



KODEKS ETIČKOG I POSLOVNOG PONAŠANJA ZAPOSLENIH





UVOD	5
1. VREDNOSTI, OPREDELJENJA, OPŠTE PREPORUKE	6
1.1 BUDITE DEO TIGAR TIMA	6
1.2 KORPORACIJSKE VREDNOSTI I STRATEŠKA OPREDELJENJA	7
1.3 ODGOVORNOST, OVLAŠĆENJA, HIJERARHIJA	8
2. OSNOVNI PRINCIPI ETIČKOG PONAŠANJA	9
2.1 SUKOB INTERESA	9
2.2 ZLOUPOTREBA INFORMACIJA	9
2.3 VOĐENJE PRECIZNE I KOMPLETNE RAČUNOVODSTVENE I FINANSIJSKE DOKUMENTACIJE ..	10
2.4 POSLOVNI POKLONI I REPREZENTACIJE	10
2.5 DISKRIMINACIONO UZNEMIRAVANJE	10
2.6 SEKSUALNO UZNEMIRAVANJE	11



2.7 POLITIČKE I STRANAČKE AKTIVNOSTI	11	4.3 NAČELA POSLOVNE KORESPONDENCIJE	22
3. RADNA KULTURA ZAPOSLENIH	12	4.4 POSLOVNI SASTANAK	24
3.1. PONAŠANJE NA RADNOM MESTU	12	4.5 POSLOVNI SKUPOVI	24
3.2 BRIGA O IMOVINI KOMPANIJE	12	4.6 POSLOVNI RUČAK	25
3.3 ZAŠTITA ZDRAVLJA I BEZBEDNOST NA RADU	14	4.7 KOMPANIJSKI DOGAĐAJI I NEFORMALNA OKUPLJANJA	26
3.4 ZAŠTITA ŽIVOTNE SREDINE	15	4.8 ZLATNA PRAVILA	26
3.5 ODNOS PREMA KUPCIMA I ISPORUČIOCIMA	15	5. ODNOSI S JAVNOŠĆU	27
3.6 SOFTVERSKA AUTORSKA PRAVA	15	6. SMERNICE, SPROVOĐENJE I PRIJAVLJIVANJE	28
3.7 UPOTREBA INTERNETA	16	6.1 RASPOLOŽIVE SMERNICE	28
3.8 DRUŠTVENE MREŽE	17	6.2 SPROVOĐENJE I PRIJAVLJIVANJE	28
3.9 AKTIVNOSTI NAKON ZAVRŠETKA RADNOG ODNOSA	17	6.3 TELEFONI ZA PRIJAVLJIVANJE NEPOŠTOVANJA KODEKSA	28
3.10 FUNKCIJA UZORA MENADŽMENTA	18	7. PORUKA GENERALNOG DIREKTORA	29
4. POSLOVNA KULTURA	19		
4.1 ODEĆA I IZGLED ZAPOSLENIH	19		
4.2 KOMUNIKACIJA ZAPOSLENIH	20		



Uvod

*E*tičko ponašanje predstavlja temelj poverenja koje je neophodno za dugoročni uspeh kompanije, zbog čega i poštovanje principa etičkog i zakonskog poslovnog ponašanja treba da se sprovodi bez ikakve rezerve.

Od osnivanja 1935. godine, Tigar se od male zanatske radionice razvio u modernu kompaniju koja danas zapošljava oko 1600 ljudi. Rezultat dugogodišnjeg rada nekoliko generacija tigrovaca jeste prepoznatljiv i jedinstven imidž. Ovo je vrednost koju svako od zaposlenih treba maksimalno da štiti i dalje izgrađuje, iskazujući poštovanje prema kolegama, kupcima, dobavljačima i akcionarima.

Odgovornosti u pogledu etičkog i zakonskog poslovnog ponašanja i poslovanja, kao i smernice koje su sadržane u Kodeksu godinama čine osnovu predanosti da se sve poslovne aktivnosti obavljaju na zakonom dozvoljen način i uz poštovanje najviših etičkih i poslovnih standarda. Od najveće je važnosti da se ovi principi i dalje slede u svakodnevnom radu, jer održavanje zajedničke reputacije predstavlja zajedničku odgovornost.

Ovakav Kodeks potvrđuje predanost korporacije Tigar poslovanju u skladu sa svim primenljivim zakonima i najvišim standardima poslovne etike. Odnosi se na sva lica koja su u Tigru u radnom odnosu na neodređeno ili određeno vreme, kao i na lica koja su angažovana po bilo kom drugom osnovu. Primenjuje se u svim preduzećima kompanije u zemlji i inostranstvu, kao i u internoj i eksternoj komunikaciji.

Zahtevi modernog poslovanja i poslovne kulture, koji su u ovom Kodeksu pobrojani, imaju za cilj da doprinesu poslovnom uspehu i ukupnoj reputaciji Tigra i svih tigrovaca.

Zato se od svakog zaposlenog očekuje ne samo poštovanje principa i pravila, nego i da svojim sugestijama pomogne da se standardi i pozitivna stremljenja dalje usavršavaju.

Predlozi i sugestije za dalje unapređivanje ove izuzetno značajne oblasti, u cilju daljeg razvoja kompanije i ukupnog poslovanja, biće razmatrani i integrisani u nove verzije kodeksa.



1. VREDNOSTI, OPREDELJENJA, OPŠTE PREPORUKE



1.1 BUDITE DEO TIGAR TIMA

U kompaniji Tigar svi zaposleni su ravnopravni i imaju jednake mogućnosti prilikom zapošljavanja, uključujući i postavljanje na odgovarajuće radno mesto, kao i procenu performansi i unapređenja, transfere, kompenzacije, beneficije, obuke i otkaze, koji se zasnivaju isključivo na kvalifikacijama, veštini i performansama zaposlenog, bez obzira na rasu, boju, pol, nacionalno poreklo, religiju, seksualno opredeljenje, starosnu dob, invalidnost, bračni i familijarni status.

➔ Od svakog zaposlenog očekuje se da deluje u granicama svojih ovlašćenja i odgovornosti. Da bude radan i odgovoran za rezultate koje ostvaruje, pošten, savestan i kolegijalan u odnosu sa ostalim zaposlenima, kao i da svojim radom i ponašanjem doprinosi uvećanju vrednosti kompanije, ukupnoj disciplini i efikasnom funkcionisanju sistema.

Poštovanje hijerarhije i organizacione strukture kompanije i pojedinačnih preduzeća se podrazumevaju, a za dugoročniju poslovnu karijeru u Tigru poželjeno je razvijati i sledeće osobine:

➔ Budite posvećeni kompaniji Tigar i poslu koji obavljate. Budite preduzimljivi, imajte inicijativu i gradite samostalnost. Razvijajte spremnost da se prilagođavate novim izazovima. Poštujte individualnost drugih i jačajte svoje kompetencije kako biste sve delegirane zadatke mogli efikasno da izvedete do kraja.

➔ Svi vaši postupci moraju biti u skladu sa definisanim načelima poslovne etike. Od zaposlenih u Tigru očekuju se poštovanje svih važećih zakona, standarda i pravila u ponašanju i poslovanju, orijentisanost ka dostizanju ciljeva kompanije i pojedinačnih entiteta, kao i maksimalna kolegijalnost i fer odnos prema drugima.

➔ Dinamične promene u okruženju i razvoj poslovnih procesa, od svih zaposlenih, uključujući i rukovodioce, zahtevaju visok nivo spremnosti za kontinuirano usavršavanje znanja, veština i sposobnosti. Budite otvoreni za saradnju, prenos i razmenu znanja i iskustava, kao i da profesionalno podržite nove članove u svom timu, jer se jedino na ovaj način kadrovski potencijal, kao najdragoceniji resurs dalje unapređuje i stvaraju osnove za razvoj kompanije i sigurnu budućnost za generacije koje dolaze.

➔ Uspeh kompanije kao celine je u dobroj meri određen kvalitetom i nivoom komunikacije i međusobne saradnje zaposlenih. Zato negujte prijateljski stav, atmosferu uzajamnog uvažavanja i tolerancije, kao i poštovanja i promovisanja timskog duha.



1. VREDNOSTI, OPREDELJENJA, OPŠTE PREPORUKE



1.2. KORPORACIJSKE VREDNOSTI I STRATEŠKA OPREDELJENJA

1. POŠTOVANJE ZAPOSLENIH

Razlog zbog čega zaposlene smatramo najvećom vrednošću korporacije nalazi se u izazovima vremena koja su ispred nas. Uz punu zahvalnost onima koji su radni vek završili u Tigru i puno poštovanje prema vrednosti i lojalnosti trenutno zaposlenih, bićemo veoma aktivni kada je u pitanju izbor i priprema budućih članova Tigrove familije, jer želimo njihovu punu participaciju u stvaranju zajedničkih vrednosti na kojima se zasnivaju vizija i misija korporacije.

2. POŠTOVANJE KUPACA

Korisnici naših proizvoda i usluga su bili i biće osnov našeg opstanka i daljeg razvoja korporacije u celini i njenih pojedinih delova. Doživljavamo ih kao konačne arbitre rezultata naših poslovnih i proizvodnih procesa i aktivnosti i zbog toga je zadovoljenje potreba i očekivanja sadašnjih i budućih kupaca naša primarna odgovornost.

3. POŠTOVANJE VLASNIKA

To što se neko dobrovoljno pridružio sudbini kompanije i pri tom preuzeo određeni lični rizik je činjenica nužna poštovanja. Adekvatnom poslovnom i investicionom politikom i fokusom na ostvarenje ključnih indikatora ekonomskih performansi želimo da, pre svega, obezbedimo stabilno poslovanje koje premašuje nivo očekivanja naših vlasnika i da, u isto vreme, zadovoljimo i potrebe svih ostalih zainteresovanih strana.

4. POŠTOVANJE PARTNERA

Dugogodišnja tradicija Tigra, koju karakterišu permanentni razvoj i unapređenje poslovnih performansi, uvek je podrazumevala građenje održivih alijansi i razvoj partnerskih odnosa sa svim relevantnim akterima iz poslovnog ambijenta. Tigar i dalje ostaje otvoren i spreman za uspostavljanje novih i poboljšanje postojećih partnerskih odnosa, zasnovanih na jasno identifikovanim koristima za obe strane, poverenju i međusobnom uvažavanju i otvorenosti.



1. VREDNOSTI, OPREDELJENJA, OPŠTE PREPORUKE



5. ODNOS PREMA ŽIVOTNOJ SREDINI

Ekološkim aspektom poslovne politike i Izjavom o politici zaštite životne sredine opredelili smo se za očuvanje i dalje unapređenje kvaliteta životne sredine, svesni veličine njenog udela u ukupnom kvalitetu življenja. To postizemo kroz optimizaciju proizvodnih procesa, kvalitetom proizvoda i usluga, kontrolisanom potrošnjom prirodnih resursa, posebno energenata i vode, redovnim monitoringom učinaka svih aspekata životne sredine i stalnom edukacijom u cilju podizanja nivoa svesti o značaju očuvanja životne sredine.

6. ODNOS PREMA DRUŠTVU

Tigar sebe prepoznaje kao veoma odgovornog i aktivnog člana društva i takav status nastoji da očuva i unapredi načinom na koji radi, rezultatima koje postiže i planovima koje projektuje. Proaktivnim odnosom prema društvenoj zajednici, posebno prema lokalnom okruženju, želimo da uspostavimo jedinstvo ciljeva i interesa i poboljšamo imidž korporacije, kao faktora koji aktivno doprinosi stabilnosti i kvalitetu društva.

Od svih zaposlenih u Tigru očekuje se posvećenost osnovnim vrednostima, čiju primenu kompanija podstiče stvarajući i održavajući interno okruženje u kome svako od zaposlenih može ostvarivati punu integraciju sa svim ciljevima organizacije.

1.3 ODGOVORNOST, OVLAŠĆENJA, HIJERARHIJA

Obaveze, odgovornosti i ovlašćenja svakog zaposlenog u kompaniji Tigar definisane su u okviru Opisa radnog mesta.

U obavljanju redovnih i svih delegiranih poslova svako od zaposlenih mora postupati profesionalno, odgovorno, marljivo i istrajno, poštujući hijerarhiju i nastojeći da sve zadatke obavi na način koji je u skladu sa zakonskom regulativom, definisanim procedurama i poslovnom etikom, u najboljem interesu za Tigar i sva zavisna preduzeća u sastavu kompanije.

2. OSNOVNI PRINCIPI ETIČKOG PONAŠANJA



2.1 SUKOB INTERESA

Članovi organa upravljanja i svi zaposleni u Tigru svoje poslove moraju obavljati na način koji je kompatibilan sa lojalnošću i gde nema sukoba interesa sa kompanijom ili njenim zavisnim preduzećima. Odluke i postupci zaposlenih na svim hijerarhijskim nivoima moraju biti u najboljem interesu za Tigar, a sve okolnosti u kojima se lični interes sukobljava sa interesima kompanije moraju se izbegavati.

U osnovi to znači da se imovina i resursi Tigra, poverljive informacije u vezi sa poslovanjem, kao i položaj u korporaciji ili bilo kom od zavisnih preduzeća ni na koji način ne smeju staviti u funkciju lične koristi, uvećanja vlastite imovine, ili imovine nekih drugih lica.

Bilo koji vid angažovanja izvan Tigra ne sme ugroziti obavljanje redovnog posla, pri čemu se pod uticajem podrazumevaju i vreme, kao i pažnja koja je neophodna za kvalitet rada u kompaniji ili nekom od zavisnih preduzeća.

2.2 ZLOUPOTREBA INFORMACIJA

Sva dokumenta, planovi i izveštaji kompanije koji nisu javno dostupni smatraju se poverljivim, a njihova zloupotreba je zabranjena. Ovakvi podaci, u elektronskom, pisanom, usmenom ili bilo kom drugom obliku ne smeju se otuđivati i koristiti u neposlovne svrhe, ili davati na uvid konkurenciji.

Ukoliko je zaposleni, po prirodi svoga posla, upoznat sa informacijama poverljive prirode i koristi poverljiva dokumenta ili materijalne informacije koje nisu javnog tipa, ne sme ih upotrebljavati radi sticanja lične dobiti, direktno ili indirektno, putem kupovine ili prodaje hartija od vrednosti, pre nego što se ovakve informacije objave u javnosti. Prema poverljivim informacijama treba se odnositi odgovorno i savesno, u skladu sa ovlašćenjima, a definisane su Pravilnikom o postupanju sa insajderskim informacijama broj 1022060301.A, usvojenim 27.3.2015 i Pravilnikom o službenoj tajni. U slučajevima kada nije potpuno jasno da li je reč o poverljivoj informaciji i da li neko od zaposlenih ima ovlašćenja da pristupi, koristi ili iznese podatke, treba zatražiti odgovarajuće instrukcije od neposrednog rukovodioca.

Svi postupci suprotni navedenim smernicama mogu zaposlene izložiti građanskim i krivičnim kaznama, a takođe mogu da uzrokuju i pokretanje postupaka protiv kompanije Tigar. Zabrana raspolaganja i objavljivanja poverljivih informacija važi i posle prestanka radnog odnosa.



2. OSNOVNI PRINCIPI ETIČKOG PONAŠANJA



2.3 VOĐENJE PRECIZNE I KOMPLETNE RAČUNOVODSTVENE I FINANSIJSKE DOKUMENTACIJE

U korporaciji Tigar se u svakom trenutku mora voditi precizna i verodostojna dokumentacija, a svako falsifikovanje dokumenata predstavlja ozbiljan prekršaj. Sve isplate novca, prenosi imovine, pružanje usluga i druge transakcije moraju biti detaljno unete u računovodstvenu i drugu dokumentaciju i odobrene u skladu sa politikom kompanije. Zaposleni su u obavezi da saradujući sa internim i eksternim revizorima, službama bezbednosti u korporaciji Tigar, tokom procesa revizije ili istrage, u potpunosti prenose sve relevantne podatke.

2.4 POSLOVNI POKLONI I REPREZENTACIJE

Zaposleni u kompaniji Tigar ne smeju nuditi ili primati poklone, povlastice ili reprezentaciju ukoliko bi to predstavljalo kršenje zakona, ili bi moglo da utiče na odlučivanje protivno interesima Tigra. Poslovni pokloni u vezi sa reprezentacijom moraju biti u skladu sa poslovnim bon-tonom i korporativnom politikom poslovnog ponašanja i ne bi trebalo da prelaze vrednost od maksimalno jedne polovine iznosa mesečne neto zarade u Republici Srbiji.

2.5 DISKRIMINACIONO UZNEMIRAVANJE

U skladu sa Zakonom o sprečavanju zlostavljanja na radnom mestu (mobinga) i internim propisima u pogledu prevencije i postupanja, zaposleni u kompaniji Tigar ne mogu da kao rukovodioci ili kolege, pod bilo kojim okolnostima, sprovode bilo kakav neodgovarajući pritisak ili uticaj na kolege, da daju uvredljive primedbe ili deluju na način koji podriva integritet ili uznemirava bilo koga od zaposlenih.

Na radnom mestu nije dozvoljen bilo kakav vid diskriminacionog uznemiravanja. Zaposleni u Tigru ne smeju obavljati bilo koju aktivnost koja je vezana za pretnje, zastrašivanje ili neprijateljsko ponašanje, kao ni da koriste epitete ili omalovažanja koja se odnose na rasu, boju kože, religiju, pol, nacionalno poreklo, godine života, status veterana, fizički nedostatak ili politički stav, kao i seksualno opredeljenje drugog zaposlenog, prodavca, dobavljača, ugovarača ili kupca kompanije, po bilo kom od navedenih osnova.

2. OSNOVNI PRINCIPI ETIČKOG PONAŠANJA



Ustanovljeni postupak za dostavu žalbi predviđa da se sve žalbe ili primedbe dostave odgovarajućem članu rukovodstva / neposrednom rukovodiocu, Pravnoj funkciji korporacije Tigar ili javljanjem na brojeve telefona za prijavljivanje etičkih problema, koji je naveden u tački 6.3.

2.6 SEKSUALNO UZNEMIRAVANJE

U kompaniji Tigar zabranjeno je seksualno uznemiravanje na radnom mestu, ili bilo koji drugi vid nepoželjnog verbalnog ili fizičkog ponašanja seksualne prirode.

Za ovakve prekršaje predviđene su odgovarajuće sankcije. Uspostavljeni postupak za dostavljanje žalbi u Tigru podrazumeva da se žalbe zbog seksualnog uznemiravanja dostavljaju odgovarajućem članu rukovodstva/ neposrednom rukovodiocu, Pravnoj funkciji korporacije Tigar ili javljanjem na broj telefona za prijavljivanje etičkih problema, koji je naveden u tački 6.3.

2.7 POLITIČKE I STRANAČKE AKTIVNOSTI

Nije dozvoljeno korišćenje reputacije, interesa ili imovine korporacije Tigar radi pružanja podrške nekoj političkoj partiji ili pokretu, kao ni bilo koji vid političke aktivnosti na radnom mestu. Istovremeno, očekuje se da podrška ili članstvo zaposlenog u nekoj političkoj partiji ili pokretu, neće ni u kom smislu imati negativan uticaj bilo koje vrste na valjani i poštenu rad zaposlenog u Tigru.



3. RADNA KULTURA ZAPOSLENIH



3.1. PONAŠANJE NA RADNOM MESTU

Radno vreme zaposlenih iznosi 40 časova nedeljno, a radna nedelja traje pet radnih dana, dok radni dan traje osam časova. Zaposleni rade jednokratno ili u smenama (u jednoj, dve, tri smene, verižnom sistemu rada ili u turnusu), u zavisnosti od delatnosti i organizacije rada Poslodavca, koji je dužan da obavesti zaposlene o rasporedu i promeni rasporeda radnog vremena najmanje pet dana unapred, osim u slučaju uvođenja prekovremenog rada. Odluku o rasporedu radnog vremena, donosi generalni direktor, direktor Društva ili lice koje on ovlasti u skladu sa Zakonom. Na zahtev Poslodavca, zaposleni je dužan da radi duže od punog radnog vremena u zakonom propisanim slučajevima, pri čemu je Poslodavac treba da ima u vidu zakonska ograničenja u pogledu trajanja prekovremenog rada. Prema Zakonu o radu prekovremeni rad ne može da traje duže od 8 časova nedeljno, niti duže od 4 časa dnevno. Poslodavac može da izvrši preraspodelu radnog vremena kada to zahteva priroda delatnosti, organizacija rada, bolje korišćenje sredstava rada i izvršenje određenih poslova u utvrđenim rokovima.

Kultura rada zahteva tačnost! Na radno mesto treba stići deset minuta ranije, kako bi se sa radom počelo na vreme. Nije dozvoljeno kasniti na posao ili bez preke potrebe odlaziti pre kraja radnog vremena. Napuštanjem radnog mesta „tačno u minut“, stvara se utisak da se što pre želi napustiti radno mesto.

Vreme za odmor i pauzu za obrok svakog zaposlenog je 30

minuta u toku radnog dana, a fiksirano je za sve organizacione delove. Propisane termine treba poštovati, a vreme pauze iskoristiti za obrok. Ishrana zaposlenih u kompaniji Tigar organizovana je u fabričkim restoranima. Hranu ne treba unositi ni konzumirati u poslovnom prostoru, niti napuštati fabrički krug radi kupovine obroka.

U okviru kompanije nije dozvoljena trgovina bilo kakvom robom (hrana, tekstil). Roba namenjena individualnoj prodaji ne može se unositi u krug fabrika ili kompanije.

Radi efikasnijeg obavljanja poslova treba izbegavati privatne posete u toku radnog vremena. Dužinu službene posete treba svesti na razumnu meru.

3.2 BRIGA O IMOVINI KOMPANIJE

Savesna upotreba, očuvanje i uvećanje imovine kompanije je primarna odgovornost svakoga od zaposlenih. Otudivanje, uništavanje, neovlašćeno korišćenje i bilo koji vid vandalizma ili svesnog oštećenja prostora, opreme ili nameštaja je najstrože zabranjen.

Svako od zaposlenih je odgovoran za urednost stolova, dokumentacije i svih ostalih oblasti radnog prostora, kao i da brine o radnom materijalu i lično doprinosi čistoći radnog okruženja. Svi zaposleni odgovorni su za zaštitu vlasništva i opreme kompanije i zavisnih preduzeća, što podrazumeva i zaštitu fizičke imovine, kao i inventara, alata, opreme i vozila. Imovinu i opremu korporacije Tigar, uključujući i kompjutere i svu drugu elektronsku ili mehaničku opremu za prenošenje



3. RADNA KULTURA ZAPOSLENIH



➤➤ poruka, treba koristiti samo za potrebe obavljanja posla.

Da bi se radno okruženje učinilo prijatnijim dozvoljeno je oplemeniti radni prostor ličnim detaljima i uvek ga održavati čistim i urednim.

Slike, fotografije ili ostali detalji koji su vidno izloženi po zidovima ili ostalim delovima nameštaja u poslovnim prostorijama moraju biti umetničkog sadržaja, ili primereni detalji koji nisu van uobičajenih poslovnih normi. Politički, erotski ili bilo koji sadržaji u suprotnosti sa uobičajenim poslovnim kriterijumima dobrog ukusa, nisu dozvoljeni.

Ukoliko nije predviđena posebna aplikacija, poželjno je da na desktopu računara bude postavljeno neko od obeležja kompanije, npr. logotip Tigra ili nekog od pojedinačnih entiteta ili brendova. Neprimereno je da se na desktop računara postavljaju fotografije kompromitujućeg sadržaja, kao i sve ilustracije koje nisu u skladu sa poslovnom praksom i ne odgovaraju kriterijumima dobrog ukusa.

3.3 ZAŠTITA ZDRAVLJA I BEZBEDNOST NA RADU

U kompaniji Tigar zaštita zdravlja i bezbednost na radu svih zaposlenih je od najvećeg značaja i regulisana je u skladu sa zahtevima standarda OHSAS 18001 i relevantnom zakonskom regulativom. Korporacija se obavezuje da obezbedi načine za upoznavanje sa usvojenim propisima, kao i sve neophodne preduslove kako bi svako od zaposlenih bio adekvatno obučan u pogledu zaštite zdravlja i bezbednosti na radu. Odgovornost je svakog pojedinca da radi sopstvene i

opšte bezbednosti bude upoznat i pridržava se svih definisanih zahteva u ovoj oblasti. Uslovi rada koji nagoveštavaju opasnost ili ugrožavanje bezbednosti treba da se odmah prijave neposrednom rukovodiocu ili licu zaduženom za bezbednost u preduzeću. Zaposleni ne smeju dolaziti na posao pod uticajem alkohola ili drugih opojnih sredstava, niti ih smeju konzumirati u radnim prostorijama, jer se na ovaj način ugrožava lična, kao i bezbednost ostalih zaposlenih u kompaniji, narušava se ugled, a mogu se uzrokovati i različite vrste problema, kao i finansijski gubici.

U skladu sa Zakonom o zabrani pušenja na radnom mestu, pušenje u proizvodnim halama i kancelarijama nije dopušteno. U proizvodnji su za pušače obezbeđene i posebno označene oaze, a poseban prostor predviđen je i u upravnim zgradama.

3.4 ZAŠTITA ŽIVOTNE SREDINE

Sistem upravljanja zaštitom životne sredine u kompaniji Tigar uspostavljen je u skladu sa zahtevima standarda ISO 14001 i relevantnom zakonskom regulativom. Svestan važnosti i uticaja koji životna sredina ima na ukupni kvalitet življenja, Tigar je strateški opredeljen za očuvanje i dalje unapređenje kvaliteta okruženja, a od svih zaposlenih očekuje se aktivno učešće u svim ovim procesima. U Tigru se insistira na primeni svih zakona, propisa, procedura, uputstava i drugih akata o zaštiti životne sredine, koji se primenjuju u okviru aktivnosti i zahteva posla na konkretnom radnom mestu. Svako u svom





3. RADNA KULTURA ZAPOSLENIH



►► domenu snosi odgovornost za poštovanje zahteva u vezi sa zaštitom životne sredine, zbog čega treba da se dobro upozna sa posledicama ili uticajima koje obavljanje nekog posla može imati na životnu sredinu. Svi zaposleni u Tigru su u obavezi da poslove obavljaju na način kojim se štiti okruženje. Sva pitanja, iskazivanje zabrinutosti ili predlozi u vezi sa potencijalnim unapređenjem zaštite životne sredine upućuju se Funkciji kvaliteta Tigra a.d, putem telefona 30 40 41, ili na e-mail funkcijakvaliteta@tigar.com. Ukoliko neko od zaposlenih uoči stvaran ili potencijalno negativan uticaj na životnu sredinu, koji proizilazi iz obavljanja delatnosti korporacije Tigar, potrebno je da odmah obavesti odgovorno lice rukovodstva fabrike ili lice zaduženo za pitanja životne sredine, kako bi se preduzele neophodne korektivne mere.

U kompaniji Tigar posebno se vrednuje lična odgovornost zaposlenih prema životnoj sredini. U cilju racionalnije potrošnje sirovina i materijala u proizvodnim entitetima, kao i energije i vode na nivou cele kompanije, od izuzetne je važnosti aktivno uključivanje i lični doprinos, što podrazumeva primenu svih preduzetih mera za uštedu, razvrstavanje otpada radi dalje reciklaže, isključivanje kompjutera, ostalih tehničkih uređaja i svetala po završetku radnog vremena, štampanje dokumenata samo u slučajevima kada je neophodna štampana verzija, kao i učešće u većim projektima na nivou korporacije.

3.5 ODNOS PREMA KUPCIMA I ISPORUČIOCIMA

Saradnja sa kupcima i isporučiocima u kompaniji Tigar, ili bilo kome od zavisnih preduzeća zasnovana je na ugovorima, poštovanju zakonske regulative i primeni profesionalnih standarda.

Kvalitet proizvoda i usluga i poštovanje rokova isporuke predstavljaju osnovni zahtev u odnosu prema kupcu, koji moraju poštovati svi zaposleni.

Jasan i transparentan stav doprinosi održavanju profesionalnih odnosa sa isporučiocima, koji temelje na jasnim kriterijumima i procedurama.

3.6 SOFTVERSKA AUTORSKA PRAVA

Zaposleni ne smeju da reprodukuju ili kopiraju softver koji je zaštićen autorskim putem. Međunarodni zakoni predviđaju zaštitu vlasnika autorskih prava, kako bi se sprečilo neovlašćeno kopiranje njihovih radova u bilo kom materijalnom obliku, uključujući kompjuterski softver, osim ukoliko vlasnici ne daju drugačiju saglasnost. Neovlašćeno kopiranje kompjuterskog softvera može dovesti do stvaranja značajne materijalne obaveze korporacije Tigar, dok se protiv pojedinca može pokrenuti krivični postupak u slučaju namerne povrede autorskih prava. Nepostojanje obaveštenja o autorskim pravima ne mora da znači da autor ne polaže autorska prava na dati softver, zbog čega svaki softver koji se koristi, mora da bude ili u vlasništvu korporacije Tigar ili obuhvaćen licencnim ugovorom sa Tigrom.

3. RADNA KULTURA ZAPOSLENIH



3.7 UPOTREBA INTERNETA

Pristup Internetu zaposlenima u kompaniji Tigar omogućen je u cilju efikasnijeg obavljanja posla i praćenja savremenih rešenja i tokova u različitim oblastima poslovanja. Podrazumeva se da je svaka upotreba celishodna i isključivo u funkciji radnih zadataka, odnosno da zaposleni upotrebom internet servisa ne ugrožavaju interese, integritet i sigurnost računarske mreže kompanije.

Nenamenskim i neprihvatljivim korišćenjem interneta u korporaciji Tigar smatra se i instaliranje, distribucija, oglašavanje, prenos i upotreba nelicenciranih piratskih softvera, narušavanje sigurnosti i remećenje internet komunikacije, korišćenje destruktivnih i opstruktivnih programa ili lično oglašavanje zaposlenog u cilju sticanja lične koristi. Neposlovna upotreba interneta podrazumeva i posetu sajtovima radi korišćenja audio i video materijala u neposlovne svrhe, korišćenje internet servisa radi promovisanja, zastupanja ili drugih potreba društava i organizacije čija delatnost nije u vezi sa poslovanjem korporacije, kao i komercijalne aktivnosti koje nisu u vezi sa poslovnim potrebama Tigra.

Sistem elektronske pošte ne sme se koristiti na načine koji su uvredljivi za druge, ili protivurečni i nedosledni profesionalnom imidžu Tigra. Takođe je zabranjena svaka upotreba za obezbeđenje privatnih aranžmana, odavanje poverljivih, osetljivih ili vlasničkih informacija ili korišćenje u bilo koju drugu neadekvatnu svrhu.

Gledanje i distribuiranje pornografije na radnom mestu, prosleđivanje lančanih e-mailova i svesno slanje destruktivnih sadržaja - virusi i sl. su strogo zabranjeni. Sve originalne poruke i informacije koje su generisane ili kojima je rukovao sistem elektronske komunikacije kompanije, uključujući back-up kopije, smatraju se vlasništvom Tigra, a menadžment ima pravo da pregleda dokumentaciju ili zahteva uvid u elektronsku poštu sa službenog naloga, koja je u vezi sa poslom.

Nije dozvoljeno neovlašćeno instaliranje i korišćenje modem uređaja (ADSL) u lokalnoj računarskoj mreži Tigra, jer se time omogućava nekontrolisana i nezaštićena konekcija na internet (back door), čime se direktno ugrožava sigurnost lokalne računarske mreže, servera i baza podataka. Za instalaciju modem uređaja u Tigru, nadležna je isključivo IT funkcija, a po odobrenom zahtevu korisnika od strane izvršnog direktora za IT.

Upotreba interneta detaljnije je regulisana Uputstvom o ponašanju pri korišćenju internet usluga u kompaniji Tigar, gde se navode i sve aktivnosti i postupci koji remete rad i korišćenje mreže i stvaraju prekomerni mrežni saobraćaj, a nisu u skladu sa potrebama radnog mesta i opisom poslova.

Ponašanje suprotno Uputstvu predstavlja težu povredu radne obaveze i može uzrokovati i preduzimanje odgovarajućih mera zaštite interesa kompanije.





3. RADNA KULTURA ZAPOSLENIH



3.8 DRUŠTVENE MREŽE

Za postavljanje sadržaja kompanije na društvenim mrežama odgovoran je Centar za komunikacije Tigar a.d. Ostali zaposleni, bez posebnog odobrenja ove službe, ne smeju postavljati finansijske podatke, poslovne planove, korporativne ili druge informacije u vezi sa poslovanjem kompanije ili pojedinačnih entiteta. Zabranjeno je da se na društvenim mrežama iznose informacije koje su poverljive, predstavljaju vlasništvo Tigra ili nisu za javnost. Ovo se odnosi i na lične i na profesionalne komentare ili postove.

Tokom radnog vremena nije dozvoljeno angažovanje na društvenim mrežama, jer se na taj način ostavlja utisak neprofesionalnosti i lenjosti. Pojedinaac koji se na društvenim mrežama ili blogu identifikuje kao zaposleni u Tigru, predstavlja sebe, ali i svoje kolege i čitavu kompaniju. Iz tog razloga svi sadržaji, uključujući i fotografije, treba da budu primereni. Informacije koje se postavljaju ne smeju biti uvredljive, eksplicitne ili nemoralne. Treba se suzdržavati od neprimerenih komentara, kao i postova na račun poslodavca, poslovnih partnera ili kolega. Ukoliko se desi neki propust, treba nastojati da se u što kraćem roku ispravi.

3.9 AKTIVNOSTI NAKON ZAVRŠETKA RADNOG ODNOSA

Pre prestanka radnog odnosa Kadrovska funkcija zaposlenom daje obrazac potvrde za razduženje, nakon čega zaposleni pribavlja potpise ovlašćenih lica prema naznačenim mogućim obavezama kojima se potvrđuje da je izmirio svoje obaveze (zaduženje plate po osnovu kredita, zaduženje opremom, alatom, stručnom literaturom i dr).

Prema proceni direktora entiteta ili funkcije iz koje zaposleni odlazi, a imajući u vidu vrstu poslova koje je zaposleni obavljao, formira se Komisija za primopredaju dokumentacije. Zaposleni je tom prilikom dužan da preda sve dokumente koje poseduje, a koji se odnose na poslodavca ili s njim povezana društva, posebno sve beleške, memorandume, vizit karte, zabeleške, nacрте, zapisnike, izveštaje, brojeve telefona, e-mail adrese, spise i druge slične isprave (kao i kopije ili druge reprodukcije) – i sve predmete bilo koje prirode, koji su mu ustupljeni od strane poslodavca ili trećih lica. To se posebno odnosi i na sve isprave, koje sadrže poverljive podatke (dokumenta u štampanoj ili elektronskoj formi, izveštaje ili arhive, korisničke lozinke za pristup serverima podataka, ostale pristupne šifre, e-mail nalog i brojeve telefona, kao i sve kopije u kojima su sadržane informacije kompanije), o čemu se sačinjava Zapisnik koji potpisuje zaposleni kome prestaje radni odnos, lice koje prima dokumentaciju, članovi komisije, neposredni rukovodilac i direktor entiteta.



3. RADNA KULTURA ZAPOSLENIH



Zaposleni je dužan da čuva poslovnu tajnu za vreme i nakon prestanka radnog odnosa, na šta se obavezuje potpisivanjem Ugovora o radu.

3.10 FUNKCIJA UZORA MENADŽMENTA

Upravu i menadžment kompanije treba da odlikuje etički besprekorno ponašanje na radnom mestu, što podrazumeva iskrenost, poštenje, poštovanje i doslednost u odnosu prema zaposlenima, ali i prema klijentima, dobavljačima, konkurentima, organima vlasti i svim ostalim vidovima javnosti. Menadžment kompanije na svim nivoima, svojim ponašanjem i pristupom poslu treba da bude uzor zaposlenima na ostalim hijerarhijskim nivoima.

Rukovodioci organizacionih jedinica odgovorni su za primenu pravila i procedura u svim delovima kompanije Tigar i imaju obavezu da kontinuirano prate rad zaposlenih, da prepoznaju radne potencijale i posebne talente, kao i da usmeravaju ukupan profesionalni razvoj pojedinaca. Kreiranje i održanje podsticajne radne atmosfere, timskog duha i odnosa međusobnog uvažavanja i poverenja između zaposlenih takođe je deo odgovornosti rukovodilaca organizacionih jedinica.

Detaljnije informacije o pravima i obavezama mogu se pročitati i u drugim dokumentima korporacije koji su dostupni:

- Kolektivni ugovor kod poslodavca Tigar a.d. od 29.01.2015. god
- Ugovor o radu

- Pravilnik o organizaciji i sistematizaciji poslova sa pojedinačnim opisima poslova za svako radno mesto u Korporaciji
- Procedure, Uputstva, Pravilnici i druga opšta akta Korporacije
- Kodeks korporativnog upravljanja



4. POSLOVNA KULTURA



Dobri maniri koje pojedinac ispoljava u svom ponašanju definišu njegov odnos prema korporaciji Tigar, ali i prema kolegama i klijentima sa kojima saraduje.

Dobre poslovne manire treba negovati i unutar kompanije i van nje, jer upravo svaki zaposleni doprinosi izgradnji uspešnog imidža. Standardi koji slede su sastavni deo korporativnog imidža Tigra. Od zaposlenih se očekuje da svoje ponašanje i izgled uklope u ovaj imidž. Nužno je generalno pridržavanje propisanih standarda, a u okviru njih može se izgrađivati pojedinačni stil.

4.1 ODEĆA I IZGLED ZAPOSLENIH

U svakodnevnom poslovnom oblačenju **poželjno** je biti uredan i elegantan, što podrazumeva visok nivo lične higijene, čistoću i jednostavnost odeće u kojoj se dolazi na posao, koja treba da bude usklađenih boja i neupadljiva.

Radna odela

U skladu sa merama zaštite na radu, u proizvodnji se koriste radna odela (bluza i pantalone, majica) ili radna bluza, koje propisuje svaki entitet u skladu sa uslovima rada.

Radna odela moraju uvek biti uredna i čista.

Standardi poslovnog izgleda

Komunikacija izgledom je ono što drugi vide i prihvataju kao sliku poslovnog čoveka koji je deo imidža organizacije i kompanije koju predstavlja.

U poslovnom svetu izgled predstavlja kombinaciju

besprekorne higijene i primerenog poslovnog odevanja. Može se postići i bez prevelikih novčanih ulaganja, jer pre svega zahteva negovanost i određen izbor garderobe, čime se ostavlja utisak osobe koja pazi na sebe, ali i na okruženje u kome radi. Nekoliko sledećih smernica upućuje na osnovne standarde poželjnog poslovnog izgleda zaposlenih u Tigru.

Za žene: Kosa treba da bude uvek čista i uredna. Preporučuje se diskretna šminka, prirodnih boja. Nokti moraju biti uredni, umereno dugi, a lak za nokte treba da bude standardnih boja i ne suviše upadljiv. Ne treba preterivati sa nakitom.

Ženama se preporučuje da na poslu nose sako sa suknjom ili pantalonama. Nije primereno da odeća bude prozirna i provokativna, prilepljena uz telo, niti da se na posao dolazi u suviše kratkim i preuskim suknjama, košuljama i sakoima, dekoltiranim, kratkim i uskim bluzama. Treba izbegavati upadljivo dezeniranu odeću, kao i čarape suviše napadnih boja i dezena.

Za muškarce: Na posao treba dolaziti uvek sveže obrijan. Ukoliko se nose brada ili brkovi treba ih uredno oblikovati.

Muškarcima se preporučuje da na poslu nose odela tamnijih boja, a kravata treba da bude usklađena sa ostalim delovima odeće. Umesto odela može se odabrati i kombinacija pantalona i elegantnijih džempera ili pulovera. Preko leta se mogu nositi košulje kratkih rukava





➤ ili elegantne polo majice, uredno zakopčane. Nije dozvoljeno da se na posao dolazi u sportskim trenerkama, kao ni u kratkim pantalonama u letnjim mesecima.

Ne preporučuje se nošenje sportskih patika, niti papuča u toku letnjih meseci. Cipele treba da budu tamnijih boja, uvek čiste i uredne. Na poslu treba nositi čarape tamnijih boja koje pokrivaju deo nogu između cipela i pantalona, dok su sportske čarape neprikladne.

Posebnom odlukom moguće je definisati jedan dan u nedelji (petak), kada zaposleni mogu nositi neformalniju odeću, poput džinsa, ukoliko im to poslovne obaveze dozvoljavaju.

4.2 KOMUNIKACIJA ZAPOSLENIH

Verbalna komunikacija

- Uvek koristiti književni jezik.
- Ne koristiti psovke i ne govoriti suviše tiho ili preglasno.
- Koristiti svima razumljiv rečnik.

Komunikacija na poslu

- Kreirati prijatnu atmosferu, biti ljubazan, a ne izveštačen i usiljen.
- Pažljivo i aktivno slušati sagovornika. Gledati u oči onog ko govori.
- Ne treba grubo prekidati sagovornika ukoliko se drži teme razgovora.
- Nedopustivo je imati žvaku ili jesti prilikom komunikacije sa drugom osobama.
- Ne držati ruke u džepovima prilikom razgovora.
- Pozdrav treba da bude srdačan, a ne formalan, jer predstavlja izraz poštovanja i simpatije prema osobi sa kojom se komunicira.
- Pozdravljanje je obavezno pri svakom ličnom susretu ili kontaktu telefonom.
- Onaj ko ulazi u prostoriju pozdravlja sve prisutne u društvu.
- Osim pozdrava i kratke razmene informacija, ne treba razgovarati u hodniku. Nedopustivo je vikati, dozivati, glasno se smejati ni u hodniku, niti u kancelariji.
- U direktnom razgovoru nema potrebe za fizičkim kontaktom, osim ukoliko nije u pitanju prisno poznanstvo. Sagovornika ne treba hvatati za ruku, tapšati po ramenu i sl.



4. POSLOVNA KULTURA



- Neverbalna komunikacija je informativnija od verbalne, jer se više informacija dobija na osnovu izgleda, načina stajanja, sedenja, gestikulacije, načina na koji se sagovornik posmatra.

Da bi se ostavio pozitivan utisak na druge, važno je komponente komunikacije držati pod kontrolom i stalno usavršavati.

Telefonska komunikacija

Telefonski razgovor često može biti prvi ili jedini utisak sagovornika, ne samo o pojedincu, već i o kompaniji Tigar i zato je važno poznavati kulturu telefoniranja.

Na poziv treba odgovoriti najkasnije posle trećeg zvona. Nakon uspostavljanja veze treba se predstaviti tako što se uz svoje ime navede i naziv kompanije, odnosno funkcije kojoj zaposleni pripada.

Za vreme razgovora treba nastojati da glas zvuči što prijatnije. Dok se razgovara telefonom ne smeju se ispoljavati dosada i nervoza, ili praviti grimase. Razgovori treba da budu sažeti i kratki, jasni i precizni.

U toku radnog vremena treba izbegavati pozive prijateljima i rođacima, kao i sve druge privatne telefonske razgovore. Dok se razgovara telefonom, posebnu pažnju treba obratiti na to da se ne ometaju kolege u kancelariji.

Upotreba mobilnih telefona

Mobilni telefoni jesu veoma praktični, ali i nesigurni, tako da zaposleni mora voditi računa o poverljivim informacijama.

Obavezno je da se na poslovnim sastancima isključi mobilni telefon. Nedopustivo je da se telefonira dok je sastanak u toku.

Neprimereno je korišćenje službenih brojeva mobilnih telefona u neposlovne svrhe. Razgovori treba da optimalno traju, da budu konstruktivni i u funkciji posla koji se obavlja.

4.3 NAČELA POSLOVNE KORESPONDENCIJE

Zaposleni u kompaniji Tigar, čiji posao podrazumeva i korespondenciju sa različitim zainteresovanim stranama, treba da imaju u vidu osnovna načela kojima podleže poslovna korespondencija:

- **brzina i ekspeditivnost:** na primljeno pismo treba odgovoriti u što kraćem vremenskom roku (do 24 časa). Kada nije moguće odmah dati potpuni odgovor, treba poslati preliminarni i napomenuti da će naknadno uslediti i pravi odgovor;

4. POSLOVNA KULTURA



- **istina i zakonitost:** sve informacije koje se iznose treba da budu proverene, potkrepljene i zasnovane. Ovo načelo je posebno važno zato što pisana korespondencija ima pravni značaj i služi kao dokazno sredstvo;
- **pouzdanost i tajnost:** podrazumeva neprekidno i sigurno funkcionisanje korespondenta i bez obzira na predmet pisma obavezu svih da čuvaju službenu, odnosno poslovnu tajnu;
- **sažetost i jasnost:** podrazumeva da se sažeto i tačno, precizno i nedvosmisleno istakne šta se pismom želi, šta rešava, šta odlučuje i sl.
- **konzistentnost** – pisanje poslovnim stilom: rečenice treba da budu kratke, pravopisno i gramatički pravilne, bez upotrebe stranih reči i izraza, arhaizama i provincijalizama, u odmerenom, dostojanstvenom, korektnom i učtivom tonu.

Administrativno-tehnička obrada, odnosno prijem i slanje pošte ka zainteresovanim stranama i prijem eksterne pošte i distribucija u organizacione delove Tigar a.d, kao i obrada interne pošte odgovornost je Službe opštih poslova u okviru Kadrovske funkcije, ali i samih učesnika u korespondenciji u organizacionim celinama. Obaveze i odgovornosti svih učesnika opisane su posebnim uputstvom.

Osnovna načela službene korespondencije i forme pisane interne i eksterne komunikacije standardizovani su u okviru dokumenta Standardne forme eksterne i interne komunikacije 10300.60404.A.

Poverljivost i čuvanje dokumenata definisani su Pravilnikom o kancelarijskom i arhivskom poslovanju i Priručnikom za upravljanje dokumentacijom IMS-a, ref.br. 10300.60401.A.

Kultura komuniciranja e-mailom

U poslovne svrhe treba koristiti e-mail kompanije, a ne adrese otvorene kod provajdera, koje su namenjene za ličnu komunikaciju.

Prilikom korišćenja interneta, treba biti poslovan i informaciju dati u što kraćoj i preglednijoj formi. Više informacija, uključujući i grafikone, slike i tabele mogu se dodati u attachmentu. Pravopis je od suštinske važnosti, zbog čega je bitno da svaka poruka bude pravilno gramatički i stilski uređena. Preporučljiv font je Arial 11.

Svaki e-mail treba da počne pozdravom, a da se završi potpisom. U kompaniji Tigar dogovorena forma potpisa sadrži



4. POSLOVNA KULTURA



➤➤ sledeće elemente: ime, prezime i funkciju pošiljaoca, logotip preduzeća, naziv i adresu preduzeća, uključujući naziv organizacione celine pošiljaoca, broj telefona, telefaksa i mobilnog telefona (opciono), e-mail adresu pošiljaoca i web adresu Tigra. Na kraju sledi upozorenje koje se odnosi na štampanje e-mail poruke. Potpis je na srpskom jeziku za slanje e-mail poruka u zemlji, a na engleskom za međunarodnu korespondenciju.

Subject e-maila mora biti konkretan i jednoznačan, da odražava samu suštinu poruke koja se želi uputiti. E-mail adresa primaoca postavlja se u polje To. Polje BCC koristi se ukoliko se poruka šalje istovremeno na više adresa, kako svi primaoci ne bi mogli da vide ostale adrese na koje je poruka upućena. Polje CC koristi se kada se nešto radi timski, a sa informacijama koje se šalju pojedincu treba da se upoznaju i ostali članovi tima.

Poslovna pravila nalažu da se na svaki e-mail odgovori u roku od 24 h, da se reči ili cele rečenice ne pišu velikim slovima i da se elektronska prepiska smatra referentnim dokumentom u slučaju nesporazuma.

4.4 POSLOVNI SASTANAK

Poslovni sastanci se unapred zakazuju pisanim putem, nekoliko dana unapred, kako bi svi učesnici mogli da isplaniraju vreme. U hitnim slučajevima, sastanci se mogu zakazati i telefonskim putem. Na ugovoreni sastanak ne sme se kasniti. Poslovno su opravdana kašnjenja ne duža

od deset minuta, usled gužve u saobraćaju ili okolnosti na koje nije moglo da se utiče.

- Poslovni bon-ton nalaže da domaćin sastanka dočeka, pozdravi i rasporedi učesnike sastanka.
- Odmah po sedanju za sto, treba podeliti vizit karte i to tako da osoba koja vizit kartu prima sadržaj može pročitati dok je uzima. Ime i prezime sa vizit karte treba pročitati naglas, posle čega se kartica odlaže na sto, gde treba da bude sve vreme trajanja sastanka.
- Vreme početka i završetka, kao i dnevni red sastanka moraju se poštovati
- Naprimerno je razgovarati sa osobama u neposrednoj blizini dok neko drugi priča, čitati i odgovarati na SMS-ove i e-maileve.

4.5 POSLOVNI SKUPOVI

Poslovni skupovi su prilika za upoznavanje poslovnih partnera i sticanje novih poznanstava i kontakata i zbog toga ih ne treba izbegavati. Nepojavljivanje se može shvatiti kao nezainteresovanost za poslovnog partnera - domaćina i negativno uticati na dalju saradnju. Kada prisustvuje prijemu ili poslovnom događaju, zaposleni prvenstveno predstavlja Tigar kao kompaniju, i treba da ostavi što pozitivniji utisak na prisutne. Nekoliko sledećih smernica olakšava snalaženje u ovakvim situacijama:

- Na poslovni događaj treba doći na vreme, ili eventualno sa desetak minuta zakašnjenja.

4. POSLOVNA KULTURA



- Poklon koji je pripremljen ne treba posebno isticati, već diskretno predati domaćinu.
- Na ulazu prvo treba pozdraviti domaćina, pa onda ostale goste. Pravila nalažu da se mlađi predstavljaju starijima, niži rang višem, muškarci se upoznaju sa ženama. Prilikom rukovanja redosled je obrnut - žena bi trebalo da prva pruži ruku muškarcu, starija osoba mlađoj. Čašu s pićem treba držati u levoj ruci kako bi desna bila slobodna za rukovanje.
- Treba izbegavati glasno pričanje i smejanje. Za razgovor se preporučuju neutralne teme, dok su diskusije o politici, veri, ljubavi neprimerene.
- Odevna kombinacija treba da bude u skladu sa dress codom koji je naveden na pozivnici, odnosno oblačenje treba da bude umereno i bez suvišnih detalja koji privlače pažnju, ukoliko nema posebnih napomena na pozivu za događaj.
- Stav treba da bude uspravan i da odaje samouverenost. Raspoloženje mora biti dobro, a pristupačnost i spremnost na razgovor se podrazumevaju

4.6 POSLOVNI RUČAK

Veština organizovanja poslovnog ručka, bilo da se radi o gostu ili domaćinu, važna je komponenta ponašanja svakog poslovnog čoveka.

- Pri pozivanju poslovnih partnera na ručak, treba navesti i svrhu susreta za ručkom.
- Domaćin dolazi na zakazano mesto nešto ranije od dogovorenog termina. Gosta koji kasni potrebno je sačekati neko optimalno vreme.
- Domaćin pravi raspored sedenja većoj grupi gostiju. Goste ne treba grupisati po polu. Domaćin pokazuje gostima njihova mesta za sedenje, a za sto seda poslednji.
- Konobar se ne treba pozivati glasno, pucketanjem prstima ili mahanjem.
- Kada se sedne za sto i hrana stigne, salvetom prekriti krilo. Posle obroka "ovlaš" presaviti salvetu i staviti je na sto. Ne brisati usta i ne gledati što je ostalo na salveti. Prikladnije je da se ostaci hrane uklone "tapkanjem".
- Ne govoriti punim ustima. Hranu prinositi ustima, a ne savijati telo prema tanjiru.
- Ručak je formalno gotov kada domaćin ustane.



4. POSLOVNA KULTURA



4.7 KOMPANIJSKI DOGAĐAJI I NEFORMALNA OKUPLJANJA

Tokom organizovanih vikend odmora i drugih neformalnih okupljanja, od svih zaposlenih se očekuje pristojnost. Poželjno ponašanje u ovakvim situacijama predstavlja sredinu između preterane opuštenosti i neprimerene uštogljenosti, a uključuje i određenu meru i samokontrolu u konzumaciji alkohola. Nije prikladno hvaliti se poslovnim uspesima, niti započinjati preozbiljne razgovore, a treba izbegavati i kontraverzne teme o religiji i politici, kao i sve okolnosti koje mogu dovesti do međusobnih sukoba i svađa. Vreme treba provoditi sa svim kolegama, a ne samo sa zaposlenima u jednom sektoru.

4.8 ZLATNA PRAVILA

Kada se komunicira sa drugim ljudima ne štedeti četiri čarobne reči za komunikaciju:
IZVOLITE - MOLIM - HVALA – OPROSTITUTE.

Oblici poslovnog ponašanja koji dokazuju da je osoba sa kojom je prijatno saradivati i komunicirati, mogu se sažeti u reč **IMPULS.**

Izgled - pokušati da se u izgledu istakne uvek ono najbolje

Maniri - ponašati se kulturno

Poštenje - moral je imperativ

Uvažavanje - poštovati druge ljude, iako su drugačiji od uobičajenih

Ličnost - iskazati pozitivnu stranu ličnosti

Stil i takt - pokazati posedovanje ličnog stila i samokontrolu u ophođenju sa drugim ljudima



5. ODNOSI S JAVNOŠĆU



5. ODNOSI S JAVNOŠĆU

Tigar je otvorena i transparentna kompanija, koja neguje proaktivnu i dvosmernu komunikaciju sa svim zainteresovanim stranama. Za funkcionisanje sistema komunikacija i saradnju kompanije sa medijima odgovoran je Centar za komunikacije Tigra a.d. Zaposlenima nije dozvoljeno davanje bilo kakvih izjava ili nastup u medijima u vezi sa svim pitanjima koja se tiču poslovanja i aktivnosti Tigra, ukoliko prethodno nisu dobili odobrenje ove službe. Pritom, treba imati u vidu da se pod terminom mediji označavaju i tradicionalni (radio, televizija, novine i sl), kao i svi novi vidovi komunikacije (tekstualne poruke, internet, blogovi, društvene mreže).

Prilikom nastupa u javnosti i komunikacije sa medijima moraju se poštovati sve vrednosti i interesi Tigra kao kompanije.

Imajući u vidu da svako od zaposlenih kompaniju svakodnevno predstavlja i van radnog mesta, očekuje se da se u razgovoru sa poznicima, zaposlenima u drugim firmama i poslovnim partnerima takođe uvažavaju sve vrednosti i ni na koji način ne dovede u pitanje reputacija Tigra, jer se time istovremeno iskazuje i (ne)lojalnost prema kompaniji.

Ukoliko se desi da na poslu iskrasne neki problem treba se obratiti neposrednom rukovodiocu, ili razgovarati sa direktorom sektora kome zaposleni pripada. Ogovaranjem u kompaniji i izvan nje, postavljanjem negativnih komentara u on-line medijima, ili na društvenim mrežama, ne može se rešiti nijedan od problema, ali se narušava vlastiti ugled i utiče na ukupan imidž u lokalnoj i široj društvenoj zajednici.



6. SMERNICE, SPROVOĐENJE I PRIJAVLJIVANJE



6.1 RASPOLOŽIVE SMERNICE

Ovaj Kodeks ne navodi sve zakone, pravila, propise ili standarde kojima se reguliše poslovno i etičko ponašanje zaposlenih u korporaciji Tigar. Zahtevi koji nisu navedeni u ovom Kodeksu mogu se primeniti na određenu radnu aktivnost.

U slučaju da je primena zakona, čijem dejstvu podleže korporacija Tigar, u poslovnoj praksi nedovoljno jasna, za odgovarajuće smernice i instrukcije u pogledu usaglašenosti sa zakonima ili propisima, treba se obratiti Pravnoj funkciji korporacije Tigar. Tokom godine periodično će se prezentovati poštovanje i usaglašenost sa pravnim i etičkim principima.

6.2 SPROVOĐENJE I PRIJAVLJIVANJE

Kodeks etičkog i poslovnog ponašanja zaposlenih u kompaniji Tigar i sva načela koja su u njemu sadržana, prvenstveno treba prihvatiti kao skup preporuka, čijom se primenom iskazuje lični stav u odnosu na kompaniju, kao i nivo vlastite lojalnosti Tigru. Takođe, treba imati u vidu da se kod utvrđenih težih povreda Kodeksa, kao i u slučaju kršenja zakonskih propisa, mogu preduzeti adekvatne organizacione, disciplinske i radno-pravne mere, od opomene do otkaza.

Sprovođenje ovog Kodeksa zahteva međusobnu saradnju svih zaposlenih i svih rukovodilaca korporacije Tigar. Zaposleni se podstiču da prijave svako ponašanje za koje se sumnja da je nelegalno ili neetičko i koje negativno utiče na poslovanje kompanije Tigar.

6.3 TELEFONI ZA PRIJAVLJIVANJE NEPOŠTOVANJA KODEKSA

Svako dobronamerno prijavljivanje etičkih problema u korporaciji Tigar treba uputiti Pravnoj službi (broj telefona 30 42 62). Identitet zaposlenog koji dostavi informaciju ove vrste neće se otkrivati do mere u kojoj je to moguće. S obzirom na značaj ovog postupka, neće se tolerisati svesno - a lažno prijavljivanje i obaveštavanje, već će biti sagledano kao kršenje Kodeksa. Zaposleni koji svesno budu dostavljali lažne informacije, podležu disciplinskim merama.

7. PORUKA PREDSEDNIKA KOMPANIJE



Svi zaposleni u kompaniji Tigar deo su tima, pred kojim predstoji put pun izazova. Svi zajedno uz zajednički rad i trud, kao i uvažavanjem kolega, poslovnih partnera i očuvanjem imovine kompanije, pokušaćemo da doprinesemo boljem sutra, nama, našoj deci, zajednici i akcionarima.

Svojim ponašanjem i stavom budite predstavnik svoje kompanije i trudite se da je unapredite. Samo zajedničkim snagama ostvarićemo rezultate i postići zajednički cilj - kompaniju koju zaslužujemo.

**Generalni direktor
Nebojša Đenadić, dipl.inž, s.r.**



Korporacija TIGAR AD

Nikole Pašića 213, Pirot 18300, tel: 010/304-000, fax: 010 / 313-141; www.tigar.com

