

Inhaltsverzeichnis

1	Grundsätzliches.....	2
1.1	Vorbemerkung.....	2
1.2	Kontakt.....	2
2	Allgemein/Bereichsübergreifend.....	3
3	Pre-Phase (Buchung/Ausflug/Aufenthalt/etc.).....	4
3.1	Arbeitgeber.....	4
3.2	Gäste.....	4
4	Vor-Ort-Phase.....	5
4.1	Anreise.....	5
4.2	Rezeption / Kasse / Check in / Check out.....	5
4.3	Zimmer / Housekeeping.....	6
4.4	Gastronomische Angebote / F&B.....	6/7
4.5	Sanitäreanlagen.....	7
4.6	SPA /Wellness / Schwimmbad / Sport.....	7
4.7	Spiel- / Sportplätze.....	8
4.8	Kinder.....	8
4.9	Freizeiteinrichtungen / Fitnessraum / Tischtennisraum.....	8
4.10	Personal.....	9
4.10.1	Personenschutz / Personalplanung.....	9
4.10.2	Krankheit / Erste Hilfe.....	9
4.10.3	Arbeitseinsatz.....	9
4.10.4	Arbeitsmittel / Firmenfahrzeuge.....	9
4.10.5	Externe Kontakte im Betrieb.....	10
4.11	Mice.....	10
5	Handlungsweise bei Verdachtsfälle.....	11

Hotel St. Georg GmbH

Leitfaden Coronavirus SARS-COV-2

Grundsätzliches

1.1 Vorbemerkung

Liebe Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter,

die Corona-Pandemie hat unsere Branche vor ungeahnten Herausforderungen gestellt. Sie erfordert ein grundsätzliches Umdenken für unsere tägliche Arbeit und die Beachtung bestimmter Maßnahmen zum Schutz der Gesundheit von Mitarbeitern und Gästen.

Mit dem vorliegenden Dokument möchten wir euch eine Orientierungshilfe geben. Wir haben für die verschiedensten Arbeitsbereiche und -plätze Maßnahmen zusammengestellt, mit denen ihr die vorgeschriebenen Hygiene- und Schutzbestimmungen umsetzen und für einen sicheren Umgang mit Gästen und Kollegen sorgen könnt.

Herzlichen Dank und bleibt gesund,

Hans Reif
Geschäftsführer

1.2 Kontakt

Bei Anregungen und Fragen sind wir gerne unter den bekannten Rufnummern und Mailadressen für euch da.

24.05.2020

2 Allgemein/Bereichsübergreifend

- Distanzregeln einhalten: stets ausreichend Abstand (1,5 m) zu anderen Personen gewährleisten
- Sollte die nötige Distanz zu anderen Personen nicht eingehalten werden sollte ein Mund-Nasen-Schutz tragen.
- Mund-Nasen-Schutz ist im Servicebereich Pflicht!
- Berührungen und Körperkontakt (z.B. Händeschütteln oder Umarmungen) vermeiden
- In die Armbeuge oder in ein Taschentuch niesen oder husten und das Taschentuch anschließend in einen Mülleimer mit Deckel
- Hände vom Gesicht fernhalten
- Regelmäßig Hände mit Wasser und Seife ausreichend lange Waschen (mindestens 30 Sekunden), insbesondere nach dem Naseputzen, Niesen oder Husten
- Ausreichend Desinfektionsspender im Hotel (alle Eingänge, Toiletten, Küche, Backoffice, Restaurant- und Barzugänge, Schwimmbad, Sauna und Fitnessraum)
- Genügend Mund-Nasen-Schutz Vorrat im Hotel vorhanden
- Freiluftaktivitäten sind zu bevorzugen
- Fahrgemeinschaften vermeiden
- Angehörige von Risikogruppen besonders schützen
- Soweit wie möglich werden alle automatischen Türen offengelassen
- Bei vielen Anreisen muss die Anreise in der Hotelhalle koordiniert und kontrolliert werden
- Eintritte steuern
- Häufiges Lüften
- Keine Garderoben- und Gepäckentgegennahme
- Personenaufzüge sollten nur zum Gepäcktransport und von gehbehinderten benutzt werden, pro Aufzug max. 2 Personen erlaubt bzw. nur Personen aus einem Haushalt
- Schutzmaßnahmen sind zu erklären und Hinweise verständlich (z.B. durch Hinweisschilder, Aushänge, Bodenmarkierungen etc.) zu machen

3 Arbeitgeber

- Erstellung des Maßnahmenkonzepts / Fahrplan für die Gästeabwicklung
- Koordinierung der Maßnahmenumsetzung
- Sicherstellung der Einhaltung
- Digitale Aufbereitungen von Gästeinformationen
- Versicherungs- und AGB-Inhalte prüfen lassen
- Anpassung der Öffnungszeiten
- Personenleitsysteme für Treppen, Fahrstühle und Gänge
- Häufiges Wechseln und Waschen von Arbeitskleidung

3.2 Gäste

- Abfrage von Erkrankungen / akuten Krankheitssymptome bei Anreise
- Hinweis auf Informationspflicht der Gäste bei relevanten Symptomen (auch wenn Sie erst vor Ort aufgetreten)
- Vor der Zimmerschlüsselübergabe den Schlüssel desinfizieren
- Gäste behalten den Schlüssel bis zur Abreise
- Sicherheit wird ständig kommuniziert- Video, Hotainment.info, Aushänge
Bilder und Blogeinträge sowie Newsletter
Hygienestandards werden eingehalten (wie und Umfang)
Arzt vor Ort
Hygiene-Fibel/Verhaltensregeln bei Anreise überreichen
- AGBs anpassen, z. Bsp. verpflichtende Meldung von auftretenden Krankheitssymptomen während des Aufenthalts
- Corona Ansprechpartner nennen
- Einschränkungen im Betrieb kommunizieren z.B. geänderte Servicezeiten
Bar geschlossen usw.
- Informationen digital kommunizieren

4 Vor-Ort-Phase

4.1 Anreise

- Ggf. jeden zweiten Parkplatz absperren
- Wegeleitung mit Abstandsmarkierungen Rezeption / Restaurant

4.2 Rezeption / Kasse / Check in / Check out

- Physische Distanz der Mitarbeiter untereinander (1,5 m)
- Bodenmarkierung für die Einhaltung des Mindestabstands von 1,5 m durch Gäste/Besucher
- Plexiglasscheibe an der Rezeption
- Tragen von Mund-Nasen-Schutz für Personal, regelmäßiger Wechsel der Masken
- Hinweis an Gäste zum Tragen von Mund-Nasen-Schutz, ggf. zum Kauf anbieten
- EC-Karten-Geräte stündlich desinfizieren
- Sensibilisierung der Gäste für Einhaltung der für den Aufenthalt im öffentlichen Raum vorgegeben Maßnahmen
- Anbringung von Desinfektionsspendern an Ein- und Ausgängen / Rezeption
- Meldescheine werden mit eigenem Stift ausgefüllt, bzw. wenn ein Stift von uns ausgegeben wird darf dieser nicht zurückgenommen werden bzw. nicht wieder in das Ausgabegefäß gelegt werden
- AGB unterschreiben lassen?
- Verbale Hinweise auf Informationspflicht bei Unwohlsein
- Kein Händeschütteln, keine Umarmungen
- Keine Prospektauslage, keine aufgefüllten Prospektständer, auf Nachfrage herausgeben

- Stündliche Desinfektion des Rezeptionsdesk und der Arbeitsbereiche mit Kundenkontakten
- Unterbringung im gleichen Zimmer sind nur für Personen aus einer häuslichen Gemeinschaft erlaubt
- Erfassen sämtlicher Personen eines Hotelzimmers, sodass eine Nachverfolgung von Kontaktpersonen bei einer Infizierung jederzeit möglich ist
- Vorerst keine Aufnahme von Gruppen und Familien
- Regelmäßiges Lüften geschlossener Gemeinschaftsräume

4.3 Zimmer / Housekeeping

- Kontinuierliche Aufzeichnung der Reinigung der Räume
- Nicht waschbare und desinfizierbaren Gegenstände aus den Zimmern entfernen
- Kritische Materialien (z.B. Tagesdecken und Woldecken, etc.) aus den Zimmern entfernen
- Desinfektionsmittel standardmäßig zur Verfügung stellen
- Keine offenen Obstkörbe / Getränke anbieten, Minibar schließen
- Wäsche: Prüfung auf besondere Chemikalien, Waschtemperatur
- Prospekte auf Zimmer nach Abreise tauschen bzw. nicht auslegen
- Hinweis an Gäste, vorrangig die Sanitäreinrichtungen ihrer Unterkunft zu nutzen
- Zimmermappe bei jedem Zimmerwechsel desinfizieren bzw. nicht auslegen
- Wichtige Telefonnummern veröffentlichen
- Regelmäßiges Lüften der Zimmer durch Housekeeping oder Gäste
- Die Zimmermädchen sollten möglichst immer die gleichen Zimmer reinigen
- Reinigungslappen und -tücher nach jedem Zimmer tauschen (3 Lappen-.System)
- Reinigung der Zimmer zum Schutz der Mitarbeiter und der Gäste nur noch bei Abreise bzw. bei längerem Aufenthalt alle 3 Übernachtungen

4.4. Gastronomische Angebote / F&B

- Desinfektionsmittelpender an Ein- und Ausgängen
- Reinigung nach jedem Gast
- Verwendung von Einmal-Servietten
- Tischabstände vergrößern

- Essen zum Mitnehmen anbieten
- Essensausgaben einrichten
- Unterschiedlicher Turnus in der Benutzung der Gastroeinrichtung
- Ganztags Kaffee- & Teestation mit Bodenmarkierungen zum Abstandhalten ausstatten inkl. Personal mit Mund-Nasen-Schutz zur Ausgabe
- Büffets sind zu vermeiden, eine Ansammlung von Gästen vor den Büffets ist zu umgehen, indem Speisen direkt am Platz serviert werden oder die Ausgabe schnell und ohne zur Hilfenahme von z.B. Buffetzangen von statten gehen
- Keine Salz- und Pfefferstreuer am Tisch, Portionstüten anbieten oder nach jedem Gastwechsel am Tisch desinfizieren
- Keine offenen Getränke, verstärkt Flaschen statt Gläser ausgeben
- Keine offenen Bestecke wie z.B. Besteckkörbe
- Nicht waschbare- oder desinfizierbare Gegenstände entfernen
- Keine mehrseitigen Speisekarten, digitale Variante mit QR Code auf Gäste-Smartphone oder Laminierung
- Geschirrspültemperatur checken
- Schmutziges und sauberes Geschirr noch besser voneinander trennen
- Platzanweisung mit Tischnummern und möglichst immer Bedienung durch die gleiche Servicekraft
- Stärkerer Fokus auf Gastronomie unter freiem Himmel

4.5. Sanitäranlagen

- Unterschiedlicher Nutzungsturnus in der Benutzung
- Begrenzung der zulässigen Personenzahl
- Erhöhung der Reinigungsfrequenz
- Stündliche Desinfektion
- Reinigung der Anlagen nur in Abwesenheit der Gäste
- Desinfektionsmittelpender für Nutzer
- Anleitung zum Händewaschen am Becken aushängen
- Hautschonende Flüssigseifen und Handtuchspender mit Einmalhandtüchern zur Verfügung stellen

4.6. SPA /Wellness / Schwimmbad / Sport

- Anwendungen mit Körperkontakt: Hygiene, Maske, Handschuhe, Desinfektion
- Pool: Abstand der Liegen checken, Hygienestandards einhalten, Chemikalien im Poolwasser stetig überprüfen, Reinigung der Räumlichkeiten (inkl. der Toiletten) Badetücher selbst mitbringen lassen
- Umziehen und Duschen auf dem Gästezimmer

- Sauna Sicherheitsabstand einhalten, max. Personenzahl definieren, Hygienestandards einhalten
- Desinfektionsspender an Ein- und Ausgängen

4.7 Spiel- / Sportplätze

- Kinderspielplätze müssen so gestaltet werden, dass die Familien es in getrennten Zonen bzw. unterschiedlichen Zeiten benutzen können.
- Hinweis auf Einhaltung der Abstandsregelung
- Vorher definierte Spielzeit und Spielplan zum Eintragen
- Spiel- und Fortbewegungsgeräte werden einzelnen Gastfamilie zugewiesen
- Spielzeug in öffentlichen Räumen entfernen oder regelmäßig desinfizieren
- Regelmäßiges Lüften

4.8. Kinder

- Haftungsausschluss, Eltern haften für die Gesundheit ihrer Kinder
- ggf. Fieber messen
- Impfnachweis ist mitzuführen

4.9 Freizeiteinrichtungen / Fitnessraum / Tischtennisraum

- Begrenzung der Personenzahl durch Einlasskontrollen oder vorherige Anmeldung, dies auch kommunizieren
- Zeitfenster in Erwägung ziehen
- Kein Prospektständer
- Informationsmaterial digital aufbereiten
- Keine Wein-, Bier- oder sonstige Verkostungen durchführen
- Geschlossene Räume regelmäßig lüften
- Bereiche mit Besucherkontakt stündlich desinfizieren
- Umkleiden und Duschen zu Hause / auf dem privaten Zimmer nutzen

4.10 Personal

4.10.1 Personenschutz / Personalplanung

- Ausreichend Schutzabstände müssen auch am Arbeitsplatz (Büro / Küche / Wellness) eingehalten werden
- Mehrfachbelegungen von Räumen sollen vermieden werden
- Sollten Mehrfachbelegungen unumgänglich sein, sollte die Anzahl von einem/r Beschäftigten pro 10 qm nicht überschritten werden
- Der Personaleinsatz ist so zu planen, dass unabhängig von der Tätigkeit jeweils feste Teams im Büro, in der Küche, im Service und im Housekeeping unterwegs ist. Eine Mischung von Teams ist zu vermeiden
- Stets ausreichend Abstand (1,5 m) zu anderen Personenhalten
- Berührungen (z.B. Händeschütteln oder Umarmungen) vermeiden
- Die Hände vom Gesicht fernhalten
- Bereitstellung von Mund-Nasen-Schutz
- Bereitstellungen von Handschuhen
- Versetzte Pausen-, Arbeits- und Essenszeiten
- Zusätzliches Arbeitsmittel: Kleines Handdesinfektionsmittel für die Tasche
- Regelmäßiges Desinfizieren auch im Personalkreis

4.10.2 Krankheit / Erste Hilfe

- Mitarbeiterschutz: Impfnachweise / Impfpflicht / Informationen bei Symptomen
- Kenntnis über Quarantäne-Räumlichkeiten und Notfall-Ausrüstung
- Ersthelferquote und Zusatzausbildung checken
- Angehörige von Risikogruppen besonders schützen

4.10.3 Arbeitseinsatz

- Falls umsetzbar, Homeoffice ermöglichen
- Schichtbetrieb organisieren, dabei möglichst immer die gleichen Personen zu Schichten zusammenstellen
- Dienstreisen auf ein absolutes Minimum reduzieren

4.10.4 Arbeitsmittel / Firmenfahrzeuge

- Werkzeuge und Arbeitsmittel personenbezogen nutzen
- Regelmäßige Reinigung bei wechselnder Nutzung (z.B. PC, Handwerkzeug usw.)

- Firmenfahrzeuge möglichst einzeln nutzen oder nach jeder Fahrt gut desinfizieren (Lenker, Gangschaltung, Türgriffe usw.)
- Handhygiene auch dort sicherstellen: Desinfektionsmittel, Papiertücher und Müllbeutel im Fahrzeug
- Innenräume der Fahrzeuge regelmäßig gründlich reinigen, Reinigungsintervalle verkürzen

4.10.5 Externe Kontakte im Betrieb

- Anzahl externer Kontakte auf ein Minimum begrenzen
- Einweisung Betriebsfremder in die aktuellen, betriebsspezifisch getroffenen Maßnahmen

4.11 Mice

- Begrenzung der absoluten Personenzahl innerhalb der Eingangsbereiche, aller Räumlichkeiten
- Verbreiterungen der Gänge
- Gute Durchlüftungen von Eingängen, Hallen und Konferenzräumen
- Abstandsregelungen für die Bestuhlung in den Foren sowie in den Gastronomiebereichen
- Abstandsregelung und Einsatz von Abstandsmarkierungen für das Anstehen an Drehkreuzen, Countern und Theken
- Maskenpflicht in allen Bereichen
- Bereitstellen von Desinfektionsmittel in allen Bereichen
- Registrierung aller Teilnehmern mit Emailadressen und Telefonnummer zur schnellen Erreichbarkeit
- Strenge Hygienevorschriften (z.B. enger Reinigungszyklus für Toiletten, Türklinken, sonstige Kontaktpunkte)
- Umfangreiche Kommunikation und Kontrolle der Verhaltensregeln
- In Räumen Sitzpläne vorher definieren und zuweisen
- Personenleitsysteme entwickeln
- Max. Kapazitäten von z.B. Aufzügen definieren
- Zuweisung von Waschräumen pro Veranstaltung / Gruppe
- Lunchbereiche pro VA zuweisen
- Anpassung der Pausensnacks: z.B. Reichen von Kuchenstücken auf einzelnen Tellern

5 Handlungsanweisungen für Verdachtsfälle

- Insbesondere Fieber, Husten und Atemnot können Anzeichen für eine Infektion mit Coronavirus sein. Hierzu ist bei Verdacht einer Erkrankung im Betrieb eine möglichst kontaktlose Fiebermessung vorzusehen

- Beschäftigte mit entsprechenden Symptomen sind aufzufordern, das Betriebsgelände umgehend zu verlassen bzw. zuhause zu bleiben. Bis eine ärztliche Abklärung des Verdachts erfolgt ist, ist von Arbeitsunfähigkeit des Beschäftigten auszugehen
- Weitere Kontaktpersonen, z.B. Kontaktpersonen Kat. 2 (gleicher Raum ohne face to face) sind zügig mit Infizierten gemeinsam zu ermitteln und ebenfalls zu benachrichtigen und ggf. in Quarantäne zu schicken