

ВИСОКА ПОСЛОВНА ШКОЛА
СТРУКОВНИХ СТУДИЈА
НОВИ САД

Савет Школе

БРОЈ: 1-885/9

ДАТУМ: 04.10.2007 год.

На основу члана 233. ст. 3. Статута Високе пословне школе струковних студија у Новом Саду, Савет Школе на седници одржаној дана 04.10 године, доноси

КОДЕКС ПОНАШАЊА ЗАПОСЛЕНИХ И СТУДЕНАТА ВИСОКЕ ПОСЛОВНЕ ШКОЛЕ СТРУКОВНИХ СТУДИЈА У НОВОМ САДУ

Члан 1.

Овим Кодексом утврђују се правила рада и понашања запослених и студената Високе пословне школе струковних студија у Новом Саду (у даљем тексту: Школа).

Члан 2.

Култура понашања и комуницирања запослених у Школи међусобно, као и са студентима и трећим лицима, представља саставни део утврђене организације рада и уређује се овим Кодексом као елементарна култура које сви запослени треба да се придржавају.

Запослени је дужан да увек при обављању својих послова представља пре свега Школу и да се уздржи од сваког недоличног понашања које би могло на било који начин штетити Школи и њеном угледу.

Члан 3.

Запослени мора савесно, одговорно и ажурно обављати поверене послове и поштовати правила струке, радно време, календар рада, у складу са прописима утврђеним Законом, подзаконским актима, Статутом и другим општим актима Школе.

Члан 4.

Запосленом није дозвољено неовлашћено изношење и давање података о студентима и запосленима, неовлашћено давање обећања у име Школе, коришћење службеног положаја ради обављања приватних послова, примање поклона и новца од студената или њихових ближњих, неовлашћено коришћење средстава Школе, конзумирање алкохола на радном месту.

Члан 5.

Запослени је дужан да чува пословну тајну, а неопходне пословне информације запослени могу давати само лицима која су укључена у одређени посао.

Члан 6.

Сви запослени су дужни да:

- испољавају позитиван став о Школи у свим комуникацијама,
- поштују личност, достојанство и стручно мишљење колега и надређених,
- својим понашањем (ширење непроверених информација, омаловажавање, вређање, свађе и слично) не угрожавају личност колеге и његов професионални статус у Школи,
- да се пред студентима и трећим лицима понашају професионално и одговорно, а не површно и конфликтно, како саговорник не би остао у дилеми у погледу остваривања неког права или вршења своје обавезе,
- избегавају приватне разговоре, све врсте размирица пред студентима и трећим лицима и да се уздрже од било ког другог понашања које угрожава личност и достојанство запосленог и странке.

Члан 7.

Запослени су дужни да поштују личност и достојанство студента и трећег лица у Школи.

Запослени су дужни да са студентима озбиљно, учтиво и љубазно разговарају, тако да студент увек добије уљудан одговор и објашњење, да не улазе у расправу са студентом, нити да говоре нервозно или повишеним тоном.

Запосленима није дозвољено да пију кафу или пуше у време одређено за рад са студентима, нити да дискутују о изгледу студента приликом комуникације са њим.

Члан 8.

Запослени мора водити рачуна о личној хигијени и мора долазити на посао у чистој и испегланој одећи, чистој обући, са уредном фризуром и ноктима и уредне браде, обријан.

Одећа наставника не сме да одвлачи пажњу студената на настави, а крој треба да буде у складу са грађом и годинама запосленог.

Запосленима није дозвољено да носе прекратку одећу, тесну и сувише спортску одећу, као ни сувише слободну одећу.

Портири и спремачице су у обавези да носе радна одела.

У свечаним приликама запослени су дужни да се обуку у складу са том приликом, водећи рачуна о правилима утврђеним овим чланом.

Члан 9.

Студент је у обавези да на наставу долази уредан, у прикладној одећи.

Члан 10.

Радно место запосленог мора бити чисто и уредно.

Радни простор треба ослободити непотребних пословних и личних ствари.

На радном месту је забрањено гласно слушање музике.

Запослени су дужни да поштују радно време и да на видно место истакну време рада са странкама.

Све пословне информације објављују се на огласној табли Школе, путем сајта Школе, инфо-киоска и СМС-а.

Члан 11.

Пословно поздрављање студената и трећих лица од стране запосленог подразумева да запослени поздрави или отпоздрави на такав начин да студент или треће лице буду уверени да је поздрав упућен њима.

Нису дозвољени физички контакти или непримерени гестови, као ни сувише интимно поздрављање студента.

Домаћин први поздравља треће лице у школи, а хијерархијски виша особа нижу.

Пословно поздрављање странке подразумева ословљавање са «Ви», као и то да се први контакт успоставља осмехом.

Уколико странка чека на пријем, запослени је дужан да је поздрави и да стави до знања да је странка примећена.

Разговор са странком или обавештење се завршава са «хвала» или «довиђења» и слично.

Члан 12.

У случају конфликта са студентом или трећим лицем запослени је у обавези да разговара мирним гласом и да дозволи супротној страни да заврши своју причу или изнесе захтев и да је аргументом увери да није у праву.

Ако запослени не може да реши конфликт са студентом или трећим лицем, дужан је да позове непосредног руководиоца и мирно наставе разговор у посебној просторији.

Члан 13.

Приликом разговора са студентом или трећим лицем, запослени су обавезни да се понашају уздржано, на примереној удаљености од најмање 1 метар.

Члан 14.

Познату странку треба ословљавати по презимену и поменути академску титулу, уколико је она запосленом позната.

Остале странке треба ословљавати са „господине“, „госпођо“ или „госпођице“, а при упознавању пожељно је запамтити име странке.

Странку треба угостити на начин примерен ситуацији.

Присутни се представљају странки именом, презименом и функцијом.

Млађи саговорник се представља старијем.

Мушкарац се представља жени.

Личне заменице «Ви» и «Ти» треба користити зависно од хијерархијског положаја саговорника, његових година или степена присности са саговорником.

Члан 15.

Запослени је у обавези да се, кад год је то могуће, припреми за разговор са странком и да при томе не прекорачи овлашћења.

Код разговора запослени треба пажљиво да слуша саговорника и покаже занимање за оно што говори, да користи једноставан и разумљив говор и поставља јасна и конкретна питања.

Запослени је у обавези да даје недвосмислене и потпуне одговоре, поштујући мишљење саговорника и избегавајући препирке и емоционално обојене речи, те да, уколико погрешно, гласно и без оклевања призна грешку уз примерено извињење.

Евентуално неслагање запослени треба да изрази заобилазним путем, уз примерено објашњење и аргументацију за другачији став.

Разговор са странком не треба нагло прекидати, осим ако нема другог излаза, када се треба уљудно извинити странци.

Члан 16.

Запослени телефон користе у пословне сврхе.

Телефонски разговор треба да траје кратко, а запослени га морају започети представљањем Школе.

Запослени је дужан да се припреми за телефонски разговор и да поштује време саговорника.

На почетку разговора запослени објашњава разлог позива и проверава да ли саговорник у том тренутку може да разговара.

Током разговора није дозвољено јести или пушити.

Ако се веза прекине, прва се јавља особа која је претходно позвала.

Ако неко мора да прекине везу из пословних разлога, поново се јавља када постане слободан, уз извињење и објашњење.

Ако се дуго чека на везу по позиву супротне стране, може се слободно прекинути веза.

Члан 17.

Сви запослени су у обавези да својим радом омогуће да се наставне активности (настава, вежбе, испити) реализују према утврђеном распореду.

Члан 18.

На настави, вежбама, испитима и консултацијама није дозвољено коришћење мобилних телефона, како запосленима тако и студентима.

На настави, вежбама, испитима и консултацијама запосленима и студентима није дозвољено пушење, козумирање пића или хране.

Наставник и сарадник на наставу, вежбе, испите и консултације је у обавези да дође у време одређено распоредом, а у случају спречености дужан је да обавести помоћника или координатора за наставу.

Студенти су обавезни да на наставу долазе пре наставника, а ако закасне, улазе тихо, уз извињење.

Члан 19.

У току ваннаставних активности студенти могу боравити у школском дворишту или у просторијама Школе и при томе се морају примерно понашати.

Забрањено је уништавање имовине Школе, бацање отпадака и опушака ван канти за смеће.

Забрањено је уношење и конзумирање алкохола и других опијата у школском дворишту и у школској згради.

Члан 20.

Запослени у Школи су обавезни да присуствују по позиву састанцима органа управљања и стручних органа и радних тела и комисија Школе и да у случају евентуалне спречености обавесте организатора састанка.

Запослени су у обавези, ако је то неопходно, да присуствују састанцима који се организују ван радног времена и за време годишњих одмора.

Члан 21.

Сви запослени у Школи и студенти су дужни да се понашају у складу са овим Кодексом, а непоштовање Кодекса сматраће се повредом радних обавеза и дужности и основ је за покретање дисциплинског поступка.

Члан 22.

Овај Кодекс ступа на снагу осмог дана од дана доношења и објављивања на огласној табли Школе.



ПРЕДСЕДНИК САВЕТА:

С. Ђукановић

Др Славиша Ђукановић