



Das Projekt „Betriebliche Kompetenzentwicklung für Klein- und Jungunternehmer“ ist eine Kooperation zwischen Institut für Unternehmensgründung und Unternehmensentwicklung, Johannes Kepler Universität Linz und der WIFI-UNTERNEHMER-AKADEMIE, WKO Oberösterreich.

Das Mitarbeiterhandbuch bei Firma Pizza Produktions- und Vertriebs GmbH

Firma	Pizza Produktions- und Vertriebs GmbH		
Ansprechpartner	Otto Macher		
Standort	4020 Linz		
Branche/n	Pizzeriaerzeugung		
Email / Internet	otto.macher@francesco.at / www.francesco.at	Mitarbeiteranzahl	15
Telefon-Nr.	+43-732-301071	Fax-Nr.	+43-732-301071-4
PE-Instrument:	Das Mitarbeiterhandbuch in Gastronomie und Hotellerie		

1. KURZBESCHREIBUNG

Wir sind ein kleines Unternehmen, mit einer klaren Philosophie „Qualität per Handschlag“ und diese Philosophie steht für ehrlichen Umgang mit unseren Kunden und Mitarbeiter/innen. Die Erzeugung unserer Produkte wie Pizza, Baguette, Snacks aus Italien findet in einer eigenen Produktionsstätte in Oberösterreich statt, von der wir österreichweit ausliefern. Für uns ist die absolute Kundenorientierung durch verschiedenste Sonderproduktionen, Entwicklung neuer trendiger Produkte und vor allem starkes Qualitätsmanagement sehr wichtig. Unsere Produkte sind handgefertigt nach ausgesuchten Rezepturen und mit erlesenen Zutaten.

Damit alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unsere hoch gesetzten Qualitätsstandards erfüllen können, haben wir uns vor über einem Jahr dazu entschlossen, ein Mitarbeiterhandbuch zu verfassen, damit unsere Philosophie, die firmeninternen Abläufe, unsere Regeln sowie die Sicherheitsvorschriften allen Mitarbeitern ab dem 1. Arbeitstag bekannt sind und dadurch auch eingehalten werden können.

Generelle Informationen zu diesem PE-Instrument finden Sie unter: [Das Mitarbeiterhandbuch in Gastronomie und Hotellerie](#)

2. BESCHREIBUNG UND VORGEHENSWEISE

Unser Mitarbeiterhandbuch wurde von meiner Frau, meinem Sohn und mir verfasst. Wir haben gemeinsam viel Zeit investiert, um diese Instrument zu erstellen. Im ersten Schritt schien es uns sinnvoll als Führungsteam festzulegen, was wir unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern mitteilen wollen:

- Welche „Spielregeln“ gelten in unserem Betrieb?
- Wie soll die Zusammenarbeit aussehen?
- Was erwarten wir von unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern?

- Was dulden wir auf keinen Fall?
- Was muss beachtet werden, um unserem Qualitätsverständnis zu entsprechen?
- An wen müssen bzw. können sich die Mitarbeiter/innen bei Problemen, Störungen, in Ausnahmefällen etc. wenden?
- Welche Regelungen gelten für Urlaub, Arbeitszeit, Krankenstand und Notfälle?

Besonders wichtig war uns, in diesem Mitarbeiterhandbuch unsere Führungsgrundsätze (Zielstrebigkeit, Menschlichkeit, Ehrlichkeit, Qualitätsdenken, Sauberkeit und Loyalität) festzuhalten. Es hat einiges an Ausdauer und Zeit gebraucht, bis wir alles, so wie wir es uns vorstellten, in einem Dokument zusammengefasst hatten. Aber das Ziel war uns allen klar und wir finden, dass uns das Ergebnis sehr gut gelungen ist.

Das Mitarbeiterhandbuch wurde danach an alle Mitarbeiter/innen ausgeteilt und in einem Einführungsgespräch im Detail mit ihnen besprochen. Grundsätzlich stellten die Inhalte ja keine Neuigkeiten für sie da, aber nun waren alle Informationen in einem Dokument niedergeschrieben.

Bei allen neuen Mitarbeiter/innen ist es so, dass das Handbuch bereits im Einstellungsgespräch seinen Platz hat und natürlich am 1. Arbeitstag persönlich von meiner Frau, meinem Sohn oder mir überreicht wird. Da auch ein Teil des Mitarbeiterhandbuchs dem Abschnitt Sicherheit am Arbeitsplatz gewidmet ist und hier im Detail die Brandschutzordnung wieder gegeben ist, wird der Erhalt von jeder neuen Mitarbeiterin und jedem neuen Mitarbeiter unterschrieben.

[Beilage zum Mitarbeiterhandbuch von Original Francesco](#)

3. GRÜNDE FÜR DEN EINSATZ

- Das Unternehmen hat mit seinen 15 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eine Größe erreicht, bei der es nicht möglich ist, jederzeit und überall die Abläufe zu kontrollieren und dies war auch nicht in unserem Sinn. Wir wollten aber trotzdem sicherstellen, dass unser Qualitätsverständnis allen bekannt ist und was wir auf keinen Fall in unserem Betrieb wollen. Das Mitarbeiterhandbuch ist ein selbsterklärendes Dokument mit unseren Richtlinien und Regeln.
- Es ermöglicht ein störungsfreieres, friktionsfreieres Arbeiten, denn alle Mitarbeiter/innen besitzen die gleichen Informationen. Die Regeln sind eindeutig und somit können sie auch nicht unterschiedlich aufgefasst werden bzw. haben sie für alle die gleiche Gültigkeit. Keiner wird benachteiligt oder bevorzugt.
- Viele unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind Ausländer/innen und es kann schon einmal vorkommen, dass Verständnisprobleme oder Missverständnisse auftreten, die zu verhindern sind, wenn das Wort oder der Satz aufgeschrieben ist.
- Für uns war es auch sehr wichtig, dass alle in der Produktion sich auf Deutsch unterhalten, um den Teamgeist und die Zusammenarbeit zu verbessern. Oft haben sich unsere Mitarbeiter/innen nicht an diesen Grundsatz gehalten. Da nun in unserem Mitarbeiterhandbuch die Gründe dafür klar niedergeschrieben sind und ganz deutlich darauf hingewiesen ist, wird nur in Ausnahmefällen gegen diese Regel „verstoßen“ und eine kleine Aufforderung durch uns Führungskräfte genügt.
- Durch das Mitarbeiterhandbuch ist nun auch klar geregelt, an wen sich die Mitarbeiter/innen bei Problemen oder Störungen wenden müssen. Dies ist vor allem in einem Produktionsbetrieb wichtig, da Zeit hier eine entscheidende Rolle spielt.

4. ZIELGRUPPE UND EINSATZERFAHRUNGEN

Das Mitarbeiterhandbuch richtet sich an alle Mitarbeiter/innen – es ist für alle gleich, es gibt keine unterschiedlichen Fassungen.

Wir haben durch die Verwendung des Mitarbeiterhandbuchs eine deutliche Verbesserung im Betriebsklima feststellen können. Es ist zwar so gewesen, dass das Betriebsklima bei uns auch vorher nicht schlecht gewesen ist, was darauf zurückzuführen ist, dass alle Mitarbeiter sehr

freundlich und kompetent sind, hohe Leistungsbereitschaft zeigen und Teamgeist besitzen. Durch die schriftlichen Informationen sind allerdings viele organisatorische Abläufe für unsere Mitarbeiter noch klarer und besser verständlich geworden.

Für uns Führungskräfte haben wir auch einen klaren Vorteil durch diese einheitlichen Richtlinien – unsere Spielregeln. Wir können im Alltag oder bei Unstimmigkeiten darauf hinweisen und wir haben die Erfahrung gemacht, dass das Zusammenspiel dadurch effizienter und friktionsfreier geworden ist.

5. EINSATZERFOLGE

In Zahlen können wir leider nicht messen, wie sich die Einführung des Mitarbeiterhandbuchs in unserem Unternehmen ausgewirkt hat. Ich bin allerdings davon überzeugt, dass das Team und auch wir Führungskräfte durch dieses Instrument profitieren konnten.

In einem einzelnen Dokument, das für alle zugänglich ist und für alle in gleicher Weise Gültigkeit hat, sind die Richtlinien und Regeln unseres Unternehmens festgehalten. Missverständnisse konnten beseitigt werden, Verantwortungsbereiche und organisatorische Abläufe sind klar dokumentiert. Sollte es hin und wieder trotzdem der Fall sein, dass ein Mitarbeiter oder eine Mitarbeiterin gegen unsere Spielregeln verstößt, dann fühlt er/sie sich nicht ungerecht behandelt.

Uns ist wichtig, dass die Qualität in unserer Produktion, vor allem deshalb, weil die Pizzaböden handgeschlagen sind und auch händisch belegt werden, ein standardmäßig hohes Niveau hat und wir sind überzeugt, dass dieses Instrument einen wesentlichen Beitrag zur Erreichung dieses Zieles beiträgt.

Die einzelnen hier dargestellten Personalentwicklungsinstrumente, Fallbeispiele (Case of good practice) und Fotos sind urheberrechtlich geschützt. Jede missbräuchliche Verwendung (Entgeltliche Nutzung, Vervielfältigung, Abänderung, Weiterleitung, etc.) zieht ausnahmslos rechtliche Konsequenzen nach sich.

V1