

КОДЕКС ЕТИКИ

мережі бізнесу «Доброчесний виробник»

Загальні положення

Система етики мережі «Доброчесний виробник» – це сукупність професійних, культурних і морально-етичних цінностей, які сприяють об'єднанню учасників мережі, згуртовують їх в єдину команду і створюють необхідні умови для вирішення Базового питання та самовідтворення мережі.

Загальна система етики мережі «Доброчесний виробник» базується на:

- # Людях
- # Амбіціях учасника
- # Зв'язках
- # Енергії
- # Баченні
- # Місії мережі

Цінності

Наші цінності – це філософія нашої спільної справи. Цінності лежать в основі побудови мережі та подальшого мережування як засобу досягнення Базового питання, реалізації амбіцій кожного, базованих на принципах толерантності та інклюзивності, втіленні нашої місії. Цінності визначають всі зв'язки та процеси, визначають поведінку і є запорукою досягнення очікуваних змін. Це те, що є підґрунтям для будь-яких дій і рішень.

Розуміючи, що в умовах сучасного світу, який постійно змінюється, успіху досягають лише ті, хто відкритий та рухається вперед, ми, Мережа свідомого, доброчесного бізнесу, прагнемо до довготривалих рівноправних відносин з представниками національного та міжнародного бізнес-середовища і фахівців з безпечності й якості аграрної та харчової продукції. Ми робимо все, що від нас залежить, для формування відкритого середовища та ефективної системи дотримання найвищих стандартів та вимог сучасного бізнесу та суспільства.

Прагнення мережі бізнесу «Доброчесний виробник» випускати сучасну високоякісну харчову продукцію відображено в цінностях мережі:

- * Професійний захист
- * Обмін інформацією
- * Набуття компетентностей
- * Кооперування з колегами
- * Спільні заходи
- * Спільні проекти
- * Спільні продукти

Принципи мережі бізнесу «Доброчесний виробник»

Політикою мережі бізнесу «Доброчесний виробник» є забезпечення прозорого та відкритого спілкування, яке відповідає моральним, етичним та правовим стандартам України та світу. Для того, щоб підтвердити ці принципи, мережа прийняла цей Кодекс, який застосовується як до мережі в цілому, так і до всіх її учасників зокрема.

Керівні принципи, що містяться в цьому Кодексі є загальними принципами, яким слідують усі: члени Координаційної ради мережі, координатори організаційних утворень мережі, учасники. Ось короткий опис цих принципів:

● **Компетентність (професіоналізм)**

Ми відкриті для всіх, однак при цьому ретельно підбираємо партнерів по роботі в мережі бізнесу «Доброчесний виробник». Наші учасники – це високо кваліфіковані спеціалісти з творчим та професійним потенціалом. Ми розуміємо, як важливо розвивати потенціал наших колег, тому ми створюємо умови для системного підвищення рівня їх професійних знань та вмінь і тим самим сприяємо підвищенню якості товарів і послуг аграрного та харчового бізнесу. Наші учасники мережі під час прийняття рішень спираються на перевірені факти та несуть персональну відповідальності за якість та конструктивний підхід до прийняття рішень.

● **Корисність**

Коли ми приймаємо рішення, пов'язані з нашої професійною діяльністю, ми завжди в першу чергу обговорюємо їх у мережі, враховуємо інтереси та потреби учасника та клієнта.

- **Прозорість (відкритість)**

Ми вважаємо, що ідеї прозорості функціонування та відкритості інформації важливі для кожного члена нашої команди. Ми будемо довірчі та партнерські відносини з партнерами як у команді, так і у роботі з клієнтами. Рівноправне партнерство та прозорість інформації для бізнесу, клієнтів, членів та партнерів допомагає нам досягати вищих результатів та забезпечує постійне зростання якості послуг.

- **Клієнт – орієнтованість**

Ми прагнемо у повній мірі передбачати та задовольняти потреби наших внутрішніх та зовнішніх партнерів. Ми повинні бути гнучкими та постійно вдосконалювати свою діяльність. Ми турбуємося про якісне обслуговування наших клієнтів.

- **Постійне самовдосконалення**

Ми розуміємо як важливо розвивати професійний потенціал бізнесу, визнаючи, що в людини не може бути відповідей на всі питання і люди мають право звернутись за порадою, допомогою або пройти додаткове навчання для вирішення професійних завдань. Ми вітаємо відкрите бажання учасників мережі до гармонійного розвитку, яке складається з прагнень до особистого духовного та професійного вдосконалення. Ми піклуємося про те, щоб творче і зацікавлене ставлення до роботи було повсякденною нормою. Постійне розширення меж знань – це спосіб завжди бути на крок попереду, створюючи нові продукти та послуги, підвищуючи ефективність та якість нашої роботи, економічну ефективність нашого бізнесу, задоволеність наших клієнтів та партнерів.

- **Командність**

Ми – єдина команда, у нас спільні цінності, цілі та ми діємо в інтересах кожного окремо та мережі в цілому. Ми переконані, що ефективного результату можна досягти лише завдяки злагодженій роботі у команді, кожен член якої несе персональну відповідальність за загальний результат, не наголошуючи на цьому. Ми відкриті до співпраці, допомагаємо і підтримуємо один одного. Ми займаємо рівну партнерську позицію при спілкуванні. Ми уважні до думок оточуючих. Кожен з нас може бути впевнений, що його колеги виконають взяті на себе зобов'язання для досягнення спільної мети.

Правила ділового спілкування в мережі

Правила ділового спілкування – це встановлений порядок взаємин у мережі. Специфіка мережування передбачає мінімальну регламентацію цих стосунків, яка зумовлена формуванням стилю мережі, базованого на цінностях членів, правилах їх поведінки як всередині мережі, так поза її межами.

Правила ділового спілкування поширюються на стосунки представників бізнесу, який є учасником мережі:, з

- # колегами та партнерами
- # клієнтами
- # засобами масової інформації, інтернет-ресурсами, соціальними мережами
- # представниками органів державної влади

Правила взаємодії з партнерами та клієнтами

Під час взаємодії з партнерами ми залучаємо до процесу всі можливі форми офіційної комунікації: он-лайн майданчик мережі, телефонні переговори, листування (у тому числі за допомогою електронної пошти).

Основу ефективної вербальної комунікації становлять:

- * психологічна готовність до співпраці
- * орієнтованість на реалізацію базового питання мережі
- * інтонація, тактовність і тембр голосу
- * конструктивізм та ділова етика члена мережі

Декілька корисних порад:

! До початку зустрічі з партнером необхідно підготувати чіткі аргументи і факти, переваги та недоліки, окреслити проблемні питання, що мають значення для клієнта та його бізнесу і підпорядковані базовому питанню мережі під час прийняття ним рішення. Приділяйте особливу увагу важливим деталям розмови. За необхідністю задавайте уточнюючі питання. Робіть паузи. Будьте ввічливі, пунктуальні і уважні. Не перебивайте. Намагайтеся викликати у клієнта позитивні емоції.

! Експерт завжди пам'ятає, що спілкування з клієнтом починається з доброзичливого вітання. Під час візиту до клієнта необхідно підготувати презентаційні матеріали про мережу з метою ознайомлення клієнта з спектром послуг.

! Домовленості, зафіксовані під час зустрічі, повинні бути виконані вчасно. Якщо вами було виявлено, що для виконання завдання знадобиться більше часу, ніж було погоджено, невідкладно повідомте це зацікавленій стороні. Обов'язково вибачтеся перед клієнтом за недотримання термінів, повідомте причину та запропонуйте новий термін. Обов'язково отримайте зворотній зв'язок щодо погодження нового терміну.

! З метою уникнення недотримання термінів з вашої сторони рекомендується наступне. Якщо під час комунікації з клієнтом ви не можете проаналізувати складність виконання завдання, або ж завдання потребує залучення колег, ви можете сказати орієнтовний час виконання пояснивши причину та повідомивши, що після необхідних консультацій Ви невідкладно повідомите йому термін виконання. Завжди цікавтеся задоволені клієнт результатами вашої роботи, аналізуйте результати отриманого зворотного зв'язку і пропонуйте шляхи поліпшення взаємовідносин з клієнтами та партнерами.

! Слід пам'ятати, що довіра, повага, пошук і досягнення компромісів, виконання зобов'язань формують лояльне ставлення наших партнерів і формують підвалини сталості та самовідтворення мережі.

Взаємодія із ЗМІ, інтернет-ресурсами та соціальними мережами

Контактуючи із засобами масової інформації, інтернет-ресурсами та соціальними мережами члени мережі повинні відповідати її іміджу, діяти відповідно до прийнятих правил поведінки.

Репрезентуючи мережу, її учасники узгоджують контекст повідомлення. Не дозволяється запрошувати представників засобів масової інформації, розміщувати рекламні та PR матеріали, давати інтерв'ю зовнішнім засобам масової інформації без попереднього узгодження з колегами та координаційними групами.

При роботі з інтернет-ресурсами учасники допускаються до закритих сторінок в залежності від рівня доступу.

Члени можуть представляти мережу в соціальних мережах тільки за умови дотримання загальних цінностей, принципів поведінки та правил розміщення інформації про мережу.

Спілкування між членами мережі «Доброчесний виробник»

Члени мережі ставляться толерантно, ввічливо та доброзичливо до всіх думок, які висловлюють члени мережі. Вони зосереджуються на пошуку глибинних причин виникнення тієї чи іншої проблеми спілкування перед тим, як висловлюють своє негативне ставлення.

Члени мережі цінують свій і чужий час, викладаючи думки, коротко і по суті.

При обговоренні та вирішенні суттєвих, значимих питань члени мережі вдаються до письмової форми комунікації, дотримуються прийнятних стандартів спілкування та листування.

Конфлікт інтересів

Наявність зовнішніх інтересів, інвестицій і діяльності, які суперечать завданням мережі або впливають на здатність приймати незалежні бізнес рішення, які руйнують мережу, є неприпустимим для члена мережі.

Неприпустимі дії

Представлений нижче перелік неприпустимих дій очевидний. Ми приводимо його для забезпечення єдиного розуміння і щоб уникнути будь-яких непорозумінь у майбутньому. Зверніть увагу на те, що цей перелік не включає в себе всі види неприйнятної поведінки, яка може призвести до накладення дисциплінарних стягнень аж до виключення з мережі, та розірвання меморандуму:

- # Нехтування заявленими цінностями
- # Непокора або відмова від виконання усних або письмових домовленостей або розпоряджень координаторів
- # Вчинення актів шкідництва, які завдають шкоди репутації мережі, або власності колег, клієнтів, партнерів
- # Крадіжка або несанкціоноване заволодіння власністю, в тому числі інтелектуальної, мережі або власністю колег, несанкціоноване заволодіння або ліквідація будь-якої власності мережі, включаючи документи, без отримання попереднього узгодження, несанкціоноване використання методичних матеріалів в особистих цілях в тому числі для отримання прибутку
- # Нечесність, підроблення або надання невірної інформації при залученню до мережі, надання недостовірної інформації щодо освіти та кваліфікації, внесення змін до записів компанії та інших документів
- # Порушення умов меморандуму про приєднання до мережі про нерозголошення, порушення конфіденційності особистої інформації

- # Вчинення будь-якого акту насильства, дискримінації
- # Аморальна або непристойна поведінка у робочий час
- # Розміщення, видалення або зміна оголошень у т.ч. на інтернет-ресурсах мережі або в будь-якому місці на території мережі
- # Неприпустиме або образливе ставлення до колеги, клієнта, байдужість чи грубість під час спілкування
- # Наслідки неправомірного поведінки можуть змінюватися залежно від ступеня серйозності вчиненої дії

Заходи покарання

За скоєння неправомірних дій мережа має право застосувати такі дисциплінарні стягнення:

- * зауваження
- * письмове попередження
- * примусове навчання та сертифікація
- * обмеження в доступі до ресурсів
- * виключення з мережі

Порушення кодексу і самоконтроль

За фактом порушення Кодексу учасники мережі повинні виносити відповідне питання на публічне обговорення.

Повідомлення про порушення необхідно оприлюднювати із дотриманням норм етики ділового спілкування.

Порушення Кодексу етики мережі «Доброчесний виробник», що стало причиною репутаційних та інших збитків мережі та її членів, окрім застосування заходів дисциплінарного характеру, може спричинити порушення цивільної або кримінальної справи відповідно до норм чинного законодавства України.