



PRAVILNIK
O TEMELJNIM NAČELIMA I STANDARDIMA
PONAŠANJA RADNIKA „VILLE DUBROVNIK“
(pročišćeni tekst)

Na temelju odredbi članka 7. st. 2. u svezi čl. 26. Zakona o radu ("Narodne novine" br. 93/14., 127/17., 98/19., 151/22., 64/23.) Uprava društva VILLA DUBROVNIK hotelijersko turistički-agencijsko dioničko društvo, Dubrovnik, Vlaha Bukovca 6, OIB 66669628743, koju čine Predsjednica Uprave gđa. Mirna Lončar Stražičić i član Uprave, gosp. Ivan Potkrajčić, donose dana 01.02.2025. godine slijedeći

**PRAVILNIK
O TEMELJNIM NAČELIMA I STANDARDIMA
PONAŠANJA RADNIKA „VILLE DUBROVNIK“**

(Etički kodeks i standardi)

- pročišćeni tekst -

I. UVOD

Članak 1.

- (1) Pravilnik o temeljnim načelima i standardima ponašanja radnika Ville Dubrovnik (*u daljnjem tekstu: Pravilnik*) sadrži načela kojih se u svom radnom, profesionalnom, djelovanju sa gostima korisnicima usluga Ville Dubrovnik d.d. (*u daljnjem tekstu: Društvo*), svojim kolegama, suradnicima te u nastupima u javnosti u vezi s gostima i Društvom trebaju pridržavati svi radnici Društva. Radi konkretizacije Pravilnikom se kao oblikom Etičkog kodeksa i standarda propisuju pravila odgovornog ponašanja radnika u skladu sa proklamiranim načelima.
- (2) Svi radnici u obavljanju svog rada dužni su čuvati ugled i dostojanstvo svoje profesije i Društva kao cjeline, te su dužni odgovorno se i etički odnositi prema drugim radnicima i trećim osobama neovisno o njihovom odnosu prema Društvu.

II. OPĆE ODREDBE

Temeljne vrijednosti i ciljevi

Članak 2.

- (1) Pravilnik počiva na zajedničkom sustavu vrijednosti koje u svojem poslovanju moraju prihvatiti i uvažavati svi radnici Društva.
- (2) Temeljne vrijednosti i načela koje Društvo promovira ovim Pravilnikom su, kako slijedi:
 - odgovornost i povjerenje
 - poštivanje i uzajamnost
 - kolegijalnost i timski rad
 - uvažavanje potreba korisnika usluga Društva
 - učinkovitost i efikasnost
 - znanje iskustvo i kompetentnost.
- (3) Temeljni ciljevi Društva kroz prihvaćanje i poštivanje ovih temeljnih načela i vrijednosti su:
 - zadovoljan gost
 - zadovoljan radnik koji pruža visoko kvalitetnu uslugu
 - profitabilnost poslovanja Društva.

Članak 3.

Ovaj Pravilnik predstavlja *Etički kodeks i standarde* Društva te nije nadomjestak za građanske, kaznene ili stegovne (disciplinske) postupke uređene pravnim propisima ili općim aktima Društva, ali sadrži prava, obveze i odgovornosti osoba u svezi kojih takvi postupci mogu biti vođeni pa i dovesti do prestanka ugovora o radu.

III. STANDARDI I PRAVILA PONAŠANJA RADNIKA

Opća pravila ponašanja

Članak 4.

U obavljanju svojih ugovorenih poslova i zadaća od radnika se zahtjeva ponašanje sukladno usvojenim etičkim načelima i vrijednostima Društva pri izvršavanju obveza na radnom mjestu, što podrazumijeva i pridržavanje važećih propisa te internih akata Društva.

Standardi pravila osobnog izgleda radnika

Članak 5.

Radnik je dužan posvetiti primjerenu pozornost odjeći i vanjskom izgledu. Društvo ima određeni standard u ponašanju i izgledu sukladno ekskluzivnoj grupaciji hotela kojoj pripada, te je radnik dužan pridržavati se tih standarda.

Osobna higijena

Članak 6.

Radnik je u svrhu profesionalne etike te standarda u ugostiteljstvu i turizmu dužan voditi brigu o osobnoj higijeni. Pod osobnom higijenom smatra se osobito:

- a) dnevno tuširanje i pranje zubi (isto je omogućeno u hotelu u slučaju potrebe radnika)
- b) pravilna i redovita higijena ruku, odnosno redovito pranje ruku
- c) održavanje čistih i urednih noktiju
- d) dnevno mijenjanje košulje, donjeg rublja i čarapa
- e) korištenje blagog dezodoransa kako bi se izbjegli neugodni tjelesni mirisi

Držanje i opći standardi izgleda

Članak 7.

(1) Polazeći od činjenice da **osobno držanje radnika** upravlja određenu poruku gostima glede profesionalne etike te standarda u ugostiteljstvu i turizmu, u pravilu:

- tijekom rada držanje radnika treba biti uspravno i stabilno kako bi se naglasila osobna spretnost i pouzdanost
- sjedanje je dopušteno ako to nalaže samo radno mjesto, a u ostalim slučajevima sukladno radnim mogućnostima i naravi posla koji se obavljaju
- ruke je potrebno držati u opuštenom položaju uz tijelo, nikako prekrizene na prsima ili uprte na bokovima
- nije prihvatljivo držanje ruke/u u džepovima
- radi razumljivosti izričaja, u govoru treba jasno artikulirati riječi, a usta se ne zaklanjaju ili pokrivaju rukom.
- u tijeku radnog vremena konzumiranje bombona i žvakaćih guma nije dopušteno.

- potrebno je obratiti pozornost na primjeren ton i jačinu glasa koji uvijek mora biti prilagođen okolišu u kojem se komunikacija događa. U svakom trenutku treba projicirati dojam staloženosti dostojanstva i srdačnosti.
- (2) Opći standardi izgleda odnose se na radnike ovisno o spolu, te je li riječ o radniku koji radne zadatke obavlja u radnoj uniformi ili bez uniforme. Glede profesionalne etike, pripadnosti ekskluzivnoj grupaciji hotela te standarda u ugostiteljstvu i turizmu potrebno pridržavati se slijedećih pravila:
- **Kosa** mora biti uvijek čista i uredna. Kosu treba začešljati od lica, a dugu kosu vezati uz vrat. Voditeljicama ustrojstvenih jedinica se iznimno dopušta imati puštenu kosu no čistu i urednu. U odjelima gdje se rukuje hranom i pićem, kosa mora biti vezana. Od radnika se očekuje primjeren frizura u samo jednoj boji prirodnog tona.
 - **Šminka** uvijek mora biti diskretna i prirodna. Lak u neutralnoj nijansi. Voditeljicama ustrojstvenih jedinica se iznimno dopušta lak i u crvenoj nijansi. **Tetovaže** moraju biti skrivene.
 - **Brada** - muškarci se moraju redovito brijati a dopuštena je podšišana i redovito održavana kratka bradica.
 - **Piercing** nije dozvoljen. Nije dopušten nikakav **nakit** osim vjenčanog ili zaručničkog prstena. Dopušteno je nositi diskretan sat ukoliko to opis radnog mjesta zahtjeva.
- (3) Sastavni dio ovog Pravilnika je **Prilog 1**, koji sadržava fotografije s primjerima prihvatljivog izgleda kose, naušnica, noktiju, ruža i maskare za žene, te izgleda i duljine brade za muškarce.

Radna uniforma i osoblje bez uniforme

Članak 8.

- (1) Radnik koji je obvezan nositi radnu uniformu dobiva svoju radnu uniformu od Društva čija je ono vlasništvo.
- (2) Radnik je obvezan brinuti o čuvanju i održavanju uniforme te je dužan na radnom mjestu uvijek biti u čistoj, ispeglanoj i propisno odjevenoj uniformi. Cipele mora održavati čistima i urednima.
- (3) Ako dođe do oštećenja uniforme uslijed nemara radnika ili zbog nepropisnog korištenja uniforme, Radnik će biti odgovoran za naknadu štete, odnosno kupovinu nove uniforme po stvarnom trošku.
- (4) Radnik je dužan nositi propisanu radnu uniformu u cijelosti tijekom radnog vremena i nije dopušteno nošenje bilo koje druge odjeće tijekom rada.
- (5) Košulja mora biti u hlačama.
- (6) Boja donjeg rublja odnosno čarapa mora biti bijela ili u skladu s bojom cipela.
- (7) Pločice sa imenom koje radnik dobije moraju biti uredne i zataknute na vidljivom mjestu-srijeda, na lijevoj strani prsa.
- (8) Radnici moraju imati potkošulje kratkih rukava, a zabranjuje se nošenje potkošulja bez rukava.

Pravila ponašanja prema gostima

Članak 9.

- (1) Društvo zahtijeva dostojanstveno, pravedno i pošteno poslovanje s gostima i poslovnim partnerima. Gostu se treba ukazivati poštovanjem i ljubaznošću u svakoj prigodi i svakom prostoru. Svaki radnik hotela, bez obzira na kojem radnom mjestu radi, mora uvijek biti svjestan činjenice da predstavlja Društvo i ostavlja dojam na gosta.
- (2) Prilikom komunikacije sa gostima potrebno je držati se sljedećih pravila:
 - a) smiješiti se,
 - b) uvijek kad se sretne gosta po hotelu, uzvratiti mu pozdrav prijateljskim pogledom i osmjehom,
 - c) kada se prilazi gostu, pozdraviti ga prvi, poštujući pravilo 3 metra,
 - d) kada radnik razgovara s gostom, potrebno ga je gledati u oči i obraćati mu se upotrebljavajući njegovo prezime na prirodan i diskretan način uz prigodni izraz poštovanja (gospođo, gospodine, gospođice, gospodo, dame)
 - e) ukoliko radnik nema saznanja iz koje zemlje dolazi gost ili ne govori njegov jezik, radnik treba pozdraviti na hrvatskom jeziku te zatim na engleskom uz primjeren osmijeh. Poželjno je koristiti barem osnovne izraze pozdrava i zahvalnosti na jeziku gosta.
 - f) ukoliko radnik sretne gosta koji nosi znatniji teret u rukama, uputno je ponuditi mu pomoć, te ukoliko je gost suglasan pomoći i uzeti paket iz ruku.
 - g) kad gost upita za smjernice kako doći do nekog dijela u hotelu, radnik mu je dužan pomoći i otpratiti gosta do traženog mjesta kada god je u mogućnosti. Pritom uvijek treba gostu pridržavati vrata, pozvati lift i dati mu prednost prolaza. Ako u određenoj prilici radnik nije u mogućnosti ispratiti gosta do traženog mjesta, potrebno je gostu dati detaljne upute te ga, po potrebi, otpratiti do prvog ulaza/izlaza/lifta u smjeru u kojem gost ide.
 - h) smjer ili neki predmet gostu se uvijek pokazuju rukom s otvorenim dlanom. U gosa se ne upire prstom niti mu se obraća neprimjerenim neverbalnim oblicima.

Primjedbe i komentari gosta

Članak 10.

- (1) U slučaju žalbe, primjedbe ili komentara gosta potrebno je postupati na sljedeće načine:
 - a) sve želje, upite i traženja gosta potrebno je pažljivo saslušati i ne prekidati ga
 - b) nikada ne raspravljati sa gostom o svojim primanjima i uvjetima za rad. O privatnim ili osobnim temama s gostom razgovor je dozvoljen samo na njegovo traženje.
 - c) nije dopušteno polemizirati s gostom oko njegove primjedbe ili prešutjeti voditelju primjedbu gosta.
 - d) ako je moguće, riješiti problem sami u kratkom roku
 - e) obvezno informirati gosta o učinjenom
 - f) o svim situacijama u hotelu i s gostima obavijestiti nadređenog Voditelja
 - g) ako radnik nije u mogućnosti sam riješiti primjedbu gosta, dužan je odmah pozvati dežurnog voditelja (MOD) da riješi problem.
 - h) u trenutku kada Voditelj razgovara s gostom, ostalo prisutno osoblje mora se diskretno udaljiti.

Primanje darova i zahvala gostiju i druženje s gostima

Članak 11.

- (1) Napojnice su zahvala gosta, odnosno nagrada za pruženu uslugu koja u cijelosti pripada radniku ili radnicima na koje je naslovljena.
- (2) Davanje napojnica u cijelosti je ostavljeno na volju gosta te je stoga bilo kakvo izmamljivanje, predlaganje istih od strane radnika najstrože zabranjeno.
- (3) Zabranjeno je od gosta tražiti ili primati bilo što, što nije vezano uz davanje usluga.
- (4) Privatna druženja s gostima nisu dozvoljena u hotelu. U slučaju eventualnih privatnih susreta s gostom izvan radnog vremena i hotela, Društvo se ograđuje od svih eventualnih posljedica, te ne snosi bilo kakvu odgovornost.
- (5) Ukoliko gost zatraži preporuku za određeni restoran ili za organizaciju izleta, potrebno je preporučiti samo one koji su službeno odobreni od strane Društva odnosno Direktora hotela. Ukoliko gost traži preporuku za aktivnost koju hotel ne nudi u svojoj ponudi tada je potrebno naglasiti da je riječi o osobnom mišljenju radnika a ne preporuci Društva.
- (6) Ako radnik primjeti da gost pokazuje neumjereno ponašanje u nekom obliku (agresivnom, seksualnom ili sl.) potrebno je diskretno se izdvojiti iz situacije i o tome obavijestiti Voditelja

Ponašanje radnika pred gostima

Članak 12.

- (1) Prilikom međusobnih razgovora između radnika koji se odvijaju u blizini i prisutnosti gostiju potrebno je ponašati se na sljedeći način:
 - a) međusobni razgovori osoblja, vezani uz posao, u prisutnosti gosta moraju biti kratki, mirna tona, bez gestikulacija i grimasa, na engleskom jeziku ili jeziku gosta
 - b) rječnik koji se upotrebljava mora biti pristojan i odmjeren,
 - c) nedopušteno je koristiti psovke ili nepristojne izraze, a nije dozvoljeno niti zviždukanje, pjevanje, galama i sl.
 - d) glasno smijanje pred gostima djeluje neprimjereno i može biti pogrešno shvaćeno sa strane gosta,
 - e) radnici trebaju ukazivati poštovanje jedni prema drugima.
 - f) međusobni nesporazumi ne smiju se ni u kojem slučaju razjašnjavati pred gostima,
 - g) nije dopušteno voditi privatne razgovore pred gostima
 - h) čitanje novina, konzumiranje hrane ili pića koja je servirana gostima, korištenje gostinjskog WC-a i sl. nije dopušteno osoblju hotela.
 - i) gost ne smije primijetiti smjenu osoblja pa ukoliko se ista događa, potrebno je prvo završiti svoje poslove sa gostima i tek onda predati smjenu, također radnici uvijek moraju imati na umu da upadanje u razgovor gostiju ili u razgovor gosta i Voditelja nije pristojno.
 - j) Hranu i piće radnicima je dopušteno konzumirati isključivo u prostorima određenima od strane nadređenog Voditelja.
 - k) Nije dozvoljeno okupljanje, neprimjereno stajanje radnika pred gostima

Telefonska konverzacija i privatni telefonski razgovori

Članak 13.

- (1) Radnici su dužni u telefonskoj konverzaciji postupati na način, kako slijedi:
 - a) na zvuk telefona treba se javiti do 3 zvana na sljedeći način: *Dobro jutro/dan/večer, hotel Villa Dubrovnik, (Vaše ime) je pri telefonu, kako Vam mogu pomoći.*
 - b) koristiti primjereni prijateljski ton razgovora,
 - c) ako je nužno prihvatiti poslovni telefonski razgovor u prisutnosti gosta, isprika gostu je nužna, a trajanje poziva mora se ograničiti na minimalno
 - d) potrebno je paziti na preciznost izričaja i ponoviti poruku,
 - e) ako se ne razumije jezik poziva, potrebno je zamoliti kolegu za pomoć
 - f) kada se poziv spaja sa drugom linijom (odjelom ili sobom) potrebno je obavijestiti osobu koja je nazvala da ćete izvršiti spajanje linije. Radnik koji je primio poziv dužan je obavijestiti osobu/odjel tko ga traži i da li želi primiti poziv te ostati na liniji tek onoliko koliko je nužno.
 - g) pri završetku razgovora, potrebno je zahvaliti sugovorniku i pažljivo spustiti slušalicu.
- (2) Upotreba telefona u hotelu je isključivo za poslovne svrhe te nije dozvoljeno korištenje telefona/mobitela u privatne svrhe u gostinjskim prostorima osim uz odobrenje Voditelja.
- (3) Radnici koji koriste službene mobitele, a poziv ih zatekne u javnim prostorima dužni su pripaziti da svojim razgovorom ne ometaju goste.
- (4) Privatne mobitele radnici mogu upotrebljavati samo uz odobrenje voditelja i u za to određenim prostorima

Pravila ponašanja prema kolegama

Članak 14.

- (1) Društvo potiče radnike na međusobno pomaganje, timski rad i svijest o svojim obvezama i odgovornosti. Svi imaju obveze i odgovornosti prema drugima u smislu poštenog, iskrenog i nepristranog ponašanja i prihvaćanja kriterija izvrsnosti u svim domenama radi ostvarivanja zajedničkoga dobra Društva u cjelini.
- (2) Svaki radnik treba se ponašati u skladu s načelom jednakosti i pravednosti na način koji isključuje svaku diskriminaciju, zlostavljanje, uznemiravanje ili iskorištavanje.
- (3) Ne smije se zlouporabiti autoritet i dopustiti da osobni interesi i odnosi rezultiraju situacijama koje mogu utjecati na mogućnost objektivnoga prosuđivanja te etičkoga i profesionalnog obavljanja radnih obveza.
- (4) Svima se trebaju osigurati jednaki uvjeti ostvarivanja profesionalnih obveza, iskazivanja intelektualnih sposobnosti i napredovanja.
- (5) Nedopustiv je svaki oblik neizravne i izravne diskriminacije temeljen na religiji, etničkoj i nacionalnoj pripadnosti, rasi, spolu, spolnoj orijentaciji, životnome stilu, imovinskom stanju, podrijetlu, obiteljskom i bračnom statusu, trudnoći, obiteljskim obvezama, godinama, invalidnosti, tjelesnom izgledu, političkom opredjeljenju i zdravstvenom stanju. Isključivi kriteriji vrednovanja i napredovanja smiju biti stručnost, sposobnost i profesionalne zasluge te osposobljenost i rezultati u obavljanju određene vrste djelatnosti, poslova i zadataka.

IV. NEPRIHVATLJIVO PONAŠANJE I PRAVILA PONAŠANJA TIJEKOM RADA

Zabrana uznemiravanja

Članak 15.

- (1) Zabranjena je svaka vrsta uznemiravanja i spolnog uznemiravanja.
- (2) Uznemirivanjem se smatra svako neprimjereno ponašanje prema drugoj osobi kojem je cilj ili koje stvarno znači povredu osobnog dostojanstva, koje ometa njezino obavljanje radnih zadataka ili smanjuje kvalitetu njezina života. Uznemirivanjem se osobito smatra svaki čin, pojedinačan ili ponavljan, verbalni, neverbalni ili fizički, koji stvara ili pridonosi stvaranju neugodnih i neprijateljskih radnih i obrazovnih okolnosti ili koji drugu osobu zastrašuje, vrijeđa ili ponižava.
- (3) Spolno uznemirivanje specifičan je oblik uznemiravanja koje karakterizira izostanak pristanka ili odbijanje druge strane, a uključuje ponavljano neželjeno upućivanje verbalnih i fizičkih prijedloga spolne naravi drugoj osobi, fizičko napastovanje, ponavljano neželjeno iznošenje šala i opaska koje su spolno obojene, uključujući referiranje na spol i spolnu orijentaciju, ruganje i ismijavanje koje je spolno obojeno, izlaganje spolno uvredljivoga i uznemirujućega materijala te zahtijevanje spolnih usluga u zamjenu za određeno djelovanje ili propuštanje s pozicije autoriteta.
- (4) Svaka osoba ima pravo prijaviti uznemirivanje koje je počinio bilo koji radnik, poslovni partner ili gost u Društvu. Na osobu koja je odbila uznemirivanje ili prijavila takvu vrstu ponašanja ne smije se vršiti nikakav pritisak.

Zabrana nasilja na radnom mjestu i izvan njega

Članak 16.

- (1) Zabranjen je svaki oblik nasilja na radnom mjestu te je strogo zabranjeno nošenje ili posjedovanje vatrenog ili nekog drugog oružja. Svaki radnik dužan je bez odlaganja obavijestiti ovlaštene osobe u Društvu ili svoga nadređenog voditelja ako ima saznanja o prethodno navedenom.
- (2) Neprihvatljiv je i bilo kakav oblik nasilja izvan radnog mjesta i neće ga smatrati područjem privatnosti ukoliko na bilo kakav način utječe na ugled i rad ostalih radnika društva ili Društvo u cjelini.

Konzumacija alkohola, posjedovanje i/ili uživanje droge i drugih sredstava ovisnosti

Članak 17.

- (1) Konzumacija alkohola tijekom rada i na posjedu hotela strogo je zabranjena osim prilikom organiziranih kušanja u edukacijske svrhe.
- (2) Konzumacija opijata i opojnih sredstava strogo je zabranjena tijekom rada i unutar posjeda hotela.
- (3) Dolazak na posao u alkoholiziranom stanju ili pod djelovanjem opijata rezultat će udaljavanjem sa posla radnika te relevantnim disciplinskim mjerama, a moguće i prekidom radnog odnosa sukladno radnopravnim propisima.

- (4) Kockanje, trgovanje za vlastiti račun i slične pojave unutar posjeda hotela izričito su zabranjene.
- (5) Pušenje je dozvoljeno samo u označenim i za to namijenjenom prostoru (*u prostoru ispred praonice hotela*).

Oštećenje imovine društva

Članak 18.

- (1) Sredstva, poslovni objekti ili usluge Društva smiju se koristiti samo u zakonite, ispravne i odobrene svrhe.
- (2) Gubitak pločice sa imenom, kartice za radno vrijeme, ključića od garderobe ili neke druge imovine koja je zaposleniku dana na korištenje prilikom dolaska naplaćivati će se po odobrenom cjeniku od strane Društva.
- (3) Radnik koji na radu ili u svezi s radom namjerno ili zbog krajnje nepažnje uzrokuje štetu Društvu, dužan je štetu nadoknaditi. Radnik koji na radu ili u svezi s radom, namjerno ili zbog krajnje nepažnje uzrokuje štetu trećoj osobi, a štetu je nadoknadilo Društvo, dužan je Društvu naknaditi iznos naknade isplaćene trećoj osobi.
- (4) Svaki nedostatak imovine, bilo gosta, radnika ili Društva propisno će se istražiti te prijaviti policiji. Ako je uzrok počinjenja krađe, otuđenja i slično od strane radnika, isto predstavlja osobito tešku povredu obveza iz radnog odnosa i razlog za izvanredni otkaz ugovora o radu.

Pravila ponašanja tijekom rada

Članak 19.

- (1) Gostinjska dizala, toaleti i barovi namijenjeni su isključivo gostima. Liftove je dozvoljeno koristiti voditeljima i radnicima ako su u pratnji gosta. Radnik koji obavlja dostavu u sobu i radnici na plaži u iznimnim slučajevima tokom obavljanja dužnosti mogu koristiti lift. Vanjski lift mogu koristiti portiri i vozači također za potrebe obavljanja posla.
- (2) Zadržavanje ispred ili iza recepcije nije dozvoljeno osim radnicima u timu recepcije. Ulaz iza bara za vrijeme radnog vremena dozvoljen je samo osoblju hrane i pića te Direktorima hrane i pića i Direktorima hotela.
- (3) Zadržavanje u prostorima hotela prije i poslije završetka radnog vremena bez opravdanih razloga nije dopušteno, kao ni kretanje po drugim odjelima hotela bez poslovnog zadatka. Zadržavanje u prostorima za radnike dozvoljeno je samo tijekom stanke.
- (4) Privatne posjete tijekom radnog vremena nisu dopuštene, osim uz prethodno odobrenje nadležnog Voditelja.
- (5) Radni prostor potrebno je održavati čistim i urednim i nije dozvoljeno samovoljno napuštanje radnog mjesta. Svako napuštanje radnog mjesta uvijek je potrebno odobriti s Voditeljem.

Zaštita povjerljivosti informacija

Članak 20.

- (1) Privatnost gostiju jedno je od temeljnih načela Društva kao i poštivanje te privatnosti od strane radnika.
- (2) Nije dozvoljeno davanje informacija o hotelskim gostima osobama izvan hotela. Također je potrebna dodatna opreznost prilikom davanju informacija jednom gostu o drugom.
- (3) Svaka osoba koja zatraži ulazak u neku sobu, treba biti upućena na recepciju. Ni u kojem slučaju nije dozvoljeno otključavanje sobe nekog gosta drugom gostu ili radniku.
- (4) O svojim zapažanjima vezanim uz goste Društva radnik ne smije razgovarati niti unutar hotela niti izvan njega. O internim stvarima Društva također nije dozvoljeno razgovarati s gostima ili drugim osobama izvan Društva.

Točnost i prisutnost na radu

Članak 21.

- (1) Na početak radne smjene potrebno je doći na vrijeme, odnosno barem 15 minuta prije smjene kako bi se radnik adekvatno pripremio za rad.
- (2) U slučaju kada radnik procijeni da postoji mogućnost kašnjenja na početak radnog vremena, dužan je navedeno javiti Voditelju bez odlaganja.
- (3) Opomena (*upozorenje na obveze iz radnog odnosa*) se izriče za svako kašnjenje preko 15 minuta. Opomena se može izreći i za opetovano kašnjenje ispod 15 minuta. Kašnjenje na posao preko dva sata smatra se izostankom s radnog mjesta predmetnog dana.

Izostanak s posla

Članak 22.

- (1) Radnik je obavezan obavijestiti telefonski ili na drugi adekvatan način ukoliko neće moći doći na svoje radno mjesto kako se izostanak ne bi smatrao neopravdanim.
- (2) Opravdani izostanci se, ako je to prema naravi stvari moguće, dogovaraju unaprijed te ih je potrebno odobriti s Voditeljem. Za opravdavanje izostanka uvijek je potrebno dostaviti potvrdu kojom se potkrepljuje razlog izostanka (liječničku potvrdu, sudski poziv i sl.).
- (3) Radnik je dužan, što je moguće prije, obavijestiti poslodavca o privremenoj nesposobnosti za rad (bolovanju), a najkasnije u roku od tri dana dužan mu je dostaviti liječničku potvrdu o privremenoj nesposobnosti za rad i njezinu očekivanom trajanju. Ako zbog opravdanog razloga radnik nije mogao ispuniti navedenu obvezu, dužan je to učiniti što je moguće prije, a najkasnije u roku od tri dana od dana prestanka razloga koji ga je u tome onemogućavao.
- (4) U slučaju da se radi o izvanrednoj situaciji koja radnika sprječava od dolaska na posao, a nije riječ o bolovanju, potvrdu je potrebno dostaviti naknadno. Ukoliko se potvrda ne dostavi u roku od 3 dana od dana povratka na rad, izostanak s rada zabilježit će se u dosjeu radnika kao neopravdani izostanak s rada.

V. ORGANIZACIJA RADA

Dnevno radno vrijeme

Članak 23.

- (1) Početak i očekivani završetak svakodnevnog rada naznačeni su na tjednom rasporedu koji izrađuje Voditelj Odjela sukladno odluci Uprave o rasporedu radnog vremena.
- (2) Registracija radnog vremena se vrši elektronski na terminalu za registraciju radnog vremena koji se nalazi pokraj svlačionica. Na početku rada u Društvu, svaki radnik Društva dobiva svoju osobnu karticu za registraciju radnih sati. Karticom se smije služiti samo osoba na čije je ime naslovljena i zabranjeno ju je davati nekom drugom iz bilo kojeg razloga.
- (3) Kartica za registraciju radnog vremena vlasništvo je Društva i na zahtjev radnik ju je odmah dužan vratiti Društvu. Preuzimanjem kartice svaki radnik preuzima odgovornost za vlastitu karticu te ju je dužan čuvati od oštećenja ili gubljenja. Ukoliko radnik zbog nemara ošteti ili izgubi karticu, zamjenska (nova) kartica dobit će se o trošku radnika, a po trenutnoj nabavnoj cijeni.
- (4) Registrirati se potrebno je beziznimno svaki put na početku i kraju radnje smjene. Na osnovu registracije početka i kraja radnog vremena radnika vrši se svakodnevna evidencija prisutnosti na radu a temeljem toga i mjesečni obračun radnih sati koji je osnova točnosti plaće.

Raspored rada

Članak 24.

- (1) Na osnovu popunjenosti hotela i očekivanog obujma posla, Voditelji odjela prave tjedni raspored i obavijestit će radnika o njegovu rasporedu ili promjeni njegova rasporeda radnog vremena najmanje tjedan dana unaprijed. Izmjene tog rasporeda moguće su u iznimnim nepredvidivim situacijama, o kojima će radnici biti obaviješteni bez odlaganja.

Početak/kraj smjene i izmjena smjena s kolegama

Članak 25.

- (1) Po dolasku i prije odlaska s rada, radnik je obavezan javiti se svom Voditelju odjela, ukratko ga izvijestiti o završenim poslovima i uredno predati smjenu svom kolegi s jasnim podacima o poslovima koje treba preuzeti kolega u drugoj smjeni.
- (2) Izmjena smjena moguća je samo uz odobrenje od strane Voditelja odjela temeljem usmenog zahtjeva radnika. Izmjena smjena bez odobrenja Voditelja smatrat će se neopravdanim izostankom sa radnog mjesta za obje osobe.

Dnevna stanka

Članak 26.

- (1) Radnik koji radi najmanje šest sati dnevno, ima svakoga radnog dana pravo na plaćenu stanku od trideset minuta.
- (2) Stanka se uzima u dogovoru s Voditeljom/Pomoćnikom Voditelja te kolegama, a sukladno tijeku poslovanja. U pravilu se stanka ne uzima na početku niti na kraju radnog vremena.

- (3) Radno mjesto se ne može ostaviti bez dopuštenja Voditelja.

Slobodni dani

Članak 27.

- (1) Korištenje slobodnih dana izvan onih određenih tjednim rasporedom moguće je samo uz odobrenje od strane Voditelja odjela temeljem pisanog zahtjeva radnika. Zahtjev za slobodni dan potrebno je podnijeti što ranije.
- (2) Odobrenje će biti dodijeljeno ili odbijeno na osnovu potpunosti hotela te mogućnosti organizacije rada, a ukoliko ne postoji mogućnost to će biti jasno obrazloženo.

VI. SIGURNOST NA RADU

Opće odredbe zaštite zdravlja i sigurnosti na radu

Članak 28.

- (1) Svi radnici Društva prolaze obuku za rad na siguran način te su se u obavljanju svojih radnih zadatak obvezni strogo pridržavati pravila zaštite na radu u svim situacijama.
- (2) Društvo zahtijeva provedbu mjera sigurnosti i održanje zdravog i sigurnog okruženja za sve radnike, goste, poslovne partnere i Društvo u cjelini.

Postupanje radnika u izvanrednim situacijama

Članak 29.

- (1) U slučaju izvanredne situacije kada je gostu ili radniku potrebno pružiti prvu pomoć, to mogu učiniti samo ovlaštene osobe unutar Društva, odnosno radnici obučeni za pružanje prve pomoći. Imena ovlaštenika izvješena su na oglasnoj ploči za radnike.
- (2) Ukoliko okolnosti konkretnog slučaja ne omogućuju postupanje sukladno stavku (1) ovoga članka, radnik je dužan sam pružiti pomoć.
- (3) Ako je riječ o ozbiljnoj povredi ili radnik nije u mogućnosti sam pružiti pomoć, potrebno žurno pozvati hitnu pomoć uz zadržavanje pribranosti.

Rad pod nadzornim uređajima

Članak 30.

- (1) Radnik će biti upozoren od strane Društva ukoliko se na njegovom radnom mjestu nadzire rad koristeći nadzorne uređaje kao sredstvo zaštite na radu.
- (2) Društvo nadzorne uređaje koristi u svrhe određene pozitivnim propisima.

VII. DISCIPLINSKE ODREDBE

Opće odredbe

Članak 31.

- (1) Postupanje radnika protivno prisilnim propisima te aktima koje donosi Društvo među kojima je i ovaj Pravilnik može imati posljedice za radni odnos radnika u Društvu, te dovesti do otkaza ugovora o radu.
- (2) Radna disciplina, poštivanje organizacije rada te postavljenih standarda ponašanja, važni su pružanje kvalitetne usluge gostima Društva, te ugodnu radnu atmosferu.
- (3) Društvo potiče zaposlenike da koriste javni prijevoz prilikom dolaska i odlaska sa posla kako bi doprinjeli smanjenju ispuštanja otrovnih plinova.

Naknada štete

Članak 32.

- (1) Naknada štete određuje se u paušalnom iznosu do najviše 66,36 eura, u slučaju:
 - a) *tučnjave radnika za vrijeme rada,*
 - b) *zakašnjenja u dolasku na posao, izlaskom s posla u vrijeme rada ili napuštanja rada prije kraja radnog vremena,*
 - c) *zastoja u radu uslijed nestručnog rukovanja sredstvima za rad,*
 - d) *nemarnog obavljanja poslova i radnih zadataka,*
 - e) *prestanaka rada prije isteka otkaznog roka,*
 - f) *nenošnja propisane radne odjeće na radnom mjestu,*
 - g) *nedoličnog ponašanje na radu,*
 - h) *odbijanja pružanja stručne pomoći radnicima Društva,*
 - i) *neprijavlivanja Društvu izvršene teže povrede radne obveze,*
 - j) *zadržavanja u objektima Društva izvan radnog vremena.*

Skrivljeno ponašanje radnika i osobito teške povrede obveza iz radnog odnosa

Članak 33.

- (1) **Skrivljenim ponašanjem radnika** kao kršenje obveza i odgovornosti na radu smatra se, kako slijedi:
 1. *neopravdano kašnjenje na rad ili nedozvoljeno napuštanje rada tijekom ili prije isteka radnog vremena, neregistriranje početka ili završetka radnog vremena i/ili stanki;*
 2. *neopravdano izostajanje sa rada; izmjena smjena bez odobrenja Voditelja,*
 3. *nenošnje propisane radne odjeće na radnom mjestu ili neodržavanje uniforme sukladno propisanim standardima; nošenje radne uniforme izvan radnog vremena ili poslovnih dužnosti;*
 4. *nedolično ponašanje na radu i u objektima Društva tijekom ili izvan radnog vremena;*
 5. *nedolična komunikacija s gostima ili pružanje usluge niže od one propisane standardima;*
 6. *konzumacija hrane i pića osim u za to određenim prostorima;*
 7. *odbijanje pružanja stručne pomoći drugim radnicima;*
 8. *nepridržavanje uputa i naloga direktora hotela ili izravno nadređenih;*
 9. *prouzrokovanje štete na radu namjerno ili grubom greškom i nepažnjom u manjem opsegu;*

10. nepravovremeno i nekvalitetno izvršavanje poslova uslijed čega nije nastala šteta ili je nastala u manjem opsegu;
11. neopravdani izostanak sa obvezne izobrazbe u hotelu i/ili neke edukacije na koju šalje Društvo;
12. verbalno uznemiravanje manjih razmjera koje se ne ponavlja;
13. kršenje Pravila, procedure ili standarda Društva, a kako su određeni u drugim Pravilnicima, odlukama i uputama ovlaštenih osoba Društva.

(2) Smatra se da radnik **osobito teško krši obveze iz radnog odnosa** naročito u sljedećim slučajevima:

1. odavanje poslovne tajne određene zakonom, drugim propisom ili internim aktom Društva
2. kršenje odredbi o povjerljivosti;
3. davanje netočnih podataka, a koji su od bitnog utjecaja za donošenje odluka Uprave,
4. odbijanje odnosno neizvršavanje radnog naloga,
5. uporaba nevjerodostojne isprave u cilju neosnovanog ostvarivanja prava iz radnog odnosa,
6. zlouporaba korištenja bolovanja,
7. zloupotreba prava iz radnih propisa (plaćeni dopust i sl.),
8. neopravdanog zakašnjenja, napuštanja posla tijekom radnog vremena, ili prije isteka radnog vremena tri puta u tijeku jednog mjeseca,
9. neopravdanog izostanka s posla dva do pet dana uzastopno ili pet radnih dana u tijeku kalendarske godine,
10. odbijanje izvršenja rada dužeg od punog radnog vremena - prekovremeni rad, odnosno rada u preraspodjeli radnog vremena, kada priroda posla, organizacija rada, poštivanje ugovorenih rokova ili izuzetne okolnosti to zahtijevaju,
11. neobavljanje odnosno neredovito ili nepravovremeno obavljanje poslova odnosno radnih zadataka,
12. otuđivanje alata, materijala ili drugih sredstava Društva,
13. neovlašteno raspolaganje sredstvima Društva i nezakonite radnje,
14. zloupotreba položaja ili prekoračenje danog ovlaštenja,
15. raspirivanje spolne, rodne, rasne, vjerske ili nacionalne netrpeljivosti,
16. krivotvorenje dokumentacije, zapisnika, te odluka tijela upravljanja ili posloводства,
17. povreda poslovne ili druge zakonom ili općim aktom utvrđene tajne,
18. težih povreda propisa o osiguranju od opasnosti požara, eksplozije ili drugih elementarnih nepogoda, uslijed čega su nastupile štetne posljedice,
19. nepoduzimanje ili poduzimanje nedovoljnih mjera zaštite na radu zbog čega je došlo do povrede radnika,
20. nepoduzimanje radnji koje je dužan poduzeti poslovodno tijelo ili radnik s posebnim ovlaštenjima i odgovornostima u okviru svojih ovlaštenja,
21. dolazak na rad u alkoholiziranom stanju ili uzimanje alkohola ili narkotičnog sredstva za vrijeme rada, odnosno ako se odbije podvrći kontroli alkoholiziranosti,
22. pušenje cigareta na hotelskom posjedu (kada je na radu);
23. teže povrede radne obveze uslijed kojeg je nastupila smrt ili oštećenje zdravlja druge osobe,
24. povrede radne obveze koja istovremeno predstavlja i kazneno djelo,
25. protupravno pribavljanje imovinske koristi ili povlastica i drugih pogodnosti u vezi s radom,
26. prouzrokovanje materijalne štete u visini većoj od jedne prosječne neto plaće ostvarene u Društvu u mjesecu koji prethodi nastanku štete namjerno ili iz krajnje nepažnje,
27. neprijavlivanje, odnosno prikrivanje nastanka štete,

28. *uzrokovanje znatne materijalne štete namjerno ili grubom nepažnjom,*
29. *neovlaštena upotreba sredstava Društva u osobne svrhe*
30. *ukoliko se zapisnikom o inventuri utvrdi manjak ili višak robe*
31. *unošenje i prodaja artikla u osobnu korist,*
32. *neizdavanje računa i zakidanje gosta,*
33. *povreda dostojanstva radnika,*
34. *uništavanje imovine Društva,*
35. *izazivanje nereda ili tuče na radu ili na drugom mjestu povezanom sa radom,*
36. *nedoličan odnos ili iskazivanje netrpeljivosti prema gostima, kolegama ili poslovnim partnerima, osobito neprimjereno, nepoželjno i grubo ponašanje*
37. *obavljanje djelatnosti nespojivih s poslovima radnog mjesta*
38. *kršenje pravila, procedure ili standarda Društva, a kako su određeni u drugim Pravilnicima, informacijskim knjigama ili drugim aktima društva.*
39. *svih drugih povreda radne obveze kojima se uzrokuje poremećaj odnosa u obavljanju poslova, onemogućava ili otežava rad drugih radnika, odnosno kojima se na drugi način izaziva poremećaj u procesu rada, kao i u slučaju svih drugih povreda radnih obveza kojima se narušava ugled Društva.*

Stupanje na snagu

Članak 34.

Ovaj Pravilnik objavljuje se na oglasnoj ploči Društva dana 01.02.2025. godine, a stupa na snagu i primjenjuje se nakon isteka roka od osam dana od dana objave.

VILLA DUBROVNIK d.d.

Mirna Lončar Stražičić, Predsjednica Uprave

Ivan Potkrajčić, Član Uprave

PRILOG I

1. Žene- kosa



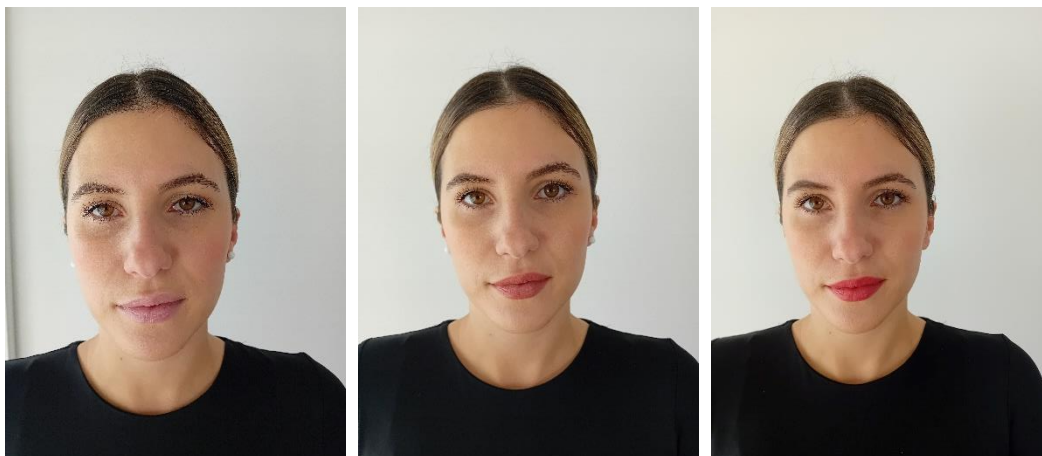
2. Žene - naušnice (s i bez)



3. Žene - nokti



4. Žene - ruž



5. Žene - maskara



6. Muškarci - izgled



7. Muškarci – duljina brade

