

KODEKS ETYCZNY BEST LINGUA

Etyka oznacza normy moralne, które przekładają ogólne ideały i wartości, przyjęte przez społeczeństwo, na praktykę dnia codziennego.

Przepisy ogólne

§ 1

1. Ilekroć w niniejszym dokumencie mowa jest o:
 - a) Kodeksie – należy przez to rozumieć Kodeks etyczny BEST LINGUA.
 - b) Przedsiębiorstwo – należy przez to rozumieć BEST LINGUA Monika Mazur, ul. Reformacka 6, 35-026 Rzeszów, zarejestrowane pod nr NIP: 8161405781, REGON: 180387812; Nazwa skrócona BEST LINGUA. Dalej zwany Organizatorem.
 - c) Organizator realizuje usługi szkoleniowe z dofinansowaniem w Bazie Usług Rozwojowych (BUR), ale także usługi szkoleniowe w formie lekcji językowych prowadzonych w Ogólnopolskiej Szkole Językowej British School w Rzeszowie.
 - d) Pracowników i współpracowników – należy przez to rozumieć pracowników zatrudnionych w BEST LINGUA, niezależnie od formy zatrudnienia i czasu jej trwania (umowa o pracę, umowa zlecenie, umowa o dzieło) oraz współpracowników (trenerów, wykładowców, lektorów).

§ 2

Kodeks etyczny BEST LINGUA zawiera zbiór zasad postępowania oraz norm etycznych i społecznych, jakie obowiązują każdego pracownika i współpracownika.

§ 3

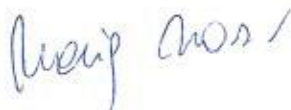
Obowiązkiem pracownika i współpracownika jest zapoznanie się z Kodeksem etycznym, stosowanie jego zasad oraz upowszechnianie tych zapisów w środowisku pracy.

Współpraca wewnętrzna

§ 4

Od pracy każdego pracownika i współpracownika BEST LINGUA zależy dobro przedsiębiorstwa i to, w jaki sposób jest ono postrzegane. Pracownicy swoją postawą i zachowaniem tworzą wizytówkę BEST LINGUA. Dlatego wewnętrzne relacje oparte są na poniższych zasadach:

- a) relacje pomiędzy pracownikami oparte są na szacunku;
- b) postawa pracownika charakteryzuje się poszanowaniem norm etycznych i społecznych oraz przestrzeganiem uznanych zasad postępowania;
- c) pracownik powinien wykazywać się wysoką kulturą osobistą względem współpracowników i kadry zarządzającej;
- d) w BEST LINGUA wszyscy pracownicy są równi i nikt nie ma prawa być dyskryminowany, niezależnie od płci, rasy, wyznania, koloru skóry, narodowości, wieku, orientacji seksualnej, czy stanu cywilnego;
- e) działania pracownika w żaden sposób nie mogą wiązać się z manifestowaniem wyznawanych poglądów politycznych, religijnych itp. Prywatne poglądy pracownika nie mogą wpływać na jakość świadczonych przez nich usług;
- f) w miarę możliwości pracownicy są dla siebie pomocni i wzajemnie się wspierają w wykonywanych obowiązkach;
- g) żaden z pracowników nie ma prawa przypisywać sobie pomysłów czy sukcesów innych osób;
- h) wszelkie kwestie sporne są rozwiązywane polubownie, bez zbędnych emocji;



- i) osobiste upodobania pracowników (sympatie i antypatie) nie mogą mieć wpływu na pracę i służbowe kontakty z innymi pracownikami;
- j) pracownicy starają się słuchać siebie nawzajem – każda opinia jest cenna i wartościowa, nawet te sprzeczne z poglądami danego pracownika;
- k) komunikacja między pracownikami jest przejrzysta, zrozumiała i bezpośrednia – unikamy zbędnych „szumów komunikacyjnych”;
- l) zabrania się podejmowania, czy praktykowania jakichkolwiek działań mogących świadczyć o molestowaniu seksualnym, maltretowaniu fizycznym lub psychicznym, czy mobbingu;
- m) zatrudnienie w BEST LINGUA odbywa się każdorazowo z uwzględnieniem posiadanych kompetencji, kwalifikacji i doświadczenia;
- n) awanse w BEST LINGUA odbywają się z uwzględnieniem równości i transparentności i odnoszą się do kompetencji, kwalifikacji, doświadczenia kandydata do awansu oraz jego osiągnięć;
- o) wszyscy pracujemy na wizerunek BEST LINGUA;
- p) pracownicy są czynnie włączani w rozwój i promocję przedsiębiorstwa.

Współpraca zewnętrzna

§ 5

Standardem w BEST LINGUA jest dbanie o stworzenie i podtrzymywanie relacji o jak najwyższej jakości ze wszystkimi partnerami biznesowymi, współpracownikami, klientami i uczestnikami szkoleń. Kadra każdorazowo kieruje się zasadą wzajemnego szacunku i wysokiej kultury osobistej, kierując się podstawowymi zasadami, jak:

- a) pracownicy dbają, aby obsługa w BEST LINGUA była na jak najwyższym poziomie, w tym również dąży do rozwoju zawodowego i osobistego, poprzez nieustanne zdobywanie oraz pogłębianie swojej wiedzy, umiejętności oraz kwalifikacji;
- b) pracownicy dążą do tworzenia miłej, przyjaznej oraz satysfakcjonującej każdą stronę współpracy;
- c) pracownicy powinni wykazywać się wysoką kulturą osobistą względem współpracowników, partnerów biznesowych, klientów, czy też uczestników szkoleń;
- d) każdy współpracownik, partner biznesowy, klient, czy uczestnik szkolenia traktowany jest z szacunkiem;
- e) działania pracownika w żaden sposób nie mogą wiązać się z manifestowaniem wyznawanych poglądów politycznych, religijnych itp. Prywatne poglądy pracownika nie mogą wpływać na relacje ze współpracownikami, partnerami biznesowymi, klientami, czy uczestnikami szkoleń;
- f) pracownicy przy rozpatrywaniu spraw i podejmowaniu jakichkolwiek decyzji, przestrzegają zasady równego traktowania i niedyskryminowania osób ze szczególnymi potrzebami funkcjonalnymi. Nikt z otoczenia BEST LINGUA nie może dyskryminować żadnego klienta lub uczestnika szkoleń ze względu na wiek, płeć, pochodzenie, wyznanie, rasę, niepełnosprawność, orientację seksualną lub inne;
- g) pracownicy starają się wspierać klientów i uczestników szkoleń w doborze wsparcia i usług oferowanych przez BEST LINGUA oraz wzmacniać ich w rozwiązywaniu ich trudności w obszarze współpracy z nami;
- h) pracownicy udzielają kompetentnych i wyczerpujących odpowiedzi na nurtujące pytania klientów, uczestników szkoleń, współpracowników lub/i partnerów biznesowych;
- i) pracownicy starają się udzielać odpowiedzi na zadawane pytania bez zbędnej zwłoki (e-mail, tel., bezpośrednio);

Monika Mar

- j) pracownicy starają się być wiarygodni, tzn. nie zapewniają klientów lub uczestników szkoleń, że są w stanie zrealizować każde zamówienie / każdą prośbę / każdy zapis w dowolnym terminie i na dowolną usługę, jeżeli faktycznie tak nie jest;
- k) pracownicy starają się wywiązywać ze złożonych obietnic klientom lub uczestnikom szkoleń, niezależnie czy zostały one sporządzone na piśmie, czy przedstawione ustnie. Jeżeli natomiast z jakichś powodów pojawiły się zmiany we wcześniejszych uzgodnieniach, informują o tym zainteresowaną osobę;
- l) pracownicy BEST LINGUA rzetelnie regulują złożone zobowiązania i oczekują tego samego od swych współpracowników i partnerów biznesowych;
- m) pracownicy informują współpracowników i partnerów biznesowych jak najszybciej o wszelkich istotnych zmianach dotyczących funkcjonowania BEST LINGUA – nie możemy dopuścić, aby nasi kooperanci dowiadawali się o kluczowych kwestiach dotyczących przedsiębiorstwa od stron trzecich;
- n) pracownicy starają się wsłuchiwać w prośby i oczekiwania klienta, aby efektywnie wesprzeć go w doborze usługi, którą potencjalnie jest zainteresowany.

§ 6

Pracownicy przedsiębiorstwa mogą przyjmować od klientów gratyfikacje niematerialne do kwoty nie wyższej niż 50 PLN.

§ 7

Pracownik i współpracownik przedsiębiorstwa powinien poinformować klienta przedsiębiorstwa/uczestników szkoleń o możliwości złożenia skarg i wniosków oraz pochwał do jego bezpośredniego przełożonego na adres przedsiębiorstwa:

BEST LINGUA Monika Mazur

ul. Reformacka 6, 35-026 Rzeszów

e-mail: monika.mazur@britishschool.pl, tel. 692652488

§ 8

Pracownicy i współpracownicy przedsiębiorstwa zobowiązują się do zapewnienia dyskrecji, bezpieczeństwa oraz poufności przekazywanych im informacji, respektując prawa autorskie i prawa własności intelektualnej względem pomysłów klientów przedsiębiorstwa/uczestników szkoleń.

§ 9

Pracownicy i współpracownicy przedsiębiorstwa zobowiązują się do rygorystycznego przestrzegania obowiązków i przepisów prawnych dotyczących ochrony danych osobowych.

§ 10

Kadra zarządzająca przedsiębiorstwa zapewnienia równe traktowanie pracowników, współpracowników, ale również klientów i uczestników szkoleń, bez względu na wiek, płeć, pochodzenie, wyznanie, rasę, niepełnosprawność czy orientację seksualną.

Zrównoważony rozwój

§ 11

Podstawowym założeniem zrównoważonego rozwoju jest takie prowadzenie polityki i działań gospodarczych oraz tych, dotyczących życia społecznego, aby zachować zasoby i walory środowiska w stanie zapewniającym możliwość korzystania z nich, zarówno przez obecne, jak i przyszłe pokolenia.

§ 12

Codzienna działalność i funkcjonowanie przedsiębiorstwa prowadzona jest w taki sposób, aby ograniczyć niekorzystny wpływ na środowisko. Wszelkie niezbędne do prawidłowego działania

Anaël No

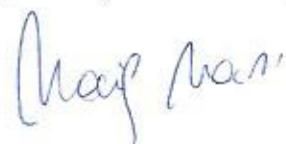
surowce, jak: energia elektryczna, woda czy papier, używane są w sposób przemysłowy i oszczędny, np. poprzez:

- a) maksymalne wykorzystanie światła dziennego;
- b) wyłączanie światła w momencie opuszczania pomieszczenia;
- c) wyłączania wszelkich urządzeń i maszyn po zakończonej pracy;
- d) wyłączanie trybu stand-by komputerów („zamknij system” zamiast „wyloguj”);
- e) włączanie drukarek i skanera dopiero w momencie, gdy są potrzebne;
- f) stosowanie żarówek energooszczędnych lub oświetlenia led;
- g) drukowanie materiałów wyłącznie niezbędnych;
- h) dwustronne drukowanie – wszystkie materiały drukowane są dwustronnie;
- i) wykorzystanie w miarę możliwości papieru makulaturowego;
- j) segregację zużytego papieru i innych odpadów powstałych w wyniku pracy przedsiębiorstwa;
- k) promowanie tele- i wideokonferencji zamiast przemieszczania się na spotkania;
- l) wprowadzanie procesów elektronicznego obiegu dokumentów – zastąpienie druków i formularzy ich wersją elektroniczną;
- m) wdrażanie „zielonych praktyk” w codziennym funkcjonowaniu biura.

Stosunek do regulacji prawnych

§ 13

1. Przedsiębiorstwo BEST LINGUA Monika Mazur bezwzględnie przestrzega i szanuje cudzy dorobek w zakresie programów autorskich, przygotowanych materiałów szkoleniowych, scenariuszy zajęć, testów wiedzy oraz innych przejawów działalności twórczej. Tym samym przedsiębiorstwo bezwzględnie przestrzega zapisów ustawy z dn. 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (t.j. Dz. U. 2025, poz. 24).
2. Przedsiębiorstwo BEST LINGUA Monika Mazur bezwzględnie przestrzega praktyk chroniących cudzy dorobek intelektualny – zarówno wszystkich swoich pracowników i współpracowników, jak i klientów i uczestników szkoleń, przestrzegając przepisów ustawy z dnia 30 czerwca 2000 r. Prawo własności przemysłowej (t.j. Dz. U. 2023, poz. 1170) względem praw autorskich i własności intelektualnej uczestnika usługi, klienta oraz prowadzonego przez niego przedsiębiorstwa oraz swoich współpracowników.
3. Przedsiębiorstwo BEST LINGUA Monika Mazur skutecznie i z pełną świadomością nie dopuszcza do sytuacji mogących mieć znamiona działań o charakterze nieuczciwej konkurencji, przestrzegając przepisów ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (t.j. Dz. U. 2022, poz. 1233). Sytuacje, o których mowa dotyczą m.in.: komentowania sytuacji prawnych lub finansowych mających miejsce w firmach konkurencyjnych, problemach z kadrą przedsiębiorstw konkurencyjnych, czy też innymi zdarzeniami, które mogą przedstawiać lub przyczyniać się do tworzenia wizerunku firm konkurencyjnych, jako firmy w pogarszającej się sytuacji na rynku i inne.
4. Przedsiębiorstwo BEST LINGUA Monika Mazur w sposobach projektowania i realizacji świadczonych usług stara się uwzględniać szeroko pojęty postulat dostępności dla osób z różnego rodzaju ograniczeniami, czy też niepełnosprawnościami, zgodnie z postanowieniami Konwencji o prawach osób niepełnosprawnych oraz Ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (t.j. Dz. U. 2024, poz. 1411).
5. Przedsiębiorstwo BEST LINGUA Monika Mazur z uwagi, że część pracowników i współpracowników pracuje z małoletnimi, bezwzględnie przestrzega przepisów wynikających z ustawy z dnia 13 maja 2016 r. o przeciwdziałaniu zagrożeniom przestępczością na tle seksualnym



i ochronie małoletnich (tj. Dz. U. 2024, poz. 1802). W tym celu zostały przyjęte stosowane rozwiązania w przedsiębiorstwie.

6. Przedsiębiorstwo BEST LINGUA Monika Mazur z uwagi, że przetwarza dane osobowe pracowników, współpracowników, partnerów biznesowych, ale również klientów i uczestników szkoleń, bezwzględnie przestrzega przepisów wynikających z ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (t.j. Dz. U. 2019, poz. 1781) oraz Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE – Dz. U. UE L 119/1, zwanego potocznie RODO. W tym celu zostały przyjęte stosowane rozwiązania w przedsiębiorstwie.
7. Przedsiębiorstwo BEST LINGUA Monika Mazur rygorystycznie przestrzega wymagań Znak jakości TGLS QA oraz innych norm, standardów i zasad, które wynikają z kodeksów, regulaminów i innych regulacji w szeroko pojętym otoczeniu biznesowo-administracyjnym.
8. Przedsiębiorstwo BEST LINGUA Monika Mazur przy realizacji i organizacji usług szkoleniowych z dofinansowaniem rygorystycznie przestrzega wymagań Regulaminu BUR oraz Wytycznych dla wydatkowania środków unijnych, w tym m.in. EFS+ w ramach regionalnych programów na lata 2021-2027.
9. Przedsiębiorstwo BEST LINGUA Monika Mazur zobowiązuje swoich pracowników, współpracowników i partnerów biznesowych do przestrzegania praktyk rekomendowanych w niniejszym dokumencie.
10. Przedsiębiorstwo BEST LINGUA Monika Mazur dobierając współpracowników i partnerów biznesowych każdorazowo kieruje się przesłankami merytorycznymi oraz organizacyjnymi.

Postanowienia końcowe

§ 14

Zasady Kodeksu etycznego wynikają z ogólnych norm moralnych i społecznych, zasad zrównoważonego rozwoju oraz standardów działania BEST LINGUA Monika Mazur.

§ 15

Kadra BEST LINGUA Monika Mazur zobowiązana jest do przestrzegania postanowień Kodeksu etycznego BEST LINGUA i kierowania się jego zasadami.

§ 16

Kadra BEST LINGUA Monika Mazur zobowiązana jest do przestrzegania ogólnie przyjętych norm współżycia społecznego.

§ 17

Zapisy niniejszego Kodeksu etycznego obejmują także zewnętrznych współpracowników przedsiębiorstwa i partnerów biznesowych.

§ 18

Obowiązujące standardy zachowań etycznych podlegają corocznej wewnętrznej ewaluacji.

§ 19

Kierownictwo przedsiębiorstwa odpowiedzialne jest za zapoznanie personelu z Kodeksem etycznym BEST LINGUA oraz egzekwowaniem jego zapisów.


WŁAŚCICIEL
Monika Mazur
BEST LINGUA
Monika Mazur
ul. Reformacka 6, 35-026 Rzeszów
NIP: 8161405781, Regon 180387812
tel. 515 130 122