

# ETIČKI KODEKS HYATT

Dr Aleksandra Dragin

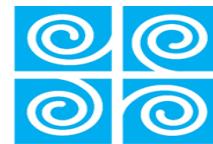
# HYATT HOTELS CORPORATION

---

- Prvi hotel otvoren na aerodromu u LA 1957.
- 2011. - 423 hotela, 120.806 soba / 45 zemalja.
- Ljudski resursi.



**A N d A Z**™



**HYATT**  
SUMMERFIELD  
SUITES®

—  
PARK HYATT®  
—



**HYATT**  
PLACE™

# Etički kodeks poslovnog ponašanja zaposlenih

- Definisala ga Hajat korporacija - 2009. godine.
- Izmenjen je 15. septembra 2011. godine.
- Definisani:
  - Cilji,
  - Na koga se odnosi,
  - Neki termini,
  - Oblasti,
  - Lanac odgovornosti,
  - Akcije...

# Delovi kodeksa

- Traženje pomoći i informacija,
- Izveštavanju o kršenju Kodeksa (anonimnost, telefon...),
- Politika protiv osvete,
- Izmene i odstupanje od Kodeksa

# Iskaz o politici korporacije

- Standardi ponašanja/saglasnosti sa važećim zakonima,
- Sukobi interesa,
- Korporativne mogućnosti (imovina, inf. – lična korist),
- Poverljive informacije (standardi, obuka, procedure, baze podataka, prodaja, marketing...),
- Konkurenca i poštenje (lažno predstavljanje, dodvoravanje klijentima),
- Zaštita i pravilna upotreba imovine korporacije,
- Zabrana protiv podmićivanja,

- Zabrana protiv korišćenja imovine korporacije u političke svrhe,
- Usaglašenost sa zakonima unutrašnje trgovine (**trgovina deonicama, prodaja inf. zabranjene za javnost**),
- Pokloni i zabava,
- Zabrana protiv uzimanja provizija i taksi,
- Tačnost podataka kompanije i finansijskih izveštaja,
- Sertifikacija.

*Hotelska Korporacija Hajat*

*Potvrda o priznanju Etičkog kodeksa poslovnog ponašanja*

*Pročitao sam i raumeo etički kodeks poslovnog ponašanja i u potpunosti sam spremam da poštujem sve obaveze koje su ovde sadržane.*

*Štampano ime:* \_\_\_\_\_

*Potpis:* \_\_\_\_\_

*Zvanje:* \_\_\_\_\_

*Mesto:* \_\_\_\_\_

*Datum:* \_\_\_\_\_

**Obrazac 1. Potvrda o priznanju Etičkog kodeksa poslovnog ponašanja**

Izvor: [www.investors.hyatt.com/phoenix.zhtml?c=228969&p=irol-govconduct](http://www.investors.hyatt.com/phoenix.zhtml?c=228969&p=irol-govconduct)

# Izjava (Deklaracija) o ljudskim pravima

- Naša misija je da pružimo autentično gostoprимstvo čineći različitim živote ljudi sa kojima smo u kontaktu svakog dana.
- Poštujemo osnovna ljudska prava.
- Verujemo, da imamo odgovornost da upravljamo našim poslovanjem na način koji je u skladu sa osnovnim ljudskim pravima.
- OSNOVNA VREDNOST KOMPANIJE

- Etično poslovno ponašanje
- Ljudska prava naših saradnika / Zaštita dečijih prava
- Eliminisanje trgovine ljudima

# „HYATT REGENCY LAKE TAHOE, RESORT, SPA AND CASINO“



# INTERNI KODEKS PONAŠANJA ZAPOSLENIH

1. Pozdraviti svakog gosta sa osmehom.
2. Gosta oslovljavati imenom u svakoj prilici.
3. Pružiti brzu i efikasnu uslugu.
4. Uvek ponuditi pomoć gostu i pravo da sam bira.
5. U svakoj prilici imati topao i prijateljski stav prema gostu.

6. Uniforma zaposlenih treba uvek da bude čista, sveža i pravilno prilagođena pojedincu, sa vidljivom pločicom sa imenom.
7. Svaki zaposleni mora biti dobro upoznat sa ponudom u hotelu, svim drugim informacijama o hotelu kao i sa okolinom hotela.
8. Biti snalažljiv i kreativan u ispunjavanju specijalnih zahteva gostiju.
9. Poslednjeg gosta tretirati podjednako kao i prvog.
10. Zahvaliti se gostu na boravku i srdačno ga pozvati da ponovo dođe.

- ✓ Izgled i ponašanje zaposlenih
- ✓ Standardi radne discipline
- ✓ Standardi komunikacije
- ✓ Poslovna etika
- ✓ Odnosi sa javnošću

*Mogućnosti korporacije*

*Konkurenčija*

- ❖ Правилна употреба имовине корпорације
- ❖ Забрана против подмићивања и узимања провизија и такси
  - ❖ Закони унутрашње трговине
- ❖ Тачност података и финансијских извештаја
  - ❖ Сукоби интереса
  - ❖ Поклони и забава
- Защита дечијих права и права сарадника
- Елиминисање трговине људима

# ИНЕРВЈУ: ПОСЛОВНА ЕТИКА И ЗАПОСЛЕНИ У ХОТЕЛУ „HYATT REGENCY LAKE TAHOE, RESORT, SPA AND CASINO“

- ❖ Intervju obuhvatio razgovor sa četiri osobe, koje su bile zaposlene u pomenutom hotelu u sektoru hrane i pića (učesnici „Work and Travel“ programa) – 2011.
- ❖ Pored deskriptivnog opisa ispitanici su odgovore na postavljena pitanja davali i kroz vrednosni sistem: 1 – nikako, 2 – donekle, 3 – zadovoljavajuće, 4 – uglavnom i 5 – uvek (potpuno)

- ❖ Cilj intervjeta je u sagledavalju poslovne etike i etičkih kodeksa ponašanja zaposlenih kroz 3 segmenta:
  1. *KODEKS KAO INFORMATIVNO-EDUKATIVNO SREDSTVO*
  2. *KODEKS KAO STANDARD PONAŠANJA (VERBALNOG I NEVERBALNOG)*
  3. *KODEKS KAO SREDSTVO ZAŠTITE ZAPOSLENIH (NPR. POTENCIJALNA MANIPULACIJA OD STRANE DRUGIH ZAPOSLENIH, TURISTA, MOBING )*