**KODEKS PONAŠANJA**

Kompanija **HOTELS GROUP MONTENEGRO STARS** je čvrsto opredijeljena da posluje u skladu sa važećim zakononodavstvom Crne Gore i u skladu sa prihvaćenim standardima poslovanja hotelske industrije. Kodeks je dopuna poštovanja zakona i propisa sa posebnim osvrtom na etičko postupanje kao i na principe koji omogućavaju našu poslovnu uspješnost.

Kompanija **HOTELS GROUP MONTENEGRO STARS**, osnovana 2003. godine, je hotelsko preduzeće koje je vlasnik tri hotela u Crnoj Gori, na Budvanskoj rivijeri, kojima i upravlja.

Naše vlasništvo su:

1. [**Splendid Conference & SPA Resort 5\***](http://www.montenegrostars.com/index.php/me/our-hotels-6/hotel-splendid-conference-spa-resort)-prvi crnogorski hotel sa 5\*; najpoznatiji hotel na budvanskoj rivijeri otvoren 2006. godine-u godini kada je Crna Gora postala nezavisna država.
2. [**Montenegro Beach Resort 4\***](http://www.montenegrostars.com/index.php/me/our-hotels-6/hotel-montenegro)-ugodan hotel u Bečićima, prepoznat kao savršeno mjesto za porodični odmor.
3. [**Blue Star Hotel 4\***](http://www.montenegrostars.com/index.php/me/our-hotels-6/hotel-blue-star)-savremeni hotel u centru Budve, namijenjen gostima na kraćem boravku i poslovnim ljudima.

**Splendid SPA**-najpoznatiji luksuzni wellness centar na istočnom Jadranu.

[**Splendid Casino Royale**](http://www.splendidcasinoroyale.com/)-savremena kockarnica, otvorena za sve koji žele da oprobaju svoju sreću.

**“Najbolje mjesto za rad”**

Pored brojnih nagrada koje smo dobili, a koje potvrđuju kvalitet usluga koje pružamo našim gostima, među najznačajnijima je nagrada koju smo dobili u februaru 2014.godine- **za** **najbolju veliku kompaniju za rad**. I dalje radimo i stvaramo radnu sredinu u kojoj se svako osjeća vrijednim, u kojoj se možemo razvijati i rasti, kako lično tako i profesionalno, za dobro kompanije, u kojoj ljudi vole svoj posao.

**ORGANIZACIONA STRUKTURA**

HOTELS GROUP MONTENEGRO STARS je sistem koji se sastoji od 9 sektora:

1. **SEKTOR PRODAJE I MARKETINGA**
2. **SEKTOR TEHNIČKOG ODRŽAVANJA**
3. **SEKTOR FINANSIJSKOG POSLOVANJA**
4. **SEKTOR LJUDSKIH RESURSA**
5. **SEKTOR PRAVNIH I OPŠTIH POSLOVA**
6. **SEKTOR NABAVKE I CENTRALNE PRIPREME HRANE**
7. **HOTEL SPLENDID CONFERENCE&SPA RESORT 5\***
8. **HOTEL MONTENEGRO BEACH RESORT 4\***
9. **HOTEL BLUE STAR 4\***

Društvom rukovodi **izvršni direktor**. Izvršnom direktoru su neposredno odgovorni: Direktori sektora i Šefovi sluzbi izvršnog direktora**.**

Službe Izvršnog direktora su:

* Interna kontrola
* PR
* Bezbjednost i zaštita
* Razvoj standarda i kvaliteta
* Vozni park

**IMOVINA HOTELA**

Imovina hotela, uključujući i intelektualnu svojinu i povjerljive informacije, se moraju čuvati. Intelektualna svojina koju stvorimo tokom svog rada, prenosi se i dodjeljuje kompaniji. Navedenu imovinu u cjelini, a ni u djelovima, nije dozvoljeno iznositi iz poslovnih prostorija ili elektronskih skladišta (servera, baza, cd-a, i sl.) bez izričitog odobrenja direktora.

**Koje su naše obaveze?**

U slučaju raskida ugovora, zaposleni je dužan da vrati dokumentaciju i sredstva koja sadrže zaštićene informacije, kao i sredstva za rad koja je prilikom zasnivanja radnog odnosa zadužio.

**POSLOVNA TAJNA (POVJERLJIVE INFORMACIJE) I ETIKA**

Poslovna tajna ili povjerljiva informacija je podatak čije bi neovlašćeno otkrivanje nekom drugom moglo nanijeti štetu interesima kompanije I hotela i što bi moglo biti korisno konkurenciji. Od zaposlenih se očekuje da sa poznanicima, zaposlenima u drugim firmama I poslovnim partnerima ne prepričavaju poslovna probleme, niti da otkrivaju poslovna tajne I planove.

**Koje su naše obaveze?**

Dužni smo, bez izuzetka, da čuvamo poslovnu tajnu do koje smo došli. Neovlašćeni pristup, upotreba i otkrivanje mogu takođe predstavljati kršenje zakona, uključujući regulative o privatnosti.

**Šta preduzeti?**

Za odavanje povjerljivih informacija u obavezi smo da to prijavimo nadređenom. Kad god smo u nedoumici da li imamo ovlašćenje za odavanje određenih poverljivih informacija, moramo zatražiti instrukcije od neposredno nadređenog.

**PRIVATNOST GOSTIJU**

Naša je obaveza da čuvamo privatnost naših gostiju. Nije dozvoljeno prenositi informacije o gostima, saopštavati drugima njihova imena ili broj sobe.

Ne smijete prihvatiti poziv od gostiju da im se pridružite u njihovoj sobi, niti tražiti autogram.

**SMJERNICE ZA ZAPOSLENE**

***„Ljudi su naš najvredniji resurs“***

**Koje su naše obaveze?**

Dužni smo da unapređujemo svoje stručne sposobnosti u skladu sa potrebama na tržištu i da se stručno usavršavamo radi ličnog napredovanja i povećanja produktivnosti rada. Obavezni smo da pohadjamo interne obuke predviđene Programom obuke.

Odgovorni smo za vlastitu upotrebu opreme i uređaja i dosljedno pridržavanje pravila i postupaka kojim se osigurava naša bezbjednost na radu. Odgovorni smo za momentalno izvještavanje nastale neispravnosti opreme i uređaja.

**ODNOS PREMA KOLEGAMA**

Presudan je timski rad. Naše poslovne operacije treba da sprovodimo na način da ne ugrožavamo rad naših kolega, saradnika, odnosno da je u skladu sa poštovanjem ljudskog dostojanstva i uvažavanjem ljudskih prava.

**Šta je zabranjeno?**

Zabranjena je diskriminacija, po svim tačkama, bez ograničenja u ostvarivanju-bez obzira na pol, rasu, boju kože, jezik, vjeroispovijest, nacionalno, socijalno ili geografsko porijeklo, invalidnost, seksualnu orijentaciju, članstvo u političkim i sindikalnim organizacijama, imovinsko stanje, obrazovanje ili neki drugi status.

**Podaci o zaposlenima predstavljaju povjerljive podatke i uživaju** **posebnu zaštitu.**

**POŠTOVANJE RADNOG VREMENA**

Na posao se dolazi najmanje 10 minuta prije početka radnog vremena. Svako odstupanje od toga mora biti dopušteno od strane neposrednog rukovodioca.

Na posao se uvjek ulazi kroz službeni ulaz (ekonomski ulaz), ostavljaju se odjevni i drugi lični predmeti u garderobi, u ličnoj kaseti i oblači se službena uniforma. Poslodavac zadržava pravo da pregleda radni prostor svog osoblja, njihove lične kasete i lične predmete, ukoliko postoji osnovana sumnja za zdravlje osoblja i gostiju, odnosno bezbjednost objekta i imovine hotela. U istom cilju, svo osoblje je dužno da sarađuje sa službom obezbjeđenja.

**Šta je zabranjeno?**

U toku izvršavanja poslovnih obaveza zabranjeno je biti pod dejstvom alkohola i droge, odnosno pušiti i konzumirati hranu i napitke u vrijeme i na mjestima koja nisu predviđena za to i koristiti telefon u privatne svrhe. U hotele je zabranjeno unijeti opasne predmete.

Na poslu nije dozvoljeno dovikivanje, preglasno smijanje i svako drugo nedolično ponašanje.

**IZGLED I PONAŠANJE ZAPOSLENIH**

**Osmjeh,higijena i propisana odjeća čine suštinu poželjnog poslovnog izgleda.**

Uniforme uvijek moraju biti besprekorno opeglane i čiste. Zaposleni koji su u komunikaciji sa gostima moraju uvijek da nose uniformu. Uniforma ne smije da se nosi van hotela. Uniforme se održavaju isključivo u hotelskom vešeraju, što podrazumijeva i sve prepravke (sužavanje, prišivanje dugmadi...).

Svaki zaposleni mora nositi ID karticu, na lijevoj strani, na vidljivom mjestu, zakačena na rever sakoa ili prsluka.

Obuća mora biti udobna, propisna i čista, crne ili tamno plave boje.

Kuhinjsko osoblje, sobarice, čistačice javnih površina, radnici Wellness&Spa centra, Poslasticare i Pekare, su u obavezi da na radnom mjestu nose klompe sa neklizajućim đonom koje dobijaju od Službe zaštite i zdravlja na radu. Osoblje Sektora tehničkog održavanja kao i osoblje Hotelskih operacija nose i čizme po potrebi.

Svi dodaci (poput nakita, laka na noktima, šminke na licu, ženskih hulahop čarapa itd.) moraju biti diskretni, a obuća zatvorena (nisu dozvoljene sandale u kojima se vide prsti i peta).

Kuhinjsko osoblje obavezno mora imati kape na glavi (duga kosa mora biti prekrivena kapom). Takođe, kuhinjskom osoblju nije dozvoljena šminka niti lak na noktima, kao ni nošenje narukvica, mindjuša, pirsinga... zbog poštovanja standarda higijene u pripremi hrane.Kuhinjsko osoblje prilikom izdavanja hrane na švedskom stolu koristi rukavice.

Higijena tijela je neophodna, što uključuje njegovane ruke, čistu kosu i urednu frizuru I kod muškaraca svakodnevno brijanje brade lica.

Posebna pažnja posvećuje se čistoći cipela i higijeni kose i ruku.

Sa standardima izgleda I ponašanja, zaposlene detaljnije upoznaje neposredni rukovodilac.

**PONAŠANJE NA RADNOM MJESTU**

Red, rad i disciplina su neophodni da bi hoteli optimalno funkcionisali, a zaposleni moraju uvjek biti nasmijani, prijateljski naklonjeni, strpljivi i pažljivi

u komunikaciji, bez obzira kakve probleme imali i kako se osjećali u tom trenutku..

Osoblje hotela je dužno da bude detaljno upoznato sa ponudom hotela i sposobno da pruži dodatne informacije o proizvodima i uslugama koje se nude gostima.

Zaposleni su dužni da poštuju propise o protiv požarnoj bezbjednosti i bezbjednosti zaštite I zdravlja na radu i pažljivo obavljaju posao na način da štite svoj život i zdravlje kao i život i zdravlje drugih lica.

**Šta je zabranjeno?**

Na poslu nije dozvoljeno dovikivanje, glasno smijanje, povišen ton, raspravljanje, svađanje, izgovaranje ružnih riječi, žvakanje žvake, i svako drugo nedolično ponašanje. Izazivanje tjelesne povrede drugog, seksualno uznemiravanje i bilo koji drugi vid mobinga, kao i krađa, spadaju u red najvećih prestupa i podliježu najtežim disciplinskim mjerama.

Zabranjeno je okupljanje personala u javnim prostorijama hotela.

**IZGLED RADNOG PROSTORA**

Po isteku radnog vremena i napuštanja radnog mjesta, zaposleni su dužni da radni prostor ostave u urednom stanju, sva sredstva i opremu vrate i sve važne predmete sklone na za to predviđeno mjesto

**INTERNA KOMUNIKACIJA**

Poslovna komunikacija zaposlenih se obavlja mail-om ukoliko to nije raspodjela zadataka i zaduženja čija se realizacija obavlja odmah. I u slučaju usmeno prenešenih poslovnih poruka ili zadatih zadataka obavezno je poslijediti ih i mail-om.

**POLITIKA OTVORENIH VRATA**

U želji da omogućimo našim zaposlenima da sa svojim problemima i predlozima slobodno pristupe vrhu sektora, uveli smo dane otvorenih vrata za zaposlene u hotelima Splendid i Montenegro.

Dan otvorenih vrata u hotelu Splendid je petak od 13:00-14:00, a u hotelu Montenegro, subota od 12:00-13:00. Svi zaposleni koji zele da razgovaraju sa direktorima hotela, prijavljuju se Sektoru ljudskih resursa.

**KUTIJA ZA KOMENTARE ZAPOSLENIH**

Ukoliko zaposleni želi da nas potpuno anonimno upozna sa svojim sugestijama i primjedbama, svoj komentar može da ostavi u kutiji za komentare koja se nalazi na ulazu u personalnu menzu ili u prostorijama koje su dostupne zaposlenima. Svaka sugestija vezana za rad i radni proces pomoći će nam da postanemo bolji i uspješniji. Sadržina kutije i komentari su isključivo dostupni Sektoru ljudskih resursa.

**KOMUNIKACIJA SA GOSTIMA**

U kontaktu sa gostima, očekuje se predusretljivost, ljubaznost, spremnost da se ponudi odgovor ili rešenje. U komunikaciji sa gostima (posrednoj ili neposrednoj), osoblje hotela se ne smije ponašati prisno (familijarno), drsko, nezainteresovano. Za svaku pritužbu gosta momentalno treba obavijestiti neposrednog rukovodioca, odnosno rukovodioca sektora u čijoj je ingerenciji usluga kojom je gost nezadovoljan.

Sa standardima komunikacije sa gostima, zaposlene upoznaje neposredni rukovodilac.

**PRAVO NA ŽALBU**

Ukoliko zaposleni smatra da su određeni uslovi iz oblasti radnih odnosa na njegovu štetu, ili mu je učinjena nepravda, zaposleni ima pravo na žalbu. Ukoliko, u roku od dva radna dana ne dobije odgovor od svog neposrednog rukovodioca kojeg je zaposleni upoznao sa problemom, podnosi pismenu žalbu Sektoru ljudskih resursa koji će upoznati izvršnog direktora sa svim dostupnim činjenicama i obavijestiti zaposlenog o rješenju sporne situacije, u roku od 5 radnih dana. Zaposleni koji smatra da je izložen mobingu podnosi pismeni zahtjev za pokretanje postupka za zaštitu od mobinga, Sektoru ljudskih resursa. Rok za okončanje postupka posredovanja je 8 dana a može se produžiti, zbog opravdanih razloga, najviše do 30 dana od pokretanja postupka.

**ZARADA**

Zarada zaposlenog sastoji se od: startne zarade, zarade za obavljeni rad i vrijeme provedeno na radu u propisanim radnim uslovima (osnovna zarada), uvećanja zarade, zarade po osnovu ostvarenih rezultata rada i naknade zarade.

Rok za isplatu zarade je najkasnije do sedmog u mjesecu za prethodni mjesec. Pismeni obračun zarade (platna lista) koji sadrži elemente i osnove kojima je utvrđena zarada i sve odbitke od plate, zaposleni preuzima od svog neposrednog rukovodioca.

**RADNO VRIJEME**

Puno radno vrijeme zaposlenog iznosi 40 časovasedmično.Radno vrijeme zaposlenog može trajati i duže od punog radnog vremena (prekovremeni rad),

ako seodgovarajućom organizacijom rada i rasporedom radnog vremena ne može završiti iznenada povećani obim posla.

Zaposleni koji radi puno radno vrijeme ima pravo na odmor u toku dnevnog rada u trajanju od 30 minuta. Odmor u toku dnevnog rada ne može se koristiti na početku i na kraju radnog vremena. Zaposleni ima pravo na sedmični odmor u trajanju od najmanje 24 časa neprekidno.

**ODGOVORNOST ZAPOSLENIH**

Zaposleni koji svojom krivicom ne ispunjava radne obaveze ili se ne pridržava odluka poslodavca, odgovara za povredu radne obaveze.

**Povrede radnih obaveza su:**

1. neizvršavanje ili nesavjesno, neblagovremeno ili nemarno vršenje radnih obaveza.
2. odavanje poslovne tajne utvrđene aktom poslodavca;
3. povreda radnih obaveza koja ima teže posljedice za poslodavca;
4. psihičko zlostavljanje ili ponižavanje drugog zaposlenog, sa ciljem ugrožavanja njegovog ugleda, ličnog dostojanstva i integriteta (mobing);
5. nepoštovanje radnog vremena;
6. neopravdano izostajanje sa posla dva radna dana uzastopno;
7. nepostupanje u skladu sa propisima o zaštiti I zdravlju na radu

**PRESTANAK RADNOG ODNOSA**

Radni odnos može prestati:

* Sporazumom zaposlenog i poslodavca
* Otkazom ugovora o radu od strane poslodavca ili zaposlenog.

Od neposrednog rukovodioca zaposleni dobija uputstvo o radnjama koje treba da preduzme u slučaju prestanka radnog odnosa. Zaposleni vraća sve što je zadužio prilikom zasnivanja radnog odnosa (uniforma,ključ od lokera,sredstva za rad, …)

ID karticu donosi u Sektor ljudskih reursa gdje potpisuje neophodnu dokumentaciju za raskid radnog odnosa I uzima radnu knjižicu.

**NEPOŠTOVANJE I KRŠENJE PRAVILA KODEKSA**

Prilikom potpisivanja ugovora o radu dužnost Sektora ljudskih resursa je da zaposlene upozna sa obavezujućim karakterom Kodeksa. Sektor ljudskih resursa zadržava pravo da mijenja i dopunjava sadržinu Kodeksa u skladu sa potrebama. Tumačenje i primjenu Kodeksa sprovode zaduženi rukovodioci svih nivoa.

Ovaj Kodeks stupa na snagu danom potpisivanja.

Budva, Izvršni direktor

15. mart 2019 godine Milan Vuković