

### **3. OSNOVNE ORGANIZACIJSKE VRIJEDNOSTI I OSNOVNI PRINCIPI U POGLEDU ODNOSA SA TREĆIM STRANAMA (KORISNICI USLUGA, DOBAVLJAČI, DRŽAVA I DRUGI PARTNERI)**

#### **3.1. Osnovne organizacijske vrijednosti**

Organizacijske vrijednosti moraju biti u skladu s svrhom postojanja ili misijom Društva i sa vizijom Društva koju organizacija želi postići.

Sukladno utvrđenjima iz točke 3.1., Društvo definira niže navedene organizacijske vrijednosti:

- Tradicija poslovanja, znanje, motiviranost i iskustvo ljudi;
- Usredotočenost na goste, korisnike naših usluga;
- Profesionalnost.
- Timski rad;
- Lojalnost zaposlenika Društva i
- Različitost i
- Očuvanje okoliša.

#### **3.1.1. Tradicija poslovanja, znanje, motiviranost i iskustvo ljudi**

Grad Makarska je 2006. godine obilježio 100-tu godinu. Nekadašnji hotel «Osejava» ovoga Društva sagrađen je nakon I. svjetskog rata. Preteča i pravni prednik ovoga Društva Hotelsko poduzeće Biokovo Makarska osniva se još 25.12.1952.

Osoblje u našim hotelima osnovno znanje osnovnoga kadra u našim hotelima stjecalo se u Školi učenika u privredi Makarska, današnjoj Srednjoj strukovnoj školi Makarska (konobari, kuhari, slastičari i hotelijersko-turistički komercijalist i dr.), a pri današnjoj Srednjoj školi «Fra Andrije Kačića Miošića» neka od ostalih zanimanja potrebna ovom Društvu, a iskustvo radom u našim hotelima i restauracijama.

Iskustvo zaposlenika i predanost Društvu su vrlo dragocjeni. Veliki je broj zaposlenika koji su čitav svoj radni vijek proveli u Društvu, neki i preko 40 godina neprekidno. Zaposlenici su motivirani za rad.

#### **3.1.2. Usredotočenost na goste, korisnike naših usluga**

Našim gostima želimo pružiti nezaboravan boravak u Makarskoj i ispuniti njihove želje i očekivanja.

Posebice se usredotočujemo na goste naših hotela, nastojeći, čim više i bolje, ispunjavati sve njihove želje i zahtjeve.

U radu Društvo se zalaže za razvijanje kvalitetnih i stabilnih dugoročnih poslovnih odnosa sa partnerima u prodaji naših usluga-agencijama, s kojima radimo, i na njihovo kontinuirano unaprjeđenje, stvarajući podlogu za formiranje povjerenja u Društvo i njegove usluge.

#### **3.1.3. Profesionalnost.**

Teži se k tome da svi zaposlenici Društva, svoj posao na radnim mjestima na koja su raspoređeni, obavljaju doista profesionalno. Pri tome je zadaća Društva omogućiti kontinuirano proširenje znanja i vještina, kao i razvijanje kompetentnosti svojih zaposlenika za poslove koje obavljaju tijekom njihova rada u Društvu, profesionalnim doškolovanjem, omogućavanjem sudjelovanja na savjetovanjima, seminarima i radionicama i dr. Da bi profesionalno obavljali svoje poslove i radne zadaće, zaposlenici Društva se u svome radu nužno moraju držati niže navedenih postulata:

- Individualne odgovornosti za obveze i dužnosti u obavljanju povjerenih mu poslova.
- Točnosti, pravodobnosti, ispravnosti, ažurnosti i zakonitosti u obavljanju poslova i izradi propisanih izvješća.
- Kvalitete usluga koje se pružaju našim domaćim i stranim individualnim i agencijskim gostima.
- Inicijative za pronalaženje novih rješenja usmjerenih na pronalaženje novih usluga i novih vrijednosti korisnih, kako Društvu i vlasniku, tako i zaposlenicima.
- Zaštite radnoga i šireg okoliša čuvajući ga od onečišćenja i devastacije.

#### **3.1.4. Timski rad**

Za ostvarivanje općih i posebnih ciljeva Društva nužan uvjet je timski rad, unutar kojega se broji i vrednuje doprinos svakoga zaposlenika u timu. U timskom radu njeguju se načela:

- spremnosti na zajedničke dogovore, kompromise odnosno sporazume;
- podrška svakome članu tima u njegovom radu, te idejama, kreativnosti i inovativnosti koje predlaže i
- jednostavnost, transparentnost i razumljivost pisanih informacija koje se daju u materijalima za timski rad.

#### **3.1.5. Lojalnost zaposlenika Društva**

Potičemo osjećaje naših zaposlenika o čvrstom pripadanju ovom Društvu, kao svojoj široj obitelji.

Koliko su naši zaposlenici lojalni ovom Društvu pokazuju i podaci da će samo u 2010. godini čak 26 zaposlenika, ili 16,25% stalno zaposlenih, ostvariti pravo na jubilarne nagrade za 15 i više godina radnoga staža u društvu, od čega 3 zaposlenika sa 40 godina, 4 zaposlenika sa 35 godina i 10 zaposlenika sa ukupno 30 godina radnoga staža provedenog u Društvu, a nije rijetka niti pojava da su neki zaposlenici i čitav svoj radni vijek proveli u ovom Društvu.

Dakle, na uvodno spomenute poticaje zaposlenici nam odgovaraju svojom dugogodišnjom lojalnošću, kao i spremnošću da u svako doba, osobito u doba kriza i recesija, ulože i dodatne napore, a sve radi zajedničkoga boljitka Društva i samih zaposlenika.

#### **3.1.6. Različitost**

Uvažavamo različite ideje, pristupe i poglede na poslovne događaje u kojima se koriste mišljenja zaposlenika različitih profila, stila i pristupa, kao i spola i životne dobi.

#### **3.1.7. Očuvanje okoliša**

Već godinama u Društvu nije bilo nikakvog ekološkog incidenta. Ugostiteljsko-turistička djelatnost ne spada u djelatnosti koje mogu ugroziti okoliš. Kanalizacija svih objekata Društva kvalitetno je riješena priključcima na javnu kanalizacijsku mrežu, koja dolazi u objekte za mehaničko pročišćavanje i odvajanje masnoća, te se tako pročišćene otpadne vode ispuštaju kolektorom duboko u more.

Međutim, bez obzira na navedene činjenice, u Društvu se kontinuirano radi na unapređenju zaštite okoliša i održivoga razvoja.

### **3.2. Osnovni principi u pogledu odnosa sa trećim stranama (korisnici usluga, dobavljači, država i drugi partneri)**

#### **3.2.1. Pridržavanje propisa o zaštiti tržišnoga natjecanja**

Društvo i svaki zaposlenik ponaosob mora se pridržavati propisa o zaštiti tržišnoga natjecanja. S tim u vezi, zaposlenicima Društva se zabranjuju razgovori i postupci koji mogu dovesti do narušavanja tržišnoga natjecanja na štetu drugih partnera i Društva.

Posebno su zabranjeni dogovori o eventualnim odustajanjem od poslova, predaji fiktivnih ponuda kod javnih nabava i sl.

#### **3.2.2. Nuđenje ili osiguravanje pogodnosti**

Novi kupci Društvo treba pridobiti kvalitetom i cijenom naših usluga. Zaposlenici ne smiju drugim u vezi s poslom nuditi ili osiguravati neopravdane pogodnosti u novcu ili drugim protuuslugama.

Državnim službenicima i namještenicima ne smiju se davati nikakvi pokloni. Ostalim partnerima smiju se davati pojedinačni promidžbeni pokloni u vrijednosti do 200,00 kuna, a direktor Društva poklone do vrijednosti od najviše 500,00 kn, a trebaju biti izabrani tako da kod primatelja ne stvore dojam nemoralnosti ili nekorektnosti.

Zaposlenici Društva koji zaključuju ugovore s poslovnim partnerima trebaju voditi računa da i oni našim djelatnicima ne nude ili osiguravaju neopravdane pogodnosti.

### **3.2.3. Traženje i prihvaćanje pogodnosti**

Zaposlenici Društva ne smiju koristiti svoj službeni položaj i ovlasti kako bi zahtijevali, pribavljali za sebe ili tražili da im se, posredno ili neposredno, obećaju pogodnosti, bilo u novcu, bilo u drugim protuuslugama. Pod tim se ne podrazumijevaju pokloni do visina utvrđenih točkom **3.3.2.**

Poklone veće vrijednosti od onih utvrđenih točkom **3.3.2.** trebalo bi odbiti ili vratiti, uz obrazloženje vezano za kodeks korporativnog ponašanja koje primjenjuje naše Društvo.

### **3.2.4. Posebna pravila u vezi sa javnim nabavama Društva**

Svaki dobavljač koji se natječe za isporuku roba ili obavljanje usluga temeljem raspisanih oglasa ili natječaja našega Društva, može računati da će se svaka dobivena ponuda uredno otvoriti i evidentirati i posve objektivno ispitati i usporediti s ponudama drugih dobavljača roba i usluga.

Zaposlenici koji se bave odabirom ponuda po raspisanim javnim oglasima ili natječajima Društva za isporuku roba ili obavljanje usluga moraju se držati niže navedenih pravila:

- Za svoje privatne poslove ne angažirati dobavljače koje Društvu isporučuju robu i usluge, ako bi na taj način mogli ostvariti određene pogodnosti.
- S ponuđenim poklonima poslovnih partnera trebaju postupati kako je to opisano u točki **3.2.2.**
- Dobavljači se kod natjecanja za poslove isporuke robe ili usluga ne smiju preferirati, ali niti ometati.
- Zaposlenik je dužan pravodobno izvijestiti svoga nadređenog o svakom osobnom interesu, kao i o svim potencijalnim slučajevima mogućega sukoba interesa, u vezi s obavljanjem njegovim poslova i radnih zadaća.

Makarska, 26. veljače 2010.