



ÇALIŞAN EL KİTABI

İÇİNDEKİLER

- 3** ÇALIŞAN EL KİTABIMIZDAN NASIL YARARLANACAKSINIZ?
- 4** GENEL MÜDÜRÜMÜZÜN MESAJI
- 5** AYDOĞAN INVESTMENT TARİHÇESİ
- 6** OTELİMİZİ TANIYALIM
- 8** SERVİS KONSEPTLERİMİZ
- 8** LORD'S PALACE CASINO
- 9** BELLA MARIN
- 10** MİSAFİR İLETİŞİM STANDARTLARIMIZ
- 12** İNSAN KAYNAKLARI UYGULAMALARIMIZ
- 27** GÜVENLİK
- 29** ÇALIŞAN EL KİTABI TESLİM FORMU

ÇALIŞAN EL KİTABIMIZDAN NASIL YARARLANACAKSINIZ?



Bu el kitabında Lord's Palace Hotel ile ilgili bilgileri ve çalışma standartlarımızı anlatan bilgiler bulacaksınız. Bu bilgiler, tüm çalışanlarımıza otelimiz hakkında ayrıntılı bilgi vermek için hazırlanmıştır.

Çalışan El Kitabı içerisindeki bilgiler basıldığı tarihte geçerli olan bilgileri içerir. **Aydoğan Investment** bağlı **Lord's Palace Hotel Spa & Casino** bünyesinde, ihtiyaçlarımız doğrultusunda değişen uygulamaları hayata geçirebilmek amacıyla değişiklikler yapılması gerekebilir. Bu tip değişiklikler olduğunda siz değerli çalışanlarımıza bunun iletişimi yazılı olarak veya Çalışan El Kitabı'nın güncellenmesi yoluyla duyurulacaktır. Lord's Palace Hotel olanakları ve davranış standartları hakkında mümkün olduğu kadar çok şey bilmeniz sizlerin ve otelimizin başarısını sürekli kılmak amacıyla çok önemlidir.

Lütfen unutmayınız; herhangi bir sorunuz varsa, mutlaka sorunuz ve öğrenmek istediğiniz konular için **her zaman İnsan Kaynakları birimimizle iletişime geçiniz.**

Aranıza hoş geldiniz!



Değerli Çalışanımız _____

Otelimize hoş geldiniz

Sizi aramızda görmekten mutluluk duymaktayız. İnsanları memnun etmek gibi çok ince detaylı ve hassas bir sektörde çalışmaktasınız. Başarılı olabilmek için hepimizin ülke ekonomisinin can damarı olan turizmin faydasına inanması, misafir memnuniyetinin sağlanması ve rekabet ortamında tercih edilir kılmamız gerekmektedir.

Bugüne kadar mesleğinizde edindiğiniz bilgi ve beceriler Lord's Palace ailesi içinde daha da artacak ve başarılı çalışmalarınız size, ülke turizmine ve şirketimize önemli katkılar sağlayacaktır. Mesleğinizin önemini kavrayabildiğiniz, bu işe gönül vererek çaba sarf ettiğiniz ve tek vücut halinde kenetlendiğimiz takdirde başarıya ulaşmamız kesindir.

Görevinizde başarılar diler, sevgiler sunarız.



Sami PRESHOVA

Genel Müdür



Otelimiz Aydoğan Investment'a bağlı olarak faaliyet göstermekte olup, **Aydoğan Group** iş dünyasında 2000 yılında ilk şirketleri Kıbrıs İnşaat ile faaliyete başlamış zaman içinde birçok şirketi bünyesine katarak büyümüş, **Aydoğan Investment** çatısı altında birleştirmiştir.

Aydoğan Investment'a bağlı olan diğer şirketler;

- ★ Kıbrıs İnşaat
- ★ Aydoğan Communication (Extend)
- ★ King's Leisure Centre & Bowling
- ★ Girne Grafik Basım ve Yayıncılık
- ★ Aydoğan Gaming Software Hizmetleri (Hitit Bet)
- ★ CSG Software
- ★ Ultratec Technology
- ★ İskele Construction
- ★ Melyos Hayvancılık LTD
- ★ RC Tour



OTELİMİZİ TANIYALIM



Lord's Palace Hotel, Girne Yeni Liman mevkiinde 12 Mayıs 2016 yılı itibariyle faaliyete başlamıştır. Girne merkeze yürüme mesafesinde, Ercan Havalimanı'na ise sadece 35 dakikalık mesafede yer alarak, Kıbrıs'ı ziyaret eden tüm misafirlerimiz için mükemmel bir konumda yer almaktadır.

İLETİŞİM BİLGİLERİMİZ

Adres:	Dr. Fazıl Küçük Bulvarı. No:38 Girne / KKTC Mersin 10 Turkey
Telefon:	+90 (392) 650 35 00
Faks:	+90 (392) 650 35 35
E-Posta:	info@lordspalace.com
Web Adresimiz:	www.lordspalace.com

Toplam oda sayımız 250'dir. 2 adet Engelli odamız, 1 adet Lord & Lordess Suite bulunmakta. Odalarımız; dağ, deniz ve şehir manzarası olmak üzere standart, engelli, suite, deluxe, ve Lord & Lordess Suite olarak farklılık göstermektedir. **Kat sayımız 14 dür.** Odaların bulunduğu kat sayısı 9 'dur. Check-in saat: 15:00'de başlamaktadır. Check -out 12:00'da sona ermektedir. Otel konseptimiz; FB+ / Full Board Plus (Tam Pansiyon Plus) Kahvaltı, Öğle Yemeği, Akşam Yemeği ve yemekler esnasında alınan Standart Paket İçecek 1'i içermektedir. Otelimizin belirlediği içecek paketi; alkolü, alkolsüz (kuru ve aromalı kahveler hariç) içecekler dahildir. Bu imkanların dışında genel alanlarda alınacak tüm yiyecek ve içecekler extradır. Vale hizmetimiz ücretsizdir. Otelimizde açık ve kapalı otopark bulunmaktadır. Lobideki "Le Petit Croissant" kafede bulunan erişim noktasından misafirlerimiz bilgisayarları üzerinden e-posta ve işlerini takip edebilirler.

VİZYONUMUZ

Her gün değişen ve gelişen rekabetçi turizm dünyası içinde misafirlerine daima lüksü, konforu ve eğlenceyi bir arada sunmak ve dünyanın sayılı bilinen kaliteli otel zincirleri arasında yerini almaktır.

MİSYONUMUZ

Bugünün bilinçli misafirlerine, en iyi ve dürüst birebir güler yüzlü, nazik bir şekilde ve her konuda onlara yardımcı olarak, onların güvenli bir şekilde konaklamalarını sağlamak ve %100 misafir memnuniyeti sağlayarak, misafirlerimizin tekrar işletmelerimize geri gelmelerini sağlamaktır.



FELSEFEMİZ



YETKİNLİKLERİMİZ

Yetkinlikler, tüm pozisyonlardaki yüksek performans için kritik önem taşıyan değer ve davranışların özetidir. Bu yetkinlikler, otelimizin vizyon, misyon, strateji ve iş hedefleri kültür ve değerleriyle uyumludur.

Otelimizde belirlenmiş 6 yetkinliğimiz bulunmaktadır.



SERVİS KONSEPTLERİMİZ



Spice Restaurant

Misafirlerimizin sabah, öğle ve akşam yemeği hizmetini aldıkları bu restoranımız, otelimizin girişinde lobinin karşısında yer almaktadır.



Le Petit Croissant

Otelimizin lobi katında yer alır. Misafirlerimize; zengin kahve seçenekleri, tatlı tuzlu atıştırmalıklar, pasta çeşitleri, hafif atıştırmalıklar sunar.



Sky Lounge Bar

Otelimizin terasında bulunur. Muhteşem Akdeniz ve Girne manzarası eşliğinde misafirlerimize hizmet sunar.

Rezervasyon Numaramız: **0548 899 49 99 / 0548 830 40 09**



Lord's SPA & Wellness

Otelimizin B2 katında bulunur. Hamam, sauna, buhar odası, jakuzi, kapalı havuz, dinleme alanı, masaj odaları ve Fitness salonuyla misafirlerimize tazelenmek için huzurlu ortamlar sunmaktadır.

Rezervasyon Numaramız: **0548 830 34 08**



Majesty Toplantı Salonu

Otelimizin giriş katında yer alır. Salonumuzda toplantı, konferans, konser vb. etkinliklerde profesyonel hizmet sunulur.



Lord's Casino

2,500 M2' lik alanda hizmet vermekte olup, otelimizin B2 katında bulunmaktadır. Otel çalışanlarının Casino'ya ve Casino çalışanlarına ayrılmış alanlara girmesi Otel işletme kurallarımız gereği yasaktır.



BELLA MARIN

Plaj bölgemizdeki alanımız olup. Bu alan içerisinde hizmet veren alanlarımız;

Rezervasyon Numaramız: **0548 833 99 99**



SERVİS KONSEPTLERİMİZ



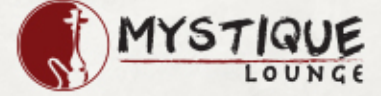
Aurora Bar

İskele alanımızda yer alır. Denizin üzerinde eşsiz konumuyla misafirlerimize hizmet verir. Yaz dönemlerinde açıktır, kış dönemlerinde ise kapalıdır.



Mystique Shisha Lounge

Hem deniz hem havuz manzarasına sahip alanımızda geleneksel serpme köy kahvaltısı ile ünlü olup, lig maçları da dahil olmak üzere birçok spor dalından müsabakaları dev ekranları ile sunarken, nargile sevenler için kaliteli tütünler ile hizmet vermektedir. Yaz ve kış dönemlerinde hizmet verir.



38th Street

Otelimizin kapı numarasından esinlenerek ortaya çıkmış bu alanımızda; döner, waffle, kumpir dükkanlarının yanı sıra bir marketimiz bulunmaktadır. Yaz dönemlerinde hizmet verir kış dönemlerinde ise kapalıdır.

Esquire Guru Beach

Kumsalda vakit geçirmek isteyen misafirlerimiz için kaçış noktası olan bu alanımız, yaz dönemlerinde hizmet verir kış dönemlerinde ise kapalıdır.



Odyssey Club / Marrakech Club

Çarşamba, Cuma ve cumartesi günleri hizmet verir. Yaz dönemlerinde Odyssey Club hizmet verirken, kış dönemlerinde ise Marrakech Club olarak hizmet vermektedir. Bazı sezon dönemlerinde açılmama kararı alınabilir.

Rezervasyon Numarası: **0548 899 29 99 / 39 99**



Kömür & Khephal Restaurant

Hem yaz hem kış dönemlerinde hizmet veren A'la Carte restoranlarımız Kıbrıs'ın en çok tercih edilen restoranı olmuştur. Tarihi İngiliz Kolonisi sarı taş binada hizmet veren Kömür özel olarak hazırlanan et ve kebab servisi sunmaktadır. Khephal restoranımızda ise lezzetli meze ve balık çeşitleri sunulmaktadır. Rezervasyon Numarası: **0548 830 32 22**



Kid's Planet

Bella Marin giriş alanında yer alan Çocuk kulübümüz 0-12 yaş grubu çocuklar için hizmet vermektedir.



Bella Garden

Konser, düğün vb. etkinliklerimizin yapıldığı çim alanımızdır.



MİSAFİR İLETİŞİM STANDARTLARIMIZ

Misafirsiz bir otel düşünülemez. Misafirlerimize hizmet, işimizin ana noktasıdır. Misafirlerimizle direkt iletişimde olmayan çalışanlarımız da bizler için dahili misafirlerdir. Beş yıldızlı otelde çalıştığımızın bilincinde olarak tüm misafirlerimizin bu doğrultudaki beklentilerini en yüksek hizmet standartlarında karşılamamız beklenmektedir. Aşağıda belirtilen tüm standartlara görev dağılımı gözetmeksizin tüm çalışanlarımızın uyması beklenir. Yöneticilerimiz bu konularda çalışanlarımızı yönlendirmekle sorumludur

Misafirlerimizle Başarılı İletişim Kurabilmek İçin;

- Misafirlerimize Bey / Hanım olarak hitap edilir.
- Misafirimizin ismini öğrenerek hitap etmek ise bizlere daha fazla avantaj sağlayacaktır.
- Her zaman ilk iletişim dilimiz olan beden dilimizi pozitif olarak kullanır, gülümseyerek konuşur ve hizmet ederiz.
- Mutlaka misafirlerimizin ilettiği noktaları unutmamak için not alırız. Bu durum özellikle başka birimlere bilgi aktarımını eksiksiz yapmak için önemlidir.
- Kurumsal imaj kurallarımıza eksiksiz uyarız / Yönetmeliklerimize uygun temiz, ütülü kıyafetlerimiz olur ve isimliklerimiz okunur şekilde kıyafetlerimizde bulunur.
- Kişisel bakımımız her zaman kurallarımıza uygun olur. (sakal tıraşı, temizlik kurallarımız vb.)
- Misafir memnuniyetini arttırmak ve bizleri tekrar tercih etmesini sağlamak için hizmet içi eğitimlerde ve departman içi eğitimlerimizdeki kurallara mutlaka uyarız.
- Misafirimize gereksiz ve fazla açıklamalarda bulunmayız.
- Misafirlerimize verdiğimiz sözleri mutlaka yerine getiririz.
- Çözemeyeceğimiz bir durumu en kısa zamanda üst amirimize bilgilendiririz.
- Telefonla iletişim kuran çalışanlarımız telefonu üçüncü çalıştan önce açar ve telefon mesajlarını aynı gün içinde cevaplar.
- Misafirimizin bize yaklaştığını **15 adım** öncesinden fark eder, göz teması kurarak, gülümseyerek karşılarız.
- Misafirimiz bizim alanımıza girdiğinde (Bu yaklaşık bizimle **5 adım mesafesidir**) mümkünse ismiyle kendi dilinde ya da konuştuğu dili bilmiyorsak Türkçe günün saatine göre (Günaydın, İyi Günler, İyi Akşamlar, İyi Geceler) selamlarız.
- Eğer meşgulsek bekleyen misafirlerimize onları gördüğümüzü ve ilgileneceğimizi beden dilimizle (göz temasıyla) bize yaklaşmaları durumunda ise sözlü olarak kendilerine en kısa sürede yardımcı olacağımızı söyleriz.
- Asla misafirlerimiz işaret edilerek gösterilmez.
- Misafirlerimizi isimleri, oda numaraları kimse ile paylaşılmaz. Diğer misafirlerimizin duyacağı şekilde yüksek sesle söylenmez.
- Misafirlerimize her zaman kapıları, asansörü açarız ve tutarız.
- Misafir alanlarında asla gruplar halinde toplanmaz ve çalışma arkadaşlarımızla tartışmayız.
- Misafirlerle fazla konuşmaktan kaçınılırız.
- Eğer Misafirimiz hizmet aldığı yiyecek / içecekten memnun olmaz ise hemen değiştirilir. Amirlerimize bilgi veririz.



MİSAFİR İLETİŞİM STANDARTLARIMIZ

- Misafir alanlarında olumsuz beden dili mesajları vermeyiz (Elini cebine koyarak yürüme, kollarını bağlama vb.)
- Mesai saatleri içinde yanımızda cep telefonu bulundurmuyoruz. Acil durumlarda yöneticilerden izin isteyerek görüşme yaparız.
- Misafir veya yönetici çocuklarına dokunulmaz.
- Misafirlerimize “rica ederim” değil. “Biz teşekkür ederiz” “Ben teşekkür ederim” cümlelerinden birini kullanırız.
- Şahsi sorunlarımız ve kişisel bilgilerimizi misafirlerle paylaşmayız.
- Misafirlerimizle aramızda her zaman 1 m mesafe bulunur. Fazla yakınlaşmanın misafirimizi rahatsız edeceğini biliriz.

Misafirlerimizle Başarılı İletişim Kurabilmek İçin;

- Konuşma süresince misafirimize en az iki defa ismiyle hitap ederiz.
- Misafirimizin istek ve ihtiyaçlarını dinlerken “Memnuniyetle” ifadesini kullanarak yanıt veririz.
- Doğru anlayıp anlamadığımızı kontrol etmek için anahtar noktaları (misafir isteklerini) tekrarlayarak misafirimizin teyidini alırız.
- Misafirimizin isteğini derhal yerine getiremiyorsak, konu bizim bilgi alanımızda değilse ve başkası sorunla ilgilenecekse ilgili kişiyle hemen irtibat kurar ya da kurulmasını sağlarız. Misafirimize konuyla ilgili bilgi veririz.
- Misafire belirttiğimiz hizmet zamanında bir gecikme olacaksa misafirimize konu ile ilgili mutlaka bilgi veririz. Bu süreçte gereksiz ayrıntı vermekten kaçınılırız.
- Otelde bulunan bir mekanla ilgili bize yön sorulduğunda, ilk birkaç adımı misafirimizle birlikte adım atarak misafirimize gideceği yere kadar eşlik ederiz.





GİYİM-KUŞAM PRENSİPLERİMİZ

Otelimizde geçerli giyim-kuşam prensipleri aşağıda belirtilen kurallarla sınırlandırılmıştır. Misafirlerimizin Otelimiz ile ilgili izlenimleri büyük ölçüde bizlerin dış görünüşüne bağlıdır. Giysilerinize ve görünüşünüze özen göstermeli ve dikkat etmelisiniz. Tüm çalışanlarımız her zaman profesyonel ve bakımlı olmalıdır.

Tüm çalışanlarımız için

- Yönetici pozisyonunda çalışan ve üniforma giymeyen tüm çalışanlarımız profesyonel giyim kurallarına uymalıdır.
- Profesyonel giyim tarzı Bayan yöneticiler için etek, pantolon, kumaş gömlek, ceket bay yöneticiler için kumaş pantolon, gömlek ve ceketten oluşur.
- Bayan yöneticiler çok canlı ve parlak renklerden kaçınmalıdır.
- Bay yönetici takımlarında önerilen renkler lacivert, gri, füme siyah kravatlarda önerilen renkler ise mavi, bordo, gri, lacivert, kahverengi, koyu yeşildir. Gömlek renkleri ise beyazdır.
- İdari ofislerde stajyerlik yapan öğrenciler, staj süresi boyunca beyaz gömlek, siyah etek / pantolon giymelidir.
- Kot ve kot benzeri, şeffaf veya üste yapışan giysiler giyilemez.
- Yüzde piercing olmamalıdır.
- Vardiya bitiminde üniformalar herhangi bir nedenle alınmaz yada üniformayla otelden çıkış yapılamaz.
- Üniformaların bakımı Otel tarafından yapılır.
- Üniformalar her zaman temiz ve kusursuz olmalıdır. Çalışma esnasında, üniformaların leke olması, kirlenmesi veya zarara uğraması durumunda derhal değiştirilmelidir.
- Üniformalarda eksik düğme, sarkan iplik olmamalı ve ceplerimizde sadece gerekli eşyaları taşımamızdır.
- Profesyonel görünümlü bir saat takılabilir.
- Sade bir alyans takılabilir.
- Tırnaklar her zaman temiz ve bakımlı olmalıdır.
- Üniformalarınız üzerinde kişisel eşyalar (cep telefonu, kişisel para vb.) bulundurulamaz.
- Her gün duş alınması, deodorant kullanılması ve dişlerin yemeklerden sonra fırçalanması gereklidir.
- Tuvaletten çıkınca; kirli yüzeylere, çığ veya artık besinlere dokununca, deriyi kaşıdıktan sonra sigara içtikten sonra ve kirli yüzeylerin temizliği sonrası eller mutlaka yıkanmalıdır.
- Hafif kokulu parfümler tercih edilmelidir.
- İsimlikler üniformamızın bir parçasıdır. İsimliklerinizi, kalp hizasının biraz üstüne gelecek şekilde sol tarafa takılmalıdır. Temiz ve okunaklı olmalıdır. İsimliklerin kaybedilmesi durumunda 100 TL (gelecekte başka bir tutar olabilir) karşılığında yenisi İnsan Kaynakları Departmanı'ndan alınmalıdır.
- Operasyon süreçlerini yöneten tüm çalışanların isimlik takması zorunludur.
- Zarar gören isimlikler İnsan Kaynakları Müdürlüğünden değiştirilebilir. İsimliğin olmaması veya bulunamaması durumunda hemen İnsan Kaynaklarına başvurulur.
- Her çalışan kendi ayakkabısının temizliğinden, boyasından ve onarımından sorumludur.



İNSAN KAYNAKLARI UYGULAMAMIZ

Kadın çalışanlarımız için

- Saçlar her zaman temiz, derli toplu ve taranmış olmalıdır.
- Saçlar her zaman toplanmak zorundadır ve yüzü açık bırakacak şekilde toplanmalıdır.
- Saç bandı, tarak ve tokalar saç rengi ile uyumlu olmalıdır.
- Doğal görünmek kaydıyla saç boyası kullanılabilir.
- Saçın daha düzgün görünmesini sağlamak için saç spreyi ve jöle kullanılabilir, ancak aşırı kullanımından kaçınılmalıdır.
- Hijyenik nedenlerle, mutfak çalışanlarımızın başlık ya da saç filesi takması zorunludur.
- Yemek servisinin gereklerinden dolayı, saçları omuz hizasında ya da daha uzun olan kadın garsonların saçlarını toplamaları gerekmektedir.
- Çalışma saatleri içinde dış görünümün tamamlayıcısı olarak profesyonel ölçülerde aşırıya kaçmayacak şekilde makyaj yapılabilir. Mutfak çalışanları makyaj yapmamalıdır.
- Kadın çalışanlarımız halka ve sallantılı küpeler takamaz. Bayan mutfak çalışanlarının takı kullanması yasaktır.
- Kadın çalışanlarımız doğal ten rengine çok yakın renkte ojeler ve french manikür kullanmalıdır. Mutfak çalışanlarımız tırnak boyası kullanamaz.
- Yarım cilalı ve boyası çıkmış ojeler hemen yenilenmelidir.
- Etekli üniforma giyen bayan çalışanlarımız her zaman açık ten rengi çorap giymelidir.
- Çalışma sırasında giyilmesi gereken ayakkabılar, doku; deri veya suni deri. topuk yüksekliği; en fazla 7 cm. Ucu ve arkası kapalı, koyu renkli ayakkabılar tercih edilmelidir.
- Mutfak çalışanları için özel terlikler otel tarafından temin edilmektedir.

Erkek çalışanlarımız için

- Saçlar her zaman temiz ve kısa olmalıdır.
- Saçın daha düzgün görünmesini sağlamak için saç spreyi ve jöle kullanılabilir, ancak aşırı kullanımından kaçınılmalıdır.
- Günlük tıraş olunmalıdır. Değişik saç ve sakal (kirli sakal, bıyık vs.) yapılamaz.
- Erkek çalışanlarımız küpe, kolye ve bileklik türü takılar kullanamaz.
- Mutfak çalışanları takı kullanamaz.
- Her zaman temiz çorap giyilmeli ve günlük olarak değiştirilmeli koyu renk çorap tercih edilmelidir.
- Çalışma sırasında giyilmesi gereken ayakkabılar, doku; deri veya suni deri. Renk; siyah, koyu lacivert. Model; kapalı
- Mutfak çalışanları için özel terlikler otel tarafından temin edilmektedir.





SEÇME VE YERLEŞTİRME

Lord's Palace Hotel işe alımlarında dil, din, ırk, deri rengi cinsiyet, yaş, ulusal köken, soy, bedensel özürlü olup olmama, medeni hal, sağlık durumu ve yerel yasalar ile yasaklanmış daha değişik hususlar gözetmeden ve ayrıcalık tanımadan işin gerektirdiği yetkinlik ve özelliklere sahip kişilere eşit fırsat sağlamak temel politikamızdır. Otelimizin temel yetkinliklerine dayanan işe alım sistemimizde açık pozisyonlarımızı, otelimizin vizyonu, misyonu hedef ve kültürüne uygun temel yetkinliklere göre seçilmiş en uygun adayla doldurmak temel prensibimizdir.

Yeni çalışan, ilgili bölüm yöneticisi tarafından İnsan Kaynakları bölümüne iletilir. İnsan Kaynakları bölümü tarafından bütçe kontrolü yapılır ve bütçe dışı pozisyonlar Genel Müdür onayına sunulur. Bütçe kontrolü yapıldıktan sonra Eğitim Birimi tarafından referans kontrolleri gerçekleştirilir ve görüşme yapılır. Referans kontrolleri yapılmadan hiçbir çalışan işe başlayamaz. Gerekir ise referans kontrolleri adayın çalıştığını belirttiği iş yerleri aranarak gerçekleştirilir.

Ofis veya Yönetici pozisyonlarında aday arama süreci Eğitim Birimi tarafından web, sosyal medya kanalları ve diğer ilan yayınlama yöntemleriyle yapılır.

Adaylar ilgili bölüm yöneticisi tarafından incelenir uygun bulunan adaylar İnsan Kaynakları ve Bölüm Yöneticisi tarafından yüz yüze ya da online iş mülakatına alınır. Yapılan görüşmeler sonunda olumlu bulunan aday belirlenir, referans kontrolü yapıldıktan sonra Otel Yönetiminin onayına sunulur. Gerekir ise adaylara kişilik / yetenek testleri uygulanabilir.

Akraba İstihdamı

Getireceği olumsuzlukları önlemek adına aynı departman içerisinde ve özellikle de (İnsan Kaynakları, Mali İşler, Satın Alma ve Güvenlik) departmanlarında akraba istihdamına izin verilmemektedir. İstisnai durumlarda bölüm yöneticisi tarafından Genel Müdür onayı alınmalıdır.

Deneme Süresi

KKTC iş kanunlarına uygun olarak deneme süremiz 3 aydır. İşe başlayan tüm çalışanlarımız, giriş tarihinden geçerli olmak üzere üç ay deneme süresine tabidir. Deneme Süreniz boyunca iş performansınız, emniyet kayıtlarınız, dikkatliliğiniz, disiplininiz ve iş becerileriniz değerlendirmeye tabi tutulacaktır. İşe girişinizi takip eden 30-60 ve 90 gün dolmadan performansınız dikkatle değerlendirilecektir. Deneme Süresinden sonra ve istihdam edildiğiniz dönem boyunca performansınız değerlendirilmeye devam edilir.

Açık Kapı Politikamız

Lord's Palace Hotel, işyerinde ortaya çıkan sorunlarınıza çözüm bulmada size yardımcı olmayı görev bilmektedir. "Açık Kapı Süreci", adım- adım ve kolay anlaşılır talimatlar vererek, özellikle size yardımcı olmak için geliştirilmiştir. Bu sürecin her bir adımı, bir yandan sorunlara çözüm getirmek için tüm olası yolları denerken, diğer yandan iletişim kanallarını açık tutmak için geliştirilmiştir.



İNSAN KAYNAKLARI UYGULAMAMIZ

1. ADIM

İşyeri ile ilgili sorunu en yakın amiriniz ile çözmeyi deneyiniz.

2. ADIM

En yakın amirinizin bulduğu çözüm sizi tatmin etmezse veya en yakın amiriniz sorunun bir parçası ise, o zaman işyeri ile ilgili bu sorununuzu Bölüm Müdürünüze kadar uzanacak bir sıralama ile bir üst amiriniz ile çözmeyi deneyiniz.

3. ADIM

Eğer Bölüm Müdürünüz de sorunu çözemiyorsa, İnsan Kaynaklarıyla görüşünüz.

Herhangi bir zamanda Açık Kapı Sürecinin herhangi bir adımını pas geçebilir ve doğrudan İnsan Kaynakları Bölümü ile görüşebilirsiniz. İnsan Kaynakları iki tarafı da mutlak suretle dinlemekle yükümlüdür.

Fazla Mesai

Tüm çalışanlarımız, bölüm yöneticisinin talebi halinde fazla mesai yapmayı peşinen kabul eder. Bölüm yöneticisinin talebi ile yapılan fazla mesailer için İş Kanun'da belirtilen hükümler uygulanır. Fazla Mesailer Genel Müdürün onayına tabidir. Fazla mesailere onay alınmak üzere Fazla Mesai Talep Formu, ilgili bölüm yöneticisi tarafından doldurulur ve onayları tamamlandıktan sonra fazla mesai yaptırılır.

İzinler

İş Kanunu'na göre işe başladığı günden itibaren, deneme süresi de içinde olmak üzere en az bir yıl çalışan tüm çalışanlara yıllık izin verilir. Yıllık izine çıkmak isteyen çalışan yıllık izin belgesini doldurmadan ve tüm imzalar ve onay süreci tamamlanmadan yıllık izine çıkamaz. **İnsan Kaynaklarıyla çalışma izni süreleri kontrol edilmeden herhangi bir izin planlaması / uçak bileti alımı yapılamaz.** Yönetici pozisyonları yıllık izin planlarını Genel Müdür onayına sunmakla yükümlüdür.

Çalışanlara verilecek yıllık ücretli izin süresi;

- **1 yıldan 5 yıla kadar (5 yıl dahil) olanlara yılda 14 işgünü,**
- **5 yıldan fazla 15 yıldan az olanlara yılda 20 iş günü,**
- **15 yıl (dahil) ve daha fazla olanlara yılda 26 işgünü olarak verilir.**

Yıllık ücretli izin günlerinin hesabında; izin süresine rastlayan ulusal bayram, hafta tatili ve genel tatil günleri izin süresinden sayılmaz. Çalışanların yıllık ücretli izin hakkını tümüyle ilgili sene içinde kullanması esastır. İşten ayrılan çalışana, hak kazanıp kullanmadığı izin günlerine ait bedel İş Kanunu çerçevesinde ödenir.

Çalışan izin süresinin sonunda görevine başlamak zorundadır. Özürleri nedeniyle izin süresinin sonunda görevine başlamayanlar bunu derhal bağlı buldukları Yöneticisine bildirmek zorundadır. İki güne kadar olan gecikmelerde özür Genel Müdür tarafından uygun görüldüğü takdirde izin hakkından düşülür, izin hakkı yoksa işe gelmediği günler ücretsiz izinli sayılır. Geçerli özürleri olmaksızın görevine gelmeyenlere disiplin cezası uygulanmakla beraber gelmedikleri günlere ait ücretleri de ödenmez. Bunlardan üç gün ve üstü gecikenlerin Otel ile ilişkisi kesilir.



İNSAN KAYNAKLARI UYGULAMAMIZ

RESMİ TATİL VE BAYRAM GÜNLERİ

Resmi Bayramlar

23	Nisan	1 gün tatildir
01	Mayıs	1 gün tatildir
19	Mayıs	1 gün tatildir
20	Temmuz	1 gün tatildir
01	Ağustos	1 gün tatildir
30	Ağustos	1 gün tatildir
29	Ekim	1 gün tatildir
15	Kasım	1 gün tatildir

Dini Bayramlar

Ramazan Bayramı:

3,5 gün tatildir,
arefe günü saat 13:00 da başlar.

Kurban Bayramı:

4,5 gün tatildir,
arefe günü saat 13:00 da başlar.

Ücretli Mazaret İzinleri

İş Kanunu'na uygun olarak; çalışanın evlenmesi veya eşinin doğum yapması halinde: 3 gün, eşinin, çocuğunun, ana babasının ya da kardeşinin ölümü halinde 3 gün, askerlik yoklaması için 1 gün izin verilir.

Ücretsiz İzin

Tüm ücretsiz izin talepleri Genel Müdür onayına bağlıdır. Çalışanlarımıza aşağıdaki hallerde ve yazılı başvuruları üzerine belgeleme koşulu ile aşağıda belirtilen şartlarda ve sürelerde izin verilebilir. Eş ve çocukları ile ana, babasının ağır ve uzun süreli hastalığı halinde 1 aya kadar, doğum yapan çalışanın istemesi halinde doğum iznini takip eden tarihten itibaren 6 aya kadar izin verilir. Bu nedenler dışında kalan istekler Genel Müdür onayına tabi olarak işlem görecektir. Sürenin bitimine müteakip kabul edilebilecek haklı bir neden olmaksızın göreve başlamayanlar işten ayrılmış sayılır. Gerekli tüm evrak süreçleri tüm adımlarda İK tarafından takip edilir.

Hastalık İzni

Bu konudaki tüm işlemler İş Yasası ve Sosyal Sigortalar yasası hükümlerine göre yürütülür. İlgili hastaneden alınacak raporlarda, raporun (istirahat) ilk iki günlük süresi, Otel tarafından karşılanır. Kalan istirahat süresi çalışanın prim ödeme durumuna göre ilgili Sosyal Güvenlik kuruluşlarınca karşılanır. Hastalık nedeniyle işe gelemeyen çalışanın bu durumu derhal yöneticisine vardiya başlangıç saatinden en az 2 saat önce bildirmesi gereklidir. İki ve daha fazla gün işe gelmeme durumunda hastalık raporu ibraz edilmelidir.

Annelik İzni

Kadın çalışanlarımıza doğumdan önce sekiz hafta ve doğumdan sonra sekiz hafta olmak üzere verilen izindir. Ancak bu süreler doktor raporu ile arttırılabilir. Bebek 1 yaşını tamamlayana kadar her gün 1,5 saat süt izni vardır. Yine doğumdan sonraki sekiz haftanın bitiminden itibaren çalışanın yazılı talebi üzerine kendisine altı ay ücretsiz izin verilebilir.



İŞ ETİĞİ KURALLARIMIZ

Çalışan Giriş ve Çıkışı

Otelimizde çalışan tüm çalışanlarımız ve (Otelin bazı alanlarını işleten işletme çalışanları dahil) puantörlük alanımızdan giriş ve çıkış yapar. Başka alanlardan giriş ve çıkış yapmak yasaktır. Güvenlik grevlerimiz giriş ve çıkışlarda çalışanların çantalarını yasalara uygun bir şekilde arayabilir. Çalışanlarımız, bu konuda görevliye yardımcı olmakla yükümlüdür. Çalışanlar; mesai başlangıç saatinden en erken yarım saat öncesinde ve mesai bitiminden en geç yarım saat sonrasında otelde bulunabilir. Bunun haricinde çalışanlarımız Otel Yönetiminin izni olmaksızın mesai saatleri dışında otelde bulunamaz.

Çalışma Saatleri

Otelimizde haftada 40 saat çalışma yapılır. (Bu süreye, yemek süreleri ile tesise giriş ve çıkışlarda harcanan süreler dahil değildir.) Bu çalışma süresi, haftanın 6 günü değişik vardiyalarda gerçekleştirilir. Operasyon bölümlerinin haftalık vardiyaları, bölüm yöneticisi tarafından belirlenir. Ofis çalışanlarının mesaisi; hafta içi günlerde 09:00-18:00 Cmt. Günleri de 09:00-12:00 saatleri arasındadır. Ofis çalışanlarının mesaisi sabah saat 09:00 da başlamakta olduğundan, tüm ofis çalışanlarının en geç 08:45 te otele giriş yapması gerekmektedir.

Aynı şekilde operasyon bölümlerinde çalışan arkadaşlarımızın da vardiyaya başlamadan 15 dakika önce gelip, kıyafet değişimi ve kişisel bakımlarını tamamlayarak, mesai başlangıç saatinde iş kıyafetleri giyilmiş bir şekilde görev alanında amirinin vereceği göreve hazır bir şekilde bulunması esastır. **Mesai saatlerinin en verimli şekilde kullanılması esastır.**

Çalışanların; göreve izinsiz ve özürsüz geç gelmesi, zamanında gelmemeyi alışkanlık haline getirmesi ve çalışma yerini izinsiz terk etmesi yasaktır. Tüm çalışanlar, fazla çalışması gerekli olduğu hallerde görevinin başında olmakla yükümlüdür.

Hafta Tatili

Haftada 6 gün çalışmayı tamamlayan çalışan hafta tatiline hak kazanır. Hafta tatili haftanın herhangi bir günü olabilir ve bu günler iş durumuna göre değişebilir. Operasyon bölümlerinin hafta tatili, haftalık vardiya planında bölüm yöneticisi tarafından belirlenir.

Ücret ve Ödemeler

Otelimizde ödemeler, yönetimin belirlediği banka aracılığı ile yapılır. Çalışan, belirlenen banka şubesinden hesap açtırır ve ödemeleri bu hesaba yapılır. Maaşlar çalışmanın gerçekleştiği ayın son gününde ya da herhangi bir tatil gününe denk gelmesi durumunda önceden ödenir.

Personel Yemekhanesi

Çalışana günlük çalışma süresi içinde ara dinlenmelerinde ücretsiz olarak personel yemekhanesinde bir öğün yemek verilir. Ara dinlenmeleri aşağıdaki şekilde verilir ve çalışma süresinden sayılmaz.

- 4 saatten 7,5 saate kadar olan günlük çalışmada 30 dakika
- 7,5 saatten fazla olan günlük çalışmada 1 saat



İNSAN KAYNAKLARI UYGULAMAMIZ

Personel yemekhanesine ziyaretçi kabul edilmez ve üniforma giyen personelin yemekhaneye üniformalı olarak gelmesi gerekir. Yiyecek ve içecekler yemekhane dışına çıkarılamaz, çalışma alanında veya soyunma odalarında yiyip içmek yasaktır. Bölüm yöneticiniz yemek molası saatlerinizi size bildirecektir, bu saatlere uymanız gerekmektedir. Yemekhanenin çalışma saatleri, panosunda ilan edilmiştir.

İşe Geç Gelme ve Devamsızlık

Otelimizde kesintisiz hizmet verilmesi sebebiyle, çalışanlar işe geç geldiğinde veya devamsızlık yaptığında iş planında ve işlerin akışında aksama meydana gelecektir. Bu yüzden haklı bir mazeret olmaksızın işe geç gelme durumlarında, o günkü ücret çalışanın maaşından kesilir ve gerekli disiplin cezası uygulanır. Devamsızlığın sürmesi halinde İş Kanunu'nun ilgili hükümleri uygulanır.

Soyunma Odaları ve Çalışan Dolapları

Otelimizde çalışanların kullanımı için soyunma odaları olup; burada tuvalet ve duş imkânı bulunmaktadır. Soyunma odalarının temizliği Otel tarafından sağlanmaktadır. Ancak bu odaların temiz kullanılması, etrafın kirletilmemesinden, burayı kullanan çalışanlar sorumludur. Üniforma kullanan çalışanlara İnsan Kaynakları tarafından kilitli bir soyunma dolabı tahsis edilir. Dolap kilitlerinin yedek anahtarı İnsan Kaynakları bölümünde bulundurulur, anahtarın unutulması veya kaybedilmesi durumunda yedek anahtar buradan temin edilebilir.

Dolapların düzgün kullanılması, içerisinde değerli malzeme (para, takı vb.), akacak-kokacak yiyecek maddesi, patlayıcı madde, alkol veya yasaya aykırı yasak maddeler bulundurulması yasaktır. Değerli malzeme için puantörlük bölümümüzdeki emanet kasaları kullanılmalıdır. Güvenlik ve İnsan Kaynakları Müdürlükleri gerekli gördükleri durumlarda çalışan dolaplarını arama yetkisi vardır. Çalışanlarımız kendisine verilen soyunma dolabını değiştiremez, bir başkasına devredemez. Aksine hareket eden çalışanımıza disiplin cezası uygulanır.

Dinlenme Alanı

Otelimizde çalışanların çay saatlerini geçirebileceği dinlenme alanı bulunmaktadır. Çalışanlarımız, iş saatleri içinde dinlenme alanından faydalanabilirler. Sigara içen çalışanlarımızda, sigarayı otel içinde sadece bu alanda içebilirler. Otelimizin diğer çalışma alanlarındaki dinlenme alanlarında da aynı kurallar geçerlidir. İnsan Kaynakları ofisinden izin alınmadan yabancılar dinlenme alanına giremez.

Sigara İçme

Çalışanlar otel genelinde dinlenme alanında diğer çalışma alanlarında ise belirlenen bölgelerde sigara içebilir. Misafir ile doğrudan kontak kuran çalışanlar; sigara içtikten sonra oluşacak kötü kokuyu gidermek üzere dişlerini fırçalamalı ya da koku giderici nane şekeri, ağız spreyi vb. kullanmalıdır. Temizlik standartlarımıza uygun olarak küllük kullanılmalı ve yangın ihtimali yaratılmamalıdır.



İNSAN KAYNAKLARI UYGULAMAMIZ

İşyeri Telefon Kullanımı

İşyeri telefonları, özel görüşmeler için kullanılamaz. Misafirlerimizle yüz yüze kontak halinde çalışan iş arkadaşlarımız, kişisel cep telefonunu mesai saatleri içerisinde kullanamaz. Çalışanlar, işyeri telefonunu kişisel telefon numarası olarak kullanamaz. Mesai saatleri içinde çalışanlarımıza gelen acil telefonlar İnsan Kaynaklarına gece gelen acil telefonlar ise güvenlik birimine bağlanacaktır.

Sosyal İlişkiler

Sosyal ilişkiler; kahve araları, yemek molaları ve mesai saatleri sonrası ile sınırlı tutulmalıdır. Otel misafirleri ile samimiyet kurmak, kişisel bağlar yaratmak, profesyonel iş ahlakı ilkeleri ile çatıştığı için uygun değildir. Göreviniz gerektirmedikçe, diğer departmanların alanlarına girip çıkmanız ziyaret etmeniz yasaktır.

Çamaşırhane ve Kuru Temizleme

Üniforma giymesi gereken çalışanların üniformaları otelimiz tarafından ücretsiz olarak temizlenir. Belirli pozisyonlardaki çalışanlarımız; iş amaçlı kullanılan pantolon, ceket, gömlek, bluzlarının temizliklerinden belirlenen kurallar ve haklar doğrultusunda ücretsiz olarak faydalanır.

Misafir Asansörlerinin Kullanımı

Çalışanlarımızın görevi gerekmedikçe misafir asansörlerini kullanması yasaktır. Personel asansörlerini kullanmaları gerekmektedir.

Kayıp ve Buluntu Eşya

Kayıp ve bulunmuş eşya Kat Hizmetleri departmanının sorumluluğu altındadır. Kayıp / bulunmuş eşya vakit kaybetmeden Güvenlik Departmanına teslim edilir. Güvenlik departmanına teslim edilmemesi durumunda disiplin hükümleri uygulanır.

Otel Alanlarının Kullanılması

Özel bir görev söz konusu olmadığı veya Bölüm Müdürünün ya da Genel Müdür'ün izin ve onayı bulunmadığı sürece misafir odalarının bulunduğu katlara, odalara, umuma açık restoranlara, salonlara, tuvaletlere, Casino'ya veya misafirlerimize ayrılmış başka herhangi bir alana girilmez. Bazı Otel outletlerinin (kullanım belirli outletlerle sınırlandırılmıştır) kullanımı yapılmak istendiğinde Outlet izin kullanım formu doldurulup yönetici imzası, İnsan Kaynaklarının ve Otel Yönetiminin onayı ile gerçekleştirilebilir. Bu konuda ayrıntılı bilgi çalışanlarımıza Oryantasyon eğitimlerinde verilmektedir.

İşyerine Eşya Giriş ve Çıkışı

Otele ait olan hiçbir eşya, işyeri dışına çıkarılamaz. Özel sebepler haricinde, iş gereği veya tamir / bakım nedeni ile dışarıya çıkarılacak eşyalar; otelden ancak eşya çıkış formu düzenlenerek çıkarılabilir. Bu eşya geri geldiğinde yine aynı form ile girişi kaydedilir. Çalışan, kişisel eşyasını işyerine getirdiğinde Güvenlik görevlisine bu eşyaları göstererek bildirimde bulunur. Güvenlik sebebi ile çalışanın işe gelirken mümkün olduğunca az paket, eşya ve çanta ile işe gelmesi gerekmektedir.



İNSAN KAYNAKLARI UYGULAMAMIZ

Kişisel Bilgi ve Evrak

Çalışan işe girişinde İnsan Kaynaklarının belirleyeceği evrakları teslim eder ve kişisel bilgileri ile ilgili evrakları doldurur. Bu evraktaki bilgilerin değişmesi durumunda (medeni durum, tahsil durumu, kurs vb.) bunları İK bölümüne bildirmekle yükümlüdür.

Sağlık Uygulaması

KKTC iş yasalarına göre çalışacak yabancı (Türk çalışanlar dahil) tüm çalışanların belirlenen dönemlerde İnsan Kaynaklarının yönlendirmesiyle sağlık taramasından geçmesi zorunludur. Bu tarama yapılmadan çalışma izinleri uzatılmamaktadır. Belirlenen dönemlerde bu taramaya ilave gıda ile temas eden çalışanlarımızın daha detaylı sağlık taraması yaptırması zorunludur.

Ofis Kurallarımız

Fotokopi makineleri ve yazıcıları kullanırken 2 taraflı yazdırınız. Gerekmedikçe renkli yazdırmayınız. Kullanılmayan kağıtları israfı önleyebilmek için kâğıt biriktirme alanına atınız. Misafir memnuniyetini sağlamak için telefonda konuşma standartlarımızı kullanmalıyız.

- Telefonu en fazla 3 çalışta güler yüzle cevaplamalıyız.
- Telefonu cevaplarırken Lord's Palace Hotel standartlarını kullanmalıyız.
- Misafirlere gelen her türlü bilgiyi vakit kaybetmeden kendilerine ulaştırmalıyız.
- Dış hat santral; "Günaydın / İyi günler / İyi akşamlar / Lord's Palace Hotel ben, nasıl yardımcı olabilirim?"
- Dış hat departman; "Günaydın / İyi günler / İyi akşamlar / Lord's Palace Hotel ben, nasıl yardımcı olabilirim?"
- İç hat; "Kat Hizmetleri, Ben....., nasıl yardımcı olabilirim."

Basın, medya ve sosyal paylaşım siteleri için bütün çalışanlarımız için temel kural şudur; Sosyal paylaşım sitelerinde her türlü bilgi, yazı, fotoğraf ve benzeri verileri basınla paylaşarak, çalıştığınız kurumun politikasını ihlal ederseniz bu davranışınız disiplin uygulamaları ile sonuçlanabilir.

İletişim

Otelimizde pazartesi, çarşamba ve cuma günleri saat 09:30'da Genel Müdürün yönetiminde tüm departman yöneticilerinin katılımıyla iletişim toplantıları yapılır. Bu toplantıların amacı; haftalık gerçekleşen ve planlanan konularla ilgili bölüm yöneticilerinin bilgilendirilmesidir. Çalışanlarımızın görüşlerini almak üzere ayrıca çalışma alanımızda Öneri / Şikâyet kutusu bulunmaktadır. Bu kutu belirli aralıklarla Güvenlik ve İK nezdinde açılarak, çalışanlarımızca talep edilen iyileştirmeler Otel Yönetimiyle paylaşılmaktadır. Ayrıca otelimizde iletişimin üst seviyede tutulması amacıyla yine personel giriş alanımızda iletişim panomuz bulunmaktadır.

Misafirlerden Gelen Hediyeler

Otel ve Casino misafirlerimizden hediye niteliğinde Casino chipleri, sigara ve alkol vb. hediyeler kabul edilmez ve talep edilmez. Misafirlerin getirebileceği belirli hediyeler mutlaka kayıp hasar birimine kaydedilir. Yapılan incelemede herhangi bir çıkar ilişkisi tespit edilmezse ilgili hediye çalışana teslim edilir.

İş Avansı

Çalışanlarımız acil ve istisnai durumlarda deneme süresi bitiminde ücretinin çalıştığı süreyle orantılı bölümünü talep edebilir. Talep dönemleri her ayın 15 dir.



İŞ DİSİPLİNİ

Disiplin politikamız; tüm çalışanlarımızın haklarını koruyarak otelimizin başarıya ulaşmasına katkı sağlayacak şekilde hazırlanmıştır. Otelimizde bu kurallarımızın ihlal edilmesi durumunda disiplin soruşturması yapılmaktadır. İşe girişinizden itibaren bu kurallarımızı iyice öğrenip anlamamız oldukça önemlidir.

Kurallara uyulmadığı ve beklenen performans standartlarının altına düşüldüğü taktirde, bu durumun düzeltilmesi amacıyla disiplin adımlarının uygulanması gerekir. Otel yönetimi, oluşan duruma bağlı olarak sözlü veya yazılı uyarı içeren disiplin işlemleri uygulayabilecektir. Yönetmelikte belirtilen durumlarda ilgili çalışandan yazılı savunma alınmadan disiplin uygulaması yapılmaz.

Aşağıda söz edilen maddelerin bir veya birkaçının ihlal edilmesi durumunda disiplin soruşturması başlatılır.

- Sıfat, vasıf ve lâkap yakıştıрма, küçük düşürücü, itibar kırıcı, utandırıcı, yüz kızartıcı lekeleyici ve tahkir edici sözler sarf etme
- Küçük düşürücü, itibar kırıcı, utandırıcı ve yüz kızartıcı posterler, fotoğraflar, kartonlar, çizimler, resimler veya el-kol ya da kaş-göz hareketleri ile görsel taciz,
- Saldırganlık, taciz, gereksiz veya istenmeyen dokunma, temas veya işiniz icabı yapmanız gereken bir hareketin engellenmesi veya bloke edilmesi gibi fiziksel tacizde bulunmak,
- İşinizi muhafaza edebilmeniz veya bir başkasının işini kaybetmesini önlemek için cinsel taleplere cevap verilmesini sağlamak amacıyla tehdit etme ya da taleplerde bulunma yahut cinsel taleplerin yerine getirilmesi karşılığında iş avantajları ve istifadeleri vaat etme,
- Tacizin rapor edilmesi veya rapor etmekle tehdit edilmesi halinde mukabelede bulunmak veya öç almak ya da bununla tehdit etmek.
- Görevi yerine getirirken gereken dikkat ve özeni göstermemek,
- Elindeki işi istenen zamanda bitirmemek,
- Göreve mazeretsiz ve izinsiz olarak geç gelmek ve/veya erken ayrılmak.
- Çalışma arkadaşlarına karşı kaba, saygısız, nezaketsiz ve ağırbaşlılığa uymayan davranışlarda bulunmak,
- Görevinin gerektirdiği davranış ve giyim kurallarına uymamak.
- Bakımsız ve/ya tıraşsız işe gelmek,
- Sivil kıyafeti ile otel içinde dolaşmak,
- Görevi olmadığı halde girilmesi ve oturulması yasak yerlere girmek ve oturmak.
- Giriş ve çıkışlara ayrılmış kapılar haricindeki yerlerden işyerine girmek ve çıkmak.
- Usulüne göre başvurulması gereken makamı, geçerli bir neden olmaksızın aşmak.
- İş saatinde izin almadan ziyaretçi kabul etmek.
- Mevzuata uygun olarak Genel Müdürlükçe veya resmi makamlarca istenen bilgileri geçerli bir neden olmaksızın zamanında vermemek.
- Personele ayrılan otopark alanının dışındaki bir yere park etmek.
- Misafirlere ayrılmış mekanlarda izinsiz olarak bulunmak.
- İzinsiz olarak fazla mesai yapmak ya da talep edilen fazla mesai çalışmasını reddetmek.
- Herhangi bir yöneticiye karşı itaatsizlik, ya da kasıtlı olarak saygısızlık göstermek,



- Verilen bir talimata uymamak ya da belirlenen bir iş ya da görevi gereğince yerine getirmemek.
- Çalışanlar ve/veya otel misafiri ile ilgili olarak bir kaza meydana gelmesi halinde, söz konusu kazayı en geç 24 saat içinde rapor etmemek.
- Otelin araçlarını kullanırken trafik ihlallerinde bulunarak ceza almak.
- İş başındayken oyalanmak ya da uyumak.
- Yemek saatleri ve belirlenen alanlar dışında yemek yemek, sigara içmek, atıştırmak veya sakız çiğnemek.
- İşe giriş çıkışlarda düzenli olarak imza atmamak.
- Departmanınızdan ya da çalışma alanından ayrılmak, izin almaksızın başka bir çalışma alanında bulunmak.
- Otel misafir odalarını, tuvaletleri, misafir tesislerini, otel telefonlarını veya otel anahtarlarını izinsiz olarak kullanmak.
- Genel Müdür' den izin almaksızın Lord's Palace Hotel'i temsilen eğitim, sempozyum, konferans vb. platformlarda açıklama, sunum veya konuşma yapmak.
- İşe gelmeyeceğini telefonla bildirmeksizin gelmemek.
- Otel ile iş yapan herhangi bir tedarikçiden ya da misafirden işlerin normal akışı esnasında alınan bahşiş dışında herhangi bir hediye almak para talep etmek.
- Şikâyet ve ihbarları gereğince ilgili mercilere bildirmemek.
- Görev sırasında gerekli, dikkat ve özeni göstermemekten dolayı şirketi maddi veya manevi zarara uğratmak.
- Otel içinde alkol, uyuşturucu ve bunun gibi başka yasadışı maddeleri taşımak. Satmak, dağıtmak yâda kullanmak veya işe alkol, uyuşturucu veya başka yasadışı maddenin etkisi altında gelmek. (Bu kural çalışanın görevini emniyetli bir şekilde yerine getirmesini engelleyecek reçeteli veya reçetesiz her türlü ilacın kullanımını da kapsamaktadır.)
- Şirketi zarara sokan bir yolsuzluğu veya usulsüz işlemi bildiği halde haber vermemek.
- Alım satım işlerine hile karıştırma, kaçakçılık yapmak, yapanlara yardım etmek.
- Otel, misafirleri, çalışanları veya satıcılara ait malları veya görevi gereği kendisine veya kontrolüne verilmiş para, eşya, şirket aracı vb. satmak, çalmak, şahsi menfaatler için kiraya vermek, verdirmek, özel işlerde kullanmak, zimmetine geçirmek.
- Otel, misafirleri, çalışanları veya satıcılara ait herhangi bir eşyayı büyük hasara uğratmak, izinsizce yerinden almak, saklamak, başka bir yere taşımak veya kullanmak.
- Personel zaman kayıtları, iş programları, maaş kayıtları ya da istihdam başvuruları üzerinde herhangi bir sahtecilik yapmak, değiştirmek veya işe alınmadan önce yanlış ya da yanıltıcı bilgi vermek veya istenilen bilgileri kasıtlı olarak atlamak.
- Vardiya başında veya sonunda başka bir çalışan yerine imza atmak veya başka bir çalışanın sizin yerine imza atmasını istemek.
- İş ahlakına ve genel ahlaka aykırı bulunan veya oteli kamu gözünde utanç verici duruma sokan davranışlarda bulunmak. Kişilerden ahlak dışı ricalarda bulunmak ya da bu tip davranışlardan herhangi birisine yardım ya da iştirak etmek.
- Diğer çalışanlara, yöneticilere, misafirlere ya da herhangi birisine karşı saygısız, kaba, küfürlü ya da aşağılayıcı bir dil kullanmak veya çirkin bir davranış sergilemek.



İNSAN KAYNAKLARI UYGULAMAMIZ

- Otel misafirlerinden bahşış istemek ya da verilen bahşışın miktarı hakkında yorumda bulunmak. Otel misafirinin faturasına bahşış eklemek.
- Başka çalışanlara, medyaya, şirketlere veya acentelere otel ya da şirket ile ilgili gizli herhangi bir bilgi vermek ya da herhangi bir gizli bilgiyi otel misafirleri ile veya otel misafirlerinin kulak misafiri olabileceği umuma açık mekanlarda tartışmak.
- Zaruri durumların dışında (vefat, sağlık) planlanmış eğitimlere katılmamak.
- Doktor ve hastaneden alınan sağlık raporlarını kötü niyetle kullanmak.
- Otel misafirlerinin faturaları ile ilgili prosedürleri gereğince yerine getirmemek veya misafirlerin faturaları ile ilgili işlem ve hesaplarda açıklanamayan tutarsızlıkların bulunması.
- Otel adını kullanarak, herhangi bir siyasi, ticari veya dini oluşumun içerisinde yer almak.
- Gereken izinleri almaksızın otel dışına herhangi bir eşya çıkarma teşebbüsünde bulunmak yanında bulunan paketin ya da çantanın muhteviyatını göstermeyi reddetmek,
- Otel tarafından özel olarak izin verilmediği sürece, otel tesislerinde para toplamak, piyango bileti ya da mal satmak, herhangi bir bağıştta bulunulmasını rica etmek, iddia- betting türü oyunlar oynamak ya da benzer başka para toplama faaliyetinde bulunmak.
- İşe düzenli devamsızlık yapmak ya da geç kalmak.
- Otel tesislerinde kumar oynamak veya kumar ya da bahis etkinliklerine iştirak etmek.
- Otel tesislerinde ticari, politik veya dini amaçlı tanıtım yapmak.
- Çalışanların kendilerine veya yakınlarına çıkar sağlama anlamına gelecek her türlü eylem veya davranışta bulunmak.
- Yukarıda sayılmayan ve K.K.T.C İş Yasası 15. maddesinde belirtilen fiil ve davranışlarda bulunma.

İş Sağlığı ve Güvenliği Uygulamaları

Tüm çalışanlar; belirlenmiş olan ve işe giriş sırasında okuduktan sonra imzalanarak kabul edilen İş Sağlığı ve Güvenliği Talimatı kurallarına uymakla yükümlüdür. İş güvenliği ve sağlığı ile ilgili araç ve gereçleri kullanmak, iş elbiselerini ve koruyucu donanımı giymek bu kapsamda değerlendirilir. İlgili birim çalışanları, "temizlik ve hijyen" kurallarına azami özen göstermekle yükümlüdür. Otelimizde İş Sağlığı ve Güvenliği uygulamaları aktif olarak gerçekleştirilmekte, düzenli aralıklarla İş Sağlığı ve Güvenliği Kurul toplantıları yapılmaktadır. Bu toplantılara İş sağlığı Uzmanı, Otel Yönetimi ve Departman Müdürleri, Çalışan Temsilcileri katılmaktadır.

Lord's Palace Hotel de kazaların nedenlerini tespit ederek tekrarlanmasını engellemek ana kuraldır. İlgili birim bu doğrultuda Risk analizlerini gerçekleştirir ve Otel Yönetimine raporlar. İş kazası; iş yerinde veya işin yürütülmesi sırasında meydana gelen olaylardır. Ramak kala; Yaralanmaya, sağlığın bozulmasına sebep olmadan gerçekleşen olaydır. Otelimizde de tehlike ve ramak kala bilgilendirme kutusuyla çalışanlarımızın bu konudaki dikkatleri arttırılmaya çalışılmakta, düzenli aralıklarla konu ile ilgili bilgilendirme toplantıları yapılmaktadır.



Çalışanların yetki ve sorumlulukları; Tüm olay, kaza ve yaralanmaları derhal bölüm yöneticisine ve Güvenlik bölümüne bildirmek, görevliler tarafından söylenenleri uygulamak, tüm tehlikeli durumları yöneticilerine bildirmek ve İş Sağlığı ve Güvenliği kuruluna kazaların önlenmesi için yardımcı olmak ve İş Sağlığı Uzmanı tarafından verilecek olan eğitimlere aktif olarak katılım göstermek ve belirtilen tüm güvenlik kurallarına uygun olarak çalışmak.

Her türlü iş kazasını, kazanın büyüklüğüne ve kapsamına bakmaksızın derhal yöneticinize ve güvenliğe bildirilmesini sağlamak ilgili birim yönetiminin sorumluluğunda olup, çalışanlarımız her türlü durumu hemen haber vermekle yükümlüdür.

Güvenlik birimimiz gerekli durumlarda çalışanlarımıza eşlik ederek hastaneye yönlendirir. Kazaların rapor edilmemesinin bir disiplin suçu teşkil edeceği, yasal imkanlardan faydalanmanızda zorluklar ortaya çıkmasına neden olabileceği unutulmamalıdır. Otelimizde gelişmiş bir alarm sistemi olmakla beraber, yangın gibi olayları gördüğü anda çalışanlarımız gerekli kişilere haber vermekle yükümlüdür, duyarsız kalmak kabul edilemez. Hiçbir çalışan görevli ve yetkili olmadığı halde makine, donanım, fiziksel ve bilgisayar ortamındaki bilgileri karıştıramaz / bozamaz.

Eğitim ve Geliştirme Faaliyetlerimiz

İşe yeni başlayan çalışanlarımız Otel' deki ilk günlerinde ilgili departmanların iç eğitimleri tarafından Oryantasyon eğitimini alır. Bu eğitimde çalışanlarımıza; Otelimizin değerleri ve felsefesi tanıtılacak, diğer Otel çalışanlarıyla tanıştırılarak hem Lord's Palace Hotel hakkında hem de çalışanlarımızın Otel'deki görevleri hakkında tüm kural ve süreçler anlatılacaktır.

İşe girişinizi takip eden bir sonraki hafta ise Eğitim Müdürümüz tarafından Oryantasyon Eğitimi verilecektir. İşteki ilk 15 (on beş) gün, "Oryantasyon Dönemi" olarak adlandırılır. Bu süre zarfında çalışanlarımıza pozisyonunuzla ilgili olarak teknik / beceri / davranış eğitimleri verilecek ayrıca yıl boyunca ilan edilecek eğitimlere katılımlarınız beklenecektir.

Oryantasyon eğitimleri Genel Müdür dahil tüm çalışanlara verilir.

Oryantasyon eğitiminiz dışında gerek iç eğitimlerimiz gerekse Eğitim Müdürünüz tarafından belirlenen yıllık planlar doğrultusunda eğitimler düzenlenecek sizlerin de bu eğitimlere katılmanız beklenecektir. Bu eğitimlere ayrıca yasal zorunluluğu olan eğitimlerde dahil olacaktır. Tüm eğitimlerimizin amacı; yüksek hizmet standartlarına ulaşarak tüm çalışanlarımıza eğitim ve gelişimleri için eşit olanak ve fırsat sağlayarak yerine getirdiği ve ileride yerine getireceği görevle ilgili bilgi ve beceri düzeyini artırmaktır.





İNSAN KAYNAKLARI UYGULAMAMIZ

Lord's Palace Hotel 'deki performansınızı bilmenizin sizin için önemli olduğu kanısındayız. Oryantasyon Döneminizden sonra düzenli olarak değerlendirmeye tabi tutulacaksınız. Amiriniz, 6 ayda bir sizin hakkınızda yazılı bir Performans Değerlendirme Raporu hazırlayacaktır. Performans Değerlendirmeniz sizinle görüşülecektir ve dosyanızın bir parçasını oluşturacaktır. Bu görüşmeler sırasında çalışma hedeflerinizi ve kariyer amaçlarınızı amiriniz ile tartışma imkânı bulacaksınız.

Performans değerlendirme sistemimiz şu hedeflere yönelik hazırlanmıştır.

- Ücret artışı, terfi, atama gibi yönetsel kararlar için temel bilgi niteliğindedir.
- Çalışanın görev tanımında belirlenen standartlara ne ölçüde yaklaştığına dair bilgi sağlar.
- Çalışanın ürettiği katma değeri ortaya çıkarır.
- İşlerin kimin tarafından yapılabileceği daha doğru şekilde tespit edilir.
- Yöneticiyle çalışan arasındaki etkileşimi arttırır. Bireysel hedeflerin taraflarca bilinmesini sağlar

Ödüllendirme ve Motivasyon Uygulaması

Lord's Palace Hotel de bireysel olarak katkı ve hizmetlerde bulunan çalışanlarımız takdim edip onurlandırılır. Ayrıca çalışanlarımızın evlilik, eşlerinin ve kendisinin doğum yapması durumunda destek olabilmek için destek ödemesinde bulunulur. (750 TL bu tutar ileride değişebilir.) Her gün çalışanlarımızın doğum günleri takip edilip kutlanır.

Ayın personeli uygulamasıyla belirlenen kriterlere göre her ay departmanlardan gelen öneriler doğrultusunda ayın çalışanları seçilir ve ödüllendirilir. (Birinci 500 TL, İkinci 300 TL bu tutar ileride değiştirilebilir)

Yönetim kademesindeki çalışanların doğum günü kutlamalarının yanı sıra Otel Yönetim katında doğum günü organizasyonu yapılır.

İş Sözleşmesinin Sona Ermesi

İstifa eden çalışanın bağlı olduğu Yöneticisi son çalışma tarihini çalışana paylaşarak çalışandan yazılı istifa dilekçesini alır ve kendi ıslak imzasını da eklediği bu dilekçeyi İnsan Kaynaklarına iletir. İnsan kaynakları çalışanın son iş gününden sonraki günde çalışanın hak ve alacakları ile ilgili bilgileri içeren çıkış belgelerini çalışana imzalatır. Gerekli onayları tamamlar. Ayrılmadan önce çıkış işlemlerini tamamlayıp üniforma, soyunma dolabı, lojman teslim vb. işlemlerinin yapılması gerekmektedir.

Yasal ihbar süreleri aşağıda belirtilmiştir.

- 6 aydan az çalışmış çalışanlar için **1 hafta**
- 6 aydan 1 yıla kadar çalışmış çalışan için **3 hafta**
- 1 yıldan 2 yıla kadar çalışmış çalışan için **4 hafta**
- 2 yıldan 5 yıla kadar çalışmış çalışan için **5 hafta**
- Beş yıldan fazla olanlar için **6 haftadır.**



İNSAN KAYNAKLARI UYGULAMAMIZ

Çıkış Mülakatı

Eğitim Birimi tarafından kendi isteği ile istifa eden tüm çalışanlarla çıkış mülakatı yapılır ve kayıt altına alınır.

Çıkış mülakatının amacı, mümkün olduğunca çalışanın ayrılma nedenlerini araştırarak çalışma ortamından kaynaklanan şart ve koşulların nasıl daha iyi bir hale getirilebileceği konusunda fikir edinmek ve bunu Otel Yönetimine sunmaktır.

Sosyal Sorumluluk Çalışmalarımız

Lord's Palace Hotel çalışma prensiplerimize uygun olarak, "Dünya'ya hizmet etmek." felsefemiz yaptığımız tüm çalışmalarımızda dikkate aldığımız kurallarımızdan biridir. Yaptığımız işin çevresel açıdan sürdürülebilir olmasını sağlamak için çevre kuruluşlarıyla projeler geliştirilmekte ve gerek Otel içinde gerek Otel dışında organizasyonlar düzenlenmekte tüm çalışanlarımızın aktif katılımlarıyla bu organizasyonlar gerçekleştirilmekte ve yaptığımız işe değer katmaktayız.

LOJMAN KURALLARIMIZ

Lord's Palace Hotel de tüm çalışanlara lojmanlarında kalma imkânı tanınmış olup, lojmanda konaklama yapan tüm çalışanlarımızın bu kurallara uyması zorunluluktur. Lojman Yönetimi İnsan Kaynakları Departmanı Yönetiminde olup amacımız düzenli ve sağlık / hijyen kurallarına uygun olarak lojman kullanımlarının yapılmasını sağlamaktır.

- Lojmanınızın genel çevre temizliği, haftada bir defa lojman yönetimi tarafından yapılacaktır.
- Oda arkadaşınız ile nöbetleşe odalarınızın ve banyo tuvaletlerinizin temizliğini sağlamakla sorumlusunuz.
- Her personelimize birer adet yastık, battaniye, yatak çarşafı, dolap, yatak verilecektir. Tüm bu demirbaş eşyalar dikkatle ve itina ile kullanılmalı, herhangi bir zarar verilmemelidir.
- Değişik vardiyalarda çalışanlar, oda arkadaşlarını rahatsız etmemeye ve uyandırmamaya özen göstermek zorundadır.
- Lojmanda, hayvan beslemeniz kesinlikle yasaktır.
- Personelimizin arkadaş veya akrabaları gece-gündüz kesinlikle lojmanda kalmaz. Birinci derece akrabasının konaklaması izne tabi olup aksi bir hareket disiplin suçu olarak değerlendirilecektir.
- Odalarda ve dolaplarınızda kıymetli eşya veya para bulundurmamalısınız.
- Dolap ve odalarınıza yönetim tarafından verilen anahtarların dışında özel kilit ve anahtar takmanız yasaktır.
- Lojman sorumlusunun, bilgi ve onayı dışında kendinize verilen odayı değiştirmeniz kesinlikle yasaktır.
- Odalarda yere tükürmek, kirletmek, duvarlara yazı yazmak, duvar, kapı ve pencereleri kırmak, tahrip etmeniz kesinlikle yasaktır.
- Lojman sorumlunuz, lojmanda disiplini sağlamakla görevlidir. Lojman sorumlunuz aynı zamanda İnsan Kaynakları Yönetimi, tarafından verilen talimatlar doğrultusunda otele ve lojmana ait tüm malzeme ve eşyanın bakımından, ayrıca lojman yönetmeliğinin uygulanmasından sorumludur. Lojmanda kalan personel yönetmeliklere uymak zorundadır.



İNSAN KAYNAKLARI UYGULAMAMIZ

- Personelimiz, işten ayrılırken odasını ve dolabını boşaltarak anahtarını lojman sorumlusuna teslim edecektir.
- Lojmanda kullanılan su ve elektrik giderleri Otel tarafından karşılanır, ancak kişi başı aylık 100 kW Elektrik kullanım hakkı bulunmaktadır, aşan miktar dairede konaklayanlar tarafından karşılanmaktadır.
- Otel çalışanları Otele ait hiçbir malzemeyi lojmana götüremez ve lojmanda bulunan demirbaşlar başka bir lojmana taşınmaz.
- Lojmanda meydana gelebilecek herhangi bir elektrik tesisatı vb. arıza da kesinlikle müdahale edilmemesi gerekmekte olup QR kod aracılığıyla WhatsApp hattından arıza kaydı açtırılması gereklidir. OR kod lojmanlarımızdaki lojman girişinde yer almaktadır.
- ACİL durumlarda lojman amiri telefonla aranarak bilgilendirilmelidir. Telefon numaraları yine QR kod içinde ve lojman girişlerinde bulunmaktadır.
- WhatsApp kaydı yapılmadan arıza giderilmesi sadece acil durumlar için geçerlidir.
- Lojmanlarımız Güvenlik ve İnsan Kaynakları Departmanları ve denetim Ekibi tarafından düzenli olarak denetlenmekte ve bir denetim raporu hazırlanmaktadır. Denetimlerde ortaya çıkan durumlar için disiplin yönetmeliği işletilmektedir.



GÜVENLİK

Otel, her ne kadar bir güvenlik ekibi çalıştırıyor ise de bu ekibin görevini etkin bir biçimde yerine getirebilmesi ancak herkesin katkıda bulunması ile mümkündür. Çalışan olarak, misafirlerin, onların eşyalarının ve Otel'in varlıklarının korunmasından hepimiz sorumluyuz. Güvenlik çabalarımıza yardımcı olabilmemiz için uymamız gereken güvenlik standartlarımız;

- Otel odalarının kapılarını asla herhangi bir kimseye açmayınız. Eğer misafirlerimizden biri anahtarını kaybedecek olursa, ilgili misafir için güvenlik birimize haber vermeyi öneriniz.
- Hiçbir zaman herhangi bir oda anahtarını otel kayıtlarından kesin olarak tanımlayamadığınız bir Otel misafirine vermeyiniz.
- Oda anahtarlarını asla açıkta bırakmayınız. Ön Büro bankosunda (Front Desk 'de) hiçbir zaman anahtar bırakmayınız, anahtarları daima bankonun altına alınız. Ortada bırakılmış bir oda anahtarı bulursanız hemen amirinize teslim ediniz.
- Otel'de kimlerin kaldığını hiç kimseye söylemeyiniz.
- Hiçbir zaman misafirlerin isimlerini veya oda numaralarını başkalarına açıklamayınız.
- Para kasasının yanından başında hiç kimse olmadan veya kilitlemeden bir saniye bile ayrılmayınız. Kasanıza hiç kimse karışmamalıdır.
- İş çıkışında hiçbir zaman herhangi bir otel odası veya otel içindeki herhangi bir mekânın anahtarını yanınıza almayınız. Anahtarlarınızı hiçbir zaman bir başka çalışana ödünç vermeyiniz.



- Nakit parayı hiçbir zaman açıkta saymayınız veya göstermeyiniz.
- Şu anki veya daha önceki çalışanların bunların isimleri, adresleri, telefonları hakkında hiç kimseye bilgi vermeyiniz. Çalışanlar hakkında her türlü bilgi talebini İnsan Kaynakları Departmanına bildiriniz.
- Kişisel kıymetli eşyalarınızı güvenliği sağlanmamış yerlere bırakmayınız.
- Otele giren tüm ziyaretçiler, Güvenlik departmanı tarafından kontrol edilir. Otel'de bulunan ziyaretçilerde ziyaretçi kartı bulunması gerekir. Ziyaretçi kartı bulunmayan yetkisiz bir kişinin Otel de dolaştığını görür iseniz Güvenlik Departmanına bilgi veriniz.

Otelimizde herhangi bir yangın alarmını duyduğunuzda mümkün olan en kestirme yoldan Acil Toplanma Yerine gitmeniz beklenmektedir. Acil Toplanma Yerimiz Kömür Restoran Otoparkı ve Odyssey Toprak Otoparkıdır.

- Paniğe kapılmayın ve koşmayınız.
- Kullandığınız her türlü cihazı hemen kapatın.
- Hemen tahliye işlemini başlatınız.
- EXIT (Yangın çıkışı) işaretlerini takip ediniz. Soğukkanlı bir biçimde en yakın acil çıkış kapısına yürüyünüz.

Asansörleri asla kullanmayınız.

- Sivil savunma / İtfaiye ekipleri tarafından izin verilmediği sürece tekrar otele girmeyiniz.

Otelde meydana gelebilecek acil durumlarda dec telefonu olmayan çalışanlarımız acil olarak otel telefonlarından (0 tuşu) santrali aramalıdır. Telefona çıkan operatöre şu bilgiler verilmelidir.1-İsminiz2-acil durum tipi 3- Bulduğunuz yer.

Dec telefon / cep telefonu olan çalışanlarımız vakit kaybetmeden hemen Güvenlik birimine haberdar etmelidir. Acil durumlara ilgili her türlü çağrı derhal Genel Müdüre bildirilmelidir.

Uygun eğitime sahip olanlar dışında hiç kimse Otel misafirine / çalışanına İlk yardım yapamaz.

