

Mitarbeiterhandbuch

Dem Wortlaut „Handbuch“ ist nach Belieben und Kreativität keine Grenze gesetzt. In der Praxis ist das Mitarbeiterhandbuch auch unter der Bezeichnung „**Bedienungsanleitung**“, „**Spielregeln**“ verbreitet.

Die Bedeutung des Mitarbeiterhandbuches

Obwohl die Erstellung eines Mitarbeiterhandbuches für die einzelnen Abteilungen, wie Service, Küche, Rezeption, Etage, etc. sehr zeitaufwendig und arbeitsintensiv ist, bringt sein Einsatz den Mitarbeitern und dem Unternehmen jede Menge **Vorteile**.

- Mitarbeiter wird genauestens über Grundsätze, Vorschriften und „to do and not to do“ instruiert – „**DIE SPIELREGELN DES BETRIEBES**“.
- Diese Vorschriften führen zu einem besseren und reibungsloseren Miteinander im Betrieb.
- Der Mitarbeiter hat jederzeit die Möglichkeit in seinem eigenen Handbuch über Produktinformationen, Umgangsformen etc. die benötigte Info nachzulesen. Durch detaillierte Informationen wird die Transparenz des Betriebes erhöht.
- Der Mitarbeiter identifiziert sich schneller mit dem Unternehmen und dessen Philosophie aufgrund der benötigten Hintergrundinformationen.
- Der Einstieg in das Arbeitsverhältnis und die Erledigung der Arbeitsaufgaben wird beschleunigt.
- Zeitersparnis für den Unternehmer und Führungskräfte, da die wichtigsten Informationen im Handbuch stehen und bei jedem neuen Mitarbeiter nicht einzeln erklärt werden müssen.

Aufbau eines Mitarbeiterhandbuches

1. VORWORT

„Willkommen im Team“

Der neuen Mitarbeiter wird mit höflichen Worten begrüßt. Er wird darauf hingewiesen, dass das Mitarbeiterhandbuch zur Ergänzung der praktischen Ausbildung beiträgt und ihm die Arbeit erleichtern soll.

2. INHALTSVERZEICHNIS

Kurzer **Überblick über den Inhalt** mit Seitenangaben zur Erleichterung bei der Suche.

3. PHILOSOPHIE - WER SIND WIR?

Darstellung des Betriebes mit Informationen über Firmengeschichte

- Unternehmenskultur
- Idee die hinter dem Konzept steht
- Rituale (Geburtstagsfeiern, zum Feierabend erklingt z.B. die Musik von „New York, New York“ von F. Sinatra)

4. MITARBEITER

Vermitteln Sie dem neuen Mitarbeiter, **was er** für das Unternehmen **beitragen kann** und warum seine Mitarbeit von Bedeutung ist.

Weisen Sie ihn darauf hin, **welche Punkte für seine Arbeit besonders wichtig** sind und was auf jeden Fall **zu vermeiden** ist.

Teilen Sie mit **was Sie ihm und er ihnen bieten kann**.

5. EINSTIEG

Organisatorischer „Papierkram“

Welche Person (Aushilfe, Festangestellte, Küche, ausländische Mitarbeiter, Schüler/Studenten,...) benötigt **welche Unterlagen**

- Lohnsteuerkarte, Passbild, Sozialversicherungsausweis
- Gesundheitszeugnis, Aufenthaltsgenehmigung
- Arbeitsgenehmigung
- gültige Kopie vom Pass
- Schul- oder Immatrikulationsbescheinigung
- Abrechnung
- Beginn des Arbeitsverhältnisses
- Stellenbeschreibung
- Urlaub
- Krankheit, Krankenscheine
- Aus- und Weiterbildung
- Vertraulichkeitserklärung

Jeder Mitarbeiter verpflichtet sich, die erhaltenen Informationen in jeder Richtung streng vertraulich zu behandeln und unter keinen Umständen an Dritte weiterzugeben.

6. DIE „GAGE“

Trinkgeld (z.B. x-% deines Umsatzes kommt für die Küche in einen Topf)

- **Lohnauszahlung**
- Erstellung **Dienstplan**
- **Arbeitsbeginn / -ende**
- Sonstiges

7. AUSSEHEN / DIENSTKLEIDUNG

saubere, gepflegte **äußere Erscheinung**

- **Dienstkleidungsvorschriften** (ev. Stück + Pfand für Schürze, Hemd,...)
- **Spezielle Angaben** über z.B. Schmuck, Piercing, Make-up, Frisur, Nägel, Bart
- **Schuhe**
- **Namensschild**

8. VERHALTEN / UMGANGSFORMEN

- **allgemeine Umgangsformen**
- **Rauchen** am Arbeitsplatz (genau definieren)
- **Alkohol** genau definieren z.B. absolutes Alkoholverbot oder erlaubt bis 0,5
- Promille, „mit trinken“ mit den Gästen, zu den Gästen setzen – wo ist die Grenze?
- **Verbote / Gebote** z.B. Verbot von Suchtgiften jeglicher Art, Handy-Verbot,...
- **Zuverlässigkeit, Pünktlichkeit, Konzentration, Leistungsbereitschaft**
- **Freundlichkeit** zu den Gästen und anderen Mitarbeitern

9. PERSONALVERPFLEGEUNG / UNTERKUNFT / MA PARKPLATZ

- **Personalgetränke** Was ist gratis, was muss bezahlt werden, max. Mengenabgaben
- **Personalspeisen** Essensbon, gratis, Ermäßigungen – genaue Definition
- Verhalten wenn **Mitarbeiter als Gäste** kommen
- gibt es eigene **Parkplätze für Mitarbeiter**
- gibt es **Unterkunftsmöglichkeiten für die Mitarbeiter**

10. BETRIEBSFÜHRUNG

Gemeinsame Besichtigung des Betriebes mit den Räumlichkeiten
Erläuterungen im Handbuch - wo wird was zubereitet, hergestellt, aufbewahrt

11. SERVICE

Servicestandards

Info über Speisenservice / Weinservice

Beschreibung ALLER angebotenen Produkte

GETRÄNKEKUNDE

Heißgetränke

_z.B. Cappuccino

wird in Capuccinotassen serviert und mit aufgeschäumter Milch aufgefüllt, dann mit Kakaopulver bestreut. Dazu gehören Teelöffel, Zucker und Keks

Alkoholfreie Getränke

_z.B. Cola

serviert im Libbeyglas 0,25l mit 3 Eiswürfeln und Zitrone;

im 0,4l Libbeyglas serviert mit 6 Eiswürfel

_z.B. Karotten-Orangensaft

serviert im Napoliglas 0,2l, - Karottensaft und Orangensaft, Strohalm,

Öl dazugeben

Weinkunde

_z.B. Pinot Grigio del Vento

leicht fruchtig, trocken, serviert im 0,2l Weißweinglas

_z.B. Merlot DOC Le Macine

trocken, lebendig, würzig und elegant, aus Italien, serviert im 0,2l Rotweinglas

Bier/Spirituosen

z.B. trübes Hefeweizen

nur als Flasche, 0,5l, serviert im Weizenglas ohne Zutaten, beim Einschenken Glas und Flasche fast waagrecht halten, da sonst das Hefeweizen überschäumt, wichtig die Hefe setzt sich stets auf dem Flaschenboden ab.

z.B. Martini Bianco

serviert im 5cl Libbeyglas, mit viel Eis und Zitronenscheibe; ein mit Extrakten von Vermouthkraut verfeinerter Wein (Vermouth)

SPEISENKUNDE

z.B. Steak-Sauce -temperamentvolle, rassige Sauce mit Tomatenmark, frischem Pfeffer, Mango Chutney, Kräutern und ausgesuchten Pfeffersorten

z.B. Apfelstrudel - heißer Apfelstrudel mit Rosinen zur Wahl mit Eis oder heißer Vanillesauce

Was sind die **ersten Schritte zur Vorbereitung der Arbeit am Vormittag**, welche zu Beginn der **Abendschicht**?

Wie sehen die **Gästetische**, wie die **Servicetische** aus?
Tische richtig decken

Servicetipps: Sag niemals nein, immer positiv antworten, immer höflich bleiben – Du bist nicht zuständig? **DOCH**

Begrüßung und Verabschiedung des Gastes – „Freundlicher und stets aufmerksamer Service ist oberstes Gebot“ – Freundlich-Sauber-Schnell, Augenkontakt, etc.

Erstservice: Was ist zu beachten bei Begrüßen und Platzieren des Gastes, Aufnahme der Bestellung, Bringen der Speisen, beim Abräumen, nach dem Zahlen, etc.

Zweitservice: „Lieber den Gast einmal zuviel als einmal zu wenig nach seinem Wunsch fragen“ – Verkaufsförderung

12. KASSA / BESTELLUNG

Beschreibung des **Boniersystems**

effektives Notieren einer Bestellung, Bonpflicht!!, Tischnummer, Bestellmengen, Abkürzungen, Speisen / Getränke sortiert aufnehmen, Storno, etc.

Wechselgeld, Quittungen / Rechnungen, Trinkgeld, Schecks, Kreditkarten

13. REKLAMATIONEN

siehe Beschwerdemanagement

Behandlung von Reklamationen, Zuhören, Soforthilfe, Wiedergutmachung, Vermeidung von Schuldzuweisungen, hilfreiche Kritik, etc.

14. GÄSTE / KINDER

Gäste unter 16, betrunkene Gäste, negativ auffallende Gäste

wie werden diese behandelt?

Kinder: Begrüßung, Spielecke, Kinderstühle, Kinderspeisekarte, Malbuch, Kinderbesteck, etc.

15. KÜCHE

Küchenstandards

Detaillierte Zeitangaben zur **Vorbereitung auf das Mittags- und Abendgeschäft**

z.B. 9.00 Uhr Spülmaschine in Betrieb nehmen, Salatvorbereitungen;

11.15 Uhr Salamander einschalten; 11.25 Uhr Kontrolle der Kochjacken, Kochhose, Vorstecker und Kopfbedeckung; 16 Uhr Küchenbereich säubern, Kühlhaus und Lagerräume auf Sauberkeit und Ordnung kontrollieren; etc.

Behandlung und Pflege von Küchengeräten

z.B. Salamander: Die Roste und das Tropfblech bei Geschäftsschluss einweichen und danach gründlich abbürsten; Kühlschrank / Kühlräume: Täglich auswischen, notfalls auch häufiger, wichtig auf die niedrigste Temperatur achten, Fleisch 0 bis +2 Grad, Gemüse +6 bis +8 Grad.

Produktinformation - Warekunde

z.B. Salatmischung: Schnittgröße und Mischverhältnis sind genau angegeben und müssen eingehalten werden, nur qualitativ einwandfreien Salat verwenden

Bestellwesen – detaillierte Angaben über: wo lagert die Ware, welche Mengen werden bestellt, wann, bei wem (Lieferant) wie viel maximal, Verantwortlicher

Warenannahme – Kontrolle von Lieferdatum, tatsächliche Liefermenge, Qualität, alte Ware nach vorne schichten, neue nach hinten in die Regalen, etc.

Hygienevorschriften – persönliche und allgemeine Hygienevorschriften siehe HACCP

16. REZEPTION

Wie sind **Reservierungen** zu behandeln?

Wichtige Daten (eigenes Formular):

Persönliche Daten des Gastes (Name, Adresse, Beruf, Geburtsdatum,...)

Daten über die Unterkunft (Anreise- und Abreisetag, Zimmernummer, Frühstück, HP oder VP,...)

Sonstige Daten (Zahlungsart, Rechnung, besondere Vorlieben des Gastes,...)

Besonderheiten bei **Einzelreservierungen / Gruppenreservierungen /**

Stornobedingungen

Angaben über Ablauf des **Check-in / Check-out**

Begrüßungsworte, Gast nach dem Namen fragen, Meldeblatt ausfüllen, Gepäckservice, zum Zimmer begleiten, Führung durch das Hotel, Informationen über das Hotel und die Umgebung, Essenszeiten, Öffnungszeiten, Zahlungsart, Fragen nach dem Aufenthalt – war alles zu ihrer Zufriedenheit, Verabschiedung, etc.

Allgemeines zum **Front Desk** bzgl. Frühdienst / Spätdienst

Übergabevorschriften, Kassastand, Controlling, Info über noch ausstehende



Mitarbeiterhandbuch

Gäste, Hausrundgang, Check-in / Check-out kontrollieren, etc.

Angaben über das **Verhalten am Telefon** (Begrüßungstext, Notizen, welche Daten müssen aufgenommen werden, Verabschiedung,...)

17. ETAGE

Standards

Zimmerreinigung / Reinigung der Etagen

Wann ist was zu tun? Täglich, wöchentlich, monatlich, wie lange darf es max. dauern, was ist zu reinigen und kontrollieren, wie werden die Betten am effektivsten und schnellsten neu bezogen, wo finde ich neue Wäsche, wo entsorge ich Schmutzwäsche und Müll, was muss der Stubenwagen beinhalten – bei der Übergabe, Zusatzleistungen für VIPs, etc.

18. ARBEITSSICHERHEIT

Verhalten in Notfällen

Verhalten im Brandfall = Brandschutzverordnung

Notausgänge, Feuerlöscher, Rufnummern

Flüssigkeit auf glatten Böden, Steigen auf Hocker / Stühle anstatt Leiter

19. HYGIENE

Tische, Aschenbecher, Speise- und Getränkekarten, Fußboden, Toiletten, Personalräume, Eingangsbereich

Lebensmittelvorschriften

Regeln und Vorschriften (z.B. Wunden sauber zu verbinden, nach der Toilette Hände waschen, Gläser und Tassen nie im Lippenbereich anfassen etc. **HACCP**)

20. ERSTE HILFE

Wo ist der Erste Hilfe Kasten angebracht

Verhalten bei Unfällen (1. Erste Hilfe leisten, 2. Rettungsdienste alarmieren: was ist passiert, wo, wie viele Verletzte, ...)

Sicherheitsinfo (am Ort hängt eine Sicherheitsinfo, darauf stehen alle wichtigen Informationen für Notfälle)

21. LICHT / MUSIK / LÜFTUNGSANLAGE

Tagsüber ausschließlich ruhige **Musik**

Abends solange Gäste essen „Tagesmusik“ und z.B. der Geschäftsführer entscheidet wann auf „Abendmusik“ gewechselt wird.

z.B. **Freitag / Samstag Live-Musik, Themenmusik, DJ ...**

Grundsätzliches: Niemals Musikstücke mittendrin abbrechen – besser langsam ausblenden

Musikrichtungen abwechseln, nie über längeren Zeitraum Musik einer bestimmten Richtung spielen

Licht am Abend nachdem die Gäste gespeist haben langsam dimmen - in Absprache mit z.B. dem Geschäftsführer

Wartung der Beleuchtung (ausgebrannte Glühbirnen werden durch den Mitarbeiter ausgewechselt)

z.B. zur Bedienung und Inbetriebnahme der **Lüftungsanlage** ist nur der Geschäftsführer oder Teamleiter berechtigt

22. WARE / INVENTUR / REPARATUR / LIEFERANTEN

Am Ende jeder Schicht müssen die Kühlschränke voll mit Ware sein, so dass die nächste Schicht einen „**Fliegenden Wechsel**“ vornehmen kann.

Lieferscheine von Lieferanten und Handwerkern werden grundsätzlich nur von z.B. Abteilungsleitern oder dem Geschäftsführer bzw. Stellvertretern unterschrieben.

Reparaturen und Schäden sind den Abteilungsleiter zu melden.

Kontrolle der übernommenen Ware mit dem Lieferschein und der Bestellung, weiters auf eventuelle Qualitätsmängel prüfen, einordnen (alte Ware im Regal nach vorne Stellen, neue hinten), etc.

23. MÜLL / ALTGLAS / LEERGUT

Leergut sortiert nach Flaschen und z.B. im Keller aufbewahren

Altglas in gesonderte Behälter / Container entsorgen

Müll wird **grundsätzlich getrennt**, wie und wo die dafür benötigten Behälter / Container aufbewahrt sind, wird bei der Betriebsführung gezeigt

Vorsicht – niemals den Müll drücken da Verletzungsgefahr besteht

24. TIPPS UND TRICKS

Mehrere Arbeiten **parallel erledigen** (z.B. während der Kaffee in die Tasse läuft kann bereits die Untertasse inkl. Zucker, Schokolade, Löffel, Milch vorbereitet werden)

Leerlaufzeiten **nutzen** – wenn man die Augen offen hält, wird man immer etwas finden, was zu erledigen ist

Abräumtechniken (z.B. nie mit leeren Tablett gehen, sondern nebenbei bereits etwas abräumen)

Servicetipps (z.B. wie man mehrere Teller gleichzeitig trägt)

25. SONSTIGES

26. VIEL SPASS

Motivierende Schlussworte:

z.B. „Sicherlich wirst du noch viele Fragen haben. Sei nicht schüchtern, erkundige dich gleich bei deinem Abteilungsleiter oder einem Teammitglied. Alle Kollegen, insbesondere die „Betriebsälteren mit mehr Erfahrung“ werden dir sicherlich mit Rat und Tat zur Seite stehen, dass dein „Einstieg“ bei uns reibungslos verläuft. Umso schneller wirst du auch Spaß finden - an unserem Lokal und unserer Arbeit.“