

# **Politik zur Verwaltung der Humanressourcen**

## **V: POLITIK FÜR DEN UMGANG MIT BESCHWERDEN UND BESCHWERDEFÄLLEN**

*Die Geschäftsleitung der **MINOS COLLECTION** Hotels in Rethymno, Kreta , führt im Rahmen ihrer Maßnahmen zum Schutz der Rechte und der ordnungsgemäßen Behandlung ihrer Mitarbeiter wirksame und transparente Verfahren für die Bearbeitung von Beschwerden ein, die Mitarbeiter wegen ungerechtfertigter Behandlung, Belästigung und/oder Gesundheits- und Sicherheitsproblemen am Arbeitsplatz einreichen können.*

Bevor eine formelle Beschwerde eingereicht wird, bittet das Hotel alle Mitarbeiter, die Richtlinie zu lesen, die ihre Beschwerde direkt betrifft, und ermutigt Mitarbeiter, kleinere Streitigkeiten mit Hilfe ihres Abteilungsleiters zu lösen.

Wenn die informelle Beschwerde nicht innerhalb von 15 Tagen auf faire und konstruktive Weise gelöst wird, können

**Mitarbeiter können eine Beschwerde einreichen, wenn:**

- sie Opfer von Belästigung am Arbeitsplatz geworden sind.
- Ihre Gesundheit und Sicherheit ist gefährdet.
- Sie wurden Zeuge schlechter Überwachung und/oder schlechten Verhaltens
- wenn ihr Arbeitsvertrag ohne ihre Zustimmung geändert wurde.
- gegen die Hotelrichtlinien verstoßen wurde.
- Es gab einen Streit zwischen Mitarbeitern, Lieferanten und/oder dem Management.

### **Einreichen einer Beschwerde**

In Fällen, in denen ein Hotelangestellter eine Beschwerde bei der Geschäftsleitung einreichen möchte, wird wie folgt vorgegangen:

1. Der Mitarbeiter bittet um ein Treffen im Büro seines Abteilungsleiters. Bei diesem Treffen legt der Mitarbeiter seinem Abteilungsleiter seine Beschwerde vor und erläutert sie. Es findet eine interaktive Diskussion statt, und wenn der Mitarbeiter mit den Antworten des Direktors oder den von ihm zur Lösung des Problems vorgeschlagenen Maßnahmen zufrieden ist, gilt die Beschwerde als erledigt.
2. Wenn die Antwort des Direktors oder die von ihm gewählte Lösung die Beschwerde des Mitarbeiters nicht ausräumt oder wenn der Direktor die vorgeschlagene Lösung verzögert, kann der Mitarbeiter eine E-Mail an den Hoteldirektor schicken oder das entsprechende "Beschwerdeformular" ausfüllen.

In diesem Fall wird die Angelegenheit gemeinsam vom Hoteldirektor und dem Abteilungsleiter behandelt, der den Mitarbeiter zu einem Gespräch einlädt. Bei diesem Treffen trägt der Mitarbeiter seine Ansichten vor, es findet eine interaktive Diskussion statt und nach einer Entscheidung des Direktors wird der Mitarbeiter darüber informiert, wie er seine Beschwerde lösen kann oder aus welchen Gründen er sie nicht lösen kann.

3. Sollte der Mitarbeiter mit der von seinem Vorgesetzten vorgeschlagenen Lösung seiner Beschwerde nicht zufrieden sein, kann er ein neues Beschwerdeformular einreichen oder eine neue E-Mail senden, in der er die Gründe darlegt, warum er glaubt, dass die angenommene Lösung nicht die richtige ist oder ihn nicht zufrieden stellt.

In diesem Fall wird die Angelegenheit von einem Ausschuss behandelt, der sich aus Mitgliedern zusammensetzt, die mitentscheiden und an dem neben den bisherigen Mitgliedern (Geschäftsführung, Direktor, Mitarbeiter) auch ein Vertreter der Arbeitnehmer und/oder ein Rechtsberater des Hotels teilnehmen. Die Entscheidung dieses Ausschusses wird auch formell an übermittelt (per E-Mail und/oder Brief) und führt zur endgültigen Beendigung dieses Beschwerdeverfahrens für Arbeitnehmer.



***Politik zur Verwaltung der Humanressourcen***  
***V: POLITIK FÜR DEN UMGANG MIT BESCHWERDEN UND***  
***BESCHWERDEFÄLLEN***

***Verantwortlichkeiten des Unternehmens***

Das Hotel ist für Folgendes verantwortlich

- Die Annahme und gründliche Untersuchung aller Beschwerden.
- Die Lösung der Beschwerde innerhalb von 3 Wochen.
- Die faire Behandlung sowohl des Beschwerdeführers als auch des Beschuldigten während des gesamten Beschwerdeverfahrens.
- Sicherstellung, dass keine Vergeltungsmaßnahmen ergriffen werden, wenn Mitarbeiter eine Beschwerde gegen das Management einreichen.
- Organisation von Treffen zur Schlichtung von Beschwerden.
- Das gesamte Beschwerdeverfahren unterliegt einem hohen Maß an Vertraulichkeit.
- Die Untersuchung aller Einsprüche, die eingelegt werden.
- Sicherstellung der Umsetzung und Durchsetzung der endgültigen Entscheidung.
- Die Führung genauer und umfassender Aufzeichnungen über Beschwerden.

***Vertraulichkeit***

Mitarbeiter, einschließlich leitender Angestellter, können aufgefordert werden, eine Vertraulichkeitsvereinbarung zu unterzeichnen, die sie daran hindert, Beschwerden vor und nach der Lösung mit Dritten zu besprechen. Mitarbeiter oder leitende Angestellte des Hotels, gegen die eine Beschwerde oder Klage eingereicht wurde, dürfen die Angelegenheit oder deren Einzelheiten nicht mit anderen Mitarbeitern oder leitenden Angestellten des Hotels besprechen, die nicht direkt an der Lösung der Beschwerde oder Klage beteiligt sind.

***Verstöße gegen die Richtlinien***

Wird festgestellt, dass ein Mitarbeiter gegen die Richtlinien des Beschwerdeverfahrens verstoßen hat, so kann dieser Mitarbeiter disziplinarisch belangt werden und Konsequenzen für die vorsätzliche Verletzung der Hotelrichtlinien tragen. Die Art der Disziplinarmaßnahme hängt von der Schwere des jeweiligen Falls ab und kann eine mündliche oder schriftliche Verwarnung, eine Suspendierung und/oder eine Entlassung umfassen.

Wenn einem Mitarbeiter eindeutig nachgewiesen werden kann, dass er die ihm vorgeworfene Handlung begangen hat, wird das Hotel das einheitliche Disziplinarverfahren anwenden, um sicherzustellen, dass die Angelegenheit fair und im Einklang mit der Unternehmenspolitik gelöst wird.

Für weitere Auskünfte und Informationen wenden Sie sich bitte an die Geschäftsleitung

01/04/2024

---

Die Direktion