

Handlungsempfehlungen zur Wiedereröffnung der Hotellerie in Brandenburg

Stand: 18.05.2020

Neun Regeln für Hotellerie für einen gesunden und sicheren Tourismus für Brandenburg:

1. Keine Belegungs- und Auslastungsbeschränkung in Brandenburg für Hotels
2. Alle Unternehmen müssen über ein betriebliches Hygiene- und Schutzkonzept verfügen
3. In allen Unternehmen gibt es verstärkte Hygiene- und Desinfektionsmaßnahmen
4. Beim Check-in und Check-out werden die Kontakte zwischen Mitarbeitern und Gästen und der haptische Kontakt zu Bedarfsgegenständen (z.B. Stifte, Meldeschein) auf das Notwendigste beschränkt oder so gestaltet, dass nach jeder Benutzung eine Reinigung/ Auswechslung erfolgt. Plexiglas als Schutz zwischen Mitarbeiter und Gast ist möglich
5. Die Bezahlung soll möglichst kontaktlos erfolgen
6. Die anwesenden Gäste werden erfasst, um im Bedarfsfall eine Nachverfolgung der Kontakte zu ermöglichen (Meldeschein)
7. Die Unternehmen informieren die Gäste über Zutritts-, Abstands- und Hygieneregeln
8. Die Abstandsregeln von 1,5 Metern zu den Gästen anderer Tische werden eingehalten
9. Sollte der Mindestabstand nicht eingehalten werden können, ist die Schutzmaske zu tragen

Bitte informieren Sie sich regelmäßig auf den einschlägigen Informationsportalen insbesondere auf www.dehoga-brandenburg.de zur aktuellen Lage.



Die Festlegung des zuständigen Landkreises bzw. der kreisfreien Städte sind zusätzlich zu berücksichtigen!

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 (www.bgn.de/corona).

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 Hygienepraxis.

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

- ggf. dem Gast Desinfektionstücher am Platz reichen oder Desinfektionsmöglichkeiten anbieten
- Verzicht auf Tischwäsche und Hussen oder häufigeres Wechseln und Reinigen
- Plexiglaswände oder andere Materialien einsetzen, sofern erforderlich
- **Empfehlung:** Tragen von Mund- und Nasenschutz für Theken- und für Service-MitarbeiterInnen; die Gäste bitten, bei freier Bewegung einen Mundschutz zu tragen (beim Gang zur Toilette o.ä.)
- Allgemeines Abstandsgebot – 1,50 m
Das Abstandsgebot gilt nicht für Ehe- oder Lebenspartner oder Angehörige des eigenen Haushaltes sowie für Personen, für die ein Sorge- oder Umgangsrecht besteht, § 1 Satz 2 SARS-CoV-2-EindV. Für die weiteren Personen aus dem 2. Haushalt gilt das Abstandsgebot, d. h., die beiden Haushalte dürfen NICHT direkt an einem Tisch sitzen (Es sei denn, Sie haben die entsprechende Tischgröße).
- **Buffetangebote zur Selbstbedienung sind verboten.** **Ausnahme:** Anreichen durch Mitarbeiter
- Verzicht auf Zucker-, Salz- und Pfefferstreuer auf den Tischen; wenn möglich auf Portionsverpackungen umstellen
- Verzicht auf mehrseitige Speisekarten; alternativ Kreidetafel, laminierte Speisekarte o.ä. nutzen, evtl. digitale Speisekarte (als Download auf Gästesmartphone per QR-Code)
- Speisenangebot ggfs. minimieren
- Papier- statt Stoffservietten anbieten
- Besteck und Gläser mit Servierhandschuhen eindecken; alternativ Besteck auf Teller (ggf. mit Folie abdecken) mit an den Tisch bringen
- Ggf. Getränketablett auf den Tisch stellen und die Gäste ihr eigenes Getränk selbst vom Tablett nehmen lassen
- Wo möglich, Tellergerichte anstatt Plattenservice und Beilagenschalen, kein Vorlegen am Tisch
- Wo möglich, abdecken der Speisen beim Service
- Nach dem Abtragen von Tellern und Gläsern die Hände waschen/desinfizieren, bevor wieder sauberes Geschirr angefasst wird
- Wo möglich kontaktloses Bezahlen ermöglichen, EC-Karte, Apple Pay u.ä.
- Kassenoberfläche und EC-Geräte regelmäßig desinfizieren
- Wo möglich, Laufwege als Einbahnstraße markieren

In der Küche

- Möglichst Arbeitsbereiche entzerren (Desserts/ Vorbereitung/ kalte Küche in der Vorbereitungsküche/Keller)
- Arbeitsmaterialien häufiger heiß waschen, da Hitze die Viren abtötet
- **Empfehlung:** Mund- und Nasenschutz tragen, sollte der Mindestabstand nicht eingehalten werden können
- 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
- Geschirr-Spülvorgängen bei Temperaturen über 60 °C, das gilt auch für Gläser.

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
- **Empfehlung:** Mund- und Nasenschutz tragen, sollte der Mindestabstand nicht eingehalten werden können (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 Türklingeln, 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
- Reduzierung von möglichen Schmierinfektionen über Speisekarte, Menagen, Tablett, Servietten, Stifte, Decken usw.).

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

- Keine Kaffeemaschinen zur Selbstbedienung, sondern Kaffeeservice in Einzelportionen wo möglich (ansonsten in Kaffeekannen)
- Eigene Tageszeitung dem Gast (zum Kauf) anbieten
- **Buffetangebote zur Selbstbedienung sind verboten.** Ausnahme: Anreichen durch Mitarbeiter
- 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

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 (Schwimmbad/Außenpool/Sauna)

- In Brandenburg noch nicht gestattet bis 05.06.2020 (gem. aktueller Verordnung vom 08.05.2020)
- **Friseur, Kosmetik, Massagen – unter Einhaltung der Hygienemaßnahmen erlaubt**

Am Eingang

- Desinfektionsspender am Eingang und auf den Toiletten bereitstellen
- Automatische Türen oder Eingangstüren bei Stoßzeiten geöffnet lassen
- Drehtüren, wenn möglich, außer Betrieb – Seiteneingang benutzen
- Verhaltenshinweise gut sichtbar anbringen
- Zutritt/Eintritt steuern. Im Restaurant Plätze zuweisen

Veranstaltungen

- Aufgrund der derzeit gültigen Kontaktbeschränkungen im Land Brandenburg (Verordnung gültig bis 05.06.2020) sind alle Art von Veranstaltungen in Ihrem Haus (Familienfeiern, Hochzeiten, Beerdigungen, Jugendweihefeiern, Seminare, Schulungen o.a.) untersagt!!!!

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 Händewaschen 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.)

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

Nützliche Links

www.dehoga-brandenburg.de

www.dehoga-corona.de

www.mutmacher-brandenburg.de/de/mutmacher/downloads

www.bgn.de

Trotz sorgfältiger inhaltlicher Kontrolle übernehmen wir keine Haftung für die Richtigkeit, Vollständigkeit und Aktualität der Empfehlungen. Sie sollen gastgewerblichen Betrieben als eine erste Hilfestellung dienen und sensibilisieren. Sie stellen jedoch keine Rechtsberatung dar und vermögen eine Rechtsberatung durch einen Rechtsanwalt im Einzelfall auch nicht zu ersetzen. Auch können die Empfehlungen zu medizinischen Fragen und möglichen Auswirkungen keine Beratung durch einen Facharzt oder die zuständigen Fachbehörden ersetzen. Bedenken Sie, dass sich die Sachlage kurzfristig ändern kann und damit auch die rechtliche Situation.

Stand: 18. Mai 2020, 16:30 Uhr

DEHOGA Brandenburg e. V.
(Deutscher Hotel- und Gaststättenverband)
Schwarzschildstr. 94
14480 Potsdam
Tel. 0331 8623-68
Fax 0331 8623-81
info@dehoga-brandenburg.de
www.dehoga-brandenburg.de