



POSLOVNI
STANDARDI
Orijentacijski dokumentat

UNIPROM HOTELI

SADRŽAJ

○ NAMA

Društveno odgovorno ponašanje: 06

Šta očekujemo od zaposlenih: 07

Standardi komunikacije: 08

Standardi ponašanja i odijevanja: 09

Etički standardi: 11

Zaposlenje: 12

Sigurnost zaposlenih: 13

Korisne informacije: 14

Iza uspjeha koje u Uniprom hotelima ostvarujemo stoje:

Znanje, profesionalnost i zalaganje svakog od nas.

Zato su očekivanja koja imamo od naših ljudi visoka, baš

kao i nivo pažnje koju posvećujemo njihovom razvoju

i motivaciji.

Pred Vama su poslovni standardi koje primenjujemo u Uniprom Hotelima. Upoznavanje sa njima pomoći će Vam

da se brže uklopite u novu radnu sredinu.

Vjerujemo da ćete se prepoznati u kompanijskim vrijednostima i prihvatiti ih kao svoje. Uvjereni smo i da imate ambiciju da neprestano učite, razvijate se i napredujete u poslu, jer ćete u tom slučaju u Uniprom Hotelima pronaći podsticajnu sredinu za realizaciju svih ličnih profesionalnih planova.

Dobrodošli u Uniprom Hotele.

O NAMA

Uniprom Hoteli posluju u oblasti turizma.

Osnovna misija je dugoročno zadovoljenje društvenih potreba
za smještajem, ishranom i pićem.

Osnovni cilj je u uspostavljanju simbioze i harmonizacije
svih odnosa na relaciji između hotela i korisnika ugostiteljskih usluga.

Hotel Budva ima u ponudi 77 dvokrevetnih soba,
kao i 4 superior apartmana.

Sve sobe su modernog dizajna,
opremljene direktnom telefonskom linijom,
Wi-Fi internetom, LCD televizorom sa kablovskim programom,
mini barom, elektronskim sefom, centralnim klima uređajem.

Restoran, aperitiv bar sa prelijepom terasom su u prizemlju.
U okviru hotela, na raspolaganju je otvoreni bazen sa barom.

Hotel Budva takodje raspolaže spa i wellness centrom,
kao i teretanom na drugom spratu.

Hotel Budvu prepoznacete kao mjesto gdje cete moći da razvijete
svoje talente i usmjerite ih na rezultat.

Otkrićete da su Uniprom Hoteli dinamična radna sredina
u kojoj svoju punu afirmaciju doživljavaju ambiciozni,
energični ljudi koji postižu uspjeh uz poštovanje
poslovnih standarda i primjenu etičkih principa u radu.

Uniprom Hoteli njeguju atmosferu timskog rada,
međusobnog poštovanja i uvažavanja. Naša praksa je
mnogo puta potvrdila da je pozitivna energija u timu
od presudnog značaja za uspješnu realizaciju poslovnih
zadataka. Iz tih razloga dajemo priliku otvorenim,
fleksibilnim, timski orijentisanim osobama spremnim
da individualne interese prilagode
interesima kolektiva.

Afirmacijom timskog duha ne ugrožavamo
individualnost pojedinca jer znamo da se samo
sinergijom individualnih kvaliteta postiže kvalitet
sistema u cjelini.

Prihvatanjem prakse društveno odgovornog ponašanje

Uniprom Hoteli u svoje poslovanje integriše brigu o društvu i okolini. Ona je dio naše korporativne kulture, našeg sistema vrijednosti i svakodnevne prakse koju u kompaniji primenjujemo.

Kompanija podstiče sve zaposlene:

- > da se sa odgovornošću odnose prema ljudima s kojima stupaju u poslovni kontakt (kolegama, gostima, dobavljačima)
- i da ničim ne ugrožavaju njihova prava

> da poštuju zabranu svih oblika diskriminacije

> da brinu o radnom okruženju i životnoj sredini

Odgovornost kompanije ogleda se i u njenom odnosu prema zaposlenima. Hotel Budva pruža sigurno i profesionalno okruženje u kojem će se zaposleni osjećati poštovanim i motivisanim da ispolje inicijativu i pruže maksimalan učinak. Nagrađivanje i napredovanje bazirani su isključivo na ličnim rezultatima i uspjehu. Sve prirodne i kulturne razlike se prihvataju otvoreno i tolerantno, a bilo koji oblik diskriminacije neće se tolerisati.

Posvećenost

> spremnost na zalaganje u radu kako bi se ostvarili postavljeni ciljevi

Entuzijizam

> pokazivanje elana i optimizma u obavljanju poslovnih zadataka

Znanje

> posjedovanje visokog nivoa stručnosti i stalna težnja ka osvajanju novih znanja

Energičnost

> izražena želja i stalni rad na ostvarenju visokih rezultata u poslu

Profesionalnost

> poštovanje propisanih standarda kojima se definiše odnos prema poslu, kolegama, gostima, klijentima i poslovnim partnerima

Otvorenost za promjene

> sposobnost uspješnog prilagođavanja promjeni u radu sa novim zadacima, ljudima ili tehnologijama

Inicijativa

> aktivan odnos u poslovnim situacijama, prepoznavanje poslovnih šansi i djelovanje u skladu sa njima

Timski rad

> efikasno učešće u radu tima, kooperativnost u obavljanju posla i zalaganje za ostvarenje grupnih ciljeva

Integritet

> principijelnost u poslovnim odnosima, poštovanje tuđe ličnosti i dosledna primjena etičkih principa u poslovanju

Efikasnost funkcionisanja Hotela Budva, u velikoj mjeri zavisi od kvaliteta komunikacije. Zato podržavamo komunikaciju koja teče neometano, uz dvosmjerni protok informacija i njihovo tačno i pravovremeno prenošenje.

Zadatak rukovodioca je da zaposlenima prenosi sve informacije koje su od značaja za obavljanje njihovog posla u smislu razumjevanja radnih zadataka, promjena u načinu rada ili organizaciji i davanja povratne informacije o kvalitetu i rezultatima obavljenog posla.

Zadatak svakog zaposlenog je da pretpostavljenog informiše o djelu posla za koji je zadužen.

Važno je i da postoji dobra komunikacija između timova, jer je od izuzetnog značaja za kompaniju da sva odjeljenja sarađuju na kvalitetan i profesionalan način.

U komunikaciji sa poslovnim partnerima i gostima očekuje se profesionalan stav u ophođenju i primjena pravila poslovnog bon-tona, a neka od tih pravila

odnose se na:

- > prisustvo sastanku u dogovoreno vrijeme
- > predstavljanje biznis kartom
- > verbalnu i neverbalnu komunikaciju primjerenu poslovnoj situaciji
- > oslovljavanje sagovornika uz uvažavanje statusa i godina
- >poštovanje dogovorenih rokova i obećanja

Zaposleni treba da se predstave na telefon sa „Hotel Budva, -svoje ime- na vezi, izvolite..“

Ukoliko osoba sa druge strane veze traži neki sektor ili kolegu, neophodno je obezbjediti kontakt sa osobom koju traži.

Na telefonske pozive i e-mail poruke treba odgovoriti u istom radnom danu.

Obaveza svakog zaposlenog koji je dobio službeni broj mobilnog telefona da odgovori na sve interne i eksterne pozive.

Zaposleni su u obavezi da poštuju radno vrijeme, kao i termine sastanaka sa poslovnim partnerima i kolegama.

U poslovnom prostoru nije dozvoljena ishrana, kao i konzumiranje cigareta. Najstrože je zabranjeno konzumiranje alkohola u toku i neposredno prije radnog vremena.

Radno vrijeme

Radno vrijeme iznosi 40 časova nedjeljno. Radno vrijeme administracije počinje u 8.00 i traje do 16.00, restoran, aperitiv bar i kuhinja od 7.00 i traje do 23.00, opciono i duže, po smjenama, recepcija od 0.00 do 24.00, po smjenama, domaćinstvo počinje u 7.00 i traje do 22.00, takođe po smjenama.

Radna nedelja traje pet radnih dana, osam časova dnevno od ponedjeljka do petka. U zavisnosti od prirode posla i organizacije rada, radna nedelja može biti organizovana tako da subota ili nedelja budu radni dani.

Zaposleni u toku rada ima pravo na odmor u trajanju od 30 min,

s tim što isti ne može koristiti na početku ili na kraju radnog vremena. Svi zaposleni imaju pravo na godišnji odmor.

U zavisnosti od vrste posla, rad je organizovan po principu noćnog, odnosno smjenskog rada.

Pod noćnim radom podrazumjeva se rad koji se obavlja u vremenu od 22:00 do 06:00 časova narednog dana.

STANDARDI PONAŠANJA I ODIJEVANJA

Evidentiranje dolazaka i odlazaka

Svi zaposleni u Hotelu Budva su u obavezi da posjeduju ID karticu kojom svakodnevno evidentiraju svoj dolazak i odlazak sa posla.

Šefovi sektora su dužni da za svakog novozaposlenog podnesu zahtjev za izradu ID kartice i name tag-a.

Ukoliko zaposleni izgubi ID karticu, procedura je ista.

Zaposleni koji izlaze iz hotela u toku radnog vremena (pauza, sastanak i sl.), su u obavezi da to i evidentiraju, tj. da se isčekiraju kada napuštaju hotel, a po povratku da se ponovo čekiraju.

Praćenje evidentiranja dolazaka i odlazaka sa posla svakog zaposlenog vršiće HR u saradnji sa sektorom IT.

Podaci će svakog mjeseca biti dostavljeni šefovima sektora.

Svaka zloupotreba kartica kao i oglašavanje o obavezu korišćenja iste će biti sankcionisano.

Voditelji sektora su takođe dužni obezbjediti radnu uniformu za novozaposlenog, gdje će prilikom preuzimanja (u vešeraju) potpisati revers, koji je dužan sačuvati do kraja radnog odnosa.

Odijevanje

Hotel Budva promoviše formalan način poslovnog odijevanja i u vezi sa tim definiše svoje standarde. Iz ovih standarda izuzete su one grupe zaposlenih kod kojih je zbog prirode posla predviđeno nošenje uniforme.

Proljeće/Ljeto

MUŠKARCI: odjelo tamnijih i svijetlijih nijansi, košulja dugih rukava, kravata, cipele koje po dizajnu pristaju uz odjelo

ŽENE: kostimi sako-suknja ili sako-pantalone, pantalone i suknje u kombinaciji sa elegantnim bluzama ili košuljom, sandale i cipele

Jesen/Zima

MUŠKARCI: odjelo tamnijih tonova, košulja dugih rukava, kravata, cipele koje po dizajnu pristaju uz odjelo

ŽENE: kostimi sako-suknja ili sako-pantalone, pantalone i suknje u kombinaciji sa elegantnim bluzama, džemperom ili košuljom, cipele ili čizme

Zaposleni kojima je zbog prirode posla data na korišćenje

uniforma imaju obavezu da je održavaju u urednom stanju, u vešeraju.

Svojim izgledom i ponašanjem na direktan način promoviramo kompaniju i njene vrijednosti.

ZA MUŠKARCE: na posao treba dolaziti uvijek svježe obrijan, kosa čista i uredna.

Nije dozvoljeno dolaziti na posao u sportskim trenerkama i patikama, kao ni u kratkim pantalonama u ljetnjim mjesecima. Na poslu treba nositi čarape tamnijih boja koje pokrivaju dio nogu između cipela i pantalona, dok su sportske čarape neprikladne.

ZA ŽENE: kosa treba da bude uvijek čista i uredna (repcija, restoran, kuhinja i domaćinstvo- svezana kosa).

Preporučuje se diskretna šminka, prirodnih boja. Nokti moraju biti uredni, umjereno dugi, a lak za nokte treba da bude standardnih boja i ne suviše upadljiv. Ne treba pretjerivati sa nakitom. Nije dozvoljeno da se na posao dolazi u sportskim trenerkama i patikama, farmericama, kao nu u kratkim pantalonama u ljetnjim mjesecima.

Etičkim kodeksom Hotela Budve ističemo posvećenost firme njegovanju dobre prakse u poslovanju.

Čuvanje povjerljivih podataka

Kao povjerljiva tretiraju se sva saznanja koja se odnose na poslovne planove, baze podataka, finansijske projekcije i rezultate, koncepte, ideje i cjelokupan „know how“. Povjerljivi podaci ne smiju se prenositi ljudima van posla.

Izbjegavanje konflikta interesa

Od zaposlenih se očekuje da izbjegavaju svaku vrstu konflikta interesa. Sukob interesa odnosi se na situacije u kojima je lični interes zaposlenog na bilo koji način u sukobu sa kompanijskim. Zaposlenima nije dopušteno da od poslovnih partnera primaju novac ili bilo kakva materijalna dobra na osnovu kojih mogu ostvariti ličnu dobit.

Zaposleni su u obavezi da čuvaju kompanijsku imovinu i da se ponašaju racionalno prilikom njene upotrebe.

Nepravilnim ponašanjem prema imovini kompanije smatra se:

- > Neovlašćena upotreba imovine ili davanje trećim licima bez posebnog odobrenja
- > Korišćenje imovine za poslove koji se ne odnose na kompaniju
 - > Otudživanje i pronevjera
 - > Neovlašćeno rukovanje
- > Nepridržavanje uputstava na sredstvima za rad
- > Uništavanje ili oštećivanje nemarnim odnosom ili zlonamjernim nanošenjem štete
 - > Prikriivanje oštećenja

Poštovanja zakonske regulative

Od zaposlenih se očekuje da se u radu pridržavaju Zakonskih pravila, a ukoliko imaju nedoumica u vezi sa regulativom koja uređuje oblast poslovanja kojom se bave, zaposleni mogu da potraže savjet od kompetentnih ljudi u okviru kompanije.

Selekcija kandidata

Svjesni da svi budući rezultati naše kompanije zavise od ljudi koji u njoj rade, regrutaciji i selekciji kandidata poklanjamo veliku pažnju.

Buduće kadrove regrutujemo na sledeće načine:

- > konkursima u sredstvima javnog informisanja
- > učešćem na sajmovima zapošljavanja
- > organizovanjem prakse za srednjoškolce

Naša selekcija je usmjerena na odabir kandidata koji znanjem i vještinama, kao i ličnim vrijednostima i profesionalnim ambicijama odgovaraju potrebama radnog mjesta, i uklapaju se u tim sa kojim će raditi. Proces selekcije je standardizovan tako da se u ocjeni svih kandidata u okviru jednog konkursa primenjuju isti kriterijumi.

Zasnivanje radnog odnosa

Po obavljenoj selekciji kompanija sa izabranim kandidatom zaključuje ugovor o radu. Ugovor o radu može da se zaključi na određeno ili na neodređeno vrijeme. Prvih šest mjeseci rada predstavljaju probni period.

Odmori

U svakoj kalendarskoj godini zaposleni ostvaruje godišnji odmor. Godišnji odmor koristi se u djelovima. Zadatak rukovodilaca je da korišćenje godišnjih odmora zaposlenih organizuje tako da se time ne ugrozi proces rada.

Zaposleni su u obavezi da o svojoj namjeri da koriste godišnji odmor u određenom vremenskom intervalu blagovremeno obavijeste rukovodioca, najmanje mjesec dana ranije. Ukoliko se konstatuje da bi odsustvo zaposlenog u tom terminu ugrozilo proces rada, rukovodilac treba da izmjeni termin za korišćenje godišnjeg odmora, ali o tome mora da blagovremeno obavijesti zaposlenog.

Odsustvovanje s posla

U slučaju bolesti ili povrede, po ocjeni ljekara zaposlenog privremeno spriječava za rad, zaposleni je u obavezi da dostavi doznake do prvog u mjesecu za prethodni mjesec, a u slučaju bolovanja dužeg od 30 dana i fotokopiju izvještaja ljekarske komisije.

Radi osiguranja bezbjednosti zaposlenih i stvaranja optimalnih uslova za rad, posebna pažnja posvećena je procedurama i propisima predviđenim zakonima o bezbjednosti i zdravlju na radu, kao i zaštiti od požara.

Svako od zaposlenih u kompaniji prolazi kroz obuku za zaštitu na radu i zaštitu od požara. Tokom obuke za zaštitu na radu dobija informacije o odgovarajućim mjerama zaštite, kao i opremi koja se koristi. Radnici su u obavezi da se pridržavaju propisanih mjera. Nepoštovanje mjera zaštite i nekorišćenje ličnih zaštitnih sredstava predstavljaju težu povredu radne discipline.

Informisanje

Sve važne informacije o dešavanjima u hotelu nalaze se na HB Portalu, koji uređuju šefovi sektora.

Zbog kolega koje nemaju pristup računaru, informisanje zaposlenih o svim važnim događajima obavlja se i preko oglasnih tabli u odgovarajućim organizacionim cjelinama.

Posjete u firmi

Zaposleni su obavezni da posjetu klijenata ili poslovnog partnera prijave na recepciji, kao i da vode računa o gostima tokom njihovog boravka u prostorijama hotela. Privatne posjete nisu dozvoljene u radnom prostoru.

Službena putovanja i automobili

Zahtjev za službeni put zaposlenom odobrava njegov direktno pretpostavljeni.

Obaveza je zaposlenog da podnese originalne račune kojima pravda troškove, najkasnije u roku od tri dana od dana povratka sa službenog puta.

U toku radnog vremena zaposleni imaju pravo da koriste službeni automobil za potrebe posla. Automobil je sredstvo za rad koje su zaposleni obavezni da čuvaju.

Za svako korišćenje službenog automobila, osim vozačke i saobraćajne dozvole, zaposleni mora imati službeni nalog, koji preuzima od ovlašćene osobe u svom sektoru.

Ukoliko tokom korišćenja automobil pretrpi manje oštećenje, zaposleni je u obavezi da nezgodu prijavi osobi zaduženoj za vozni park. Ukoliko je u toku vožnje automobil ozbiljnije oštećen, bez obzira čijom krivicom, zaposleni je obavezan da o tome sa lica mjesta obavjesti kompaniju i pozove MUP na uviđaj.

Troškove nepropisnog parkiranja, prekoračenje brzine i drugih saobraćajnih prekršaja, snosi zaposleni.

Lista odgovornih osoba u hotelu:

Željko Cicović, GM Hotela
Radenko Vrhovac, tehnički direktor
Sanja Grban, direktor prodaje
Mića Ivanović, šef recepcije
Jovo Perović, F&B manager
Ljiljana Aranitović, Domaćica hotela
Daliborka Dačević, ljudski resursi i opšta služba
Jadranka Tomašević, šef računovodstva i fin.
Maja Vušurović, rukovodilac nabavke

Kontakt telefon: 033/422-000