



*Glorious  
Experience*

КОРПОРАТИВНАЯ  
КУЛЬТУРА

[dujahotels.com](http://dujahotels.com)

## Виденье

Обеспечить больше рабочих мест в секторе, для будущих поколений оставить за собой мир, пригодный для жизни, создать неизменную международную ценность бренда, который принимает на себя роль лидера руководствуясь ценностями, вносимыми им в мировой туризм, и определяемыми им тенденциями, проводя инновационные и ориентированные на устойчивое развитие исследования с принятыми обязательствами перед нашими заинтересованными сторонами и справедливым, надежным, уважительным и экологически чутким подходом к управлению во всех видах нашей деятельности.



## Миссия

С помощью ориентированного на качество, прозрачного, уважительного и справедливого подхода к управлению, приверженности к командному духу и корпоративным ценностям, деятельности по предоставлению услуг, основанной на удовлетворении потребностей, трепетному отношению к людям и окружающей среде; минимизировать негативное воздействие на окружающую среду, создавать незабываемые впечатления и поддерживать лояльность наших гостей и сотрудников к нашему бренду на самом высоком уровне, обеспечивая их постоянную удовлетворенность.





## ■ Обязательства

Являясь сотрудником DUJA HOTELS, каждый из нас ;  
Обязан понимать и соблюдать корпоративную политику,  
корпоративную культуру, ценности, подход к управлению,  
окружающую среду, отношение к природе и человеку,  
любые применимые законы, правила и профессиональные  
стандарты бизнеса, а также сообщать о любых нарушениях.

## ■ Наши ценности

УВАЖЕНИЕ И ЧЕСТНОСТЬ ЯВЛЯЮТСЯ  
ОСНОВОПОЛАГАЮЩИМИ

МЫ ЦЕННЫ И МЫ ЦЕНИМ ДРУГИХ

НАДЕЖНЫЕ И СПРАВЕДЛИВЫЕ

ПРИДАЕМ БОЛЬШОЕ ЗНАЧЕНИЕ  
ПРИВЕТСТВИЮ И ПРОЩАНИЮ

ВЕЖЛИВОСТЬ НА ПЕРВОМ ПЛАНЕ

ПРОФЕССИОНАЛЬНОСТЬ И  
МИРОЛЮБИЕ

ПРИВЕТСТВУЕМ & УЛЫБАЕМСЯ &  
СОПРОВОЖДАЕМ

ПОМОГАЕМ И ЗАЩИЩАЕМ

ОТКРЫТЫ ДЛЯ ПОСТОЯННОГО  
РАЗВИТИЯ ЧЕРЕЗ ИННОВАЦИИ

# Наши ценности

## УВАЖЕНИЕ И ЧЕСТНОСТЬ – ЯВЛЯЮТСЯ ОСНОВОПОЛАГАЮЩИМИ

Уважение и честность являются фундаментальной основой в общении со всеми коллегами и заинтересованными сторонами. Вместе с корректным уважительным поведением мы справедливы и вселяем доверие благодаря честности. Мы действуем очень деликатно, относясь с пониманием и уважением ко всем нашим сотрудникам, природе и окружающей среде.

## НАДЕЖНЫЕ И СПРАВЕДЛИВЫЕ

Мы обеспечиваем свою надежность последовательностью наших слов и действий. Завоевывая доверие людей и помогая им, мы формируем нашу жизнь, защищая ценности, позволяя людям достигать зрелости, быть счастливыми и умиротворенными и жить достойной справедливой жизнью.

## ВЕЖЛИВОСТЬ НА ПЕРВОМ ПЛАНЕ

Вежливость всегда стоит на первом месте в общении с нашими коллегами и заинтересованными сторонами.

## МЫ ЦЕННЫ И МЫ ЦЕНИМ ДРУГИХ

Прежде всего, мы уважаем и доверяем себе, мы ценны как личности. С этим самосознанием; Мы чутко относимся к людям, окружающей среде, живым существам, природе, нашей компании, нашим заинтересованным сторонам, нашему имуществу, и ценим жизнь, и ценность и значением, придаваемое нами ощущается каждое мгновение.

## ПРИДАЕМ БОЛЬШОЕ ЗНАЧЕНИЕ ПРИВЕТСТВИЮ И ПРОЩАНИЮ

Мы приветствуем наших новых друзей и гостей словами «Добро пожаловать» словно они пришли в наш собственный дом, а прощаясь, мы искренне и со знанием профессионального дела провожаем.

## ПРОФЕССИОНАЛЬНОСТЬ и МИРОЛЮБИЕ

Во всех деловых подходах мы действуем профессионально, используя плюралистическую точку зрения и совместные подходы. Наш позитивный и миролюбивый стиль является основополагающим в наших действиях.

## ПРИВЕТСТВУЕМ & УЛЫБАЕМСЯ & СОПРОВОЖДАЕМ

Мы всегда первыми и с улыбкой приветствуем наших гостей и коллег. Когда нас спрашивают дорогу, мы сопровождаем человека с присущей нам вежливостью до тех пор, пока не убедимся, что он найдет свой пункт назначения.

## ПОМОГАЕМ И ЗАЩИЩАЕМ

Когда мы чувствуем, что всем нашим гостям, а в частности гостям с особым статусом (беременным, пожилым, инвалидам и деткам), нужна помощь, наша приоритетная задача – оказать помощь. Мы оставляя все свои дела - оказываем помощь. Самое ценное достояние семьи - это ее дети, и осознавая это мы всегда заботимся о них. Для обеспечения стабильной жизни мы защищаем наши природные ресурсы, стараясь минимизировать источники загрязнения.

## ■ Наши путеводные принципы

•Человеко и природо

ориентированность

•Постоянное совершенствование

•Признательность

•Совместное использование и сотрудничество

•Рационализация

•Устойчивое развитие

•Связаться с нами

# УПРАВЛЕНИЕ И ПОЛИТИКА КАЧЕСТВА DUJA HOTELS

Признавая наших гостей, сотрудников и природную среду в качестве наших основных приоритетов; главная цель существования Duja Hotels заключается в создании более незабываемых воспоминаний через планирование и реализацию соответствующих услуг, обеспечении безопасной рабочей среды, предоставлении продуктов, соответствующих требованиям безопасности пищевых продуктов, снижении нашего негативного воздействия на природную среду, эффективном использовании наших энергетических ресурсов, обеспечении устойчивости на каждом этапе параллельно с постоянным улучшением и привлечении гостей и сотрудников к бренду Duja Hotels.

Как Duja Hotels, во всех наших процессах мы обязуемся;

Предвидеть наше возможное воздействие на природную среду и принимать соответствующие меры, повышать экологическую осведомленность, защищать экологический баланс и биоразнообразие, охранять водные ресурсы, при этом минимизировать негативное воздействие на окружающую среду путем снижения углеродного следа, Увеличить использование возобновляемых источников энергии во всех областях и минимизировать энергопотребление путем периодического измерения и мониторинга,

Обеспечивать регулярное обучение и развитие сотрудников и выполнять все соответствующие национальные и международные требования, Хорошо знать местные и соседние сообщества, уважать их культурные традиции, ценности и права, вносить вклад в их социально-экономическое и культурное развитие, бережно относиться к культурным артефактам и наследию,

Признавая достоинство и равные и неотъемлемые права всех членов человеческой семьи; одинаково относиться ко всем сотрудникам, гостям и заинтересованным сторонам без какой-либо дискриминации, включая возраст, пол, цвет кожи, национальность, этническое происхождение, религию, инвалидность, семейное положение, сексуальные предпочтения, дискриминацию по рождению или другим признакам, уважать и защищать права, свободы и мнения каждого человека, применять справедливые стандарты работы,

Содействовать гендерному равенству на основе того, что женщины должны рожаться свободными и иметь равные права с мужчинами,

Признавать детей как личность, не допускать дискриминации, отстаивать наилучшие интересы ребенка, его право на жизнь, выживание и развитие, защищать его от всех форм физической, психологической, коммерческой и т.д. эксплуатации,

В наших процессах закупок для стабильной жизни, с пониманием принципов справедливой торговли; отдавать приоритет сотрудничеству с местными компаниями, которые предоставляют услуги и продукты в соответствии с правовыми нормами и стандартами Duja Hotels, и чутко относятся к правам человека, здоровью и безопасности, окружающей среде, местному сообществу, культурному наследию, защите живой природы, Постоянное совершенствование и развитие системы управления, которую мы осуществляем для защиты всех информационных активов с помощью организации информационной безопасности, Быть признанным брендом, который совершенствуясь день ото дня эффективно взаимодействует со всеми заинтересованными сторонами в мировом туризме, Обязуемся оказывать всестороннюю поддержку в непрерывном совершенствовании, развитии и управлении с участием всех заинтересованных сторон, реализуя нашу деятельность в соответствии с нашими целями

# Кодекс делового поведения и деловой этики

## *Равные условия трудоустройства*

Уважительное и справедливое отношение к коллегам.

---

Одинаковое и справедливое отношение ко всем без исключения, не дискриминируя людей по таким признакам как возраст, пол, цвет кожи, национальность, этническое происхождение, религия, инвалидность, семейное положение, сексуальная ориентация или любому другому признаку, защищенному законом.

---

Уважение прав, свободы и мнения каждого человека.

---

Отстаивание и поддержка принципа равных прав для женщин.

## *Рабочее место, свободное от домогательств и притеснений*

Мы никогда не допускаем психологических, физических или сексуальных домогательств в отношении наших коллег, гостей, проживающих в отеле, поставщиков, работающих с Duja Hotels, или любых иных лиц, в случае выявления таких фактов, об этом немедленно информируются руководители и отдел кадров, оказывается помощь и поддержка человеку, ставшему жертвой такого отношения

---

Не проявляем расистских взглядов, гендерной дискриминации или комментариев, шуток или жестов в отношении этнической принадлежности

---

Мы вежливы, не позволяем, выходящие за рамки правил вежливости и этики, хамство и неприязненное отношение к коллегам

---

Не выступаем с устными, письменными оскорбительными заявлениями в адрес людей или лиц, также не проявляем такого языком тела, не используем ругательства

---

Предотвращаем формирование конфликтной, беспокойной, манипулятивной рабочей атмосферы

---

Немедленно сообщаем в отдел кадров о выявленных нами случаях моббинга в отношении наших коллег

## **Конфликт Интересов**

Мы не используем время и ресурсы DUJA HOTELS в направлениях, не соответствующих нашим обязанностям в DUJA HOTELS.

---

Не инвестируем финансовые средства и не имеем других интересов в компаниях, являющимися партнерами или конкурентами DUJA HOTELS.

---

Не работаем, не консультируем, не управляем и не оказываем иных услуг (платных или безвозмездных) компаниям партнерам или конкурентам DUJA HOTELS.

---

DUJA HOTELS принимает прозрачные решения в отношении развития сотрудников и планирования карьерного роста в соответствии с компетентностью и соответствием людей структуре должности. Мы не принимаем решений, основанных на индивидуальных или личных интересах.

## **Политические события**

Мы не просим сотрудников или других заинтересованных лиц делать взносы в пользу какой-либо политической партии или кандидата.

---

Мы не лоббируем интересы DUJA HOTELS.

---

Не помогаем и не оказываем поддержку политическим партиям или кандидатам от имени DUJA HOTELS.

DUJA HOTELS уважает личные политические взгляды людей в нашей трудовой жизни и, конечно же, не допускает создания конфликтной атмосферы и дискуссий.

## **Подарки, гостеприимство, взяточничество, коррупция**

Мы можем принять благодарность, искренне предложенную гостем, однако если мы не чувствуем уверенности в том, что принимаем подарок, услугу или гостеприимство, мы свяжемся с руководителем нашего отдела.

---

Подарки или жесты внимания, оказываемые в результате нашего профессионального общения и сотрудничества с поставщиками, не могут быть приняты как личные. Мы донесем этот факт до высшего руководства.

---

При получении предложения взятки или предложения, которое будет расценено нами как взятка, мы свяжемся с руководителем отдела.

## **Конфиденциальная информация, Личная жизнь и связь со СМИ, использование социальных сетей**

Обеспечение конфиденциальности всей непубличной информации о наших гостях, поставщиках, лицах или организациях, являющихся нашими партнёрами, является незыблемым правилом.

Мы не разглашаем конфиденциальную информацию (даже не предоставляем ее коллегам), за исключением случаев, когда это установлено законом и получено предварительное разрешение нашего руководства.

В целях предотвращения ненадлежащего раскрытия конфиденциальной информации, исключительно лица, назначенные DUJA HOTELS, могут встречаться с представителями СМИ от имени DUJA HOTELS, делиться информацией о DUJA HOTELS через интернет или другие форумы.

Мы избегаем следующих действий:

Сплетничать о событиях в DUJA HOTELS,  
Обсуждать свою работу в DUJA HOTELS с семьей и друзьями,  
Делиться фотографиями, закрытыми для доступа гостей, не соответствующими корпоративному стилю, сделанными в подсобных помещениях, в социальных сетях, распространять их по электронной почте или MMS, делиться ими через видео-связь (мы обращаемся к руководителю отдела на предмет одобрения пригодности изображений или текстов, которыми мы хотим поделиться, корпоративному стилю),  
Делиться любой информацией о наших гостях, включая их имена и должности, с третьим лицом или лицами.  
Открывать учетные записи в социальных сетях (кроме уполномоченных лиц) от имени Duja Hotels,  
Публиковать от имени Duja Hotels (за исключением уполномоченных лиц) объявления о приеме на работу, используя название, информацию и/или логотип Duja Hotels,  
Публиковать истории от имени Duja Hotels (за исключением уполномоченных лиц), включая название, информацию и/или логотип Duja Hotels,

## **Защита и надлежащее использование имущества и электронных средств связи DUJA HOTELS**

Имущество DUJA HOTELS используется исключительно для выполнения наших обязанностей, которые являются частью работы каждого из нас.

Мы избегаем следующих действий:

Не беречь, повреждать любые инструменты, оборудование, электронные устройства и любое движимое и недвижимое имущество, являющееся собственностью DUJA HOTELS, и предоставленное DUJA HOTELS для выполнения наших должностных обязанностей, не уважать права собственности, Использование собственности, информации или должности в DUJA HOTELS в личных целях, Уничтожение, саботаж, кража или незаконное присвоение имущества DUJA HOTELS (без предварительного разрешения), Использование транспортных средств DUJA HOTELS в личных целях, Подключение с рабочего места к чатам с унижительными или оскорбительными фотографиями, видео или другим контентом, или к сайтам азартных игр, Размещать своих личных гостей в гостиничные номера, не заплатив за номер, или входить в номера без предварительного разрешения руководителя отдела,

## **Правильная регистрация, информация, документация**

Честный и точный учет и представление информации имеет первостепенное значение.

Мы избегаем следующих действий:

- Неточная регистрация операций,
- Отражение данных, несоответствующих реальности,
- Подделка или подмена чеков, подписанных документов или других документов,
- Некорректное заполнение отчетов о расходах, затратах, табелей учета рабочего времени или счетов-фактур,
- Ложные, неточные или преувеличенные заявления в электронных письмах, презентациях или других документах,
- Ликвидация документов до того, как содержание и будущие требования документов и наше видение подтвердятся,
- Нарушение процедур проверки и утверждения,
- Недостаточные процедуры проверки документов, которые могут иметь отношение к приостановленным судебным процессам, риск возбуждения судебных процессов или ожидаемым судебным процессам,
- Отсутствие контроля для защиты активов от риска потерь,
- Ведение некорректных и ложных записей.

## Наше отношение к гостям

Мы с уважением относимся к каждому гостю и не дискриминируем ни одного гостя по какому-либо признаку.

Взаимодействие с гостями происходит независимо от их возраста, пола, цвета кожи, национальности, этнического происхождения, религии, инвалидности, семейного положения, сексуальной ориентации или других признаков, защищенных законом.

Даже на инициативу и неуважительное отношение гостя мы не отвечаем неуважением, не используем оскорбительные и неприятные выражения, не проявляем физическую силу, не вступаем в физический контакт, не проявляем сексуально откровенного поведения или выражений.

Наше общение с гостями основано на уважении в соответствии с корпоративной культурой, профессиональная искренность является обязательным условием.

Личные пространства и вещи наших гостей находятся под нашей ответственностью. Осознавая этот факт, мы относимся с ограниченным почтением и пониманием защиты, не создавая беспокойства и дискомфорта.

Ни при каких условиях не ведем тайную от гостей фотофиксацию, видео-, аудио- и т.п. записи. Независимо от их статуса или популярности, не предлагаем совместные фото- или видеосъемки. Не демонстрируем поведение, требующее от гостя предоставления личного номера телефона, семейного статуса и т.д. личной информации.

Мы можем принимать чаевые, искренне предложенные гостем. Однако никогда не просим чаевые и не ведем себя образом, подталкивающим на такую мысль.

## Права ребенка и наше отношение к детям

В соответствии с определением, указанным в Международном праве и турецком законодательстве, каждый человек не достигший 18 лет является ребенком.

- Признавать детей как личность, не допускать дискриминации, отстаивать наилучшие интересы ребенка, его право на жизнь, выживание и развитие, защищать его от всех форм физической, психологической, коммерческой и т.д. эксплуатации.
- Уважаем идеи, убеждения и мысли детей.
- Уважаем частную жизнь и личное пространство ребенка.
- Обращаем внимание на речь.
- Стараемся определять отношение и поведение родителей к своим детям, признаки физического-вербального-психологического насилия или пренебрежения, быть внимательными и неравнодушными к таким случаям.
- Следим за тем, чтобы наши дети-гости находились под присмотром взрослых во время мероприятий, в которых они участвуют.
- Лишний раз для себя проверяем и убеждаемся, что

знаем, как связаться с их родителями или другим доверенным ответственным взрослым в местах, где мы принимаем на себя ответственность за наших детей-гостей (услуги няни, мини-клуб и т.д.).

- Организовываем тренинги и оказываем поддержку соответствующих проектов, направленных на повышение уровня осведомленности о защите прав детей.
- Если мы становимся свидетелями каких-либо подозрительных действий в отношении детей, в первую очередь мы сообщаем об этом руководству отеля и обращаемся за помощью на Линию социальной поддержки, если считаем это необходимым.
- Не дарим подарки и не предлагаем детям еду и напитки без согласия родителей.
- Зная о различных подходах в отношении проявления любви к детям в каждой культуре, и что некоторые такие действия могут быть восприняты как домогательство, мы проявляем сознательное и ограниченное защитное поведение и избегаем физического контакта.

*Glorious Experience*

[dujahotels.com](http://dujahotels.com)