

BURKON ETİK DEĞERLER EL KİTABI

İÇİNDEKİLER

Başyazı	1
Giriş	2
BÖLÜM 1 – DAVRANIŞ İLKELERİMİZ	
I. Dürüstlük	3
II. Bireye Saygı	3
III. Karşılıklı Saygı	3
IV. Fikri ve Sınai Mülkiyete Saygı	3
V. “Açık Kapı” Politikası	3
VI. Firma İmajımız	3
VII. Taciz	3
VIII. Firma Kaynaklarının Kullanılması	3
IX. Çevrenin Doğal Kaynaklarının Korunması	4
X. Bilgisayar ve İnternet Kullanımı	4
XI. Seyahat	4
XII. İletişim	4
XIII. Uyuşturucu Madde Alkol ve Sigara	4
XIV. Çıkar Çatışmaları	4
XV. Yasal Yükümlülükler	5
BÖLÜM 2 – İŞ İLE İLGİLİ ETİK DEĞERLERİMİZ	
I. Sorumluluk	5
II. Eşit İstihdam Fırsatı	5
III. Yenilikçilik	5
IV. Liderlik	5
V. Verimlilik	5
VI. Zaman Yönetimi	6
VII. Pozitif Yaklaşım	6
VIII. İş Kayıtlarının Tutulması	6
IX. İş Gizliliği	6
X. Kişisel Bilgilerin Gizliliği	6
BÖLÜM 3 – 3. ŞAHISLAR İLE İLİŞKİLERDE ETİK DEĞERLER	
I. Müşterilerimizle İlişkilerimiz ve Müşteri Memnuniyeti	7
II. Rekabet İçin Bilgi Toplama	7
III. Rekabet Yasaları	7
IV. Kara Para Aklama Faaliyetlerinin Önlenmesi	7
V. Tedarikçilerimizle İlişkilerimiz	8
VI. Medya ve Kamuoyundan Gelen Talepler	8
VII. Toplumla İlişkilerimiz	8
BÖLÜM 4 – İHLALLERİN RAPORLANMASI	8
BÖLÜM 5 – SONUÇ	8

Sevgili Burkon Ailem,

Kuruluşumuzdan bugüne kadar etik değerlere vermiş olduğumuz önem ve müşteri odaklılığımız, gelişmemizi ve olumlu firma imajı yaratmamızı sağladı.

Hepimiz Burkon da çalışmanın ve Burkon mensubu olmanın gururunu yaşamalıyız. Çünkü Burkon personeli bu geçen sürede zor olanı başarmıştır. Burkon gelişimini adım adım, personeline ve müşterilerine mağduriyet yaşatmadan, etik değerlerden taviz vermeden sağlamış bir firmadır.

Kalite politikamız “Müşteri memnuniyetini sağlamak ve topluma faydalı olmaktır.” Kalite politikamızın temelinde etik değerlere uymak ve geliştirmek vardır. Ancak etik değerlere uyan firmalar müşteri memnuniyetini sağlayabilir. Etik davranan personel, iş adamları, iş kadınları yetiştirmek, başka firmalara da yansıtacaktır. Bizleri örnek alacak gelecek nesiller de bizim yolumuzdan gidecektir.

Burkon personelinden ricam, bu kitapta yer alan tüm bilgileri okuması, özümsemesi ve uygulamasıdır. Aynı zamanda sizler hepiniz bu uygulamaların arkadaşlarınız arasında da denetçisi ve öğreticisi olmalısınız.

Etik değerlere uymak bizim ticari değil, insani görevimizdir. Ticari olarak sorumluluğumuz ve onurumuzdur.

Göstereceğiniz özen ve titizlik için size güvenim tamdır. **Etik kuralları anlamak, uygulamak, yaygınlaşmasını sağlamak, bizim şu kısa hayatımızda geleceğe bırakacağımız en önemli mirastır.**

Sevgilerimle,

Hasan EKER

GİRİŞ

Aşağıda belirtilen davranış standartları sıklıkla karşılaşılan etik ikilemlerle ilgilidir. Burkon çalışanları nerede olurlarsa olsunlar, işlerini kayıtsız şartsız dürüstlük ve doğrulukla yapmalıdır; bir şey bir defada doğru yapmakla kalınmamalı, her koşulda doğru yapılmalıdır.

Tüm Burkon çalışanları işleriyle ilgili kanunlara, kurallara ve yönetmeliklere uymak zorundadır. Burkon, çalışanlarının etik değerlere sıkıca bağlı kalmalarını ve tüm çıkar çatışmalarından kaçınmalarını bekler.

- Politikalarımızın ihlal edildiğini gören veya bilen,
- Bir hareketin, karar, tavır ve davranışın yasalara uygunluğuyla ilgili şüpheleri olan,
- Var olan veya olası bir çıkar çatışmasının söz konusu olup olmadığına ilişkin soruları olan çalışanlarımızın, konuyu rapor etme gibi şahsi sorumlulukları vardır.

Tüm çalışanların politikalarımıza uyacağına ve her koşulda doğru ve dürüst davranacağına inancımız sonsuzdur.

VİZYONUMUZ

Örnek alınan, yasalara uyan ve müşteriler tarafından güven duyulan, kurumsal bir firma olmaktır.

MİSYONUMUZ

Turizm sektörünün gelişmesini sağlamak, topluma ve çalışanlara faydalı olmaktır.

KALİTE POLİTİKAMIZ

Kalite politikamız **müşteri memnuniyeti sağlamak ve topluma faydalı olmaktır.**

Bunu sağlamak için;

- Müşterilerine kaliteli hizmeti vermeyi ve hizmet kalitemizi sürekli geliştirmeyi,
- Müşteri haklarını korumayı,
- Müşteri gizliliğinin benimsemeyi,
- Yasalara ve etik kurallara uymayı,
- Çevreye saygılı olmayı,
- ISO 9001:2000 kurallarını (Kalite Yönetim Sistemimizi) uygulamayı ve geliştirmeyi taahhüt ediyoruz.

DEĞERLERİMİZ

- Müşterilerine en iyi servisi verebilmeyi ilke edinmek
- Müşteri haklarına değer vermek
- Müşteri ve Burkon gizliliği
- Etik kurallara uymak
- Çevreye saygılı olmak
- İnsana saygılı olmak
- Sürekli iyileştirmeyi ve kalite yönetim sistemini benimsemek

BÖLÜM I – DAVRANIŞ İLKELERİMİZ

Davranış ilkelerimiz, temel değerlerimiz doğrultusunda oluşturulan; günlük işlerimizde, kararlarımızda, tavır ve davranışlarımızda bizlere yol gösterecek davranış standartlarıdır. Burkon çalışanlarının birbirleri müşterileri, tedarikçileri ve diğer tüm üçüncü kişilerle ilişkilerinde belirlenmiş olan standartlar doğrultusunda hareket etmesi beklenir. Firmamızın itibarı siz çalışanlarımızın tavır ve davranışlarına bağlıdır. Tüm çalışanlarımız, firmamızın etik değerlerinin korunmasında çok önemli göreve sahiptir.

(I.I) DÜRÜSTLÜK

Burkon 'da ilişkiler dürüstlük ilkesine dayalı olarak yürütülür. Müşterilerimiz, çalışanlarımız, meslektaşlarımız, mal ve hizmet aldığımız kuruluşlar, içinde bulunduğumuz toplum ve ilişkide olduğumuz devlet birimleri ile açık, dürüst, tutarlı bir işbirliği sergileriz. Kurumumuzun ismi bizim için gurur kaynağıdır ve ilişkide olduğumuz herkeste güven duygusunu çağrıştırmalıdır. Yaptığımız işte, verdiğimiz sözde ve davranışlarımızda başkalarına ve kendimize karşı dürüstüz. Yapacağımızı söylediğimiz şeyi yaparız.

(I.II) BİREYE SAYGI

Hepimiz başarımızın temel taşlarıyız. Çalışanlarımızın farklı kültürel ortamlardan gelmesine önem veririz ve ayrımcılık yapmayız. Temaslarımızda etkilemeye ve etkilenmeye açığız. İletişimimiz açık, sık, samimi ve saygılıdır. Birbirimize değer verir, dinler, fikirlerle yapıcı yaklaşır, değerlendirir ve mutlaka cevaplandırırız.

Şirketimizde kişilerin özel hayatına saygılı, adil, yapıcı ve farklı fikirlerin özgürce söylendiği bir güven ortamının oluşmasına hepimiz katkıda bulunuruz.

Çalışanlarımızın kariyer planlarını, kendileri ile birlikte kişisel ve profesyonel gelişimlerini sağlayacak şekilde geliştirir ve uygularız. Kişileri yetkilendirir ve başarılı olmalarını sağlayacak gerekli araçları ve uygun çalışma ortamını yaratırız.

(I.III) KARŞILIKLI SAYGI

Burkon ve çalışanları herkese saygı duyar, insanlar arasındaki farklılıklara değer verir. Ve kendisine nasıl davranılmasını istiyorsa karşısındakilere de öyle davranır. Burkon'lu empatiktir. Bu kendisini başkalarının yerine koyarak anlamaya çalışmasını gerektirir.

(I.IV) FİKRİ VE SINAÎ MÜLKİYET HAKLARINA SAYGI

Burkon Turizm; insan zekâsının, entelektüel birikiminin, zihinsel yaratıcılığın ortaya çıkarmış olduğu müzikten edebiyata mal ve hizmetlerin ticari markalarından endüstriyel tasarımlara bilimsel gelişmelerden teknolojik buluşlara kadar uzanan geniş yelpaze içindeki tüm fikri ve sınaî mülkiyet haklarına saygılıdır.

(I.V) "AÇIK KAPI" POLİTİKASI

Personel her türlü sorununu öncelikle bölüm amiri ile çözülemiyorsa genel müdür ile görüşebilir.

(I.VI) FİRMA İMAJIMIZ

Firma imajı; hizmetimizin uzun yıllarda sağlanan, tüm personelin davranışları ile oluşmaktadır. Doğru davranışlar firmaya doğru, yanlış davranışlar firmaya yanlış imaj kazandırır. Burkonda çalışan tüm personelin firmaya olumlu imaj kazandırması temel görevidir.

(I.VII) TACİZ

Burkon da yöneticiler ve personel, taciz ve ayrımcılıktan arındırılmış bir çalışma ortamının yaratılmasından ve korunmasından sorumludur.

Aşağıdaki hallerde örnek olarak duygusal taciz söz konusudur:

Kişiyi dışlama niyetiyle yapılan onur, doğruluk, güvenirlilik ve mesleki yeterliliğe saldırı,

Olumsuz, küçük düşürücü, yıldırıcı, gruplaşma, kötü niyetli tavır ve davranışlar vb.

(I.VIII) FİRMA KAYNAKLARININ KULLANILMASI

Çalışanların kullanımına sunulan her türlü malzeme, makine, donanım ve taşıtlar firma malıdır ve yalnızca iş amaçlı kullanılır; kişisel amaçlar için izin alınmadan kullanım yapılamaz.

Burkon varlıklarına gizli belgeler, yazılım bilgisayarlar, büro araç ve gereçleri, ve çalışan zamanı dâhildir. Kimse izinsiz Burkon ekipman ve eleman kaynağını şahsi işi için kullanamaz.

(I.IX) ÇEVRENİN VE DOĞAL KAYNAKLARIN KORUNMASI

Çalışanlar doğal kaynakların boşa harcanmasını ve kirlenmesini yasaklayan çevre kanunlarına ve diğer gereklere uymalıdır. Çalışanların çevreyi ve doğal kaynakları korumanın önemi konusunda hassasiyet göstermesi beklenir.

(I.X) BİLGİSAYAR ve İNTERNET KULLANIMI

Modem üzerinden internete bağlanmak, gerek bilgisayarınızın gerekse bir bütün olarak şirketin belli bir risk altında girmesi anlamına geldiğinden, bu tür faaliyetlerde mutlaka şirketçe onaylanmış yöntem, araç ve kuralları kullanmalısınız. Şirket personeli, müteahhitler, taşeronlar ve şirket temsilcileri şirket ve faaliyetleriyle ilgili bilgi alışverişlerinde şirket dışında elektronik posta adresleri kullanamazlar.

İş saatleri dâhilinde iş harici internet kullanmak, bilgisayar oyunları oynamak, firma içi ve dışı özel yazışmalarda bulunmak, iş saatleri haricinde pornografik, ahlak dışı veya hareket içerikli, utanç verici yâda saldırganlık içeren materyalleri başkalarına iletme için bu sistemlerin kullanılması yasaktır. Şirkete ait bilgisayarları ve elektronik donanımları zaman zaman özel amaçlarla kullanabilirsiniz. Ancak, şirkete ait haberleşme sistemlerinde ya da bu sistemler aracılığıyla gönderdiğiniz ya da aldığınız veya sakladığınız bilgilerde kimse size kişisel gizlilik güvencesi veremez.

Burkon'a ve üçüncü taraflara ait yazılımlar yetki alınmadan kopyalanmaz.

Üçüncü taraflara ait yazılımların tamamının ruhsatları usullere uygun olarak alınmış olmalıdır.

Elektronik postalar ve yazışmalar da dahil olmak üzere tüm dokümanlar şirketin malı olduğundan şirket isteği zaman bu materyalleri görme ve inceleme hakkına sahiptir.

(I.XI) SEYAHAT

Seyahat, işin getirdiği ihtiyaçlarla uyumlu olmalıdır. Firmamızın beklentisi, çalışanlarımızın iş seyahati sonucu finansal olarak ne kazanması ne de kaybetmesidir.

(I.XII) İLETİŞİM

Burkon çalışanları, firma içi ve dışı yazılı ve sözlü iletişimlerinde "karşılıklı saygı" ve nezaket kuralları çerçevesinde hareket ederler.

Etkin dinlerler, etkin konuşurlar, vücut lisanlarını da etkin kullanırlar.

Yazışmalarını, net anlaşılır ve yalın bir lisanda yaparlar.

Problemlerini, kişisel boyutlara indirgemenen, empatik düşünerek objektif ve akılcı yöntemlerle çözümlerler.

(I.XIII) UYUŞTURUCU MADDE, ALKOL VE SİĞARA

Uyuşturucu madde, alkol ve sigara kullanımıyla ilgili kanunlara uyulmalıdır. Çalışanlar, firma içinde mesai saatlerinde veya firma dışında firma işlerini görürken, uyuşturucu madde ve alkol aldığını tespit ettikleri çalışanların bu suçunu, suçun işlenişinden sonra en çok üç gün içinde rapor etmelidir.

Firma kapalı alanları, firma terası (sigara içilmesinde müsaade edilen yerler haricinde) ve firma araçlarında sigara içmek kesinlikle yasaktır.

(I.XIV) ÇIKAR ÇATIŞMALARI

Burkon firmayı etkileyen tüm konularda, çalışanlarının en tarafsız değerlendirmelerde bulunarak, çıkar çatışmalarına girmeden görevlerini yerine getirmelerini bekler. Örneğin aşağıdaki hallerde bu tür bir çıkar çatışması söz konusudur:

- Burkon'un sizin akrabalarınızla veya arkadaşlarınızla ticari ilişkilere girmesine aracı olursanız (ihale yapılmadan ve genel müdür onayı olmadan),
- Burkon'un müşterilerine veya tedarikçilerine ilişkin gizli bilgileri kendi kişisel çıkarlarınız veya akrabalarınızın, arkadaşlarınızın çıkarları için kullanırsanız,
- Burkon'daki konumunuz sayesinde üçüncü kişi veya kurumlardan kredi kefalet alırsanız,

- Halen Burkon'da çalışırken Burkon ile rekabet ederseniz veya etmeye hazırlanırsanız,
- Burkon'da çalışırken ikinci bir iş yaparsanız,
- Burkon'da çalışırken şahsi çıkarınızı şirket çıkarınız üzerinde tutarsanız,
- Yöneticinin onayı dışında indirim yaparsanız,
- Firmanın ticari faaliyeti sonucunda kişisel çıkar sağlarsanız.
- Çıkar sağlamak sadece maddi değil, hediye, tatil, yapılan indirim karşılığında şahsi indirim alma, pazarlık etmeme, eğlence davetiyesi alma, tedarikçiler ile yemeğe gitme vs. gibi konuları da içerir.
- Burkon çalışanı değeri 100 TL yi geçen hediye almaz ve hediye vermez. Herhangi bir kişiye bir hediye gelirse, genel müdür bilgilendirilmeli ve onayı ile hediye alınmalı veya verilmelidir. (Genel müdür 100 TL nin üstündeki hediyeleri prensip olarak şirkette kullandırmalı, 100 TL nin altında hediyelerde ise hediye gelen kişiye teslim etmelidir.)

(I.XV) YASAL YÜKÜMLÜLÜKLER

Burkon ve çalışanları işle ilgili karar ve işlemlerinde, belirlenmiş olan yasa ve yönetmeliklere bağlı olarak çalışmayı esas alır. Burkon olarak tüm yasalara uymak görevimizdir. Resmi Kurumlar ile olan ilişkilerimiz yasalara uygun olmalıdır. Faaliyet alanlarımızla ilgili konularda, doğru kararın alınmasına yardımcı olacak tüm bilgileri zamanında ve eksiksiz olarak yetkililere ulaştırmak yükümlülüğümüzdür.

BÖLÜM II – İŞ İLE İLGİLİ ETİK DEĞERLERİMİZ

(II.I) SORUMLULUK

İşimiz ve davranışlarımız için bireysel olarak veya takım halinde sorumluluk üstleniriz, bizden beklenen budur. İncelenmekten rahatsızlık duymayız. Yaptığımız işlerin sorumluluğunu kabul ederiz.

Burkon içinde bulunduğu topluma karşı da sorumluluğunun bilincindedir. Yaşamın ülkemizde ve çevremizde daha iyiye gitmesi bizim için önemlidir ve buna katkıda bulunuruz. Karlılığın yanı sıra kamu menfaatleri için hizmet vermenin de gururunu yaşar.

(II.II) EŞİT İSTİHDAM FIRSATI

Burkon, eşit istihdam fırsatı sağlamaya önem verir. İşe alma ve geliştirme konusundaki temel yaklaşım din, dil, ırk, cinsiyet ayrımı gözetmeksizin uygun mesleki niteliklere ve kişiliğe sahip kişileri işe almak ve firma bünyesinde uzun süreli kariyer için kendilerini desteklemektir.

(II.III) YENİLİKÇİLİK

Yenilikçilik, farklılığımızın başarımızın, karlılığımızın gelişmemizin ve liderliğimizin temelidir. Yeni fikirlere ve yaratıcılığa karşı yapıcı yaklaşır, teşvik eder ve ödüllendiririz.

Ürünlerimizin, hizmetlerimizin iş yapış şekillerimizin ve süreçlerimizin hem bizler hem de müşterilerimiz için daha etkin ve verimli olmasını sağlayacak yenilikleri bulur ve uygularız.

(II.IV) LİDERLİK

İnsan potansiyelini etkin bir biçimde yönetmek, liderlik ölçütü olarak kabul edilir. Liderlerimizden beklentilerimiz, birlikte çalıştığı insanların yaratıcı potansiyellerini ortaya çıkarmaları ve kullandırmalarıdır. Liderler, çalışanlara davranışlarıyla örnek olurlar, onları motive eder, destekler ve yol gösterir, Burkon'un değerlerini yaşar ve çalışanlarını hedeflerine ulaştırırlar. Kurum kültürünü geliştirir, firmanın kaynaklarını mükemmelliğe yöneltirler.

(II.V) VERİMLİLİK

Verimliliğimizi sürekli geliştirmek için çalışırız. İşlerin önceliğini belirlemeliyiz. İş yerinde zaman tuzaklarına düşmemeliyiz. Önemli işleri erteleyip önemsiz işlerle uğraşmamalıyız.(Sürekli çay kahve, önemsiz konuların tartışılması, işe başlayamama, telefon görüşmeleri, sohbet vs..)

(II.VI) ZAMAN YÖNETİMİ

Burkon çalışanları zamanlarını en etkin ve verimli şekilde kullanmak için;

- Yapılan işlerde öncelikleri belirler, planlı çalışır, yaptığı işe konsantre olur,
- Gün içinde gereksiz sohbet, telefon konuşmaları ve yazışmalardan kaçınır,
- Toplantı kurallarına uyar, randevulu çalışma alışkanlığını geliştirir,
- Toplantı ve randevularında dakiktir.

(II.VII) POZİTİF YAKLAŞIM

İşimize ve olaylara negatif yaklaşmayız. “Biz bunu başaramayız” “Bu benim işim değil” “Vaktim yok, Vaktim olmadı” gibi tepkiler vermez, umursamaz tavır ve davranışlarda bulunmayız. Yapacağımız işlere başarma inancı ve coşkuyla yaklaşır, olumlu tutum sergileriz. İş arkadaşlarımıza ve müşterilerimize karşı pozitif olmalı, etrafımıza pozitif enerji vermeliyiz.

(II.VIII) İŞ KAYITLARININ TUTULMASI

Çalışanlar tüm varlıklarımızın ve harcamalarımızın doğru raporlarını tutmalı ve bunlarla ilgili sıkı bir hesap verme sorumluluğu sisteminin uygulanmasını sağlanmalıdır. Tüm kayıtlar, firmanın iş ilişkilerini ve diğer faaliyetlerini doğru ve adil bir şekilde ve gereken ayrıntılarıyla birlikte yansıtılmalıdır. Çalışanlar doğru raporlar, mektuplar, notlar ve evraklar tanzim etmekten ve başkalarına doğru bilgiler vermekten sorumludur. Kayıtlar sadece ilgili sürenin dolmasıyla yok edilebilir.

Ayrıca, kişisel olarak veya bir başka kişiyle birlikte hareket ederek ya da bir başka kişinin azmettirmesiyle hiçbir kayıt uygunsuz bir amaçla yok edilemez, değiştirilemez ve gizlenemez, hiçbir resmi işlem engellenemez.

(II. IX) İŞ GİZLİLİĞİ

Firmadaki tüm teknoloji, çalışma verileri, dosyaları ve diğer özel bilgiler Burkon’un özel mülkiyetindedir. Firmada çalışan herkes, hem görev sırasında hem de görevi sona erdikten sonra, tüm özel bilgiler ile ilgili gizliliğe uymayı taahhüt eder. Özel veya gizli bilgilere; çalışma yöntemleri, fiyatlandırma ve pazarlama verileri, strateji, bilgisayar kodları, formlar, dokümanlar Burkon’un o anki eski veya gelecekteki müşterileriyle, tedarikçileriyle veya çalışanlarıyla ilgili ya da bu müşterilerden, tedarikçilerden veya çalışanlardan alınan bilgiler dahildir.

Firmayla ilişki kesildiğinde, firmaya veya müşteriye ait bu bilgiler götürülmemelidir.

Firma bilgileri sadece firma çıkarları için, müşteri bilgileri ise sadece müşterinin çıkarları için kullanılabilir. Firmaya veya müşteriye ait bilgiler kişisel amaçlar için kullanılmamalı, üçüncü kişilere açıklanmamalıdır.

Ayrıca bu tür bilgilere yetkisiz erişimi kısıtlamak ve çöplere neyin ne şekilde atıldığına dikkat etmek de dâhil olmak üzere gerekli önlemler alınmalıdır.

İşletme dışında izinsiz firmaya ait herhangi bir mal, hizmet, belge, demirbaş, araç, gereç çıkarılması yasaktır.

(II.X) KİŞİSEL BİLGİLERİN GİZLİLİĞİ

Gizlilik ilkesi sadece ticari bilgiler açısından değil, ayın zamanda şirketin mevcut ya da eski personeline, iş başvurularına danışmanlarına, müşterilerine ve diğer paydaşlarına ait bilgiler açısından da geçerli bir ilkedir. Şirket aşağıdaki bilgiler çerçevesinde elinde bulunan bu tür tüm kişisel bilgileri korur ve gizli tutar.

- Kişisel bilgiler gerekli gizliliği sağlayacak uygun tedbirler alınarak toplanır, işlenir, saklanır ve aktarılır ve sadece meşru ve kanuni gerekçeleri olan kişilerin bu tür bilgileri görmesine ya da öğrenmesine izin verilir. İş başvurusunda bulunan kişilerin şirketimize gönderdiği bilgiler o kişinin yazılı onayı alınmadan başkalarıyla paylaşılamaz.
- Gereken durumlarda kendilerine ait kişisel bilgilerin toplanması, işlenmesi, saklanması ve aktarılması konusunda kişinin rızası alınmalıdır.
- Şirket personeline şirket tarafından tutulan kişisel bilgileri görme inceleme ve gerekiyorsa düzeltme imkanı verilmelidir.

BÖLÜM III – 3. ŞAHISLAR İLE İLİŞKİLERDE ETİK DEĞERLER

(III.I) MÜŞTERİLERİMİZLE İLİŞKİLERİMİZ ve MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

Müşterilerimizin ihtiyaçlarını tam olarak anlamak, kapsamlı bir şekilde değerlendirilerek yanıtlamak ve sürekli müşteri odaklı yaşamak, şirket hedeflerimizin ve kültürümüzün bir parçasıdır.

Müşterilerimizin ödediği paranın karşılığını fazlasıyla alabilmeleri için, gerek ürün, gerekse hizmet olarak en iyiyi yapmayı taahhüt ederiz. Müşterilerimizin ilk tercih ettikleri seyahat acentası ve organizasyon firması olmamız, ancak müşterilerimizin değişen ihtiyaçlarını ve beklentilerini rakiplerimizden daha iyi ve daha hızlı değerlendirip, yanıtlamamızla ve karşılamaamızla mümkün olacaktır. Etkin iletişim ve bilgi alışverişi ile müşterilerimizin beklentilerini almaya çalışır ve beklentilerinin ötesinde hizmet vermeye gayret sarf ederiz.

Müşterilerimizle kurduğumuz açık ve güvene dayalı ilişkilerde sadece bir hizmet tedarikçisi olmaktan öte, güvenilir bir partner olmayı hedefleriz.

Yaptığımız her işte mükemmelliğe ulaşmak için farklılık yaratma ve sürekli gelişim sağlama amacını güdüyoruz. Hizmetlerimiz kaliteli olmalıdır. Hizmet sektöründe kalite ise; geri bilgi verme, süratli geri bilgi verme, müşteriye onare etme, verilen sözde durma, güven verme, müşterinin düşünüldüğünü hissettirmedir.) Düzenli, tertipli olma, bilgi bankası oluşturma, güler yüz, dosyalama ve evraklama sistemi,yaratıcılık mükemmeliyete gitmenin adımlarıdır.

(III.II) REKABET İÇİN BİLGİ TOPLAMA

Rakiplerimize ait gizli bilgiler kabul edilemez, kullanılamaz ve açıklanamaz.

Rekabet için bilgi edinirken, rakiplerimizin hakları ihlal edilemez.

(III.III) REKABET YASALARI

Şirket, mal ve hizmet satımında avantaj sağlama ya da resmi makamlar yardımıyla şirkete menfaat sağlama niyetiyle herhangi bir kişiye bir ödeme (rüşvet) yapmayı yasaklamaktadır.

Ülkemizde, kamu görevlilerine özellikle resmi bir işlem veya kararı etkilemek ya da işi almak veya elde tutmak amacıyla (doğrudan veya dolaylı olarak) herhangi bir ödeme yapmayı veya değerli bir şey vermeyi veya bu türde bir teklif ya da vaade bulunmayı yasaklayan kanunlar bulunmaktadır.

Faaliyetlerimiz sırasında rüşvet ve yolsuzluk konularına ayrı bir önem göstermememiz gerekiyor. Kamu görevlilerine, onların kararlarını etkileme niyeti taşıyan ya da bu yönde en küçük bir şüphe uyandırabilecek hiçbir ödeme yapılmamalı hiçbir hediye ya da hizmet verilmemelidir. Daha detaylı bilgi almak için Kamu Çalışanları Etik Yönetmeliği'ne bakabilirsiniz.

Rakiplerle ve onların hizmeti ve mali durumlarıyla ilgili yanlış ifadelerle, imalara ve dayanağı olmayan iddialara yer verilmemelidir.

(III.IV) KARA PARA AKLAMA FAALİYETLERİNİN ÖNLENMESİ

Kara para aklama yasa dışı faaliyetlerle uğraşan kişilerin bu yasa dışı yollardan elde ettikleri paraları aklamak, gizlemek ya da meşru hale getirmek için giriştikleri faaliyetlerdir.

Şirket çalışanları muhtemel kara para aklama faaliyetlerinin ortaya çıkarılmasında yetkililere yardımcı olmak suretiyle şirket itibarını korumalı ve dürüstlük ilkesini daha da güçlendirmelidir. Bunlar çoğu zaman son derece karmaşık ve tespit edilmesi zor faaliyetlerdir. Kara para aklama faaliyetlerine işaret eden çeşitli belirtileri okumayı öğrenmelisiniz. Örneğin kendisi hakkında tam bilgi vermekten kaçınan ya da ödemeleri peşin yapmak isteyen bir müşteri gibi. Bir olayda kara paraya işaret eden birtakım göstergelere karşı karşıya olduğunuzu düşünüyorsanız derhal durumu etik yönetmenize ve amirinize bildirin.

(III.V) TEDARİKÇİLERİMİZLE İLİŞKİLERİMİZ

Burkon, mal ve hizmet alacağı tedarikçileri; siyasi ve kişisel veya kamu politikasıyla ilgili meselelerdeki konumlarına bakmaksızın yetkinlik, performans ve değer bakımından değerlendirerek seçer.

Tedarikçilerimizle uzun süreli ilişkiler kurmak isteriz. Onları işimize ortak görür, müşteri gereksinimlerine birlikte cevap vermek, hatta müşterilerimizi sürekli olarak yeniliklerle tanıştırmak için yine tedarikçilerimizle birlikte çözümler üretiriz. İlişkilerimizi sürekli kılmak için karşılıklı etkileşimin önemini bilir, iş ortağımız olan tedarikçilerimizin de bu ilişkiden ekonomik olarak memnun olmalarını arzu ederiz. Onlarla “kazan-kazan” ilişkisiyle çalışırız.

Tedarikçiler ile müşterilerimiz arasında davranış farklılığı olmamasına özen gösteririz.

(III.VI) MEDYA VE KAMUOYUNDAN GELEN TALEPLER

Şirket medyaya ve kamuoyuna doğru ve güvenilir bilgi, vermek konusunda karardır. Tahmin ve öngörüler, basın açıklamaları, konuşmalar ve diğer yazışmalar da dahil olmak üzere kamuya yapılan tüm açıklamalar doğru, dürüst, zamanında yapılmış ve sadece gerçekleri yansıtan açıklamalar olacaktır.

(III.VII) TOPLUMLA İLİŞKİLERİMİZ

Burkon ‘lular olarak toplumsal sorumluluğumuzun bilincindeyiz, olanaklarımız dâhilinde seçtiğimiz alanlarda üzerimize düşen görevleri yerine getirmeyi hedefleriz.

Faaliyet gösterdiğimiz alanlardaki yüksek performansımız, hizmet kalitemiz ve kararlılığımız sadece bizim başarımız değil; aynı zamanda ülke ekonomisine somut katkımızdır.

BÖLÜM IV – İHLALLERİN RAPORLANMASI

“Etik Değerlerimiz “ Kitapçığındaki standartların yerine getirilmesinden tüm Burkon ve Yönetim Kurulu sorumludur.

Standartların ihlal edilmesi, işten çıkarılma ihtimalini de, içermek üzere bir takım düzeltici işlemlere başvurulmasıyla sonuçlanacaktır. Ancak; disiplin olgusu kararlarımıza hiçbir zaman rehberlik yapmamalı, kendimizi her alanda olumlu Burkon imajını korumaya adanarak, istekli hareket etmeliyiz.

Bir başkası tarafından azmettirilme, yönlendirilme yanlış bir davranışa bahane olamaz. Bu nedenle, yasa dışı, yalana dayalı, etik olmayan bir işlem veya davranış tespit ettiğinizde veya buna ilişkin kendinizden şüphe duyduğunuzda hemen harekete geçmeniz beklenir. Bu durumda bölüm yöneticiniz veya Kurum İçi Etik Yönetmeni ile görüşünüz.

Eğer bunları yaptıktan sonra da şüphelerimiz devam ediyorsa veya herhangi bir sebepten dolayı rahatça konuşamıyorsanız adınızı belirtmeden Dilek Şikâyet Kutusu’na bir not atabilirsiniz. Aramalarınız, ayrıntılı notlarınız e-posta iletileriniz kesinlikle gizli tutulacaktır. Tespitlerinizi veya şüphelerinizi rapor ettiğiniz için cezalandırılmamız kesinlikle söz konusu değildir.

Burkon Turizm yönetimi her zaman, kötü muameleye karşı korunmanızı sağlayacaktır.

BÖLÜM V – SONUÇ

- Sizler, Burkon’un etik değerleri ve ilkelerinin birer koruyucusunuz. Şirket standartlarını öğrenin, yaşayın ve yaşatın. İşimizle ilgili yasaları, şirket politikalarını ve şirket etik değerlerinin öğrenerek, anlayarak ve uygulayarak çevremize iyi örnek olabiliriz.
- Yasaları öğrenin ve ne kadar çetin gözüksün, soru sormaktan çekinmeyin. Belli bir durumda bir yasa ya da şirket politikasının geçerli olup olmadığını hatta o konuda bir politika bulunup bulunmadığını bilmiyorsanız, ilgililere sorun.
- Yasalara ya da şirket politikalarına ve etik kurallarına aykırı durumları görmezden gelmeyin. Hepimiz yasaları ve şirket politikalarını ciddiye almak zorundayız. Birinin bir yasayı, politikayı veya etik kuralları çiğnediğini düşünüyorsanız, sorunun düzeltilmesi ya da irdelenmesi için derhal harekete geçin.

- Kendinizi baskı altında hissetmeyin. Sizden hiçbir zaman bir yasayı ya da şirket politikasını veya etik kurallarını çiğnemeniz beklenmediği gibi hiçbir durumda bu yönde teşvik edildiğiniz ya da baskı altında olduğunuz hissine de kapılmayın. Yasayı ya da genel şirket politikasını ihlâl ederek yapacağınız bu eylem, bir performans hedefinin yasaklanmasına yardımcı olacak ya da dip çizgisini yukarı çekecek olsa bile hiçbir zaman doğruluktan ayrılmayın.

Herhangi bir kuralın uygulama örneğinin olmadığı durumlarda, kendinize;

- Bu durum, Burkon standartlarına aykırı mı?
- Değerlerimizle örtüşüyor mu?
- Yasal mı?
- Bana veya Burkon 'a negatif getirisi olabilir mi?
- Bundan, başka kimler etkilenebilir? (iş arkadaşlarım, müşteriler, ben...)
- Diğerleri ben böyle yaptığım için şaşırırlar mı?
- Bu durumda, etik ikileme düşmemi engelleyecek başka bir çözüm yolu var mı?
- Vicdanım rahat mı?

sorularını sorun. Yukarıdaki sorulardan herhangi birine cevabınız olumsuz ise; birim yöneticinizle görüşmeden kesinlikle harekete geçmeyiniz. Geçtikten sonra hala emin değilseniz, lütfen "İhlallerin Raporlanması" bölümündeki basamakları takip ediniz.

Etik Kurallara uymak, bizim müşterilerimize, firmamıza, ülkemize, geleceğimize, çocuklarımıza ve en önemlisi ise kendimize olan saygımız ve sorumluluğumuzdur.

Etik kuralları anlamak, uygulamak, yaygınlaşmasını sağlamak, bizim şu kısa hayatımızda geleceğe bırakacağımız en önemli mirastır.

Saygılarımla,
Hasan EKER
Burkon Turizm&Kongre Org. Ltd. Şti. (01.01.2011)

BURKON PERSONELİ ANA YASASI

1. Çalışkan olmak
2. İşinde mükemmel olmak
3. Müşteri haklarını korumak
4. Burkon haklarını korumak
5. Kâr etmek

BURKON PERSONELİ ANA KURALLARI

1. Etik değerlere uymak
2. Dedikodu yapmamak
3. Saygılı olmak (Müşteri, Tedarikçi, Personel)
4. Empati yapmak
5. Yenilikçi olmak ve sürekli iyileştirme yapmak
6. Yalan söylememek
7. Disiplinli olmak
8. Tasarruflu olmak
9. Pozitif enerji vermek
10. Süratli geri bilgi vermek
11. İşleri zamanından önce sonuçlandırmak
12. Verimli çalışmak, gereksiz konulara zaman ayırmamak
13. Satışları arttırmak
14. Hoşgörülü olmak
15. Müşteri ve Burkon Gizliliğine uymak