Exit-Strategie-Empfehlungen für Hotellerie und Gastronomie in Schleswig-Holstein

Stand 08.05.2020

DEHOGA
SCHLESWIG-HOLSTEIN

Diese Präsentation stellt **Empfehlungen** für Ihren Betrieb dar.

Es sind erste Hinweise auf die geforderten Corona-Hygienebestimmungen.

Sobald neue Informationen von der Landesregierung vorliegen, wird diese Präsentation aktualisiert.

Das Einhalten des Mindestabstandes ist zwingend notwendig. Dies gilt gleichermaßen für Gäste und Mitarbeiter.

Wichtig ist, dass Ihre Mitarbeiter von Ihnen intensiv geschult und vorbereitet werden.

Bitte stellen Sie diesen ausreichend Schutzausrüstungen zur Verfügung.

Stand 08.05.2020

DEHOGA
SCHLESWIG-HOLSTEIN

Prämisse

Folgende Regeln empfehlen wir für alle Bereiche in und um unsere Betriebe:

Einhaltung aller Rechtsverordnungen

- Erlässe vom Land Schleswig-Holstein
- Allgemeinverfügungen vom Kreis

Einhaltung sämtlicher Hygiene-Standards

- Grundsätzliche Einhaltung ist für uns selbstverständlich und steht an oberster Stelle
- Das HACCP-Konzept hat für uns alle oberste Priorität

Schulung aller Mitarbeiter

- insbesondere der Maßnahmen rund um das Thema Corona

Generelle Einhaltung von Sicherheitsregeln

DEHOGA SCHLESWIG-HOLSTEIN

Prämisse

Bedeutet im Konkreten für unsere Branche:

- Mögliche Kontaktpunkte zwischen Gästen, Mitarbeitern usw. werden auf das Minimum reduziert
- Kontaktflächen werden nach jeder Benutzung gereinigt und desinfiziert
- Ausreichende Desinfektionsspender werden zur Verfügung gestellt
- Warteschlagen werden versucht zu vermeiden
- Regelmäßiges Reinigen von Türen, Türgriffen, Handlauf usw.

DEHOGA SCHLESWIG-HOLSTEIN

Buchung

Buchungen

- Online
- Telefonisch
- Per Post
- Per E-Mail
- = Damit Angabe von vollständigen Daten erreicht werden kann
- Neu: Erweitertes „Hausrecht“/Verhaltensregeln müssen im Vorfeld von den Gästen akzeptiert werden

DEHOGA SCHLESWIG-HOLSTEIN

Anreise

Betreten des Hotels

- Aushang der Verhaltensregeln der Gäste – wird durch Gast beim „Eintreten“ akzeptiert und hat er bereits mit seiner Buchung bekommen, bereits bestehende Hotelbuchungen erhalten diese bei Anreise

Check-In

- Empfehlung Anreise ab 15 Uhr und Abreise bis 11 Uhr, damit genug Zeit für Vor- und Nachbereitung und um Gästekreuzungen zu vermeiden
- Hier wichtig: Dokumentation zur Einhaltung der Meldekette
- Gast erhält Briefumschlag mit Zimmerkarten/Zimmerschlüssel, Meldeschein, Verhaltensregeln und eventuell Kurkarten
- Meldeschein wird vom Gast unterschrieben
  - Einmalkugelschreiber oder ähnliches
- Gast zahlt im Vorfeld das Zimmer oder spätestens beim Check-In.
- Kreditkartendaten können hinterlegt werden, damit Zimmerbuchung möglich wären

DEHOGA SCHLESWIG-HOLSTEIN

Verhaltensregeln

Der Gast wird über die erweiterte Hausordnung zum Thema Corona vorab informiert

Bei Betreten des Hauses sind diese für jedermann ersichtlich

Beim Check-In unterschreibt der Gast, dass er die Verhaltensregeln erhalten hat und akzeptiert

Möglicher Inhalt:

- Wahrheitsgemäße Angaben
- Keine Corona-Anzeichen oder sich in einem Risikogebiet aufgehalten in den letzten 14 Tagen
- Abstandsregelungen
- Strenge Beachtung von Nies- und Hustenetikette
- Regelung, wenn Gast gegen diese verstößt: sofortige kostenpflichte Abreise
- Eltern: Bitte nehmen Sie Einfluss auf Ihre Kinder ☺

DEHOGA SCHLESWIG-HOLSTEIN

Anreise

Rezeption (je nach baulichen Voraussetzungen)

- Schlangenbildung vermeiden
- Mindestabstand beim Check-In 1,5 m zwischen Gast und Mitarbeiter, aber auch zwischen den Gästen
- Abstand und persönliches Kontakt muss gewährleistet werden durch ausreichendes Inventar vor dem Rezeptionsdesk
- „Übergabefläche“, die der Mitarbeiter und Gast nach und nach nutzt und nicht gleichzeitig
- Variante a) Ausreichend Distanz zwischen Mitarbeiter und Gast kann gewährleistet werden – dann kein Plexiglas und Mundschutz erforderlich
- Variante b) baulich ausreichende Distanz nicht möglich: Plexiglas und/oder Mundschutz der Mitarbeiter

DEHOGA SCHLESWIG-HOLSTEIN

Weg zum Zimmer

Je nach baulicher Voraussetzung unterschiedlich:

- Durch Verhaltensregeln an die Vernunft der Gäste appellieren
- In Aufzügen und Treppenhäusern Mindestabstand einhalten
- Je nach Hotel muss unterschiedlich entschieden werden, was wo möglich ist
- Kreuzwege vermeiden
- Zu langer Aufenthalt auf den Hotelfluren vermeiden

DEHOGA SCHLESWIG-HOLSTEIN

Auschecken

Schlangen beim Check-Out vermeiden

- Bei Anreise bezahlen
- Zimmerbuchung, wenn möglich vermeiden:
  - Speisen im Restaurant
  - Am Ort der Leistung wird direkt gezahlt (Bar, Restaurant usw.)
- Zimmerkarten/Schlüssel werden bei Abreise in eine Box an der Rezeption gelegt
  - Nach Check-Out entsprechend vom Rezeptions-Mitarbeitern desinfiziert

DEHOGA SCHLESWIG-HOLSTEIN

Hotelzimmer

Selbstverpflichtung: Zimmerplanung zur lückenlosen Dokumentation

Hygiene steht insbesondere im Housekeeping an erster Stelle

- Beim Betreten des zu reinigenden Zimmers: zu erst lüften
- Ausreichend Zeit zum Reinigen der Zimmer einplanen
- Mitarbeiter-Teams bilden
- Pro Etage II bestimmte Zimmer immer gleiches Team oder gleiche Mitarbeiter
- Mitarbeiter-Kreuzungen vermeiden
- Bei Bleiberzimmer: Keine tägliche Zimmerreinigung, Bsp.: alle 3 Tage

DEHOGA SCHLESWIG-HOLSTEIN

Frühstück

Frühstücksform

- Kein Buffet!
- Gast erhält beim Check-In Karte zum Wählen von Frühstückskomponente, welche bis zur Uhrzeit x für den nächsten Tag an der Rezeption abgegeben werden muss.
- Frühstückszeit und Komponenten werden dort angekreuzt
- Frühstückszeiten anpassen und gegebenenfalls strecken, damit ausreichend Platz vorhanden
- Auswahl (je nach Kapazität) Frühstück als Room-Service anbieten// im Restaurant und eventuell Tagungsräume zu Frühstücksmöglichkeiten umwandeln
- Dokumentation, wer sitzt wo -> Maximale Aufenthaltsdauer 1,5 Stunde
- Hinweis für die Gäste:
  - Regeln im Restaurant
  - Für Hotelgäste: öffentliche WCs- meiden und Hotelzimmer nutzen um Kreuzwege zu meiden

DEHOGA SCHLESWIG-HOLSTEIN

SPA

Schwimmbad

Sauna

Anwendungen

Fitnessbereich

- Nach den Vorgaben richten: Öffentliche Einrichtungen - Erlass vom Land

DEHOGA
SCHLESWIG-HOLSTEIN

Hotelbar

Abstands- und Hygieneregelungen, wie im Restaurant

- 1,5 Meter Abstand
- Tresenplätze wohlmöglich sperren – um Mindestabstand zum Mitarbeiter gewährleisten zu können
- Dokumentation:
  - Zu welcher Uhrzeit, saß welcher Gast an welchem Tisch
- Wenn nicht umsetzbar oder erfüllbar aufgrund der baulichen Voraussetzungen der Bar: Betreiber kann entscheiden die Bar nicht zu öffnen

DEHOGA SCHLESWIG-HOLSTEIN

Veranstaltungen

Tagungen/Schulungen/Workshops ermöglichen

- Veranstaltungen bis max. 50 Personen unter Einhaltung des Mindestabstandes möglich
- Klare Tagungsordnung mit Pausenzeiten muss stehen und eingehalten werden
- Verhaltensregeln liegen auf dem Tisch
  - Appellieren an Selbstschutz gerade in Pausen usw.
- Mindestabstand wird eingehalten: Jeder Teilnehmer erhält einen Tisch
- Dokumentation, wer sitzt, wann an welchem Tisch
- Vom Frühstück über Tagung, Mittagessen, bleibt die Person immer an diesem Tisch
- Tagungen erlaubt, wenn Mindestabstand eingehalten werden kann

DEHOGA SCHLESWIG-HOLSTEIN

Buchung

- Tischreservierung vornehmen lassen per Telefon/Mail oder online
- Genaue Uhrzeit Reservierung vornehmen
- Empfehlung: Verweildauer höchstens 1,5 Stunden
- Öffnungszeiten bis maximal 22 Uhr

Gastronomie

Eintritt

- Verordnung – Verhaltensregeln – Leitfaden am Eingang (siehe Auflistung)
- Desinfektionsmittel am Eingang bereit stellen
- Registrierung am Tisch
- Name-Anschrift-Telefonnummer-Eintreffen Uhrzeit-Tischnummer)
- Auf dem Tisch befindet sich Desinfektionsmittel nett verpackt

DEHOGA SCHLESWIG-HOLSTEIN

Gastronomie

Tisch/Inventar

- Stühle belegen das Rücken zu Rücken mindestens 1,5 m auseinander sitzen
- Zum Nachbartisch rechts und links mindestens 1,5 m Abstand einhalten
- Zwei häusliche Gemeinschaften an den Gästetischen sind erlaubt bis maximal 10 Personen
- Personenzahl an den Tischen auf häusliche Gemeinschaften begrenzen
- Tisch und Platz ist Gast direkt zugewiesen und kann nach Einnahme nicht mehr (wahllos) gewechselt werden
- Tische und Stühle müssen nach Gebrauch gründlich gereinigt und desinfiziert werden

DEHOGA SCHLESWIG-HOLSTEIN

Gastronomie

Hygiene und WC

- Möglichst Einbahnstraßen beim Ein- und Ausgang und bei Zu- und Abgang zu den WC-Anlagen – Mindestabstand von 1,5 m muss jederzeit eingehalten werden können
- WC Anlagen genaue Wegbeschreibung muss vorgenommen werden
- (Ausreichend Hinweisschilder zu den WC Anlagen)
- Hygiene in den WC Anlagen (Seife, Desinfektionsmittel, Einwegpapier, Kosmetiktücher, Frisch-Wasser)
- Keine Gästeansammlungen in den WC Anlagen

DEHOGA SCHLESWIG-HOLSTEIN

Gastronomie

Bestellung

- Vorerst keine Büfettangebote (Salatbüfett etc.)
- Die Speisen werden serviert von den Servicekräften – gesetztes Essen
- Ausheben der Teller / Besteck / Gläser wird von den Servicekräften vorgenommen
- Arrangements anbieten (Speisen inkl. Wasser / Wein)
- Servicekräfte kommen an den Tisch und nehmen die Bestellung mit Abstand 1,5 m an
- Eventueller Service über Servierwagen anbieten

DEHOGA SCHLESWIG-HOLSTEIN

Gastronomie

Bestellung

- Bezahlung am Tisch durch die Servicekräfte (bar oder EC) Zahlung ist möglich
- Ausreichend Lüftungen vornehmen
- Speise- und Getränkekarte auf „Einmalpapier“ -> Einmalige Verwendung wünschenswert oder laminierte Speisekarten nach Gebrauch desinfizieren

DEHOGA SCHLESWIG-HOLSTEIN

Gastronomie

Zugangsbegrenzungen an den Eingängen

Eventuelle Warteschlage- Maßnahmen zur Einhaltung von Mindestabständen

Bei Spülvorgängen wird gewährleistet, dass Temperaturen über 60°C eingehalten wird -> Desinfektion

DEHOGA SCHLESWIG-HOLSTEIN

DEHOGA Schleswig-Holstein

Hamburger Chaussee 349

24113 Kiel

0431-651866

info@dehoga-sh.de

DEHOGA
SCHLESWIG-HOLSTEIN