

Ihr persönliches **A B C**

für eine gute Zusammenarbeit im



Dieses Handbuch gehört: _____

Liebes Team Mitglied

Herzlich willkommen im GAIA Hotel und im TEAM!

Wir freuen uns sehr, Sie zu unserem Team zählen zu dürfen, und hoffen, dass Sie sich bei uns rasch eingewöhnen und zu Hause fühlen werden.

Der Gast ist im Mittelpunkt unseres Interesses und der Grund unserer Arbeit. Daher ist unser Motto

„Come as guest, leave as friend“

das Schlagwort für unsere Gäste und unser Lebensstil. Unser 4-Sterne Stadthotel zeichnet sich stark durch die Gastlichkeit des Familienbetriebes aus.

Sie sind aufgefordert mitzudenken
Sie sind aufgefordert mitzumachen und
Sie sind aufgefordert aktiv zu sein

Ab heute sind Sie ein wichtiges Mitglied unseres Teams und als solches mitverantwortlich für das Gelingen unserer Visionen. Sie tragen entscheidend bei zum Erfolg unseres Hotels und zum Wohlergehen unserer Gäste.

Eine positive Einstellung, Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft sind Voraussetzung, um Gastfreundschaft und die gute Stimmung vom GAIA Hotel zu vermitteln und ein Ambiente schaffen zu können, in dem sich unsere Gäste und MitarbeiterInnen gleichermaßen wohl fühlen.

Wir wünschen wir Ihnen einen guten Start und viel Freude und Erfolg in Ihrem neuen Arbeitsbereich.

GAIA Hotel Basel

Natalie Durrer-Geyer
Human Resources



Inhaltsverzeichnis

Herzlich Willkommen im GAIA Hotel und im TEAM!	- 2 -
Inhaltsverzeichnis	- 3 -
ABC – Weshalb?	- 5 -
Alarm-Person in Not.....	- 5 -
Administrative und betriebliche Fragen	- 5 -
Alkohol & Drogen.....	- 5 -
Anerkennung der Spielregeln	- 5 -
Angebot	- 6 -
Arbeitspläne.....	- 6 -
Arbeitssicherheit.....	- 6 -
Arbeitsverhinderung durch Krankheit	- 7 -
Arbeitsverhinderung durch Unfall.....	- 7 -
Arbeitszeiten / Überstunden	- 7 -
Arbeitsfreie bezahlte Tage.....	- 7 -
Aufenthalts-Arbeitsbewilligung	- 8 -
Direktion (1. UG, Vorderhaus).....	Fehler! Textmarke nicht definiert.
E-Mailnutzung	- 8 -
Entsorgung.....	- 8 -
Erscheinungsbild	- 8 -
Essensabzug.....	- 9 -
Ferien.....	- 9 -
Feueralarm.....	- 9 -
Freundlichkeit.....	- 10 -
Front Office (Erdgeschoss, Vorderhaus).....	- 10 -
Garderobenkontrolle.....	- 10 -
Gast.....	- 10 -
Geheimhaltungspflicht / Mitwirkungspflicht	- 11 -
Geschirr/Besteck/Lebensmittel und Waren	- 11 -
Hauswirtschaft (Housekeeping, Zwischengeschoss, Eckhaus zwischen EG und 1.OG).....	- 11 -
Hygiene und Sauberkeit am Arbeitsplatz	- 11 -
Informationspflicht und Einsatzpflicht.....	- 12 -
Info - Übergaben - Meetings	- 12 -
Innovationen	- 12 -
Interdepartementale Kommunikation	- 12 -
Informatik und Internet Regeln	- 12 -
Kommunikations-Regeln für interne Kommunikation.....	- 13 -
Küche.....	- 13 -
Landes-Gesamtarbeitsvertrag	- 13 -
Lohn.....	- 13 -
Team Mitglieder Büro (1.OG, Vorderhaus)	- 13 -
Mobiltelefone	- 14 -
Mobbing	- 14 -
Nachhaltigkeit.....	- 15 -
Nachtarbeit	- 15 -



Nebenbeschäftigung	- 15 -
Offenes Ohr	- 15 -
Organigramm.....	- 16 -
Pausen.....	- 16 -
Personalraum / Aufenthaltsraum (1. UG, Eckhaus)	- 16 -
Private Besuche / Family and Friends (Vergünstigung für Übernachtung)	- 16 -
Qualifikationsgespräche	- 17 -
Rauchen	- 17 -
Reinigung	- 17 -
Reklamationspolitik.....	- 17 -
Reservationssystem	- 17 -
Sales und Public Relations (1.UG, Vorderhaus)	- 17 -
Sexuelle Belästigung	- 18 -
SOP's (Standard Operating Procedures)	- 18 -
Spa-Bereich	- 18 -
Team Mitglieder	- 18 -
Termine.....	- 19 -
Trinkgeld und Fremdwährungszuschläge.....	- 19 -
Unternehmensidentität.....	- 19 -
Uniformen (Housekeeping) / Kleiderordnung im Hotel	- 20 -
Verhalten	- 21 -
Verpflegung	- 22 -
Wäscherei und chemische Reinigung (1.UG, Hinterhaus).....	- 22 -
Weiterbildung/Workshops.....	- 22 -
Wertsachen	- 22 -
WC/Personaldusche.....	- 22 -

ABC – Weshalb?

Das GAIA Hotel beschäftigt durchschnittlich 35 Mitarbeitende. Es ist verständlich, dass bei einer so grossen Anzahl Mitarbeitenden einige Verhaltensregeln festgehalten werden müssen, damit wir alle ohne grosse Konflikte zusammenleben und arbeiten können. Für Ihre Rücksichtnahme sind Ihnen Ihre Arbeitskollegen/innen sehr dankbar. Aus diesem Grund haben wir unsere ABC aufgestellt.

Alarm-Person in Not

Wenn ein Notfall im Hotel gemeldet wird, muss jedes Team Mitglied wie folgt handeln.

1. Nachsehen - Nachfragen
 - 1.1 Was ist passiert?
 - 1.2 Erste Kontaktaufnahme mit der verunglückten Person
 - Ruhe bewahren
 - Verunglückten beruhigen
 - Eine Person bleibt beim Verunglückten – eine zweite alarmiert und holt Hilfe
2. Interne Hilfe holen
Personen nachfolgender Reihenfolge benachrichtigen:
 - 2.1 Sofort den Vorgesetzten verständigen
 - 2.2 Rezeption benachrichtigen
 - 2.3 Direktion informieren
3. Bei schwerem Unfall
 - 3.1 Sofort den Vorgesetzten verständigen
 - 3.2 Direktion verständigen und nach Absprache Ambulanz (144) anrufen
 - 3.3 Falls Direktion nicht vor Ort ist, entscheidet das Team Mitglied am Empfang, ob die Ambulanz erforderlich ist.
4. Bei leichteren Verletzungen
 - 4.1 Sofort den Vorgesetzten verständigen
 - 4.2 Nach Absprache mit verunglückter Person, Taxi anrufen für den Transport in den Notfall
 - 4.3 Direktion informieren
5. Falls ein Arzt benötigt wird:
 - 5.1 Sofort den Vorgesetzten verständigen
 - 5.2 Nach Absprache mit verunglückter Person, zu Medix Toujours 24h (061 500 11 00) vorbeischicken
 - 5.3 Direktion informieren

Administrative und betriebliche Fragen

1. Arbeitstechnische, betriebliche Fragen sind immer an den zuständigen Vorgesetzten zu richten.
2. Administrative Fragen werden im Büro von der Direktion geklärt. Die Personalsprechstunden finden jeweils am Dienstag, Mittwoch und Donnerstag von 14.00 – 16.00 Uhr im Büro von der Direktion statt. Für dringendes Anliegen stehen unsere Türen immer offen. Bei Ferienabwesenheit von Frau Durrer-Geyer wird im Büro durch die Direktion, Frau Andrea Durrer-Fässler, vertreten.

Alkohol & Drogen

Der Konsum von Alkohol und sonstigen Betäubungsmitteln ist während der Arbeitszeit strengstens verboten.

Anerkennung der Spielregeln

Der gemeinsame Umgang miteinander entscheidet massgeblich über die Qualität unseres Teams und somit über die Qualität unseres Hauses. Die „Philosophie“ des GAIA Hotels und die „Team-Spielregeln“ bestimmen unser tägliches



Verhalten gegenüber dem Arbeitgeber, unserem Kollegen/innen und vor allem gegenüber dem Gast. Wenn wir alle daran arbeiten, werden wir durch eine gute Stimmung, motivierte Arbeitstage und höchste Gästezufriedenheit belohnt.

Angebot

Das GAIA Hotel bietet Servicedienstleistungen für Geschäfts- und Freizeitreisende sowie Tagungen für lokale Geschäfte. Das Hotel hat 86 Zimmer mit den Kategorien ECO (9 Zimmer), SMART (60 Zimmer), GORGEOUS (16 Zimmer) und AWESOME (1 Zimmer mit Kitchenette).

In einer Übernachtung im GAIA Hotel sind inbegriffen:

- ✓ Reichhaltiges BIO-Frühstück
- ✓ Eintritt in den Spa-Bereich (sofern direkt gebucht wurde)
- ✓ BIO-Getränke in der Minibar
- ✓ Wi-Fi
- ✓ Digitales Fernsehen mit HD-Programmen, über 200 TV und Radio Kanälen
- ✓ Business-corner (2 Arbeitsplätze, faxen, kopieren, drucken)
- ✓ 24 Std. besetzte Rezeption
- ✓ Service und MwSt. (3.7 %)
- ✓ Baselcard:
 - kostenlos: Nutzung der ÖV in Basel, WiFi an 17 Hotspots
 - Einmalige Ermässigung von 50% auf:
 - den Eintritt in Museen
 - den Eintritt in den Zoo Basel
 - den Eintritt ins Theater Basel (gilt nur für Tickets an der Abendkasse)
 - eine 2 h-Rundfahrt mit dem Sightseeing-Bus (gemäss Fahrplan)
 - den Altstadttrudgang um 14.30 Uhr (gemäss Daten Baseltourismus)
 - planmässige Kursfahrten der Basler Personenschiffahrt (gemäss Fahrplan)

In einer Tagung im GAIA Hotel sind inbegriffen:

- ✓ Mehrwertsteuer 7.7%
- ✓ Notizblöcke & Kugelschreiber
- ✓ GAIA Mineralwasser
- ✓ Flipchart
- ✓ Beamer (HDMI / VGA)
- ✓ WiFi

Folgende Massagen können im GAIA Hotel gebucht werden:

- ✓ Shiatsu
- ✓ Fussreflexzonen-Massage
- ✓ Hot Stone
- ✓ Schröpfen
- ✓ Klassische Massage

Für detaillierte Informationen steht Ihnen das Team an der Rezeption oder unser Teammitglied im Verkauf zur Verfügung.

Arbeitspläne

Wir gestalten die Arbeitspläne grundsätzlich so, dass unseren Gästen und unserem Team der grösste mögliche Nutzen entsteht. Verantwortlich für die Arbeitspläne, die mind. zwei Woche im Voraus bekannt gegeben werden, sind die Abteilungsleiter. Möchte man an einem bestimmten Tag frei nehmen, haben Sie die Möglichkeit, dies schriftlich und frühzeitig, d.h. bevor der Dienstplan erstellt wurde, mitzuteilen. Wir sind bemüht Ihren Wunsch zu berücksichtigen. Sollte es der betriebliche Ablauf erfordern, können kurzfristig Änderungen vorgenommen werden. Das Abtauschen von Diensten ist nur mit dem Einverständnis des Abteilungsleiters möglich.

Arbeitssicherheit

Sicherheit am Arbeitsplatz wird bei uns großgeschrieben. Sehen Sie auch den Arbeitssicherheitsordner in Ihrer Abteilung an. Es gibt eine Kontaktperson für Arbeitssicherheit (KOPAS) in unserem Haus.



Arbeitsverhinderung durch Krankheit

Bitte informieren Sie sofort und wenn möglich persönlich Ihren direkten Vorgesetzten oder dessen Stellvertreter, damit frühzeitig für einen Ersatz gesorgt werden kann. Können Sie beide nicht erreichen, nehmen Sie Kontakt mit der Rezeption, allenfalls mit Frau Natalie Durrer-Geyer auf. Bei einer Abwesenheit am Arbeitsplatz ab 3 Tagen, ohne dass ein ärztliches Zeugnis vorgewiesen wird, wird die Lohnzahlung eingestellt. Alle Team Mitglieder sind bei der Sozialversicherung HOTELA in Montreux obligatorisch versichert. Der Krankenkassenbeitrag wird Ihnen pro Monat vom Lohn abgezogen. Nach jedem Arztbesuch ist dem Vorgesetzten oder im Direktionsbüro das Arztzeugnis abzugeben oder bei langer Abwesenheit per Post zuzusenden.

Während Krankheit haben Sie Anspruch auf folgenden Lohn:

- 1-30 Tage 88% vom Bruttolohn
- ab 31 Tage 80% vom Bruttolohn

Bei Krankheit ist ein ärztliches Zeugnis **ab dem 1. Krankheitstag** mit Angabe der voraussichtlichen Dauer der Verhinderung, mit genauen Daten von – bis, vorzuweisen. Wer wegen Erkrankung oder sonstigen unvorhergesehenen Gründen nicht zur Arbeit kommen kann, muss dies spätestens bis 08.00 Uhr des betreffenden Tages dem Vorgesetzten oder der Geschäftsleitung melden. Nach einer längeren Abwesenheit wegen Krankheit wird die/der Vorgesetzte mit Ihnen das Formular **«Rückkehrgespräch nach Krankheit»** ausfüllen. Begibt sich ein arbeitsunfähiges Team Mitglied ohne unsere Zustimmung ins Ausland, besteht während der Zeit des Auslandsaufenthalts kein Anspruch auf Leistungen, bzw. Lohnzahlung, es sei denn, die Reise wurde im Vorhinein von der Krankentaggeldversicherung genehmigt und als medizinisch notwendig anerkannt.

Arbeitsverhinderung durch Unfall

Wir hoffen, dass sich keine Unfälle ereignen werden. Falls doch, müssen Sie sofort Ihren Vorgesetzten oder dessen Stellvertreter informieren. Für die Versicherung sollte so schnell wie möglich beim Direktionsbüro (Sprechstunden DI-DO, zwischen 14.00-16.00) einen Unfallschein ausfüllen. Bei einem Unfall, egal ob während der Arbeit oder in der Freizeit, müssen Sie immer einen Arzt aufsuchen. Es muss kein Selbstbehalt bezahlt werden. Der Versicherungsbeitrag wird Ihnen automatisch monatlich vom Lohn abgezogen. Von Gesetzeswegen sind Sie bei Betriebs- und Nichtbetriebsunfällen vom Arbeitgeber versichert.

Während dem Arbeitsausfall infolge eines Unfalls haben Sie Anspruch auf folgenden Lohn:

- Am Unfalltag 100% vom Bruttolohn
- Ab 2. und 3. Tag 88% vom Bruttolohn

Arbeitszeiten / Überstunden

Im GAIA Hotel gelten 42 Stunden pro Woche als Basisarbeitszeit. Geleistet werden jedoch die notwendigen Stunden, um die optimale Gästezufriedenheit sicherzustellen. Alle Arbeitnehmenden sind im Rahmen des Zumutbaren verpflichtet, notwendige Überstunden zu leisten. Überstunden müssen aufgrund der Buchungslage im Hotel begründet und vom Abteilungsleiter oder dessen Vorgesetzten angeordnet werden. Falls es zu Überstunden kommt, führt der Abteilungsleiter darüber Buch. Die Überstunden müssen durch Kompensation gleicher Zeit abgebaut werden. Sie stempeln selbstständig ein und aus.

Arbeitsfreie bezahlte Tage

Das Team Mitglied hat in folgenden Fällen Anspruch auf bezahlte arbeitsfreie Tage, **sofern sie auf Arbeitstage im Betrieb fallen:**

- eigene Hochzeit in der Schweiz (ohne Ferien): bis zu 3 Tage
- Hochzeit von Eltern, Kindern und Geschwistern (ohne Ferien): 1 Tag
- Niederkunft der Ehefrau (Geburt): 1 Tag
- Todesfall von Ehefrau/Ehemann, Kindern, Eltern, Grosseltern, und Geschwistern bis zur Bestattung in der Schweiz (ohne Ferien): 1 bis 3 Tage
- Umzug in der Region: 1 Tag
- Die nach erfolgter Kündigung erforderliche



- | | |
|--|--------|
| Zeit für die Stellensuche, höchstens jedoch: | 2 Tage |
| • Vaterschaftsurlaub | 5 Tage |

Fällt das Ereignis auf einen wöchentlich wiederkehrenden arbeitsfreien Tag oder in krankheits- oder unfallbedingte Abwesenheiten etc., entsteht dadurch kein Anspruch auf zusätzliche bezahlte arbeitsfreie Tage. Falls das Ereignis nicht in der Schweiz stattfindet und Ferien bezogen werden müssen, wird der Anspruch an arbeitsfreie bezahlte Tage in die Ferien inkludiert. Zum Beispiel 7 Tage Ferien würde heissen 6 Ferientage und 1 arbeitsfreier bezahlter Tag.

Aufenthalts-Arbeitsbewilligung

Jedes Team Mitglied mit Jahresbewilligung und Niederlassungsbewilligung ist selbst verantwortlich, dass er sich auf dem Arbeitsamt in Basel-Stadt anmeldet und seine Bewilligung bei Bedarf verlängert. Jedes ausländische Team Mitglied ist verantwortlich, die Direktion 1 Monat vor Ablauf seiner Aufenthalts-Arbeitsbewilligung darauf aufmerksam zu machen, damit noch genügend Zeit bleibt, eine neue Bewilligung zu beantragen. Jeder Wechsel des Wohnortes oder des Zivilstandes muss umgehend der Direktion gemeldet werden.

E-Mailnutzung

Dem Team Mitglied ist es untersagt, den ihm zur Verfügung gestellten E-Mail-Zugang für private Zwecke zu nutzen. Es ist ausdrücklich verboten, die E-Mailadresse bei Nutzung von Internetdiensten (z.B. zu Hause) für private Zwecke einzutragen oder zu hinterlassen z.B. als Kontaktadresse bei diversen Shopping-Plattformen, wie Amazon oder auch ausserdienstliche Newsletter und Mailinglisten. Der eingehende E-Mail-Verkehr wird protokolliert und gefiltert hinsichtlich Spam, Trojanern und sonstigen schadhafte Inhalten. Jeder E-Mail Empfänger ist um höchste Aufmerksamkeit und richtiges Verhalten bei suspekten E-Mails verpflichtet.

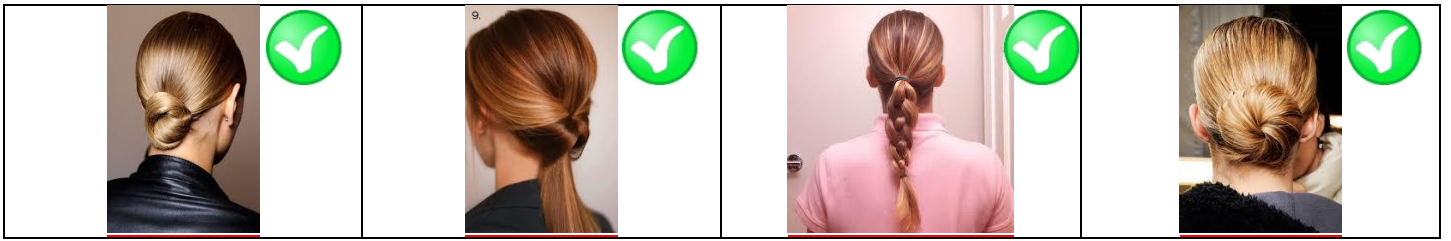
Entsorgung

Als umweltbewusstes Unternehmen werden im GAIA Hotel die Zeitungen, Kartons, Glas- und Metallreste getrennt entsorgt. Bitte beachten Sie die entsprechenden Richtlinien. Die Müllsäcke in den Containern beim Warenlift entsorgen und jeweils Dienstagmorgen und Freitagmorgen werden die Container für die Müllabfuhr auf die Strasse (Heumattstrasse) herausgestellt.

Erscheinungsbild

Als Team Mitglied im Gästebereich und auch hinter den «Kulissen» sind Sie das Aushängeschild unseres Hauses. Es ist selbstverständlich, dass persönliches Auftreten und äusseres Erscheinungsbild wesentlich zum Aufenthalt unserer Gäste beitragen.

- Das Make-Up sollte natürlich und dezent aufgetragen sein.
- Dezentes angenehmes Parfüm. Denn eine Parfümwolke ist hierbei unvorteilhaft.
- Schmuck sollte dezent getragen werden. (pro Hand nur einen dezente Ring, Ohrringe sollten am besten kleine Ohrstecker sein und eine dezente Kette).
- Tattoos sind zu verbergen und Piercings sollten entfernt oder verborgen werden.
- Fingernägel dürfen nicht zu lang sein und müssen gepflegt und sauber aussehen. (keine auffälligen Farben).
- Auf Kopfschmuck und Kopftuch sollte verzichtet werden. Haarklammern sollten ohne Dekoration sein. (auffällige Haaraccessoires wie Schleifen oder Haarreifen sollte möglichst verzichtet werden.)
- Lange Haare sollten ordentlich getragen werden (natürlich aussehende Haarfarbe). Am besten auch hinten zusammengebunden als Zopf oder ähnliches, da es verhindert, dass die Haare das Gesicht verdecken. Hierzu einige Bilder:



Wir weisen darauf hin, dass im öffentlichen Bereich des Hotels folgende Tätigkeiten untersagt sind:

- Laut reden
- Streitgespräche führen
- In den Gängen gruppiert diskutieren
- Kaugummi kauen oder Bonbons lutschen

Essensabzug

Team Mitglieder haben automatisch einen Essensabzug von CHF 40.00 pro Monat.

Team Mitglieder mit einem Teilzeit-Pensum erhalten dementsprechend einen Abzug (50% = CHF 20.00)

Ferien

- Ferien werden nur in Vereinbarung und nach Absprache mit dem Vorgesetzten festgelegt. Die Ferien müssen schriftlich, mit genauen Angaben der Daten, bis zum 31. Januar des Kalenderjahres eingereicht werden. Es werden nicht mehr als 3 Wochen Ferien am Stück und das auch nur in einer Periode mit geringer Auslastung bewilligt. 4 Wochen Ferien können nur in Ausnahmefällen und auf Anfrage bewilligt werden (lange Distanzen oder schwach belegte Perioden). Im gleichen Monat können nicht mehr als 2 Team Mitglieder aus der gleichen Abteilung ihre Ferien beziehen.
- Unbezahlte Ferien können nur bezogen werden, wenn der Vorgesetzte einverstanden ist.
- Grundsätzlich sind Ferienguthaben im jeweiligen Jahr zu beziehen.
- Die Ruhe-/Feiertage- und Feriensaldi werden jeden Monat auf dem Monatsblatt mit eff. Zeiten angezeigt. Sollten Unstimmigkeiten entstanden sein, melden Sie sich bitte bis zum 10. Arbeitstag des folgenden Monats bei Ihrem Vorgesetzten. Ansonsten gelten die Ruhe-/Feiertage- und Feriensaldi als akzeptiert.

Feueralarm

Es brennt! – Was tun?

Bei einem Brand sind Sie als Arbeitnehmer für die Sicherheit der Gäste sowie Team Mitglieder MIT-VERANTWORTLICH. Damit Sie wissen, wie Sie bei einem Brand handeln müssen, erhalten Sie diese Notfall-Hilfe als Zusatzvereinbarung zum Arbeitsvertrag.

ALAMIEREN - RETTEN - LÖSCHEN

1. Ruhe bewahren, auf alle Fälle Panik vermeiden.
2. Sofort mit den vorhandenen Mitteln alarmieren, Handalarmtaste (zur Feuerwehr) auslösen.
 - a. Zentrale (Rezeption) verständigen, Tel.-Nr. intern 313
 - b. Sicherheitsbeauftragten verständigen, Tel.-Nr. intern 310 & 311
3. Die Ortsfeuerwehr ist unverzüglich zu informieren, Tel.-Nr. 118
4. Gäste und Team Mitglieder nach Anordnung der Betriebsleitung mit vorhandenen Mitteln alarmieren (Evakuationsschlüssel des betroffenen Hauses (Hinterhaus, Eckhaus, Vorderhaus) aktivieren oder gesamtes Haus evakuieren)
5. Gäste und Team Mitglieder Liste sicherstellen.
6. Gäste und Team Mitglieder sind in ruhigem Ton zum Verlassen der Räume aufzufordern und auf den nächsten Fluchtweg hinzuweisen. Der Sammelplatz befindet sich an der Centralbahnstrasse 15 auf dem Vorplatz. Ist der Korridor verqualmt, bietet das Zimmer besseren Schutz.
7. Türen und Fenster schliessen.
8. Brand mit vorhandenen Löschgeräten bekämpfen.
9. Aufzüge nicht benutzen.
10. Feuerwehr einweisen.

Das Hotel verfügt über eine automatische Brandmeldeanlage. Die Brandmelder sind gesetzlich vorgeschrieben und dürfen nicht abmontiert, abgedeckt oder beschädigt werden. Der Alarm geht direkt zur Feuerwehr und ist, falls es sich um einen «Fehlalarm» handelt, kostenpflichtig (Betrag ab CHF 1'600.–). Im Hotel sowie in den öffentlichen Räumen befinden sich mehrere Feuerlöscher. Diese dürfen nur im Brandfall betätigt werden.

Freundlichkeit

Freundlichkeit gegenüber Gästen und Teamkollegen ist bei uns ein Muss und die Basis für Vertrauen und Harmonie. Wir begegnen uns mit Respekt, Höflichkeit und Wohlwollen. Wir grüssen einander. Wir pflegen einen respektvollen Umgang miteinander. Wir hören einander zu.

Front Office (Erdgeschoss, Vorderhaus)

Unser Front Office Team ist Tag und Nacht unter anderem für das Check-in und das Check-out unserer Gäste zuständig. Selbst in hektischen Zeiten betreuen die Front Office Team Mitglieder jeden Gast persönlich und freundlich. Dies beginnt mit einem herzlichen Empfang und endet mit einer netten Verabschiedung. Dazwischen liegen viele zusätzliche Dienstleistungen wie Auskunftserteilung, Hilfeleistung, Empfehlungen, Weiterleiten von Informationen (Email, Anrufe, usw.) und vieles mehr. Auch die Night Crew spielt in diesem Team eine wichtige Rolle. Diese Team Mitglieder betreuen nicht nur unsere Kunden in der Nacht, sondern sind auch für die Sicherheit des Hauses, das Ausarbeiten unserer Kennzahlen und das Vorbereiten des reichhaltigen Frühstückbuffets zuständig.

Eine weitere wichtige Funktion innerhalb des Front Office Teams ist die Reservationsannahme. D.h. es werden Buchungen aus aller Welt entgegengenommen. Unser tägliches Ziel ist, dass wir alle unsere Zimmer zum bestmöglichen Preis verkaufen können. Zusätzlich werden alle Reservierungen der verschiedensten Online Kanäle kontrolliert resp. bearbeitet.

Ausserdem befindet sich am Empfang die Ereigniszentrale, wo sämtliche Alarmer des ganzen Hauses zusammenlaufen. Auch Gästewünsche, welche telefonisch aus den Zimmern eingehen, werden hier zentral entgegengenommen und umgehend an die entsprechende Person zur Erledigung weitergeleitet.

Garderobenkontrolle

Um die Lebensdauer des Hauses und dessen Einrichtungen zu verlängern, fordern wir Sie auf, Ihre Garderobe sauber und ordentlich zu behalten. Damit dies auch eingehalten wird, führen wir mit der Hausdame periodische Kontrollen durch.

Gast



Der Gast steht bei all unserem Tun im Mittelpunkt und er leitet alle unsere Entscheidungen. Wir verhalten uns permanent so, dass wir den Gastnutzen steigern. Bei Möglichkeit wird jeder Gast mit seinem Namen angesprochen. Er soll sich wie zu Hause fühlen und uns gerne in Zukunft berücksichtigen oder weiterempfehlen.

- Wenn ein Gast Ihnen entgegenkommt, gehen Sie zur Seite und bleiben Sie stehen und lassen Sie ihm stets den Vortritt. Überholen Sie niemals einen Gast.
- Gewöhnen Sie sich anzulächeln, wann immer Sie mit einem Gast zu tun haben, auch wenn Ihnen nicht danach zumute ist. Ein Lächeln macht vieles gut.
- Kennt sich ein Gast nicht aus, begleiten Sie ihn zu seinem Ziel, oder gehen Sie zumindest ein Stück mit ihm, statt nur die allgemeine Richtung zu zeigen.
- Besetzen Sie den Aufzug nicht unnötig. D.h. benutzen Sie den Aufzug nicht NUR für 1 Stockwerk und/oder ohne schwere Last oder Ware.
- Achten Sie immer darauf, was um Sie herum vorgeht - selbst wenn Sie beschäftigt sind oder mehrere Gäste gleichzeitig bedienen. Blicken Sie mit einem Lächeln von Ihrer Arbeit auf.
- Wenn Sie nicht selbst in der Lage sind, den Wunsch eines Gastes zu erfüllen, dann wenden Sie sich an einen Kollegen, der umgehend behilflich sein kann. Denken Sie daran, dem Gast mitzuteilen, wer sich jetzt um sein Anliegen kümmert und wann der entsprechende Vorgang erledigt sein wird.
- Denken Sie daran, dass es an Ihnen liegt, eine Atmosphäre zu schaffen, in der sich unsere Gäste wohlfühlen. Vergewissern Sie sich, dass Sie sich in Ihrer Abteilung genauestens auskennen und über sämtliche Einrichtungen, Dienstleistungen und Besonderheiten des Hotels Bescheid wissen. Nur so sind Sie in der Lage, den Gästen nützliche Auskünfte zu erteilen.
- Wenn sich eine Gelegenheit ergibt, halten Sie Gästen die Tür offen oder halten Sie den Lift für sie auf.
- Öffnen Sie aus Sicherheitsgründen niemals auf Wunsch eines Gastes ein Gästezimmer oder keine Verbindungstüre. Bitten Sie den Gast freundlich, sich an die Rezeption zu wenden.

Geheimhaltungspflicht / Mitwirkungspflicht

Der Arbeitnehmer darf geheim zuhaltende Tatsachen wie Geschäftsgeheimnisse (Umsatzzahlen, Kennzahlen aus der Buchhaltung, Kennzahlen aus dem Jahresbericht, Gästelisten, Informationen über Gäste, Firmendaten etc.) während Ihrer Anstellung im GAIA Hotel und nach Austritt nicht verwerten oder anderen mitteilen. Eine Verletzung dieser Geheimhaltungspflichten kann strafrechtliche Folgen nach sich ziehen und kann Grund für eine fristlose Kündigung darstellen. Für weitere Auskünfte oder Unklarheiten wenden Sie sich bitte direkt an Frau Durrer-Geyer im Direktionsbüro.

Geschirr/Besteck/Lebensmittel und Waren

Nehmen Sie keine Ware und Besitz des Hotels mit nach Hause, wir müssen es als Diebstahl ansehen und entsprechend reagieren. Wir behalten uns daher das Recht vor, unangekündigte Taschenkontrollen und Garderobekontrollen (stets zu zweit) durchzuführen.

Hauswirtschaft (Housekeeping, Zwischengeschoss, Eckhaus zwischen EG und 1.OG)

Das Housekeeping ist verantwortlich für alle Reinigungsarbeiten. Das Team ist von 06:15 bis 22:30 Uhr im Einsatz. Nebst den Reinigungsarbeiten ist das Housekeeping ebenfalls Ansprechpartner, wenn der Gast Bügelservice, Zusatzkissen, einen Ventilator, usw. wünscht. Zudem werden sämtliche «Lost & Found» Artikel (Fundsachen) vom Housekeeping aufbewahrt. Auch werden die Blumendekorationen durch diese Abteilung gefertigt.

Unsere Hausdamen sind auch für den Einkauf der Lebensmittel verantwortlich. Sie überwachen die Lebensmittelpreise, um möglichst günstig einkaufen zu können. Auch werden laufend die Preise unserer Lieferanten mit anderen verglichen um sicherzustellen, dass wir die Artikel mit dem besten Preis- Leistungsverhältnis einkaufen, dies nach dem Motto: «Beste Bio-Qualität in der richtigen Quantität, zum besten Preis, beim richtigen Lieferanten und zum richtigen Zeitpunkt». Des Weiteren ist die Hauswirtschaft für die Instandhaltung und Überwachung des Gebäudes, einschliesslich aller Anlagen, Maschinen, Ausstattung, sowie der Kommunikations- und audiovisuellen Anlagen (iPods, Telefone, Beamer) zuständig. Sie ist für die Leistungsüberwachung aller Serviceverträge von Fremdfirmen verantwortlich. Bei Störungen wird die Direktion informiert und bei Notfällen die entsprechenden Fremdfirmen direkt kontaktiert.

Hygiene und Sauberkeit am Arbeitsplatz



Hygiene (persönliche Hygiene als auch Hygiene am Arbeitsplatz) ist für uns eine absolute Selbstverständlichkeit. Ihr Arbeitsplatz ist immer sauber und aufgeräumt, auch während den Spitzenzeiten können wir ohne schlechtes Gewissen Gäste durch alle unsere Räumlichkeiten führen.

Informationspflicht und Einsatzpflicht

Wir erwarten von Ihnen, dass Sie Informationen, die für andere wichtig sein können, immer sofort Ihrem Vorgesetzten weitergeben. Wir verschweigen niemals Informationen und halten Dinge zurück, weil sonst Fehler, Gerüchte und Leerläufe automatisch für ein schlechtes Arbeitsklima und gestresste Improvisationen sorgen. Wir erwarten von Ihnen Initiative und Dynamik. Darunter verstehen wir unter anderem, dass Sie sich aktiv, ungefragt und selbständig um alle Informationen und Hilfen bemühen, die Ihnen fehlen, um Ihre Arbeit erfolgreich ausführen zu können.

Info - Übergaben - Meetings

- Folgende Übergaben finden tägliche statt:
 - Um 07:00 Uhr an der Rezeption mit Nachtdienst Rezeption, Hausdame, Frühstücksservice
 - Um 07:30 Uhr in der Lingerie mit Hausdame und Zimmerfrauen
 - Um 09:45 Uhr im Saal mit dem Frühstücksservice
 - Um 12:45 Uhr in der Küche mit Hausdame und Portiers
 - Um 14:30 Uhr an der Rezeption mit Front Office Team
 - Um 23:00 Uhr an der Rezeption mit Front Office Team
- Jeden Morgen um 10:00 Uhr findet das Morgen-Meeting statt mit den Abteilungsleitern
- Einmal in der Woche findet mit der GL ein Jour-Fix statt
- Einmal im Jahr findet mit der GL bzw. mit den Abteilungsleitern ein MA-Gespräch statt

Innovationen

Mit dem Innovationsvorschlag haben Sie ein wichtiges Instrument in den Händen um die Qualität des GAIA Hotels zu steigern. Notieren Sie Ihre Wünsche und Anregungen, um Ihre Arbeit zu erleichtern und übergeben Sie diese Ihrem Vorgesetzten.

Interdepartementale Kommunikation

- Die Kadermitglieder kommunizieren stets miteinander, um den reibungslosen Ablauf der Tagesschichten zu gewähren.
- Team Mitglieder anderer Abteilungen werden nur im absoluten Notfall zurechtgewiesen.
- Reklamationen, die andere Abteilungen betreffen, werden immer direkt an den Abteilungsleiter weitergeleitet.
- Die Erledigung von Aufgaben und Reklamationshandling wird immer zurückbestätigt (Feedbackkultur).
- Lobe sind immer und überall erlaubt. 😊

Informatik und Internet Regeln

- Ich beschaffe, installiere oder verändere niemals Hard- /Software ohne Genehmigung.
- Ich schütze meine Arbeitsstation vor unberechtigtem Zugriff auf Daten.
- Ich logge mich aus von Mews beim Verlassen des Arbeitsplatzes.
- Ich gebe meine Passwörter nicht weiter, sie sind persönlich.
- Ich gehe vorsichtig mit dem Versenden und Empfangen von E-Mails um.
- Ich lade und installiere keine Software aus dem Internet ohne Genehmigung auf die Arbeitsstation.



- Ich konsumiere und speichere keine Daten mit widerrechtlichem, beleidigendem oder herabwürdigendem Inhalt.
- Ich melde Störungen und Sicherheitsrisiken unverzüglich der Geschäftsleitung.
- Surfen im Internet und das Nutzen von «Social Media» (Facebook, Twitter usw.), mit Ausnahme der SoMe-Seiten des GAIA Hotels sind während der Arbeitszeit verboten.
- Auch die Verbreitung von betriebsinternen Informationen über solche «Social Media» sind gänzlich verboten.
- Die internen WhatsApp-Gruppen sind für geschäftliche Zwecke auch während der Arbeitszeit zu nutzen, namentlich wichtige Hotel-bezogene Mitteilungen, Schulungsvideos, aber auch Mitteilungen, die die Team-Kultur fördern und unsere Lachbauchmuskeln stärken (z.B. Feriengrüsse, Infos über Nachhaltigkeit, etc.)

Kommunikations-Regeln für interne Kommunikation

Anregungen:

1. Betriebliche Anregungen sind von jedem Mitarbeitenden erwünscht. Sie sollen beim direkten Vorgesetzten in schriftlicher Form vorgebracht werden.
2. Der Abteilungsleiter ist verpflichtet, der GL in schriftlicher Form über Anregungen seiner Team Mitglieder zu orientieren.
3. Auf schriftliche Anregungen hat der Mitarbeitende innerhalb von 5 Arbeitstagen ein Anrecht auf Antwort.
4. Wir kommunizieren immer aufrichtig.

Konflikte:

1. Das Team Mitglied unternimmt zuerst alles, um auftretende Konflikte im direkten Gespräch mit dem betroffenen Kollegen zu lösen.
2. Erscheinen Konflikte nach erfolgten Anstrengungen nicht lösbar, so kontaktieren die Team Mitglieder den direkten Vorgesetzten.
3. Der direkte Vorgesetzte bestimmt ein Treffen mit allen betroffenen Team Mitgliedern.
4. Sollte sich das Problem nach Durchführung der verschiedenen Gespräche nicht entschärfen, so ist der Vorgesetzte verpflichtet, die Leiterin Personal oder die Direktion zu orientieren.
5. Die Direktion ist die letzte Instanz und wird, falls notwendig, die Entscheidung treffen, die zur Lösung des Konfliktes führen wird.

Küche

Die Küche kontrolliert und verarbeitet die Nahrungsmittel für das Frühstücksbuffet, die Bar, die Tagungen und bei Bedarf für den Room Service (Frühstück). Eine separate Menükarte über unser Bar und Frühstücks-Angebot liegt in allen Zimmern aus.

Landes-Gesamtarbeitsvertrag

In diesem Vertrag sind alle Rechte und Pflichten des Arbeitgebers und des Arbeitnehmers geregelt. Um die Einhaltung der Mindestleistungen in diesem Vertrag zu garantieren, besteht eine landesweite Kontrollstelle. Dafür wird Ihnen pro Jahr ein Betrag von derzeit CHF 89.00 direkt vom Lohn abgezogen. Im Schweizer Gastgewerbe gilt neu wieder der ab Januar 2017 in Kraft getretene Gesamtarbeitsvertrag. Selbstverständlich halten wir uns an den Gesamtarbeitsvertrag. Sollten sie Fragen haben, bitte kontaktieren sie unser Team Mitglieder Büro.

Lohn

Der Lohn wird spätestens bis am letzten Tag des Monats auf ihr Bank- oder Postcheckkonto überwiesen. Wenn Sie kein Konto haben, müssen Sie ein Konto sofort bei der Bank oder Post Ihrer Wahl in der Schweiz eröffnen. Wir zahlen grundsätzlich kein Bargeld oder Checks aus. Die Lohnblätter werden per Couvert via Abteilungschefs an Sie persönlich verteilt.

Team Mitglieder Büro (1.OG, Vorderhaus)

Das Team Mitglieder Büro steht generell jedem GAIA Team Mitglied für betriebliche und private Belange offen.



Für nicht dringende Angelegenheiten müssen die Öffnungszeiten des Team Mitglieder Büros (Dienstag, Mittwoch und Donnerstag von 14.00 – 16.00 Uhr) berücksichtigt werden. Falls es sich um grössere Besprechungen handelt, kann jederzeit ein Termin vereinbart werden.

Mobiltelefone

Der Gebrauch des privaten Natels währen der Arbeitszeit ist generell untersagt. Ausgenommen sind GAIA-iPods/iPads/Tablets oder private Natels, welche geschäftlich genutzt werden müssen. **Die 3CX App darf nur zu Geschäftszwecken benutzt werden.** Zu Ihrer eigenen Sicherheit dürfen Sie aber die privaten Geräte am Arbeitsplatz für Gäste unsichtbar versorgen (Schublade, Tasche, Garderobe). Das Gerät bleibt aus oder ist auf lautlos geschaltet. Während der offiziellen Pausen im GAIA Saal oder im Aufenthaltsraum ist der Gebrauch selbstverständlich erlaubt. Das Nichtbeachten dieser Regelung kann vom Entzug des Geräts während der Arbeitszeit bis hin zu einer schriftlichen Verwarnung führen.

Mobbing

Mobbing am Arbeitsplatz ist ein Prozess zwischen Kolleginnen und Kollegen oder zwischen Vorgesetzten und Unterstellten, bei der die angegriffene Person unterlegen ist und mittels komplexer Handlungen diskriminiert wird. Dazu gehören zum Beispiel Kontaktverweigerungen, Drohungen, hinterhältige Anspielungen, Verleumdungen, Demütigungen, Quälereien, Gerüchte, sexuelle Belästigung, Zuteilung sinnloser Arbeit, unrealistische Arbeitsvorgaben und vieles mehr. Meist reagieren Mobbing-Opfer auf diese enorme Belastung mit schweren psychischen oder psychosomatischen Erkrankungen. Jeder Team Mitglied ist aufgefordert, Mobbing zu verhindern und solche Handlungen umgehend seinem Vorgesetzten und dem Personalbüro, respektive der Direktion zu melden. Nachgewiesenes Mobbing zieht für die Mobbing-Täter eine fristlose Entlassung nach sich.

Zu diesem Thema werden Sie während der Probezeit separat geschult.

Mutterschutz

Schwangere Frauen und stillende Mütter sind bei der Arbeit bestimmten Risiken besonders ausgesetzt. Alle beschwerlichen oder gefährlichen Arbeiten (Art. 62 ArGV 1) beeinflussen die Gesundheit der Schwangeren oder die gesunde Entwicklung des Kindes. Sie stellen nachweislich eine Ursache für Fehl- und Mangelgeburten sowie permanente Gesundheitsschäden bei Mutter und Kind dar. In den ersten drei Monaten der Schwangerschaft ist der Fötus besonders empfindlich für eine Schädigung. Deswegen müssen Frauen bereits vor der Schwangerschaft über die Gefährdungen an ihrem Arbeitsplatz in Kenntnis gesetzt werden. So können Sie den Arbeitgeber frühzeitig über ihre Schwangerschaft informieren und sich und Ihr Kind rechtzeitig schützen.

Die Arbeitsbedingungen müssen so sein, dass die Gesundheit der schwangeren oder stillenden Frau und des Kindes nicht gefährdet wird. Für die Erstbeurteilung der Arbeitsplätze bietet das SECO eine Checkliste an.

Ein Arbeitgeber macht sich strafbar, wenn er den Sonderschutz seiner Arbeitnehmerinnen vorsätzlich oder fahrlässig missachtet (Art. 59 ArG).

Unter anderem gelten folgende Sonderschutzvorschriften für schwangere Frauen und stillende Mütter (Auszug aus der Übersichtstafel SECO Mutterschutz – siehe Link unten):

- Beschäftigung nur mit deren Einverständnis
- Schwangere dürfen auf blosser Anzeige hin von der Arbeit fernbleiben oder die Arbeit verlassen (Die Lohnzahlung für diese ausfallende Arbeitszeit ist eine Frage der arbeitsvertraglichen Abmachung)
- Beschränkung der täglichen Arbeitszeit auf max. 9 Std. pro Tag
- Gleichwertige andere Arbeit anstelle von:
 - Abend- oder Nachtarbeit (zwischen 20 und 6 Uhr)
 - beschwerlicher oder gefährlicher Arbeit (Bewegen schwerer Lasten von Hand; Bewegungen und Körperhaltungen, die zu vorzeitiger Ermüdung führen; Arbeiten, die mit Einwirkungen wie Stössen, Erschütterungen oder Vibrationen verbunden sind; Arbeiten unter Einwirkung schädlicher Stoffe oder Mikroorganismen)

Falls keine gleichwertige Arbeit angeboten werden kann, muss der Arbeitgeber 80 % des Lohns weiterbezahlen.

- Beschäftigungsverbot von 8 Wochen nach der Geburt



- Geregelte Pausen für das Stillen

Wenn in einem Betrieb Arbeiten ausgeführt werden, die gefährlich oder beschwerlich für die Mutter oder das Kind sein können, muss eine fachlich kompetente Person (Art. 17 Mutterschutzverordnung) eine Risikobeurteilung vornehmen. Diese hat erstmals vor Beginn der Beschäftigung von Frauen im Betrieb zu erfolgen (Art. 63 ArGV 1). Der Arbeitgeber teil

Mehr Informationen finden Sie unter:

https://www.seco.admin.ch/seco/de/home/Publikationen_Dienstleistungen/Publikationen_und_Formulare/Arbeit/Arbeitsbedingungen/Broschuren/broschuer_e_mutterschutz.html

Nachhaltigkeit

Das GAIA Team erkennt die Verantwortung für unsere Umwelt und ist bestrebt, den Einsatz für eine nachhaltige Zukunft zu verstärken und unseren Gästen ein noch besseres Gesamterlebnis zu bieten. Wir verfolgen nachhaltige Aktivitäten und Ziele auf umweltlicher, sozialer und ökonomischer Basis. Stets sind wir bestrebt unserer Umwelt Sorge zu tragen.

Unser Ziel ist es bis 2020 ein Zero-Waste-Hotel zu werden. Wir haben bereits mehrere Programme implementiert, um unserem Ziel näher zu kommen. Zero Waste heisst das Verwalten von Produkten und Prozessen zur systematischen Vermeidung und Beseitigung von Abfall und Toxizität. Die folgenden Prozesse werden bereits durchgeführt:

- Wir geben dem Verein URBAN AGRICULTURE BASEL unseren gebrauchten Kaffeesatz, in dem Edelpilze gezüchtet werden
- Wir spenden unser altbackenes Brot dem ZOO BASEL - hauptsächlich für die Elefanten
- Wir sammeln und liefern unsere gebrauchten Seifen der Stiftung SAPOCYCLE, die die Seifen recyceln und weiterverteilen, um die hygienischen Bedingungen von Kindern und Familien in Not zu verbessern
- Wir kompostieren unsere organischen Abfälle in einem WORMUP-Komposte
- Wir arbeiten mit umweltfreundlichen und ungiftigen Reinigungsmitteln von STEINFELS-SWISS

Im Hotel ist jedes einzelne Team Mitglied bestrebt, seinen Beitrag zur Erreichung der Nachhaltigkeitsziele zu leisten, indem wir beispielsweise in der Mittagspause oder nach der Schicht den Computer ausschalten, die Lichter löschen, mal die Treppe anstatt des Lifts benutzen, Papier und Karton trennen oder die Wasserhähne nicht unnötig laufen lassen.

Nachtarbeit

Seit August 2003 wurde ein eidgenössisches Gesetz für die Regelung von Ruhezeiten eingeführt. Dieses Gesetz wird wie folgt umgesetzt:

- Um 23.30 – 06.30 h ist Nachtzeitzuschlag zu verrechnen.
- Alle Team Mitglieder, die während dem oben genannten Nachtzeitraum arbeiten, haben Anspruch auf 10% Zeitzuschlag (d.h. pro 30 Minuten müssen 3 Minuten kompensiert werden).
- Es ist gesetzlich vorgeschrieben, dass die Kompensationszeit auf den Dienstplänen ersichtlich und auf der monatlichen Zeiterfassung eingetragen ist.

Nebenbeschäftigung

Jede Neben- oder Zweitbeschäftigung ist vor der Einstellung bekannt zu geben. Ihre Fortsetzung oder auch der Neubeginn bedarf der schriftlichen Genehmigung der Direktion.

Offenes Ohr

1. Jeder Mitarbeitende versucht nach seinen Möglichkeiten, den Arbeitskollegen/innen bei persönlichen Problemen zu helfen.
2. Die Direktion hat für alle Sorgen unserer Mitarbeitenden ein offenes Ohr und versucht ihr Bestes um Lösungen herbeizuführen.





*Erfolg ist kein Zufall, sondern das
Ergebnis und die Folge
unseres Denkens und Handelns.*

Organigramm

Siehe gross auf Seite 23

Pausen

Um einen reibungslosen Ablauf in unserem Hotel ermöglichen zu können, ist jedes Team Mitglied verpflichtet, seine Pause zeitversetzt mit seinen Kollegen/innen der gleichen Abteilung einzuziehen. Das heisst, dass jede Abteilung mindestens ein Team Mitglied hat welcher jederzeit einsatzbereit ist. Bitte nehmen Sie zur Kenntnis, dass der Arbeitgeber den Zeitpunkt der Pausen falls nötig kurzfristig festlegen kann. Bei Pausenunterbruch kann die Pause zu einem späteren Zeitpunkt nachgeholt werden. Oder das Team Mitglied kann schriftlich einen Abzug der Pause auf der Arbeitszeiterfassung beantragen. Das Team Mitglied sollte sich stets vor und nach der Pause bei seinen Vorgesetzten an- und abmelden. Die Pausen gelten als Arbeitszeit, wenn die Arbeitenden ihren Arbeitsplatz nicht verlassen dürfen, wie z.B. Der Frühdienst oder Spätdienst an Wochenenden an der Rezeption (wenn das Team Mitglied alleine arbeitet) oder der Nachtdienst (wenn das Team Mitglied alleine arbeitet). Jedoch gilt die Essenszeit nicht als Arbeitszeit. Sie beträgt je Mahlzeit mindestens eine halbe Stunde. Muss sich das Team Mitglied während der Essenszeit zur Verfügung des Arbeitgebers halten, gilt sie als Arbeitszeit.

Die Arbeit ist durch Pausen von folgender Mindestdauer zu unterbrechen:

- Eine $\frac{1}{4}$ Stunde bei einer täglichen Arbeitszeit von mehr als $5 \frac{1}{2}$ Stunden
- Eine $\frac{1}{2}$ Stunde bei einer täglichen Arbeitszeit von mehr als 7 Stunden
- Eine Stunde bei einer täglichen Arbeitszeit von mehr als 9 Stunden

Personalraum / Aufenthaltsraum (1. UG, Eckhaus)

Unser Aufenthaltsraum steht Ihnen für die Pausen zur Verfügung. Jeder ist verantwortlich, dass die Tische sauber und aufgeräumt verlassen werden. Das Geschirr wird ins Office gestellt. Falls die Mikrowelle benutzt wurde, bitten wir Sie, diese nach Gebrauch zu reinigen. Der Kühlschrank sollte stets sauber und die persönlichen Esswaren mit dem Namen beschriftet werden.

Private Besuche / Family and Friends (Vergünstigung für Übernachtung)

Die öffentlichen Bereiche unseres Hotels sind unseren Gästen vorbehalten und ist deshalb nicht wünschenswert während der Arbeitszeit Besuch zu empfangen. Sollten Sie trotzdem einmal Besuch erhalten, dann unterrichten Sie bitte frühzeitig Ihren Vorgesetzten, um im Personalraum Ihren Besuch zu begrüssen.

Falls Ihre Familienangehörigen (Eltern und Geschwister) bei uns übernachten möchten, erhalten sie einen Spezialpreis von CHF 99.00 pro Zimmer und pro Nacht inkl. Frühstück. Bitte informieren Sie Ihren Wunsch dem Abteilungsleiter, damit anschliessend Ihr Wunsch durch die Geschäftsleitung zur Genehmigung gutgeheissen wird. Ausserdem dürfen Sie sämtliche Produkte der Bar sowie die zu Verkauf stehenden Produkte der Vitrine mit einer Ermässigung von 50% kaufen. Des Weiteren können vergünstigt Behandlungen Ihrer Wahl zu CHF 39 für 25 Min. oder zu CHF 69 für 50 Min. an der Rezeption oder beim Spa-Verantwortlichen direkt gebucht werden. Ferner gewähren wir über den Mews Travel Club allen Mitarbeitern von Mews Hotels Zugang zu speziellen Angeboten und Rabatten für ausgewählte Mews Reiseziele auf der ganzen Welt. Bitte Fragen Sie die Rezeption, welche Angebote aktuell buchbar sind.

Qualifikationsgespräche

Folgende Feedbackgespräche mit Ihren Vorgesetzten finden im Verlaufe Ihrer Zeit im GAIA Hotel statt: Vor Ablauf der Probezeit, vor Ablauf eines befristeten Vertrages, vor einer Versetzung oder Beförderung, bei einem Abteilungsleiterwechsel und mindestens jährlich zu einem festgelegten Termin. Das alljährliche Qualifikationsgespräch dient dazu, Ihre Leistungen zu beurteilen, sowie Ihre zukünftigen Ziele und Entwicklungspläne festzuhalten.

Rauchen

Im ganzen Hotel besteht ein absolutes Rauchverbot. Team Mitglieder, die rauchen, werden gebeten, sich in ihrer Pause in die Heumattstrasse zu begeben und nicht vor dem Haus an der Centralbahnstrasse zu rauchen. D.h. dass der Raucher sich seine Pausenzeit gut einteilt, weil grundsätzlich eine Rauchpause eine Pause darstellt, die nicht als Arbeitszeit gilt, wenn dafür der Arbeitsplatz verlassen wird. Es liegt im Ermessen des Vorgesetzten, wie viele solcher Pausen er zulassen will und ob sie als Arbeitszeit gelten oder nicht, d.h. ob das Team Mitglied für seine zusätzlichen Rauchpausen ausstempeln soll oder nicht.

Reinigung

Ihre von uns zur Verfügung gestellten Uniformen und Ihre persönliche Dienstkleidung (Blusen der Servicemitglieder oder Hemden bzw. Blusen der Portiers) werden von uns gewaschen und gebügelt. Die Anzüge werden 1-2 Mal pro Monat chemisch gereinigt, im Wert von maximal CHF 50.

Reklamationspolitik

Bei der Reklamationspolitik im GAIA Hotel wird folgendermassen vorgegangen.

- Wir hören dem Gast aufmerksam zu, ohne ihn zu unterbrechen
- Wir geben ihm zu verstehen, dass wir sein Problem begreifen
- Wir entschuldigen uns und antworten mit Einfühlungsvermögen, um unser
- Verständnis dafür zum Ausdruck zu bringen, wie der Gast sich fühlt, z.B.:
 - „Ich verstehe Ihre Verärgerung ... “
 - „Ich kann mir gut vorstellen, wie enttäuscht Sie sind ... “

- Wir versuchen dann das Problem zu lösen
- Falls wir keine Lösung im Sinne des Gastes finden, fragen wir ihn, wie wir sein Problem lösen können
- Am Front Office werden sämtliche Gastbeschwerden schriftlich festgehalten und weitergeleitet
 - Beanstandung im Wert von maximal CHF15 wird ersetzt oder nicht verrechnet
 - Getränk (Süssgetränk, O-Saft, Tee, etc.) offerieren, Beschle-Schoggi oder Tassen schenken
 - Abteilungsleiter sind zuständig für Regelung mit Kostenfolge von bis zu CHF 50
 - Für eine Regelung bei Beanstandungen im Logement-Bereich mit Kostenfolge von mehr als CHF 50 ist nur die Direktion zuständig

Reservationssystem

Die weltweite Vernetzung der Reservationssysteme erfolgt über DEdge (Channel Manager), welches direkt mit unserer Hotelsoftware MEWS verknüpft ist. Via GDS-Systemen können auch Reisebüros und gewisse Stammfirmen direkt bei uns buchen. Auch diese sind mit DEdge verbunden.

Sales und Public Relations (1.UG, Vorderhaus)



Unser Sales Team Mitglied verkauft unsere Produkte und Dienstleistungen möglichen Kunden/Firmen/Partnern im In- und Ausland und vertritt das Hotel „nach aussen“. Der Aufgabenbereich beinhaltet:

- Die Aufrechterhaltung einer kontinuierlichen Beziehung zu den bestehenden Kunden und die Akquisition von Neukunden (Firmen, Reisebüros, Kongressveranstalter, Einzel- und Gruppereisen, usw.)
- Der Präsenz an verschiedenen Tourismusmessen im In- und Ausland, sowie eine enge Zusammenarbeit mit den Kolleginnen von GHS (Global Hospitality Services), die unsere Dienstleistungen international verkaufen.
- Die Vermarktung des Hotels in der Öffentlichkeit (durch Werbung, Inserate und weiteren Public Relations Aktionen)

Sexuelle Belästigung

Das GAIA Hotel verurteilt jegliche Art von sexueller Belästigung am Arbeitsplatz (seitens Arbeitskolleginnen und von Gästen). Falls Sie sich sexuell belästigt fühlen, bitten wir Sie, dies umgehend Ihrem Vorgesetzten oder Frau Durrer-Geyer zu melden. Sexuelle Belästigungen haben die fristlose Kündigung bzw. ein Hausverbot zur Folge. Zu diesem Thema werden Sie noch separat geschult.

SOP's (Standard Operating Procedures)

Um Ihnen einen reibungslosen Start in Ihrer neuen Tätigkeit und die Integration bei uns im Hotel zu erleichtern, wird dem Team Mitglied durch einen Arbeitskollegen («Einarbeiter») in den ersten Tagen sein Einarbeitungsplan übergeben. Mit ihm werden Checklisten, sowie Schichtaufgaben, Arbeitsprozesse, Qualitätsstandards und ABC abgesprochen. Der «Einarbeiter» steht Ihnen auch für Fragen oder Ratschläge zur Verfügung, bis Sie sich selbst zurechtfinden (beispielsweise alleine eine Schicht übernehmen). Um Konflikte zu vermeiden, sollten SOP's sowie das ABC eingehalten werden. Bei Fragen zu den SOP's, dem ABC oder den Checklisten, bitten wir Sie in erster Linie Ihren Vorgesetzten zu konsultieren.

Spa-Bereich

Den Spa-Bereich verstehen wir als eine Oase der Erholung und Entschleunigung. Er darf von unseren Hotelgästen und von lokalen Kunden besucht werden. Das Angebot umfasst ein Kneipp-Becken, die Sauna, den Ruheraum und den Behandlungsraum. Dort werden verschiedene Massagen wie Fussreflexzonen-Massage, Hot Stone, Shiatsu, Schröpfen oder auch einfach klassische Massagen angeboten. Das Angebot (ausser Massagen) ist für direktbuchende Hotelgäste kostenfrei. Bitte informieren Sie sich beim Front Office für detaillierte Informationen oder für Spezialpreise für Team Mitglieder des GAIA Hotels. Öffnungszeiten des Spa-Bereichs sind: Mo-Fr 06:00–10:00 Uhr und 17:00–21:00 Uhr | Sa-So 09:00–20:00 Uhr

Team Mitglieder

Was bietet das GAIA Hotel seinen Team Mitgliedern?

Firstname-Regelung: Generell wird unter den Teammitgliedern «Vorname» und «Sie» angewandt. Wer sich dabei wohl fühlt und das Geschäftliche vom Privaten gut trennen kann, darf natürlich auch «Vorname» und «Du» anwenden. Alle Teammitglieder sind für die Gäste mit dem Vornamen angeschrieben. Auch wird sämtliche Gästekorrespondenz mit «Vorname» und «Sie» verschickt. Dies passt zu unserem Motto «Come as a guest, leave as a friend» und wird von unseren Gästen gut angenommen.

Aktivitäten: Dazu gehören die kleinen Gratulationsrunden zum Geburtstag des Teammitglieds, die regelmässigen Team-Meetings, Jour-Fix Meetings, jährlichen Qualifikations- und Entwicklungsgespräche, mehrmalige Team-Essen (wird von den Team Mitgliedern vorbereitet) und das alljährliche Weihnachtsessen (immer eine Überraschung!).

Benefits: Als Teammitglied des GAIA Hotels können Sie von folgenden Vorteilen profitieren:

- ✓ 50% auf das F&B Angebot der Bar, die zu Verkauf stehenden Produkte der Vitrine, des Frühstücks und des Brunchs
- ✓ Sonderkonditionen der Massage Angebote (CHF39 für 25 Min. und CHF69 für 50 Min.)
- ✓ Spa-Eintritt jeweils Montag-Freitag zwischen 16:00 und 17:00 Uhr (bitte min.1 Stunde vorher bei der Rezeption anmelden)



- ✓ Benutzung (in den Pausen) des Juicers (Kuvings) in der Küche (bitte jeweils eigene Früchte resp. eigenes Gemüse mitbringen.) Die Maschine wird jeweils einmal pro Tag vom Spätdienstportier (um 20:00 Uhr) gereinigt, danach muss die Maschine vom Benutzer selbst gereinigt werden.)
- ✓ Über den Mews Travel Club gewähren wir allen Mitarbeitern von Mews Hotels Zugang zu speziellen Angeboten und Rabatten für ausgewählte Mews Reiseziele auf der ganzen Welt. Bitte Fragen Sie die Rezeption, welche Angebote aktuell buchbar sind.
- ✓ Sie dürfen einmal im Jahr gratis in unserem Haus übernachten. Im Gegenzug bitten wir Sie, uns über Ihr Erlebnis im Hotel zu berichten und Verbesserungsvorschläge zu machen.
- ✓ Zu CHF 99 pro Zimmer (Smart Zimmer für zwei Personen) dürfen enge Freunde und Verwandte ersten Grades (Eltern, Kinder, Geschwister) auf Anfrage im GAIA Hotel übernachten (Family & Friends Rate).

Termine

Arzt-, Zahnarzt und Therapiebesuche während der Arbeitszeit werden nicht als solche angerechnet und bedürfen im Voraus das Einverständnis von der Vorgesetzten. Die Besuche sollten möglichst **ausserhalb der Arbeitszeit** oder an **Randzeiten** erfolgen. Ohne ärztliches Zeugnis wird das unerlaubte Fernbleiben von der Arbeit mit einem halben freien Tag verrechnet.

Trinkgeld und Fremdwährungszuschläge

Es gehört zum guten Ton, die Mitarbeiter eines Hotels für besondere Leistungen mit einem Trinkgeld zu belohnen. Natürlich ist der Gast nicht verpflichtet, irgendetwas zu geben. Doch wenn der Gast mit dem Service besonders zufrieden war, kann es immer wieder vorkommen, dass die entsprechende Abteilung belohnt wird. Die Trinkgelder werden pro Abteilung vom Abteilungsleiter gesammelt und jeden Monat an die Mitglieder der Abteilung verteilt. Jede Abteilung sollte sein eigenes «Kässeli» haben, wo die Trinkgelder deponiert werden. Zu den Trinkgeld-berechtigten Abteilungen gehören: das Front Office, das Housekeeping, der Frühstücksservice inkl. Küche (d.h. Portiers) und der Spa-Bereich. Das sind demzufolge 4 Abteilungen. Bei den Trinkgeldern der Baselworld-Gäste gilt eine absolute Ausnahme. Alle Trinkgelder, die während dieser Messe von den Abteilungen Front Office, Housekeeping und Frühstücksservice eingenommen werden, werden der Direktion abgegeben. Da es sich um unterschiedlich hohe Summen handelt, wird das gesamte Trinkgeld der Baselworld allen Teammitgliedern des Hotels (mit Ausschluss der Direktion, des Sales und des Spa-Bereichs) gleichermassen verteilt (gemäss Anstellungsgrad).

Auch Fremdwährungszuschläge gelten als Trinkgeld im GAIA Hotel. Es ist für den Gast eine Dienstleistung in seiner Währung bezahlen zu können, jedoch sollte man mit den Zuschlägen achtsam sein, damit der Service vom Gast nicht als zu teuer eingestuft wird. Die Grenze des Zuschlags liegt bei 10%. Wir akzeptieren Barzahlungen in Fremdwährung nur in EUR.

Unternehmensidentität

Kurzportrait

Das GAIA Hotel liegt nur wenige Gehminuten vom Bahnhof SBB. In den 86 Zimmern bietet es einen Viersterne-Standard. Das Haus wurde 1882 gebaut, 1988, 1993, 1999, 2005/6, 2008 und 2013 vollständig renoviert bzw. umgebaut. Eigentümerin ist die GAIA Hotel AG. Die Trägerschaft bildet die Familie Geyer. Von 1929 bis 2015 wurde das Hotel unter dem Namen St. Gotthard geführt. Mit der neuen Positionierung des Hotels wurde auch der Name angepasst, um dem Leitbild konsequent treu zu bleiben.

Vision

Come as a guest, leave as a friend. D.h. für uns, sicherzustellen, dass der Gast sich als Freund des Teams und des Hauses fühlt.

Markenversprechen

Wir stellen eine ökologisch orientierte und eine gleichbleibende hohe Qualität an Dienstleistung, Lebensmittelprodukten und Ausstattung sicher. Wir stellen auch sicher, dass der Gast seinen Alltag hinter sich und es sich in unserer kleinen aber feinen Wohlfühloase für einige Stunden gut gehen lassen kann.

Unternehmensleitbild (Mission Statement)

Nebst den hohen Qualitätsansprüchen steht das GAIA Hotel für nachhaltiges Wirtschaften, regionalen Einkauf und umweltfreundliche Energie- und Abfallkreisläufe. Wir sind alle Gäste auf dieser Erde. Wir verdanken Ihr unser Leben und



müssen sie daher respektieren und lieben. Wer dies nicht tut gefährdet letztendlich das eigene Leben und dasjenige anderer. In diesem Sinne respektieren wir die Diversität des Menschen. D.h. wir respektieren jeden Gast sowie jedes Team Mitglied mit all seinen Stärken und Schwächen. Uns ist wichtig gegenüber dem Gast authentisch zu sein. Das GAIA Hotel gibt sich alle Mühe das Team Mitglied auf seiner persönlichen und auch beruflichen Laufbahn zu unterstützen und dem Gast das bestmögliche Erlebnis zu ermöglichen.

Positionierung

Wir fördern das persönliche Wohlbefinden unserer Gäste. Wellness steht für ein ganzheitliches Gesundheitskonzept. Dies umfasst nicht nur ein Angebot hoher Qualität von Lebensmitteln und Getränken, sondern auch das stressfreie Erlebnis im Hotel und das Umsorgt Sein vom Empfang über die Massageliege bis zum Abschied. Es ist unser Ziel den Alltag des Gastes zu entschleunigen. In diesem Sinne positioniert sich das GAIA Hotel als Wellness Hotel und Sustainable & Green Living Hotel, sowie Ibox Fairstay bei Schweiz Tourismus und als Mitglied der BIO Hotels Vereinigung.

Qualitätsstandard

Das GAIA Hotel ist Mitglied beim Branchenverband hotellerieuisse. Im Jahr 1979 führte der Verband ein Klassifikationssystem für Hotelbetriebe in der Schweiz ein. Seither wurde dieses Klassifikationssystem regelmässig den sich veränderten Gästebedürfnissen angepasst und kontinuierlich weiterentwickelt. Unser Haus entspricht dem 4-Sterne Standard und hat aufgrund dessen gewisse Mindestkriterien zu erfüllen. Darüber hinaus versuchen wir mit exzellenten Zustandsnormen, d.h. unter anderem mit der Qualität der Einrichtung und Ausstattung und einem hohen Dienstleistungsniveau zu punkten. In einem 4-Sterne Haus sind insbesondere Möblierung und Ausstattung qualitativ hochwertig und bieten erstklassigen Komfort. Der optische Gesamteindruck ist durchgängig in Form, Farbe und Materialien aufeinander abgestimmt. Sauberkeit und ein hygienisch einwandfreies Angebot sind Grundvoraussetzung. Alle Einrichtungen und Ausstattungen sind funktionstüchtig, in mangelfreiem Zustand und ohne erkennbaren Renovierungs- bzw. Investitionsstau. Auch wenn wir kein Superior Hotel sind, streben wir danach, ein besonders hohes Mass an Dienstleistungen sowie einen überdurchschnittlichen Unterhalt des Betriebes aufzuweisen.

Uniformen (Housekeeping) / Kleiderordnung im Hotel

Im GAIA Hotel gibt es generell keine Uniformen. Team Mitglieder sollen sich in Ihrer Kleidung in erster Linie wohl fühlen. Im Housekeeping und Service Bereich stellen wir Schürzen und Oberteile zur Verfügung. Allen Herren stehen rote Krawatten und den Damen am Empfang Seidenschals zur Verfügung.

Sie haben rund um die Uhr mit dem Gast (direkt oder indirekt) zu tun. Die Kleidung und das äussere Erscheinungsbild prägen den ersten Eindruck und sind daher besonders wichtig. Das Team Mitglied muss ein gepflegtes und seriöses Auftreten dem Gast gegenüber haben, um einen positiven Eindruck zu hinterlassen. Am Empfang, auf Etagen, im Service oder in der Küche – in jeder Abteilung gibt es eine bestimmte Kleiderordnung und Erscheinungsregeln, die zu beachten sind.

- Service: Damen: weisse Bluse, schwarzer knielanger Rock/Hosen und Schürze vom Hotel, schwarz Schuhe und Strümpfe (privat), Schürzen werden vom Hotel zur Verfügung gestellt. | Herren: schwarzes oder weisses Hemd und schwarze oder dunkelgraue Hosen, Krawatte oder Fliege in der Farbe des Schurzes, Schürzen werden vom Hotel zur Verfügung gestellt
- Empfang: Damen: Kostüm/Hosenanzug in dezenten dunklen Farben. Eleganter Blazer mit dunkler passender Hose oder mit passendem dunklem knielangem Rock. Uni Blusen und bitte keine Träger T-Shirt im Sommer. | Herren: eleganter dunkler Herrenanzug, weisses Hemd, passende Krawatte, oder Krawatte des Hotels, Gilet im Sommer
- Portiers: Damen: weisse Bluse, schwarze Hosen, geschlossene, bequeme schwarze Schuhe. | Herren: weisse Hemden und schwarze Hosen mit Fliege, passende Krawatte, oder Krawatte des Hotels.
- Etagen: Damen: Schwarze Hosen nehmen Sie selbst mit, Etagenanzug wird von uns gestellt.
- Hausdamen: Hose oder knielanger Rock, Bluse (keine ärmellosen oder Träger T-Shirt), Strickjacke oder Jacke.
- Marketing/Sales: siehe Empfang

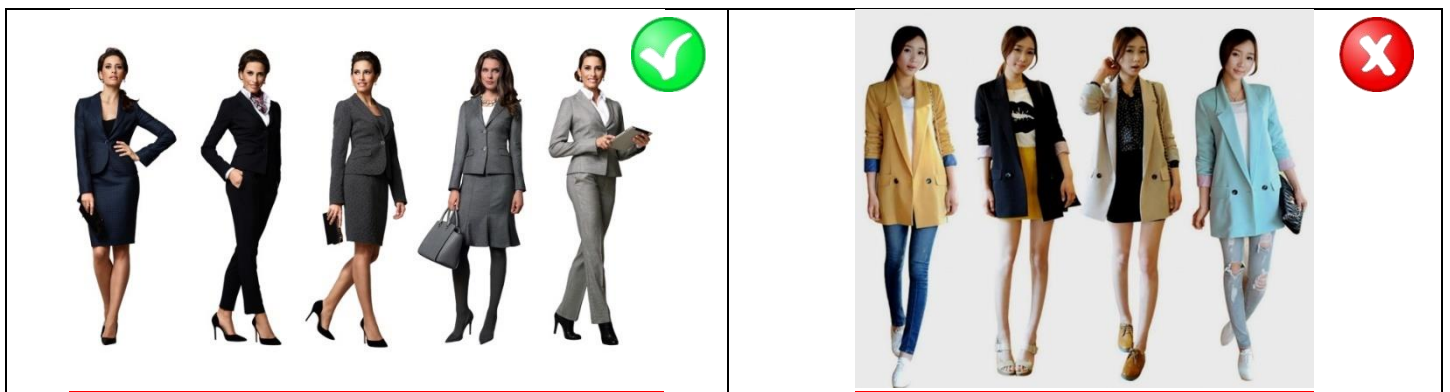
Allgemein

- Die Schuhe sollten sauber und gepflegt aussehen. Sie sollten geschlossen, möglichst flach und rutschfest sein. (aus Sicherheitsgründen) Sie sollten eher in schwarz gehalten sein und nicht zu hohe Absätze haben. Auch sollte darauf geachtet werden, dass die Absätze der Schuhe nicht klappern. Im Sommer sind Sandalen nicht erlaubt.
- Bedenken sie, dass vom Genuss von würzigen Speisen (z.B. Knoblauch, Zwiebeln, Pimentes) vor und während der Arbeitszeit abzusehen ist.



- Das Namensschild sollte stets getragen werden, damit der Gast das Team Mitglied mit Namen ansprechen kann und es persönlicher wirkt. Dieses sollte aus der Sicht des Gastes immer auf der linken Seite, d.h. auf der gegenüberliegenden Seite des Herzes platziert werden.
- Ein kleiner Tipp noch für die Damen: Haben Sie immer eine Ersatzstrumpfhose in der Handtasche oder im Spint. Laufmaschen sind ärgerlich und leider sehr schwer zu stoppen!

Einige Beispiele für Team Mitglieder im Empfang, Back Office, Marketing und Verkauf:



Verhalten

Wir sind nie überheblich! Wir verhalten uns allen Teamkollegen und Teamkolleginnen sowie Vorgesetzten und Gästen gegenüber freundlich, respektvoll, ehrlich, offen und hilfsbereit und sorgen stets für Harmonie. Wir sind immer offen und ehrlich, sind niemals verletzend und beschuldigen niemals andere, sondern suchen sachlich nach Lösungen, ohne blosszustellen! Wir tolerieren grundsätzlich keine Angriffe auf die persönliche Integrität wie Mobbing, Diskriminierung, körperliche Übergriffe und sexuelle Belästigung. Im Konfliktfall werden solche Belästigungen von der GL sanktioniert. Bitte kontaktieren Sie bei Vorfällen die Personalleitung, Frau Durrer-Geyer, die sich dem Fall annimmt oder diesen im Notfall an eine Fachperson weiterleitet.

Verpflegung

Es ist **verboten**, Lebensmittel aus dem Hotel zu schaffen. Alle Mahlzeiten können im Aufenthaltsraum, in der Lounge oder im Saal eingenommen werden. An Ihren Arbeitstagen stehen Ihnen 60 Minuten (Housekeeping) oder 30 Minuten (Rezeption) zur Verfügung, die Sie bitte pünktlich einhalten. Generell ist die Verpflegung im Back Office untersagt. Ausnahmen gelten beim Frühdienst oder Spätdienst an Wochenenden, wenn das Team Mitglied alleine an der Rezeption arbeitet oder beim Nachtdienst (auch unter der Woche) wenn das Team Mitglied alleine arbeitet. Essensreste vom Frühstücksbuffet dürfen ab 11:00 Uhr von den Team Mitgliedern konsumiert werden, namentlich Süssgebäck, Croissants, Brote, Torten (die Waren stehen neben der Kaffeemaschine in der Küche). Eierspeisen, sowie restliches Gemüse werden in den Privatkühlschrank versorgt.

Wäscherei und chemische Reinigung (1.UG, Hinterhaus)

Die Wäscherei übernimmt nicht nur die Wäsche des Hotels (ausser Bettlaken, Kissen- und Duvetbezüge und chem. Reinigungen der Anzüge), sondern auch die Reinigungs- und Bügelarbeiten der Gäste und Team Mitglieder Uniformen (siehe weitere Informationen ebenfalls unter Reinigung). Auch Ausbesserungs- und Änderungsarbeiten werden hier ausgeführt.

Weiterbildung/Workshops

Jedes Team Mitglied hat Anspruch auf 3 bezahlte Arbeitstage pro Jahr für die berufliche Weiterbildung ausserhalb des Hotels. Interne und externe Schulungen für einen halben Tag oder ganzen Tag gelten auch als bezahlter Arbeitstage. Die Schulungsstunden werden als bezahlte Stunden im Dienstplan eingetragen. Demzufolge muss im Hause nicht gestempelt werden.

Wertsachen

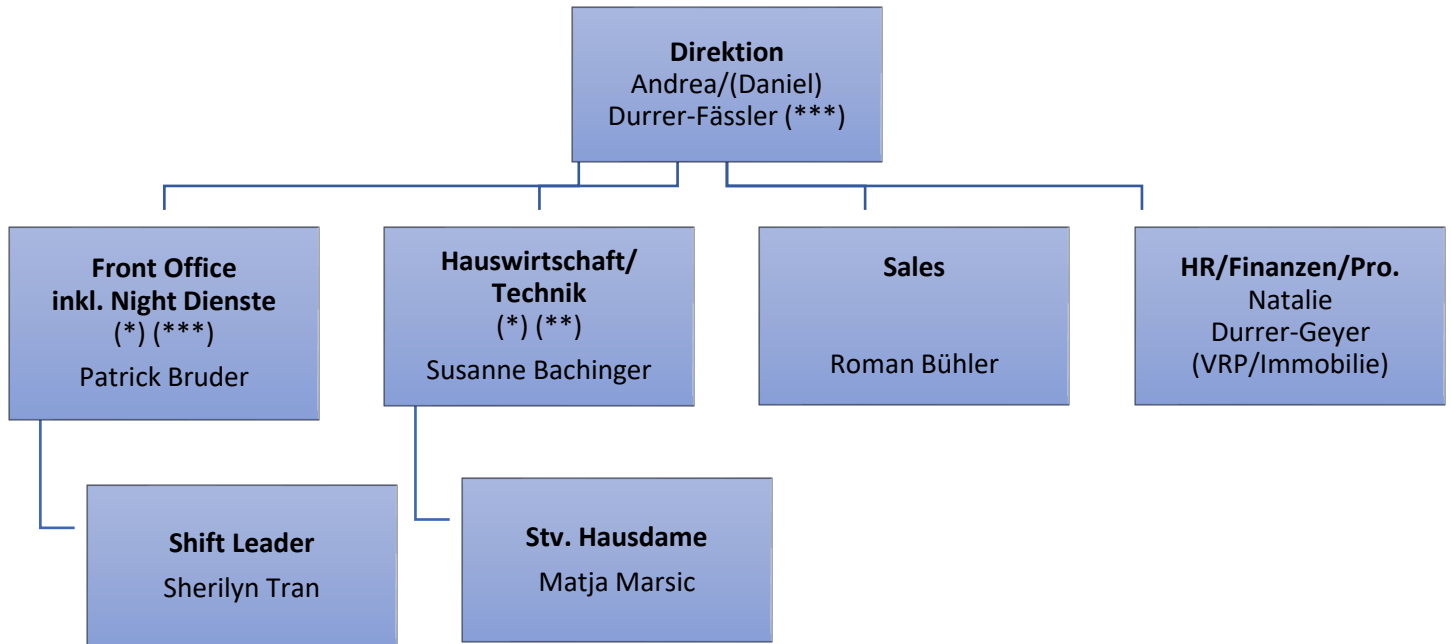
Die Personalgarderoben sind mit einem verschliessbaren Schrank ausgerüstet. Das Hotel lehnt jedoch jegliche Haftung für nicht an der Rezeption oder im Housekeeping Büro deponierte Gegenstände ab! Das Zimmerschlüsselarmband wird von allen Team Mitgliedern nach Dienstschluss im eigenen Garderoben-Schrank deponiert!

WC/Personaldusche

Die Gästetoiletten in der Halle sind ausschliesslich für unsere Gäste reserviert. Zur Verfügung stehen die Toiletten im 1.UG neben dem Spa-Eingang und die Personaltoiletten gegenüber der Telefonzentrale. Bitte tragen Sie Sorge zur Personaldusche und der Personaltoilette, die Kollegen nach Ihnen werden es Ihnen danken.



ORGANIGRAMM GAIA Hotel Basel



(*) Berufsbildner

(**) KOPAS – Susanne Bachinger Hauptverantwortlich, Patrick Bruder Mitverantwortlich

(***) Vertrauensperson technische Überwachung