

## «АВИМЕД» КӨПСАЛАЛЫ КОЛЛЕДЖІ

Ереже колледждің  
Педагогикалық Кеңесінде қаралды  
Хаттама № 1 31.08.2022 ж.



«Бекітемін»  
Колледж директоры  
А.А. Керімбекова

## ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРДІҢ КОРПОРАТИВТІК МӘДЕНИЕТ КОДЕКСІ

Шымкент, 2022

## **1-тарау. Жалпы ережелер**

1. "Мирас" колледжі мекемесі қызметкерлерінің корпоративтік мәдениет кодексі (бұдан әрі-Кодекс) "Мирас" колледжі мекемесінде (бұдан әрі-Колледж) қалыптасқан дәстүрлерді, мінез-құлық ережелерін, колледж қызметкерлерінің моральдық-адамгершілік бейнесін қалыптастыратын іскерлік қасиеттерін қолдауға және тәрбиелеуге бағытталған. Кодекс колледждің беделін қолдауға және колледж қызметкерлерінің келісілген және тиімді қызметі үшін бірыңғай адамгершілік-құқықтық негізін қалыптастыруға бағытталған.
2. Осы Кодекс Қазақстан Республикасының заңнамасына, іскерлік мәдениеттің жалпы қабылданған ережелеріне, сондай-ақ колледждің ішкі нормативтік құқықтық актілеріне сәйкес әзірленген.
3. Осы Кодексті реттеу объектісі колледж қызметкерлерінің қызметтік міндеттерін орындау кезіндегі мінез-құлқы, қызметкерлердің өзара қарым-қатынасы, қоғаммен және сыртқы ұйымдармен жұмыс істеу кезінде, сондай-ақ колледж мүлкін пайдалану, ақпарат беру және корпоративтік мәдениеттің басқа да аспектілері болып табылады.
4. Кодекстің нормаларын сақтау атқаратын лауазымына қарамастан колледждің барлық қызметкерлерінің міндеті болып табылады.

## **2-тарау. Корпоративтік құндылықтар**

5. Корпоративтік құндылықтар корпоративтік мәдениеттің негізі болып табылады, қызметкерлердің көзқарастары мен іс-әрекеттерінің бірлігін қалыптастырады, ұйымның мақсаттарына тиімді қол жеткізуге ықпал етеді. Негізгі корпоративтік құндылықтарға:
  - 1) Колледждің жалпы мақсаттарына жету үшін өзінің адами әлеуетін, командалық рухын және өзара әрекеттесуін дамытуға ұмтылған көзқарастар, қағидаттар бірлігіне негізделген ұжымның бірігуі;
  - 2) өз міндеттерін орындауға жауапкершілік және адал қарым-қатынас, колледж қызметкерлеріне қатысты жауапкершілік, қойылған міндеттерді сапалы және уақытылы орындау, кәсіби деңгейді жетілдіру;
  - 3) белсенді және бастаманы өз мойнына алатын, өз қызмет саласын дамытатын қызметкерлердің бастамашылдығы;
  - 4) колледж тарихы мен дәстүрлеріне құрмет көрсету, колледж басшылығы мен өз әріптестерінің бастамасын қолдау;
  - 5) мемлекеттік тілді құрметтеу, іскерлік қарым-қатынаста, іс жүргізуде, Колледждің ішкі нормативтік құқықтық актілерін әзірлеу және қабылдау кезінде мемлекеттік тілдің қолданылуын қамтамасыз ету;
  - б) жоғары этикалық стандарттарды сақтау, басқалардың пікірін құрметтеу және шыдамды қарым-қатынас, проблемаларды ашық және тілектестік талқылау;
  - 7) командалық рух, өндірістік міндеттерді бірлесіп шешу;
  - 8) салауатты өмір салты, колледжде өткізілетін мәдени және спорттық іс-шараларға белсенді қатысу.

## **3-тарау. Қызметтік мінез-құлық этикасы**

6. Колледж қызметкерлерінің қызметтік этикасы патриотизмге, гуманизмге, тапсырылған іс үшін борыш пен жауапкершілік сезіміне, заңдылық қағидатын сақтауға негізделеді. Қызметтік мінез-құлықтың негізгі нормалары адалдық, әдептілік, тәртіптілік, адалдық, ұқыптылық, кішіпейілділік және сыпайылық болып табылады.
7. Іскерлік этиканың жоғары стандарттарын сақтау және колледж беделін қолдау-барлық қызметкерлердің негізгі міндеттерінің бірі. Қызметкерлердің іс-әрекеттері Қазақстан

8) салауатты өмір салты, колледжде өткізілетін мәдени және спорттық іс-шараларға белсенді қатысу.

### **3- тарау. Қызметтік мінез-құлық этикасы**

6. Колледж қызметкерлерінің қызметтік этикасы патриотизмге, гуманизмге, тапсырылған іс үшін борыш пен жауапкершілік сезіміне, заңдылық қағидатын сақтауға негізделеді. Қызметтік мінез-құлықтың негізгі нормалары адалдық, әдептілік, тәртіптілік, адалдық, ұқыптылық, кішіпейілділік және сыпайылық болып табылады.

7. Іскерлік этиканың жоғары стандарттарын сақтау және колледж беделін қолдау-барлық қызметкерлердің негізгі міндеттерінің бірі. Қызметкерлердің іс-әрекеттері Қазақстан

Республикасының және колледждің нормативтік құқықтық актілеріне және осы Кодекстің этикалық принциптеріне сәйкес жүзеге асырылады.

8. Қызметкер лауазымдық нұсқаулыққа сәйкес өз құзыреті шегінде ғана шешім қабылдауға міндетті. Егер мәселені шешу оның құзыретінен асып кеткен жағдайда, қызметкер тікелей басшыға өтініш жасауы тиіс. Кез келген хат алмасу (сұрауларға, ұсыныстарға және т.б. жауаптар) қарастырылатын проблеманы және осы мәселе бойынша бар барлық деректерді мұқият талдағаннан кейін бөлімше басшысының келісімі бойынша ғана жүргізіледі.

9. Мүдделер қақтығысы - бұл қызметкер міндеттерді орындау шегінде шешім қабылдауға, шешім қабылдауға қатысуға немесе қызметкердің өзінің, оның туысының жеке немесе материалдық мүдделеріне әсер ететін немесе әсер етуі мүмкін және колледждің мүдделерін қозғайтын немесе қозғауы мүмкін оның лауазымына байланысты басқа да іс-әрекеттерді жүзеге асыруға тиіс жағдай.

Мүдделер қақтығысы туындаған жағдайда қызметкер ол туралы тікелей басшыға хабарлауға, оның неден тұрғанын түсіндіруге және осы мүдделерге қатысты мәселелер бойынша шешім қабылдауға қатысудан бас тартуға міндетті.

Қызметкерлердің туыстық немесе жеке қарым-қатынасы қызметтік міндеттерін орындауға әсер етпеуі немесе қабылданатын шешімдерге әсер етпеуі тиіс.

10. Қызметкерлерге лауазымдық функцияларды орындауға байланысты жеке (студенттерден, т.б.) немесе заңды тұлғалардан сыйлықтар немесе қызметтер қабылдауға тыйым салынады.

Егер қызметкер қызметкердің лауазымдық міндеттеріне байланысты іс-әрекетіне не әрекетсіздігіне әсер ету құралы ретінде пайдаланылуы мүмкін, назар аудару немесе қызмет көрсету белгілерін көрсетуге тырысса, қызметкер бұл туралы келесі жұмыс күнінен кешіктірмей тікелей басшыға хабарлауы тиіс.

11. Қызметкерлердің қызметтік іс-әрекетін материалдық-техникалық, қаржылық және ақпараттық қамтамасыз ету құралдарын және колледждің басқа да мүлкін қызметтік емес мақсатта пайдалануға құқығы жоқ.

12. Қызметкерлер қызметтік ақпаратты пайдакүнемдік немесе өзге де жеке мақсатта пайдалануға жол бермеуге тиіс.

13. Қызметкерлер колледж жүйесіндегі құпия және құпия емес мәліметтерді және құпия ақпаратты қамтитын құжаттарды, басылымдар мен істерді есепке алуды, қарауды және сақтауды реттейтін нормативтік құқықтық актілердің талаптарын сақтауға міндетті.

#### **4-тарау. Іскерлік тәртіп ережелері**

14. Жалпы нәтижелерге қол жеткізу үшін тиімді іскерлік ынтымақтастық командалық жұмыста табыстың маңызды шарты болып табылады. Қызметкерлердің мейірімді қарым-қатынастары құпталады және ұжымдағы қолайлы әлеуметтік-психологиялық климат сақталады. Келіспеушіліктерді немесе даулы жағдайларды шешу тікелей басшының көмегімен жүзеге асырылады. Қандай да бір жанжалды үшінші тұлғалардың игілігі арқылы жасауға жол берілмейді.

15. Қызметкерлер өзара сыйластық принципін ұстануы, басқа бөлімшелердің қызметкерлері орындайтын жұмыс Колледждің жалпы мақсаттарына бағынуы, құрметке лайық және лайықты бағалануы тиіс.

16. Іскерлік тәртіп ережелері:

- 1) міндеттілік пен ұйымшылдық;
- 2) әріптестеріне құрметпен қарау және субординацияны сақтау;
- 3) қауесеттерге теріс көзқарас, оларды таратудан бас тарту;
- 4) әріптестеріне көмек көрсету, білім мен тәжірибе беру;
- 5) әдепсіз мінез-құлыққа жол берген кезде міндетті түрде кешірім жасау (әрекет);

- 6) басқа қызметкерлердің қатысуымен әріптестерді, бағынышты адамды, басшыны сынаудан бас тарту;
- 7) тікелей басшыны жұмыс орнында ұзақ уақыт болмауы туралы хабардар ету;

**тыйым салу:**

- 1) жағымсыз сөздер, ұстамдылықтың көрінісі, ашуланшақтық және агрессия;
- 2) әріптестерінің жеке немесе кәсіби қасиеттерін олар болмаған кезде талқылау;
- 3) жұмыс уақытында қызметтік міндеттерін орындаумен байланысты емес істермен айналысу;
- 4) ұжымдағы жанжалдарды арандату және интригалар.

## **5-тарау. Басшылардың іскерлік мінез-құлқының ережелері**

17. Басшылар мен бағыныштылар арасында конструктивтік кәсіби қатынастар құру күнделікті тиімді жұмыс үшін қажет. Басшы қызметкерлерге сыпайылық, әдептілік танытуы тиіс. Өзара іс-қимыл әрбір қызметкердің ар-намысы мен қадір-қасиетін құрметтеу негізінде құрылуы тиіс. Басшылар қарамағындағылардың атқаратын лауазымдарына сәйкес қызметтік өкілеттіктерінің міндеттері мен көлемін дәл айқындауға тиіс.

18. Басшылардың іскерлік мінез-құлқының нормалары мен ережелері:

- 1) қызметтік этика және іскерлік мінез-құлық нормалары мен ережелерін білу;
- 2) әділдік, қызметкерлердің еңбегін объективті бағалау;
- 3) әріптестерінің және қарамағындағы адамдардың қоғамдық (ұжымдық) пікіріне құрметпен қарау;
- 4) ұжымда қолайлы әлеуметтік-психологиялық климатты қолдау;
- 5) жоғары адамгершілік қасиеттерді тәрбиелеу және оларды күнделікті жұмыста қолдану, қарым-қатынастың сыпайылығы, даулы жағдайларда этикалық мінез-құлық;
- 6) қол астындағылармен сенімді қарым-қатынас жасау, оларда өздерінің пікірлестеріндей көруге ұмтылу;
- 7) қарым-қатынасқа ашықтық және өзін-өзі сынау;
- 8) бағынысты қызметкерлердің бастамаларын дамыту, инновацияларды іске асыруда қолдау;
- 9) тәлімгерлік, жас мамандарға және жаңа қызметкерлерге кәсіби қалыптасуда көмек;
- 10) қарамағындағылардың алдында өз қателіктерін мойындай білу және оларды өз атына сындарлы сынағаны үшін қудаламау білігі;
- 11) іскерлік талап;

**тыйым салу:**

- 1) билікті теріс пайдалану;
- 2) бағыныштылармен және әріптестермен қарым-қатынастағы дөрекілік, жамандық және әділетсіздік;
- 3) қызметкерлердің еңбегін бағалаудың объективтілігі;
- 4) туындаған проблемаларды жою бойынша олармен алдын ала жұмыс жасамай, әріптестеріне және қарамағындағыларға жоғары тұрған басшылыққа шағымдар;
- 5) жеке проблемаларды өндірістік қатынастарға көшіру.

## **6-тарау. Мемлекеттік органдар**

19. Колледж Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына, колледждің Жарғысы мен ішкі құжаттарына сәйкес, Тараптардың тәуелсіздігі негізінде мемлекеттік органдармен қарым-қатынасты жүзеге асырады. Колледж мемлекеттік органдардың шешімдеріне ықпал етуге тырыспайды.

20. Колледж мемлекеттік органдар тарапынан да, колледждің лауазымды тұлғалары мен қызметкерлері тарапынан да сыбайлас жемқорлық және басқа да құқыққа қарсы әрекеттерге жол бермеу үшін барлық күш-жігерін жұмсайды.

#### **7-тарау. Қоғаммен, БАҚ, сыртқы ұйымдармен өзара іс-қимыл**

21. Қызметкерлер өз мінез-құлқының Колледж беделіне әсерін сезінуі тиіс. Сыртқы аудиторияға бағытталған кез келген қызметте, лауазымдық міндеттерін орындау кезінде қызметкерлер колледждің беделіне зиян келтіретін іс-әрекеттерді жасауға жол бермеуі тиіс.

22. Қоғаммен және БАҚ-пен өзара іс-қимыл Колледж қызметі туралы оң қоғамдық пікір қалыптастыруға ықпал етуі тиіс. Іс-әрекеттердің келісімділігін қамтамасыз ету мақсатында БАҚ-пен өзара іс-қимыл колледж басшылығы арқылы жүргізіледі.

23. Колледждің құзыретіндегі мәселелерге қатысты құқық қорғау және басқа органдардың сұраулары бойынша ақпаратты (құжаттарды) ұсыну тәртібі колледждің тиісті нормативтік құқықтық актілері шеңберінде жүзеге асырылады.

24. Мемлекеттік ұйымдардың және басқа да заңды тұлғалардың өкілдерімен іскерлік қарым-қатынас барысында, азаматтар өтініш жасаған кезде қызметкерлер іскерлік мінез-құлқтың мынадай нормалары мен ережелерін ұстануға міндетті:

- 1) барлығына құрметпен қарау, кез келген келушімен өзін мейірімді және мейірімді ұстау қажет;
- 2) ұстамдылық және әдептілік;
- 3) Колледж мен әріптестерін құрметтей отырып, колледж беделін нығайта отырып, әрдайым құрметтеуге;

#### **8-тарау. Саяси қызмет**

25. Колледжде қоғамдық бірлестіктер, саяси партиялар құруға жол берілмейді. Қызметкерлер лауазымдық міндеттерін атқару кезінде Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарын басшылыққа алады және саяси партиялардың, қоғамдық бірлестіктердің және олардың органдарының шешімдеріне байланысты емес.

26. Саяси партиялардың қызметіне қатысатын қызметкерлер колледж өкілдері ретінде емес, тек қана жеке тұлғалар ретінде әрекет ете алады. Қолданыстағы заңнамаға қайшы келмейтін қызметкерлердің саяси қызметі еңбекақы төлеу деңгейіне немесе мансаптық өсу мүмкіндігіне әсер ете алмайды.

#### **9-тарау. Жиналыстар мен кеңестер өткізу**

27. Жиналыстар мен кеңестер өткізу кезінде қызметкерлер іскерлік этикеттің келесі ережелерін басшылыққа алуға міндетті:

- 1) жиналыстарға уақытында келу;
- 2) күн тәртібімен алдын ала танысуға және өзімен бірге барлық қажетті материалдарды, алдын ала дайындалған сұрақтарды немесе түсініктемелерді алуға;
- 3) жиналыс немесе кеңес басталар алдында телекоммуникациялық байланыс құралдарын ажыратуға;
- 4) сөз сөйлеуге қанша уақыт бөлінетінін алдын ала анықтау, келесі шешендердің уақытын қысқарту есебінен өз сөздерін созбау.

#### **10-тарау. Телефон арқылы қарым-қатынас**

28. Телефонмен сөйлесу барысында қызметкерлер басшылыққа алуға міндетті мынадай нормаларымен және ережелерімен, іскерлік этикет:

1) кіріс қоңыраулар:

- телефон қоңырауына жауап бере отырып, сыпайы сәлемдесу, бөлімшенің атауын айту қажет;
- әңгімелесушіні мұқият тыңдау;
- егер қазіргі уақытта жұмыс орнында жоқ әріптеске қоңырау шалса, оны табуға немесе оған хабарлама қабылдауға көмектесу;
- егер сөйлесу барысында байланыс үзілген болса, қоңырау шалушыға қоңырау шалу керек.

2) шығыс қоңыраулар:

- сыпайы сәлемдесу, бөлімшені, өз атын және қоңырау мақсатын атау қажет;
- автожауапбергіште хабарлама қалдыра отырып, қоңырау күнін, уақытын, өз атын атау, содан кейін қоңырау мақсатын қысқаша баяндау;
- қажетті адамды орнына әкелмеу, телефон нөмірін және атын қайта қоңырау шалу немесе қалдыру ыңғайлылығы туралы сұрамау;
- телефонмен сөйлесуді аяқтау, әдетте, қоңырау шалу керек;
- егер сөйлесу барысында байланыс үзілген болса, қоңырау шалушыға қоңырау шалу керек.

## **11-тарау. Интернет желісінде жұмыс жасау**

29. Интернет желісінде жұмыс істеу тәртібі колледжде Интернет ғаламдық желісі ресурстарын пайдалану және қолжетімділікті ұсыну мәселелерін реттейтін колледждің нормативтік құқықтық актілерімен анықталады.

30. Қызметкерлердің Интернет және электрондық пошта құралдарын қызметтік емес мақсатта пайдалануға құқығы жоқ.

## **12-тарау. Қызметкерлердің сыртқы түрі, киім мәдениеті**

31. Сыртқы көрініс оң іскерлік имиджді қолдау үшін маңызды.

32. Қызметкерлер консерватизммен, ыңғайлылықпен, ұқыптылықпен, дәмімен және ұстамдылықпен (киімнің түсі мен фасоны, бижутерия, макияж, шаш үлгісі) сипатталатын өз киімдерінде қатаң іскерлік стильді ұстап тұруға қамқорлық жасауға міндетті.

33. Колледж үй-жайларында жұмыс уақытында еркін, спорттық стильдегі киімнің: джинстарда, шорттарда, сарафандарда, топиктерде, декольтацияланған киімде, көйлектерде және "мини" юбкаларында және т.б. болуын болдырмау қажет. Қызметкердің физиологиялық жай-күйіне (жүктілік, жарақаттан кейінгі жай-күйі) байланысты болған кезде еркін пішілген киімді киюге жол беріледі.

34. Күзгі-көктемгі және қысқы кезеңдерде ауыспалы аяқ киім кию қажет. Спорттық аяқ киім, сандалеттер, сандалиялар, тәпішке киюге тыйым салынады.

## **13-тарау. Жұмыс орны**

35. Жұмыс орнының тәртібі, тазалығы, ұқыптылығы Колледж қызметкерінің имиджін құрайды. Әрбір қызметкер өзінің жұмыс орнында тазалық пен тәртіпті ұстауы және колледж кабинеті мен ғимаратындағы тәртіпті қадағалауы тиіс.

36. Жұмыс орнында компьютерлік және өзге де ойындарды ойнауға және қызметтік мәселелермен байланысты емес бөгде істермен айналысуға тыйым салынады.

37. Жұмыс үстелінде кәсіби сипаттағы басылымдардан басқа журналдар, газеттер және қызметтік қызметке қатысы жоқ басқа да заттар болмауы тиіс.

38. Құпиялылық белгісі бар құжаттар қызметкерлердің жұмыс орнында және бөгде адамдар үшін қолжетімді жерлерде болмауы тиіс.

39. Бөгде келушілер кабинетте жалғыз болатын жағдайлар туындамауы тиіс. Келуші келген қызметкер болмаған жағдайда, келушіде туындаған мәселені кім шеше алады деген толық түсінік бере отырып, оны сыпайы түрде қайта бағыттау қажет.

#### **14-тарау. Жұмыс орнында темекі шегу және ішімдік ішу**

40. Жұмыс орнында темекі шегуге және ішімдік ішуге тыйым салынады. Темекі шегуге арнайы бөлінген орындарда ғана жол беріледі.

#### **15-тарау. Корпоративтік іс-шаралар**

41. Колледжде ұжымның моральдық-психологиялық рухын тәрбиелеуге және қолдауға бағытталған корпоративтік іс-шаралар өткізіледі.

42. Колледж қызметкерлердің қоғамдық өмірде бастамашылдығын, жеке қатысумен корпоративтік іс-шараларды өткізуді қолдауды қолдайды.

43. Қызметкерлер корпоративтік іс-шараларды өткізу кезінде жалпы қабылданған этикет ережелерін сақтауға міндетті.

44. Қызметкерлер өз мінез-құлқының колледждің беделіне әсерін сезінуі және колледж қызметкерінің имиджімен үйлеспейтін іс-әрекеттерден аулақ болуы тиіс.