



**THÁI SAN HOLDINGS**

# **SỔ TAY NHÂN VIÊN**

*Hà nội, ngày 15 tháng 11 năm 2022*



# SỔ TAY NHÂN VIÊN

## NỘI DUNG

PHẦN GIỚI THIỆU .....	02
TUYÊN NGÔN VÀ NHIỆM VỤ.....	03
CHƯƠNG I: Công việc của bạn .....	04
CHƯƠNG II: Phong cách và thái độ phục vụ khách hàng .....	07
CHƯƠNG III: Thời gian nghỉ ngơi .....	09
CHƯƠNG IV: Các tiện ích dành cho bạn .....	11
CHƯƠNG V: Diện mạo và phong cách cá nhân .....	13
CHƯƠNG VI: Nội quy làm việc .....	15
CHƯƠNG VII: An toàn - An ninh .....	16
CHƯƠNG VIII: Khen thưởng - Kỷ luật .....	18

## PHẦN GIỚI THIỆU

### Thông điệp của Ban Lãnh Đạo Thái San Holdings:

Nhiệt liệt chào mừng các bạn đến với nơi làm việc mới – **THÁI SAN HOLDINGS!**

Thay mặt cho Ban Lãnh Đạo **THÁI SAN HOLDINGS**, chúng tôi xin bày tỏ niềm tự hào với sự hiện diện của các bạn tại đây.

Chúng tôi lựa chọn bạn là thành viên của **THÁI SAN HOLDINGS** vì chúng tôi tin rằng, chúng ta có thể cùng nhau chia sẻ tâm tư suy nghĩ cũng như là cách nhìn nhận nhằm phát triển **THÁI SAN HOLDINGS** và cải thiện bản thân chúng ta tốt hơn.

Chúng tôi tin rằng, lựa chọn làm việc cho khách sạn của chúng tôi là một quyết định hoàn toàn đúng đắn.

Tất cả mọi công việc trong khách sạn đều đóng vai trò quan trọng vì thế mỗi thành viên trong **THÁI SAN HOLDINGS** không phân biệt công việc hay cấp bậc đều được mong đợi phát huy hết khả năng và tiềm lực của mình.

Các bạn đang bước vào giai đoạn của sự khám phá và học hỏi. Chúng tôi đã soạn thảo rất kỹ lưỡng cuốn Sổ tay Nhân viên nhằm cung cấp cho các bạn tất cả những thông tin mà các bạn cần phải biết để làm quen với **THÁI SAN HOLDINGS**, với môi trường và các tiện nghi làm việc.

Là một thành viên trong đội ngũ, các bạn phải tuân thủ nội quy nhằm tạo ra môi trường làm việc tốt, tuân thủ luật pháp Việt Nam cũng như tôn trọng khách hàng, tôn trọng đồng nghiệp của mình.

Chúng tôi yêu cầu các bạn đọc kỹ cuốn Sổ tay Nhân viên này. Bất cứ lúc nào có điều gì chưa hiểu, xin các bạn vui lòng liên hệ với Quản lý trực tiếp của mình hoặc phòng Nhân sự và yêu cầu giải thích thêm

Về phần mình, chúng tôi đề nghị các bạn tận dụng thời gian huấn luyện trước khi bắt đầu công việc để có thể nắm vững vai trò của mình trong hệ thống Khách sạn, hiểu rõ những yêu cầu của Công ty cũng như của Ban Lãnh Đạo.

Hãy luôn luôn tâm niệm rằng chúng ta đang làm việc trong ngành Công nghiệp Dịch vụ theo tiêu chuẩn Quốc tế, càng rõ công việc các bạn càng phục vụ tốt hơn.

Một lần nữa xin chào mừng các bạn và chúc các bạn may mắn với những nỗ lực trong tương lai!

**TRƯỞNG PHÒNG NHÂN SỰ**

**GIÁM ĐỐC**

## TUYÊN NGÔN VÀ NHIỆM VỤ

Người ta hay đòi hỏi nhiều ở một khách sạn quốc tế đạt chuẩn.

Một môi trường năng động đòi hỏi có sự thích nghi liên tục đối với bất kỳ lĩnh vực công việc nào.

**THÁI SAN HOLDINGS**, chuỗi khách sạn mới và đẹp, quyết tâm đáp ứng những yêu cầu đó bằng cách không ngừng nỗ lực nhằm đạt được sự hoàn thiện.

Để có thể cùng chia sẻ những thành quả của thắng lợi với đồng nghiệp, đội ngũ nhân viên của **THÁI SAN HOLDINGS** sẽ thực hiện những bước đi đầy tính sáng tạo trong chiến lược tiếp thị, hoạch định sản phẩm, quản lý lao động và quan hệ cộng đồng.

Ý thức kinh doanh và trình độ chuyên môn nghiệp vụ của chúng ta sẽ bảo đảm một khả năng hoàn vốn đáng kể cho các nhà đầu tư của chúng ta.

**THÁI SAN HOLDINGS** sẽ luôn luôn tuân thủ theo nguyên tắc cơ bản là sự hiếu khách thật sự và một môi trường làm việc hữu nghị.

**THÁI SAN HOLDINGS**

*Trải nghiệm của du lịch cảnh quan đúng nghĩa!*

## **CHƯƠNG I: CÔNG VIỆC CỦA BAN**

### **1. Thư mời làm việc**

Bạn sẽ nhận được một bức thư mời làm việc trước khi bắt đầu công việc, với những điều kiện thoả thuận. Bạn sẽ thử việc trong 02 tháng đối với chức danh Quản lý, nhân viên Văn phòng, 01 tháng đối với nhân viên các bộ phận Lễ tân (FO), Bellman, Buồng (HK), Public...

Sau thời gian thử việc, nếu Bạn làm tốt công việc thì sẽ được nhận làm việc chính thức tại Khách sạn.

### **2. Hợp đồng lao động**

#### **2.1 Thời hạn hợp đồng**

Thời hạn của hợp đồng lao động mà Công ty áp dụng cho các nhân viên sẽ theo một trong các hình thức sau:

- 2.1.1 Hợp đồng với thời hạn xác định: Loại hợp đồng này có thời hạn từ một đến ba năm.
- 2.1.2 Hợp đồng với thời hạn không xác định: Loại hợp đồng này không xác định thời hạn kết thúc.
- 2.1.3 Hợp đồng cho các công việc nhất định hoặc hợp đồng có tính chất mùa vụ (Hợp Đồng Thời Vụ): Loại hợp đồng này áp dụng cho các công việc nhất định hoặc có tính chất mùa vụ với thời hạn dưới một năm.

#### **2.2 Nội dung**

Hợp đồng lao động sẽ có nội dung chính như sau: Tính chất công việc, thời giờ làm việc và nghỉ ngơi, lương hoặc tiền công, nơi làm việc, thời hạn hợp đồng, điều kiện về an toàn lao động, vệ sinh lao động và bảo hiểm xã hội cho người lao động, quyền và nghĩa vụ của hai bên trong mối quan hệ lao động.

#### **2.3 Hiệu lực của hợp đồng**

Hợp đồng lao động sẽ có hiệu lực từ thời điểm do Công ty và người lao động thoả thuận, tính từ ngày người lao động bắt đầu làm việc.

#### **2.4 Chấm dứt Hợp đồng lao động**

Khi đơn phương chấm dứt hợp đồng lao động, chiếu theo điều 37, Luật lao động, bạn phải báo trước bằng văn bản 30 ngày đối với hợp đồng có thời gian xác định, và 45 ngày đối với loại hợp đồng vô thời hạn.

Tất cả mọi nhân viên đều phải có cuộc phỏng vấn thôi việc với phòng Nhân sự trong ngày làm việc cuối cùng tại khách sạn.

Bảo vệ sẽ kiểm tra bạn và bạn phải hoàn trả tất cả những tài sản do Công ty cấp trước khi thôi việc: đồng phục, chìa khóa tủ đựng đồ, bảng tên, sổ tay nhân

viên.v.v phải được hoàn trả và hoàn tất những giấy tờ cần thiết với bộ phận của mình và phòng Nhân sự

Việc không thực hiện những yêu cầu trên sẽ ảnh hưởng đến việc hoàn trả lương cuối của bạn.

Đối với những sai phạm nghiêm trọng, bạn sẽ bị đình chỉ công tác ngay lập tức.

### **3. Hồ sơ cá nhân**

Người lao động có nghĩa vụ cung cấp đầy đủ, chính xác và trung thực các thông tin về bản thân để Công ty biết và lưu giữ, cũng như cung cấp các thông tin tham khảo về cá nhân từ nơi làm việc cũ.

Mọi thay đổi về thông tin cá nhân như địa chỉ nhà ở, số điện thoại, tình trạng hôn nhân, thành tích học tập, v.v phải được thông báo cho Khách sạn.

### **4. Lịch làm việc**

Trưởng bộ phận của bạn sẽ báo trước cho bạn bảng phân ca. Nhiệm vụ của Bạn là phải kiểm tra những ngày nghỉ và những ngày làm việc. Nếu có thắc mắc hoặc có câu hỏi nào xin vui lòng liên hệ với Trưởng bộ phận của Bạn. Lịch làm việc sẽ được bố trí có tính đến nhu cầu cá nhân của Bạn, tuy nhiên nhu cầu của công việc và của khách hàng phải luôn luôn đi đầu. Sự linh hoạt là cần thiết song nếu công việc yêu cầu, Trưởng bộ phận có quyền thay đổi lịch làm việc và báo trước cho Bạn ít nhất là một ngày. Lịch làm việc có thể được thay đổi bất kì lúc nào theo thoả thuận của hai bên.

### **5. Thuyên chuyển nhân sự**

Ban quản lý có quyền thuyên chuyển nhân viên từ bộ phận này sang bộ phận khác khi cần thiết.

### **6. Thay đổi công việc**

Khách sạn có quyền thuyên chuyển nhân viên đến một bộ phận khác hay một vị trí khác ở khách sạn, tùy theo nhu cầu hoạt động, với cùng điều kiện làm việc đã thoả thuận khi được nhận vào làm việc.

Trong trường hợp nhân viên tỏ ra không thích hợp với vị trí của họ, họ có thể được chuyển đến một vị trí thấp hơn, với sự thoả thuận của hai bên.

### **7. Giờ làm việc**

Giờ làm việc thông thường của bạn là 44 giờ một tuần đối với nhân viên Hành chính, Văn phòng, 48 giờ một tuần đối với nhân viên làm ca.

Bạn phải đến nơi làm việc cũng như ra về đúng giờ, không được đi muộn về sớm. Điều này có nghĩa là Bạn phải có mặt tại khách sạn ít nhất là 15 phút trước giờ làm việc để có đủ thời gian chuẩn bị thay đồng phục. Sẽ có lúc khách sạn yêu cầu bạn làm thêm giờ. Trưởng bộ phận của bạn sẽ trao đổi với bạn về việc làm ngoài giờ

khi cần thiết. Tuỳ vào quyết định của Ban Quản lý, thời gian làm thêm sẽ được thanh toán bằng tiền hay được nghỉ bù.

## **8. Sử dụng các cơ sở vật chất trong khách sạn**

Bạn có thể sử dụng tiện nghi của khách sạn bất kì lúc nào bạn muốn (tất nhiên là ngoài giờ làm việc). Bạn nên lưu ý được sự chấp thuận của Trưởng bộ phận của bạn trước khi bạn sử dụng những tiện nghi của khách sạn.

Bạn phải giữ phong cách đúng mực và ăn mặc chỉnh tề khi sử dụng các tiện nghi của khách sạn trong thời gian cho phép. Chúng tôi tin rằng bạn sẽ không lạm dụng quyền lợi này. Nếu sai phạm, bạn sẽ bị xử lý kỷ luật.

## **9. Cơ hội thăng tiến và thay đổi vị trí công tác**

Chính sách của **THÁI SAN HOLDINGS** về cơ hội thăng tiến được thiết kế để tạo điều kiện cho sự phát triển và trưởng thành của bạn. Những cộng sự có khả năng nghề nghiệp và tính cầu tiến, có năng lực và làm việc hiệu quả sẽ luôn được ưu tiên chọn lựa hơn những ứng viên từ bên ngoài.

Ban quản lý của chúng tôi luôn tìm cách làm mạnh đội ngũ hơn nữa bằng cách đề bạt nhân viên trong các bộ phận mỗi khi có thể. Để được đề bạt, bạn cần đạt được những kỹ năng nghề nghiệp cho từng cấp bậc, bên cạnh những kỹ năng giao tiếp tốt.

Sẽ đề bạt đến một cấp bậc cao hơn sẽ dựa trên sự thi đua vào vị trí còn trống. Khi có vị trí trống, những vị trí này sẽ được thông báo trên Bảng Thông Báo Nội Bộ.

## **10. Đào tạo**

Trưởng bộ phận của bạn sẽ đảm bảo rằng bạn được đào tạo kỹ càng để có thể thực hiện tốt những công việc được giao. Ban đầu, công tác đào tạo bao gồm một chương trình đã được thiết kế sẵn mà bạn phải thực hiện thông qua nhiều công đoạn khác nhau.

Phòng Nhân sự cùng với Trưởng bộ phận của Bạn sẽ giúp bạn định hướng phát triển nghề nghiệp và họ sẽ chuyển đến bạn những thông tin về những chương trình huấn luyện của **THÁI SAN HOLDINGS**, cũng như những chương trình khác nhằm giúp bạn mở rộng kiến thức và nâng cao tay nghề.

Tất cả những khóa đào tạo nội bộ sẽ được thông báo hàng quý. Nếu bạn muốn tham dự vào bất kỳ khóa đào tạo nào, xin đăng ký với Trưởng bộ phận của bạn để họ đăng ký cho bạn với Phòng Nhân sự.

## **11. Đánh giá nhân viên**

Tất cả các nhân viên sẽ được đánh giá trong Bảng Đánh Giá Nhân Viên theo định kỳ, chủ yếu dựa vào chất lượng làm việc của từng người. Quá trình này sẽ được thực hiện giữa bạn và Trưởng bộ phận của mình và bạn sẽ được thông báo về thời gian của việc đánh giá này. Tất cả các nhân viên sẽ được đánh giá công việc sau khi hoàn tất 2 tháng thử việc.

Việc đánh giá này có thể làm cho mọi người lo lắng. Bạn nên biết rằng đây là cơ hội tuyệt vời để bạn có thời gian nói chuyện một cách sâu sắc với cấp trên, để bàn luận điểm mạnh của bạn, nhận được những góp ý về những lĩnh vực mà bạn cần quan tâm sửa đổi, cũng như những bàn tính về tương lai trong nghề nghiệp của bạn.

## **12. Giải quyết mâu thuẫn**

Trong bất kỳ tổ chức nào cũng sẽ có những khi hiểu lầm và những bất đồng quan điểm. Việc phàn nàn khiếu nại nên được diễn ra một cách kín đáo giữa bạn và Trưởng bộ phận của bạn. Nếu vấn đề không được giải quyết ổn thỏa, xin vui lòng liên hệ với phòng Nhân Sự để trao đổi. Tất cả những vấn đề bàn bạc sẽ được giữ tuyệt mật.

## **13. Khám sức khỏe**

Tất cả nhân viên đều phải đi khám sức khỏe tại một cơ sở y tế do **THÁI SAN HOLDINGS** trong quá trình làm việc tại **THÁI SAN HOLDINGS**. Tất cả những nhân viên đang làm việc đều phải đi kiểm tra sức khỏe định kỳ, ít nhất là một lần trong năm.

## **14. Sửa đổi nội quy chính sách**

Ban Lãnh Đạo 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 cuốn sổ tay này.

# **CHƯƠNG II: PHONG CÁCH VÀ THÁI ĐỘ PHỤC VỤ KHÁCH HÀNG**

## ***1. Tại sao khách hàng quan trọng đối với chúng ta?***

- ✓ Họ đã tạo việc làm cho chúng ta.
- ✓ Họ trả lương chúng ta.

Khi làm những điều này, khách hàng sẽ yêu cầu những điều kiện sau từ phía chúng ta:

- ❖ Một môi trường hấp dẫn và thoải mái.
- ❖ Phòng ngủ, phòng ăn và những tiện nghi chất lượng cao.
- ❖ Thái độ phục vụ hoà nhã của nhân viên.
- ❖ Những cuộc giao dịch tài chính công bằng và trung thực.
- ❖ Cảm giác thân quen.
- ❖ Không phân biệt đối xử với những khách hàng khác nhau.
- ❖ Xứng đáng với đồng tiền đã bỏ ra.
- ❖ Chúng ta phải thực hiện lời hứa.



Khách hàng của chúng ta đòi hỏi được phục vụ tốt. Tuy nhiên, hãy nhớ rằng đối tượng của chúng ta là những cá nhân và cách đánh giá về chất lượng phục vụ của từng cá nhân sẽ khác nhau. Sự đánh giá và nhận xét tinh tế của bạn là cần thiết cho việc thành công của bạn trong vai trò là một chủ nhà chuyên nghiệp.

Sau đây là những quy luật quý báu khi quan hệ với khách hàng đang phàn nàn và có thái độ gay gắt với bạn:

- Hãy lắng nghe họ phàn nàn, sử dụng ánh mắt và ngôn ngữ cử chỉ phù hợp.
- Tỏ ra hiểu cảm xúc của họ.
- Xin lỗi họ về sự sai sót.
- Tìm các biện pháp giải quyết khác nhau.
- Đề xuất các giải pháp thay thế nếu cần thiết và bạn phải chắc rằng giải pháp này có thể chấp nhận được đối với khách hàng.

Nếu tình hình trở nên xấu đi, hãy liên hệ ngay với Quản lý của bạn để được giúp đỡ trong việc giải quyết vấn đề. Trong trường hợp này, hãy nhớ báo lại với người Quản lý toàn bộ thông tin mà bạn có.

Nếu bạn có thể tự tin giải quyết vấn đề cũng phải báo cáo lại Quản lý của bạn nắm được tình hình.

Chúng ta không bao giờ được trả lời câu hỏi của khách hàng bằng câu “Tôi không biết” hoặc “Tôi là người mới ở đây”. Ta phải tìm ra câu trả lời hoặc liên hệ với người có thể giúp mình.

Khi hướng dẫn khách đến gặp người khác để được giúp đỡ, bạn cố gắng nói các câu như “Tôi sẽ yêu cầu bộ phận Lễ tân liên hệ với Ông/Bà”. Không bao giờ được nói với khách hàng rằng họ PHẢI làm điều này hay điều kia, thí dụ: “Tôi không biết, Ông/Bà hãy điện cho bộ phận Lễ tân”.

Khi khách yêu cầu giúp đỡ, hãy nhìn vấn đề từ quan điểm của khách. Rất có thể họ cảm thấy lạc lõng và bối rối. Một lời đề nghị hữu hiệu có thể sẽ làm khách thật hài lòng. Hãy nhớ rằng công việc của chúng ta là làm cho khách hàng vui lòng!

## **2. Tại sao chúng ta ở đây?**

Công việc của chúng ta là cung cấp cho khách hàng những dịch vụ với chất lượng ngoại hạng. Khách hàng phải được chăm sóc một cách chuyên nghiệp, với thái độ vui vẻ và lịch thiệp.

Để có thể đạt được điều này, bạn và các đồng nghiệp phải đáp ứng những tiêu chuẩn cao đã được quy định. Sau đây là một số phẩm chất mà chúng tôi tin rằng đã làm nên đội ngũ nhân viên của **THÁI SAN HOLDINGS**.

- Khả năng tươi cười, bằng ánh mắt cũng như bằng miệng.
- Lịch thiệp và thái độ hợp tác.

- Sẵn sàng làm theo chỉ dẫn và chấp hành quy định.
- Xét đoán để phòng ngừa những tình huống xung đột, hay nếu xảy ra, khả năng khôi phục tình hình và gây ấn tượng tốt nơi khách.
- Tìm hiểu tên khách, nhớ lại những điều thích và không thích của những vị khách thường xuyên đến khách sạn, những yêu cầu hay đòi hỏi đặc biệt của khách.v.v
- Có cách nhìn cởi mở, sẵn sàng học hỏi cũng như đóng góp những ý tưởng và phương pháp mới.
- Có tinh thần cầu tiến.
- Có tinh thần làm việc khẩn trương.

Tự hào khi hoàn thành tốt công việc, và trở thành một phần trong đội ngũ của **THÁI SAN HOLDINGS**.

### **CHƯƠNG III: THỜI GIỜ NGHỈ NGƠI**

#### ***1. Các ngày nghỉ lễ***

Người lao động sẽ được nghỉ các ngày lễ có trả lương như sau:

Tết Dương lịch:	1 tháng 1	Một ngày
Tết Âm lịch:	Ngày cuối cùng của năm cũ và ba ngày đầu của năm âm lịch mới	Bốn ngày
Ngày Giỗ Tổ	10/3 âm lịch	Một ngày
Ngày giải phóng miền Nam:	30 tháng 4	Một ngày
Ngày Quốc tế Lao động:	1 tháng 5	Một ngày
Ngày Quốc khánh:	2 tháng 9	Một ngày

Nếu những ngày nghỉ nêu trên trùng vào ngày nghỉ hàng tuần thì người lao động được nghỉ bù vào ngày tiếp theo.

#### ***2. Quyền được nghỉ phép năm***

Sau 12 tháng làm việc liên tục trong Công ty, người lao động làm việc trong điều kiện và môi trường lao động bình thường được nghỉ phép có hưởng lương bằng 12

ngày làm việc. Số ngày nghỉ sẽ tăng thêm theo thâm niên làm việc, căn cứ vào quy định của Luật lao động.

Từ tháng thứ 3 tính từ ngày bắt đầu làm việc, bạn có thể xin nghỉ phép năm. Phép năm không nghỉ sẽ không được chuyển qua năm kế tiếp, ngoại trừ trường hợp đặc biệt được sự đồng ý của Trưởng bộ phận và Giám đốc. Tuy nhiên, ngay cả trong trường hợp được chấp thuận, chỉ được chuyển 5 ngày sang năm kế tiếp.

Đơn xin nghỉ phép phải nộp trước 1 tuần và phải được sự đồng ý của Trưởng bộ phận. Sau đó chuyển đến phòng Nhân sự.

### **3. Nghỉ ốm, nghỉ con ốm**

Bạn phải thông báo cho Trưởng bộ phận hoặc Giám sát ít nhất 2 giờ trước khi vào ca làm việc nếu bạn bị ốm không thể đến làm việc được. Nhân viên nữ được nghỉ trông con ốm nếu như con dưới 7 tuổi. Bạn cũng phải báo chi tiết về bệnh tật của mình cũng như thời gian phải nghỉ.

Trường hợp bạn không gặp được Trưởng bộ phận hoặc Giám sát, bạn có thể liên lạc đến phòng Nhân sự để được giúp đỡ. Khi quay lại làm việc, bạn phải điền vào đơn nghỉ ốm và nộp giấy tờ nghỉ ốm có xác nhận của bác sỹ.

### **Các quy định khác**

- Chế độ nghỉ ốm như trên sẽ không được áp dụng đối với các trường hợp bị thương tích hoặc ốm đau do tự tử không thành, đánh nhau, uống rượu, sử dụng chất gây nghiện, đua xe hoặc các hành động phạm pháp khác.

### **4. Nghỉ đẻ**

#### **a) Thời gian nghỉ đẻ**

Người lao động nữ làm việc trong môi trường lao động và điều kiện lao động bình thường được nghỉ đẻ có trả lương, trước và sau khi sinh với tổng thời gian là sáu tháng, gồm cả ngày lễ và chủ nhật, theo như quy định của nhà nước. Thời gian nghỉ trước khi đẻ có thể là 30 ngày. Khi cần thiết, thời gian này có thể dài hơn nhưng tổng thời gian nghỉ phép không được quá thời hạn cho phép nói trên.

Nếu người lao động nữ sinh hơn một con một lần thì sẽ được nghỉ thêm 30 ngày cho mỗi con tính từ con thứ hai trở đi.

#### **b) Các điều kiện khác**

- Người lao động nữ khi có yêu cầu và được sự đồng ý của Trưởng bộ phận có thể nghỉ không lương khi thời hạn nghỉ đẻ kết thúc.

- Với điều kiện là có thông báo cho Khách sạn, người lao động nữ có thể trở lại làm việc trước khi thời hạn nghỉ đẻ kết thúc, nếu người đó đã nghỉ ít nhất hai tháng sau khi đẻ và có giấy chứng nhận của bác sỹ, khẳng định rằng việc trở lại làm việc không có gì hại đến sức khỏe của người mẹ. Trong trường hợp này, người lao động nữ sẽ được hưởng trợ cấp nghỉ đẻ cùng với lương bình thường cho những ngày họ làm việc.

- Trong trường hợp người lao động nữ có thai vào tháng thứ bảy, người đó sẽ được chuyển sang công việc khác nhẹ nhàng hơn, hoặc chỉ làm việc bảy tiếng trong một ngày và được hưởng nguyên lương.

### **5. Nghỉ có tang**

Người lao động có quyền được nghỉ ba ngày trong trường hợp cha, mẹ (kể cả bố, mẹ chồng hoặc bố mẹ vợ) chồng, vợ hoặc con chết.

### **6. Nghỉ kết hôn**

a) Quyền được nghỉ khi kết hôn

Nhân viên khi kết hôn phải điền vào Phiếu xin nghỉ, lấy chữ ký của cấp trên trực tiếp và nộp cho Phòng Nhân Sự tối thiểu là 14 ngày trước khi cưới. Nhân viên sẽ được nghỉ ba ngày khi kết hôn.

b) Các trường hợp khác

Người lao động có con kết hôn sẽ được nghỉ một ngày và phải viết Phiếu xin nghỉ có chữ ký của cấp trên trực tiếp và nộp cho Phòng nhân sự ba ngày trước khi nghỉ.

### **7. Nghỉ không lương**

Nếu được phép của Trưởng bộ phận, bạn có thể xin được nghỉ không lương để nghỉ ca sớm hơn hoặc làm ít giờ hơn ca bình thường. Lưu ý rằng bạn phải xin phép trước và nộp đơn xin nghỉ có chấp thuận của Trưởng bộ phận. Yêu cầu được nghỉ không lương cho cả ca hoặc nhiều hơn trước tiên phải được sự đồng ý của Trưởng bộ phận của bạn, sau đó phải được sự đồng ý của Giám đốc hoặc người bổ nhiệm.

### **8. Nghỉ bù**

Sẽ có lúc **THÁI SAN HOLDINGS** yêu cầu bạn làm thêm giờ trong ngày làm việc bình thường, trong ngày nghỉ tuần hoặc trong ngày lễ. Nhân viên sẽ được hưởng quyền lợi làm thêm giờ. Nếu nghỉ bù, bạn phải điền vào mẫu đơn xin nghỉ, phải được sự chấp thuận của Trưởng bộ phận và sau đó nộp cho phòng Nhân sự

## **CHƯƠNG IV: CÁC TIỆN ÍCH DÀNH CHO BẠN**

### **1. Lối vào dành cho nhân viên**

Khi mới bắt đầu vào làm việc, bạn sẽ được hướng dẫn lối vào dành cho nhân viên ở tầng hầm của khách sạn. Bạn phải luôn dùng công này khi ra vào khách sạn làm việc. Phòng bảo vệ có quyền kiểm tra người và tài sản khi ra vào khách sạn.

### **2. Chấm công (Chấm vân tay, chấm công trên ứng dụng 1office)**

Hàng ngày nhân viên đi làm phải chấm công bằng cách lấy dấu vân tay vào máy chấm công được đặt tại Văn phòng, Sảnh khách sạn, phải kiểm tra lại có hợp lệ hay không trước khi rời khỏi máy (Hợp lệ là khi máy hiện lên số quét của nhân viên). Hoặc nhân viên chấm công trên ứng dụng 1 office. Đây là căn cứ để Phòng

Nhân sự và Phòng Kế toán tính lương hàng tháng và quản lý suất ăn của nhân viên trong ca làm việc.

Nhân viên không được có mặt tại khách sạn khi không phải ca làm việc hoặc trở lại khách sạn khi hết ca làm việc. Trừ khi có yêu cầu làm thêm giờ của Ban quản lý hoặc có lý do đặc biệt đã được Ban quản lý Khách sạn phê duyệt, nhân viên không được ở lại khách sạn quá 30 phút sau khi hết ca làm việc.

Sẽ có kỷ luật với những nhân viên không chăm công bằng máy chấm công, hoặc trên ứng dụng 1 office điều này có thể được coi là không trung thực.

Chỉ có Phòng nhân sự của Công ty mới có quyền sửa đổi.

### **3. Tủ cá nhân**

Bạn sẽ được cấp tủ cá nhân để cất giữ quần áo đồng phục và tư trang nhằm tránh rủi ro mất mát khi đang làm việc. Bạn sẽ tự chịu trách nhiệm giữ gìn tư trang có giá trị của mình. Trong trường hợp quên hoặc mất chìa khóa tủ, bạn phải liên lạc ngay bộ phận an ninh để có chìa khoá mở tạm thời. Nếu bạn để mất chìa khoá thì phải trả chi phí cho việc làm chìa mới.

Phòng Nhân sự và Bảo vệ có quyền mở kiểm tra các tủ locker.

Bất cứ nhân viên nào mang đồ dùng, dụng cụ ra, vào khách sạn phải có giấy phép qua cổng được ký xác nhận của Trưởng bộ phận.

Chính sách an toàn và tốt nhất là: không bao giờ mang đồ dùng cá nhân vào trong khách sạn.

### **4. Nhà ăn dành cho nhân viên**

Trưởng bộ phận hay Quản lý, giám sát sẽ báo cáo cho nhân viên biết giờ ăn và giờ giải lao.

Mọi nhân viên đều có trách nhiệm giữ gìn sạch sẽ khu vực ăn uống, lau chùi và dọn dẹp cẩn thận sau bữa ăn. Luôn lau bàn sạch sẽ, xếp gọn bát, dụng cụ ăn uống lên kệ và cho rác vào thùng rác.

### **5. Bảng Thông Báo, Bảng tin (trên ứng dụng 1office)**

Trên Bảng Thông Báo Nội Bộ, Bảng tin trên ứng dụng 1office, nhân viên sẽ được biết nhiều thông tin quan trọng và hấp dẫn. Nếu bạn có thông tin muốn dán lên bảng, hãy thông qua phòng Nhân sự trước.

Ngoài ra còn có những thông báo khác như bảng thông báo của Công đoàn và thông báo của Phòng Nhân sự - Hành chính.

Bạn hãy đọc kỹ các bảng này để nắm bắt được tình hình trong khách sạn. Nên nhớ những bảng này giúp chúng ta nắm bắt được mọi thông tin, không được thay đổi hoặc bôi xoá thông tin trên bảng.

### **6. Đồng phục**

Nếu bạn được phát đồng phục, hãy mặc và giữ gìn quần áo đó. Tuy nhiên bạn phải có trách nhiệm với bộ đồng phục của mình nếu bị rách hoặc bị hoen ố, nhăn nhúm do sự lơ đãng của bạn. Bạn nên luôn giữ cho giày bóng đẹp. Đồng phục và giày của bạn chỉ nên dùng khi làm việc và phải treo lên móc trong tủ cá nhân khi không dùng nữa.

## **7. Biển tên**

Bảng tên phải được đeo phía bên ngực trái của áo. Nếu bạn làm mất bảng tên thì phải báo cho phòng Nhân sự và đương nhiên bạn phải trả phí để làm bảng tên mới. Nếu bảng tên bị phai màu hay bị hỏng thì bạn sẽ được thay bảng tên mới mà không phải trả tiền. Bạn phải luôn đeo bảng tên khi làm việc.

## **CHƯƠNG V: DIỆN MẠO VÀ PHONG CÁCH CÁ NHÂN**

Ngoại hình của nhân viên là điều rất quan trọng trong ngành dịch vụ khách sạn. Nhân viên có diện mạo và chuẩn mực về ngoại hình tốt là sự phản ánh rất tốt về khách sạn và về Công ty của chúng ta, ngay cả khi chúng ta chưa giao tiếp bằng ngôn ngữ với khách hàng thì chúng ta cũng đã giao tiếp với họ qua ngoại hình, diện mạo của các bạn sẽ cho khách biết chúng ta ở đẳng cấp nào. Chuẩn mực về diện mạo sẽ tạo nên sự khác biệt về chất lượng dịch vụ. Có một thực tế là nếu bạn nhìn thấy vừa mắt bạn sẽ cảm thấy rất dễ chịu. Bởi vậy, một điều hết sức quan trọng là tất cả chúng ta luôn tuân thủ những chuẩn mực cao nhất về diện mạo bên ngoài.

### **1. Vệ sinh cá nhân**

- Sạch sẽ là điều quan trọng nhất đối với bất kỳ khách sạn nào, do vậy phải tắm rửa thường xuyên và giữ gìn vệ sinh cá nhân tốt.
- Dùng chất chống đổ mồ hôi hoặc chất khử mùi.
- Giữ vệ sinh răng miệng thường xuyên để tránh hôi miệng.
- Đảm bảo giữ gìn tay luôn luôn sạch sẽ khi bạn đang làm việc.

### **2. Diện mạo**

Ăn mặc đúng mực và luôn gọn gàng chỉnh tề. Quần áo làm việc phải sạch và giày phải được đánh bóng.

*Nam:*

- ✓ Giày bóng sạch phù hợp với tiêu chuẩn khách sạn 4 sao.
- ✓ Cắt và giữ gìn móng tay sạch sẽ.
- ✓ Bảng tên phải được đeo và giữ gìn cẩn thận (lúc nào cũng sáng và không bị trầy xước).

- ✓ Tóc phải gọn gàng, ngắn, không được để tóc dài.
- ✓ Cạo râu thường xuyên (không được để ria mép dài).
- ✓ Nên dùng các mỹ phẩm khử mùi.
- ✓ Không để lộ những hình xăm trên người.
- ✓ Không được dùng nước hoa, chất dưỡng tóc và kem cạo râu đậm mùi.
- ✓ Được phép đeo nhẫn cưới hay nhẫn đính hôn và đồng hồ đeo tay.

*Nữ:*

- ✓ Kiểu tóc và màu tóc phải nên nhã, đẹp, sạch sẽ, gọn gàng và luôn chải gọn. Tóc dài quá vai phải chải và cặp ra đằng sau lưng, không để tóc xoã ra vai và che mặt.
- ✓ Luôn trang điểm nhẹ nhàng, dùng mỹ phẩm nhạt màu để có được vẻ đẹp tự nhiên. Tránh trang điểm lòe loẹt.
- ✓ Tránh dùng nước hoa nặng mùi.
- ✓ Chỉ cho phép đeo nhẫn cưới/đính hôn, 1 bộ bông tai đính hạt hay vòng xâu tai và đồng hồ xem giờ. Không được đeo những trang sức khác ngoài quy định.
- ✓ Đeo và giữ bảng tên cẩn thận.
- ✓ Móng chân, móng tay phải được giữ sạch sẽ và không để dài quá. Chỉ cho phép sơn móng tay màu nhạt hoặc màu sáng.

### **3. Đồng phục**

Nhân viên **THÁI SAN HOLDINGS** phải mặc đồng phục theo đúng bộ phận. Đồng phục bao gồm trang phục, bảng tên, giày và ghim cài theo quy định của **THÁI SAN HOLDINGS**.

Đồng phục phải sạch sẽ, không nhàu nát. Kiểm tra đồng phục để đảm bảo không bị mất khuy trước khi mặc.

Đồng phục phải luôn được mặc trong giờ làm việc. Đồng phục không được mặc ra ngoài Khách sạn trừ trường hợp theo yêu cầu của công việc.

Không mặc áo len, áo khoác ra ngoài đồng phục.

Bảng tên luôn sạch sẽ, không bị gãy nát và được đeo phía bên trái ngực. Không đeo các ghim cài trang trí lên đồng phục hoặc chồng lên bảng tên trừ ghim cài của Khách sạn.

***Tất và giày:***

Nên mang tất màu đen, đơn giản, phù hợp với đồng phục. Giày phải sạch sẽ, được đánh bóng mọi lúc. Phải mang giày đúng quy định.

Những hướng dẫn bổ sung có thể được áp dụng cho các khu vực cụ thể bởi trưởng các bộ phận và Giám đốc điều hành.

#### **4. Tác phong và giọng nói**

Các công việc thành công phần lớn đều nhờ vào tác phong tốt đối với khách. Bạn hãy hạ thấp giọng xuống khi giao tiếp với khách. Nhân viên phải có tính cách tốt đối với đồng nghiệp để tạo ra được một môi trường làm việc hoà đồng.

Giọng nói phản ứng thái độ, giọng gắt gỏng sẽ nhận được những lời đáp câu gắt. Giọng nói buồn chán, lúng búng trong miệng tạo ra sự vô tình, thờ ơ. Giọng nói rõ ràng, vui vẻ sẽ tạo ra được tính chuyên nghiệp của mình và tạo cho khách ấn tượng tốt.

Khi nói chuyện với khách và đồng nghiệp, hãy cười và nhìn vào mắt họ. Nhìn các đồng nghiệp và khách khi nói chuyện với họ, cười và lắng nghe họ. Điều đó chứng tỏ sự quan tâm và chú ý của chúng ta, nhớ không được nhìn chằm chằm vào họ, điều này sẽ làm họ khó chịu và bực bội.

Luôn gây thiện cảm với mỗi vị khách bằng nụ cười và chào họ. Gọi khách bằng tên mọi lúc nếu có thể được. Luôn dùng giọng nói thân thiện, hoà nhã đối với khách và nhớ trả lời tất cả câu hỏi của khách thật nhanh và hiệu quả. Tìm hiểu nhưng nhu cầu của họ và giải quyết những vấn đề họ gặp phải. Nếu chúng ta làm được như thế thì chúng ta sẽ thành công trong việc thu hút và gây ấn tượng tốt với khách.

#### **5. Hút thuốc**

Nghiêm cấm nhân viên không hút thuốc ở nơi làm việc vì lý do an toàn cho sức khoẻ Khách hàng, đồng nghiệp, bản thân và đảm bảo vệ sinh cho khách sạn.

#### **6. Các cuộc gọi cá nhân**

Nhân viên không được sử dụng điện thoại khách sạn vào mục đích cá nhân, trừ khi trong trường hợp cấp bách và được sự đồng ý của Ban Quản lý.

Tất cả các cuộc điện thoại cá nhân gọi từ bên ngoài vào cho nhân viên sẽ không được nối máy ngoại trừ những trường hợp cấp bách và được sự đồng ý của quản lý hoặc trưởng bộ phận. Nhân viên không được phép sử dụng địa chỉ mail của khách sạn vào mục đích liên lạc của cá nhân, **THÁI SAN HOLDINGS** sẽ không chịu trách nhiệm đối với thư từ, email của cá nhân.

Nhân viên không được sử dụng điện thoại di động trong giờ làm việc, ngoại trừ những trường hợp được Tổng Giám đốc điều hành khách sạn cho phép, cụ thể các chức danh sau:

- Trưởng bộ phận



- Nhân viên văn phòng (Sale, Marketing, Phòng Nhân sự, Kế toán...)
- Bếp Trưởng
- Quản lý nhà hàng
- Giám sát
- Ca trưởng bếp

## CHƯƠNG VI: NỘI QUY LÀM VIỆC

Để hoạt động của khách sạn ngày càng hiệu quả hơn, chúng ta phải tuân thủ nội quy làm việc như sau:

- *Không nhai kẹo cao su khi đang làm việc.*
- *Không sử dụng điện thoại di động khi đang làm việc (ngoại trừ những trường hợp được Ban Lãnh Đạo, Trưởng bộ phận cho phép).*
- *Bước nhanh, tự tin nhưng không chạy.*
- *Giữ trật tự trong giờ làm việc.*
- *Không được đi lang thang hay ngủ trong khách sạn.*
- *Không được ăn uống ngoài phạm vi phòng ăn dành cho nhân viên.*
- *Không được kết thân với cá nhân khách. Nói chuyện xã giao và lịch sự với khách là cần thiết nhưng không được nói chuyện riêng với khách – hãy nhớ thân thiện chứ không thân mật.*
- *Không được hỏi hay gợi ý khách cho tiền hay quà. Những gợi ý cho quà bằng lời nói hay hành động đều tuyệt đối nghiêm cấm. Nếu có vị khách nào cho bạn tiền, dù là ít, bạn nên vui vẻ nhận lấy.*
- *Sau khi xong việc hay sau khi giao ca xong, không được ở lại trong khách sạn quá 40 phút. Trường hợp đặc biệt phải được Quản lý cho phép.*
- *Nhân viên phải ở nơi làm việc, không được đi lang thang hay đến các phòng khác nếu không được Trưởng bộ phận cho phép.*
- *Bạn phải biết tường tận mọi dịch vụ của khách sạn, cũng như các địa điểm phục vụ để giới thiệu cho khách.*
- *Bạn bè hay người thân không được thăm nhân viên khi đang làm việc, trừ khi họ là những người khách của khách sạn. Không làm việc cá nhân trong giờ làm việc.*
- *Nhân viên không được sử dụng phòng vệ sinh dành cho khách mà phải sử dụng phòng vệ sinh dành cho nhân viên.*

- Nhân viên có tiếp xúc với tài liệu mật và các hoạt động của **THÁI SAN HOLDINGS** không được tiết lộ các thông tin đó ra bên ngoài.
- Không được in, sao chép hoặc mang ra ngoài các tài liệu, thông tin của khách sạn khi chưa được phép.
- Nhân viên nên tôn trọng sự chỉ dẫn của ban Quản lý, không kể đến việc họ làm việc ở phòng ban nào.

### **1. Trang thiết bị**

Phải giữ gìn cẩn thận với sự tôn trọng tất cả các dụng cụ và trang thiết bị vì chúng sẽ giúp bạn hoàn thành tốt công việc của mình.

### **2. Nơi Làm Việc**

Nơi làm việc lúc nào cũng phải được giữ gìn sạch sẽ, an toàn. Nơi làm việc không sạch sẽ và gọn gàng sẽ được xem là không an toàn.

### **3. Quan hệ với các phương tiện thông tin đại chúng**

Do bản chất và do tính chất nghề nghiệp, nhà báo hay bất cứ khách nào muốn đặt vấn đề và tìm đề tài để viết, Bạn không được nhân danh khách sạn để nói với báo chí, đài.

Chỉ những thành viên sau mới có quyền làm người phát ngôn thay mặt khách sạn, đó là Trưởng phòng Kinh Doanh, Giám đốc hoặc Phó Giám đốc. Nếu nhà báo hỏi nhân viên về khách sạn và phương thức hoạt động của khách sạn, hãy đề nghị họ liên hệ trực tiếp những thành viên nêu trên.

## **CHƯƠNG VII: AN TOÀN - AN NINH**

Nhiệm vụ của bộ phận An ninh – An toàn là nhằm bảo vệ nhân viên, khách hàng tại **THÁI SAN HOLDINGS**. Do vậy, để cho công việc bảo vệ được tốt hơn, bộ phận An ninh & An toàn cần sự hợp tác của các nhân viên. Môi trường làm việc sẽ thoải mái, vui vẻ và an toàn hơn nếu mọi nhân viên có ý thức giữ gìn an ninh tốt.

Hãy nhiệt tình hợp tác với bộ phận An ninh & An toàn. Nếu ai có ý kiến đóng góp hay có ý tưởng nhằm giúp cho công tác bảo vệ được tốt hơn, hay liên lạc với người phụ trách Bộ phận An ninh & An toàn.

### **1. An toàn**

Nhân viên phải học biết tất cả các nội quy về an toàn để ngăn chặn những tai nạn có thể xảy ra trong lúc làm việc, và đó cũng là cách giữ an ninh cho bản thân mình, cho khách và cho đồng nghiệp.

Nếu thấy khu vực nào khả nghi không được an toàn, hãy báo ngay cho Trưởng bộ phận của mình hoặc báo cho nhân viên chịu trách nhiệm về an toàn.

Nếu có sửa chữa những thiết bị thiếu an toàn chẳng hạn như máy móc, trang thiết bị, hay nếu đang lau rửa sàn nhà, cũng phải thông báo cho mọi người biết. Không được đùa giỡn với vấn đề an toàn. Nếu mọi người tuân thủ những nội quy này thì sẽ không gặp tai nạn hay gây tai nạn cho người khác trong khi làm việc.

An toàn cũng giống như là “giữ nhà”. Mọi đồ vật vút lung tung lộn xộn như đỉnh hoặc hoa rơi vãi trên sàn nhà, sàn ướt .v.v đều có thể gây tai nạn cho mình khi đang làm việc. Do đó giữ sạch sẽ nơi làm việc để tránh rủi ro nguy hiểm xảy ra là rất cần thiết và phải nhớ dọn dẹp tất cả các thiết bị sau khi sử dụng xong.

Phải dùng găng tay cần thiết khi làm việc, đặc biệt khi bung bê các chất hóa học và các chất có cường độ mạnh. Để tránh bị hoá chất văng vào mắt khi làm việc, tốt nhất nên đeo kính và mặc đồ bảo hộ.

Nhân viên chỉ có thể sử dụng trang thiết bị và máy móc của khách sạn khi nào nhân viên đó tuân thủ các điều kiện sau:

- ✓ Nhân viên đó đã được hướng dẫn sử dụng.
- ✓ Nhân viên đó được giao nhiệm vụ.
- ✓ Các thiết bị an toàn phải được đặt đúng vị trí.
- ✓ Sử dụng các thiết bị an toàn.
- ✓ Nhân viên đó phải giỏi hoặc thành thạo cách sử dụng thiết bị, máy móc.

### ***Hoả Hoạn và Cấp Cứu:***

Bất kỳ ai khi thấy có hoả hoạn đều phải tuân thủ những điều chỉ dẫn sau:

- ✓ Nhấn chuông báo động ở vị trí gần nhất trong khu vực của mình
- ✓ Nếu gần khu vực của mình không có chuông báo động phải liên lạc khẩn cấp với tổng đài số 114 để báo cho biết địa điểm cháy, tên và bộ phận làm việc của mình, rồi yêu cầu tổng đài nói lại những thông tin mà mình vừa cung cấp để tránh sự sai sót.
- ✓ Kêu gọi sự giúp đỡ của người khác và làm những điều sau nếu thấy an toàn:
  - Dập lửa
  - Hướng dẫn chỉ đường cho đội cứu hoả đến nơi có hoả hoạn

### ***Chú ý:***

- Không dùng cầu thang máy khi có hoả hoạn. Chỉ dùng cầu thang bộ
- Tất cả các mã số về cháy sẽ theo đúng Chương trình phòng cháy chữa cháy

- Không được hoảng hốt kêu to “Cháy” mà phải giữ bình tĩnh vì các khách đều trông chờ vào sự giúp đỡ và hướng dẫn của mình

- Bạn phải có trách nhiệm biết vị trí của chuông báo động và bình cứu hoả ở khu vực của mình.

- Để chuẩn bị cho việc ứng phó với việc cứu hộ khẩn cấp, hãy liên hệ Trưởng bộ phận để được hướng dẫn. Nắm rõ các bước chữa cháy, cũng như phải sử dụng thành thạo các thiết bị chữa cháy, cũng như các bước sơ tán nhằm giúp mọi người di chuyển khi có cháy xảy ra.

- Phải tuân thủ các biển **CẤM HÚT THUỐC** và các hướng dẫn

## 2. An Ninh

An ninh, cũng giống như an toàn, là trách nhiệm không phải của riêng ai. Chúng ta phải đảm bảo an ninh cho khách và nhân viên. Làm như vậy không những ta tạo ra được môi trường làm việc thoải mái, thân thiện, mà còn tạo ra cảm giác an toàn, an ninh cho mọi người.

Điều này chỉ có thể đạt được nếu tất cả chúng ta hợp tác với nhau và tuân thủ những điều sau:

- **Luôn sẵn sàng cảnh giác.** Quan tâm đến những đồ vật hay những gì xung quanh mình vì bạn cũng có thể là tai là mắt của bộ phận An ninh & An toàn, do đó nếu có gì nghi ngờ, hay cảm thấy nghi ngờ ai, đặc biệt là người lạ thì phải báo ngay cho Trưởng bộ phận hoặc Tổ trưởng.
- Để bảo vệ cho chính mình, những hành lý cá nhân hay những thứ mà bạn mang vào khách sạn phải được Trưởng bộ phận kiểm tra và ghi vào sổ. Các vật dụng kho được đưa ra ngoài đều phải có kèm theo giấy cho phép và Ban quản lý có quyền chặn lại kiểm tra hành lý xách tay cá nhân.
- 

### Đồ Vật Bị Mất:

- Bất cứ đồ vật gì mà bạn tìm thấy là của khách hay của đồng nghiệp phải được giao nộp ngay cho Ban Quản Lý. Ban Quản lý sẽ giao Bộ phận Buồng sẽ ký nhận và lưu kho. Tài sản, đồ vật tìm thấy sẽ được xử lý theo quy định ban hành.
- Những đồ hộp đã được mở hoặc những vật có nguy cơ không an toàn hoặc rượu sử dụng trong khách sạn không được phép mang ra ngoài khách sạn. Nếu là rượu (không phải rượu của khách sạn) được khách tặng cho nhân viên như quà thưởng thì nhân viên cần xuất trình giấy cho phép mang ra cho bộ phận An ninh & An toàn sau khi được Quản lý chấp nhận.

## CHƯƠNG VIII: KHEN THƯỞNG & KỶ LUẬT

### I - Khen Thưởng

### **1. Các hình thức khen thưởng**

- Thưởng bằng tiền mặt và tặng phẩm cho các cá nhân có thành tích trong Tháng/Quý/Năm.
- Thăng chức.
- Các phần thưởng đặc biệt khác.

### **2. Tiêu chuẩn đánh giá**

**THÁI SAN HOLDINGS** sẽ khen thưởng cho các cá nhân đạt như sau:

- a. Thành tích xuất sắc trong công việc.
- b. Có công ngăn chặn hoặc giải quyết thành công những tình huống khẩn cấp.
- c. Có sáng kiến đem lại hiệu quả hoạt động cho khách sạn.
- d. Được công nhận về tính trung thực và thân thiện, được xem là mẫu mực cho các nhân viên khác noi theo.

### **3. Quy trình**

Ban Lãnh Đạo quyết định việc khen thưởng nhân viên dựa trên đề xuất của Quản lý, Trưởng bộ phận.

## **II - Kỷ luật**

Nội quy của khách sạn đặt ra là nhằm giúp cho tất cả các nhân viên tuân thủ theo nề nếp của tổ chức. Mọi nhân viên phải tuân thủ theo nội quy của khách sạn và như vậy thì những biện pháp thi hành kỷ luật sẽ trở nên không cần

thiết. Những biện pháp kỷ luật sẽ được áp dụng đối với những người không chấp hành. Những biện pháp kỷ luật đó được cân nhắc kỹ lưỡng, không chủ quan, không phi lý và không phân biệt. Nguyên tắc của kỷ luật không nhằm mục đích trừng phạt hay trả thù, mà là mong muốn với hình phạt như vậy sẽ bắt buộc được nhân viên phải tuân thủ theo những quy định. Đồng thời nó cũng là lời cảnh cáo đối với những nhân viên khác là Ban quản lý khách sạn sẽ không bỏ qua những trường hợp cố ý vi phạm nội quy của khách sạn. Mục đích của kỷ luật lao động là để rèn luyện cho nhân viên nên tăng về chuẩn mực giao tiếp và làm việc. Khách sạn giúp cho nhân viên nhận biết các luật lệ và vì quyền lợi của nhân viên chứ không phải là ép buộc hoặc phạt.

Việc kỷ luật được tiến hành trên tinh thần xây dựng, khách quan, kịp thời và đồng nhất. Mục đích duy nhất là nhằm sửa đổi những hành vi, thái độ không đúng, nhằm giúp người có lỗi tiến bộ, mà không nhằm vào trừng phạt.

### **1. Khiển trách bằng miệng hoặc văn bản**

Những hình thức này sẽ được áp dụng cho những nhân viên vi phạm, những quy định sau cho lần đầu tiên và vi phạm qui định ở mức độ nhẹ:

- Đi làm muộn hoặc về sớm.
- Không báo Trưởng bộ phận/ Tổ trưởng ít nhất 2 giờ trước khi nghỉ làm mà không có lý do chính đáng.
- Nghỉ làm không được sự chấp thuận của Trưởng bộ phận hoặc không báo trước.
- Không chăm công.
- Không dùng lối dành riêng cho nhân viên.
- Tự tiện đem người ngoài hoặc khách vào mà không qua Ban quản lý.
- Không mặc đồng phục, không đeo bảng tên hay lơ là vệ sinh cá nhân.
- Không trở lại làm việc đúng giờ sau giờ giải lao.
- Rời nơi làm việc mà không xin phép Tổ trưởng.
- Lấy đồ ăn, thức uống ra khỏi căng tin, nhà bếp, nhà hàng, xe đẩy hoặc khay đựng thức ăn mà không xin phép.
- Ăn uống ngoài khu vực căng tin.
- Sử dụng thang máy hay nhà vệ sinh dành cho khách khi chưa xin phép.
- Khạc nhổ hay xả rác và những hành vi thiếu vệ sinh.
- Không giữ gìn gọn gàng sạch sẽ nơi làm việc.
- Tự tiện đi vào hay ghé qua các phòng ban khác, khu vực công cộng dành cho khách hoặc tầng của khách ở.
- Gọi điện thoại việc riêng trong lúc làm việc.
- Có hành vi thiếu đúng đắn, cười nói to tiếng hoặc có cử chỉ không đúng như khoác vai người khác.v..v. trong phạm vi khách sạn.
- Không tuân thủ nội quy và điều lệ về an toàn.
- Không hoàn thành nhiệm vụ được giao đúng thời gian quy định và đúng chất lượng cao.
- Dán, gỡ ra, thêm bớt hoặc thay đổi những thông báo được viết trên bảng thông báo trong khách sạn, trừ khi điều đó được Ban quản lý chấp thuận.
- Từ chối hợp tác với các nhân viên khác khi cần thiết mang lại lợi ích của khách sạn. Có những lời lẽ hiềm ác, vu khống với đồng nghiệp hay dùng những lời nói thô lỗ, tục tĩu chỉ đồng nghiệp, khách và Ban quản lý.
- Không giao nộp những đồ vật nhặt được cho bộ phận Buồng.
- Không tham gia khám sức khoẻ hay những cuộc họp do khách sạn đề ra.

- Không báo cáo ngay những thương tổn cá nhân xảy ra trong phạm vi khách sạn hoặc sự cố hỏng máy móc, đồ gỗ hay các tài sản khác của khách sạn.
- Phát biểu hay tiết lộ các sự vụ, danh sách nhân viên khách sạn ra ngoài khi chưa được phép.
- Lơ đãnh và bất cẩn gây lãng phí, hư hao, mất mát tài sản của khách sạn.
- Lén đổi ngoại tệ bất hợp pháp.
- Cố ý làm việc chậm chạp.
- Không tuân thủ các điều lệ và nội quy của khách sạn/ phòng ban.

## 2. *Thuyên chuyển công tác*

Chuyển vị trí công tác với mức lương thấp hơn trong vòng 6 tháng theo điều 84 của Luật lao động

Hình thức kỷ luật này được áp dụng cho các nhân viên:

- Đã bị cảnh cáo bằng văn bản nhưng phạm thêm lỗi khác trong phạm vi thời gian 3 tháng tính từ ngày có văn bản cảnh cáo.
- Phạm các lỗi trong danh sách nêu trên lần đầu nhưng mức độ nghiêm trọng, hoặc lần đầu phạm các lỗi sau đây:
  - a. Châm công họ người khác hoặc nhờ người khác châm công họ mình.
  - b. Vi phạm quy định về an toàn hoặc những quy tắc thông thường về an toàn hoặc gây nguy hiểm cho người khác, hoặc cố tình đặt tài sản của khách hoặc của khách sạn vào nguy cơ hư hỏng hoặc mất mát.
  - c. Mua bán thực phẩm hoặc các loại hàng hoá, hoặc giao dịch làm ăn cá nhân trong phạm vi khách sạn.
  - d. Hăm dọa đồng nghiệp hoặc cấp trên.
  - e. Ngủ trong giờ làm việc.

## 3. *Sa thải*

Nhân viên nào phạm phải bất kỳ vi phạm về hành vi đạo đức sau sẽ bị sa thải:

- A. Trộm cắp (tài sản của đồng nghiệp, của khách hay của khách sạn), biển thủ, gian dối, tiết lộ bí mật kinh doanh, gây thiệt hại lớn đến tài sản hoặc quyền lợi của khách sạn.
- B. Nhân viên bị vi phạm kỷ luật bị thuyên chuyển sang vị trí công việc khác, tái phạm trong thời gian đang bị kỷ luật.

- C. Nhân viên nghỉ việc không lý do chính đáng 5 ngày trong 1 tháng hoặc 20 ngày trong 1 năm.
- D. Vào phòng khách mà không xin phép.
- E. Đánh cắp hay sửa đổi chứng từ, biên lai hay hoá đơn trái phép. Dùng hoá đơn đã sử dụng để tính tiền cho khách hoặc viết thêm tiền vào hóa đơn nhằm thu lợi bất chính.
- F. Bị phát hiện có tài sản của khách sạn hoặc tài sản báo mất trong tủ đồ/ móc treo quần áo của nhân viên.
- G. Liên lạc với khách, môi giới hoặc nhận hối lộ, xin tiền hoặc quà hoặc hành xử một cách vô đạo đức trong khách sạn.
- H. Lạm dụng chức vụ để thu lợi cho riêng mình, trực tiếp hay gián tiếp nhận tiền hoa hồng để xử lý thiếu công bằng hay đưa ra lời hứa hẹn xem xét các điều kiện, hợp đồng, quyết định hoặc dịch vụ.
- I. Mang súng, chất nổ, chất gây nổ hay vũ khí khi vào khách sạn.
- J. Uống rượu trong khi làm việc gây hư hại cho tài sản khách sạn hay không thể hoàn thành nhiệm vụ được giao vì lạm dụng ma túy, rượu hay các chất khác.
- K. Sử dụng, sở hữu hoặc bán các loại thuốc bị cấm trong phạm vi khách sạn.
- L. Tham gia hoặc tổ chức đánh bạc trong khách sạn.
- M. Có hành vi thô lỗ và vô ý thức khi tiếp xúc với khách hàng, đánh nhau với khách.
- N. Thách thức, khiêu chiến hay đánh nhau với đồng nghiệp tại nơi làm việc.
- O. Tiết lộ bí mật công nghệ hoặc kinh doanh cho người khác mà không được sự cho phép của Giám đốc.
- P. Hút thuốc trong khu vực cấm.
- Q. Tàng trữ vũ khí, súng đạn bất hợp pháp trong khu vực Công ty.
- R. Giả mạo hồ sơ cá nhân.
- S. Sử dụng và tàng trữ chất cấm, chất gây nghiện.



### Chế tài xử lý vi phạm:

VI PHẠM					
HÌNH PHẠT	LẦN 1	LẦN 2	LẦN 3	LẦN 4	LẦN 5
1	R	F2	F5	F10	D
2	F2	F5	F10	D	
3	F5	F10	D		
4	F10	D			
5	D				

Chú giải:

- R: Nhắc nhở
- F2: Phạt 100.000đ -200.000đ
- F5: Phạt 500.000đ
- F10: Phạt 1.000.000đ
- D Sa thải

Xử lý theo cam kết: là xử theo các cam kết đã ký kết với công ty.

### **Tích lũy lần vi phạm**

***Bất cứ nhân viên nào trong vòng 6 tháng vi phạm như sau sẽ bị sa thải:***

- Bốn lần vi phạm bị phạt hình phạt 1.
- Ba lần vi phạm bị phạt theo hình phạt 2 hoặc nặng hơn.
- Ba lần vi phạm trong đó một lần bị phạt theo hình phạt 1 hoặc nặng hơn, hai lần bị phạt theo hình phạt 2 hoặc nặng hơn.
- Hai lần vi phạm, trong đó 1 lần bị phạt theo hình phạt 2 hoặc nặng hơn, một lần bị phạt theo hình phạt 3 hoặc nặng hơn.
- Vi phạm cam kết.

## BẢNG NỘI QUY LAO ĐỘNG CỦA KHÁCH SẠN

<b>A. Đồng phục</b>	
Nhân viên phải mặc đồng phục theo quy định trong khi làm việc.	Hình phạt 1
Không chằm công vân tay	Hình phạt 2
Chằm công vân tay: không quẹt thẻ khi ra vào khách sạn hoặc quên quẹt thẻ mà không có lý do hợp lệ.	Hình phạt 2
Vệ sinh: không vệ sinh sạch sẽ, không mặc trang phục đúng theo hướng dẫn	Hình phạt 2
<b>B. An toàn khách sạn</b>	
Gian lận: Có hành vi gian lận với khách sạn hoặc để người ngoài chiếm đoạt tiền bạc, tài sản của khách sạn.	Xử lý theo cam kết
Ăn cắp: Biếm thủ hoặc thụt két tiền bạc hoặc tài sản của khách sạn.	Xử lý theo cam kết
Không trung thực: có hành động không trung thực, lừa dối gây tổn thất hoặc mất mát tài sản của khách sạn mà không có lý do hợp lý.	Xử lý theo cam kết
Hành động cố ý: cố ý phá hoại làm cho tường hoặc tài sản của khách sạn bị dơ bẩn.	Xử lý theo cam kết
Sử dụng tài sản của khách sạn bất hợp pháp - Sử dụng bất hợp pháp trang thiết bị hoặc tài sản của khách sạn vào mục đích cá nhân	Xử lý theo cam kết
Thái độ không hợp tác: Thái độ không hợp tác khi báo cáo hoặc trình bày về hành vi vi phạm, hoặc biết mà vẫn vi phạm.	Hình phạt 4
Phá hoại: bất kể hành động phá hoại nào gây nên hậu quả nghiêm trọng hoặc làm hại đến hoạt động của khách sạn trong thời gian ngắn.	Xử lý theo cam kết

Không trung thành: làm sai hoặc báo cáo sai về sản phẩm dịch vụ của khách sạn.	Xử lý theo cam kết
Lạm dụng quyền lợi: Lợi dụng thương hiệu để kinh doanh cạnh tranh với khách sạn dưới bất kỳ hình thức nào.	Xử lý theo cam kết
Phân phát tờ rơi chống đối với Khách sạn hoặc Nhà nước, các văn bản mà gây thiệt hại đến danh dự, uy tín, thương hiệu của Khách sạn và Nhà nước.	Xử lý theo cam kết
<b>c. Quyền lợi của khách sạn</b>	
Quản lý sổ sách: Ghi sai sổ sách, chứng từ của Khách sạn như: Giả mạo, gian lận, lừa dối.	Xử lý theo cam kết
Giả mạo: Giả mạo hoặc bắt chước chữ viết tay hoặc chữ ký của nhân viên trong Khách sạn nhằm trục lợi cá nhân.	Xử lý theo cam kết
Thông đồng và làm giả: Bất cứ hình thức thông đồng với nhân viên khác hoặc nhằm giả mạo báo cáo hoặc tài liệu vì lợi ích tài chính.	Xử lý theo cam kết
Giao dịch mua bán: kiểm soát từ việc dàn xếp trái phép với nhà cung cấp, khách hàng hoặc người ngoài.	Xử lý theo cam kết
Hối lộ: Nhận tiền hoặc vật có giá trị tương tự dù trực tiếp hay gián tiếp làm ảnh hưởng tới hành động, quyết định, dịch vụ mà nhân viên buộc phải làm.	Xử lý theo cam kết
Làm thiệt hại hoặc nguy hiểm đến quyền lợi của Khách sạn, ảnh hưởng đến khách hàng, khách, hoặc đối tác của Khách sạn.	Hình phạt 5
Ăn cắp đồ của khách trong khi đang làm việc hoặc ngoài giờ làm việc trong khuôn viên khách sạn.	Xử lý theo cam kết
Phát ngôn, hành động hoặc điệu bộ không tôn trọng, thiếu nhã nhặn với khách.	Hình phạt 5
Khiếm nhã: Bất lịch sự với nhân viên và khách.	Hình phạt 3
Làm việc trái phép: làm việc bất hợp pháp, không đúng việc được giao, làm việc cá nhân trong giờ làm việc.	Hình phạt 2

Ăn uống: sử dụng thức ăn, đồ uống mà không phải dành cho nhân viên hoặc ăn uống không đúng nơi quy định.	Hình phạt 3
Chiếm giữ tài sản của Khách sạn: Chiếm giữ tài sản của Khách sạn mà không được trưởng bộ phận cho phép.	Hình phạt 4
Sử dụng tài sản trái phép: sử dụng trái phép tài sản, vật dụng của khách: khăn tắm, ga, đệm, các vật dụng khác...	Hình phạt 2
Sử dụng tài sản của khách sạn: sử dụng tài sản của khách sạn để thỏa mãn mục đích cá nhân mà không có sự đồng ý của quản lý.	Hình phạt 3
Thân thiện với khách: Đồng ý hẹn với khách ngoài khách sạn hoặc trong phòng của khách mà không được sự đồng ý của Giám đốc điều hành Khách sạn.	Hình phạt 3
Mất mát: cố ý gây tổn thất hoặc thiệt hại cho khách sạn.	Hình phạt 5
Chênh mảng: Sự bất cẩn đáng khiển trách, chênh mảng, làm sai hướng dẫn hay thủ tục gây mất mát hoặc thiệt hại tài sản của Khách sạn dưới bất kỳ hình thức nào mà không đưa ra lý do hợp lý.	Hình phạt 5
Di chuyển tài sản của khách sạn: di chuyển, cất giấu, đặt sai vị trí tài sản của khách sạn mà không đưa ra lý do hợp lý.	Hình phạt 5
Sử dụng tài sản của khách sạn không hợp lý: Sở hữu hoặc sử dụng trái phép tài sản hoặc thay thế trái phép vật chất, chi phí hành chính, dụng cụ và thiết bị của Khách sạn.	Hình phạt 4
Giấu điểm thông tin: cố ý giấu điểm thông tin đối với người cần được biết thông tin, gây mất mát, thiệt hại đến tài sản hoặc cản trở hoạt động của khách sạn.	Hình phạt 5
Làm mất vẻ mỹ quan của khách sạn: làm mất vẻ mỹ quan của khách sạn như cấu trúc công trình, các khu vực chưa hoàn thiện.	Hình phạt 4
Khiếm nhã: Có thái độ khiếm nhã với khách, nhà cung cấp hoặc đối tác kinh doanh	Hình phạt 3
Không tuân thủ theo các thủ tục quy định làm trì hoãn hoạt động của Khách sạn hoặc bị khách phàn nàn.	Hình phạt 3

Lấn lộn quyền lợi: Sử dụng tiền Việt Nam của cá nhân đổi sang loại tiền tệ khác hoặc ngược lại cho khách sạn trong hoặc ngoài khách sạn nhằm trục lợi cá nhân.	Xử lý theo cam kết
Sử dụng nhà hàng, bar, nhà vệ sinh trong phòng của khách mà không có sự đồng ý bằng văn bản của trưởng bộ phận hoặc Giám đốc điều hành khách sạn.	Hình phạt 4
<b>D. Trật tự trong khách sạn</b>	
Giải quyết công việc chậm chạp / tắc nghẽn công việc: Xúi giục hoặc làm tắc nghẽn công việc trái quy định, trì hoãn, ăn uống, náo loạn hoặc các hành động tương tự khác.	Hình phạt 5
Thách đấu: đe dọa, dọa dẫm, ép buộc, khiêu khích đánh nhau hoặc tấn công quản lý bằng bất kỳ lý do nào liên quan trực tiếp đến việc phân công công việc trong khi quản lý đang làm nhiệm vụ.	Hình phạt 5
Không đứng đắn hoặc suy đồi đạo đức: Không cho phép quan hệ nam nữ, khiêu gợi hoặc trưng bày những hình ảnh khiêu dâm trong khách sạn.	Hình phạt 5
Đột nhập trái phép: Không được vào phòng người khác giới.	Hình phạt 4
Không tôn trọng lãnh đạo: Phát ngôn, có hành động, điệu bộ lăng mạ quản lý hoặc hoàn toàn không tôn trọng.	Hình phạt 5
Bao che cho cấp dưới: Quản lý bỏ qua sai phạm của nhân viên cấp dưới	Hình phạt 5
Lạm dụng quyền hành: Quản lý không nên lạm dụng quyền hành mà hạ uy tín của chính mình.	Hình phạt 5
Mất trật tự: Nổi nóng, tranh cãi lớn tiếng trong giờ làm việc hoặc trong khách sạn làm phiền đến công việc của người khác.	Hình phạt 4
Không tuân thủ lệnh điều hành: Không tuân lệnh hoặc cố ý không tuân thủ mệnh lệnh của Giám sát hoặc quản lý.	Hình phạt 5
Không tuân thủ quy định: Không tuân thủ theo các chính sách, quy định về thủ tục đã được ban hành.	Hình phạt 4

Hành vi sai trái: Những hành vi sai trái trong giờ làm việc hoặc trong khách sạn gây thiệt hại đến tài sản hoặc làm tổn thương nhân viên khách sạn.	Hình phạt 5
Ép buộc: Ép buộc, xúi giục người khác làm trái nội quy của khách sạn.	Hình phạt 4
Đùa cợt: đùa cợt, ẩu đả, chạy nhảy, ném đồ hoặc bất kỳ hành động tương tự gây hỗn loạn, xao lãng công việc của nhân viên khác.	Hình phạt 3
Tàng trữ vũ khí: Mang vào hoặc sở hữu bất hợp pháp súng, chất nổ hoặc vũ khí trong khách sạn.	Hình phạt 5
<b>E. Rượu bia</b>	
Say xỉn: có mùi rượu, bia trong giờ làm việc ngoại trừ các trường hợp được Tổng Giám đốc điều hành khách sạn chấp thuận bằng văn bản.	Hình phạt 4
Gây tổn thương: Gây tổn thương người khác hoặc tài sản do bị ảnh hưởng bởi men rượu bia.	Hình phạt 5
Bán rượu bia: bán, phân phát, cho, tặng rượu bia cho các nhân viên khác.	Hình phạt 5
Cất giữ bia rượu: cất giữ bia rượu hoặc các loại thức uống gây say xỉn trong phạm vi khách sạn.	Hình phạt 5
<b>F. An ninh khách sạn</b>	
Từ chối hợp tác điều tra: Nhân viên không được hợp tác hoặc trả lời các câu hỏi trong bất kỳ cuộc điều tra nào trừ khi những câu trả lời đó là do khách sạn ủy quyền trả lời.	Hình phạt 3
An ninh khách sạn: Từ chối lục soát hoặc gây phiền phức khi nhân viên an ninh đang thực hiện nhiệm vụ.	Hình phạt 4
Hành động gây nguy hiểm cho nhân viên hoặc người khác trong khách sạn.	Hình phạt 4
Không báo cáo ngay lập tức về người đang bị thương hoặc xảy ra tai nạn trong Khách sạn, ve việc mất mát, bể vỡ thiết bị, đồ đạc hoặc tài sản khác.	Hình phạt 4

<b>G. Tác phong và đạo đức</b>	
Suy đồi đạo đức: Hành động suy đồi đạo đức, không có nguyên tắc, khiếm nhã không thể chấp nhận được trong giờ làm việc. Không tuân thủ theo các chuẩn mực của pháp luật.	Hình phạt 4
Quấy rối tình dục: có hành động quấy rối tình dục theo quy định của Pháp luật.	Hình phạt 5
Thách đấu: đe dọa, dọa dẫm, ép buộc, khiêu khích đánh nhau hoặc tấn công nhân viên trong khách sạn hoặc người đang thi hành nhiệm vụ	Hình phạt 4
Tin đồn, buôn chuyện: tin đồn thất thiệt, buôn chuyện, bêu riếu chuyện riêng tư của nhân viên hoặc bóp méo sự thật nhằm làm mất uy tín, gây rắc rối, nguy hiểm cho nhân viên khác.	Hình phạt 5
Lấy cắp: Lấy cắp, cất giấu, đặt sai chỗ tài sản của nhân viên khác trong khách sạn.	Xử lý theo cam kết
Âm mưu phá hoại: Khuyến khích, giúp đỡ, tạo cơ hội cho người ngoài đe dọa hoặc tấn công nhân viên.	Hình phạt 5
Đánh bạc: đánh bạc, cá cược, chơi số hoặc bất kỳ trò chơi nào trong giờ làm việc hoặc trong khách sạn.	Hình phạt 4
Vu khống: dùng từ ngữ lăng mạ, xúc phạm, bất lịch sự trong giờ làm việc hoặc trong khách sạn.	Hình phạt 2
Cho vay nặng lãi: Cho vay với lãi suất cao, bán bất kỳ loại phiếu nào, mua bán hàng hóa, thanh toán trong khách sạn hoặc trong giờ làm việc trừ khi được quản lý ủy quyền.	Hình phạt 3
<b>H. Vệ sinh và sức khỏe</b>	
Từ chối khám sức khỏe: Từ chối kiểm tra sức khỏe theo yêu cầu của khách sạn hoặc vi phạm luật đề phòng tai nạn, bệnh tật.	Hình phạt 4
Gây nguy hiểm cho đồng nghiệp: Che giấu bệnh tật, nhưng do bất cẩn gây nguy hiểm cho đồng nghiệp.	Hình phạt 5
Không thông báo khi biết mình bị bệnh truyền nhiễm	Hình phạt 5

Quy định của bộ phận buồng phòng: Không vệ sinh hoặc không theo quy định của bộ phận buồng phòng.	Hình phạt 3
Không tuân thủ thủ tục: Không tuân thủ theo các thủ tục quy định khi bị bệnh hoặc bị thương trong giờ làm việc hoặc tai nạn liên quan đến tài sản của khách sạn.	Hình phạt 2
Sử dụng nhà vệ sinh và căng tin không hợp lý.	Hình phạt 2
<b>I. Hoạt động hiệu quả</b>	
Xao nhãng công việc	Hình phạt 4
Ngủ trong giờ làm việc.	Hình phạt 3
Vắng mặt hoặc xao nhãng công việc.	Hình phạt 3
Làm việc chệnh mảng không hiệu quả.	Hình phạt 5
Chậm chạp	Hình phạt 2
Vắng mặt: Không thông báo cho trường bộ phận trong vòng 2 giờ từ khi bắt đầu giờ làm việc.	Hình phạt 2
Thường xuyên vắng mặt: Thường xuyên vắng mặt, vô kỷ luật.	Hình phạt 3
Nghỉ không phép: Nghỉ không xin phép hoặc bỏ việc trong 2 ngày.	Hình phạt 4
La cà: La cà, bỏ việc trong giờ làm việc, lang thang trong và ngoài giờ làm việc, lãng phí thời gian, làm việc của người khác mà không có sự đồng ý của quản lý.	Hình phạt 3
Giả vờ ốm: Giả vờ ốm để tránh việc	Hình phạt 2
Từ chối giúp đỡ: Từ chối giúp đỡ nhân viên trong trường hợp cần thiết cho hoạt động của khách sạn.	Hình phạt 3
Từ chối làm thêm giờ hoặc làm ngày lễ khi cần thiết.	Hình phạt 3
Không linh động: từ chối nhận việc hoặc đổi ca do quản lý yêu cầu mà không đưa ra lý do hợp lý.	Hình phạt 4
Từ chối chuyển bộ phận: từ chối chuyển đến bộ phận đã được chỉ định khác trong khách sạn mà không có lý do hợp lý.	Hình phạt 4



Từ chối làm ngoài giờ: Không báo cáo công việc làm ngoài giờ sau khi quản lý lên kế hoạch và đã được thông báo.	Hình phạt 3
Không báo cơm theo lịch hoặc dùng cơm không theo thời gian quy định.	Hình phạt 2
<b>Các quy phạm do hội đồng xử lý / Ma túy và thuốc phiện</b>	
Sử dụng chất gây nghiện: sờ hữu, sử dụng, bán, cất các loại chất gây nghiện bị Pháp luật cấm trong khách sạn.	Hình phạt 5
<p><b><u>Hút thuốc: Cấm Hút thuốc &amp; Nói Không với hút &amp; khói thuốc lá</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nghiêm cấm hút thuốc trong giờ làm việc</li> <li>- Nghiêm cấm hút thuốc trong phạm vi khách sạn, xung quanh, gần khách sạn.</li> </ul>	Hình phạt 5
<b>K. Các vi phạm khác không đề cập trong sổ tay nhân viên</b>	
Một số vi phạm không quy định trong sổ tay nhân viên, tuy nhiên các vi phạm sẽ xử lý theo từng trường hợp. Tùy mức độ nghiêm trọng, ảnh hưởng của vi phạm, Ban lãnh đạo sẽ đưa ra hình thức phạt cụ thể.	Hình phạt 1,2, 3, 4, 5

## 5. Giao dịch tài chính

Nếu công việc của bạn có liên quan đến giao dịch về tiền mặt, thẻ tín dụng, tín phiếu, ngoại tệ và tài khoản của khách, bạn phải tuân thủ theo đúng quy định. Bạn sẽ được tập huấn để thực hiện đúng quy trình.

Bạn sẽ chịu trách nhiệm nếu số liệu trong sổ sách không khớp với nhau. Không làm việc riêng tại nơi làm việc.

Việc xử lý những hành vi vi phạm ngoài danh sách nêu trên sẽ do quyết định của Ban Lãnh Đạo Công ty.

### 5.1 Trách nhiệm vật chất

5.1.1 Căn cứ vào lỗi và mức độ thiệt hại thực tế, người lao động khi làm hư hỏng dụng cụ thiết bị hoặc có hành vi khác gây thiệt hại cho tài sản của Công ty thì phải bồi thường theo quy định của pháp luật về thiệt hại gây ra. Nếu gây thiệt hại không nghiêm trọng do sơ suất, mức thiệt hại dưới năm triệu đồng

thì phải bồi thường nhiều nhất là 80% giá trị thiệt hại thực tế (nhưng không quá ba tháng lương của người lao động gây ra thiệt hại) và khấu trừ dần vào lương theo quy định tại điều 60 Bộ luật lao động.

5.1.2 Người lao động làm mất dụng cụ, thiết bị, làm mất các tài sản khác do Công ty giao hoặc tiêu hao vật tư quá định mức cho phép thì tùy trường hợp phải bồi thường thiệt hại một phần hoặc toàn bộ theo giá thị trường như sau:

- Do lỗi cố ý: 100% giá trị thiệt hại

- Do lỗi sơ ý: 80% giá trị thiệt hại

Trong trường hợp có hợp đồng trách nhiệm thì phải bồi thường theo hợp đồng trách nhiệm; trong trường hợp bất khả kháng như xảy ra thiên tai, hỏa hoạn không do lỗi của bản thân người lao động thì không phải bồi thường.

**THAY MẶT BAN LÃNH ĐẠO THÁI SAN HOLDINGS**

**GIÁM ĐỐC**

(đã ký)