

Anlage 2: Vereinbarung Weisungsbefugnis. Leistungsort und -spektrum Weisungsbefugnis:

Die Hauptaufgaben für die erfolgreiche Durchführung der Dienstleistung sind in dieser Leistungsbeschreibung aufgeführt. Um die Leistung genau zu definieren, erstellt der Auftragnehmer (AN) eine auf den Auftraggeber (AG) zugeschnittene Job Description mit detaillierten Informationen zum Tätigkeitsumfang und genauen Ablaufbeschreibungen. Zusätzliche oder optionale Leistungen müssen separat zwischen AG und AN vereinbart und vertraglich festgehalten werden. Die Mitarbeiter des AN dürfen nicht für Tätigkeiten herangezogen werden, die nicht im schriftlich vereinbarten Leistungsumfang enthalten sind.

Die Mitarbeiter unterliegen ausschließlich arbeitsrechtlichen und disziplinarischen Bestimmungen des AN. Der AG und sein Personal haben keine direkte Weisungsbefugnis über die Mitarbeiter des AN.

Nur der AN ist berechtigt, Einzelaufgaben und zusätzliche Aufgaben an seine Mitarbeiter zu übertragen und anzuweisen. Änderungen in den Abläufen müssen dem Vertragsansprechpartner des AN mitgeteilt werden, nicht direkt vor Ort an die Mitarbeiter des AN. Mitarbeiter des AN dürfen keine nicht abgrenzbaren Aufgaben übernehmen, die außerhalb dieser Leistungsbeschreibung definiert sind.

Im Falle von Problemen wenden sich die Mitarbeiter des AN, abgesehen von akuten Gefahren, an ihren Supervisor und nicht an Mitarbeiter des AG. Der Supervisor kann bei Bedarf Kontakt mit der Kontaktperson des AG aufnehmen.

Während des Nachtdienstes tragen die Mitarbeiter des AN die vorgeschriebene Kleidung und zeigen durch ein Namensschild deutlich, dass sie Arbeitnehmer des AN sind, nicht des AG.

Der Hauptarbeitsplatz umfasst die Rezeption ("Front Office") und das Büro an der Rezeption ("Back Office").

Leistungsspektrum eines Night Auditors - allgemeine/gewöhnliche Tätigkeiten:

- Persönlicher Empfang und reibungslose Abwicklung von Ankunfts- und Abreiseformalitäten.
- Prüfung der Vollständigkeit der Kundendaten beim Check-out.
- Verantwortlichkeit für Hotel und Hotelgäste während der Nacht.
- Bearbeitung von Reklamationen und Zufriedenstellung der Hotelgäste.
- Verwaltung von Meldescheinen und Kontrolle der Tagesberichte.
- Sicherstellung der Zahlungsgarantie bei Reservierungen und Check-ins.
- Erstellung von Rechnungen für Abreisende und bei No-Shows.
- Serviceorientierte Kommunikation mit Hotelgästen.
- Verwaltung von Telefonanrufen und individuellen Reservierungen.
- Durchführung des Tagesabschlusses, Datensicherung und Kontrolle der Abrechnungen.
- Überprüfung der Weckrufe und Annahme von Room-Service-Bestellungen.
- Einhaltung von Kreditbestimmungen und Kontrolle von Kreditkartenabrechnungen.
- Einhaltung von Datenschutzvorgaben in der Verwaltung von Informationen.
- Zubereitung von einfachen Gerichten und Lieferung auf die Zimmer (Roomservice)

Leistungsspektrum eines Night Auditors - besondere Vorkommnisse:

- Hauscheck zur Eigensicherung 1x bei Schichtbeginn und 1x nach 2 Uhr wobei da die Frühstückskarten auch eingesammelt werden.
- Kenntnis der Hotelvorschriften und Instruktionen des Arbeitgebers.
- Handhabung von Notfällen gemäß Notfallplänen.
- Bearbeitung besonderer Vorkommnisse, Berichterstattung an Arbeitgeber und Auftragnehmer.
- Informationsaustausch bei Schichtende - Schichtbeginn:
- Informationsaustausch zwischen Personal des AG und Mitarbeiter des AN.
- Übermittlung arbeitsrelevanter Informationen und Übergabeprotokoll.
- Sorgfältige Übernahme und Übergabe der Kasse im Vier-Augen-Prinzip.