

СТАНДАРДИ ПОНАШАЊА НА РАДУ И У ВЕЗИ СА РАДОМ У ХОТЕЛУ „HOLIDAY INN”

Приручник садржи следеће:

Изглед и понашање запослених: запослени морају да буду уредни, а њихово понашање пријатно и професионално, униформа запослених увек мора бити чиста и испеглана, запослени који су у комуникацији са гостима морају увек да носе униформу, униформа не сме да се носи ван хотела, осим ако није прибављена дозвола менаџера одељења, сваки запослени мора имати идентификациону картицу (плочицу са именом), током радног времена, плочица се носи на десној страни, на видљивом месту, закачена на ревер сакоа или прслука, мушкарци свакодневно морају бити обријани или уредних брада и бркова, а жене дискретно нашминкане, посебна пажња се посвећује чистоћи ципела и хигијени косе и руку.

Стандарди радне дисциплине: На посао се долази најмање десет минута пре почетка радног времена и са посла се излази по завршетку радног времена. На посао се увек улази кроз службени улаз са задње стране хотела, Запослени остављају своје ствари и гардеробу у личне касете које се закључавају и пресвлаче у службену униформу. Послодавац задржава право да прегледа касете, радни простор запослених као и електронске ресурсе уколико постоји основана опасност по безбедности објекта и здравље запослених и/или гостију или имовину предузећа.

Запослени су дужни да сарађују са службом обезбеђења у циљу остварења здравог и сигурног пословног и радног окружења.

У хотелу је забрањено: пушење на местима која за то нису предвиђена, конзумирање хране и алкохола ван предвиђених просторија, уношење опасних предмета, оруђа или оружја.

Такође у јавном простору и на службеним састанцима није дозвољена употреба мобилних телефона. Током радног времена забрањено је коришћење приватних мобилних телефона. Н послѣ није дозвољено довикавање, прегласно смејање, скупљање запослених у јавним просторијама хотела и свако друго недолично понашање.

Стандарди комуникације: Запослени морају бити љубазни у комуникацији, стрпљиви и сконцентрисани на разговор. У контакту са гостима и колегама очекује се предусретљивост, спремност да понудите савет, одговор или решење. На пословном нивоу неопходно је да комуникација буде формална. Обавезно персирање надређенима и подређенима, као и клијентима и гостима. Током обављања посла у сервису или на рецепцији не треба се поздрављати са колегама или са претпостављенима из својих или других одељења као ни постављати службена питања или давати коментаре.

Приликом представљања треба да се наведе функција која се обавља. Користити књижевни језик, никако говорити у сленгу. Забрањена је употреба псовки и не препоручује се повишен тон. У случају да се трпи критика, остати љубазан, извинити се, покушати решити проблем. Уколико не може да се реши проблем обратити се претпостављеном.

Није дозвољено имати жваку у устима док разговарате. Запослени се хране искључиво у кантини хотела, забрањено је јести у канцеларији, за радним столом, у ходнику.

У канцеларији за време рда може да се скине сако на краће време али не може без сакоа ван канцеларије. Обратити пажњу да радни сто и радни простор буде уредан и чист.

Претходна дозвола у случају посете хотелу ван радног времена је неопходна и правила облачења за ту прилику су смарт кежуал (*smart casual*). На радноом месту нису дозвољене приватне посете. Изузетак су кратке посете због неког важног приватног разлога које морају бити унапред одобрене. Приликом окупљања запослених или присуствовања пословним састанцима очекује се пристојно понашање.

Пословна етика: Од запослених се очекује да са познаницима, запосленима у другим фирмама и пословним партнерима не препричавати пословне проблеме, откривати пословне тајне и планове. Уколико на послу искрсне проблем обратити се насређеном. Уколико се на јавном месту ван хотела сусретне са колегама доказати колегијалну пажњу.

Односи са јавношћу: Под овим се подразумева давање изјава које се тичу хотела "Holiday Inn". Особа задужена за комуникацију са медијима је директор операција и менаџер продаје и маркетинга. Изузев генералног директора свим осталим запосленима је забрањено давање изјава за јавност уколико нису претходно добили специјално одобрење за то.

Извор: Прелић Милена (2011). Укључивање међународног хотелског ланца „Holiday Inn” у туризам Новог Сада (дипломски рад). ПМФ - Департман за географију, туризам и хотелијерство.

ЕТИЧКО ПОНАШАЊЕ: ПОСАДА И ТУРИСТИ

Ред, рад и дисциплина су веома битни да би овај, можемо назвати “циркус”, функционисао у најбољем реду. Од надређених, прво што ће новозапослени научити је “*friendly став*”, то јест да је увек насмејан и пријатељски наклоњен у комуникацији, без обзира какве проблеме носио и како се осећао у том тренутку. Нерасположење, бес или нешто слично гост не сме да види без обзира на све. Гости су дошли на одмор и они неће да знају ни за шта друго. Умеју бити понекад превише захтевни у својим жељама, што посада мора саслушати и испунити колико јој је то у могућности. Поред етичког кодекса понашања битни су кодекси облачења и хигијене.

Кодекс облачења посаде

За све радне позиције је прописана униформа. Сви чланови посаде морају имати две или чак три униформе. Униформе се мењају сваког дана, а увек морају бити беспрекорно опежане и чисте. Тако да се свакодневно носе на прање и пеглање. Обавезне су црне ципеле, сем код високих официра који имају беле униформе па стога и носе ципеле беле боје. Што се тиче пеглања, увек је доступна услуга тзв. “*linen*”, која подразумева опежану униформу по линији и враћену у кабину за бакшиш.

Хигијена посаде

Иако посада напорно ради, гост никад не сме да осетити непријатан мирис код запослених. Код мушкараца је бријање браде лица обавезно сваког дана. Код оних којима је јака брада, неопходно је бријање и два пута дневно. Дозвољени су формиран бркови и блага формирана брада.

Гости и кодекс облачења

Што се гостију тиче, њихов кодекс облачења је детаљно дефинисан прве вечери, када је тзв. “*Formal Night*”, односно вечера и упознавање са капетаном. Тада гости морају носити вечерње, свечане тоалете. За жене су прописане вечерње хаљине, а за мушкарце је обавезно вечерње одело, уобичајено или смокинг. У осталим ситуацијама избор гардеробе је дозвољен и разних стилова одевени могу ући у казино, дискотеке и др.

Међусобни односи

Посада је састављена од људи из читавог света, па су на окупу све људске расе. Долазе људи са различитих подневља, различитих култура и религија у потрази за својим сном и каријером. Дискриминација по било ком основу строго је забрањена. За дискриминацију се моментално добија отказ, а члан посаде који је направио екцес бива испраћен са брода у првој луци.

Позната је ситуација када је један норвешки капетан испратио неког члана посаде кући због недоличног сексуалног понашања речима: “Драги мој пријатељу твоја судбина је сад у твојим коферима”.

Менаџмент брода се брине да прави тематске журке у слободно време и да приближи сваки пут другој заједници оно што им недостаје, што имају кућама, почевши од музике, па до хране и пића.

Пре него што уђу на брод, туристима се (као и претходно запосленима на броду) показује презентација, која илуструје понашање према посади, за време узбуне и сл.

Ипак, дешава се да млађи гости исмевају посаду која им носи пртљаг или спређује кабине. То је најстрожије забрањено. Родитељи гостију биће позвани на разговор са “staff” капетаном.

Мешање туриста и посаде у слободно време је најстрожије забрањено због могућих непријатности типа сексуалног узнемиравања и сл. Посада има своје барове и дискотеке, а туристи своје.

На броду је забрањено коришћење било каквих наркотика. Редовно се раде тестирања и ако се покаже да је неки члан посаде конзумирао наркотик, моментално се са њиме прекида пословни уговор, а он се искључује са крстарења првом приликом.



Слика 83. Изглед мешовите расне структуре запослених на крузеру компаније

Извор: <http://avidcruiser.westhostsites.com>

Поменути кодекси су прописани ради омогућавања пријатног одмора гостима, односно ради лакшег рада посаде. Важан је баланс разумевања између посаде и крузера, јер једни су ту дошли да раде, а други да проживе свој одмор из снова.

Извор: Милосавић Милан (2011). „Royal Caribbean“ – Пловећи прекоокеански хотел (дипломски рад). ПМФ - Департман за географију, туризам и хотелијерство.

ДАН НА БРОДУ: ПОСАДА И ТУРИСТИ

Опет су присутна два света: гламур, ленчарење и угођај код туриста док са друге стране имамо мукотрпан и тежак рад посаде. Можете ли замислити одмор где сте толико лењи да вам треба даљински за даљински? Посада “Royal Caribbean” може толико чак да вас размази.

Радни дан на броду

Радни дан на броду почиње око шест часова ујутру, мада наравно постоје радна места која су покривена 24-часовним сменама.

У саком случају, радни дан запослени отпочиње у опеглој, чистој униформи. У том периоду дозвољено је кашњење око десетак минута. Они који су радили трећу смену, иду правцем просторија за доручак да поједу нешто, ако су гладни, или правцем својих кабина да ухвате драгоцен сан.

Јутарња смена креће са својим активностима око пола седам, зависно од департмана, односно одељења. Прво креће сектор хране и пића (изузев бара који почиње касније), затим домаћинство, па остале службе одељења хотел департмана. Сви остали крећу нешто касније, нерачунајући дек департман, који ради исто у три смене, и одељење безбедности.

Око девет је пауза за доручак. Тада је такозвани “crew mess” (сала за ручавање посаде) пун. За доручком се могу чути сви језици света.

Након доручка посада наставља са својим активностима. Ради се до 13:00 или 15:00 часова, у зависности како ко завршава са послом и колико је брз у извршавању својих дужности.

Затим сви већ уморни и изгладнели опет се упућују на ручак. После тога могу да бирају да у слободно време одспавају, оду на интернет, ђакузи или да изађу напоље ако је брод упловио у неку луку – да оду на песковите плаже и потраже освежење у неком тропском бару, макар мало “напуне батерије” док гледају свој брод и размишљају како морају назад на посао за два или три сата.

Након паузе се уређују, облаче се вечерње униформе и око 17 часова полазе на радно место. После паузе за вечеру опет се враћају својим пословима (до 22 часа или до поноћи па и дуже, опет у зависности од радног места). Након завршетка радног времена

посада одлази у своје кабине да се истушира, пресвуче у властиту цивилну одећу, да легне у кревет, погледа филм или оде до “кру бара” да попије неко пиће и поприча са својим колегама. Два пута недељно су и “тематске журке за посаду”, да би се посада опустила и дружила.

Два пута недељно посада има обавезне “кру тренинге”, такозване дрилове када прекида са радом и одмах иде на свој “мастер стејшен” или место где треба да се налази ако дође до евакуације са брода услед олује, урагана, пожара и сл.

Тада се чују објаве и сирене, које се односе само на посаду. У просеку тренинг траје око пола сата.

Најтежи дан за посаду је почетак нове смене (укрцавање) и завршетак смене која је још увек у току (искрцавање). Тада се осећа нервоза у ваздуху, јер за то време посада проводи 18 радних сати у континуитету (у 24 дневна сата), намешта се све као да ниједан гост пре тога није ушао на брод, што је изузетно мукотрпан посао.

Одмор на броду

Са друге стране туристи се осећају као у рају, свесни тога да им следи одмор као из снова. Туристи се углавном буде до десет сати изјутра, у зависности када имају поставку за доручак (две поставке). Постоје и по две поставке за ручак и вечеру, како се не би правила гужва у салама ресторана. За то време стјуарти намештају њихове кабине.

Туристи се након доручка на кратко враћају у собе, а затим бирају да ли ће отићи до базена, у неки кафе или ће да изађу на обалу, што обично и сви раде. Крузеви су идеална могућност да се проведе угодно време са најближима.

Некад се враћају да ручају на броду, а некада једу и на копну. Али се сигурно сви укрцају до вечере.

Када се врате, чекају их беспрекорно чисте кабине, које се чисте два пута на дан и тзв. “срећни пешкири” – разне фигуре које кабин стјуарти праве од пешкира.

После вечере почиње ноћни живот на броду – од кабареа, представа до дискотека и журки под отвореним небом. Забава и “луд” провод се настављају тако до раних јутарњих часова.



Слика 84. Бартендери на броду

Извор: <http://avidcruiser.westhostsites.com>

1. Етички кодекс

1.1. Општа правила понашања на броду

Правила понашања на броду су прописана од стране Европске уније (нека од правила) а остала је прописала сама компанија "Grand Circle Cruise Line". Доласком на брод, посаду дочекује капетан и хотел менаџер. Прво следи упознавање са остатком посаде. Друго по реду али прво од важности шта је потребно да се зна и са чиме посада мора бити упозната су правила понашања у специфичном окружењу, и ситуације са којима се могу сусрести на броду.

Капетан или први официр спроводи чланове посаде у обилазак брода. Они бивају упознати са функционисањем сигурносног система на броду. За сваку вежбу, чланови посаде имају свој број на Мастер листи¹ са којим се пријављују на рецепцији приликом саме вежбе или стварне ситуације.

Капетан је најодговорнији за примену дисциплине приликом вежби и стварних ситуација, за менаџмент, посаду и сигурност (Прилог бр. 1. "RULES FOR EURO RIVERS FLEET NAUTICAL & HOSPITALITY 2009").

Правила за речну флоту - Наутика и Хотел-Угоститељство ("RULES FOR EURO RIVERS FLEET NAUTICAL & HOSPITALITY 2009").

Дисциплинске одговорности

Капетан на броду је дисциплински надређен и одговоран за управљање бродом, посаде, безбедност и сигурности.

Алкохол и дрога

Компанија има за циљ свим средствима да подстакне безбедан рад на броду и заштите животне средине, ограничавањем дистрибуције и конзумирањем алкохола на броду.

Препорука на броду

Алкохол

Максимална прихватљива концентрација алкохола у крви је макс 0,04%. Ово се односи на све официре и посаду, у било ком тренутку док су на дужности. Сви официри и посада треба да буде у стању да реагује у било које време на ванредне ситуације. Стога је неопходно да се ограничи унос алкохола и током ван дужности. Да би се обезбедило поштовање правила, капетан може да предузме одговарајуће мере да ограничи или потпуно елиминира продају и конзумирање алкохола.

¹ Мастер листа – попис посаде, на којем се налази четири врсте опасности на броду које се могу десити, а по бројевима се тачно мора знати ко шта ради у којој ситуацији.

Максимални износ алкохола за посаду је ограничен, у складу са Европском унијом, у којем се наводи максимални износ:

- 1 боца отворена или затворена 0,7 лит. жестине до 25% алкохола и,
- 1 боца отворена или затворена макс 1 лит. вино / пенушаво вино,
- Или
- 2 боце отворен или затворен макс 1 лит. вина / пенушава вина.

Чување алкохол је у заједничкој просторији. Редовно тестирање алкохола се препоручује на недељном нивоу, од стране Капетана или Хотел менаџера, целе посаде или појединаца.

Лекови

Употреба, поседовање, дистрибуција и продаја нелегалних или UN прописаних лекова строго су забрањено. Поред тога злоупотреба дроге и употреба супстанци које изазивају неприхватљиво или неуобичајено понашање су такође забрањено. Листа забрањених супстанци обухвата марихуане, кокаин, опијати, амфетамине итд.

Тестирање

У циљу спровођења и одржавање правила у вези са употребом алкохола и наркотика, како је наведено горе, компанија очекује од свих чланова посаде да учествују у тестирању. Официри и посада може бити тестирана на дроге или алкохол током рутинских медицинских прегледа.

Прекршаји

Кршењима горе наведених прописа може довести у непосредни отказ. Овлашћени органи реда - Власти могу додатно наметнути казне затвора.

Приближне дозвољене границе Алкохола

Обим јединице

Обична пиво 10 oz 1, 30 cl 1,
Екстра јака пива 10 oz 2 ½, 30 cl 2 1/2,
Ликери / Жестока пића: 1 oz 1, 3 cl 1,
Стоно вино: 10 cl 1, 1 liter bottle 10.

У интересу здравља и безбедности, морепловци су охрабрени да не прелазе ниво дозвољене конзумације која би могла утицати на дугорочно здравље.

Пушење

Пушење је дозвољено само у одређеним областима брод. Пушење у кабинама је строго забрањено. Пушење цигара (томпуса) или било какве луле је забрањено на целом броду. Запосленима у GCCL није дозвољено да пуше у оквиру визуелне близине брода.

Пушење на радном месту је строго забрањена, осим ако:

- у зони на палуби резервисан за посаду,
- у заједничкој просторији (crew mess).

Крађа

Сваки случај крађе од стране посаде ће се пријавити полицији и довести до моменталног отказа.

Безбедност

Сви бродови се придржавају прописа о безбедности. Да бисте избегли ризике, отвореног пламена нпр свеће, забрањено на целој броду. Упуства о безбедности треба пажљиво прочитати. Учесће посаде у противпожарним и другим вежбама је обавезно. Роњење и пливање у води није дозвољено.

Језик на броду

Језик на броду у области гостију је енглески. Посада такође комуницира на енглеском језику. Поруџбине и комуникацију у току безбедносних вежби су на енглеском језику.

Униформе

Издавање униформе ће бити учињено када се први пут укрца особа на брод. Све ствари које су задужене, биће наплаћене, услучају ако запослени напусти компанију. У обавези су сви запослени да носе само униформу од компаније током радног времена.

Стандардни личног изгледа

"Први утисци су оне трајни" и важан део компаниског производа - како ће се појавити и на који начин се служити путнике. Компанија очекује од свих запослених у сваком тренутку да имају професионалан однос, уредан изглед, као и пријатељски однос. и манире, како према гостима тако и према колегама.

Униформа и стандарди изгледа

Ваш изглед је кључ вашег личног карактере и указује на квалитет услуга коју пружате. То показује колико ви себе сматрате срећним. Из ових разлога, ми инсистирамо на: доброј физичкој кондицији и здрав начин живота. Чланови посаде су дужни у сваком тренутку да имају своју униформу чисту. Ово такође укључује одржавање обућу.

Лична хигијена

Туширање најмање једном дневно. Прање зуба такође. Користите благе дезодорансе да се избегне мирис тела. Перите руке често и редовно са сапуном, посебно након употребе тоалета или прљавог посла.

Забрањене зоне кретања и задржавања

Рецепција није место окупљања. Боравак у испред или иза рецепције није дозвољено, осим ако особа није на дужности. Једино помоћник директора Хотел, Хотел менаџер, ноћни агент - рецепционер и директора програма - водич имају право да буду иза рецепције. Коришћење рачунара на рецепцији је ограничено само на особље рецепције.

Бар и шанк у бару није место окупљања. Бартендерима и конобарима је дозвољено иза бара (у току радног времена), као и шефа ресторана и хотела.

Изласи са брода (на обалу)

За ову сврху 1. Навигациони официр ће креирати личне карте (идентификационе пропуснице). Ако се иде ван брода, сваки члан посаде мора да узме сопствену идентификацију са собом. По повратку назад на брод, личне карте ће бити поново враћена на место, које се налази на рецепцији. Ово служи као потврда, заједно са књигом посаде, у случају хитне или непредвиђене ситуације. "Књига посаде" чува се на рецепцији. Сваки члан посаде мора да унесе своје име и време напуштања брода, као и када се враћа на брод. Капетан са хотел менаџером осигурава да су сви чланови посаде на броду или не ако дође до ванредних ситуација. У недостатку чланова посаде, постоје позиције на Мастер листи, које замењују одсутног члана посаде.

Упозорења

1. Упозорење (усмено)

1. штета на имовини компаније,
2. за лоше понашање према колегама или гостима,
3. малтретирање или злостављање,
4. не пошрује прописе за безбедност и узнемирава госте,
5. недолазак на време поласка брода,
6. касни на посао,
7. непоштовање надређених и наређења.

2. Упозорење (у писаној форми)

Поновљено лоше понашање од 1. Упозорења.

Непосредно отпуштање

Сексуално узнемиравање, туче, изазива телесне повреде, крађе, конзумирање дроге, алкохол, не поштујући прописе о безбедности.

Општа правила на броду

Опште понашање

Рад и живот на броду захтева дисциплину и поштовање према колегама и гостима. Наша посада се понаша професионално на броду наших бродова. Они раде са позитивним ставом у тимском раду за добробит наших гостију. Они раде све да би наши гости могли да уживају у безбедном, удобном и забавном крстарењу на пловним путевима. Наше услуге су љубазне, ефикасне и пријатељске.

Следеће прописи су најважнија правила које се морају поштовати. Ова правила важе било да су гости на броду или не.

Дневно радно време, дужности и преузете одговорности

Дневно радно време посаде подлежу захтевима путника. Било који прековремени рад за оперативне сврхе, типичан је на овом послу и укључени су у плату. Посада наутике заједно са остатком посаде су у проправности када се путници укрцавају или искрцавају, и када је преузимање залиха. Капетан и Хотел менаџер организују заједничке дужности. Запослени су дужни да испуне све своје обавезе послушно уз сваки напор.

Жалбе

Путничке притужбе примљене од стране било ког члана посаде мора да буде усвојен одмах и достављене капетану и хотел менаџер, који ће предузети неопходне акције или обавестити своје супервизоре.

Пасоши - личне карте

Пасош - лична карта се преузимају у на рецепцији првог дана и чува се на рецепцији све време. Ако је потребан пасош - лична карта може да се преузме од Хотел менаџер пре одласка на обалу и биће враћена приликом повратка.

Телефонских трошкова - капетанов мобилни телефон

Сви GCCL бродови су опремљени разним телефонским картицама. Ови телефони - факс картице нису за приватну употребу. Молимо Вас да користите сопствене телефоне за приватне позиве. Сваки брод има "Капетанов" и "Хотелијерски" мобилни телефон. Капетан - хотел менаџер је одговоран за злоупотребе једног од мобилног телефона.

Путни трошкови

Сваки члан посаде (осим за запослене (заменик) који долазе у току сезоне) добија додатак од 300 евра по сезони. Овим новцем се поривају трошкове почетка и краја сезоне. Заменик је дужан да пошаље све оригиналане карте у канцеларију да би му се са првом платом све повратило. Трошкови путовања железницом ће бити враћен у 2. разреду. Авио-саобраћају и такси трошкови ће бити одобрен само у изузетним случајевима. Путовање на дан почетка годишњег одмора и до повратка на брода се рачунају као радни дани за чланове наутичке посаде. Путовање на дан почетка годишњег одмора и до повратка на брода се рачунају као пола радних дана за све чланове посаде у угоститељству.

Трошкови семинара и обуке

У случају организованих семинара и курсева обуке преко компаније путне трошкове враћа компанија. Семинари и курсеви обуке у организацији фирме су бесплатне. Од стране запосленог, обавеза је да врати сразмерни трошак у складу са уговором обуке семинара када он напусти компанију. У случају отказа од стране послодавца ова правила се не примењују. Ова правила ће се проверити на индивидуалној основи или по сваком запосленом, ако се случај примењује. Трајање семинара или обуке се рачуна као радно време.

Депозит за униформу

Уговора о раду указује на депозит потребан на почетку уговора за униформу. Сваки члан посаде је одговоран за бригу своје униформе, кључа (од кабине) и других ствари које пропадају компанији. Било коју штету на имовини компаније, мора да буде пријављена од стране члана посаде капетану који ће такође обавестити хотел менаџера. Сви чланови посаде напуштањем компаније морају да оставе све ствари које припадају компанији.

Ознаке са именом

Ознаке са именом су важан део униформе и мора се стога увек видно носити. Углавном се носи на левој страни испод рамена у складу са врстом униформе.

Прање униформе и личне гардеробе

Постоји перионица на броду. Гардероба и униформа се пере и пеглају. За приватно прање гардеробу узмеће се 10 америчких долара месечно који ће бити директно одузети од бакшиша. Расподела гардеробе је од стране особе која ради у перионици веша. Онај који не раде у перионици, није му дозвољено да користити машинско прање или сушење веша. Водичи (програм директори) плаћају 10 евра по путовању на рецепцији.

Понашање у кабинама

Капетан заједно са хотел менаџером додељује кабине. Да бисте променили кабину, дозволу морате да тражите од менаџера хотела унапред. Висећи плакати, фотографије, итд: нису допуштени а при томе се не смеју користити ексери или прибадачи. Лепљива трака се дозвољава. Евентуални трошкови поправке оштећених зидова ће бити одузети од плате. Строго је забрањено да прикачите (слики, фотографију) на врата кабине или у ходнику. Кафе апарат, пегле и слични апарати не смеју бити прикључени у кабинама. Кабина треба да буду закључана када се нико не налази унутар ње. Сваки члан посаде чисти своју кабину лично. После 23⁰⁰ је време спавања. Сви посетиоци морају да напусте брод пре пловидбе. Капитен и менаџер хотела су одговорни за доношење одлука или примену наведених. Пушење и отворени пламен у кабини је строго забрањено. Капетан и хотел менаџером или домаћица са капетаном (најмање двоје људи заједно) спровешће инспекције кабина једном у крстарењу.

Оброци и време obroка за чланове посаде

Од вас се захтева да прихватите мени и време obroка. Кухиња мора бити информисана ако није могуће да стигне на време заједничког obroка. Сви чланови посаде обедују у заједничкој просторији (кантини).

Менаџер хотел, капетан и 1. Нав. официр поштоваће следећа правила:

- доручак и ручак у ресторану за столом намењен за 6 особа (капетанов сто),
- вечера у ресторану на одређеном столу (капетанов сто). Шеф и ресторан менаџер морају да буду информисан о њиховом присуству.

За водиче (програм директоре) су следећа правила и морају се поштовати:

- доручак и ручак у ресторану за столом намењен за 6 особа (препоручује се са капетановим столом),
- три вечере недељно водичи вечераће са гостима (одлучује шеф водича).

Пића за посаду

Минерална вода, кафа и млеко су складиштени у заједничкој просторији (кантин). Друга пића могу се купити на броду по цени коштања.

Напојница (бакиши)

Гости су обавештени да треба да предају напојницу (12\$ по дану по члану посаде) на рецепцији, а не појединцима. Напојница ће бити једнако подељена између целе посаде. Капетан и хотел менаџер рачунају напојницу у присуству једног лица из сваког департмана.

Слободно време

Осим официра, није дозвољено осталим члановима посаде да буду присутни у јавности просторијама брода за време слободног времена. Чланови посаде су дужни да користе кабине, заједничку просторију (кантину) или палубу, специјално резервисано за њих. Топлес сунчање строго забрањена за женске чланове посаде. Када је брод усидрен, особљу се дозвољава да иду на обалу. Посада мора да буде поново на броду најмање 30 минута пре поласка. За посете од чланова породице, родбине и пријатеља на броду, дозвола мора прво да се добије од капетан или хотел менаџера. Посетиоци морају да се пријаве на рецепцији приликом доласка.

Одговорност

Запослени је одговоран послодавцу на штету коју он (запослени) изазива на њега (послодавца), намерно или из нехата. Надокнада је у складу са законима Државе Малте тј. (Грађанског закона Малте).

Оштећење имовине

Инвентар намерно оштећен и изгубљене ствари које пропадају компанији мора бити предате флоте Департмана на месечном нивоу. Трошкови ће да буду пропорционално одузети од сваког члана посаде (месечне плате).

Правила

Радне операције на броду су 24-часовне. Током дана те операције су рутинске. У ноћи од 21⁰⁰ до 07⁰⁰ ујутру, ради ноћни агент-рецепционер који контролише цео брод док сви спавају.

1.2. Пословни Етички Кодекс

Приликом сваког запослења се добија опис посла који је на неки начин и Етички кодекс, али у овом случају је Пословни. У прилогу бр. 2 ("JOB DESCRIPTION/ROLE 2009") детаљно је објашњен опис посла куvara, главног шефа (Executive Chef) и сос шефа (Sous Chef) а на графику бр. 3 хијерархијска структура (командни ланац). Командни ланац показује хијерархију од главног шефа и његових надређених ка сос шефу и кувару.

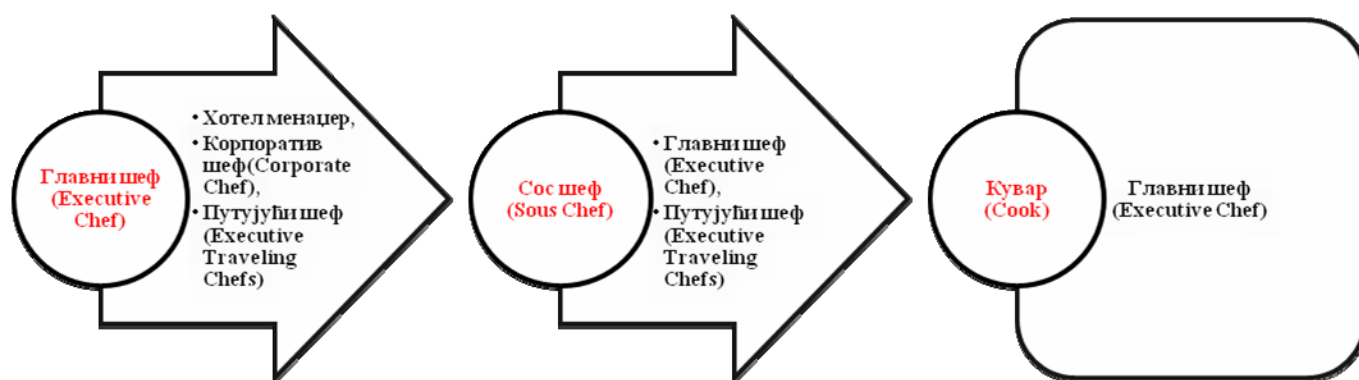


График бр. 3 – хијерархијска структура (командни ланац), порфолијо компаније