



# E-LEARNING

Niveau 3



Kofinanziert von der Europäischen Union

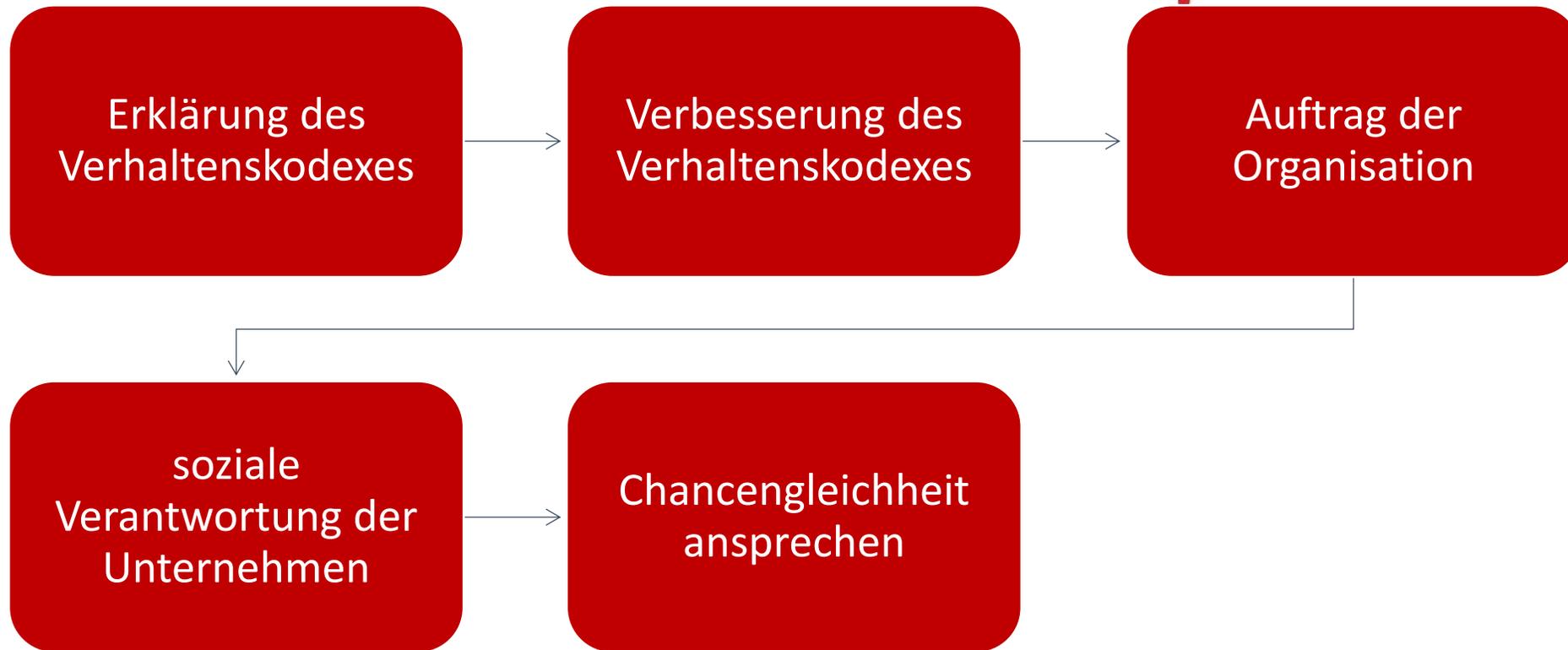
Von der Europäischen Union finanziert. Die geäußerten Ansichten und Meinungen entsprechen jedoch ausschließlich denen des Autors bzw. der Autoren und spiegeln nicht zwingend die der Europäischen Union oder der Europäischen Exekutivagentur für Bildung und Kultur (EACEA) wider. Weder die Europäische Union noch die EACEA können dafür verantwortlich gemacht werden.

## WA2: Kommunikation und Marketing

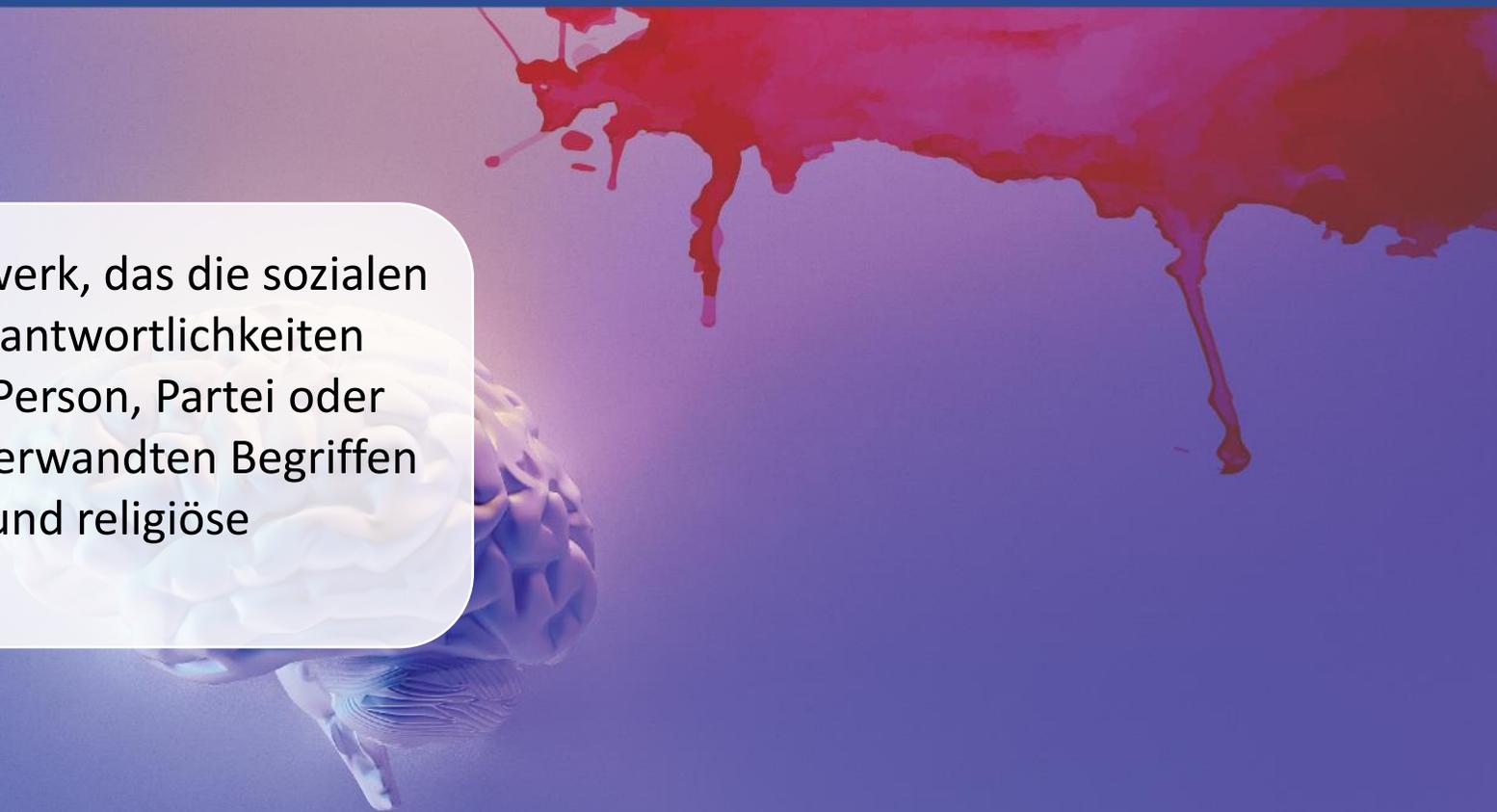
### 3.2 Verhaltenskodex, CSR: Teil A: Erläuterung und Verbesserung des Verhaltenskodex

LE3.3 Verständnis, Begründung und Verbesserung des Verhaltenskodex der Organisation in einem sozialen, wirtschaftlichen und kulturellen Kontext, um die Erwartungen der Kunden und Kollegen zu erfüllen



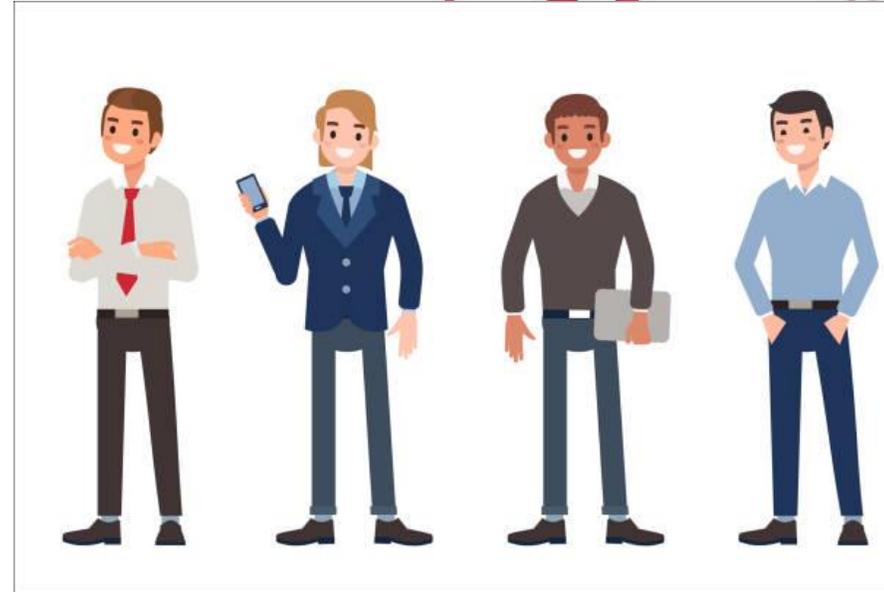


# Was ist ein Verhaltenskodex?



Ein Verhaltenskodex ist ein Regelwerk, das die sozialen Normen und Regeln sowie die Verantwortlichkeiten oder das richtige Verhalten einer Person, Partei oder Organisation beschreibt. Zu den verwandten Begriffen gehören Ethik, Ehre, Moralkodex und religiöse Gesetze.

# Arten von Kleiderordnungen



Streetwear, Casual, Business Casual, Smart Casual,  
Business Attire, Semi-formal

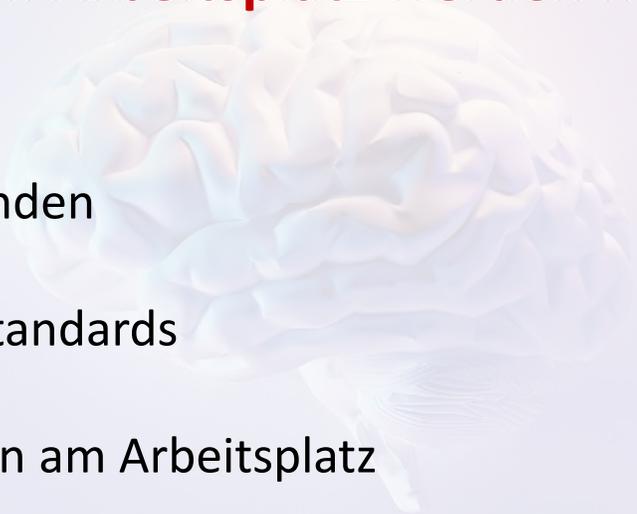
# Noch Fragen?

- Haben Sie jemals einen Verhaltenskodex gelesen?
- Warum ist sie Ihrer Meinung nach für eine Organisation wichtig?
- Was ist normalerweise enthalten?
- Schreiben Sie einen kleinen Absatz, in dem Sie die Fragen beantworten.



## In einem Verhaltenskodex am Arbeitsplatz werden häufig folgende Punkte behandelt:

- Kleiderordnung für Mitarbeitenden
- Anwesenheitspolitik
- Gesundheits- und Sicherheitsstandards
- Nutzung von Firmeneigentum
- angemessene Verhaltensweisen am Arbeitsplatz



## Organisationskultur

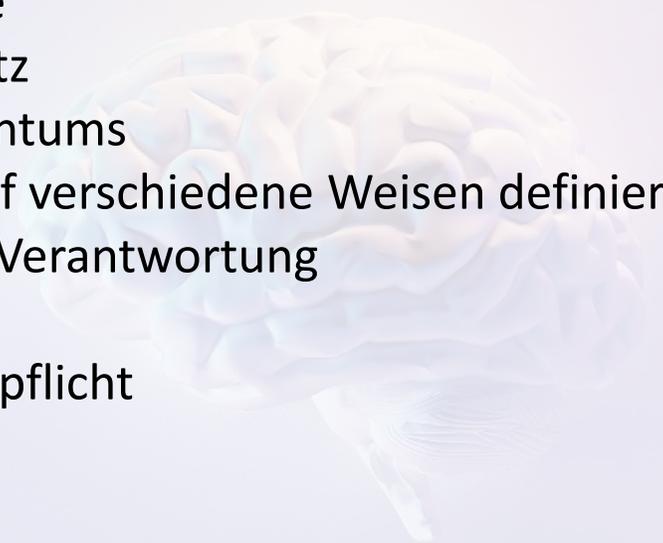
- ist ein System gemeinsamer Werte, Überzeugungen und Grundsätze
- Vision, Werte, Normen, Systeme, Symbole, Sprache, Annahmen, Überzeugungen und Gewohnheiten der Organisation
- zwischen allen Mitgliedern einer Organisation geteilt
- beeinflusst durch Geschichte, Produkt, Markt, Technologie, Strategie, Art der Mitarbeiter, Managementstil und nationale Kultur



## Schriftliche Form (Dokument)

**Dieses Dokument enthält in der Regel:**

- Politischer Auftrag und Zielsetzung
- Umfang
- Politische Elemente
- Disziplinarmaßnahmen

- Einhaltung der Gesetze
  - Respekt am Arbeitsplatz
  - Schutz des Firmeneigentums
  - Professionalität, die auf verschiedene Weisen definiert wird:
    - Verhalten mit Verantwortung
    - Integrität
    - Rechenschaftspflicht
    - Exzellenz
- 

- 
- Persönliches Auftreten
  - Korruption
  - Aufgaben und Befugnisse
  - Fehlzeiten und Unpünktlichkeit
  - Interessenkonflikte
  - Zusammenarbeit
  - Kommunikation
  - Vorteile
  - Politiken

Untersuchungen haben ergeben, dass Arbeitnehmer in Unternehmen mit einem schriftlichen Verhaltens- oder Ethikkodex der Meinung sind, dass dieser das Unternehmen als Arbeitsplatz verbessert.

## **Funktionen:**

- Werte und Überzeugungen klären
- Klärung von Erwartungen und akzeptablen/unakzeptablen Verhaltensweisen
- Rechenschaftspflicht/Verantwortung

## Soziale Auswirkungen

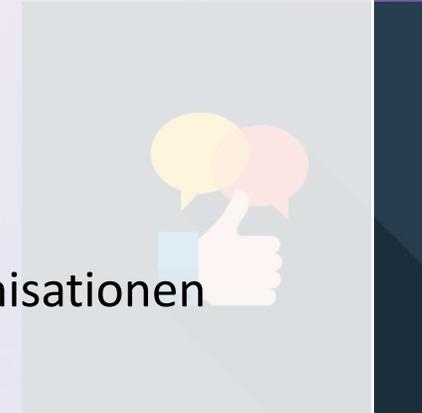
- Umgang mit Konflikten innerhalb der Organisation

## Wirtschaftliche Auswirkungen

- Wahrung der Interessen der Organisation
- Umgang mit Interessenkonflikten zwischen verschiedenen Organisationen (Urheberrechtsfragen usw.)

## Kulturelle Implikationen

- Sicherstellung eines fairen und nicht-diskriminierenden Verhaltens
- Management der Vielfalt am Arbeitsplatz



## **Verhaltenskodizes sollten..**

- klar und präzise sein
- alle für die jeweilige Organisation relevanten Aspekte einbeziehen
- von allen Mitgliedern der Organisation befolgt werden

## **Ziel:**

- gegenseitigen Verständnis darüber, was zwischen den Mitgliedern einer Organisation akzeptabel ist und was nicht
- Sicherstellen, dass jeder die Vorschriften und Erwartungen sowie die Disziplinarmaßnahmen bei Nichteinhaltung kennt

## Beispiele:

- **Kleiderordnung**  
wichtig für das Image der Organisation
- **rechtliche Anforderungen**  
wichtig für Gesundheit und Sicherheit, nicht-diskriminierendes Verhalten, Einhaltung von Gesetzen
- **Aufgaben und Zuständigkeiten**  
wichtig für einen reibungslosen Betrieb, eine angemessene Arbeitsteilung usw.
- **gesellschaftlich erwartetes Verhalten**  
wichtig für gesunde, berufliche Beziehungen

- Die Ausarbeitung und Umsetzung von Verhaltenskodizes ist eine schwierige Aufgabe.
- Da die Kultur und die Atmosphäre in jeder Organisation anders sind, gibt es keine einheitliche Methode, um einen Verhaltenskodex in einer Organisation einzuführen.
- Die Implementierung sollte für das gesamte Unternehmen einschließlich aller Betriebsbereiche durchgeführt werden.

## Ein Verhaltenskodex sollte angepasst werden an:

- die Bedürfnisse, Wünsche und Persönlichkeiten der Beteiligten
- die Kultur
- den Arbeitnehmern, in Bezug auf:
  - Kultur
  - Geschlecht
  - Alter
  - familiäre Bedingungen
  - körperliche/geistige Fähigkeiten
  - Sexualität
  - Geschlechtsidentität

**Andernfalls könnte es zu Konflikten mit ihren Werten und Überzeugungen kommen, was zu Konflikten und Unproduktivität führen würde.**



## **Mögliche Folgen der Nichteinhaltung der des Verhaltenskodex**

- Belästigung
- Diskriminierung
- Gerichtsverfahren gegen das Unternehmen
- Heterogene Behandlung ähnlicher Themen

## **Vorgehen bei Nichteinhaltung des Verhaltenskodex:**

- Maßnahmen zur Anpassung der Person (z. B. Verwarnung, unbezahlte Freistellung)
- Beendigung der Zusammenarbeit/des Vertrags

In jedem Fall sollte das Verfahren, das im Falle der Nichteinhaltung der Vorschriften angewandt wird, im Verhaltenskodex eindeutig festgelegt werden.

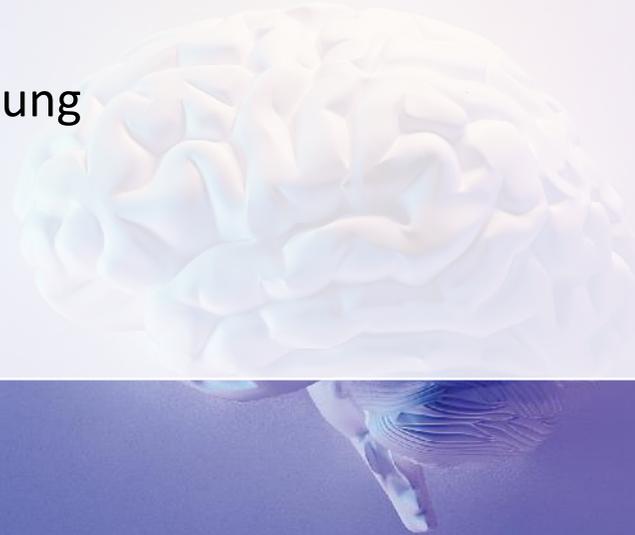


## Verhaltenskodex vs. Vielfalt

e-EUPA\_LO\_3.3\_M\_001

## **Zu berücksichtigende Parameter bei der Anwendung von Verbesserungen:**

- neu entstandene Risiken
- Entwicklungen in der Gesetzgebung
- Beispiele
- Format
- Erwartungshaltung



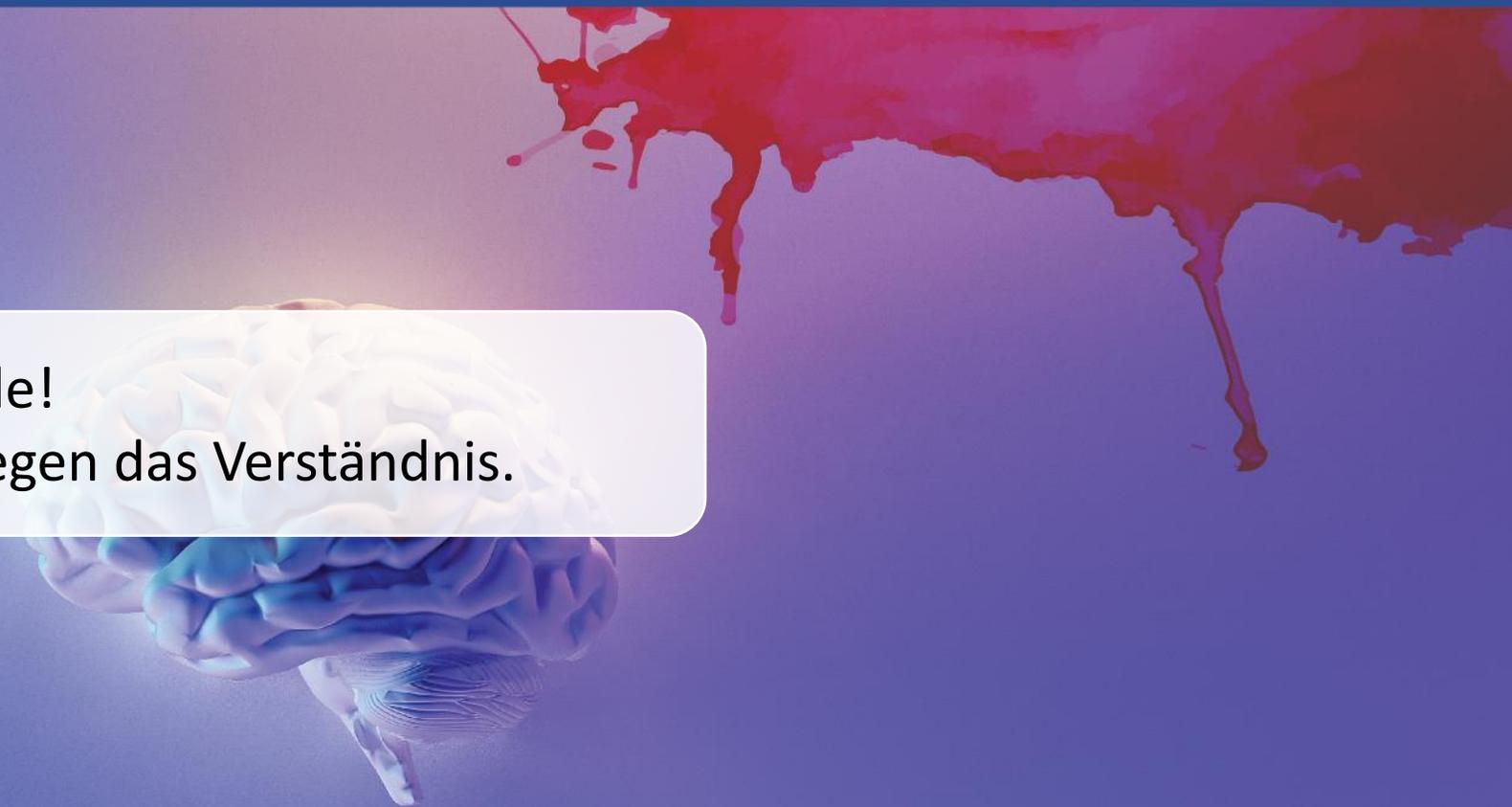
## Mögliche neue Risiken:

- neue soziale und/oder kulturelle Bedingungen
- Veränderungen der demografischen Merkmale des Unternehmens



## **Der Verhaltenskodex ist nicht statisch, sondern dynamisch**

Neue Entwicklungen in der Gesetzgebung müssen im Verhaltenskodex berücksichtigt werden, insbesondere Gesetze zu Diskriminierung, Belästigung und Chancengleichheit.

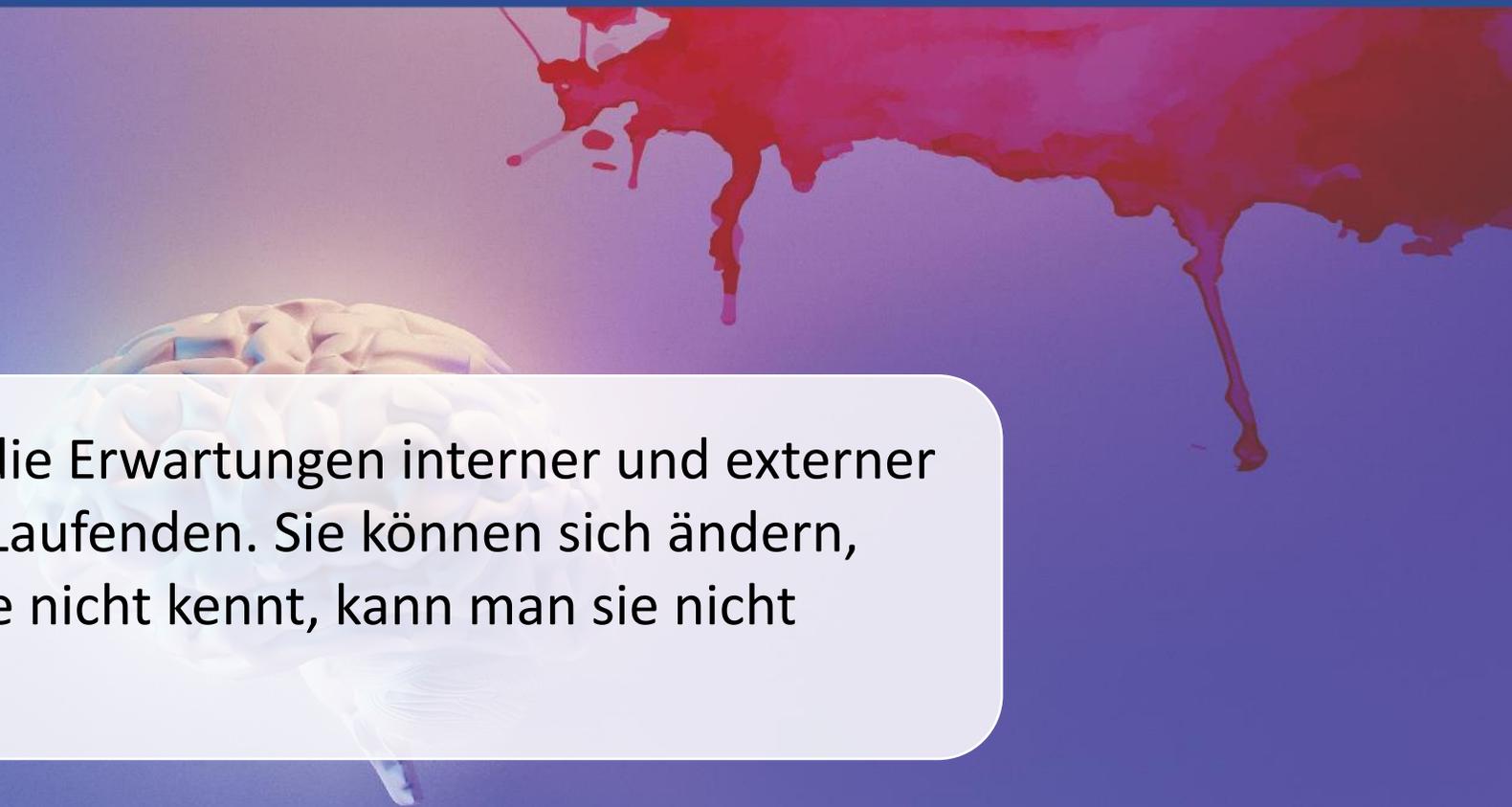


Geben Sie immer Beispiele!  
Sie erleichtern Ihren Kollegen das Verständnis.

## **Anforderungen an das Format:**

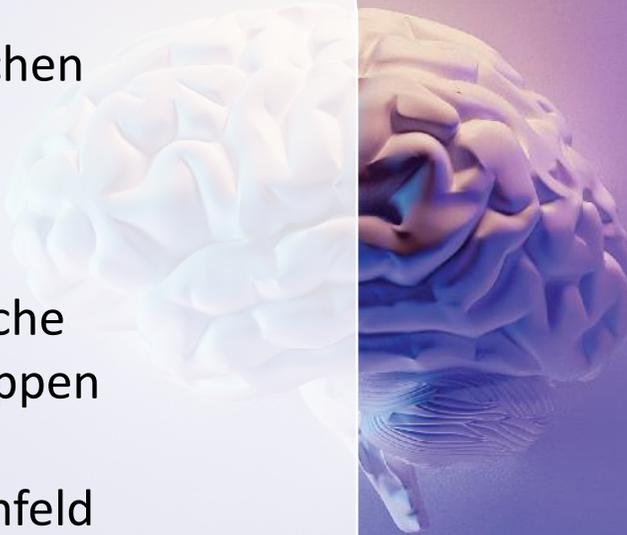
- optisch ansprechend
- klar
- einladend





Bleiben Sie über die Erwartungen interner und externer Kunden auf dem Laufenden. Sie können sich ändern, und wenn man sie nicht kennt, kann man sie nicht treffen.

- Erkenntnisse aus Gesprächen
- Feedback kategorisieren
- Einblicke in Kundenwünsche  
z. B. Umfragen, Fokusgruppen
- Erkenntnisse aus dem Umfeld  
z. B. aus sozialen Medien



## **Um die Erwartungen an eine Organisation zu übertreffen, sollte ein wirksamer Verhaltenskodex für Kunden folgenden Grundsätzen folgen:**

1. Wir sind wegen unserer Kunden hier.
2. Wir wissen, dass unsere Kunden unsere Zukunft sind.
3. Wir behandeln Kunden wie Familie.
4. Wir hören immer auf unsere Kunden.
5. Wir arbeiten hart, um alle Probleme zu lösen.
6. Wir bewahren eine positive Einstellung.
7. Wir alle beeinflussen den Kundendienst.

[\\*https://www.salesforce.com/blog/2014/09/customer-code-ethics-seven-beliefs-great-service-attitude-gp.html](https://www.salesforce.com/blog/2014/09/customer-code-ethics-seven-beliefs-great-service-attitude-gp.html)

## Erwartungen der Mitarbeitenden

- rechtzeitige und korrekte Auszahlung der Löhne
- eine angemessene Ausbildung
- sichere Arbeitsbedingungen
- ausführliche Erläuterung aller Unternehmensrichtlinien und insbesondere der Aufgaben des Arbeitsplatzes.
- faires und konstruktives Feedback

**Die meisten dieser Erwartungen der Arbeitnehmer sind nicht nur angemessen, sondern auch gesetzlich vorgeschrieben.**

**Ein wirksamer Verhaltenskodex für Mitarbeiter sollte klare Beschreibungen der Aufgaben und Zuständigkeiten sowie der folgenden Punkte enthalten:**

1. Verbote illegaler Aktivitäten
2. Untersagen von Alkoholkonsum
3. Angemessene Sprache
4. Verbot von Diskriminierung und Belästigung
5. Erwartungen an die Vertraulichkeit
6. Verfahren für Krankmeldungen
7. Erwartete Kleidung und Aussehen
8. Meldeverfahren für Notfallsituationen

## Gründe für regelmäßige Aktualisierung

- sich ändernde Gesetze und Vorschriften
- Veränderungen in der Wirtschaft und der Industrie
- veralteter Kodex verliert an Bedeutung und Relevanz
- Chance zur Verbesserung des Kodex
- Einbezug Informationen aus Kunden-/Mitarbeiterfeedback und Audits
- neue ethische Fragen

## Anlässe für Überarbeitung des Kodex

- Nicht Schritt halten mit dem sich ändernden Risikoprofil des Unternehmens (z.B. Bedenken über soziale Medien)
- zu legalistisch und wortreich
- übertriebene Darstellung mancher Themen
- uninteressante schriftliche oder Online-Version ohne Grafiken oder Interaktivität
- falsche Darstellung von Werten und Risiken durch Struktur oder Präsentation
- keine Übereinstimmung mit den aktuellen Werten und gesellschaftlichen Veränderungen
- keine Übereinstimmung mehr mit der Organisation

# Wie kann der Verhaltenskodex verbessert werden?

1. Feedback von Entscheidungsträgern auf höchster Ebene des Unternehmens einholen
2. Einsetzung eines zentralen Revisionsausschusses
3. Durchführung einer gründliche Technologiebewertung
4. Festlegen von Übersetzungen und Lokalisierungen
5. Entwicklung eines Plans zur Kommunikation des Verhaltenskodexes
6. Einhaltung der Fristen und des Budgets

## **Verbesserung**

- Vereinfachung
- Meldungen löschen
- Konsens

## Aspekte

- Werden neu entstehende Risiken, die sowohl durch neue Entwicklungen in der Geschäftswelt als auch durch aktualisierte rechtliche Rahmenbedingungen entstehen können, miteinbezogen?
- Gibt es neue rechtliche Entwicklungen und/oder aktuelle Wirtschaftstrends?
- Werden Beispiele genannt?
- Ist das Format einladend und effektiv?
- Ist die Struktur wirksam?
- Ist alles klar formuliert?



Von den Besten lernen

e-EUPA\_LO\_3.3\_M\_002

## Frage 1

Wann ist es an der Zeit, über die Verbesserung/Aktualisierung des Verhaltenskodex einer Organisation nachzudenken?

## Frage 2

Sollte ein wirksamer Verhaltenskodex Verbote für religiöse Überzeugungen enthalten?

## Frage 3

Welche Aspekte sind in einem Verhaltenskodex am Arbeitsplatz enthalten?



## **Hauptbestandteile eines Verhaltenskodex für Mitarbeitende:**

- Einhaltung der Rechtsvorschriften
- Respekt am Arbeitsplatz
- Schutz des Firmeneigentums
- Professionalität

## **Die Erwartungen der Kunden verstehen.**

Der erste Schritt, um die Erwartungen Ihrer Kunden zu übertreffen, besteht darin, diese Erwartungen zu kennen

## **Die Bewertung der Erwartungen von Kunden und Mitarbeitern ist entscheidend.**

Beides wird durch effektive und effiziente Kommunikation erreicht.

## **Ein Verhaltenskodex sollte, um erfolgreich zu sein, folgende Merkmale aufweisen:**

- Vereinfachung
- Meldungen löschen
- Konsens



**Gut gemacht!**

**Lerneinheit 3.2 Teil A  
ist abgeschlossen**



**Kofinanziert von der  
Europäischen Union**

Von der Europäischen Union finanziert. Die geäußerten Ansichten und Meinungen entsprechen jedoch ausschließlich denen des Autors bzw. der Autoren und spiegeln nicht zwingend die der Europäischen Union oder der Europäischen Exekutivagentur für Bildung und Kultur (EACEA) wider. Weder die Europäische Union noch die EACEA können dafür verantwortlich gemacht werden.

