



POLITYKA PERSONALNA GRUPY KAPITAŁOWEJ RAINBOW TOURS		
<b>Podstawa prawna wydania:</b>	§ 6 ust. 4 pkt 14) „Regulaminu Zarządu Rainbow Tours Spółki Akcyjnej”	
<b>Numer własny lub uchwały:</b>	Zarząd: Uchwała Nr 02/12/17 z dn. 21.12.2017 r. [Załącznik nr 3 do wskazanej uchwały]	Rada Nadzorcza: nie dotyczy
<b>Lista dystrybucyjna:</b>	Wszystkie jednostki organizacyjne Rainbow Tours Spółki Akcyjnej; spółki zależne wchodzące w skład Grupy Kapitałowej Rainbow Tours	
<b>obowiązuje od / przegląd zarządczy:</b>	21.12.2017 r.	nie dotyczy / na bieżąco
<b>Właściciel dokumentu:</b>	Zarząd	
<b>Wewnętrzne akty normatywne zmienione / uchylone:</b>	nie dotyczy	
<b>Wewnętrzne akty normatywne powiązane:</b>	nie dotyczy	
<b>Załączniki:</b>	nie dotyczy	

### Spis treści:

PODSTAWY POLITYKI PERSONALNEJ.....	2
CELE POLITYKI PERSONALNEJ.....	2
OBSZARY POLITYKI PERSONALNEJ.....	2
ZAKRES OBOWIĄZYWANIA POLITYKI.....	3

## PODSTAWY POLITYKI PERSONALNEJ

Budujemy swoją pozycję renomowanego i stabilnego touroperatora w oparciu o skutecznie i profesjonalnie zarządzany zmotywowany zespół. Pracownicy są podstawą sukcesów naszej firmy, gwarantem jej dalszego rozwoju a przede wszystkim zadowolenia naszych klientów. Polityka personalna stanowi sformalizowanie zasad i idei, które legły u podstaw powstania naszej firmy. Jest wyrazem filozofii i zasad, którymi chcemy kierować się kształtując relacje z własnymi pracownikami. Służy skutecznemu zarządzaniu i dobrej komunikacji w firmie a składają się na nią m.in. regulaminy, wytyczne, instrukcje i komunikaty.

## CELE POLITYKI PERSONALNEJ

RAINBOW TOURS postrzega swoich pracowników jako niezwykle ważny w kształtowaniu silnej pozycji marki kapitał. Poprzez swoją politykę personalną pragniemy budować wizerunek konkurencyjnego i rzetelnego pracodawcy, nie tylko aby przyciągać wysoko wykwalifikowany personel, stwarzając możliwości długotrwałego i stałego rozwoju, ale również tworzyć atmosferę, w której dążenie do osiągnięcia celów będzie wspólną wartością wszystkich, zarówno członków zarządu, kadry menadżerskiej jak i wszystkich pracowników, bez względu na okres zatrudnienia czy jego formę.

Jako główne cele naszej polityki personalnej postrzegamy:

- tworzenie przejrzystej struktury zatrudnienia, z jasno określonymi zasadami rekrutacji;
- dbanie o różnorodność i sprzyjanie rozwojowi każdego naszego pracownika poprzez delegowanie go na stanowisko odpowiednie do jego możliwości, chęci i kwalifikacji;
- wyznaczanie jasnych celów i przejrzystych form ich ewaluacji;
- kreowanie atrakcyjnych miejsc pracy dla wykwalifikowanych, pracujących z pasją ludzi;
- wspomaganie kariery poprzez tworzenie systemu szkoleń i możliwości poszerzania wiedzy;
- dążenie do długotrwałego zatrudnienia poprzez systemy motywacyjne;
- zapewnienie bezpieczeństwa i higieny pracy;
- oferowanie atrakcyjnych wynagrodzeń adekwatnych do kwalifikacji i wykonywanej pracy.

## OBSZARY POLITYKI PERSONALNEJ

Polityka personalna RAINBOW TOURS stanowi wizję funkcjonowania firmy, zasady, jakimi kierujemy się w poszczególnych obszarach, z których najważniejsze to: rekrutacja, adaptacja, motywacja i komunikacja, bezpieczeństwo i higiena pracy, szkolenia i rozwój. Polityka ta służy również zebraniu i przedstawieniu w zwięzłej formie istnienia szeregu dokumentów, które tworzą schematy codziennych działań naszej firmy w sferze personalnej. Te dokumenty to: Regulamin Pracy, załączniki mówiące o równym traktowaniu i zakazie mobbingu i Vademecum Nowego Pracownika.

### Rekrutacja i adaptacja

RAINBOW TOURS przeprowadza rekrutację w podziale na dwie główne grupy: pracownicy centrali oraz pracownicy oddziałów. Pracownicy centrali to pracownicy biurowi, zarząd oraz pracownicy destinacji. Pracownicy oddziałów to głównie pracownicy biurowi. Pracownicy centrali i oddziałów rekrutowani są przez Dział Monitoringu i Szkoleń, natomiast całość działań w zakresie pozyskiwania pracowników destinacji leży w kompetencjach Akademii Rainbow.

Rekrutacja nowych pracowników odbywa się poprzez zamieszczanie ogłoszeń w portalach pracowniczych, prowadzona jest również rekrutacja w oparciu o polecenia pracowników. Przeprowadzana jest ona w sposób jawny, bez formułowania ogłoszeń w sposób mogący stwarzać ryzyko dyskryminacji, a kandydaci oceniani są wyłącznie na podstawie swoich kompetencji i kwalifikacji potrzebnych do podjęcia pracy.

Rekrutacja pracowników do sieci sprzedaży składa się z trzech etapów: rozmowa telefoniczna z jednym z rekruterów, spotkanie w oddziale, do którego prowadzona jest rekrutacja oraz zadanie praktyczne. Rekrutacja do centrali firmy polega na przeprowadzeniu rozmów rekrutacyjnych z kandydatami. W zależności od potencjału kandydata decyzja o zatrudnieniu podejmowana jest po pierwszej lub drugiej rozmowie. Podczas rozmowy obecni są: trener wewnętrzny zatrudniony w firmie. oraz dyrektor lub kierownik działu do którego prowadzona jest rekrutacja.

W firmie działa również system oparty o rekomendacje pracownicze. Każdy pracownik, wyłączając dyrektorów, kierowników działów i pracowników działu szkoleń, może polecić swojego kandydata. Jeśli kandydat pomyślnie przejdzie proces rekrutacji oraz przedłużona zostanie z nim umowa po okresie próbnym, pracownik rekomendujący otrzymuje gratyfikację finansową.

Nowi pracownicy otrzymują szereg narzędzi, służących ich adaptacji i pomocy w pierwszych dniach pełnienia nowych obowiązków. Mają również szanse poznać miejsce swojej pracy, zapoznać się ze wszystkimi procedurami, instrukcjami i regulaminami. Potwierdzają to podpisując stosowne deklaracje.

Najważniejszym dokumentem, poza Regulaminem Pracy, na tym etapie jest Vademecum Nowego Pracownika, który w jasny i klarowny sposób pozwala nowej osobie poznać nie tylko firmę, ale również pokonać pierwsze trudności, jak podłączenie do systemów technicznych. Każdy nowy pracownik zapoznaje się ze Standardami Obsługi Klienta, systemami szkoleń, bonusów, uzyskuje również informacje dotyczące tego, gdzie szukać pomocy w przypadku potencjalnych problemów.

Poza Vademecum każdy nowy pracownik otrzymuje również drogą mailową Instrukcję Księgową (pracownicy oddziałów), Nowe Standardy Obsługi Klienta oraz instrukcję obsługi systemu rezerwacyjnego Travella 2.0.

Dla wszystkich nowych pracowników organizowany jest również Welcome Day – szkolenie dla nowo zatrudnionych. Pracownicy call center otrzymują również dokument Welcome on board, w którym opisany jest proces wdrożenia i oceny pracowników linii telefonicznej. Wszystko to służy płynnemu wdrożeniu się świeżych pracowników w ich nowe obowiązki oraz zapewnieniem im komfortu w tych pierwszych trudnych dniach.

Kluczowe znaczenie przy rekrutacji pracowników destynacyjnych ma Akademia Rainbow, która zajmuje się również organizacją kursów zawodowych dla pilotów, rezydentów i animatorów czasu wolnego. Akademia prowadzi również współpracę z uczelniami wyższymi oraz zajmuje się tworzeniem klas patronackich, które poza kreowaniem dla młodych ludzi oferty zdobycia konkretnych i pożądanых na rynku pracy umiejętności są również sposobem na zyskanie nowych pracowników dla firmy.

Rekrutacja pracowników destynacyjnych prowadzona przez Akademię Rainbow składa się w kilku etapów: zamieszczenie ogłoszeń, ocena przysłanych CV, spotkanie stacjonarne, które składa się z dwóch części (wycieczka piesza i zadanie rozwiązywane przed komisją). Każdy zaproszony kandydat otrzymuje informację zwrotną. Wybrany kandydatom przedstawiana jest oferta pracy oraz dalsze szkolenia.

Pracownicy destynacyjni to:

- Piloci – osoby, które w imieniu organizatora imprezy turystycznej opiekują się grupą klientów i dbają o właściwy przebieg programu wycieczki. Głównym ich zadaniem jest dopilnowanie, aby uczestnicy wycieczki bezpiecznie i w komfortowych warunkach odbyli podróż do miejsca docelowego, na miejscu zaś dbają o właściwe zakwaterowanie, wyżywienie oraz realizację wszystkich punktów programu wycieczki.
- Rezydenci – osoby, które w imieniu organizatora imprezy turystycznej opiekują się grupą klientów podczas pobytu w miejscu docelowym usługi turystycznej.
- Animatorzy – osoby, które zajmują się organizacją czasu wolnego klientów przebywających w ośrodkach wczasowych.

Polityka firmy zakłada zatrudnianie każdej grupy na innych warunkach:

- Piloci – umowa o współpracy lub umowa zlecenie;
- Rezydenci – umowa o pracę lub umowa zlecenie;
- Animatorzy – umowa zlecenie.

Część pilotów i rezydentów jest zatrudniona przez cały rok w firmie, natomiast animatorzy są zatrudnieni tylko i wyłącznie w czasie trwania najwyższego sezonu.

### **Wynagrodzenie, motywacja, satysfakcja, komunikacja**

W RAINBOW TOURS przestrzegana jest zasada równości wynagrodzenia w przypadku wykonywania pracy o tej samej wartości, przy czym pracami o jednakowej wartości są prace, których wykonanie wymaga od pracowników porównywalnych kwalifikacji zawodowych, potwierdzonych dokumentami przewidzianymi w odrębnych przepisach lub praktyką i doświadczeniem zawodowym, a także porównywalnej odpowiedzialności i wysiłku.

Chcemy tworzyć przyjazne środowisko pracy, w którym pracownicy mają świadomość jasnych oczekiwań i przejrzystego systemu oceny. W firmie funkcjonuje system oceny „180 stopni”, której dokonują kierownicy biur. Pracownicy oceniani są pod kątem kompetencji, realizacji celów i zadań oraz posiadanej wiedzy i kwalifikacji. Ocena przeprowadzana jest regularnie i z miesięcznym wyprzedzeniem.

W firmie duży nacisk kładziemy się na jasną i otwartą komunikację. W ramach platformy HRsys wszyscy pracownicy mają możliwość komunikacji wewnętrznej przy pomocy komunikatora HR Wall, gdzie powstają również multimedialne grupy dyskusyjne.

Pracownicy RAINBOW TOURS mają prawo do zrzeszania się w wybranych przez siebie organizacjach oraz do reprezentacji zbiorowej, która pozwala chronić ich interesy w przypadku konfliktu z pracodawcą. Pracownicy informowani są o obowiązującej w firmie polityce zakazującej mobbingu i wszelkich form nękania, molestowania seksualnego czy naruszania innych praw pracownika.

Chcąc funkcjonować jako atrakcyjny i pożądaný pracodawca, z którym wykwalifikowani pracownicy zechcą związać się na lata w firmie istnieje wiele czynników motywujących oraz świadczeń dodatkowych. Dostępne dla pracowników świadczenia dodatkowe to: ubezpieczenie PZU Zdrowie oraz Ubezpieczenie grupowe WARTA. Pracownicy pełnoetatowi mogą korzystać z karty Multisport umożliwiającej dostęp do szerokiej bazy obiektów sportowych.

Nasi pracownicy mogą również korzystać z szerokiej oferty wyjazdów wakacyjnych, które objęte są dofinansowaniem. Pracownikom przysługują bardzo atrakcyjne zniżki na wyjazdy katalogowe. Mogą również korzystać z licznej oferty study tour. Pracownicy dzięki takim wyjazdom mogą w lepszy sposób

zrozumieć specyfikę danego regionu, poznać lokalną kulturę i bazę hotelową, co przekłada się później na lepsze przedstawienie wybranej oferty klientom. Ponadto oferujemy swoim pracownikom atrakcyjne zniżki na bilety lotnicze i parkingi przy lotniskach.

### **Warunki, bezpieczeństwo i higiena pracy**

W RAINBOW TOURS duży nacisk kładziony jest na bezpieczeństwo i higienę pracy. Zasady BHP oparte są o polskie prawodawstwo. Wszyscy nasi nowi pracownicy zapoznają się z zasadami bezpieczeństwa i higieny, potwierdzając każdorazowo podpisem odbycie stosownych szkoleń. Nadrzędnym celem w tym zakresie jest likwidacja możliwych zagrożeń i stałe dążenie do zniwelowania do zera liczby wypadków przy pracy. Dotyczy to również pilotów wycieczek, rezydentów i animatorów, którym przez koordynatorów udzielane jest całodobowe wsparcie.

### **Szkolenia i rozwój**

W RAINBOW TOURS istnieje duża świadomość korzyści wynikających z dostarczania pracownikom możliwości ciągłego rozwoju oraz przeprowadzania szkoleń, które przekładają się na zwiększenie komfortu, efektywności i jakości pracy.

Poza szkoleniami z zakresu obsługi klienta i systemu rezerwacyjnego Travella 2.0., dostępnymi dla każdego nowego pracownika, osoby zatrudnione mogą korzystać z szerokiej bazy szkoleń, dostępnych w systemie e-learning. Dotyczą one przede wszystkim oferowanych produktów i związanych z nim usług dodatkowych. Prezentowane są w ten sposób również techniki podnoszące kompetencje sprzedażowe pracowników. Oferta modułów dostępnych w systemie e-learning jest nieustannie poszerzana.

Rozwijamy również projekt webinarów. Są to szkolenia on-line prowadzone zarówno dla własnej sieci sprzedażowej, jak i oddziałów agencji. Są to szkolenia cykliczne organizowane co tydzień. Bardzo przydatną dla pracowników jest możliwość zapoznania się z relacjami ze study tour przygotowanymi przez ich kolegów i koleżanki. Relacje te dostępne są na platformie HRsys. Kluczowe znaczenie przy szkoleniu pracowników destynacyjnych ma również Akademia Rainbow, która przygotowuje moduły szkoleniowe dla kandydatów na pilotów, rezydentów i animatorów czasu wolnego.

Dostępny system szkoleń pozwala pracownikom nie tylko ciągle rozwijać swoje umiejętności, podnosić kompetencje niezbędne na określonym stanowisku ale przede wszystkim dzielić się wiedzą między pracownikami, co jest nieocenioną możliwością w turystyce, gdzie oferując wyjazdy oferuje się klientom przede wszystkim moc przeżyć i wspomnień.

### **ZAKRES OBOWIĄZYWANIA POLITYKI**

Obowiązek stosowania niniejszej polityki dotyczy pracowników we wszystkich spółkach Grupy Kapitałowej RAINBOW TOURS, niezależnie od zajmowanego stanowiska. Realizacja stosowania polityki oraz jej zgodność z aktualnymi regulacjami prawnymi oraz pozostałymi dokumentami i procedurami RAINBOW TOURS będzie regularnie nadzorowana. Wszelkie konieczne korekty czy uspoźnienia będą niezwłocznie wprowadzane i komunikowane do pracowników. W przypadku wątpliwości dotyczących charakteru poszczególnych działań lub zdarzeń należy zapoznać się z obowiązującymi przepisami lub zgłosić wątpliwość do przełożonego.

Kluczowe zapisy niniejszej polityki w znacznym stopniu dotyczą spółki dominującej Rainbow Tours S.A. Polityka została przyjęta dla Grupy Kapitałowej – co oznacza, iż postanowienia niniejszej polityki mają zastosowanie do pozostałych spółek z Grupy Kapitałowej, które zobowiązane są w równym stopniu respektować i stosować politykę w zakresie adekwatnym do specyfiki ich działalności.