

Dieses Schutz- und Hygienekonzept gilt für die ARVENA HOTELS

Unsere Ansprechpartnerin zum Infektions- bzw. Hygieneschutz:

ARVENA HOTELS - Frau Steffanie Schlag
Fon: 0911- 8922-149 E-Mail: s.schlag@arvena.de

GRUNDSÄTZLICH GILT IN UNSEREN HOTEL- UND GASTRONOMIEBETRIEBEN

- Wir stellen den Mindestabstand von 1,5 Metern zwischen Personen sicher.
- Wir stellen sicher, dass unsere MitarbeiterInnen eine Mund- und Nasen-Bedeckung tragen und stellen diese zur Verfügung.
- Wir tragen dafür Sorge, dass unsere Gäste auf dem Weg zum Tisch, zum Hotelzimmer, Veranstaltungsbereich und zur Toilette eine Mund- und Nasen-Bedeckung tragen.
- Personen mit Atemwegs-Symptomen (sofern nicht vom Arzt z.B. abgeklärte Erkältung) halten wir vom Betrieb fern.
- Bei Verdachtsfällen wenden wir ein festgelegtes Verfahren zur Abklärung an (z.B. bei Fieber).

1. MAßNAHMEN IM BETRIEB ZUR GEWÄHRLEISTUNG DES MINDESTABSTANDS VON 1,5m

Unsere Mitarbeiter wurden nicht nur durch eine persönliche Unterweisung, sondern auch durch einen Zusatz zur Betriebsordnung auf die erweiterten Hygieneregeln (zusätzlich zu HACCP und Infektionsschutzgesetz) hingewiesen und sind sich Ihrer Verantwortung bewusst. Jeder einzelne trägt durch ein einwandfreies Verhalten dazu bei, die Ausbreitung des Coronavirus zu verhindern und befolgt diese Maßnahmen äußerst gewissenhaft.

Unsere Gäste werden im Restaurant- und Veranstaltungsbereich (z.B. in Tagungsräumen) einzeln, unter Berücksichtigung des Mindestabstands platziert. Eine Unterbringung in den Zimmern erfolgt einzeln. Ausgenommen davon sind Personen, die dem eigenen Hausstand angehören. Im Hotel selbst sind die Laufwege so konzipiert, dass der Mindestabstand eingehalten werden kann. Wegweiser und Informationsschilder geben zusätzlich Sicherheit für Gast und Mitarbeiter.

Interne Maßnahmen

- Unterweisung der MitarbeiterInnen und Gäste über die Abstandsregeln.
- Anbringen von Wegeleitsystemen am Eingangsbereich des Hotels und im Restaurant.
- Laufwege werden zur besseren Orientierung markiert.
- Empfang der Gäste an der Tür bzw. mit Mindestabstand an der Rezeption des Hotels.
- Gästeeinweisung durch das Personal.
- Zutritt/Eintritt wird gesteuert und die Gäste entsprechend informiert.
- Es wird kein Gepäckservice angeboten.
- Keine Entgegennahme der Garderobe; Garderobe verbleibt am Platz.
- Auch bei schwacher Frequenz werden alle verfügbaren Flächen und Räume genutzt, um möglichst viel Abstand zwischen den Gästen und zwischen Teilnehmern von Veranstaltungen sicher zu stellen.
- Vermeidung von Warteschlangen im Hotellobby-, Veranstaltungs- und Restaurantbereich.
- Plexiglaswände werden bspw. an der Rezeption eingesetzt.
- Regelmäßige Kontrolle der Einhaltung der Abstandsregeln und ggfls. Anpassung der Laufwege oder Aufteilung im Restaurant bzw. bei der Zimmerverteilung im Haus.

2. MUND-NASEN-BEDECKUNG

Unsere Mitarbeiter sind dazu angehalten während des Services am Gast sowie im öffentlichen Bereich eine Schutzmaske zu tragen. Gleiches gilt in den nicht öffentlichen Arbeitsbereichen – sprich hinter den Kulissen - wenn der Mindestabstand nicht eingehalten werden kann.

Für unsere Gäste besteht im gesamten Hotel, insbesondere in den öffentlichen Bereichen, eine Maskenpflicht. Die Maskenpflicht besteht nicht im eigenen Hotelzimmer sowie am eigenen Tisch im Restaurantbereich.

Interne Maßnahmen

- Gäste haben eine Mund-Nasen-Bedeckung zu tragen. Am Tisch darf diese abgenommen werden
- Das Personal hat ebenfalls eine Mund-Nasen-Bedeckung zu tragen, in Räumlichkeiten, in denen sich Gäste aufhalten sowie im Außenbereich, soweit der Abstand von 1,5 m nicht eingehalten werden kann
- An Arbeitsplätzen und in Situationen, in denen die Einhaltung der Abstände erschwert ist, werden vorrangig keine MitarbeiterInnen mit Vorerkrankungen, insbesondere mit bestehenden Atemwegserkrankungen wie z.B. Asthma beschäftigt
- Schulung der Mitarbeiter/-innen über die richtige Anwendung einer Mund-Nasen-Bedeckung
- Bereitstellung von geeigneten Mund-Nase-Bedeckungen für Mitarbeiter/-innen

3. HANDLUNGSANWEISUNGEN BEI VERDACHTSFÄLLEN

Für unsere Mitarbeiter und unsere Gäste gilt grundsätzlich „Wenn Sie sich krank fühlen, bleiben Sie zu Hause“. Intern wird dies äußerst genau umgesetzt und dies erwarten wir ebenfalls von unseren Gästen.

Interne Maßnahmen

- Beschäftigte mit entsprechenden Symptomen, haben das Betriebsgelände zu verlassen bzw. haben zuhause zu bleiben.
- Betroffene Personen haben sich umgehend an einen Arzt oder das Gesundheitsamt zu wenden.
- Pandemieplan wird unterstützend eingesetzt.
- Kein Zutritt von Gästen mit Verdachtssymptomen. Unsere Mitarbeiter behalten sich vor, Gäste die Verdachtssymptome aufweisen, den Zutritt zum Hotel zu verwehren.

4. HANDHYGIENE

Im gesamten Hotel- und Sanitärbereich befinden sich Desinfektionsspender, die von den Gästen genutzt werden können. Ebenfalls wird in den Sanitäranlagen auf die richtige Handhygiene hingewiesen.

Unsere Mitarbeiter wurden unabhängig von Infektionsschutzgesetz und HACCP nochmals auf die besonderen Bedingungen hingewiesen und befolgen diese äußerst genau.

Interne Maßnahmen

- Aushang von Anleitungen zur Handhygiene
- Bereitstellung von Spendern mit Desinfektionsmitteln zur Handedesinfektion
- Unterweisung der Mitarbeiter zur Handhygiene und Schulung der Mitarbeiter zur richtigen Nutzung und Entsorgung von Einweghandschuhen
- Bereitstellung von hautschonender Seife
- Bereitstellung von Papierhändytüchern zur Einmalbenutzung (keine Handtrockner)
- Bereitstellung von Einweghandschuhen

5. RESERVIERUNGEN DURCH DEN GAST

Zimmerreservierungen erfolgen über die üblichen Kanäle intern und extern.

Reservierungen für das Restaurant werden telefonisch/ per E-Mail entgegengenommen. Hierbei fragen wir vorab nach der Personenanzahl, Beziehung des Hausstandes sowie der Telefonnummer bei Rückfragen. Alle weiteren persönlichen Daten erfassen wir - mit Einverständnis durch die Unterschrift des Gastes - vor Ort.

Interne Maßnahmen

- Gäste reservieren vorab, um Kapazitätsgrenzen kontrollieren zu können und um Überbuchungen zu verhindern
- touristische Gruppenreservierung für mehrere Zimmer und Tische ist aktuell unzulässig
- Eine Direktannahme von Gästen ohne Voranmeldung ist nur zulässig, wenn Warteschlangen vermieden werden
- Zu erhebende Gästedaten: Vor- und Familienname, Telefonnummer, Anzahl der Gäste, Zeitraum des Besuchs – Erfassung in einer Gästeliste
- Die Informationspflicht nach Artikel 13 DSGVO und Einhaltung wird gewährleistet
- Zimmerbelegung, Tischpläne und Gästelisten werden erstellt
- Mögliche Beschränkung der Aufenthaltsdauer zur Verringerung des Infektionsrisikos
- Ankunftszeit mit den Gästen für den Übernachtungs- und Restaurantbereich vereinbaren, um Warteschlangen und gleichzeitiges Erscheinen zu verhindern (z.B. im 10-Minuten-Takt)
- vorherige Information an den Gast eine Mund- und Nasen-Bedeckung mitzubringen

6. AM HOTEL- UND RESTAURANTEINGANG

Vor dem Hotel- und -Restauranteingang werden unsere Gäste und Besucher über die aktuell geltenden Hygieneregeln im Haus hingewiesen. Mit Betreten des Hotels gilt eine Maskenpflicht für den kompletten öffentlichen Bereich sowie Außenbereich (Biergarten, Terrasse, Außengastronomie) - ausgenommen am eigenen Tisch und im Hotelzimmer.

Interne Maßnahmen

- Empfang der Gäste an der Tür des Restaurants bzw. an der Rezeption des Hotels.
- Die Gäste werden darauf hingewiesen, dass bei Vorliegen von Symptomen einer akuten Atemwegserkrankung jeglicher Schwere oder von Fieber eine Beherbergung/ Bewirtung nicht möglich ist.
- Die Gäste werden über das Einhalten des Abstandsgebots von mind. 1,5 m und Reinigung der Hände informiert.
- Desinfektionsspender werden am Eingang sowie im gesamten Hotel bereitgestellt.
- Die Gäste werden darauf hingewiesen, dass das gemeinsame Sitzen ohne Einhalten des Mindestabstands von 1,5 m nur denjenigen Personen gestattet ist, denen der Kontakt untereinander erlaubt ist (z.B. Personen eines Haushalts).
- Die Gäste haben ab Betreten des Betriebes eine Mund-Nasen-Bedeckung zu tragen, ausgenommen am Tisch oder im eigenen Zimmer.
- Aushang der Regeln / Informationen vor Betreten des Hotelbetriebs.
- Zimmereinweisung/ Gästeeinweisung durch das Personal.
- Zutritt/Eintritt steuern. „Sie werden platziert“ – Schild in der Hotellobby / Restaurant.
- Keine Entgegennahme des Gepäcks bzw. der Garderobe; die Garderobe verbleibt am Platz.

7. IM HOTELZIMMER

Im eigenen Hotelzimmer besteht keine Maskenpflicht für unsere Gäste. Kleine Annehmlichkeiten (wie Nähset, Minibar, Schreibutensilien) wurden aus den Hotelzimmern genommen. Diese können jederzeit an unserer Rezeption bereitgestellt werden. Dies gilt ebenfalls für Extrakissen oder Bademantel.

Wir möchten unsere Gäste bitten, unser Reinigungspersonal soweit zu unterstützen und persönliche Gegenstände sowie Badeutensilien geschlossen, wenn möglich im Koffer zu verwahren.

Interne Maßnahmen

- Für unser Housekeeping besteht während der Reinigungsarbeiten im Zimmer, auf den Gängen und öffentlichen Bereichen eine Maskenpflicht.
- Das Housekeeping reinigt die Zimmer nur wenn der Gast nicht im Zimmer sein sollte.
- Der Gast kann durch das „rote Schild“ an der Tür signalisieren, dass er während seines Aufenthaltes keinen Zimmerservice/ Reinigung möchte. Gerne reichen wir auch an unserer Rezeption frische Händtücher oder Bettwäsche, ebenso Getränke.
- Zusätzlich zu unseren hohen Hygienestandards werden alle Flächen und Gegenstände sanitär gereinigt und Kontakt zu Dekorationsgegenständen vermieden.

8. IM RESTAURANT

Im Restaurant und Speisebereich gilt eine Maskenpflicht – ausgenommen am zugewiesenen Tisch. Unsere Mitarbeiter empfangen Sie am Eingang und weisen Ihnen Ihren Tisch zu. Während des gesamten Service tragen unsere Mitarbeiter einen Mund-Nasen-Schutz und halten sich an den Mindestabstand von 1,5 m. Dies gilt ebenfalls für die Arbeiten im Hintergrund.

Interne Maßnahmen

- Zwischen Gästen, die nicht an einem Tisch sitzen, ist ein Abstand von 1,50 m einzuhalten.
- An einem Tisch dürfen sich nur Personen aufhalten, denen der Kontakt untereinander erlaubt ist (z.B. Personen eines Haushalts, Familien)
- Tische und Stühle werden entfernt oder kenntlich gemacht, dass diese nicht genutzt werden dürfen.
- ggfls. Vergabe von Tischnummern.
- Die Bewirtung wird an Tischen durchgeführt, keine Selbstbedienung.
- Auch bei schwacher Frequenz werden alle verfügbaren Flächen und Räume genutzt, um möglichst viel Abstand zwischen den Gästen sicher zu stellen.
- Sitzpolster werden weitestgehend entfernt.
- Verzicht auf Tischwäsche oder Wechsel der Tischwäsche nach jeder Belegung.
- Verzicht auf Tischdeko bzw. Reinigung nach jedem Gastwechsel.
- Verzicht auf Zucker-, Salz- und Pfefferstreuer auf den Tischen; wenn möglich auf Portionsverpackungen oder nach Nutzung bzw. Gastwechsel desinfizieren.
- „Einmal-Speisekarten verwenden bzw. Speisekarten zur Mehrfachanwendung nach jedem Gebrauch desinfizieren.
- Speiseangebot wird vorerst minimiert.
- Papier- statt Stoffservietten anbieten.
- Besteck und Gläser werden mit Handschuhen eingedeckt; alternativ Besteck auf Teller mit an den Tisch bringen.
- Ggf. Getränketablett auf den Tisch stellen und die Gäste ihr eigenes Getränk selbst vom Tablett nehmen lassen, evtl. auf gezapfte Getränke verzichten.
- Wo möglich, werden Tellergerichte bevorzugt angeboten.
- Wo möglich, Anreichen der Speisen mit Servierhauben (Gloschen)
- Nach dem Abtragen von Tellern und Gläsern werden die Hände gewaschen/desinfiziert, bevor wieder sauberes Geschirr angefasst wird.
- Wo möglich wird kontaktloses Bezahlen ermöglicht, EC-Karte u.ä.
- Kassenoberfläche und EC-Geräte werden regelmäßig desinfiziert.
- Wo möglich, werden Laufwege als Einbahnstraße markiert.
- Tische in hochfrequentierten Bereichen (Eingang, Gang zur Toilette) werden nicht besetzt.
- Nach jeder Tischbelegung werden die Tische und Handkontaktflächen der Stühle gereinigt.
- Räume mit Publikumsverkehr werden regelmäßig, das heißt alle zwei Stunden gelüftet.

9. IM TAGUNGSRaum

Insbesondere in unseren Tagungsräumen bemühen wir uns den Mindestabstand einzuhalten und unseren Gästen ein sicheres Gefühl zu geben. Mundschutzpflicht gilt auch im Veranstaltungsbereich – ausgenommen am eigenen Platz.

Interne Maßnahmen

- Jeder Teilnehmer erhält seinen eigenen Tisch sowie Getränke am Platz.
- Der Mindestabstand wird eingehalten.
- Die Kaffeepausen- und Essensverpflegung ist den aktuellen Bestimmungen angepasst.
- Zusätzlich bietet ein Lüftungskonzept in den Tagungsräumen Sicherheit und Schutz für die Veranstaltungsmitarbeiter (mind. 5x täglich).
- nach jedem Gastwechsel werden Tische und Stühle desinfiziert, Schreibutensilien ausgetauscht.

10. TOILETTENRÄUME

Die Sanitäranlagen werden in festen Intervallen durch unser Housekeeping gereinigt und desinfiziert. Eine Unterweisung der Mitarbeiter wird durch die Hausdame, inklusive regelmäßiger Kontrolle durchgeführt. Desinfektionsmittel, Seifenspender, Einmalhandtücher und Informationen für eine richtige Handhygiene sind in allen öffentlichen Toilettenbereichen Standard.

Interne Maßnahmen

- Engmaschige Reinigungsfrequenz.
- Seifen- und Desinfektionsspender aufstellen.
- Keine wiederverwendbaren Handtücher, sondern Handtuchspender werden eingesetzt.
- Aushang der Reinigungszeiten mit Unterschrift der Reinigungskraft.
- regelmäßiges Desinfizieren von Türklinken und Armaturen.
- Sperrung jedes zweiten Urinals oder physische Barriere auf Kopf- und Oberkörperhöhe.
- Beachtung des Mindestabstands.

11. AUßENGASTRONOMIE

In unserer Außengastronomie gilt eine Maskenpflicht – ausgenommen am zugewiesenen Tisch. Unsere Mitarbeiter empfangen Sie am Eingang und weisen Ihnen Ihren Tisch zu. Während des gesamten Service tragen unsere Mitarbeiter einen Mund-Nasen-Schutz und halten sich an den Mindestabstand von 1,5 m. Dies gilt ebenfalls für die Arbeiten im Hintergrund.

Ein ausgearbeitetes Hygienekonzept anhand von Checklisten, stellt sicher, dass die Vorkehrungen in der Außengastronomie genau eingehalten werden, um nach einem Gastwechsel am Tisch Sicherheit zu bieten.

Interne Maßnahmen

- Weitläufigeres Aufstellen der Terrassenmöbel, um den Mindestabstand einzuhalten.
- Keine Besteckkörbe, an denen sich die Gäste selbst bedienen.
- Keine Selbstbedienung.

12. IN DER KÜCHE

Unsere Küchen- und Servicemitarbeiter wurden nicht nur durch eine persönliche Unterweisung, sondern auch durch einen Zusatz zur Betriebsordnung auf die erweiterten Hygieneregeln (zusätzlich zu HACCP und Infektionsschutzgesetz) hingewiesen und sind sich Ihrer Verantwortung bewusst. Jeder einzelne trägt durch ein einwandfreies Verhalten dazu bei, die Ausbreitung des Coronavirus zu verhindern und befolgt diese Maßnahmen äußerst gewissenhaft.

Der Mindestabstand und die erweiterten Hygienestandards werden ebenfalls bei den Arbeiten eingehalten und durch eine Bedeckung durch Schutzmasken gewährleistet.

Interne Maßnahmen

- Arbeitsbereiche werden entzerrt.
- Der Mindestabstand von mind. 1,5 m zwischen den Mitarbeitern wird eingehalten oder es wird Mund- und Nasen-Bedeckungen getragen, ggf. Arbeitsplätze kennzeichnen.
- In der Spülküche bzw. Spülbereich muss auf eine genaue Trennung von sauberen und schmutzigen Geschirr geachtet werden.
- Arbeitsmaterialien werden häufiger mit heißem Wasser gereinigt.
- Wenn nur eine natürliche Lüftung vorhanden ist, wird regelmäßiger gelüftet.
- Bei Spülgängen wird gewährleistet, dass die vorgegebenen Temperaturen erreicht werden und somit eine sichere Reinigung des Geschirrs sichergestellt wird.

13. UMGANG MIT DEM GAST

Wir möchten, dass sich unsere Gäste wohl fühlen und eine angenehme Zeit bei uns verbringen – auch wenn die Umstände aktuell zu ungewöhnlichen Maßnahmen führen. Dabei halten wir uns an die Maskenpflicht, den Mindestabstand und die zusätzlich geltenden Hygienebestimmungen. Mit einem verantwortungsvollen Handeln und Miteinander werden unsere Mitarbeiter unseren Gästen einen schönen und sicheren Aufenthalt ermöglichen können.

Interne Maßnahmen

- Kein Körperkontakt, kein Händeschütteln, kein Schulterklopfen im Vorbeigehen.
- Kommuniziert wird mit dem Mindestabstand.
- Sollte der Mindestabstand nicht eingehalten werden können, ist die Mund- und Nasen-Bedeckung zu tragen, für Service-MitarbeiterInnen verpflichtend.
- In Armbeuge husten/niesen.
- Häufiges gründliches Händewaschen.

14. ARBEITSPROZESSE

Unsere Mitarbeiter sind angehalten sich an die neuen Arbeitsprozesse genau zu halten und diese durch Checklisten sicherzustellen.

Interne Maßnahmen

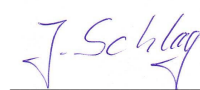
- Abstandsgebote von 1,50 m beachten, auch unter MitarbeiterInnen.
- Wo möglich mit festen Teams in den Schichten arbeiten.
- Ggf. Abholangebote / Lieferservice für Gäste ermöglichen.
- Wo möglich Homeoffice anbieten.
- Prozesse der Warenannahme/Lieferung wurden optimiert, um Kontakt mit betriebsfremden Personen zu vermeiden.
- Service ohne häufiges Nachfragen ermöglichen: Tischpläne machen und Speisen und Getränke ohne Sprechen servieren.
- Kontaktlosen Check-Out ermöglichen.

15. UMGANG MIT DEM MITARBEITER

Jeder Mitarbeiter hat eine persönliche und schriftliche Unterweisung über die aktuellen Maßnahmen und Regeln erhalten und ist sich seiner Verantwortung bewusst zur Eindämmung des Coronavirus beizutragen.

Interne Maßnahmen

- Maßnahmen und Verhaltensregeln wurden schriftlich fixiert und hinter den Kulissen für die Mitarbeiter gut sichtbar ausgehängt.
- Mitarbeiter wurden geschult: Hygiene- und Verhaltensregeln sowie Mindestabstand.
- Mitarbeiter werden so geschult, dass sie auch die Gäste über die getroffenen Hygienemaßnahmen und Verhaltensregeln informieren können.
- Mitarbeiter sind aufgefordert, sich bei ersten Anzeichen einer Infektion zu melden und sich ärztlichen Rat einzuholen.
- Interne Besprechungen und Mitarbeiterversammlungen werden nur mit Mindestabstand geführt.
- In den Pausenbereichen ist der Mindestabstand ebenfalls einzuhalten.
- Pausenzeiten werden entzerrt.
- Genügend Schutzausrüstung wie Mund-Nasen-Bedeckungen, Handschuhe und ausreichend Waschgelegenheiten mit Flüssigseife und Desinfektionsmittel werden zur Verfügung gestellt.
- Häufigeres Händewaschen und Desinfektion wird vorgegeben.
- In den Umkleidekabinen wird die Arbeitskleidung von privater Kleidung möglichst getrennt.
- Gefährdungsbeurteilung wurde erarbeitet.
- Pandemie-Plan wurde erarbeitet.



Stand 22. Mai 2020, Jörg Schlag, Geschäftsführer