



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 in der Diskothek Empire St. Martin

Firma	MOA Gastro Betriebs GmbH, Empire Diskothek St. Martin		
Ansprechpartner	Stefan Süß		
Standort	Allersdorf 20, 4113 St. Martin im Mühlkreis		
Branche/n	Gastronomie		
Email / Internet	stefan.suess@empire.co.at / www.empire.co.at	Mitarbeiteranzahl	15
Telefon-Nr.	0664/1835844	Fax-Nr.	
PE-Instrument:	Mitarbeiterhandbuch für Gastronomie und Hotellerie		

1. KURZBESCHREIBUNG

Die Diskothek Empire St. Martin ist seit Jahren ein führendes Unternehmen im Bereich der Discothekenbranche. Um diese Position zu erlangen, erforderte es viel an Zeit und professioneller Arbeit. Unser Ziel ist es weiterhin Maßstäbe und Akzente in der Unterhaltungsgastronomie zu setzen und dadurch unsere Arbeitsbereiche und Aufgaben zu perfektionieren.

Diese Ziele benötigen einen reibungslosen Geschäftsablauf, der nur aufgrund eines gut organisierten und gut funktionierenden Teams zustande kommt.

Um uns allen die Zusammenarbeit zu erleichtern, haben wir in einem Folder jene Punkte zusammengefasst, die von jedem Mitarbeiter unbedingt einzuhalten und auszuführen sind.

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

2. BESCHREIBUNG UND VORGEHENSWEISE

Wir unterscheiden zwischen verschiedenen Personalkonzepten, die auf die jeweiligen Arbeitsbereiche abgestimmt sind:

- Personalkonzept Service
- Personalkonzept Betriebsleitung
- Personalkonzept Kassa und Garderobe
- Personalkonzept Licht und Tontechnik
- Personalkonzept Sicherheitsdienst

I. Allgemeines

- Unsere Zielsetzung besteht aus folgenden Leitsätzen....
.... Schneller und besser sein als die Konkurrenz!

.... Größtes Maß an Freundlichkeit und Aufmerksamkeit gegenüber unseren Gästen!

.... Zu jedem Zeitpunkt höchstmögliche Qualität bieten!

- Teamwork ist ein wichtiges Schlagwort in unserem Unternehmen. Wir verstehen uns als ein Team, welches seine gesteckten Ziele gemeinsam erreicht.

Der Einsatz eines jeden Mitarbeiters ist dabei von gleicher Bedeutung. Der menschliche Respekt und die Hilfe untereinander verstehen sich von selbst und sind oberstes Gebot.

Miteinander sind wir stark! - Dies soll unser Leitspruch sein.

Jeder profitiert von jedem (z. B. Barkeeper vom fleißigen Abwäscher, DJ von gut animierendem Barpersonal, Barkeeper von motiviertem DJ, der die Leute in Stimmung bringt, das gesamte Personal vom Sicherheitsdienst, der für ruhiges Verhalten der Gäste sorgt, usw.)

Ein paar Auszüge aus den Mitarbeiterhandbüchern:

- **Pünktlichkeit** wird von jedem Mitarbeiter erwartet. Das heißt, jeder Mitarbeiter ist ca. 5-10 Min. vor Arbeitsbeginn anwesend und bereit seinen Dienst anzutreten. Bei Verspätung muss unverzüglich die Geschäftsleitung/Betriebsleiter informiert werden.
- **Freundlichkeit und gute Laune** gegenüber unseren Gästen. Jeder unserer Gäste verbringt seine Freizeit in unserem Lokal und möchte in seiner Freizeitgestaltung Spaß haben. Genauso soll er auch behandelt werden. Persönliche Probleme und schlechte Laune eines Mitarbeiters passen dabei nicht dazu!!!
- **Diensteinteilung und Dienstzeiten** werden vom jeweiligen Betriebsleiter festgelegt. Er übernimmt auch die volle Verantwortung damit genügend Personal anwesend ist, um einen reibungslosen Betriebsablauf zu gewährleisten.
- **Krankmeldungen** müssen unverzüglich der Betriebsleitung gemeldet werden. Umso früher desto leichter kann ein Ersatz organisiert werden. 1 Stunde vor Arbeitsbeginn wird es dabei Schwierigkeiten geben. Bitte um Verständnis! Am besten wäre es, selber einen gleichwertigen Ersatz zu organisieren und dies dem Betriebsleiter mitzuteilen.
- **Handys:** Das Benützen von privaten Handys während der Dienstzeit ist grundsätzlich verboten.
- **Essen während der Arbeitszeit** ist grundsätzlich nicht erlaubt. Vor Lokalöffnung oder nach Dienstschluss auf jeden Fall.
- **Drogen** sind für uns kein Thema. Wir sind gegen jegliche Art von Drogen. Der Konsum oder gar der Handel in den Empire-Betrieben sind ein fristloser Kündigungsgrund und werden mit einer Anzeige bestraft.
- **Fundgegenstände** wie Taschen, Geldbeutel, Kredit- oder Bankomatkarten, Handys usw. sind unverzüglich der Geschäftsleitung weiterzugeben.
- **Aufenthalt nach der Arbeit.** Bei früherem Abrechnen oder Dienstschluss nicht in der Dienstkleidung (Servicehemden, Kellnerausrüstung, Empire T-Shirts etc.) im Lokal verweilen. Aufenthalt in Privatkleidung gestattet!
- Bei Privatausgängen in internen Empire-Disotheken, aber auch in anderen Lokalen setzen wir vernünftiges und entsprechendes Verhalten voraus.
- Betriebsinterne Angelegenheiten bleiben im Betrieb und werden nicht in die Öffentlichkeit hinausgetragen. Betriebsgeheimnisse!!!
- Es sollte sich niemand dafür zu schade sein, Dinge wie Gläser, Flaschen, Verpackungen, usw., die auf dem Boden liegen aufzuheben und dementsprechend zu entsorgen.
- Da es **wöchentliche Besprechungen** gibt, sollte sich jeder seine Anliegen und Wünsche überlegen und dies dem Betriebsleiter mitteilen. (Alles bitte direkt vorbringen und nicht über „7 Ecken“!)

Anhang aus dem Bereich Marketing:

Die Diskothekengruppe EMPIRE steht für seine einzigartige Musikauswahl sowie der Liebe zum Detail und zeichnet sich besonders durch seine technische Perfektion aus. Einzigartige Licht -und Tontechnik lassen den Besucher in eine andere Welt eintauchen. Das macht Empire so einzigartig.

Nicht umsonst zählt die Oberösterreichische Diskothekenkette jährlich rund eine Million Besucher. Faszination - Inspiration - Motivation – Kommunikation - sind für uns nicht nur Schlagwörter, sondern werden in den Empire Diskotheken gelebt.

Unser Motto:

- Es kann kein Ziel sein, bestehenden Trends hinterher zu hinken sondern selbst die Trends zu bestimmen.
- Den Besucher nicht langweilen, sondern ihn aus der Reserve locken, das ist unsere oberste Priorität.

Unser Servicepersonal lässt den Gast nicht alleine – im Gegenteil sollte mal die Stimmung nicht so gut sein, sorgen wir für die Party.

- Aber denkt daran Ihr seid die Visitenkarte unseres Unternehmens.
- Als Servicepersonal übt man eine Vorbildwirkung auf den Kunden aus deshalb legen wir besonderen Wert auf die richtige Kleidung und das richtige Auftreten, denn genau das erwarten sich die Besucher

Vergessen sie nicht Sie machen Werbung:

- Wichtig ist das Sie hinter Ihrem Arbeitgeber stehen, denn bei jedem Gespräch mit andere über Ihren Job machen Sie Werbung oder Antiwerbung für unser Unternehmen.
- Genauso verhält es sich mit Ihrem Auftreten im Freundes bzw. Bekanntenkreis vergessen Sie nie, dass man Sie durch Ihre Tätigkeit in einem Gastronomiebetrieb kennt.
- Also achten Sie besonders im Umgang auch Außerhalb unseres Unternehmens darauf.

Einhaltung des Corporate Design:

Warum ist die Einhaltung des Einheitlichen Corporate Designs in der Diskothekengruppe Empire besonders wichtig?

- Da ein gemeinsamer Auftritt besonders die Größe, die Wiedererkennung und ein einheitliches Qualitätsmerkmal widerspiegelt, ist es uns wichtig sich an die strickte einheitliche Personalkleidung zu halten.
- Die Diskothekengruppe EMPIRE legt bei aller Notwendigen Individualität auf allen Ebenen großen Wert auf Gemeinsamkeit. Die Philosophie unserer Gruppe drückt sich auf vielen Ebenen aus.
- Eine davon ist der gemeinsame Auftritt, DAS CORPORATE DESIGN.
- Design hat Signalcharakter und Wiedererkennungswert, das sind ganz wesentliche Mittel der Kommunikation.
- Jeder von uns profitiert vom gemeinsamen gleichen Auftritt, denn er zeigt die Größe unserer Gruppe.
- Außerdem wird unseren Kunden signalisiert, unter diesem Zeichen dem LOGO findet man die gleiche Qualität die man schon kennt.
- Deshalb legen wir besonders großen Wert darauf dass die Richtlinien des CD-Manuals bei jedem Werbeauftritt nach außen hin strengstens eingehalten werden.
- Außerdem ist es uns ein Anliegen, dass in regelmäßigen Abständen unser Internet Portal www.empire.co.at besucht wird. Da dort immer die Aktuellen Events und Aktivitäten dargestellt sind.

3. GRÜNDE FÜR DEN EINSATZ

Ausschlaggebend für die Erstellung dieses Personalkonzeptes war eine klare Richtlinie und Standards zu erstellen.

Da wir zu 80 % mit Aushilfen arbeiten und uns laufend die Mitarbeitererschulungen ersparen, haben wir hier ein Handbuch mit Checklisten, in denen sämtliche Informationen über Bekleidung, Servicestandards, Putzrichtlinien etc., erarbeitet. Damit ersparen wir uns laufende individuelle Schulung der Mitarbeiter. Diese wurde konkret hier niedergeschrieben und ist allen Mitarbeitern vertraut

Weiters sollen die Mitarbeiter wissen was unsere Philosophie ist. Diese wurde konkret in unserem Mitarbeiterhandbuch niedergeschrieben und somit für alle Mitarbeiter zugänglich und bekannt.

4. ZIELGRUPPE UND EINSATZERFAHRUNGEN

Unser Mitarbeiter-Handbuch richtet sich an alle Mitarbeiter im Betrieb, vom Disk Jockey über Security bis zu allen Servicemitarbeitern.

Vor dem 1. Arbeitstag erhält jede neue Mitarbeiterin und jeder neue Mitarbeiter diese Richtlinie, damit sie/er weiß was bei uns üblich ist.

5. EINSATZERFOLGE

Betriebswirtschaftliche Erfolge sind schwer messbar. Eingespart wird beim laufenden Schulungsaufwand, da jeder Mitarbeiter im Betrieb sich sein Wissen mittels Mitarbeiterhandbuch und Checklisten aneignen kann. Dies spart vor allem Zeit und Geld.

Die hohe Kompetenz unserer Mitarbeiter zeigt uns, dass diese über sehr gute Kenntnisse in der Branche verfügen.

Standards stellen für uns einen wichtigen Punkt dar. Wir konnten feststellen, dass die Mitarbeiter motivierter sind, wenn sie mit Standards arbeiten als ohne Standards.

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