

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.



ANdAZ™



HYATT
VACATION CLUB®



—
PARK HYATT®
—



Etički kodeks poslovnog ponašanja zaposlenih

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

Delovi kodeksa

- Traženje pomoči 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...),
- Konkurencija 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 spreman 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

Izjava (Deklaracija) o ljudskim pravima

- Naša misija je da pružimo autentično gostoprimstvo 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*

❑ *Konkurencija*

- ❖ *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*
- *Заштита дечијих права и права сарадника*
- *Елиминисање трговине људима*

ИНТЕРВЈУ: 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 intervjuja 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)*