



Hotel***
Weisses Kreuz
friendly  and more...

Mitarbeiter-Prospekt

**Willkommen im Team
der Mitarbeiter und
Mitdenker!**

...das sind wir – 2010:

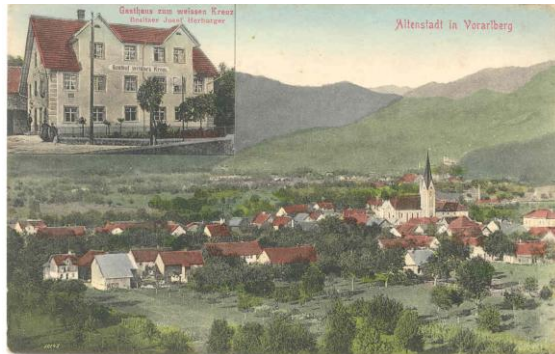
Unsere Geschichte

Unsere Geschichte beginnt im Jahre 1854 am 27. August, als Johann Jakob Herburger den Gasthof "Weisses Kreuz" samt Mosterei und Landwirtschaft und einem Rebberg, den es leider heute nicht mehr gibt, kaufte. Er begründete somit eine über 155 jährige Tradition - das älteste Gasthaus im Umkreis, das seit so langer

Zeit durchgehend im selben Familienbesitz ist.



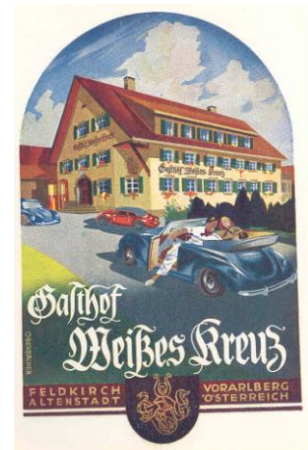
Und auch die Herburger 's gab es schon früher. Ursprünglich aus dem Bregenzerwald sind sie bereits im Jahre 1460 in Schriften genannt. So spendete Martin Herburger im Jahr 1628 dem Herburger-Jahrtag (eine Messe) in Ebnit bei Dornbirn, welche durchgängig bis heute abgehalten wird. In der zweiten Generation folgte Martin Herburger. Er begründete 1903 die Brauerei Engelburg in Hohenems, die bis zum Verkauf im Jahr 1978 immer ein Familienmitglied leitete. Bis 1978 gab es bei uns nur das Engelburg Bier und seither nur Föhrenburg, die damals die Engelburg übernommen hat. Auch auf diese Tradition sind wir stolz.



Nein - eigentlich beginnt die Geschichte unter Maria Theresia, als die Strasse von Feldkirch nach Bregenz gebaut wurde und kurz darauf hier die erste Wirtschaft erwähnt wird. Auf der aus dem Jahr 1816 erhaltenen Speisekarte findet sich folgende Auswahl: Rindfleisch, Zunge, Braten, Brot, Wein, Most, Branntwein und Kaffee und nicht zuletzt "saurer Käse".



Die 3. Generation - Josef Herburger - installierte eine Brückenwaage. In Lustenau starteten die Fuhrwerke mit Kraut bereits um 23.00 Uhr in der Nacht und so gegen 04.00 Uhr morgens kamen dann die Ersten ins "Weisses Kreuz" - der Kutscher hatte geschlafen und das Pferd kannte ja bereits den Weg. Josef Herburger wird auch nachgesagt, dass er so viele Ämter in der Politik und in den Vereinen innehatte, dass er gar nur selten im Gasthof anzutreffen war. Übrigens ist dafür eine Strasse nach ihm benannt.



Mit Albert Herburger kam die 4. Generation. 1946 wurde dann das Gasthaus vergrößert - das Bauholz kam aus dem Klostertal, das Glas aus Wien, die Elektroleitungen aus Innsbruck und die Fliesen und Waschbecken aus Düsseldorf - und alles wurde mit Schnaps bezahlt. Damals die wohl sicherste Währung. Mit

der Zeit wurden dann die Tankstelle, die Landwirtschaft und die Mosterei errichtet. 1965 gab es dann den ersten Plan für den Hotelbau - alle Zimmer ohne Bad/WC! Welch ein Glück, dass die Entscheidungen dann noch aufgeschoben wurde! 1969/ 1970 wurden 36 Zimmer - nun alle mit Dusche/ WC errichtet.

In der nunmehr 5. Generation führt Thomas Herburger das Hotel seit 1985. In der 6. Generation gibt es 3 Söhne und vielleicht führt ja einer von Ihnen die über 155jährige Tradition fort.

Berühmte Gäste - ja, die gab es natürlich auch - so z.B.
den ehemaligen Bundeskanzler Fiegl,
der immer ein "Viertel" Südtiroler nahm und eine Virginier-Zigarre rauchte;
oder den Sohn unseres letzten Kaisers - Otto von Habsburg;
unser ehemaliger Finanzminister Hannes Androsch,
oder alljährlich Königin Juliane und Prinz Bernhard der Niederlande
auf ihrem Weg nach Lech (auf einen Kaffee) und zuletzt
der ehemalige Bundeskanzler Alfred Gusenbauer.
Aber eigentlich ist uns jeder Gast gleich wichtig.

Unser Ziel hat sich seit damals nicht verändert - unsere Gäste sollen echte Gastfreundschaft erleben und mit einem Lächeln im Herzen nach Hause fahren.

Das ist unser Leitbild...



Wer sind wir?

- Das Hotel „Weisses Kreuz“ ist seit über 150 Jahren im **Privatbesitz** der **Familie Herburger**, gehört also keiner großen, unpersönlichen Kette an
- Unser Hotel ist das **innovativste Gruppenhotel** (Gästegruppe 50+) im Rheintal mit einem hohen **Anteil an Geschäftsreisenden**.
- Unsere **Mitarbeiter** sind der **wichtigste Teil** unserer Dienstleistung -
... wir bieten ihnen daher auch **laufende Weiterbildung** für ihre Karriereplanung an.
- Wir alle möchten **unseren Gästen** einen **unvergesslichen Aufenthalt** in unserem Haus bieten.
- **Qualitätshandbücher** und **Standards** für alle Abteilungen garantieren den Gästen und uns immer die gleiche, hohe Qualität unserer Leistungen.
- **Ein super Betriebsklima ist uns wichtig** - und wird auch nach außen projiziert. Wir achten und respektieren uns gegenseitig!
- Unser Haus bietet auch den Mitarbeitern **beste technische Ausstattung**: immer aktuelle Software-Versionen, auch das Reservierungsprogramm, hervorragend ausgestattete Küche... etc
- Wir wollen der **Zeit** und den Veränderungen der Kunden **voraus sein**. Deshalb legen wir großen Wert auf **Angebots- und Produktentwicklung**, denn:

„Wer aufhört besser zu sein, hört auf gut zu sein!“

... und wie, bzw. was möchten wir sein?

- Zunächst einmal möchten wir für unsere Gäste ganz einfach **da** sein, als ein freundlicher, hilfsbereiter Ansprechpartner aller Abteilungen

Hotel
Weisses Kreuz
friendly  and more...

- Wir möchten **unseren Gästen „diese 4 Mehr-Werte“ bieten**
 - **Emotionalität** - Kommunikation, eine persönliche Beziehung und ein Lächeln sind mehr wert als eine High-Tech-Wellness-Anlage ohne freundliche Mitarbeiter! Also: **Einfühlungsvermögen** ist gefragt!
 - **Erlebnis** - Jeden Abend eine andere Animation für unsere Gäste - zum Teil auch von unseren Mitarbeitern. Das lässt den Gast „mit-erleben“ und dabei sein!
 - **Lebensqualität** - tagsüber beeindruckende Ausflüge, ein gutes Essen am Abend - und den Tag in der Bar ausklingen lassen.... Was will man mehr?
 - **Gute Erfahrungen** – **friendly and more** ist nicht nur ein Satz, sondern unsere **Dienstleistungs-Philosophie!** - Wir sind hilfsbereit und geduldig, v.a. bei älteren Gästen. Viele sind allein stehend und reisen, um unter Menschen zu sein. Jeder aber investiert sein Geld in diese Reise zu uns und möchte es „gut angelegt“ wissen. Das ist verständlich, oder?

People will forget what you said

Die Menschen werden vergessen, was man gesagt hat,

People will forget what you did,

Die Menschen werden vergessen, was man getan hat

But people will never forget how you made the feel like!

...aber sie werden nie vergessen, welches Gefühl wir ihnen vermittelt haben!

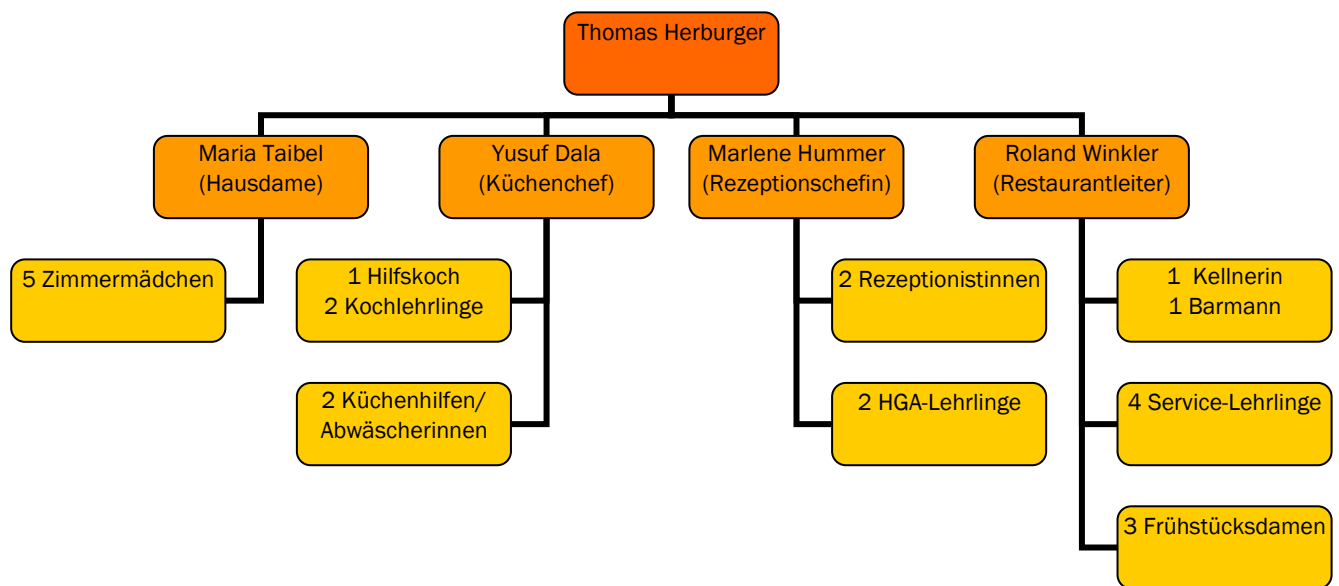
- Wir müssen das **kommunizieren**, was der Gast empfinden soll: **Freude, Nähe, Ehrlichkeit, Glaubwürdigkeit, Nachhaltigkeit, Tiefe....**
- Wir möchten nicht nur ein Produkt verkaufen, sondern auch **unseren Geist** dazu - um damit **unsere Gäste** zu **be-geist-ern!**
- Gute Leistung wird von allen in einem Team erbracht - miteinander sind wir stark, denn:

Die Blumen des Erfolges gehören in viele Vasen!

Jeder unserer Mitarbeiter lebt die Philosophie

friendly and more

Unsere Organisationsstruktur



Die Hotelleitung und ihr Team

- **Thomas Herburger - Eigentümer**

Das Hotel „Weisses Kreuz“ befindet sich in Privatbesitz von Thomas Herr Herburger und seiner Familie. Der Hotelbetrieb wird als GmbH geführt, geschäftsführender Gesellschafter ist Herr Herburger.

- **4 Abteilungsleiter sind Herrn Herburger und Frau Grosser unterstellt:**

Frau Marlene Hummer – Rezeption

Herr Roland Winkler - Service

Herr Yusuf Dala - Küche

Frau Maria Taibel - Etage

- **Außerdem wirken am Wohlbefinden unserer Gäste mit:**

Frau Herburger (Garten und Deko), Luka Jekic (Garten), 2 Haustechniker und zahlreiche Reiseleiter, die auf Abruf bereit stehen.

Ein paar Fakten und Zahlen über unser Hotel

- 106 Zimmer / 200 Gästebetten
- das zweitgrößte Hotel im Vorarlberger Rheintal
- geplant sind für 2011 über 52.000 Gästenächtigungen
- Hotel der 4-Sterne Kategorie
- Gästestruktur: 70% Reisegruppen und 30% Geschäftsreisende

- Herkunft der Gäste: 37% aus Deutschland, 19% aus Frankreich, 13% aus Großbritannien und 14% aus Österreich sowie 10% aus den Niederlanden. Die restlichen 7% kommen aus dem „Rest der Welt“.
- wichtigste Sprachen bei uns: Deutsch, Englisch und Französisch

Lage des Hotels

- am Stadtrand von Feldkirch im Ortsteil Altenstadt
- direkt an den Bushaltestellen 59, 60 und 68 des Landbus Vorarlberg
- 200 m entfernt von den Bushaltestellen 1 und 2 der Stadt Feldkirch
- 2 km von der Autobahn-Abfahrt "Feldkirch Nord"
- mit eigenem Parkplatz – auch für unsere Mitarbeiter



Hotel Weisses Kreuz und seine Mitarbeiter -

ein ständiges Geben und Nehmen....

Zusammenarbeit bedeutet Geben und Nehmen. Zur Zufriedenheit aller sollte dies in einem ausgewogenen Verhältnis zueinander stehen.

Das macht unsere Mitarbeiter aus:

- Freundlichkeit und gelebte Gastfreundschaft mit unseren Gästen
- eben....



- Bereitschaft im Team zu arbeiten
- gepflegtes Aussehen und Auftreten
- Höflichkeit und Hilfsbereitschaft den Kollegen und den Gästen gegenüber
- Wille zur Weiterbildung
- Flexibilität was freie Tage und Arbeitszeit betrifft
- Loyalität zum Unternehmen
- Mitdenken und Mitleben unserer Leitgedanken
- Wissen um die Angebote des Hotels und der gesamten Region
- Interesse für den Tourismus und die Hotellerie

Wir garantieren unseren Mitarbeitern:

- Eine echte 5-Tagewoche mit geregelten Arbeitszeiten
- 40 Arbeitsstunden pro Woche – mit Durchrechnung über das Jahr
- Flexibilität was freie Tage, Arbeitszeit und Urlaub betrifft (Einschränkung ist der Betriebsurlaub)
- kostenlose Verpflegung während der Arbeitszeit
- kostenlose alkoholfreie Getränke während der Arbeitszeit
- faire, über dem Branchendurchschnitt liegende Entlohnung
- Gerechtigkeit für alle durch ein klares Lohnschema
- Teilnahme an der monatlich ausgeschütteten Qualitätsprämie (die Zufriedenheit der Gäste entscheidet über € 0,- bis € 120,- pro Monat)
- Teilnahme an der jährlichen Verkaufs- und Qualitätsprämie: ein super Betriebsausflug animiert alle zu Höchstleistungen!
- Weiterbildung in der Freizeit - in gemeinsamer Absprache mit voller Finanzierung

- Teilnahme an der „WEISSES-KREUZ-MITARBEITER-ACADEMY“ (interne Schulungen, 2 x jährl.)
- Teilnahme an den „INFOTAINMENT“-Days (1-tägige Studienfahrten, 2 x jährlich), Betriebsausflügen und Betriebsfeiern
- ausführliches, jährliches Entwicklungsgespräch mit Ihrem Vorgesetzten
- ein offenes und herzliches Betriebsklima – als Wichtigstes!

Hier ein paar Eindrücke von unseren Betriebsausflügen der Vergangenheit:

Elsass 2004:



Unser Team in Straßburg!



Ein Prosit...auf den erreichten Umsatz!

Schwarzwald 2005:



Unser Team auf dem Weg in den Schwarzwald



Yusuf in der Glasbläserei

<-

beim Ribbel-Dibbel-Spiel ->



Yusuf und
Gotthard

London 2006



Das WK-Team vor unserem Hotel in London



... und bei der „Blue Man Group“

Mailand 2007

Rom 2008



Das Ziel für den nächsten Betriebsausflug...

...steht schon fest:

Wenn wir unseren budgetierten Gesamtumsatz erreichen, fahren wir für 1 Nacht/ 2 Tage an den Genfer See!



Übertreffen wir unseren budgetierten Umsatz um 5 %, geht es für 2 Nächte/ 3 Tage nach Barcelona.



Übertreffen wir unseren budgetierten Umsatz um 12 %, geht es für 3 Nächte / 4 Tage nach New York.



Schneiden wir bei den Gästenumfragen um 0,1 % besser ab als 2009, haben wir uns eine Zusatznacht verdient. Ebenso gibt es eine weitere Zusatznacht, wenn alle Abteilungsleiter ihr Kostenbudget für 2010 einhalten.

Also: zusammenhalten und miteinander anpacken! Dann schaffen wir's!!

Berufe in unserem Haus

Sie haben die Wahl – in den nachfolgenden Abteilungen sind Sie uns willkommen, sei es als ausgebildeter Mitarbeiter, als Anzulernender oder sei es, dass Sie bei uns eine Ausbildung absolvieren möchten.

SERVICE



Restaurantleiter Roland Winkler mit seinem Team

welche Jobs haben wir im Service?

- Service-Leiter/In
- Kellner/In
- Barkellner/In
- Frühstückskellner/In
- Teilzeit-Mitarbeiter im Service
- Ausbildung als Restaurantfachmann/-frau
- Ausbildung als Gastronomiefachmann/-frau



Was wir von unseren Mitarbeitern im Service erwarten

- offene, freundliche Art
- gerne mit vielen Menschen in Kontakt
- Hilfsbereitschaft
- Belastbarkeit
- Guten Überblick bewahren, auch wenn man überall gleichzeitig sein sollte
- praktisches Denken
- Konzentrationsfähigkeit
- gutes Beherrschen der deutschen Sprache
- lautes und deutliches Sprechen
- wenn möglich Fremdsprachenkenntnisse (englisch / französisch)
- gute Rechenkenntnisse

Tätigkeiten im Service

- Sie sind ein wichtiger Ansprechpartner für den Gast, da Sie den meisten Kontakt zu ihm haben, v.a. während der Mahlzeiten
- Frühstücksbuffet organisieren, auffüllen und abräumen
- Allgemeiner Frühstücksservice - Überblick im Restaurant
- Service bei den Gruppen-Mittagessen
- Halbpensions - Abendessen unserer Hotelgäste mit Getränkeverkauf
- Barbetrieb
- Sonderveranstaltungen
- Vorbereitungs- und Aufräumarbeiten - das gehört natürlich auch dazu!



Unsere Gäste starten mit einem liebevollen und ausgewogenen Frühstück in den Tag.



Wir bemühen uns das ganze Jahr um unsere Gäste!

KÜCHE

Unsere Küche ist ganz auf die Bedürfnisse unserer Hotelgäste ausgelegt.

Wir haben uns darauf spezialisiert, jedes unserer Menüs auf Wunsch auch allergikergerecht (z.B. Laktosefrei, Glukosefrei, ...) zuzubereiten.



Küchen-Chef Herr Yusuf Dala mit seinem Team

welche Jobs haben wir in der Küche?

- Küchenchef/In
- Koch/In
- Küchenhilfe
- Lehre Koch/In
- Ausbildung als Gastronomiefachmann/-frau



Unser Lehrling Manuel beim Gästekontakt

Anforderungen an Mitarbeiter in der Küche

- handwerkliches Geschick
- ausgeprägter Geschmacksinn
- Kreativität
- Interesse an Speisen und Getränken
- Belastbarkeit
- Organisationstalent
- rasche Auffassungsgabe

Tätigkeiten in der Küche

- Zubereiten verschiedenster Gerichte
- Umgang mit modernsten technischen Geräten in der Küche
- gute Organisation von Einkauf und Lager
- Sonderveranstaltungen
- Vorbereitungs- und Aufräumarbeiten
- Gästekontakt bei den Buffets, bei Verabschiedungen usw.

REZEPTION



*Rezeptions-Chefin
Frau Marlene Hummer
und ihr Team*

welche Jobs haben wir an der Rezeption?

- Rezeptions-Chef/In
- Receptionist /In
- Auszubildende für den Lehrberuf
Hotel- und Gastgewerbeassistent

Sie sind der erste Eindruck für den Gast - denn der Gast trifft Sie beim Betreten des Hauses als ersten und bei der Abreise als letzten Mitarbeiter an. Somit sind Sie DER Repräsentant des Hauses.

Anforderungen an Mitarbeiter an der Rezeption

- freundliches und offenes Zugehen auf Menschen
- gepflegtes Aussehen
- sprachliche und rechnerische Begabung – beste Deutschkenntnisse
- Belastbarkeit
- Organisationstalent
- Freude am aktiven Verkauf
- Verschwiegenheit und Diskretion
- Genauigkeit und Verlässlichkeit
- Fremdsprachenkenntnisse und Interesse am Vertiefen der Kenntnisse
- Wissen um das Angebot des Hotels und der Umgebung
- Hilfsbereitschaft
- Flexibilität bei auftretenden Problemen, zB Stromausfall, kaputte Glühbirnen

Tätigkeiten an der Rezeption

- Beantwortung der Gästeanfragen und Reservierung
- Begrüßung und Empfang des Gastes
- Verkauf des Produktes "Hotel Weisses Kreuz" - mit seiner gesamten Dienstleistung
- Auskünfte geben über die gesamte Umgebung – viel Gästekontakt
- Organisation von Aufenthaltsprogrammen, Reiseleitern, Mittagessen
- Verkauf von Ansichtskarten, Souvenirs und Getränken in der Halle
- Check-Out bei der Abreise und Rechnungslegung

ETAGE UND WÄSCHEREI

welche Jobs haben wir auf der Etage?

- Gouvernante
- Zimmerfrauen

Sauberkeit und Hygiene sind ganz wichtig. Zumeist wird es unterschätzt, weil es erst richtig auffällt, wenn es nicht in Ordnung ist.

...und nicht vergessen: niemand arbeitet so dicht am Gast wie diese Damen!



Hausdame Frau Maria Taibel mit ihrem Team

Anforderungen an Mitarbeiter auf der Etage

- gute körperliche Gesundheit
- Genauigkeit und Zuverlässigkeit
- Belastbarkeit
- gutes Gefühl für Sauberkeit und Hygiene

Tätigkeiten auf der Etage

- Reinigung der Zimmer und der Gänge
- sehr genaues Putzen der Bäder
- Zimmerkontrolle ob alles funktioniert (vom Fernseher über alle Lampen)
- Kontrolle der Gästemappen auf Vollständigkeit
- alle öffentlichen Räume sauber halten wie Fitnessbereich, Stiegenhäuser, Aufzüge usw.
- Waschen und Bügeln der gesamten Wäsche des Hotels (Tischwäsche, Bettwäsche und Frotteewaren)

Lehrberufe in unserem Haus -

Legen Sie den Grundstein Ihrer Berufslaufbahn mit einer krisensicheren Ausbildung.

Köche, Kellner und Hotel- und Gastgewerbeassistent/Innen erhalten Ihr berufliches Rüstzeug bei uns im Hotel Weisses Kreuz. Wir bilden laufend 8-9 Lehrlinge aus und es macht Spaß, die Entwicklung der jungen Menschen zu beobachten und mitzugestalten.



Sabrina Ganster (HGA 3. Lehrjahr) hat im März 2007 beim Bundeslehrlingswettbewerb in Kärnten teilgenommen und eine Silbermedaille gewonnen!

Und hier ein paar Worte von Sabrina zu ihrer Tätigkeit im „Weissen Kreuz“:

... warum ich gerne hier gearbeitet habe:

„Ich finde, hier ist einfach ein super Betriebsklima, alle Stationen arbeiten miteinander. Es macht einfach viel Spaß hier zu arbeiten und auch wenn manche Tage ziemlich stressig sind und nicht so gut verlaufen, wie sie sollten.“

... was motiviert uns?

„Mich motiviert auf jeden Fall die Nachricht mit dem Betriebsausflug, weil so etwas nicht jeder Betrieb macht, dadurch wird die Verbindung der Mitarbeiter noch enger. Was mich persönlich noch motiviert ist, wenn man mir sagt, dass ich eine Aufgabe super erledigt habe.“

... wie erkläre ich Außenstehenden unsere Arbeit?

„Ich würde sagen, dass wir viel Menschenkontakt haben, eine gute Organisation (auch wenn manchmal kleine Fehler passieren, aber aus Fehlern lernt man 😊) und dass wir alle eine gute Zusammenarbeit leisten. Ich finde auch, dass man hier sehr viel lernt, da man sich schnell alleine durchkämpfen muss, das Selbstbewusstsein wird dadurch gestärkt. Bei den Gästen würde ich sagen, dass es meistens Pensionisten sind, aber wir auch Geschäftsgäste und immer mal wieder junges Publikum (Skisaison) haben – und das finde ich eine gute Abwechslung.“

Tolle Job-Möglichkeiten

Die Arbeit im Tourismus hat viele Vorteile und Besonderheiten. Der ständige Kontakt mit Menschen macht junge Mitarbeiter/Innen schnell offen im Umgang mit Personen jeden Alters. Mit einer fundierten Ausbildung lässt sich gut Karriere machen. Viele der besten Hotelmanager, Top-Gastronomen und Touristiker haben als Lehrlinge die Basis für ihr weiteres Berufsleben geschaffen.

Arbeit im Tourismus macht weltoffen. Mit der hervorragenden Ausbildung bei uns im Hotel Weisses Kreuz und auch generell in Österreich stehen ihnen bei eigenem Engagement international die Türen offen.

Lehrling im Weisses Kreuz

- die Lehrzeit für die oben genannten Lehrberufe dauert drei Jahre. Möglich ist auch eine 4-jährige Kombination aus Koch und Kellner, dieser Ausbildungsberuf heißt nun: Gastronomiefachmann/-frau.
- Die jährliche Berufsschulzeit von zwei Monaten findet in der Landesberufsschule für das Gastgewerbe in Schloss Hofen in Lochau statt und ist an einen Internatsaufenthalt gebunden.
- die restliche Zeit des Jahres verbringt der Lehrling im Lehrbetrieb bei einer Arbeitszeit von 5 Tagen, bzw. 40 Arbeitsstunden pro Woche
- bei der Beantragung von Lehrlingsfreifahrten sind wir natürlich behilflich - Details im Internet unter: <http://www.vmobil.at/nomoped>
- die Kosten für die Schule trägt der Lehrling
- Lehrlinge sind während der Zeit ihrer praktischen Ausbildung im Hotel bei allen Prämien voll anspruchsberechtigt, also den ausgebildeten Mitarbeitern gleichgestellt
- Weiterbildung für Lehrlinge liegt uns besonders am Herzen
- bei uns dürfen Lehrlinge bereits frühzeitig auch ihre Kenntnisse unter Beweis stellen und beim Gast einsetzen
- beim Lehrabschluss machen wir natürlich ein kleines Fest und haben auch ein tolles Geschenk.



Auch nach einer Lehre gibt es zahlreiche weiterbildende Schulen im Bereich Tourismus.
Informationen dazu geben das Bifo und die Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer.

Detailinfo zu den einzelnen Lehrberufen im Internet unter:

<http://www.hotelverband.at/download/Themenheft-Restaurantfachmann2.pdf>

<http://www.hotelverband.at/download/Themenheft-Koch2.pdf>

<http://www.hotelverband.at/download/Themenheft-HGA.pdf>