

**УТВЕРЖДАЮ**

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА  
ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА

---

**КОРПОРАТИВНАЯ ЭТИКА**

**ДП.ПУ.07**

**Выпуск 1**



 NordStar	КОРПОРАТИВНАЯ ЭТИКА	Выпуск: 1	Страница 3 из 18
ДП.ПУ.07	ДАННЫЕ ДЛЯ ЭЛЕКТРОННОЙ БИБЛИОТЕКИ	Ревизия: 2	

## ДАННЫЕ ДЛЯ ЭЛЕКТРОННОЙ БИБЛИОТЕКИ

Тип документа:	Документированная процедура
Код документа:	ДП.ПУ.07
Выпуск:	1
Ревизия:	2
Наименование документа:	Корпоративная этика
Введено взамен:	ДП.ПУ.07 Выпуск 1 Ревизия 1
Распорядительным документом	Приказ № 185 от 10.07.2019 г.
Дата ввода в действие	22.07.2019 г.
Руководитель:	ЗГД по качеству – Начальник УСКС – Н.И. Машарчак
Разработчик / Ответственный за ведение экземпляра:	ЗГД по качеству – Начальник УСКС – Н.И. Машарчак
Телефон разработчика:	40-40
Адрес электронной почты разработчика:	<a href="mailto:akishenkova@naordstar.ru">akishenkova@naordstar.ru</a>
Размещение документа на корпоративном портале:	Корпоративный портал / Центр документов / Внутренние нормативные документы / ПУ – Планирование и управление
Уровень доступа:	Общий доступ

## ПЕРЕЧЕНЬ ЭКЗЕМПЛЯРОВ ДОКУМЕНТА

Номер экзмп.	Статус экземпляра	Вид носителя	Место нахождения экземпляра	Ответственный за актуальность документа
1	Контрольный	Электронный (doc)	О:\Контрольные экземпляры\ОКС	Заместитель директора по СКС
2	Рабочий	Электронный (pdf)	Корпоративный портал АО «АК «НордСтар»	Главный менеджер (по качеству)

	КОРПОРАТИВНАЯ ЭТИКА	Выпуск: 1	Страница 4 из 18
ДП.ПУ.07	СОДЕРЖАНИЕ	Ревизия: 2	

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ .....</b>	<b>2</b>
<b>ПРАВО СОБСТВЕННОСТИ НА ДОКУМЕНТ .....</b>	<b>2</b>
<b>ДАННЫЕ ДЛЯ ЭЛЕКТРОННОЙ БИБЛИОТЕКИ.....</b>	<b>3</b>
<b>ПЕРЕЧЕНЬ ЭКЗЕМПЛЯРОВ ДОКУМЕНТА .....</b>	<b>3</b>
<b>СОДЕРЖАНИЕ.....</b>	<b>4</b>
<b>1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....</b>	<b>5</b>
1.1. Назначение и область применения .....	5
1.2. Нормативные ссылки .....	5
1.3. Термины и определения.....	5
1.4. Сокращения и аббревиатуры.....	6
<b>2. СЛУЖЕБНЫЙ ЭТИКЕТ И ИМИДЖ РАБОТНИКА.....</b>	<b>6</b>
2.1. Общие положения .....	6
2.2. Внешний вид работника .....	6
2.3. Общие правила служебного этикета.....	6
2.4. Общение с клиентами/пассажирами.....	7
2.5. Правила телефонного общения.....	8
2.6. Служебный этикет руководителя.....	9
2.7. Служебный этикет подчиненного.....	10
2.8. Взаимоотношения между работниками .....	10
2.9. Развитие и самореализация персонала компании .....	10
2.10. Трудовая этика и мотивация.....	10
2.11. Поддержание имиджа компании.....	11
<b>3. ТРЕБОВАНИЯ К ВНЕШНЕМУ ВИДУ И ПРАВИЛА НОШЕНИЯ ФОРМЕННОЙ ОДЕЖДЫ ДЛЯ ЛЁТНОГО СОСТАВА .....</b>	<b>11</b>
3.1. Общие положения .....	11
3.3. Правила ношения форменной одежды .....	12
3.4. Требования к внешнему виду.....	14
3.5. Правила поведения в форменной одежде.....	14
<b>4. ТРЕБОВАНИЯ К ВНЕШНЕМУ ВИДУ И ПРАВИЛА НОШЕНИЯ СПЕЦОДЕЖДЫ ДЛЯ ТЕХНИЧЕСКОГО СОСТАВА.....</b>	<b>15</b>
4.1. Общие положения .....	15
4.2. Правила поведения в специальной одежде.....	15
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ 1 РЕКОМЕНДАЦИИ ПРИ ВЕДЕНИИ ТЕЛЕФОННЫХ ПЕРЕГОВОРОВ НА РУССКОМ И АНГЛИЙСКОМ ЯЗЫКЕ.....</b>	<b>16</b>

 NordStar	КОРПОРАТИВНАЯ ЭТИКА	Выпуск: 1	Страница 5 из 18
ДП.ПУ.07	<b>ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ</b>	Ревизия: 2	

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

### 1.1. Назначение и область применения

- 1.1.1 Областью применения настоящей процедуры является внедрение корпоративной этики для работников АО «АК «НордСтар» (далее по тексту «Авиакомпания»).
- 1.1.2 Цель разработки и внедрения настоящей процедуры – установление нормативных требований к внешнему виду, этикету и правилам поведения работников Авиакомпании.
- 1.1.3 Настоящая процедура является внутренним нормативным документом, требования которого обязательны для исполнения всеми должностными лицами, осуществляющими трудовую деятельность в Авиакомпании.
- 1.1.4 Настоящая процедура применяется всеми работниками Авиакомпании. Работники СБП также обязаны применять ДП.КЭ.01 «Корпоративная этика для работников Службы бортпроводников».

### 1.2. Нормативные ссылки

- 1.2.1 При разработке настоящей документированной процедуры использованы следующие нормативные документы:
- 1) ГОСТ Р 1.5-2003 «Общие требования к построению, изложению, оформлению и содержанию стандартов»;
  - 2) ОСТ 54-1-283.01-94 «Система качества перевозок и обслуживания пассажиров воздушным транспортом. Услуги для пассажиров на борту воздушных судов внутренних воздушных линий Российской Федерации. Основные требования»;
  - 3) Приказ ДВТ от 24.06.1992г.№ ДВ-69. «О форменной одежде»;
  - 4) ДП.АХД.09 «Процедура заказа и контроля получения форменной одежды».
  - 5) ДП.ПУ.06 «Технологии предоставления и обработки информации об АО «АК «НордСтар» в СМИ, социальных сетях и других информационных ресурсах»

### 1.3. Термины и определения

- 1.3.1 В настоящей документированной процедуре используются следующие термины и их определения:

**Авиакомпания** Акционерное общество «Авиакомпания «НордСтар» как совокупность входящих в него структурных подразделений.

**Обслуживание пассажиров** Деятельность эксплуатанта по выполнению процедур, связанных с оформлением и осуществлением воздушной перевозки пассажиров, а также предоставление им дополнительных услуг с целью удовлетворения соответствующих потребностей пассажиров.

**Пассажирский салон** Часть пассажирской кабины, предназначенная для размещения пассажиров, отделенная от других помещений воздушного судна перегородками, оснащенная пассажирскими креслами, панелями индивидуального пользования и другим оборудованием, необходимым для пребывания пассажиров на борту воздушного судна в течение всего полета.

**Руководитель** Любое должностное лицо управленческого персонала Авиакомпании, осуществляющее властные полномочия в отношении подчинённого структурного подразделения и ответственное за результат его деятельности.

**Услуга** Взаимодействие эксплуатанта и пассажира и результат всей деятельности эксплуатанта по удовлетворению потребностей пассажира.

	КОРПОРАТИВНАЯ ЭТИКА	Выпуск: 1	Страница 6 из 18
ДП.ПУ.07	СЛУЖЕБНЫЙ ЭТИКЕТ И ИМИДЖ РАБОТНИКА	Ревизия: 2	

**Эксплуатант** – Гражданин или юридическое лицо, имеющие воздушное судно на праве собственности, на условиях аренды или на ином законном основании, использующие указанное воздушное судно для полетов и имеющие сертификат (свидетельство) эксплуатанта.

## 1.4. Сокращения и аббревиатуры

1.4.1 В настоящей документированной процедуре используются следующие аббревиатуры:

**ВС** - Воздушное судно.

**КВС** - Командир воздушного судна.

**СБП** - Служба бортпроводников.

**СМК** – Система менеджмента качества.

**СЛС** - Служба лётных стандартов.

## 2. СЛУЖЕБНЫЙ ЭТИКЕТ И ИМИДЖ РАБОТНИКА

### 2.1. Общие положения

- 2.1.1 Наша задача - создать репутацию преуспевающей и надежной компании, заботящейся об интересах и благе клиентов. Следовательно, работники должны выглядеть профессионально, вести себя достойно и соответствовать данному имиджу.
- 2.1.2 Клиент воспринимает каждого работника не как отдельное лицо, а как представителя компании и, соответственно, составляет свое мнение о компании в целом.
- 2.1.3 Необходимо помнить, что каждый неприятный момент в обслуживании забывается пассажирами лишь после получения новых приятных впечатлений.
- 2.1.4 Важный аспект, с помощью которого работники могут повлиять на формирование благоприятного имиджа - как своего, так и авиакомпании - это внешний вид и знание основ служебного этикета.

### 2.2. Внешний вид работника

- 2.2.1 Недопустимо присутствие на рабочем месте в несвежей рубашке, мятом костюме, грязной обуви. Не допускается наличие пятен на одежде.
- 2.2.2 Рекомендуются избегать мини-юбок, блузок с глубоким вырезом, прозрачных блузок и платьев, плотно облегающей фигуру одежды, кричащих цветов в одежде и бросающихся в глаза украшений.
- 2.2.3 Волосы работника должны быть аккуратно подстрижены, вымыты и уложены, ногти должны быть чистыми и обработанными.
- 2.2.4 Рекомендуются пользоваться дневными духами, одеколоном или лосьоном после бритья хорошего качества с тонким ароматом. Необходимо помнить, что, пользуясь духами, Вы к ним быстро привыкаете и можете превысить концентрацию.
- 2.2.5 Запрещено появление в офисе и местах обслуживания клиентов в нестандартной одежде: шорты, майки, шлепанцы и т.п.
- 2.2.6 На деловые переговоры, встречи с корпоративными клиентами рекомендуется надевать деловой костюм.
- 2.2.7 Запрещено появляться на рабочем месте в одежде спортивного стиля.

### 2.3. Общие правила служебного этикета

- 2.3.1 Признаком настоящей культуры общения, прежде всего, является вежливость, которая включает в себя внимательность, внешнее проявление доброжелательности ко всем, готовность оказать услугу тому, кто в ней нуждается, деликатность, такт. Всегда здоровайтесь с коллегами и отвечайте на их приветствие. Если Вы спешите, проходя мимо, кивните и улыбнитесь.

Перед использованием проверьте актуальность документа на Корпоративном портале (<https://gate.nordstar.ru>) в разделе: Центр документов / Внутренние нормативные документы / ПУ – Планирование и управление

 NordStar	КОРПОРАТИВНАЯ ЭТИКА	Выпуск: 1	Страница 7 из 18
ДП.ПУ.07	СЛУЖЕБНЫЙ ЭТИКЕТ И ИМИДЖ РАБОТНИКА	Ревизия: 2	

- 2.3.2 Умение слушать – одна из составляющих успеха. Если к вам обратились, прервите свои дела, терпеливо отнеситесь к говорящему, выслушайте до конца, не перебивайте. Не допускается раздражительный, равнодушный, учительский тон, крик при общении с клиентами и с коллегами. Если Вы вдруг вышли из себя, немедленно извинитесь.
- 2.3.3 Необходимо знать профессиональную терминологию и аббревиатуры, используемыми в компании, и грамотно применять их в своей деятельности.
- 2.3.4 Никогда не обсуждайте работников и Руководство компании со своими коллегами.
- 2.3.5 Никогда не обсуждайте одного клиента авиакомпании с другим.
- 2.3.6 Проводив посетителя за дверь или положив трубку, не отпускайте в адрес собеседника негативные замечания.
- 2.3.7 Не разрешается распространение информации о перемещениях Руководства. Информацию об этом имеет право давать только секретарь и помощник Генерального директора по предварительному согласованию с Руководством Авиакомпании.
- 2.3.8 При общении по электронной почте, составлении деловых бумаг, писем и запросов необходимо помнить об установленных стандартах ведения документации (кратко, ясно, по существу и в вежливой форме).
- 2.3.9 В кабинете всегда должно быть чисто и аккуратно. Заваленный бумагами стол производит неприятное впечатление. Будьте опрятны, никогда не раскладываете на столе предметы, не имеющие отношения к работе: косметику, расчески, вязание и т. п.
- 2.3.10 Прием пищи за рабочим столом не допустим.

## 2.4. Общение с клиентами/пассажирами

- 2.4.1 Речь должна быть уверенной и профессионально грамотной.
- 2.4.2 Для профессионального общения с клиентами каждый работник обязан знать организационную структуру своей компании, ее подразделений, служб и зоны их ответственности, а также справочные телефоны (приемная, справочная).
- 2.4.3 Если Вы не владеете информацией для разговора с клиентом/пассажиром, вы должны принести извинения и вежливо переадресовать его к более компетентному работнику. Не допускается общение с клиентом по профессиональным вопросам, не входящим в Вашу компетенцию. Ваш непрофессионализм в конкретном вопросе может оттолкнуть клиента и создать неблагоприятное впечатление об Авиакомпании в целом.
- 2.4.4 При общении с клиентами/пассажирами следите за жестикой, она должна быть умеренной.
- 2.4.5 Хорошо владейте речью, будьте вежливы и корректны. Приветствуйте клиентов с улыбкой.
- 2.4.6 Общаясь с клиентом стоя, недопустимо: скрещивать руки на груди, упираться руками в бедра, раскачиваться, хрустеть пальцами, приводить свой внешний вид в порядок в присутствии клиента, употреблять пищу, показывать пальцем, жевать резинку.
- 2.4.7 Общаясь с клиентом, сидя за рабочим столом: держитесь свободно, но не развалившись, не раскачивайтесь на стуле, не допускайте излишней жестикуляции руками, не крутите в руках ручку или другие предметы, не барабаньте пальцами по столу.
- 2.4.8 Весь персонал компании, включая Руководство Авиакомпании, находясь на борту ВС в качестве пассажиров, должен быть обслужен согласно классу обслуживания наравне с другими пассажирами.
- 2.4.9 Не допускается:
- Обращаться к пассажирам/клиентам с личными просьбами, разговорами на личные темы;
  - Общаться с пассажиром в технологической цепочке обслуживания работникам, не участвующим на конкретном этапе обслуживания пассажира/клиента (бортпроводникам – при наземном обслуживании пассажира и т.п.);

	КОРПОРАТИВНАЯ ЭТИКА	Выпуск: 1	Страница 8 из 18
ДП.ПУ.07	СЛУЖЕБНЫЙ ЭТИКЕТ И ИМИДЖ РАБОТНИКА	Ревизия: 2	

- Обсуждать финансовую деятельность компании, состояние социального фона, уровень заработной платы персонала и Руководства Авиакомпании, так как это является коммерческой тайной компании;
- Давать интервью, выступать в печати и средствах массовой информации (в том числе электронной) на темы, связанные с деятельностью компании, без разрешения на это Руководства Авиакомпании;
- В разговорах с клиентом касаться религиозных, политических, расовых проблем, а также обсуждать личность пассажира/клиента;
- Длительно общаться с лицами, имеющими общественную значимость (артисты, депутаты, государственные деятели и т. д.).

## 2.5. Правила телефонного общения

- 2.5.1 Знание правил телефонного общения необходимо каждому члену коллектива, желающему повысить свой резерв коммуникабельности и поднять престиж компании. Соблюдая единые правила общения по телефону, Вы и Ваши коллеги продемонстрируете, что Вы – единая команда, что Вы – профессионалы.
- 2.5.2 Разговаривая по телефону, Вы должны уметь показать себя и передать свое отношение к собеседнику, так как он не видит выражения Вашего лица.
- 2.5.3 Рекомендации рационального телефонного общения:
- Проинформируйте всех своих потенциальных абонентов, с которыми Вы часто говорите по телефону (подчиненных, коллег, партнеров, друзей, детей) о времени, когда они не должны Вам звонить;
  - Назначайте время для ежедневных активных (исходящих от Вас) телефонных разговоров;
  - Не заставляйте ждать людей, которые рассчитывают получить от Вас известие, и звоните в точно назначенное время, прежде чем они позвонят Вам и напомнят;
  - Перед тем, как позвонить в другой город или солидным партнерам, полезно набросать на листке бумаги основные пункты предстоящего разговора, чтобы в волнении или спешке не упустить отдельные важные моменты.
- 2.5.4 Основы телефонного этикета:
- Будьте профессиональны. Обращения типа "моя дорогая", "ага", "о кей" и т. п. в деловом общении неуместны. Говорите "да" и "конечно";
  - Говорите прямо в трубку, четко и внятно. Внимательно слушайте собеседника;
  - Если набран неверный номер или Вы услышали грубость, сдерживайтесь и будьте корректны;
  - Если Вас разъединили, перезванивает позвонивший;
  - Разговор заканчивает позвонивший, – за исключением случаев, когда позвонивший забывает об этом правиле этикета и никак не может остановиться;
  - Никогда не говорите по телефону с набитым ртом, не жуйте и не пейте, не курите и не шуршите бумагой.
- 2.5.5 Когда звоните Вы:
- Сразу же назовите себя, а если нужный Вам человек отсутствует, оставьте свое имя и номер телефона;
  - Не звоните по личным делам. Если же это необходимо, говорите очень коротко;
  - Не звоните повторно в тот же день, если Вы оставили свои координаты. Это допускается в случае крайней необходимости;
  - Если оставляете сообщение на автоответчике, назовите дату, время своего звонка, свое имя, название авиакомпании и своего подразделения и краткое сообщение;

	<p style="text-align: center;">КОРПОРАТИВНАЯ ЭТИКА</p>	<p>Выпуск: 1</p>	<p style="text-align: right;">Страница 9 из 18</p>
<p>ДП.ПУ.07</p>	<p style="text-align: center;"><b>СЛУЖЕБНЫЙ ЭТИКЕТ И ИМИДЖ РАБОТНИКА</b></p>	<p>Ревизия: 2</p>	

- Если Вас попросили подождать и не отвечают в течение двух минут, положите трубку и перезвоните. Сохраняйте спокойствие. Терять самообладание считается дурным тоном;
- Если Вам кажется, что разговор может затянуться, начните с вопроса: "Есть ли у Вас сейчас время для разговора?";
- При обращении с очень занятыми людьми договоритесь и установите определенный день, когда можно звонить.

2.5.6 Часто случаются ситуации, когда необходимо сказать, что разговор должен быть закончен. Тон Вашего голоса должен выражать искреннюю заинтересованность темой беседы. Старайтесь закончить разговор какими-либо предложениями, касающимися будущих действий. (Приложение 1).

2.5.7 При переговорах по телефону для внутренней связи каждый сотрудник, поднимающий трубку телефона, обязан представиться в следующей форме: Название подразделения или должность, Ф.И.О., после ответа абонента – приветствие (Приложение 1).

## 2.6. Служебный этикет руководителя

2.6.1 Этикет руководителя включает правила субординации в деловых отношениях, в приветствии и в обращении к подчиненным, организацию служебных контактов, ведение деловой беседы, соблюдение требований к внешнему виду.

2.6.2 Всегда будьте пунктуальны. Не заставляйте подчиненных ждать себя, так Вы приучите своих коллег к дисциплине и умению организовать свой рабочий день.

2.6.3 Никогда не обсуждайте с подчиненными высшее руководство авиакомпании, руководителей других подразделений. Не забывайте, что Вы относитесь к их числу.

2.6.4 Лучшая форма обучения и мотивации персонала следить за внешним видом – личный пример руководителя.

2.6.5 При общении с подчиненными не позволяйте себе переходить на крик, либо употреблять оскорбительные слова и выражения в их адрес. Если Вы неоправданно обидели подчиненного – извинитесь.

2.6.6 Не отчитывайте подчиненных в присутствии других коллег. Ругайте наедине, хвалите в присутствии других работников.

2.6.7 Придя на работу, приветствуйте коллег. Дайте им понять, что Вы рады начать с ними новый рабочий день, и они могут рассчитывать на Вашу помощь и поддержку.

2.6.8 Помните, вошедший в помещение работник обязан, независимо от должностного ранга, первым приветствовать присутствующих.

2.6.9 Первым приветствует начальника подчиненный, но руку для рукопожатия должен предложить начальник. Есть исключение: женщину начальник приветствует первым, даже если она его личный секретарь.

2.6.10 Обращение начальника к подчиненным допустимо только на "Вы" - это необходимый инструмент поддержания нормальных служебных отношений и трудовой дисциплины, особенно в авиации.

2.6.11 Предпочтительно обращаться к сослуживцам по имени-отчеству (Вы обязаны их знать.) По имени можно обращаться к ближайшим работникам, если они молоды и не возражают против такого обращения.

2.6.12 Соблюдайте принцип эмоциональной нейтральности к подчиненным. Вы обязаны относиться ко всем сотрудникам ровно и выдержанно, вне зависимости от личных симпатий и антипатий.

2.6.13 Выдерживайте "границы дружбы" с подчиненными. Будьте особенно щепетильны во внеслужебных отношениях. Стремитесь создать для персонала наиболее комфортную морально-психологическую обстановку. Создайте условия для лучшего взаимопонимания между сотрудниками, их адаптации друг к другу, организуйте совместный досуг.

 NordStar	КОРПОРАТИВНАЯ ЭТИКА	Выпуск: 1	Страница 10 из 18
ДП.ПУ.07	СЛУЖЕБНЫЙ ЭТИКЕТ И ИМИДЖ РАБОТНИКА	Ревизия: 2	

## 2.7. Служебный этикет подчиненного

- 2.7.1 Оказывайте уважение к руководителю в соответствии с его служебным положением, не дискредитируйте и не подводите в делах.
- 2.7.2 Не вмешивайтесь в решения руководителя, находящиеся исключительно в его компетенции.
- 2.7.3 Если Вы находитесь в кабинете руководителя, когда входит другой руководитель, вопрос - остаться Вам или выйти - решает Ваш начальник.
- 2.7.4 Сквернословие в бизнесе не допустимо, это же касается крика и других проявлений несдержанности.
- 2.7.5 Будьте дружелюбны, вежливы.
- 2.7.6 Никогда не жалуйтесь на свои проблемы, на других людей или на задержку продвижения по службе так, чтобы Вас слышали посторонние.

## 2.8. Взаимоотношения между работниками

- 2.8.1 Межличностные отношения работников Авиакомпании строятся на взаимном уважении, с учетом интересов общего дела.
- 2.8.2 Такие различия как пол, национальность, статус, объем власти, образованность, опыт знаний и т.д. требуют соблюдения определенного этикета и протокола.
- 2.8.3 Управление конкретной ситуацией осуществляется путем переговоров, диалога, выяснения интересов всех сторон, анализа возможных вариантов объективного решения проблем, породившей конфликт.

## 2.9. Развитие и самореализация персонала компании

- 2.9.1 Компания поддерживает осознанное выполнение персоналом своих обязанностей.
- 2.9.2 Компания приветствует свободную циркуляцию и доступность информации в организации.
- 2.9.3 Персонал компании имеет право на повышение своего профессионального уровня.
- 2.9.4 Руководители компании признают рациональность сознания и поведения людей, необходимость создания творческой обстановки и делают акцент на обучение персонала, его потенциал, рост и самореализацию.
- 2.9.5 Руководители компании приветствуют и создают условия для обучения персонала (в высших и специальных учебных заведениях, специальных курсах повышения квалификации по программам дополнительного образования и т.д.).
- 2.9.6 Компания обеспечивает самореализацию персонала и его карьерный рост.

## 2.10. Трудовая этика и мотивация

- 2.10.1 Персонал компании четко представляет себе свое место в общей структуре компании, понимает важность своего труда и сотрудничества в работе на общий результат.
- 2.10.2 Отношение к работе как к ценности, ответственность за результаты своего труда, отношение к своему рабочему месту, качественные характеристики трудовой деятельности являются основой трудовой этики компании.
- 2.10.3 Мотивация персонала основана на справедливой связи между вкладом работника и его вознаграждением, планированием карьерного роста и профессиональной карьеры работников компании.
- 2.10.4 Компания поощряет распространение передового опыта в деятельности персонала, в тоже время, наказывая нарушителей за нарушение трудовой дисциплины.

	КОРПОРАТИВНАЯ ЭТИКА	Выпуск: 1	Страница 11 из 18
ДП.ПУ.07	<b>ТРЕБОВАНИЯ К ВНЕШНЕМУ ВИДУ И ПРАВИЛА НОШЕНИЯ ФОРМЕННОЙ ОДЕЖДЫ ДЛЯ ЛЁТНОГО СОСТАВА</b>	Ревизия: 2	

## 2.11. Поддержание имиджа компании

- 2.11.1 Работник Авиакомпании должен соблюдать общепринятые нормы деловой этики, избегая действий, которые могут нанести ущерб репутации и корпоративному имиджу Авиакомпании.
- 2.11.2 Работнику Авиакомпании запрещается использовать служебное положение (причастность к авиакомпании), в т.ч. с использованием элементов форменной одежды и документов (пропуска, ID карты и др.) в личных целях (с целью извлечения выгоды или предпочтений любого характера) в любых вне рабочих ситуациях, особенно в ситуациях, которые потенциально носящих негативный характер.
- 2.11.3 Работник Авиакомпании должен внимательно относиться к своим высказываниям в публичном поле и не должен допускать высказываний негативного характера об Авиакомпании и клиентах Авиакомпании в устной и письменной речи, в том числе в сети интернет. Информация о порядке поведения работника Авиакомпании в информационном пространстве указана в п.5 ДП.ПУ.06 «Технологии предоставления и обработки информации об АО «АК «НордСтар» в СМИ, социальных сетях и других информационных ресурсах» **выпуск 3 от 27.03.2023** года.
- 2.11.4 Работнику Авиакомпании запрещается вступать в любые негативные обсуждения, связанные с Авиакомпанией, от своего имени и от имени Авиакомпании, в т.ч. в сети Интернет и в пространстве мессенджеров и социальных сетей.

## 3. ТРЕБОВАНИЯ К ВНЕШНЕМУ ВИДУ И ПРАВИЛА НОШЕНИЯ ФОРМЕННОЙ ОДЕЖДЫ ДЛЯ ЛЁТНОГО СОСТАВА

### 3.1. Общие положения

- 3.1.1 Работник, облаченный в форменную одежду – это «лицо Авиакомпании» и окружающие люди воспринимают его не как частное лицо, а как представителя Авиакомпании.
- 3.1.2 Форма требует от человека внутренней собранности, деловитости, дисциплинированности. Отношение к форме свидетельствует не только об индивидуальных качествах человека, но и о том, как он воспринимает свою профессию, свою Авиакомпанию, как он относится к своей работе. Именно поэтому Авиакомпания предъявляет высокие требования к внешнему виду лётного состава.
- 3.1.3 Пилот является гарантом безопасности и качества перевозки для пассажира. Своим внешним видом должен внушать пассажиру доверие и уверенность.
- 3.1.4 При исполнении своих служебных обязанностей лётный состав должен быть одет в форменную одежду установленного образца.
- 3.1.5 Комплект форменной одежды для пилота указан в **ДП.АХД.09** «Процедура заказа и контроля получения форменной одежды».

### 3.2. Ношение знаков различия, нагрудных знаков, орденов и медалей на форменной одежде

- 3.2.1 Знаки различия (таблица 3-01):

Табл.3-01

Знаки различия по должностным категориям командно-лётного состава Авиакомпании

№	Должностные категории	Знаки различия	
		Шевроны на рукава пиджака	Пагоны на плечи форменной рубашки
1	Заместитель генерального директора по ОЛР-Лётный директор	Один широкий и один средний галун золотистого цвета	Один широкий и один средний галун золотистого цвета
2	<b>Заместитель лётного директора - Командир Лётного отряда</b>	Один широкий галун золотистого цвета	Один широкий галун золотистого цвета

3	Главный инструктор-методист-пилот-Начальник службы лётных стандартов	Четыре средних галуна золотистого цвета	Четыре средних галуна золотистого цвета
4	Старший инструктор-методист-пилот - Начальник отдела лётных стандартов		
5	Старший пилот-инструктор - Начальник лётно-методического отдела		
6	Инструктор-методист-пилот		
7	Пилот-инструктор		
8	Командир Авиэскадрильи (АЭ)		
9	Заместитель командира АЭ		
10	Командир воздушного судна	Три средних галуна золотистого цвета	Три средних галуна золотистого цвета
11	Второй пилот		

3.2.2 Ленты орденов и медалей на планках носятся на левой стороне груди на 55 мм ниже уровня верхнего угла лацкана пиджака. В праздничные дни и на торжественных мероприятиях возможно ношение орденов и медалей на лентах.

3.2.3 Нагрудные знаки на пиджаке носятся и располагаются на правой стороне груди:

- 1) Знаки «Заслуженный пилот СССР (РФ)», «Заслуженный штурман СССР (РФ)», «Заслуженный работник транспорта РФ» и т.д. - выше знака Авиакомпания, так, чтобы верхний край пластинки знака был на одном уровне с верхним углом лацкана;
- 2) Знаки «Отличник Аэрофлота (Воздушного транспорта)», «За безаварийный налет часов» размещаются на 10 мм ниже знака Авиакомпания, а при двух знаках – в один ряд, с промежутками между ними в 10 мм;
- 3) Знаки об окончании высшего и среднего специального учебного заведения – ниже других знаков;

### 3.3. Правила ношения форменной одежды

3.3.1 Правила ношения форменной одежды указаны в таблице 3-02.

Табл.3-02

Правила ношения форменной одежды

Пиджак	Чистый и отглаженный. Пиджак должен быть застегнут на все пуговицы. Клапаны карманов должны быть вынуты наружу. В жаркую погоду допускается ходить без пиджака и аккуратно нести на руке. Запрещено ношение неформенных значков, булавок. Запрещено укорачивать длину, изменять фасон пиджака, нашивать пуговицы неустановленного образца.
Брюки	Чистые и отглаженные. Стрелки брюк должны располагаться строго по центру. Длина брюк должна закрывать $\frac{3}{4}$ каблука.
Рубашка	Чистая и отглаженная. Верхняя пуговица всегда должна быть застегнута. Рубашка с длинными рукавами должна быть обязательно застегнута на запястьях. Запрещено закатывать рукава, носить запонки. <b>Примечание:</b> При температуре наружного воздуха +25°C и выше разрешается носить рубашку с короткими рукавами, с предусмотренными наплечными знаками различия, без галстука. Верхняя пуговица рубашки должна быть расстегнута.
Пуловер	Относятся к зимней форменной одежде, допускаются к носке в период с 01 сентября по 31 мая. Чистые и отглаженные. Пуловер носится, только с форменными рубашками и с

	КОРПОРАТИВНАЯ ЭТИКА	Выпуск: 1	Страница 13 из 18
ДП.ПУ.07	<b>ТРЕБОВАНИЯ К ВНЕШНЕМУ ВИДУ И ПРАВИЛА НОШЕНИЯ ФОРМЕННОЙ ОДЕЖДЫ ДЛЯ ЛЁТНОГО СОСТАВА</b>	Ревизия: 2	

	галстуком.
Ремень	Черный, классического образца, пряжка ремня без украшений.
Галстук	Обязателен. Длина до пряжки ремня. Заколка классического образца не должна быть видна при застегнутом пиджаке.
Фуражка, шапка - ушанка	Ношение обязательно соответственно времени года. Кокарда фуражки должна находиться по центру так, чтобы козырек фуражки находился на уровне бровей. Фуражка не должна быть ни надвинута на лоб, ни откинута на затылок. Центр кокарды фуражки должен находиться над переносицей. <b>Примечание:</b> При температуре наружного воздуха +25°C и выше разрешается носить фуражку в руке. Нижний край шапки-ушанки должен быть на расстоянии одного-двух пальцев выше бровей. Ношение шапки-ушанки с опущенными наушниками разрешается при температуре воздуха ниже -15°C.
Куртка демисезонная, куртка зим. «Аляска»	Ношение верхней форменной одежды обязательно соответственно времени года. Клапаны карманов у куртки, плаща должны быть вынуты наружу.
Перчатки, варежки	Черного цвета, без каких-либо рисунков и декоративных вставок.
Обувь	Туфли черные, классического образца, кожаные, гладкие без каких-либо украшений. В районах с жарким и умеренным климатом разрешается носить облегченную обувь черного цвета с закрытым носком и пяткой. Лакированные, замшевые туфли, мокасины, сандалии, носить запрещено. Зимние ботинки/сапоги черные, классического образца, кожаные, без каких-либо украшений. Запрещено заправлять брюки в сапоги. На рейсы в районы крайнего севера, при температуре окружающего воздуха -20°C и ниже допускается ношение утепленной обуви черного цвета, скромного дизайна, без каких-либо рисунков и декоративных вставок.
Носки	Должны быть длинные и без рисунка черные либо под цвет брюк.
Сигнальный жилет	Обязательное ношение при нахождении на перроне. В случае увольнения работник перед сдачей жилета на склад Авиакомпании обязан привести его в надлежащий вид (провести стирку, химчистку) для возможности его дальнейшей эксплуатации вновь принятыми работниками.
Сумка, чемодан	Черного цвета, классического образца. Недопустимо ношение пакетов.
Очки	Классической формы. В солнечную погоду допустимо ношение солнцезащитных очков классической формы. Запрещено ношение солнцезащитных очков в помещении и как украшение на груди и голове.
Ювелирные украшения	Золото или серебро классического образца, скромного дизайна. Допускается только обручальное кольцо. Ношение других колец запрещено. Серьги допускаются только женщинам-пилотам - небольшие по размерам, без ярких, броских камней. Цепочки, кулоны не должны быть надеты поверх одежды. Запрещено ношение цепочек (браслетов) на запястьях.
Часы	Классического образца с секундной стрелкой. Ремешок черный или металлический браслет. Носить часы обязательно.

	КОРПОРАТИВНАЯ ЭТИКА	Выпуск: 1	Страница 14 из 18
ДП.ПУ.07	<b>ТРЕБОВАНИЯ К ВНЕШНЕМУ ВИДУ И ПРАВИЛА НОШЕНИЯ ФОРМЕННОЙ ОДЕЖДЫ ДЛЯ ЛЁТНОГО СОСТАВА</b>	Ревизия: 2	

### 3.4. Требования к внешнему виду

3.4.1 Требования к внешнему виду указаны в таблице 3-03.

Табл.3-03

Требования к внешнему виду

Волосы	Классическая стрижка. Волосы должны быть чистыми, не должны касаться воротничка рубашки, нависать над ушами, падать на глаза. Запрещено окрашивание волос, эффект мокрых волос и бритые «наголо». <b>Для женщин-пилотов:</b> волосы чистые и ухоженные должны быть уложены или собраны в аккуратную причёску, не должны касаться плеч, падать на лицо при наклоне головы, челка не должна закрывать глаза. Цвет волос должен быть естественным. Допускается окрашивание, неяркое мелирование и тонирование в естественных тонах.
Борода, усы	Лицо чисто выбрито. Борода, усы должны быть не длинные и аккуратно подстриженные.
Руки и ногти	Руки и ногти необходимо содержать в чистоте и хорошем состоянии. Руки должны быть ухожены. Ногти пострижены и подпилены.
Зубы	Зубы должны быть здоровыми, отсутствие зубов и дефекты недопустимы. Необходимо следить за свежестью дыхания.
Татуировки, пирсинг.	На видимых частях тела, лице запрещены.
Личная гигиена	Сотрудник должен быть подтянутым, опрятным и выглядеть «свежим» в течение всего рабочего времени. Недопустимо наличие неприятных, резких запахов (тела, дыхания и т.п.). Запрещено использовать туалетную воду с резким запахом. Всегда иметь при себе средства личной гигиены (дезодорант, бритву, лосьон и т.д.).
Макияж (для женщин-пилотов)	Запрещается использовать слишком яркие (вызывающие) тона. Запрещается использовать косметические средства с блестками, контрастный макияж и чрезмерное количество косметики.

### 3.5. Правила поведения в форменной одежде

- 3.5.1 При нахождении в форменной одежде лётный состав всегда должен выглядеть опрятно и подтянуто.
- 3.5.2 Форменную одежду необходимо носить только во время работы и беречь ее.
- 3.5.3 Каждый пилот несёт личную ответственность за свой внешний вид. За нарушение правил ношения формы одежды к нарушителю могут быть применены меры дисциплинарного и материального воздействия.
- 3.5.4 При исполнении служебных обязанностей в форменной одежде запрещено:
- смешивать элементы повседневной и форменной одежды
  - приводить свой внешний вид в порядок в присутствии пассажиров;
  - держать руки в карманах;
  - жестикулировать;
  - сидя разговаривать с пассажирами;
  - громко разговаривать с коллегами;
  - делать замечания друг другу в присутствии пассажиров;
  - обсуждать с пассажирами и коллегами в присутствии других пассажиров личные проблемы и вопросы, касающиеся дел Авиакомпании;
  - читать;

	КОРПОРАТИВНАЯ ЭТИКА	Выпуск: 1	Страница 15 из 18
ДП.ПУ.07	<b>ТРЕБОВАНИЯ К ВНЕШНЕМУ ВИДУ И ПРАВИЛА НОШЕНИЯ СПЕЦОДЕЖДЫ ДЛЯ ТЕХНИЧЕСКОГО СОСТАВА</b>	Ревизия: 2	

- пользоваться мобильным телефоном, наушниками, другими электронными приборами в личных целях;
- употреблять спиртные напитки;
- жевать жевательную резинку;
- есть в присутствии пассажиров;
- курить.

## **4. ТРЕБОВАНИЯ К ВНЕШНЕМУ ВИДУ И ПРАВИЛА НОШЕНИЯ СПЕЦОДЕЖДЫ ДЛЯ ТЕХНИЧЕСКОГО СОСТАВА**

### **4.1. Общие положения**

- 4.1.1 Работник, облачённый в одежду с символикой Авиакомпании, независимо от того, является одежда специальной, предназначенной для индивидуальной защиты на время проведения работ или является форменной одеждой – это «лицо Авиакомпании» и окружающие люди воспринимают его не как частное лицо, а как представителя Авиакомпании.
- 4.1.2 Специальная индивидуальная защитная одежда, как и форма, требует от человека внутренней собранности, деловитости, дисциплинированности. Отношение к ней свидетельствует не только об индивидуальных качествах человека, но и о том, как он воспринимает свою профессию, свою Авиакомпанию, как он относится к своей работе. Именно поэтому Авиакомпания предъявляет высокие требования к внешнему техническому составу.
- 4.1.3 При исполнении своих служебных обязанностей технический состав должен быть одет в специальную одежду установленного образца.

### **4.2. Правила поведения в специальной одежде**

- 4.2.1 Специальную одежду необходимо носить только во время работы.
- 4.2.2 Каждый специалист несёт личную ответственность за свой внешний вид. За нарушение правил ношения специальной одежды к нарушителю могут быть применены меры дисциплинарного и материального воздействия.
- 4.2.3 При исполнении служебных обязанностей в специальной одежде запрещено:
- смешивать элементы повседневной и специальной одежды
  - делать замечания друг другу в присутствии пассажиров;
  - обсуждать с пассажирами и коллегами в присутствии других пассажиров личные проблемы и вопросы, касающиеся дел Авиакомпании;
  - читать;
  - пользоваться мобильным телефоном, наушниками, другими электронными приборами в личных целях;
  - употреблять спиртные напитки;
  - жевать жевательную резинку;
  - есть в присутствии пассажиров;
  - курить.

	КОРПОРАТИВНАЯ ЭТИКА	Выпуск: 1	Страница 16 из 18
ДП.ПУ.07	<b>ПРИЛОЖЕНИЕ 1</b> <b>РЕКОМЕНДАЦИИ ПРИ ВЕДЕНИИ</b> <b>ТЕЛЕФОННЫХ ПЕРЕГОВОРОВ НА РУССКОМ И АНГЛИЙСКОМ ЯЗЫКЕ</b>	Ревизия: 2	

**ПРИЛОЖЕНИЕ 1**  
**РЕКОМЕНДАЦИИ ПРИ ВЕДЕНИИ**  
**ТЕЛЕФОННЫХ ПЕРЕГОВОРОВ НА РУССКОМ И АНГЛИЙСКОМ ЯЗЫКЕ**  
**НА РУССКОМ ЯЗЫКЕ**

- 1) Обычные формы приветствия:
  - Здравствуйте. / Добрый день. / Добрый вечер. / Доброе утро.
- 2) Как представиться:
  - Авиакомпания \_\_\_\_, должность, Ф.И.О. (звонок в любой офис).
  - Авиакомпания \_\_\_\_, приемная Директора филиала.
- 3) Как позвать к телефону:
  - Могу я поговорить с \_\_\_\_\_
  - Соедините меня, пожалуйста, с \_\_\_\_\_
- 4) Утвердительный ответ на просьбу:
  - Одну минуту. / Он (она) сейчас подойдет. / Сейчас приглашу.
  - Соединяю.
  - Подождите, пожалуйста. / Он (она) сейчас освободится.
- 5) Отрицательный ответ на просьбу:
  - Его (её) сейчас нет на месте.
  - Позвоните, пожалуйста, по другому телефону (необходимо дать номер телефона).
  - Он (она) здесь не бывает, позвоните по телефону (необходимо дать номер телефона).
  - Он (она) уехал(а) / Он (она) в командировке. / Он (она) в отпуске.
- 6) Вопрос «кто звонит»:
  - Простите, как Вас представить? / Простите, кто его (её) спрашивает?
  - Как Ваша фамилия (ваше имя, отчество)?
  - Простите, я не расслышала: кто говорит?
- 7) Как выразить согласие выполнить просьбу собеседника:
  - Хорошо. Я передам (позвоню, всё сделаю и т. д.).
  - Не волнуйтесь, я обязательно передам (позвоню и т. д.).
  - Надеюсь, что смогу Вам помочь (это сделать и т. д.).
- 8) Выражение неуверенности:
  - Возможно. / Вполне возможно. / Может быть. / Наверное. Вероятно.
  - Мне (нам) нужно обдумать (обсудить) это (ваше, их) предложение.
- 9) Выражение согласия со сказанным:
  - Вы (абсолютно) правы. / Я с Вами (абсолютно, полностью) согласен (согласна).
  - Да, это так. / Я (мы) тоже так думаю (думаем).
- 10) Выражение несогласия со сказанным:
  - Извините, / не могу с Вами согласиться.
- 11) Просьба о встрече:
  - Мне необходимо (нужно) с Вами встретиться (поговорить, увидеться и т.д.).
  - Где и когда мы можем с Вами встретиться (обсудить этот вопрос, поговорить ...)?
  - Где и когда Вам удобно со мной встретиться?
- 12) Как прервать собеседника:
  - Извините, но у меня сейчас, к сожалению, нет времени обсуждать этот вопрос.
  - Понимаю. Давайте обсудим это завтра, часов в 9 утра (поговорим об этом вечером...)

	КОРПОРАТИВНАЯ ЭТИКА	Выпуск: 1	
ДП.ПУ.07	<b>ПРИЛОЖЕНИЕ 1</b> <b>РЕКОМЕНДАЦИИ ПРИ ВЕДЕНИИ</b> <b>ТЕЛЕФОННЫХ ПЕРЕГОВОРОВ НА РУССКОМ И АНГЛИЙСКОМ ЯЗЫКЕ</b>	Ревизия: 2	Страница 17 из 18

- Вы не могли бы позвонить мне через час (завтра, вечером и т. д.)?
- 13) Выражение благодарности:
  - Спасибо. Благодарю Вас (тебя). /Спасибо, что Вы позвонили (сообщили нам об этом).
  - Большое спасибо! / Очень Вам (тебе) благодарен (благодарна).
  - Я Вам (тебе) очень признателен (признательна)!
- 14) Как закончить разговор:
  - До свидания. / Всего доброго. / Спасибо, что позвонили.
  - Позвоните завтра (вечером и т. д.). / Жду (ждём) Вашего звонка.
- 15) Окончание разговора по вашей инициативе.
  - Спасибо, что позвонили, но у меня сейчас срочное дело.
  - Хорошо. Я не хочу больше отнимать у Вас время.
  - Спасибо за то, что Вы нашли время поговорить со мной. Я знаю, что Вы очень заняты.
- 16) Модели, касающиеся окончания разговора и каких-либо будущих действий.
  - Давайте обсудим всё через несколько дней.
  - Давайте ещё раз поговорим и оценим, что у нас в результате получилось.
  - Я Вам позвоню в следующую среду.

### НА АНГЛИЙСКОМ ЯЗЫКЕ

- 1) Как назвать телефонный номер:
 

К примеру, телефонный номер, который вы должны передать по телефону: 8(495)783-00-42 произносится как:

**"Eight (four nine five) seven eight three - double oh – four two"**

Когда вы называете семизначный номер, разделите цифры по блокам по две - три цифры в каждом, делая паузу после каждого блока.
- 2) Произнесение знаков пунктуации, используемых в адресах e-mail:
  - «@» - произносится как «at»
  - К примеру, info@nordstar.su произносится «*info, at, nordstar, dot, su*»;
  - «/» - произносится как «*forward slash*»;
  - «-» - произносится как «*dash*»;
  - «\_» - произносится как «*underscore*».
- 3) Примеры телефонного разговора:
  - Когда Вы дозвонились:
 

"Can I speak to ..., please?"(Могу я поговорить с...) или "Is ... there, please?" (... на месте?);

Вам могут ответить:

"May I ask who's calling?"(Могу я спросить, кто звонит?) или "Could I have your name, please?"(Скажите, как вас зовут?);

Вы в ответ:

"Yes, this is Natalia Noskova speaking." (Да, говорит Наталья Носкова).

    - Как оставить или получить сообщение:
 

"I'm afraid Mr Smith is... (Я боюсь, что мистер Смит.....)

...out of the office today." (...не в офисе сегодня);

...off sick today." (... болеет);

in a meeting" (... на совещании);

... on holiday." (... в отпуске).

Или

"I'm afraid his line is engaged." (Извините, но линия занята).

	КОРПОРАТИВНАЯ ЭТИКА	Выпуск: 1	Страница 18 из 18
ДП.ПУ.07	<b>ПРИЛОЖЕНИЕ 1</b> <b>РЕКОМЕНДАЦИИ ПРИ ВЕДЕНИИ</b> <b>ТЕЛЕФОННЫХ ПЕРЕГОВОРОВ НА РУССКОМ И АНГЛИЙСКОМ ЯЗЫКЕ</b>	Ревизия: 2	

"Would you like to leave a message?" (Не хотели бы вы оставить сообщение)?

Или

"Could you ask him to call me back?" (Не могли бы вы попросить его перезвонить мне?)

"Could you ask him to return my call?" (то же).

"Does he have your number?" (У него есть ваш номер?)

Или

"What's your number, please?" (Каков номер вашего телефона?).

Или

"Could I leave a message, please?" (Я могу оставить сообщение?)

"Yes, certainly." или "Yes, of course." (Да, конечно.)