



Glorious Experience

KURUMSAL
KÜLTÜR

dujahotels.com

' Vizyon

Paydaşlarımıza olan bağlılığımız ve tüm faaliyetlerimizde adil, güvenilir, saygılı ve çevreye duyarlı yönetim anlayışımız ile inovatif ve sürdürülebilirlik odaklı çalışmalar yaparak; sektörde daha fazla istihdam sağlamak, gelecek nesiller için yaşanabilir bir dünya bırakmak, küresel turizme kattığı değerler ve belirlediği trendler ile liderlik rolünü üstlenen, kalıcı bir uluslararası marka değeri yaratmak.

' Misyon

Kalite odaklı, şeffaf, saygılı ve adil yönetim anlayışımız, takım ruhumuza ve kurumsal değerlerimize olan bağlılığımız, memnuniyeti esas alan hizmet çalışmalarımız, insana ve çevreye duyarlı yaklaşımlarımız ile; çevreye olumsuz etkilerimizi en aza indirmek, akılda kalıcı hatıralar oluşturarak misafirlerimizin ve çalışanlarımızın artarak devam eden memnuniyetleri sağlayarak markamıza bağlılıklarını üst seviyede tutmak.



Yükümlülüğümüz

DUJA HOTELS çalışanı olarak her birimiz; politikalarımız, kurum kültürümüz, değerlerimiz, yönetim anlayışımız, çevre, doğa ve insana yaklaşımlarımız, uygulanabilir hertürlü kanun, yönetmelik ve profesyonel iş standartlarını anlamak, buna uymak ve herhangi bir ihlali bildirmekle yükümlüyük.

Değerlerimiz

SAYGI & DÜRÜSTLÜK ESASTIR

DEĞERLİYİZ & DEĞER VERİRİZ

GÜVENİLİR ve ADİLİZ

KARŞILAMA & UĞURLAMAYA
ÖNEM VERİRİZ

NEZAKET ÖN PLANDADIR

PROFESYONEL ve BARIŞCILIZ

SELAMLAR & GÜLÜMSER &
EŞLİK EDERİZ

YARDIM EDER & KORURUZ

YENİLİKLERLE (INOVASYON)
SÜREKLİ GELİŞMEYE AÇIĞIZ

Değerlerimiz

SAYGI ve DÜRÜSTLÜK ESASTIR

Tüm iş arkadaşlarımız ve paydaşlarımız ile iletişimlerimizde saygı ve dürüstlük temelimizdir. Sahip olduğumuz doğru saygılı davranış yapımız ile adil olur, dürüstlük yapımızla güven sağlarız. Tüm çalışanlar,doğa ve çevremize saygı anlayışı ile yaklaşarak, hassas davranırız.

DEĞERLİYİZ & DEĞER VERİRİZ

Öncelikle kendimize saygı gösteririz ve güveniriz, kişi olarak değerliyiz. Bu hissiyatımız ile ; İnsanlara, çevreye, canlılara, doğaya, şirketimize, paydaşlarımıza, mülkiyetimize, duyarlıyız ve hayata değer verimiz, verdiğimiz değeri her an hissettiririz.

GÜVENİLİR ve ADİLİZ

Güveninirliğimizi sözlerimizin ve davranışlarımızın tutarlılığı ile sağlarız. İnsanların güvenini kazanmak ve insanlara yardım ederek değerlere sahip çıkmak, insanların olgunlaşması, mutlu ve huzurlu olmasına ve adil bir hayat yaşamasına da vesile olarak hayatımızı şekillendiririz.

KARŞILAMA & UĞURLAMAYA ÖNEM VERİRİZ

Aramıza yeni katılan arkadaşlarımız ve misafirlerimizi, kendi evimize gelmiş gibi 'Hoş geldiniz' der, uğurlarken profesyonel yaklaşımla candan ve samimi oluruz.

NEZAKET ÖN PLANDADIR

Çalışma arkadaşlarımız ve paydaşlarımızla iletişimde nezaket her zaman ön plandadır.

PROFESYONEL VE BARIŞÇILIZ

Tüm iş yaklaşımlarımızda çoğulcu bakış açısı ve katılımcı yaklaşımlar ile profesyonel adımlarla ilerleriz. Adımlarımızda pozitif ve barışçıl tarzımız esastır.

SELAMLAR & GÜLÜMSER & EŞLİK EDERİZ

Daima misafirlerimizden ve çalışma arkadaşlarımızdan önce gülümseyerek, selam verimiz. Yön sorulduğunda, kişinin gideceği yeri bulacağından emin olana kadar sahip olduğumuz nezaketle eşlik ederiz.

YARDIM EDER & KORURUZ

Tüm misafirlerimiz ve özellikle dezavantajlı (Hamile, yaşlı, engelli ve bebekli) misafirlerimizin yardıma ihtiyacı olduğunu hissettiğimizde, yardım etmek önceliğimizdir. Mevcut işimizi bırakarak yardımcı oluruz. Ailelerin en değerli varlıkları çocuklarıdır, bu bilinçle daima gözetiriz. Sürdürülebilir bir yaşam için, kirlilik kaynağı etmenlerimizi minimuma indirmeye çalışarak, doğal kaynaklarımızı koruruz.

YENİLİKLERLE (INOVASYON) SÜREKLİ GELİŞMEYE AÇIĞIZ

Gelişim (değişim) ile yenilikçilik birbirini tamamlayan kavramlar olduğunu bilerek, iş dünyası bu hızlı, akışkan ve değişken atmosferde devamlılığı sağlayabilmek için sürekli yeniliklere açık bir bakış açısına sahibiz.

Yol Gösterici İlkelerimiz

- İnsan ve Doğa Odaklılık
- Sürekli Gelişim
- Takdir
- Paylaşımıcılık & İşbirliği

- Akılcılık
- Sürdürülebilirlik
- İletişim

' DUJA HOTELS YÖNETİM & KALİTE POLİTİKASI

Misafirlerimiz, çalışanlarımız ve doğal çevreyi odak noktalarımız olarak kabul ederek;

Uygun hizmetlerin planlanıp hayata geçirilmesi ile her geçen gün daha akılda kalıcı hatıraların yaratılması, güvenli çalışma ortamının sağlanması, gıda güvenliğine uygun ürünlerin sunulması, doğal çevreye olan olumsuz etkilerimizin azaltılması, enerji kaynaklarımızın en verimli şekilde kullanılması ve tüm süreçlerde sürekli iyileştirme ile paralel her aşamada sürdürülebilirliğinin sağlanması ve Duja Hotels markasına bağlı misafir ve çalışanlar yaratmak Duja Hotels' in mevcudiyetinin ana amacını ortaya koymaktadır.

Duja Hotels olarak tüm süreçlerimizde;

- Doğal çevreye olabilecek etkilerimizi ön görmeyi ve ilgili önlemleri almayı, çevre bilinci artırarak, çevre dengesini ve biyolojik çeşitliliği korumayı, bunu gerçekleştirirken su kaynaklarını korumayı, karbon ayak izimizi azaltarak çevreye olumsuz etkilerimizi en aza indirmeyi,
- Her alanda yenilenebilir enerji kullanımını artırarak, periyodik ölçüm ve izlemelerle enerji tüketimimizi minimize etmeyi,
- Çalışanların düzenli olarak eğitilmesini ile gelişimlerini sağlanmayı, ilgili ulusal ve uluslararası tüm gereklilikleri yerine getirmeyi,
- Yerel ve komşu toplulukları iyi tanımayı, kültürel gelenek, değer ve haklarına saygı duymayı, sosyoekonomik ve kültürel gelişimlerine katkı sağlamayı, kültürel eser ve miraslara koruyucu yaklaşmayı,
- İnsanlık ailesinin bütün üyelerinin doğal yapısındaki onuru ile eşit ve devredilemez haklarını tanıyarak; tüm çalışan, misafir ve paydaşlarımızın; yaşı, cinsiyeti, ten rengi, milliyeti, etnik kökeni, dini, maluliyeti, aile statüsü, cinsel tercih, doğuştan veya başka durumdan kaynaklanan ayrımlar dahil, hiçbir ayrım gözetmeksizin eşitlikçi davranmayı, her bireyin hak, özgürlük ve görüşlerine saygı duymayı, korumayı, adil çalışma standartları uygulamayı,
- Kadının özgür doğarak erkeklerle eşit haklara sahip olması gerekliliği ana temelinde, cinsiyet eşitliğini desteklemeyi,
- Çocukları birey olarak kabul ederek, ayrımcılık yapmamayı, çocuğun yüksek yararı için; yaşama, hayatta kalma ve gelişme hakları için, her türlü fiziksel, psikolojik, ticari vb. sömürüye karşı korumayı,
- Sürdürülebilir yaşam için satınalma süreçlerimizde, adil ticaret anlayışı ile; yasal mevzuatlara ve Duja Hotels standartlarına uygun hizmet ve ürün sağlayan, insan hakları, sağlık & güvenlik, çevre, yerel toplum, kültürel miras, doğal yaşamın korunması, hususlarına hassasiyetle yaklaşan yerel firmalar ile işbirliğine öncelik vermeyi,
- Bilgi güvenliği organizasyonu ile, tüm bilgi varlıklarını korumak amacı ile yürüttüğümüz yönetim sisteminde sürekli iyileştirme ve gelişmeyi,
- Her geçen gün kendimizi geliştirerek, küresel turizmde tüm paydaşlarımız ile etkin iletişimde olan bir marka olarak tanınmayı, hedef alır, faaliyetlerimizi hedefler doğrultusunda gerçekleştirirken sürekli iyileştirme, geliştirme ve katılımcı yönetim anlayışımızla tam desteğimizi taahhüt ederiz.

İş Ahlakı ve İş Etiği Kuralları

Eşit İstihdam

Çalışma arkadaşlarımıza karşı saygılı ve dürüst bir şekilde davranırız.

Bir kişinin yaşı, cinsiyeti, ten rengi, milliyeti, etnik kökeni, dini, engelliliği, aile statüsü, cinsel yönelimi veya kanun tarafından korunan diğer özelliklerine göre insanları ayırmadan herkese eşit yaklaşırız ve adil davranırız.

Her bireyin hak, özgürlük ve görüşlerine saygı duyarız.

Kadınlar için hak eşitliği ilkesini benimseyerek, destekleriz.

Tacizin Olmadığı Bir İşyeri

Çalışma arkadaşımıza, otelde konaklayan misafire, Duja Hotels ile çalışan tedarikçi veya diğer bir şahsa karşı, psikolojik, fiziksel veya cinsel tacize asla izin vermez, tespit ettiğimiz durumlarda yöneticilerimize ve İnsan Kaynakları Departmanına hemen bilgi verir, mağduriyet yaşasayan bireye destek oluruz.

İrkçi yaklaşım sergilemez, cinsiyet ayrımı yapmaz ve etnik alanda yorum, şaka veya jestler yapmayız.

Kibar davranır, zorbalık yapmaz veya bir çalışma arkadaşımıza karşı nezaket kuralları dışında hoş olmayan şekilde davranmayız.

Sözlü, yazılı veya beden dilimiz ile asla kişi veya kişileri rahatsız edici ifalarda bulunmaz, küfür kullanmayız.

Kavgacı, huzursuz, manüpilatif iş ortamının oluşmasına engel oluruz.

Çalışma arkadaşlarımıza karşı tespit ettiğimiz mobbing uygulamalarını İnsan Kaynakları Departmanına zaman kaybetmeden bildiririz.

Çıkar Çatışmaları

DUJA HOTELS zaman ve kaynaklarını DUJA HOTELS'deki görevimize uymayan alanlarda kullanmayız.

DUJA HOTELS ile çalışan veya rekabet eden bir şirkete maddi yatırım yapmaz veya başka çıkarlara sahip olmayız.

DUJA HOTELS ile çalışan veya rekabet eden bir şirkette çalışmaz, danışmanlık, yöneticilik yapmaz veya (ücretli veya gönüllü) diğer hizmetler sağlamayız.

DUJA HOTELS olarak çalışan gelişimde ve kariyer planlamasında, kişilerin yetkinlik ve iş yapısına uygunluk özelliklerine göre şeffaf kararlar veririz. Kişiler veya kişisel çıkarlar gözeterek kararlar almayız.

Siyasi Etkinlikler

Çalışanlardan ve diğer paydaşlardan, bir siyasi parti veya adaya katkıda bulunmalarını istemeyiz.

DUJA HOTELS adına kulis yapmayız.

DUJA HOTELS adına bir siyasi parti veya adaya katkıda bulunmayız.

DUJA HOTELS çalışma hayatımızda kişilerin bireysel siyasi düşüncelerine saygı gösterir, kesinlikle tartışma ortamı yaratılmasına izin vermeyiz.

Hediyeler, Ağırlamalar, Rüşvet, Yolsuzluk

Bir konuk tarafından samimiyetle sunulan bahşişleri kabul edebiliriz fakat bir hediye, iyilik veya ağırlamayı kabul etmek konusunda emin olamıyorsak Departman Yöneticimizle irtibata geçeriz.

Tedarikçiler ile profesyonel iletişimimiz ve işbirliğimizden kaynaklı sunulan hediye veya jestler asla şahsi olarak kabul edilemez. Üst yönetimimizle irtibata geçeriz.

Eğer rüşvet teklifi veya rüşvet olduğunu düşündüğümüz bir teklif alırsak, Departman Yöneticimizle irtibata geçeriz.

Gizli Bilgi, Özel Yaşam ve Medya ile İlişki, Sosyal Medya Kullanımı

Misafirlerimiz, tedarikçilerimiz veya bizimle iş yapan şahıs veya kuruluşlarla ilgili kamuya açık olmayan tüm bilgilerin gizli tutulması esastır.

•Kanun gerektirmediği ve önceden müdürümüzden izin almadığınız sürece gizli bir bilgiyi kimseyle (çalışma arkadaşımızla dahi) paylaşmayız.

•Gizli bilgilerin uygunsuz bir şekilde açıklanmasını önlemek için yalnızca DUJA HOTELS tarafından belirlenen kişiler DUJA HOTELS adına medya temsilcileriyle görüşebilir, internet veya diğer forumlar aracılığıyla DUJA HOTELS hakkında bilgi paylaşabilir.

Bunları Yapmaktan Kaçınınız:

- DUJA HOTELS'deki gelişmeler hakkında dedikodu yapmak,
- DUJA HOTELS işlerini aile ve arkadaşlarla konuşmak,

•Misafire açık olmayan, tesis arka alanlarında çekilmiş kurumsal kimliğe uygun olmayan fotoğrafları sosyal mecralarda paylaşmak, mail veya mms ile dağıtmak, video-online görüşmeleri ile paylaşmak (paylaşmak istediğimiz görsel veya yazıların kurumsal kimliğe uygunluğu için Departman Müdürümüzle iletişime geçeriz),

•Konaklayan misafirlerimiz ile ilgili, isimleri ve görevleri dahil herhangi bir bilgiyi 3. kişi veya kişiler ile paylaşmak.

•Duja Hotels adına sosyal medyada (yetkilendirilmiş kişiler haricinde) hesaplar açmak,

•Duja Hotels adına (yetkilendirilmiş kişiler haricinde),

•Duja Hotels ismi, bilgisi ve/veya logosu kullanılarak iş ilanı yayınlanak,

•Duja Hotels adına (yetkilendirilmiş kişiler haricinde),

•Duja Hotels ismi, bilgisi ve/veya logosu dahil storyler yayınlamak,

DUJA HOTELS Mülkiyetinin ve Elektronik İletişim Araçlarının Korunması ve Düzgün Kullanımı

DUJA HOTELS mülkiyeti, sadece her birimizin işinin bir parçası olan görevlerimizi yerine getirmeye yardımcı olmak için kullanılır.

Bunları Yapmaktan Kaçınınız:

- DUJA HOTELS tarafından görevlerimizi yerine getirmemiz amacı ile sağlanan her türlü, alet, ekipman, elektronik cihaz & DUJA HOTELS in sahip olduğu herhangi bir taşınabilir ve taşınamaz varlığa sahip çıkmamak, zarar vermek, Mülkiyet hakkına saygı göstermemek.
- DUJA HOTELS mülkiyetini, bilgi veya konumunu şahsi kazanç için kullanmak,
- DUJA HOTELS mülkiyetinin (önceden izin alınmadan) yok edilmesi, sabotajı, çalınması veya kötüye kullanmak,
- DUJA HOTELS araçlarını şahsi amaçlar için kullanmak,
- Aşağılayıcı veya can sıkıcı fotoğraf, video veya diğer bilgilerin bulunduğu, sohbet ortamlarına veya kumar oynanan websitelerine işyerinden bağlanmak,
- Kendi özel misafirlerimiz için oda parasını ödemedi veya daha önce Departman Yöneticinizden izin almadan otel odalarına girmek,

Doğru Kayıt, Bilgi, Evrak Uygulamaları

Bilginin dürüst ve doğru bir şekilde kaydedilmesi ve raporlanması büyük önem taşımaktadır.

Bunları Yapmaktan Kaçınınız:

- İşlemleri doğru bir şekilde kaydetmemek,
- Gerçekleşenlerle tutarsız veriler göstermek,
- Çek, imzalı dökümanlar veya diğer belgeleri taklit etmek veya değiştirmek,
- Hertürlü gider, masraf raporlarını, zaman çizelgelerini veya faturaları yanlış doldurmak,
- E-posta, sunum veya diğer evraklarda yalan, yanlış veya abartılı açıklamalarda bulunmak,
- Evrakların içerikleri ve gelecekte gereklilikleri ile öngörümüz doğru olmadan, evrakları ortadan kaldırmak,
- Gözden geçirme ve onaylama prosedürlerini geçiştirmek,
- Askıya alınmış dava, dava tehdidi veya öngörülen bir davayla ilgili olabilecek evrakların yetersiz rutinlerle kontrol edilmesi,
- Varlıkları kaybetme riskinden korumak için kontrollerin yapılmaması,
- Yanlış kayıt tutmak.

Misafirlere Karşı Tutumumuz

Her misafire saygılı şekilde davranır, hangi nedenle olursa olsun asla hiçbir misafire karşı ayrımcılık yapmayız.

Misafirlerle olan etkileşimiz; yaşı, cinsiyeti, ten rengi, milliyeti, etnik kökeni, dini, engeli, aile konumu, cinsel yönelimi ve ya diğer koruma altındaki özelliğine bakmadan gerçekleşir.

Misafir tarafından başlatılmış olsa dahi, hiçbir misafire saygısız davranmaz, nahoş kelimeler kullanmaz, asla fiziksel temas kurmaz, cinsel içerikli davranış veya ifadelerde bulunmayız.

Misafirlerimiz ile iletişimizde Kurumsal Kültüre uygun şekilde saygı esaslı, profesyonel & sınırlı içtenliğimiz esastır.

Misafirlerimizin kişisel alanları ve eşyaları bizlere emanettir. Bu bilinçle, rahatsızlık yaratamadan sınırlı hürmet ve koruma anlayışı ile yaklaşırız.

Asla misafirlerimizden gizli fotoğraf , video, ses vb. kayıtlar almayız. Statü veya ün dereceleri ne olursa olsun, birlikte fotoğraf, video çekirme teklifinde bulunmayız. Özel telefon numarası, medeni halleri vb. kişisel bilgilerini talep edici davranışlar sergilemeyiz.

Bir konuk tarafından samimiyetle sunulan bahşışleri kabul edebiliriz. Fakat, asla bahşış istemeyiz veya bunu ima eden hareketlerde bulunmayız.

Çocuk Hakları & Çocuklara Karşı Tutumumuz

Hem uluslararası hukukta hem de Türk mevzuatında tanımlandığı haliyle 18 yaşından küçük her insan çocuktur.

- Çocukları birey olarak kabul ederek, ayrımcılık yapmamayı, çocuğun yüksek yararı için; yaşama, hayatta kalma ve gelişme hakları için, her türlü fiziksel, psikolojik, ticari vb. sömürüye karşı koruruz.
- Çocukların fikirlerine, inançlarına ve düşüncelerine saygı duyarız.
- Çocuğun mahremiyet alanlarına saygı duyarız.
- Kullanılan dile özen gösteririz.
- Anne-babaların çocuklarına karşı tutum ve davranışlarının, fiziksel-sözlü-psikolojik şiddet veya ihmâl belirtilerinin farkında olmaya, bu tür vakalar karşısında uyanık olmaya çalışırız.
- Çocuk misafirlerimizin katıldıkları aktivitelerde yetişkin gözetimi altında olduklarından emin oluruz.

- Çocuk misafirlerimizi emanet aldığımız ortamlarda (bakıcılık hizmeti, mini kulüp vb.) ebeveynlerine veya güvenilir başka bir yetiştikine nasıl ulaşacağımız konusunda emin oluruz.
- Çocuk haklarının korunması konusunda farkındalık yaratmak için eğitimler düzenler ve ilgili projelere destek verimiz.
- Çocuklar ile ilgili şüpheli eylemlere şahit olduğumuzda öncelikle otel yönetimine bilgi verir, gerekli görülen durumlarda Sosyal Destek Hattından yardım isteriz.
- Ebeveynlerin izni olmadan çocuklara hediye vermeyiz, yiyecek ve içecek ikramında bulunmayız.
- Her kültürde çocuklara yaklaşım, sevgi göstergelerinin farklı olduğu ve taciz olarak algılanabilecek yaklaşımlardan haberdar olarak, bilinçli ile sınırlı korumalı davranışları sergiler, fiziksel temastan kaçınılırız.

Glorious Experience

dujahotels.com