

Департамент освіти і науки
Сумської обласної державної адміністрації
КОМУНАЛЬНИЙ ЗАКЛАД
СУМСЬКИЙ ОБЛАСНИЙ ІНСТИТУТ ПІСЛЯДИПЛОМНОЇ
ПЕДАГОГІЧНОЇ ОСВІТИ
(КЗ СОІППО)

СХВАЛЕНО
Вченою радою КЗ СОІППО
Протокол № 4 від «01» Березня 2024 року

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ КЗ СОІППО № 25-08
від «01» Березня 2024 року

Ректор  **Ю. НІКІТІН**

КОДЕКС
КОРПОРАТИВНОЇ КУЛЬТУРИ
КОМУНАЛЬНОГО ЗАКЛАДУ СУМСЬКИЙ ОБЛАСНИЙ ІНСТИТУТ
ПІСЛЯДИПЛОМНОЇ ПЕДАГОГІЧНОЇ ОСВІТИ

ВСТУП

Етичні засади у відносинах між людьми є основою збереження і прогресу демократичного суспільства, основою всестороннього розвитку людини.

Дотримання норм моралі та професійної етики набуває в діяльності колективу працівників закладу вищої освіти особливе значення і ця відповідальність має бути спільною, узвичаєною, загальноприйнятою для всієї педагогічної корпорації у вигляді норм, правил і принципів професійної педагогічної етики.

Кодекс корпоративної культури Комунального закладу Сумський обласний інститут післядипломної педагогічної освіти (далі – Кодекс) встановлює принципи корпоративної поведінки, визначає цінності, норми та очікування, які повинні реалізовуватися в повсякденній діяльності Комунального закладу Сумський обласний інститут післядипломної педагогічної освіти (далі – КЗ СОППО, Інститут).

Кодекс сприятиме розвитку Інституту і допоможе в досягненні поставлених цілей. Кодекс ґрунтується на загальнолюдських принципах і цінностях та поширюється на всі види ділових взаємин.

Кодекс визначає культуру поведінки в Інституті. Розділи цього Кодексу є обов'язковими для дотримання всіма працівниками Інституту.

Корпоративна культура – це сукупність домінуючих в організації ціннісних уявлень, норм і зразків поведінки, що визначають зміст і модель діяльності працівників, незалежно від їх посадового становища та функціональних обов'язків.

У Кодексі сформульовані ключові елементи корпоративної культури – місія, бачення, принципи діяльності, правила візії освітнього процесу, етичні норми і цінності працівників Інституту.

Цілі Кодексу корпоративної культури:

- зміцнення позитивного іміджу Інституту;
- досягнення ефективності та комфортності в професійних стосунках;
- розвиток у працівників почуття причетності до діяльності Інституту, єдності інтересів і цілей.

Кодекс є внутрішнім (локальним) документом, обов'язковим для дотримання всіма працівниками Інституту. Кодекс поширюється не тільки на відносини всередині Інституту, але і на взаємини зі здобувачами освіти та усіма діловими партнерами.

Найважливішим для колективу Інституту є прагнення створити відкриту, професійну, комунікаційну, відповідальну, ділову культуру взаємин, коли і працівники і здобувачі освіти можуть твердо розраховувати на розуміння, і відкрито ділитися своїми проблемами.

Репутація, майбутнє Інституту та його розвиток цілком і повністю залежить від кожного працівника, від особистої відповідальності за діяльність у ньому. Тільки разом працівники усіх структурних підрозділів зможуть показати, що КЗ СОППО – трудовий колектив, що живе у відповідності з принципами, загальнолюдськими цінностями і високими стандартами корпоративного управління.

I. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

КЗ СОППО є комунальним закладом вищої освіти, заснованим Сумською обласною радою (далі – Власник), підпорядкований Міністерству освіти і науки України, Департаменту освіти і науки Сумської ОДА.

Стратегічна мета КЗ СОППО – удосконалити систему безперервної освіти працівників галузі освіти в Сумській області на основі поєднання національних надбань світового значення та усталених європейських традицій забезпечення розвитку фахівців.

Головним завданням КЗ СОППО є забезпечення високої якості післядипломної освіти, сприяння професійному розвитку освітян регіону та створення умов для неперервної освіти педагогічних кадрів у Сумській області.

Інститут надає у Сумській області освітню послугу у сфері вищої освіти «Підвищення кваліфікації керівних і педагогічних кадрів, навчально-допоміжного персоналу в галузі освіти» та освітню послугу, пов'язану з одержанням вищої освіти на другому (магістерському) рівні. Оскільки КЗ СОППО не єдиний заклад Сумської області, який надає працівникам галузі освіти спектр освітніх послуг, ухвалення Кодексу корпоративної культури буде серйозним кроком у розвитку КЗ СОППО і допоможе в досягненні поставлених цілей.

КЗ СОППО прагне бути професійним, вигідним і надійним партнером для споживачів освітніх послуг, ефективним роботодавцем для працівників. Важливо робити конкретні кроки для того, щоб усі працівники і споживачі освітніх послуг цінували, поважали наш заклад за чесність, відкритість і високий професіоналізм його працівників.

Бачення та місія

Бачення: КЗ СОППО, ґрунтуючись на багаторічному інститутському досвіді, прагне стати перспективним закладом освіти за:

- ефективністю основних напрямів діяльності;
- компетентністю працівників;
- раціональним використанням ресурсів та людського потенціалу;
- соціальною орієнтованістю і відповідальністю.

Місія: задовольняти потреби працівників галузі освіти Сумської області у якісних та доступних освітніх послугах, покращувати якість освітньої і професійної діяльності, дотримуючись правових аспектів та керуючись економічними, соціальними і етичними цінностями українського суспільства.

Головний девіз: досвід, репутація, надійність.

Принципи діяльності

Інститут будує всю свою діяльність на таких принципах:

- *законовідповідності* (завжди діє відповідно до Конституції України і чинного законодавства);
- *людиноцентризму* (цінує і поважає своїх працівників, захищає їх права та інтереси);
- *відкритості* (відкрито інформує своїх працівників про свою діяльність);

- *стандартизованості* (діє у відповідності до високих етичних стандартів);
- *принциповості* (виявляє нетерпимість до корупції і хабарництва);
- *ефективності* (використовує свої ресурси та бюджетні надходження з максимальною ефективністю);
- *інноваційності* (прагне використовувати новітні технологічні досягнення);
- *природовідповідності* (піклується про охорону навколишнього середовища);
- *колективізму* (прагне до того, щоб кожен працівник щиро пишався тим, що працює в КЗ СОІППО).

Інститут підтримує творчу самореалізацію, цінує позитивне мислення, спрямоване в майбутнє. КЗ СОІППО прагне зміцнювати позиції соціально орієнтованого Інституту з урахуванням інтересів споживачів освітніх послуг, ділових партнерів, працівників.

Відповідальність

КЗ СОІППО відповідальний перед:

1) Власником:

- за цільове та ефективне використання бюджетних коштів;
- за динамічне зростання і розвиток Інституту;
- за ефективність діяльності Інституту;
- за підтримання високої репутації Інституту.

2) Працівниками:

- за забезпечення гідного рівня життя;
- за надання можливостей особистісного і професійного зростання;
- за надання соціальних гарантій;
- за психологічно комфортне середовище;
- за безпеку робочих місць.

3) Діловими партнерами:

- за надання достовірної інформації про послуги Інституту;
- за дотримання етичних принципів Інституту;
- за своєчасне і точне виконання умов всіх договорів;
- за порядність і чесну конкуренцію.

II. ЦІННОСТІ, НОРМИ ТА ПРАВИЛА ДІЛОВОЇ ЕТИКИ

Працівники Інституту

Працівники Інституту – це головне його надбання. КЗ СОІППО прагне до постійного вдосконалення та розвитку інтелектуального і людського капіталу.

Цінності працівника:

- *Законність* – діяти в правовому полі державних та інститутських нормативних документів (Статут, Положення, Колективний договір).

- *Повага до людини* – повага думок інших і терпиме ставлення до будь-яких відмінностей, відкрите і доброзичливе обговорення проблем, спільне вирішення виробничих завдань.

- *Професіоналізм* – глибокі знання зі своєї спеціальності, відповідальне і сумлінне ставлення до обов'язків, якісне і своєчасне виконання поставлених завдань, удосконалення професійного рівня.

- *Постійний розвиток і навчання* – безперервний рух уперед, створення умов для розвитку талантів і здібностей працівників, підтримка молоді.

- *Співпраця* – відкрита взаємодія з керівництвом, Власником, здобувачами освіти, діловими партнерами, державними і громадськими організаціями, злагоджена робота єдиного колективу, у якій кожен відповідає за загальний результат – успіх Інституту.

- *Ефективність* – досягнення максимальних результатів за умови оптимального використання людських, матеріальних, природних і фінансових ресурсів.

- *Наступність* – повага до багаторічної роботи працівників, дбайливе ставлення до традицій Інституту.

Представники інститутської спільноти у своїй професійній, навчальній та громадській діяльності:

- керуються нормами чинного законодавства;
- цінують ділову репутацію Інституту, піклуються про його позитивний імідж у професійному співтоваристві,
- не чинять дій, що завдають шкоди інтересам Інституту та протидіють будь-яким спробам знецінити його авторитет;

- зобов'язані дотримуватися стандартів конфіденційності, поважають конфіденційність службової інформації та забезпечують її захист;

- приймають на себе відповідальність за реалізацію декларованих цілей і усвідомлюють свою причетність до успіхів і невдач Інституту;

- орієнтуються на духовність, громадянськість, патріотизм, загальноприйняті моральні норми, що відображають ідеали добра, довіри, гуманізму;

- сповідують принципи справедливості і чесності, протистоять корупції та хабарництву в інститутському середовищі;

- сприяють створенню в Інституті атмосфери довіри, доброзичливості, справедливості, шанобливого ставлення до гідності і прав кожного члена колективу, не допускаючи будь-яких форм дискримінації та насильства;

- дбайливо ставляться до майна Інституту, дотримуються чистоти і порядку в спорудах та на території КЗ СОШПО, на робочому місці, у навчальних аудиторіях, лабораторіях, гуртожитку тощо; бережливо та виключно з метою виконання посадових обов'язків чи навчальної діяльності використовують офісну техніку, засоби зв'язку, транспорт, навчальне та лабораторне обладнання, бібліотечний фонд;

- ведуть себе коректно, не допускають відхилень від визнаних форм ділового спілкування, висловлюють підтримку, розуміння та позитивне

ставлення до членів колективу, не дозволяючи необґрунтованих негативних суджень на адресу колег та товаришів;

- зберігають і примножують традиції Інституту та сприяють поширенню його кращих практик із метою формування відповідного середовища в місті та регіоні;

- поважають сімейні цінності, приватне життя своїх колег та осіб, що навчаються.

Інститут проводить справедливу, відкриту і вмотивовану політику щодо своїх працівників. Ця політика діє на всіх етапах роботи з персоналом: при відборі, прийнятті на роботу та звільненні працівників, кар'єрному зростанні, виплаті премій і компенсацій.

Інститут надає всім своїм працівникам можливості для професійного та кар'єрного зростання, що залежить, у першу чергу, від професіоналізму, здібностей і бажання, активності та ініціативності, оперативності працівників, їхнього вміння працювати на результат.

Інститут планує створити ефективну систему матеріальної та нематеріальної винагороди працівників, яка дозволить залучити найбільш кваліфікованих працівників об'єктивно оцінити внесок кожного працівника, стимулювати їхній розвиток і професійне зростання. Інститут прагне піклуватися про добробут своїх працівників та їхніх сімей. Усі основні аспекти взаємних зобов'язань працівників і Інституту обумовлені в Колективному трудовому договорі.

Співпраця та ефективна командна робота

Співпраця та ефективна командна робота є основними складовими успіху Інституту, відіграє ключову роль у досягненні загальної мети та стратегічних завдань. Адміністрація Інституту розуміє, що кожен працівник – це важлива ланка в ланцюгу успіху, а ефективна команда – це величезний ресурс для досягнення інновацій, високих стандартів та взаєморозуміння, тому важливо:

- докласти всіх зусиль для створення атмосфери взаємодопомоги, співпраці та підтримки;

- підтримувати ініціативи, спрямовані на розвиток навиків командної роботи та ефективної взаємодії;

- надавати можливості для участі в тренінгах та семінарах, спрямованих на підвищення навиків комунікації та спільної роботи;

- цінувати внесок кожного працівника, забезпечувати визнання за досягнення як окремих осіб, так і команд;

- визнати неетичними спроби завойовувати собі авторитет шляхом дискредитації колег, їх морального переслідування;

- визнати неприпустимість булінгу між учасниками освітнього процесу, мобінгу у стосунках між колегами та між керівником і підлеглими;

- культивувати взаємоповагу, яка сприятиме створенню позитивного робочого середовища, висловленню та впровадженню нових ідей;

- підтримувати та заохочувати ініціативи, спрямовані на поліпшення співпраці та командної ефективності.

Внутрішній і зовнішній контроль, фінансова діяльність

Метою політики внутрішнього і зовнішнього контролю є забезпечення відповідного ставлення до виконання своїх посадових обов'язків та постійного дотримання загальноприйнятих корпоративних норм усіма працівниками Інституту. Засади діяльності Інституту – чесність, прозорість і відкритість у веденні бухгалтерського обліку, розробці бюджету, фінансових планів тощо.

Уся фінансова діяльність КЗ СОППО документується в суворій відповідності до загальноприйнятого порядку оформлення даного виду документів, правилами Інституту і законодавчими актами України. Ефективна система внутрішнього і зовнішнього контролю Інституту спрямована на досягнення максимального результату усіх видів діяльності та забезпечення збереження активів КЗ СОППО.

Захист інтересів Інституту

При прийнятті рішень з будь-яких питань діяльності працівники зобов'язані керуватися виключно інтересами Інституту. Працівники використовують активи Інституту тільки для подальшого його розвитку і не шукають особистої вигоди.

Працівники Інституту утримуються від участі в будь-якій діяльності, якщо ця діяльність не узгоджується з діяльністю Інституту, суперечить її інтересам, може викликати сумніви в чесності та надійності.

Конфлікт інтересів виникає в тому випадку, якщо при виконанні будь-яких виробничих завдань працівник переслідує особисті інтереси, а не інтереси Інституту. Працівникам слід уникати ситуацій виникнення конфлікту інтересів. Рішення, прийняті під впливом конфлікту інтересів, можуть погіршити репутацію працівника та Інституту, тому є неприйнятними. Підкуп у ділових відносинах є протиправним актом. Виплата та отримання працівниками Інституту грошей, прийняття подарунків та надання послуг з метою впливу на прийняття рішення є неприпустимим.

Якщо працівнику Інституту надані знаки уваги або послуги, які можуть бути використані, як засіб впливу на існуючі ділові стосунки, слід повідомити про це безпосереднього керівника не пізніше наступного робочого дня.

Норми корпоративної поведінки працівників

Інститут негативно ставиться до роботи родичів у безпосередньому підпорядкуванні один у одного. Не повинно виникати ситуацій, коли працівник здійснює нагляд за діяльністю родичів і впливає на умови найму. Родичі – це законне подружжя, рідні та прийомні батьки, рідні та прийомні діти, рідні та зведені брати і сестри, племінники, племінниці, тітки, дядьки, бабусі, дідусі, невістки, зяті.

Особисті стосунки працівників Інституту не повинні позначатися на виконанні службових обов'язків або впливати на рішення, що приймаються. Інститут не допускає прагнення працівників здійснювати будь-який вплив на рішення щодо своїх родичів, які також працюють в Інституті.

Корпоративні традиції та подарунки

Культурні традиції Інституту (корпоративні свята) можуть включати в себе подарунки і спільний відпочинок, що організовується у час, вільний від

виконання основних службових обов'язків (після роботи), у вихідний день за межами Інституту.

Додаткова трудова діяльність

Якщо працівник поєднує трудову діяльність в Інституті з роботою в іншій установі / організації / закладі, то його додаткова трудова діяльність може здійснюватися тільки у час, вільний від виконання основних службових обов'язків та не повинна негативно впливати на їх виконання. Додаткова трудова діяльність не повинна завдавати шкоди репутації або матеріальним інтересам Інституту. Безпосередній керівник має бути обізнаним про цю діяльність, та вона не повинна суперечити вимогам цього Кодексу.

Конфіденційність інформації

Вся інформація в Інституті захищена відповідно до ступеня її важливості та конфіденційності. Ніколи та ні за яких умов працівники не використовують у своїх цілях або в цілях третіх осіб закриту інформацію, отриману під час роботи в Інституті.

Частина інформації, до якої мають доступ працівники КЗ СОІППО, є конфіденційною. Інститут чітко регламентує те, яка саме інформація є конфіденційною і доводить це до відома працівників. Певна інформація не повинна розголошуватися, зокрема: фінансові аспекти діяльності Інституту; плановані рекламні акції; розміри заробітної плати та соціальних виплат; особистісні дані, індивідуальні особливості працівників тощо.

Інформація може бути надана третім особам (зокрема, представникам засобів масової інформації), якщо це необхідно в інтересах Інституту і не суперечить законодавству України. Передача інформації може бути здійснена тільки з дозволу керівника.

Політична діяльність, участь у громадському житті

Інститут підтримує активну участь працівників у громадському та соціальному житті, заохочує долучення до благодійних та соціальних ініціатив для внесення позитивного вкладу в розвиток громади. Працівники Інституту, які є керівниками політичних партій, громадських організацій, об'єднань та асоціацій, або беруть участь в їх діяльності можуть діяти у вільний час як приватні особи, а за дорученням і довіреністю адміністрації Інституту – як представники КЗ СОІППО.

Політична та громадська діяльність працівників Інституту, що не суперечить чинному законодавству, не може впливати на рівень оплати праці або можливості кар'єрного росту.

Саморозвиток та підвищення кваліфікації

Інститут підтримує саморозвиток та підвищення кваліфікації працівників, адміністрація Інституту усвідомлює відповідальність за розвиток професійної компетентності колективу та докладає зусиль, щоб:

- заохочувати здобувати, застосовувати та поглиблювати професійні знання, одержувати консультації і використовувати допомогу фахівців інших спеціальностей, якщо це необхідно;

- надавати підтримку у формі доступу до освітніх ресурсів, організації навчальних семінарів, тренінгів, заходів із обміну досвідом та вивчення нових тенденцій у своїй галузі;
- створювати систему обміну методичними матеріалами та кращими педагогічними практиками між працівниками структурних підрозділів;
- заохочувати відвідувати курси, вебінари та воркшопи з формування технологічних навиків, ефективного використання сучасних інформаційних технологій у своїй професійній діяльності;
- забезпечувати можливості для викладачів брати участь у програмах обміну та співпраці з іншими закладами вищої освіти;
- організовувати тренінги, спрямовані на емоційний розвиток, управління стресом та розвиток стресостійкості, управління емоціями тощо;
- проводити заходи, що сприяють командоутворенню та покращенню взаємовідносин у колективі.

Навколишнє середовище, здоров'я, харчування та безпека

КЗ СОППО прагне до створення безпечних умов праці та екологічно чистого підтримуючого робочого середовища, згідно з ліцензійними вимогами, підтримки здорового способу життя, піклується про підтримку працездатності та відповідально ставиться до здоров'я працівників.

Куріння, зловживання алкоголем, наркотиками негативно впливають на здоров'я і безпеку роботи працівників. КЗ СОППО забороняє працівникам та іншим особам:

- перебувати в стані алкогольного або наркотичного сп'яніння на території Інституту;
- перебувати в стані алкогольного або наркотичного сп'яніння при виконанні робочих завдань, доручень, відряджень і т.д.

Куріння на території Інституту дозволено тільки в спеціально облаштованих місцях. Для обідньої перерви є спеціально відведений час. На території Інституту працює кафе, де організовано платне гаряче харчування працівників.

III. ПРАВИЛА ДІЛОВОЇ ПОВЕДІНКИ В ІНСТИТУТІ

Ділові стосунки з колегами

Стосунки в колективі впливають на настрій працівників, їхнє бажання працювати та обумовлюють результат роботи Інституту. Створюючи та підтримуючи комфортну робочу атмосферу, працівники дотримуються наступних норм і правил ділового етикету:

- будувати взаємини з колегами на підставі колегіальності, рівноправності, чесності, справедливості, порядності та довіри;
- ставитися один до одного шанобливо, звертатися до колег, керівників і підлеглих на «Ви»;
- не лихословити, не виявляти нестриманість, не демонструвати агресію та роздратування;

- неупереджено аналізувати як власні помилки, так і помилки своїх колег, виявлення незгоди з думками чи діями колег, критика на їхню адресу повинні бути об'єктивними, аргументованими і необразливими;
- заохочувати колег за добре виконану роботу;
- приносити вибачення за свою некоректну поведінку;
- усвідомлювати межі між професійним і приватним спілкуванням під час виконання своїх посадових обов'язків;
- віднаходити колегіальні шляхи усунення розбіжностей та конфліктів між колегами, у разі потреби – за посередництвом;
- допомагати один одному у подоланні труднощів та, у складних випадках, ділитися своїми професійними знаннями та досвідом;
- обговорювати проблеми свого кар'єрного зростання з безпосереднім керівником;
- не обговорювати особисті або професійні якості колег за їхньої відсутності;
- не приходити на роботу хворим, щоб не наражати на небезпеку колег.

Ділові стосунки керівників із підлеглими

Створення конструктивних професійних відносин між керівниками і підлеглими необхідно для щоденної ефективної роботи Інституту, зокрема, необхідно дотримуватись наступних норм і правил ділового етикету:

- поважати права підлеглих як особистостей та фахівців;
- показувати підлеглим приклад володіння нормами і правилами етики та ділового етикету;
- не критикувати підлеглих у присутності інших працівників, робити це конфіденційно;
- уміти визнавати перед підлеглими свої помилки і не переслідувати їх за конструктивну критику на свою адресу;
- дотримуватись принципу гендерної рівності чоловіків та жінок;
- інформувати безпосереднього керівника про причини відсутності, якщо протягом певного часу Вам доводиться бути відсутнім на робочому місці;
- не відповідати в присутності колег на некоректну поведінку керівника; якщо Ви впевнені в своїй правоті – попросіть про особисту зустріч.

Ділові стосунки зі здобувачами освіти

У своїх відносинах зі здобувачами освіти Інститут керується принципами чесності, поваги, відкритості, сумлінності, а працівники – нормами та правилами ділового етикету:

- дотримуватись високого рівня культури поведінки, поводитись стримано та тактовно, зберігати самоконтроль і витримку, слідкувати за своїм зовнішнім виглядом;
- дотримуватись своїх професійних прав і обов'язків, що передбачають свободу від зовнішнього тиску, а також від впливу своїх особистих інтересів чи прагнень;
- дотримуватись переваги інтересів здобувачів освіти перед власними інтересами, балансу професійних інтересів, інтересів колег, здобувачів освіти;
- поважати моральні ідеали, особисту честь та гідність здобувачів освіти;

- уміти вислуховувати та давати поради, розуміти глибинні причини психологічних ускладнень особистості;
- допомагати здобувачам освіти коректно та дбайливо;
- спонукати здобувачів освіти до саморозкриття і творчості, управляти педагогічним процесом без примусу;
- дотримуватися принципу гендерної рівності при наданні освітніх послуг, сприяти розкриттю знань про гендерну рівність;
- створювати атмосферу доброзичливості, взаємопідтримки, взаємодопомоги, творчої співпраці, зацікавленості в отриманні нових знань;
- уникати прояву негативних емоційних реакцій, що принижують його людську гідність;
- надавати право прийняття рішень про придбання літератури та навчальних матеріалів виключно на основі оцінки здобувачами освіти їх якості і виключно на добровільних засадах.

Ділові стосунки з конкурентами

Інститут підтримує вільну конкуренцію і підприємництво, проводить справедливу відкриту політику щодо конкурентів, керуючись відповідними законами України, які регулюють конкуренцію.

Ніхто із працівників Інституту не може вести діяльність, яка суперечить законодавству. У складних випадках, що стосуються етичних аспектів взаємодії з конкурентами, слід звертатися до керівництва Інституту.

Ділові стосунки із зовнішніми стейкхолдерами та партнерами

Поведінка кожного працівника формує уявлення стейкхолдерів і партнерів про Інститут і впливає на їхні прагнення співпрацювати з КЗ СОШПО. Поважаючи етичні принципи партнерів, обумовлені, у тому числі культурними та іншими відмінностями, КЗ СОШПО надає перевагу тим діловим партнерам, які дотримуються норм і правил ділової етики, прийнятих в Інституті. У процесі ділового спілкування зі стейкхолдерами та партнерами працівникам рекомендується дотримуватися наступних норм і правил ділової поведінки:

- з повагою ставитися до стейкхолдерів і партнерів;
- у процесі спілкування бути стриманим і тактовним;
- не обговорювати одного ділового партнера з іншим;
- завжди шанобливо відзиватися про колега та Інститут, зміцнюючи тим самим авторитет;
- не змушувати себе чекати, у разі затримки чи спізнення приносити вибачення;
- вислуховувати співрозмовника, даючи можливість висловитись;
- формулювати критичні зауваження коректно, по суті справи чи професійної діяльності, не зачіпаючи гідність партнера;
- завжди намагатися побачити проблему або ситуацію очима стейкхолдерів / партнерів;
- у процесі бесіди частіше називати співрозмовника по імені (або імені та по батькові);

- уникати повчального тону, бути відкритими до аргументів партнера і намагатися переконати його в своїй правоті;
- надавати стейкхолдерам і партнерам тільки ту інформацію, яка безпосередньо стосується предмета переговорів.

Проведення зборів і нарад

Зібрання і наради – важлива складова діяльності Інституту, оскільки на них важливо вирішити спірні питання, ухвалювати конструктивні рішення. Рішення зборів та нарад оформлюється письмово. При проведенні зборів і нарад слід використовувати відведений час з максимальною ефективністю. Для цього працівникам рекомендується дотримуватись таких норм і правил етикету:

- приходити на зібрання вчасно;
- заздалегідь ознайомитися з порядком денним і брати з собою всі необхідні матеріали, підготовлені запитання або коментарі;
- перед початком зборів або наради відключати або переводити на беззвучний режим мобільний телефон;
- виконувати рішення, ухвалені на зборах і нарадах переважною більшістю голосів.

Телефонне спілкування

Уміння працівників говорити по телефону з колегами та партнерами сприяє створенню сприятливого враження про Інститут в цілому. У процесі телефонного спілкування працівникам рекомендується керуватися наступними нормами і правилами ділового етикету:

- відповідати на телефонний дзвінок швидко, наскільки це можливо, завжди відрекомендуватися;
- телефонуючи діловим партнерам чи колегам, називати своє ім'я, посаду та підрозділ;
- використовувати вітальні та прощальні фрази мовного етикету;
- на початку телефонної розмови питати чи у зручний час Ви телефонуєте;
- завжди уважно вислуховувати співрозмовника;
- закінчувати телефонну розмову, як правило, слід тому, хто зателефонував;
- називати дату, час дзвінка, своє ім'я, назву Інституту, залишаючи повідомлення на автовідповідачі, потім коротко викладати мету дзвінка;
- користуватися електронною поштою або факсом, передаючи значний обсяг інформації;
- перетелефонувати найближчим часом тому, хто зателефонував, якщо відповідати на телефонний дзвінок було не зручно або телефонний дзвінок був не помічений;
- поважати особистий простір співрозмовника, використовуючи для ділового спілкування робочий день (8:00-17:00).

Онлайн-спілкування

Етичні вимоги до онлайн-спілкування працівників – важлива передумова створення позитивного та професійного робочого середовища, тому кожен працівник несе відповідальність за власні слова та дії в онлайн-середовищі.

У процесі онлайн-спілкування рекомендується:

- визначити, які канали онлайн-спілкування вважатимуться офіційними в рамках Інституту та використовувати саме їх для важливих обговорень;
- надавати перевагу окремій електронній скриньці чи офіційному онлайн-інструменту (чату) для ділового онлайн-спілкування та обміну документами;
- сприяти взаєморозумінню та толерантності в онлайн-спілкуванні, поважати різницю в думках, культурних особливостях та поглядах;
- зберігати конфіденційність під час обговорень та обміну інформацією в онлайн-середовищі;
- не допускати негативні та образливі висловлювання, маніпуляції та обман;
- дотримуватись правил ефективного спілкування, таких як зрозумілість повідомлень, відповідальність за розуміння, активне слухання;
- додавати до акаунта свою фотографію, щоб співрозмовнику було комфортніше спілкуватися;
- уникати камеру під час відеозв'язку (якщо дозволяють можливості Інтернету), дбати про атмосферу в приміщенні та свій зовнішній вигляд (відповідну зачіску, одяг тощо), виходячи на відеозв'язок;
- використовувати професійну та коректну мову, не перебивати, уникати недоречних жартів та порожньої балаканини, не допускати у діловому спілкуванні сленгу чи «модних» слів, нецензурної лексики;
- не зловживати смайликами й картинками, бо такий формат спілкування недоречний для діловодства;
- не зловживати увагою, часом та ресурсами співрозмовника без нагальної потреби; не надсилати листи у неробочий час, зокрема увечері чи у вихідні дні.

Проведення онлайн-занять

Проведення онлайн-занять зі здобувачами освіти також вимагає дотримання етичних правил, щоб забезпечити професійне та доброзичливе середовище. Етичні правила для викладачів, які рекомендуються до виконання:

- використовувати безпечні платформи та інструменти для онлайн-занять, що вважатимуться офіційними в рамках Інституту та захищатимуть конфіденційність особистих даних здобувачів освіти;
- бути пунктуальним, завчасно підключитися до офлайн-реальності, перевірити та вирішити всі технічні нюанси ще до початку зустрічі (відео в кадрі, світло, звук);
- забезпечувати активне включення кожного здобувача освіти в онлайн-команді, створювати сприятливу атмосферу, ураховуючи індивідуальні особливості;
- забезпечувати прозорість навчальних завдань, надавати чітке роз'яснення вимог, забезпечувати здобувачів освіти всією необхідною інформацією для успішного виконання завдань;
- стимулювати чесність під час виконання завдань та тестів, забороняти плагіат та будь-які форми обману;

- забороняти негативні висловлювання, насмішки та образи, установити правила поведінки та етикету для онлайн-спілкування (ввімкнена камера, вимкнений звук, переведений на беззвучний режим телефон, щоб уникнути фонового шуму, користування функцією «піднята рука», запитання в чаті тощо);
- підтримувати збалансований підхід до завдань та навчального матеріалу, забезпечувати практичність вправ та реальність прикладів;
- стимулювати взаємодію між здобувачами освіти, можливості зворотного зв'язку та обговорень;
- забезпечити чіткий механізм збору фідбеку від здобувачів освіти, об'єктивне та справедливе оцінювання їхніх досягнень;
- бути гнучкими, стосовно особливостей здобувачів освіти та реагувати на їхні потреби, з розумінням ставитись до труднощів, які у них можуть виникнути в онлайн-навчанні;
- дотримуватися безпекових норм під час використання онлайн-інструментів та платформ, повідомляти здобувачів освіти про заходи безпеки;
- навчитися самостійно виставляти особисті кордони, повідомивши здобувачам освіти, коли Ви будете відповідати на звернення і повідомлення.

Ці правила сприятимуть створенню позитивного та етичного середовища під час онлайн-навчання.

Представлення колег і партнерів

Працівникам рекомендується дотримуватись наступних норм і правил етикету при представленні колег і партнерів:

- представляти молодшого за посадою – старшому, нетитулованої людини – титулованій;
- представляючи один одному рівних за посадами людей, представляти того, з ким Ви менше знайомі, тому, кого Ви знаєте краще;
- якщо партнер або колега, що Вас представляє, забув Ваше ім'я, назвіть його самі для уникнення незручної ситуації;
- заздалегідь збирати дані про людину, яку Ви повинні представити;
- при першій діловій зустрічі з новою людиною вручати свою візитну картку;
- приймати візитні картки ввічливо і уважно;
- якщо при першій діловій зустрічі потрібно запам'ятати людину або організацію, попросіть візитну картку.

Зовнішній вигляд та робочий простір

Серед іміджевих складових Інституту – зовнішній вигляд кожного працівника та порядок у робочому просторі. Працівникам рекомендується:

- добирати одяг відповідно до загальних правил ділового етикету щодо робочого одягу, зберігати акуратність і охайність при самовираженні у виборі вбрання;
- дотримуватись офіційного одягу під час спілкування з колегами, партнерами, здобувачами освіти за допомогою відеозв'язку;
- підтримувати чистоту та порядок в особистому робочому просторі.

IV. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ПОРУШЕННЯ КОДЕКСУ

За порушення приписів цього Кодексу до працівника Інституту може бути застосовано один з таких заходів стягнення як догана або попередження про неповну службову відповідність.

РОЗРОБЛЕНО

Проректор з науково-педагогічної
та навчальної роботи



Світлана ПАНЧЕНКО

ПОГОДЖЕНО

Проректор з науково-педагогічної
та методичної роботи



Ірина УДОВИЧЕНКО

Проректор з наукової роботи



Сергій ГРИЦАЙ

Декан факультету підвищення
кваліфікації та перепідготовки



Світлана ЛУЦЕНКО

Провідний юрисконсульт



Андрій ГОРЕВИЙ