



E-LEARNING

Επίπεδο 3



Με τη συγχρηματοδότηση
της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

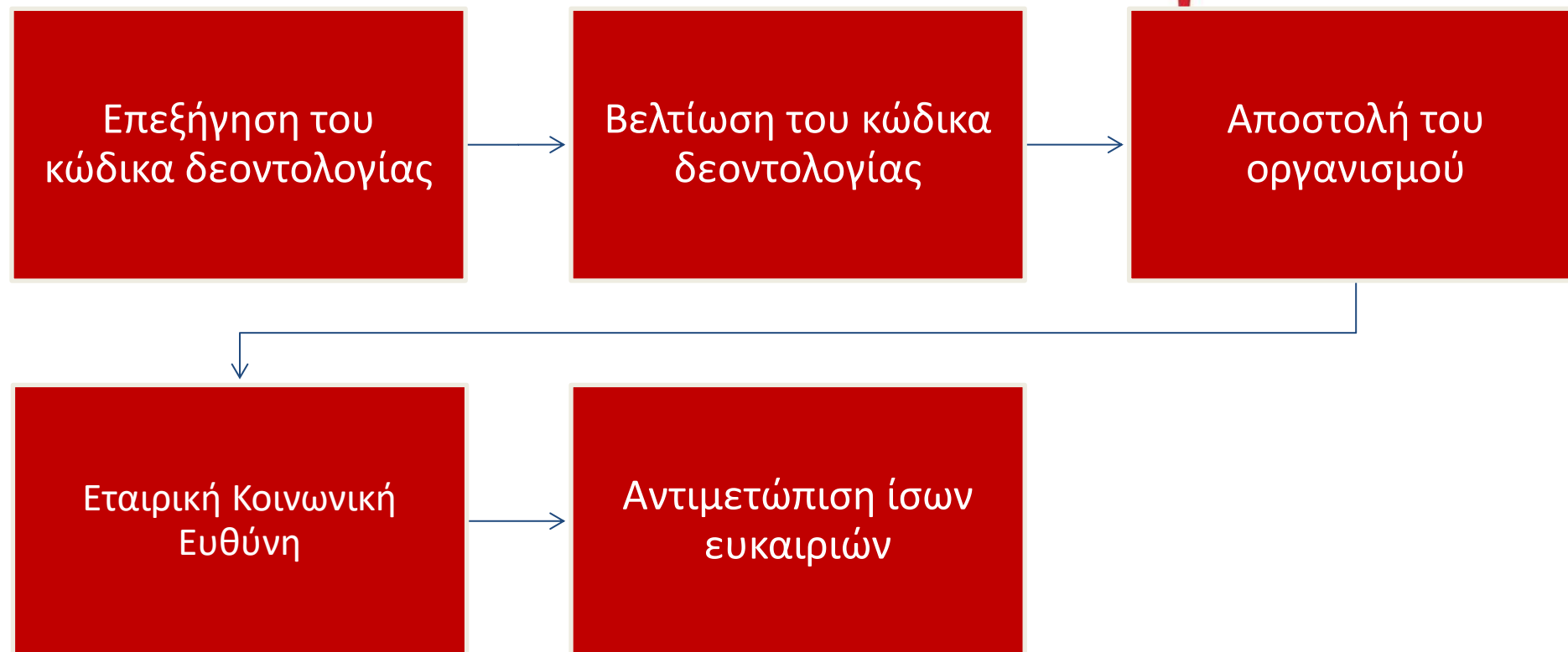
WA2: Επικοινωνία και μάρκετινγκ

3.2 Κώδικας δεοντολογίας, ΕΚΕ: Μέρος Α: Επεξήγηση και βελτίωση του κώδικα δεοντολογίας

LO3.3: Επίδειξη της ικανότητας να εξηγεί και να κατανοεί, να αιτιολογεί και να προτείνει βελτιώσεις στον Κώδικα Δεοντολογίας του οργανισμού σε ένα κοινωνικό, οικονομικό και πολιτιστικό πλαίσιο, προκειμένου να ανταποκρίνεται στις προσδοκίες των πελατών και των συναδέλφων.



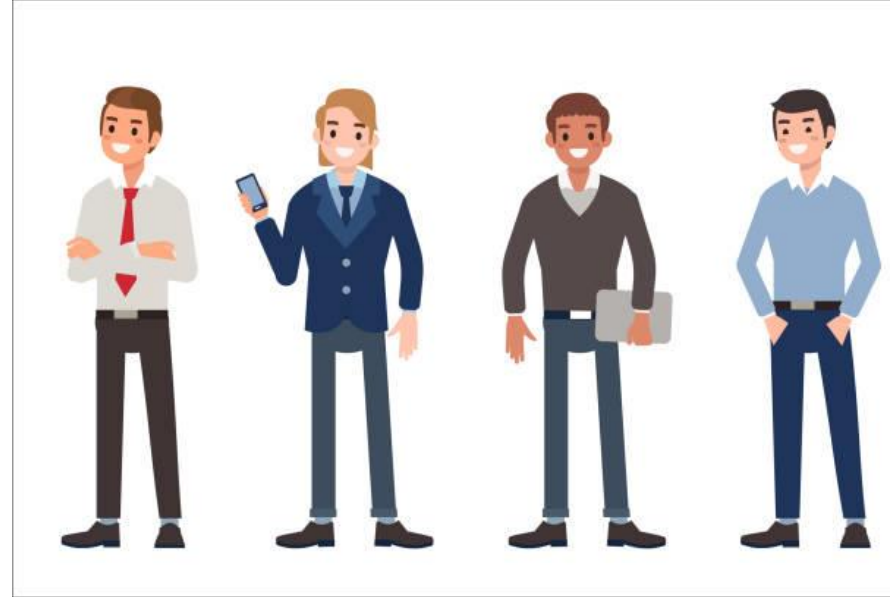
Χάρτης διαδρομής



Τι είναι ο Κώδικας Δεοντολογίας

Ο κώδικας δεοντολογίας είναι ένα σύνολο κανόνων που περιγράφει τους κοινωνικούς κανόνες και τις ευθύνες ή τις ορθές πρακτικές ενός ατόμου, ενός κόμματος ή ενός οργανισμού. Στις συναφείς έννοιες περιλαμβάνονται ηθικοί, τιμητικοί, ηθικοί κώδικες και θρησκευτικοί νόμοι.





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

Ερωτήσεις;

- Έχετε διαβάσει ποτέ έναν κώδικα δεοντολογίας;
- Γιατί είναι σημαντικό για έναν οργανισμό κατά τη γνώμη σας;
- Τι περιλαμβάνεται συνήθως;
 - Γράψτε μια μικρή παράγραφο απαντώντας στις ερωτήσεις.

Κώδικας δεοντολογίας στο επιχειρηματικό περιβάλλον

Τα συνήθη στοιχεία που καλύπτονται σε έναν κώδικα δεοντολογίας στο χώρο εργασίας μπορεί να περιλαμβάνουν.

- κώδικες ένδυσης των εργαζομένων.
- πολιτικές παρουσίας.
- πρότυπα υγείας και ασφάλειας.
- χρήση της περιουσίας της εταιρείας
- κατάλληλες συμπεριφορές στο χώρο εργασίας

Η οργανωσιακή κουλτούρα είναι ένα σύστημα κοινών αξιών, πεποιθήσεων και αρχών

- Το όραμα, οι αξίες, οι κανόνες, τα συστήματα, τα σύμβολα, η γλώσσα, οι παραδοχές, οι πεποιθήσεις και οι συνήθειες του οργανισμού.

- Μοιράζεται μεταξύ όλων των μελών ενός οργανισμού

- Επηρεάζεται από την ιστορία, το προϊόν, την αγορά, την τεχνολογία, τη στρατηγική, το είδος των εργαζομένων, το στυλ διοίκησης και την εθνική κουλτούρα.

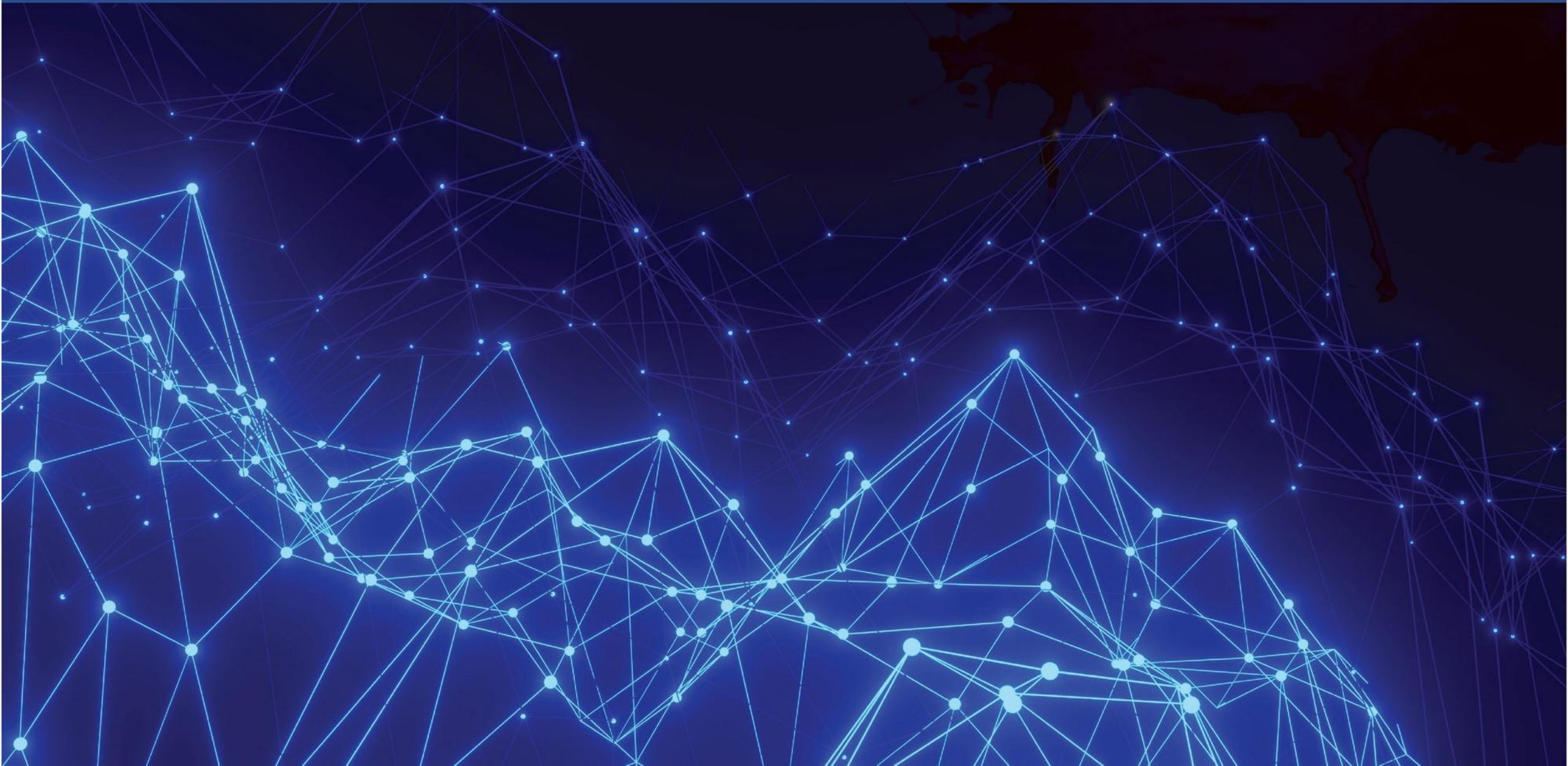


Κώδικας δεοντολογίας και οργανωτική κουλτούρα: Πώς;

**Με τη μορφή εγγράφου. Το έγγραφο αυτό
συνήθως περιλαμβάνει:**

- Συνοπτική περιγραφή πολιτικής και σκοπός
- Πεδίο εφαρμογής
- Στοιχεία πολιτικής
- Πειθαρχικές ενέργειες

Στοιχεία πολιτικής



- Προσωπική εμφάνιση
- Διαφθορά
- Καθήκοντα εργασίας και εξουσία
- Απουσία και αργοπορία
- Σύγκρουση συμφερόντων
- Συνεργασία
- Επικοινωνία
- Οφέλη
- Πολιτικές

Πώς επηρεάζεται η οργανωτική κουλτούρα από τον κώδικα δεοντολογίας;

- Έρευνες έχουν διαπιστώσει ότι οι εργαζόμενοι σε έναν οργανισμό με γραπτό κώδικα δεοντολογίας ή ηθικής πιστεύουν ότι βελτιώνει τον οργανισμό ως χώρο εργασίας
- Αποσαφήνιση αξιών και πεποιθήσεων
- Αποσαφήνιση των προσδοκιών και των αποδεκτών/απαράδεκτων συμπεριφορών
- Λογοδοσία - Ευθύνη

- **Κοινωνικές** επιπτώσεις

- Χειρισμός συγκρούσεων εντός του οργανισμού

- **Οικονομικές** επιπτώσεις

- Διασφάλιση των συμφερόντων του οργανισμού
- Διαχείριση της σύγκρουσης συμφερόντων μεταξύ διαφορετικών οργανισμών (θέματα πνευματικών δικαιωμάτων κ.λπ.)

- **Πολιτιστικές** επιπτώσεις

- Εξασφάλιση δίκαιης και αμερόληπτης συμπεριφοράς
- Διαχείριση της πολυμορφίας στο χώρο εργασίας

- **Οι κώδικες δεοντολογίας θα πρέπει.**

- Να είστε σαφείς και ακριβείς. Εάν είναι ασαφείς, δεν θα γίνουν κατανοητές από τους εργαζόμενους.
- Συμπεριλάβετε όλες τις σχετικές πτυχές για τον συγκεκριμένο οργανισμό
- Να ακολουθείται από όλα τα μέλη του οργανισμού

- **Για να.**

- Επίτευξη αμοιβαίας κατανόησης για το τι είναι αποδεκτό και τι όχι μεταξύ των μελών ενός οργανισμού
- Διασφαλίστε ότι όλοι γνωρίζουν τους κανονισμούς και τις προσδοκίες, καθώς και τις πειθαρχικές ενέργειες σε περιπτώσεις μη συμμόρφωσης.

Παραδείγματα.

Κώδικας **ντυσίματος**

- Σημαντικό για την εικόνα του οργανισμού

• **Νομικές** απαιτήσεις

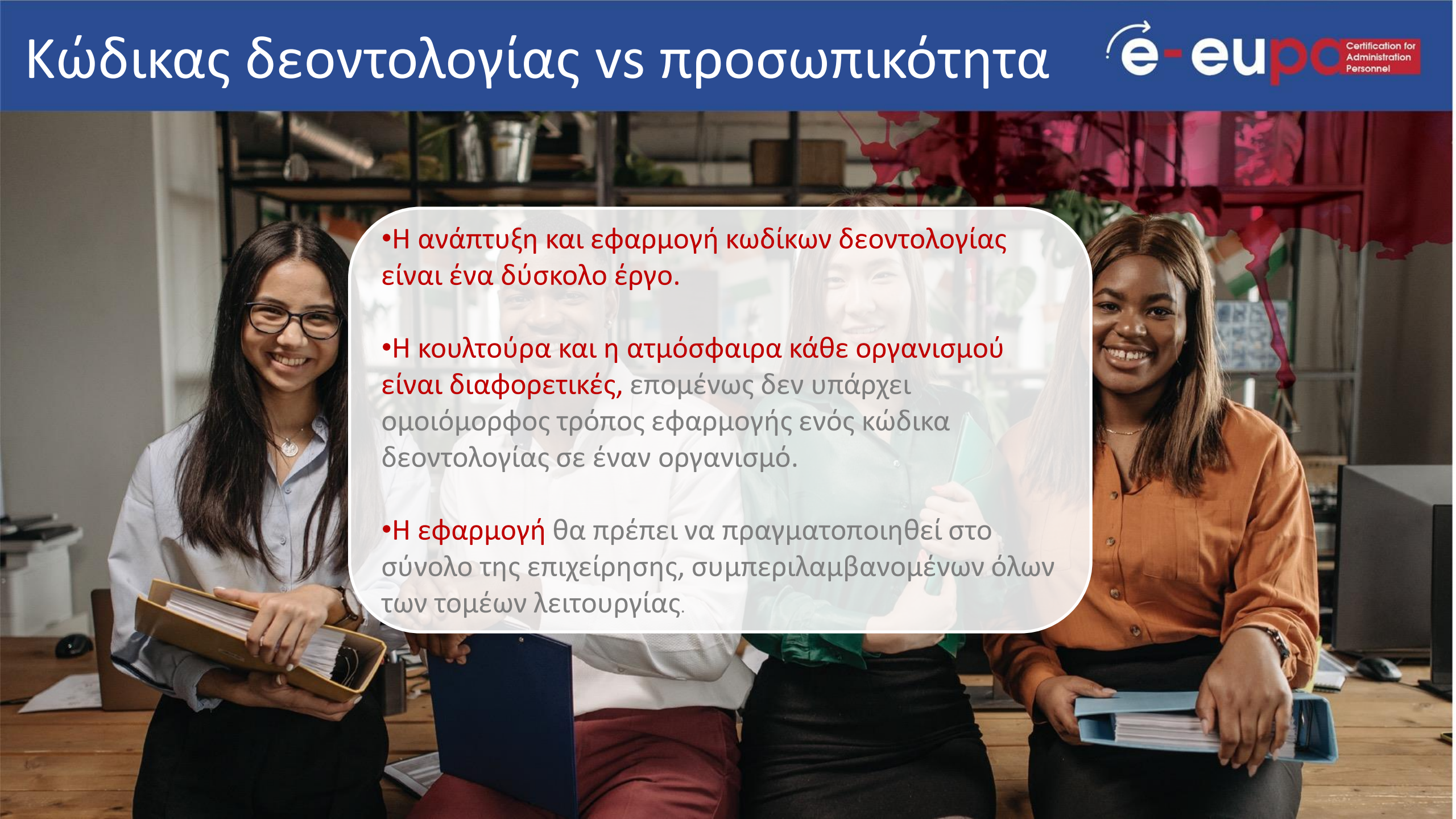
- Σημαντικό για την υγεία και την ασφάλεια, τη συμπεριφορά χωρίς διακρίσεις, τη συμμόρφωση με το νόμο

• **Καθήκοντα και** αρμοδιότητες

- Σημαντικό για την ομαλή λειτουργία, τον κατάλληλο καταμερισμό εργασίας κ.λπ.

• **Κοινωνικά αναμενόμενη** συμπεριφορά

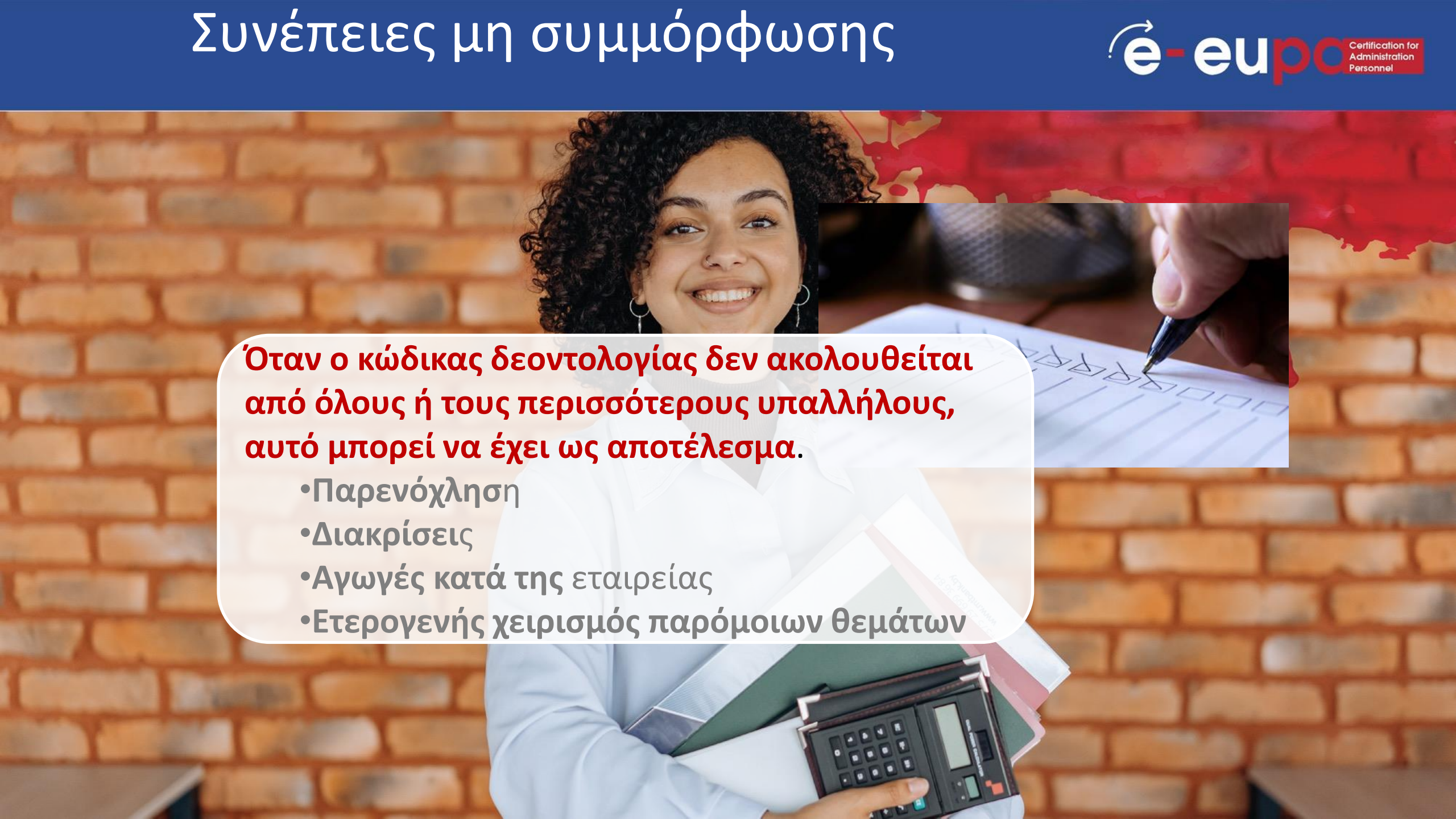
- Σημαντικό για υγιείς, επαγγελματικές σχέσεις

- 
- Η ανάπτυξη και εφαρμογή κωδίκων δεοντολογίας είναι ένα δύσκολο έργο.
 - Η κουλτούρα και η ατμόσφαιρα κάθε οργανισμού είναι διαφορετικές, επομένως δεν υπάρχει ομοιόμορφος τρόπος εφαρμογής ενός κώδικα δεοντολογίας σε έναν οργανισμό.
 - Η εφαρμογή θα πρέπει να πραγματοποιηθεί στο σύνολο της επιχείρησης, συμπεριλαμβανομένων όλων των τομέων λειτουργίας.

• Ένας κώδικας δεοντολογίας θα πρέπει να προσαρμοστεί ώστε:

- τις ανάγκες, τις επιθυμίες και τις προσωπικότητες των ενδιαφερομένων μερών.
- την κουλτούρα.
- οι εργαζόμενοι, όσον αφορά.
 - Πολιτισμός
 - Φύλο
 - Ηλικία
 - Οικογενειακές συνθήκες
 - Σωματική/διανοητική ικανότητα
 - Σεξουαλικότητα
 - Ταυτότητα φύλου

Διαφορετικά, θα μπορούσε να έρθει σε σύγκρουση με τις αξίες και τις πεποιθήσεις τους, γεγονός που θα οδηγήσει σε συγκρούσεις και μη παραγωγικότητα.



Όταν ο κώδικας δεοντολογίας δεν ακολουθείται από όλους ή τους περισσότερους υπαλλήλους, αυτό μπορεί να έχει ως αποτέλεσμα.

- Παρενόχληση
- Διακρίσεις
- Αγωγές κατά της εταιρείας
- Ετερογενής χειρισμός παρόμοιων θεμάτων

Συνέπειες μη συμμόρφωσης II

Όταν ο κώδικας δεοντολογίας δεν τηρείται από έναν εργαζόμενο, συνήθως.

- Λαμβάνονται μέτρα για τη συμμόρφωση του ατόμου (π.χ. προειδοποίηση, άδεια άνευ αποδοχών)
- Λήξη της συνεργασίας/σύμβασης
- Σε κάθε περίπτωση, η διαδικασία που ακολουθείται σε περιπτώσεις μη συμμόρφωσης θα πρέπει να αναφέρεται σαφώς στον κώδικα δεοντολογίας.





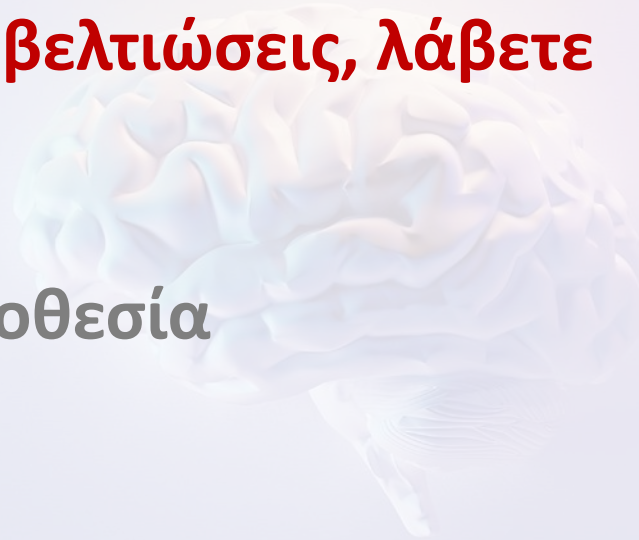
Κώδικας δεοντολογίας vs
ποικιλομορφία

E-EURA_LO_3.3_M_001

Κώδικας δεοντολογίας: Παράμετροι που πρέπει να ληφθούν υπόψη

Όταν εφαρμόζετε βελτιώσεις, λάβετε υπόψη.

- Νέοι κίνδυνοι
- Εξελίξεις στη νομοθεσία
- Παραδείγματα
- Μορφή
- Προσδοκίες!



- **Μπορεί να περιλαμβάνουν.**
- Νέες κοινωνικές ή/και πολιτιστικές συνθήκες
- Αλλαγές στα δημογραφικά χαρακτηριστικά της εταιρείας



- **Ο κώδικας δεοντολογίας δεν είναι στατικός, αλλά** δυναμικός
- Οι νέες εξελίξεις στη νομοθεσία πρέπει να αντικατοπτρίζονται στον κώδικα δεοντολογίας
- Ειδικότερα διακρίσεις, παρενόχληση, νόμοι περί ίσων ευκαιριών

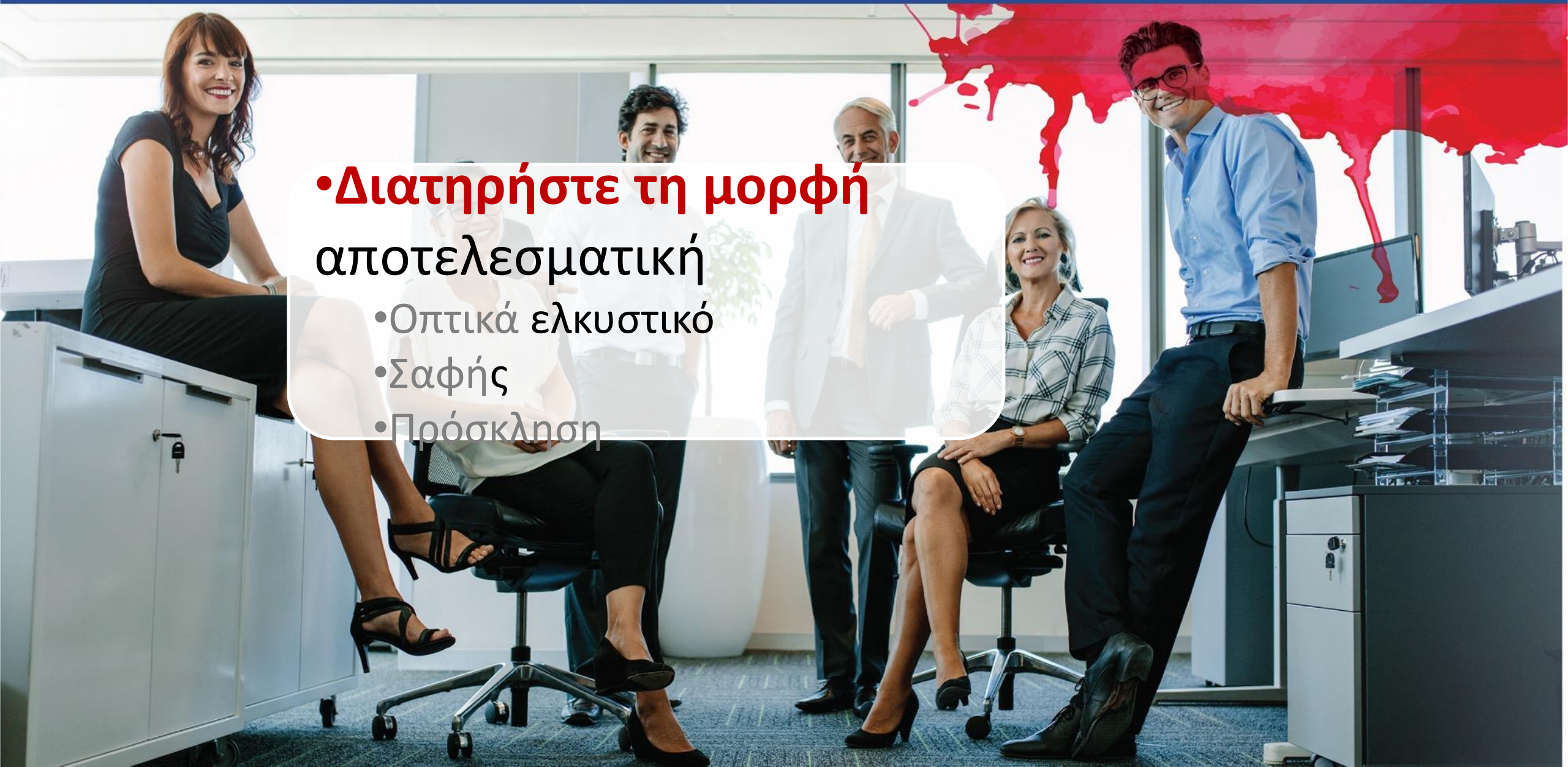
- Να δίνετε πάντα παραδείγματα!

- Διευκολύνουν την κατανόηση από τους συναδέλφους σας

just
another
example

• Διατηρήστε τη μορφή αποτελεσματική

- Οπτικά ελκυστικό
- Σαφής
- Πρόσκληση





• **Να ενημερώνεστε πάντα για τις προσδοκίες τόσο των εσωτερικών όσο και των εξωτερικών πελατών.**

• Μπορούν να αλλάξουν και αν δεν τους γνωρίζετε δεν θα μπορέσετε να τους συναντήσετε.

Προσδοκίες - Πώς να τις γνωρίζετε

- 
- Αποκτήστε πληροφορίες από συζητήσεις - Ακούστε
 - Κατηγοριοποιήστε τα σχόλια
 - Αποκτήστε πληροφορίες από τις μετρήσεις πελατών
 - Π.χ. έρευνες, ομάδες εστίασης
 - Αποκτήστε γνώσεις από την κοινότητα
 - Π.χ. μέσα κοινωνικής δικτύωσης

Πώς να ανταποκρίνεστε στις προσδοκίες αυτές μέσω του
κώδικα συμπεριφοράς

Ένας αποτελεσματικός κώδικας δεοντολογίας πελατών θα πρέπει να ενσωματώνει αυτά τα στοιχεία που βοηθούν έναν οργανισμό να υπερβεί τις προσδοκίες.

1. Είμαστε εδώ εξαιτίας των πελατών μας.
2. Κατανοούμε ότι οι πελάτες μας είναι το μέλλον μας.
3. Αντιμετωπίζουμε τους πελάτες σαν οικογένεια.
4. Ακούμε πάντα τους πελάτες μας.
5. Δουλεύουμε σκληρά για να λύσουμε κάθε πρόβλημα.
6. Διατηρούμε θετική στάση.
7. Όλοι επηρεάζουμε την εξυπηρέτηση πελατών.

*<https://www.salesforce.com/blog/2014/09/customer-code-ethics-seven-bells-for-great-service-attitude-gp.html>

Προσδοκίες των εργαζομένων: Πώς να τις αξιολογήσετε

Συνήθως περιλαμβάνουν.

- την έγκαιρη και ακριβή καταβολή των μισθών.
- κατάλληλη εκπαίδευση.
- ασφαλείς συνθήκες εργασίας.
- πλήρη εξήγηση όλων των πολιτικών της εταιρείας και ιδίως των αρμοδιοτήτων της θέσης εργασίας.
- δίκαιη και εποικοδομητική ανατροφοδότηση
- Οι περισσότερες από αυτές τις προσδοκίες των εργαζομένων δεν είναι μόνο εύλογες, αλλά απαιτούνται και από το νόμο.

Πώς να ανταποκρίνεστε στις προσδοκίες αυτές μέσω του κώδικα συμπεριφοράς

Ένας αποτελεσματικός κώδικας δεοντολογίας των εργαζομένων θα πρέπει να περιλαμβάνει.

Κρυστάλλινα σαφείς περιγραφές των καθηκόντων και των αρμοδιοτήτων, καθώς και τα ακόλουθα:

- 1.απαγορεύσεις παράνομων δραστηριοτήτων
- 2.κάπνισμα και κατανάλωση αλκοόλ.
- 3.βωμολοχία.
- 4.διακρίσεις και παρενοχλήσεις
- 5.προσδοκίες εμπιστευτικότητας.
- 6.διαδικασίες για την κλήση σε ασθένεια.
- 7.αναμενόμενη ενδυμασία και εμφάνιση
- 8.διαδικασίες αναφοράς για καταστάσεις έκτακτης ανάγκης

Γιατί να βελτιωθεί ο κώδικας δεοντολογίας;

Ένας κώδικας πρέπει να ενημερώνεται και να βελτιώνεται τακτικά προκειμένου να:

- αντιμετώπιση των μεταβαλλόμενων νόμων και κανονισμών.
- αντιμετώπιση των επιχειρηματικών και βιομηχανικών αλλαγών.
- ένας ξεπερασμένος κώδικας θα χάσει τη σημασία και τη σημασία του, οπότε οι αναθεωρήσεις και οι επικαιροποιήσεις θα πρέπει να γίνονται σε τακτική βάση.
- Οι αναθεωρήσεις και οι ενημερώσεις είναι μια ευκαιρία για τη βελτίωση του κώδικα
- θα πρέπει να ενσωματώνονται οι πληροφορίες που προκύπτουν από την ανατροφοδότηση των πελατών/εργαζομένων και τους ελέγχους
- ενδέχεται να προκύψουν νέα ηθικά ζητήματα, τα οποία θα πρέπει να ενσωματωθούν μαζί με στρατηγικές για την αντιμετώπισή τους.

Πότε πρέπει να βελτιωθεί ο κώδικας δεοντολογίας;

- Όταν δεν συμβαδίζει με το μεταβαλλόμενο προφίλ κινδύνου του οργανισμού σας.

 - π.χ. ανησυχίες σχετικά με τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης.

- Όταν οι κώδικες είναι πολύ νομικιστικοί και φλύαροι

- Όταν κάποια θέματα είναι υπερβολικά

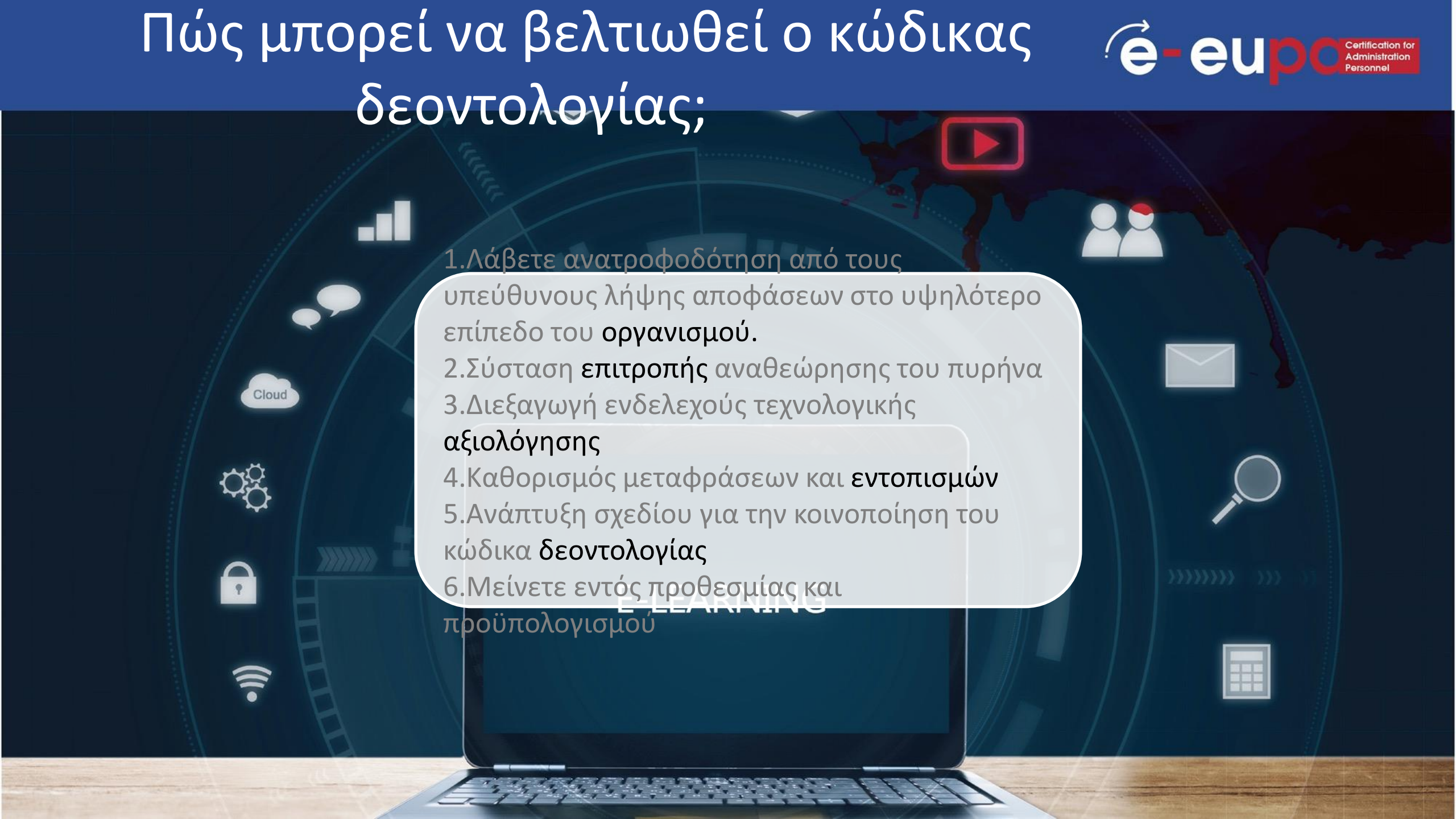
- Όταν μια γραπτή ή διαδικτυακή έκδοση του κώδικα είναι βαρετή χωρίς γραφικά ή διαδραστικότητα

- Όταν ένας κώδικας είναι δομημένος ή παρουσιάζεται με τρόπο που δεν παρουσιάζει σωστά τόσο τις αξίες όσο και τους κινδύνους

- Όταν δεν συνάδει με τις αξίες σας και επικαιροποιείται ώστε να αντικατοπτρίζει τις κοινωνικές αλλαγές

- Όταν δεν είναι πλέον σε συγχρονισμό με τον οργανισμό σας.

Πώς μπορεί να βελτιωθεί ο κώδικας δεοντολογίας;

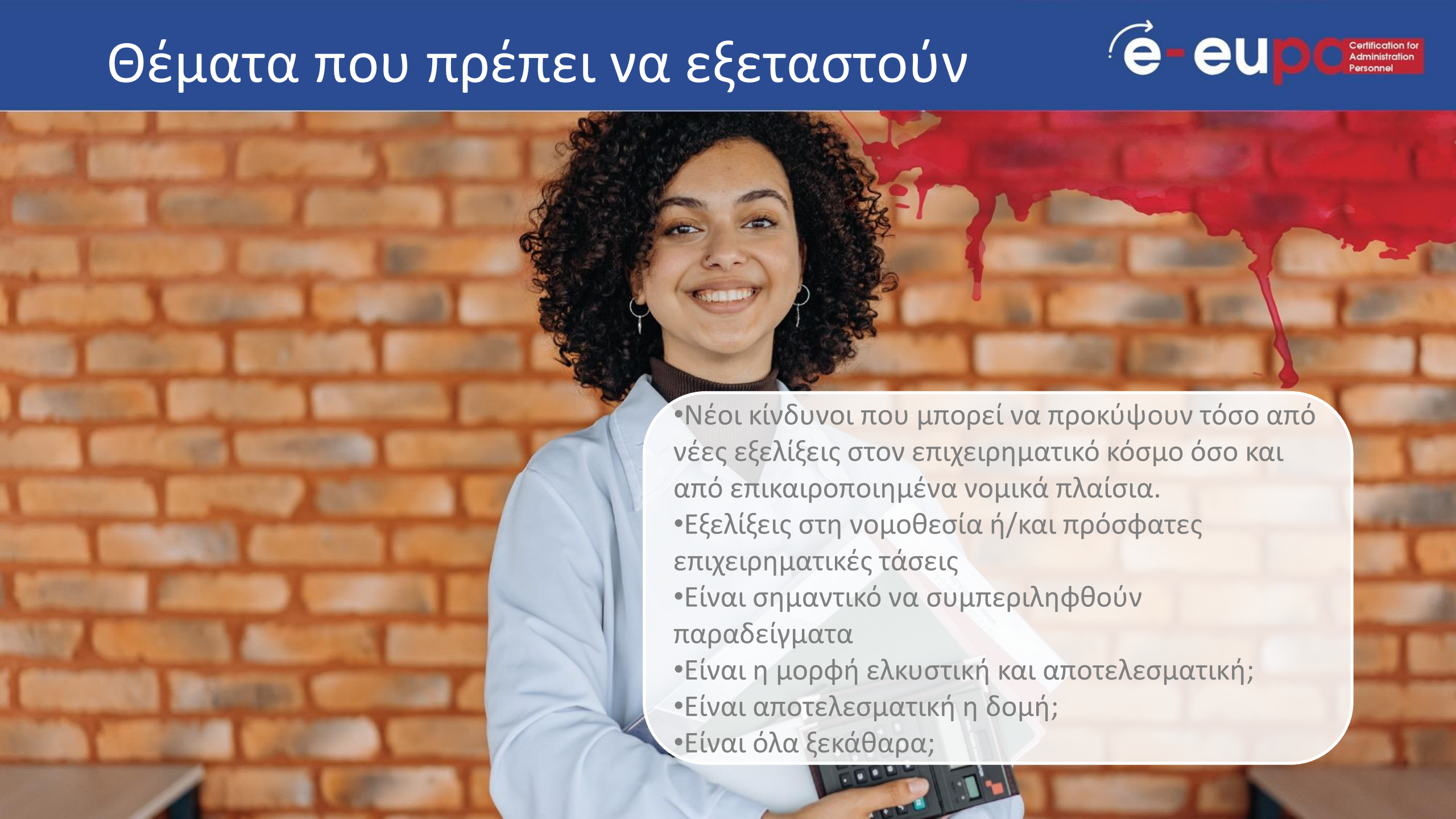
- 
1. Λάβετε ανατροφοδότηση από τους υπεύθυνους λήψης αποφάσεων στο υψηλότερο επίπεδο του οργανισμού.
 2. Σύσταση επιτροπής αναθεώρησης του πυρήνα
 3. Διεξαγωγή ενδεδειγμένης τεχνολογικής αξιολόγησης
 4. Καθορισμός μεταφράσεων και εντοπισμών
 5. Ανάπτυξη σχεδίου για την κοινοποίηση του κώδικα δεοντολογίας
 6. Μείνετε εντός προθεσμίας και προϋπολογισμού

Πώς μπορεί να βελτιωθεί ο κώδικας δεοντολογίας; II

ΘΥΜΗΘΕΙΤΕ.

- Απλότητα
- Σαφή μηνύματα
- Συναίνεση

Θέματα που πρέπει να εξεταστούν

- 
- Νέοι κίνδυνοι που μπορεί να προκύψουν τόσο από νέες εξελίξεις στον επιχειρηματικό κόσμο όσο και από επικαιροποιημένα νομικά πλαίσια.
 - Εξελίξεις στη νομοθεσία ή/και πρόσφατες επιχειρηματικές τάσεις
 - Είναι σημαντικό να συμπεριληφθούν παραδείγματα
 - Είναι η μορφή ελκυστική και αποτελεσματική;
 - Είναι αποτελεσματική η δομή;
 - Είναι όλα ξεκάθαρα;



Μάθετε από τους
καλύτερους

E-EUPA_LO_3.3_M_002



1. Πότε είναι καιρός να σκεφτείτε τη βελτίωση/επικαιροποίηση του κώδικα δεοντολογίας ενός οργανισμού;

- a) Πότε δεν συμβαδίζει με το μεταβαλλόμενο προφίλ του οργανισμού
- b) Όταν υπάρχει αλλαγή στη διοίκηση
- c) Όταν ο οργανισμός βρίσκεται σε οικονομική ύφεση
- d) Μετά από ένα περιστατικό μεταξύ εργαζομένων

2. Ένας αποτελεσματικός κώδικας δεοντολογίας θα πρέπει να περιλαμβάνει απαγορεύσεις σχετικά με τις θρησκευτικές πεποιθήσεις

- a) ΑΛΗΘΙΝΟ
- b) FALSE

3. Ποια στοιχεία ΔΕΝ καλύπτονται από έναν κώδικα δεοντολογίας στον χώρο εργασίας;

- a) Πολιτικές παρουσίας
- b) Πρότυπα υγείας και ασφάλειας
- c) Κατάλληλες συμπεριφορές στο χώρο εργασίας
- d) Οικογενειακές σχέσεις των εργαζομένων

Βασικά σημεία της μονάδας

- **Κύρια συστατικά στοιχεία μιας πολιτικής κώδικα δεοντολογίας εργαζομένων**

- Συμμόρφωση με τη νομοθεσία
- Σεβασμός στο χώρο εργασίας
- Προστασία της περιουσίας της εταιρείας
- Επαγγελματισμός

- **Κατανόηση των προσδοκιών των πελατών**

- Το πρώτο βήμα για να υπερβείτε τις προσδοκίες των πελατών σας είναι να γνωρίζετε τις προσδοκίες αυτές.

- **Η αξιολόγηση των προσδοκιών τόσο των πελατών όσο και των εργαζομένων είναι ζωτικής σημασίας**

- Και τα δύο επιτυγχάνονται μέσω αποτελεσματικής και αποδοτικής επικοινωνίας

- **Ένας κώδικας δεοντολογίας, για να είναι επιτυχής, θα πρέπει να χαρακτηρίζεται από.**

- Απλότητα
- Σαφή μηνύματα
- Συναίνεση



Συγχαρητήρια!

Ολοκληρώσατε το Μέρος Α της Ενότητας 3.2

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παρουσίαση της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά

 Co-funded by
the European Union

Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Γλωσσισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

 **e-euro** Certification for
Administration
Personnel
39