



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.

## Mitarbeiterhandbuch bei Firma Sky Garden, Ramsebner GmbH

Firma	Sky Garden, Ramsebner GmbH		
Ansprechpartner	Cornelia Ramsebner		
Standort	4020 Linz, Landstraße 17-25		
Branche/n	Gastronomie		
Email / Internet	<a href="mailto:office@skygarden.at">office@skygarden.at</a> / <a href="http://www.skygarden.at">www.skygarden.at</a>	Mitarbeiteranzahl	21
Telefon-Nr.	0732/770676	Fax-Nr.	
PE-Instrument:	Mitarbeiterhandbuch		

### 1. KURZBESCHREIBUNG

Der Sky Garden ist ein junger, moderner Gastronomiebetrieb, der seit der Gründung mit dem Instrument „Mitarbeiterhandbuch“ arbeitet. In unserem Mitarbeiterhandbuch sind die grundsätzlichen Spielregeln, wie wir miteinander umgehen, definiert. Dies vereinfacht vor allem die Abläufe der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in ihrer täglichen Arbeit und gibt ihnen Sicherheit.

Weiters sind eine Reihe von DOs and DON'Ts im Mitarbeiterhandbuch beschrieben, nach denen sich jeder einzelne Mitarbeiter richten muss.

Generelle Informationen zu diesem PE-Instrument finden sie unter: [Mitarbeiterhandbuch für Gastronomie und Hotellerie](#)

### 2. BESCHREIBUNG UND VORGEHENSWEISE

Die Gründung eines Geschäftslokals ohne Mitarbeiterhandbuch wäre für mich gar nicht in Frage gekommen, daher existiert dies seit der Eröffnung des Sky Garden. Das Mitarbeiterhandbuch wurde von mir und meinem Mann gemeinsam verfasst, nachdem das Unternehmenskonzept gestanden ist.

Jeder Mitarbeiter erhält bei seiner Einstellung ein Exemplar und wird über alle wichtigen Angelegenheiten und Abläufe informiert. Es dient vor allem dazu, dass alle „Spielregeln“ festgehalten sind und sich jeder Mitarbeiter danach zu richten hat. Gibt es Probleme, kann sofort auf das Mitarbeiterhandbuch verwiesen werden.

Für die Mitarbeiter selbst stellt dies keine Einschränkung dar, sondern dieses Instrument vermittelt Sicherheit. Im Mitarbeiterhandbuch geht es um Punkte wie:

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

### 3. GRÜNDE FÜR DEN EINSATZ

Herr Ramsebner ist Unternehmensberater und er arbeitet seit vielen Jahren mit diesem Instrument. Eine Gründung ohne Mitarbeiterhandbuch wäre gar nicht in Frage gekommen. Das Mitarbeiterhandbuch gibt es mittlerweile seit 7 Jahren, genauso lange wie es den Sky Garden gibt. Im Laufe der Zeit wurden lediglich leichte Anpassungen vorgenommen.

Der Grund für den Einsatz des Mitarbeiterhandbuches liegt darin, dass Herr Ramsebner beruflich schon sehr viele positive Erfahrungen mit diesem Instrument gemacht hat und wir von vornherein klare „Spielregeln“ definieren wollten. Gerade in der Startphase eines Betriebes ist es wichtig, verlässliches Personal zu haben. Die zeitlichen Ressourcen reichen aber nicht aus, um dem Personal jedes einzelne Detail zu erklären. Das Mitarbeiterhandbuch half uns dabei eine Menge Zeit zu sparen und grundlegendes Basiswissen zu vermitteln.

### 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 ein sehr gutes Betriebsklima, da jeder sofort nachlesen kann, sobald Probleme in irgendeiner Weise entstehen oder Meinungsverschiedenheiten in irgendeiner Art auftreten. Das Betriebsklima wäre bei uns auch ohne Mitarbeiterhandbuch gut, 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.

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

Für den Fall, dass sich ein Mitarbeiter nicht an unsere Spielregeln hält, bzw. gegen diese verstößt, haben wir ein 3-stufiges Verfahren entwickelt, welches jedem Mitarbeiter bekannt ist:

#### 1. Stufe: persönliches Gespräch:

Falls ein Mitarbeiter gegen die Regeln verstößt, wird mit diesem ein persönliches Gespräch geführt, in dem die Punkte diskutiert werden.

#### 2. Stufe: „gelbe Karte“:

Bei weiterer Missachtung der Regeln gibt es eine „gelbe Karte“, die wie beim Fußball eine Verwarnung zum Ausdruck bringt.

#### 3. Stufe: „rote Karte“:

Bei einem weiteren Verstoß gegen die Regeln bekommt der Mitarbeiter die „rote Karte“, welche die Kündigung zur Folge hat.

### 5. EINSATZERFOLGE

Aus betriebswirtschaftlicher Sicht ist die positive Wirkung des Mitarbeiterhandbuches in unserem Unternehmen nicht messbar. Ich bin allerdings davon überzeugt, dass das Team und auch wir Führungskräfte durch dieses Instrument profitieren konnten. Der Umgang mit den Mitarbeitern ist einfacher, sowie auch der Umgang zwischen den einzelnen Mitarbeitern.

Durch unser 3-stufiges Warnsystem weiß jeder Mitarbeiter, wie es um ihn steht. Dies gibt jedem Mitarbeiter wiederum Sicherheit. Die Qualität des einzelnen Mitarbeiters, und somit des ganzen Betriebes, wird durch das Mitarbeiterhandbuch verbessert, vorausgesetzt die Regeln werden eingehalten.

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

