

## Кодекс етики тренера

### Загальні положення

Система етики мережі «Компетентність долає корупцію» - це сукупність професійних, культурних і морально-етичних цінностей, яка сприяє об'єднанню учасників мережі, згуртовує їх в єдину команду і створює необхідні умови для вирішення Базового питання та самовідтворення мережі.

Загальна система етики мережі *«Компетентність долає корупцію»* базується на:

- Цінностях мережі
- Принципах мережі
- Компетентності та професіоналізмі членів мережі
- Орієнтації на клієнта
- Прозорості та відкритості
- Довірливій комунікації

### Наші 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 тренерів з харчової безпеки, прагнемо до довготривалих рівноправних відносин з представниками національного та міжнародного середовища, фахівцями з безпечності та якості аграрної та харчової продукції. Ми робимо все, що від нас залежить, для формування відкритого середовища формування (повтор) та ефективної системи надання високоякісних тренінгових послуг, які відповідають найвищим вимогам сучасного бізнесу та суспільства.

Прагнення Мережі тренерів з харчової безпеки надавати найкращі послуги щодо набуття доданих компетентностей представникам бізнесу відображено в цінностях мережі:

- Професійний захист
- Спеціалізоване навчання
- Обмін інформацією
- Набуття компетентностей
- Кооперування з колегами
- Спільні заходи
- Спільні проекти
- Спільні продукти
- Компетентність (професіоналізм)

### **Принципи мережі тренерів харчової безпеки**

Політикою Мережі тренерів з харчової безпеки є прозоре, та відкрите спілкування, яке відповідає моральним, етичним нормам Мережі та не суперечить чинному законодавству України. Для того, щоб підтвердити ці принципи, мережа прийняла цей Кодекс, який застосовується як до мережі в цілому, так і до всіх її учасників, і тренерів зокрема.

Керівні принципи, що містяться в цьому Кодексі є загальними принципами, ним слідує усі: від членів Координаційної Ради мережі до рядових тренерів. Ось короткий опис цих принципів:

#### **& Компетентність (професіоналізм)**

Ми ретельно підбираємо тренерів для роботи в Мережі тренерів з харчової безпеки. 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 умінь і тим самим сприяємо підвищенню якості надання послуг. Наші тренери під час прийняття рішень ґрунтуються на перевірених фактах та персональній відповідальності за якість та конструктивний підхід до прийняття рішення.

## **& Корисність**

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

## **& Прозорість (відкритість)**

Ми вважаємо, що ідея прозорості функціонування та відкритості інформації важливі для кожного члена нашої команди. Ми будемо довірливі та партнерські відносини між 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 тренерів, 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 послуги, підвищуючи ефективність та якість нашої роботи, економічну 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, 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, зумовлену формуванням стилю мережі, базованого на цінностях членів, а також їх етичної поведінки як всередині мережі, так поза її межами між:

- тренерами-членами мережі та її клієнтами і партнерами
- тренерами та засобами масової інформації, інтернет-ресурсами й соціальними мережами;
- тренерами та представниками органів державної влади
- колегами.

### **Правила взаємодії з клієнтами та партнерами**

Під час взаємодії з клієнтами та партнерами ми залуцаємо до процесу всі можливі форми офіційної комунікації: он-лайн майданчик мережі, телефонні переговори, листування (у тому числі комунікація за допомогою електронної пошти), візити клієнта до мережі і тренера в офіс клієнта.

Основу ефективної вербальної комунікації становлять:

- психологічна готовність
- орієнтованість на реалізацію базового питання мережі
- інтонація, тактовність і тембр голосу
- конструктивізм та ділова етика тренера.

## Декілька корисних порад:

! До початку зустрічі необхідно підготувати чіткі аргументи і факти, переваги та недоліки, проблемні питання, що мають значення для клієнта і 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.

! Тренер 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 повідомте 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 цікавтесь чи задоволений 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 клієнтів 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, тренери та учасники мережі повинні відповідати її іміджу, діяти відповідно до прийнятих правил поведінки.

Тренери, репрезентуючи мережу, узгоджують контекст повідомлення. Їм 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.

До роботи з інтернет-ресурсами, в залежності від рівня доступу, допускаються лише тренери, або відвідувачі ресурсу на відкритих сторінках.

Тренери можуть представляти мережу в соціальних мережах тільки за умови дотримання загальних цінностей і принципів поведінки та розміщення інформації про мережу (повтор: та тільки) з посиланням на офіційне джерело мережі.

## Спілкування між тренерами

Завжди вітайте усіх, кого бачите вперше або перший раз за день. Робіть це доброзичливо. Рекомендується спілкуватися з колегами на «Ви», по імені і по-батькові.

**!** Пам'ятайте: назвавши ім'я людини – Ви закладаєте гарний фундамент для продуктивного співробітництва.

Якщо ви спілкуєтесь телефоном, а до кабінету увійшов ваш колега, варто вибачитись перед телефонним співрозмовником і приділити увагу гостю. Запропонуйте колезі присісти і попросіть його зачекати закінчення телефонної розмови.

**!** Особливо непривабливою виглядає ситуація, коли очікує закінчення розмови Ваш начальник.

Якщо під час наради чи бесіди Вам здалося, що Ваш колега чи співрозмовник порушує питання, що не стосується його функціональних

обов'язків, не варто різко обривати. Рекомендується чемно його вислухати. Навіть у дилетантському міркуванні можуть бути корисні думки. Як правило, професіонал зосереджений на пошуку глибинних причин виникнення тієї чи іншої проблеми, а вирішення проблеми може лежати на поверхні.

Крім цього, фахівці схильні вирішувати проблеми за певними шаблонами, а неспеціаліст може запропонувати нестандартний, але досить ефективний хід.

Під час наради чи бесіди цінуйте свій і чужий робочий час. Варто викладати думку коротко і по суті.

## Конфлікт інтересів

Наявність зовнішніх інтересів, інвестицій і діяльності, які суперечать нашим завданням або впливають на здатність приймати незалежні бізнес рішення, є неприпустимим.

Що має на увазі собою конфлікт інтересів:

- ! Участь у володінні акціями компаній клієнтів та партнерів.
- ! Участь у будь-яких угодах з мережею, в якій ви або члени вашої сім'ї мають прямий або непрямий фінансовий або діловий інтерес.

Щоб уникнути конфліктів інтересів між приватними і діловими відносинами необхідно слідувати наступним принципам:

- Не підтримувати ніяких ділових відносин з партнером або клієнтом, які, головним чином, ініційовані особистими відносинами та/або можуть бути розцінені як сумнівні з погляду ділової етики.
- Не вступати в трудові відносини і не діяти в якості службовця, директора або консультанта у будь-якого партнера або клієнта мережі, будучи її членом. Не вступати в трудові відносини і не діяти в якості службовця або директора або консультанта в інтересах будь-якого бізнесу, якщо ваші дії будуть заважати виконанню ваших основних

обов'язків в мережі або будуть вступати в конфлікт з інтересами постійних партнерів.

## 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 залученні до мережі, надання недостовірної інформації щодо освіти та кваліфікації, несанкціоноване внесення змін до записів компанії та інших документів
- Порушення умов меморандуму тренера із проектом про нерозголошення, порушення конфіденційності особистої інформації



- Вчинення будь-якого акту сексуального домагання, переслідувань на расовій або релігійній основі, поширення/переказ анекдотів на расову, етнічну або сексуальну тему, расова або етнічна образа
- Аморальна або непристойна поведінка у робочий час
- Розміщення, видалення або зміна оголошень у тому числі на інтернет ресурсах мережі або в будь-якому місці на території мережі
- Неприпустиме або образливе ставлення до колеги, клієнта, байдужість чи грубість по відношенню до колеги під час спілкування
- Наслідки неправомірної поведінки можуть змінюватися залежно від ступеня серйозності вчиненого діяння

### Заходи покарання

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

1. Зауваження
2. Письмове попередження
3. Відсторонення від посади
4. Примусове навчання та сертифікація
5. Обмеження в доступі до ресурсів
6. Виключення з мережі

### Порушення кодексу і самоконтроль

Про порушення Кодексу учасники мережі повинні коректно виносити на публічне обговорення.

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

Недотримання Кодексу етики тренера мережі, що стало причиною серйозного збитку, окрім застосування заходів дисциплінарного

характеру, може спричинити порушення цивільної або кримінальної справи за фактом вчинених неприйнятних дій відповідно до норм чинного законодавства України.