



HOTELI



IZVOR

*Arandjelovac*

# HOTELSKI PRIRUČNIK

201 . GODINA

*Osnovni podaci o hotelu, organizacija hotela,  
opšta pravila i procedure, obaveze i benefiti*

# SADRŽAJ

## Sadržaj

<b>O hotelu .....</b>	<b>1</b>
<b>Organizacija hotela .....</b>	<b>6</b>
<b>Nagrade i priznanja .....</b>	<b>8</b>
<b>Opšta pravila I procedure .....</b>	<b>9</b>
<b>Hotelski kontakt .....</b>	<b>21</b>

# O HOTELU

## O hotelu

### ISTORIJA HOTELA

Hotel "Izvor" postoji na turističkoj mapi Srbije od 3. oktobra 1978. godine, kada ga je svečano otvorio tadašnji predsednik SFRJ Josip Broz Tito. Tada je bio kategorisan sa najvišom, A kategorijom, što je svakako i zasluživao s obzirom na sadržaje i nivo usluge koji su za to vreme bili imponantni. Dugi niz godina je bio prepoznatljiv i neizostavan deo Bukovičke Banje, koja je u to vreme bila jedna od vodećih turističkih destinacija naše zemlje. Uspešnom privatizacijom 31. jula 2003. godine hotel postaje deo velike i uspešne kompanije - ALCO GROUP. Tada se kreće u temeljnu rekonstrukciju i dogradnju samog objekta. Tokom sedmogodišnje rekonstrukcije i dogradnje nastao je novi hotel, koji je sa radom počeo 26. novembra 2010. godine. Sada je hotel kategorisan sa pet zvezdica, a kvalitet je potvrđen u prvim godinama rada, kada su i dobijena brojna priznanja i nagrade. Čast za sve nas (35 zaposlenih iz perioda pre privatizacije i 140 novozaposlenih) je što pripadamo hotelu sa ovakvom istorijom.

### POLOŽAJ

Hotel je smešten u Aranđelovcu, tik uz prelepi i naširoko poznati park Bukovičke Banje. Kako se grad nalazi u srcu Šumadije, položaj hotela je takav da u krugu od 100km živi polovina stanovnika Srbije. Beograd je udaljen 75km, a do Kragujevca ima samo 54km.

### KAPACITETI

Na ukupnoj površini od preko 32. 000 m<sup>2</sup> nalazi se 165 smeštajnih jedinica, javni prostori, SPA&wellness centar, fitness, kuglana... U hotelu postoji sedam osnovnih tipova soba. Pored standardne ponude jednokrevetnih i dvokrevetnih (sa francuškim ležajem ili sa dva odvojena ležaja) hotel poseduje superior sobe (dve prostorije od kojih jedna služi za dnevni boravak, a druga za spavanje), apartmane (veće smeštajne jedinice takođe sa dve prostorije), superior apartmane (tzv. predsedničke rezidencije imponantne veličine, luksuzno opremljene) i sobe za lica sa posebnim potrebama. Sobe se razlikuju po rasporedu prostorija i po nameštaju kojim su opremljene. Skoro sve sobe imaju terasu, dok se u nekim većim sobama i apartmanima može naći i po dva kupatila opremljena đakuzi ili hidromasažnim kadama. Zapamtite i da se u svakoj sobi nalazi LCD televizor, VoIP telefon, sef i minibar. Celokupan sobni deo, kao i svi ostali javni prostori, je pokriven bežičnim signalom za internet. Sobe na V i VI spratu su namenjene gostima - pušačima, odnosno samo u sobama na najvišim spratovima hotela je dozvoljeno pušenje.

	Broj	Površina
<b>Jednokrevetne sobe – SNG</b>	8	18 m <sup>2</sup> – 22 m <sup>2</sup>
<b>Dvokrevetne sobe (odvojeni kreveti) – TWN</b>	36	27 m <sup>2</sup>
<b>Dvokrevetne sobe (francuski ležaj) – DBL</b>	41	19 m <sup>2</sup> - 45 m <sup>2</sup>
<b>Superior sobe – SUPS</b>	60	41 m <sup>2</sup> - 62 m <sup>2</sup>
<b>Apartmani – APP</b>	11	51 m <sup>2</sup> - 98 m <sup>2</sup>
<b>Superior apartmani – SPRA</b>	5	100 m <sup>2</sup> - 170 m <sup>2</sup>
<b>Sobe za invalide - INVALID</b>	4	20 m <sup>2</sup>

# O HOTELU

## RECEPCIJA I SMEŠTAJNI DEO

Hotelska recepcija radi 24h dnevno. Standardno vreme prijavljivanja gostiju je od 14h, dok je standardna odjava do 12h. Sobe se sređuju svakoga dana u toku boravka gostiju. Peškiri se u skladu sa postulatima zaštite životne sredine peru po zahtevu gosta, a ne svakoga dana (za to nam služe zeleni kartončići u kupatilima soba). Posteljina menjamo po odlasku gosta ili svakog trećeg dana.

## RESTORANI I BAROVI

Potrebno je da znate kako hotel raspoložuje sa bogatom pansionskom i a la carte ponudom hrane i pića. Na prvom spratu je pansionski restoran kapaciteta preko 300 mesta. Tu uslužujemo doručak i večeru, a po potrebi i ručkove. U prizemlju hotela je a la carte restoran sa bogatom ponudom italijanske i nacionalne kuhinje. Upravo tako je i podeljen, u dve celine – italijanski restoran San Marino i Nacionalni restoran. U okviru tih restorana se nalazi i velika terasa, odnosno bašta, čiji je ukupan kapacitet preko 350 mesta. Oba restorana odlikuje bogata ponuda hladnih i toplih napitaka, voda, alkoholnih pića i koktela. Vinska karta, sa približno 80 vrsta domaćih i stranih vina, može da zadovolji i ukus vrhunskih poznavalaca vina. Svakog zainteresovanog gosta slobodno uputite na osoblje a la carte restorana, koje im u svakom trenutku može pomoći u izboru ("slaganju") hrane i pića. Ovaj restoran predstavlja jedinu pušačku zonu u okviru celog hotela.

Pored restorana hotel raspoložuje sa još četiri bara. U samom srcu hotela, u grandioznom holu, nalazi se Lobby bar koji može da primi do 200 gostiju. Bar odlikuje bogata i raznovrsna ponuda pića. Pored toga, u sastavu Wellness centra se nalaze barovi na zatvorenom i otvorenom bazenu. U okviru bara zatvorenog bazena važi poseban režim usluživanja tako da se koristi isključivo plastična ambalaža i ne služe se alkoholna pića. Gostima je još na raspolaganju i bar u okviru hotelske kuglane.

### Radno vreme restorana i barova:

HB Restoran (Pansionski restoran): doručak 07:00h – 11:00h i večera 18:30h – 21:30h

San Marino i Nacionalni restoran: 08:00h – 24:00h

Lobby bar: 08:00h – 24:00h










Barovi u okviru wellness centra rade kao i Wellness centar: 08:00h – 21:00h

Bar u okviru kuglane radi po potrebi.

# O HOTELU

## KONGRESNI CENTAR

Jedna od osnovnih delatnosti hotela je kongresni turizam. Konferencijski centar hotela "Izvor" obuhvata nekoliko multifunkcionalnih sala u kojima se mogu priređivati seminari, kongresi, razna predavanja, prezentacije, koncerti, takmičenja u šahu... Glavni šadržaj kongresnog centra je multifunkcionalna Kristalna dvorana u prizemlju hotela. Ima površinu od 640m<sup>2</sup> i može da primi do 600 gostiju. Ima mogućnost pregrađivanja pokretnim zidovima sa protiv zvučnom izolacijom od 40 db, tako da se mogu dobiti tri podjednake manje sale, u zavisnosti od potreba gostiju. Na spratu hotela se nalaze četiri sale različite površine: Beograd, Topola, Bukulja i VIP, dok je u prizemlju Board room. Njihov kapacitet se kreće od 15 do 160 mesta. Sve sale imaju mogućnost opremanja hotelskom audio i video opremom (zvučnici, miksete, mikrofoni, projektori, platna raznih dimenzija, flip chart-ovi i sl) kao i primenom dodatnih tehničkih sistema koje po potrebi možemo iznajmiti ili ih gosti sami mogu doneti (rasveta, sistemi za prevođenje, snimanje konferencija i sl)

KAPACITETI SALA HALL CAPACITY	 U oblik U shape	 T oblik T shape	 Učionica Classroom	 Konferencija Conference	 Kvadrat Square	 Pozorište Theatre	 Banket Banquet	 Koktel Cocktail	 Površina Area
Kristalna dvorana / Crystall Hall (1/1)	-	-	260	-	-	600	360	600	640m <sup>2</sup>
Kristalna dvorana / Crystall Hall (2/3)	100	112	160	112	120	400	288	400	435m <sup>2</sup>
Kristalna dvorana / Crystall Hall (1/3)	50	56	80	56	60	200	144	200	215m <sup>2</sup>
Sala Beograd / Beograd Hall	30	33	45	22	48	160	120	160	180m <sup>2</sup>
Sala Topola / Topola Hall	36	39	72	36	40	100	64	100	98m <sup>2</sup>
VIP sala / VIP Hall	27	27	30	30	30	48	40	50	66m <sup>2</sup>
Sala Bukulja / Bukulja Hall	15	15	16	12	12	18	-	-	33m <sup>2</sup>

# O HOTELU

## WELLNESS CENTAR

Na površini od oko 4. 500 m<sup>2</sup> nalazi se hotelski SPA&wellness centar. Radno vreme Centra je od 08:00 h - 21:00 h i mogu ga koristiti isključivo gosti hotela i odabrani članovi Kluba SPA&wellness centra. U ponudi ima mogućnost dnevnih ulaznica za odrasle i decu u vremenskom periodu 10:00-18:00h. U sastavu Centra se nalaze i sportski tereni (multifunkcionalni teren za male sportove i teniski tereni), anfiteatrom za koncerte, fitness centar kao i profesionalna kuglana sa 6 staza.

SPA&wellness centar u svom sastavu ima različite bazene:

- spoljašnji bazen sa mineralnom vodom i barom u vodi i dva dečija bazena;
- veliki unutrašnji bazen sa mineralnom vodom, i dva dečija bazena, temperature 30°C;
- hidromasažni bazen
- vrući bazen sa mineralnom vodom temperature 38°C i
- bazen za odmaranje sa mineralnom vodom temperature 36°C.

U ponudi su i sledeći sadržaji:

- Relaks soba;
- Bio sauna;
- Ruska banja;
- Parno kupatilo;
- Vichy soba;
- Finska suva sauna;
- Veseli tuševi sa zvučnim i svetlosnim efektima;
- Soba za tretmane lica i tela i
- Nekoliko prostorija za masažu.

U sklopu wellness ponude, svojim gostima pruža usluge aktivnog odmora:

- Mini ekskurzije
- Jahanje
- Biciklizam
- Pešačka tura
- Ribolov na Garaškom jezeru

Takođe razne usluge animacijskog programa koje obuhvataju različite vidove aktivnosti kao što su aqua aerobic, jutarnja gimnastika, rekreativne aktivnosti: kuglanje, bilijar, stoni tenis, individualni trening sa fitness trenerom, iznajmljivanje bicikala.

# O HOTELU

## AQUA PARK

U okviru hotela nalazi se i Aqua Park, koji radi u toku letnje sezone od 10:00h – 19:00h. Gosti hotela mogu besplatno koristiti sadržaje Aqua Parka, a potrebno je samo da na recepciji hotela zatraže gratis karte. Aqua Park radi na principu prodaje dnevnih ulaznica, koje važe za ceo dan, i poludnevnih ulaznica koje važe posle 15h. Svaka ulaznica podrazumeva jedan ulazak odnosno izlazak. Takođe postoje ulaznice za odrasle kao i ulaznice za decu i povlašćene kategorije (đaci, studenti, trudnice i sl). Ulaz za zaposlene i članove njihovih porodica se plaća po ceni upola manjoj od redovne cene. Takođe postoji razlika između cene ulaznica radnim danima i vikendom, kada su nešto skuplje. Gostima nije dozvoljeno unošenje hrane i pića u Aqua Park, osim za potrebe male dece (hrana i voda za bebe i sl).

U okviru Aqua Parka imamo:

- tri bazena (bazen kod kule, dečijih tobogana i plivački bazen);
- 12 tobogana od kojih najviši ima 22m i
- dečije atrakcije.

Ponude hrane i pića:

- Kafe bar (fast food i razni topli i hladni napitci);
- Pečurka (fast food i razni hladni napitci);
- Grill restoran (roštilj i razni topli i hladni napitci) i
- Nacionalni restoran.

# ORGANIZACIJA HOTELA

## Organizacija hotela

### HOTEL KAO ČLAN GRUPACIJE

Hotel "Izvor" posluje u okviru hotelskog lanca "A HOTELI", odnosno šireg Privredno-poslovnog sistema ALCO GROUP. U okviru ALCO GROUP su:

- "Amasis" Beograd - konditorska industrija, trgovina i turizam;
- "Pionir" Subotica, Beograd i Paraćin – konditorska industrija;
- "Hisar" Prokuplje – konditorska industrija;
- "Alfa Plam" Vranje – proizvodnja grejnih tela;
- "Tipoplastika" Gornji Milanovac – proizvodnja ambalaže;
- "Naš stan" Beograd – izrada projektne dokumentacije;
- "Cobex" Beograd – uvoz kao i
- "Koštana" Vranje, "Intersilver" Beograd, "Jugotehna" – Beograd i "Autopromet" - Niš.

### PRVI SRPSKI LANAC HOTELA - A HOTELI

Prvi korporativni lanac hotela u Srbiji su "A HOTELI", koje odlikuje visok nivo kategorije (4 i 5 zvezdica), destinacijska raznovrsnost (banjski, planinski i gradski hoteli), kao i lokacijska rasprostranjenost (Bukovička Banja, Zlatibor, Vrnjačka Banja, Mačva i Vojvodina):

- hotel "Izvor" Bukovička Banja Aranđelovac (otvoren 26. 11. 2010);
- garni hotel "Master" Novi Sad (otvoren 15. 06. 2009);
- hotel "Tornik" Zlatibor (u izgradnji);
- hotel "Sloboda" Šabac (otvoren 12.02.2015.);
- hotel "Park" Vrnjačka Banja (u rekonstrukciji);
- hotel "Staro zdanje", Bukovička Banja Aranđelovac (pripreme za rekonstrukciju)
- hotel "Šumadija", Bukovička Banja Aranđelovac (pripreme za rekonstrukciju) i
- novi garni hotel -depandans hotela "Izvor", Bukovička Banja Aranđelovac (planirana izgradnja).

### ORGANIZACIONA ŠEMA HOTELA

Hotel "Izvor" i Akva park posluje u okviru Privrednog društva za turizam i ugostiteljstvo "Hotel Izvor" d. o. o. u Aranđelovcu, čiji je direktor mr Dragan Todorović, i koji odgovara za zakonitost poslovanja privrednog društva. Hotel "Izvor" ima generalnog menadžera, koji organizuje poslovne procese u hotelu i Akva parku hotela "Izvor", sa osnovnim ciljem da imamo što više zadovoljnih korisnika proizvoda i usluga hotela "Izvor". Hotel je podeljen u deset celina, sa sektorima i "pododeljenjima" i aktuelnim rukovodiocima:

- Finansije, računovodstvo i administracija (menadžerka finansija Snežana Vujović)
- Prodaja (menadžerka prodaje Olivera Gvozdenov)
- Kongresi (event menadžerka Tamara Milojević)
- Food and bavarage (F&B manager Dejan Milojević, ass. F&B menadžera Ana Stanojević)
  - o Kuhinja (šef kuhinje Božidar Živković)
  - o Pansionski restoran i barovi na bazenu
  - o San Marino, Nacionalni restoran i Lobby bar (Dragan Županjac)
  - o Banquet



# ORGANIZACIJA HOTELA

- Nabavka (menadžerka nabavke Anica Todorović)
- Hotelsko domaćinstvo (menadžerka hotelskog domaćinstva Slavica Lazović)
- Wellness&Spa (menadžer wellness-a Katarina Milivojević)
- Front office (šef recepcije Marko Sekulić)
- Održavanje (menadžer održavanja Zlatko Petrović)
- IT (IT manager Dejan Lučić)

## KO JE KO U HOTELU

- Miroljub Aleksić, predsednik "ALCO GROUP";
- Dragan Todorović, direktor "Hotela Izvor" d. o. o;
- Nenad Ikonić, generalni menadžer hotela;
- Radivoje Stevanović, domaćin hotela;
- Snežana Vujović, menadžerka finansija;
- Dejan Milojević, F&B menadžer;
- Božidar Živković, šef kuhinje;
- Anica Todorović, menadžerka nabavke;
- Katarina Milivojević, menadžer SPA&wellnessa;
- Marko Sekulić, šef recepcije;
- Slavica Lazović, menadžerka hotelskog domaćinstva i
- Zlatko Petrović, menadžer održavanja.

## Sektori zajednički za "A HOTELE":

- Vesna Vlatković, PR&marketing menadžerka;
- Olivera Gvozdenov, menadžerka prodaje i
- Dejan Lučić, IT manager.

# NAGRADE I PRIZNANJA



## Nagrade i priznanja:

- 23. juna 2011. godine "Biznis partner " u oblasti hotelijerstva
- 29. septembra 2011. godine Nagradu "Turističke prizme" za "novi kvalitet u turizmu"
- 29. septembra 2011. godine Dobio nagradu Novosadskog sajma za najbolji hotel u Srbiji.
- 22. novembra 2011. godine Nagrada za najbolji "Wellness Award" hotel u 2011. godini.
- 24. novembra 2011. godine Nagradu za "Ambasadora dobre usluge"
- 27. septembra 2012. godine proglašen za najbolji hotel u Srbiji pod nazivom "Turistički cvet"
- novembra 2012. godine "Press Zvezdica"
- novembra 2013. godine "Ambasadori dobre usluge"
- maj 2014. godine " Brand Leader Award"
- jun 2014. godine "Best hotel in the Balkans"

# OPŠTA PRAVILA I PROCEDURE

## Opšta pravila i procedure

### ISO I HACCP STANDARDI

Hotel "Izvor" posluje u skladu sa standardima ISO 22000 koji uključuju i sve HACCP zahteve. To znači da je hotel u potpunosti okrenut bezbednosti hrane i poštovanju svih predviđenih pravila i procedura, koje obezbeđuju da bezbednost hrane i pića uvek bude ispoštovana. Hotel ima veliki broj pravila i procedura kojih u svakom trenutku morate da se pridržavate. Menadžer odeljenja je dužan da vas detaljno upozna sa svim propisanim procedurama, pravilima, uputstvima i obrascima, kao i da konstantno prati da li sve poštujete i pravilno primenjujete. Takođe je dužan da u cilju unapređenja poslovanja konstantno radi na preispitivanju svih pravila i procedura. Dejan Milojević je određen za osobu nadležnu za sprovođenje ISO 22000 standarda.

### POLITIKA ZAPOŠLJAVANJA

#### Konkursi

Politika ljudskih resursa hotela "Izvor" teži da na svakom radnom mestu bude najbolji mogući kandidat. Iz tog razloga postoji procedura za prijem novih kadrova, koja podrazumeva raspisivanje javnog konkursa, formiranje komisije za prijem, intervjuisanje i ocenjivanje kandidata. Samo na taj način možemo biti sigurni da je novozaposleni kandidat bolji od ostalih, koji su bili zainteresovani za posao. To znači da to što radite u hotelu predstavlja izraz ukazanog poverenja, pre nego nekom drugom, jer smatramo da to svojim kvalitetima i zaslužujete. Molimo Vas da se u skladu sa tim i ponašate i da konstantno potvrđujete ispravnost naše odluke pri Vašem zapošljavanju.

#### Zapošljavanje rođaka

Članovi porodice zaposlenih ne mogu biti zaposleni u istom odeljenju u hotelu.

#### Lekarski pregled

Svaki zaposleni je dužan da pri prijemu na posao donese lekarsko uverenje.

#### Probni rad

Prvih sedam dana Vašeg rada u hotelu će se smatrati probnim periodom. To je interval u kome bi trebalo da se naviknete na svoju okolinu i radne obaveze. Za vreme tog perioda Vi ćete imati pravo, a isto to pravo će imati i hotel, da radni odnos prekinete u roku od 24 časa.

#### Ocena rada

Ocenjivanje radnika je jedan od načina da svaki zaposleni zna koliko je uspešan na svom radnom mestu. Ono se vrši u otvorenoj komunikaciji između podređenog i pretpostavljenog. Ako ste vredni i stalno se trudite da vaš doprinos bude što veći, ovo ocenjivanje će biti samo još jedna od satisfakcija. Ako budete lose ocenjeni to je signal da, najpre sami sa sobom, preispitate svoj rad i zalaganje. Negativna ili nedovoljno pozitivna ocena bi trebalo da vam bude podstrek za budući period, kako biste napredovali i na sledećem ocenjivanju bili pozitivno ocenjeni.

Ocenjivanje obavlja menadžer svakog odeljenja jednom godišnje ili po isteku probnog rada novozaposlenog. Ocenjuje se Vaše znanje, veštine, odnos prema radu, kvalitet i kvantitet obavljenog posla, Vaš lični nastup kao i redovnost, odnosno tačnost u dolasku i odlasku sa posla.

# OPŠTA PRAVILA I PROCEDURE

Proces ocenjivanja je ujedno i Vaša prilika da prodiskutujete sa pretpostavljenima svoje ciljeve u karijeri. Formular ocene će Vam biti dostupan. Formalna ocena nikako ne treba da preuzme ulogu svakodnevne komunikacije zaposlenih sa svojim pretpostavljenima. Svrha formulara je da sažeto, i u zvaničnom obliku, predstavi Vašu neformalnu komunikaciju.

## RAD NA RADNOM MESTU

### Zaštita na radu

Zbog svakodnevne opasnosti od povreda, zaposleni moraju da budu upoznati sa mogućim povredama, te u skladu sa tim da eliminišu ili stave pod kontrolu opasnosti od povređivanja.

U slučaju povrede na radu, radnik je obavezan da se javi najbližoj zdravstvenoj ustanovi radi određivanja težine povrede a po potrebi šalje dalje na lečenje. Potvrdu je obavezan da prijavi hotelu u roku od 24h od nastale povrede sa izveštajem lekara. Hotel je u obavezi da ispuni obrazac o nastaloj povredi koja sadrži izveštaj očevica i predpostavljenog. O nastaloj povredi izveštava se inspekcija rada.

Po konačnom izlečenju sa svim pratećim papirima šalje se zahtev osiguravajućem društvu za naplatu nastale štete.

### Sanitarni pregled

Zaposleni koji obavljaju poslove u proizvodnji i prometu namirnica hrane i pića dužne su da poseduju overenu sanitarnu knjižicu.

### Raspored rada i radno vreme

Vaše radno vreme će biti ili jednokratno ili dvokratno. Kako je hotelijerstvo posao koji se obavlja sedam dana u nedelji, 24 časa dnevno, Vaše radno vreme će zavisiti od potreba Vašeg odeljenja. U cilju efikasnog informisanja Vaš raspored će biti istaknut u odeljenju na oglasnoj tabli. Molimo Vas da redovno proveravate raspored, kako biste bili sigurni u svoje radno vreme za sledeću nedelju. Ukoliko imate nekih pitanja potrebno je da ih prodiskutujete sa pretpostavljenim rukovodiocem.

### Dolazak na posao i odlazak sa posla

Svi zaposleni ulaze i izlaze iz hotela koristeći ulaz za zaposlene, osim ukoliko direktor "Hotela Izvor" d. o. o. ne donese drugačiju odluku. Postupak od strane zaposlenih na poslovima obezbeđenja hotela, uključujući pretres i proveru prtljaga/paketa zaposlenih, sprovodi se na ulazu za zaposlene. Provera se odnosi na sve zaposlene i ne može se odbiti. Odbijanje zaposlenog da se podvrgne proveri predstavlja povredu radne discipline.

Na ulasku i izlasku iz hotela obavezno je provlačenje kartice za evidenciju dolaska, odnosno odlaska sa posla. Svrha ovog pravila je obezbeđenje sigurne kontrole ulaska i izlaska zaposlenih iz hotela i jasno razdvajanje gostiju i zaposlenih, kao i pravilnu evidenciju dolaska odnosno odlaska sa posla.

Prisustvo svakog zaposlenog u toku meseca evidentirno je u kompjuterskom sistemu. Šef odeljenja odgovoran je za popunjavanje podataka za svakog zaposlenog u odeljenju. Ne bi trebalo da ulazite u hotel više od 30 minuta pre početka Vaše smene, niti da je napuštate kasnije od 30 minuta po završetku Vašeg radnog vremena, osim u slučajevima kada to od Vaš traži pretpostavljeni rukovodilac.

# OPŠTA PRAVILA I PROCEDURE

Preko sistema evidencije dolaska i odlaska moraju se evidentirati i sva napuštanja hotela u toku radnog vremena, bilo da su razlozi privatne ili poslovne prirode.

## Prisustvovanje poslu

Ako ste sprečeni da dođete na posao izuzetno je važno da o tome odmah obavestite svog pretpostavljenog. Molimo Vas, imajte na umu da Vam se mora naći zamena i da ćete olakšati kolegama ukoliko nas na vreme obavestite o svom izostanku. Da bi se održao neporemećen tok rada u hotelu, molimo Vas da se na posao javljate na vreme, što znači da morate biti na svom radnom mestu sasvim spremni i u uniformi tačno u vreme koje na rasporedu rada označava početak vaše smene.

Ukoliko znate da ćete kasniti na posao, molimo da odmah o tome obavestite telefonom svog pretpostavljenog. Ako ništa u mogućnosti da ga pronađete, pozovite radnika obezbeđenja ili recepcionera.

## Preraspodela radnog vremena

Poslodavac može da izvrši preraspodelu radnog vremena kada to zahteva priroda delatnosti, organizacija rada, bolje korišćenje sredstava rada, racionalnije korišćenje radnog vremena i izvršenje određenog posla u utvrđenim rokovima. (Član 57-14str.) Preraspodela radnog vremena ne smatra se prekovremenim radom. (Član 58-14str.)

## Prekovremeni rad

Ne zahtev poslodavca, zaposleni je dužan da radi duže od punog radnog vremena u slučaju više sile, iznenadnog povećanja obima posla i u drugim slučajevima kada je neophodno da se u određenom roku završi posao koji nije planiran (Član 53-13str.)

## Noćni rad

Rad koji se obavlja u vremenu od 22.00 časa do 06.00 časova narednog dana, smatra se radom noću (Član 32).

## Plaćeno odsustvo

Zaposleni ima pravo na plaćeno odsustvo u trajanju od pet radnih dana u toku kalendarske godine, u slučaju sklapanja braka, porođaja supruge, teže bolesti člana uže porodice i u drugim slučajevima utvrđenim opštim aktom i ugovorom o radu. Zaposleni ima pravo na plaćeno odsustvo još: 1) pet radnih dana zbog smrti uže porodice 2) dva radna dana za svaki slučaj dobrovoljnog davanja krvi računajući i dan davanja krvi. (Član 77-18str.)

## Godišnji odmor, bolovanje i praznici

Pravilo je da svi zaposleni imaju pravo na godišnji odmor u skladu sa zakonom i svojim ugovorom o radu. Korišćenje godišnjeg odmora je moguće uz prethodni dogovor sa rukovodiocem Vašeg odeljenja, koji će u skladu sa potrebama hotela napraviti plan godišnjih odomora za sve radnike.

Svima zaposlenima se omogućava korišćenje državnih i verskih praznika, vodeći računa da se, s obzirom na prirodu posla i organizaciju rada, ne remeti normalan rad hotela. Državni i verski praznici su

# OPŠTA PRAVILA I PROCEDURE

odredjeni zakonom. Svaki zaposleni ima pravo na jedan slobodan dan za krsnu slavu. Obaveza je zaposlenog da pri zapošljavanju obavesti šefa odeljenja, a šef odeljenja radnika administracije, koji arhivira sve podatke o zaposlenima, o veroizpovezti i verzkim praznicima koje će, shodno tome, koristiti.

U slučaju bolovanja, koje se nije moglo predvideti, zaposleni je dužan da najkašnije u roku od 24 sata nakon što je trebalo da počne njegova smena, obavesti šefa odeljenja da se nalazi na bolovanju. Zaposleni ni u kom slučaju ne sme obavestiti samo svoje kolege iz odeljenja o započetom bolovanju. Šef odeljenja mora preneti administrativnom radniku podatke o trajanju bolovanja, dok administrativni radnik izveštava direktora hotela.

Zaposleni je po završetku bolovanja dužan da u roku od dva dana, od povratka sa bolovanja, podnese doznaku izdatu od ovlašćenog lekara. Ukoliko je bolovanje duže od 30 dana ili se zaposleni nalazi na bolovanju pri kraju kalendarskog meseca, zaposleni je dužan da do 25. u mesecu dostavi doznaku. Ukoliko je predviđeno da bolovanje bude u tom periodu zaključeno, zbog čega nije moguće izdavanje doznake do 25, zaposleni je dužan da šefa odeljenja obavesti da će sa zakašnjenjem predati doznaku, a šef odeljenja obaveštava administrativnog radnika.

Nedonošenje doznake do isteka kalendarškog meseca, i neobaveštavanje šefa odeljenja o razlozima zakasnelog donošenja doznake, smatraće se neopravdanim izostankom sa posla u smislu pokretanja disciplinske procedure.

## Prevoz zaposlenih

Hotel zaposlenima obezbedjuje naknadu troškova prevoza u javnom saobraćaju radi odlaska na rad i povratka sa rada, u određenom procentu visine mesečne cene prevozne karte. Ovaj procenat će se mesečno određivati, a iznos će se zaposlenima uplaćivati jednom mesečno na tekuće račune.

## Hotelski parking

Molimo Vas da svoja vozila parkirate tako da ne ugrozite bezbednost saobraćaja u okolini hotela i tako da ne smetate gostima, odnosno da ne zauzimate mesta predviđena za goste hotela. Na portirnici će biti vidno istaknuta mapa sa obeleženim prostorima koji su dozvoljeni za parkiranje, kao i mestima koja su strogo zabranjena. Molimo Vas da se pridržavate te mape.

## Napojnice

Odluku o načinu raspodele napojnice donosi šef odeljenja zajedno sa svojim zaposlenima. Bez obzira na utvrđeni način, raspodela u svakom slučaju mora biti pravična, fer i jednaka za sve zaposlene.

## Manjkovi robe i materijala

Svaki zaposleni je dužan da se sa maksimalnom odgovornošću odnosi prema robi sa kojom radi, bilo da se radi o hrani ili piću, bilo da je reč o potrošnom materijalu, sredstvima za održavnaje i dr. Ista situacija je i sa korišćenjem sitnog inventara i osnovnih sredstava. Poseban akcenat mora biti na zaposlenima, koji su direktno odgovorni za materijalno stanje određenih roba. To su tzv. računopolagači. Politika hotela ne dozvoljava postojanje kako materijalnih manjkova, tako ni viskova.

# OPŠTA PRAVILA I PROCEDURE

Postoje procedure o kojima će Vas obavestiti Vaši rukovodioci odeljenja koje propisuju način proveravanja stanja, mesečne i godišnje popise. Sav manjak nastao Vašom krivicom biće Vam odbijen od plate. Iz tog razloga strogo vodite računa o stanju magacina za koji ste zaduženi i vodite redovnu, dnevnu, evidenciju.

## Izgubljeno/nađeno

Ako nađete izgubljene predmete, koji pripadaju gostima ili vašim kolegama, molimo vas da odmah obavestite pretpostavljenog i predate stvar/i odeljenju domaćinstva. Svi predmeti će biti vraćeni nalazaču, ako ne budu traženi u vremenskom roku do tri meseca. Predmeti od vrednosti biće zadržani najdalje do godinu dana, u skladu sa odlukom generalnog menadžera i propisanim procedurama generalnog menadžera.

## Korišćenje pauze

Odmor u toku rada (pauza za obrok) za zaposlene sa punim radnim vremenom iznosi 30 minuta za svaki radni dan i predstavlja sastavni deo radnog vremena, i ne može se koristiti na početku ili kraju radnog vremena. Pauza za obrok koristi se prema rasporedu koji sačinjava pretpostavljeni u skladu sa potrebama rada odeljenja. Za svakog od Vas je obezbeđen obrok u okviru hotelske menze.

## Protiv požarna zaštita

Zaštita požara obuhvata skup mera i radnji normativne, upravne, organizaciono-tehničke, preventivne, obrazovne, informativno-vaspitne prirode radi sprečavanja izbijanja i širenja i gašenja požara u hotelu.

Zaštita od požara organizuje se i sprovodi neprekidno u svim objektima-prostorijama hotela u skladu sa Zakonom i Planovima zaštite od požara.

Smeštaj i čuvanje zapaljivih tečnosti, gasova i drugim lako zapaljivih materija može se vršiti samo u posebnim magacinskim prostorijama koje su izgrađene u tu svrhu prema propisima. Prilazni putevi ulazi, izlazi, prolazi i stepeništa u objektu moraju biti uvek slobodni za nesmetan prolaz.

Hotel poseduje centralni sistem protiv požarne zaštite koji reaguju na povećanu koncentraciju dima. Dolazi do automatskog odimljavanja javnih prostora (automatsko otvaranje prozora). Takođe poseduje centralnu dojavu za prepoznavanje isticanja gasa iz instalacija uz pomoć senzora. Uređaji oprema i sredstva za gašenje požara kao i uređaji i instalacije za automatsku dojavu i signalizaciju požara, održavaju se u ispravnom stanju i o tome se vodi evidencija.

Šestomesečno se organizuje obuka zaposlenih iz oblasti zaštite od požara od strane stručnih lica. Oni su odgovorni za njihovu osposobljenost u rukovanju opremom i sredstvima za gašenje, poznavanje opasnosti.

# OPŠTA PRAVILA I PROCEDURE

## **Mobing**

Mobing pre svega podrazumeva vid komunikacije u radnom okruženju koji je po svojoj prirodi neprijateljski, neetičan i svodi se na psihičko zlostavljanje određene osobe, najčešće od strane kolega ili nadređenog. Mobing na zaposlenog može da se ispolji u različitim formama, od konstantnog i neosnovanog kritikovanja, ponižavanja, preopterećivanja takve osobe radnim zadacima koji nisu u skladu s njenim opisom posla i strukom, ignorisanja onog što govori, stalnog prekidanja u komunikaciji do otvorenog vređanja i kažnjavanja.

## **Procedura žalbi**

Žalbu rešava menadžer sektora gde je žalba nastala. Ako menadžer tog sektora nije prisutan menja ga asistent, operativni menadžer ili menadžer na dužnosti. Potrebno je znati pre rešavanja žalbi:

- 1) Ne raspravljati se sa gostom, zapamtite da je on uvek u pravu.
- 2) Prihvatite žalbe klijenta, zapamtite da nam oni pomažu da unapredimo naš rad.
- 3) Prijavite sve žalbe supervizoru, koji će ih uneti u knjigu žalbi, kako bi se ispravile.
- 4) U nekim slučajevima je možda bolje ukloniti gosta od scene incidenta. Ljubazno ga zamolite da krene sa vama. Porazgovarajte, učinite da se ne oseća posramljenim.

Uvek pronađite rešenje koje zadovoljava i hotel i gosta. Preuzmite akciju da se propusti više ne ponavlja.

Potrebno je popuniti formular žalbi posle zatvaranja žalbe. Formular se predaje Generalnom menadžeru a posle toga se zavodi u knjigu žalbi.

## **RAZVOJNI PUT**

### **Razvoj karijere**

Želimo da svi zaposleni, ceo tim, uloži maksimalne napore u prepoznavanju i ispunjavanju očekivanja ciljnih grupa, tj radimo na kvalitetu naših usluga. Cilj nam je da kontinuirano ostvarujemo najviše standarde. Prepoznavamo kulture različitost i kvalitet svakog pojedinca kao i težnju ka usavršavanju. U nepredviđenim situacijama reagujemo kao tim. Uspesi svakog pojedinca, čine krunu celog tima.

Za samo par godina hotel „Izvor“ je postao u jedan od vodećih hotela na Balkanu. Naša stalna misija je da ispunimo zadovoljstvom svoje goste. Za to je potreban talenat pojedinca i njihovo maksimalno davanje i uticaj na druge zaposlene. Naša reputacija je u vašim rukama i na svima nama je da je sačuvamo. Cilj nam je da budemo kompanija sa kojom drugi žele da posluju. Otvoreni smo za različite mogućnosti razvoja u svakom pogledu. Povezujemo interese vlasnika, saradnika, gostiju, okruženja i naše zajednice. Glavni cilj menadžmenta u hotelijerstvu jeste da gostu obezbedi vrhunsku uslugu, koja će upotpuniti doživljaj čitavog okruženja.



# OPŠTA PRAVILA I PROCEDURE

## Politika otvorenih vrata

Sa svim menadžerima imate mogućnost da otvoreno razgovarate sa najboljom namerom o ključnim problemima koji se tiču vašeg posla. Imate pravo da razgovarate sa vama nadređenim ukoliko se prema vama postupa nepravedno a što bi uticalo na vaš napredak u poslu-karijeri. Imate slobodu da prokomentarišete sve što vas zabrinjava u vezi sa poslom ili ličnim problemima koji bi mogli da utiču na efektivnost vašeg rada. Ni jedan problem nije ne rešiv.

## Kultura i etika poslovnog ponašanja

Komunikacija u hotelijerstvu nameće i zahteva visoke norme i standarde profesionalnog ponašanja na kojima se gradi poslovni bonton.

Pravila lepog ponašanja pomažu svakom pojedincu da izgradi lični smisao za sklad i negu dobrih međusobnih odnosa. Ponašanje se izražava kroz: pozdravljanje, osmeh, gledanje u oči za vreme razgovora, gestikulaciju, pričanje, davanje prvenstva prolaza, najavu ulaska u gostinsku sobu, kretanje po hotelskim prostorima i slično.

Uvek u komunikacij sa gostom obraćate se sa : molim Vas,dozvolite, izvinite, dozvolite mi.

## PRAVILA PONAŠANJA

### Osnovna pravila lične higijene:

- Kosa treba uvek da bude čista, preporučuje se pranje kose svakog drugog, trećeg dana.
- Pranje zuba najmanje dva puta dnevno, obavezno pre dolaska na posao.
- Svakodnevno kupanje, po potrebi više puta dnevno.
- Upotreba diskretnog dezodoransa posle tuširanja je dobra praksa, naročito za osobe koje su sklone prekomernom znojenju.
- Pranje ruka više puta dnevno, a pogotovo posle korišćenja toaleta, kao i pre i posle dodira sa hranom.

### Žene:

- Šminka  
Dozvoljeno je umereno korišćenje pudera i rumenila u svetlim, blagim bojama, u zavisnosti od nijanse tena. Senke za oči nisu dozvoljene. Dozvoljeno je umereno korišćenje maskare (braon ili crna). Ruž za usne mora da bude u skladu sa rumenilom i nijansom tena.
- Nokti  
Nokti moraju da budu čisti i manikirani. Ako su nokti lakirani, dozvoljena je upotreba laka primerenih boja (svetle boje).
- Nakit (odnosi se na uniformisano osoblje)  
Mindjuše ne smeju da budu viseće i sme se nositi samo po jedna u svakom uhu, i to najvećeg prečnika do 1,5 cm. Prstenje je ograničeno samo na burmu/verenički prsten ili samo jedan ukrasni prsten na svakoj ruci. Ogrlice nisu dozvoljene kao ni lanci, perle, biseri i brojanice.

# OPŠTA PRAVILA I PROCEDURE

Narukvice takodje nisu dozvoljene (osim medicinskih). Dozvoljeno je nošenje satova, ali ne i satova upadljive veličine i neobičnih boja i oblika.

- Kosa  
Kosa mora uvek da bude čista. Boja i stil neophodno je da budu klasični. Nije dozvoljeno kosu farbati u jarke boje, niti praviti čudne frizure. Kosa uvek mora biti sklonjena sa lica i ramena. Mora da bude vezana u rep sa diskretnom gumicom, šnalom ili trakom. Hotel može da preporuči odgovarajuću frizuru.
- Parfemi  
Parfemi, kolonjske vode i slično, treba da budu diskretne. Vidljive tetovaže nisu dozvoljene. Noge i pažuh moraju da budu čisti i bez dlaka.
- Čarape  
Ženski deo personala mora uvek nositi hulahop čarape, koje se uklapaju u boju uniforme, ukoliko njihova boja nije određena specifikacijom uniforme.
- Cipele  
Hotel će predložiti stil i boju cipela koje bi trebalo nositi. Cipele uvek moraju biti čiste. Zaposlene koje ne obavljaju posao u uniformi, ne smeju da nose džins, sportsku obuću ili čizme, osim ako drugačije ne odredi rukovodilac sektora.

## Muškarci:

- Šminka  
Šminka je zabranjena. Nokti moraju da budu uredno podsečeni i čisti u svako doba. Korišćenje laka za nokte je zabranjeno.
- Nakit (odnosi se na uniformisano osoblje)  
Mindjuše nisu dozvoljene. Prstenje je ograničeno na burme i sme se nositi samo jedna. Narukvice nisu dozvoljene (osim medicinskih). Satovi smeju da se nose, ali preporučuju se konzervativni stilovi, jer upadljiviji ili napadni satovi neće biti dozvoljeni.
- Kosa  
Kosa mora uvek da bude čista, uredna i sklonjena sa lica i ne sme da prelazi uši i kragu košulje. Dugački zulufi nisu dozvoljeni.
- Brkovi i brada  
Brada nije dozvoljena zaposlenima koji su u direktnom kontaktu sa gostima prilikom pružanja hotelskih usluga. Brkovi su dozvoljeni, ali moraju da budu podšišani, uredni i ne smeju da prelaze nivo donje usne.
- Vidljive tetovaže nisu dozvoljene.
- Parfemi, kolonjske vode i slično mogu da budu korišćeni u razumnim količinama.

# OPŠTA PRAVILA I PROCEDURE

- Čarape  
Svi zaposleni moraju da nose čarape čija je boja u skladu sa bojom uniforme, ukoliko boja čarapa nije određena specifikacijom uniforme.
- Zaposleni koji ne obavljaju posao u uniformi ne smeju da nose džins, sportšku obuću ili čizme, osim ako drugačije ne odredi rukovodilac sektora.
- Cipele  
Hotel će preporučiti stil i boju cipela. Cipele moraju uvek da budu čiste i uredne.
- Povreda pravila o higijeni i urednosti predstavlja povredu radne discipline za koje se izriče disciplinska mera - novčana kazna. Zaposleni koji svojim izgledom ne odgovara standardima hotela može da bude udaljen sa rada dok svoj izgled ne uskladi sa standardom hotela.
- Novčanu kaznu izriče generalni menadžer hotela.

Svrha ovog pravila je obezbedjenje najviseg standarda profesionalnog izgleda zaposlenih u skladu sa imidžom i ugledom hotela.

## **Važna pravila za održavanje i izgled uniforme:**

Čije je nošenje obavezno!!!

- Uniforma mora da bude odgovarajuće veličine, njeni porubi ispravni, dugmad na broju i da je uvek čista.
- Ako uniforma iziskuje određene korekcije, treba se obratiti svom podređenom radi preduzimanja potrebnih mera.
- Čista rezervna uniforma treba da se čuva u hotelskom ormariću (lokeru) da bi uvek bila na raspolaganju za slučaj iznenadnog prljanja.
- Košulje/bluze treba menjati svakodnevno, a pantalone/suknje nedeljno, osim ako ne dođe do flekanja. Tada je zamena češća.

Identifikaciona kartica sa imenom nosi se sa leve strane kao sastavni deo uniforme.

- Preporučuje se prikladna i udobna radna obuća i čarape odgovarajuće boje kako bi se uklopile uz odgovarajuću uniformu.

## **Osnovna pravila kojih se treba pridržavati:**

- Pri susretu sa gostom, kolegom, podređenim, direktorom ili vlasnikom obavezan je pozdrav uz blagi osmeh.
- Kada vam se neko obrati, pažljivo ga saslušajte, sve vreme ga gledate u oči, a kada završi sa pitanjem, počinje davanje odgovora.
- Kada gosti pitaju za pravac odvedite gosta, a ne samo rukom da pokažete.
- Ako vam neko daje usmenu informaciju, pažljivo ga saslušajte, koristite blagi znak razumevanja, a na kraju obavezno se ljubazno zahvalite sagovorniku.

# OPŠTA PRAVILA I PROCEDURE

- Ukoliko se nalazite na hodniku a u susret vam ide gost, pomerite se obavezno u stranu i ljubazno pozdravite gosta.
- Kretanje zaposlenih u grupama po javnim prostorima je ružna pojava koju treba u potpunosti izbegavati.
- Zaposleni uvek treba da budu diskretni, da se pazljivo kreću kroz javne prostore i da obavljaju svakodnevne poslove tako da ne ometaju goste.
- Usmena komunikacija zaposlenih na javnim hotelskim prostorima mora da bude uvek tiha, ućtiva i da se svede na minimum razgovora.

## Medjulgudski odnosi

Moto : "Uvek se odnosi prema drugima onako kako želiš da se oni odnose prema tebi." Zajednički, timski, rad je ključ uspeha i svi moraju poštovati uspehe i doprinose drugih. Svadje i uvredljivo ponašanje nipodaštavaju svaki smisao timskog rada i prouzrokuju neslaganja.

## Šta se neće tolerisati:

- Neljubaznost prema gostima.
- Neprofesionalni izgled, loša higijena.
- Širenje neistina koje se tiču kolega, hotela i gostiju.
- Spavanje u radno vreme.
- Nebriga po pitanju obaveza i odgovornosti na poslu.
- Davanje lažnih informacija o hotelskom poslovanju, koje narušavaju reputaciju.
- Zloupotreba imovine hotela, krađe gostiju , kolega ili posetilaca.
- Nije dozvoljena tuča, smešno ponašanje, zameranje.
- Nepoštovanje pravila i regulative koju je propisao hotel.
- Nošenje oružja bilo koje vrste.
- Uzimanje autograma od gostiju, niti bilo kakvo uznemiravanje.
- Uključivanje u bilo koje aktivnosti koje mogu dovesti do povrede.
- Namerna zloupotreba koja može da dovede do nesreće.
- Falsifikovanje dokumenata.
- Pušenje je zabranjeno uvek i svuda u okviru hotela u toku radnog vremena
- Trčanje nije dozvoljeno u prostorima za rad
- Radno mesto se ne sme napuštati za vreme radnog vremena, osim ako je direktni pretpostavljeni o tome obavešten i ako je to odobrio
- Konzumiranje alkohola zaposlenima nije dozvoljeno u radno vreme.
- Dovikivanje osoblja nije dozvoljeno ni u jednom prostoru.
- Povreda pravila ponašanja predstavlja povredu radne discipline radi koje se može protiv zaposlenog povesti disciplinski postupak.

## Privatne stvari i novac u hotelu

Molimo vas da na posao ne donosite lične predmete, osim odeće i predmeta za rad. Hotel zadržava pravo da izvrši inspekciju Vašeg ličnog prtljaga uključujući novčanike, tašne i poslovne torbe, pri svakom Vašem ulasku ili izlasku iz hotela. Da bi se izbegao nesporazum, trebalo bi da prijavite sve pakete koje unosite kod šefa odeljenja. Paket će biti čuvan do vašeg odlaska da posla.

# OPŠTA PRAVILA I PROCEDURE

Privatni novac se mora odložiti u ormariću u garderobi. Zaposlenima nije dozvoljeno da imaju svoj privatni novac dok su na radnom mestu. Ovo se posebno odnosi na ona radna mesta gde se dolazi u direktan kontakt sa novcem (konobari i recepcionari najčešće).

## Korišćenje prostora namenjenih gostima

Zaposlenima je zabranjeno da koriste prostore namenjene gostima, osim ako imaju dozvolu u pisanoj formi od generalnog menadžera hotela. Zaposleni se ne mogu vraćati u hotel po isteku svog radnog vremena, osim ako nisu posebno ovlašćeni za to.

## Kontakt sa medijima

Zaposlenima u hotelu nije dozvoljeno da ostvaruju direktno bilo kakve zvanične kontakte sa javnim medijima. Svi kontakti sa medijima mogu se ostvarivati preko PR menadžerke "A HOTELA", i u saradnji sa direktorom "Hotela Izvor" d. o. o. Svrha ovog pravila je davanje tačnih i proverenih informacija o hotelu i predstavljanje hotela u javnosti u skladu sa poslovnom politikom.

## Korišćenje adrese hotela

Molimo Vas da ne koristite adresu hotela za prijem privatne pošte i pošiljki.

## Politika naoružanja

Strogo zabranjeno unošenje bilo kakvog vatrenog i hladnog oružja i eksplozivnih naprava u hotel. Posedovanje oružja uključuje momentalno odpuštanje.

## Iznošenje hotelskog inventara

Ukoliko se kod vas pri izlazu iz hotela nađe bilo koji predmet, koji nije vaš lični, a vi nemate dozvolu da ga iznesete, pokrenuće se disciplinski postupak protiv vas, a postoji i mogućnost otkaza.

## Korišćenje službenih vozila

Službenim vozilima smatraju se putnički automobili i druga motorna vozila koja su nabavljena za potrebe prevoza zaposlenih za obavljanje poslova u vezi hotela kao i za prevoz robe i opreme potrebnih za obavljanje radnih dužnosti i zadataka iz delokruka rada hotela „Izvor“.

Osobe zadužene za staranje o vozilima dužne su da obezbede njihovu tehničku ispravnost, namensko, racionalno i ekonomsko korišćenje službenog vozila, kao i uredno vođenje zakonom propisanih dokumenata.

# OPŠTA PRAVILA I PROCEDURE

Pravo na povremeno korišćenje službenog vozila imaju i drugi zaposleni na osnovu pisanog zahteva tj. odobrenja nadređenog za njegovo korišćenje.

Lice koje koristi službeno vozilo u obavezi je da u potpunosti poštuje sve propise iz oblasti bezbednosti saobraćaja, i sam snosi troškove eventualnog kažnjavanja zbog nepoštovanja istih. U obavezi su da uvek sa sobom imaju overeni putni nalog.

## Telefoniranje na radnom mestu

Zabranjena je upotreba privatnih mobilnih telefona od strane zaposlenih, osim ako nemaju dozvolu nadređenih. Strogo je zabranjeno korišćenje hotelskih telefona za privatne razgovore. Molimo Vaš da kažete porodici i prijateljima da Vas ne pozivaju telefonom na posao, osim u hitnim slučajevima. Pozivi za zaposlene neće biti prihvaćeni na recepciji, osim u slučaju preke potrebe, kada će biti prebačeni prvo vašem šefu, pa tek onda vama.

## Privatne posete

Vaša porodica i prijatelji Vas ne smeju posećivati na radnom mestu bez prethodne dozvole rukovodioca Vašeg odeljenja.

## Beneficije zaposlenih

- Zaposleni u hotelu "Izvor" imaju pravo na plaćen obrok u restoranu za zaposlene.
- Zapošlenima u hotelu je obezbeđena uvek čista radna uniforma, o kojoj zaposleni brine.
- Zaposlenima je obezbeđena određena naknada za prevoz.
- Zaposlenima je obezbeđena besplatna obuka i usavršavanje radnih sposobnosti u okviru hotela.
- Zaposlenima koji imaju malu decu obezbeđeni su novogodišnji paketići i proslava za decu.
- Zaposlenima se organizuju redovne socijalno-sportske aktivnosti, turniri, prednovogodišnje zabave, kompanijska okupljanja.
- Nagrade za radnika meseca i godine.

## Hotelski kontakt

Hotel Izvor d.o.o.

Mišarška 2B, 34300 Arandjelovac

Tel : 034/700-400

Fax : 034/712-127

[www.a-hotel-izvor.com](http://www.a-hotel-izvor.com)

