостійно, ми дивимось на завдання з трьох точок зору: Мрійника, Реаліста та Критика.



Мрійник – придумуємо самі божевільні ідеї і не обмежуємо себе ні в чому. Розмірковуємо, яким могло б бути ідеальне рішення ідеальними методами.

Реаліст – в цій ролі ми розглядаємо задуми Мрійника з точки зору поточних можливостей. Як можна втілити ідею в неідеальному світі. Шукаємо конкретні шляхи, можливості реалізації у яких впевнені.

Критик – настав час шукати всі вади у нашому плані. Аналізуємо свої ідеї, виявляємо слабкі місця і помилки.

Якщо ми згенерували ідею, осмислили її та перевірили на життєздатність ми вносимо пропозиції щодо неї на загальний розгляд.

Ми збираємо зворотній зв'язок щодо нашої ідеї та разом аналізуємо її переваги та недоліки.

Якщо переваг суттєво більше та є наявні можливості для її втілення, то ми приймаємо ідею до реалізації.

17. Якісний зворотній зв'язок

Ми надаємо один одному якісний зворотній зв'язок.

Ознаками якісного зворотного зв'язку є:

Адресність – ми даємо його безпосередньо людині, якій він адресован. Ми не використовуємо для цього третіх осіб.

Вчасність – ми даємо зворотній зв'язок якомога ближче до тієї події, про яку йтиметься.

Об'єктивність – ми оперуємо фактами, які мали місце, а не відчуттями або припущеннями.

Конкретність – говоримо про конкретну подію та пояснюємо, які саме дії призвели до успіху або провалу.

Не оцінюємо особистість людини – ми даємо зворотній зв'язок щодо дій людини, а не щодо її особистостей.



Зворотній зв'язок може бути надано на 5 рівнях:

- на рівні дій, ми спілкуємось про дії, які мали місце;
- на рівні процесу, ми даємо свою оцінку процесам, які відбувались;
- на рівні результату, ми відзначаємо результат, який був досягнутий, або ні;
- на рівні особистих відчуттів, ми ділимося своїми відчуттями, щодо події, яка мала місце;
- на рівні особистості, ми визначаємо якості, які притаманні особистості; ми використовуємо цей рівень у разі надання позитивного зворотного зв'язку, та не використовуємо якщо наш зворотній зв'язок є розвиваючим.

5 кроків надання якісного зворотного зв'язку:

Крок перший: обрати влучний час та конструктивно налаштуватись.

Крок другий: Описати спостереження.

Крок третій: Пояснити вплив.

Крок четвертий: Запропонувати альтернативу.

Крок п'ятий: Узгодити план дій.

Важливо, щоб зворотний зв'язок містив таку інформацію і в такій кількості, щоб наш партнер по спілкуванню міг скористатися нею.

Найголовніше – пам'ятаємо, що зворотний зв'язок так і залишиться лише зворотнім зв'язком, якщо він не призводить до дії.



18. Взаємна повага та лояльність

Ми поважаємо один одного та наша взаємна повага будується на наступних принципах:

- ми слухаємо один одного;
- ми добре відгукуємось один про одного;
- ми відкриті та чесні один з одним;
- ми цінуємо почуття один одного;
- ми даємо один одному вільний простір для вираження думок та поважаємо кордони.

Лояльність – це наше емоційно заряджене рішення, коли ми своїми думками та діями прагнемо до ототожнення наших інтересів з інтересами іншої людини.

Лояльність проявляється у нашому вмінні підтримувати один одного, допомагати один одному та цінувати досягнення один одного.

У своїй лояльності один до одного ми користуємось наступними принципами:

Емпатією, яка дозволяє нам зрозуміти людину і те, що вона відчуває.

Відповідальністю. Ми беремо відповідальність за те, що має бути зроблено та слідкуємо, щоб переконатися, що все було зроблено гарно.

Щедрістю. Шукаємо способи зробити наше життя кращим. Відкрито ділимося своїми думками, бо це допомагає нам вчитись і вдосконалюватись. Даємо один одному сигнал «Я бачу тебе, ти мені не байдужий».

19. Вміння домовлятись

Вміння домовлятись – це наша комунікативна здатність, що полягає в тому, що ми маємо змогу включитися у спільне вирішення проблеми. Це навичка, яку ми розвиваємо у собі все життя.

Знаходячись у діалозі з нашим співрозмовником ми:



- уважно слухаємо співрозмовника навіть, якщо не згодні з його аргументами;
- виявляємо повагу до співрозмовника;
- уникаємо агресії щодо партнера по спілкуванню;
- визнаємо та відзначаємо його заслуги та досягнення;
- говоримо спокійно, впевнено, без зайвих емоцій, оперуємо доказами, фактами, наводимо приклади;
- докладаємо максимум зусиль для досягнення взаємовигідного рішення.

Основні правила, які ми використовуємо, щоб досягти домовленості:

- кожен висловлюється вільно, ніхто не перебиває і слухає думку остаточно;
- ми не тиснемо на співрозмовника, не нав'язуємо свою думку та не погрожуємо;
- загострюємо увагу на позитивних сторонах розмови, говоримо про досягнення та переваги;
- наша головна «зброя» переговорника – це переконлива аргументація, незаперечні факти, спокійний і витриманий тон спілкування;
- не нехтуємо імпровізацією, але й не покладаємо на неї серйозних надій.

20. Вміння приймати оптимальні тактичні рішення та обробляти вхідну інформацію

Прийняття рішення – це свідомий вибір варіанту серед варіантів чи альтернатив для безпосередньої дії.

Тактичні рішення. Як правило, це рішення, що реалізують стратегічні цілі. Термін їхньої дії зазвичай не перевищує одного року.

Ми приймаємо тактичні рішення, виходячи з обраної компанією стратегії розвитку.

Рішення ми намагаємось приймати своєчасно, попередньо зібравши всю необхідну інформацію, прорахувавши очікуваний ефект та зваживши можливі ризики.

Для своєї роботи ми збираємо максимально можливу доступну інформацію та обробляємо її у відповідності до призначеної цілі.



Інформація завжди перевіряється на актуальність, достовірність та релевантність.

Ми обробляємо інформацію користуючись сучасними засобами обробки інформації.

Ми визначаємо рівень конфіденційності інформації та зберігаємо її у відповідності з цим рівнем.

Ми дублюємо інформацію та зберігаємо її окремо, перешкоджаючи можливості її несподіваної втрати.

21. Дотримання умов спілкування всередині колективу

Без спілкування робочі процеси нашої компанії не є можливими. Шляхом спілкування ми передаємо один одному різного роду інформацію.

Елементами ефективного спілкування є:

Відправник – людина, яка передає ту чи іншу інформацію.

Повідомлення – безпосередньо сама інформація, яку потрібно донести до адресата.

Канал – спосіб, яким відправляється повідомлення — вербально, невербально (жестами, виразом обличчя, позою), за допомогою письмового викладу.

Одержувач – людина, яка приймає повідомлення.

Підтвердження – сигнал, що подається одержувачем і позначає, що він прийняв повідомлення.

Щоб наше спілкування було ефективним, воно повинно відповідати наступним критеріям:

- ✓ Відправник повинен вибрати оптимальний канал передачі інформації — усно або письмово, вірно визначити інтонацію, з якою буде передано повідомлення або ж звернутися до невербальних методів.
- ✓ Інформація повинна бути чітко, в повному обсязі і зрозуміло викладена для одержувача.
- ✓ Одержувач повинен підтвердити, що прийняв і зрозумів передану йому інформацію.
- ✓ Якщо комунікація відповідає всім трьом критеріям то її можна вважати успішною.



В нашому спілкуванні ми використовуємо наступні принципи:

Спілкування має бути двостороннім процесом. Тільки при зацікавленості всіх учасників розмови в досягненні його позитивного результату виникають передумови для його ефективності.

Людина, якій адресується повідомлення, повинна докласти максимум зусиль для того, щоб правильно його сприйняти.

Людина, що передає повідомлення, повинна зробити це максимально чітко, коротко і зрозуміло.

Між людьми, що спілкуються, повинен бути встановлений рівень довіри, відповідний обговорюваній ситуації.

Емоційність комунікації повинна відповідати суті та змісту повідомлення яке передається.

Толерантність, як засіб підвищення ефективності спілкування, повинна бути властива всім учасникам комунікації.

Наша комунікація буде успішною при дотриманні наступних умов:

Мова має максимально відповідати меті комунікації, не містити в собі елементи, які не стосуються обговорюваної теми, бути лаконічною і адекватною.

Мова повинна бути граматично правильно побудована, точно відображати посил, який потрібно донести співрозмовнику.

Виклад думок має бути логічним і послідовним. Добре вибудувана структура інформації сприяє її успішному сприйняттю слухачем.

У нашому спілкуванні ми використовуємо наступні методи:

- Повторюємо ім'я співрозмовника . Це є прояв поваги до його особистості.



- Цікавимось аспектами життя співрозмовника: тими їх частками, про які він згадує сам.
- Намагаємось говорити спокійно, навіть перебуваючи в конфліктній ситуації.
- Повністю вислуховуємо аргументи співрозмовника — це дає нам право висловити свої.
- Вживаємо більше позитивних слів замість тих, які несуть негативний відтінок — наприклад, «я волів би» замість «мені необхідно», «бажано» замість «потрібно».
- Заздалегідь готуємось до важливих розмов. Не прагнемо передбачити дії співрозмовника, а приділяємо увагу аргументації своєї позиції.
- Користуємося своїм голосом для виділення інтонацією і паузами найбільш значущих слів та думок.

22. Зобов'язання виконувати вимоги, які пред'явлені до співробітника

Обіймаючи посаду в компанії ми беремо на себе зобов'язання професійно та кваліфікаційно відповідати вимогам цієї посади. Сумлінно, ефективно та у повному обсязі виконувати завдання, які встановлені для цієї посади. Дотримуватись духу і правил нашої корпоративної культури.

Ми відповідальні один перед одним за виконання наших зобов'язань.

23. Здорова конкуренція, що включає взаємодопомогу та взаємовиручку

Здорова конкуренція – це довіра, відповідальність та чіткі правила.

Ми організовуємо творчу конкуренцію ідей, які допомагають руху компанії вперед.

Дух творчого відкритого і чесного змагання мотивує нас до постійного розвитку та самовдосконалення і спрямований на досягнення нашої мети.



Ми підтримуємо змагання лише за умов, якщо вони націлені на загальний результат, містять допомогу один одному і об'єднують нас.

Ми створюємо рівні умови, чіткі і зрозумілі правила та справедливе оцінювання.

Ми забезпечуємо об'єктивне визнання переможця, повагу та вдячність всім, хто приймав участь і відчуваємо загальне задоволення від процесу змагання та отриманого результату.

Ми підтримуємо дух виключно здорової конкуренції, яка допомагає нам стати кращими.

24. Взаємодія між керівниками та співробітниками відбувається відкрито та з повагою

Взаємини між керівниками та співробітниками будуються на основі взаємної довіри та поваги.

У робочому діловому спілкуванні ми звертаємось один до одного на Ви, використовуючи ім'я співрозмовника.

Час спілкування обмежується робочим графіком встановленим у компанії. Виключення можуть бути у разі виникнення ситуації, яка потребує негайного вирішення.

Ми спілкуємось без використання ненормативної лексики та не застосовуємо образливі слова та вирази, що принижують гідність людини.

Ми завжди вітаємось один з одним при зустрічі, використовуючи звичні формати вітань.

У відносинах між собою ми проявляємо пунктуальність та обов'язковість та слідуємо створеним домовленостям.

Ми відносимось один до одного тактовно та доброзичливо.

Ввічливе та поважне ставлення один до одного не залежить від посади, яку людина займає у компанії.

Ми цінуємо час у спілкуванні, викладаючи свою думку стисло, зрозуміло та за змістом обговорюваного питання.



Ми відверті і не приховуємо наявну інформацію один від одного.

Ми виявляємо розуміння та співчуття один одному.

25. Цікаве спільне проведення часу

Ми організуємо цікаве спільне не робоче проведення часу.

За бажанням, кожен співробітник може прийняти участь у корпоративних заходах компанії.

Можливо весело провести час, ближче познайомитись зі своїми колегами, побачити або спробувати щось нове для вас.

Відкрити свої неочікувані таланти у зовсім іншій сфері, або разом створити надихаючий та пам'ятний перформанс.

26. Доброзичлива атмосфера

Ми будуємо відкриту, доброзичливу та шанобливу атмосферу в нашій компанії, де панує взаємодопомога та взаєморозуміння. Ми поєднанні однією метою і в той же час, як особистості ми різні. Ми націлені на спільний результат і з повагою ставимось до наших відмінностей.

27. Осягнення тонкощів своєї роботи та професійної майстерності

Ми постійно вдосконалюємо наші вміння, знання та навички, намагаючись бути найкращими професіоналами у своїй сфері

28. Визначення функціональних обов'язків

Визначення функціональних обов'язків кожного описано у його карті посади.



Кожен співробітник компанії знає та виконує всі свої функціональні завдання.

В залежності від потреб часу, завдання у карті посади можуть бути змінені. Частина може бути прибрана, змінена, або додана. Цей процес відбувається з попереднім повідомленням співробітника про необхідність таких змін та досягненням з ним домовленості щодо термінів та необхідності додаткового професійного або кваліфікаційного навчання.

29. Системний контроль

Ми одночасно користуємося принципом довіри до наших співробітників та принципом системного контролю за всіма процесами компанії, який допомагає нам уникати помилок, ресурсних, репутаційних та іміджевих втрат.

Ми постійно перевіряємо чіткість та якість наших бізнес-процесів та за потреби вносимо зміни, щоб зробити їх ще ефективнішими та відповідними умовам часу.

30. Спрямованість бізнес-процесів на підвищення ефективності

Бізнес-процес – це сукупність дій, які повторюються у часі й мають на меті створення цінностей для внутрішніх та зовнішніх клієнтів.

Бізнес-процеси є результатом багатьох зв'язків між відділами, які призначають та передають один одному завдання в певному порядку. Від ефективності бізнес-процесів безпосередньо залежить конкурентоспроможність і прибутковість нашої компанії.

Ми намагаємось будувати свої бізнес-процеси дотримуючись показників їх ефективності:

Складності. Процеси повинні бути максимально прості і зрозумілі.

Процесності. Процеси не повинні містити "розривів" та мати відсутність причинно-наслідкового зв'язку.



Контрольованості. Вони повинні мати контрольні крапки на кожному етапі.

Ресурсоємності. У процесі повинна бути задіяна мінімально-достатня кількість ресурсів.

Урегульованості. У процесів повинна бути оптимальна кількість регламентованої документації.

31. Розподіл функціональних обов'язків та зон відповідальності

Ми керуємось принципом рівномірності, зваженості та доцільності у розподілі функціональних обов'язків та зон відповідальності.

Ми не розпорошуємо відповідальність, яка відноситься до однієї функціональної зони та не дублюємо зони відповідальності.

32. Розумне делегування

У процесі делегування завдань ми користуємось наступними правилами:

- Співвідносимо рівень завдання з знаннями, вміннями та навичками людини обраної для його виконання та враховуємо рівень її мотивації.
- Намагаємось делегувати завдання поступово та повністю.
- Формулюємо конкретний результат якого очікуємо від виконання завдання.
- Стимулюємо участь і обговорення.
- Делегуємо повноваження та відповідальність.
- Залишаємо виконавця у спокої, не перевіряючи кожний його крок.



33. Особиста залученість кожного працівника

Залученість – це рівень зацікавленості в успішному вирішенні професійних завдань та досягненні цілей компанії.

Ми є залученими якщо ми:

Мотивовані докладати додаткових зусиль для виконання завдань та досягнення цілей компанії.

Пов'язуємо своє майбутнє з компанією.

Позитивно відгукаємось про компанію при спілкуванні з колегами, клієнтами та друзями.

34. Відповідальність високим стандартам у роботі

Ми готові рухатись далі та зростати, якщо в нас є розуміння та зовнішнє підтвердження керівника, щодо відповідності високим стандартам нашої роботи.

Стандарти нашої роботи, то є документ в якому визначені головні критерії якості виконання нами наших завдань, він є додатком до карти посади.

Дотримання стандартів є обов'язковим, оскільки це безпосередньо впливає на кінцевий результат нашої роботи та досягнення компанією її мети та цілей.

35. Відповідальність нормам корпоративної культури

Приєднуючись до нашої команди ви берете на себе відповідальність поважати нашу корпоративну культуру, бути її поміркованою складовою та носієм її цінностей.



36. Надання можливостей для розкриття здібностей та самореалізації

Ми вітаємо та підтримуємо бажання наших працівників до постійного професійного і кваліфікаційного розвитку.

Ви маєте змогу вдосконалити свої знання та навички за допомогою внутрішніх курсів компанії, а також компанія надає можливість пройти зовнішнє навчання, мета якого вдосконалення або набуття нових знань, які будуть використані в рамках роботи компанії. Ви можете обрати будь-який варіант самостійного набуття додаткових знань з підтримкою компанії.

Якщо в вас є здібності і таланти, які не пов'язані з діяльністю компанії, за наявних умов компанія може надати простір для їх розкриття та вдосконалення.

Наявне бажання удосконалюватися професійно є однією із головних умов зростання співробітника в середині компанії.

37. Баланс між командністю та самовдосконаленням

Нам важлива самореалізація кожного працівника. У той же час ми працюємо як єдина команда. У разі, якщо бажання власної самореалізації іде у супереччя досягненню командного результату, то ми розуміємо, що командний результат є більш пріоритетним і знаходимо здоровий баланс між власними цілями та бажаннями і цілю команди.

38. Відкритий діалог

Відкритий діалог – це комунікація, учасники якої готові слухати і чути один одного, приймати один одного такими, якими вони є, і разом знаходити рішення.



Ми формулюємо загальну мету спілкування, яка є зрозумілою кожному з учасників діалогу

Ми чесні та відкриті у нашому діалозі.

Приймаємо себе та інших такими, якими є.

Прислухаємося до своїх власних реакцій та дій у поточному моменті.

Спостерігаємо, як діалог відбивається на нашому стані, вчимося виявляти свої почуття, не травмуючи оточуючих.

Ми створюємо діалог без очікувань і зобов'язань щодо інших учасників діалогу ведемо його без критики, засуджень та нав'язування думки.



Підсумок

Наше "МИ" будується на спільних цінностях і цілях та водночас відмінностях кожного з нас.

Ми не прагнемо бути ідеальними. Ми прагнемо постійно зростати, вдосконалюючи себе, щоб бути своєю найкращою версією. Виконувати нашу місію та розвивати і робити міцнішою нашу корпоративну культуру.

Куди звертатись за підтримкою

Якщо у вас виникло питання чи перед вами постала проблема, що має відношення до корпоративної культури в першу чергу ви звертаєтесь до свого безпосереднього керівника. Після цього ви також можете звернутись до HR-менеджера за додатковими роз'ясненнями.

Керівник надає вам свої поради, або керівник та HR-менеджер вдвох надають вам свої поради, або вони звертаються до CEO по допомогу.

Якщо питання стосується безпосередньо вашого керівника (не має значення наскільки високу посаду у компанії він обіймає) у такому випадку ви маєте змогу звернутись одразу до HR-менеджера, у разі якщо перед цим ви надали зворотній зв'язок з цього приводу своєму керівнику, але не були почуті, або питання не було вирішене.

Після спілкування з керівником, або з керівником та HR-менеджером ви приймаєте інформоване рішення АБО питання вирішується.

У разі неможливості оперативно вирішити питання, може бути скликана нарада по дотриманню корпоративних норм, яка робить висновок та приймає остаточне рішення щодо питання, яке виникло.



Склад наради може бути різним в залежності від характеру питання, яке виникло. Вона створюється за поданням CEO у триденний термін.

Прикінцеві положення

Наша корпоративна культура під час війни

Ми-українці! Ми любимо свою країну, державу, нашу незалежність та маємо почуття власної гідності!

Що ми робимо задля перемоги:

- ✓ Ми як компанія працюємо, намагаючись максимально зберегти робочі місця та в рамках наших можливостей підтримати співробітників;
- ✓ Ми сплачуємо податки та допомагаємо ЗСУ;
- ✓ Кожен з нас особисто допомагає у рамках наявного в нього внутрішнього ресурсу та за покликом душі.