

# Checkliste für die vorübergehende Schließung und spätere Öffnung von Hotels

Coronavirus Covid-19 Maßnahmen

Stand: 04.05.2020

Die gastgewerblichen Betriebe in Berlin hatten und haben mit massiven Umsatzeinbrüchen aufgrund des Coronavirus und den Betriebsschließungen zu kämpfen. Für das wieder anlaufende Geschäft und die Eröffnung Ihres Betriebes möchten wir Ihnen nachfolgend ein paar Tipps geben, wie Sie Ihren Betrieb wieder „hochfahren“ können. **Die Listen sind nur für die betriebsinterne Nutzung gedacht!**

Bitte informieren Sie sich regelmäßig auf den einschlägigen Informationsportalen insbesondere auf [www.dehoga-berlin.de](http://www.dehoga-berlin.de) zur aktuellen Lage.

**Bitte beachten Sie den Änderungsvorbehalt aufgrund von kurzfristigen Aktualisierungen.**

## Inhalt

1. Technik .....	3
2. Überlegungen zur Sicherheit .....	5
3. Die Personalabteilung .....	7
4. Finanzen und Materialien .....	10
5. Die Informationstechnologie/Zugriffsrechte mobiles Arbeiten .....	12
6. Front-Office-Verwaltung .....	13
7. Exekutivbüro .....	14
8. Essen & Trinken / Kulinarisches .....	14
9. Reservierungen/Verkauf & Marketing/Umsatzmanagement .....	15
Nützliche Links bei Schließung und Neustart des Betriebes .....	19
Eindämmungs-/Hygienemaßnahmen bei Neueröffnung .....	20
BGN – Corona-Leitfaden und Pandemieplan für das Gastgewerbe .....	21
Weitere Ideen und Anregungen für optimalen Schutz von Gästen und Mitarbeitern.....	21
Ihre Notizen.....	29

## 1. Technik

<b>Schließung</b>	<b>Öffnung</b>
<p><b>Hotelzimmer; Zimmeretagen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Klimaanlage und Belüftung können minimiert, aber nicht ganz abgeschaltet werden. Andernfalls treten Geruch und Feuchtigkeit innerhalb des Gebäudes auf und können Installationen und FF&amp;E (furniture, fixtures &amp; equipment) beschädigen. Sollwerte in den Gästezimmern können eingestellt werden, um den Heiz- und Kühlbedarf zu reduzieren.</li> <li><input type="checkbox"/> Elektrische Geräte, TV, Etagenkühlschränke, Minibar usw. können ausgeschaltet werden. Stellen Sie sicher, dass die Minibar geleert und die Tür offen gelassen wird.</li> <li><input type="checkbox"/> Stellen Sie sicher, dass in den Gästezimmern alle Lichter ausgeschaltet sind und in den Flurbereichen nur reduziertes Licht zur Verfügung steht. Stellen Sie ein Mindestmaß an Licht für die Notfallwege sicher.</li> <li><input type="checkbox"/> Die Warmwasserproduktion muss auf oder über 60°C gehalten werden, um eine Kontamination mit Legionellen zu vermeiden.</li> <li><input type="checkbox"/> Unbesetzte Räume müssen regelmäßig inspiziert und das Wasser in den Badezimmern und öffentlichen WC-Räumen gespült werden, um eine Stagnation innerhalb der Raumrohrinstallation zu vermeiden.</li> <li><input type="checkbox"/> Fire &amp; Life Safety-Systeme (FLS) müssen jederzeit betriebsbereit sein, auch in Bereichen, die vorübergehend stillgelegt oder anderweitig weniger genutzt werden.</li> </ul>	<p><b>Hotelzimmer; Zimmeretagen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Die Inbetriebnahme der Zimmeretagen/Hotelzimmer sollte sich an der zu erwartenden Auslastung ausrichten. Abhängig von den entsprechenden Hygiene- und Abstandsregelungen ist zu prüfen, ob man zu Beginn die Hotelzimmer nur Etagenweise in Betrieb nimmt.</li> <li><input type="checkbox"/> Die Klimaanlage und Belüftung in den in Betrieb genommen Zimmern sollte entsprechend rechtzeitig wieder hochgefahren werden.</li> <li><input type="checkbox"/> Elektrische Geräte, TV, Etagenkühlschränke, Minibar usw. können eingeschaltet werden. Stellen Sie sicher, dass die Minibar bestückt ist.</li> <li><input type="checkbox"/> Lichtquellen in den genutzten Etagen sind wieder einzuschalten.</li> <li><input type="checkbox"/> Lassen Sie vor Inbetriebnahme der Zimmer, das Wasser laufen damit die Leitungen intensiv durchgespült werden. Beachten Sie hierbei die Vorschriften der Trinkwasserverordnung.</li> <li><input type="checkbox"/> Unbesetzte Räume müssen weiterhin regelmäßig inspiziert und das Wasser in den Badezimmern und WC-Räumen gespült werden, um eine Stagnation innerhalb der Raumrohrinstallation zu vermeiden.</li> <li><input type="checkbox"/> Fire &amp; Life Safety-Systeme (FLS) müssen jederzeit betriebsbereit sein, auch in Bereichen, die ggf. weiterhin stillgelegt oder anderweitig weniger genutzt werden.</li> </ul>

**Hotel: öffentliche Bereiche, Halle, Bars etc.**

- Klimaanlage und Belüftung können minimiert, aber nicht ganz abgeschaltet werden. Andernfalls treten Geruch und Feuchtigkeit innerhalb des Gebäudes auf und können Installationen und FF&E beschädigen.
- Elektrische Geräte, Verkaufsautomaten usw. können ausgeschaltet werden, eventuell Türen offen lassen.
- Stellen Sie sicher, dass alle Lichter ausgeschaltet sind und in den Verkehrsbereichen nur reduziertes Licht vorhanden ist. Stellen Sie ein Mindestmaß an Licht für Rettungswege sicher.
- Die Warmwasserproduktion (auch in den öffentlichen Bereichen) kann NICHT ausgeschaltet werden und muss auf oder über 60°C gehalten werden, um eine Kontamination mit Legionellen zu vermeiden.
- Unbelegte Räume müssen regelmäßig inspiziert und das Wasser in den Räumen gespült werden, um eine Stagnation innerhalb der Raumrohrinstallation zu vermeiden.
- Kühlräume sind zu verdichten und so viele wie möglich abzuschalten. Halten Sie die Türen bei den außer Betrieb genommenen Kühlräumen zur Belüftung offen.
- Setzen Sie die Schankanlage(n) außer Betrieb (Ggf. Rücksprache mit Ihrer Brauerei).
- Versuchen den Müll auf ein Minimum zu reduzieren. Entsprechende Müllentsorgungseinrichtungen sollten auch aus Hygienegründen vor Schließung gereinigt werden. Ggf. Abholfrequenzen reduzieren. (Kontaktieren Sie hierzu auch Ihre Müllentsorger).

**Hotel: öffentliche Bereiche, Halle, Bars etc.**

- Die Klimaanlage und Belüftung in den in Betrieb genommenen Bereichen, sollte entsprechend rechtzeitig wieder hochgefahren werden.
- Elektrische Geräte, Verkaufsautomaten usw. können eingeschaltet werden.
- Stellen Sie sicher, dass alle Lichter in den in Betrieb genommenen Verkehrsbereichen wieder eingeschaltet werden.
- Lassen Sie vor Inbetriebnahme das Wasser beispielsweise auf den Toiletten ablaufen, damit die Leitungen intensiv durchgespült werden. Beachten Sie hierbei die Vorschriften der Trinkwasserverordnung.
- Weiterhin unbelegte Räume sollten regelmäßig inspiziert und das Wasser in den Räumen gespült werden, um eine Stagnation innerhalb der Raumrohrinstallation zu vermeiden.
- Kühlräume sind entsprechend der Auslastung rechtzeitig wieder einzuschalten. Prüfen Sie, ob eine Grundreinigung der Kühlräume erforderlich ist und führen Sie diese durch.
- Setzen Sie die Schankanlage(n) wieder in Betrieb (Ggf. Rücksprache mit Ihrer Brauerei).
- Prüfen Sie, ob die Abholfrequenzen für die Müllentsorgung wieder erhöht werden können. (Kontaktieren Sie hierzu auch Ihre Müllentsorger).
- Je nach Auslastung ist die Inbetriebnahme des Wellnessbereichs/der Poollandschaft zu prüfen: Bei Inbetriebnahme sind die entsprechenden

<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Schalten Sie die Poolheizung aus, aber lassen Sie die Zirkulation laufen. Rückspülen Sie nach Bedarf.</li> <li><input type="checkbox"/> Whirlpools sind zu entleeren.</li> <li><input type="checkbox"/> Fire &amp; Life Safety-Systeme (FLS) müssen jederzeit betriebsbereit sein, auch in Bereichen, die vorübergehend abgeschaltet oder anderweitig weniger genutzt werden.</li> <li><input type="checkbox"/> Richten Sie einen regelmäßigen Durchgang zum gesamten Gebäude ein.</li> <li><input type="checkbox"/> Informieren Sie die Lieferanten über geänderte Lieferpläne oder Abholung (Abfalltransporteur).</li> </ul>	<p>Hygieneregeln z.B. Abstandregeln, Trinkwasserverordnung usw. zu berücksichtigen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Fire &amp; Life Safety-Systeme (FLS) müssen jederzeit weiterhin betriebsbereit sein, auch in Bereichen, die vorübergehend abgeschaltet oder anderweitig weniger genutzt werden.</li> <li><input type="checkbox"/> Passen Sie Ihre Bestellungen an den Bedarf an und informieren Sie rechtzeitig Ihre Lieferanten (evtl. neue Lieferpläne).</li> </ul>
<h2 style="color: #4F81BD;">2. Überlegungen zur Sicherheit</h2>	
<b>Schließung</b>	<b>Öffnung</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Die Sicherheits- und/oder Technik-Ressourcen vor Ort müssen rund um die Uhr in der Lage sein, Beschädigungen, Verluste und Einbrüche zu verhindern. Zu den Aufgaben gehören;             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Überwachung von Kameras und Türalarmen inkl. Umgebung.</li> <li>○ Überprüfung der Außenanlagen, sicherstellen, dass alle Türen und Fenster verschlossen/sicher sind und keine sichtbaren Anzeichen für ein Eindringen vorliegen.</li> <li>○ Routinemäßiger Rundgang durch das Gebäude, um potenzielle Sicherheitsprobleme - Wasser- und Gaslecks usw. - zu prüfen.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Die Sicherheits- und/oder Technik-Ressourcen vor Ort müssen rund um die Uhr in der Lage sein, Beschädigungen, Verluste und Einbrüche zu verhindern. Zu den Aufgaben gehören;             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Überwachung von Kameras und Türalarmen inkl. Umgebung.</li> <li>○ Überprüfung der Außenanlagen, sicherstellen, dass alle Türen und Fenster verschlossen/sicher sind und keine sichtbaren Anzeichen für ein Eindringen vorliegen.</li> <li>○ Routinemäßiger Rundgang durch das Gebäude, um potenzielle Sicherheitsprobleme - Wasser- und Gaslecks usw. - zu prüfen.</li> </ul> </li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Überwachung und Reaktion auf kritische technische Alarmer der Brandmeldeanlage (BMS).</li> <li>☐ Reduzieren Sie alle Zugangspunkte zum Gebäude und sichern Sie alle Türen und Fenster ab.</li> <li>☐ Sichern Sie alle Räume/Büros, die außer Betrieb genommen und verschlossen worden. Hinweis: Stellen Sie sicher, dass die Räume weiterhin routinemäßig genutzt werden können.</li> <li>☐ Erwägen Sie die Einrichtung einer mobilen Sicherheitspatrouille, die das Gebäude während der Ruhezeiten kontrolliert und bei Zwischenfällen - Einbruch, Feuer oder anderen Notfällen - als Unterstützung für die begrenzte Personalausstattung vor Ort fungiert.</li> <li>☐ Erwägen Sie den Einsatz von Sicherheitsfirmen (z.B. flash security), um den Personalbedarf zu reduzieren. Der 24/7-Überwachungsbetrieb, die Kontrolle des Zugangs zum Gebäude (Personaleingang, Dienstboteneingang und Haupteingang usw.) und die Gebäudeüberwachung bleiben eine operative Anforderung, auch bei teilweiser und/oder vollständiger Schließung des Hotels.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Überwachung und Reaktion auf kritische technische Alarmer der Brandmeldeanlage (BMS).</li> <li>☐ Passen Sie die Zugangspunkte entsprechend der Auslastung an. Nicht genutzte Türen und Fenster sollten weiterhin abgesichert sein.</li> <li>☐ Sichern Sie weiterhin alle Räume/Büros, die außer Betrieb genommen und verschlossen worden. Hinweis: Stellen Sie sicher, dass die Räume weiterhin routinemäßig genutzt werden können.</li> <li>☐ Sofern Sie eine mobile Sicherheitspatrouille eingerichtet haben, passen Sie den Einsatz an die Auslastung/Gebäudenutzung an. Es sollte sichergestellt werden, dass das Gebäude kontrolliert und bei Zwischenfällen wie Einbruch, Feuer oder anderen Notfällen reagiert werden kann.</li> <li>☐ Sofern Sie eine Sicherheitsfirma eingesetzt haben um den Personalbedarf zu reduzieren, prüfen Sie die Notwendigkeit der weiteren Nutzung. Der 24/7-Überwachungsbetrieb, die Kontrolle des Zugangs zum Gebäude (Personaleingang, Dienstboteneingang und Haupteingang usw.) und die Gebäudeüberwachung bleiben eine operative Anforderung, auch bei teilweiser Eröffnung des Hotels.</li> </ul>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### 3. Die Personalabteilung

Schließung	Öffnung
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Die/Der Personalverantwortliche erstellt einen Dienst- und Aufgabenplan und sorgt damit für die Aufrechterhaltung des grundlegenden Betriebs, der sanitären Einrichtungen und der Sicherheit jeder Funktion.</li> <li><input type="checkbox"/> Einrichtung und Kommunikation einer HR-Hotline (Ein Mitarbeiter der Personalabteilung ist im Dienst, um die HR-Hotline zu betreuen und die Kollegen während der Bürozeiten, eventuell im Homeoffice, zu unterstützen.)</li> <li><input type="checkbox"/> Einrichtung eines Kommunikationskanals mit allen Kollegen; Aktualisierung der Kontaktdaten aller Mitarbeiter, Führung einer Liste von Mobiltelefonen, Adressen und Notfallkontakten</li> <li><input type="checkbox"/> Festlegung von Kommunikationsrichtlinien:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Wer kann wem, was nach außen hin sagen?</li> <li>○ Wie ist die Kommunikationslinie (einschließlich der Alternative zu E-Mail)?</li> <li>○ Wer kommuniziert intern mit wem - damit niemand vermisst wird?</li> <li>○ Wie oft können sie mit Kommunikation rechnen?</li> <li>○ An wen sollen sie sich wenden; in Notfällen oder bei allgemeinen Fragen?</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Die Dienst- und Aufgabenplanung ist an die zunehmende Auslastung anzupassen. Informieren Sie die MitarbeiterInnen rechtzeitig über die geänderten Einsatzzeiten. Sofern sich MitarbeiterInnen in Kurzarbeit befinden, sollte auch dies bei der Einsatzplanung und der Aufgabenverteilung berücksichtigt werden.</li> <li><input type="checkbox"/> Es empfiehlt sich, die HR-Hotline solange wie notwendig aufrecht zu erhalten.</li> <li><input type="checkbox"/> Die Nutzung des Kommunikationskanals mit allen Kollegen; die Aktualisierung der Kontaktdaten aller Mitarbeiter, die Führung einer Liste von Mobiltelefonen, Adressen und Notfallkontakten sollte zunächst fortgeführt werden.</li> <li><input type="checkbox"/> Kommunikationsrichtlinien sollten bis zum Normalbetrieb in Kraft bleiben oder an die Auslastung angepasst werden:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Wer kann wem, was nach außen hin sagen?</li> <li>○ Wie ist die Kommunikationslinie (einschließlich der Alternative zu E-Mail)?</li> <li>○ Wer kommuniziert intern mit wem - damit niemand vermisst wird?</li> <li>○ Wie oft können sie mit Kommunikation rechnen?</li> <li>○ An wen sollen sie sich wenden; in Notfällen oder bei allgemeinen Fragen?</li> </ul> </li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>○ FAQ-Blätter z.B. Arbeitsplatzsicherheit, Auswirkungen der Gehälter, Wiedereröffnung - Zeitleiste</li> <li>○ Anweisungen, wann die Kollegen ins Hotel kommen sollen/dürfen oder nicht</li> <li>○ Aktuelle Daten aller Kollegen und ihrer Angehörigen</li> <li>○ Digitales Marketing - zeitgemäß sozial-medial – extern</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Prüfen Sie ob es generell Sinn macht, Überstunden abzubauen, Jahresurlaub zu nehmen.</li> <li><input type="checkbox"/> Erkundigen Sie sich nach der staatlichen Absicherung zum Ausgleich von Arbeitszeitverkürzungen       <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Bei Kurzarbeit: Überstunden abbauen und Jahresurlaub planen.</li> </ul> </li> <li><input type="checkbox"/> Überprüfung des Gehaltsabrechnungsverfahrens mit der Finanzabteilung (Lohnbuchhaltung) für die Zeit, in der das Hotel geschlossen ist</li> <li><input type="checkbox"/> Führen Sie eine Liste der Kollegen, die aus betroffenen Regionen zurückgekehrt sind – ggf. ist hier eine Quarantäne erforderlich.</li> <li><input type="checkbox"/> Setzen Sie den Einsatz von Leiharbeitern und Aushilfen aus.</li> <li><input type="checkbox"/> Wenn das Hotel über eine Unterkunft für Mitarbeiter verfügt: intensive Vorsichtsmaßnahmen bei der Unterbringung von Mitarbeitern und Vorbereitung von Kontrollverfahren für Kollegen, die nach dem Urlaub zurückkehren.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ FAQ-Blätter z.B. Arbeitsplatzsicherheit, Auswirkungen der Gehälter, Wiedereröffnung - Zeitleiste</li> <li>○ Anweisungen, wann die Kollegen ins Hotel kommen sollen/dürfen oder nicht</li> <li>○ Aktuelle Daten aller Kollegen und ihrer Angehörigen</li> <li>○ Digitales Marketing - zeitgemäß sozial-medial – extern</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Die Dienst- und Urlaubsplanung sollte an die Auslastung des Betriebes angepasst werden. Sofern KUG beantragt wurde, sind entsprechenden Regelungen hierbei zu beachten.</li> <li><input type="checkbox"/> Bei abrechnungsrelevanten Daten zur Dienst- und Urlaubsplanung (auch in Zusammenhang mit Kug) ist die Finanzabteilung (Lohnbuchhaltung) mit einzubeziehen.</li> <li><input type="checkbox"/> Bei Mitarbeitern bei denen ein Einsatz aufgrund von Ansteckungsrisiken (beidseitig) fraglich ist, ist zu prüfen, ob der Einsatz auf einen späteren Zeitpunkt verschoben werden kann oder ein anderweitiger Einsatz z.B. mobiles Arbeiten möglich ist.</li> <li><input type="checkbox"/> Sofern erforderlich, setzen Sie den Einsatz von Leiharbeitern und Aushilfen wieder ein. Informieren Sie Ihre Kooperationspartner und Aushilfen rechtzeitig über geplante Einsätze.</li> <li><input type="checkbox"/> Die Eindämmungsregelungen die in Bezug auf Mitarbeiterunterkünfte gelten, sind für die Dauer ihrer Gültigkeit zu beachten.</li> </ul>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



Allgemeines Engagement der Kollegen:

- Der Kontakt ist entscheidend
- Geschlossene Gruppe auf Facebook für Updates, um die Gemeinschaft zu beschäftigen
- Newsletter
- Kreative Wege, um in Kontakt zu bleiben und den Kontakt zum Team zu pflegen,
- Überlegen Sie, wie Sie mit den Ängsten der Kollegen umgehen können - Beratung - nach der Rückkehr? Online-Beratung?

 Einbeziehung der Kollegen (falls noch beschäftigt und bezahlt)

- Die Kollegen werden um ihre langfristige Arbeitsplatzsicherheit besorgt sein, wenn sie einen Beitrag zum Hotelbetrieb leisten können, kann dies ihre Ängste beruhigen.
- Vorgeschlagene Aktivitäten/Aufgaben, die zu Hause durchgeführt werden sollten:
- Standards überprüfen
- Arbeit an einem Wiedereröffnungsplan - schrittweise Rückkehr, Umschulung, falls notwendig
- Forecasting
- Ausbildungspläne
- E-Learning
- Webinar's zu speziellen Themen von Kollegen für Kollegen

 Allgemeines Engagement der Kollegen aufrechterhalten:

- Der Kontakt ist weiterhin entscheidend
- Geschlossene Gruppe auf Facebook für Updates, um die Gemeinschaft zu beschäftigen
- Newsletter
- Kreative Wege, um in Kontakt zu bleiben und den Kontakt zum Team zu pflegen,
- Überlegen Sie, wie Sie mit den Ängsten der Kollegen umgehen können - Beratung - nach der Rückkehr? Online-Beratung?

 Einbeziehung der Kollegen für die Stufenweise Inbetriebnahme:

- Kollegen beim Hochfahren des Betriebes rechtzeitig mit einbeziehen.
- Arbeit an einem Wiedereröffnungsplan - schrittweise Rückkehr, Umschulung, falls notwendig
- Standards überprüfen
- Forecasting
- Ausbildungspläne
- E-Learning
- Webinar's zu speziellen Themen von Kollegen für Kollegen

<input type="checkbox"/> Kollegen vor Ort einbeziehen <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Regelmäßige Meeting (ggf. Telko/Video) und Update zur Lage</li> <li>○ Die Führungskräfte sollten mit ihren Teams in Kontakt bleiben.</li> <li>○ Bereiten Sie sich auf die Wiedereröffnung des Hotels vor.</li> <li>○ Überprüfung der Strategie für das Hotelgeschäft usw.</li> </ul>	<input type="checkbox"/> Kollegen vor Ort einbeziehen <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Regelmäßige Meetings (ggf. Telko/Video) und Update zur Lage</li> <li>○ Die Führungskräfte sollten mit ihren Teams permanent in Kontakt bleiben.</li> <li>○ Überprüfung der Strategie für das Hotelgeschäft usw.</li> </ul>
<h2 style="color: #4F81BD;">4. Finanzen und Materialien</h2>	
<b>Schließung</b>	<b>Öffnung</b>
<input type="checkbox"/> Prüfen Sie den Versicherungsschutz (Betriebsunterbrechungs-, Betriebsschließungsversicherung) und kontaktieren Sie den Makler oder die Versicherungsgesellschaft, um die notwendigen Unterlagen für zukünftige Ansprüche zu erhalten. <input type="checkbox"/> Überprüfen Sie alle Verträge/Dauerschulden um Liquiditätsengpässe zu vermeiden. Kontaktieren Sie Ihre Bank (Zins/Tilgung), Vermieter, Versorger, Verwertungsgesellschaften (GEMA, GEZ), Straßenreinigung, Müllentsorgung, Finanzamt (Vorauszahlungen) etc. um eine Stundung/Aussetzung der Verbindlichkeiten zu vereinbaren. Aussetzung der Einzugsermächtigungen.	<input type="checkbox"/> Überprüfen Sie alle Verträge/Dauerschulden um Liquiditätsengpässe weiterhin zu vermeiden. Kontaktieren Sie Ihre Bank (Zins/Tilgung), Vermieter, Versorger, Verwertungsgesellschaften (GEMA, GEZ), Straßenreinigung, Müllentsorgung, Finanzamt (Vorauszahlungen) etc. um eine Stundung/Aussetzung der Verbindlichkeiten an die aktuelle Lage anzupassen. Sofern möglich, setzen Sie die Einzugsermächtigungen bei wichtigen Partnern, Lieferanten usw. wieder ein. <input type="checkbox"/> Sofern möglich, veranlassen Sie Zahlungen an Lieferanten, Auftragnehmer usw.. Überwachen Sie weiterhin die Kreditorenbuchhaltung.

- |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Verzögern Sie wenn möglich alle Zahlungen an Lieferanten, Auftragnehmer usw. und überwachen Sie die Kreditorenbuchhaltung. Eine E-Mail-Benachrichtigung an bestimmte Lieferanten mit fälligen Zahlungen während des Abschlusses sollte bei Bedarf verschickt werden.</li> <li><input type="checkbox"/> Nachverfolgung ALLER Forderungen und Verfolgung des Zahlungseinzugs. Eine E-Mail-Kommunikation an relevante Kunden mit fälligen Zahlungen sollte vor dem Abschluss verteilt werden.</li> <li><input type="checkbox"/> Bereiten Sie einen Liquiditätsplan für mindestens 3 Monate vor, um finanzielle „Überraschungen“ zu vermeiden</li> <li><input type="checkbox"/> Nutzen Sie den Fernzugriff für alle relevanten Funktionen, um jederzeit Monatsabschlüsse und das Forecasting vorzubereiten.</li> <li><input type="checkbox"/> Bestandsaufnahme/Inventur aller Artikel in den Lagern, Kühlhäusern, Kühlschränken und in ALLEN Küchen, um Überbestellungen / Lagerbestände in den kommenden Wochen zu vermeiden und den Verderb zu minimieren.</li> <li><input type="checkbox"/> Koordination mit allen Betriebsabteilungen, um eine Bestandsaufnahme zu machen und eine sichere Lagerung zu gewährleisten</li> <li><input type="checkbox"/> Kontaktaufnahme mit Hauptlieferanten zur Aushandlung von Rabatten, z.B. Wartungsvertrag, Vertragsdienstleistungen</li> <li><input type="checkbox"/> Überprüfen Sie alle ausstehenden Bestellungen und stornieren Sie alle unnötigen Bestellungen</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Nachverfolgung ALLER Forderungen und Verfolgung des Zahlungseinzugs. Eine E-Mail-Kommunikation an relevante Kunden mit fälligen Zahlungen sollte vor dem Abschluss verteilt werden.</li> <li><input type="checkbox"/> Behalten Sie Ihren Liquiditätsplan im Blick, um Zahlungseingänge zu vermeiden</li> <li><input type="checkbox"/> Passen Sie Ihre Bestellungen und Lagerbestände der Auslastung an und kontrollieren Sie diese regelmäßig in Abstimmung mit den Betriebsabteilungen, um Überbestellungen/zu hohe Lagerbestände aber auch Liquiditätseingänge zu vermeiden.</li> <li><input type="checkbox"/> Stimmen Sie sich rechtzeitig mit Ihren Lieferanten zu möglichen Lieferterminen und Liefermengen ab.</li> <li><input type="checkbox"/> Kontaktaufnahme mit Hauptlieferanten zur Aushandlung von Rabatten, z.B. Wartungsvertrag, Vertragsdienstleistungen</li> <li><input type="checkbox"/> Sofern Sie Hilfsprogramme in Anspruch genommen haben, berücksichtigen Sie diese bei Ihrer Finanzplanung.</li> </ul> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 5. Die Informationstechnologie/Zugriffsrechte mobiles Arbeiten

<b>Schließung</b>	<b>Öffnung</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Wenn möglich, sollten alle Informationstechnologien (inkl. Fernzugriff) aktiviert werden und funktionieren, bevor es Anzeichen für eine Hotelschließung gibt.</li> <li><input type="checkbox"/> Bestimmen Sie, welche Kollegen einen Fernzugriff auf das EDV-System benötigen. Denken Sie daran, dass im Falle einer Verschlechterung der öffentlichen Gesundheitssituation es für jeden Kollegen möglicherweise nicht möglich ist, das Grundstück zu erreichen. Dies kann durch Regierungsanweisungen oder aufgrund der Gesundheit und Sicherheit der Kollegen im Allgemeinen veranlasst werden.             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Abstimmung mit den IT-Verantwortlichen, um vollständig vorbereitet zu sein, einschließlich der Bereitstellung von Laptops, Internet-Datenkarten, Telefon usw.</li> <li>○ Unterstützung bei der Bereitstellung des Zugangs dieser Kollegen z.B. über VPN, Citrix o.ä. (einschließlich der erforderlichen Anwendungen wie Opera/o.ä. usw.)</li> <li>○ Ggf. Unterstützung bei der Einrichtung einer Multi-Factor-Authentifizierung (MFA).</li> <li>○ Testen der Möglichkeit, auf die gewünschten Anwendungen (insbesondere Reservierung) aus der Ferne zuzugreifen.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Überprüfen Sie, wo die Nutzung des Fernzugriffs (mobiles Arbeiten) bis zur normalen Auslastung weiterhin notwendig und sinnvoll ist.</li> <li><input type="checkbox"/> Deaktivieren Sie die Zugriffsrechte von außen sobald diese nicht mehr benötigt werden.</li> <li><input type="checkbox"/> Fordern Sie nicht mehr benötigte Geräte wie Laptops und Smartphones wieder zurück.</li> <li><input type="checkbox"/> Sofern es sich um Mietgeräte handelt, kündigen Sie rechtzeitig die entsprechenden Verträge.</li> </ul>

## 6. Front-Office-Verwaltung

Schließung	Öffnung
<p>Schritte zur Vorbereitung der vorübergehenden Schließung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Alle Gäste des Hotels auschecken</li> <li><input type="checkbox"/> Drucken und E-Mail-Ausfallzeitberichte</li> <li><input type="checkbox"/> Alle Gruppen anpassen</li> <li><input type="checkbox"/> alle PM-Konten wegen Abreise während der Zeit der Hotelschließung verlängern</li> </ul> <p>Tägliche Aufgaben der vorübergehenden Schließung in Opera/o.ä.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Täglich den Prozess "Opera End of Day" (Nachtaudit) durchführen</li> <li><input type="checkbox"/> Da keine Gäste im Hotel wohnen und keine Einnahmen verzeichnet werden, kann das Hotel den täglichen End-of-Day-Prozess auch am Nachmittag/Abend durchführen, statt wie üblich nach der Mitternachtszeit.</li> <li><input type="checkbox"/> Überprüfen Sie Opera/o.ä. täglich und lösen Sie alle Fehler/Warnungen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Bereiten Sie den Empfang auf einen stufenweisen Anstieg der Auslastung sowie Check ins/Check outs vor.</li> <li><input type="checkbox"/> Stellen Sie sicher, dass für die jeweils geltenden Hygiene-/Sicherheitsregelungen z.B. Abstandstandsregeln, Mundschutz, Aufstellen von Desinfektionsspendern usw. entsprechende Vorkehrungen getroffen werden und diese eingehalten werden.</li> <li><input type="checkbox"/> Sofern möglich, prüfen Sie alternativen zum klassischen Check in/Check out.</li> <li><input type="checkbox"/> Je nach Auslastung ist zu überprüfen, ob der tägliche End-of-Day-Prozess auch weiterhin am Nachmittag/Abend durchgeführt werden kann.</li> </ul>

<b>7. Exekutivbüro</b>	
<b>Schließung</b>	<b>Öffnung</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Ständige Kommunikation auch mit dem Eigentümer über Aktualisierungen und Änderungen der Pläne</li> <li><input type="checkbox"/> Einen effektiven Kostenmanagementplan aufstellen und umsetzen</li> <li><input type="checkbox"/> Zusammen mit Sales &amp; Marketing und Executive Team (ggf. Zentrale) einen Wiedereröffnungsplan erarbeiten.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Weiterhin ständige Kommunikation auch mit dem Eigentümer über Aktualisierungen und Änderungen der Pläne</li> <li><input type="checkbox"/> Ein effektives Kostenmanagement sollte beibehalten werden.</li> <li><input type="checkbox"/> Umsetzung und Überwachung des Wiedereröffnungsplans durch das Executive Team (ggf. Zentrale), Sales &amp; Marketing und allen relevanten Abteilungen.</li> </ul>
<b>8. Essen &amp; Trinken / Kulinarisches</b>	
<b>Schließung</b>	<b>Öffnung</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Abhängig vom Grad der Schließung und der geschäftlichen Ebene bei Veranstaltungen, Mitarbeiter für Reinigungs- und Desinfektionsaufgaben zuweisen</li> <li><input type="checkbox"/> Führen Sie genaue Aufzeichnungen über die für das zugehörige Restaurant verwendeten Lebensmittel und über Verderb (für eventuelle Ansprüche an die Versicherung).</li> <li><input type="checkbox"/> Aussetzung der Unterhaltungsprogramme z.B. Künstler/Musiker und Vorkehrungen mit den Künstlern/Musikern</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Überprüfen Sie Ihre gesamten Abläufe im F&amp;B Bereich. Die Hygiene- und Abstandsregelungen sind hierbei zu berücksichtigen.</li> <li><input type="checkbox"/> Passen Sie das Angebot der Auslastung an (z.B. Gerichte auf der Speisekarte). Erst wenn Ihr Geschäft sich wieder der Normalität nähert, erhöhen Sie Ihr Angebot.</li> <li><input type="checkbox"/> Führen Sie weiterhin genaue Aufzeichnungen über die für das zugehörige Restaurant verwendeten Lebensmittel und über Verderb.</li> <li><input type="checkbox"/> Je nach Auslastung, setzen Sie Unterhaltungsprogramme wieder ein.</li> </ul>

<input type="checkbox"/> POS: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Alle offenen Schecks schließen</li> <li>○ Stellen Sie sicher, dass das System für den Tag geschlossen ist.</li> </ul>	<input type="checkbox"/> Prüfen Sie, ob Sie die Zahlungsmethoden am POS anpassen können z.B. kontaktloses Zahlen.
<h2 style="color: #4F81BD;">9. Reservierungen/Verkauf &amp; Marketing/Umsatzmanagement</h2>	
<b>Schließung</b>	<b>Öffnung</b>
<input type="checkbox"/> Überprüfen Sie alle Reservierungen (OTAs, Touristisch, Gruppen, Firmen, Privat etc.) und kontaktieren Sie die Entscheider/Gäste und informieren Sie diese über die Schließung des Hotels. Bieten Sie Alternativen (Ausquartierung, Schwesterhotels) an. Besprechen Sie Erstattungen, Gutscheine, Rabatte bei zukünftigen Aufenthalten – besprechen Sie mit den Kunden alle Möglichkeiten. Buchen und dokumentieren Sie alle Stornierungen (in den Systemen). Schließen Sie alle Kanäle, auf denen für den Schließzeitraum Buchungen eingehen (könnten). <input type="checkbox"/> Enddatum der vorübergehenden Schließung falls möglich festlegen <input type="checkbox"/> Prüfen Sie Gruppenbuchungen und Veranstaltungen. Im Falle einer Stornierung von Gruppen: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Stornieren Sie alle Reservierungen in der Reserve</li> </ul>	<input type="checkbox"/> Erhöhen Sie rechtzeitig, entsprechend der Anfragen, die Anzahl der Mitarbeiter in den relevanten Abteilungen. <input type="checkbox"/> Prüfen Sie regelmäßig, inwieweit Arbeitsabläufe angepasst werden können. <input type="checkbox"/> Überprüfen Sie, welche Märkte für Sie relevant sein könnten (z.B. Gästemix 2019 im Vergleich zu aktuellen Corona-Fällen in den jeweiligen Ländern). Passen Sie Marketing- und Verkaufsaktivitäten an die entsprechenden „neuen“ Zielgruppen/Märkte an. <input type="checkbox"/> Überprüfen Sie alle Reservierungen (OTAs, Touristisch, Gruppen, Firmen, Privat etc.) und kontaktieren Sie die Entscheider/Gäste und informieren Sie diese über den „Neustart“ des Hotels. <input type="checkbox"/> Reaktivieren Sie rechtzeitig die für Sie relevanten Buchungskanäle. <input type="checkbox"/> Prüfen Sie im Vorfeld, ob Verträge mit OTAs usw. neuverhandelt werden können.

<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Definitive 'Verkaufsbuchung' stornieren. Überprüfen Sie, ob die Stornierungsmeldung im System wiedergegeben wird.</li> <li>○ Stornieren Sie im System eventuelle Raumböcke (wie z.B. Crew)</li> <li>○ Ändern Sie vorläufige 'Verkauf' Buchungen in 'Turn Down'. Verwenden Sie den Grund für die Ablehnung, zum Beispiel Coronavirus.</li> <li>○ Ändern Sie vorläufige 'Event'-Buchungen auf Turn Down. Verwenden Sie den Grund für das Ablehnen, zum Beispiel Coronavirus</li> <li>○ Kontaktieren Sie die Verkaufsabteilung DOS/RVP-Vertriebsmitarbeiter, um gegebenenfalls Unterstützung bei der Kontaktaufnahme mit Kunden zu erhalten.</li> <li>○ Verfassen Sie eine Sprachregelung für die Betriebsschließung</li> <li>❑ Keine öffentliche Ankündigung über die Schließung des Hotels</li> <li>❑ Veranlassen Sie entsprechende Telefon-Weiterleitungen an einen Kollegen in der Reservierung, um die Annehme der Anrufe zu gewährleisten.</li> <li>❑ Bleiben Sie in engem Kontakt und verbessern Sie die Partnerschaft mit wichtigen Key-Accounts, OTAs, Corp-Kunden usw.</li> <li>❑ Bereiten Sie eine Liste aller Kollegen vor, die den Fernzugriff an die Systeme benötigen. PRIO - Schließen Sie den Verkauf während der vorübergehenden Schließung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❑ Informieren Sie Partner und Veranstalter über den Neustart.</li> <li>❑ Bleiben Sie weiterhin in engem Kontakt und verbessern Sie die Partnerschaft mit wichtigen Key-Accounts, OTAs, Corp-Kunden usw.</li> <li>❑ Setzen Sie Ihre Strategien zur Überwindung und Kompensation der Einnahmeausfälle um.</li> <li>❑ Digitale Aktivität       <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Setzen Sie Ihren Aktivitäten-Plan um. Fahren Sie die digitalen (bezahlte oder sonstige) Aktivitäten wieder hoch. Dies umfasst die bezahlte Suche, bezahlte Meta, Anzeigen, soziale Medien und SEO. Koordinieren Sie den Plan weiterhin mit den digitalen Agenturen um sicherzustellen, dass sie die richtigen Anweisungen erhalten.</li> <li>○ Prüfen Sie die oben genannten Punkte je nach Situation separat für Zimmer, F&amp;B und MICE-Geschäft.</li> <li>○ Überprüfen Sie regelmäßig alle bezahlten Medienaktivitäten auf Kanälen Dritter wie Expedia Travel Ads, Tripadvisor, LinkedIn, usw.</li> <li>○ Halten Sie dabei Ihre Liquidität im Blick.</li> </ul> </li> <li>❑ Soziale Medien       <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ankündigung des „Neustarts“ in den sozialen Medien</li> <li>○ Beobachten Sie Kommentare und direkte Mitteilungen in sozialen Medien genau und stellen Sie sicher, dass Sie korrekte und aktuelle Informationen über die aktuelle Situation im Hotel bereitstellen.</li> </ul> </li> </ul>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



<ul style="list-style-type: none"> <li>❑ Proaktive Entwicklung neuer Strategien zur Überwindung und Kompensation der Einnahmeausfälle (für mindestens drei Monate)</li> <li>❑ Seien Sie bereit zu reagieren, wenn die Krise vorbei ist, und seien Sie das erste Hotel unter den Konkurrenten, das sich mit Aktionen in allen Segmenten wieder erholt.</li> <li>❑ Digitale Aktivität       <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Erarbeiten Sie einen Aktivitäten-Plan während der Zeit der Hotelschließung. Stellen Sie sicher, dass die digitale (bezahlte oder sonstige) Mindestaktivität aufrechterhalten bleibt, um nach der geplanten Wiedereröffnung des Hotels relevant zu bleiben. Dies umfasst die bezahlte Suche, bezahlte Meta, Anzeigen, soziale Medien und SEO. Koordinieren Sie den Plan entsprechend mit den digitalen Agenturen, um sicherzustellen, dass sie die richtigen Anweisungen erhalten.</li> <li>○ Prüfen Sie die oben genannten Punkte je nach Situation separat für Zimmer, F&amp;B und MICE-Geschäft.</li> <li>○ Überprüfen Sie auch alle bezahlten Medienaktivitäten auf Kanälen Dritter wie Expedia Travel Ads, Tripadvisor, LinkedIn, usw.</li> </ul> </li> <li>❑ Soziale Medien       <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Keine Ankündigung über die Schließung des Hotels in den sozialen Medien (kein Beitrag im Feed und keine Geschichten)</li> <li>○ Beobachten Sie Kommentare und direkte Mitteilungen in sozialen Medien genau und stellen</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Unterbrechen Sie die Veröffentlichung von Social Media, wenn Ihr Standort durch COVID-19 ernsthaft beeinträchtigt wurde (z.B. die Regierung empfiehlt, zu Hause zu bleiben, öffentliche Räume werden geschlossen, die Öffnungszeiten von Bars und Restaurants werden eingeschränkt, usw.).</li> </ul> <p>Achten Sie weiterhin darauf, was Sie posten. Die Regelungen zur Eindämmung von COVID-19 sind weiterhin zu beachten. Vermeiden Sie dennoch Hinweise auf COVID-19 in Ihren Beiträgen. Posten Sie positive Dinge unter Berücksichtigung von Sorgfalt und Respekt.</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Sie sicher, dass Sie korrekte und aktuelle Informationen über die aktuelle Situation im Hotel bereitstellen.

- Unterbrechen Sie die Veröffentlichung von Social Media, wenn Ihr Standort durch COVID-19 ernsthaft beeinträchtigt wird (z.B. die Regierung empfiehlt, zu Hause zu bleiben, öffentliche Räume werden geschlossen, die Öffnungszeiten von Bars und Restaurants werden eingeschränkt, usw.).
- Achten Sie darauf, was Sie posten. Wenn es Einschränkungen gibt, die den Zugang zu Ihrem Standort regeln, kommunizieren Sie nicht über Werbeaktionen oder kurzfristige Initiativen; fördern Sie MICE nicht auf der Grundlage Ihrer lokalen Verordnung, sondern prüfen Sie, ob es sinnvoll ist, für F&B zu werben. Vermeiden Sie in der Regel jeden möglichen Hinweis auf COVID-19 in Ihren Beiträgen. Posten Sie sorgfältig und mit Respekt.

## Nützliche Links bei Schließung und Neustart des Betriebes

[www.dehoga-berlin.de](http://www.dehoga-berlin.de)

[www.dehoga-corona.de](http://www.dehoga-corona.de)

[www.kfw.de](http://www.kfw.de)

[www.ibb.de](http://www.ibb.de)

[www.arbeitsagentur.de](http://www.arbeitsagentur.de)

[www.bgn.de](http://www.bgn.de)

**Wichtig:** Diese Checkliste ersetzt keine professionelle Betriebsberatung! Ein erfahrener Berater geht mit Ihnen selbstverständlich viel intensiver den Betriebsablauf durch und begleitet Sie auch für einen gewissen Zeitraum. Da eine professionelle Beratung gerade auf Grund der aktuellen Situation gefördert wird, sollte der eine oder andere Unternehmer durchaus darüber nachdenken! Informationen zu Fördermöglichkeiten finden Sie auf [www.dehoga-berlin.de](http://www.dehoga-berlin.de).

Als Berater für die Hotellerie steht in folgender Ansprechpartner zur Seite:

DIEHOGA Denkfabrik GmbH – Hotelberatung & Hotelconsulting

Giancarlo Bethke, M.BC.

Werderstraße 1

12103 Berlin

Tel.: 030.85731720

Fax: 030.85075082

E-Mail: [info\[at\]diehoga-hotelberatung.de](mailto:info@diehoga-hotelberatung.de)

Web: [www.diehoga-hotelberatung.de](http://www.diehoga-hotelberatung.de)

## Eindämmungs-/Hygienemaßnahmen bei Neueröffnung

Was können Betriebe zum Schutz von Mitarbeiter\*innen und Gästen tun?

**Noch ist nicht klar, wann gastgewerbliche Betriebe in Berlin wieder öffnen dürfen – aber sicher ist: Der Schutz von Gästen und Mitarbeitern vor Ansteckung wird auch „nach“ der Corona-Krise eine extrem wichtige Rolle spielen. Denn weder das Coronavirus noch die Angst vor Infektionen werden verschwunden sein. Ganz unabhängig von den Bestimmungen der amtlichen Corona-Verordnung gilt es also, sich im Betrieb vorzubereiten.**

**Nach aktuellem Stand gehen wir davon aus, dass in Kürze die Eindämmungsverordnung nebst Hinweisen zu Hygienemaßnahmen aktualisiert und veröffentlicht wird. Dieses Dokument werden wir erneut zeitnah den neuen Anforderungen anpassen.**

Die nachstehenden Vorschläge geben einen ersten Überblick, welche Maßnahmen eingeleitet werden können, um das Infektionsrisiko zu senken. Diese Maßnahmen verbessern nicht nur den Schutz von Gästen und Mitarbeitern, sondern vermitteln allen Beteiligten ein höheres Sicherheitsgefühl.

Die nachfolgende Übersicht erhebt keinerlei Anspruch auf Vollständigkeit, und einzelne Maßnahmen mögen für einzelne Betriebe sogar zu oberflächlich oder auch ungeeignet sein. Sie dient lediglich als eine Sammlung von Anregungen, die gerne individuell angepasst oder ergänzt werden kann.

Sie haben selbst gute Ideen und Anregungen, wie der Schutz von Gästen und Mitarbeitern in den Betrieben optimiert werden kann? Wir sind für Ergänzungen unserer Vorschläge dankbar und greifen diese gerne auf.

Bitte schicken Sie uns Ihre Anregungen/Ideen mit einer Kurzbeschreibung in Stichworten an

[Juliane.schoenau@dehoga-berlin.de](mailto:Juliane.schoenau@dehoga-berlin.de)

Vielen Dank für Ihr Engagement!

## BGN – Corona-Leitfaden und Pandemieplan für das Gastgewerbe

Als erstes und wichtigstes Tool für eine branchenspezifische Umsetzung im Arbeitsschutz ist jetzt der Leitfaden der BGN für das Gastgewerbe zur Ergänzung der Gefährdungsbeurteilung erschienen ([Link](#)). Neben dem Leitfaden enthält der neu erstellte [Pandemieplan](#) die wesentlichen Maßnahmen während der aktuellen Pandemiephase. Der Arbeitgeber muss Maßnahmen festlegen, um Verdachtsfälle abzuklären und um bei bestätigten Infektionen Kontaktpersonen ermitteln und informieren zu können. Der Muster-Pandemieplan muss ggf. an die betrieblichen Erfordernisse angepasst werden.

Warum ist das so wichtig?

Ein „Wiederhochfahren“ betrieblicher Tätigkeiten auf Basis zukünftiger Corona-Rechtsverordnungen der Bundesländer, auf die der DEHOGA politisch hinarbeitet, hängt nicht nur von Schutzmaßnahmen für die Gäste ab, sondern setzt zwingend voraus, dass die Einhaltung der erlassenen verschärften Arbeitsschutzstandards erfolgt und branchenspezifisch umgesetzt wird.

Im DEHOGA-Konzept für eine Lockerung der Beschränkungen im Gastgewerbe, zu dem die DEHOGA-Landesverbände in Gesprächen mit den dafür zuständigen Landesregierungen stehen, wurden die Kernpunkte des BGN-Standards bereits integriert. Das Gesamtkonzept für ein verantwortliches Wiederhochfahren der Branche muss widerspruchsfreie Regelungen für Gäste- und für Arbeitsschutz enthalten.

Daneben treten die betrieblichen Konzepte, insbesondere HACCP, und die Regeln Guter Hygienepaxis.

Zu einem späteren Zeitpunkt wird der Leitfaden und der Pandemieplan durch ein Kommunikations- und Überwachungskonzept ergänzt.

Die relevanten Hilfestellungen werden bei Bedarf aktualisiert und können unter [www.dehoga-berlin.de](http://www.dehoga-berlin.de) und [www.bgn.de/corona](http://www.bgn.de/corona) abgerufen werden.

## Weitere Ideen und Anregungen für optimalen Schutz von Gästen und Mitarbeitern

Jeder Betrieb ist dazu angehalten, einen auf seinen Betrieb bezogenen Maßnahmenplan zu erarbeiten.

Die nachfolgenden Punkte sind „nur“ ergänzende Anregungen, die wir auch von Betrieben erhalten haben. Doppelungen zu den im BGN-Leitfaden genannten Maßnahmen sind nicht auszuschließen.

## Im Restaurant

- Wenn möglich, keine Annahme von Garderobe
- Wenn möglich, Aufenthaltsdauer beschränken (2 Stunden?)
- Die Tische so platzieren, dass Gäste stets einen Mindestabstand von 1,5m zueinander haben
- Tischgrößen verkleinern (es werden nur noch Einzelpersonen, Paare und Familien zum Essen kommen, keine Gruppen, Stammtische, Freunde)
- Stammtische untersagen (Senioren, Vereine, ...)
- Auch bei schwacher Frequenz möglichst alle verfügbaren Räume ausnutzen, um die Gäste möglichst voneinander zu trennen
- Trockene Luft vermeiden, häufig lüften oder Luftbefeuchter nutzen (in größeren Wasserteilchen sinken die Viren in der Luft schneller auf den Boden)
- Ggf. mit Hilfe von Plexiglaswänden oder anderen Materialien das Infektionsrisiko verringern
- Auf Buffetangebote (insbesondere Selbstbedienung) verzichten. Stattdessen Tellerservice anbieten (z.B. kein Salatbuffet, an dem sich die Gäste selbst bedienen).
- Wo möglich, Tellergerichte anstatt Plattenservice und Beilagenschalen, kein Vorlegen von Beilagen am Tisch
- Kleineres und (wo passend) regionaleres und wechselndes Angebot anstatt einer riesigen Speisekarte
- Gläser und Tassen nie am Trinkbereich, sondern möglichst weit unten anfassen
- Je nach Betrieb Getränketablett auf den Tisch stellen und die Gäste ihr eigenes Getränk selbst vom Tablett nehmen lassen
- Nach dem Abtragen von Tellern und Gläsern möglichst die Hände waschen, bevor wieder sauberes Geschirr angefasst wird
- Verzicht auf Salz- und Pfefferstreuer auf den Tischen
- Verzicht auf mehrseitige Speisekarten zum Blättern, stattdessen Digitale Speisekarte (als Download auf Gäste Smartphone per QR-Code)
- Beim Servieren die Speisen mit Gloschen abdecken, falls möglich

- Besteck und Gläser mit Servierhandschuhen eindecken
- Papier- statt Stoffservietten anbieten, die mit Servierhandschuhen gefaltet werden
- Tragen von Mund- und Nasenschutz für ThekenmitarbeiterInnen und auch für Service-Personal (dies stört die Übertragungswege, verhindert dass man sich selbst ins Gesicht fasst und schützt somit Mitarbeiter und Gäste gleichermaßen)
- Gegebenenfalls dem Gast Reinigungstücher oder Handdesinfektion bei Begrüßung reichen
- Wo möglich kontaktlos bezahlen mit digitaler EC-Karte auf dem Smartphone (auch bei regulären EC-Karten soll der Betrag, bis zu dem man keinen PIN eingeben muss, von aktuell 25€ auf 50€ angehoben werden).
- Kassenoberfläche und EC-Geräte regelmäßig und vor allem bei Schichtwechsel desinfizieren.

### **In der Küche**

- Möglichst Arbeitsbereiche entzerren (Desserts/ Vorbereitung/ kalte Küche in der Vorbereitungsküche/Keller)
- Arbeitsmaterialien häufiger heiß waschen, da Hitze die Viren abtötet
- Mund- und Nasenschutz tragen
- Kochmütze und Haarnetz tragen
- Bei Speisenzubereitung Einmalhandschuhe tragen
- Wenn möglich schmutziges und sauberes Geschirr noch besser voneinander trennen. Wo möglich, bessere Arbeitsteilung in der Spülküche
- Häufigeres Wechseln von Reinigungstüchern und häufigeres Waschen von Arbeitskleidung

### **An der Rezeption**

- Eingangs- und Zwischentüren wenn möglich offen stehen lassen (bessere Durchlüftung und Kontaktvermeidung beim Öffnen)
- Check-in-Prozess mit Abstand auch zwischen Gast und Receptionist gestalten
- Mund- und Nasenschutz tragen (zur eigenen Sicherheit und auch als Signal)
- Ggf. mit Hilfe von Plexiglaswänden oder anderen Materialien das Infektionsrisiko verringern
- Vor der Rezeption Abstandsmarkierungen anbringen
- Wo möglich auf digitale Prozesse verweisen (Eingabe Gästeinformationen, Unterschrift, Bezahlung etc.)

- Um den Kontakt und die Verweildauer an der Rezeption zu reduzieren, sollten flexible Zimmerbuchungen, die aber schon bei der Buchung digital bezahlt werden, angeboten werden. Das Versprechen für den Gast, das bezahlte Zimmer flexibel zu nutzen, beeinflusst in der aktuellen Situation die Kaufentscheidung.
- Keinen Obstkorb mehr anbieten, an dem sich der Gast selbst bedienen kann
- Zimmerschlüssel und –Karten beim Ausgeben und Annehmen desinfizieren
- Wo möglich kontaktlos bezahlen mit digitaler EC-Karte auf dem Smartphone.
- Auf der Etage
- Möglichst den Zimmerdamen ein „eigenes“ Stockwerk oder immer die gleichen Zimmer zuteilen
- Häufiger Türklingen, Lichtschalter und Handläufe an Treppen und sonstigen Wänden desinfizieren
- Keine Besprechungen in engen Räumen
- Saubere und schmutzige Wäsche konsequent voneinander trennen
- Reinigungslappen und –Tücher nach jedem Zimmer gründlich waschen oder austauschen
- Reinigungskonzept (farbcodierte Lappen und Tücher, Intervalle,...) einführen und/oder die Intervalle verkürzen
- Mund- und Nasenschutz tragen
- Minibar schließen bzw. leeren

### **Im Personenaufzug**

- Personenaufzüge sollten gleichzeitig maximal mit einer Person bzw. Personen des gleichen Haushalts gefahren werden
- Die Tasten im Aufzug sollten in regelmäßigen Abständen desinfiziert werden
- An den Eingängen auf allen Stockwerken sollten die entsprechenden Verhaltensregeln in Bezug auf das Fahren mit dem Aufzug gut sichtbar angebracht werden

### **Beim Frühstück**

- Individuelles Frühstück am Tisch anstatt Frühstücksbuffet. Dabei kann man den Gast am Abend aus mehreren Möglichkeiten wählen lassen, um Gästewünsche erfüllen zu können und es bestmöglich vorzubereiten
- Keine Kaffeemaschinen zur Selbstbedienung, sondern Kaffeeservice in Einzelportionen wo möglich (ansonsten in Kaffeekannen)
- Eigene Tageszeitung dem Gast (zum Kauf) anbieten



## **Toiletten**

- Wenn möglich, Sperrung jedes zweiten Pissoir
- Seifen- und Desinfektionsspender aufstellen
- Keine wiederverwendbaren Handtücher, sondern Handtuchspender oder Heißlufttrockner
- Verkürzung der Reinigungszyklen
- Aushang der Reinigungszyklen mit täglicher Unterschrift der Reinigungskraft
- Häufigeres Desinfizieren von Türklinken und Armaturen in den Gästetoiletten

## **Im Wellnessbereich**

- Die Anzahl der Personen pro Sauna begrenzen
- Liegen im Ruhebereich und auf der Terrasse entzerren
- In allen Bereichen Abstand halten und alle notwendigen Maßnahmen treffen, damit dieser von den Gästen eingehalten wird

## **Am Eingang**

- Desinfektionsspender am Eingang und auf den Toiletten bereitstellen
- Automatische Türen oder Eingangstüren bei Stoßzeiten geöffnet lassen
- Verhaltenshinweise gut sichtbar anbringen
- Zutritt/Eintritt steuern. „Wait to be seated“ im Restaurant – also Plätze zuweisen

## **Besonderheiten: Bar / Club**

- Wenn möglich, keine Annahme von Garderobe
- Hier sollte ein Mindestabstand von mind. 1,5m zwischen den Gästen eingehalten werden
- Die Plätze an der Bar sollten reduziert werden, so dass der Mindestabstand eingehalten werden kann
- Wenn nötig, Musik etwas leiser drehen, damit man im Gespräch sein Gegenüber auch mit Abstand verstehen kann
- Den Betrieb mehr auf abgetrennte Sitzbereiche verlagern, anstatt die Gäste im offenen Raum stehen zu lassen
- Sicherheitspersonal am Eingang positionieren, um Überfüllung zu vermeiden

### **Besonderheiten: Eisdielen / Quick-Service Konzepte**

- Durch gut sichtbare Abstandsmarkierungen in der Warteschlange auf den Mindestabstand hinweisen (siehe auch Kassenbereich im Lebensmitteleinzelhandel oder an Tankstellen)
- Mithilfe von Kassenautomaten / Cash Keeper den Kontakt beim Bezahlvorgang reduzieren oder eine Person für Speisenausgabe, eine andere nur für den Bezahlvorgang einsetzen.
- Geld nicht direkt annehmen, sondern über eine Ablage (Körperkontakt vermeiden)
- Mundschutz und Handschuhe tragen (v.a. beim Berühren der Eiswaffel)

### **Besonderheiten: Kantinen**

- Weiteres Einhalten der bisher geltenden Hygienestandards
- Ganz wichtig ist das Einhalten des Mindestabstandes in der Warteschlange. Hier sollte deutlich mit Markierungen gearbeitet werden
- Die Kantinezeiten sollten gegebenenfalls ausgeweitet werden, um auch bei reduzierter Sitzplatzanzahl und gestreckten Pausenzeiten der Mitarbeiter alle angemessen zu versorgen
- Nur KollegInnen des gleichen Teams sollten zusammen in die Kantine gehen. Eine Durchmischung voneinander getrennter Teams einer Abteilung ist nicht ratsam
- Buffets, an denen sich die Gäste selbst bedienen, sollten nicht mehr angeboten werden. Stattdessen sollte das Essen von einem Mitarbeiter geschöpft und dem Kantinegast gereicht werden. Konkret:
  - Kein Salat-, Vorspeisen- oder Beilagenbuffet
  - Keine Suppenstation zum selber Schöpfen
  - Angerichtete Speisen (Salat etc.) sollten einzeln gereicht werden
- Alle Mitarbeiter an den Buffets und den Kassen sollten einen Mund- und Nasenschutz und Handschuhe tragen
- Barzahlungen sollten eingestellt werden, stattdessen nur noch kontaktlos mit aufladbaren Karten
- Besteck wenn möglich einzeln verpackt oder von einem Mitarbeiter mit Mund- und Handschutz auf den gereinigten Tablett ausgegeben

- Wenn nicht gänzlich auf Personal an der Kasse verzichtet werden kann, sollte diese auch mit einer Plexiglaswand versehen werden

### **Persönlicher Umgang mit dem Gast**

- Kein Körperkontakt, kein Händeschütteln, kein Schulterklopfen im Vorbeigehen
- Kommuniziert wird mit einem Abstand von mind. 1,5 Meter
- Beim Servieren und Abräumen nicht sprechen (Virus wird über die Atemwege verteilt)
- Verhaltensregeln kommunizieren durch Aushang am Eingang
  - In Armbeuge husten/ niesen
  - Häufiges gründliches Händewaschen
- Aktiv mit dem Gast via Newsletter, Anrufe, über die Homepage und über die betrieblichen Social Media Kanäle kommunizieren und ihn transparent über die eingeleiteten Maßnahmen informieren
- Ebenso über diese Wege das verbesserte Reinigungs- und Sicherheitskonzept ansprechen, um ein Gefühl der Sicherheit zu verkörpern.

### **Umgang mit MitarbeiterInnen**

- Mit den Mitarbeitern ganz offen den Ernst der Lage und die getroffenen Schutzmaßnahmen für sie und die Gäste kommunizieren. Nur wenn die Mitarbeiter diese akzeptieren, werden sie korrekt umgesetzt
- Sensibilisieren, dass sie sich bei ersten Anzeichen einer Infektion melden und gegebenenfalls zu Hause bleiben sollen
- Verständnis zeigen, wenn die Mitarbeiter auf ihrem Arbeitsweg auf die Nutzung des ÖPNC oder bestehender Fahrgemeinschaften verzichten und dadurch leichte Anpassungen der Arbeitszeit / Bereitstellung eines Parkplatzes erforderlich sind.
- Häufigeres Händewachen und der Verzicht, sich ins Gesicht zu fassen, trainieren
- Keine täglichen Besprechungen mehr hinter der Theke, sondern mit Abstand
- Keine gemeinsamen Pausen mehr machen, Raucherbereiche nicht mit anderen Personen zusammen nutzen oder Abstand halten
- Flexiblere Pausen ermöglichen und auch nach den gewöhnlichen Essen-bzw. Pausenzeiten den Mitarbeitern Verpflegung anbieten

- Genügend Schutzausrüstung wie Mund-Nasen-Schutz, Handschuhe und ausreichend Waschgelegenheiten mit Flüssigseife und Desinfektionsmittel zur Verfügung stellen
- In den Umkleidekabinen Arbeitskleidung von privater Kleidung trennen, auf Abstand achten
- Maßnahmen und Verhaltensregeln schriftlich fixieren und im Küchen- oder Thekenbereich für die Mitarbeiter gut sichtbar aushängen
- Gemeinsam mit MitarbeiterInnen mit erhöhtem Risiko nach geeigneten Lösungen suchen (eventuell Arbeitsplatzwechsel, Aufgabenwechsel, Homeoffice etc.)
- Bei einer Mitarbeiterkantine: bitte „Besonderheiten: Kantine“ beachten

### **Arbeitsprozesse**

- Wo möglich mit festen Teams in unterschiedlichen Schichten arbeiten, so dass bei einer Infektion einer Person nicht der ganze Betrieb stillgelegt werden muss
- Mit mobilen Handhelds bonnieren anstatt mit einer Kasse, an der sich alle Mitarbeiter treffen
- Vermehrt auf Arbeitsteilung setzen (Kellner bleibt in Station, Runner bringt Speisen), anstatt Stationen-System, bei dem jeder Kellner alle Serviceschritte macht
- To-Go Angebote weiterhin anbieten und fest im Angebot (auch auf der Homepage) verankern
- Wo möglich Homeoffice einführen (Reservierung, Buchhaltung...)
- Prozesse der Warenannahme/Lieferung optimieren, Kontakt mit betriebsfremden Personen vermeiden
- Service ohne häufiges Nachfragen ermöglichen: Tischpläne machen und Speisen und Getränke ohne Sprechen servieren

