



НЧУ ДПО "Центр дистанционного образования "Эйдос"
ПОЛОЖЕНИЕ О ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИКЕ ПЕДАГОГИЧЕСКИХ РАБОТНИКОВ
Кодекс корпоративной этики

Eidos_Kodeks_v.4.0 от 10.10.2019 г.

«УТВЕРЖДАЮ»
Директор НЧУ ДПО «Центр
дистанционного образования «Эйдос»
Хуторской А.В.
10 октября 2019 г.

Содержание:

Введение

Статья 1. Цели и задачи Кодекса корпоративной этики

Статья 2. Миссия и Ценности ЭЙДОСА

Статья 3. Имидж сотрудника ЭЙДОСА

Статья 4. Взаимодействие с Клиентами

Статья 5. Взаимодействие с Администрацией и коллегами

Статья 6. Взаимодействие с другими организациями и частными лицами

Статья 7. Конфиденциальность служебной информации и корпоративных материалов

8. Приложения.

8.1. Правила электронных коммуникаций (e-mail, соцсети, веб-форумы)

==

Мы, работники НЧУ ДПО "Центр дистанционного образования "Эйдос" (далее – ЭЙДОСА), исходя из преданности общему делу и миссии ЭЙДОСА, уважения к ценности и достоинству личности, стремления к справедливости, открытости и ответственности перед обществом, сознавая себя частью отечественного и мирового педагогического сообщества, стремясь к прибыльности, финансовой стабильности, благополучию и процветанию ЭЙДОСА, принимаем настоящий Кодекс корпоративной этики.

ВВЕДЕНИЕ

Кодекс корпоративной этики (далее – «Кодекс») устанавливает **этические нормы отношений** как внутри ЭЙДОСА, так и отношений во внешней среде (с обучающимися, партнерами, СМИ и т.д.). Кодекс содержит общеобязательные **правила поведения** – стандарты, распространяющиеся на всех работников ЭЙДОСА (далее – «Сотрудников»), независимо от занимаемой ими должности и выполняемых функций.

Локальные документы ЭЙДОСА, в том числе оформляющие его отношения с обучающимися, потребителями товаров и услуг, участниками мероприятий (далее – «Клиентами»), деловыми партнерами, государственными и муниципальными органами власти, конкурентами и работниками ЭЙДОСА, **разрабатываются и утверждаются с учетом положений настоящего Кодекса.**

СТАТЬЯ 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ КОДЕКСА КОРПОРАТИВНОЙ ЭТИКИ

1.1. Что такое Кодекс. Для чего он создан

Все мы очень разные. Каждый из нас пришел в ЭЙДОС со своими представлениями о том, как следует жить и работать, что правильно, а что нет. Но, став членами одной команды, нам необходимо не только налаживать отношения между собой, но и продуктивно работать **на достижение общего результата**. Для этого нужно иметь общий образ компании внутри ЭЙДОСА и выдерживать его во внешней деятельности. **Устойчивость развития ЭЙДОСА** определяется этикой взаимодействия его Сотрудников между собой и с внешним миром.

Эффективность результатов в образовательной, научно-образовательной деятельности связана с теми **впечатлениями**, которые мы производим на наших клиентов. Имидж компании – инструмент достижения общих целей. Этические нормы деятельности ЭЙДОСА обеспечивают общественное доверие к нему и наш успех.

Целью Кодекса является определение **стандартов деятельности** и поведения его Сотрудников, направленных на повышение прибыльности, финансовой стабильности и эффективности ЭЙДОСА. Деятельность ЭЙДОСА в соответствии с Кодексом ориентирована на принесение пользы людям, обществу, компании и каждому Сотруднику в отдельности.

О продажах. Конечно, образование человека – суть и смысл деятельности ЭЙДОСА. Но, поскольку мы являемся некоммерческим небюджетным учреждением, нам, вместе с обучающимися и другими клиентами необходимо заботиться над самим нашим существованием: платить зарплату Сотрудникам, налоги в бюджет страны, оплачивать аренду, приобретать технику и многое-многое другое. У нас нет на эти расходы бюджетных средств, которыми пользуется большинство государственных и муниципальных учреждений. Поэтому нам надо зарабатывать – своим трудом, умениями, компетентностями. Быть намного лучше, чем конкуренты, чтобы люди выбирали наши услуги.

Поэтому, деятельность ЭЙДОСА связана с продажами – услуг, товаров, мероприятий. Принципиальный вопрос для каждого сотрудника: Какую наибольшую ценность я могу дать людям, опираясь на моё мастерство, идущее от моего предназначения? Критерий успеха – деньги – особый вид благодарности, которую люди обменивают на ваше мастерство, которое позволит им стать лучше.

1.2. Для кого создан Кодекс

Кодекс создан для Сотрудников ЭЙДОСА. Сотрудником ЭЙДОСА является любое физическое лицо, заключившее трудовой договор или иной гражданско-правовой договор.

ЭЙДОС – распределённая организация, большая часть его деятельности осуществляется дистанционно. Существуют две категории Сотрудников ЭЙДОСА: внутренние и внешние.

Внутренние Сотрудники: администрация, руководители подразделений (заведующие кафедрами, лабораториями, отделами), менеджеры (курсов, проектов, олимпиад и др.), сотрудники подразделений, технические и иные специалисты.

Внешние Сотрудники: локальные координаторы на местах, сертифицированные партнёры – физические и юридические лица, региональные представители, члены Научной школы, франчайзи, которые обеспечивают преимущественно очную связь с Клиентами, оказывают им помощь в дистанционном взаимодействии с ЭЙДОСОМ: рекламируют деятельность ЭЙДОСА, регистрируют Клиентов в мероприятиях ЭЙДОСА, пересылают их работы в ЭЙДОС, передают Клиентам приходящую из ЭЙДОСА информацию и материалы и т.п.

Локальные координаторы или другие лица, с которыми не заключены договора, формально не являются сотрудниками ЭЙДОСА, хотя и сотрудничают с ЭЙДОСОМ. Для них действуют соответствующие Инструкции и Положения ЭЙДОСА, а также договор-оферта.

Этические нормы Кодекса являются добровольно принимаемыми Сотрудниками. Если Сотрудник нарушает Кодекс, к нему могут быть применены санкции, вплоть до увольнения.

1.3. Задачи, решаемые Кодексом

Задачами настоящего Кодекса являются:

- Закрепление Миссии и Корпоративных **ценностей** ЭЙДОСА.
- Утверждения общих ориентиров и **правил деятельности** Сотрудников, установление корпоративных стандартов, обозначающих, что Сотрудник ЭЙДОСА может или должен делать, а что – запрещено.
- Определение основ **взаимоотношений** ЭЙДОСА с Клиентами, деловыми партнерами, органами государственной и муниципальной власти, конкурентами, СМИ, Сотрудниками ЭЙДОСА.
- Обеспечение осознания Сотрудниками ЭЙДОСА персональной **ответственности** перед Клиентами, деловыми партнерами, своей компанией за выполнение своих должностных обязанностей, роли в реализации Миссии ЭЙДОСА.
- Развитие **Корпоративной культуры**, ориентирование Сотрудников на общие Корпоративные цели.
- Повышение **репутации** ЭЙДОСА, формирование **доверия** к ЭЙДОСУ со стороны Клиентов.

СТАТЬЯ 2. МИССИЯ И ЦЕННОСТИ ЭЙДОСА

2.1. Стратегическая миссия

ЭЙДОС – один из родоначальников отечественного дистанционного образования, работает с **1998 года**. Многие учителя, школьники, студенты, вузовские педагоги, методисты, администраторы образования, специалисты других областей **доверяют нам**, это наши добросовестные Клиенты, которые оплачивают свой заказ и рассчитывают на **качественные услуги**.

Все Клиенты ЭЙДОСА, как частные лица, так и организации, могут рассчитывать на получение современных квалифицированных услуг. Устойчивость и конкурентоспособность ЭЙДОСА обеспечены его кадровым потенциалом, надежностью, многолетним опытом, собственными разработками, качеством услуг, их перспективностью и востребованностью.

Люди, работающие в ЭЙДОСЕ - наиболее ценный актив, позволяющий компании развиваться и достигать поставленных целей. ЭЙДОС, в свою очередь, помогает расти и развиваться Сотрудникам, разделяющим Миссию и Цели ЭЙДОСА.

Мы активно развиваемся, расширяем сферу своих услуг и образовательного влияния во имя реализации творческого потенциала людей, торжества науки и культуры. Решаем проблемы. **Выходим из кризисов с перерождением**. Наша цель – с помощью новейших педагогических достижений, телекоммуникационных технологий и информационных ресурсов предоставить Клиентам возможность самореализации.

ЭЙДОС строит свою деятельность на самокупаемости. **Мы работаем потому, что нужны нашим Клиентам** - тем, кто выбирает наши товары, услуги, мероприятия. Мы **идём в ногу со временем**, видим своей основной целью предоставление каждому Клиенту современных образовательных, научных, информационных продуктов и услуг, создаваемых и реализуемых с помощью информационных технологий.

2.2. Философская миссия

Три кита, на которых ЭЙДОС строит свою деятельность: **человек, творчество, отечество**. Каждое из оснований значимо само по себе, но все вместе они образуют образовательную платформу ЭЙДОСА.

Человекообразность и личностная ориентация – главный принцип образования, которое разрабатывается и реализуется в ЭЙДОСЕ. Для нас важны интересы, особенности, возможности **каждого ученика, учителя, родителя, любого Клиента**. Его личностное приращение и внутренний рост - мерило нашего общего успеха и критерий эффективности обучения.

Творчество, продуктивность. Особенность образовательной концепции ЭЙДОСА – продуктивная деятельность учащихся. Эта деятельность регламентируется принципами и технологиями эвристического обучения, методами организации творчества. Главная цель дистанционных курсов, проектов, олимпиад и конкурсов ЭЙДОСА - **создание участниками собственной образовательной продукции** в изучаемых областях знаний и освоение необходимых для этого навыков и способов деятельности. Продукт связан с **монетизацией**. Тем самым, мы учим людей быть полезными для других, а значит – счастливыми.

Отечество. ЭЙДОС рожден в России, здесь его корни и философия. Наша основная опора - это вековая отечественная мысль, российские традиции образования, а также наши Клиенты – заказчики и участники дистанционных курсов, олимпиад, других мероприятий ЭЙДОСА.

Мы уважаем другие страны, культуры, готовы к диалогу и партнерству. Мы открыты для нового, приветствуем технологии и технику, которые часто приходят из-за рубежа. Но **смысл и цели образования мы оставляем свои**. Опора на отечественный потенциал - условие устойчивости и независимости ЭЙДОСА.

Ориентируясь на открытое образовательное пространство, ЭЙДОС опирается на специфику отечественного образования, поддержку тех, кто разделяет нашу позицию, верит в нас и наше будущее.

2.3. Миссия, слоганы

Миссия Эйдоса:

- Помочь реализовать свой потенциал и достичь успеха каждому, кто обращается в ЭЙДОС.
- Привести смыслы, цели, содержание образования в соответствие с предназначением человека.
- Сделать образование средством самореализации человека и развития его компетентностей.

Миссию ЭЙДОСА выражает слоган:

ОТКРОЙ В СЕБЕ ЛУЧШЕЕ!

2.4. Наши Корпоративные ценности

Преданность делу. Мы преданны общему делу, работаем на общий результат. Мы стремимся выполнить Миссию ЭЙДОСА.

Профессионализм. Мы добросовестно, своевременно и на наилучших условиях осуществляем все необходимые действия по предоставлению Клиентам заказываемых ими информационных услуг или товаров. Мы стремимся к постоянному самосовершенствованию, профессиональному росту, ищем лучшие средства и возможности для более эффективной работы ЭЙДОСА.

Привлечение Клиентов. Мы стремимся использовать все доступные источники информации: деловые и частные встречи, электронные и печатные издания, собрания, совещания, пресс-конференции, телерадиовещание, а также Интернет для доведения до всех заинтересованных лиц открытой информации о ЭЙДОСЕ и его услугах.

Индивидуальный подход к каждому Клиенту: Каждому Клиенту мы предоставляем такой комплекс услуг, который максимально удовлетворит его образовательные запросы и обеспечит эффективность ЭЙДОСА.

Корпоративность. Мы строим наши отношения с коллегами на основе взаимопонимания, доверия, взаимопомощи и корпоративной солидарности. Мы обмениваемся с коллегами по ЭЙДОСУ профессиональными знаниями и практическим опытом.

Цели ЭЙДОСА и Сотрудника. Каждому Сотруднику необходимо отчетливо понимать свои цели и их взаимосвязь с целями своего подразделения и целями всего ЭЙДОСА. Каждый Сотрудник участвует в определении собственных целей и целей своих подчинённых. ЭЙДОС создает условия профессионального роста своих Сотрудников.

Ответственность. Мы ответственны перед Клиентами – за качество предоставляемых услуг, перед ЭЙДОСОМ – за надлежащее исполнение своих обязанностей, перед обществом и государством – за уважение личности, её прав и свобод, за вклад в развитие образования в России и за её пределы.

2.5. Основные принципы образовательной деятельности

Данные принципы вытекают из концепции Научной школы основателя ЭЙДОСА – докт. пед. наук А.В.Хуторского.

Принцип 1. Принцип человекообразности. Основой деятельности Сотрудников является клиентоориентированность - ориентация на потребности, цели, проблемы и задачи Клиентов, на осознание их потенциала и выращивание способностей самодвижения, достижения успеха.

Принцип 2. Принцип продуктивности. Освоение клиентами ЭЙДОСА (школьниками, педагогами, другими специалистами) профессиональных способов деятельности, методик и технологий происходит в процессе создания ими собственной образовательной продукции. В каждом дистанционном или очном курсе, проекте, семинаре, олимпиаде имеются соответствующие проектные задания, алгоритмические предписания и необходимые материалы (учебные модули) для создания клиентами собственных разработок.

Принцип 3. Интерактивность и коммуникации. Благодаря разработанным Научной школой алгоритмическим предписаниям и организованным телекоммуникациям (списки рассылки, чаты, веб-форумы) обеспечивается образовательный рост и развитие Клиентов. Вместо «передачи» опыта или трансляции готовой информации, в дистанционных мероприятиях ЭЙДОСА применяется оргдеятельностный подход, с помощью которого Клиенты включаются в телекоммуникации, требующие от них активной позиции и созидательной деятельности.

Принцип 4. Компетентностный подход. Освоение Клиентами и Сотрудниками необходимых компетенций обеспечивается с помощью выполнения и одновременной реализации ими собственных проектных разработок. Например, на дистанционных курсах ЭЙДОСА разработанные курсантами и педагогами фрагменты уроков реализуются ими в очной практике или моделируется с коллегами. Тем самым обеспечивается интеграция приобретаемых знаний со способами и опытом их реализации.

Принцип 5. Рефлексия. Рефлексивное осознание деятельности – условие образовательного самодвижения. Поэтому в дистанционных мероприятиях ЭЙДОСА – курсах, семинарах, проектах, олимпиадах, конкурсах и др., необходимым системным элементом является рефлексивный блок. На каждом этапе занятий клиенты выполняют действия по остановке предметной деятельности, осуществляют анализ этапов своей деятельности, проблем, достижений. Для этого применяются вопросные, графические и иные формы рефлексии.

СТАТЬЯ 3. ИМИДЖ СОТРУДНИКА

3.1. Возможности Сотрудника

Сотрудник ЭЙДОСА получает следующие возможности и преимущества, налагающие на него ответственность за качество работы в ЭЙДОСЕ:

- *имиджевые преимущества* – быть сотрудником одного из ведущих инновационных учреждений России - это престижно;
- *профессиональный рост* – работая в ЭЙДОСЕ, осваиваешь современные технологии и методики, становишься компетентным специалистом в области Интернет-образования;
- *личный рост* – развивается совокупность качеств, которые нужны любому современному человеку: пунктуальность, тщательность, оперативность, ответственность и др.;
- *профессиональное общение* – коммуникации с квалифицированными и опытными коллегами; Сотрудник ЭЙДОСА имеет роскошь общения с настоящими сетевыми педагогами, профессионалами своего дела;
- *освоение телекоммуникаций* – приобретение технических, организационных, педагогических навыков жизни в современном информационном мире, освоение культуры;
- *научная карьера* – инновационная деятельность ЭЙДОСА – великолепная база для опытно-экспериментальной работы и научных исследований, дополнительный стимул для тех, кто работает над диссертацией или предполагает её писать;
- *публикации* – возможность публикации своих статей, исследований и других работ в популярном Интернет-журнале "Эйдос", в рассылках ЭЙДОСА, в электронных и бумажных изданиях;
- *аттестация* – участие в работе ЭЙДОСА по модернизации отечественного образования - одно из оснований для аттестации Сотрудников на более высокую категорию;
- *продвижение по службе* – Сотрудники, начинающие деятельность в ЭЙДОСЕ с участия в разовых мероприятиях, имеют возможность становиться сотрудниками и руководителями подразделений, менеджерами ЭЙДОСА, представителями Научной школы.
- *рост материального благосостояния* – зарплата Сотрудника напрямую зависит объема и качества его труда, эффективности работы с Клиентами, профессионального выполнения своих обязанностей;
- *перспективность* – освоение моделей дистанционной и очной работы с клиентами - за этим направлением будущее современного информационного общества; Сотрудники ЭЙДОСА уже сегодня осваивают то, к чему другие придут лишь через несколько лет;
- *интерес и восторг* – от нахождения вместе с ЭЙДОСОМ на передовом крае современной науки и образования; ощущение счастья востребованности и самореализации, освоение новых горизонтов жизни.

3.2. Стандарт на соответствие фирменному стилю компании

3.2.1. Сотрудник ЭЙДОСА соблюдает деловой корпоративный стиль в оформлении своих писем, материалов, локального сайта, визитки, иных электронных и бумажных документов. Фирменный стиль ЭЙДОСА задаётся его логотипами, фирменными цветами, шрифтами, утверждёнными шаблонами официальных бланков и документов.

3.2.2. Любое письмо или материал, которые Сотрудник пересылает Клиентам, коллегам или третьим лицам, должны быть качественны как в содержании, так и в оформлении, проверены на грамотность и форматирование текста.

3.2.3. Документ, который имеет хождение в рамках деятельности ЭЙДОСА, и особенно - во взаимодействии с Клиентами и третьими лицами, должен содержать следующие обязательные атрибуты:

- В начале первой (титальной) страницы документа – полное название ЭЙДОСА, название документа, желателен логотип ЭЙДОСА;
- В конце письма или документа указывается полностью Фамилия, Имя, Отчество сотрудника, его должность, служебный электронный адрес, и адрес сайта.
- В нижнем колонтитуле документа или в конце электронного письма всегда указывается: знак копирайта (с), название учреждения, годы, начиная с 1998 по текущий, URL и e-mail, например:

(с) Центр дистанционного образования «Эйдос», 1998-2019, <https://eidos.ru>; e-mail: info@eidos.ru

- На каждой странице документа (в doc-формате) в верхнем колонтитуле указывается название документа, в нижнем колонтитуле: знак копирайта (с), название учреждения, годы, начиная с 1998 по текущий, URL и e-mail. Шрифт для колонтитулов выбирается на 2 кегля меньше, чем основной.

3.2.4. При разрешенном цитировании материалов ЭЙДОСА ссылки на название его учреждения, URL и e-mail обязательны.

3.3. Стандарт на представительскую информацию и координаты сотрудника

3.3.1. В рамках деятельности ЭЙДОСА его Сотрудники выступают **именно в качестве Сотрудников ЭЙДОСА, а не представителями других организаций** (школ, вузов и др.), в которых могут также работать. Поэтому как во внутренней деятельности, так и в дистанционном взаимодействии с Клиентами и третьими лицами, Сотрудники приводят только свои Ф.И.О и должность в ЭЙДОСЕ. Адрес электронной почты или сайта также указывается **только рабочий** – с доменом, как правило: @eidos.ru.

3.3.2. В дистанционном взаимодействии с Клиентами и третьими лицами Сотруднику ЭЙДОСА **запрещается указывать любое другое своё рабочее место или должность кроме учреждения «Эйдос»**. Дополнительно возможно указание ученой степени, звания. При необходимости возможно указание города проживания Сотрудника, но это не обязательно, поскольку Офис ЭЙДОСА находится в Москве.

3.3.3. В очном взаимодействии с Клиентами и третьими лицами допускается указание Сотрудником и другого своего рабочего места (например, работа в школе), если это происходит в интересах ГК «Эйдос».

3.3.4. Во взаимодействии с Клиентами, коллегами по ЭЙДОСУ и третьими лицами Сотруднику ЭЙДОСА **запрещается указывать любой другой свой контактный e-mail и URL, кроме адресов с доменом @eidos.ru**. Рассылка в рамках деятельности ЭЙДОСА адресов, отличных от @eidos.ru является нарушением Кодекса (исключение – если Сотруднику не выделен рабочий адрес @eidos.ru).

3.3.5. Если по тем или иным причинам для выполнения своих функциональных обязанностей Сотрудник не может воспользоваться своим рабочим адресом с доменом @eidos.ru, он должен немедленно известить об этом своего непосредственного руководителя и Администрацию учреждения ЭЙДОСА. В исключительных случаях, в интересах Клиентов и ЭЙДОСА допускается использование Сотрудником запасного (личного) варианта своего e-mail со сторонним доменом.

3.3.6. Личные e-mail и другие координаты Сотрудников находятся у Администрации ЭЙДОСА и могут использоваться в необходимых случаях.

3.3.7. Правила оформления Сотрудником электронных писем, выступлений в социальных сетях, форумах, блогах, чатах, других создаваемых и используемых материалов регламентируются данным Кодексом, приложениями к нему, отдельными Инструкциями, Положениями и Рекомендациями ЭЙДОСА.

3.4. Стандарт на коммуникации

3.4.1. Основные правила делового этикета: делайте всё вовремя; будьте вежливыми и приветливыми; не скупитесь на комплименты; думайте не только о себе, но о других; будьте учтивыми; не пишите негативного; пишите грамотно; оформляйте правильно свои письма и материалы.

3.4.2. Сотрудник обязан просматривать свою почту с рабочим адресом @eidos.ru **не реже одного раза в день** и своевременно реагировать на поступающую корреспонденцию.

Если по какой-либо причине Сотрудник не сможет иметь доступ к своей почте на более длительный период (отпуск, командировка и т.п.), он обязан заранее сообщить об этом своему непосредственному руководителю подразделения и в Администрацию ЭЙДОСА по e-mail info@eidos.ru.

3.4.3. На все письма, которые Сотрудник получает от Клиентов или коллег по ЭЙДОСУ, а особенно – от Администрации ЭЙДОСА, **необходимо СРАЗУ давать ответ**, по крайней мере, о том, что письмо

получено. Если Сотруднику требуется время для того, чтобы совершить какие-либо действия, он пишет в ответе, когда он это сделает.

3.4.4. Недопустимо игнорирование писем, относящихся к Сотруднику лично или писем менеджера, зав. кафедрой, лабораторией, Администрации ЭЙДОСА, где прямо указывается о необходимости отклика или иного действия каждого Сотрудника.

3.4.5. Для проведения занятий с Клиентами **применяются только те форумы, блоги, чаты и аккаунты соцсетей, которые официально установлены** Администрацией ЭЙДОСА. Применять для этого другие ресурсы не допускается.

СТАТЬЯ 4. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С КЛИЕНТАМИ

4.1. Стандарт на уважение к клиенту

4.1.1. Наши отношения с Клиентами, деловыми партнерами строятся на принципах добросовестности, честности, профессионализма, взаимного доверия и уважения, приоритетности интересов Клиента.

4.1.2. Трудно приобрести хорошую репутацию, на это уходят годы, а утратить ее можно мгновенно и зачастую из-за пустяка: не ответив вовремя на письмо, не послав материала, которого ждут, проявив небрежность в любой другой форме.

4.1.3. Сотрудник, который проводит для Клиентов курсы, олимпиады, выездные семинары и другие мероприятия, представляет ЭЙДОС и **обязан вести себя как его представитель** – достойно, профессионально, ответственно. Главной задачей Сотрудника является предоставление Клиентам качественных образовательных, научных, информационных, консультационных и иных услуг ЭЙДОСА, индивидуальное внимание к их успехам и проблемам, поддержка их образовательного движения.

4.1.4. Сотрудник ЭЙДОСА **не разглашает информацию** об адресах, финансовых операциях, личных данных Клиентов, которые могут нанести ущерб деловой репутации, иным нематериальным или материальным интересам Клиента или ЭЙДОСА.

4.2. Стандарты на информационное обслуживание клиентов

4.2.1. ЭЙДОС своевременно информирует Клиентов о планах по предоставлению услуг через свои сайты, электронные рассылки, другие источники. Сотрудники ЭЙДОСА заботятся о том, чтобы знать и соблюдать эти планы в соответствии со своими функциональными обязанностями и внутренними документами.

4.2.2. Сотрудник **не имеет права оказывать** информационные, образовательные или иные услуги Клиентам ЭЙДОСА без непосредственного поручения ЭЙДОСА или без письменного на то согласия платно или бесплатно, как в очной, так и в дистанционной формах.

4.2.3. Сотрудник обязан во время взаимодействия с Клиентами использовать материалы только в рамках дистанционных мероприятий, проводимых ЭЙДОСОМ и только для официально зарегистрированных Клиентов.

4.2.4. В случае возникновения у Клиентов вопросов, связанных с финансовыми моментами оплаты за услуги или товары, Сотрудник **должен сделать запрос в Администрацию ЭЙДОСА** и только после согласования давать ответ Клиентам или их локальным координаторам. Если же есть известные и опубликованные данные, например, стоимость регистрационных взносов, консультаций, товаров и услуг, Сотрудник может самостоятельно отвечать на такие вопросы. **Любая общедоступная информация**, которая опубликована на сайтах ЭЙДОСА для открытого доступа, **может быть использована Сотрудником** в своей деятельности с Клиентами.

4.3. Стандарты на использование информации о конкурентах

4.3.1. Недопустимо прямо или косвенно предлагать Клиентам **услуги других** сторонних организаций, в том числе и тех, в которых Сотрудник может также работать кроме ЭЙДОСА.

4.3.2. При взаимодействии с Клиентами Сотруднику запрещается указывать названия и адреса других организаций - конкурентов ЭЙДОСА, называть дистанционные и иные мероприятия, которые проводились, проводятся или будут проводиться конкурентами.

4.3.3. Недопустимо упоминание контактных адресов конкурирующих организаций (тех, которые работают на том же рынке товаров и услуг, что и ГК «Эйдос»), не рекомендуется обсуждать их услуги.

4.4. Стандарт на рабочие отношения с клиентом

4.4.1. Главная задача Сотрудника – помочь потенциальным клиентам в решении их задач с помощью услуг и товаров ЭЙДОСА, а уже имеющимся клиентам – качественно оказать заказанные и оплаченные услуги, сопроводить их после этого.

4.4.2. Сотрудник *не имеет права* переводить деятельность с Клиентами в область личных отношений или личных услуг, если это не регламентировано соответствующими распоряжениями Администрации ЭЙДОСА.

4.4.3. При возникновении запроса Клиента на дополнительную услугу, которую Сотрудник может предоставить (индивидуальная консультация, продолжение занятий после курса, сопровождение дальнейшей деятельности Клиента и т.п.), Сотрудник оперативно обращается за разрешением предоставить такую услугу к своему непосредственному руководителю или в Администрацию ГК «Эйдос».

4.5. Стандарт на удержание клиента

4.5.1. При работе с Клиентами Сотруднику необходимо предпринимать такие действия и так выстраивать с ними отношения, чтобы у них возникало желание продолжать пользоваться услугами и товарами ЭЙДОСА.

4.5.2. При наличии дополнительных потребностей или запросов Клиентов, Сотрудник ориентируется на возможное расширение оплачиваемых услуг ЭЙДОСА. Например, может быть создан новый курс или проект, отражающий запросы Клиентов. Эти вопросы и предложения включаются Сотрудником в свои отчеты, обсуждаются с непосредственным руководителем подразделения, Администрацией ЭЙДОСА.

4.6. Стандарт на управление жалобами клиентов

4.6.1. Сотрудник ЭЙДОСА внимательно рассматривает и своевременно реагирует на замечания, жалобы и претензии в свой адрес и в адрес ЭЙДОСА. Недопустимо игнорирование жалоб, даже тех, которые Сотрудник считает необоснованными. Любое критическое мнение Клиента должно быть внимательно рассмотрено Сотрудником самостоятельно или с участием его руководства. О предпринятых действиях Клиент должен узнать максимально быстро.

4.6.2. Если жалоба или претензия Клиента справедлива, об этом ему необходимо сразу же и в явной форме сообщить, принести извинения, сообщить о предпринятых действиях или предложить способы исправления допущенного недостатка.

4.6.3. Сотрудник ЭЙДОСА не вправе давать оценку Клиенту, деловому партнеру от имени ЭЙДОСА и от себя, если это не связано с исполнением его служебных обязанностей в ЭЙДОСЕ. Запрещена критика Клиентов, в том числе и обоснованная.

4.7. Стандарт на общение с «конфликтным клиентом»

4.7.1. Сотрудник ЭЙДОСА независимо от форм его общения вежлив, доброжелателен, отзывчив, проявляет терпимость к фактам некорректного с ним общения со стороны Клиентов, деловых партнеров и иных лиц.

4.7.2. Общение с «конфликтным клиентом» происходит в официальном стиле, с приведением при необходимости соответствующей информации и аргументации. Профессионализм Сотрудника состоит в способности уладить любой вопрос или проблему Клиента так, чтобы тот остался удовлетворён в своих ожиданиях и продолжал пользоваться услугами и товарами ЭЙДОСА.

4.7.3. Недопустимы действия Сотрудника, которые ведут к потере Клиента.

4.8. Стандарт на обслуживание «старых» клиентов

4.8.1. По подсчетам специалистов, **удержать старых клиентов в 5 раз дешевле**, чем завоевать благосклонность новых. Поэтому Сотрудник особое внимание уделяет качеству работы с уже имеющимися Клиентами ЭЙДОСА.

4.8.2. Сотрудник осознаёт себя причастным к реализации (продаже) продукции или услуг ЭЙДОСА, понимает, что доход ЭЙДОСА и его собственная зарплата складываются на основе оплаты Клиентами товаров и услуг ЭЙДОСА.

4.8.3. Среди Клиентов ЭЙДОСА есть «старые», которые требуют к себе повышенного внимания. Для них возможны более выгодные условия регистрации и участия в мероприятиях ЭЙДОСА, стоимость товаров и услуг. Решение об особых условиях или скидках для «старых» клиентов принимает и объявляет Администрация ЭЙДОСА. В ряде случаев по запросам Сотрудника или руководителей подразделений возможны индивидуальные решения по конкретным «старым» Клиентам.

4.9. Стандарт на обслуживание «своих» клиентов

4.9.1. Сотрудник ЭЙДОСА не предоставляет скрытых предпочтений и преимуществ Клиентам. При наличии среди Клиентов знакомых, родственников – Сотрудник должен быть максимально объективен. Необходимо сообщить об этом заведующему кафедрой, менеджеру или представителю оргкомитета мероприятия, которые, в свою очередь, обязаны перепроверить результаты оценки Сотрудником таких Клиентов, например, занятые места в олимпиадах, конкурсах.

4.9.2. В то же время, в ЭЙДОСЕ имеются специальные условия, бонусы, скидки для Сотрудников, а также представляемых ими клиентов. Подобные преференции имеют целью культивирование лояльности клиентов и сотрудников в интересах повышения прибыльности ЭЙДОСА.

4.10. Стандарт выполнения поручения, связанного с клиентом

Если Сотрудник получает поручение от своего непосредственного руководителя или Администрации ЭЙДОСА, связанное с Клиентами, **это поручение должно быть выполнено незамедлительно** или в кратчайшие сроки или в указанные сроки. О результатах выполнения поручения Сотрудник должен сразу же сообщить с помощью e-mail или другим способом.

4.11. Стандарт на поведение в проблемной ситуации

4.11.1. В действиях и суждениях Сотрудника не должно быть моментов, которые бы наносили ЭЙДОСУ моральный, финансовый ущерб, подрывали его репутацию или создавали такую угрозу. Если Сотрудник не уверен в том, как необходимо поступить в той или иной проблемной ситуации, он должен **обратиться за разъяснениями** к руководителю своего подразделения, менеджеру или в Администрацию ЭЙДОСА.

4.11.2. Сотрудник ЭЙДОСА не принимает денежные средства, подарки от Клиентов, их представителей в качестве вознаграждения за осуществленную деятельность в качестве Сотрудника ЭЙДОСА, если ему не делегированы такие права Администрацией ЭЙДОСА.

Все финансовые расчеты Клиенты производят только на официально установленных ЭЙДОСОМ условиях.

СТАТЬЯ 5. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С АДМИНИСТРАЦИЕЙ И КОЛЛЕГАМИ

5.1. Стандарт на уважение к ЭЙДОСУ

5.1.1. ЭЙДОС строит отношения со своими Сотрудниками на принципах долгосрочного сотрудничества, взаимного уважения и неукоснительного исполнения взаимных обязательств.

5.1.2. Для Сотрудника характерны деловая требовательность, самоотдача в работе, умение переносить личные и служебные неприятности, толерантность и эмпатия во взаимоотношениях, поддержка репутации компании.

5.1.3. Сотрудник ЭЙДОСА не допускает возникновения ситуаций, которые могут повлечь нанесение ущерба деловой репутации, иным нематериальным или материальным интересам ЭЙДОСА.

5.1.4. ЭЙДОС с пониманием относится к участию своих Сотрудников в деятельности по совместительству с работой в ЭЙДОСЕ при условии отсутствия негативного влияния данной деятельности на ЭЙДОС, а также на выполнение Сотрудником своих должностных обязанностей.

5.2. Стандарт на соблюдение дисциплины

5.2.1. Сотрудник ЭЙДОСА неукоснительно соблюдает трудовую дисциплину. В случаях, когда сложившиеся обстоятельства могут привести к нарушению дисциплины, Сотрудник ставит об этом в известность непосредственного руководителя. Сотрудник стремится свести к минимуму возникновение таких обстоятельств.

5.2.2. Сотрудник ЭЙДОСА, располагающий сведениями о нарушении принципов и правил деятельности ЭЙДОСА, обязан незамедлительно сообщить об этом непосредственному руководителю и в Администрацию ЭЙДОСА.

5.3. Стандарт на корпоративную сплоченность

5.3.1. Мы работаем в одной команде, и результаты работы одного сотрудника часто напрямую связаны с результатами работы другого. Для того, чтобы выстроить максимально эффективное и комфортное взаимодействие между людьми, в ЭЙДОСЕ действуют принципы, характерные для перспективных организаций в современном мире:

- **Работа совершается** ради счастья клиентов, их желания оплатить услуги ЭЙДОСА.
- **Люди, которые преуспевают в организации** – те, кто желает качественно сделать дело и получить для ЭЙДОСА прибыль.
- **Отношение ЭЙДОСА к сотруднику** - как к партнеру, реализующему свои умения и способности в общем деле.
- **Один сотрудник имеет право контролировать деятельность другого** - если у него больше знаний о выполняемой задаче.
- **Хороший руководитель** - избегает противоречий и легко поддается влиянию в вопросах, касающихся успешного выполнения задачи.
- **Хороший подчиненный** - желает внести свой вклад в решение задачи, выдвигает идеи и предложения, тем не менее, охотно уступает первенство другим, более компетентным и способным.
- **Люди работают вместе** - когда их совместный вклад необходим для достижения цели.
- **Соперничество** - за максимальный вклад в решение задачи.
- **Решения** - принимаются лицами, которые лучше других знакомы с задачей.

5.3.2. Принадлежность Сотрудника к команде предполагает следующие ориентиры:

- Будьте открыты и готовы к конструктивному общению с коллегами. Вовсе необязательно дружить со всеми, но относитесь к людям, с которыми общаетесь, доброжелательно и уважительно, обращайтесь к ним по имени-отчеству.
- Мы не приемлем каких-либо скрытых интриг и манипуляций внутри нашей команды.
- В рабочей обстановке имеет смысл взаимодействие Сотрудников, которое **направлено на результат**.
- Прежде всего, думайте о том, как ваши результаты скажутся на работе ЭЙДОСА. Не спешите оценивать результаты работы других Сотрудников особенно критически.
- **Высказывайте положительные оценки** работы других людей по возможности публично.
- Необходимые полномочия делегируются каждому Сотруднику, от которого ожидается принятие личной ответственности за выполнение поставленных задач.

5.4. Стандарт о взаимопомощи

5.4.1. Если Вам что-либо неясно в работе, немедленно **задавайте вопросы компетентным людям**. Не скрывайте своих ошибок. Не ошибается только тот, кто ничего не делает.

5.4.2. Если Вам нужна помощь, первое, что следует сделать – это обратиться за ней. **Первый шаг в решении любой проблемы – это её обозначение**. Не стоит думать, что кто-то сам придет к Вам на выручку. Попросите помощи – и Вы её непременно получите. В свою очередь, будьте готовы оказать помощь тому, кто обратится за ней к вам.

5.4.3. В случае необходимости получения технической помощи (работа с e-mail, чатами, форумами и т.п.) всегда **подробно описывайте свою ситуацию**, приводите все данные об использованных программах, появляющихся сообщениях об ошибках, прикладывайте при необходимости Print Screen своего экрана, переписку по данной проблеме. Установите программу <http://joxi.ru>

5.5. Этические нормы Сотрудника по отношению к Клиентам

Этичны:

- отношение к интересам Клиентов, как к главному ориентиру в действиях ЭЙДОСА;
- компетентность, оперативность и вежливость, выражающиеся в умении обслуживать Клиентов;
- наличие аргументированных мотивировок, выраженных в корректной форме, при несогласиях с мнением Клиентов;
- приоритет в удовлетворении потребностей и ожиданий Клиента в части предоставления услуг и обслуживания.

Неэтичны:

- предвзятость или корыстная заинтересованность при обслуживании;
- несоблюдение конфиденциальности при обслуживании Клиента.

5.6. Этические нормы руководителя подразделения, менеджера

Этичны:

- активное привлечение подчиненных к управленческой деятельности и делегирование им полномочий;
- склонность к доверительным отношениям с подчиненными, стремление видеть в них своих единомышленников;
- стремление к проявлению своей полезности коллегам, подчиненным, ЭЙДОСУ;
- развитие инициативы подчиненных сотрудников, их поддержка в реализации инноваций, справедливое моральное и материальное вознаграждение.

Неэтичны:

- необязательность и неорганизованность;
- перенос личных проблем на производственные отношения;
- грубость, нескромность и несправедливость в отношениях с подчиненными и коллегами;

- преднамеренное или непреднамеренное искажение информации, скрывание от подчиненных, коллег и руководства информации, необходимой им для работы;
- жалобы вышестоящему руководству на коллег и подчиненных без предварительной настойчивой работы с ними по устранению возникших проблем, которая не дала результатов;
- недопущение принижения статуса Сотрудника ЭЙДОСА нигде и никогда.

5.7. Стандарт на оперативность внесения информации

Если Вы считаете, что работу на каком-либо участке можно улучшить, не медлите с предложением. Любая информация, которая приводит к усовершенствованию деятельности ЭЙДОСА, корпоративных документов и материалов, должна быть незамедлительно сообщена руководителю подразделения и Администрации ЭЙДОСА.

СТАТЬЯ 6. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ДРУГИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ И ЧАСТНЫМИ ЛИЦАМИ

6.1. Стандарты на представительство ЭЙДОСА

6.1.1. Сотрудник имеет право представлять ЭЙДОС во взаимодействии с другими организациями и частными лицами в рамках имеющихся у него полномочий. Основная цель таких взаимодействий – забота о реализации Миссии ЭЙДОСА, **повышении прибыли**, привлечение Клиентов, оказание им услуг, развитие ЭЙДОСА, реклама его товаров и услуг.

6.1.2. При необходимости Сотрудник **имеет право деловых переговоров** с организациями и третьими лицами. Запрос на ведение переговоров Сотрудник высылает в Администрацию ЭЙДОСА вместе с обоснованием целесообразности и возможных выгод предстоящего сотрудничества.

6.2. Стандарт на информацию о ЭЙДОСЕ

6.2.1. Любая открытая информация о ЭЙДОСЕ (опубликованная на сайте ЭЙДОСА, в рекламных материалах, в общедоступных списках рассылки) может использоваться Сотрудником в целях привлечения Клиентов, развития ЭЙДОСА, увеличения его дохода, улучшения качества товаров и услуг.

6.2.2. Неэтично разглашение во внешней среде информации о недостатках ЭЙДОСА и его внутренних проблемах.

6.3. Стандарт на рекламу ЭЙДОСА

6.3.1. Сотрудник заботится о квалифицированной рекламе услуг и товаров ЭЙДОСА, выступает в СМИ, на очных и сетевых мероприятиях с раскрытием концепции ЭЙДОСА, демонстрацией его возможностей для реализации потребностей Клиентов.

6.3.2. В свои письма-рассылки для Клиентов, обучающихся на курсах и других мероприятиях, Сотрудник включает информацию рекламного вида:

- даты предстоящих мероприятий ЭЙДОСА (дистанционных курсов, олимпиад, проектов и др.);
- названия электронных изданий, которые можно приобрести в Электронном магазине ЭЙДОСА;
- другие услуги, соответствующие специфике или теме проводимого мероприятия (см., например, список услуг по адресу <http://eidos.ru/services/>)

6.4. Стандарт на отношения с гостями (социальные сети, форумы, чаты, рассылки)

Сотрудник с готовностью и доброжелательно общается с гостями – потенциальными Клиентами ЭЙДОСА в очных и сетевых формах взаимодействия. Он понимает, что взаимодействие с представителем ЭЙДОСА для любого гостя ценнее и значимее, чем простое чтение информации. Поэтому Сотрудник использует социальные сети, форумы, чаты, списки рассылки для личного общения со всеми, кого могут заинтересовать ЭЙДОС и его услуги.

6.5. Стандарт на связь с общественностью

Для ЭЙДОСА важно формировать положительное мнение педагогической общественности, и не только педагогической. Поэтому Сотрудник использует любую возможность, чтобы привлечь внимание общественности к успехам ЭЙДОСА, подчеркнуть уникальность, современность и востребованность его деятельности.

6.6. Стандарт на взаимоотношения с партнерами

Партнёры ЭЙДОСА - это физические и юридические лица.

Физические лица – локальные координаторы, координаторы кафедр, лабораторий ЭЙДОСА, а также франчайзи.

Юридические лица - школы, гимназии, центры, вузы, ИПК, управления образованием, научные учреждения, необразовательные предприятия, фонды и др. С сертифицированными партнёрами ЭЙДОСА заключают официальные договора.

Взаимодействие с партнёрами – необходимое условие развития ЭЙДОСА. При работе с представителями партнёров ЭЙДОСА, Сотрудник даёт себе отчёт о том, что с его помощью налаживается взаимодействие ЭЙДОСА с целой организацией, в которой находятся десятки реальных или потенциальных Клиентов.

6.7. Стандарт на контакт с конкурентами

Если Сотрудник или другая организация, в которой он работает, ведёт деятельность, аналогичную деятельности ЭЙДОСА, т.е. параллельно работает на том же рынке товаров и услуг, что и ЭЙДОС, Сотрудник должен незамедлительно известить об этом Администрацию ЭЙДОСА и согласовать этот вопрос. Например, Сотрудник, который кроме ЭЙДОСА работает в другой организации, проводящей дистанционные курсы, олимпиады, проекты и т.п., обязан сообщить об этом.

СТАТЬЯ 7. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ СЛУЖЕБНОЙ ИНФОРМАЦИИ И МАТЕРИАЛОВ

7.1. Стандарт на конфиденциальность служебной информации

7.1.1. Под служебной информацией понимается информация об ЭЙДОСЕ, его Клиентах, деловых партнерах, финансовых данных, адресах и иная информация, которая находится у Сотрудников и в структурных подразделениях ЭЙДОСА, имеющая действительную или потенциальную ценность в силу неизвестности её третьим лицам, несанкционированное использование которой третьими лицами может нанести ущерб ЭЙДОСУ.

7.1.2. Служебная информация, в том числе о Сотрудниках ЭЙДОСА, внутренней структуре, операционных процедурах, технологиях, финансовых данных, за исключением общедоступной информации, которая имеется на сайтах ЭЙДОСА и в опубликованных им материалах, носит конфиденциальный характер.

Сотрудник ЭЙДОСА обеспечивает сохранение служебной информации и принимает обязательство о неразглашении конфиденциальной информации. Объем информации, предоставляемой Клиентам, определяется характером предоставляемых ЭЙДОСОМ услуг и внутренними документами ЭЙДОСА.

7.2. Стандарт на использование служебной информации

7.2.1. Сотрудник, имеющий доступ к корпоративной информации ЭЙДОСА, обязан относиться к ней внимательно и пунктуально, соблюдать все требования и ограничения, которые указываются. По умолчанию любая внутренняя информация ЭЙДОСА распространяется для служебного пользования, т.е. только среди Сотрудников ЭЙДОСА и только по адресам @eidos.ru. Любые отклонения или исключения из этого правила должны быть предварительно оговорены с Администрацией ЭЙДОСА или прямо указаны ею в соответствующих решениях или поручениях.

7.2.2 Использование материалов ЭЙДОСА (инструкций, материалов курсов, олимпиад, проектов и т.п.) вне рамок его деятельности или третьими лицами, а также их публикация, пересылка, тиражирование или иные формы распространения без согласования с Администрацией ЭЙДОСА не допускается.

7.2.3. Если к Сотруднику поступил запрос на информацию от Клиента или третьих лиц, Сотрудник может предоставлять им только ту информацию, которая имеется в открытом доступе (на сайте www.eidos.ru, в *общедоступных* списках рассылки), в том числе рекламную информацию. Любую другую информацию можно использовать только после предварительного согласования с Администрацией ЭЙДОСА.

7.2.4. В процессе своей деятельности Сотрудник следит за тем, чтобы Клиенты или третьи лица не использовали информацию ЭЙДОСА несанкционированно или без необходимых ссылок. В случае обнаружения нарушений Сотрудник принимает меры по их устранению, извещает об этом Администрацию ЭЙДОСА.

7.3. Стандарт на использование материалов ЭЙДОСА

7.3.1. Сотрудник имеет доступ к корпоративным Инструкциям, Рекомендациям, базам данных, e-mail адресам Клиентов, их работам и другим материалам ЭЙДОСА, которые предназначены только для служебного пользования. Имущественные права на эти материалы принадлежат ЭЙДОСУ, их несанкционированное использование является нарушением Кодекса и законодательства РФ.

7.3.2. Если Сотрудник участвует в разработке и проведении дистанционных курсов, проектов, олимпиад, выездных семинаров, научно-методических услуг, других мероприятий и ресурсов ЭЙДОСА, он понимает, что является не единственным автором, а соавтором итоговых продуктов, поскольку применяет для разработки материалов и/или проведения мероприятий организационные, педагогические, информационные технологии, средства и ресурсы, которые разработаны в ЭЙДОСЕ и имущественные права на которые принадлежат ЭЙДОСУ. Поэтому использование итоговых разработок, например, дистанционных курсов, которые Сотрудник проводит в ЭЙДОСЕ или составляемых олимпиадных заданий, без предварительного согласования с Администрацией ЭЙДОСА запрещено.

Предварительное согласование не означает запрета на использование Сотрудником своих разработок, например, при проведении уроков в очной школе или публикации в статье. Речь идёт о недопустимости несанкционированного, как платного так и бесплатного использования материалов и технологий ЭЙДОСА без разрешения Администрации ЭЙДОСА. Сотрудник обязан запросить такое разрешение.

7.3.3. Сотрудник, который является ведущим или автором мероприятий ЭЙДОСА (дистанционных курсов, семинаров, конференций, проектов, конкурсов и др.) не имеет права самостоятельно проводить это мероприятие или его любую часть вне услуг ЭЙДОСА без согласования с Администрацией ЭЙДОСА. В противном случае это является нарушением имущественных прав ЭЙДОСА на технологию разработки и проведения мероприятий и нарушением данного Кодекса.

7.3.4. Несанкционированным использованием материалов, наносящим вред ЭЙДОСУ, является как коммерческое, так и некоммерческое использование служебной информации ЭЙДОСА. Сотрудник обязан заботиться о сохранности данной информации и недопущении её незаконного использования.

7.3.5. Администрация ЭЙДОСА, руководители подразделений, Сотрудники, предпринимают все зависящие от них действия по защите от несанкционированного использования корпоративных материалов, технологий и баз данных.

7.3.6. Нарушение перечисленных в п. 7.3 положений может служить основанием для расторжения договора и увольнения Сотрудника из ЭЙДОСА, а в особых случаях – для подачи судебного иска по факту нанесения ЭЙДОСУ морального или материального ущерба, упущенной выгоды и других негативных последствий, возникших по вине Сотрудника.

7.4. Защита от противоправных действий

Сотрудник ЭЙДОСА активно участвует в предотвращении любых противоправных действий со стороны Клиентов, других Сотрудников, партнёров ЭЙДОСА, иных третьих лиц, нарушающих положения Кодекса или иных внутренних документов ЭЙДОСА.

Сотрудник незамедлительно уведомляет Администрацию ЭЙДОСА о планируемых или иных действиях, которые могут нанести урон деятельности ЭЙДОСА, его Сотрудников, Клиентов.

7.5. Хранение информации и материалов ЭЙДОСА

7.5.1. Сотрудник ЭЙДОСА аккуратно ведёт и хранит все материалы, содержащие служебную информацию, в соответствии с положениями Кодекса, внутренними документами ЭЙДОСА; принимает меры для ограничения доступа к ним со стороны третьих лиц.

7.5.2. Сотрудник не разглашает и иным образом не распространяет служебную информацию о ЭЙДОСЕ, не подлежащую раскрытию, а также не использует служебную информацию в личных целях или интересах своих аффилированных лиц.

7.6. Порядок доступа педагогических работников (сотрудников) ЭЙДОСА к информационно-телекоммуникационным сетям и базам данных, учебным и методическим материалам, материально-техническим средствам.

7.6.1. Доступ педагогических работников к вышеперечисленным ресурсам обеспечивается в целях качественного осуществления образовательной и иной деятельности ЭЙДОСА.

7.6.2. Доступ педагогов к информационно-телекоммуникационной сети Интернет в ЭЙДОС осуществляется с персональных компьютеров (ноутбуков, планшетов, смартфонов), для выполнения служебных функций.

7.6.3. Доступ педагогических работников к локальной сети ЭЙДОС осуществляется с персональных компьютеров (ноутбуков, планшетов, смартфонов), подключенных к локальной сети ЭЙДОС, без ограничения времени и потребленного трафика.

7.6.4. Для доступа к информационно-телекоммуникационным сетям и сайтам (аккаунтам) ЭЙДОС педагогическому работнику предоставляются идентификационные данные (логин и пароль / учётная запись / электронный ключ и т.п.). Предоставление доступа осуществляется системным администрацией ЭЙДОСА.

7.6.5. Педагогическим работникам ЭЙДОС обеспечивается доступ к электронным базам данных, которые необходимы для выполнения ими своих производственных функций.

7.6.6. Учебные и методические материалы, размещаемые на официальном сайте ЭЙДОС, находятся в открытом доступе.

7.6.7. Педагогическим работникам по их запросам могут выдаваться учебные и методические материалы, относящиеся к их деятельности.

7.6.8. Доступ педагогических работников к материально-техническим средствам обеспечения образовательной деятельности осуществляется без ограничения в помещениях и местах проведения занятий во время, определенное расписанием занятий.

7.6.9. Для копирования или тиражирования учебных и методических материалов педагогические работники имеют право пользоваться копировальной техникой.

7.6.10. Накопители информации (флеш-накопители, карты памяти), используемые педагогическими работниками при работе с компьютерной информацией, предварительно должны быть проверены на отсутствие вирусов.

===

8. ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложения выступают составляющей Кодекса и имеют целью нормативное описание правил, относящихся к специфике работы ЭЙДОСА.

Приложение 8.1. Правила электронных коммуникаций (e-mail, соцсети, веб-форумы)

8.1.1. Электронная почта (e-mail)

Почтовые настройки Сотрудника. Сотрудник, которому выделен рабочий e-mail адрес с доменом @eidos.ru обязан установить его в 3-дневный срок на своей локальной почтовой программе. Кодировку рекомендуется установить win-1251.

В качестве имени отправителя в почтовых настройках Сотрудника должны быть его фамилия и инициалы на русском или английском языках, например: Andrey V. Khutorskoy или Андрианова Галина Александровна.

В качестве имени получателя (при создании нового письма) целесообразно указывать фамилию и инициалы или фамилия, имя, отчество полностью.

Адрес письма. В общении с Клиентами, коллегами и третьими лицами, в любой деятельности, ведущейся от ЭЙДОСА, сотрудник вправе применять только свой рабочий e-mail с доменом @eidos.ru. Этот адрес используется только для служебной деятельности сотрудника ЭЙДОСА, для личных и других нужд он не применяется.

Тема письма. Всегда должна отражать основное содержание письма. При проведении дистанционных мероприятий начало темы письма должно соответствовать его обозначению, например: Eidos-Course_Compert-02, что означает: Курс Центра «Эйдос» на тему «Ключевые компетенции в школьном обучении», выпуск 2.

Начало письма. Если письмо Сотрудника адресовано Клиентам, потенциальным Клиентам ЭЙДОСА, внешним организациям или третьим лицам, то оно всегда начинается со строки с указанием учреждения, например: «Центр дистанционного образования «Эйдос». Данная строка необязательна во внутренней переписке с коллегами и Администрацией ЭЙДОСА.

Обращение к адресату. Всегда указывается имя (для школьников) или имя-отчество адресата. Обращение только на «вы», например: «Здравствуйте, Иван!», «Уважаемая Мария Ивановна», «Добрый день, уважаемый Пётр Кузьмич».

Содержание письма. Уважительность, четкость, ясность, аргументированность, заинтересованность, готовность помочь – таковы основные черты письма Сотрудника ЭЙДОСА.

По тексту письма клиент должен понимать и чувствовать, что он интересен Сотруднику ЭЙДОСА, что тот готов ему помочь.

Необходимо помнить, что ЭЙДОС и Сотрудник работают для Клиента, а не наоборот. Это не означает заискивания перед Клиентом, наоборот, иногда Сотруднику требуется продемонстрировать обоснованную строгость и порядок, которые Клиент обычно воспринимает с пониманием.

Сотруднику не рекомендуется переходить в общении с Клиентами в область приятельских отношений, сохраняя статус профессионала, а не приятеля Клиента.

При обсуждении проблемных или критичных моментов Сотрудник обязан сохранять выдержанный ровный, спокойный, официальный тон сообщения, даже если Клиент допускает этические или иные нарушения.

В своих письмах Клиентам, особенно в ответах на задаваемые ими вопросы, рекомендуется давать конкретные ссылки на сайты ЭЙДОСА, где имеются подробности по интересующему Клиента вопросу.

Ссылки на другие источники в сети Сотрудник в письмах не применяет! Исключением могут быть ссылки на материалы организаций, которые не являются конкурентами ЭЙДОСА, т.е. сферы деятельности которых относятся к другим рынкам товаров и услуг.

В конце письма пишется Ф.И.О. (полностью) сотрудника, его должность или принадлежность к подразделению ЭЙДОСА, его рабочий e-mail с доменом @eidos.ru, веб-адрес сайта ЭЙДОСА, а также ссылки ключевых аккаунтов в соцсетях. Рекомендуется данную подпись установить автоматической на своей локальной почте. Например:

С уважением,
Иванов Иван Иванович,
менеджер Центра дистанционного образования «Эйдос»,
e-mail: ivanov@eidos.ru
<https://eidos.ru>
[Фейсбук](#); [ВКонтакте](#); [YouTube](#)

Сотруднику ЭЙДОСА не допускается отправлять письма, текстовые файлы и любые другие материалы в какой бы то ни было форме без указания названия ЭЙДОСА и его адреса, например: Центр дистанционного образования «Эйдос», <https://eidos.ru>. Указывается либо рабочий e-mail Сотрудника, либо его подразделения, либо info@eidos.ru.

===

ВНИМАНИЕ!

Данный Кодекс, а также его части, не могут быть использованы другими учреждениями, организациями и физическими лицами без предварительного письменного разрешения администрации НЧУ ДПО "Центр дистанционного образования "Эйдос".

===

© НЧУ ДПО "Центр дистанционного образования "Эйдос", 1998-2019