

hotel  
sedartis

HOTEL  
*Belvoir.*



## Verhaltenskodex



## **Inhaltsverzeichnis**

<b>Portrait Hotel Sedartis und Hotel Belvoir</b>	<b>4</b>
<b>Unsere Grundwerte</b>	<b>5</b>
<b>Gastgeber Grundsätze</b>	<b>6</b>
<b>Dafür stehen wir...</b>	<b>7</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Qualität und Leistung</li><li>• Vertrauen und Integrität</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Vertrauliche Informationen</li><li>• Lieferanten</li><li>• Nachbarn</li></ul>	<b>8</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Kommunikation (Intern, Nutzung von Social Media, Handy-Gebrauch)</li></ul>	<b>9</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Vielfältigkeit und Chancengleichheit</li><li>• Schutz gegen Belästigungen</li><li>• Gesundheit und Sicherheit</li></ul>	<b>10</b>
<b>Umgang mit Gästen</b>	<b>11</b>
<b>Benefits für die Mitarbeitenden</b>	<b>12</b>
<b>Verhalten am Arbeitsplatz</b>	<b>13</b>
<b>Verantwortung</b>	<b>15</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Einhaltung der Gesetze</li><li>• Schutz der Umwelt</li><li>• Sanktionen bei Verletzungen und Zuwiderhandlungen</li></ul>	

## **Hotel Sedartis**

Das Hotel Sedartis ist das dynamische 4\* Seminarhotel auf der linken Seite des Zürichsees mit zuverlässiger Servicequalität. Der Standortvorteil unweit von Zürich und direkt am Bahnhof, die 9 Seminar- und Banketträumlichkeiten, die Edo Bar / Smokers Lounge, die Indoor Golfanlage und das Restaurant mit Terrasse zum Zürichsee gewährleisten dem Gast ein abgerundetes Dienstleistungspaket. Das frische Ambiente, die engagierten Mitarbeitenden und die gästeorientierten Angebote zeichnen das Sedartis mit einer charmanten und begeisterten Gastfreundschaft aus.

## **Hotel Belvoir**

Das 4\*-Superior Hotel Belvoir mit seiner knapp 300-jährigen Geschichte und dem fantastischen Ausblick ist das führende Hotel am Zürichsee in den Bereichen Seminare, Tagungen, Events, Hochzeiten und Kulinarik. Zusammen mit dem Wellness, Gym & Beauty bietet das Belvoir ein breites Dienstleistungsangebot auf qualitativ höchstem Niveau. Eine individuelle Gästebetreuung, modernste Infrastruktur und Professionalität ermöglichen dem Gast ein einzigartiges Hotelerlebnis.

# Unsere Grundwerte

lokal verankert – herzlich – verlässlich

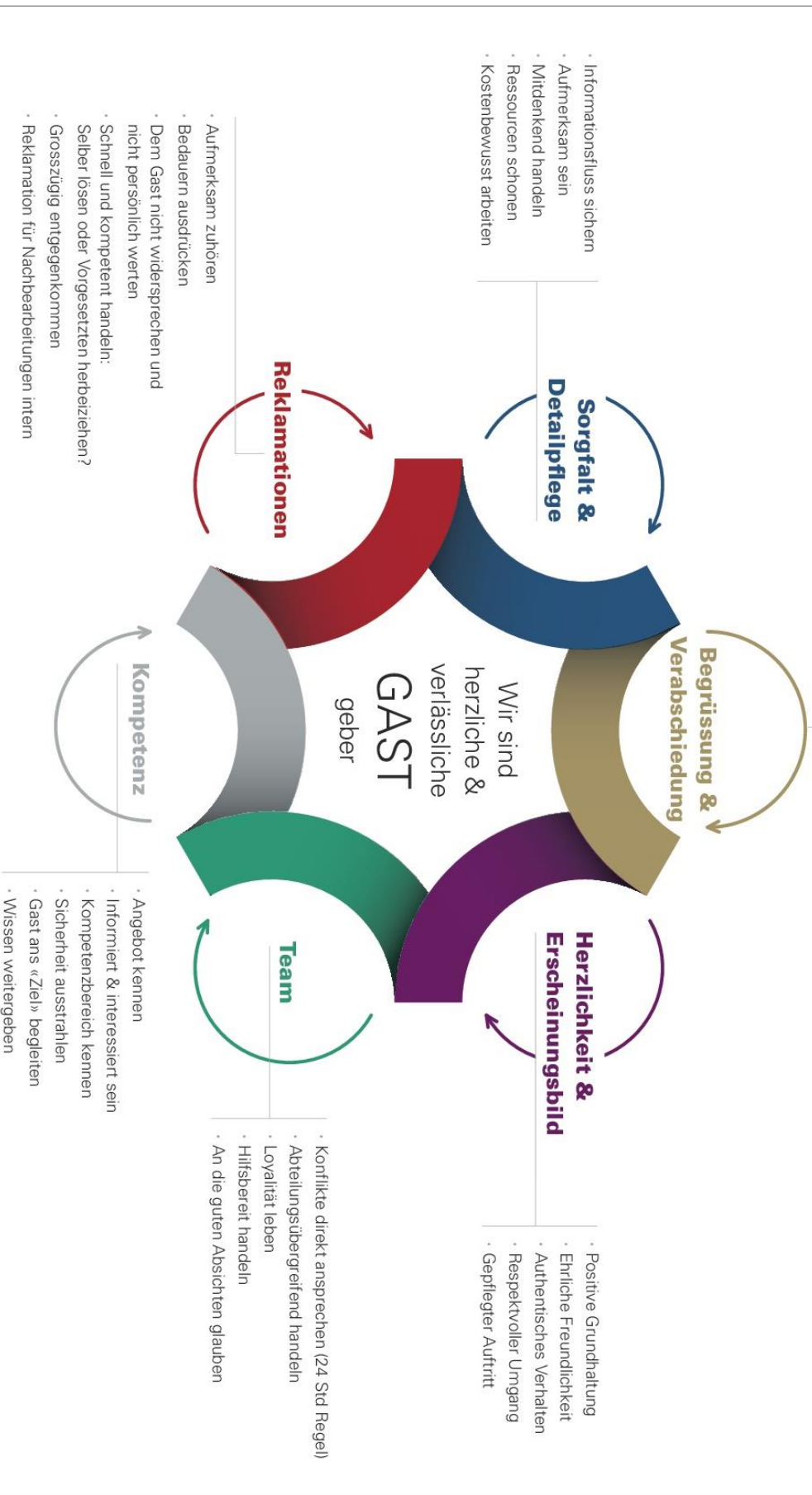


Wir sind stolz auf unseren Standort und machen die privilegierte Lage der **lokalen** Bevölkerung sowie unserer internationalen Kundschaft zugänglich. Einen hohen Stellenwert in der Region zu besitzen ist für uns zentral.

Wir sind **herzliche** und passionierte Gastgeber. Wertschätzung, Anerkennung und Achtung sind im persönlichen Umgang mit unseren Gästen, Mitarbeitenden und Geschäftspartnern oberste Maxime. Wir stehen für eine qualitativ hohe Dienstleistung.

Wir sind ein **verlässlicher** und engagierter Partner und stellen die soziale, ökonomische und ökologische Nachhaltigkeit in den Vordergrund.

- Herzliche Begrüßung im ganzen Hotel
- Wenn möglich mit Namen ansprechen
- Aktiv und situativ auf den Gast zugehen
- Aufmerksame und situative Verabschiedung



## **Dafür stehen wir...**

In den Hotels Belvoir und Sedartis setzen wir uns kontinuierlich für die Steigerung der Gästezufriedenheit und den wirtschaftlichen Erfolg ein. Wir wissen, dass Erfolg eine sehr kurzlebige Angelegenheit ist, wenn wir uns nicht konsequent an unsere Versprechen gegenüber den Gästen halten. Durch Eigenschaften wie Verantwortung, Respekt, Entschlossenheit, Professionalität und ständige Fokussierung auf unsere Gäste zeigt sich das Verhalten, das wir von unseren Mitarbeitenden erwarten.

### **Qualität und Leistung**

Im Zentrum stehen unsere Dienstleistung und die Qualität unserer Produkte. Durch ständige Entwicklung und Fokussierung verhindern wir Stillstand und Rückschritt. Die definierten Standards die für unsere Arbeitsabläufe gelten, sollen sicherstellen, dass wir die Erwartungen unserer Gäste stets erfüllen und übertreffen.

### **Vertrauen und Integrität**

Vertrauen wird durch ehrliche, herzliche und natürliche Dienstleistung geschaffen und mit der Qualität unserer Produkte bestätigt. Für nachhaltigen Erfolg ist es von grosser Bedeutung, dass jeder unserer Gäste von der Vertrauenswürdigkeit überzeugt wird. Was wir nicht halten können, versprechen wir auch nicht.

Integer meint, dass wir unbestechlich sind und über feste, tief verankerte, positive Werte verfügen, zu denen wir stehen und von denen wir uns nicht abbringen lassen.

## **Vertrauliche Informationen**

Informationen sind ein wertvolles Gut. Gewisse Informationen werden gezielt weitergeleitet, andere wiederum sind nicht für die Öffentlichkeit gedacht. Darum müssen die Mitarbeitenden unserer Hotels grundsätzlich davon ausgehen, Informationen rund um die Hotels vertraulich zu behandeln.

## **Lieferanten**

Mitarbeitende, welche Lieferanten auswählen, sollten nie eine Person oder ein Geschäft aus persönlichen Gründen auswählen. In der Philosophie der Hotels Belvoir und Sedartis ist es festgelegt, welcher Art Lieferanten grundsätzlich sein sollten. In erster Linie beachten wir lokale und regionale Unternehmungen. Verträge, welche sich über beide Betriebe erstrecken, dürfen nur von der Geschäftsleitung ausgehandelt und unterzeichnet werden.

## **Nachbarn**

Im Sinne der Nachbarschaft ist es förderlich, auf diese Rücksicht zu nehmen. Beschwerden und Anregungen sind ernst zu nehmen und im gegenseitigen Einverständnis zu behandeln. Gerade in Bezug auf Lärmemission und andere Auswirkungen unserer Anlässe ist es wichtig, die geltenden Regeln einzuhalten.



## **Kommunikation**

### Intern

Regelmässige Kommunikation zwischen den Abteilungsleitern, sowie zu deren Teams, unterstützen und fördern wir. In beiden Hotels sind die Mitarbeiter-Infowände der Ort, wo sich die Mitarbeiter über wichtige Informationen und Neuigkeiten informieren müssen.

Mit Hilfe von Memos, Schulungen und Meetings soll auch die Möglichkeit genutzt werden, die Mitarbeitenden bei der Erreichung und Verwirklichung der Geschäftsziele einzubinden.

Die Mitarbeitenden haben ein Recht darauf, eine Leistungsbewertung im Jahr von ihrem Vorgesetzten/ihrer Vorgesetzten zu bekommen.

### Nutzung von Social Media

In der Kommunikation wird Social Media (Facebook, Twitter, Youtube, usw.) eingesetzt. Da auch der Umgang und das Auftreten der Mitarbeitenden im Social Media Auswirkungen auf unsere Hotels ausüben können, sind die Leitblanken für den persönlichen Umgang mit Social Media zu beachten.

Die Mitarbeitenden sind für Ihren Auftritt in den Social Media selber verantwortlich und angehalten, alle Veröffentlichungen und Posts genau zu überlegen sowie sorgsam mit persönlichen Informationen im Netz umzugehen. Sollten Äusserungen über das Hotel in sozialen Netzwerken negativ auffallen, ist der Mitarbeitende aufgefordert, dies dem Vorgesetzten mitzuteilen.

Gemäss OR. Art. 321a hat der Mitarbeitende gegenüber unserer Hotels die Sorgfalts- und Treuepflicht. In Bezug auf die Social Media heisst dies konkret:

- Keine vertraulichen Informationen über das Hotel veröffentlichen
- Keine Gästeinformationen jeglicher Art veröffentlichen
- Das Respektieren der Privatsphäre der Menschen im beruflichen und privaten Umfeld
- Keine Fotos und Videos von Arbeitskollegen hochladen
- Keine Kommentare über das Wohlbefinden in Bezug auf die Arbeit veröffentlichen

Social Networking-Websites sind öffentliche Foren. Die im Internet geposteten Informationen sind dauerhaft und in den meisten Fällen nicht mehr vollständig zu entfernen.

### Handy Gebrauch

Der private Handy Gebrauch ist während der Arbeitszeit verboten. Es wird nie auf sich getragen. Das Handy kann an einer vom Abteilungsleiter vordefinierten Stelle deponiert werden. Ansonsten wird das Handy in der Garderobe deponiert.

## **Vielfältigkeit und Chancengleichheit**

Im Hotel Sedartis und im Hotel Belvoir wird die Vielfältigkeit als ein Gewinn angesehen. Es gehört zur Unternehmenskultur der beiden Hotels, alle Personen willkommen zu heißen – unabhängig von Geschlecht, Nationalität, Religion, Alter oder körperlicher Verfassung. Mitarbeitende behandeln ihre Tätigkeiten mit Kolleginnen und Kollegen und Gästen mit Respekt und ungeachtet von Unterschieden oder Ähnlichkeiten. Menschen werden aufgrund ihrer Fähigkeiten eingestellt und gefördert.

## **Schutz gegen Belästigungen**

Jede Belästigung, sei es im direkten Umgang, im Schriftverkehr, elektronisch oder verbal, wird nicht toleriert.

Belästigung kann viele Formen annehmen. Menschen können sich durch Verunglimpfungen, einschüchternde oder aggressive Handlungen oder Worte, Mobbing, abfällige Witze oder unangemessene Handbewegungen sowie unerwünschte Taten und Kommentare belästigt fühlen. Belästigung kann auch in der Weitergabe oder Offenlegung von Materialien bestehen, die Aspekte der oben genannten Vielfältigkeit wie Geschlecht, Religion, Rasse, Nationalität, sexuelle Orientierung oder körperliche Verfassung in abschätziger Weise kommentieren. Ausführliche Informationen mit Angaben von Beratungsstellen sind in der Broschüre des Bundes "Ein Ratgeber für Arbeitnehmer/innen" aufgeführt.

## **Gesundheit und Sicherheit**

Es ist die Pflicht des Arbeitgebers die Gesundheit und Sicherheit der Mitarbeitenden zu schützen. Aus diesem Grund gibt es diverse Vorgaben (KOPAS), welche konkret die präventiven und akuten Massnahmen beschreiben und erläutern.

Grundsätzlich gilt es für jeden Mitarbeitenden, sicher zu arbeiten und sich selbst, die Kollegen, die Gäste und die Umwelt zu schützen.

Ebenfalls unerlässlich ist es, gefährliche Zustände und andere inakzeptable Gegebenheiten dem Vorgesetzten zu melden, damit Berufsunfälle minimiert und Korrekturmassnahmen ergriffen werden können.

Als Schutz vor Diebstahl sind Bargeld und Wertsachen jederzeit nur in verschlossenen Schubladen und Schränken aufzubewahren. Im Verdachtsfall oder präventiv behält sich die Direktion Stichproben-Kontrollen in den persönlichen Schubladen und Garderobenschränken vor.

# Umgang mit Gästen

## Der Gast steht bei uns im Zentrum.

- Jeder Gast wird begrüsst und/oder gegebenenfalls verabschiedet, wenn immer möglich mit Namen
- Im Gespräch mit einem Gast lächeln und Augenkontakt halten
- Angebotskenntnisse des jeweiligen Hotels sind Pflicht
- Bei Kritik und Reklamationen wird professionelles Auftreten erwartet. Spezielle Wünsche der Gäste und Reklamationen werden sofort dem entsprechenden Abteilungsleiter weitergeleitet und in den vorgesehenen Arbeitsinstrumenten vermerkt
- Die definierten Sicherheitsmassnahmen werden von allen eingehalten. Bei Mängeln und Notfällen wird ein Vorgesetzter informiert
- Privatgespräche, welche von Gästen gehört werden könnten, gehören nicht an die Öffentlichkeit (zum Gästebereich gehören: Rezeption, Restaurant, Bar, Bar/Lounge, Treppenhaus, Gänge, Zimmer, Seminarräume)
- Es ist verboten, sich bei Gästen auf den Hotelzimmern aufzuhalten, respektive privat auf dem Hotelgelände zu treffen
- Telefone werden korrekt entgegengenommen. Bei internen Anrufen mit dem Namen, bei externen Anrufen mit „Hotel Sedartis/Hotel Belvoir...Vorname, Name...“

## Benefits für die Mitarbeitenden

- Interne und externe Schulungen im Sinne der Mitarbeiterentwicklung
- Jährliches Personalfest
- Abteilungsinterne Events
- Reduzierter Verpflegungsabzug
- Belvoir Wellness, Gym & Beauty kostenlos täglich benutzbar jeweils Montag bis Freitag zwischen 14.00 und 17.00 Uhr (genaue Regelung dazu anfragen!)
- 20% Ermässigung auf alle Wellness-Behandlungen
- Alle Kosmetik-Produkte zum Einkaufspreis, zuzüglich 10%
- 20% Ermässigung auf die aktuellen Verkaufspreise beim Besuch eines unserer Restaurants im à la Carte Bereich für bis zu 10 Personen – dies bitte mit Voranmeldung über die direkte Vorgesetzte / den direkten Vorgesetzten
- 20% Ermässigung auf die aktuellen Verkaufspreise beim Besuch der Edo Bar/Lounge im Sedartis Forum – ohne Voranmeldung freier Zutritt
- 20% Ermässigung auf die aktuellen Verkaufspreise beim Besuch der BelBar – ohne Voranmeldung (für Mitarbeitende des Hotel Belvoir: nur an freien Tagen)
- Benefits für Bankette nach Absprache mit der Direktion
- Übernachtungen für Mitarbeitende, sowie deren Familienangehörige. Im Hotel Sedartis im EZ/DZ für CHF 120.00 inkl. FST, im Hotel Belvoir im EZ/DZ für CHF 150.00 inkl. FST
- Übernachtungen für Freunde von Mitarbeitenden: Preise mit Absprache der Direktion
- Spezielle Vergünstigungen bei über 60 SQHI-Hotels nach Absprache und mit Kontakt über die Direktion
- Jeder neue Mitarbeitende erhält eine Übernachtung inkl. Frühstück im „eigenen“ Hotel bei vollendeter Probezeit geschenkt. Dieser Gutschein ist ein Jahr gültig und nur für die mitarbeitende Person in Begleitung einer zweiten Person einzulösen

## Verhalten am Arbeitsplatz

- Alkohol und Drogen sind vor und während der Arbeit verboten
- Private Telefonate, sowie das Versenden von Schrift-, Sprach- und Bildmitteilungen während der Arbeitszeit sind nicht erlaubt (Umgang mit privaten Handys: siehe Seite 7)
- Das Horten von Uniformen, Schürzen und weiterer hoteleigener Gegenstände ist nicht gestattet
- Es ist nicht erlaubt, die Gästeparkplätze der Tiefgaragen oder des Aussenparkplatzes zu benutzen. Ausnahmen mit Absprache der Direktion und Verrechnung über den Lohn
- Im Umgang mit Maschinen, Geräten, Glas, Porzellan und dem Gebäude wird stets Sorge getragen
- Das Entwenden oder mutwillige Beschädigen von hoteleigenen Gegenständen oder Artikeln wird strafrechtlich verfolgt und kann zur fristlosen Kündigung führen
- Die Mitarbeitenden verpflegen sich ausschliesslich am dafür vorgesehenen Ort im jeweiligen Hotel. Ausnahmen gelten in Absprache mit der Direktion
- Es ist auf Hygiene am Arbeitsplatz, in der Garderobe und auch auf persönliche Hygiene und gepflegtes Aussehen zu achten (Uniform, Namensschild und Schminke)
- Ausgefallener Schmuck und sichtbare Piercings sind nicht gestattet. Tattoos im Kopfbereich sind für Mitarbeiter mit Gästekontakt nicht erlaubt
- Auch für das Schuhwerk besteht ein Kodex. Am Mitarbeiterinfobrett finden Sie die Schuhe welche akzeptiert werden und welche nicht. Die Abteilungsleiter sind angewiesen diese Regelung bei den Mitarbeitern, welche in den öffentlichen Bereichen arbeiten, durchzusetzen
- Fingernägel müssen gepflegt sein, einfarbig und nicht ausfallend. Zusätzlich aufgeklebte Bildchen und Steine sind nicht erlaubt. Die Länge darf die Nagelkuppe nur minimal übersteigen
- Ein Bart ist grundsätzlich erlaubt. Der Bart muss seitlich, am Hals und Backe sauber abgeschlossen und tailliert sein. 3-Tages-Bart ist nicht erlaubt

- Im Krankheitsfall wird der Betrieb umgehend informiert. Der Arbeitgeber kann vom Mitarbeitenden verlangen, ab dem ersten Krankheitstag ein Zeugnis vorzulegen. Zudem kann der Arbeitgeber ein zweites Arztzeugnis bei einem Vertrauensarzt des jeweiligen Hotels verlangen. Ansonsten gelten die Gesetze des L-GAV
- Die Mitarbeitenden benutzen den Mitarbeiteringang
- Die Türe des Mitarbeitereingangs ist stets geschlossen zu halten
- Das Rauchen ist nur beim Mitarbeiteringang gestattet und die Zigarettenstummel sind in den dafür vorgesehenen Behälter zu entsorgen
- Die Gäste Toiletten sind für die Gäste bestimmt. Die Mitarbeitenden benutzen die Mitarbeiter Toiletten
- Der Mitarbeiter Aufenthaltsraum, sowie der Raucherbereich in den Hotels ist von den Mitarbeitenden stets sauber, ordentlich und aufgeräumt zu verlassen
- Geschenke von Kunden, Lieferanten oder Gästen gehören dem Betrieb. Eine Unterschlagung von solchen gilt als Diebstahl

# Verantwortung

## **Einhaltung der Gesetze**

Um den guten Ruf der Hotels Sedartis und Belvoir zu erhalten, wird die vollständige Achtung der Gesetze von Seiten des Betriebes und seiner Mitarbeitenden erwartet. Gesetze wie L-GAV, OR, Lebensmittelgesetz, Umweltschutz, Arbeitsgesetz und Alkohol- und Zigarettenabgabe (nicht abschliessend) sind in voller Konsequenz einzuhalten.

## **Schutz der Umwelt**

Alle Mitarbeitenden unserer Hotels haben die Verantwortung, Gesetze und Regelungen zum Thema Umweltschutz sowohl im wörtlichen als auch im übertragenen Sinne einzuhalten und die Umwelt an jedem Ort, an dem sie arbeiten, zu schützen. Im Hotel Sedartis, sowie im Hotel Belvoir steht eine umfangreiche Recycling-Station zur Verfügung. Mitarbeitende können dort nach Absprache mit der Hauswirtschaftsleitung eigene zu entsorgende Stoffe abgeben.

## **Sanktionen bei Verletzungen und Zuwiderhandlungen**

Es liegt in der Verantwortung jedes Mitarbeitenden dafür zu sorgen, dass die eigenen Verhaltensweisen und die aller anderen Personen die an ihn berichten, vollständig mit dem geltenden Recht, diesem Verhaltenskodex und den Unternehmensgrundsätzen übereinstimmen. Die eigene Befolgung dieser Prinzipien und die der Untergebenen ist ein Faktor, der in regelmässige Leistungsbeurteilungen einfließt.

Weder das Hotel Sedartis noch das Hotel Belvoir toleriert Verstösse und wird Disziplinar-massnahmen bis hin zur möglichen Kündigung gegen alle Mitarbeitenden ergreifen, die dem Gesetz, diesem Verhaltenskodex oder den Unternehmensgrundsätzen zuwiderhandeln.

**Herzlich willkommen!**