

# MITARBEITER – HANDBUCH

## FÜR GASTRONOMIE UND HOTELLERIE

### 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 etc.)

### 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 bieten können 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
- ✓ 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
- ✓ Lohnauszahlung
- ✓ Erstellung Dienstplan
- ✓ Arbeitsbeginn / -ende
- ✓ Sonstiges

## 7. AUSSEHEN / DIENSTKLEIDUNG

- ✓ saubere, gepflegte äußere Erscheinung
- ✓ Dienstkleidungsvorschriften (ev. Stück + Pfand für Schürze, Hemd, etc.)
- ✓ 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, etc.
- ✓ Zuverlässigkeit, Pünktlichkeit, Konzentration, Leistungsbereitschaft
- ✓ Freundlichkeit zu den Gästen und anderen Mitarbeitern

## 9. PERSONALVERPFLEGUNG / UNTERKUNFT / MITARBEITER PARKPLATZ

- ✓ Personalgetränke  
Was ist gratis, was muss bezahlt werden, maximale 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
- ✓ 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

## **☒ GETRÄNKEKUNDE**

### Heißgetränke

☞ z.B. Cappuccino

wird in Cappuccinotassen serviert und mit aufgeschäumter Milch aufgefüllt, dann mit Kakaoapulver 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 Eiswürfeln

☞ 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)

## **☒ SPEISEKUNDE**

☞ 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

## **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 - Warenkunde  
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 & 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, Bezahlungsart, 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 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**

- ✓ In diesem Kapitel haben all jene Dinge Platz, die noch für Ihr Unternehmen wichtig ist.

## **26. VIEL SPASS**

- ✓ Motivierende Schlussworte