

# ФИРМЕННЫЕ СТАНДАРТЫ ПОВЕДЕНИЯ



Приступив к работе в нашей группе компаний, Вы становитесь ее неотъемлемой частью. «РЕГИОН» становится Вашим вторым домом, причем, во многом в прямом смысле этого слова. В нашем общем доме Вы будете проводить не меньше времени, чем в своем настоящем. Если же Вы станете здесь одним из руководителей, то, вероятно, Вам предстоит забыть о нормированном рабочем дне или настолько повысить производительность своего труда, чтобы в него уложиться. А это непросто, а в отдельных случаях просто невозможно.

Разумеется, если Вы не захотите вернуть себе часть свободы в рабочее время, компания представит Вам компенсацию в виде оплаты труда и социальных гарантий, достойных Вас. Последние два слова полезно перечитать еще раз. В них лежит глубокий смысл.

Если же Вы рассчитываете на что-то большее, чем Вам обещано ранее, то Вы должны предложить нечто большее, чем-то, чего от Вас ожидали. Но если Вы не выполняете обещанного, то Ваши аргументы во внимание приняты не будут.

Быть может, Вам предстоит пережить некоторые бытовые ограничения. Не всегда у Вас будет то рабочее место и та оргтехника, на которые Вы рассчитывали. Просто фирма непрерывно растет, а у роста всегда бывают издержки, которые мы всегда стремимся минимизировать.

Собственники и менеджмент группы прилагают все усилия для того, чтобы «РЕГИОН» стал для Вас действительно вторым домом. И мы ждем от Вас, прежде всего, принятия наших корпоративных ценностей и следования им в дальнейшем. Причем, как в крупном, так и в мелочах.

В «РЕГИОНе» всегда ценились, ценятся, и будут цениться Личности, способные достигать больших целей, вопреки возможным трудностям и временным неудобствам. В компании всегда оценят Ваше стремление стать с ними в один ряд.

Подобно тому, как не существует одной волшебной таблетки от всех болезней, не существует и исчерпывающей должностной инструкции (правила, процедуры или способа «правильно поделить или оценить»). Жизнь, к счастью, сложнее ее даже самых подробных описаний, и Вам предстоит не раз принимать решения в условиях неопределенности. Не раз произойдет и ситуация, когда Вы должны будете совершить поступок или выполнить функцию, в Вашей должностной инструкции не описанные. Мы рассчитываем на то, что Вы в такой ситуации совершите поступок, а не сошлетесь на инструкцию. Компания это всегда оценит.

Для того чтобы Вам было легче принимать решения в условиях неопределенности и ограничений, следуйте изложенным ниже простым правилам. Им следуют все в нашей компании, они составляют основу нашей фирменной культуры и потому носят название «Фирменные стандарты».

# ФИРМЕННЫЙ СТАНДАРТ 1

Я считаю неприличным усложнять работу.

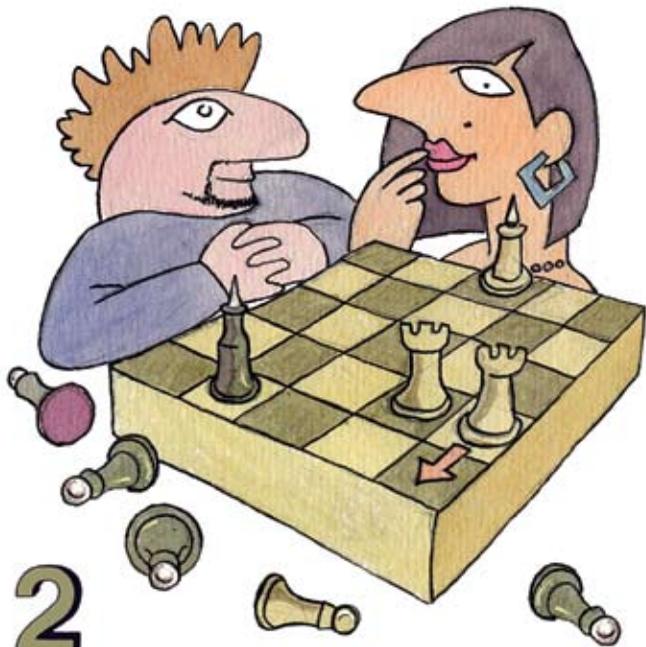
Я делаю все для того, чтобы работа моих коллег упрощалась, а выполнение любой функции было максимально технологичным.

В ситуации неопределенности я принимаю такое решение, которое максимально упрощало бы работу моих коллег.

Я рассчитываю на то, что и мои коллеги поступают аналогичным образом.



# ФИР МЕН НЫЙ СТАН ДАРТ 2



Я стараюсь организовать свою работу так, чтобы ее результаты были воспроизводимы в мое отсутствие. Если этого не происходит, то либо работа выполнена некачественно, либо она еще не завершена. В ситуации неопределенности, я всегда принимаю такое решение, которое делает возможным воспроизводимость результата в мое отсутствие. Я рассчитываю на то, что и мои коллеги поступают аналогичным образом.

# ФИРМЕННЫЙ СТАНДАРТ 3



Я согласен с тем, что некачественно подготовленные мною документы (договоры, заявки, акты и т.д.) не должны визироваться, подписываться или приниматься в работу моими коллегами. Я рассчитываю на то, что мои коллеги разделяют такую же точку зрения.

# ФИРМЕННЫЙ СТАНДАРТ 4

Я понимаю, что вся документация должна вестись в соответствии с принятыми в группе правилами ведения делопроизводства. Я признаю значимость делопроизводства и прилагаю все усилия к тому, чтобы оно велось своевременно и качественно.

Я рассчитываю на то, что и мои коллеги поступают аналогичным образом.





## ФИРМЕННЫЙ СТАНДАРТ 5

Я знаю, что любое поручение, связанное с Клиентом, выполняется в максимально короткий срок. Если это невозможно, то я должен позвонить Клиенту и сделать все для того, чтобы клиент понимал: о нем помнят.

Я уверен в том, что и мои коллеги поступают аналогичным образом.

## ФИРМЕННЫЙ СТАНДАРТ 6

Аналогично, я знаю о том, что внесение информации в базы данных, которые ведутся в группе, делается

в день получения информации, и не допускаю задержек с внесением. Я знаю, что задержка внесения информации в базы на один день считается опозданием, а на два дня — утаиванием.

Я отдаю себе отчет в том, что базы данных являются ценностью и собственностью группы.

Я принимаю все возможные меры к выполнению данного стандарта и рассчитываю на то, что и мои коллеги поступают аналогичным образом.



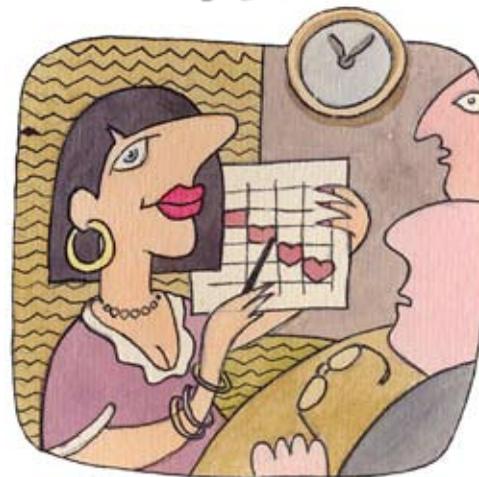


## ФИРМЕННЫЙ СТАНДАРТ 7

Я работаю в команде и понимаю, что, например, 10–00 = 10–00, а не 10–15. Я считаю, что общая договоренность позволяет рационально использовать не только мое время, но и время моих коллег, а нарушение мною договоренностей дезорганизует не только меня, но и коллег, кото-

рые в этом не виноваты. В случае различных накладок, я делаю все для того, чтобы коллеги узнали об этом в максимально короткие сроки. Я рассчитываю на то, что и мои коллеги поступают аналогичным образом.

## ФИРМЕННЫЙ СТАНДАРТ 8



Я всегда планирую свою работу так, чтобы она согласовывалась с планами коллег. В случае совместной (либо взаимозависимой) работы я всегда намечаю и объявляю заранее промежуточные результаты своих работ. В этом случае я всегда показываю коллегам и обсуждаю с ними промежуточные результаты в намеченные сроки. Я рассчитываю на то, что и мои коллеги поступают аналогичным образом.

## ФИРМЕННЫЙ СТАНДАРТ 9

Я не пропускаю внутренних совещаний, которые созываются для обмена информацией и согласования планов.

Я рассчитываю на то, что и мои коллеги поступают аналогичным образом.



## ФИРМЕННЫЙ СТАНДАРТ 10

Для удобства клиентов и коллег, находясь в рабочее время вне офиса, я стараюсь любым доступным мне образом сообщать им о своем местонахождении.

Я рассчитываю на то, что и мои коллеги поступают аналогичным образом.



Я знаю, что такое имитация деятельности. Это когда вместо того, что НАДО сделать, я делаю то, что хочу. Либо вместо того, что надо, делаю другую, психологически более приятную и менее напрягающую работу.

Например:

вместо того, чтобы общаться с Клиентами, в тысяча первый раз перекладываю бумаги;

вместо разработки трудного проекта, «общаюсь с партнерами»;

вместо того, чтобы писать статью, форматирую ее;

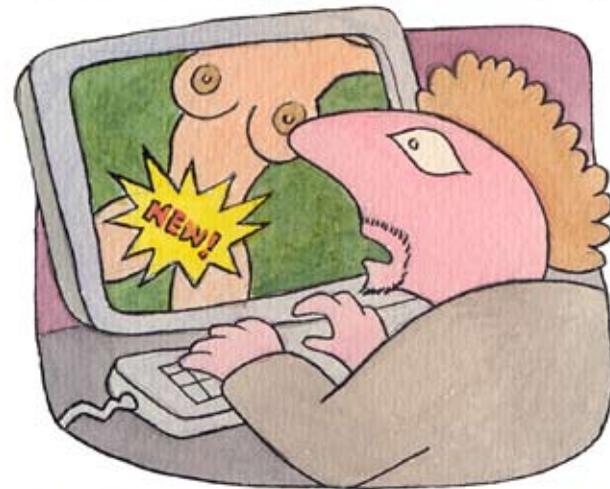
вместо того, чтобы обзванивать Клиентов ... заполняю...

и т.д. и т.п.

Я знаю, что это называется «ленью второго уровня». Я способен отличить деятельность от ее имитации. В ситуации неопределенности я не уклонюсь от действительно продуктивной работы.

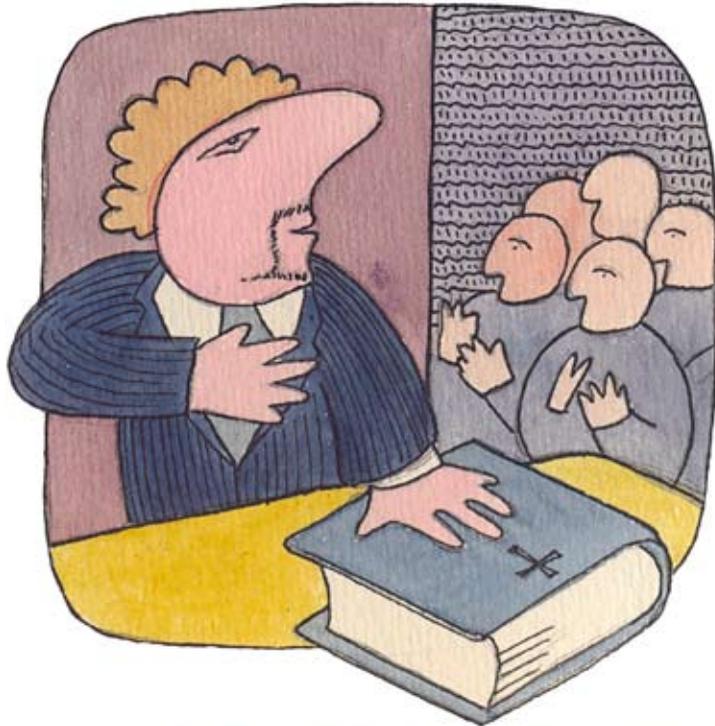
Я рассчитываю на то, что и мои коллеги поступают аналогичным образом.

# ФИРМЕННЫЙ



# СТАНДАРТ 11

# ФИРМЕННЫЙ



# СТАНДАРТ 12

Я знаю, что на вопрос: «Будет сделано или нет?» отвечать: «Постараюсь» — неприлично. Я никогда так не отвечаю. На такие вопросы я отвечаю либо «Да», либо «Нет». Я также знаю, что перечисленные ниже выражения запрещены к употреблению, и соответственно их не употребляю: «Первый раз слышу». «Звонил, не дозвонился». «Приходил, но Вас (его, ее, их...) не было». «Искал, но не нашел». «А я думал...». «В этом виноваты коллеги (клиенты, администрация, неправильные/отсутствующие документы, государственные органы и т.д.)». «Это было еще до того (до меня, тогда...)». «А я говорил (предупреждал, делал...)».

«А мне никто не говорил». «А почему я?». «Не слышал». «Не знаю». «Не передавали». «Хотел, как лучше». «Я хотел, но не получилось». «Хотел позвонить, но не было телефона...». «Я сказал, а он (она) не сделал». «Меня в это время не было, кажется, болел (был в отпуске, пьяный и т.п.)». Допишите свои \_\_\_\_\_

Я рассчитываю на то, что и мои коллеги поступают аналогичным образом.



## ФИРМЕННЫЙ СТАНДАРТ 13

Я считаю неприличным обсуждать, замалчивать и утаивать проблемы или обсуждать их исподтишка (в том числе и с коллегами), а не проговаривать их гласно и конкретно. Все проблемы решить невозможно, но любую из них можно превратить в задачу — источник новых идей. Итак, я работаю по принципу: проблема — проговор — зада-

ча — решение. Я знаю, что иной способ рассмотрения любого вопроса — независимо от моей воли — превращается в интригу. Поэтому я считаю неприличным по отношению к своим коллегам поступать иначе, чем описано в этом стандарте.

Я рассчитываю на то, что и мои коллеги поступают аналогичным образом.

## ФИРМЕННЫЙ СТАНДАРТ 14



В том числе, я не стесняюсь откровенно обсудить вопросы зарплаты (здесь необходимо ввести ограничение на круг общения). Однако я знаю, что в компании для этого есть нормальная рабочая процедура. Если действовать согласно этой процедуре, то моя просьба будет гарантированно рассмотрена. Мои предложения, направленные на улучшение системы заработной платы, будут рассмотрены в первую очередь. Иные способы доведения информации о заработной плате к рассмотрению не принимаются. Я понимаю, что в ответ на свою просьбу и/или предложение, могу получить как согласие, так и отказ. И в случае получения аргументированного отказа, обижаться считаю неприличным.

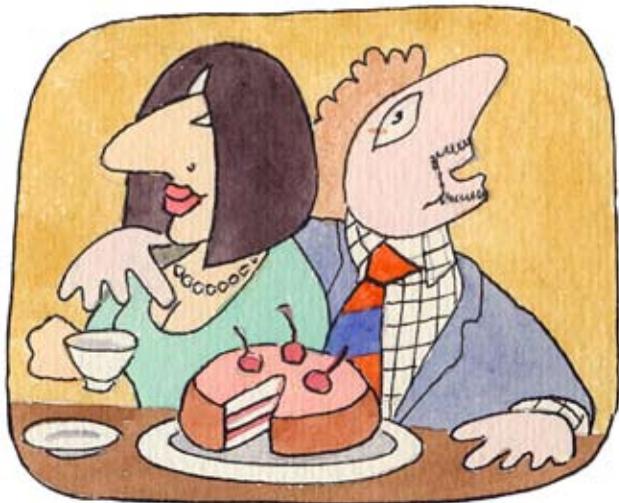
Я рассчитываю на то, что и мои коллеги поступают аналогичным образом.



# ФИРМЕННЫЙ СТАНДАРТ 15

Если у меня конфликтные ситуации или недоразумения, связанные с производственной деятельностью или политикой компании, то вне зависимости от их масштаба я приложу все усилия для того, чтобы разрешить их бесконфликтным путем. И, прежде всего, я обсужу суть проблемы со своим непосредственным руководителем. В любом случае я никогда не скажу ничего дурного о своей компании посторонним.

Я рассчитываю на то, что и мои коллеги поступают аналогичным образом.



## ФИРМЕННЫЙ СТАНДАРТ 16

Я знаю о трех опасностях, подстерегающих каждого человека: зависти, ревности и лени. Чтобы уберечь себя от них, я постоянно общаюсь с коллегами, работаю вместе с ними и несу ответственность в том случае, если подвожу их. Я открыт(а) для общения и регулярно делюсь результатами своей работы.

Я рассчитываю на то, что и мои коллеги поступают аналогичным образом.



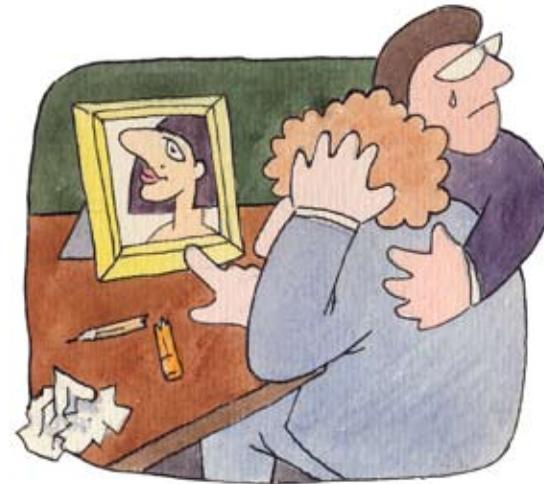
## ФИРМЕННЫЙ СТАНДАРТ 17

Я никогда не обижаюсь по пустякам и, тем более, никогда не ищу повода для обиды. Я знаю, что поиск обиды — это обычная интрига.

Я рассчитываю на то, что и мои коллеги поступают аналогичным образом.

# ФИРМЕННЫЙ СТАНДАРТ 18

Я знаю правило: «Страдать разрешается». Это означает, что никто не будет меня жалеть из-за ерунды. Одновременно я знаю, что в действительно сложной ситуации коллеги всегда придут ко мне на помощь.



# ФИР МЕН НЫЙ СТАН ДАРТ 19



Прежде чем предъявить кому-либо претензию, я сначала самому себе задам три контрольных вопроса:

- какова **ДЕЙСТВИТЕЛЬНАЯ** суть претензии-проблемы?
- что Я САМ (а) НЕ сделал для решения проблемы?
- что реально и кому нужно сделать для решения проблемы?

Затем отвечу на вопросы письменно и отложу ответы на два дня. Прежде чем известить окружающих, внимательно перечитаю п. «а». Если претензия не исчезнет, выполню все зависящее от меня по п. «б»; если претензия опять не исчезнет, перепишу п. «в» в виде перечня задач и предлагаемых решений, а также понятного плана реализации.

Я знаю, что иного способа пожаловаться в компании нет, и рассчитываю на то, что мои коллеги всегда поступают аналогичным образом.

Самое лучшее, что я могу сделать для коллег в сложных ситуациях — это помочь, не попрекая. Самое лучшее, что я могу сделать, попав в сложную ситуацию — это попросить коллег о помощи, не попрекая за отказ и не мстя за согласие.

Я рассчитываю на то, что и мои коллеги поступают аналогичным образом.

# ФИРМЕННЫЙ



# СТАНДАРТ 20

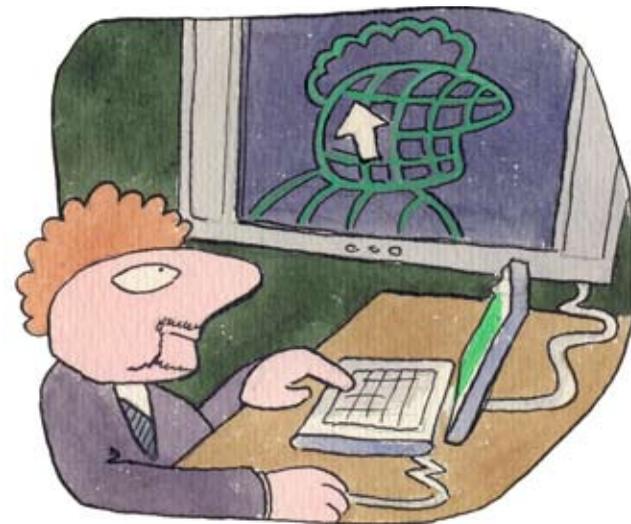


## ФИРМЕННЫЙ СТАНДАРТ 21

Я понимаю, что внешний вид является одним из неизменных элементов корпоративной культуры компании, и поэтому я должен придерживаться офисного стиля одежды (деловые костюмы, пиджаки, галстуки).

Даже в пятницу, когда не возбраняется более вольный стиль одежды, я одеваюсь более свободно, но при этом помню, что офис это не пляж, стадион, поле для гольфа или площадка для пикника.

Мне приятно, когда все мои коллеги придерживаются аналогичной позиции по поводу стиля одежды.



## ФИРМЕННЫЙ СТАНДАРТ 22

Я знаю, что компания вкладывает серьезные средства в обучение, а также в приобретение и внедрение новых методик и технологий. Поэтому я изучаю и применяю переданные мне методики и приемы. Более того, пытаюсь создать собственные, с тем, чтобы передать свой опыт коллегам. Я понимаю, что работать с клиентами и партнерами нужно технологично и делаю все, чтобы эти технологии в группе развивались и совершенствовались.

Я рассчитываю на то, что и мои коллеги поступают аналогичным образом.

# ФИРМЕННЫЙ СТАНДАРТ 23

Я смело берусь за новое и незнакомое мне дело и не боюсь показаться слабым и некомпетентным.

Я рассчитываю на то, что и мои коллеги поступают аналогичным образом.





## ФИРМЕННЫЙ СТАНДАРТ 24

Я понимаю, что не имею права вступать в деловые переговоры по бизнес-вопросам, не входящим в сферу моей компетенции, с кем бы то ни было (включая знакомых), не поставив предварительно в известность своего руководителя. Слово «предварительно» в настоящем стандарте ключевое! Если я получаю предложение и не имею возможности предварительно сообщить о предстоящем контакте, сообщаю о таком предложении в максимально короткий срок.

Я рассчитываю на то, что и мои коллеги поступают аналогичным образом.



## ФИРМЕННЫЙ СТАНДАРТ 25

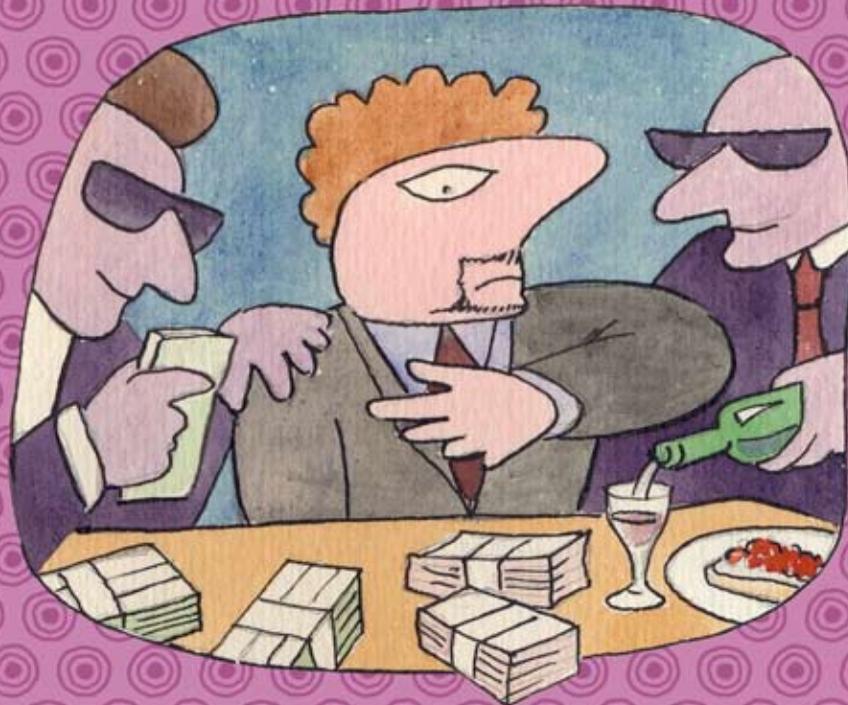
Во взаимоотношениях с бизнес-партнерами я всегда действую в пользу группы. Я защищаю сферу ее интересов и делаю все возможное, чтобы во взаимоотношениях с партнерами не происходило необоснованное удорожание услуг и снижение качества. В ситуации неопределенности я принимаю такое решение, которое однозначно защищает сферу интересов моей компании.

Я рассчитываю на то, что и мои коллеги поступают аналогичным образом.

## ФИРМЕННЫЙ СТАНДАРТ 26

В случае предложения мне лично комиссионных (или иных вознаграждений или преференций) со стороны любой организации или частного лица, я сразу вежливо прекращаю соответствующие переговоры и сообщаю о полученном предложении своему руководителю. Таким образом, ответственность за дальнейшие контакты с соответствующей организацией и/или частным лицом передается мною руководству, которое и полномочно принимать соответствующие меры. Если я узнаю о том, что данный стандарт не выполнен моим подчиненным, я принимаю законные меры к увольнению данного подчиненного.

Я понимаю, что такие же права в отношении меня имеет и мой руководитель. Я рассчитываю на то, что и все коллеги поступают аналогичным образом.

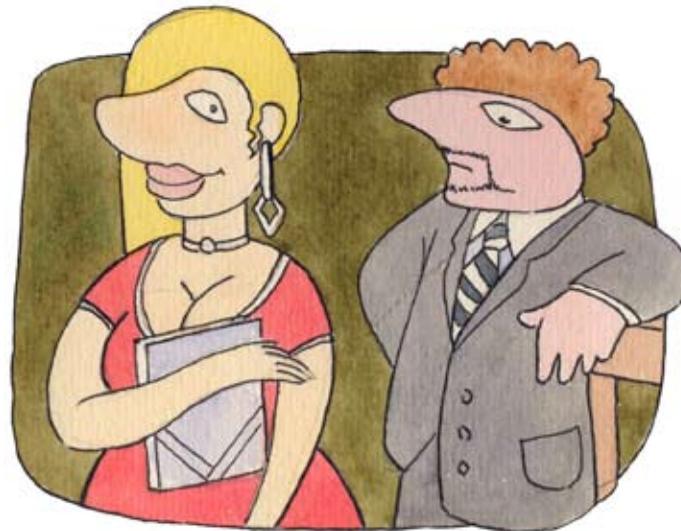




## ФИРМЕННЫЙ СТАНДАРТ 27

В случае появления в офисе (звонка по телефону) любого представителя любой государственной либо проверяющей организации с любым вопросом, я сразу вежливо провожаю (переключаю) соответствующего представителя к своему руководителю, никаких разговоров с ним не веду и на все вопросы отвечаю: «Пожалуйста, это к моему руководству».

Я рассчитываю на то, что и мои коллеги поступают аналогичным образом.



## ФИРМЕННЫЙ СТАНДАРТ 28

Я знаю, что фирменные стандарты, перечисленные здесь, могут быть изменены (отменены, усовершенствованы.) не чаще, чем один раз в год. При этом соответствующие изменения (и их обоснования) должны быть подготовлены в письменной форме их инициатором и переданы на рассмотрение правления группы компаний, которое их рассматривает и принимает по ним решение.

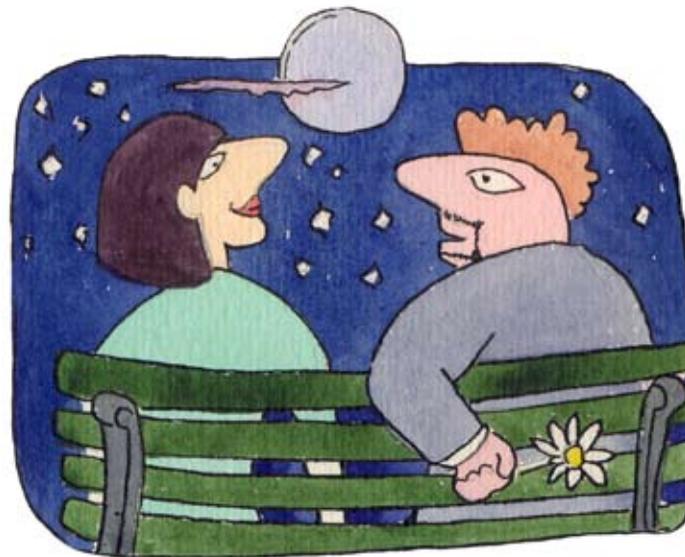


## ФИРМЕННЫЙ СТАНДАРТ 29

Я соглашаюсь с тем, что по окончании рабочего дня я должен навести порядок на своем рабочем месте, уничтожить ненужные записи и документы, подшить, передать по назначению, либо убрать в стол необходимые.

И мне будет комфортнее и приятнее работать в офисе, если и мои коллеги поступают аналогичным образом.

Я понимаю, что в противном случае, компания имеет право меня наказать.



## ФИРМЕННЫЙ СТАНДАРТ 30

Если Вы придумаете способ, как нарушить эти стандарты, формально их не нарушая, Компания вправе спросить Вас: «А зачем Вы искали такой способ?»

P. S. Эти стандарты являются для нас не просто очередным написанным формальным документом. Это обобщение нашего опыта, накопленного более чем за десятилетнюю историю группы. Наша группа не имела «олигархических» корней, за ней никогда не стоял крупный капитал. «РЕГИОН» был создан тяжелым каждодневным трудом, умом и талантом людей, работавших в группе все эти годы. Таких же трудолюбивых, умных и талантливых, как Вы. Поэтому нам хотелось бы, чтобы Вы не просто прочли это и забыли, а следовали этим стандартам с пониманием того, что это одна из составляющих нашего общего дела и нашего общего успеха. Корпоративная культура и стандарты в группе для всех едины независимо от должности или стажа работы. Мы очень хотим, чтобы «РЕГИОН» стал персональным кабинетом на финансовом рынке для наших клиентов и вторым домом для всех тех, кто работает в группе.

Помните, вместе мы можем многое!

Настоящие стандарты разработаны Группой компаний «РЕГИОН» с использованием  
«Сычев С.В. Фирменные стандарты компании „ANY“.  
Версия 1.03, Рекламное Измерение, 2000, № 12 (77),  
[www.triz-ri.ru/themes/method/creative/creative28.asp](http://www.triz-ri.ru/themes/method/creative/creative28.asp)»

Иллюстрации: Денис Винокуров  
Дизайн и верстка: Ольга Азюкина  
© 2007 «РЕГИОН»