



КОДЕКС ДЕЛОВОГО ПОВЕДЕНИЯ

Открывая секреты гостеприимства

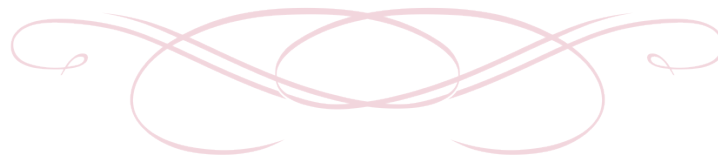
Discovering the secrets of hospitality

Гость, клиент, партнер – самое лучшее,
что случается в жизни нашего бизнеса



ARM

ARM PREMIER HOTEL



Дорогие коллеги, партнеры и клиенты!

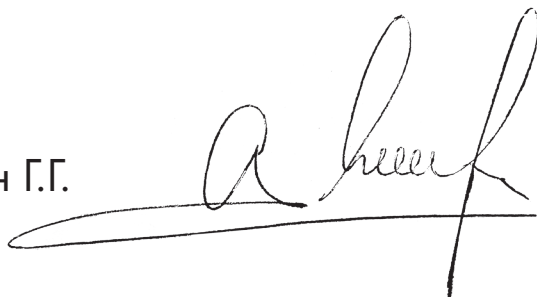
Успех, развитие и репутация гостиничного комплекса Arm-Premier Hotel, как представителя бизнеса сферы гостеприимства базируются на нашей верности неизменной культуре сервиса и фундаментальным нравственным ценностям, а также на убеждении в том, что в нашей деятельности не бывает мелочей.

Преданность таким базовым принципам как чувство собственного достоинства, проявляющееся в уважении, как к партнерам и клиентам, так и к сотрудникам, справедливая деловая практика, забота друг о друге лежат в основе нашей деятельности.

Наш бизнес зависит от того, насколько добросовестно и продуманно принимаются решения. Вашему вниманию представлен Кодекс делового поведения, включающий соответствующие инструкции, чтобы все члены, все сотрудники большого гостеприимного семейства Arm-Premier Hotel не только действовали в рамках закона и правил, но и вели деятельность согласно нравственным понятиям и ценностям.

...открывая секреты гостеприимства

С уважением
собственник Заргарян Г.Г.



Открывать секреты гостеприимства

Работать на благо людей



Быть честным партнером



Соблюдать закон

Всегда действовать с чувством
собственного достоинства

ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Каждый день мы принимаем важные стратегические решения, приветствуем гостей от имени компании Arm Premier Hotel. Каждый день ведения бизнеса дает нам возможность проходит проверку на прочность наших убеждений и ценностей. Деловая репутация создается благодаря именно действиям всех членов семейства Arm Premier Hotel. Наша юридическая, деловая и этическая ответственность является основой принятия решений, и каждый сотрудник должен понимать это и принимать.

Что обязан делать каждый?

Являясь сотрудником, работником или другим лицом, действующим от имени компании Arm Premier Hotel, Вы должны следовать закону, знать и соблюдать в своей профессиональной деятельности правила делового поведения, которые максимально объемно изложены в «Кодексе делового поведения».

Область применения данного документа распространяется на все случаи и ситуации, когда непосредственно представляются или затрагиваются интересы компании Arm Premier Hotel. Необходимо проявлять предусмотрительность и благоразумие в действиях и решениях, так как подобные действия включают в себя не только рамки выполнения профессиональных функций непосредственно на территории гостиничного комплекса, но и в нерабочее время, в зависимости от обязательств.

Являясь членом семейства Arm Premier Hotel Вы становитесь представителем, лицом компании и несете персональную ответственность за имиджи впечатление, которые транслируете во вне.

ОБЯЗАННОСТИ РУКОВОДСТВА

Руководящий состав, представители управления компании Arm Premier Hotel обязаны придерживаться надлежащего тона, делового этикета и подавать личный пример. Неизменное соблюдение «Кодекса делового поведения» и других правил в значительной степени зависит от руководства компании.

Необходимо четко знать «Кодекс делового поведения» и другие инструкции и правила, часто ссылаться на них при работе с сотрудниками, поддержанием деловых отношений с партнерами и взаимодействии с клиентами. Важно способствовать тому, чтобы другие следовали этим правилам при выполнении своих служебных обязанностей.

Создание надлежащего климата

Подавать личный пример.

Выражать одобрение сотрудникам за добросовестные действия.

Следовать политике «open door» («открытых дверей») для более эффективного общения с сотрудниками.

Хранить конфиденциальность в отношении сотрудников, которые добросовестно сообщили о нарушениях, обеспечить им защиты от притеснений на работе.

Конфиденциальность сообщений и недопустимость мести

Данный «Кодекс делового поведения» предоставляет вам информацию, необходимую для того, чтобы выявить потенциальные проблемы, связанные с соблюдением требований, обратиться за советом и сообщить о потенциальной проблеме или обсудить её внутри.

Взыскания за нарушение « Кодекса делового поведения»

Нарушение «Кодекса делового поведения» будут рассматриваться незамедлительно, неукоснительно и эффективно. Наказания могут включать меры от максимальных - как увольнение с работы по решению руководства компании, до минимальных – целесообразных дисциплинарных мер по управлению качеством исполнения рабочих обязанностей. Результаты окончательного решения проблемы в случае целесообразности сообщат тому, кто доложил о данном нарушении, если сообщение не было анонимным.

К представителям управления и администрации, сотрудникам, которые производят сокрытие противоправных или предрассудительных действий, ведут противозаконную деятельность, сознательно делают ложное сообщение или не соблюдают правила, также могут быть применимы санкции вплоть до увольнения с работы.

Действовать честно и добросовестно

Действовать честно и добросовестно. Это относится к ведению документации – особенно финансовой отчетности – и к тому, как мы взаимодействуем с клиентами, партнерами, поставщиками и другими лицами.

Точный бухгалтерский учет, отчеты и документация

Точность информации, предоставленной другими и другим, должна быть абсолютна.

Мы должны обращать внимание на то, насколько точной является информация, предоставленная другими лицами, с которыми мы ведем дела, включая:

- сотрудников;
- поставщиков;
- партнеров;
- подрядчиков
- других лиц.

Правила закупок

Компания Arm Premier Hotel старается поддерживать честные и беспристрастные отношения с поставщиками и подрядчиками. Решения по закупкам и снабжению должны быть основаны на правилах, не противоречащих закону и политике предприятия. Необходимо соблюдать условия контрактов, своевременной подачи платежей и защиты конфиденциальной и служебной информации.

Справедливость в отношении клиентов

Являясь образцом сервиса и гостеприимства, Arm Premier Hotel преследует цели предоставления высокого уровня обслуживания клиентов, справедливости и уважения во взаимоотношениях. Политика информирования должна быть поставлена безукоризненно прозрачно. Предоставление клиентам того, что было обещано, за обещанную стоимость является гарантом стабильной деловой репутации.

Неверные сведения об услугах могут привести к неприятным ситуациям, судебным разбирательствам.

Ложное утверждение, небольшая неправда или просто что-то, показавшееся нечестным, могут поставить под угрозу лояльность и удовлетворенность наших клиентов.

Когда вы общаетесь с клиентами и широкой публикой:

- не допускайте даже непреднамеренного введения в заблуждение клиентов.
- предоставляйте только такие сведения о продуктах и услугах, которые как вы знаете, являются правдивыми, либо подтверждаются достаточной информацией.

Законы о конкуренции

Взыскания за нарушение или видимость нарушения законов о конкуренции могут быть жесткими как для компании, так и для сотрудников. Законы о конкуренции предназначены для того, чтобы деловые предприятия не предпринимали действий для нечестной борьбы с конкуренцией, особенно действий, которые оказывают влияние на цены и распределение бизнеса

Честные взаимоотношения с конкурентами

Не должно допускаться создание ложных заявлений или замечания, которые несправедливо порочат конкурентов, или предосудительным образом затрагивают деловые отношения конкурента. Однако вы можете привлечь внимание к действительно существующим слабым сторонам продуктов или операционной деятельности конкурента. Если возникает ситуация использования информации, касающейся конкурентов, важно использовать таким образом, чтобы это было законно, справедливо и соответствовало политике.

Необходимо проявлять уважение к коммерческим тайнам и внутренней информации других фирм, и не допускать неразрешенного использования запатентованной, защищенной авторскими правами, предназначенной для служебного пользования или конфиденциальной информации конкурентов.

Предосудительные подарки и подкуп

Недопустимо нарушать или снижать этические нормы, чтобы получить преимущество перед конкурентами или в ситуациях достижения той или иной деловой цели. Данное правило распространяется и на дарение или принятие подарков. Не имеет место ситуация прошения, получения или предложения чего-либо ценного в форме взятки или «отката». Это неэтичная практика не становится приемлемой только потому, что это необходимо для того, чтобы быть конкурентоспособным на конкретном рынке.

Сотрудники, вовлеченные в это, могут подвергнуться жестким мерам вплоть до увольнения с компании. Никто в компании не имеет права прямо или косвенно просить подарки для собственной выгоды при выполнении служебных обязанностей. Запрещено также лично для себя принимать скидки, сертификаты на бесплатные продукты или бесплатные услуги от поставщиков, если в ваши обязанности входит закупка для гостиничного комплекса продуктов или услуг. Это может учитываться как «откат».

Не стоит принимать подарки часто, даже если их ценность не превышает допустимых установленных отелем пределов. Стоит отказаться от подарков, которые можно принимать в соответствии с политикой компании, если Вы знаете или подозреваете, что будут нарушены правила, установленные работодателем.

Политика строго запрещает принимать в подарок наличные деньги, за исключением обычных чаевых тем сотрудникам, которые регулярно получают чаевые при выполнении своей работы.

Руководство здравым смыслом

Обязательно следует руководствоваться здравым смыслом, когда вы оказываете дарение и принимаете подарки в процессе деловых взаимоотношений. Не принимайте никаких подарков, которые могут оказать влияние на вашу объективность при принятии решений от имени отеля, а также подарков, которые создают впечатление злоупотреблений или нарушают закон.

Взяточничество включает в себя:

- деньги;
- ссуды на льготных условиях;
- бесплатные товары или услуги;
- товары или услуги со скидкой;
- подарки;
- угощения;
- развлечения;
- предложения работы;
- пожертвования на благотворительность, которую указало должностное лицо.

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И НОРМЫ ПОВЕДЕНИЯ СОТРУДНИКОВ

Arm-Premier Hotel высоко ценит индивидуальные способности людей и прилагает все усилия, чтобы создать дружелюбную для каждого атмосферу

Конфликты интересов и корпоративные возможности

Ведя профессиональную деятельность в рамках интересов Arm-Premier Hotel, сотрудникам стоит действовать так, чтобы не создавать конкуренцию с компанией или использованием корпоративных возможностей в личных целях. Необходимо сообщать руководству компании о поступлении деловых предложений от контрагентов и получать разрешение на их использование.

Как сотрудникам стоит избегать деятельности, которая может повлечь за собой конфликт между персональными интересами сотрудника и законными интересами компании Arm-Premier Hotel. Не стоит выбирать от имени Arm-Premier Hotel подрядчиков или поставщиков, бизнесом которых владеют или управляют Ваши друзья или члены Вашей семьи.

Не стоит принимать инвестиционные решения и заниматься деловыми предприятиями за пределами компании, которые могут оказать влияние на общую деловую репутацию. Недопустимо совершать инвестиции в компании-конкуренты либо клиента или поставщика, с которым Arm-Premier Hotel возможно будет вести бизнес и возможно создание впечатления, что на решения, принимаемые Вами от имени Arm-Premier Hotel может оказываться влияние. Не допускается использование в рамках собственной рекламы Вашей работы в Arm-Premier hotel в связи с посторонней деловой деятельностью, в публичных выступлениях, презентациях, публикациях, электронных ресурсах, не получив разрешения на это. Работа Ваших родственников на должностях, на которых они являются Вашими непосредственными руководителями может быть неправомерной.

АКТИВЫ И РЕПУТАЦИЯ

Защита активов и репутации

Всеми своими действиями, деятельностью и поведением мы показываем, что представляем собой как личности и как представители компании. Наша ответственность заключается и при использовании активов и информации. При этом недопустимо пользоваться ими для личных целей во время исполнения профессиональных обязанностей и в свое личное время.

Недопустимые контакты, раскрытие информации могут нанести вред репутации компании.

Являясь сотрудниками, мы обязаны защищать активы компании, имущество, инструмент и оборудование. Активы можно использовать только по их предназначению и только для законных целей бизнеса.

Документация, включая информацию, которая хранится в электронной форме в компьютерах, личных цифровых устройствах или на иных носителях информации, считается также активом гостиничного комплекса.

Определение активов компании

Активы включают:

материальные активы, как большие, так и малые, такие как электронное оборудование и канцелярские принадлежности;
нематериальные активы, такие, как информация являющаяся собственностью отеля;
другие активы, находящиеся под контролем, включая активы владельца компании.

Примерами активов являются деньги, номерной фонд для гостей, ресторан, продукты, программное обеспечение, секреты компании, репутация, корпоративные возможности, рабочее время сотрудников.

Защита конфиденциальной информации

Каждый несет ответственность за защиту конфиденциальности информации, которая является собственностью компании, за исключением тех случаев, когда раскрытие этой информации разрешено или требуется по закону. Эта обязанность распространяется на всех сотрудников. Она распространяется как на рабочие, так и на нерабочие часы, и продолжается и после того, как прекратится ваша работа в Arm-Premier Hotel.

Конфиденциальная информация включает:

информацию, ценность которой состоит в том, что она не известна широкой публике;
не раскрываемую или коммерчески важную информацию, которая может оказаться полезной конкурентам;
информацию, которая может нанести ущерб владельцу, его активам, репутации, клиентам или сотрудникам в случае раскрытия.

Примеры конфиденциальной информации:

- личная и финансовая информация клиентов и сотрудников;
- личные вопросы;
- имена пользователей и пароли сотрудников;
- имена клиентов, проживающих, информацию о проживании и оказанных услугах;
- стратегии продаж и маркетинга;
- стратегии ценообразования;
- данные о корпоративных доходах и финансах;
- методы ведения бизнеса, которые являются собственностью отеля, информация о технических системах;
- процедуры операционной деятельности;
- руководства по политике отеля;
- внутренние, связанные с бизнесом, докладные записки и электронные сообщения;
- секреты фирмы и бизнес-планы;
- изменения в управленческом звене компании;
- разработки по новым продуктам или услугам.

Использование конфиденциальной информации посредством ресурсов, не предусмотренных политикой и внутренними правилами компании, также подлежит применению мере наказания.

Сфера применения кодекса

Никакая часть кодекса не призвана и не будет использоваться для ограничения или нарушения прав работников. Настоящий Кодекс не является трудовым договором, а является основным внутренним документом, определяющим политику и этику предприятия.

Открывать секреты гостеприимства

Работать на благо людей



Быть честным партнером

Соблюдать закон



Всегда действовать с чувством
собственного достоинства