

# MRIYA RESORT & SPA



## КОДЕКС КОРПОРАТИВНОЙ ЭТИКИ

ООО «ГАРАНТ-СВ»





Я искренне рад, что вы стали частью нашей команды и выбрали Mriya Resort & SPA для профессионального и личного развития, построения карьеры и непрерывного самосовершенствования. В сильной команде мы вместе воплощаем в жизнь свою мечту – создаём мир, в который хочется вернуться!

Mriya Resort & SPA, родившись в 2014 году, запустила формирование новой собственной культуры в индустрии гостеприимства, построенной на развитии сильных ценностей и принципов команды единомышленников. Принятие и воплощение их через свой ежедневный труд каждым сотрудником создаёт надёжный фундамент для построения успешного бизнеса и драйвер для развития новых масштабных проектов и направлений.

Наши ценности сформировали стратегическую культуру нашей компании, а культура определяет то, как мы мыслим, говорим и живём!

Кодекс корпоративной этики – важный ориентир, в котором собраны базовые принципы команды, используемые для достижения успеха нашей компании. Кодекс выстроен на опыте работы команды, а потому важен для опоры в сложных ситуациях и в определении общего порядка деятельности компании.

Уверен, погружение в культуру Mriya Resort & SPA позволит вам сделать новые шаги в собственном развитии! Будьте неравнодушны ко всему, что происходит вокруг, ежедневно работайте над личными улучшениями и внедряйте лучшие практики в нашу компанию – именно это определяет вас как лидеров, которые вдохновляют!

Мечтайте по-крупному и всегда доводите дела до конца!

С уверенностью в успехе каждого из вас,

Самвел Саруханян  
Генеральный директор Mriya Resort & SPA



Я приветствую вас, и добро пожаловать в нашу большую дружную семью! Мы прошли огромный путь от корпоративного отеля до лидера в мировой индустрии гостеприимства! Я уверена, что выбрав Mriya Resort & Spa, вы сделали правильный шаг в своей карьере. Вы уникальны, неповторимы, но самое главное, оказавшись в большой команде, – совпадать по философии и ценностям. Кодекс этики – это отражение наших правил, ценностей и философии совершенного гостеприимства. Кодекс этики укажет вам верный путь!

Смотрите на мир глазами ребёнка, всегда интересуйтесь чем-то новым, смотрите, что происходит вокруг в вашей индустрии и профессии, постоянно оттачивайте свои навыки и будьте лучшими в своём деле! Самое важное в нашем бизнесе – это наша команда и наши гости!

Влияйте, меняйте, совершенствуйте, будьте с командой, соблюдайте кодекс! Я уверена, что ваш путь будет ярким и вдохновляющим.

Геворгян Белла  
Генеральный менеджер Mriya Resort & SPA

# Оглавление

ИСТОРИЯ МЕЧТЫ .....	10		
«МЫ СОЗДАЁМ МИР, В КОТОРЫЙ ХОЧЕТСЯ ВЕРНУТЬСЯ» .....	11		
ЦЕННОСТИ КОМПАНИИ .....	12		
<b>1. О КОДЕКСЕ ЭТИКИ .....</b>	<b>14</b>		
1.1. Для кого предназначен Кодекс? .....	15		
1.2. Будь частью команды – соблюдай Кодекс .....	16		
1.3. Руководитель – пример для своей команды .....	17		
1.4. Этические конфликты: правила поведения и дальнейшие действия .....	18		
1.5. Нарушения, о которых необходимо сообщить незамедлительно .....	20		
<b>2. СОБЛЮДЕНИЕ ЭТИЧЕСКИХ ПРИНЦИПОВ В КОМПАНИИ .....</b>	<b>22</b>		
2.1. Взаимоотношения с гостями .....	23		
2.2. Рабочая атмосфера .....	24		
2.3. Охрана труда, здоровье и безопасность сотрудников .....	26		
2.4. Стандарт внешнего вида сотрудника («дресс-код») .....	28		
2.5. Защита данных и бережливое отношение .....	30		
<b>3. КОМПЛАЕНС .....</b>	<b>32</b>		
3.1. Конфликт интересов .....	33		
3.2. Совместная работа близких родственников .....	34		
3.3. Трудовая деятельность сотрудника вне MRIYA Resort & SPA, участие в уставном капитале и органах управления третьих лиц .....	35		
		3.4. Обмен подарками и представительские расходы .....	37
		3.5. Добровольчество и благотворительность. Социальная ответственность компании .....	38
		3.6. Использование услуг компании сотрудниками .....	40
		<b>4. ПРИВЕРЖЕННОСТЬ ЭТИЧНЫМ ПРАКТИКАМ ВЕДЕНИЯ БИЗНЕСА .....</b>	<b>44</b>
		4.1. Взаимодействие с государственными органами .....	45
		4.2. Честная конкуренция .....	45
		4.3. Противодействие коррупции .....	46
		4.4. Мы ведём достоверную отчетность .....	47
		4.5. Защита конфиденциальной информации и кибербезопасность .....	48
		4.6. Электронная почта и социальные сети .....	50
		4.7. Защита активов и интеллектуальной собственности .....	52
		<b>5. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ .....</b>	<b>53</b>
		5.1. Ответственность за несоблюдение Кодекса .....	54
		5.2. Внесение изменений в Кодекс .....	55
		<b>ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ .....</b>	<b>56</b>

## История мечты

История Mriya Resort & SPA по-настоящему космическая...

Пансионат «Мрия» до 1991 года принадлежал Министерству гражданской авиации СССР. Здесь восстанавливались, проходили лечение, реабилитацию лётчики, члены экипажа и космонавты.

В 2010 году было принято решение провести реконструкцию. Старое здание пансионата «Мрии» полностью снесли, а проектировщиком нового здания выступил британский архитектор сэр Норман Фостер.

Начало реализации инвестиционного проекта по реконструкции «Мрии» в курортный комплекс уровня 5\* было объявлено в сентябре 2013 года. И уже в августе 2014 года комплекс принял первых гостей.



## «Мы создаём мир, в который всегда хочется вернуться»

Mriya Resort & SPA – лидер в индустрии гостеприимства, который задаёт высокие стандарты отрасли и создаёт философию совершенного гостеприимства.

Mriya Resort & SPA – это команда целеустремлённых людей, которые нацелены на создание уникальных проектов на территории своей страны и за её пределами, формирование нового образа российского гостеприимства как международного бренда.

Счастливые сотрудники, которые делают счастливыми наших гостей – это основа успешного развития нашей компании. Высокая вовлечённость каждого члена команды и единые ценности помогают нам добиваться выдающихся результатов.



# Ценности компании



## Дух лидерства

Мы стремимся быть лучшими в своём деле  
Мы постоянно развиваемся и совершенствуем себя  
Мы принимаем ответственность за нашу деятельность

### Как мы проявляем ценность в команде:

Мы вовлечены в работу компании, предлагаем инициативы и внедряем улучшения ежедневно

Мы все работаем на общий результат, поэтому у нас нет не наших задач

Каждый из нас – лидер и хозяин на своём месте, наша задача – окружить заботой и вниманием каждого гостя, коллегу и партнёра



## Командный дух

Мы команда единомышленников, которая помогает друг другу и работает на общий результат

Наши отношения строятся на взаимном уважении и доверии

Мы создаём условия для личного и профессионального развития и роста всех сотрудников

### Как мы проявляем ценность в команде:

Мы способствуем успеху и разделяем победы наших коллег

Каждый из нас ответственен за соблюдение правил Кодекса этики и имеет право призывать к их соблюдению коллег

Мы разделяем ценность непрерывного обучения и развития и ежедневно получаем новые знания сами и обучаем коллег



## Профессионализм

Мы работаем на результат. Каждый член нашей команды понимает и выполняет свою работу качественно и в срок

Мы команда профессионалов, которые регулярно совершенствуют свои профессиональные навыки и умения

Мы задаем тенденции и внедряем лучшие практики в индустрии гостеприимства

### Как мы проявляем ценность в команде:

Мы не только предлагаем идеи, но и воплощаем их в жизнь

Мы следим за изменениями в нашей профессиональной деятельности и индустрии гостеприимства, регулярно инициируем и принимаем участие в программах повышения квалификации



## Клиентоориентированность

Мы делаем наших гостей счастливыми и довольными

Мы вовремя определяем потребности и желания гостей

Мы стремимся предвосхищать ожидания гостей

### Как мы проявляем ценность в команде:

Мы окружаем наших гостей вниманием и заботой

Всегда помогаем гостям и выполняем их просьбы

Предлагаем гостям пути решения их проблем

В своей работе мы опираемся на международные стандарты серии ISO и внедряем лучшие мировые практики\*

\* Более подробно с международными стандартами можно ознакомиться в корпоративной БАЗЕ ЗНАНИЙ по ссылке [https://portal.mriya.me/knowledge/baza\\_znaniy\\_sop\\_smk\\_2\\_0/](https://portal.mriya.me/knowledge/baza_znaniy_sop_smk_2_0/)

# 1. О Кодексе этики

Кодекс – это внутренний нормативный документ, содержащий свод правил и этических принципов компании, способствующих развитию корпоративной культуры.

Кодекс этики призван гарантировать соответствующий ценностям Mriya Resort & SPA открытый, честный и справедливый подход в отношениях с членами команды, гостями, контрагентами, деловыми партнерами, конкурентами, органами государственной власти и иными лицами.

Это не только свод правил, но и набор инструментов, который поможет вам ориентироваться в нашей культуре. Этот документ поможет выбрать стратегию поведения, принять взвешенное решение в неоднозначной ситуации и вовремя распознать отношения и действия, которые не соответствуют этическим принципам компании. Конечно, учесть все вероятные ситуации и сценарии в Кодексе невозможно, поэтому вы также найдёте в нём информацию о том, куда обратиться, если возникают сомнения в правильности тех или иных поступков и решений.

## 1.1. Для кого предназначен Кодекс?

Кодекс этики предназначен для каждого члена команды вне зависимости от занимаемой должности и стажа. Мы приветствуем и поощряем следование деловыми партнерами, контрагентами и гостями курорта принятых этических правил и норм поведения.

Если вы привлекаете третьих лиц для работы с Mriya Resort & SPA, убедитесь, что они обладают должной репутацией и разделяют нормы и ценности, отражённые в Кодексе.



Ежедневная работа каждого из вас, ваши действия и решения – это репутация компании



## 1.2. Будь частью команды – соблюдай Кодекс

Мы соблюдаем принятые культурные ценности, общественные и законодательные нормы Российской Федерации.

### ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ В КОМПАНИИ:

- Мы знаем и соблюдаем внутренние положения компании
- Мы соблюдаем требования законодательства РФ
- Мы знаем Кодекс корпоративной этики и следуем ему (как в компании, так и за её пределами)
- Мы обращаемся за помощью к руководителю при возникновении вопросов о применении Кодекса или сомнений относительно соблюдения этических принципов
- Мы уважительно относимся к коллегам
- Мы создаем тёплую и дружелюбную рабочую атмосферу
- Мы помогаем и поддерживаем новых сотрудников
- Мы своевременно и качественно выполняем свою работу
- Мы ответственны за результат своей работы
- Мы умеем признавать свои ошибки и исправлять их вовремя
- Мы придерживаемся миролюбивой позиции в конфликтных ситуациях
- Мы соблюдаем правила внутренней безопасности



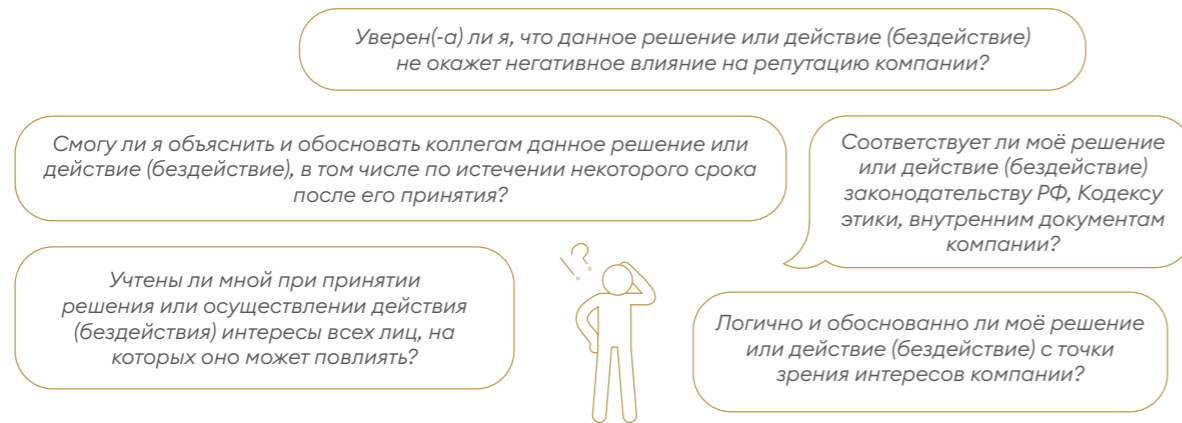
## 1.3 Руководитель – пример для своей команды

Очевидно, что этическое поведение в команде начинается с руководителя. Но, руководя коллективом, недостаточно просто соблюдать положения Кодекса. В первую очередь необходимо создавать и постоянно поддерживать такую атмосферу доверия и открытости, в которой члены команды смогут открыто обсуждать любые сомнения и проблемы этического характера, рассказывать о проблемах и ошибках. Допустить их может каждый. Важно, чтобы они были вовремя замечены и исправлены.

- Мы на личном примере показываем своё уважение к сотрудникам, коллегам, компании, нормам и правилам поведения, принятым в ней, приверженность этическим принципам, ставя их выше коммерческих или финансовых результатов
- Мы несём ответственность за знание каждым сотрудником принципов Кодекса корпоративной этики
- Мы создаём в команде атмосферу доверия и возможности открытого обсуждения любой темы или проблемы
- Мы способствуем активному взаимодействию сотрудников с другими подразделениями компании, соблюдая этические нормы
- Мы незамедлительно принимаем меры по устранению нарушений Кодекса, если они были замечены
- Мы учитываем соблюдение сотрудниками Кодекса этики и вклад в формирование корпоративной культуры при оценке результатов работы каждого
- Мы соблюдаем личные границы сотрудников и ставим задачи в рамках направления их деятельности в соответствии с их квалификацией и зонами роста
- Мы оказываем поддержку сотрудникам, инициирующим обсуждение этических вопросов
- Мы не допускаем поручений, нарушающих законодательство, противоречащих положениям Кодекса, принципам деловой этики или иным правилам компании

# 1.4. Этические конфликты: правила поведения и дальнейшие действия

При наличии сомнений, как поступить в той или иной ситуации, задайте себе следующие вопросы:



При отрицательном ответе на любой из вопросов, а также если вы не уверены в правильности своего выбора, обсудите варианты дальнейших действий со своим руководителем, который окажет поддержку и объяснит, как действовать в подобных ситуациях.

Вы также можете обратиться за помощью на горячую линию департамента безопасности или к менеджеру по комплаенс.

Если вы считаете, что ваш руководитель совершает действия, которые влекут репутационные и финансовые риски для компании, обратитесь к вышестоящему руководителю. Любой сотрудник, который задаёт вопросы, обращается за консультацией, своевременно сообщает о нарушении, действует в соответствии с Кодексом.

Компания обеспечивает независимое и всестороннее рассмотрение всех поступающих обращений, включая анонимные, и обеспечивает защиту тех, кто своевременно сообщает о нарушениях и оказывает содействие в проведении служебных расследований или проверок.

Мы не применяем санкций в отношении заявителей: не делаем выговоры, не увольняем и не понижаем их в должности, не лишаем их премий. Напротив, поощряем своевременное выявление проблем и нарушений.

Сотрудник имеет право на сохранение анонимности своего устного и письменного обращения. Если сотрудник оказался вовлечён в действия, которые противоречат Кодексу, но добровольно сообщил о нарушении, это будет учитываться при рассмотрении вопроса об ответственности.

При этом в отношении сотрудника, намеренно предоставившего искажённую, заведомо ложную информацию, могут быть применены меры в соответствии с законодательством.

Мы понимаем, что иногда сложно сделать правильный выбор, поэтому мы призываем всех к открытому обсуждению вопросов этики.

## 1.5. Нарушения, о которых необходимо сообщить незамедлительно

В компании мы поддерживаем доверительную атмосферу, мы обсуждаем любые этические сложности и проблемы.

Если вы заметили случай нарушения требований законодательства, вас просят совершить противоправное действие, которое, на ваш взгляд, может привести к нарушению, – сообщите об этом своему непосредственному руководителю или менеджеру по комплаенс.

Для вас работает горячая линия департамента безопасности.

В каких случаях вам необходимо обратиться к вашему непосредственному руководителю и/или на горячую линию департамента безопасности:

- предложение или получение взятки, посредничество во взяточничестве, обещание дать взятку, иные нарушения Политики по противодействию коррупции;
- нарушение правил кибербезопасности;
- мошенничество;
- искажение отчётности;
- разглашение конфиденциальной/инсайдерской информации;
- нарушение этических норм.



Своевременное обращение за консультацией по возможным неэтичным ситуациям в коллективе – залог успешной работы в компании

Наша компания придерживается курса честного и открытого ведения бизнеса, обеспечивает благоприятный имидж и репутацию бренда, а также создаёт безопасную, здоровую, продуктивную среду. Придерживаясь принципа нулевой толерантности к мошенничеству, мы считаем, что таким образом вносим свой значимый вклад в развитие культуры общества в целом.

Мы определяем мошенничество, или фрод, как любой сознательный акт или, напротив, бездействие, приводящее к злоупотреблению доверием наших гостей, контрагентов, деловых партнеров.

Любое преднамеренное нарушение законодательства сотрудниками повлечёт не только их персональную ответственность, но и поставит под угрозу репутацию Mriya Resort & SPA.

Мы ожидаем от наших гостей, контрагентов и деловых партнеров соответствующего этического поведения и поддержания культуры противодействия мошенничеству.

Важной частью нашей культуры является добровольное сообщение сотрудниками о любых фактах или подозрениях в нарушении законодательства на действующие в Mriya Resort & SPA линии информирования.



### ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ ДЕПАРТАМЕНТА БЕЗОПАСНОСТИ

Комплаенс (нарушение норм и правил, изложенных в Кодексе):

Тел.: 8 800 707 3916

e-mail: [compliance@mriyaresort.com](mailto:compliance@mriyaresort.com)

Чрезвычайные ситуации/происшествия:

Тел.: 8 988 388 2555; внутр. 7800

Нарушения закупочной деятельности:

Тел.: 8 800 707 3916

e-mail: [MRS.DB@mriyaresort.com](mailto:MRS.DB@mriyaresort.com)

## 2. Соблюдение этических принципов в компании

- Мы дорожим своей репутацией, соблюдаем этические принципы и выполняем принятые на себя обязательства всегда и в любых обстоятельствах
- Мы относимся с уважением и доброжелательностью к коллегам, гостям и партнёрам
- Мы несём ответственность за результаты своей работы и психологическую атмосферу в команде

## 2.1. Взаимоотношения с гостями

Взаимоотношения с гостями – основа нашего бизнеса.

В основе нашей деятельности и коммуникаций лежат такие принципы, как открытость, честность и надёжность. Мы используем индивидуальный подход к каждому гостю для создания атмосферы совершенного гостеприимства. Каждый сотрудник Mriya Resort & SPA внимательно относится к гостю, проявляет искренность, доброжелательность и вежливость в общении. Мы выполняем обещания, данные гостю, и несём ответственность за результаты своей работы. Обратная связь от гостей является важной составляющей нашего развития и самосовершенствования.

Работая с обращениями, мы незамедлительно принимаем меры для быстрого разрешения возникших затруднений и предотвращаем появление аналогичных ситуаций в будущем. Мы очень ценим и внимательно анализируем отзывы о нашей работе, так как это повышает качество наших услуг и сервисов, сохраняет доверие и преданность наших гостей.

Мы принимаем все меры для мгновенного решения возникших сложностей.



## 2.2. Рабочая атмосфера



Mriya Resort & SPA – это место, где люди имеют значение. Мы стремимся стать лучшим работодателем, который заботится о благополучии сотрудников, обеспечивает равные возможности и создаёт условия для реализации потенциала каждого члена команды.

Мы стремимся создавать и поддерживать рабочую атмосферу, которая позволяет каждому члену нашей команды раскрыть свой творческий и профессиональный потенциал.

Наши сотрудники могут открыто высказывать свою точку зрения и вносить предложения по развитию бизнеса.

Мы общаемся с коллегами в уважительной манере и предлагаем помощь друг другу.

Открыто делимся своими знаниями, умениями и опытом со всеми членами команды для достижения отличных результатов и обеспечения высокого качества работ.

Создание атмосферы понимания и доверия, а также поддержка продуктивной рабочей атмосферы – наша общая цель.

В нашей компании нет места любым формам дискриминации, в том числе на основании убеждений, возраста, особенностей здоровья, социально-экономического статуса, половой принадлежности, политических взглядов и других характеристик.

При общении с коллегами недопустимы оскорбления, унижения, насильственные действия, харассмент, в том числе психологическое и моральное давление.

Также запрещено употребление алкоголя на территории компании или в месте проведения работ, за исключением корпоративных мероприятий отдела/департамента компании и с ограничением, предусмотренными нормами делового этикета.

### ПРАВИЛА ЭФФЕКТИВНОЙ КОММУНИКАЦИИ НАШЕЙ КОМАНДЫ:

#### 1. Даём и принимаем конструктивную обратную связь

- Подводим итоги и резюмируем сказанное
- Ставим встречу – спрашиваем о ресурсах
- Говорим правду в корректной форме, если что-то не нравится
- Не повышаем голос ни при каких обстоятельствах

#### 2. Эффективно используем ресурсы

- Вовремя говорим о проблеме
- Говорим коротко и ясно
- Определяем цели коммуникации
- Уважаем время друг друга

#### 3. Поддерживаем и уважаем друг друга

- Проявляем эмпатию
- Уважаем чувства и мнения других
- Мы хвалим при всех; даём корректирующую обратную связь – наедине
- Поправляем ошибки в речи тактично и наедине
- Мы анализируем победы и ошибки в команде
- Уважаем личные границы друг друга
- Мы относимся друг к другу как к внутреннему клиенту

#### 4. Создаем

- Проявляем смелость и идейность
- Добавляем ценность в каждую коммуникацию
- Готовы к профессиональной и личной трансформации



## 2.3. Охрана труда, здоровье и безопасность сотрудников

Мы заботимся о здоровье и благополучии членов нашей команды, поэтому создаём безопасные и комфортные условия для работы.

В Mriya Resort & SPA системно проводится оценка условий труда сотрудников, а также выполняется комплекс мероприятий по их улучшению, позволяющий поддерживать безопасность на высоком уровне. При этом безопасность на рабочем месте зависит не только от мер, принимаемых компанией, но и от компетентности и неукоснительного соблюдения правил безопасности каждым сотрудником. Даже самые важные и срочные дела мы выполняем только при условии соблюдения правил безопасности и охраны труда.

Мы уверены, что здоровый образ жизни является основой для гармоничного развития наших сотрудников.

Спорт для нас – способ поддержания командного духа и позитивного настроения. Мы приветствуем интерес сотрудников к ведению здорового образа жизни.



Мы заботимся о безопасности отдыха наших гостей и работе сотрудников в рамках программы «Забота».



Будьте особо внимательны к вопросам безопасности на рабочем месте.

В случае если у вас есть вопросы – обращайтесь по адресу электронной почты [mrs.laboursafety@mriyaresort.com](mailto:mrs.laboursafety@mriyaresort.com) или тел.: 65–55.

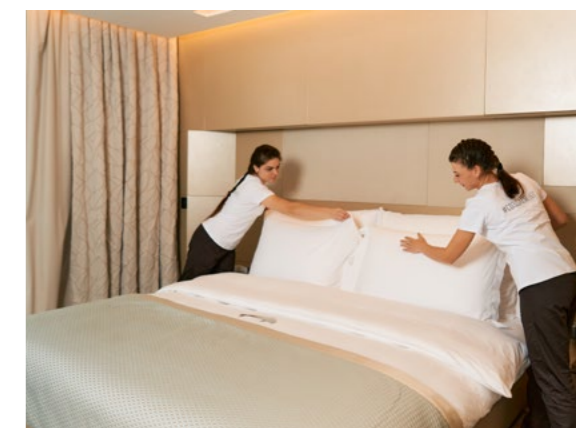
## 2.4. Стандарт внешнего вида сотрудника («дресс-код»)

Каждый сотрудник играет важную роль в поддержании репутации Mriya Resort & SPA, поэтому мы придерживаемся единого делового стиля в одежде, если должность не предполагает униформу.

Мы не стремимся ограничивать индивидуальность сотрудников, однако нам важно, чтобы все члены команды производили хорошее впечатление своим внешним видом. Для тех категорий сотрудников, стандарты работы которых предполагают наличие униформы, её обязательно носить во все рабочие дни без исключения.



Требования к внешнему виду более подробно прописаны в Своде ключевых стандартов и правил для сотрудников компании (MRS 001)



## 2.5. Защита данных и бережливое отношение

- Мы бережно относимся к имуществу компании, ценным бумагам и деньгам, а также к результатам интеллектуального труда сотрудников
- Мы экономно используем деньги компании и оплачиваем расходы так, словно распоряжаемся своим личным бюджетом

🔍 Всегда задавайтесь вопросами:

- Бережно ли я отношусь к имуществу компании?
- Не использую ли я ресурсы компании в личных целях?
- Не забываю ли я о правилах рационального использования ресурсов?
- Своевременно ли я выключаю воду, свет, проектор и иную офисную технику, электрические приборы?



Помним, что кража, небрежное отношение и халатность могут непосредственно повлиять на прибыль компании, поэтому необходимо проявлять надлежащую осторожность, а также при обнаружении подобного факта сообщать о этом своему непосредственному руководителю или сотрудникам департамента безопасности.

Вся информация о сотрудниках, рабочих процессах и компании защищается нами от случайного доступа других лиц.

Мы используем в личных целях телефон, принтер, компьютер и аналогичное оборудование лишь в исключительных случаях, если это не является нарушением корпоративных правил и не мешает выполнению должностных обязанностей, не связано с незаконной деятельностью.

Мы бережно и заботливо относимся к финансовому бюджету нашей компании, именно поэтому экономно расходует воду, свет и другие коммунальные ресурсы, доступные для комфортной и продуктивной работы.

Мы всегда помним о конфиденциальности информации, полученной в ходе нашей профессиональной деятельности, и чётко понимаем разницу между вопросами, которые могут обсуждаться исключительно среди коллег по работе, и информацией, которой можно поделиться с родными и близкими.



## 3. Комплаенс

### ЗАТРАГИВАЕТ ТЕМЫ:

- Конфликт интересов
- Совместная работа близких родственников
- Трудовая деятельность сотрудника вне Mriya Resort & SPA, участие в уставном капитале и органах управления третьих лиц
- Обмен подарками и представительские расходы
- Добровольчество и благотворительность. Социальная ответственность компании
- Использование услуг компании сотрудниками

## 3.1. Конфликт интересов

Раскрыл ли я информацию о том, что:



Зарегистрирован в качестве индивидуального предпринимателя/самозанятого?

Владею какой-либо компанией?

Являюсь директором/генеральным директором какой-либо компании?

Конфликт интересов может возникнуть в любой сфере деятельности и по разным причинам. Например, если сотрудник участвует в уставном капитале или органах управления другой компании, осуществляет предпринимательскую деятельность, работает по совместительству в другой организации. Также конфликт интересов может возникать при совместной работе родственников в Mriya Resort & SPA.

Конфликт интересов – ситуация, при которой личная заинтересованность человека может повлиять на процесс принятия решений и, таким образом, принести ущерб интересам компании.

Само по себе возникновение конфликта интересов не является нарушением внутренних процедур Mriya Resort & SPA, однако о нём необходимо незамедлительно сообщить непосредственному руководителю и/или менеджеру по комплаенс (даже если это только потенциальный конфликт интересов), чтобы мы могли оценить ситуацию, принять необходимые меры и дать рекомендации по предотвращению или минимизации риска возникновения конфликта интересов.

Мы не можем допустить, чтобы наша личная заинтересованность, предвзятость, другие лица влияли на объективность наших профессиональных суждений и противоречили интересам гостей и компании.

### Примеры потенциального конфликта интересов:

1. Сотрудница компании знает об открытой вакансии на должность руководителя своего подразделения. В качестве кандидата на должность предлагает директору резюме своего брата (фамилии у них разные), умалчивая информацию о своих родственных связях с ним.
2. Руководитель даёт сотруднику задание найти для компании поставщика продуктов питания. Тот предлагает в ответ организацию, владельцем которой является сам или его близкий родственник, умалчивая, что имеет личный коммерческий интерес.

## 3.2. Совместная работа близких родственников

Сообщил ли я менеджеру по комплаенс, что:



В Mriya Resort & SPA работают мои родственники?

У контрагентов / Mriya Resort & SPA работают мои родственники?

В большинстве случаев совместная работа родственников в Mriya Resort & SPA допустима. Но для нас важно быть в курсе таких ситуаций и иметь возможность предварительно оценить риск конфликта интересов.



Запрещено административное или функциональное подчинение одного из родственников другому.

Сотрудники не могут проводить проверки в отношении своего родственника из другого подразделения и в отношении направлений деятельности подразделения, в котором работает его родственник.



Работа членов одной семьи в независимых друг от друга подразделениях может быть допустима при соблюдении рекомендаций менеджера по комплаенс.

Обратите внимание, что ограничения распространяются не только на близких родственников.

С полным перечнем лиц о совместной работе, с которыми необходимо направлять информацию менеджеру по комплаенс, вы можете ознакомиться в Политике по управлению конфликтом интересов.

## 3.3. Трудовая деятельность сотрудника вне Mriya Resort & SPA, участие в уставном капитале и органах управления третьих лиц

Раскрыл ли я информацию о том, что являюсь директором / генеральным директором другой организации?

Раскрыл ли я информацию о своём владении другой организацией или её частью?

Как моя работа вне компании влияет на исполнение моих должностных обязанностей?



Раскрыл ли я информацию об осуществлении самостоятельной коммерческой деятельности?

Мы признаём право сотрудника дополнительно работать в других компаниях при соблюдении условий:

- Вы сообщили об этой деятельности менеджеру по комплаенс и получили согласие
- Вы не занимаетесь деятельностью, ставшей доступной с учётом занимаемого положения в компании, в том числе с использованием деловых связей и возможностей компании
- Трудовая деятельность в другой компании должна осуществляться исключительно в свободное время от работы в нашей компании
- Работа в другой компании не должна влиять на добросовестное и качественное выполнение вашей работы в Mriya Resort & SPA и не должна наносить ущерб имиджу и интересам компании
- Вы не продвигаете ваши услуги на территории компании, не используете ваше положение и возможности в компании для продвижения услуг в компании
- Не разглашаете конфиденциальную информацию, ставшую вам известной в процессе работы в Mriya Resort & SPA

Чтобы убедиться в отсутствии конфликта интересов, проинформируйте своего непосредственного руководителя и менеджера по комплаенс о любой трудовой деятельности за пределами компании.

Занятие предпринимательской деятельностью\* допускается в соответствии с правилами комплаенс и рядом простых правил, которые мы изложили в формате «вопрос-ответ».

\* Речь идёт о работниках, которые прошли государственную регистрацию в качестве индивидуальных предпринимателей, а также о работниках, которые владеют долями в уставных капиталах юридических лиц.

Когда я могу заниматься предпринимательской деятельностью?

Исключительно во внерабочее время. Личный бизнес не должен влиять на выполнение качества работы.

Могу ли я использовать ресурсы Mriya Resort & SPA для ведения своего бизнеса?

Нет. Использование любых ресурсов компании для ведения своей предпринимательской деятельности категорически запрещено. К ресурсам относятся материально-техническое оснащение, деловые связи, а также деловая репутация. Недопустимо упоминать Mriya Resort & SPA в качестве гаранта предпринимательской деятельности работника.

Возможно ли заключить договор между компанией, в которой я имею личный коммерческий интерес, и Mriya Resort & SPA?

Да. Заключение таких договоров возможно при условии соблюдения всех установленных закупочных процедур и только после письменного согласования менеджера по комплаенс.

Что если я веду бизнес по видам деятельности, которые схожи с видами деятельности компании?

В этом случае менеджер по комплаенс или Комитет комплаенс примут решение о возможности совмещения предпринимательской деятельности одновременно с работой в Mriya Resort & SPA.

Должен ли я сообщить о том, что занимаюсь предпринимательством?

Да. Все наши сотрудники обязаны сообщать о ведении предпринимательской деятельности через заполнение анкеты комплаенс (Обязательство соблюдения требований Стандарта по раскрытию работниками информации о потенциальных конфликтах интересов).

Какие будут последствия, если я скрою информацию о своей предпринимательской деятельности?

В случае выявления фактов сокрытия подобной информации мы проведём внутреннее расследование и, при наличии достаточных оснований, применим к работнику различные меры ответственности, предусмотренные законодательством РФ, внутренними нормативными и организационно-распорядительными документами компании.

## 3.4. Обмен подарками и представительские расходы

Перед тем как принять подарок, спросите себя:



Повлияет ли подарок на объективность моего решения в отношении этой компании/гостя?

Хотел бы я, чтобы об этом подарке узнали мои коллеги и непосредственный руководитель?

Мы приветствуем развитие партнерских отношений с гостями и контрагентами и допускаем обмен корпоративными подарками, соответствующими деловой практике.

Обмен деловыми подарками и приглашениями на представительские мероприятия – это важная часть современных деловых отношений, однако необходимо помнить, что такие случаи ни при каких обстоятельствах не должны наносить ущерб деловой репутации компании. Подарки должны иметь непосредственную связь с законной целью дарения и не создавать впечатления осуществления неправомерных действий.

Запрещённые подарки, а также подарки, не соответствующие критериям, установленным в документах компании, должны быть в вежливой форме отклонены.

Следует учитывать, что в некоторых случаях внутренние политики партнеров/контрагентов/гостей не предполагают принятие и дарение подарков, и это лучше уточнять заранее.



Более подробно о порядке обращения с чаевыми и подарками можно узнать в Стандарте о порядке обращения с чаевыми, подарками и знаками делового гостеприимства.

## 3.5 Добровольчество и благотворительность. Социальная ответственность компании

Mriya Resort & SPA играет огромную роль в регионе присутствия, улучшая социальный климат и инфраструктуру, создавая рабочие места. Её влияние распространяется на всю Республику. Именно этим фактором и обусловлены формулировки целей устойчивого развития, отражающие ответственность компании в локальном масштабе, что является неотъемлемой частью корпоративной культуры.

Добровольчество и устойчивое развитие имеет актуальность для Mriya Resort & SPA.

В рамках благотворительной и добровольческой деятельности сотрудники выбирают как вектор помощи, так и группу благополучателей и сам вид помощи.



Мы оказываем помощь:

- образовательным и государственным учреждениям
- организациям ветеранов Великой Отечественной войны
- кризисным семьям
- семьям, воспитывающим детей с инвалидностью и имеющих статус сирот
- людям с опытом бездомности
- подопечным детских учреждений
- животным на территории отеля

За нами закреплены дошкольные образовательные организации, школы, ССУЗы и ВУЗы.

Мы делаем вклад в будущее, так как это основа нашего устойчивого развития.



## 3.6 Использование услуг компании сотрудниками

- Мы стремимся, чтобы Mriya Resort & SPA была лучшим местом для работы людей из разных регионов, разных поколений и с разными потребностями
- Соблюдаем трудовое законодательство и выступаем за разумный баланс между работой и личной жизнью сотрудников
- Мы постоянно развиваем систему корпоративных льгот и привилегий. Актуальную информацию вы можете узнать на официальном канале для сотрудников
- Мы поощряем интерес сотрудников к ознакомлению со всеми сферами деятельности компании и организуем ознакомительные экскурсии и дни открытых дверей для команды и членов их семей
- Поддерживаем спортивные и экологические активности команды



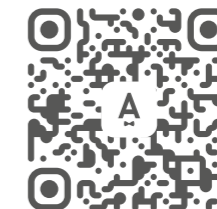
Постоянное развитие – необходимое условие успеха, поэтому мы уделяем большое внимание профессиональному и личностному росту сотрудников. Предоставляем широкие возможности для обучения и развития профессиональных, лидерских и управленческих компетенций членов нашей команды



**АКАДЕМИЯ  
ГОСТЕПРИИМСТВА**

В компании действует лицензированный корпоративный учебный центр «Академия гостеприимства», который проводит обучение для наших сотрудников, предприятий индустрии гостеприимства РФ и других стран.

Более подробно об образовательных проектах можно узнать, отсканировав QR-код:



[i@academy-hospitality.ru](mailto:i@academy-hospitality.ru)

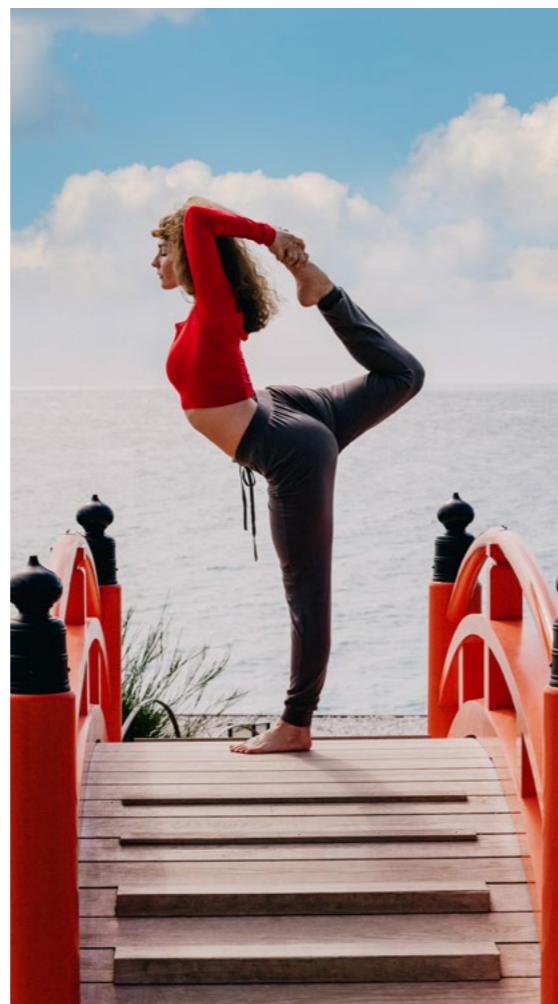
8 495 677 95 97

[academy-hospitality.ru](http://academy-hospitality.ru)

Мы уверены, что счастье и благополучие наших сотрудников лежат в основе успеха Mriya Resort & SPA. Мы постоянно заботимся о степени удовлетворённости сотрудников как внутренних клиентов, расширяем систему социальной поддержки. Эта система включает в себя в том числе материальные выплаты в связи с важными жизненными обстоятельствами.

Mriya Resort & SPA создаёт условия для здорового образа жизни и качественного долголетия сотрудников, поддерживает их усилия, направленные на укрепление их собственного здоровья, а также содействует формированию и распространению национальных стандартов и лучших практик в области общественного здоровья в целом.

Нам небезразлична гармония в семьях сотрудников. Поэтому мы помогаем папам и мамам, работающим в Mriya Resort & SPA: проводим Дни семьи, а также иные мероприятия, нацеленные на укрепление семейных ценностей сотрудников.



Мы обеспечиваем всем сотрудникам равенство возможностей и прозрачность правил развития карьеры в зависимости от их навыков, результативности и соответствия ценностям Mriya Resort & SPA.

Мы поощряем самосовершенствование и стремление к достижению высоких результатов в работе. В Mriya Resort & SPA действует система признания достижений сотрудников, предусматривающая различные виды нематериального поощрения, корпоративные награды и другие инструменты мотивации.

У нас принято отмечать лучших сотрудников как за их профессиональные достижения, так и за образцовое соответствие ценностям Mriya Resort & SPA.

## 4. Приверженность этичным практикам ведения бизнеса

Мы категорически не приемлем неэтичные практики ведения бизнеса в любых проявлениях и ожидаем от всех членов нашей команды безукоризненного соблюдения требований законодательства и внутренних политик компании



## 4.1 Взаимодействие с государственными органами

Отношения Общества с органами государственной власти и местного самоуправления основываются на принципах соблюдения законодательства, прозрачности и сотрудничества.

Сотрудники Общества должны быть вежливыми и профессиональными, выражать исключительно официальную позицию Общества, лоббировать интересы компании в рамках реализуемых проектов, принимать активное участие в общественной и социальной жизни региона и проявлять законодательную инициативу.

## 4.2 Честная конкуренция

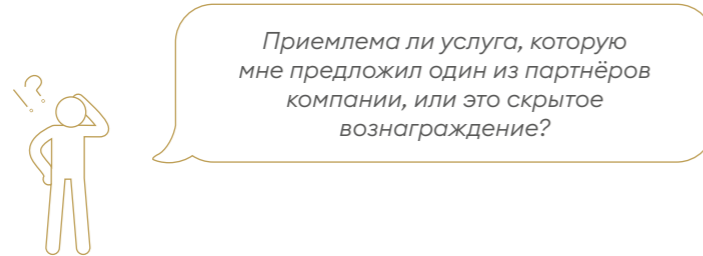


Законно ли я получаю и использую информацию о конкурентах и партнерах?

Во взаимоотношениях с нашими партнёрами и конкурентами мы действуем в соответствии со стандартами справедливой конкуренции и лучшими практиками ведения бизнеса. Mriya Resort & SPA не допускает недобросовестных действий в отношении конкурентов, уважает и соблюдает правила свободной и честной конкуренции, а также законодательство о защите конкуренции. Выбирая партнёров для оказания услуг, выполнения работ или поставки товаров, мы соблюдаем принципы равноправия, справедливости и отсутствия дискриминации.

Мы собираем и используем информацию о партнёрах и конкурентах исключительно на условиях законности и этичности.

## 4.3. Противодействие коррупции



Мы придерживаемся принципа непринятия коррупции в любых формах и проявлениях (принцип "нулевой толерантности") и постоянно повышаем уровень антикоррупционной культуры в Mriya Resort & SPA.

Сотрудникам компании в любых обстоятельствах запрещено предлагать, получать, обещать, просить и давать взятки (прямо или косвенно, лично или через посредников), в том числе для упрощения административно-бюрократических и любых других процедур в компании.

В свою очередь, мы ожидаем от гостей, контрагентов и деловых партнеров соблюдения соответствующих обязанностей по противодействию коррупции.



Наша общая цель – поддержание высокой деловой репутации компании, поэтому каждый сотрудник Mriya Resort & SPA в своей работе прилагает разумные усилия для минимизации риска прекращения деловых отношений с контрагентами, которые были или могут быть вовлечены в коррупционную деятельность.

## 4.4. Мы ведём достоверную отчетность

Сотрудникам следует формировать отчётность и документацию, за которую они несут ответственность, в соответствии с предъявляемыми к ней требованиями.

Документы компании должны храниться, представляться и уничтожаться в соответствии с действующим законодательством и нашими внутренними регламентами.

Финансовые операции должны быть оформлены и отражены согласно правилам бухгалтерского учета.

Запрещено не включать в отчётность какие-либо суммы или активы, а также фальсифицировать, уничтожать или скрывать какие-либо документы или записи в целях искажения отчётности.



## 4.5. Защита конфиденциальной информации и кибербезопасность

Информация – наш важнейший актив. Сохранение и защита персональных данных – наш приоритет. Каждому сотруднику Mriya Resort & SPA может быть доступна конфиденциальная информация (в том числе персональные данные) о компании, коллегах, гостях или контрагентах.

Mriya Resort & SPA осуществляет обработку персональных данных клиентов, сотрудников и других субъектов в строгом соответствии с законодательством Российской Федерации, с соблюдением применяемых международных требований и обязательств и исключительно при наличии правовых оснований.

Мы руководствуемся принципом минимизации обработки персональных данных и осуществляем их обработку исключительно в объёме и в течение сроков, необходимых для достижения законных целей.

### ВАЖНО!

- Сотрудники обязаны соблюдать установленные требования информационной безопасности. Передача конфиденциальной информации должна осуществляться по защищённым каналам и только при служебной необходимости
- Не позволяйте себе использовать конфиденциальную информацию в личных целях, копировать её и фиксировать на фото и видео
- Не размещайте такую информацию в интернет-хранилищах и не оставляйте носители информации без присмотра. Покидая рабочее место даже ненадолго, убедитесь, что конфиденциальный файл не остался на экране компьютера. Будьте особенно бдительны в отношении распечатанных материалов – не оставляйте их на принтере, не позволяйте себе работать с ними в общественных местах, например, в транспорте или в кафе
- Каждый сотрудник должен защищать конфиденциальную информацию компании, не раскрывать (не передавать, не отправлять, не пересылать) её третьим лицам и избегать публичного обсуждения такой информации



Сотрудники компании не должны рассказывать или обсуждать информацию о гостях, коллегах, руководстве компании, внутренних правилах, размере заработной платы, грейде и другое.

Мы ожидаем, что сотрудники, переходящие на другое место работы, будут сохранять конфиденциальность служебной/непубличной информации компании. В свою очередь, мы не обязываем новых сотрудников раскрывать служебную/непубличную информацию организаций, в которых они работали ранее.

## 4.6. Электронная почта и СОЦИАЛЬНЫЕ СЕТИ

Каждый из нас, представляясь сотрудником компании, является её лицом!  
Помните об этом, общаясь по электронной почте и в социальных сетях с коллегами, партнёрами, контрагентами и иными сторонами.



Любая коммуникация сотрудников с гостями, партнёрами, сотрудниками компании по рабочим вопросам в письменном виде ведётся по корпоративной почте и через CRM. Прежде чем отправить сообщение или письмо, убедитесь в том, что ваша подпись содержит актуальные данные, а фотография и статус соответствуют официально-деловому стилю. Всегда старайтесь придерживаться стратегии доброжелательности, открытости и клиентоориентированности

От вашего ответственного и добросовестного поведения зависит статус Mriya Resort & SPA как лидера рынка, осуществляющего деятельность в соответствии с высокими стандартами этичного ведения бизнеса.



Помните, что общение в социальных сетях интернета, как правило, носит публичный характер

Сотрудникам нашей компании запрещено:

- обсуждать политическую ситуацию, религиозную и национальную принадлежность
- использовать логотипы, товарные знаки и символику компании, размещать фото- и видеоизображения, не соответствующие действительности и/или порочащие её деловую репутацию
- давать любые комментарии от лица Mriya Resort & SPA, пока они не будут предварительно согласованы с отделом PR и маркетинга



Важно также обращать внимание на содержание отправляемых вами сообщений и писем!

- Придерживайтесь официального стиля общения в вашей профессиональной деятельности
- Излагайте информацию по возможности кратко, ясно и недвусмысленно

Помните, что неосторожные формулировки даже в личных электронных письмах и социальных сетях могут потенциально нести в себе существенные репутационные риски для компании!

При обнаружении нарушений необходимо обратиться к своему непосредственному руководителю или на горячую линию департамента безопасности по номеру 8 800 707 3916.

## 4.7. Защита активов и интеллектуальной собственности

Общество предоставляет своим сотрудникам все возможности для творчества и защиты их идей – интеллектуального капитала компании, который двигает Mriya Resort & SPA вперёд.

Программный код, элементы дизайна, модели, стандарты и образовательные программы, а также иные уникальные разработки, созданные нашей талантливой командой, – всё это интеллектуальная собственность компании, ценнейший актив, требующий бережного отношения. Любое её использование членами команды Mriya Resort & SPA и другими людьми, с которыми мы взаимодействуем, должно быть добросовестным и в рамках законодательства.

Интеллектуальные активы Mriya Resort & SPA не могут использоваться сотрудниками в личных целях.

Mriya Resort & SPA уважает право на интеллектуальную собственность любого человека или компании. Чужую интеллектуальную собственность мы используем только на законных основаниях, ожидая от наших сотрудников, контрагентов и деловых партнеров, что они будут всегда ответственно следовать этому принципу.

## 5. Заключительные положения

Для того чтобы подробно описать правильное поведение во всех ситуациях, которые могут возникнуть в процессе нашей работы, понадобятся тысячи страниц.



Применяйте здравый смысл и ответственное отношение к личной и корпоративной репутации при принятии решений. А в случае сомнений – советуйтесь со своим руководителем и коллегами, а также обращайтесь на горячую линию департамента безопасности по вопросам нарушений.

Мы уверены, что бескомпромиссное следование принципам и нормам Кодекса всеми членами команды повышает эффективность работы компании, поддерживает и укрепляет её репутацию, способствует развитию прочных деловых связей с гостями и партнёрами.

## 5.1. Ответственность за несоблюдение Кодекса

- У каждого члена нашей команды есть права и обязанности. Каждый из нас должен соблюдать этические правила Кодекса компании
- Соблюдение положений Кодекса принимается во внимание при проведении оценки персонала и принятии решений о профессиональном росте по карьерной лестнице
- При несоблюдении правил и норм Кодекса могут применяться дисциплинарные меры, предусмотренные трудовым законодательством и внутренними документами компании
- При несоблюдении требований законодательства (в том числе, в области противодействия коррупции и иных требований) предусмотрена ответственность, вплоть до уголовной
- Действия каждого из нас могут напрямую повлиять на репутацию и финансовое положение компании в целом

Положения Кодекса доводятся до сведения всех действующих сотрудников компании под роспись, а новых – при приёме на работу.



Ответственность работников, допустивших нарушение внутренних нормативных документов компании, предусмотрена в Матрице кадровых решений по направлениям.

## 5.2. Внесение изменений в Кодекс

Кодекс может быть изменен путём утверждения новой редакции с целью соответствия новым законодательным требованиям и этическим стандартам, принятым в мировой и российской практике.

Новая редакция Кодекса утверждается Советом директоров, при этом проект подлежит предварительному обсуждению в подразделениях компании.

# Термины и определения

Близкие родственники	супруг/супруга, дети и родители, усыновители и усыновлённые, родные и неполнородные (имеющие общих отца или мать) братья и сёстры, дедушки и бабушки, внуки.
Внутренние политики	любые внутренние документы (в том числе политики, положения, регламенты и др.), действующие в компании.
Горячая линия департамента безопасности	коммуникационный канал, предназначенный для информирования сотрудников уполномоченных подразделений (уполномоченных экспертов) о намерениях или фактах нарушений Кодекса, а также для предоставления консультаций.
Контрагент	физическое или юридическое лицо, являющееся стороной по договору с компанией, и не являющееся гостем.
Конкурент	организация/индивидуальный предприниматель, ведущая/ведущий деятельность по направлениям деятельности, схожим с направлениями деятельности компании.
Комплаенс	комплекс мероприятий, направленный на предупреждение противоречащих закону действий сотрудников компании и внедрение корпоративной бизнес-этики, основанной на соблюдении буквы закона.
Конфиденциальная информация	сведения, составляющие коммерческую тайну, персональные данные, а также иная информация, не являющаяся общедоступной, или информация, предоставленная внешним источником (таким, как гость Mriya Resort & SPA или иная третья сторона) на условиях, что данные сведения должны храниться в тайне и использоваться исключительно в целях, для которых она предоставлена. Конфиденциальная информация может существовать в любой форме (письменной, устной, электронной и др.).
Личная заинтересованность	возможность получения работником доходов в виде денег, иного имущества, в том числе имущественных прав, услуг имущественного характера, результатов выполненных работ или любых выгод (преимуществ) (включая нематериальные преимущества, вне зависимости от того, можно установить их стоимость или нет) для себя или третьих лиц.

Конфликт интересов	<p>прямое или косвенное противоречие между имущественными и иными интересами компании и/или её сотрудников и/или одним и более гостей и/или контрагентов, в результате которого действия (бездействие) одной стороны могут иметь неблагоприятные последствия для другой стороны.</p> <p>конфликт интересов возникает также в ситуации, при которой личная заинтересованность (прямая или косвенная) работника влияет или может повлиять на надлежащее, объективное и беспристрастное исполнение им трудовых обязанностей (осуществление полномочий).</p> <p>не считаются конфликтом интересов противоречия между подразделениями компании, а также противоречия, возникающие в ходе переговоров по коммерческим условиям в рамках обычной хозяйственной деятельности, условия осуществления которой раскрыты или должны были быть заведомо известны стороне переговоров.</p>
Партнёр	физическое или юридическое лицо, имеющее намерение стать контрагентом компании, но на текущий момент не являющееся ни контрагентом, ни гостем компании, либо сотрудничающее с компанией без вступления в договорные отношения.
Подарок	любая ценность в материальной или нематериальной форме, которую даритель по собственному желанию и безвозмездно преподносит получателю и за которую отсутствует обязанность платить обычную цену, полученная/предоставленная работником в связи с работой в компании или предоставленная от имени и за счёт компании. К формам подарков могут относиться в том числе денежные средства, ценные бумаги, иное имущество, имущественные права, выгоды и услуги имущественного характера (работы, услуги, оплата развлечений, отдыха, обучения, транспортных расходов, ссуды, скидки, предоставление в пользование имущества, в том числе жилья, вклады, пожертвование и прочее).
Протекционизм	система покровительства, карьерного продвижения, предоставления преимуществ по признакам родства, землячества, личной преданности, приятельских отношений с целью получения корыстной выгоды.
Работник	любое физическое лицо, вступившее в трудовые отношения с компанией.
Харассмент	сексуальные домогательства; не только действия, но также оскорбительные замечания, непристойные предложения и психологическое преследование.
Этический конфликт	ситуация морального выбора, когда при реализации одной нравственной ценности нарушается другая, не менее важная.
Эмпатия	это осознанное сопереживание эмоциональному состоянию других людей, способность распознать, что они чувствуют, и выразить сострадание.





298688, Россия, Республика Крым, Ялта,  
с. Оползневое, улица Генерала Острякова, 9  
[mriyaresort.com](http://mriyaresort.com)