

### **Liebe Mitarbeiterin, lieber Mitarbeiter!**

#### **Herzlich Willkommen im Hotel Schneeberg Family, Resort & SPA**

Man schrieb das Jahr 1978, als unsere Familie das Gasthaus Schneeberg in Ridnaun zu Füßen der Stubaier Alpen eröffnete.

Am Anfang war das „Schneeberg“ eine kleine Pension mit 25 Gästezimmern und einer Bar. Über all die Jahre hinweg wuchs das Gasthaus Schneeberg zu einem Urlaubsparadies von außergewöhnlicher Schönheit und Klasse.

Durch unermüdlichen Einsatz, Engagement und Einfallsreichtum konnten wir zusammen mit unserer Belegschaft das Vier-Sterne Hotel Schneeberg – Family Resort & Spa in seiner heutigen Form aufbauen.

Ihre Familie Kruselburger

### **Cara dipendente, Caro dipendente!**

#### **Benvenuto nell' Hotel Schneeberg Family, Resort & SPA**

Era l'anno 1978 quando la nostra famiglia inaugurò la pensione Schneeberg a Ridanna in Alto Adige, ai piedi delle Alpi Stubai.

All'inizio lo „Schneeberg“ era una piccola, accogliente pensione con 25 camere e un bar. Nel corso degli anni la pensione Schneeberg è cresciuta fino a divenire un paradiso per le vacanze di bellezza e classe straordinarie.

Con impegno costante, dedizione e ingegnosità abbiamo lavorato assieme ai nostri dipendenti e siamo riusciti a realizzare l'Hotel Schneeberg - Family Resort & Spa \*\*\*\* nella forma in cui oggi vi appare.

Vostra famiglia Kruselburger



## **EINFÜHRUNG**

**„Die Seele eines Unternehmens  
machen  
die Menschen, die dafür arbeiten,  
sowie die Gäste und Freunde,  
die immer wieder kommen,“**

Um eines der erfolgreichsten Familien-, Wellness- und SPA Resort/Hotels zu sein, müssen alle Bereiche der Schneeberg Hotels sauber, kundenfreundlich und gepflegt sein. Die Dienstleistungen haben nach den Schneeberg Hotels Richtlinien zu erfolgen, die Speisen, Getränke und Dienstleistungen weisen eine gleichbleibende hohe Qualität auf, Kundenbeschwerden müssen der Führungskraft oder dem Direktor mitgeteilt werden und nach den Schneeberg Hotels Richtlinien gelöst werden.

Der Erfolg hängt vom Engagement und dem Einsatz des Einzelnen für das Team ab. Nur gemeinsam als Team und mit einer positiven Einstellung zur Arbeit sind wir der täglichen Arbeit und Anforderungen gewachsen. Kollegialer und respektvoller Umgang miteinander ist daher unerlässlich.

Unsere Mitarbeiter/Innen vertreten die Schneeberg Hotels den Gästen gegenüber. Aussehen und Verhalten sind die Grundlagen des Bildes, das sich unsere Gäste von den Teammitgliedern unseres Hotels und unserer Marke machen.

## **INTRODUZIONE**

**„L’anima di un’impresa è  
costituita dalle persone che vi  
lavorano, così come gli ospiti e gli  
amici che sempre vi ritornano“.**

Per essere uno degli hotel per famiglie e wellness di maggior successo tutti i reparti dell’hotel Schneeberg devono essere puliti, attenti al cliente e curati.

I servizi devono seguire le linee guida dell’hotel Schneeberg; le pietanze, le bevande e il servizio devono restare su un livello qualitativo alto, i reclami devono essere inoltrati ai capi reparto oppure al direttore ed essere risolti secondo le linee guide dell’hotel.

Il successo dipende dall’impegno e dalla devozione di ciascun elemento del team. Solo insieme si può crescere come squadra, nel lavoro quotidiano, nell’ordine e grazie a un’attitudine positiva. Per questo motivo è indispensabile un rapporto rispettoso e collegiale.

I nostri collaboratori rappresentano l’hotel Schneeberg agli occhi degli ospiti. L’aspetto e il portamento sono le basi dell’immagine che gli ospiti si faranno nei riguardi dei collaboratori e del marchio.

**UNSER ERFOLG HÄNGT VON  
IHNEN AB**

**Sie sind maßgeblich am Erfolg unseres Hauses beteiligt! Sie sorgen im Zusammenspiel mit Ihren Kollegen für eine gute und freundliche Atmosphäre sowie für einen schnellen Service. Nur so können Sie sich bei uns wohlfühlen. Freundlichkeit wird immer belohnt - der Gast empfiehlt unser Haus weiter oder kommt selbst immer wieder. Das ist auch Ihr Vorteil - Ihr Arbeitsplatz und Ihr Gehalt sind gesichert!**

Dieser Mitarbeiterleitfaden dient dazu, damit sich jede/r besser einleben und orientieren kann und über unsere Standards und Spielregeln Bescheid weiß.

Fehler dürfen passieren. Nur wer Fehler machen darf, kann sich weiterentwickeln! Wichtig ist nur, dass man aus ihnen lernt.

Folgende Themen werden hier inhaltlich behandelt:

- **AUFTRETEN**
- **KLEIDERORNUNG**
- **HYGIENE**
- **BRANDSCHUTZ**
- **ÖRTLICHE/VERHALTENS  
VORSCHRIFTEN**
- **PERSONALRICHTLINIE**

**IL NOSTRO SUCCESSO DIPENDE  
DA VOI**

**Voi siete determinanti per successo dell'impresa! Tutto il team è chiamato a collaborare per creare un'atmosfera piacevole e un servizio rapido, e potrete sentirvi sempre a vostro agio. La cordialità viene sempre ripagata – gli ospiti tornano oppure consigliano l'hotel ad altri. Questo è anche un modo per assicurarsi il proprio posto di lavoro e il proprio stipendio!**

Questa guida è rivolta ai collaboratori per aiutarli ad integrarsi, orientarsi e conoscere i nostri standard e le regole del gioco.

Gli errori possono succedere. Sbagliando si impara! L'importante è trarne sempre una valida lezione.

In seguito verranno trattati i seguenti temi:

- **PRESENZA**
- **VESTIARIO**
- **IGIENE**
- **PROTEZIONE ANTINCENDIO**
- **DISPOSIZIONI LOCALI E  
COPORTAMENTALI**
- **LINEE GUIDA PER IL  
PERSONALE**

## **AUFTRETEN**

Bitte bedenken Sie, dass sie als Mitarbeiter im Gästebereich, unser Repräsentant, also das Spiegelbild unseres Hauses sind. Unsere Gäste bezahlen dafür, um eine schöne Zeit bei uns zu genießen.

Durch Ihr persönliches Verhalten können Sie wesentlich zum angenehmen Aufenthalt unserer Gäste beitragen. Deshalb sind folgende Punkte NO-GOs:

- laut reden oder Streitgespräche führen
- in Gruppen versammelt herumstehen
- private Telefonate führen
- Alkohol während der Dienstzeit trinken
- im Gästebereich essen, trinken oder rauchen
- persönlichen Mißmut den Gast oder Kollegen spüren lassen.

Außerdem halten wir es für selbstverständlich, dass Sie auf Ihr Äußeres größten Wert legen und täglich sauber und gepflegt Ihren Dienst bei uns antreten. Achten Sie bitte stets darauf, dass Sie:

- ordentlich gekleidet sind
- geputzte Schuhe tragen - Herren bitte immer mit schwarzen Socken
- einen ordentlichen Haarschnitt tragen
- keinen unangenehmen Körpergeruch verbreiten
- saubere Fingernägel haben
- keinen übermäßigen Schmuck und Make-up tragen
- kein aufdringliches Parfum oder Rasierwasser benutzen

## **PRESENZA**

Tenete sempre a mente che, in quanto collaboratori a contatto col pubblico, siete lo specchio dell'impresa. I nostri ospiti pagano per godersi una bella vacanza qui da noi.

Il comportamento di ognuno contribuisce concretamente a un piacevole soggiorno dei nostri ospiti. Pertanto i seguenti punti sono assolutamente DA EVITARE:

- Discutere animatamente o parlare a voce molto alta
- Stare in piedi in gruppetto
- Fare telefonate private
- Bere alcool durante il servizio
- Bere, mangiare o fumare negli spazi comuni agli ospiti
- Far trasparire il proprio malcontento agli ospiti o ai colleghi

Diamo inoltre per scontato che è necessario iniziare il servizio puliti e curati e che va prestata attenzione al proprio aspetto esteriore. In particolare:

- Vestiario secondo le regole
- Scarpe pulite – gli uomini sempre con i calzini neri
- Portare i capelli in modo ordinato
- Non emanare odori corporei sgradevoli
- Unghie pulite
- Trucco e gioielli non devono essere eccessivi
- Non utilizzare profumi o lozioni dopobarba troppo forti

### **KLEIDERORDNUNG:**

**Mitarbeiter/Innen müssen sich an die Kleiderordnung der Abteilung halten. Diese erfahren Sie direkt von Ihrem Abteilungsleiter!**

### **RICHTLINIEN:**

- ◆ Alle Mitarbeiter/Innen tragen ein korrektes Namensschild. Das Namensschild wird vom Betrieb zur Verfügung gestellt und muss vom Mitarbeiter/In in gutem Zustand gehalten werden.
- ◆ Alle Mitarbeiter/Innen tragen eine saubere, passende, gebügelte Arbeitskleidung in gutem Zustand
- ◆ Am Ende eines Arbeitsverhältnisses muss die Arbeitskleidung, welche die Schneeberg Hotels zur Verfügung gestellt haben, zurückgegeben werden
- ◆ Mitarbeiter/Innen tragen rutschfeste Schuhe.
- ◆ Im Küchenbereich tragen die Mitarbeiter/Innen aus hygienischen Gründen keinen Schmuck
- ◆ Mitarbeiter/Innen dürfen während der Arbeitszeit keine eigenen Pieper, Funkgeräte oder Mobiltelefone nutzen außer im Falle von außergewöhnlichen Umständen, welche vorher mit der Führungskraft abgesprochen werden müssen.

### **REGOLAMENTO DEL VESTIARIO:**

**I collaboratori e le collaboratrici devono sempre attenersi alle regole del proprio reparto. Le specifiche verranno dettate direttamente dai capi- reparto.**

### **LINEE GUIDA:**

- ◆ Tutti i collaboratori e collaboratrici devono portare correttamente una targhetta con il proprio nome. Questa viene messa a disposizione dall'hotel e dev'essere mantenuta in buono stato.
- ◆ I collaboratori/le collaboratrici devono indossare vestiti da lavoro in buono stato, puliti e stirati
- ◆ Alla fine di un rapporto lavorativo il vestiario messo a disposizione dev'essere restituito
- ◆ I collaboratori/le collaboratrici devono indossare scarpe antiscivolo
- ◆ In cucina i collaboratori/ le collaboratrici non possono indossare gioielli per motivi igienici
- ◆ I collaboratori/le collaboratrici non sono autorizzati a usare telefoni cellulari, apparecchi radio o simili, tranne in particolari casi che vanno discussi in precedenza con la direzione.

## **HYGIENE**

### **Mitarbeiter/Innen achten auf persönliche Hygiene.**

Mitarbeiter/Innen waschen sich Ihre Hände, bevor sie mit Lebensmitteln oder Geräten arbeiten, nachdem sie ihr Gesicht oder die Nase, den Müll, Reinigungsmitteln, Lebensmitteln, usw. angefasst haben.

Wer Schnittwunden oder Abschürfungen an den Händen hat und in direkten Kontakt mit Lebensmitteln kommt, trägt farbige Pflaster und Handschuhe (in der Küche), welche vom Hotel zur Verfügung gestellt werden. Die Pflaster sind auffällig gefärbt, so dass sie gut sichtbar sind. Die Erste-Hilfe-Koffer sind an folgenden Plätzen in unserem Hotel zu finden, es darf sich jeder Mitarbeiter daran bedienen jedoch muss es im Büro gemeldet werden, damit die Koffer wieder aufgefüllt werden können und immer Normgerecht bleiben.

### **Erste-Hilfe-Koffer**

- Küche
- Neue Küche
- Rezeption
- 600ter im dritten Stock
- Beauty
- Aquapark Bergiland
- Sauna
- Magazin

## **IGIENE**

### **I collaboratori/le collaboratrici devono prestare attenzione alla propria igiene.**

I collaboratori/le collaboratrici sono tenuti a lavarsi le mani prima di maneggiare il cibo o prima di lavorare con apparecchi dopo aver toccato cibo, prodotti per la pulizia, immondizia o il proprio viso.

Chi ha tagli o escoriazioni ed è a contatto con il cibo deve indossare cerotti colorati e guanti (in cucina) messi a disposizione dall'hotel. Essi sono colorati perché siano ben visibili. Le cassette del pronto soccorso si trovano nei seguenti punti dell'hotel e sono a disposizione di chiunque ne abbia bisogno, a patto che una volta utilizzato qualcosa venga comunicato per tenere il contenuto delle cassette sempre in regola.

### **CASSETTE DEL PRONTO SOCCORSO**

- Cucina
- Cucina (Neubau)
- Rezeption
- Suite 3° piano
- Beauty
- Aquapark Bergiland
- Sauna
- Magazzino

## **Brandschutz**

### **Allgemeines Verhalten im Brandfall**

Sobald ein Brand entdeckt wird, sollte vor allem Ruhe bewahrt werden, um die Gefährlichkeit des Brandes abzuschätzen und die richtigen Maßnahmen zu ergreifen.

#### **Für kleine Brandfälle gilt:**

- Anwesende Personen entfernen
- Handfeuerlöcher oder Löschdecken einsetzen.
- Nach dem Löschen noch einmal kontrollieren, ob die Glut vollkommen gelöscht wurde.
- Den Raum lüften, bevor dieser wieder betreten werden darf

#### **Für große Brände gilt:**

- Alarm auslösen, die anwesenden Personen entfernen
- Lüftungs- und Klimaanlage ausschalten.
- Strom- und Gaszufuhr (nur Wäscherei) in den betreffenden Räumlichkeiten abschalten.
- Feuerwehr allarmieren
- Entflammbare oder leicht brennbare Stoffe von der Brandstelle entfernen.
- Personendürfen nach dem Löschen nur auf Anweisung der Feuerwehr die Räumlichkeiten betreten.

## **Istruzioni incendio**

### **Comportamento da tenere in caso di incendio**

Non appena si rileva un focolaio di incendio, occorre innanzi tutto mantenere la calma per poter valutare la gravità dell'incendio e adottare le modalità più opportune.

#### **Per incendi di modesta entità occorre:**

- Fare allontanare le persone presenti
- Intervenire tempestivamente con estintori portatili
- A fuoco estinto, controllare accuratamente l'avvenuto spegnimento totale delle braci
- Areggiare I locali prima di permettere l'accesso alle persone.

#### **Per incendi di vaste proporzioni occorre:**

- Dare l'allarme e fare allontanare le persone presenti
- Fermare gli impianti di ventilazione e condizionamento
- Interrompere l'alimentazione elettrica e del gas nella zona dell'incendio.
- Richiedere l'intervento dei vigili del fuoco
- Allontanare dalla zona di incendio I materiali infiammabili o facilmente combustibili.
- Non consentire il rientro di persone, ad incendio estinto, se non su disposizione dei vigili del fuoco.

**Löschen brennender Personen:**

Personen, deren Kleidung in Brand geraten ist, beginnen meist instinktiv zu laufen. Das Facht die Flammen an. Personen mit brennender Kleidung müssen deshalb am Fortlaufen gehindert werden. Die Flammen sind durch Abdecken mit schwer entflammaren Decken oder Kleidungsstücken und durch Wälzen am Boden zu ersticken oder mit Wasser zu löschen. Nach dem Löschen soll erste Hilfe geleistet werden.

**A. Die Feuerwehr allarmieren:**

1. Rufen Sie die Feuerwehr im Brandfall oder wenn Sie einen Brand vermuten.
2. Wählen Sie die Nummer Int. 9 (zuerst) Reception, wenn niemand anwesend ist die Feuerwehr Tel. Nr. 118
3. Wenn die Feuerwehr antwortet, geben Sie folgende Angaben:

**BRAND BEI:** HOTEL SCHNEEBERG

**WO:** RIDNAUN/MAIERN

**Tel.:** 0472 656 232

4. Legen Sie den Hörer nicht auf, bevor die Feuerwehr Ihre Adresse wiederholt hat.

**B. Anleitungen für den Brandfall bei unmittelbarer Alarmierung.**

**Wenn Sie einen Brand entdecken:**

1. Geben Sie unmittelbar über den nächsten Brandmelder Alarm.
2. Versuchen Sie, den Brand mit den vorhandenen Mitteln zu bekämpfen, ohne sich in Gefahr zu begeben.

**Intervento su persone con abiti infiamme:**

In caso di incendio di abiti di una persona, questa istintivamente può mettersi a correre alimentando maggiormente le fiamme. Occorre pertanto bloccarla, distenderla per terra e coprirla con una coperta o con altri indumenti, bagnarla con getti d'acqua o rotarla per terra. La coperta va stesa e rimboccata sotto il corpo per evitare il passaggio di gas. A spegnimento avvenuto, prestare i soccorsi del caso.

**A. Istruzioni per chiamare I vigili del fuoco.**

1. Chiama i vigili del fuoco immediatamente in caso di incendio reale o presunto.
2. Comporre il numero interno 9 reception, se non dovesse rispondere nessuno chiamare i vigili del fuoco Nr. Telefonico 118
3. Quando i vigili rispondono, fornire questo messaggio in maniera chiara:

**INCENDIO PRESSO:**

HOTEL SCHNEEBERG

**SITO IN:** MASSERIA

**NR.TELEFONICO:** 0472 656 232

4. Non chiudere l'apparecchio telefonico fino a quando i vigili del fuoco non hanno ripetuto l'indirizzo.

**B. Istruzioni antincendio con sistema di allarme immediato:**

1. Dare l'allarme immediatamente utilizzando il più vicino segnalazione manual
2. Attacchi l'incendio, se possibile, con l'attrezzatura disponibile senza esporti a rischio.



**Wenn Sie den Alarm hören:**

1. Benachrichtigen Sie die Reception, wenn niemand antwortet, Feuerwehr, indem Sie sich an die Anleitung unter Punkt A halten.
2. Verlassen Sie das Gebäude und begeben sie sich zum Sammelplatz am Hotelparkplatzende bei Statione Carabinieri.
3. Benutzen Sie den nächsten Fluchtweg
4. Aufzüge nicht benutzen
5. Verlieren Sie keine Zeit, um persönliche Wertsachen mitzunehmen

**C. Hinweise zum Brandschutz für Receptionsmitarbeiter:**

**Wenn ein Brand gemeldet wird:**

1. Benachrichtigen Sie das zuständige Personal, um die Lage im Gebäudeteil, aus dem der Brand gemeldet wurde, festzustellen
2. Benachrichtigen Sie Familie
3. Benachrichtigen Sie die Feuerwehr (siehe Punkt A)
4. Warten Sie auf die Informationen der Mitarbeiter, die sich in den betroffenen Gebäudeteil begeben haben.

**Alarm für die Räumung:**

1. Sobald ein Brandausbruch bestätigt wurde, geben Sie den Alarm für die Räumung. Die Allgemeine Alarmanlage wird ausgelöst und bleibt eingeschaltet.
2. Verlassen Sie das Gebäude und begeben Sie sich zum Sammelplatz
3. Aufzüge nicht benutzen
4. Betreten Sie das Gebäude nicht.

**Se sente l'alarme:**

1. Chiami la reception, se non ci fosse nessuno, I vigili del fuoco seguendo la procedura "A".
2. Abbandona l'edivizio e portati al punto di raccolta sito al inizio del parcheggio presso la stazione Carabinieri
3. Utiliza l'uscita disponibile più vicina
4. Non utilizzare gli ascensori
5. Non fermarti a raccogliere effetti personali
6. Riferisci su persone mancanti al responsabile o a vigili del fuoco.

**C. Istruzioni antincendio con Sistema di allarme differito (addetti reception)**

**Se viene segnalato un'incendio:**

1. Dia allerta al personale incaricato per accertare la situazione nell'area da cui è pervenuta la segnalazione.
2. Avertire la Fam. Kohler
3. Chiami I vigili del fuoco seguendo la procedura prevista nel punto "A"
4. Resta in attesa delle informazioni da parte del personale inviato sul posto.

**Allarme per l'evacuazione:**

1. Se viene confermata l'esistenza dell'incendio, dai l'allarme per l'evacuazione azionando il pulsante dell'allarme generale che deve restare in posizione "acceso"
2. Abbandona l'immobile e portati al punto di raccolta sito: inizio parcheggio di fronte alla stazione Carabinieri
3. Non utilizzare gli ascensori.
4. Non rientrare nell'edifizio

## Örtlichen/verhaltens Vorschriften und Richtlinien

Mitarbeiter/Innen müssen die Geschäftsleitung/Personalbüro unter anderem über folgende Aspekte auf dem Laufenden halten:

- ◆ Namensänderung
- ◆ Adresse
- ◆ Telefonnummer
- ◆ Bankverbindung
- ◆ Ablauf von Aufenthalts- und Arbeitserlaubnissen
- ◆ Führerschein (wenn die Mitarbeiter/Innen für die Firma fahren)
- ◆ Abwesenheitstage für Blutspenden!!

Die Schneeberg Hotels verpflichten sich, eine positive und produktive Arbeitsumgebung zu schaffen, in der alle Mitarbeiter/Innen die **gleichen Chancen** haben, ihr Potential zu entfalten. Alle Beschäftigungsmöglichkeiten beruhen auf der Fähigkeit, der Leistung und dem Potential jedes/r einzelnen/n. Sie sind unabhängig von Alter, Geschlecht, Familienstand, Religion, Herkunft, sexueller Neigung oder physischer oder intellektueller Behinderung.

Die Mitarbeiter/Innen von den Schneeberg Hotels arbeiten in einer Umgebung, in der **keine unerwünschten und unwillkürliche sexuellen Belästigungen** toleriert werden.

Jeder Mitarbeiter hat selbstverständlich das Recht auf ein glückliches und zufriedenes Liebesleben. Für den Fall, dass der/die Auserwählte aus dem Kreis der Kollegen kommt, darf diese **Liebesbeziehung**

## Disposizioni e linee guida di ciascun reparto e comportamento

I collaboratori/le collaboratrici devono aggiornare l'ufficio del personale e la direzione riguardo:

- ◆ variazione del nome
- ◆ indirizzo
- ◆ numero di telefono
- ◆ coordinate bancarie
- ◆ scadenza di permessi lavorativi e di soggiorno
- ◆ patenti di guida (nel caso il collaboratore debba guidare)
- ◆ assenza dal lavoro per donazione sangue!!

Gli Schneeberg Hotels si impegnano a creare un ambiente di lavoro positivo e produttivo, nel quale tutti i collaboratori e le collaboratrici abbiano **le stesse possibilità.**

Tutte le possibilità lavorative si fondano sulle abilità, le prestazioni e il potenziale di ognuno, indipendentemente da età, sesso, stato familiare, religione, razza, orientamento sessuale o handicap fisico/intellettuale.

I collaboratori/le collaboratrici dell'Hotel Schneeberg lavorano in un ambiente in cui **non viene tollerato alcun tipo di molestia sessuale.**

Ciascun lavoratore ha naturalmente diritto a una vita amorosa felice. Se questa comprende un/una collega di lavoro, questa **relazione amorosa** non deve

## MITARBEITERLEITFADEN GUIDA PER I COLLABORATORI

jedoch die Arbeit nicht negativ beeinflussen. Eine öffentliche Zurschaustellung ist nicht erwünscht. Händchenhalten, Knutschen oder andere Dinge, die unsere Gäste oder die anderen Teammitglieder irritieren könnten, werden am Arbeitsplatz nicht toleriert.

Der Genuss von **Alkohol** ist während der Arbeitszeit streng verboten. Außerdem sollte eine gewisse Zeit vor dem Dienst kein Alkohol getrunken werden. In der Gastronomie ist die verführerische Nähe zum Alkohol immer mal wieder ein Grund für Entgleisungen. **Drogen oder Betäubungsmittel** sind allgemein im Hotel und in den Personalzimmern verboten!

Alle sollten entsprechend wachsam sein und einen solchen Vorfall sofort melden.

Die **Lokalitäten** der Schneeberg Hotels dürfen Mitarbeiter in Ihrer Freizeit **ausschließlich in Freizeitkleidung** besuchen. Freizeiteinrichtungen wie das Schwimmbad, Sauna, Fitnessraum, usw. dürfen nur nach Absprache und Genehmigung seitens der Familie Kruselburger genutzt werden.

Um das Eigentum von Ihnen und unserer Gäste schützen zu können, bitten wir um Verständnis, dass sich **hausfremde Personen** nicht in den Hotel- oder Mitarbeiterbereichen aufhalten dürfen!

**Hausfremde Personen die in den Hotel- oder Mitarbeiterbereichen unangemeldet angetroffen werden, erhalten striktes Hausverbot!**

intaccare negativamente il lavoro. L'esibizione in pubblico non è gradita. Tenerci per mano, baci o altri gesti che potrebbero dar fastidio a ospiti o colleghi non sono tollerati sul posto di lavoro.

Il consumo di **alcol** durante il turno di lavoro è severamente vietato. Inoltre il consumo di alcool prima del lavoro non dovrebbe avvenire troppo ravvicinato all'inizio del turno. Nella gastronomia la tentazione dell'alcool provoca spesso errori.

**Droghe o stupefacenti** sono generalmente vietati nel hotel e nelle camere del personale!

Ognuno è tenuto ad essere responsabile e segnalare casi del genere.

I collaboratori possono entrare nelle **località** dell'Hotel Schneeberg nel loro tempo libero, ma devono indossare i **propri vestiti (non da lavoro)**.

Piscine, saune, palestre ecc. possono essere utilizzate dai collaboratori solo previo permesso della famiglia Kruselburger.

Al fine di tutelare le proprietà dei collaboratori e degli ospiti vi preghiamo di comprendere che **persone esterne all'hotel** non possono fermarsi in hotel o nelle aree del personale!

**Queste persone, se trovate all'interno dell'hotel o nelle aree del personale senza segnalazione verranno allontanate dall'albergo!**

## MITARBEITERLEITFADEN GUIDA PER I COLLABORATORI

Sollten Sie Besuch bekommen möchten, so werden wir gemeinsam eine Lösung finden, damit Sie und Ihr Besuch sich wohlfühlen. Bei Bekannten von Ihnen, die bei uns im Hotel übernachten, gewähren wir Ihnen gerne je nach Auslastung einen Rabatt auf den Zimmerpreis, Bitte wenden Sie sich an den Hoteldirektor.

Kein/e Mitarbeiter/In darf außerhalb des Unternehmens persönliche Geschäfts- und/oder finanzielle Beziehungen haben, die in einem **Konflikt zu den Firmeninteressen** stehen und/oder durch die sich der/die Mitarbeiter/In aufgrund der Verbindung zur Firma einen Vorteil verschafft, die für die Firma direkt oder indirekt negativ oder schädigend sein könnten. Bei Zuwiderhandlungen müssen die Mitarbeiter neben dem Schadenersatz des entstandenen Schadens mit Disziplinarmaßnahmen rechnen.

### **VERSCHWIEGENHEIT**

Wie bereits in Ihrem Arbeitsvertrag formuliert, erwarten wir, dass Sie außerhalb des Betriebes nicht über Internasprechen. Hotel interne Zahlen (Budgets, Belegung, Umsatz etc.) sowie interne Abläufe sind streng vertraulich. Handbücher und interne Standards dürfen weder kopiert noch weitergegeben werden. Die Computer an Ihren Arbeitsplätzen dienen nicht zu Ihrer privaten Nutzung. Ferner ist es untersagt nicht Schneeberg-Wert konforme Dateien, Texte, Videos, Bilder, etc. in allen Social-Media und sonstigen öffentlichen Plattformen/Kanälen zu veröffentlichen.

Se qualcuno desidera ricevere delle visite ci si può accordare per trovare una soluzione pratica e rendere piacevole tale visita.

Se dei conoscenti desiderano pernottare in hotel, concederemo uno sconto sul prezzo della camera. Si prega di rivolgersi al direttore.

Nessun collaboratore o collaboratrice è autorizzato a intrattenere rapporti personali o finanziari che entrino **in conflitto con gli interessi dell'hotel** o che possano in maniera diretta o indiretta ripercuotersi negativamente sull'hotel in quanto impresa. Tale trasgressione comporterà misure disciplinari e una richiesta di risarcimento in caso di danni.

### **DISCREZIONE**

Come già formulato sul contratto di lavoro, ci aspettiamo che gli affari interni all'hotel non vengano discussi al di fuori di esso. I numeri riguardanti l'albergo (budget, capacità, giro d'affari ecc.) così come gli andamenti interni sono strettamente confidenziali. I manuali e gli standard interni non possono essere copiati o ritrasmessi. I computer del posto di lavoro non sono a disposizione per uso privato. Dati, testi, video, immagini ecc. di proprietà dell'hotel o ad esso relativi non possono essere divulgati su piattaforme/canali pubblici o social-media.

## MITARBEITERLEITFADEN GUIDA PER I COLLABORATORI

Wir sind ganz besonders auf Ihre Mithilfe angewiesen! Sie wissen am besten, wo es **Verbesserungen** geben muss, wo Prozesse optimiert werden müssen, wo Einsparungen möglich sind oder wo wir unseren Gästen einen noch besseren Service bieten können.

Richten Sie sich bitte an Ihren Vorgesetzten, wenn Sie eine gute Idee haben!

Bei **Überfällen** sollten die Mitarbeiter/Innen aufgrund der Gefahrensituation kooperieren und bringen weder sich noch die Gäste bzw. andere Mitarbeiter/Innen in Gefahr. Wertsachen sollen nie unbeaufsichtigt gelassen werden. Mitarbeiter/Innen sollten keine größeren Geldbeträge der SCHNEEBERG HOTELS bei sich tragen und diese wie in den vorgesehenen Kassenrichtlinien handhaben. Das Unternehmen haftet nicht für die mitgebrachten Gegenstände des/der Arbeitnehmers/in. Mitarbeiter/Innen müssen die **Sicherheitsvorschriften** einhalten, da sie für die persönliche und finanzielle Sicherheit sorgen.

Es kann immer wieder vorkommen, daß Gäste etwas liegenlassen. Sollten Sie etwas finden, so ist die **Fundsache** unverzüglich im Betriebsbüro bzw. beim Abteilungsleiter abzugeben - und zwar versehen mit:

- dem Namen des Finders,
- dem Ort des Fundes,
- der Uhrzeit und dem Datum,
- und der Bezeichnung der Fundsache.

La vostra collaborazione è molto preziosa per noi! Voi potete sapere dove ci può **migliorare**, dove i processi possono essere ottimizzati, dove si può risparmiare o in che modo si può fornire agli ospiti un servizio migliore. Parlate con un vostro superiore, se avete delle buone idee!

In caso di **aggressione** i collaboratori e le collaboratrici devono cooperare per tenere fuori dal pericolo ospiti e colleghi. Gli oggetti di valore non vanno lasciati incustoditi. Lo staff non deve mai tenere grosse somme di denaro dell'hotel Schneeberg, per esse valgono le linee guida di cassa. L'impresa non si assume responsabilità per gli oggetti del personale. I collaboratori/le collaboratrici sono tenuti a rispettare le direttive di sicurezza per tutelare l'incolumità personale e finanziaria.

Può sempre succedere che gli ospiti dimentichino qualcosa. Se doveste trovare qualcosa, gli **oggetti ritrovati** vanno riportati subito in ufficio o a un responsabile di reparto, indicando sempre:

- il nome di chi li ha trovati,
- dove sono stati trovati
- ora e data
- descrizione degli oggetti trovati.

Im Büro werden die Fundsachen in eine Liste (Fundbuch) eingetragen, und in ein dafür vorgesehenes Behältnis zur Aufbewahrung gelegt

Mitarbeiter/Innen, die des **Diebstahls, Missbrauches oder der Zerstörung** von Firmeneigentum überführt werden oder dieses zulassen, müssen neben dem Schadenersatz des entstanden Schadens mit Disziplinarmaßnahmen rechnen.

dazu zählt:

- nicht autorisiertes Aufbewahren von Gegenständen des Hotels in den Personalzimmern oder Umkleide-schränken.
- das Entwenden von Gästeeigentum.
- Entwenden von Lebensmitteln und Getränken aus Magazin, Keller, Bars, Gästezimmer Minibar.
- Unachtsames Umgehen mit oder mutwilliges Beschädigen von Hoteleigentum.
- Das Manipulieren von Gästerechnungen.
- Unkorrektes Abrechnen vom eingenommenen Geld.
- Das unautorisierte Benutzen von Gästeeinrichtungen.

Gli oggetti vengono registrati in una lista in ufficio e tenuti in custodia.

I collaboratori o collaboratrici colpevoli di **furto, abuso o danneggiamento** di proprietà dell'albergo, dovranno risarcire i danni e verranno sottoposti a sanzioni disciplinari.

Questo comprende:

- possesso non autorizzato di oggetti dell'albergo nelle camere del personale o negli spogliatoi.
- Utilizzo di oggetti di proprietà degli ospiti.
- Sottrarre alimenti o bevande dal magazzino, cantina, bar, minibar delle camere degli ospiti.
- Servirsi in maniera non appropriata o danneggiare oggetti di proprietà dell'hotel
- Manipolare le ricevute degli ospiti
- Registrazione non corretta del denaro incassato
- Utilizzo non autorizzato delle strutture per gli ospiti.

Aber auch bei Nichteinhaltung genannter Vorschriften ist mit entsprechenden Disziplinarmaßnahmen zu rechnen. Die Schwere der Verletzung(en)/Probleme bestimmen die Art der Disziplinarmaßnahme.

Zu den progressiven Disziplinarmaßnahmen gehören:

- ◆ Mündliche Verwarnung
- ◆ Schriftliche Verwarnung
- ◆ Bußgeld im Ausmaß von drei Arbeitsstunden
- ◆ Nicht bezahlte Suspendierung vom Dienst bis zu fünf Tage
- ◆ Entlassung

Anche il non attenersi a queste direttive comporta misure disciplinari. La severità delle sanzioni dipende dalla gravità del danno.

Le misure disciplinari comprendono in progressione:

- ◆ rimprovero verbale
- ◆ rimprovero scritto
- ◆ multa dell'importo di tre ore di lavoro
- ◆ sospensione dal lavoro e dalla retribuzione per un periodo non superiore a giorni cinque
- ◆ licenziamento

## **PERSONALRICHTLINIE:**

### **Ziel:**

Ziel dieser Personalrichtlinie ist es, die Verhaltensregeln und arbeitsvertraglichen Verpflichtungen unserer Mitarbeiter/Innen und deren Arbeitsleistungen konkret zu definieren. Sie hilft somit der Führungskraft und dem Mitarbeiter selbst, gemeinsam als Team unseren Zielen, eines der erfolgreichsten Familien-, Wellness- und SPA Resort/Hotels zu sein.

### **Gültigkeit:**

Diese Richtlinie tritt mit sofortiger Wirkung in Kraft.  
Diese Richtlinie gilt für alle Mitarbeiter/Innen der Schneeberg Hotels KG der Kruselburger Verwaltung GmbH

### **Durchführung:**

#### **Abteilungsleiter/Vorgesetzter:**

- Der Abteilungsleiter/Vorgesetzter wird klar Kommuniziert und hat Weisungsbefugnis. Die Nichteinhaltung von Anweisungen oder Unangebrachtes Benehmen werden nicht toleriert.
- Mitarbeiter müssen ihre Vorgesetzten über Unsicherheiten oder Probleme bei der Erfüllung der Arbeit oder beim Verlassen des Arbeitsplatzes während des Dienstes z.B. Raucherpausen usw. informieren

## **DIRETTIVE DEL PERSONALE:**

### **Scopo:**

Lo scopo di queste direttive è definire concretamente un codice di comportamento e lavorativo al personale. Esse aiutano il reparto direttivo e dei collaboratori a lavorare in team per un fine comune: far parte di uno degli hotel per famiglie e wellness di maggior successo.

### **Validità:**

Queste direttive entrano in vigore immediatamente. Esse valgono per ogni collaboratore/collaboratrice degli Schneeberg Hotels KG der Kruselburger Verwaltung GmbH.

### **Attuazione:**

#### **Responsabili/capi reparto:**

- Il responsabile/capo reparto verrà comunicato chiaramente e ha facoltà direttiva. Comportamenti non appropriati o il mancato rispetto delle regole non verranno tollerati.
- I collaboratori/le collaboratrici devono informare i propri responsabili riguardo problemi o incertezze nel compimento del proprio lavoro e quando ci si assenta dal posto di lavoro durante il turno (es. pausa sigaretta ecc. ).



### Arbeitszeit:

- Die Arbeitszeit ist aus dem Dienstplan/Positionsplan ersichtlich und wird in Übereinstimmung mit den gesetzlichen Bestimmungen festgelegt. Mitarbeiter/Innen müssen die Arbeitszeit einhalten. Bei Unklarheiten wenden Sie sich an Ihre Führungskraft. Etwaige Veränderung erhalten Sie direkt von Ihrer/m Vorgesetzten.
- Die Mitarbeiter/Innen haben sich, soweit notwendig und möglich, täglich anhand des Dienstplanes über ihre Diensteinteilung zu informieren.
- Pausen sind nach den gesetzlichen Bestimmungen einzuhalten.
- Bei Dienstantritt und bei Dienstende sowie beim Verlassen des Arbeitsplatzes während der Arbeitszeit ist die Führungskraft bzw. Stellvertretung in Kenntnis zu setzen.
- Änderungen der Verfügbarkeit müssen mit der Führungskraft bzw. Stellvertretung geklärt werden.
- Änderung im Dienst und Tauschen der Arbeitszeit sind nur nach vorheriger Zustimmung der Führungskraft bzw. Stellvertretung erlaubt.
- Verkürzung der Dienstzeit (früher Dienstende) ist nur nach Absprache mit der Führungskraft und/oder Geschäftsleitung möglich
- Mitarbeiter/Innen sind verantwortlich, **pünktlich** den Dienst anzutreten.

### Turni di lavoro:

- Il turno di lavoro è visibile sul piano di servizio e viene organizzato in conformità con le disposizioni legislative. Lo staff è tenuto a rispettare gli orari di lavoro. Per chiarimenti rivolgersi al proprio capo reparto. Eventuali variazioni verranno comunicate direttamente dal responsabile.
- I collaboratori e le collaboratrici devono tenersi informati giornalmente, se necessario e possibile, sul piano di servizio.
- Le pause vanno regolate secondo le disposizioni legislative.
- I capi reparto vanno informati a inizio e fine turno e per ogni volta che ci si assenta dal proprio posto di lavoro.
- Variazioni della disponibilità al lavoro vanno chiarite con i capi reparto o i datori di lavoro.
- Variazioni di durata lavorativa e cambi turno devono essere autorizzati dai capi reparto.
- Per finire il turno in anticipo è necessario prima concordarne i termini con il proprio responsabile.
- Lo staff è tenuto ad essere puntuale al lavoro.

## MITARBEITERLEITFADEN GUIDA PER I COLLABORATORI

Jeder von uns hat schon einmal verschlafen. Wir bitten Sie aber grundsätzlich dieses Mindestmaß an menschlicher Reife zu zeigen und pünktlich zur Arbeit zu erscheinen. Sie möchten schließlich auch, dass Ihr Lohn „pünktlich“ überwiesen wird.

- **Freie Tage** erfahren die Mitarbeiter bei Ihrer Führungskraft. Bei auftauchenden Fragen muss sich der Mitarbeiter an die diesbezügliche Abteilungsleitung wenden.
- **Urlaube** sind rechtzeitig zu beantragen und von der Führungskraft zu genehmigen. Urlaubsanträge haben nur mit der Unterschrift der Abteilungsleitung Gültigkeit.

### **Beschwerden oder Problem seitens des Mitarbeiters:**

- werden zuerst mündlich direkt gegenüber dem/der Vorgesetzten/r des/der Mitarbeiter/In geäußert. Kann das Problem so nicht beseitigt werden, kann der/die Mitarbeiter/In die Beschwerde bei der nächsten Führungsebene einreichen.

### **Krankheit oder sonstige Dienstverhinderungen:**

Die Mitarbeiter sind verpflichtet, unverzüglich über eventuell eingetretenen Unfällen, Verletzungen oder Krankheiten zu informieren und entsprechende Unterlagen sofort vorzulegen.

Può capitare a chiunque di non sentire la sveglia. In linea di massima vi preghiamo tuttavia di essere maturi e di presentarvi al lavoro puntuali. Anche voi desiderate sicuramente avere lo stipendio puntuale.

- **I giorni liberi** verranno comunicati allo staff dai propri responsabili. Se dovessero sorgere delle domande ci si può sempre rivolgere ad essi.
- **I giorni di vacanza** vanno richiesti per tempo e vanno autorizzati dalla direzione. Sono confermati solo con la firma del capo reparto.

### **Reclami o problemi da parte del collaboratore:**

- Possono essere esternati in via orale direttamente al proprio responsabile. Se il problema non può essere risolto in questa sede, il collaboratore /la collaboratrice potrà rivolgersi ad un gradino più alto della direzione.

### **Malattia o impedimenti al lavoro:**

I collaboratori/ le collaboratrici si impegnano a informare immediatamente riguardo incidenti, lesioni o malattie e fornirne la documentazione.

## MITARBEITERLEITFADEN GUIDA PER I COLLABORATORI

- Bei allen Dienstverhinderungen, ist der/die Mitarbeiter/in verpflichtet den/die Vorgesetzten unverzüglich, noch am 1. Tag, so früh wie möglich, spätestens jedoch noch vor Arbeitsanbeginn, zu verständigen.
- Eine Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung bzw. die Protokollnummer vom Arzt ist bereits ab dem 1. Krankheitstag vorzulegen
- Bei Verlängerung der ursprünglich bescheinigten Dauer der Arbeitsunfähigkeit ist die Folgebescheinigung so früh wie möglich, spätestens jedoch am Tag der Vorbescheinigung vorzulegen
- Krankenbescheinigungen vom Ausland sind vom Arbeitnehmer direkt an das zuständige Sozialamt „INPS“ und dem Arbeitgeber zeitgerecht zu übermitteln
- Bei Unfällen muss ein Bericht erstellt werden.
- Per ogni impedimento al lavoro il personale si impegna ad informare i responsabili già dal primo giorno, il più presto possibile e in ogni caso prima dell'inizio turno.
- Un certificato medico o rispettivamente il numero di protocollo rilasciato dal medico va presentato già il primo giorno di malattia.
- In caso di prolungamento la documentazione va presentata il prima possibile, al più tardi il giorno stesso in cui parte il prolungamento.
- Certificati di malattia dall'estero vanno inviati per tempo al datore di lavoro e all'INPS
- In caso di incidenti deve essere redatto un rapporto.

### Zugang zum Arbeitsplatz

Als Zugang zum Arbeitsplatz können folgende Eingänge benutzt werden:

- Eingang durch Waschküche,
- Eingang Bergblick (hinter der Küche)
- Eingang Neubau oder
- Eingang Bar

**Achtung:** Der Eingang zur Küche darf nur von Köchen/innen oder Servicepersonal ohne Jacke und ohne Straßenschuhe genutzt werden!!!

### Accesso al posto di lavoro

Per entrare sul posto di lavoro possono essere utilizzati i seguenti ingressi:

- Dalla lavanderia
- Dal Bergblick (dietro la cucina)
- Dal Neubau
- Dall'entrata del bar

**Attenzione:** l'ingresso in cucina è solo per il personale della cucina e del service senza giacca e senza scarpe da esterno!!!

### **Zutritt Küche/Office**

Mitarbeiter dürfen den Küchen-/Office Bereich nur in Arbeitskleidung (ohne Jacke und keine Straßenschuhe) oder nur ausnahmsweise um Personalessen zu holen und leere Teller zurück zur Abspüle zu bringen betreten.

In folgenden Service-Zeiträumen ist der Zutritt so weit wie möglich zu vermeiden:

08.00 – 10.30 Uhr

12.30 – 14.30 Uhr

18.30 – 20.30 Uhr

### **Lieferanteneingang**

Die Zulieferung der Lebensmittel darf nur über den dafür vorgesehen Lieferanteneingang im Keller erfolgen.

### **Personalessen:**

Der Personalraum/Aufenthaltsraum steht unseren Mitarbeitern von 7.00 Uhr bis 23.00 Uhr zur Verfügung. Er ist für alle da und es soll entsprechend auf andere Mitarbeiter Rücksicht genommen werden (Hygiene, Ordnung, Lärm).

Jeder räumt seinen Teller, Besteck, Gläser und Abfall selber ab. Die Tische und der Raum werden sauber verlassen (wenn nötig selber reinigen).

#### **➤ Frühstück**

Von 7:30 Uhr bis 10:30 Uhr dürfen unsere Mitarbeiter sich am Buffet der Gäste bedienen, mit Ausnahme der Showküche, Diätküche, sowie der Getränke. Getränke dürfen im Personalraum genommen werden.

### **Accesso a cucina/office**

I collaboratori possono entrare in cucina/office solamente in abbigliamento da lavoro e solamente per motivi lavorativi (senza giacca e scarpe da esterno). È possibile accedere eccezionalmente al PASS e nell'Office per prendere il cibo del personale e riportare i piatti a lavare. Nelle seguenti fasce orarie l'ingresso è da evitare il più possibile:

08.00 – 10.30

12.30 – 14.30

18.30 – 20.30

### **Ingresso dei fornitori**

Le forniture alimentari possono avvenire solo attraverso gli appositi corridoi per i fornitori.

### **Pasti del personale:**

La sala del personale è a disposizione dei nostri collaboratori dalle ore 7:00 alle ore 23:00. È aperta a tutti e deve essere usata con rispetto verso i colleghi (igiene, ordine, rumore). Ognuno deve portare via i propri piatti, posate, bicchieri e immondizie. I tavoli devono essere lasciati puliti (se necessario dare una pulita).

#### **➤ -Colazione**

Dalle 7:00 alle ore 10:30 i nostri collaboratori possono usufruire del buffet per gli ospiti ad eccezione dello show cooking, dell'angolo dietetico e delle bevande che si trovano nella sala del personale

## MITARBEITERLEITFADEN GUIDA PER I COLLABORATORI

### ➤ **Mittagessen:**

Ab 11.30 Uhr wird das Mittagessen in der Hauptküche vorbereitet. Salate stehen auch am Buffet der Gäste zur Verfügung.

(Ausgenommen von 12:15-12:30 Uhr)

### ➤ **Abendessen:**

Ab 17.30 Uhr wird das Abendessen in der Hauptküche vorbereitet. Salate stehen auch am Buffet der Gäste zur Verfügung.

(Ausgenommen von 12:15-12:30 Uhr)

### ➤ **Salat**

Ab 11:30 Uhr wird ein Salatbuffet direkt am Buffet für die Gäste vorbereitet.

Genauso zum Abendessen ab 17:30 Uhr.

In den Zeiten von 12:15 – 12:30 und von 18:15-18:30 Uhr dürfen keine Salate genommen werden.

### ➤ **Getränke und Kaffee**

Im Personalraum stehen Getränke und eine Kaffeemaschine zur Verfügung.

Mitarbeiter dürfen sich ausschließlich an diesen bedienen

### **Achtung:**

- Es ist ausdrücklich untersagt in die Küche zu gehen. (Ausgenommen in der Pass und Office Zone (nur für Mahlzeiten))
- Der Kaffeeautomat und die Schankanlage im Office-Bereich ist nur für Personal im Dienst und in adäquater Arbeitskleidung bestimmt und darf von anderen Mitarbeitern nicht verwendet werden!!
- Speisen vom Buffet oder Lebensmittel und Speisen aus den Zellen zu nehmen ist strengstens untersagt!!
- Mahlzeiten und Getränke sind nur in den dafür vorgesehenen Räumen (Personalraum) und Pausen gestattet.

### ➤ **Pranzo:**

Dalle ore 11.30 viene preparato il pranzo nella cucina principale. L'insalata è a disposizione del buffet per gli ospiti (eccetto dalle ore 12:15 alle ore 12:30).

### ➤ **Cena:**

Dalle ore 17.30 viene preparata la cena nella cucina principale. L'insalata è a disposizione del buffet per gli ospiti (eccetto dalle ore 18:15 alle ore 18:30).

### ➤ **Insalata: (pranzo e cena)**

Dalle 11:30 viene preparato un buffet d'insalate direttamente al buffet per gli ospiti, lo stesso per la cena dalle ore 17:30. Negli orari 12:15-12:30 e 18:15-18:30 non è possibile prendere l'insalata.

### ➤ **Bevande e caffè**

Nella sala del personale sono a disposizione bevande e macchina del caffè. I collaboratori sono tenuti a servirsi esclusivamente di queste.

### **Attenzione:**

- È assolutamente vietato entrare in cucina (eccetto nella zona del pass e dell'office solamente per i pasti)
- La macchinetta automatica per il caffè e le bevande a disposizione nell'office sono solo per il personale in servizio che deve essere vestito con l'abbigliamento appropriato, non per il resto del personale!!
- È severamente vietato prendere il cibo dal buffet o dalle celle!!
- I pasti e il consumo di bevande sono autorizzati solo nella sala del personale e nell'orario della pausa.

## MITARBEITERLEITFADEN GUIDA PER I COLLABORATORI

- Der Konsum von alkoholischen Getränken ist nicht erlaubt.
- Die Mitnahme von Hotelverpflegung oder Hotelgeschirr in die Privatunterkünfte ist nicht erlaubt!

- Il consumo di alcolici non è permesso.
- Non è permesso portare cibo o stoviglie negli alloggi privati!

### **Rauchen**

- Rauchen ist nur in den Pausen und nur im Raucherraum und unterhalb der Treppe zum Lager gestattet. Bitte benutzen Sie die dafür vorgesehenen Aschenbecher und werfen Sie die Zigaretten nicht auf den Boden!
- Am Arbeitsplatz herrscht absolutes Rauchverbot. Dieses Verbot gilt auch in den Gängen der Mitarbeiterhäuser, in den Toiletten, in den Garderoben und in den Mitarbeiterzimmern.
- Mitarbeiter werden nicht, rauchend vor dem Hotel oder vor dem Aufenthaltsraum geduldet.
- Beachten sie die separate Information für die Raucherordnung (Anlage II: „Raucherordnung“)

### **Fumo**

- É permesso fumare solo durante le pause, nella sala fumatori e sotto la scala verso il magazzino. Per favore utilizzate i posacenere, non gettate le sigarette a terra!
- Sul posto di lavoro vige il divieto assoluto. Questo divieto vale anche nei corridoi delle case del personale, negli spogliatoi e nelle camere del personale.
- Non si tollera che il personale fumi all'ingresso dell'hotel o della sala del personale.
- Prestate attenzione alle informazioni relative all'ordinamento (allegato II: „ordinamento fumo“)

### **Unterkunft:**

Sollten Sie eine Unterkunft vom Hotel zur Verfügung gestellt bekommen haben, dann haben Sie diese regelmäßig zu reinigen und sauber zu halten. Unter

Vorankündigung kann auch eine Zimmerkontrolle durchgeführt werden

- Im Falle von sichtbaren Schäden, sind diese 100% zu übernehmen
- Aus Rücksicht zu anderen Mitarbeitern bitten wir Sie ab 23:00 im Mitarbeiterhaus jeglichen Lärm wie laute Musik u.s.w. zu vermeiden.

### **Alloggio:**

Se avete ricevuto un alloggio, quest'ultimo è da tenere pulito e ordinato. Previo avviso potrà anche essere istituito un controllo delle camere.

- Nel caso di danni visibili, questi vanno riparati al 100%.
- Nel rispetto verso i colleghi si prega di non fare chiasso dopo le 23.

### **Wäsche:**

- Mitarbeiter dürfen nur die für Mitarbeiter vorgesehene Wäsche, auf keinem Fall jene der Hotelgäste verwenden, das gilt auch für Handtücher. Und diese dürfen ausschließlich bei unserer Gouvernante gewechselt werden
- Die Wäsche kann im Waschraum in der Nähe vom Miniclub gewaschen werden.
- Sichtbares Aufhängen und Auslegen der Wäsche in den Fenstern bzw. Türen und auf den Balkonen ist nicht gestattet.

### **Front-Office für die Hotelgäste**

Mitarbeiter sind gebeten den Hintereingang zur Rezeption verwenden, damit die Priorität der Gäste am Front-Office nicht gestört wird.

### **Parkplatz**

Die Mitarbeiter sollen bitte die Parkplätze im äußeren Hotelbereich (Richtung Backerei Brunner oder Gasthof Maiern) benutzen.

### **Trinkgeld:**

An der Rezeption befinden sich mehrere Sammelstellen für das Trinkgeld fürs gesamte Hotelpersonal, dieses wird dann monatlich unter den gesamten Hotelpersonal von zwei festgelegten Mitarbeitern aufgeteilt und ausgehändigt. Sollten der Gast das Trinkgeld jedoch einem Mitarbeiter persönlich aushändigen, so muss dieser entscheiden ob es für das

### **Biancheria:**

- Lo staff può prendere biancheria ed asciugamani destinato al personale, in nessun caso la stessa roba degli ospiti. Biancheria ed asciugamani potranno essere cambiati dalla governante.
- É possibile lavare vestiti e biancheria nelle lavatrici vicino al mini club.
- Non è consentito appendere ed esporre la biancheria alle finestre, porte o fuori dai balconi.

### **Front-Office per gli ospiti**

I collaboratori sono pregati di utilizzare l'entrata posteriore per la reception per non disturbare gli ospiti in front-office.

### **Parcheggio**

Il personale deve utilizzare i parcheggi esterni (direzione panificio Brunner oppure albergo Maiern).

### **Mancia:**

Alla reception ci sono diverse cassette per la raccolta della mancia di tutto il personale. I soldi vengono divisi e distribuiti ogni mese da due collaboratori. Se un ospite lascia della mancia a un membro dello staff in particolare, a quest'ultimo spetta decidere se tenerla per sé o devolverla all'intero personale.

gesamte Hotelpersonal oder nur für Ihn bestimmt ist.

### **Beschwerden**

Das Beschwerdemanagement nimmt bei uns einen ganz besonderen Stellenwert ein. Wir begreifen eine Beschwerde als Chance! Nur so können wir besser werden. Kein Gast sollte unser Haus verlassen, der Beschwerde hat, ohne dass die bearbeitet wurde, denn das bedeutet den Verlust vieler weiterer potentieller Gäste.

Hier unsere Verhaltensregeln bei Beschwerden:

- Lassen Sie den Gast ausreden
- Unterbrechen Sie ihn nicht
- Bleiben Sie ruhig und freundlich
- Fühlen Sie sich niemals persönlich angegriffen
- Entschuldigen Sie sich
- Bieten Sie, falls in Ihrer Kompetenz, eine Entschädigung an (Rechnung reduzieren, Glas Sekt, Tasse Kaffee, etc.) oder holen Sie Ihren Vorgesetzten
- Informieren Sie die Führungskraft oder den Direktor

### **Karriere in den Schneeberg Hotels**

Wir sind sehr daran interessiert, Sie als Mitarbeiter/In weiter zu entwickeln und an einer langfristigen Zusammenarbeit. Selbstverständlich sind Sie selbst für Ihre Entwicklung verantwortlich. Ihr/e Vorgesetzte/r unterstützt Sie gerne auf diesem Weg. Weitere Informationen erhalten Sie bei der Abteilungsleitung.

### **Reclami**

Chi si occupa dei reclami tiene in alta considerazione le segnalazioni. Ogni reclamo è un'opportunità per migliorarsi! Nessun ospite dovrebbe lasciare l'albergo senza che il suo reclamo venga accolto, perché ciò può tradursi nella perdita di molti altri ospiti (quelli che non sono mai stati da noi e non verranno perché qualcuno ha parlato loro male dell'hotel).

Di seguito le nostre regole di comportamento in caso di reclami:

- Lasciar finire di parlare l'ospite
- Non interromperlo
- Rimanere calmi e cortesi
- Non sentirsi mai aggrediti sul personale
- Scusarsi
- Offrire, se rientra nelle proprie competenze, qualcosa per compensare (riduzione del conto, un bicchiere di Prosecco, un caffè ecc) oppure inoltrare al proprio responsabile
- Informare il capo reparto oppure il direttore

### **Carriera all'hotel Schneeberg**

É nel nostro interesse farvi crescere professionalmente e stabilire un rapporto lavorativo duraturo. Naturalmente ciascuno è responsabile per la propria crescita e il capo reparto può aiutare a imboccare la strada giusta. Per ulteriori informazioni è possibile rivolgersi alla direzione del proprio reparto.



**Grundsatzfragen bezüglich des  
Mitarbeiterleitfadens:**

- Diese sind direkt an die Geschäftsleitung zu richten.
- Der Mitarbeiterleitfaden wird mindestens einmal pro Geschäftsjahr überprüft und gegebenenfalls überarbeitet.

**Nichteinhaltung genannter  
Personalrichtlinie:**

Bei Nichteinhaltung ist mit entsprechenden Disziplinarmaßnahmen zu rechnen. Die Schwere der Verletzung(en)/Probleme bestimmen die Art der Disziplinarmaßnahme.

Zu den progressiven Disziplinarmaßnahmen gehören:

- ◆ Mündliche Verwarnung
- ◆ Schriftliche Verwarnung
- ◆ Bußgeld im Ausmaß von drei Arbeitsstunden
- ◆ Nicht bezahlte Suspendierung vom Dienst bis zu fünf Tage
- ◆ Entlassung

**Die im Leitfaden enthaltenen Vorgaben sind ergänzender Bestandteil des Arbeitsvertrages.**

Anlage I: „Raucherordnung“

**Domande relative alla guida per i  
collaboratori:**

- Rivolgersi al proprio capo reparto.
- Il manuale per i collaboratori verrà ricontrollato ed eventualmente ritoccato almeno una volta all'anno.

**Mancato rispetto delle direttive elencate:**

Il mancato rispetto comporta delle misure disciplinari. La severità delle sanzioni dipende dalla gravità del danno.

Le misure disciplinari comprendono in progressione:

- ◆ rimprovero verbale
- ◆ rimprovero scritto
- ◆ multa dell'importo di tre ore di lavoro
- ◆ sospensione dal lavoro e dalla retribuzione per un periodo non superiore a giorni cinque
- ◆ licenziamento

**Le direttive contenute in questo manuale costituiscono parte integrante del contratto di lavoro.**

Allegato I: „ordinamento fumo“