

Exit-Strategie für Hotellerie und Gastronomie in Schleswig-Holstein

Prämisse

Folgende Regeln gelten 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

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 Deinfektionsspender werden zur Verfügung gestellt
- Warteschlangen werden versucht zu vermeiden
- Regelmäßiges Reinigen von Türen, Türgriffen, Handlauf usw.

Wunsch

Wir haben alle Maßnahmen der Bundesregierung und der Landesregierung akzeptiert.

Wir möchten über schrittweise Teileröffnungen sprechen

Wir brauchen eine datierte Perspektive für unsere Gäste, Mitarbeiter und uns als Betreiber

- Mitarbeiter können so sich für Zeitraum x bei systemrelevanten Berufen bewerben
- Mitarbeiter können Kinderunterbringungen planen
- Mitarbeiter können finanziell „besser“ planen -> brauche ich Kredit oder nicht
- Auszubildende brauchen Informationen, wie es betrieblich weitergeht
- und dies nur ein paar Beispiele.
- Planungssicherheit und eine Perspektive gerade in einer Krise sind wichtig, privat, wie beruflich

Auslastungen

- Jedes 2. Zimmer „bleibt fortlaufend frei“ und wird dann im Wechsel belegt

Buchung

Buchungen

- Online
- Telefonisch
- Per Post
- Per E-Mail
- = Damit Angabe von vollständigen Daten erreicht werden kann
- Neu: Überprüfung der Ausweise/ausweisähnliches Dokument der Gäste an der Rezeption -> Ausnahme-Regelung zur Sicherstellung korrekte Dokumentation
- Neu: Erweitertes „Hausrecht“/Verhaltensregeln müssen im Vorfeld von den Gästen akzeptiert werden

Keine Walk-In Gäste

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
- Ausweis oder Ausweis ähnliches Dokument wird durch Mitarbeiter geprüft, damit sichergestellt ist, dass korrekte Angaben gemacht wurden
- 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

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 kostenpflichtige Abreise
- Eltern: Bitte nehmen Sie Einfluss auf Ihre Kinder 😊

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

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

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

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

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 Stunde
- Hinweis für die Gäste:
 - Regeln im Restaurant
 - Für Hotelgäste: öffentliche WCs- meiden und Hotelzimmer nutzen um Kreuzwege zu meiden

SPA

Schwimmbad

Sauna

Anwendungen

Fitnessbereich

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

Hotelbar

Abstands- und Hygieneregeln, 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

Veranstaltungen

Tagungen/Schulungen/Workshops ermöglichen

- 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

Buchung

- Tischreservierung vornehmen lassen per Telefon/Mail oder online
- Genaue Uhrzeit Reservierung vornehmen
- Verweildauer höchstens 1,5 Stunden

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

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
- Häusliche Gemeinschaften an den Gästetischen sind erlaubt
- Personenzahl an den Tischen auf häusliche Gemeinschaften begrenzen
- Tisch und Platz ist Gast direkt zugewiesen und kann nach Einnahme nicht mehr (wahllos) gewechselt werden

Hygiene und WC

- 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

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

Bestellung

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

Gastronomie

Zugangsbegrenzungen an den Eingängen

Eventuelle Warteschlange- Maßnahmen zur Einhaltung von Mindestabständen

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