



RICHTLINIE ZUM UMGANG MIT BESCHWERDEN UND BESCHWERDEVORFÄLLEN

Das Hotelmanagement setzt sich für die Wahrung der Arbeitnehmerrechte und eine faire Behandlung ein und hat daher wirksame und transparente Beschwerdeverfahren für Fälle von ungerechter Behandlung, Belästigung oder Gesundheits- und Sicherheitsbedenken am Arbeitsplatz eingeführt und pflegt diese.

Bevor eine offizielle Beschwerde eingereicht wird, werden die Mitarbeiter aufgefordert, die für ihr Anliegen relevante Richtlinie zu überprüfen und kleinere Streitigkeiten mit Unterstützung ihres Abteilungsleiters beizulegen.

Wenn die informelle Beschwerde nicht innerhalb von 15 Tagen fair und konstruktiv gelöst werden kann, können die Mitarbeiter eine formelle Beschwerde einreichen.

Mitarbeiter können Beschwerden einreichen, wenn:

- sie am Arbeitsplatz belästigt wurden.
- ihre Gesundheit und Sicherheit gefährdet wurden.
- sie schlechte Aufsicht oder schlechtes Verhalten beobachtet haben.
- ihre Arbeitsverträge ohne ihre Zustimmung geändert wurden.
- gegen die Richtlinien des Hotels verstoßen wurde.
- es Streitigkeiten zwischen Kollegen, Lieferanten oder der Geschäftsleitung gibt.

Beschwerdeverfahren:

Wenn ein Mitarbeiter des Hotels eine Beschwerde an die Geschäftsleitung richten möchte, ist das folgende Verfahren einzuhalten:

1. Der Mitarbeiter bittet um ein Gespräch mit seinem Abteilungsleiter. In diesem Gespräch trägt der Mitarbeiter seine Beschwerde vor und liefert relevante Erläuterungen. Es findet ein Dialog statt, und wenn der Mitarbeiter mit den Antworten des Abteilungsleiters oder den vorgeschlagenen Maßnahmen zur Lösung des Problems zufrieden ist, gilt die Beschwerde als geklärt.

2. Wenn die Antwort oder der Lösungsvorschlag des Vorgesetzten die Beschwerde des Mitarbeiters nicht ausräumt oder wenn es zu Verzögerungen bei der Umsetzung der vorgeschlagenen Lösung kommt, kann der Mitarbeiter eine E-Mail senden oder das „Beschwerdeformular“ an den Hotelmanager ausfüllen.

In diesem Fall befassen sich sowohl der Hotelmanager als auch der Abteilungsleiter mit dem Problem und laden den Mitarbeiter zu einem Gespräch ein. Der Mitarbeiter legt seine Sichtweise dar, es findet ein Dialog statt, und der Hotelmanager informiert den Mitarbeiter anschließend über die Lösung oder die Gründe für die Nichtlösung.

3. Ist der Mitarbeiter mit der vom Hoteldirektor vorgeschlagenen Lösung seiner Beschwerde nicht zufrieden, kann er ein neues „Beschwerdeformular“ einreichen oder eine neue E-Mail senden, in der er die Gründe darlegt, warum er die getroffene Lösung für falsch oder unbefriedigend hält.

In diesem Fall wird sich ein Ausschuss mit der Angelegenheit befassen, der sich aus zu vereinbarenden Mitgliedern zusammensetzt, darunter die bisherigen Parteien (Geschäftsleitung, Abteilungsleiter, Mitarbeiter) sowie ein Vertreter der Mitarbeiter und/oder der Rechtsberater des Hotels. Die Entscheidung dieses Ausschusses wird offiziell (per E-Mail und/oder per Brief) mitgeteilt und führt zum endgültigen Abschluss des Beschwerdeverfahrens des Mitarbeiters.

RICHTLINIE ZUM UMGANG MIT BESCHWERDEN UND BESCHWERDEVORFÄLLEN

Verantwortlichkeiten des Unternehmens:

Das Hotel ist verantwortlich für:

- Die Entgegennahme und gründliche Untersuchung aller Beschwerden.
- Die Bearbeitung von Beschwerden innerhalb von 3 Wochen.
- Faire Behandlung sowohl des Beschwerdeführers als auch des Beschwerdegegners während des gesamten Beschwerdeverfahrens.
- Schutz vor Vergeltungsmaßnahmen, wenn Mitarbeiter Beschwerden gegen die Geschäftsleitung einreichen.
- Organisation von Schlichtungsgesprächen zur Beilegung von Beschwerden.
- Wahrung strikter Vertraulichkeit während des gesamten Beschwerdeverfahrens.
- Untersuchung aller eingereichten Einsprüche.
- Sicherstellung der Umsetzung und Durchsetzung der endgültigen Entscheidung.
- Führung genauer und umfassender Aufzeichnungen über Beschwerden.

Vertraulichkeit:

Mitarbeiter, einschließlich der Geschäftsleitung, können verpflichtet werden, eine Vertraulichkeitsvereinbarung zu unterzeichnen, die sie daran hindert, Beschwerden vor und nach ihrer Klärung mit Dritten zu besprechen. Mitarbeiter oder Führungskräfte des Hotels, gegen die Beschwerden oder Vorwürfe vorgebracht wurden, dürfen die Angelegenheit oder deren Einzelheiten nicht mit anderen Mitarbeitern oder Führungskräften des Hotels besprechen, die nicht direkt an der Klärung der Beschwerde oder des Vorwurfs beteiligt sind.

Öffentliche Verstöße:

Wenn festgestellt wird, dass ein Mitarbeiter gegen die Richtlinien zum Beschwerdeverfahren verstoßen hat, kann er mit einer disziplinarischen Überprüfung und Konsequenzen wegen vorsätzlichen Verstoßes gegen die Richtlinien des Hotels rechnen. Die Schwere des jeweiligen Verstoßes bestimmt die Art der Disziplinarmaßnahme, die eine mündliche oder schriftliche Verwarnung, eine Suspendierung und/oder eine Kündigung umfassen kann.

Wird ein Mitarbeiter der ihm vorgeworfenen Handlung für schuldig befunden, hält sich das Hotel an das einheitliche Disziplinarverfahren, um sicherzustellen, dass die Angelegenheit fair und in Übereinstimmung mit den Unternehmensrichtlinien geklärt wird.

Für weitere Informationen oder Erläuterungen wenden Sie sich bitte an die Geschäftsleitung.

10/03/25

Die Geschäftsführung