



CẨM NANG NHÂN VIÊN

MỤC LỤC

THƯ CỦA CHỦ TỊCH HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ	5
GIỚI THIỆU VỀ ELEGANCE HOSPITALITY GROUP (EHG)	6
1. Lịch sử hình thành và phát triển _____	6
2. Các khách sạn thuộc hệ thống EHG _____	7
3. Sơ đồ tổ chức của tập đoàn _____	10
4. Tâm nhìn và mục tiêu phát triển _____	11
5. Giá trị cốt lõi _____	11
6. Văn hóa _____	12
7. Các thương hiệu thuộc EHG _____	12
NỘI QUY CÔNG TY	13
CHƯƠNG I: NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG	13
CHƯƠNG II: TUYỂN DỤNG VÀ HỢP ĐỒNG LAO ĐỘNG	14
1. Tiêu chuẩn tuyển dụng _____	14
2. Các hình thức tuyển dụng lao động _____	14
3. Cấp bậc của nhân viên _____	15
4. Hồ sơ cá nhân _____	15
5. Thay đổi thông tin cá nhân _____	15
6. Thử việc _____	16
7. Đánh giá kết quả công việc _____	16
8. Chuyển chuyển hoặc thay đổi vị trí công việc _____	16
9. Ký mới hợp đồng lao động và chấm dứt hợp đồng lao động _____	17
10. Chấm dứt hợp đồng lao động từ phía công ty _____	17
11. Nhân viên xin nghỉ việc/chấm dứt hợp đồng lao động _____	17
12. Nghỉ hưu _____	18
13. Chi phí đào tạo _____	18

14. Làm việc tại một công ty khác _____	18
CHƯƠNG III: THỜI GIỜ LÀM VIỆC, THỜI GIỜ NGHỈ NGƠI	19
I. Thời giờ làm việc _____	19
II. Thời giờ nghỉ ngơi _____	21
CHƯƠNG IV: LƯƠNG VÀ PHỤ CẤP	25
1. Lương và ngày trả lương _____	25
2. Thắc mắc về lương _____	25
3. Phụ cấp làm thêm giờ _____	26
4. Lương ca đêm _____	26
5. Thưởng dịch vụ (Service charge) _____	26
6. Tăng lương hoặc nâng cấp bậc _____	26
7. Thưởng cuối năm _____	27
8. Chương trình ghi nhận thành tích của nhân viên _____	27
9. Chương trình đào tạo _____	27
10. Khấu trừ bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp _____ và thuế thu nhập cá nhân	27
CHƯƠNG V: TRẬT TỰ TRONG DOANH NGHIỆP	29
1. Lối vào dành cho nhân viên _____	29
2. Chấm công bằng vân tay và bằng nhận diện khuôn mặt _____	29
3. Bảng chấm công _____	30
4. Đồng phục _____	30
5. Biển tên _____	30
6. Bảng thông tin _____	30
7. Nhà ăn dành cho nhân viên _____	31
8. Tủ để đồ của nhân viên (Tủ locker) _____	31
9. Khu vực để xe của nhân viên _____	32
10. Kiểm tra đột xuất _____	32
11. Sử dụng thang máy _____	32
12. Sử dụng điện thoại của khách sạn _____	33
13. Điện thoại di động _____	33

14. Khu vực dành riêng cho khách	33
15. Tài sản thất lạc và tìm thấy	33
16. Gói hàng, bưu kiện và sự kiểm tra	34
17. Rời khách sạn trong giờ làm việc	34
18. Thăm viếng cá nhân/Tiếp khách	34
19. Báo chí	34
20. Các cuộc họp không được cho phép trong khách sạn	34
21. Khách hàng và bạn	34
22. Tài sản của khách sạn	35
23. Giải quyết mâu thuẫn và khiếu nại	35
24. Sửa đổi nội quy và chính sách	35

CHƯƠNG VI : QUY ĐỊNH VỀ DIỆN MẠO VÀ TÁC PHONG 36

1. Vệ sinh cá nhân	36
2. Diện mạo	36
3. Hút thuốc	37
4. Tác phong và giọng nói	37
5. Giải quyết những góp ý, khiếu nại của khách hàng	38
6. Nội quy đặc biệt tại nơi làm việc	38

CHƯƠNG VII: PHÒNG, CHỐNG QUẤY RỐI TÌNH DỤC TẠI NƠI LÀM VIỆC 39

1. Định nghĩa về phòng, chống quấy rối tình dục	39
2. Hình thức quấy rối tình dục tại nơi làm việc	40
3. Hành vi không được coi là quấy rối tình dục	40
4. Trách nhiệm của công ty về phòng, chống quấy rối tình dục	40
5. Quyền và trách nhiệm của người lao động	41
6. Cam kết của công ty	41

CHƯƠNG VIII: AN TOÀN LAO ĐỘNG, VỆ SINH LAO ĐỘNG Ở NƠI LÀM VIỆC 43

1. An toàn cháy nổ	43
2. An toàn vệ sinh lao động	44
3. Tai nạn xảy ra với khách hay với nhân viên	45

4. Đồ vật nguy hiểm và bị cấm _____ 45

CHƯƠNG IX: BẢO VỆ TÀI SẢN, BÍ MẬT CÔNG NGHỆ VÀ BÍ MẬT SẢN XUẤT 46
KINH DOANH

1. Tài sản chung _____ 46

2. Tài sản được ủy quyền _____ 46

3. Bảo quản tài liệu _____ 46

4. Bảo mật thông tin _____ 47

CHƯƠNG X: CÁC HÀNH VI VI PHẠM KỶ LUẬT VÀ TRÁCH NHIỆM VẬT CHẤT 48

1. Mục đích _____ 48

2. Các loại hình xử lý kỷ luật _____ 48

3. Hình thức xử lý vi phạm kỷ luật và hành vi đi kèm _____ 49

4. Trách nhiệm bồi thường vật chất _____ 53

5. Xử lý vi phạm kỷ luật lao động _____ 54

CHƯƠNG XI: ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH, SỬA ĐỔI VÀ BỔ SUNG _____ 56



Thư của CHỦ TỊCH HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ

Các đồng nghiệp thân mến!

Trước hết, chào mừng các bạn gia nhập tập đoàn Elegance Hospitality Group (EHG) và cùng chúng tôi tiếp tục cuộc hành trình “Đam mê sự hoàn hảo” để chinh phục thêm những thử thách mới.

Cuốn cẩm nang nhân viên này được soạn ra để giới thiệu đến các bạn được hiểu rõ hơn về hệ thống EHG nơi các bạn sẽ làm việc, cống hiến và cùng phát triển. Ngoài ra, mục đích của cuốn cẩm nang này cũng để phổ biến đến các bạn quy định, quy chế, các quyền lợi của nhân viên khách sạn nhằm giúp các bạn làm việc hiệu quả hơn trong một điều kiện thoải mái, thân thiện và có lợi cho khách hàng cũng như cho cả tập thể.

Để đạt được điều này, chúng tôi khuyến khích bạn làm việc với tinh thần và trách nhiệm cao nhất, hướng tới năng suất, chất lượng và sự sáng tạo. Công ty hoàn toàn tin tưởng vào tiềm năng phát triển của đội ngũ nhân viên của công ty. Là một thành viên của tập thể năng động, các bạn sẽ được cung cấp, được đào tạo các kỹ năng chuyên môn, các kiến thức về sản phẩm và dịch vụ để giúp bạn hoàn thành tốt công việc được giao với tất cả tự tin và sự chuyên nghiệp.

Một lần nữa, tôi xin cảm ơn các bạn đã chọn tập đoàn EHG và hệ thống La Siesta để ứng tuyển và làm việc. Chúng tôi rất tự hào có bạn ở đây. Tôi hy vọng rằng các bạn sẽ thành công với EHG và có một tương lai đầy triển vọng cùng chúng tôi.

Thân ái!



ĐỖ VĂN ĐÀN

Chủ tịch Hội Đồng Quản Trị

ELEGANCE HOSPITALITY GROUP

GIỚI THIỆU VỀ ELEGANCE HOSPITALITY GROUP (EHG)

1. Lịch sử hình thành và phát triển

HÀNH TRÌNH ĐI TÌM SỰ HOÀN HẢO...

Elegance Hospitality Group (EHG) là tập đoàn sở hữu chuỗi khách sạn và khu nghỉ dưỡng boutique có chất lượng dịch vụ hàng đầu Việt Nam. Khởi đầu từ một khách sạn nhỏ chỉ có 11 phòng với hơn 10 nhân viên, EHG đã ghi dấu ấn trong lòng du khách quốc tế tới Hà Nội bởi đội ngũ nhân viên thân thiện và dịch vụ khách hàng tận tâm với tôn chỉ **dịch vụ từ trái tim**. Trải qua hơn hai thập kỷ không ngừng đam mê và nỗ lực, EHG đã phát triển mạnh mẽ với hệ thống khách sạn và khu nghỉ dưỡng mang phong cách và dấu ấn riêng trải dọc khắp Việt Nam dưới thương hiệu **La Siesta Hotels và Resorts**.

Với triết lý kinh doanh rõ ràng và nhất quán từ những ngày đầu:

- *Lấy khách hàng làm trung tâm*
- *Kiến tạo những khách sạn phong cách và tiện nghi*
- *Phát triển dịch vụ cá nhân hoá hoàn hảo*
- *Xây dựng đội ngũ nhân viên yêu nghề, gắn bó và tận hiến*
- *Và trên hết là **Đam mê sự hoàn hảo**.*

Người sáng lập đồng thời là Chủ tịch Tập đoàn, ông Đỗ Văn Đán, được coi là người đặt nền móng cho ngành dịch vụ khách sạn boutique ở Hà Nội. EHG tự hào là hệ thống khách sạn duy nhất tại Việt Nam có đến 3 đại diện (**Hanoi La Siesta Classic Mã Mây, Hanoi La Siesta Trendy và La Siesta Hội An Resort & Spa**) nằm trong top 25 khách sạn có chất lượng dịch vụ tốt nhất thế giới nhiều năm liên tiếp (từ 2016 đến nay) theo bình chọn của TripAdvisor. Đặc biệt, năm 2024, **La Siesta Resort & Spa Hội An** đứng thứ 3, **La Siesta Classic Mã Mây** đứng thứ 7, đánh dấu vị trí cao nhất mà một khách sạn Việt Nam đạt được. Các khách sạn thành viên khác cũng giữ vững vị trí hàng đầu Việt Nam và Châu Á về chất lượng dịch vụ trên **TripAdvisor, Expedia, Booking.com** và **Agoda**.

EHG với thương hiệu La Siesta Hotels & Resorts được cộng đồng du lịch trong nước và quốc tế đánh giá là chuỗi khách sạn và resort cao cấp, tiên phong trong việc hình thành và dẫn dắt thị trường khách sạn boutique tại Việt Nam. Được du khách quốc tế yêu thích nhờ mang lại trải nghiệm vượt xa mong đợi qua từng điểm chạm, với dịch vụ cá nhân hóa tốt nhất, EHG đáp ứng nhu cầu đa dạng của từng khách hàng bằng cơ sở vật chất sang trọng, tinh tế, cùng chất lượng dịch vụ tiện ích đẳng cấp.

Thành công ngày hôm nay chính là kết quả của sự tận hiến, niềm đam mê và cố gắng không ngừng của toàn bộ tập thể nhân viên EHG ngày hôm qua. Một hệ thống khách sạn có chất lượng dịch vụ hoàn hảo, đạt chuẩn quốc tế luôn cần một đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp và được đào tạo bài bản. Nhân tố con người sẽ là yếu tố tiên quyết để đưa EHG phát triển bền vững và không ngừng cải thiện chất lượng dịch vụ.

2. Các khách sạn thuộc hệ thống EHG

- Cơ sở 1: Khu nghỉ dưỡng **La Siesta Hoi An Resort & Spa (HE8)** – Tên cũ trước ngày 01/05/2019 là Essence Hoi An Hotel & Spa tại địa chỉ số 132 đường Hùng Vương, Hội An, Quảng Nam (Đi vào hoạt động từ 01/08/2013)
- Cơ sở 2: Khách sạn **La Siesta Classic Mã Mây (HE9)** tại địa chỉ số 94 Mã Mây, Hoàn Kiếm, Hà Nội (Đi vào hoạt động từ 13/11/2014)
- Cơ sở 3: Khách sạn **La Siesta Premium Hàng Bè (HE12)** tại địa chỉ số 27 Hàng Bè, Hoàn Kiếm, Hà Nội (Đi vào hoạt động từ 13/04/2019)
- Cơ sở 4: Khách sạn **La Siesta Premium Sài Gòn (HE15)** tại địa chỉ số 180-188 Lý Tự Trọng, Quận 1, TP Hồ Chí Minh (Đi vào hoạt động từ 15/04/2023)
- Cơ sở 5: Khách sạn **La Siesta Classic Hàng Thùng (HE16)** tại địa chỉ số 21 Hàng Thùng, Hoàn Kiếm, Hà Nội (Đi vào hoạt động từ 15/07/2023)
- Cơ sở 6: Khách sạn **La Siesta Premium Saigon Central (HE17)** tại địa chỉ số 47-51 Lê Anh Xuân, Quận 1, TP Hồ Chí Minh (Đi vào hoạt động từ 10/09/2024)



La Siesta Hoi An Resort & Spa (HE8)



La Siesta Classic Mã Mây (HE9)



La Siesta Premium Hàng Bè (HE12)



La Siesta Premium Sài Gòn (HE15)



La Siesta Classic Hàng Thùng (HE16)



La Siesta Premium Saigon Central (HE17)

EHG'S MILESTONES

2003

Van Xuan Hotel

46 Luong Ngoc Quyen St., Hanoi

Elegance Emerald Hotel

85 Ma May St., Hanoi

2006

Elegance Hotel

8 Hang Bac St., Hanoi

Elegance Diamond Hotel

106 Hang Bong St., Hanoi

2007

2008

Elegance Ruby Hotel

3 Yen Thai St., Hanoi

La Siesta Classic Lo Su

32 Lo Su St., Hanoi

Diamond Sky Bar, La Spa,
The Gourmet Corner Restaurant

2010

Elite Hotel

10/50 Dao Duy Tu St., Hanoi

2011

Essence Hanoi Hotel

22 Ta Hien St., Hanoi

La Siesta Hoi An Resort & Spa

132 Hung Vuong St., Hoi An

The Temple Restaurant, Red Bean Hoi An
Restaurant, Feliz Bar, Infinity Bar, La Spa,
Fitness Center, 4 Swimming Pools,
Meeting Room, Kids Club, Gallery

2013

E Central Hotel

18 Lo Su St., Hanoi
Cha Ca Lang Restaurant

2014

La Siesta Classic Ma May

94 Ma May St., Hanoi

Red Bean Ma May Restaurant, Moonlight Sky Bar, Fitness Center, La Spa, Meeting Room

2016

La Siesta Trendy Nguyen Quang Bich

12 Nguyen Quang Bich St., Hanoi

Red Bean Trendy Restaurant, The Den Bar, La Spa

2017

La Siesta Premium Cau Go

1 Cau Go St., Hanoi

Red Bean Cau Go Restaurant, Twilight Sky Bar, La Spa

2018

La Spa

2019

La Siesta Premium Hang Be

27 Hang Be St., Hanoi

Cloud Nine Restaurant, Lighthouse Sky Bar, La Spa

2023

La Siesta Classic Hang Thung

21 Hang Thung St., Hanoi

Red Bean Central Restaurant, Terrace Sky Bar, La Spa, Swimming Pool, Fitness Center, Meeting Room, Club Floor

La Siesta Premium Saigon

180 - 188 Ly Tu Trong St., HCM city

Cloud Nine Saigon Restaurant, Twilight Sky Bar, La Spa, Fitness Center, Infinity Pool, Meeting Room

2024

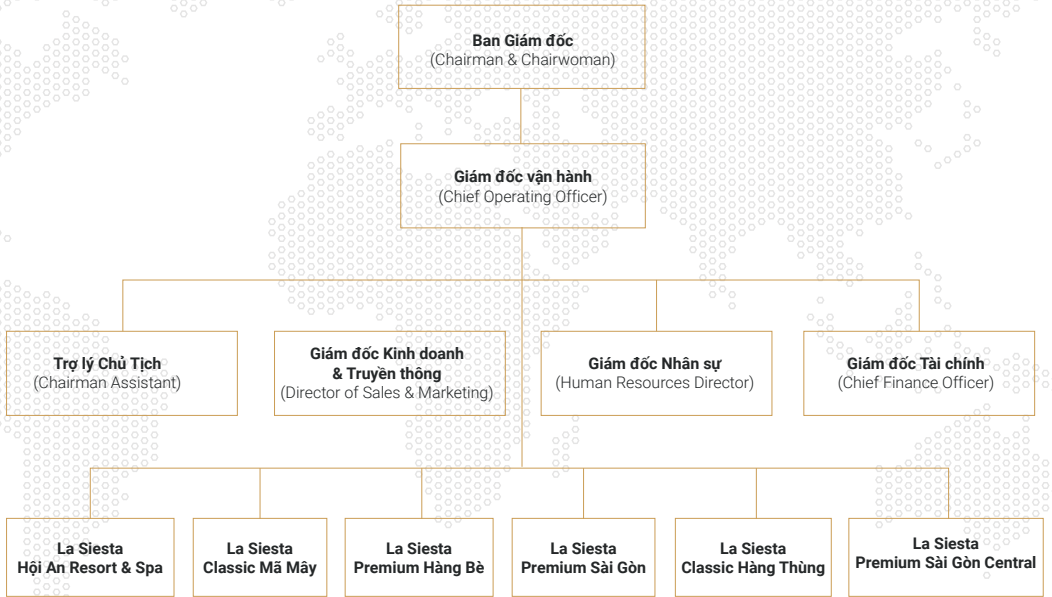
La Siesta Premium Saigon Central

47 - 51 Le Anh Xuan St., HCM city

Link Bistro Café, Aqua Sky Bar, Swimming Pool, Fitness Center, Meeting Room.

Cuộc hành trình của chúng tôi vẫn tiếp tục!

3. Sơ đồ tổ chức của tập đoàn



4. Tâm nhìn và mục tiêu phát triển

ELEGANCE HOSPITALITY GROUP mong muốn phấn đấu trở thành tập đoàn khách sạn hàng đầu Việt Nam và khu vực; hướng đến một tập đoàn mang đẳng cấp quốc tế.

**5. Giá trị cốt lõi
 Với KHÁCH HÀNG**

Cung cấp dịch vụ tận tâm, chu đáo, hoàn hảo, nhất quán để mang đến những trải nghiệm tích cực, đáng nhớ cho mỗi khách hàng.



Với NHÂN VIÊN

Đề cao, tôn trọng và giúp đỡ lẫn nhau. Chúng tôi nuôi dưỡng và phát triển nhân viên trở thành những người giỏi nhất trong ngành, tạo dựng nên môi trường làm việc lý tưởng.



Với CỘNG ĐỒNG

Thành công của chúng tôi không chỉ là những con số khách sạn mà chúng tôi có, mà còn là những cuộc đời mà chúng tôi có thể chạm tới, giúp đỡ và khuyến khích.





6. Văn hoá

- Lấy khách hàng làm trọng tâm
- Chân thành và thân thiện
- Tốt bụng và hài hước
- Vui vẻ và duyên dáng
- Nhiệt tình, sẵn sàng cộng tác và chu đáo

EHG định hình vĩ đại qua tư duy khác biệt, với sự tập trung chính là việc đặt khách hàng làm trung tâm. Tâm nhìn của Chủ tịch Đỗ Văn Đán biến EHG trở thành công ty hàng đầu tại Việt Nam về lĩnh vực này, và chúng tôi thực hiện cam kết này mỗi ngày thông qua mọi quyết định và hành động nhỏ hàng ngày. Sự sáng tạo của công ty không chỉ xuất sắc về sản phẩm mà còn tập trung vào nhu cầu và mong muốn về dịch vụ của khách hàng.

Văn hóa của EHG hướng đến trải nghiệm hoàn hảo cho khách hàng, với sự lắng nghe, phản hồi, và sẵn sàng nhận các đánh giá công khai từ phía khách hàng. EHG nói **KHÔNG** với dịch vụ khách hàng ở mức trung bình, sẵn sàng phục vụ với thái độ nghiêm túc, tận tâm, **đặt khách hàng làm trọng tâm** với một thái độ cầu tiến.

7. Các thương hiệu thuộc EHG

EHG™ ELEGANCE
HOSPITALITY
GROUP



LASIELSTA
RESORT & SPA
HỒ ANH - VIỆT NAM



LASIELSTA®
LUXURY BOUTIQUE HOTEL
PREMIUM



LASIELSTA®
LUXURY BOUTIQUE HOTEL
CLASSIC



LASIELSTA®
LUXURY BOUTIQUE HOTEL
TRENDY



TWILIGHT
SKY BAR



MOONLIGHT
SKY BAR



LIGHTHOUSE
SKY BAR



AQUA
SKY BAR



la spa
BY LA BIEN



redbean®
RESTAURANT



CLOUD NINE
RESTAURANT AND LOUNGE

THE
TEMPLE
RESTAURANT & LOUNGE



LINK BISTRO
CAFE

NỘI QUY CÔNG TY

Căn cứ vào Bộ Luật Lao động năm 2019 số 45/2019/QH14 của nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam, Nghị định 145/2020 /NĐ-CP ngày 14/12/2020 của Chính phủ và các nội quy, quy chế khác của công ty.

Nội Quy Lao Động này quy định những vấn đề cơ bản về quan hệ lao động, thời giờ làm việc, thời giờ nghỉ ngơi, lương và phụ cấp, phúc lợi cho nhân viên, trật tự trong doanh nghiệp, an toàn - vệ sinh lao động, việc bảo vệ tài sản và bí mật công nghệ, bí mật sản xuất kinh doanh, kỷ luật lao động và trách nhiệm vật chất....của người sử dụng lao động - **Công ty TNHH Du lịch và khách sạn Phước Thịnh - Công ty Cổ Phần Du lịch và khách sạn Thanh Lịch - Công ty Cổ Phần Quản lý khách sạn EHG Việt Nam** - và của nhân viên làm việc tại hệ thống các khách sạn thuộc tập đoàn EHG.

CHƯƠNG I: NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Mọi nhân viên làm việc tại các cơ sở trực thuộc tập đoàn EHG phải tuân thủ các điều khoản quy định trong nội quy này.

Những vấn đề liên quan đến mối quan hệ giữa người sử dụng lao động và người lao động không đề cập đến trong Nội quy lao động sẽ được giải quyết theo Bộ luật Lao động và các văn bản pháp luật liên quan hiện hành của Việt Nam.



CHƯƠNG II: TUYỂN DỤNG VÀ HỢP ĐỒNG LAO ĐỘNG



1. Tiêu chuẩn tuyển dụng

1.1. Công ty không tuyển dụng lao động nào dưới 18 tuổi.

1.2. Tuyển dụng người thân trực tiếp của nhân viên: Việc tuyển dụng người thân trực tiếp của nhân viên khách sạn bao gồm **bố, mẹ, vợ, chồng, con cái, anh chị em ruột** chỉ được phép xem xét khi không có xung đột về lợi ích. Nếu hai nhân viên trong cùng khách sạn kết hôn, công ty có thể thỏa thuận chuyển một nhân viên sang khách sạn khác cùng hệ thống nếu điều đó là cần thiết.

1.3. Tất cả ứng viên muốn ứng tuyển vào làm việc tại hệ thống các khách sạn thuộc EHG phải điền vào mẫu **Đơn ứng tuyển** do phòng Nhân sự khách sạn cung cấp.

1.4. Ứng viên đến ứng tuyển phải qua phỏng vấn với phòng Nhân sự, Trưởng bộ phận liên quan và được sự phê duyệt của Quản lý khách sạn trước khi bố trí việc làm.

1.5. Ứng viên được tuyển dụng sẽ nhận được thư mời làm việc trước khi bắt đầu đi làm, với những điều kiện thỏa thuận giữa hai bên hoặc theo quy định của công ty.

2. Các hình thức tuyển dụng lao động:

Có 02 loại hợp đồng lao động:

a. Hợp đồng lao động xác định thời hạn (thời điểm chấm dứt hiệu lực của hợp đồng không quá 36 tháng kể từ thời điểm có hiệu lực của hợp đồng):

Lao động được tuyển dụng theo hợp đồng xác định thời hạn là lao động đã trải qua giai đoạn thử việc thành công và được tuyển dụng vào làm việc tại khách sạn theo hợp đồng xác định thời hạn;

b. Hợp đồng lao động không xác định thời hạn:

Sau khi ký 02 hợp đồng xác định thời hạn với khách sạn, nhân viên sẽ được xem xét ký hợp đồng lao động không xác định thời hạn với khách sạn.

3. Cấp bậc của nhân viên

Các nhân viên của hệ thống khách sạn thuộc tập đoàn EHG được chia thành các cấp bậc như sau:

- a. Quản lý Điều hành;
- b. Trưởng bộ phận;
- c. Trợ lý Trưởng bộ phận;
- d. Giám sát bộ phận;
- e. Tổ trưởng;
- f. Nhân viên cấp cao;
- g. Nhân viên.

4. Hồ sơ cá nhân

Ngay sau khi được tuyển dụng bạn phải nộp cho phòng Nhân sự những giấy tờ sau đây, muộn nhất là trong ngày đầu tiên nhận việc:

- a. 04 ảnh màu 3x4, ảnh chụp chân dung, không đội mũ, không quá 6 tháng;
- b. 03 bản sao Căn cước công dân gắn chip;
- c. Chứng chỉ về học vấn hoặc các văn bằng chuyên môn theo đúng yêu cầu của khách sạn (bản copy có chứng thực);
- d. Một bản sơ yếu lý lịch có dán ảnh, xác nhận của Ủy Ban nhân dân phường (không quá 6 tháng);
- e. Giấy xác nhận hạnh kiểm do Công an phường nơi đăng ký thường trú/tạm trú cấp hoặc lý lịch tư pháp;
- f. Giấy khám sức khỏe theo thông tư số 14 - Bộ Y Tế chứng nhận đủ sức khỏe để làm việc kèm phiếu xác nhận xét nghiệm không nhiễm Viêm gan A, B, C.

5. Thay đổi thông tin cá nhân

5.1. Nhân viên cần báo ngay cho phòng Nhân sự biết bất kỳ thay đổi thông tin nào của cá nhân, như:

- a. Địa chỉ/số điện thoại liên hệ;
- b. Trình độ học vấn;
- c. Tình trạng hôn nhân;
- d. Tình trạng sức khỏe;
- e. Căn cước công dân;
- f. Địa chỉ thường trú/tạm trú;
- g. Những thay đổi khác (thông tin về gia đình/con cái...).

5.2. Khi có bất kỳ thay đổi nào liên quan đến giấy tờ cá nhân nói trên, bạn phải báo cho phòng Nhân sự để cập nhật vào hồ sơ cá nhân của bạn. Việc bạn không thông báo cho công ty về sự thay đổi thông tin cá nhân có thể ảnh hưởng trực tiếp đến lợi ích của bạn.

6. Thử việc

6.1. Các nhân viên mới tuyển dụng phải trải qua một giai đoạn thử việc trung bình không quá 60 ngày (2 tháng) tùy từng vị trí trừ các trường hợp đặc biệt được sự phê duyệt của Trưởng bộ phận và Quản lý khách sạn.

6.2. Nếu vì bất kỳ lý do nào đó mà nhân viên thử việc không thích hợp hay không đáp ứng được công việc, công ty có quyền ngưng công việc của nhân viên đó ngay lập tức mà không cần báo trước và không phải bồi thường gì thêm.

6.3. Nhân viên mới tuyển dụng trong thời gian thử việc được hưởng ít nhất **85%** mức lương tùy theo cấp bậc và tính chất công việc mà họ được giao.

6.4. Cuối giai đoạn thử việc nhân viên sẽ có một bản **Đánh giá thử việc** cho quá trình làm việc của mình bởi Trưởng bộ phận. Nếu bạn làm tốt công việc thì sẽ được ký hợp đồng lao động và được nhận làm việc chính thức.

7. Đánh giá kết quả công việc

7.1. Đánh giá kết quả công việc được thực hiện trong các trường hợp sau:

- Trước khi kết thúc thời gian thử việc
- Trước khi kết thúc hợp đồng lao động có thời hạn
- Hàng quý hoặc cuối năm theo quyết định của công ty

7.2. Đánh giá kết quả công việc cũng là cách để đánh giá những điểm mạnh và điểm yếu của nhân viên, xem cần bổ sung những điểm gì, ví dụ như nhu cầu đào tạo thêm... Công ty cũng sẽ căn cứ vào những thông tin này để giúp đỡ nhân viên lập kế hoạch cho việc phát triển nghề nghiệp của nhân viên tại khách sạn.

8. Thuyên chuyển hoặc thay đổi vị trí công việc

8.1. Tùy theo yêu cầu của công việc, công ty có quyền thuyên chuyển nhân viên đến một bộ phận/khách sạn khác cùng hệ thống hay vị trí khác trong phạm vi khách sạn với cùng điều kiện làm việc đã thỏa thuận khi được nhận vào làm việc.

8.2. Trong trường hợp nhân viên không đáp ứng được nhu cầu làm việc hoặc thấy không thích hợp với vị trí của mình, họ có thể được thuyên chuyển đến vị trí thấp hơn với sự thỏa thuận của hai bên.

8.3. Khi có vị trí trống, những vị trí này sẽ được thông báo trong nội dung **Thông báo tuyển dụng** dán ở khu vực Bảng tin nhân viên. Những vị trí niêm yết thông báo bao gồm cả các vị trí đang cần tuyển dụng trong nội bộ tất cả các khách sạn thuộc tập đoàn EHG. Nhân viên quan tâm đến vấn đề thuyên chuyển trong nội bộ vui lòng trao đổi với Trưởng bộ phận của bạn và phòng Nhân sự. Theo quy định, việc thuyên chuyển sẽ được xem xét sau khi bạn được đánh giá làm tốt công việc ở vị trí hiện tại, đồng thời đáp ứng đầy đủ các yêu cầu của vị trí mới.

8.4. Thuyên chuyển sang bộ phận/khách sạn khác cùng hệ thống

Nếu bạn quan tâm đến việc thuyên chuyển sang một bộ phận/khách sạn khác cùng hệ thống, bạn phải trao đổi với Trưởng bộ phận của mình, có sự phê duyệt của Trưởng

bộ phận, Quản lý khách sạn nơi bạn đang làm việc, Trưởng phòng Nhân sự và Ban Giám đốc.

9. Ký mới hợp đồng lao động và chấm dứt hợp đồng lao động

Việc tái ký hợp đồng lao động sẽ dựa trên bản đánh giá công việc và thỏa thuận chung giữa công ty và nhân viên. Công ty sẽ thông báo cho bạn biết một tháng trước khi hợp đồng lao động của bạn hết hiệu lực. Nếu vì một lý do nào đó bạn không muốn ký tiếp hợp đồng lao động với công ty, bạn phải thông báo bằng văn bản cho công ty biết ngay tại thời điểm này.

10. Chấm dứt hợp đồng lao động từ phía công ty

Công ty có thể đơn phương chấm dứt hợp đồng lao động với nhân viên có thông báo trước bằng văn bản theo Luật Lao động trong các trường hợp sau:

10.1. Nhân viên bị xử lý kỷ luật kéo dài thời hạn nâng lương/cách chức mà tái phạm trong thời gian chưa xóa kỷ luật hoặc thường xuyên không hoàn thành công việc theo hợp đồng lao động.

10.2. Nhân viên bị sa thải vì vi phạm kỷ luật lao động theo **Điều 125** của Luật Lao động.

10.3. Nhân viên bị ốm đau, tai nạn đã điều trị 12 tháng liên tục đối với người làm theo hợp đồng không xác định thời hạn, đã điều trị 6 tháng liên tục đối với nhân viên làm theo hợp đồng xác định thời hạn và quá nửa thời hạn hợp đồng lao động đối với người làm theo hợp đồng lao động theo mùa vụ hoặc theo một công việc nhất định mà khả năng lao động chưa hồi phục.

10.4. Do thiên tai, hỏa hoạn hoặc những lý do bất khả kháng khác theo quy định của pháp luật, mà người sử dụng lao động đã tìm mọi biện pháp khắc phục nhưng vẫn buộc phải thu hẹp sản xuất, giảm chỗ làm việc.

10.5. Khách sạn nơi bạn làm việc phải chấm dứt hoạt động vì một lý do bất khả kháng (thiên tai, hỏa hoạn, dịch bệnh, dịch họa) và công ty không còn vị trí nào có thể sắp xếp để bạn làm việc tại các khách sạn khác trong cùng hệ thống.

10.6. Nhân viên có hành vi tiết lộ bí mật kinh doanh, bí mật công nghệ, xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ của công ty, có hành vi gây thiệt hại nghiêm trọng hoặc đe dọa gây thiệt hại đặc biệt nghiêm trọng về tài sản, lợi ích của công ty hoặc quấy rối tình dục tại nơi làm việc (quy định tại chương VII).

11. Nhân viên xin nghỉ việc/chấm dứt hợp đồng lao động

11.1. Khi đơn phương chấm dứt hợp đồng lao động, theo **Điều 35** của Bộ luật Lao động, nhân viên phải báo trước với khách sạn bằng văn bản **30 ngày** đối với hợp đồng có thời hạn xác định và **45 ngày** đối với hợp đồng không xác định thời hạn và **3 ngày** bằng văn bản đối với loại hợp đồng thử việc.

11.2. Nhân viên phải tự điền vào **Đơn xin thôi việc** và chuyển đến Trưởng bộ phận, Quản lý khách sạn, phòng Nhân sự và Ban Giám đốc để làm thủ tục chấm dứt hợp đồng lao động.

11.3. Nhân viên đều có cuộc phỏng vấn thôi việc (exit interview) với phòng Nhân sự trước khi nghỉ việc đồng thời hoàn trả tất cả những tài sản do khách sạn cấp cho trước khi thôi việc như: Đồng phục, chìa khóa tủ đựng đồ, biển tên, máy tính và toàn bộ công cụ làm việc (trường hợp được cấp phát) ... cũng như hoàn tất việc bàn giao công việc và mọi giấy tờ liên quan với bộ phận mình và phòng Nhân sự.

11.4. Nếu không hoàn thành những yêu cầu trên, phòng Nhân sự sẽ tính tất cả các chi phí liên quan và khấu trừ vào khoản tiền lương cuối cùng của bạn.

12. Nghỉ hưu

Tuổi nghỉ hưu của nhân viên được quyết định dựa trên Luật Lao động và Luật Bảo hiểm xã hội hiện hành. Ngày nghỉ hưu được tính là ngày sinh nhật vào năm đến tuổi nghỉ hưu của nhân viên đó. Nhân viên khi đến tuổi nghỉ hưu sẽ liên hệ với phòng Nhân sự để tiến hành các thủ tục giấy tờ. Công ty cũng có thể tiếp tục ký hợp đồng lao động với nhân viên đã nghỉ hưu nếu cần.

13. Chi phí đào tạo

Đối với những nhân viên được cử đi đào tạo ở ngoài công ty hoặc được các chuyên gia bên ngoài đào tạo sẽ phải đền bù thêm chi phí đào tạo ghi trên các thỏa thuận đào tạo nếu nhân viên nghỉ việc trước thời hạn đã được quy định trong Thỏa thuận đào tạo.

14. Làm việc tại một công ty khác

14.1. Không nhân viên nào được phép ký hợp đồng làm việc bán thời gian hoặc toàn thời gian với một công ty/khách sạn hoặc tổ chức kinh doanh khác nếu họ không hoàn thành công việc của mình tại khách sạn và gây ra ảnh hưởng xấu tới hoạt động kinh doanh của khách sạn.

14.2. Nghiêm cấm làm công việc thứ hai cho các công ty/khách sạn, đối thủ để tránh những hành vi tiết lộ bí mật kinh doanh, sản xuất.



CHƯƠNG III: THỜI GIỜ LÀM VIỆC, THỜI GIỜ NGHỈ NGƠI



I. Thời giờ làm việc

1. Giờ làm việc

Do tính chất công việc ngành dịch vụ, nhân viên có thể được yêu cầu làm việc theo ca luân phiên và/hoặc tách giờ (ca gãy) tùy theo vị trí và yêu cầu của bộ phận và được nghỉ ít nhất 1 ngày trong một tuần, ngày nghỉ có thể không phải là ngày chủ nhật.

- a. Giờ làm việc của nhân viên hành chính văn phòng (khối Back Office):

Ca Hành Chính: 08:00 đến 17:00 (bao gồm 1 giờ nghỉ ăn trưa: 12:00 đến 13:00)

- b. Nhân viên khối vận hành trực tiếp (khối Operation): Được Giám sát trực tiếp hoặc Trưởng bộ phận phân công ca và giờ làm việc (tùy theo từng bộ phận).

2. Lịch làm việc

2.1. Công việc của khách sạn đòi hỏi sự hoạt động suốt 24 giờ một ngày, do đó nhân viên của mỗi bộ phận sẽ có thời gian làm việc khác nhau theo quy định của các Giám sát trực tiếp hoặc Trưởng bộ phận. Thời gian nghỉ cho các bữa ăn của nhân viên khối vận hành là **30 phút**, và **60 phút** cho nhân viên các bộ phận thuộc khối văn phòng (kế toán, nhân sự, kinh doanh và tiếp thị).

2.2. Mỗi nhân viên phải biết được chính xác lịch làm việc của mình vì vậy Trưởng bộ phận sẽ báo trước cho nhân viên bảng phân ca (Duty Roster). Nhiệm vụ của bạn là phải kiểm tra ngày nghỉ và những ngày làm việc. Lịch làm việc sẽ được bố trí có xét đến nguyện vọng cá nhân của bạn, tuy nhiên nhu cầu của công việc, của bộ phận và

của khách hàng sẽ luôn luôn được đặt lên trên. Lịch làm việc có thể thay đổi dựa trên sự thỏa thuận của 2 bên. Bạn đừng ngần ngại đề bạt nguyện vọng của mình với giám sát trực tiếp hoặc Trưởng bộ phận về vấn đề này vì họ luôn sẵn lòng giúp đỡ bạn.

2.3. Khi nhân viên muốn đổi ca hoặc ngày nghỉ cho đồng nghiệp vì lý do cá nhân, nhân viên đó cần có xác nhận của Trưởng bộ phận trước khi thực hiện việc đổi. Sự thay đổi phải được ghi lại trên bảng phân ca.

2.4. Vào đầu mỗi ca làm việc, tất cả nhân viên phải mặc đồng phục chỉnh tề theo yêu cầu và có mặt đúng giờ tại vị trí làm việc của mình (Yêu cầu có mặt trước **15 phút** so với giờ bắt đầu ca làm việc đối với những nhân viên đến chỗ làm mới thay đồng phục). Không nhân viên nào được nghỉ trước giờ quy định hay rời vị trí làm việc nếu không có sự đồng ý của Giám sát trực tiếp hoặc Trưởng bộ phận. Hãy bàn giao công việc cho Giám sát trực tiếp hay Trưởng bộ phận của mình trước khi ra về.

2.5. Không nhân viên nào được phép đi ăn hoặc nghỉ giữa ca lâu hơn thời gian nghỉ như quy định trên nếu không có sự chấp thuận của Giám sát trực tiếp hay Trưởng bộ phận/cấp trên trực tiếp của mình.

3. Nghỉ làm hoặc đi làm muộn

Nếu bạn không thể đi làm hoặc phải đi làm muộn vì bị ốm hay một lý do đặc biệt nào đó, bạn hoặc một người thân của bạn phải thông báo cho Trưởng bộ phận hoặc Giám sát trực tiếp của bạn **ít nhất 2 tiếng** trước giờ bắt đầu ca làm việc quy định để còn sắp xếp người làm việc thay thế nếu cần thiết. Trong trường hợp Giám sát hoặc Trưởng bộ phận của bạn vắng mặt hoặc không thể liên hệ được thì có thể thông báo cho Quản lý khách sạn hoặc phòng Nhân sự.

4. Sau giờ làm việc

Nhân viên phải rời khách sạn ngay khi kết thúc ca làm việc và không được quay trở lại khách sạn để sử dụng các trang thiết bị dành cho khách (ví dụ như nhà hàng hay nhà vệ sinh hoặc tham dự một buổi họp nào đó...) trừ khi có sự đồng ý trước của Trưởng bộ phận, Ban Quản lý khách sạn và phòng Nhân sự bằng văn bản.

5. Làm thêm giờ, làm việc trong ngày nghỉ, ngày lễ có hưởng lương

5.1. Khách sạn có quyền yêu cầu nhân viên làm thêm giờ một cách hợp lý tùy theo tình hình thực tế của khách sạn và có sự thỏa thuận trước với nhân viên.

5.2 Trong những trường hợp đặc biệt, nhân viên nên tuân theo sự sắp xếp làm thêm giờ:

- a. Khi xảy ra thảm họa tự nhiên, tai nạn hoặc trong những trường hợp ảnh hưởng trực tiếp đến sức khỏe, sự sống của nhân viên hay khi sự an toàn của tài sản khách sạn bị đe dọa cần có sự can thiệp khẩn cấp;
- b. Khi xảy ra sự cố kỹ thuật với trang thiết bị vận hành ảnh hưởng trực tiếp tới hoạt động của khách sạn và lợi ích cộng đồng cần có sự sửa chữa khẩn cấp;
- c. Khi có sự chỉ định đặc biệt theo sự hướng dẫn của Chính phủ để giúp đỡ cộng đồng hoặc trong những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

5.3. Số ngày, giờ làm thêm sẽ được tính theo quy định của Luật Lao động Việt Nam hiện hành và chính sách của công ty: Số giờ làm thêm giờ của người lao động không vượt quá **40 giờ** trong 1 tháng và không quá **200 giờ** trong 1 năm.

5.4. Tiền lương làm trong ngày lễ và ngày nghỉ phép có hưởng lương: Theo chính sách của công ty tùy từng thời điểm nhưng không thấp hơn Luật Lao động hiện hành.

5.5. Việc làm thêm giờ trong mọi hoàn cảnh phải có sự đồng ý của Ban Lãnh đạo khách sạn trừ những trường hợp khẩn cấp có thể xin sự chấp thuận sau. Các Trưởng bộ phận phải có trách nhiệm lưu giữ và xác nhận chính xác số giờ làm thêm của nhân viên bộ phận mình để nộp lại cho phòng Nhân sự theo dõi việc tính lương.

II. Thời giờ nghỉ ngơi

1. Nghỉ phép năm

1.1. Nhân viên qua thử việc và làm việc tròn năm được nghỉ **12 ngày** có hưởng lương (trừ những trường hợp đặc biệt đã đề cập trong hợp đồng). Nhân viên có dưới 12 tháng làm việc tại khách sạn thì thời gian nghỉ phép năm được tính theo tỷ lệ tương ứng với số tháng làm việc.

1.2. Nghỉ trong thời gian thử việc sẽ được tính là nghỉ không lương trừ những ngày nghỉ lễ/Tết theo đúng quy định trong Luật Lao động.

1.3. Khách sạn sẽ sắp xếp cho nhân viên nghỉ phép dựa trên tình hình kinh doanh của khách sạn và mong muốn của nhân viên. Thông thường, số ngày phép mỗi năm của nhân viên được dùng hết trong năm đó. Tuy nhiên, tùy theo yêu cầu hoạt động của từng khách sạn và có sự đồng ý của Ban Giám đốc, nhân viên có thể được thanh toán bằng tiền mặt cho những ngày phép chưa sử dụng hết trong năm vào cuối năm hoặc được kéo dài thời gian sử dụng sang năm tiếp theo nếu vì lý do công việc (có xác nhận của Trưởng bộ phận và Quản lý khách sạn) mà nhân viên chưa thể sử dụng hết số ngày phép mình có (Sẽ có thông báo từ phòng Nhân sự tùy vào tình hình mỗi năm).

1.4. Việc tính toán ngày nghỉ phép năm được dựa trên lịch Gregorian. Tức là bắt đầu từ ngày 1 tháng 1 dương lịch đến hết ngày 31 tháng 12 dương lịch trong năm. Thông thường, việc nghỉ phép năm chỉ được tính theo ngày, không được tính theo giờ. Số ngày nghỉ tối thiểu ít nhất là 1 ngày/lần. Ban Giám đốc có thể xem xét việc cho nghỉ phép năm theo giờ hoặc 1/2 ngày trong trường hợp ngày phép năm của nhân viên còn tồn quá nhiều.

1.5. Nhân viên muốn nghỉ phép năm phải nộp đơn nghỉ phép ít nhất:

- a. **3 ngày** làm việc nếu xin nghỉ từ **1 đến dưới 3 ngày** liên tục;
 - b. **7 ngày** làm việc nếu xin nghỉ từ **3 đến dưới 5 ngày** liên tục;
 - c. **15 ngày** làm việc nếu xin nghỉ trên **5 ngày** liên tục;
- đề Trưởng bộ phận, Quản lý khách sạn và phòng Nhân sự xem xét, phê duyệt.

2. Nghỉ lễ

2.1. Nhân viên được nghỉ 11 ngày lễ trong năm. Tuy nhiên, vì tính chất đặc biệt của

ngành dịch vụ, Trưởng bộ phận có quyền yêu cầu nhân viên đi làm vào ngày nghỉ lễ của mình tùy thuộc vào khối lượng công việc và sẽ thu xếp nghỉ bù/hoặc trả mức lương đi làm vào ngày lễ/Tết sau:

- a. Tết Dương lịch: 1 ngày (ngày 1 tháng 1 dương lịch);
- b. Tết Âm lịch: 5 ngày (1 ngày cuối năm và 4 ngày đầu năm âm lịch hoặc 2 ngày cuối năm và 3 ngày đầu năm âm lịch);
- c. Giỗ Tổ Hùng Vương: 1 ngày (ngày 10 tháng 3 âm lịch);
- d. Ngày Chiến thắng: 1 ngày (ngày 30 tháng 4 dương lịch);
- e. Ngày Quốc tế lao động: 1 ngày (ngày 1 tháng 5 dương lịch);
- f. Ngày Quốc khánh: 2 ngày (ngày 2 tháng 9 dương lịch và 1 ngày liền kề trước hoặc sau).

2.2. Nếu ngày nghỉ lễ trùng vào ngày nghỉ hàng tuần thì nhân viên sẽ được nghỉ bù tùy theo quy định của từng công ty.

3. Nghỉ ốm

3.1. Trường hợp nhân viên bị ốm hay bị tai nạn trong khi làm việc thì phải báo cáo cho Trưởng bộ phận hoặc Trưởng ca trực để tiến hành sơ cứu cần thiết. Trong trường hợp khẩn cấp, nhân viên sẽ được đưa đến bệnh viện gần nhất để tiến hành cấp cứu.

3.2. Nhân viên đã đóng tiền bảo hiểm xã hội **dưới 15 năm** được hưởng chế độ nghỉ ốm tối đa là **30 ngày một năm** do cơ quan bảo hiểm chi trả theo quy định. Trong trường hợp nhân viên mắc một căn bệnh nào đó cần điều trị trong khoảng một thời gian dài theo quy định của Bộ Y tế, nhân viên sẽ được nghỉ ốm theo điều khoản 26.2 của Luật Bảo hiểm xã hội.

3.3. Với bất cứ loại hình nghỉ ốm nào, bạn cũng cần phải viết đơn nghỉ ốm kèm theo các giấy tờ y tế liên quan của Bệnh viện bao gồm sổ y bạ, giấy vào viện, ra viện, các hóa đơn và bản gốc giấy chứng nhận nghỉ ốm hợp pháp của bác sỹ nộp cho phòng Nhân sự trong ngày đầu tiên hặc **48 giờ** đầu tiên bạn quay lại làm việc.

4. Nghỉ con ốm

4.1. Nhân viên nữ đã tham gia đóng BHXH, BHYT có con nhỏ **dưới 7 tuổi** bị ốm, có yêu cầu của bệnh viện hay cơ quan y tế phải nghỉ việc để chăm sóc con ốm, được nghỉ hưởng trợ cấp Bảo hiểm xã hội. Thời gian tối đa được nghỉ hưởng trợ cấp để chăm sóc con ốm như sau:

- a. **20 ngày** trong **1 năm** đối với con **dưới 3 tuổi**;
- b. **15 ngày** trong **1 năm** đối với con từ **3 tuổi** đến **dưới 7 tuổi**.

4.2. Trong trường hợp nghỉ con ốm, bạn phải thông báo cho Trưởng bộ phận trước giờ làm việc **ít nhất là 2 tiếng** để bộ phận bố trí người làm việc và phải nộp cho phòng Nhân sự giấy xác nhận của cơ sở y tế có thẩm quyền do Bộ Y tế quy định.

4.3. Trong thời gian nghỉ ốm hoặc nghỉ trông con ốm, nhân viên được hưởng chế độ chi trả theo quy định của Luật Bảo hiểm xã hội. Số tiền này sẽ được chi trả cho nhân viên sau khi công ty nhận được thanh toán từ cơ quan Bảo hiểm xã hội.

4.4. Nếu nhân viên không có lý do hợp lý và cũng không cung cấp được các giấy tờ y tế cần thiết, công ty có quyền coi ngày nghỉ của nhân viên đó là nghỉ làm không lý do.

5. Các ngày nghỉ việc riêng hưởng lương khác

5.1. Nhân viên được nghỉ vì lý do riêng mà vẫn được hưởng lương trong những trường hợp sau:

- a. Bản thân kết hôn: **3 ngày**;
- b. Con kết hôn: **1 ngày** (bao gồm con đẻ và con nuôi);
- c. Nghỉ hiếu: Bố/mẹ đẻ hoặc bố/mẹ nuôi, bố/mẹ vợ hoặc bố/mẹ chồng, vợ hoặc chồng hoặc con cái qua đời: Nhân viên được nghỉ **3 ngày**.

Ngoài quy định trên, nhân viên có thể thỏa thuận và xin phép với Trưởng bộ phận/cấp trên trực tiếp, trường hợp có thể sắp xếp được, nhân viên có thể được phép xin nghỉ không lương/ngỉ phép thêm. Trường hợp không thể sắp xếp, Trưởng bộ phận/cấp trên trực tiếp có quyền từ chối.

5.2. Nhân viên chỉ được sử dụng các ngày nghỉ trên bắt đầu từ ngày diễn ra sự việc. Nhân viên phải viết đơn xin nghỉ gửi lên Trưởng bộ phận và phòng Nhân sự ít nhất **1 tuần** đối với trường hợp kết hôn và con, anh/chị em ruột kết hôn.

6. Nghỉ thai sản

6.1. Nhân viên nữ đáp ứng đủ yêu cầu của Luật Hôn nhân và gia đình, khi sinh con và có giấy chứng nhận của bác sỹ bệnh viện được nghỉ sinh con theo quy định của pháp luật Việt Nam.

6.2. Nhân viên nữ làm việc trong điều kiện bình thường được nghỉ tối đa là **6 tháng** cho một lần sinh con trong đó thời gian **nghỉ trước thời điểm sinh con không quá 2 tháng**. Sinh đôi trở lên, cứ mỗi con nghỉ thêm 1 tháng và được hưởng chế độ trợ cấp của Bảo hiểm xã hội dành cho nhân viên nữ nghỉ đẻ (đối với tất cả những trường hợp nhân viên nữ đã tham gia đóng BHXH, BHYT). Khoảng thời gian nghỉ thai sản này bao gồm cả ngày nghỉ lễ và nghỉ tuần.

6.3. Nhân viên nữ trước khi nghỉ thai sản cần thông báo cho Trưởng bộ phận ít nhất là **1 tháng** trước khi sinh và phải nộp đơn xin nghỉ sinh cho phòng Nhân sự trước khi nghỉ thai sản.

6.4. Sau khi sinh con, nhân viên nữ (đáp ứng đủ điều kiện có ít nhất **6 tháng** đóng BHXH trong vòng 12 tháng trước khi sinh) cần chuyển 1 bản sao **Giấy khai sinh** hoặc **Trích lục khai sinh** hoặc **bản sao Giấy chứng sinh** của con và bản sao y công chứng **Thẻ căn cước** và **Phiếu chứng nhận phẫu thuật** (nếu có) của mẹ cho phòng Nhân sự để làm thủ tục hưởng trợ cấp thai sản.

6.5. Phòng Nhân sự sẽ tiến hành làm các thủ tục cần thiết trình cơ quan bảo hiểm để xin trợ cấp thai sản cho bạn. Khi cơ quan bảo hiểm chuyển quyết định và tiền trợ cấp thai sản của bạn về tài khoản của công ty, phòng Nhân sự sẽ thông báo và tiến hành làm các thủ tục cần thiết để thanh toán cho bạn.

7. Nghỉ khi vợ sinh con

7.1. Nhân viên nam đã đóng BHXH, BHYT khi vợ sinh con được nghỉ và hưởng **trợ cấp bảo hiểm thai sản cho nam** khi vợ sinh con như sau:

- a. **5 ngày** làm việc nếu vợ sinh thường;
- b. **7 ngày** làm việc nếu vợ sinh con phải phẫu thuật, sinh con dưới **32 tuần** tuổi;
- c. **10 ngày** nếu vợ sinh đôi, sinh 3 trở lên, cứ **1 con** nghỉ thêm **3 ngày**;
- d. **14 ngày** nếu vợ sinh đôi phải phẫu thuật.

7.2. Điều kiện để nhân viên nam được hưởng trợ cấp bảo hiểm thai sản khi vợ sinh con là nhân viên đó phải có ít nhất 6 tháng đóng BHXH trong vòng 12 tháng trước thời điểm vợ sinh con.

Mức hưởng trợ cấp được tính = mức bình quân tiền lương đóng BHXH 6 tháng liền kề trước khi vợ sinh con/24 (ngày/tháng) x số ngày nghỉ (theo quy định như trên của luật BHXH) (Do cơ quan bảo hiểm chi trả).

Thời gian hưởng chế độ thai sản cho nam nhân viên có vợ sinh con quy định tại khoản này được tính trong khoảng thời gian ngày đầu kể từ khi vợ sinh con.

8. Nghỉ không lương

8.1. Nhân viên được nghỉ **KHÔNG** hưởng lương **1 ngày** khi **ông/bà nội, ông/bà ngoại, anh/chị/em ruột** qua đời, bố hoặc mẹ kết hôn; anh/chị/em ruột kết hôn.

8.2. Để xin nghỉ không lương vì lý do nêu trên hay vì bất kỳ lý do đặc biệt nào khác nhân viên phải điền vào mẫu **Đơn xin nghỉ phép** và xin Trưởng bộ phận và Quản lý khách sạn chấp thuận. Chỉ khi được Trưởng bộ phận đồng ý nhân viên mới được phép nghỉ. Trong trường hợp khẩn cấp, nếu nhân viên được Trưởng bộ phận đồng ý bằng miệng thì phải viết đơn xin nghỉ bổ sung vào ngày đầu tiên khi quay trở lại làm việc.

8.3. Đi làm đầy đủ là một yếu tố quan trọng đánh giá tính chuyên cần và trách nhiệm trong công việc của bạn, vì thế bạn chỉ nên nghỉ không lương trong trường hợp khẩn cấp. Nghỉ không được Trưởng bộ phận đồng ý được coi là nghỉ không lý do.

8.4. Nghỉ không lương được áp dụng cho những trường hợp có lý do chính đáng và phải có sự đồng ý trước của Trưởng bộ phận. Lương và thưởng dịch vụ (service charge), các khoản phúc lợi khác (thưởng lễ, thưởng Tết Âm lịch) sẽ được trừ đi tương ứng với số ngày nghỉ không lương của nhân viên.

CHƯƠNG IV: LƯƠNG VÀ PHỤ CẤP



1. Lương và ngày trả lương

1.1. Lương cho nhân viên được tính tròn tháng, được trả bằng tiền Việt Nam đồng.

1.2. Lương, phụ cấp lương, thưởng dịch vụ (service charge) sẽ được thanh toán cho nhân viên vào **ngày mùng 10** hàng tháng. Nếu ngày thanh toán lương trùng vào Chủ nhật hoặc các ngày lễ, thì việc trả lương sẽ thực hiện vào **1 ngày** sau đó.

1.3. Khách sạn trả tiền lương, phụ cấp lương, thưởng dịch vụ cho nhân viên thông qua chuyển khoản ngân hàng hoặc tiền mặt.

1.4. Tháng lương đầu tiên của nhân viên đang trong thời gian thử việc và tháng lương cuối cùng của nhân viên khi nghỉ việc sẽ được thanh toán bằng tiền mặt (tháng lương cuối cùng của nhân viên khi nghỉ việc sẽ được thanh toán bằng hình thức chuyển khoản nếu nhân viên đã thực hiện việc hoàn trả đầy đủ tài sản, trang thiết bị được công ty cấp phát và bàn giao đầy đủ công việc trước ngày cuối cùng của tháng trả lương).

2. Thắc mắc về lương

Tất cả những thắc mắc liên quan đến lương, nhân viên liên hệ trực tiếp với bộ phận Nhân sự. Bộ phận Nhân sự sẽ có trách nhiệm kiểm tra và giải quyết mọi vấn đề trong thời gian sớm nhất.

3. Phụ cấp làm thêm giờ

3.1. Nếu do nhu cầu công việc, Trưởng bộ phận yêu cầu bạn làm thêm giờ, nếu khách sạn không thể sắp xếp cho bạn ngày nghỉ bù, mức trả sẽ được tính như sau: **150%** mức lương trả theo ngày làm việc bình thường.

3.2. Thời gian làm thêm ngoài giờ phải được Trưởng bộ phận xác nhận (mẫu **Xác nhận làm thêm giờ**). Mức trả làm thêm ngoài giờ sẽ được tính dựa trên lương cơ bản trả theo ngày bình thường.

4. Lương ca đêm

4.1. Ca làm việc liên tục từ **10 giờ** đêm đến **6 giờ sáng** được coi là ca đêm.

4.2. Phụ cấp ca đêm: Được trả theo quy định của công ty và theo Luật Lao động

5. Thường dịch vụ (service charge)

5.1. Một phần của tiền thưởng dịch vụ sẽ được chia cho nhân viên làm việc tại khách sạn. Phần thưởng hàng tháng này sẽ được căn cứ vào mức độ hoàn thành công việc được giao, tùy từng vị trí và vào việc hoàn thành mục tiêu tài chính do khách sạn đề ra cho hàng quý, hàng năm và căn cứ và tiêu chuẩn hài lòng của khách mà khách sạn đề ra.

5.2. Nhân viên sẽ không được hưởng tiền thưởng này nếu **nghỉ phép, nghỉ ốm, nghỉ con ốm, nghỉ tai nạn, nghỉ thai sản và nghỉ lễ, nghỉ không lương khác...**

5.3. Nếu nhân viên nào bị phạt cảnh cáo do không chấp hành các nội quy, quy định của khách sạn, thì tiền thưởng dịch vụ của tháng đó sẽ bị trừ như sau:

- Mức độ cảnh cáo bằng văn bản lần thứ nhất: **Trừ 25%** thưởng dịch vụ của tháng xảy ra vi phạm.
- Mức độ cảnh cáo bằng văn bản lần thứ hai: **Trừ 50%** thưởng dịch vụ của tháng xảy ra vi phạm.
- Mức độ cảnh cáo bằng văn bản lần cuối (có thể kèm theo quyết định cách chức hoặc kéo dài thời hạn nâng bậc lương không quá **6 tháng**): **Trừ 100%** thưởng dịch vụ của tháng xảy ra vi phạm.
- Nhân viên thôi việc hay nhân viên bắt đầu làm việc từ giữa tháng và hoàn thành thời hạn báo trước sẽ được hưởng theo tỷ lệ số ngày làm việc thực tế trong tháng đó.
- Nhân viên thôi việc không đúng luật định, nhân viên bị sa thải, nghỉ việc trong thời gian thử việc, hoặc nghỉ không báo đúng thời gian quy định không được hưởng thưởng dịch vụ.

6. Tăng lương hoặc nâng cấp bậc

6.1. Việc tăng lương hàng năm sẽ do Ban Giám đốc quyết định sau khi xem xét nhiều vấn đề khác nhau trong đó có các yếu tố sau:

- Thang bảng lương áp dụng cho mọi vị trí/bộ phận. Lương nhân viên bao gồm lương cơ bản và các phụ cấp về đồng phục, đi lại, điện thoại, ngoại ngữ, tiếp khách và phụ cấp trách nhiệm (nếu có);
- Đánh giá kết quả công việc của nhân viên;

- c. Việc tuân thủ nội quy/quy định công ty đã đề ra của nhân viên;
- d. Thay đổi về giá cả sinh hoạt của vùng/miền (mức lạm phát);
- e. Kết quả kinh doanh của khách sạn.

6.2. Nhân viên có thể được nâng cấp bậc/thăng chức nếu có đầy đủ các điều kiện sau:

- a. Điểm đánh giá của nhân viên đó rất tốt (Level 4 hoặc Level 5 tương ứng với 5 là mức xuất sắc nhất);
- b. Có vị trí trống trong khách sạn (ví dụ có nhân viên thôi việc) mà vị trí này khách sạn vẫn cần phải duy trì và nhân viên đáp ứng được yêu cầu tối thiểu của vị trí đó;
- c. Có một vị trí mới được tạo ra theo nhu cầu phát triển thực tế của khách sạn/công ty.

7. Thưởng cuối năm

Hàng năm nhân viên làm việc chính thức tại khách sạn sẽ được thưởng. Tuy nhiên, mức thưởng sẽ phụ thuộc vào chính sách, kết quả kinh doanh và tài chính của các khách sạn trong năm đó. Tiền thưởng hàng năm được tính tại tháng 12 Âm lịch, được chia theo tỷ lệ thời gian làm việc trong năm và sẽ được trả vào tài khoản cho nhân viên vào cuối năm Âm lịch.

8. Chương trình ghi nhận thành tích của nhân viên

8.1. Nhân viên xuất sắc năm: Nhân viên xuất sắc năm (Cả khối vận hành trực tiếp với khách hàng và các bộ phận hỗ trợ) sẽ được lựa chọn từ danh sách những nhân viên đã được đề cử cho danh hiệu nhân viên xuất sắc hàng tháng/quý trong năm và giải thưởng sẽ được trao trong buổi tiệc nhân viên cuối năm (Staff Party).

8.2. Nhân viên triển vọng: Nhân viên có triển vọng phát triển cũng sẽ được lựa chọn từ danh sách đề cử (dựa trên những thể hiện thực tế trong công việc).

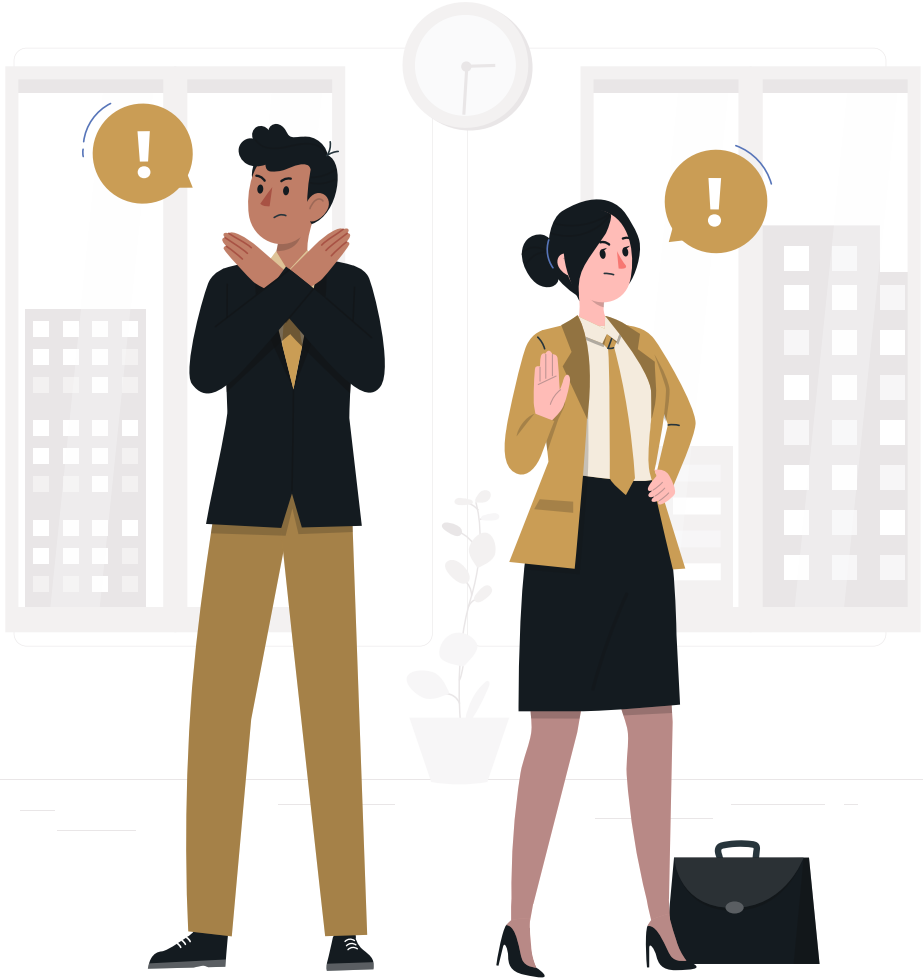
9. Chương trình đào tạo

Nhân viên làm việc tại hệ thống EHG được tham gia các chương trình đào tạo tại chỗ và đào tạo nâng cao.

- a. Công ty cung cấp cho nhân viên các chương trình phát triển bản thân và cơ hội phát triển nghề nghiệp như đào tạo kỹ năng/ngành vụ nghề, kỹ năng quản lý (đối với những vị trí quản lý cấp trung trở lên) và đào tạo ngoại ngữ;
- b. Tất cả nhân viên được tham gia chương trình định hướng nghề nghiệp và đào tạo tại chỗ;
- c. Hoàn thành các khóa học là một yêu cầu để được xem xét thăng tiến vào đợt đánh giá nhân viên hàng năm;
- d. Những nhân viên tiềm năng có cơ hội được ứng cử vào những vị trí cao hơn trong tương lai, được xem xét cho tham gia các khóa học bên ngoài khác.

10. Khấu trừ bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp và thuế thu nhập cá nhân

Bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế mà nhân viên phải đóng và thuế thu nhập cá nhân sẽ được tự động khấu trừ vào lương tháng của nhân viên theo quy định pháp luật hiện hành của Chính phủ.



CHƯƠNG V: TRẬT TỰ TRONG DOANH NGHIỆP



1. Lối vào dành cho nhân viên

Nhân viên chỉ được phép vào hoặc ra khỏi khu vực khách sạn theo lối đi dành riêng cho nhân viên. Nhân viên không được sử dụng các lối đi khác, ngoại trừ những khách sạn không có lối đi riêng dành cho nhân viên hoặc trường hợp được phép của Ban Giám đốc/Ban Quản lý khách sạn.

2. Chấm công bằng vân tay và bằng nhận diện khuôn mặt

2.1. Vân tay hoặc nhận diện khuôn mặt để chấm công của nhân viên sẽ được phòng Nhân sự đăng ký cho nhân viên vào ngày đầu làm việc và được sử dụng để chấm công vào giờ ra và vào khách sạn/nơi làm việc. Đây là việc làm bắt buộc và quan trọng vì công ty sẽ dựa trên dữ liệu có được từ máy ghi thời gian làm việc để chấm công và trả lương cho các bạn. Nhân viên không được phép chấm công hộ cho các nhân viên khác và nhờ nhân viên khác chấm công hộ cho mình (trường hợp dấu vân tay bị mờ phải chấm công bằng mã ID). Nếu vi phạm nhân viên đó sẽ bị kỷ luật.

2.2. Nếu không chấm công được do vân tay hoặc nhận diện khuôn mặt bị mờ hoặc máy chấm công bị lỗi, nhân viên phải có trách nhiệm thông báo ngay cho phòng Nhân sự ngay lập tức. Mọi phản ánh **muộn quá 12 tiếng** đều được coi là không chính đáng và sẽ không được ghi nhận.

3. Bảng chấm công

Nhân viên quên chấm công phải có xác nhận giờ ra/vào của Trưởng bộ phận (mẫu Xác nhận ngày công). Tuy nhiên, nếu quá **2 lần** trong một tháng nhân viên đó sẽ bị xử lý kỷ luật theo quy định. Mẫu xác nhận ngày công này sẽ được nộp lại cho bộ phận Nhân sự để tính lương hàng tháng.

4. Đồng phục

4.1. Mỗi nhân viên trong ca làm việc đều phải mặc đồng phục của công ty.

4.2. Đồng phục của nhân viên sẽ được cấp phát theo Quy định của công ty. Số lượng quần áo, giày... đồng phục được quy định riêng cho từng bộ phận. Nhân viên có trách nhiệm tự giữ gìn đồng phục và tự bảo quản.

4.3. Nếu đồng phục bị rách, ố, hỏng trước thời gian khấu hao quy định hoặc mất do sự lơ đãng của bạn, bạn phải có trách nhiệm báo cáo với Trưởng bộ phận và phòng Nhân sự để được cấp phát đồng phục mới và bạn phải chịu trách nhiệm chi trả chi phí cho việc thay thế (theo mức giá đền bù quy định và thời gian khấu hao còn lại tính từ thời điểm làm mất/hỏng đến lúc hết thời gian khấu hao quy định).

4.4. Khi thôi việc, bạn phải trả lại đồng phục cho khách sạn và phải bàn giao trên giấy tờ với phòng Nhân sự.

4.5. Bạn phải kiểm tra xem đồng phục, giày của mình có chỉnh tề hay không trước khi bắt đầu mỗi ca làm việc.

5. Biển tên

Biển tên là một phần của đồng phục và phải được đeo đúng cách ngay ngắn trong khi làm việc. Bạn không được đeo biển tên của người khác và cũng không cho người khác mượn biển tên của mình. Nếu bạn làm mất hoặc hỏng biển tên vì thiếu cẩn trọng, bạn phải thông báo cho phòng Nhân sự để làm biển tên mới thay thế. Chi phí để làm biển tên mới do nhân viên chi trả là **100.000 đồng**. Trong trường hợp nghỉ việc, bạn phải trả lại biển tên cho phòng Nhân sự.

6. Bảng thông tin

6.1. Bảng thông tin của khách sạn được đặt tại khu vực sử dụng chung dành cho nhân viên. Các bạn cần thường xuyên đọc các thông tin dán tại đây để cập nhật thông tin mới nhất về hoạt động, nội quy của khách sạn. Những thay đổi, bổ sung về các quy định, thông tin tuyển dụng ... của khách sạn/công ty cũng được thông báo trên bảng thông tin này.

6.2. Không nhân viên nào được phép dán hoặc sửa đổi bất kỳ loại giấy tờ nào lên bảng thông báo chung trừ khi được phép của Ban Quản lý khách sạn và phòng Nhân sự.

6.3. Những giấy tờ do nhân viên tự dán lên mà không được phép sẽ bị gỡ bỏ và nhân viên đó sẽ bị xử lý theo quy định của khách sạn.

7. Nhà ăn dành cho nhân viên

7.1. Khách sạn cung cấp bữa ăn hàng ngày cho các nhân viên tại Nhà ăn dành cho nhân viên của khách sạn. Mỗi nhân viên được hưởng một bữa ăn miễn phí/ngày làm việc. Đối với những khách sạn không có Nhà ăn cho nhân viên, nhân viên sẽ tự túc ăn ca bên ngoài khách sạn theo giờ ăn ca quy định và cuối tháng sẽ được cộng tiền phụ cấp ăn ca tương ứng theo tổng số ngày công đi làm thực tế trong tháng (mức phụ cấp ăn ca theo quy định của công ty tùy thuộc vào chi phí sinh hoạt mỗi miền).

7.2. Mọi nhân viên đều có trách nhiệm giữ sạch sẽ và ngăn nắp tại khu vực Nhà ăn (nếu có). Luôn lau bàn sạch sẽ, xếp gọn chén bát, dụng cụ ăn uống vào đúng nơi quy định và cho vào thùng rác những đồ thừa.

7.3. Nhân viên không được phép mang bất kỳ đồ ăn hay vật dụng gì của Nhà ăn (nếu có) như khay đựng, cốc tách, thìa đĩa... của Nhà ăn ra ngoài.

7.4. Ý kiến đóng góp cho chất lượng/số lượng bữa ăn tại Nhà ăn dành cho nhân viên (đối với những khách sạn có Nhà ăn) vui lòng gửi đến phòng Nhân sự.

7.5. Nghiêm cấm việc hút thuốc hay ngủ trong Nhà ăn dành cho nhân viên (nếu có).

7.6. Hạn chế việc sử dụng điện thoại trong giờ ăn tại Nhà ăn nhân viên.

7.7. Khi đã ăn xong, chủ động nhường chỗ cho đồng nghiệp trong trường hợp hết chỗ ngồi.

7.8. Có thái độ lịch sự, vui vẻ, nhã nhặn, thân thiện với đồng nghiệp và cấp trên.

7.9. Nhân viên không được phép đưa người nhà hay bạn bè vào trong khu vực Nhà ăn dành cho nhân viên (nếu có).

8. Tủ để đồ của nhân viên (tủ locker)

8.1. Mỗi nhân viên đều được cung cấp một tủ nhỏ có khóa để cất giữ đồng phục và tài sản cá nhân. Công ty khuyến cáo nhân viên không nên để các tài sản hay vật dụng có giá trị tại đây.

8.2. Nhân viên không được tự ý thay đổi khóa, chìa khóa của tủ để đồ vì bất kỳ lý do nào. Khi thay đổi khóa hoặc chìa khóa tủ để đồ, nhân viên phải báo cho phòng Nhân sự biết. Trường hợp tự ý thay đổi tủ để đồ hoặc khóa tủ mà chưa có sự đồng ý của phòng Nhân sự và Quản lý khách sạn, nhân viên sẽ bị xử phạt theo quy định của công ty.

Nếu làm mất hoặc hỏng chìa khóa tủ để đồ vì thiếu cẩn trọng, nhân viên sẽ bị phạt **100.000 đồng/lần** và chi phí để làm khóa thay chìa khóa mới do nhân viên có trách nhiệm tự chi trả.

8.3. Tủ phải luôn được khóa cẩn thận và khách sạn không chịu trách nhiệm về bất cứ sự mất mát tài sản có giá trị nào.

8.4. Tất cả nhân viên phải có trách nhiệm giữ gìn sự sạch sẽ gọn gàng chung tại khu vực tủ đồ. Tài sản của khách sạn, vũ khí, các chất ma túy, chất cháy nổ, đồ ăn, các ấn phẩm có nội dung xấu... tuyệt đối bị cấm tại khu vực này.

8.5. Vì lý do an ninh, tủ đồ của nhân viên có thể bị kiểm tra bất cứ lúc nào bởi người có trách nhiệm được Ban Quản lý khách sạn/phòng Nhân sự phân công.

8.6. Khi nghỉ việc tại khách sạn, nhân viên phải lau dọn sạch sẽ tủ đồ của mình và trả lại chìa khóa tủ cho phòng Nhân sự. Nếu nhân viên không chấp hành quy định này, khách sạn sẽ khấu trừ đi một khoản tiền tương đương vào tháng lương cuối cùng của bạn là **100.000 đồng**.

9. Khu vực để xe của nhân viên

Nhân viên không để xe tại khu vực trước cửa khách sạn. Nhân viên phải tự túc trong việc tìm khu vực gửi xe cho mình (đối với những khách sạn không có khu vực để xe cho nhân viên). Cuối tháng khách sạn sẽ cộng vào lương nhân viên khoản hỗ trợ phụ cấp gửi xe tương ứng theo tổng số ngày công đi làm trong tháng. Mức hỗ trợ phụ cấp gửi xe là **10.000 đồng/ngày** làm việc.

10. Kiểm tra đột xuất

Vì lý do an ninh, nhân viên bảo vệ hoặc những người có thẩm quyền của khách sạn được phép kiểm tra tất cả các túi xách, hành lý, gói bọc và các đồ vật mang ra hoặc vào, ở trong tủ để đồ của nhân viên, hoặc đang ở trong khu vực khách sạn.

11. Sử dụng thang máy

11.1. Nhân viên khách sạn chỉ được sử dụng thang máy dành riêng cho nhân viên khi đi lại trong khách sạn (đối với những khách sạn có thang máy cho nhân viên). Nhân viên phải có trách nhiệm giữ gìn vệ sinh và sử dụng thang máy đúng quy trình hướng dẫn.

11.2. Bạn không được sử dụng thang máy của khách trừ khi được phép của Ban Quản lý khách sạn hoặc đối với những khách sạn không có thang máy riêng dành cho nhân viên.

11.3. Trong trường hợp được phép sử dụng thang máy của khách, nhân viên cần tuân thủ quy định sử dụng thang máy do Ban Quản lý ban hành theo từng khách sạn.

- a. Có thái độ lịch sự, chào hỏi khách theo tiêu chuẩn chào hỏi của công ty "**Xin chào**";
- b. Gọi thang máy cho khách, nhường thang máy cho khách;
- c. Nếu nhìn thấy khách tiến lại gần thang máy, giữ cửa cho khách;
- d. Chủ động trong việc nhường khách vào thang máy trước (dùng cử chỉ lòng bàn tay mở), bấm thang máy cho khách, trò chuyện với khách...;
- e. Nếu thang máy quá đông, nhân viên nên tình nguyện là người ra ngoài;
- f. Luôn là người cuối cùng vào cũng như ra khỏi thang máy;

g. Khi di chuyển xuống không được sử dụng thang máy (ngoại trừ những trường hợp đi theo xe đẩy hoặc đang mang vác đồ nặng hoặc trường hợp khẩn cấp liên quan đến công việc được Ban Quản lý khách sạn cho phép).

12. Sử dụng điện thoại của khách sạn

Không nhân viên nào được phép sử dụng điện thoại của khách sạn cho các cuộc gọi cá nhân. Tuy nhiên trong các trường hợp khẩn cấp, nhân viên có thể hỏi ý kiến của Giám sát trực tiếp. Các cuộc gọi từ bên ngoài sẽ không được chuyển cho nhân viên trừ khi đó là trường hợp khẩn cấp. Bộ phận Lễ tân, phòng Nhân sự sẽ ghi lại thông tin và chuyển đến nhân viên cần nhận thông tin ngay lập tức.

13. Điện thoại di động

Nhân viên không được phép mang hoặc sử dụng điện thoại di động trong khi đang làm việc tại khách sạn. Quy định này áp dụng cho tất cả nhân viên khách sạn (trừ cấp Giám sát, Trưởng/phó các bộ phận, bộ phận Kỹ thuật và bảo trì, Kế toán, Nhân sự, Kinh doanh và tiếp thị được sử dụng điện thoại do tính chất công việc đòi hỏi).

14. Khu vực dành riêng cho khách

14.1. Nhân viên không được phép đi lại tại các khu vực chung dành cho khách hoặc các tầng ở của khách trừ khi họ được phân công làm nhiệm vụ tại đó.

14.2. Nhân viên cũng không được sử dụng các trang thiết bị dành cho khách như nhà vệ sinh, điện thoại và thang máy...

15. Tài sản thất lạc và tìm thấy

15.1. Bất kỳ tiền bạc hay đồ đạc nào tìm thấy hay nhặt được trong khách sạn bạn phải thông báo cho bộ phận Lễ tân để chuyển ngay cho bộ phận Buồng lưu giữ và phải thông báo đầy đủ chi tiết để ghi lại vào sổ theo dõi các tài sản thất lạc tìm thấy. Bộ phận Buồng sẽ giữ các đồ đạc này trong kho quy định, còn tiền sẽ chuyển cho Thủ quỹ để giữ trong két an toàn tại phòng kế toán.

15.2. Trưởng bộ phận Lễ tân/Quản lý khách sạn có trách nhiệm thông báo cho người chủ hợp pháp của tài sản thất lạc.

15.3. Nếu người chủ hợp pháp của tài sản thất lạc không đòi lại hoặc không liên lạc được thì các tài sản đó:

- a. Sau **3 tháng** với những tài sản giá trị thấp;
- b. Sau **6 tháng** với các tài sản giá trị cao;

Sẽ được đưa cho Ban Quản lý khách sạn xem xét tặng lại cho các tổ chức từ thiện hoặc cho nhân viên đã tìm thấy. Những tài sản này được ghi chép lại trong sổ theo dõi riêng. Trong mọi trường hợp tìm thấy tài sản bị thất lạc Trưởng ca phải được thông báo.

15.4. **KHÔNG BAO GIỜ** tự mình giữ hay nhờ đồng nghiệp giữ hộ các tài sản này mà không thông báo cho các bộ phận liên quan.

16. Gói hàng, bưu kiện và sự kiểm tra

16.1. Bất cứ bưu kiện hay gói hàng nào nhân viên mang vào khách sạn phải được gửi tại khu vực bảo vệ. Nhân viên sẽ lấy lại đồ của mình khi kết thúc ca làm ngày hôm đó.

16.2. Nhân viên bảo vệ hoặc nhân viên nhân sự có quyền mở và kiểm tra các bưu kiện hay gói hàng này bất cứ lúc nào vì lý do an ninh.

16.3. Vì lý do an ninh, nhân viên có thể được mời đến để kiểm tra bất cứ lúc nào trong khi đang làm việc tại khách sạn bởi người có trách nhiệm.

16.4. Bạn cần có một **Giấy phép mang tài sản ra vào khách sạn** của bộ phận Bảo vệ để được phép mang đồ vào/ra khỏi khách sạn. Chính sách bạn phải tuân thủ là: **KHÔNG BAO GIỜ MANG ĐỒ CÁ NHÂN VÀO KHÁCH SẠN HAY MANG ĐỒ RA KHỎI KHÁCH SẠN MÀ KHÔNG CÓ GIẤY TỜ HỢP LỆ.**

17. Rời khách sạn trong giờ làm việc

Nhân viên không được phép ra khỏi khách sạn trong giờ làm việc nếu không được Trưởng bộ phận cho phép (ngoại trừ giờ nghỉ ăn ca đối với những khách sạn không có Nhà ăn nhân viên).

18. Thăm viếng cá nhân/Tiếp khách

18.1. Nhân viên không được phép gặp người thân hay bạn bè trong khi đang làm việc tại khách sạn trừ khi đó là trường hợp khẩn cấp.

18.2. Người thân hay bạn bè của nhân viên phải đợi ở bên ngoài khách sạn trong khi nhân viên bảo vệ sẽ thông báo cho nhân viên.

19. Báo chí

Trừ khi có giấy cho phép của Quản lý khách sạn, bộ phận Tiếp thị và truyền thông, Ban Giám đốc công ty, không nhân viên nào được phép giao thiệp, liên lạc với các phương tiện báo chí để xuất bản hoặc phát hành các tài liệu báo chí, sách ảnh và thư tín có nội dung liên quan đến công ty.

20. Các cuộc họp không được cho phép trong khách sạn

Trừ khi có sự chấp thuận của Quản lý khách sạn, phòng Nhân sự hoặc người có thẩm quyền, không nhân viên nào được phép lên kế hoạch hoặc tổ chức bất kỳ cuộc họp nào trong khu vực khách sạn nơi mình làm việc.

21. Khách hàng và bạn

21.1. Luôn luôn bảo đảm sự riêng tư của khách hàng. Không bao giờ được phép thảo luận hay tiết lộ các thông tin liên quan đến khách.

21.2. Hãy nói chuyện xã giao và lịch sự, thân thiện với khách nhưng không được nói chuyện riêng.

21.3. Chúng ta làm việc trong ngành dịch vụ và hãy nhớ rằng chúng tôi đặt niềm tin vào bạn. Hãy luôn cư xử lịch sự và thân thiện với khách hàng. Khi bạn gặp bất cứ khó

khẩn gi, hãy hỏi ý kiến của giám sát hay Trưởng bộ phận của bạn. Đừng bao giờ cung cấp thông tin sai lệch cho khách hàng.

21.4. Không tranh luận với khách vì bất cứ lý do gì. Khách hàng có thể không phải luôn luôn đúng nhưng phải luôn được tôn trọng và họ là người quan trọng nhất đối với chúng ta. Chúng ta phải cung cấp cho họ dịch vụ tốt nhất. Việc bạn làm sẽ khuyến khích họ trở lại với chúng ta thường xuyên trong tương lai.

21.5. Mọi khách hàng đều quan trọng. Hãy đối xử với mỗi khách hàng như một người quan trọng không phân biệt giai cấp, màu da hay tín ngưỡng, quốc tịch. Đừng bao giờ trao cho một khách hàng nào đó nhiều đặc quyền hơn chỉ vì vị khách đó cho nhiều tiền boa (tip) hơn.

22. Tài sản của khách sạn

22.1. Mọi tài sản trong khách sạn đều phải được bảo quản và giữ gìn cẩn thận. Bạn không được phép mang bất kỳ tài sản nào của khách sạn ra khỏi khách sạn mà không có giấy phê duyệt của Trưởng bộ phận hoặc người được ủy quyền.

22.2. Nhân viên muốn mang bất kỳ tài sản nào như quà biếu, tài sản vô thừa nhận hoặc tài sản của khách sạn, do khách tặng hoặc tự mua, phải có **Giấy phép mang tài sản ra vào khách sạn** do Trưởng bộ phận và Ban Quản lý ký duyệt. Nhân viên phải trình giấy này và tài sản cho nhân viên bảo vệ kiểm tra.

23. Giải quyết mâu thuẫn và khiếu nại

23.1. Sự bất hòa giữa các nhân viên trong khách sạn có thể xảy ra. Nếu bạn cảm thấy không hài lòng với một đồng nghiệp nào đó, bạn có thể khiếu nại với Ban Lãnh đạo khách sạn theo trình tự sau đây:

- a. Báo cáo sự việc với Giám sát trực tiếp của mình trong thời gian sớm nhất, muộn nhất trong vòng **3 ngày** kể từ khi sự việc xảy ra. Trong trường hợp nhân viên có khiếu nại liên quan đến Giám sát trực tiếp, nhân viên báo cáo cho Trưởng bộ phận. Trưởng bộ phận sẽ đưa ra quyết định trong vòng **3 ngày** kể từ khi nhận được khiếu nại của nhân viên;
- b. Nếu nhân viên thấy quyết định của Trưởng bộ phận là chưa hợp lý, nhân viên có thể báo cáo với Quản lý khách sạn hoặc phòng Nhân sự. Trong vòng **3 ngày**, Quản lý khách sạn và phòng Nhân sự sẽ đưa ra quyết định của mình. Khi đã nhận được quyết định của phòng Nhân sự mà nhân viên vẫn chưa hài lòng, sự việc sẽ được báo cáo với Ban Giám đốc. Quyết định của Ban Giám đốc là quyết định cuối cùng.

23.2. Đơn khiếu nại không có chữ ký của nhân viên được coi là không hợp lệ.

23.3. Tất cả những đơn khiếu nại sẽ được giữ bí mật tuyệt đối.

24. Sửa đổi nội quy và chính sách

Ban Giám đốc có quyền cập nhật và sửa đổi các chính sách và quy định theo yêu cầu của công việc. Các chính sách mới sẽ thay thế các văn bản trước kể cả những quy định nêu trong nội quy lao động này.

CHƯƠNG VI : QUY ĐỊNH VỀ DIỆN MẠO VÀ TÁC PHONG



1. Vệ sinh cá nhân

Vệ sinh là một trong những yếu tố quan trọng nhất đối với bất kỳ khách sạn nào, do vậy vệ sinh cá nhân là điều bắt buộc để giữ cơ thể luôn sạch sẽ. Bạn nên dùng sản phẩm chống đổ mồ hôi/chất khử mùi, luôn giữ vệ sinh răng miệng thường xuyên để tránh mùi hôi. Đánh răng sau khi ăn và rửa tay đúng cách để giữ gìn bàn tay luôn sạch sẽ.

2. Diện mạo

Đối với mọi nhân viên trong khách sạn, ăn mặc đúng mực và luôn chỉnh tề là yêu cầu bắt buộc để đảm bảo hình ảnh của khách sạn với khách hàng.

2.1. Đối với cả nam và nữ:

- a. Tóc phải sạch, gọn gàng, không bám bụi bông, gàu. Tóc không bao giờ được để lòa xòa xuống mặt;

- b. Đối với tóc nhuộm: Không được nhuộm màu sắc quá nổi bật, màu sắc phải tự nhiên và phải chăm sóc thường xuyên để đảm bảo hình thức của bạn;
- c. Giữ đôi tay sạch sẽ, không viết vào lòng bàn tay, không có mùi thuốc lá;
- d. Cắt móng tay ngắn;
- e. Giữ cho hơi thở thơm tho. Đánh răng vào buổi sáng, buổi tối và sau các bữa ăn bằng thuốc đánh răng chất lượng tốt, khuyến khích dùng thêm nước súc miệng;
- f. Giữ cơ thể sạch sẽ. Tắm hàng ngày và không để có mùi hôi. Phải sử dụng xịt khử mùi hôi cho cơ thể;
- g. Có thể sử dụng nước hoa nhưng không được phép sử dụng mùi quá nồng/mặn;
- h. Chỉ được đeo 1 đồng hồ trên tay kiểu dáng đơn giản, không khác thường hoặc nhựa nhiều màu sắc;
- i. Chỉ được đeo 1 nhẫn cưới hoặc nhẫn kiểu dáng đơn giản trên bất kỳ ngón tay nào trừ ngón cái;
- j. Đồng phục phải sạch sẽ, được là phẳng phiu không bị mất khuy, không có vết ố, sần rách;
- k. Giày đồng phục phải luôn được lau chùi, đánh bóng hàng ngày và phải đi đúng cách trong khách sạn suốt thời gian làm việc, không kéo lê và không dẫm lên gót giày;
- l. Đi tất màu nâu/đen/tối màu đối với nam; và tất ngắn hoặc tất dài màu da chân đối với nữ và phải giữ gìn sạch sẽ;
- m. Đeo biển tên đúng quy cách và biển tên phải được giữ gìn cẩn thận.

2.2. Đối với nữ:

- a. Nếu tóc dài phải búi vào trong cặp có rọ màu đen, chỉ cho phép sử dụng 1 kẹp tóc mái ở mỗi bên, dùng kẹp tóc cùng màu với tóc (màu đen);
- b. Nghiêm cấm sơn móng tay với bộ phận F&B. Đối với các bộ phận khác thì nhân viên nữ có thể sơn móng tay màu nhẹ;
- c. Chỉ được đeo 1 vòng xuyên đơn, không to bản quá 1cm;
- d. Chỉ được đeo một vòng cổ phía bên trong, không được lộ ra ngoài để khách có thể nhìn rõ;
- e. Chỉ được đeo 1 đôi hoa tai giản dị, không dài quá 1cm hoặc lủng liếng, không có đá/hột xoàn tránh rơi dị vật vào đồ ăn của khách.

2.3. Đối với nam:

- a. Không để tóc dài quá tai, chạm mắt hoặc chạm cổ áo và phải luôn chỉnh tề;
- b. Không được để râu, phải cạo râu hàng ngày;
- c. Không được đeo khuyên tai.

3. Hút thuốc

Không hút thuốc tại nơi làm việc và trong phạm vi khách sạn vì lý do an toàn và sức khỏe và phòng chống cháy nổ. Khách sạn có khu vực riêng dành cho những người hút thuốc. Nếu bạn cố tình vi phạm, bạn sẽ bị kỷ luật theo quy định của công ty.

4. Tác phong và giọng nói

4.1. Các công việc có đạt hiệu quả tốt hay không phần lớn nhờ vào thái độ và tác phong tốt với khách hàng. Bạn hãy hạ thấp giọng xuống khi giao tiếp với khách. Với

đồng nghiệp, bạn phải có tính cách tốt để tạo ra một môi trường làm việc chuyên nghiệp và hòa đồng.

4.2. Khi nói chuyện với khách hàng, đồng nghiệp hay lãnh đạo của bạn, bạn hãy mỉm cười và giữ ánh mắt thân thiện hướng về ánh mắt người đối diện và tỏ một thái độ lắng nghe để thể hiện sự quan tâm và chú ý của bạn.

4.3. Luôn gây thiện cảm với khách bằng nụ cười, lời chào và nhắc lại tên khách nếu bạn nhớ. Bạn cũng cần phải đáp ứng các yêu cầu của khách hàng một cách nhanh chóng và hiệu quả nhất.

5. Giải quyết những góp ý, khiếu nại của khách hàng

Nếu khách than phiền, góp ý hoặc khiếu nại, nhân viên phải lắng nghe kỹ từng chi tiết và giải quyết một cách hợp lý. Trường hợp nhân viên không giải quyết được thì phải báo cáo lại ngay cho Giám sát viên - trưởng ca/Trợ lý Trưởng bộ phận/Trưởng bộ phận hoặc Quản lý khách sạn - những người này sẽ xử trí vấn đề và tìm cách giải quyết.

- a. Không được tranh cãi với khách;
- b. Hãy thể hiện sự quan tâm tới khách;
- c. Phải lịch sự và nhã nhặn;
- d. Dùng lễ phải thông thường để giải quyết vấn đề.

6. Nội quy đặc biệt tại nơi làm việc

6.1. Khách sạn nghiêm cấm đánh bạc dưới mọi hình thức.

6.2. Nhân viên không được đánh nhau trong khu vực công ty/khách sạn. Nếu mâu thuẫn không thể giảng hòa được, bạn hãy nhờ Trưởng bộ phận hoặc phòng Nhân sự can thiệp.

CHƯƠNG VII: PHÒNG, CHỐNG QUẤY RỐI TÌNH DỤC TẠI NƠI LÀM VIỆC



1. Định nghĩa về phòng, chống quấy rối tình dục

1.1 “**Quấy rối tình dục**” là hành vi có tính chất tình dục gây ảnh hưởng tới nhân phẩm của nữ giới và nam giới, đây là hành vi không được chấp nhận, không mong muốn và không hợp lý làm xúc phạm đối với người nhận, một hình thức phân biệt đối xử dựa trên giới tính làm ảnh hưởng xấu tới môi trường làm việc, sự bình đẳng giữa người lao động nam và nữ, gây ra những ảnh hưởng về tâm lý, gây lo lắng, căng thẳng cho nạn nhân dẫn đến môi trường làm việc bất ổn, đáng sợ, thù địch, khó chịu, không an toàn, hiệu suất làm việc cũng như năng suất lao động bị giảm sút và cần phải ngăn chặn.

1.2 “**Nơi làm việc**” không chỉ bao hàm những địa điểm cụ thể nơi thực hiện công việc như văn phòng hay nhà máy, mà còn là những địa điểm khác có liên quan tới công việc. Do đó, nơi làm việc ở đây có thể hiểu là bao gồm cả những địa điểm hay những việc có liên quan đến công việc như:

- a. Các hoạt động xã hội liên quan đến công việc, như tiệc chiêu đãi, đón tiếp được tổ chức bởi công ty, dành cho cán bộ nhân viên hoặc khách hàng;
- b. Hội thảo và tập huấn;
- c. Chuyển công tác chính thức;
- d. Các bữa ăn liên quan đến công việc;
- e. Hội thoại trên điện thoại liên quan đến công việc;
- f. Các hoạt động giao tiếp liên quan đến công việc qua phương tiện điện tử.

2. Hình thức quấy rối tình dục tại nơi làm việc

2.1. **Quấy rối tình dục bằng hành vi** mang tính thể chất như việc tiếp xúc, hay cố tình động chạm không mong muốn, từ hành vi sờ mó, vuốt ve, cấu véo, ôm ấp hay hôn cho tới tấn công tình dục, hiếp dâm.

2.2. **Quấy rối tình dục bằng lời nói** gồm các nhận xét không phù hợp về mặt xã hội và văn hóa và không được mong muốn bằng những ngụ ý về tình dục như những chuyện cười gợi ý về tình dục hay những nhận xét về trang phục hay cơ thể của một người nào đó khi có mặt họ hoặc hướng tới họ. Hình thức này còn bao gồm cả những lời đề nghị và những yêu cầu không mong muốn hay lời mời đi chơi mang tính cá nhân một cách liên tục.

2.3. **Quấy rối tình dục bằng hành vi phi lời nói** gồm các hành động không được mong muốn như ngôn ngữ cơ thể khiêu khích, biểu hiện không đúng đắn, cái nhìn gợi tình, nháy mắt liên tục, các cử chỉ của các ngón tay.. Hình thức này cũng bao gồm việc phô bày các tài liệu khiêu dâm, hình ảnh, vật, màn hình máy tính hay các áp phích cũng như thư điện tử, ghi chép, tin nhắn liên quan tới tình dục.

2.4. **Quấy rối tình dục “trao đổi”** (nhằm mục đích đánh đổi) diễn ra khi người sử dụng lao động, người giám sát, người quản lý hay đồng nghiệp thực hiện hay cố gắng thực hiện nhằm gây ảnh hưởng đến quy trình tuyển dụng, thăng chức, đào tạo, kỷ luật, sa thải, tăng lương hay các lợi ích khác của người lao động để đổi lấy sự thỏa thuận về tình dục.

2.5. **Hình thức tòi tệ nhất của hành vi quấy rối tình dục là những hành vi tấn công có tính chất tình dục hoặc hiếp dâm** được quy định trong pháp luật xử lý vi phạm hành chính hoặc pháp luật hình sự.

3. Hành vi không được coi là quấy rối tình dục.

3.1. **Những lời khen hoặc khích lệ thông thường** được chấp nhận hoặc phù hợp về mặt văn hóa, xã hội không bị coi là hành vi quấy rối tình dục.

3.2. **Hành vi giao cấu đồng thuận** (trừ hành vi pháp luật cấm như giao cấu với trẻ em, giao cấu với người chưa thành niên...), tiếp nhận hay đáp lại đều không được xem là hành vi quấy rối tình dục.

4. Trách nhiệm của công ty về phòng, chống quấy rối tình dục

4.1. **Nghiêm cấm hành vi quấy rối tình dục** tại nơi làm việc

4.2. **Các quy định về khiếu nại, tố cáo về quấy rối tình dục** và xử lý đối với hành vi quấy rối tình dục phải bảo đảm các nguyên tắc:

a. Nhanh chóng, kịp thời;

b. Bảo vệ bí mật, danh dự, uy tín, nhân phẩm, an toàn cho nạn nhân bị quấy rối tình dục, người khiếu nại, tố cáo và người bị khiếu nại, bị tố cáo.

4.3. Thực hiện và giám sát việc thực hiện các quy định của pháp luật về phòng, chống quấy rối tình dục tại nơi làm việc.

4.4. Tổ chức tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật và quy định về phòng, chống quấy rối tình dục tại nơi làm việc cho người lao động.

4.5. Khi xuất hiện khiếu nại, tố cáo về hành vi quấy rối tình dục tại nơi làm việc, Công ty phải kịp thời ngăn chặn, xử lý và có biện pháp bảo vệ bí mật, danh dự, uy tín, nhân phẩm, an toàn cho nạn nhân bị quấy rối tình dục, người khiếu nại, tố cáo và người bị khiếu nại, bị tố cáo.

5. Quyền và trách nhiệm của người lao động

5.1. Tham gia xây dựng, thực hiện, giám sát việc thực hiện các quy định về phòng, chống quấy rối tình dục tại nơi làm việc.

5.2. Cung cấp thông tin, tư vấn và đại diện cho người lao động bị quấy rối tình dục, người lao động đang bị khiếu nại, bị tố cáo có hành vi quấy rối tình dục.

5.3. Tuyên truyền, phổ biến, tập huấn quy định về phòng, chống quấy rối tình dục tại nơi làm việc.

5.4. Nếu bạn cho rằng mình là mục tiêu của hành vi quấy rối tình dục, bạn nên thông báo cho người bị cho là thực hiện hành vi quấy rối thông qua lời nói hoặc văn bản rằng hành vi đó là không được mong muốn, xúc phạm và phải dừng ngay.

5.5. Nếu bạn không muốn trao đổi trực tiếp với người bị cho là thực hiện hành vi quấy rối, hoặc nếu việc trao đổi đó không hiệu quả, người lao động đó được khuyến khích báo cáo hành vi không mong muốn càng nhanh càng tốt cho phòng Nhân sự.

5.6. Ngoài việc báo cáo mối quan ngại về quấy rối tình dục cho phòng Nhân sự, người lao động nào tin rằng mình đang bị quấy rối tình dục có thể lựa chọn theo đuổi cách giải quyết thông qua các kênh không chính thức gồm hòa giải, trung gian, trao đổi không chính thức hoặc đề nghị điều tra chính thức.

Tất cả người lao động của công ty được yêu cầu phải tuân thủ quy định này. Người lao động cũng cần cư xử đúng mực và phân xét thấu đáo các mối quan hệ liên quan tới công việc, với người lao động đồng cấp, đồng nghiệp, hay các thành viên trong công ty. Ngoài ra, tất cả người lao động cần thực hiện các biện pháp phù hợp phòng, chống quấy rối tình dục. Hành vi có bản chất tình dục không được mong muốn sẽ không được dung thứ.

6. Cam kết của công ty

6.1. Bất kể nhân viên thuộc bộ phận nào tin rằng mình đang là nạn nhân bị quấy rối tình dục phải ngay lập tức báo cho phòng Nhân sự để được hỗ trợ và giải quyết. Phòng Nhân sự là đầu mối liên lạc chính khi có câu hỏi hay quan tâm về vấn đề quấy rối tình dục, có trách nhiệm điều tra, xác minh hoặc giám sát điều tra, xác minh về hành vi được cho là quấy rối tình dục.

6.2. Công ty cam kết đảm bảo rằng tất cả điều tra, xác minh về quấy rối tình dục được thực hiện nhanh chóng, toàn diện và công bằng.

6.3. Công ty sẽ không dung thứ đối với hành động trả thù người đã khiếu nại/tố cáo về hành vi quấy rối tình dục và sẽ tiến hành các bước cần thiết để đảm bảo rằng vấn đề này được điều tra, xác minh triệt để và giải quyết nhanh chóng. Nếu lời tố cáo được xác định là có căn cứ rõ ràng, công ty sẽ thực hiện các biện pháp tức thì và hiệu quả để chấm dứt hành vi không được mong muốn này.

6.4. Công ty cam kết sẽ hành động nếu nhận thấy có thể có tình trạng quấy rối tình dục tại nơi làm việc, ngay cả khi không có đơn khiếu nại/tố cáo chính thức.



CHƯƠNG VIII: AN TOÀN LAO ĐỘNG, VỆ SINH LAO ĐỘNG Ở NƠI LÀM VIỆC



1. An toàn cháy nổ

Hoả hoạn là mối nguy hiểm cho khách sạn và nhân viên và đặc biệt ảnh hưởng đến công việc của các bạn. Vì vậy, tất cả các nhân viên phải biết cách sử dụng các thiết bị báo cháy, chữa cháy và các lối thoát hiểm trong khách sạn.

Tuyệt đối không được hút thuốc trong khách sạn vì đó có thể là khởi nguồn của hỏa hoạn.

1.1. Khi nghe chuông báo cháy reo, bạn cần thực hiện các bước sau đây:

- a. Bình tĩnh;
- b. Ngừng ngay việc đang làm;
- c. Giúp khách ra khỏi khu vực có báo cháy bằng các lối thoát hiểm;
- d. Đóng các cửa sổ và cửa chính;
- e. Tắt gas và các thiết bị điện;
- f. Nếu bạn không có nhiệm vụ trong việc chữa cháy thì nhanh chóng rời khỏi khu vực bằng lối thoát hiểm gần nhất.

1.2. Trong trường hợp phát hiện ra có cháy, nhân viên cần phải làm:

- a. Bình tĩnh;
- b. Nhấn chuông báo cháy gần nhất;
- c. Hoặc đi đến HỘC CHỮA CHÁY gần nhất và NHẤN chuông báo động hoặc nhấn số để gọi tổng đài lễ tân khẩn cấp. Thông báo với tổng đài lễ tân về các thông tin:
Tên của bạn
Vị trí chính xác của đám cháy
Bản chất của đám cháy và sơ lược tình hình tại đó.
- d. Thông báo cho nhân viên, khách hàng và mọi người xung quanh trong tầm quan sát của bạn;
- e. Sử dụng bình chữa cháy gần nhất phù hợp để làm giảm bớt cháy nếu thấy không nguy hiểm;
- f. Không dùng nước để dập các đám cháy do điện để tránh bị điện giật;
- g. Đóng các cửa sổ và cửa ra vào;
- h. Tắt gas và các thiết bị điện;
- i. Cố gắng dập hoặc kiểm soát đám cháy nếu là đám cháy nhỏ. Tránh để xảy ra thương vong;
- j. Giúp khách sơ tán tới nơi an toàn;
- k. Tập trung tại điểm tập hợp;
- l. Hãy luôn nhớ rằng, vòi rồng chỉ được bộ phận chữa cháy sử dụng trong những trường hợp khẩn cấp;
- m. Nếu không kiểm soát được đám cháy, nhanh chóng thoát ra khỏi khu vực bằng lối thoát hiểm gần nhất;
- n. Không dùng thang máy khi có cháy;
- o. Trong bất kỳ trường hợp nào nhân viên cũng không được gọi cứu hỏa nếu không có chỉ thị của Ban Giám đốc hay của Quản lý khách sạn. Khi Ban Giám đốc không có mặt, Quản lý/Trợ lý quản lý khách sạn sẽ chịu trách nhiệm về việc gọi cứu hỏa;
- m. Số điện thoại gọi cứu hỏa là: **114**.

2. An toàn vệ sinh lao động

2.1. Nhân viên phải tuân thủ các quy định về an toàn, vệ sinh lao động, vệ sinh an toàn thực phẩm và bảo vệ môi trường theo hướng dẫn của Trưởng hoặc Giám sát bộ phận, khách sạn có trách nhiệm cung cấp trang thiết bị bảo hộ lao động để đảm bảo an toàn, vệ sinh cho nhân viên.

2.2. Tất cả các nhân viên phải tham gia các khóa đào tạo, huấn luyện về vệ sinh an toàn thực phẩm, an toàn lao động, sơ cứu ban đầu và phòng chống cháy nổ do khách sạn tổ chức và yêu cầu.

2.3. Để đảm bảo sự an toàn cho bản thân, nhân viên phải luôn biết quan sát dựa trên các quy tắc sau:

- a. Nếu bạn phát hiện thấy một tình huống nguy hiểm hoặc có thể gây ra nguy hiểm cho mình, đồng nghiệp hay khách hàng, hãy lập tức thông báo cho Giám sát của bạn;
- b. Không dùng các dụng cụ hoặc trang thiết bị làm việc đã bị lỗi, hỏng. Thông báo sự hỏng hóc này cho Giám sát của bạn;
- c. Khi bạn phải nâng những vật nặng, hãy tuân theo những phương pháp kỹ thuật cần thiết;
- d. Không bao giờ chạm vào ổ điện khi tay bạn ướt;
- e. Không bao giờ để dụng cụ làm việc ở nơi công cộng khi bạn không có mặt ở đó;
- f. Cẩn thận với sàn ướt, trơn trượt. Khi bạn thấy một nơi nào có sàn ướt, trơn, hãy báo với bộ phận Buồng phòng để lau ngay lập tức;
- g. Dùng thang hoặc kệ kê chắc chắn khi bạn cần với tới các vị trí cao;
- h. Cam kết làm theo các quy tắc khác về an toàn sức khỏe và lao động được khách sạn quy định;
- i. Nhân viên phải có trách nhiệm giữ gìn vệ sinh chung tại nơi làm việc và tại những nơi sinh hoạt chung trong khách sạn.

3. Tai nạn xảy ra với khách hay với nhân viên

Khi tai nạn xảy ra với khách hay với nhân viên trong khu vực khách sạn hoặc trong khi sử dụng phương tiện giao thông của khách sạn, nhân viên phải thực hiện các quy trình sau:

- a. Nhân viên đầu tiên có mặt tại hiện trường sẽ nhanh chóng thông báo cho Quản lý khách sạn, phòng Nhân sự hoặc Ban Giám đốc;
- b. Những người phụ trách sẽ đến hiện trường và tiến hành giải quyết.

4. Đồ vật nguy hiểm và bị cấm

Nhân viên không được phép mang các đồ nguy hiểm và bị cấm vào khách sạn bất cứ lúc nào. Các đồ sau đây được coi là nguy hiểm và bị cấm:

- a. Chất nổ;
- b. Chất dễ cháy;
- c. Vũ khí và súng;
- d. Chất phá hủy dần;
- e. Thuốc độc;
- f. Các biệt dược;
- g. Hoa quả ôi thối hoặc nặng mùi;
- h. Các trò cờ bạc;
- i. Các đồ vật khác có thể dùng để phá hoại hoặc cản trở hoạt động của khách sạn hoặc đi ngược lợi ích của khách sạn.

CHƯƠNG IX: BẢO VỆ TÀI SẢN, BÍ MẬT CÔNG NGHỆ VÀ BÍ MẬT SẢN XUẤT KINH DOANH



1. Tài sản chung

Mọi nhân viên cần có trách nhiệm phải bảo vệ tài sản chung của khách sạn (ví dụ như tất cả các trang thiết bị, công cụ và nguyên vật liệu...) khỏi bị hư hại và tổn thất.

2. Tài sản được ủy quyền

2.1. Nhân viên nào được ủy nhiệm hoặc có thẩm quyền điều khiển hoặc sử dụng các tài sản của công ty như các trang thiết bị, nguyên vật liệu, công cụ và những thứ tương tự phải có trách nhiệm bảo vệ các tài sản này.

2.2. Trong trường hợp, những tài sản này bị hư hại hoặc mất mát do sự thờ ơ, vô trách nhiệm thì bạn sẽ phải bồi thường cho những thiệt hại gây ra theo mức độ hư hại và theo quy định của khách sạn.

3. Bảo quản tài liệu

Nhân viên nào được ủy nhiệm hoặc có thẩm quyền bảo quản các tài liệu, dữ liệu của công ty cần phải có trách nhiệm gìn giữ và bảo quản chúng. Trong trường hợp gây mất mát, hư hại hoặc thông tin bị rò rỉ ra bên ngoài, nhân viên sẽ phải chịu mức kỷ luật theo quy định của khách sạn.

4. Bảo mật thông tin

4.1. Trong thời gian làm việc tại khách sạn hoặc sau khi kết thúc hợp đồng lao động với khách sạn, mọi bí mật về khách sạn không được trực tiếp hay gián tiếp tiết lộ ra bên ngoài, hay sử dụng nó cho mục đích cá nhân.

4.2. Bất kỳ thông tin nào liên quan đến khách sạn hay về khách của khách sạn mà chưa được phép tiết lộ bằng văn bản thì không được phép tiết lộ hay quảng bá trừ khi được phép của Ban Giám đốc cho các mục đích đặc biệt. Những thông tin bí mật này bao gồm và không giới hạn bởi những thông tin về: các thiết bị hoặc công trình, tài liệu ghi chép, tài liệu điện tử, ấn phẩm, truyền thông, hệ thống phần mềm,... tạo ra thông tin hoặc lưu giữ, truyền dẫn thông tin) và các bí mật của khách sạn phát sinh trong quá trình hoạt động liên quan đến quản lý, kinh doanh, nhân sự, kế toán, nhân viên của khách sạn, bộ máy tổ chức, thông tin ứng tuyển, hoạt động đào tạo, chính sách và thủ tục, tranh luận nội bộ, khiển trách, chế độ lương bổng, thông tin tài chính, lịch kinh doanh, chiến lược và kế hoạch kinh doanh, hợp đồng kinh tế và thương mại, hệ thống bảo mật các tài liệu đào tạo, thông tin về khách hàng...

4.3. Bất kỳ thông tin về các công ty khác mà công ty đã thỏa thuận giữ kín.

4.4. Những yêu cầu bảo mật này không kể đến những thông tin mọi người biết đến mà không do lỗi của nhân viên.

4.5. Trong trường hợp gây rò rỉ thông tin ra bên ngoài, nhân viên sẽ phải chịu mức kỷ luật và đền bù thiệt hại theo quyết định của khách sạn.



CHƯƠNG X: CÁC HÀNH VI VI PHẠM KỶ LUẬT VÀ TRÁCH NHIỆM VẬT CHẤT

1. Mục đích

1.1. Mục đích của chính sách này nhằm giúp nhân viên hiểu được thế nào là hành vi không đúng trong khách sạn và giúp bạn tiến bộ, thực hiện công việc tốt hơn mà không nhằm vào trừng phạt. Việc kỷ luật được tiến hành trên tinh thần xây dựng, khách quan, kịp thời và đồng nhất. Cho dù lỗi của nhân viên có nghiêm trọng đến đâu, trước khi tiến hành kỷ luật nhân viên, Trưởng bộ phận/Quản lý khách sạn nên tham khảo ý kiến của phòng Nhân sự.

1.2. Ban Quản lý khách sạn có thể đưa ra hình thức kỷ luật nhẹ hơn hoặc nặng hơn các hình thức kỷ luật được đưa ra dưới đây. Quyết định này sẽ dựa trên hoàn cảnh cụ thể và mức độ nghiêm trọng của lỗi mà nhân viên gây ra.

1.3. Vì đây là QUY ĐỊNH CHUNG nên mỗi lỗi mà nhân viên mắc phải sẽ được giải thích cặn kẽ và nhân viên đó được phép có ý kiến khi quyết định kỷ luật được đưa ra.

1.4. Mọi hành vi vi phạm kỷ luật của nhân viên đều phải được lập thành **Biên bản kỷ luật** có đầy đủ chữ ký của các bên liên quan. Chữ ký của nhân viên vào **Biên bản kỷ luật** được coi là sự thừa nhận lỗi của nhân viên đó. Nếu nhân viên từ chối ký vào biên bản, khách sạn sẽ yêu cầu người làm chứng. Người làm chứng này sẽ được giải thích đầy đủ các nội dung trong biên bản. Chữ ký người có quyền đưa ra biên bản kỷ luật cùng với chữ ký của người làm chứng sẽ được coi là nhân viên đã ký vào biên bản kỷ luật đó.

2. Các loại hình xử lý kỷ luật

2.1. Khiển trách bằng văn bản lần thứ nhất (loại hình A) - Trong các trường hợp thông thường, đây là bước đầu tiên trong việc thi hành kỷ luật một nhân viên. Giám sát, Trưởng bộ phận và nhân viên cùng ngồi lại xem xét vấn đề. Thời gian, địa điểm và nội dung của buổi thảo luận này sẽ được ghi chép và giữ trong hồ sơ cá nhân của nhân viên để tiện theo dõi về sau.

2.2. Khiển trách bằng văn bản lần thứ hai (loại hình B) - Thông thường đây là bước thứ hai và sẽ được tiến hành khi nhân viên mắc tiếp hoặc mắc lại lỗi lần bị khiển trách bằng văn bản lần thứ nhất và không có sự sửa đổi cần thiết.

2.3. Khiển trách bằng văn bản lần cuối có thể kèm theo quyết định cách chức hoặc kéo dài thời hạn nâng bậc lương không quá 6 tháng (loại hình C) - Đây là hình thức kỷ luật nặng nhất trước khi một nhân viên bị sa thải. Hình thức kỷ luật này phải có sự đồng ý của Trưởng bộ phận, Quản lý khách sạn, phòng Nhân sự và Ban Giám đốc.

2.4. Sa thải (loại hình D) - Đây là loại hình kỷ luật nghiêm khắc nhất và chỉ được áp

dụng sau khi mọi hỗ trợ giúp một nhân viên sửa đổi lỗi lầm không thành công, hoặc lỗi của nhân viên đó là quá nặng. Bất cứ một quyết định sa thải nào cũng cần có sự đồng ý của Trưởng bộ phận, Quản lý khách sạn, phòng Nhân sự và Ban Giám đốc.

2.5. Tạm đình chỉ công việc - Vận dụng **Điều 128** Bộ luật Lao động, khách sạn có thể tạm thời đình chỉ công việc của một nhân viên không quá **15 ngày** để điều tra, đặc biệt khi nhân viên bị nghi ngờ tham gia đánh nhau, gây ra hỏa hoạn, vi phạm các quy tắc về an toàn và vệ sinh, không trung thực...

3. Hình thức xử lý vi phạm kỷ luật và hành vi đi kèm

Nhân viên ở bất kỳ cương vị công tác nào nếu có hành vi bị coi là vi phạm kỷ luật lao động (chưa đến mức phải truy cứu trách nhiệm hình sự) thì đều bị xử lý theo một trong bốn hình thức kỷ luật sau:

3.1. Loại hình A: Khiển trách bằng văn bản lần thứ nhất - Trừ 25% thưởng dịch vụ (service charge) của tháng vi phạm.

- a. Đi làm muộn hoặc về sớm mà không có sự cho phép;
- b. Xin nghỉ làm gấp, sát ca làm việc, không thông báo xin nghỉ với Giám sát/Trưởng bộ phận/Quản lý khách sạn trước **ít nhất 2 tiếng** so với giờ bắt đầu của ca làm việc mà không có lý do chính đáng;
- c. Quên không chấm công;

Nếu nhân viên quên không chấm công RA hoặc VÀO từ **3 lần/tháng** trở xuống nếu có xác nhận của Trưởng bộ phận/Quản lý khách sạn vẫn được tính công nhưng sẽ bị phạt:

- Lần đầu/tháng: Nhắc nhở miệng (không kèm chế tài xử phạt).
- Lần thứ hai/tháng: **100.000 đồng**.
- Lần thứ ba/tháng: Khiển trách bằng văn bản lần thứ nhất và trừ **25% Service charge** của tháng vi phạm.
- Lần thứ tư/tháng trở lên: Ngoài việc bị phạt theo trình tự xử lý kỷ luật của quy định này, nhân sự sẽ **KHÔNG** được tính công làm việc ngày hôm đó.

Quên không chấm công **CẢ RA** và **VÀO** trong cùng một ngày:

- Lần đầu và lần thứ hai vi phạm trong tháng: **KHÔNG** được tính công ngày làm việc đó.
- Lần thứ ba/tháng trở lên: **KHÔNG** được tính công ngày làm việc đó và phải nhận thêm hình thức **Khiển trách bằng văn bản lần cuối** – trừ 100% Service charge của tháng vi phạm (như nội dung **mục 3.3** bên dưới).

- d. Không dùng lối đi dành riêng cho nhân viên mà đi lối dành cho khách hàng (Trừ những khách sạn **KHÔNG** có lối đi riêng dành cho nhân viên);
- e. Tự tiện đưa người ngoài hoặc khách vào mà không thông qua Quản lý khách sạn;
- f. Không mặc đồng phục đúng quy định, không đeo biển tên hay lơ là vệ sinh cá nhân;
- g. Không trở lại nơi làm việc đúng giờ sau giờ giải lao hoặc giờ ăn ca quy định;
- h. Rời nơi làm việc mà không xin phép Giám sát/Trưởng bộ phận hay Quản lý khách sạn;
- i. Ăn vặt trong khi làm việc ngoài khu vực Nhà ăn dành cho nhân viên (Canteen);
- j. Không khạc nhổ, nhai kẹo cao su trong khuôn viên hoặc mặt tiền của khách sạn;
- k. Làm việc riêng trong khi đang làm việc (như nghe nhạc, đọc báo, vào mạng... có nội dung không liên quan đến công việc);

- l. Sử dụng điện thoại trong khi đang làm việc (ngoại trừ cấp Quản lý khách sạn; Trưởng bộ phận/Giám sát khối vận hành; nhân viên các cấp khối văn phòng và bộ phận Bảo trì vì tính chất công việc được phép sử dụng);
- m. Không giữ gìn vệ sinh, sự gọn gàng và ngăn nắp tại nơi làm việc;
- n. Để đồ cá nhân bữa bãi ngoài khu vực Locker cá nhân hoặc để trong khu vực làm việc;
- o. Tự tiện đi vào hay ghé vào các phòng ban khác, khu vực dành riêng cho khách hoặc các tầng ở của khách mà không có mục đích công việc chính đáng;
- p. Có hành vi thiếu đứng đắn, cười nói to tiếng hoặc có cử chỉ không đúng như khoác vai người khác, đùa nghịch, gọi nhau... trong phạm vi khách sạn;
- q. Không tham gia các khóa huấn luyện, đào tạo do khách sạn tổ chức mà không xin phép/không có lý do chính đáng;
- r. Không tuân theo các quy định về an ninh và an toàn trong khách sạn mà chưa gây thiệt hại nghiêm trọng đến tài sản và tính mạng;
- s. Không làm theo quy định về an ninh của khách sạn ví dụ như: Mang đồ đạc, hàng hóa vào hoặc ra khỏi khách sạn mà không khai báo với bộ phận Bảo vệ không có giấy phép mang đồ ra khỏi khách sạn và/hoặc chưa được sự đồng ý của Ban Quản lý khách sạn;
- t. Tự ý mang đồ ăn/đồ uống vào khách sạn mà chưa được sự đồng ý của Ban Quản lý khách sạn;
- u. Không hợp tác với bộ phận Bảo vệ khách sạn khi được yêu cầu kiểm tra túi xách lúc vào hoặc ra khỏi khách sạn hàng ngày hoặc trong những đợt kiểm tra đột xuất bất kỳ theo yêu cầu của Ban Giám đốc hoặc Quản lý khách sạn;
- v. Tự ý mang tiền mặt quá **500.000 đồng** vào khách sạn mà không có lý do chính đáng và báo cáo với Quản lý khách sạn;
- w. Không tuân theo các quy định, nội quy ở các khu vực dành cho nhân viên như Nhà ăn dành cho nhân viên khách sạn (canteen), khu vực để đồ nhân viên (locker), quy định sử dụng thang máy;
- x. Ăn uống các đồ thừa hoặc các đồ của khách sạn không dành để phục vụ hoặc bán cho khách hàng nữa;
- y. Vi phạm hoặc không tuân theo các Tiêu chuẩn Quy trình Nghiệp vụ hoặc các quy định khác về nghiệp vụ **NHUNG** chưa đến mức độ gây ảnh hưởng đến tài sản và hình ảnh/uy tín của khách sạn;
- z. Ở lại khách sạn ngoài giờ làm việc (hoặc trong khi nghỉ) mà không có lý do chính đáng;
 - aa. Các hành vi vi phạm nhẹ khác có tính chất không tốt và gây hậu quả tương tự cho khách sạn.

3.2. Loại hình B: Khiển trách bằng văn bản lần thứ hai - Trừ 50% thưởng dịch vụ (service charge) của tháng vi phạm.

- a. Nhân viên đã bị khiển trách bằng miệng một lần nhưng **trong vòng 3 tháng** vẫn mắc thêm HOẶC mắc lại các lỗi như trên (Loại hình A);
- b. Dùng đồ ăn, đồ uống của khách sạn mà không được phép;
- c. Hút thuốc trong khu vực khách sạn và khu vực mặt tiền khách sạn;
- d. Dùng nhà vệ sinh, điện thoại, thang máy (khi khách hàng đang sử dụng, ngoại trừ trường hợp đang dẫn khách lên phòng) và các trang thiết bị khác dành riêng cho khách mà chưa được phép của Ban Quản lý khách sạn;

- e. Vắng mặt không đến làm mà không được phép trước của Trưởng bộ phận/Quản lý khách sạn;
- f. Ốm không đến làm việc mà không có giấy nghỉ ốm hợp lệ;
- g. Có những hành động hoặc lời nói mất lịch sự đối với cấp trên hoặc đồng nghiệp;
- h. Không tuân thủ mệnh lệnh của cấp trên trong công việc;
- i. Bao che những hành vi vi phạm kỷ luật của cấp dưới;
- j. In ấn, phát tán các tài liệu có bất kỳ nội dung gì trong khu vực khách sạn khi không được ban lãnh đạo chấp thuận;
- k. Dán, gỡ bỏ, sửa đổi, tẩy xóa hoặc thay đổi bất kỳ một ấn phẩm hoặc tài liệu nào trên các bảng thông báo hoặc trong khách sạn, trừ khi được phép của Ban Giám đốc;
- l. Sử dụng phương tiện giao thông, trang thiết bị, dụng cụ, vật liệu của khách sạn cho mục đích cá nhân mà không được phép trước của Trưởng bộ phận và Quản lý khách sạn;
- m. Gây lãng phí, mất mát, hỏng hóc vật liệu, tài sản, trang thiết bị, hàng hóa do không chú ý hoặc không cẩn thận;
- n. Đưa các thông tin giả mạo về cá nhân vào hồ sơ của khách sạn mà chưa gây ra hậu quả nghiêm trọng;
- o. Không báo cáo về bệnh lây lan và trầm trọng đã được biết có thể gây nguy hiểm đến tính mạng hoặc sức khỏe của khách hoặc của nhân viên khách sạn mà chưa gây ra hậu quả nghiêm trọng;
- p. Bán đồ ăn hoặc các mặt hàng khác hoặc giao dịch, quảng cáo kinh doanh cá nhân trong phạm vi khách sạn/trong giờ làm việc;
- q. Trao đổi các tranh ảnh, đoạn phim có nội dung không đứng đắn dưới mọi hình thức;
- r. Không hoàn thành nhiệm vụ được giao đúng thời gian quy định mà không báo cáo lại cấp trên hoặc không có lý do chính đáng; không hoàn thành nhiệm vụ được giao đúng chất lượng yêu cầu;
- s. Có thái độ thờ ơ khi khách cần hỗ trợ hoặc không chào hỏi khách hàng;
- t. Không giao nộp những đồ vật nhặt được cho bộ phận Buồng và Lễ tân;
- u. Không báo cáo ngay những thương tổn cá nhân xảy ra trong phạm vi khách sạn hoặc sự cố hỏng hóc máy móc, đồ nội thất hay tài sản khác của khách sạn;
- v. Phát biểu hay tiết lộ các công việc, danh sách và thông tin liên quan đến nhân viên khách sạn ra ngoài khi chưa được phép mà chưa gây ra hậu quả nghiêm trọng;
- w. Tham gia vào các công việc mua bán của khách sạn mà không được phép;
- x. Không tuân thủ các nội quy và điều lệ của khách sạn/phòng ban;
- y. Tất cả các lỗi bất cẩn hoặc các hành vi gây lãng phí, hư hại hoặc mất mát tài sản của khách sạn thiệt hại dưới **500.000 đồng** hay làm cho khách hàng không thoải mái, hài lòng khi ở tại khách sạn;
- z. Rời khỏi chỗ làm việc trong giờ làm việc mà không được phép trước của Trưởng bộ phận hoặc Ban Quản lý khách sạn;
- aa. Ngủ trong giờ làm việc hay ngoài giờ làm việc trong khách sạn mà không được phép của Trưởng bộ phận/Quản lý khách sạn;
- bb. Vi phạm hoặc không tuân theo các Tiêu chuẩn Quy trình Nghiệp vụ hoặc các quy định khác về nghiệp vụ và gây ảnh hưởng đến tài sản và hình ảnh/uy tín của khách sạn;
- cc. Vi phạm các quy định về an toàn hoặc các thông lệ chung về an toàn hoặc gây nguy hiểm cho bất cứ người nào khác trong khu vực khách sạn;

- dd. Vi phạm các quy định về vệ sinh hoặc sử dụng không đúng những phương tiện vệ sinh của khách sạn;
- ee. Vi phạm nội quy phòng cháy chữa cháy hoặc không tuân theo các yêu cầu của khách sạn liên quan đến tình trạng khẩn cấp và an ninh mà chưa gây ra hậu quả nghiêm trọng;
- ff. Các hành vi vi phạm nặng khác có tính chất và gây hậu quả tương tự cho khách sạn.

3.3. Loại hình C: Khiển trách bằng văn bản lần cuối, có thể kèm theo quyết định cách chức hoặc kéo dài thời hạn nâng bậc lương không quá 6 tháng - Trừ 100% thưởng dịch vụ (service charge) của tháng vi phạm.

- a. Nhân viên đã bị khiển trách bằng văn bản lần đầu tiên nhưng trong vòng **3 tháng** lại mắc lại một lỗi quy định trong loại hình B;
- b. Nhờ nhân viên khác chấm công hộ hoặc chấm công hộ nhân viên khác (áp dụng đối với các bên chấm công bằng thẻ hoặc bằng mặt khẩu);
- c. Vận hành các loại máy móc, trang thiết bị của khách sạn mà không được phép;
- d. Xúi giục đánh nhau để làm hại người khác, đe dọa sự an toàn cá nhân hoặc công việc của cấp trên hoặc đồng nghiệp mà chưa gây ra hậu quả nghiêm trọng;
- e. Xúc tiến, thúc giục các hành vi không đúng với khách hàng và đồng nghiệp;
- f. Nài xin tiền boa (tip) từ phía khách hàng;
- g. Tự ý mang/giữ ngoại tệ trong khách sạn khi chưa được phép hoặc thu đổi ngoại tệ trái phép trong khách sạn;
- h. Uống đồ uống có cồn khi không được phép, say hoặc có những hành vi không đúng do ảnh hưởng của chất có cồn hoặc ma túy trong ca làm việc;
- i. Đăng tải những thông tin liên quan đến khách sạn/công ty trên mạng internet khi không có sự chấp thuận trước của Ban Lãnh đạo;
- j. Đánh mất chìa khóa vạn năng (master card) của khách sạn mà không thông báo lại ngay cho bộ phận Lễ tân được biết;
- k. cất giữ tài sản của khách sạn trong tủ đồ cá nhân (locker) khi chưa được phép của Ban Giám đốc/Quản lý khách sạn mà chưa có tính chất trộm cắp tài sản của khách sạn;
- l. Tất cả các lỗi bất cẩn hoặc các hành vi gây ra những hỏng hóc, mất mát gây thiệt hại **từ 500.000 đồng đến dưới 10 lần mức lương tối thiểu** do Chính phủ quy định hay làm cho khách hàng không hài lòng mà bị phàn nàn bằng văn bản;
- m. Có những hành động hoặc lời nói mất lịch sự/xúc phạm đối với khách hàng;
- n. Tổ chức chơi họ (hụi) hoặc cho vay lãi giữa nhân viên khách sạn với nhau;
- o. Làm giả, xuyên tạc hoặc tạo ra các thông tin sai lệch trong các hồ sơ, tài liệu của khách sạn bao gồm cả việc thông tin sai lệch về các điều kiện tuyển dụng (ví dụ như bằng cấp, chứng chỉ, lý lịch, giấy chứng nhận sức khỏe) nhằm được tuyển dụng mà chưa gây hậu quả nghiêm trọng như được quy định trong loại hình D;
- p. Vô tình mở cửa phòng khách khi không được phép.

3.4. Loại hình D: Sa thải

- a. Có hành động lấy cắp, tham ô tài sản của khách sạn, khách hàng hoặc nhân viên khác;

- b. Làm giả, hoặc thông đồng với nhân viên khác để làm giả, bóp méo nội dung hồ sơ, tài liệu, hóa đơn của khách sạn... có tính chất tham ô tài sản của khách sạn nhằm hưởng lợi cá nhân;
- c. Tự ý mang tài sản của khách sạn ra khỏi khu vực khách sạn khi không được Trưởng bộ phận/Ban Quản lý khách sạn cho phép. Khi được khách cho/tặng một đồ gì đó, nhân viên phải xin **Giấy xác nhận mang đồ ra/vào khách sạn** của Trưởng bộ phận/Ban Quản lý khách sạn để mang ra khỏi khách sạn;
- d. Đánh bạc hoặc tham gia chơi xổ số trong khu vực khách sạn;
- e. Tham gia đánh nhau với mục đích cố ý gây thương tích và làm hại người khác;
- f. Sử dụng các chất ma túy trong phạm vi nơi làm việc;
- g. Mang các chất gây nổ, vũ khí nguy hiểm, các chất ma túy vào trong khu vực khách sạn;
- h. Tham gia hoặc xúi giục các hành động mại dâm dưới mọi hình thức;
- i. Tiết lộ bí mật kinh doanh, công nghệ, xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ của người sử dụng lao động gây thiệt hại nghiêm trọng hoặc đe dọa gây thiệt hại đặc biệt nghiêm trọng về tài sản, lợi ích của khách sạn
 - Mức thiệt hại nghiêm trọng là mức **trên 10 tháng lương tối thiểu vùng** do Chính phủ quy định
 - Mức thiệt hại đặc biệt nghiêm trọng là mức **trên 15 tháng lương tối thiểu vùng** do Chính phủ quy định;
- j. Gây ra bất cứ kiểu quấy rối tình dục nào đã được quy định trong nội quy khách sạn;
- k. Đã bị xử lý kỷ luật kéo dài thời hạn nâng lương hoặc cách chức mà tái phạm thêm một lỗi được nêu ở loại hình C trong thời gian chưa xóa kỷ luật (3 tháng đối nếu bị xử lý kỷ luật khiển trách; 6 tháng nếu bị xử lý kỷ luật hình kéo dài thời hạn nâng lương và 3 năm nếu bị xử lý kỷ luật cách chức);
- l. Nhân viên tự ý bỏ việc **5 ngày cộng dồn** trong vòng **30 ngày** hoặc **20 ngày** cộng dồn trong vòng **365 ngày** mà không có lý do chính đáng;
- m. Giao dịch trái pháp luật với khách hàng;
- n. Vi phạm các lỗi nghiêm trọng khác và bị sa thải theo quy định của Luật Lao động hiện hành.

Đối với những vi phạm không được nêu trong danh sách trên đây, hình thức xử lý sẽ do Ban Lãnh đạo khách sạn quyết định dựa trên Luật Lao động hiện hành.

Danh sách các lỗi vi phạm trên đây chỉ là những lỗi chung nhất. Những quy định được khách sạn đưa ra sau khi đăng ký với Sở Lao động - Thương binh & Xã hội thành phố Hà Nội cũng sẽ được đưa vào áp dụng tại khách sạn.

4. Trách nhiệm bồi thường vật chất

4.1. Nhân viên làm hỏng và mất các dụng cụ, trang thiết bị hoặc các tài sản khác của khách sạn phải trả tiền bồi thường. Nhân viên không phải trả tiền cho các thiệt hại do nguyên nhân bất khả kháng (thiên tai, tai nạn...).

4.2. Các thiệt hại nghiêm trọng đối với khách sạn là những thiệt hại giá trị **từ 10 tháng lương tối thiểu vùng** quy định hiện hành trở lên (tính theo giá thị trường ở thời điểm gây thiệt hại). Nhân viên phải trả tiền đền bù đầy đủ cho khách sạn nếu họ là người chịu trách nhiệm về các thiệt hại này do cố ý, lơ là, không cẩn thận hoặc vi phạm các

quy định về quy trình hoạt động. Vì những lý do khác, Ban Giám đốc sẽ xem xét giảm tiền bồi thường.

4.3. Các thiệt hại nhỏ đối với khách sạn là những thiệt hại giá trị **không quá 10 tháng lương** tối thiểu vùng (theo quy định về mức lương tối thiểu vùng hiện hành). Nếu nhân viên gây ra thiệt hại này, sẽ bị bồi thường **không quá 3 tháng tiền lương**. Khách sạn sẽ khấu trừ mỗi tháng **30%** lương và phụ cấp của nhân viên để trả lại cho khách sạn cho đến khi đủ.

4.4. Trường hợp người lao động làm mất dụng cụ, thiết bị, tài sản của người sử dụng lao động hoặc tài sản khác do người sử dụng lao động giao hoặc tiêu hao vật tư quá định mức cho phép thì phải bồi thường thiệt hại một phần hoặc toàn bộ theo thời giá thị trường. Ban Giám đốc sẽ xem xét tùy vào mức độ thiệt hại và hoàn cảnh của mỗi nhân viên.

4.5. Mức độ bồi thường thiệt hại sẽ thực hiện theo **Điều 129** và trình tự bồi thường theo **Điều 130** của Bộ luật Lao động.

5. Xử lý vi phạm kỷ luật lao động.

5.1. Nguyên tắc xử lý vi phạm kỷ luật.

- a. Việc xử lý kỷ luật lao động được quy định như sau:
 - Người sử dụng lao động phải chứng minh được lỗi của người lao động;
 - Phải có sự tham gia của tổ chức đại diện người lao động tại cơ sở;
 - Người lao động phải có mặt và có quyền tự bào chữa, nhờ luật sư hoặc người khác bào chữa, trường hợp là người dưới 18 tuổi thì phải có sự tham gia của cha mẹ hoặc người đại diện theo pháp luật;
 - Việc xử lý kỷ luật lao động phải được lập thành biên bản.
- b. Không được áp dụng nhiều hình thức xử lý kỷ luật lao động đối với một hành vi vi phạm kỷ luật lao động;
- c. Khi một người lao động đồng thời có nhiều hành vi vi phạm kỷ luật lao động thì chỉ áp dụng hình thức kỷ luật cao nhất tương ứng với hành vi vi phạm nặng nhất;
- d. Không xử lý kỷ luật lao động đối với nhân viên đang trong thời gian sau đây:
 - Nghỉ ốm đau, điều dưỡng; nghỉ việc được sự đồng ý của Trường bộ phận;
 - Đang bị tạm giữ, tạm giam;
 - Đang chờ kết quả của cơ quan có thẩm quyền điều tra xác minh và kết luận đối với hành vi vi phạm được quy định tại khoản 1 và khoản 2 **Điều 125** của Bộ luật Lao động;
 - Nhân viên nữ mang thai, nghỉ thai sản; người lao động nuôi con nhỏ dưới 12 tháng tuổi;
 - Không xử lý kỷ luật lao động đối với người lao động vi phạm kỷ luật lao động trong khi mắc bệnh tâm thần hoặc có một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình.

5.2 Trình tự xử lý kỷ luật lao động

- a. Tổ chức phiên họp xử lý kỷ luật lao động:

Nhân sự gồm có: Người sử dụng lao động hoặc người được người sử dụng lao động ủy quyền là người chủ trì, tổ chức đại diện người lao động tại cơ sở, Trưởng bộ phận, người bào chữa, hoặc làm chứng (nếu có), những người khác do người sử dụng lao động quyết định (nếu có), người lao động.
Người chủ trì tuyên bố lý do và giới thiệu nhân sự

- Nội dung phiên họp:

- Người lao động trình bày bản tường trình diễn biến sự việc xảy ra. Trường hợp không có bản tường trình của người lao động thì người chủ trì trình bày bản tường xảy ra hoặc phát hiện sự việc;
 - Người chủ trì trình bày hồ sơ xử lý kỷ luật;
 - Người làm chứng trình bày (nếu có);
 - Người chủ trì chứng minh lỗi của Người lao động và xác định hành vi vi phạm ứng với hình thức kỷ luật lao động theo quy định của pháp luật và được cụ thể hóa trong nội quy lao động;
 - Tổ chức đại diện người lao động tại cơ sở, đương sự, người bào chữa cho đương sự (nếu có) nhận xét về nội dung mà người chủ trì chứng minh lỗi của người lao động và xác định hành vi vi phạm ứng với hình thức kỷ luật lao động đúng hay sai theo quy định của pháp luật, nội quy lao động; kết luận của người chủ trì về hành vi vi phạm kỷ luật ứng với hình thức kỷ luật lao động; thông qua và ký biên bản;
 - Người sử dụng lao động ký quyết định kỷ luật lao động, quyết định tạm đình chỉ công việc (nếu có).
- b. Hồ sơ được lưu tại đơn vị.

5.3. Thời hiệu xử lý kỷ luật lao động

- a. Thời hiệu xử lý kỷ luật lao động tối đa là **6 tháng**, kể từ ngày xảy ra hành vi vi phạm; trường hợp hành vi vi phạm liên quan trực tiếp đến tài chính, tài sản, tiết lộ bí mật công nghệ, bí mật kinh doanh của người sử dụng lao động thì thời hiệu xử lý kỷ luật lao động tối đa là **12 tháng**;
- b. Khi hết thời gian quy định tại khoản 4 Điều 122 Luật Lao động, nếu hết thời hiệu hoặc còn thời hiệu nhưng không đủ **60 ngày** thì được kéo dài thời hiệu để xử lý kỷ luật lao động nhưng **không quá 60 ngày** kể từ ngày hết thời gian nêu trên;
- c. Quyết định xử lý kỷ luật lao động phải được ban hành trong thời hạn quy định tại điểm a và điểm b điều này.

5.4. Xóa kỷ luật, giảm thời hạn chấp hành kỷ luật lao động

- a. Người lao động bị khiển trách sau **3 tháng** hoặc bị xử lý kỷ luật kéo dài thời hạn nâng lương sau **6 tháng** hoặc bị xử lý kỷ luật cách chức sau **3 năm** kể từ ngày bị xử lý, nếu không tiếp tục vi phạm kỷ luật lao động thì đương nhiên được xóa kỷ luật;
- b. Nhân viên bị xử lý kỷ luật kéo dài thời hạn nâng lương sau khi chấp hành được một nửa thời hạn nếu sửa chữa tiến bộ, có thể được công ty xét giảm thời hạn.

5.5. Tạm đình chỉ công việc

- a. Công ty có quyền tạm đình chỉ công việc của người lao động khi vụ việc vi phạm

có những tình tiết phức tạp, nếu xét thấy để người lao động tiếp tục làm việc sẽ gây khó khăn cho việc xác minh. Việc tạm đình chỉ công việc của người lao động chỉ được thực hiện sau khi tham khảo ý kiến của tổ chức đại diện tập thể lao động tại cơ sở;

b. Thời hạn tạm đình chỉ công việc **không quá 15 ngày**, trong trường hợp đặc biệt thì công ty sẽ kéo dài thời gian đình chỉ nhân viên nhưng không vượt quá **90 ngày**. Trong thời gian bị tạm đình chỉ công việc, nhân viên được tạm ứng **50%** tiền lương trước khi bị đình chỉ công việc.



CHƯƠNG XI: ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH, SỬA ĐỔI VÀ BỔ SUNG

Toàn thể nhân viên của khách sạn, bao gồm nhân viên thực tập, thử việc, ngắn hạn, bán thời gian, cộng tác viên, chính thức đều có nghĩa vụ nghiêm túc thực hiện và tuân thủ những quy định trong cuốn Cẩm nang nhân viên cũng như các chính sách, nội quy, quy định, quy trình nghiệp vụ khác do công ty ban hành.

Ban Giám đốc công ty có quyền quyết định duy nhất và tuyệt đối để sửa đổi, thay đổi bất kỳ điều kiện và quy định nào trong cuốn Cẩm nang nhân viên này nếu thấy cần thiết. Các vấn đề được sửa đổi sẽ được công bố trên Bảng tin nhân viên. Bất kỳ sửa đổi và/hoặc bổ sung nào đều được coi là một trong những điều khoản không thể tách rời của hợp đồng lao động đã ký giữa nhân viên và công ty.

Các vấn đề không được đề cập trong cuốn Cẩm nang nhân viên này sẽ được thực hiện theo Bộ Luật Lao động và theo quy định của pháp luật Việt Nam hiện hành.

