

VERPFLICHTENDE ONBOARDING-SCHULUNG FÜR TEAMMITGLIEDER

Zielsetzung:

Diese Schulung ist für alle neu aufgenommenen Teammitglieder des Projekts „AlphaUnit RP“ verpflichtend zu absolvieren, bevor eine aktive Ausübung der jeweiligen Funktion erfolgt. Sie dient der Sicherstellung einheitlicher Standards, der Rechts- und Verfahrenssicherheit sowie der Wahrung des internen Qualitäts- und Kommunikationsniveaus.

ABSCHNITT 1: Allgemeine Dienstpflichten

1.1 Verhaltenspflicht:

Jedes Teammitglied hat sich dienstlich neutral, sachlich und deeskalierend zu verhalten. Persönliche Befindlichkeiten, emotionale Reaktionen oder Wertungen sind im Rahmen der Ausübung der Funktion strikt zu unterlassen.

1.2 Geheimhaltungspflicht:

Informationen über interne Vorgänge, Teaminterna, personenbezogene Daten und laufende Verfahren unterliegen der strengen Vertraulichkeit und dürfen weder innerhalb noch außerhalb des Projekts kommuniziert oder verwertet werden.

1.3 Protokollpflicht:

Jeder Supportfall, jedes Ticket und jede relevante Gesprächssituation sind vollständig, wahrheitsgetreu und unverzüglich zu protokollieren. Protokolle sind in das jeweils vorgesehene Archivierungssystem einzupflegen.

ABSCHNITT 2: Kommunikationsrichtlinien

2.1 Umgangston:

Die interne wie externe Kommunikation erfolgt höflich, bestimmt und verbindlich. Sarkasmus, Provokationen oder belehrender Tonfall sind zu unterlassen. Streitgespräche sind strikt zu vermeiden.

2.2 Supportkommunikation:

Gespräche mit Spielern sind nach dem 3-Schritte-Modell zu führen:

- Anhörung
- Sachverhaltsklärung
- Maßnahmenerläuterung

2.3 Eskalationsstufen:

Folgende Meldewege sind bei unlösbaren Situationen einzuhalten:

- **Stufe 1:** an zuständige Fachstelle oder vorgesetztes Teammitglied
 - **Stufe 2:** an Beschwerdemanagement
 - **Stufe 3:** an Projektleitung
-

ABSCHNITT 3: Systemkenntnis & Dokumentation

3.1 Ticketsystem:

Alle Anfragen sind über das offizielle Ticketsystem abzuwickeln. Persönliche Kommunikation außerhalb dieses Rahmens ist nicht zulässig.

3.2 Protokolle:

Einträge müssen den folgenden Aufbau erfüllen:

- Datum & Uhrzeit
- Beteiligte Personen
- Anliegen & Maßnahmen
- Entscheidung / Klärung / Folgekontakt

3.3 Datenschutz:

Screenshots, Chatverläufe oder andere personenbezogene Informationen dürfen nur projektintern gespeichert werden. Veröffentlichung, Weitergabe oder Sammlung auf privaten Geräten ist unzulässig.

ABSCHNITT 4: Struktur & Rollenverständnis

4.1 Hierarchien & Fachstellen:

Jedes Teammitglied kennt die übergeordneten Stellen und deren Zuständigkeiten:

- Personalwesen
- Fachverwaltungen (Fraktion, Event, Schadensstelle etc.)
- Projektleitung

4.2 Rollenabgrenzung:

Die Tätigkeiten sind ausschließlich im Rahmen der eigenen Funktion auszuüben. Eigenmächtiges Eingreifen in fremde Verantwortungsbereiche ist untersagt.

4.3 Kooperation:

Fachstellen arbeiten unterstützend zusammen, übergreifende Maßnahmen sind in Rücksprache mit der betroffenen Stelle abzustimmen.

ABSCHNITT 5: Disziplinarstruktur & Sanktionen

5.1 Verwarnungssystem:

Jede Pflichtverletzung wird dokumentiert. Es gilt ein gestuftes Sanktionensystem:

- **1. Verwarnung:** Schriftliche Eintragung in Personalakte
- **2. Verwarnung:** Temporärer Funktionsentzug oder Rückstufung
- **3. Verwarnung:** Ausschluss aus dem Team ohne weitere Anhörung

5.2 Verfahrenspflicht:

Verwarnungen werden nur nach Anhörung und schriftlichem Protokoll ausgesprochen. Der betroffenen Person steht eine Gegendarstellung zu.

5.3 Verstoßbeispiele:

- Fehlende Protokollierung
 - Missbrauch technischer Rechte
 - Öffentliches Austragen interner Konflikte
 - Respektloses Auftreten gegenüber Spielern oder Team
 - Eigenmächtiges Handeln außerhalb der Zuständigkeit
-

SCHULUNGSABSCHLUSS:

Nach erfolgreicher Durchführung dieser Schulung hat das Teammitglied durch Unterschrift zu bestätigen, dass die Inhalte verstanden wurden und zur Anwendung gelangen. Ein entsprechendes Formular wird in der Personalakte archiviert.

Diese Schulung ist einmalig, verpflichtend und in der jeweils gültigen Fassung bindend.