

*Преуспевающая компания почти всегда
создает влиятельную культуру,
которая укрепляет элементы,
делающие ее великой.*

Л. Герстнер

Корпоративный кодекс ЗАО «ЧЕЛНЫ-ХЛЕБ»



СОДЕРЖАНИЕ

1. Предисловие	3
2. Общие положения	5
3. История возникновения и развития Предприятия	6
4. Стандарты мышления и работы на предприятии	14
5. Бизнес-нормы предприятия	20
5.1. Внешний вид сотрудников	20
5.2. Общение сотрудников	23
6. Ритуалы и традиции	25
6.1. Корпоративные праздники	25
6.2. Отдых	25
7. Заключение	27

1. ПРЕДИСЛОВИЕ

Откровенность первая

Поступив на работу на предприятие ЗАО «ЧЕЛНЫ-ХЛЕБ», Вы потеряете много часов свободы в день. Вас ожидает загруженная рабочая неделя, а также дежурства в выходные. Если же Вы станете здесь одним из руководителей, то, вероятно, Вам предстоит забыть о нормированном рабочем дне или ... так повысить свою производительность, чтобы в него уложиться. А это непросто.

Разумеется, если Вы не захотите вернуть себе часть свободы в рабочее время, Предприятие представит Вам компенсацию в виде оплаты, достойной Вас. Последние два слова полезно перечитать еще раз. В них есть смысл.

Откровенность вторая

Если предприятие ЗАО «ЧЕЛНЫ-ХЛЕБ», что-то кому-то и должна, то только товары (услуги) своим Клиентам. Да и те в обмен на деньги.

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 аргумент о Вашей бедности во внимание принят не будет.

Откровенность третья.

Быть может, Вам предстоит пережить некоторые ограничения. Иногда это отсутствие изолированного рабочего места или его неудобное расположение, иногда - недостаточное количество компьютеров. Это не делается намеренно, и ситуации эти не постоянны. Просто предприятие непрерывно растет.

На предприятии ценятся Личности, способные на достижение больших целей, вопреки возможным трудностям и временным неудобствам. В компании всегда оценят Ваше стремление стать с ними в один ряд.

Оправдания же в стиле: «Когда у меня будет компьютер...», «Когда у меня будет свое рабочее место...», «Когда у меня будет больше времени...» - в компании выслушивать не принято.

К чему изложены все эти откровенности?

Подобно тому, как не существует одной волшебной таблетки от всех болезней (разве что мышьяк...), так не существует и исчерпывающей (на все случаи жизни) должностной инструкции (правила, процедуры или способа «правильно поделить или оценить»).

Жизнь, к счастью, сложнее, и Вам предстоит не один раз принимать решения в условиях неопределенности. Не раз произойдет ситуация, когда Вы должны будете совершить поступок или выполнить функцию, в Вашей инструкции не описанные. Компания рассчитывает на то, что Вы в такой ситуации совершите поступок, а не сошлетесь на инструкцию. Компания это всегда оценит. Для того чтобы Вам было легче принять решение в условиях неопределенности, следуйте изложенным в главе 4 простым правилам. Если внимательно прочитать фирменные стандарты, приведенные в главе 4, то можно увидеть: все они, так или иначе, сводимы к 3-м простым принципам:

- **Принцип I.** Все хорошо, что ведет к упрощению. (Разумеется, без ущерба для качества.) **Так, одно дело «сохранить файл», а другое «сохранить файл так, чтобы его мог найти и коллега».** Если Вы упрощаете (работу - коллеге, покупку - Клиенту и т.д.) - Вы правы.
- **Принцип II.** Если то, что Вы делаете, защищает компанию - Вы правы.
- **Принцип III.** Если Вы делаете больше, чем от Вас ожидали - Вы правы.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Корпоративный кодекс – это свод основных правил поведения сотрудников ЗАО «ЧЕЛНЫ-ХЛЕБ». Основная цель создания кодекса – это переход к рыночно-ориентированной корпоративной культуре за счет понимания и создания определенных правил поведения сотрудников как внутри организации так и с представителями других предприятий.

Корпоративный кодекс не является нормативным документом, правила, установленные в кодексе защищаются общественным мнением предприятия.

Кодекс применяется как во внутренней, так и во внешней сфере деятельности ЗАО «ЧЕЛНЫ-ХЛЕБ».

Кодекс утверждается и вводится в действие генеральным директором. Экземпляры кодекса выдаются пользователям под роспись канцелярией.

Каждый сотрудник ЗАО «ЧЕЛНЫ-ХЛЕБ» может представлять свои предложения по изменению или дополнению разделов корпоративного кодекса руководителю своего подразделения, который представляет проект изменений в службу управления качеством, с обоснованием аргументов по предлагаемому вопросу.

Кодекс пересматривают в случае принятия решения об изменении корпоративной культуры, а также при наличии значительных изменений, предоставленных руководителями подразделений.

3. ИСТОРИЯ ВОЗНИКНОВЕНИЯ И РАЗВИТИЯ ПРЕДПРИЯТИЯ.

Акционерное общество «ЧЕЛНЫ-ХЛЕБ» уже давно является составной частью визитной карточки г. Набережные Челны. На рынке хлебобулочных и кондитерских изделий предприятие работает около 35 лет. Кампания «ЧЕЛНЫ-ХЛЕБ» - это предприятие с богатым жизненным опытом, которое крепко стоит на ногах и с уверенностью смотрит в завтрашний день. Так обстоят дела сегодня. А как все начиналось?

Строительство Камаза обусловило необходимость появления в Набережных Челнах, в которых тогда было не более 36 тысяч жителей, объектов жизнеобеспечения. В том числе и завода по производству хлеба и хлебобулочных изделий. В конце 1972 года были смонтированы линии производства для выработки подового хлеба и расстоечно-печные агрегаты общей производительностью 140 тонн продукции в сутки. А накануне 1973 года госкомиссия подписала акт приемки завода в эксплуатацию.



Освоение челнинскими хлебопеками новых мощностей совпало по времени с пиковым периодом строительства промышленного автогиганта и города. Сама жизнь поставила задачу – быть готовыми бесперебойно, в полном объеме удовлетворять спрос населения стремительно развивающегося региона на один из основных продуктов питания. И надо сказать, коллективу хлебокомбината удалось достойно выполнить возложенную на него миссию. Уже в 1974 году ежедневный выпуск изделий достиг 80 тонн.

Далее завод развивался бешеными темпами. Запустили кондитерский цех, линию по выработке сладкой

соломки, комплекс по изготовлению пряников, сухарей, батонов.

В 1993 году усилиями нового директора Рафаэля Сулеймановича Юнусова и его команды предприятие получило статус юридического лица и было преобразовано в открытое акционерное общество «ЧЕЛНЫ-ХЛЕБ». С этого момента и началось время кардинальных реформ, время реконструкции и технического перевооружения завода, создание собственной производственно-технической базы, оптимизации затрат, освоение новых видов и сортов хлебобулочных и кондитерских изделий.

Сегодня «ЧЕЛНЫ-ХЛЕБ» без лишней скромности можно назвать преуспевающим предприятием – лидером в своей области. Ассортимент выпускаемой продукции насчитывает более 400 наименований хлебобулочных и кондитерских изделий.



Одна только география поставок продукции говорит об этом: хлебобулочные и кондитерские изделия под маркой «ЧЕЛНЫ-ХЛЕБ» с удовольствием потребляют сегодня не только в Набережных Челнах и Татарстане. Башкортостан, Удмуртия, близлежащие регионы Российской Федерации.

В кампании «ЧЕЛНЫ-ХЛЕБ» все подчинено правилу: работать качественно и без лишних затрат, быть мобильным производством. А также в жестком контроле всего цикла по выпуску каждого вида продукции. В последние годы ЧЕЛНЫ-ХЛЕБ сделал серьезные шаги в улучшении качественных показателей с одной стороны и резком увеличении ассортимента с другой стороны. И как результат этой работы – в 2005 году получили сертификат соответствия менеджмента качества по требованиям международного стандарта по программе ИСО 9001:2000.

Серьезную роль в работе компании «ЧЕЛНЫ-ХЛЕБ» играет агропромышленный комплекс «Туган Як». Совре-

менное оборудование и технология, высококвалифицированные кадры, постоянный контроль – все это обеспечивает получение высококачественного зерна для производства хлебобулочных и кондитерских изделий.

Но вырастить и собрать зерно – это еще не все. Компания «ЧЕЛНЫ-ХЛЕБ» обладает собственным элеватором, который осуществляет высококачественный помол зерна в муку и поставку ее на производственные мощности компании, а также реализацию сторонним потребителям. И правда, мука с маркой «ЧЕЛНЫ-ХЛЕБ» пользуется огромным спросом сегодня не только в нашем регионе, но и за его пределами.

Более 100 тонн хлебобулочных изделий ежедневно производят два завода компании – Хлебокомбинат, расположенный в поселке Сидоровка, и Булочно-Кондитерский Комбинат, расположенный на Промзоне. Хлебобулочные изделия, баранки, сушки, слоеные изделия, круассаны – все это производится на современном оборудовании по новейшим технологиям.

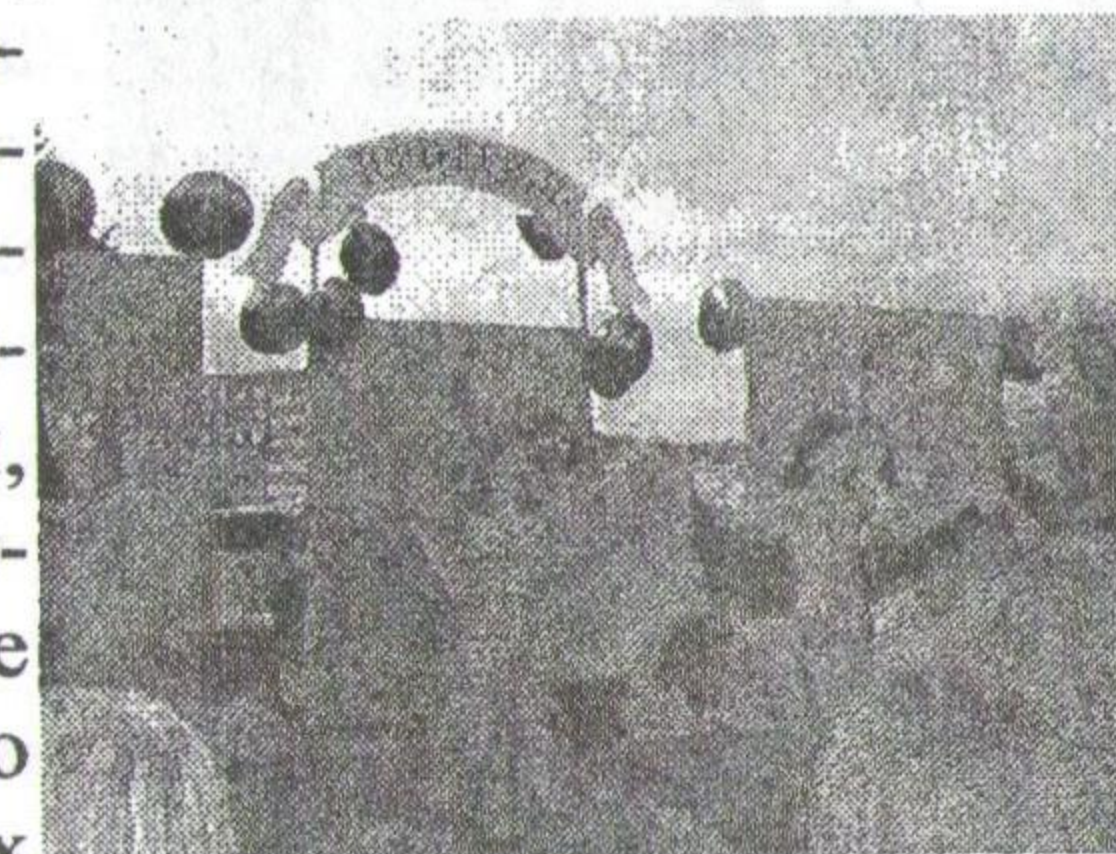
В 2005 году ЗАО «ЧЕЛНЫ-ХЛЕБ» выпустил на рынок новую серию хлебобулочных изделий – «Европейские хлеба». Это «Чиабатта», «Чиабатта багет», хлеб «Женевский кукурузный», хлеб «Картофельный с луком и чесноком», «Фокаччо» и другие. Эти хлеба пользуются большим спросом у покупателей и для удовлетворения потребностей всех желающих попробовать заграничную выпечку местного производства, была установлена и запущена новая печь, которая позволит увеличить производство «Европейских хлебов» до 2,5 тонн в сутки.



Главное преимущество печи «MIWE ideal» – использование так называемого «мягкого» жара. Изделия, выпеченные в ней, имеют право называться «хлебом, выпеченным в каменной печи». Они отличаются золотистой хрустящей корочкой, воздушным мякишем и обладают вкусо-

выми и полезными качествами, давно ставшими популярными в Европе и Америке.

В 2000 году была создана торговая марка «Тортугалия» со своим «мифом», персонажами и даже целой страной. Слоган: Тортугалия – Страна Вечной Вкусноты. Целая страна вкуснейших сладких тортов из слоеного, воздушного, песочного, бисквитного и медового теста. Пряники, мармелад, зефир, конфеты, шербет, вафли, печенье, «Чак-Чак» и другие кондитерские изделия. Все это ежедневно производится в огромных объемах – около 15 тонн, но и этого громадного количества все равно недостаточно и компания постоянно работает над увеличением как объемов, так и ассортимента продукции.



На предприятии осуществляется постоянное техническое переоснащение. Совместно с мировыми лидерами в пищевом машиностроении – итальянскими и немецкими фирмами – установлено оборудование, которое упростило и ускорило процесс изготовления тортов. Что позволяет минимизировать ручной труд и засчет этого увеличить срок хранения до 10 суток. Так же закуплено оборудование для взбивания кремов, германская линия по выпуску вафель и вафельных тортов, глазировочно - шоколадная линия. «Тортугалия» постоянно обновляется. В 2007 году на предприятии будет сдан и запущен новый цех по производству кремовых изделий объемом до 20 тонн в сутки. Производство будет осуществляться по совершенно новой технологии, которая значительно увеличит срок хранения готовой продукции. А ведь это и новые рынки сбыта, новые перспективы и новые поклонники страны вечной вкусноты.

Но не только производством славится предприятие. Фирменные магазины, супермаркеты, а также отделы «ЧЕЛНЫ-ХЛЕБ» позволяют покупателям с наивысшим комфортом и по приемлемым ценам приобретать более 6000 наименований



продуктов, среди которых естественно присутствует и фирменная продукция «ЧЕЛНЫ-ХЛЕБ» и «Тортугалия». Начав с небольших магазинов, кампания открыла за 2004-2006 года несколько крупных супермаркетов европейского уровня не только в городе Н.Челны, но и в других городах Татарстана.

Одна из визитных карточек ЗАО «ЧЕЛНЫ-ХЛЕБ» – продукция на любой вкус. При этом на предприятии четко работает система обратной связи с покупателями, благодаря которой учитываются их пожелания и предложения.

Компания «ЧЕЛНЫ-ХЛЕБ», уважая традиции верующих, позаботилось о специальной продукции Халяль. Она приготовлена на основе не животных, а растительных жиров, не содержит спиртосодержащих компонентов. Более того, состав халяльной продукции постоянно проверяется представителями комитета стандарта Халяль при Духовном Управлении Мусульман. С 2004 года кампания «ЧЕЛНЫ-ХЛЕБ» имеет сертификат соответствия на продукцию Халяль, выданную Госстандартом. А это и торты, пирожные и другие кондитерские изделия торговой марки «Тортугалия», и сушки, баранки и хлебобулочная продукция «ЧЕЛНЫ-ХЛЕБ», имеющая маркировку Халяль.

В кампании работают около 3000 человек и каждый, работающий в кампании занимается важным делом – участвует в производстве любимой народом продукции. И независимо от рода деятельности, должности, возраста, семейного положения работника, важно обеспечивать его не только необходимыми для работы условиями, но еще и поддерживать его развитой социальной сферой. И это уже реализовано на предприятии и постоянно улучшается.

Каждый работник предприятия получает гарантированный соц.пакет: оплату всех необходимых налогов, отчисления в пенсионный фонд, оплачиваемый отпуск и больничный, путевки в лагеря, санатории и т.д. Кроме этого на предприятии реализованы определенный набор услуг для работ-

ников: собственная медицинская поддержка, магазин, столовая, а также ателье для пошива спецодежды.

Кроме этого, каждый работник знает, что он работает на крупном, перспективном предприятии, продукцию которого любят и ценят во многих регионах страны. А это – и стимул для повышения качества, ответственности, перспектива карьерного роста. И все это – закрытое акционерное общество «ЧЕЛНЫ-ХЛЕБ».

- Фирменный стиль ЗАО «ЧЕЛНЫ-ХЛЕБ» состоит из следующих компонентов:

- Зарегистрированные товарные знаки:



ЗАО «ЧЕЛНЫ-ХЛЕБ»

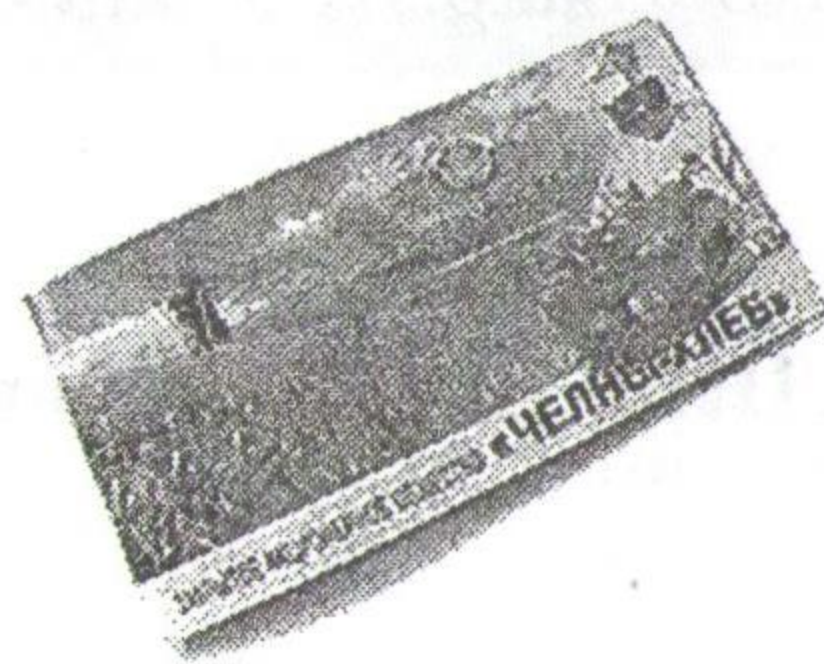


«ТОРТУГАЛИЯ»

- Фирменные цвета:

ЗАО «ЧЕЛНЫ-ХЛЕБ» - зеленый, золотой, белый.
«Тортугалия» - фиолетовый, желтый, оранжевый.

• Фирменная продукция ЗАО «ЧЕЛНЫ-ХЛЕБ» предоставляется сотрудникам ЗАО «ЧЕЛНЫ-ХЛЕБ», взаимодействующих с клиентами, потребителями, поставщиками ЗАО «ЧЕЛНЫ-ХЛЕБ» а также потенциальным и существующим клиентам ЗАО «ЧЕЛНЫ-ХЛЕБ».



Фирменная открытка



Фирменная ручка



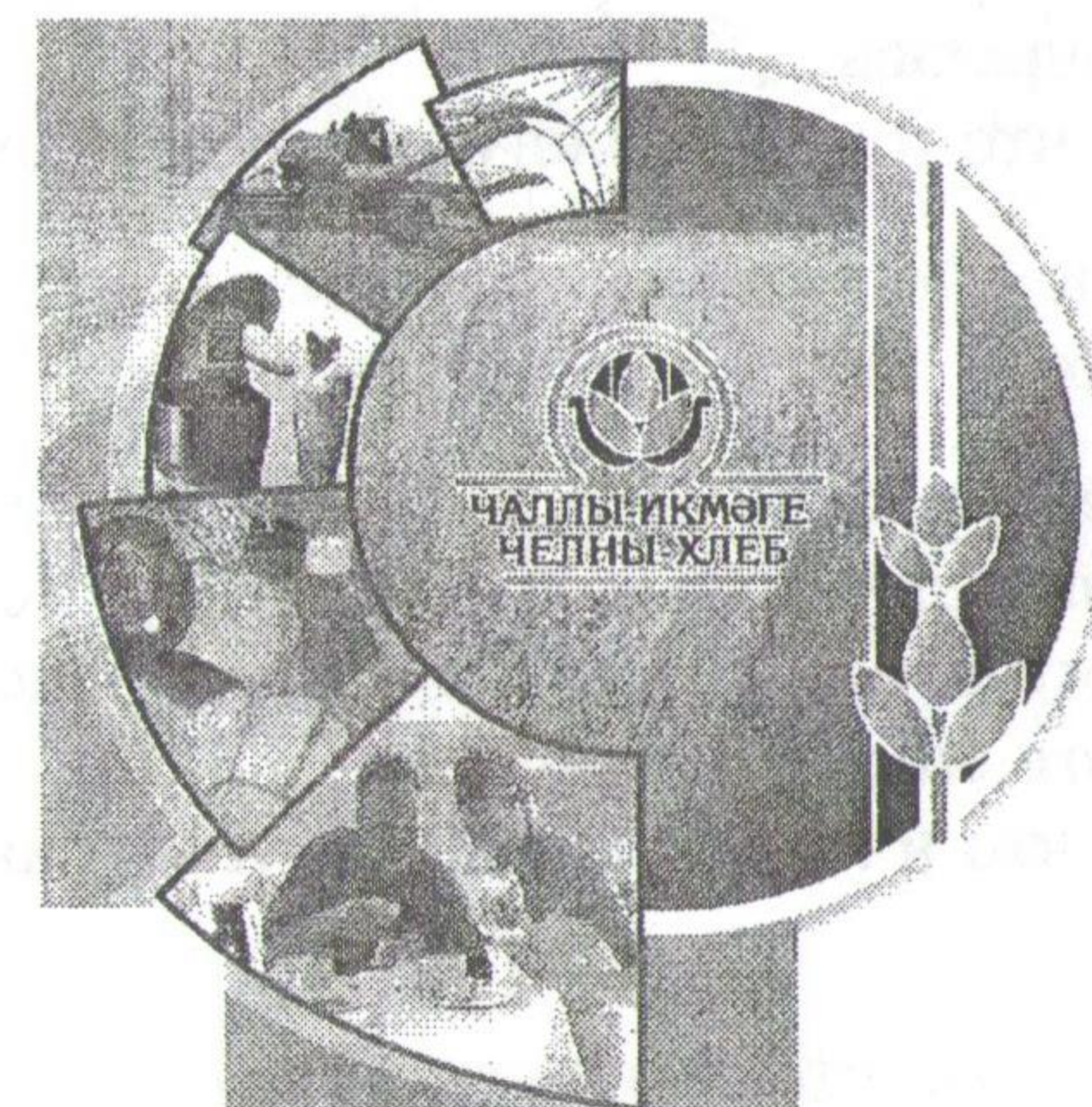
Фирменный блокнот

Кроме этого фирменные пакеты, календари, ручки блокноты торговой марки «Тортугалия».

Фирменные баннеры:



«Тортугалия»



«ЧЕЛНЫ-ХЛЕБ»

- Фирменные сайты, где можно найти информацию о продукции предприятия, его историю, телефоны и электронную почту руководителей, основных служб и отделов.

ЗАО «ЧЕЛНЫ-ХЛЕБ» - www.chelny-hleb.ru
«Тортугалия» - www.tortugalia.ru

- Фирменный герой «Тортугалии» - Тамнишка.

4. СТАНДАРТЫ МЫШЛЕНИЯ И РАБОТЫ НА ПРЕДПРИЯТИИ.

Фирменные стандарты, в свою очередь, подчинены миссии предприятия, и потому считается, что любой поступок, соответствующий миссии предприятия, это благо.

Стандартам следуют все в нашей компании, они составляют основу культуры нашего предприятия и потому носят название стандартов предприятия.

Далее изложено от лица сотрудника ЗАО «ЧЕЛНЫ-ХЛЕБ», и, если Вы с этим согласны, Вы должны это подписать, а если не согласны - предложить обоснованное усовершенствование или покинуть компанию.

СТАНДАРТ 1

Я считаю неприличным усложнять работу. Я делаю все, чтобы работа коллег упрощалась.

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

СТАНДАРТ 2

Я стараюсь сделать свою работу передаваемой, а результат своей работы воспроизводимым в мое отсутствие. Если такого не происходит, то это означает, что работа выполнена некачественно. Либо работа еще не закончена.

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

СТАНДАРТ 3

В том числе, я согласен с тем, что некачественно оформленные мной документы (договора, заявки, акты и т.д.) не должны подписываться...

Я рассчитываю на то, что и мои коллеги разделяют такую же точку зрения.

СТАНДАРТ 4

Я знаю, что любое поручение, связанное с Клиентом, делается «на следующий день». Если это невозможно, то я дол-

жен позвонить Клиенту и сообщить о том, что о нем помнят.

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

СТАНДАРТ 5

Аналогично, я знаю о том, что внесение информации в базу данных компании делается в день получения информации, и не допускаю задержек с внесением. Я знаю, что задержка внесения информации в базу на один день считается опозданием, а на два дня - утаиванием.

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

СТАНДАРТ 6

Когда я работаю в команде, то понимаю, что, например, 10-00 = 10-00, а не 10-15 и не 11-00. Я понимаю, что общая договоренность организует не только мое время, но и время моих коллег, а нарушение мной договоренности дезорганизует не только меня, но и коллег, которые в этом не виноваты. В случае различных накладок я всегда звоню и предупреждаю коллег заранее. При этом, если я договорился с Клиентом, то опоздание с моей стороны считаю невозможным. Я рассчитываю на то, что и мои коллеги поступают аналогичным образом.

СТАНДАРТ 7

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 ленивую работу.

Например:

- вместо того, чтобы придумать как справиться со сложившейся проблемой, скидываю ее на других и жду ответа;
- вместо того, чтобы общаться с Клиентом, в тысячу первый раз я пишу отчет о проделанной работе с указанием, что невозможно увеличить присутствие на рынке;

- вместо разработки информационной системы, рассказываю о преимуществах/недостатках других систем;
- вместо разработки трудного проекта, «общаюсь с партнерами»,
- вместо того, чтобы писать статью, форматирую ее.

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.

СТАНДАРТ 8

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...».
- «Это 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 жетона (пейджера, телефона...)».
- «Я сказал, а он (она) не сделал».

- «Меня в это время не было, кажется, болел (был в отпуске, пьяный и т.п.)».

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

СТАНДАРТ 9

Я никогда не скажу ничего дурного о своей компании посторонним, предварительно не обсудив проблему с руководителем.

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

СТАНДАРТ 10

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.

СТАНДАРТ 11

Я знаю, что в том случае, если возникнет спорная ситуация, связанная, например, с решением кто был виноват в прошлый раз, мы просто договоримся и сделаем все, чтобы это не случилось в будущем.

Иными словами, я уважаю принцип: «Выгодней договориться, чем бесконечно спорить.»

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

СТАНДАРТ 12

Я понимаю, что любое общение с внешним миром - это реклама предприятия. За рекламу и PR отвечают все, а не только наша малочисленная служба маркетинга. Помня об этом, я стараюсь каждого фактического и потенциального потребителя превратить в бесплатного рекламного агента. В том числе, не забывая рассказать о вышедшей новинке или о награде, которую предприятие получило недавно.

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

СТАНДАРТ 13

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.

СТАНДАРТ 14

В случае появления в компании конфликтного Клиента, я (независимо от должности) вывожу его из зоны общения с другими Клиентами, используя фразу: «Пойдемте, я готов Вам помочь». Затем, проведя такого Клиента в отдельную комнату, помогаю ему в решении его проблемы. Я рассчитываю на то, что и мои коллеги поступают аналогичным образом.

СТАНДАРТ 15

Во взаимоотношениях с бизнес-партнерами я всегда действую в пользу предприятия ЗАО «ЧЕЛНЫ-ХЛЕБ». Я защищаю сферу интересов компании и делаю все возможное, чтобы во взаимоотношениях с подрядчиками не происходило необоснованного удорожания работ и снижение качества. В ситуации неопределенности я принимаю такое решение, которое однозначно защищает сферу интересов «ЧЕЛНЫ-ХЛЕБ». Я рассчитываю на то, что и мои коллеги поступают аналогичным образом.

СТАНДАРТ 16

В случае появления в офисе (звонка по телефону) любого представителя любой государственной организации с любым вопросом, я сразу вежливо провожаю соответствующего представителя к своему руководителю (даю ему нужный номер телефона), 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.

СТАНДАРТ 17

В случае обращения ко мне любого представителя любой конкурирующей организации с любым вопросом, я сразу вежливо провожаю 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.

СТАНДАРТ 18

В случае предложения мне лично комиссионных 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 мной руководству, которое и полномочно принимать соответствующие меры. Если я узнаю о том, что данный стандарт не выполнен моим подчиненным, я принимаю меры к увольнению данного подчиненного (без обоснований).

Я понимаю, что такие же права в отношении меня имеет и мой руководитель.

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

СТАНДАРТ 19

Я знаю, что стандарты, перечисленные здесь, могут быть изменены (отменены, усовершенствованы...) не чаще, чем один раз в год. При этом соответствующие изменения (обоснования) должны быть подготовлены в письменной форме их инициатором.

СТАНДАРТ 20

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

5. БИЗНЕС - НОРМЫ ПРЕДПРИЯТИЯ

На предприятии все сотрудники выглядят так как соответствует работнику

ЗАО «ЧЕЛНЫ-ХЛЕБ». Все понимают, что внешний вид – это первое мнение наших Клиентов о нашем предприятии и стараются не огорчать их.

5.1. Корпоративные стандарты ЗАО «ЧЕЛНЫ-ХЛЕБ» по внешнему виду:

5.1.1. Внешний вид офисных работников и руководителей:

1. Для мужчин:

- Рубашка
- Строгие брюки
- Деловая обувь
- Галстук – самовяз (до 23 °С)

Не допускается:

- Спортивная одежда (в том числе шорты, футболки, майки)
- Джинсовая одежда
- Спортивная обувь.

2. Для женщин:

- Пиджак
- Блузка
- Юбка (на ладонь выше или ниже колена) либо прямые брюки
- Деловая обувь
- Аккуратный маникюр
- Не слишком яркий макияж

Не допускается:

- Одежда с открытой спиной и глубоким декольте
- Колготки в сетку
- Спортивная одежда (в том числе шорты, футболки, майки)
- Джинсовая одежда
- Спортивная обувь

Запрещается появляться на рабочем месте в мятой и грязной одежде.

5.1.2. Внешний вид работников основного производства.

Работники кондитерского/хлебобулочного цеха:

Для мужчин:

- белый костюм пекаря;
- белая бейсболка или кепка

Для женщин:

- белый халат либо костюм пекаря;
- белая косынка или колпак

Обязательно удобная чистая сменная обувь на резиновой подошве.

Одежда должна быть на завязках. Категорически запрещается применение пуговиц, крючков и т.д. Запрещается застегивать одежду булавками, иголками, хранить в карманах халатов папиросы, булавки, деньги и др. вещи, кроме носового платка. А также запрещается носить на рабочем месте бусы, серьги, клипсы, броши, кольца и др. украшения.

Требование к гигиене: соблюдение чистоты рук, лица, коротко постриженные ногти.

5.1.3. Внешний вид работников экспедиции:

Для мужчин:

- х/б костюм зеленого цвета (брюки и куртка);
- утепленный жилет;
- кепка или бейсболка;
- ботинки или сапоги (в зимнее время года);

Для женщин:

- белый халат;
- косынка;
- утепленный жилет;
- удобная обувь.

Для работников экспедиции, работающих на складах готовой продукции кроме всего перечисленного необходимо:

- утепленный комбинезон;
- валенки;
- теплая шапка;
- ватная куртка.

5.1.4. Внешний вид работников цеха технического обслуживания:

- х/б костюм зеленого цвета (брюки и куртка);
- кепка или бейсболка;
- ботинки (в летнее время года), сапоги или валенки (в зимнее время года);
- ватная куртка (в зимнее время года);

5.1.5. Внешний вид водителей:

- х/б костюм зеленого цвета (брюки и куртка);
- кепка или бейсболка;
- ботинки (в летнее время года), сапоги (в зимнее время года);
- ватная куртка (в зимнее время года);

5.1.6. Внешний вид работников ремонтного подразделения:

- х/б костюм зеленого цвета (брюки и куртка);
- кепка или бейсболка;
- ботинки (в летнее время года), сапоги (в зимнее время года);
- ватная куртка (в зимнее время года);

5.1.7. Внешний вид работников строительно-монтажного производства:

- х/б костюм зеленого цвета (брюки и куртка);
- кепка или бейсболка;
- утепленный жилет;
- ботинки или сапоги;
- ватная куртка (в зимнее время года);

5.1.8. Внешний вид продавцов

- х/б костюм (черные классические брюки, зеленый фартук);
- косынка;
- утепленный жилет;
- удобная обувь.

5.1.9. Внешний вид кассиров

- х/б костюм (черные классические брюки, зеленый фартук);
- утепленный жилет;
- удобная обувь.

5.1.10. Внешний вид работников ВОП:

- белый халат либо костюм пекаря;
- косынка;
- утепленный жилет;
- удобная обувь.

5.2. Корпоративные стандарты ЗАО «ЧЕЛНЫ-ХЛЕБ» по общению сотрудников.

Сотрудник будет лучше воспринят как сослуживцами, руководителями, так и нашими клиентами, если:

- он будет первым приветствовать собеседника, независимо от его положения (подчиненный, руководитель, клиент или партнер);
- он будет обращаться к сослуживцам по имени и отчеству;
- он будет в деловой обстановке обращаться к подчиненным на «Вы»;
- он не будет без особой необходимости отдавать распоряжения «через голову» нижестоящего руководителя, подрывая его авторитет;
- он будет относиться ко всем сотрудникам равно и выдержанно вне зависимости от личных симпатий и антипатий;
- он обладает искусством собеседника, то есть умеет выслушать человека;
- он умеет эффективно пользоваться «бессловесной информацией», то есть понимать информацию от стиля, манер, одежды, жестов, мимики собеседника;
- он, в случае возникновения конфликта внутри коллектива, будет решать вопрос один на один,

- не привлекая к дискуссии других участников;
- он умеет осторожно использовать слово «я»;
- он будет высказываться кратко и по существу;
- он будет избегать назидательности;
- он всегда выполняет обещания в срок.

Общение по телефону:

Любой сотрудник, поднявший трубку телефона должен:

1. сказать название своего отдела и предприятие;
2. представиться;
3. поздороваться;
4. выслушать суть вопроса;
5. помочь позвонившему в реализации его просьбы.

Все названное выше действительно имеет важное значение для удачного ведения дел каждый день!

6. РИТУАЛЫ И ТРАДИЦИИ

6.1. Корпоративные праздники.

На предприятии определены корпоративные праздники. Такие как:

1. **Корпоративный новый год.** Причем их проводится два. Один для ИТР (обычно проводится на базе отдыха), другой для работников основных профессий (дворец культуры, либо ночной клуб). Запись и приобретение билетов производится в Профкоме за 3 недели до Нового года.
2. **Сабантуй.** На предприятии проводятся 3 праздника Сабантуй: общий сабантуй ЗАО «ЧЕЛНЫ-ХЛЕБ», в департаменте сельхозпродукции, и в департаменте торговли.
3. **День предприятия пищевой и перерабатываемой промышленности.** Проводится в концертной зале имени Сары Садыковой для всех работников ЗАО «ЧЕЛНЫ-ХЛЕБ». На празднике вручаются грамоты и ценные подарки лучшим представителям различных профессий.
4. **День Сладкоежки** – день для детей и их родителей. Обычно проводится в «парке Победы», где выставляется продукция «Тортугалии» и проводятся различные конкурсы для детей любого возраста.
5. Кроме этого отмечаются профессиональные праздники с проведением конкурсов на самого лучшего: водителя, пекаря, кондитера и т.д.
6. **День торговли и общественного питания.** Проводится только для Департамента торговли.

6.2. Отдых.

Ежегодно проводятся спортивные мероприятия, такие как:

1. турнир по хоккею на кубок ЗАО «ЧЕЛНЫ-ХЛЕБ» и департамента торговли;
2. лыжня ЗАО «ЧЕЛНЫ-ХЛЕБ», а также сотрудники активно принимают участие в лыжне России;
3. кросс весенний, кросс осенний, а также участие в Кроссе Нации;

4. турниры по баскетболу, волейболу, настольному теннису и т.д.

Информация по проведению турниров предоставляется за 2 недели до проведения на информационных стендах БКК и хлебокомбината.

Для всех в определенное время открыт вход в спортивный зал, где играют в баскетбол, волейбол, футбол, настольный теннис. Есть также свой каток, где работникам ЗАО «ЧЕЛНЫ-ХЛЕБ» бесплатно предоставляются коньки. В выходные можно также бесплатно брать лыжи для семейного или дружеского похода в лес.

На территории хлебокомбината находятся:

- волейбольная площадка;
- стол для настольного тенниса;
- сауна.

На территории БКК находятся:

- стол для настольного тенниса.

На территории общежития также установлен стол для настольного тенниса.

Также Профком предоставляет билеты на концерты звезд с 50% скидкой для работников ЗАО «ЧЕЛНЫ-ХЛЕБ».

С вопросами, предложениями и пожеланиями по поводу расширения списка традиций ЗАО «ЧЕЛНЫ-ХЛЕБ» просьба обращаться:

в Профком тел. 53-75-47

к инструктору по спорту

тел. 89061232483 Рыбинцев Михаил Григорьевич.

7. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Корпоративный кодекс кому-то покажется очевидным, кому-то - необычным, кому-то - излишним, кому-то - недостаточным...

Мы знаем, что следование общим договоренностям защищает и развивает наш бизнес, объединяет нашу компанию в одну большую семью и дает возможность нашим настоящим семьям становиться богаче, а нам самим получать удовольствие от работы. Нарушение же общих договоренностей лишает нас этого.

«Храни порядок, и он сохранит тебя» - говаривали римляне...

Возможно, приняв все это во внимание, Вы согласитесь с тем, что наша откровенность, несмотря на кажущуюся строгость, была продуктивной. А если так, то все перечисленное выше Вы должны терпеливо объяснять новым коллегам, входящим в коллектив.

И если Вы будете настойчивы и терпеливы, то Вы вправе рассчитывать на то, что и коллеги будут поступать аналогичным образом.

P.S. Да, и самое главное...

Руководство ЗАО «ЧЕЛНЫ-ХЛЕБ» благодарит всех, кто разделяет принципы работы в нашем предприятии. Всех кто работает и делает все для того, чтобы предоставить покупателю именно то, что он хочет видеть у себя дома на столе. Надежная и целеустремленная команда — это основа благополучия всех сотрудников предприятия. А благоприятный климат и понимание способствует созданию этой команды.

Спасибо за сотрудничество!

Генеральный директор
ЗАО «ЧЕЛНЫ-ХЛЕБ»



Р.С. Юнусов