

Mitarbeiterhandbuch



2024



Herzli
ch
Willk
ommen



Modern Business Lifestyle, ungezwungenen Tagungs- und Freizeitgenuss erwarten unsere Gäste von den 4 Sternen des ARCADEON. Mit viel Liebe zum Detail, frischem Pep und stilvoll-offener Herzlichkeit tragen wir zum unverkennbaren Wohlfühl-Ambiente bei.

Täglich begegnen wir vielen interessanten Gästen und unser ganzes Tun ist von dem hierbeiliegenden Leitbild geprägt. Nutzen Sie die Chance, mit wohltuendem Engagement und mit Professionalität, ein perfekter Gastgeber zu sein.

Wir leben und arbeiten gemeinsam im Team, mit Kollegen und Freunden. Wie überall in einer Gemeinschaft sind auch hier gewisse Regeln zu beachten. Angemessener Respekt und Rücksichtnahme gegenüber Dritten fördern die Zusammenarbeit.

In den nächsten Monaten erwarten uns viel Arbeit und persönlicher Einsatz aber auch schöne Momente mit Gästen und Kollegen. Wir wünschen Ihnen eine tolle Zeit im ARCADEON und freuen uns auf Ihre Mitarbeit.



1. Unser Leitbild

Unserer Idee „Neues Denken braucht neue Räume“ folgend, haben wir konträre Lernräume geschaffen – und setzen Trends. Atmen Sie die Freiheit und Inspiration der Natur im Erlebnisraum „Wald“. Sprengen Sie starre Denkmuster im „Hexagon“. Konsequenz setzen wir diese innovativen Raumkonzepte in unseren Transforming-Rooms um.

Im ARCADEON spüren Sie die Magie der Räume. Ein ganzheitliches Konzept aus Duft, Musik und eigenständigem Design weckt Emotionen und lässt neu denken.

Ein Haus, in dem wir alle dafür sorgen wollen, dass Sie sich eingeladen fühlen, für sich die magischen Momente zu erleben.

ARCADEON. Inspiriert. Motiviert. Fasziniert.

Wer sind wir und unsere Märkte?

- Das ausgezeichnete 4-Sterne-Haus ARCADEON wurde 1998 eröffnet, es entstand als Public Private Partnership Projekt. Regional verankerte Unternehmen hatten gemeinsam mit der Fern-Universität in Hagen, dem Land Nordrhein-Westfalen und der Stadt Hagen geplant und investiert. Sie schufen mit dem ARCADEON einen attraktiven Raum zum Wohnen, Lernen und Lehren in Hagen. Kongresse, Seminare und Konferenzen, Wissenschaft und Wirtschaft, Forschung und Praxis begegnen sich hier. Selbst für alle privaten Feierlichkeiten bietet das ARCADEON den passenden Rahmen – zum Vorteil aller Beteiligten.
- Unser Haus wurde im letzten Jahr 2023 bereits zum wiederholten Mal ausgezeichnet als eines der 10 besten Tagungshotels zum Wohlfühlen in Deutschland. Im letzten Jahr 2023 sind wir aktuell sogar in Deutschland mit Platz 1 in der Kategorie „Reine Tagungsstätten“ ausgezeichnet. Im Jahr 2022 waren wir auch das beste Tagungshotel in Deutschland auf Platz 1 in der Kategorie „Seminar“. Zudem wurde unser Geschäftsführer Herr Jörg Bachmann mit seiner Frau Claudia Bachmann als Marketing und Verkaufsleitung als TOP Tagungshotelier 2021 ausgezeichnet. Wir streben danach, auch in der Zukunft zu den Besten in unserer Branche zu gehören.

- Deutsche und internationale, insbesondere europäische Gäste aller Generationen fühlen sich wohl bei uns und werden unaufdringlich und doch sehr aufmerksam verwöhnt.
- Auch besteht die Möglichkeit, die ARCADEON-Qualität zu sich nach Hause zu holen, nämlich über unseren Catering-Service. Ein Party-Trailer, der überall Station macht, rundet das Angebot ab.

Wie kommunizieren wir?

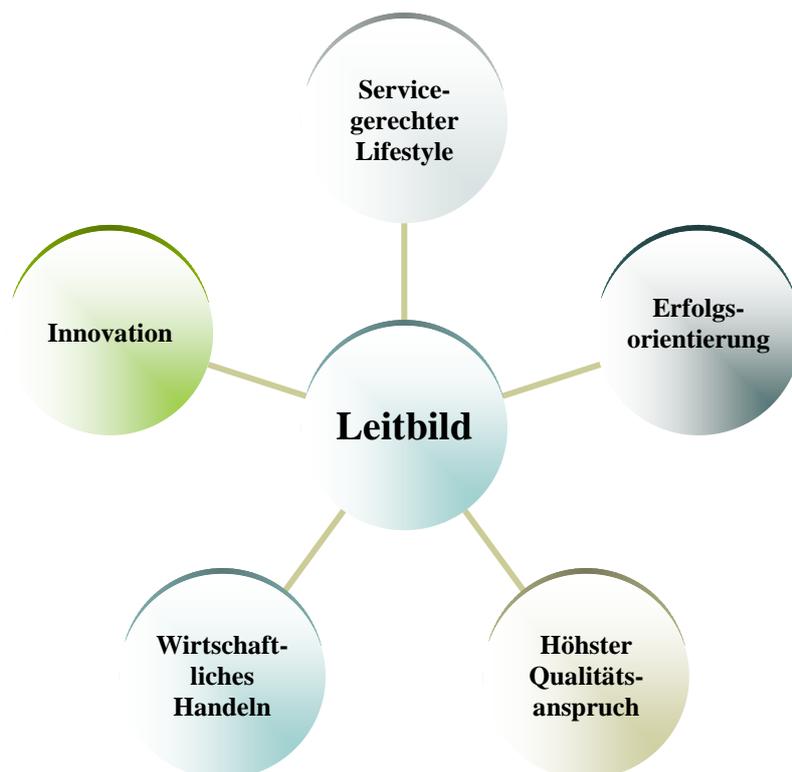
- Im ARCADEON Hotel begegnen wir uns und kommunizieren mit Respekt und sympathischer Offenheit.
- Unser frisches, stilvoll-offenes Lächeln und Verhalten dokumentiert wohlthuende Herzlichkeit im Team und trägt zum unverkennbaren Wohlfühl-Ambiente bei.
- Die Balance zwischen niveauvoller Distanz und fröhlicher Nähe leben wir gekonnt nach innen im Team, sowie nach außen gegenüber Gästen, Partnern und Lieferanten.

Was prägt unser Erscheinungsbild?

- Wir heben uns vom klassischen 4-Sterne-Haus deutlich ab.
- Unsere Mitarbeiter harmonisieren in ihrem Tun mit dem servicegerechten Lifestyle.
- Stilvoll-frech, mit Pep und mit viel Liebe zum Detail pflegen wir das Erscheinungsbild von Menschen und Architektur.
- Besonderes Augenmerk widmen wir dem Erscheinungsbild unserer Mitarbeiter, unserer Speisen auf dem Teller sowie der Atmosphäre in den Zimmern und den öffentlichen Räumen des Hotels. Das Auge genießt genauso wie der Gaumen!

Welches sind unsere Ziele?

- Wirtschaftliches Handeln und Erfolgsorientierung sind für uns selbstverständlich.
- Wir positionieren uns als „einmalig“ und verbessern uns laufend mit den nötigen Investitionen.
- Wir begegnen der Dynamik des Marktes mit Eigenständigkeit, Innovation und höchstem Qualitätsanspruch an unsere Dienstleistungen in allen Sparten (Gastronomie, Hotellerie, Seminarbereich, Unterhaltung).
- Wir sind uns dessen bewusst, dass besonders unsere jüngsten Gäste Meinungsmultiplikatoren darstellen und zufriedene Neukunden sowie unsere Stammkundschaft unser Kapital sind.



2. Einige Daten

ARCADEON – Haus der Wissenschaft und Weiterbildung:

Kategorie: 4 Sterne

Betriebsanschrift:

ARCADEON HWW GmbH
Lennestr. 91
58093 Hagen

Tel: 02331-35 75-0
Fax: 02331-35 75-200

E-Mail: info@arcadeon.de
Internet: www.arcadeon.de

Lage:

Das ARCADEON Hotel ist ein Ort der Stille und liegt in einem 20.000 qm beschaulichen Park. Am Wasser und unter alten Baumriesen finden unsere Gäste Ruhe und Entspannung.

Eine hervorragende Verkehrsverbindung an die Städte des Ruhrgebietes liegt in unmittelbarer Nähe des Hotels.

Quartier82:

Das Quartier82 gehört seit Mai 2006 zum ARCADEON – Haus der Wissenschaft und Weiterbildung. Direkt auf der gegenüberliegenden Straßenseite gelegen bietet es den perfekten Kontrast zum modernen Tagungszentrum. Das Quartier82 wurde im Jahr 2018 komplett umgebaut und zusätzlich wurde für die Gäste ein Aufzug gebaut.

Gäste:

Die Gäste im Hotel sind überwiegend Geschäftsleute und Individuellreisende, für welche Komfort und höchste Servicequalität eine Selbstverständlichkeit sind. Das Seminargeschäft ist ein sehr großes Standbein des Hotels.

Ausstattung:

- 98 Zimmer (davon 20 im Quartier 82), alle mit Dusche und/oder Bad/WC, TV, Radio, Telefon, Haartrockner, IPad, Kühlschrank
Aufteilung: 6 Familienzimmer, 1 Studio und 13 Doppelzimmer im Quartier 82, 1 Behinderten Zimmer, 4 Trainerzimmer mit Drucker und Flipcharts, 12 Transforming-Rooms mit Nespresso Maschine, 25 Queensize, 20 Doppelzimmer, 16 Familienzimmer mit ausziehbaren Kinderbetten
- 14 variable Veranstaltungsräume, 3 Gruppenräume und 12 Transforming Rooms von 36 bis 216 qm mit topmoderner Tagungstechnik z.B.

Clevertouch Geräte, Touchscreen, Clickshare, Smart Flip, Moderationstechnik von Neuland inklusive sketch board

- im gesamten Haus ist Wireless Lan ARCADEON FREE-WIFI verfügbar (kostenfrei)
- Ein Outdoor-Fitnessraum
- Fitnessraum Auszeit

Restauration:

- Restaurant Karls für 140 Personen mit Galerie für 60
- Gewölbekeller bis max. 80 Personen und Terrasse bis 200 Personen
- Bar Emils für 40 Personen
- im Quartier82 ein Restaurant mit 60 Plätzen, Weinkeller mit 20 Plätzen

3. Richtlinien

Damit das Zusammenleben von verschiedenen Menschen unkompliziert abläuft, bedarf es gewisser Regeln, welche von allen zu beachten sind.

Alkohol und Zigaretten:

- Alkoholkonsum ist während der Arbeitszeit nicht gestattet. Nichtbeachtung führt zur fristlosen Kündigung.
- Alle Fahrer (z.B. Caterer) dürfen 6 Stunden vor Arbeitsbeginn keinen Alkohol zu sich nehmen.
- Wir betrachten das ARCADEON als eine rauchfreie Zone.
- Es darf nur in den Pausen und in gekennzeichneten Raucherbereichen geraucht werden. Raucherpausen müssen vom Vorgesetzten genehmigt werden.
- Es werden keine Raucher vor dem Hotel oder auf der gegenüberliegenden Straßenseite geduldet. Die Aschenbecher werden von den Mitarbeitern selbst geleert, dafür gibt es entsprechende Asche-Behälter (Feuerpolizeiliche Auflage!).
- Ihre persönliche Sauberkeit ist für uns eine Selbstverständlichkeit.

Der Personalraum:

- Der Personalraum steht Ihnen den ganzen Tag zur Verfügung.
- Jeder räumt seinen Teller, sein Besteck, Gläser und Abfall selber ab. Die Tische werden sauber verlassen.
- Es wird sauber in die entsprechenden Behälter abgeräumt.
- Stühle werden nach dem Aufenthalt wieder an die Tische gestellt.
- Die Einrichtung wird mit Sorgfalt behandelt.
- Feuergefährliche Materialien und Kerzen dürfen nicht benutzt werden.
- Es dürfen keine Kleber an Türen oder Wänden angebracht werden.
- Der Personalraum ist für alle da und es soll entsprechend auf andere Mitarbeiter Rücksicht genommen werden.

- Schließen Sie nach dem täglichen Lüften wieder die Fenster (Energieersparnis).

Essen:

- Es gibt Personalesen, wofür Sie einen monatlichen Beitrag zahlen. Dieser Beitrag deckt auch Wasser und Kaffee ab. Andere Getränke können im Personalautomaten für einen niedrigen Preis gekauft werden. Für Mahlzeiten steht der Personalraum zur Verfügung.

Pausen während der Arbeitszeit:

- Bitte informieren Sie Ihren Vorgesetzten, wenn Sie den Arbeitsplatz verlassen bzw. Ihre Arbeit unterbrechen möchten. Für Pausen steht der Personalraum zur Verfügung. Pausen gehören nicht zur Arbeitszeit.

Arbeitszeit:

- Wir haben die Pflicht, die Dienstzeiten der Mitarbeiter zu dokumentieren. Tragen Sie sich bei Dienstbeginn in den dafür angelegten Ordner an der Rezeption ein und bei Dienstende wieder aus.

Parkplätze:

- Es gibt keine Personalparkplätze. Es darf auf den vorhandenen Gästeparkplätzen geparkt werden. Bitte nicht in der Trainerzone parken. Auch das Parken in den Lieferzonen oder vor der Feuerwehrezufahrt ist nicht erlaubt.
-

Umkleidekabinen:

- In den Umkleidekabinen befinden sich Spinde. Fragen Sie bei Ankunft nach freien Spinden und schließen Sie persönliche Gegenstände ein. Es kann keine Haftung für Verlust übernommen werden.

Toiletten:

- Die Gästetoiletten dürfen von den Mitarbeitern nicht benutzt werden. Ihnen stehen die Toiletten in den Umkleidekabinen zur Verfügung.

Fundsachen:

- Fundgegenstände werden sofort der Rezeption oder dem Vorgesetzten übergeben.

Privatsphäre und Datenschutz:

- Namen, Zimmernummern, Adressen und andere Informationen über Gäste und Mitarbeiter werden nicht an Dritte weitergegeben.
- Hotelinterne Zahlen (Budgets, Belegungszahlen, Umsätze etc.) sowie interne Abläufe sind streng vertraulich und sind weder für Gäste noch für

andere Personen bestimmt. Handbücher und interne Standards dürfen weder kopiert noch weitergegeben werden.

- Jegliche Form des Hochladens von Bildern, Kommentaren oder anderen Dokumenten die im Zusammenhang mit dem ARCADEON stehen ist zu unterlassen, außer Hr. Bachmann erteilt die ausdrückliche Erlaubnis dafür.

Telefongespräche:

- Es können keine privaten Telefongespräche weitergeleitet werden. Während der Arbeitszeit ist das Benutzen Ihres Handys untersagt. Auch darf während der Arbeitszeit nicht für private Zwecke im Internet gesurft werden.

Der erste Eindruck zählt!

- Wir repräsentieren das ARCADEON und sind seine Botschafter nach außen. Dementsprechend achten wir auf unsere Wirkung auf unsere Gäste. Uns ist bekannt wie wichtig und groß die Bedeutung eines professionellen Erscheinungsbildes ist und dass dies auch von Abteilung zu Abteilung variieren kann. Unser allgemeines Erscheinungsbild gilt als Grundlage für alle Mitarbeiter
-
- **Unser allgemeines Erscheinungsbild:**
 - Unser Outfit ist stets in einem einwandfreien, gebügelten und sauberen Zustand
 - Wir tragen immer unser Namensschild
 - Wir achten auf die richtige Dosierung unseres Deos, Parfüms und Gesichtswasser. Starke Gerüche vermeiden wir und achten auf unsere Körperhygiene
 - Ein leichtes Make-Up ist bei den Mitarbeiterinnen gewünscht
 - Die Herren sind stets gut rasiert oder achten auf einen gepflegten Bart
 - Wir achten darauf, dass unsere Haare gepflegt aussehen. Ab Schulterlänge tragen wir diese zurückgebunden oder hochgesteckt, so dass sie nicht im Gesicht hängen.
 - Unsere Hände und Fingernägel sind gepflegt. Mitarbeiterinnen dürfen einen transparenten oder pastellfarbenen Nagellack tragen (Küche: Kein Nagellack)
 - Wir tragen nur unauffälligen Schmuck
 - Große Tattoos oder Piercing sind für unsere Gäste nicht sichtbar, wenn wir uns unsicher sind halten wir mit unserem Abteilungsleiter/in Rücksprache
 - Nach dem Rauchen sorgen wir dafür, z.B. mit Hilfe eines Tic Tacs, dass der Gast durch den Geruch nicht belästigt wird

- Wir tragen ausschließlich geputzte, heile und geschlossene schwarze Halbschuhe
- **Das Erscheinungsbild in der Küche:**
 - Wir tragen eine schwarzes Kochoutfit (Jacke und Hose)
 - Unsere schwarzen Schuhe sind rutschfest
 - Mitarbeiterinnen dürfen aus hygienischen Gründen keinen Nagellack tragen
 - Ebenso tragen wir wegen der HACCP Verordnung keinen Schmuck (wie Ringe, Ketten, Ohrringe, Uhren, Armbänder)
 - Wenn wir uns im Gästebereich aufhalten, tragen wir immer unsere Kopfbedeckung
 - Als Spüler tragen wir schwarze Poloshirts, Hosen und rutschfeste Schuhe
 - Mit der Spülschürze gehen wir nicht in den Gästebereich
- **Das Erscheinungsbild im Housekeeping:**
 - Wir tragen schwarze Polo-Shirt und Hosen. Hierbei achten wir darauf, dass das schwarz nicht ausgewaschen ist.
 - Unsere Hosen sind mind. knöchellang
 - Wir tragen sportliche, schwarze Halbschuhe, die elegant aussehen und dem Style des Hauses entsprechen
 - Wir achten auf die richtige Dosierung unseres Deos, Parfüms und Gesichtswasser. Starke Gerüche vermeiden wir und achten auf unsere Körperhygiene
- **Das Erscheinungsbild an der Rezeption:**
 - Wir tragen ein schwarzes Outfit mit Rock, Kleid oder Hose sowie einem Blazer oder Jackett und ein schwarzes, schickes Shirt oder Hemd
 - Die festangestellten Empfangsmitarbeiter tragen ein graues Hemd mit einer schwarzen Weste (ist vom Hausvorgegeben)
 - Bei Röcken und Kleidern achten wir darauf, dass diese min. bis zu den Knien gehen
 - Wenn wir Hosen tragen, sind diese mind. knöchellang
 - Schulterlange Haare können wir offen tragen, solange die Haare nicht ins Gesicht fallen und ordentlich und gepflegt aussehen
- **Das Erscheinungsbild im Service:**
 - Wir tragen schwarze Hemden/Blusen und Hosen. Hierbei achten wir darauf, dass das schwarz nicht ausgewaschen ist
 - Unsere Hosen sind mind. knöchellang

- Wenn es draußen warm ist können wir auch schwarze Polo-Shirts, statt den Hemden und Blusen tragen
 - Wir tragen sportliche, schwarze Halbschuhe, die elegant aussehen und die Stile des Hauses entsprechen
 - Wir tragen immer unsere Hosenträger sowie eine ordentlich gebundene Schürze
 - Bei Feierlichkeiten wie Hochzeiten tragen wir immer Hemden oder Blusen
 - Unsere Haare binden wir aus hygienischen Gründen immer zurück
- **Das Erscheinungsbild Technik:**
 - Wir achten darauf, dass unsere Arbeitskleidung den Sicherheitsanforderungen für die ausgeführten Tätigkeiten entspricht
 - Unsere Kleidung ist in einem guten und sauberen Zustand
 - **Das Erscheinungsbild im Büro und Abteilungsleiter:**
 - Unser Outfit entspricht die Stile des Hauses und ist smart Casual
 - Schulterlange Haare können wir offen tragen, solange die Haare nicht ins Gesicht fallen und ordentlich und gepflegt aussehen
 - Mitarbeiterinnen dürfen Nagellack tragen solange der zum Outfit passt

Pünktlichkeit und Urlaub:

- Die Arbeitnehmer sind verpflichtet, pünktlich auf dem Arbeitsplatz zu erscheinen, d.h. zu den angegebenen Zeiten muss man bereit an seinem Posten zu finden sein.
- Im Verspätungsfall muss der Vorgesetzte unverzüglich informiert werden.
- Urlaubswünsche können nicht garantiert werden. Anträge müssen zeitlich schriftlich eingereicht werden.

Umweltschutz:

- Wir bemühen uns, aktiv unsere Umwelt zu schonen. Sparen Sie bewusst Wasser, Heizenergie, Strom und Reinigungsmittel.
- Unser Abfall wird getrennt. Es gibt bestimmte Sammelstellen.

Arbeitsmaterial:

- Als Mitarbeiter im ARCADEON sind Sie verpflichtet, mit den Einrichtungen und den Arbeitsmaterialien sorgfältig umzugehen. Bei mutwilligen Zerstörungen werden Sie zur Rechenschaft gezogen.
- Gegenstände des Hotels (Besteck, Geschirr, Gläser) fühlen sich an ihrem Platz sehr wohl und sollten deshalb nicht entfernt werden. Unter keinen Umständen wird Eigentum des ARCADEONS vom Gelände entfernt ohne die Direktion zu fragen.
- Arbeitsmaterialien sollten unter keinen Umständen in Flucht- und Rettungswegen stehen sowie Brandschutztüren versperren.

Dienstpläne:

- Die Dienstpläne werden vom jeweiligen Abteilungsleiter frühzeitig erstellt und ausgehängt. Wünsche sind rechtzeitig anzumelden. Dienstpläne können nur von den Abteilungsleitern geändert werden. Änderungen bleiben vorbehalten.

Krankheitsfall:

- Bitte melden Sie eine Arbeitsunfähigkeit sofort Ihrem direkten Vorgesetzten (spätestens 2 Stunden bevor Sie Ihren Dienst antreten müssten).
- Sie sind verpflichtet, dem Arbeitgeber bei Krankheit unaufgefordert ein ärztliches Attest vorzuweisen. Spätestens 3 Tage nach Ausstellung muss dieses im Betrieb sein.
- Bei einem Unfall muss die Direktion sofort informiert und ein Unfallprotokoll erstellt werden. Der behandelnde Arzt muss den Arbeitsunfall bescheinigen.

Hygiene:

- Gründliches Händewaschen ist erste Pflicht, vor allem nach einem Tätigkeitswechsel und der Toilettenbenutzung.
- Saubere Hände, Arbeitskleidung, Werkzeuge und Rohprodukte helfen, Hygieneprobleme zu vermeiden.
- Abfälle bitte sofort in geeignete Abfallbehälter entsorgen.
- Verletzungen sollten sofort verbunden und abgedeckt werden.
- Bei Infektionskrankheiten sollten Sie sich unverzüglich beim Abteilungsleiter melden.
- In der Küche müssen die HACCP-Vorschriften eingehalten werden.

Verhalten im Brandfall:

- Der Sammelplatz befindet sich auf dem kleinen Parkplatz schräg gegenüber dem Haupteingang. Alle Mitarbeiter haben im Brandfall dafür zu sorgen, dass sich die Gäste hier einfinden, wenn die Gebäuderäumung erforderlich ist. Ein detaillierter Alarmplan hängt in jeder Abteilung aus.

Erste Hilfe:

- Jede Person ist verpflichtet erste Hilfe nach bestem Gewissen zu leisten. Jede Hilfeleistung muss ins Verbandbuch an der Rezeption eingetragen werden.
- Lassen Sie bei schwerwiegenden Verletzungen sofort die Ambulanz kommen.
- Die Telefonnummern für den Notfall sowie die Ersthelfer im Betrieb finden Sie auf dem Alarmplan, der in jeder Abteilung aushängt.

Wir wünschen Ihnen maximale Erfolge in unserem Unternehmen und sind bei Fragen immer gerne für Sie da!