

Inhaltsverzeichnis

1	VISION.....	2
1.1	Gesamtvision	2
1.2	Betriebsphilosophie.....	2
1.2.1	Motto (Motivation)	2
1.2.2	Credo (Rahmen)	2
2	ERWARTUNGEN / ZIELE	3
2.1	Voraussetzung	3
2.2	Erwartungen der Gastgeber (Geschäftsleitung)	3
2.3	Erwartungen an unsere Mitarbeiter	3
2.4	Erwartungen an die Gastgeber (GG).....	4
3	UMGANG MITEINANDER UND DEN GÄSTEN	4
3.1	Voraussetzung	4
3.2	Umgang miteinander	4
3.3	Umgang mit den Gästen	4
3.4	„Hierarchie“ oder Organigramm	5
4	MITARBEITERPOLITIK	6
4.1	Allgemein.....	6
4.2	Kommunikation.....	6
4.3	Mitarbeiterentwicklung	6
4.4	Honorierung	6
4.5	Mitarbeitergewinnung.....	6
5	AUS UND WEITERBILDUNG.....	7
5.1	Grundsätze	7
5.2	Interne Schulungen.....	7
5.3	Lernende.....	7
5.4	Externe Ausbildung	7
6	VERTRAGLICHES	H
6.1	Landesgesamtarbeitsvertrag	H
6.2	Befristeter Arbeitsvertrag.....	H
6.3	Unbefristeter Arbeitsvertrag	H
6.4	Vertrag für Lernende im Gastgewerbe	H
6.5	Arbeitszeit und Ferien	H

1 Vision

1.1 Gesamtvision

Das Wohlfühl – Hotel am Vierwaldstättersee

Ein **fröhliches** Team bringt Schwingung in den Betrieb. Die **Verbundenheit** mit unserer „Heimat“, mit ihren Produkten und Dienstleistungen lässt Aussergewöhnliches zu. Überdurchschnittliche Ergebnisse ermöglichen uns persönliche und finanzielle **Freiheit. Individualität** ist unsere Stärke im Markt. **Mut** zu Neuem schafft unbegrenzte Möglichkeiten.

Die herrliche Lage am See, in einer wunderschönen Umgebung, mit unzähligen Möglichkeiten, bildet den Rahmen für unsere Vision.

1.2 Betriebsphilosophie

1.2.1 Motto (Motivation)

Leben und arbeiten „Zuhause“. Zuhause bei der Familie und bei Freunden. Familie und Freunde sind Rückhalt und Stärke. Rückhalt und Stärke ist der Boden auf den wir bauen. Aus dem Boden entsteht ein wachsendes und blühendes Unternehmen. Nur in unserem wachsenden und blühenden Unternehmen fühlen wir uns wohl und geborgen. Wohlfühl ist übertragbar.

1.2.2 Credo (Rahmen)

Wir sind das Best(e)geführte 3*** Hotel am ganzen Vierwaldstättersee.

Hohe Ziele zu verfolgen macht Spass und erzeugt Energie. Unsere Aufgabe im Nidwaldnerhof ist dieses Ziel so zu formen, dass es für alle Mitarbeiter greifbar und somit auch erlebbar wird.

Dank der Vision können alle Mitarbeiter jederzeit richtige Entscheide treffen, weil sie wissen, wohin die Reise geht.

2 Erwartungen / Ziele

2.1 Voraussetzung

Unser Haus bietet Raum für ein zufriedenes und ausfüllendes Arbeiten. Wir bieten unseren Gästen nicht nur qualitativ hochstehendes Essen und Getränke an, sondern wir verführen ihre Seele mit unserem unwiderstehlichen Charme, unserer Herzlichkeit und der Fähigkeit, sie immer wieder zu überraschen. Unsere professionelle Einstellung zum Beruf überzeugt alle, die mit uns in Verbindung stehen.

2.2 Erwartungen der Gastgeber (Geschäftsleitung)

Alle Mitarbeiter kennen unsere Leitlinien und unserer Ziele und können im Sinn des Gastes jederzeit die richtige Entscheidung treffen. Freies Mitspracherecht, totale Transparenz und ein familiärer Rahmen helfen mit, die täglich geforderte Leistung zu erbringen. Unser Unternehmen erzielt einen Gewinn, um die nötigen Investitionen in die Zukunft tätigen zu können.

Für uns, Claudia & Rolf Stucki ist der Nidwaldnerhof nicht nur unser Arbeitsplatz sondern auch unsere Existenzgrundlage. Alle Handlungen dagegen werden nicht toleriert.

2.3 Erwartungen an unsere Mitarbeiter

Wer kränkt macht krank!

Alle Mitarbeiter sind sich ihrer Verantwortung gegenüber ihrer Gäste im Nidwaldnerhof bewusst. Im Sinn von Gastfreundschaft ist der Umgang auch miteinander geprägt. Alle Mitarbeiter sind teamorientiert und sind sich bewusst, dass schlechte Laune oder sogar Unfreundlichkeit nicht akzeptiert wird.

2.4 Erwartungen an die Gastgeber (GG)

**Je stabiler das Fundament und je stärker die Wände,
desto freier bewegen sich die Mitarbeiter darin!**

Wir, Claudia & Rolf Stucki verpflichten uns nicht nur unseren Gästen sondern auch als GG unserer Mitarbeiter gegenüber. Im Sinn als Dienst am Kunden helfen wir mit an der Schaffung eines kreativen Umfeldes, in dem Leistung und persönliche Entwicklung unserer Mitunternehmer möglich ist.

Unsere Pflichten erledigen wir sofort und sind, sofern im Betrieb anwesend, immer ansprechbar. Das Prinzip der offenen Tür wird kompromisslos umgesetzt. Wir kommunizieren und informieren offen und kennen keine Geheimniskrämerei. Stets gilt hier das Holprinzip.

3 Umgang Miteinander und den Gästen

3.1 Voraussetzung

Wir kennen kein Hierarchieverhalten. Die Position eines Mitarbeiters bestimmt lediglich seine Tätigkeit. Pflichtbewusstsein in den Arbeiten, die getan werden müssen und eine positive Einstellung zu unserem Beruf werden nicht als Ballast sondern als Grundstein zu unserem Erfolg verstanden.

3.2 Umgang miteinander

Wir pflegen einen ruhigen und sachlichen Umgang miteinander. Wir wissen, dass unsere Gäste unsere Gehälter bezahlen und handeln danach. Probleme werden lösungsorientiert angegangen. „Gärtlidenken“ ist nicht sinnvoll in einem Kleinbetrieb. Wir helfen einander in sämtlichen alltäglichen Tätigkeiten.

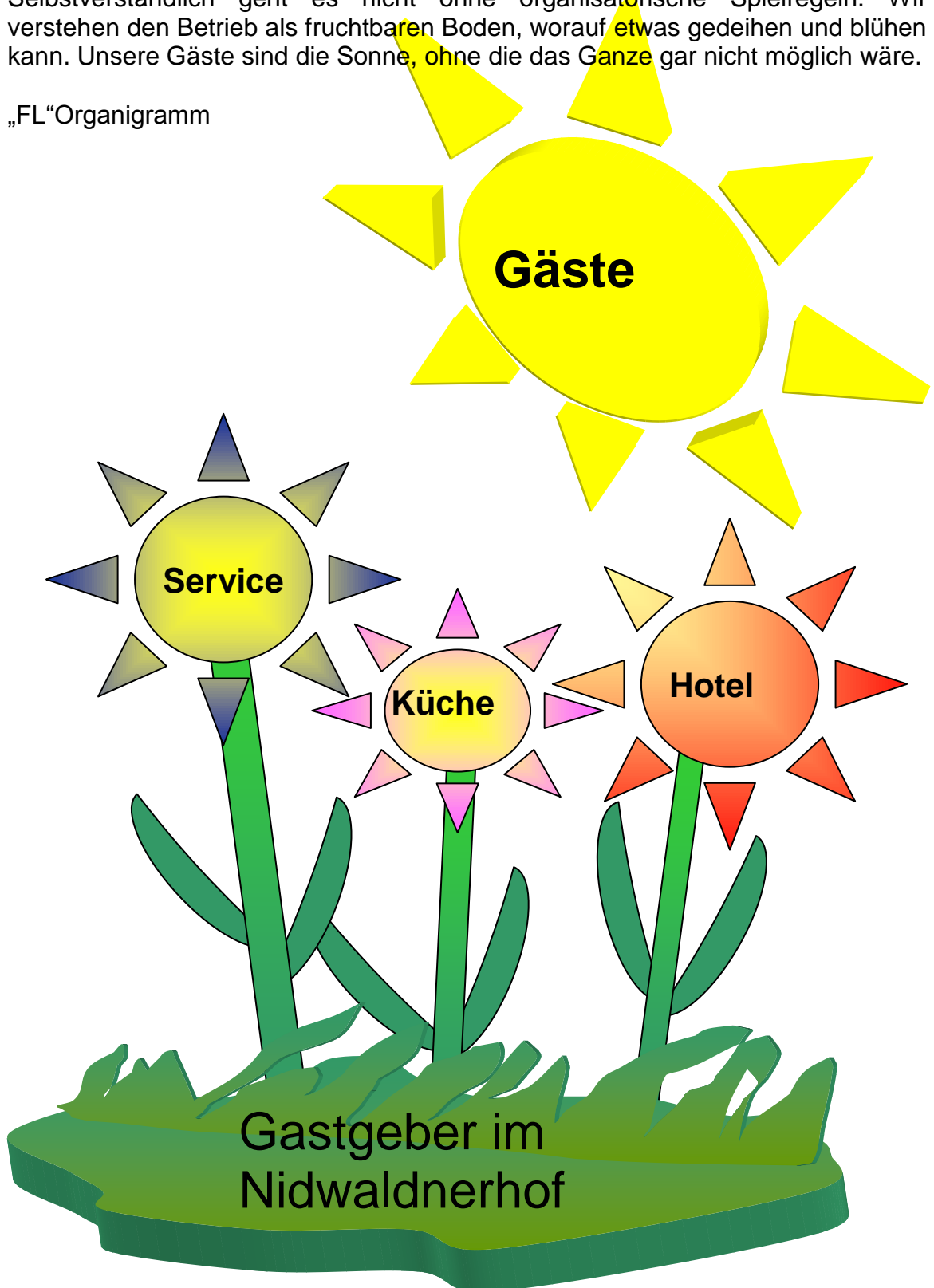
3.3 Umgang mit den Gästen

Freundlichkeit und Zuvorkommenheit sind oberstes Gebot und Abweichungen werden nicht geduldet. Unfreundlichkeit ist ein Fauxpas, der nicht wieder gutzumachen ist. Alle Mitarbeiter mit direktem Gästekontakt haben die Pflicht auf die Wünsche der Gäste einzugehen. Sie entscheiden, ob eine Leistung im betrieblichen Sinne möglich ist. Bei Zweifelsfällen ist ein Teamleader immer ansprechbar.

3.4 „Hierarchie“ oder Organigramm

Selbstverständlich geht es nicht ohne organisatorische Spielregeln. Wir verstehen den Betrieb als fruchtbaren Boden, worauf etwas gedeihen und blühen kann. Unsere Gäste sind die Sonne, ohne die das Ganze gar nicht möglich wäre.

„FL“Organigramm



4 Mitarbeiterpolitik

4.1 Allgemein

- Wir führen durch Ziele.
- Monatliche Info und Meetingpoints.
- Wir messen uns an unseren Ergebnissen (Beruf des Resultate erzielens).
- Heinzelmännchen-Strategie, stetige Verbesserungen erhöhen das Wohlbefinden. (1000% Formel)

4.2 Kommunikation

- Täglicher Aushang von Umsatz, Gäste im Haus usw. am schwarzen Brett !!
- Die Ziele sind festgesetzt und allen bekannt.
- Monatliches Meeting durch GG.
- Als kleines Team gilt der Grundsatz: Lieber zuviel füreinander als gar nicht!
- Informationen sind jederzeit einholbar. (Holprinzip)
- Der Gast steht im Mittelpunkt und bestimmt unser Handeln.

4.3 Mitarbeiterentwicklung

- Wir bekennen uns zur Weiterbildung aller Mitarbeiter.
- Im Budget sind bewusst Mittel eingesetzt worden.
- Der Mitarbeiter stellt seine Freizeit zur Verfügung und der NWH die Mittel.
- Das Gespräch zur Weiterentwicklung findet im Rahmen der Zielgespräche im 4. Quartal statt.

4.4 Honorierung

- Dienen wollen / Verdienen können
- Die Leistung zählt und zahlt sich aus.

4.5 Mitarbeitergewinnung

- Als regional verankerter Betrieb und unseren guten Ruf als Arbeitgeber können Vakanzen direkt besetzt werden.
- Klassische Medien.
- Unsere Homepage.

5 Aus und Weiterbildung

5.1 Grundsätze

- Wir bekennen uns zur Aus- und Weiterbildung aller Mitarbeiter.
- Wir beschäftigen ab dem 2. Jahr im Schnitt 25% aller Stellen mit Lernenden oder Praktikant(inn)en einer anerkannten Hotelfachschule.
- Mittel zur Weiterbildung werden im Jahresbudget ausgewiesen.

5.2 Interne Schulungen

- Der Einstiegsblock zum Monatsmeeting von 15 Min. ist immer zu den Themen: Arbeitsdisziplin, Methodik, Prozesse und zur Qualitätsentwicklung vorgesehen.
- Regelmässige Schulung zu arbeitsspezifischen Themen in Waren- und Betriebskunde und Sicherheit (Technik/Feuer usw.) werden durchgeführt.
- Das Hygienekonzept als Dauerbrenner!!
- Möglichkeit zum Selbstlernen. An der Réception sind Bücher und Magazine rund um die Gastronomie und ums Thema Management frei verfügbar.

5.3 Lernende

- Der NWH verpflichtet sich der Ausbildung von Lernenden.
- Die Ausbildungsrichtlinien werden praxisnah und konsequent angewandt.
- Alle Lernende arbeiten während einer gewissen Zeit in den anderen Departementen, um einen Einblick ins „Netzwerk Hotel“ zu erhalten
- Während der Schliessungszeit des Hotels wird dem Lernende die Möglichkeit gegeben, evtl. in einem Zulieferbetrieb (Bäckerei, Metzgerei, Wäscherei usw.) oder in einem anderen Gastronomiebetrieb Einblicke zu erhalten, die im NWH nicht möglich sind. (Bankettabteilung, Catering usw.)

5.4 Externe Ausbildung

- Jeder Mitarbeiter hat Anspruch auf externe Weiterbildung, die für den Betrieb von Nutzen ist.
- Der NWH übernimmt sämtliche Kurskosten für die im Zielgespräch vereinbarte Weiterbildung.
- Der Mitarbeiter besucht die Kurse jedoch in seiner Freizeit oder es werden Ferientage abgegolten.

6 Vertragliches

6.1 Landesgesamtarbeitsvertrag

Wird, wenn nicht schon vorhanden, bei Vertragsunterzeichnung abgegeben oder ist an der Réception aufgelegt.

6.2 Befristeter Arbeitsvertrag

6.3 Unbefristeter Arbeitsvertrag

6.4 Vertrag für Lernende im Gastgewerbe

6.5 Arbeitszeit und Ferien

- siehe L-GAV
- Insbesondere gilt der Grundsatz des Bandbreitenmodells. In Randzeiten wird kompensiert was in den Hauptzeiten mehr erarbeitet wurde.
- Überstunden werden nur mit der GL festgelegt und aufgeschrieben
- Ferien werden keine in den Monaten Juni, Juli und August gewährt.
- Festangestellte Mitarbeiter beziehen ihre Ferien während der Schliessungszeit des Hotels in den Monaten Januar und Februar.
- Lernende haben die Möglichkeit 2 Wochen in den Frühlings- oder Herbstferien zu beziehen.