

Hygienekonzept

Aktueller Stand:

- Die Restriktionen der Bundeslandes Berlin stehen an oberster Stelle und dieses Konzept orientiert sich an der SARS-CoV-2-Infektionsschutzverordnung vom 23.06.2020
- Das Hotel stellt ausreichend Einweg Mund-und-Nasenschutzmasken zur Verfügung bzw. waschbare Mund-und-Nasenschutzmasken

Maßnahmen im öffentlichen Bereich:

- Für alle Mitarbeiter und Gäste besteht eine Mundschutzpflicht
 - o Gäste nutzen den eigenen mitgebrachten Mundschutz oder erhalten diesen kostenfrei am Front Office
 - o Gäste ohne Mundschutz werden bei Betreten des Betriebes sofort darauf hingewiesen
- Einrichtung von Spuckschutz am Front Office
- Einrichtung von Abstandsmarkierungen in Lobby und Front Office-Bereich
 - o Durch Markierungen auf dem Boden
 - o Durch Aufsteller mit Hinweisschild
- Regelmäßig werden alle Kontaktflächen desinfiziert (Türklinken, Fahrstuhlruftaste, Counterflächen an der Rezeption, Bar, etc.)
- Regelmäßiges Lüften der öffentlichen Bereiche
 - o Ggf. Türen offenlassen, wenn es das Wetter zulässt
- Desinfektionsspender sind vor den Toiletten, an der Rezeption und am Restaurant- Eingang zu finden
- In allen Bereichen werden Hinweisschilder zum Mindestabstand von 1,5 m aufgestellt
 - o Front Office, Aufzüge, Restaurant, Bar
- Vermeidung von Warteschlangen
 - o Gäste stellen sich mit ausreichend Abstand voneinander an. Wenn der Bereich zu voll wird, weist der Mitarbeiter auf weitere Wartemöglichkeiten hin
- Fahrstühle auf allen Etagen mit Hinweisschildern kennzeichnen
 - o Es dürfen max.2 Personen oder eine Familie in die Kabine

Umgang mit dem Gast:

- Kein Körperkontakt, kein Händeschütteln, kein Schulterklopfen im Vorbeigehen
- Kommuniziert wird mit einem Abstand von mind. 1,5 m bzw. geschützt durch Plexiglas-Scheibe
- Beim Servieren und Abräumen möglichst nicht sprechen (Virus wird über die Atemwege verteilt)
- Verhaltensregeln kommunizieren durch Aushang am Eingang
 - o In Armbeuge husten/ niesen
 - o Häufiges gründliches Händewaschen
- Den Gast über verbessertes Reinigungs- und Sicherheitskonzept informieren, um ein Gefühl der Sicherheit zu vermitteln
- Der Mitarbeiter desinfiziert sich die Hände, auch vor dem Gast

Umgang mit dem Gast - bei Krankheitsanzeichen

- Kontaktaufnahme zum örtlichen Gesundheitsamt durch den MOD zur Handlung nach deren Anweisung
- Verdachtsperson separieren
- Name der vermeintlich infizierten Person vertraulich behandeln
- Komplette In-House Gäste- Liste ausdrucken
- Liste aller Mitarbeiter, Anwesend und im Ausgang
- Erstellen einer Liste aller Personen, die mit der vermeintlich infizierten Person Kontakt hatten inkl. der Verdachtsperson
 - o In welcher Form fand der Kontakt statt?
 - o Wie lange fand der Kontakt statt?
 - o Wo hat er sich zuletzt aufgehalten und wo innerhalb des Hotels?
 - o Von wann bis wann hat er sich im Hotel aufgehalten?
 - o Woher kam der Gast? (örtlich/ Reiseziel)

Front Office Check/ In

- Kreditkartenterminals sollen, sofern möglich, vom Gast selbst bedient werden
- Hinweis auf bargeldlose Zahlung
- Desinfektion der Zimmer- und Schlüsselkarten, sowie alle weiteren Utensilien die von den Gästen benutzt worden

Food & Beverage

- Auf einen ausreichenden Abstand zwischen den Tischen ist zu achten
- Buffets werden nicht angeboten, der Service erfolgt ausschließlich a la carte
- Die Speisekarten werden der Mitarbeiterzahl und dem Gästevolumen mit einer reduzierten Auswahl angepasst
- Tische, Counter, Kugelschreiber, Rechnungsmappen und Menagen werden nach Gebrauch desinfiziert
- Tische werden erst abgedeckt, wenn der Gast sie verlassen hat
- Tische werden nach Verlassen des Gastes desinfiziert

Frühstücksangebot:

- Eingeschränktes Frühstücksangebot, aus dem der Gast vorab sein Frühstück zusammenstellen kann
- Alle Speisen werden in der Küche auf Tellern angerichtet und dem Gast am Platz serviert
- Alle Getränke werden serviert
- Milch wird dem Gast in kleiner Kanne am Tisch serviert
- Zucker & Süßstoff stehen abgepackt auf dem Tisch, keine Spender auf dem Tisch
- Menagen werden auf Verlangen des Gastes eingesetzt und nach Benutzung desinfiziert
- Keine Kaffeemaschinen & keine Teestationen zur Selbstbedienung

Housekeeping:

- Jeder Zimmerfrau möglichst ein „eigenes“ Stockwerk oder immer die gleichen Zimmer zuteilen
 - o Zimmer werden in Abwesenheit des Gastes gereinigt!
- Regelmäßig Türklinken, Lichtschalter und Handläufe an Treppen und sonstigen Wänden desinfizieren
- Saubere und schmutzige Wäsche konsequent voneinander trennen
- Reinigungslappen und -tücher nach jedem Zimmer gründlich waschen oder tauschen
- Strikte Einhaltung des farbcodierten Lappensystems
- Reinigung in den sauberen Bereichen beginnen und in den schmutzigen Bereichen fortsetzen
- Gästezimmer werden täglich mit Flächendesinfektion gereinigt
- Verdichtung aller Reinigungszyklen in den öffentlichen Bereichen und Toiletten
- Nach der Durchführung der Reinigungsarbeiten sollten die Hände gewaschen werden
-
- Reinigung und Desinfektion der HSK Utensilien am Ende der Schicht

Housekeeping – Fremdfirma

- Sensibilisierung der Fremdfirmen
- Der Boden ist gründlich zu saugen und zu wischen
- Zu desinfizieren im Zimmer sind:
 - o alle Oberflächen, Möbel und Fensterbrett
 - o Griffflächen, Telefon, Tür- & Fenstergriffe, Fernbedienung
 - o Minibar/ Kühlschränke, zzgl. Türen
 - o Kleiderbügel & Hosenspanner
 - o Schalter, Heizungsthermostat, Fön
 - o Waschtisch, Armaturen, Duschstange, Brausekopf
 - o Duschgelbehälter
 - o Oberflächen Duschtür, Knöpfe, Handtuchhalter
- Alle Gläser im Zimmer sind nach Abreise zu spülen

Back of House – Mitarbeiter

- Alle Mitarbeiter tragen eine Mund-& Nasenbedeckung
- Mitarbeiter werden hinsichtlich der Hygieneregeln geschult und auf strikte Einhaltung hingewiesen – Schulung dokumentieren
 - Sensibilisieren, dass sie sich beim ersten Anzeichen einer Infektion melden und ggf. zu Hause bleiben sollen
 - Gilt ebenfalls wenn Kontaktpersonen (Lebenspartner/ Kinder) Anzeichen zeigen
- Regelmäßige Überwachung der Einhaltung des Hygienestandards durch den Vorgesetzten (Abteilungsleiter/ GM)
- Arbeitsmaterialien häufiger heiß waschen, da Hitze Viren abtötet
- Häufigeres Waschen von Reinigungstüchern und häufigeres Waschen der Arbeitskleidung
- Installation von zusätzlichen Handdesinfektionspendern für Mitarbeiter
- Keine Mitarbeitermeetings in engen Räumen, auf Mindestabstände achten & ggf. Meetings entzerren
- Im Back of House Bereich werden die Abstandsregelungen ebenfalls eingehalten
 - Mittagessen in der Kantine findet mit max. 2 Personen an einem Tisch statt
 - Ggf. gehen Mitarbeiter büroweise bzw. mit anderen Gruppenregelungen in Pause
- Desinfektion von Bedienelementen des Fahrstuhls im Back of House Bereich
- Desinfektion der Arbeitsbereiche durch jeden Mitarbeiter selbst

Back of House – Arbeitsprozesse

- Vermehrt auf Arbeitsteilung setzen, z.B. Kellner bleibt an Station, Runner macht Speisen statt jeder macht alles
- Büro Arbeitsplätze müssen ggf. auch auf 1,5m Abstand gebracht werden
 - Regelmäßiges Lüften der Arbeitsräume
 - Vor Übergabe Arbeitsplatz desinfizieren (Tisch & Arbeitsmaterialien)
- Prozesse der Warenannahme und Lieferung optimieren: Kontakt mit betriebsfremden Personen nur mit Mundschutz
- Abfall: keinen Müll offenstehen lassen – Müllsäcke mit Taschentüchern, Masken, etc. zubinden