



**НАВИГАТОР  
СОТРУДНИКА**

**Москва, 2019**

## СОДЕРЖАНИЕ

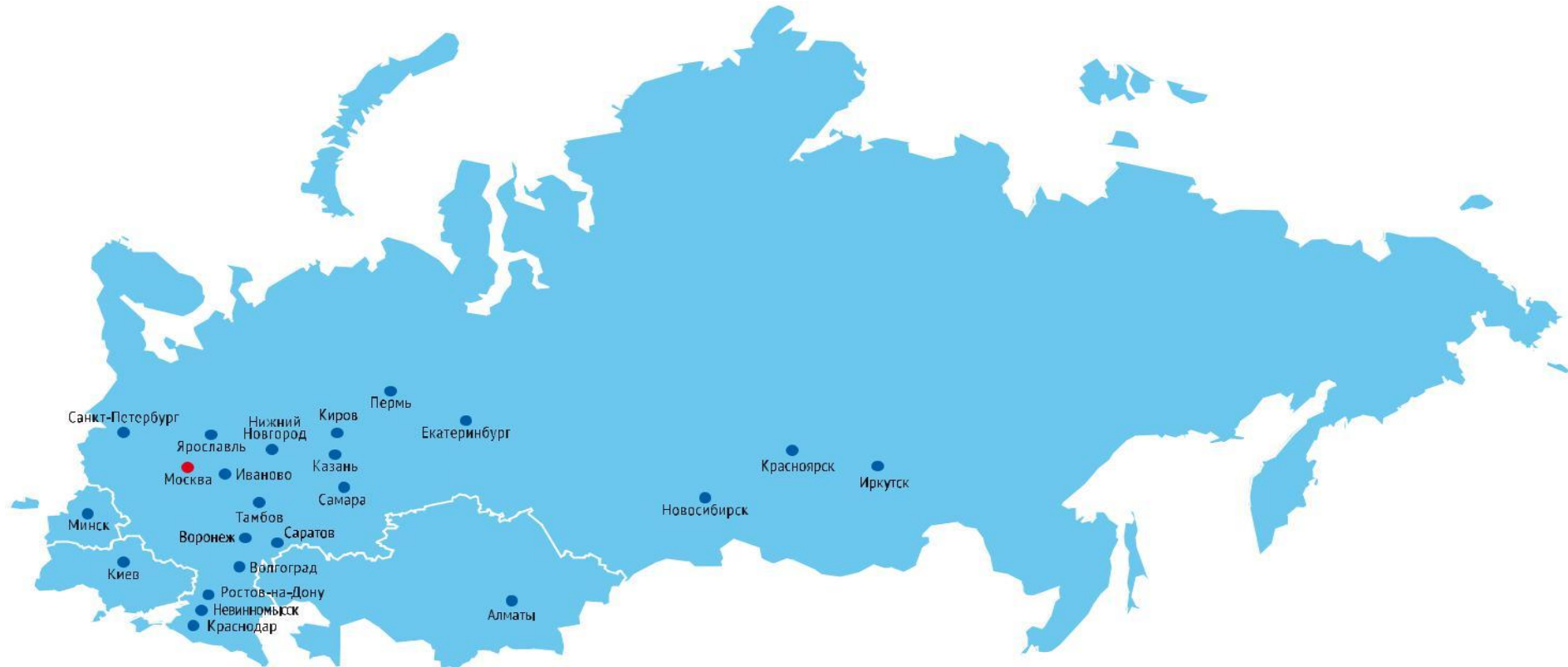
О РУСХИМСЕТИ.....	слайд 3
ХИМИЧЕСКОЕ СЫРЬЕ.....	слайд 4
ТРУДОВАЯ ДИСЦИПЛИНА.....	слайд 5
ВНЕШНИЙ ВИД.....	слайд 6
КОММУНИКАЦИИ.....	слайд 7-14
БИЗНЕС ВСТРЕЧИ.....	слайд 15
КОНФЛИКТОЛОГИЯ.....	слайд 16
ЭФФЕКТИВНОСТЬ И РЕЗУЛЬТАТ.....	слайд 17
ПЛАНИРОВАНИЕ.....	слайд 18
ПРИОРИТЕТЫ.....	слайд 19
О ЛИЧНОМ.....	слайд 20
САМОРАЗВИТИЕ.....	слайд 21

Компания ЗАО «Русхимсеть» организована в 2000 году как первый национальный дистрибьютор химического сырья и материалов в России. За прошедшие годы компания зарекомендовала себя серьёзным и авторитетным партнёром-поставщиком химического сырья и материалов для промышленных предприятий в России и странах СНГ.

Наша компания специализируется на поставках химического сырья и функциональных добавок для многих отраслей промышленности.

ЗАО «Русхимсеть» имеет 18 дочерних компаний и региональных представительств в городах: России - Москва, Санкт-Петербург, Тамбов, Ярославль, Иваново, Ростов - на - Дону, Екатеринбург, Волгоград, Пермь, Казань, Нижний Новгород, Новосибирск, Самара, Красноярск, Невинномысск; Украины – Киев; Беларусь - Минск ; Казахстан – Алматы.

## О РУСХИМСЕТИ важное



В настоящее время ЗАО «Русхимсеть» осуществляет поставки полного перечня химического сырья по следующим направлениям:

- строительная отрасль;
- ПВХ и полимерная промышленность;
- моющие и дезинфицирующие средства;
- бытовая химия
- косметика и парфюмерия;
- пищевая химия
- растворители и гликоли;
- лакокрасочные материалы и покрытия;
- упаковка и полиграфия;
- шины и резина – технические изделия
- кислоты и щелочи
- инженерные пластики
- нефтегазовая отрасль

**ХИМИЧЕСКОЕ  
СЫРЬЕ**  
по разным  
направлениям

**40**

**часов**  
рабочая неделя

**5**

**дней**  
рабочая неделя

**9:00**

**начало**  
рабочего дня

**1:00**

**час**  
обеденного времени

**Не рекомендуется:**

**ТРУДОВАЯ  
ДИСЦИПЛИНА**

- вести телефонные разговоры личного характера, превышающие длительность 15 минут суммарно в течение 8 часов рабочего времени;
- обедать на рабочем месте;
- использовать интернет в личных целях (играть в игры и заниматься посторонними делами, не связанными со служебными задачами);
- применять не нормативную лексику в обсуждении рабочих вопросов.

Сотрудники компании, кроме ИТ специалистов, всегда придерживаются делового стиля в одежде. Деловой стиль не распространяется на командировочные дни и пятницы, когда возможна одежда в стиле смарт кэжуал (блейзер, водолазка, рубашка, классические джинсы и легкие кожаные туфли типа мокасин, кроссовки, кеды, босоножки, кроссовки, кеды).

## ВНЕШНИЙ ВИД

каждого сотрудника это визитная карточка и имидж Компании

### Для мужчин:

- деловой костюм, рубашка и галстук (для деловых встреч);
- брюки костюмные (задняя часть штанины должна размещаться не выше чем на один сантиметр над каблуком, но и не спускаться ниже его. Спереди брюки должны прикрывать обувь на 2/3, оставляя на виду лишь третью часть туфли при этом штанина в области голени обычно заламывается на одну складку), рубашка (на каждый день);
- классическая обувь, носки по цвету подбираются под брюки, а не под обувь;
- легкие ароматы парфюма;
- опрятность (гладко выбрит, если есть борода, то аккуратно стрижена).

### Для женщин:

- деловой костюм, блуза/рубашка, платье (для деловых встреч);
- блуза/рубашка/водолазка с юбкой/сарафаном без жакета, платье (на каждый день);
- классическая обувь (каблук не выше 7-10 см.);
- легкие ароматы парфюма;
- опрятность;
- не рекомендуется глубокое декольте, открытые плечи и спина.

Рекомендуемая длина юбок, платьев, сарафанов - не выше колен.

Относительно Ювелирных украшений действует принцип умеренности.

Не рекомендуется пляжный, спортивный внешний вид.

В зимний и межсезонный период сотрудники должны иметь на рабочем месте чистую обувь.

## Вопросы

Не приходите с вопросом, приходите с решением или с предложением о решении. Экономьте время коллег и не перекладывайте ответственность.

## КОММУНИКАЦИИ

устные и  
письменные между  
сотрудниками,  
характеризуют  
уровень развития  
Компании

## Обсуждения

Если есть потребность что – либо обсудить, обратите внимание на готовность и настрой собеседника. Уточните, располагает ли он временем.

В компании преобладает демократичный стиль общения. Коллеги равные по статусу обращаются друг к другу на «Ты».

**Помните:** на деловых встречах и при клиентах имя коллеги должно быть полным.

К вышестоящему руководству обращение на «Вы».

Сотрудники, независимо от должностного положения, проявляют вежливость, уважение друг к другу. Обращаются уважительно, как при личном общении, так и в деловой переписке.

Приходя в офис, заходя в помещение, здороваются, улыбаются, откликаются на обращенные к ним просьбы. Если сотрудник не может помочь коллеге, он объясняет причину отказа, дает рекомендацию к кому еще можно обратиться или сообщает, когда он сможет уделить время для разговора.

Сотрудники стучатся в закрытую дверь перед входом в кабинет.

Входящий в помещение первым здоровается с присутствующими.

Сотрудники компании при решении личных денежных вопросов, денег займа у коллег не просят, не интересуются их заработной платой.

Сотрудник, готовя себе кофе или чай в кабинете, не оставляет недопитый кофе / чай на столе рядом с компьютером и документами. Уходя, убирает за собой.

Сотрудники уважают личное пространство друг друга, к которому относятся: рабочий стол, компьютер, документы. Не берут/ кладут со стола коллег документы, личные вещи, канцтовары, не спросив на то разрешения. Не заглядывают в чужой компьютер. Не вносят исправления в документы, без предварительного согласования с автором.

При работе с конфиденциальной информации заботятся о том, чтобы она оставалась конфиденциальной. Сотрудники могут быть в курсе еще не преданных огласке планов, секретных сведений финансового или личного характера, но, если еще нет понимания, какой характер носит информация, спрашивают об этом руководство. К такой информации относится размер зарплаты.

## КОММУНИКАЦИИ внутренние между сотрудниками Компании



Для эффективного решения рабочих вопросов, всем участникам собрания/совещания необходимо готовиться.

### **Общие правила по организации собрания/совещания**

Сотрудник, являющийся организатором собрания/совещания, оповещает всех письменно по почте (не менее чем за 2 дня) о дате и времени начала и окончания собрания. Прописывает цель собрания и основные вопросы, которые будут рассматриваться, для возможности другим участникам подготовиться к собранию/совещанию.

На собрание/совещание приглашаются руководители подразделений. Если они сочтут нужным, что для освещения и решения вопроса, необходим узкопрофильный специалист, то он может пригласить своего подчиненного, являющегося экспертом в данном вопросе.

На собрание приглашаются все руководители подразделений, в чьей зоне ответственности находятся данные вопросы. Не допускается принятие решений по рабочим вопросам в отсутствие руководящих лиц, в чьей зоне ответственности находится этот вопрос (кроме случаев, когда руководитель в отпуске и на собрании присутствует и. о.).

### **При проведении собрания/совещания действуют следующие правила**

**Пунктуальность.** На собрание необходимо приходиться строго назначенное время. И не заставлять своих коллег Вас ждать.

**Соблюдение регламента.** С целью эффективного использования рабочего времени в ходе проведения совещаний/собраний опускаются моменты описания случаев из жизни, озвучивается основная суть данного случая и выводы, на которые вы хотите обратить внимание участников совещания/собрания.

**«Один микрофон в эфире».** В ходе обсуждения рабочих вопросов, каждый высказывает свою точку зрения, другие в это время слушают, готовят вопросы.

**Уважение к оппоненту.** Не допускается перебивать своего собеседника при обсуждении спорных вопросов. Не допускается переход на личности и критику личностных качеств собеседника.

**Опора на факты.** При решении спорных вопросов и конфликтных ситуаций обратная связь по выполнению проделанной работы дается с опорой на факты (время, действия, слова сотрудника). Недопустимо опираться на слухи, либо информацию, которая несколько раз передавалась от человека к человеку и может быть искажена.

## **КОММУНИКАЦИИ внутренние между сотрудниками при проведении собраний/совещаний в Компании**

Создавая и поддерживая комфортную рабочую обстановку, сотрудникам следует придерживаться следующих правил.

**КОММУНИКАЦИИ**  
внутренние между  
смежными  
подразделениями  
Компании

В рабочее время не заниматься делами, не связанными с выполнением служебного функционала.

Поддерживать распоряжения руководителя другого подразделения. В случае несогласия с политикой руководителя смежного подразделения, выходить на обсуждение с ним самим и руководством компании.

Обсуждать проблемы своего карьерного роста не с коллегами, а с непосредственным руководителем.

Не переносить дружеские отношения в рабочую обстановку.

Не демонстрировать коллегам свое плохое настроение и не отвлекать от работы своими домашними и рабочими проблемами.

Не обсуждать личные и профессиональные качества коллег в их отсутствие.

С руководителем и всеми, кто выше по должности, независимо от возраста и пола, не допускается панибратство и переход на «Ты». Кроме случаев, когда руководить сам предложит перейти на «Ты».

### **Руководитель**

Демонстрирует подчиненным пример хорошего владения нормами и правилами делового этикета.

Умеет признавать перед подчиненными свои ошибки.

Не оценивает и не обсуждает личные качества подчиненного, «вешание ярлыков» в присутствии других сотрудников.

Не отдает распоряжения подчиненному другого отдела, без привлечения к этому распоряжению непосредственного руководителя того, кому адресуется распоряжение (не действует «через голову»).

Активно помогает сотрудникам работающим в компании менее 3-х месяцев, не зависимо от того к какому отделу компании сотрудник относится (ответы на все вопросы, уважительный тон общения и понятные для сотрудника формулировки).

Поддерживает и поощряет инициативный и креативный подход в решении нестандартных ситуаций при выполнении обычных функций и обязанностей.

В случае высокой занятости и обращения сотрудника компании с вопросом, следует запросить основную суть обращения и сориентировать на время /дату рассмотрения его вопроса.

### **Линейный персонал**

В случае опоздания, следует проинформировать своего руководителя, позвонив ему или отправив смс – сообщение. Укажите причину опоздания, сроки приезда и кто из коллег, на время вашего отсутствия, компетентен в задачах.

На выходных днях не отключает сотовый телефон, и всегда находится на связи.

Для разрешения рабочих или личных проблем следует обращаться к своему непосредственному руководителю.

## **КОММУНИКАЦИИ** внутренние между руководителями и линейным персоналом Компании

**КОММУНИКАЦИИ**  
внутренние по  
телефону

**Если коллеге разговаривать не удобно:**

- согласовать удобное время для разговора.

**При звонке необходимо:**

- приветствовать коллегу;
- озвучить подразделение/отдел;
- представиться (имя, должность);
- сообщить цель звонка;
- уточнить, есть ли у сотрудника возможность говорить;
- сообщить о своих ожиданиях от коллеги

**Если дозвониться до коллеги не удалось:**

- инициировать звонок, отослав смс - сообщение с кратко изложенной сутью вопроса.

Беседу по телефону заканчивает инициатор звонка

Не допускается давать личный номер телефона сотрудника компании, без его предварительного на то согласия

## Общие правила:

- ответ на электронное письмо следует предоставить в течение первых суток (24 часа) с момента его получения;
- при ответе на письмо, где в копии присутствуют другие лица, участвующие в решении данного вопроса, ставим всех в копию. Для этого используете кнопку в панели задач «Отправить всем»;
- обозначьте тему письма;
- соблюдайте конфиденциальность и субординацию;
- просматривайте почту не менее двух (2) раз в день

### Корпоративное оформление писем

Содержание письма:

- приветствие,
- цель послания,
- раскрытие содержания / описание ситуации,
- краткая формулировка того, что ожидается получить в письме от того кому направляется письмо (просьба),
- уточняются сроки, в которые ожидаете выполнения Вашей просьбы или ответа на Ваше письмо.

### Образец электронной подписи:

1. Допустимый вариант:

С уважением,

**Надежда Орехова**

Директор по персоналу ЗАО "Русхимсеть"

Тел.: +7(495)730-12-12 доб.77011

Тел.: +7 965-285-51-00

Почтовый адрес: 119019, РФ, г. Москва, ул. Новый Арбат, 21, офис 1806, а/я 55.

E-mail: [orekhova.nadezda@rushimset.ru](mailto:orekhova.nadezda@rushimset.ru)

Сайт: <http://rushimset.ru/>



2. Допустимый вариант:

С уважением,

**Надежда Валерьевна Орехова**

Директор по персоналу ЗАО "Русхимсеть"

Тел.: +7(495)730-12-12 доб.77011

Тел.: +7 965-285-51-00

Почтовый адрес: 119019, РФ, г. Москва, ул. Новый Арбат, 21, офис 1806, а/я

КОММУНИКАЦИИ  
внутренние по  
почте



**Оформление документов:**

- шрифт Arial (не рекомендуется применять курсив и полужирный шрифт в написании основного);
- размер 12-14,
- межстрочный интервал 1;
- цвет шрифта черный;
- заголовки темы оформляются жирным шрифтом 14-го размера;
- презентации создаются в корпоративном шаблоне (в разработке);
- весь документооборот согласовывается с участниками/авторами, задействованными в создании документа для повышения комфортной работы с этими документами;
- весь документооборот компании: положения, должностные инструкции, приказы, распоряжения, официальные информационные письма согласовываются с генеральным директором , директором по персоналу и в последующем хранятся в отделе персонала.

В Компании две переговорные комнаты (переговорная) : 18 этаж – каб.1806 ; 20 этаж - каб. 2016

### **Переговорные в общем доступе и требуют определенного порядка в обращении.**

Так как отсутствует жесткое бронирование , в случае необходимости воспользоваться переговорной следует выяснить , что она никем не занята. Сделайте это либо посредством запроса информации у секретаря, либо самостоятельно проверьте (постучите - приоткройте дверь - убедитесь, что переговорная пуста - заводите своих гостей). Не в коем случае, без достоверной информации о том, что переговорная не занята, нельзя входить в комнату пропуская гостей вперед.

Если выяснилось, что переговорная занята , то следует вызвать сотрудника Компании из комнаты, где ведутся переговоры, и уточнить какое время еще будет занята переговорная. Не рекомендуется при гостях Компании уточнять время пользования переговорной комнатой.

### **Переговоры могут сопровождаться:**

-печатными материалами с коммерческой конфиденциальной информацией;  
-распитием чайных, кофейных напитков следовательно, после переговоров следует навести порядок в переговорной комнате.

Ответственность за порядок в переговорной после встречи возлагается на организатора встречи.

После окончания встречи, сотруднику компании рекомендуется провожать гостя Компании сориентировав на выход.

**БИЗНЕС -  
ВСТРЕЧИ**  
в переговорной  
комнате

**Безусловное правило переговоров - конфиденциальность!**

Даже в самых сплоченных командах на конфликты уходит не менее 50% времени.

#### **Негативный конфликт:**

- применение страха, угроз;
- превращение оппонентов к «козлов отпущения»;
- использование лжи и пропаганды.

#### **Продуктивный конфликт:**

- действия в интересах всех участников, а не одной из сторон;
- мысли системные;
- желания трансформировать конфликт в решение;
- взгляд на ситуацию глазами другого человека.

## **КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

продуктивная и  
негативная

#### **Случился конфликт.**

Аргументируйте свою позицию в письменной форме, это позволит участникам конфликта увидеть, где допущена логическая ошибка.

#### **Не можете разрешить конфликт, обратитесь к руководителю:**

- сформулируйте свою просьбу;
- сформируйте собственную оценку сложившейся ситуации и действий сторон, прежде всего, своих собственных как в процессе зарождения конфликта, так и в попытках его устранения;
- проинформируйте конфликтующую сторону о намерении обратиться к руководителю: возможно, вы сделаете это вместе.



## ЭФФЕКТИВНОСТЬ И РЕЗУЛЬТАТ

Одним из эффективных принципов постановки цели является метод **SMART**.

**S** (Specific) – цель должна быть описана как четкий, конкретный результат.

**M** (Mesurable) – цель должна быть измерима.

**A** (Achievable) – цель должна быть достижима, подкреплена поддерживающими структурами, просчитана по ресурсам и рискам невыполнения.

**R** (Relevant) – цель должна быть значимой. Необходимо понимать на сколько это значимо.

**T** (Time oriented) – цель должна быть четко определена во времени, должны присутствовать конкретные сроки (и контрольные точки) ее достижения.

### Пример:

«Купить машину» – цель плохая;

«Купить машину» в 2019 году – цель чуть лучше;

«Купить Ferrari 458 Italia с двигателем 800 л.с. Красного цвета не позднее 12.12.2019 – цель хорошая, сформулирована корректно: понятны и время и результат.

## ПЛАНИРОВАНИЕ

### Дела: «слон» и «лягушка»

**«Лягушка»** – неприятное дело требующее не много времени.

Начинайте день именно с него.

**«Слон»** - неприятное дело требующее много времени.

Разбейте такое дело на несколько мелких.

### Выделите на планирование дня 10-15 мин.

Сделай это накануне вечером или вначале дня.

«Жесткие» задачи привязанные к конкретному моменту времени (встречи).

«Гибкие» задачи не привязанные к определенному времени, но имеющие конкретные сроки выполнения. Расставьте приоритеты и вставьте их в план.

«Бюджетлируемые» задачи без конкретного срока и требующие большого ресурса времени.

Время между «жесткими» встречами в ходе дня заполняется, начиная с приоритетных задач. Список задач должен быть реалистичным. Рекомендуется планировать 60% рабочего дня, остальные 40% стоит оставить, т.к. появится что-то неожиданное!

## Определяй приоритеты используя матрицу Эйзенхауэра

**A**

Важно и срочно – дела, которые очень важны и не терпят отлагательства. Делайте их сегодня.

**B**

Важно, несрочно – дела важные и скоро станут срочными. Если не планируете устраивать ненужную гонку, обратите на них внимание.

**C**

Неважно, срочно – дела не приближающие Вас к цели. Их делают для того чтобы делать. Если можете что-то из этого делегировать - делегируйте.

**D**

Важно, несрочно – эти дела неважны, но именно их хочется делать. Будьте осторожны это «пожиратели» времени (игры, соц.сети, чаты).

**ПРИОРИТЕТЫ**  
основные дела  
должны  
относиться к  
квадрату B

Не будьте прокрастинатором.

**Тот, кто эффективно работает, тот без угрызения совести может отдохнуть.**

**Несколько простых правил:**

**О ЛИЧНОМ**

- ежедневный отдых в рабочие дни составляет 1 час времени;
- ежегодный оплачиваемый отпуск 28 календарных дней ( одна из частей отпуска должна быть не менее 14 календарных дней).

Уходя в отпуск убедитесь, что текущие задачи завершены или, по согласованию с руководителем, переданы коллегам. Оставьте контакт, по которому, в случае необходимости, с Вами можно будет экстренно связаться. Рекомендуем не уходить в отпуск более чем на 14 дней подряд.

**Профессиональный рост невозможен без роста личного.**

Мы рекомендуем читать не менее 10 книг в год – не только бизнес- литературу, но и художественную.

#### **САМОРАЗВИТИЕ**

Книги для прочтения в период испытательного срока:

Лео Бабаута «Как перестать откладывать жизнь на потом»;

Глеб Архангельский «Тайм –драйв».

**ЗАО «Русхимсеть, 2019**

