

ИНТЕГРИРОВАННАЯ ПОЛИТИКА УПРАВЛЕНИЯ

Компания Kamelya Collection, осуществляя деятельность в сфере туризма, принимает в качестве основного принципа управления обеспечение наивысшего уровня удовлетворенности гостей, предоставление безопасных продуктов питания и услуг, защиту здоровья и безопасности сотрудников и гостей, сохранение окружающей среды и природных ресурсов, эффективное использование энергии, обеспечение информационной безопасности и конфиденциальности, а также выполнение социальной ответственности перед обществом.

Совместно со всеми заинтересованными сторонами мы постоянно совершенствуем нашу Интегрированную систему управления, чтобы устойчиво обеспечивать нашим гостям **«незабываемый опыт счастья»**. Мы обеспечиваем необходимые ресурсы, соблюдаем законодательные требования и повышаем эффективность системы посредством обучения и аудитов. В этом направлении мы обязуемся придерживаться следующих принципов и ожидаем сотрудничества со стороны всех заинтересованных сторон:

1. Качество и ориентация на гостя

Мы управляем нашими сервисными процессами на основе риск-ориентированного подхода с целью предотвращения возможных проблем и повышения эффективности всех наших систем. Наши процессы контролируются, анализируются и постоянно совершенствуются с помощью целей и показателей эффективности. Мы анализируем потребности и ожидания гостей и заинтересованных сторон, а жалобы рассматриваем доступно, справедливо, конфиденциально, беспристрастно и бесплатно. Устраняя коренные причины всех несоответствий и жалоб, мы рассматриваем удовлетворенность как основной показатель устойчивого успеха.

2. Соблюдение законодательства и информационная безопасность

Мы соблюдаем национальные и международные законодательные требования, связанные с нашей деятельностью, а также учитываем требования клиентов и договорные обязательства. В рамках управления инцидентами мы защищаем наши информационные активы в соответствии с принципами конфиденциальности, целостности и доступности. Безопасность всех устных, письменных и электронных данных постоянно контролируется в соответствии с принципом минимальных прав доступа, и мы внимательно следим за развитием технологий.

3. Безопасность пищевых продуктов и гигиена

На всех этапах процессов питания – от закупки до подачи – мы контролируем риски в соответствии с принципами НАССР. Мы эффективно применяем системы гигиены и прослеживаемости и предоставляем безопасные продукты питания в соответствии с национальными и международными стандартами.

4. Охрана труда и безопасность

Руководствуясь принципом **«ни одна работа не важнее здоровья и безопасности человека»**, мы создаем безопасные условия труда, выявляем опасности, снижаем риски, готовимся к чрезвычайным ситуациям и поощряем участие всех заинтересованных сторон, включая наших сотрудников, с целью предотвращения несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний.

5. Охрана окружающей среды и устойчивое развитие

Мы уменьшаем воздействие на окружающую среду, предотвращаем загрязнение и развиваем практики сокращения отходов, переработки и повторного использования. Мы сокращаем водный, химический и углеродный след, защищаем биоразнообразие и дикую природу и не поддерживаем эксплуатацию исчезающих видов и содержание диких животных в неволе. Мы соблюдаем запреты на охоту и не поддерживаем причинение вреда исчезающим видам. В случае нанесения ущерба природе мы обязуемся его компенсировать.

6. Энергетический менеджмент

Мы измеряем и постоянно улучшаем показатели энергетической эффективности, реализуем проекты по повышению эффективности и используем энергосберегающие технологии и природные ресурсы рационально. Мы измеряем и публикуем показатели выбросов парниковых газов и поддерживаем использование возобновляемых источников энергии.

7. Ответственные закупки и управление поставщиками

Наше сотрудничество с поставщиками основано на экологических, этических и правовых критериях. Мы поддерживаем местных поставщиков в соответствии с нашим принципом развития местной экономики и отдаем предпочтение компаниям, предлагающим низкоэмиссионные, экологически безопасные и сертифицированные устойчивые продукты и услуги.

8. Права сотрудников, социальная ответственность и защита детей

Мы действуем на основе принципов равных возможностей, соблюдения прав человека и поддержки местной занятости, придерживаясь **политики нулевой терпимости** к принудительному труду, дискриминации, детскому труду и жестокому обращению. Мы поддерживаем развитие и обучение сотрудников, повышаем их компетенции, а также регулярно измеряем и улучшаем уровень удовлетворенности персонала. Мы вносим вклад в развитие местного сообщества, участвуем в социальных проектах и поддерживаем сохранение культурного наследия. Безопасность всех детей и уязвимых групп на территории наших объектов является нашим приоритетом. Мы требуем обязательного сообщения о любых подозрениях на насилие или пренебрежение и проводим мероприятия по повышению осведомленности.

ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР

