

**Die Geschäftsleitung des *Anissa Beach & Village Hotels* mit Sitz in Anissaras, Gemeinde Hersonissos, Kreta, implementiert und pflegt im Rahmen ihrer Maßnahmen zur Verteidigung der Rechte und der angemessenen Behandlung ihrer Mitarbeiter effektive und transparente Verfahren für den Umgang mit Beschwerden, die Mitarbeiter über ungerechtfertigte Behandlung, Belästigung und/oder Gesundheits- und Sicherheitsprobleme am Arbeitsplatz einreichen können**

Vor der Einreichung einer formellen Beschwerde bittet das Hotel alle Mitarbeiter, die Richtlinien zu überprüfen, die sich direkt auf ihre Beschwerde auswirken, und ermutigt die Mitarbeiter, kleinere Streitigkeiten mit Hilfe ihres Abteilungsleiters zu lösen.

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

### ***Mitarbeiter können sich beschweren, wenn:***

- Sie wurden Opfer von Belästigung am Arbeitsplatz.
- Ihre Gesundheit und Sicherheit sind gefährdet.
- Schlechte Aufsicht und/oder schlechtes Verhalten erlebt haben
- Änderungen des Arbeitsvertrags ohne ihre Zustimmung vorgenommen werden.
- Es wurde gegen die Richtlinien des Hotels verstoßen.
- Es gab einen Streit zwischen Kollegen, Lieferanten und/oder dem Management

Das Hotel erkennt auch an, dass jeder Fall anders ist und sich diese Liste je nach eingereichter Definition ändern kann.

### ***Eine Beschwerde einreichen***

In Fällen, in denen ein Mitarbeiter eine Beschwerde an die Geschäftsleitung richten möchte, wird das folgende Verfahren befolgt:

1. Der Mitarbeiter beantragt ein Treffen im Büro des Leiters seiner Abteilung Während dieses Treffens meldet der Mitarbeiter seine Beschwerde dem Leiter seiner Abteilung und gibt entsprechende Klarstellungen. Es findet eine interaktive Diskussion statt, und wenn der Mitarbeiter mit den Antworten des Managers oder den von ihm vorgeschlagenen Maßnahmen zur Lösung des Problems zufrieden ist, gilt die Beschwerde als erledigt.
2. Wenn die Antwort des Vorgesetzten oder die von ihm gewählte Lösung die Beschwerde des Mitarbeiters nicht löst oder wenn der Manager die vorgeschlagene Lösung verspätet umsetzt, kann der Mitarbeiter eine entsprechende E-Mail senden oder das entsprechende "Beschwerdeformular" an den Hotelmanager ausfüllen.

In diesem Fall wird die Angelegenheit gemeinsam vom Direktor und dem Abteilungsleiter behandelt, wobei der Mitarbeiter zu einer Besprechung eingeladen wird. Während dieses Treffens stellt der Mitarbeiter seine Ansichten vor, es findet eine interaktive Diskussion statt und nach einer Entscheidung seines Vorgesetzten wird der Mitarbeiter darüber informiert, wie seine Beschwerde gelöst wird oder aus welchen Gründen sie nicht gelöst werden kann

3. Falls der Mitarbeiter mit der von seinem Vorgesetzten vorgeschlagenen Lösung seiner Beschwerde nicht zufrieden ist, kann er ein neues "Beschwerdeformular" einreichen oder eine neue E-Mail senden, in der er die Gründe angibt, aus denen er der Meinung ist, dass die gewählte Lösung nicht die richtige ist oder ihn nicht zufriedenstellt.

In diesem Fall wird die Angelegenheit von einem Ausschuss behandelt, der sich aus Mitgliedern zusammensetzt, die mitentschieden werden und an denen neben den vorherigen (Geschäftsführung,

## **V: BESCHWERDEN UND BESCHWERDEMANAGEMENTPOLITIK**

Vorgesetzter, Mitarbeiter) ein Vertreter der Mitarbeiter und / oder Rechtsberater des Hotels teilnehmen wird. Die Entscheidung dieses Ausschusses wird offiziell mitgeteilt (per E-Mail und / oder Brief) und führt zum endgültigen Abschluss des vorliegenden Beschwerdeverfahrens des Arbeitnehmers.

### ***Unternehmerische Verantwortung***

Folgendes liegt in der Verantwortung des Hotels

- Die Annahme und gründliche Untersuchung aller Beschwerden.
- Erledigung der Beschwerde innerhalb von 3 Wochen.
- Die faire Behandlung sowohl des Beschwerdeführers als auch des Beschuldigten während des gesamten Beschwerdeverfahrens.
- Sicherstellung, dass es keine Vergeltungsmaßnahmen gibt, wenn Mitarbeiter eine Beschwerde gegen das Management einreichen.
- Die Organisation von Treffen als Mediation zur Beilegung von Beschwerden.
- Der gesamte Beschwerdeprozess unterliegt einem hohen Maß an Vertraulichkeit.
- Die Untersuchung aller Berufungen, die eingelegt werden.
- Sicherstellung der Umsetzung und Umsetzung der endgültigen Entscheidung.
- Führen Sie genaue und umfassende Aufzeichnungen über Beschwerden

### ***Vertraulichkeit***

Von den Mitarbeitern, einschließlich der Geschäftsleitung, kann verlangt werden, eine Vertraulichkeitsvereinbarung zu unterzeichnen, die sie daran hindert, Beschwerden vor und nach der Beilegung mit Dritten zu besprechen. Hotelangestellte oder Führungskräfte, gegen die Beschwerden oder Beschwerden eingereicht wurden, dürfen die Angelegenheit oder ihre Details nicht mit anderen Mitarbeitern oder Führungskräften des Hotels besprechen, die nicht direkt an der Lösung der Beschwerde beteiligt sind. der Beschwerde.

### ***Verstöße gegen die Richtlinien***

Wenn festgestellt wird, dass ein Mitarbeiter gegen die Richtlinien des Beschwerdeverfahrens verstoßen hat, kann er einer disziplinarischen Überprüfung und Konsequenzen für den vorsätzlichen Verstoß gegen die Richtlinien des Hotels unterzogen werden. Die Schwere des jeweiligen Falles bestimmt die Art der Disziplinarmaßnahme, die eine mündliche oder schriftliche Verwarnung, Suspendierung und/oder Entlassung umfassen kann.

Wenn einem Mitarbeiter eindeutig nachgewiesen wird, dass er die ihm vorgeworfene Tat begangen hat, wird das Hotel das einheitliche Disziplinarverfahren einhalten, um sicherzustellen, dass die Angelegenheit fair und in Übereinstimmung mit der Unternehmenspolitik gelöst wird

Für weitere Erläuterungen und Informationen können Sie sich an die Geschäftsleitung wenden

01/12/22

---

Die Geschäftsführung