



РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ДРУЖБЫ НАРОДОВ
ИНСТИТУТ ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА И ТУРИЗМА

ЭТИЧЕСКИЙ КОДЕКС РЕСТОРАНА

Москва, 2013

Задачи Этического кодекса:

- Этический кодекс является свидетельством нашей приверженности принципам цивилизованного ведения бизнеса.
- Кодекс является внутренним (локальным) документом, обязательным для соблюдения всеми членами органов управления, руководителями, должностными лицами и сотрудниками ресторана.



Послание руководителя Ресторана

Кодекс корпоративной этики Ресторана полностью охватывает этические принципы и описывает ценности и стандарты поведения, принятые в Ресторане.

Мы все должны руководствоваться Кодексом в своей повседневной деятельности. Принцип добросовестности - основа наших деловых операций и отправная точка принятия всех наших решений и координации действий.



Сеть ресторанов «Sea delights»



Состав организации «Sea delights»

Давай
к нам
в
супер
команду!!)



- Гришко Николай
- Конищева Дарья
- Маматаджиев Сапарали
- Москальская Анастасия
- Нарзуллаев Фазледдин
- Петренко Елена
- Поставная Александра
- Цой Олеся
- Чжен Анастасия
- Шукюрова Лейла

Ресторан «Sea delights»





Ресторан

<<Sea delights>>

Превосходное качество
продуктов, мастерство
поваров и доброжелательный
персонал – все это делает наш
ресторан отличным местом
как для деловых встреч,
свадебных церемоний,
различных праздников, так
для обычной семейной
трапезы.



Принципы, которые следует соблюдать работникам ресторана:

- не допускать по отношению к своим коллегам таких поступков, каких бы не желал видеть по отношению к себе;
- справедливость при наделении сотрудников необходимыми ресурсами;
- терпимое отношение сотрудников к моральным устоям, традициям и пр.;
- свобода, не ограничивающая свободы других



Принципы этики деловых отношений должны служить основанием для выработки каждым сотрудником ресторанного сервиса собственной личной этической системы.

Каналы связи

- Мы пользуемся телефонной связью общего пользования (городская, междугородная).
- В одном ресторане связь по мелким вопросам осуществляется в форме советов, просьб и т.д. между работниками.
- При возникновении более сложных вопросов связь осуществляется через менеджеров и администраторов.



Трудовые династии

- Трудовые династии всегда были приметой стабильности, сильного корпоративного духа предприятия, его социального единства.
- Потомственные работники – это, как правило, элита коллектива.
- Представителей трудовых династий по праву можно считать национальным достоянием.



Частная жизнь работников

- Работодатель не имеет права получать и обрабатывать персональные данные работника о его политических, религиозных и иных убеждениях и частной жизни;
- Каждый имеет право на свободу и личную неприкосновенность ;
- Каждый имеет право на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну, защиту своей чести и доброго имени.
- Сбор, хранение, использование и распространение информации о частной жизни лица без его согласия не допускаются.



Имущество организации формируется:

- на основе вступительных и членских взносов, добровольных взносов и пожертвований;
- поступлений от проводимых организацией выставок, лотерей, аукционов и иных мероприятий;
- доходов от предпринимательской деятельности организации;
- гражданско-правовых сделок;
- внешнеэкономической деятельности организации;
- других, незапрещенных законом поступлений.

Традиции в «Sea delights» :

- В нашем ресторане сформированы определенные традиции;
- Традиция - основной механизм социального и культурного наследования;
- Благодаря традициям сохраняется уже накопленный опыт в материальной и духовной сферах;
- Чаще традиции выступают в форме обычаев и обрядов;
- С самого начала мы стараемся фиксировать все то, что присуще только нам.

Ритуал

ы

- это коллективные действия, которые не имеют никакого технологического значения, но в известной мере является неотъемлемой частью жизни ресторана.

К ритуалам относятся:

- манера приветствия;
- принятие в коллектив новых людей (поздравления, цветы и т.д.);
- совместное празднование дней рождения, юбилеев, праздников, выхода на пенсию и т.д.
- совместные обеды в перерывах;
- совместное проведение отдыха, выезды на рыбалку, в лес, на пляж, на экскурсию и т.д.

Конкурсы профессионального мастерства:



Цели:

- совершенствование у работников профессиональных умений, позволяющих выполнять свои должностные обязанности на высоком уровне;
- повышение заинтересованности персонала в непрерывном повышении своего профессионального мастерства;

- включение идеологии постоянного и непрерывного развития в корпоративную культуру;
- повышение уровня лояльности работников;
- усиление мотивации производственного персонала на достижение высоких коллективных результатов;
- повышение престижа рабочих профессий.



Юбилеи

сотрудников

- Деньги собираются в «общий кошелек»;
- В нашем ресторане празднуются дни рождения сотрудников;
- Мы отмечаем годовщины работы сотрудников в нашем Ресторане;
- Крупномасштабные праздники проводятся по утверждению руководства.



Деловая репутация

Приобретенная репутация Ресторана помогает:

- придать дополнительную психологическую ценность продуктам и услугам;
- привлечь новых клиентов в случае, если перед ними стоит выбор между функционально похожими товарами или услугами;
- привлечь в ресторан более квалифицированных сотрудников и увеличить удовлетворенность работой уже имеющегося персонала;
- собрать средства на рынке и выстоять в случае кризиса.

Репутация – это очень важный аспект деятельности любой фирмы, над которым следует работать постоянно.

Принципы взаимоотношений ресторана с покупателями:

- обеспечивать своих клиентов товарами и услугами высшего качества в соответствии с их требованиями;
- обходиться со своими клиентами честно, обеспечивая высокий уровень обслуживания для удовлетворения их потребностей;



Принципы взаимоотношений ресторана с покупателями:

- принимать всемерные усилия для того, чтобы гарантировать то, что товары и услуги будут поддерживать или улучшать здоровье и безопасность клиентов, а также состояние окружающей среды;
- гарантировать уважение человеческого достоинства в предлагаемых товарах, маркетинге и рекламе; уважать целостность культуры клиентов.



Защита чести и достоинства



- Доверительные отношения в коллективе;
- Индивидуальный, творческий подход к работе;
- Карьерный рост;
- Хорошие отношения с руководством;
- неприкосновенность частной жизни

Взаимоотношения с другими организациями



- Важной частью отношений нашего ресторана с другими являются договорные отношения;
- Наш ресторан сотрудничает с поставщиками питания;
- У нас заключен контракт с музыкантами, с компаниями, занимающимися техническим оборудованием.
- Мы тщательно подходим к выбору партнеров

Отношение к законам

В нашем ресторане мы полностью соблюдаем законы.

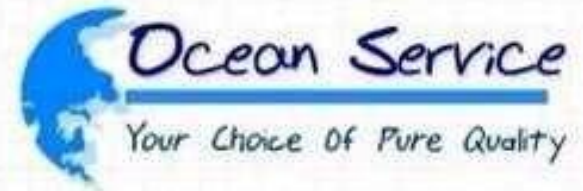
- ✓ Гражданский Кодекс РФ;
- ✓ Трудовой кодекс РФ;
- ✓ Коллективный договор предприятия (ежегодно разрабатывается и утверждается);
- ✓ Сборники нормативных актов о труде Министерства Труда РФ.



Использование торговых марок



- Мы используем торговые марки, предоставленные на основе договора, составленного между нашим рестораном и другими компаниями;
- Торговые марки могут применяться в рекламе, печатных изданиях, на официальных бланках, на вывесках и т.д.



Органы государственной власти и муниципального самоуправления

Ресторан в отношениях с органами государственной власти и муниципального самоуправления считает себя обязанным:

- Строить свои взаимоотношения с государственными органами как с единомышленниками в работе на благо граждан, общества, государства;
- Полно и своевременно исполнять требования государственных органов, основанных на нормах действующего законодательства Российской Федерации;
- Исключить попытки использования противозаконных или безнравственных способов или средств влияния на решения государственных, в том числе судебных органов.

Принципы взаимоотношений ресторана с персоналом:

- обеспечивать работников работой и заработной платой, которые повышают их уровень жизни;
- создавать такие условия труда для работников, которые не наносят ущерба их здоровью и человеческому достоинству;
- быть честным в отношениях со своими работниками и обеспечивать им открытый доступ к информации, ограниченный лишь рамками закона и условиями конкуренции;



Принципы взаимоотношений ресторана с персоналом:



- прислушиваться и по возможности реагировать на предложения работников;
- в случае возникновения конфликтов участвовать в открытых переговорах с работниками.

Общепринятые этические принципы для ресторана и руководителей



- «**золотое** правило менеджера»;
- авансирование доверием;
- справедливость при передаче средств и ресурсов, а также прав, привилегий и льгот;
- максимум прогресса;
- разумное сочетание индивидуального и коллективного начал в работе менеджера, в принятии решений.

Гарантии и компенсации работникам, совмещающим работу с обучением

Мы предоставляем дополнительные отпуска:

- работникам, обучающимся в УЗ ВПО на заочной и очно-заочной (вечерней) формах обучения;
 - работникам, обучающимся в УЗ НПО.
- Во время сессии, по желанию сотрудника, рабочая неделя сокращается на 7 часов.
 - За время освобождения от работы выплачивается 50 % среднего заработка, но не ниже минимального размера оплаты труда.



Отношение ресторана к пенсионерам

- Правила приёма на работу пенсионеров по возрасту аналогичны правилам, применяемым в отношении обычных работников;
- Пенсионеры, работающие по трудовому договору, имеют право на ежегодный отпуск продолжительностью 28 календарных дней.



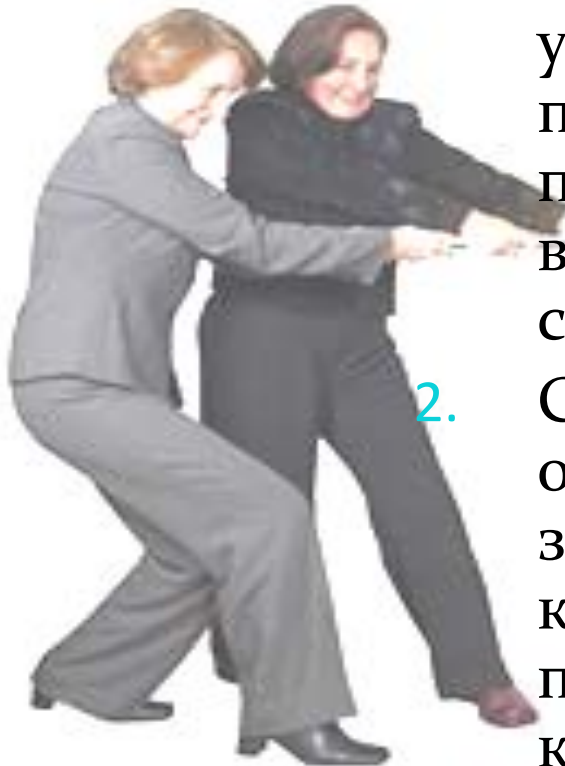
Этические нормы Ресторана «Sea delights»

1. Комплекс этических представлений, норм, оценок, которыми личность владеет от рождения, представление о том, что такое добро и что такое зло - т.е. собственный этический кодекс, с которым человек живет и работает, какую бы должность он ни занимал и какую бы работу ни исполнял;
2. Нормы и стандарты, привносимые извне: правила внутреннего распорядка организации, этический кодекс фирмы, устные указания руководства, профессиональный этический кодекс.

Конкуренты

1. Ресторан строит отношения с конкурентами на принципах взаимного уважения, всегда приветствует и поддерживает взаимовыгодное сотрудничество.

2. Сотрудники ресторана обязаны избегать резких заявлений в адрес конкурентов и не имеют права необоснованно критиковать их услуги.



Социальная ответственность Ресторана «Sea delights»

- Наш Ресторан несет ответственность за всё свои действия и их последствия.
- Предоставляем о нашем Ресторане полную информацию обществу;
- Благотворительность и спонсорская помощь - неотъемлемое направление общественной деятельности;
- Вклад в развитие местного сообщества;
- На регулярной основе оказывается благотворительная помощь детским домам.



Принципы справедливости организации



- Справедливость руководителей - основной фактор побуждения работников к добросовестному выполнению своих задач;
- Принцип справедливости отражен и в справедливом вознаграждении;
- Работа каждого сотрудника не остается незамеченной, так как он вносит свой вклад в работу компании.

Спасибо за внимание!
Будем рады видеть Вас в
нашем ресторане!

