



# MASSNAHMEN BEI WIEDERERÖFFNUNG

## - zum Schutz von Mitarbeitern und Gästen

- Stand: 17.4.2020

Ihr Ansprechpartner **DEHOGA** Beratung GmbH Augustenstraße 6 70178 Stuttgart > [info@dehoga-beratung.de](mailto:info@dehoga-beratung.de) > [www.dehoga-beratung.de](http://www.dehoga-beratung.de) Telefon: 0711 61988-37 Telefax: 0711 6159692

Noch ist nicht klar, wann gastgewerbliche Betriebe in Baden-Württemberg 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.

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.

<u>Am Eingang</u>	 <u>Landgasthaus zur Krone, Britzingen</u>
Desinfektionsspender am Eingang und auf den Toiletten bereitstellen	Eingang 
Automatische Türen oder Eingangstüren bei Stoßzeiten geöffnet lassen	bleiben geöffnet 
Verhaltenshinweise gut sichtbar anbringen	sind vorhanden 
Zutritt/Eintritt steuern. „Wait to be seated“ im Restaurant – also Plätze zuweisen	wie gehabt 
Keine Entgegennahme der Garderobe	wie gehabt 



<u>Im Restaurant</u>	<u>Landgasthaus zur Krone</u>
Die Tische so platzieren, dass Gäste stets einen Mindestabstand von 1,5m zueinander haben	Abstände werden eingehalten ✓
Tischgrößen verkleinern (es werden nur noch Einzelpersonen, Paare und Familien zum Essen kommen, keine Gruppen, Freunde)	wurden verkleinert ✓
Stammtische untersagen (Senioren, Vereine, ...)	wird gemacht ✓
Auch bei schwacher Frequenz möglichst alle verfügbaren Räume ausnutzen, um die Gäste möglichst voneinander zu trennen	wie gehabt ✓
Trockene Luft vermeiden, häufig lüften oder Luftbefeuchter nutzen (in größeren Wasserteilchen sinken die Viren in der Luft schneller auf den Boden)	wird gelüftet Türen w.m. geöffnet ✓
Ggf. mit Hilfe von Plexiglaswänden oder anderen Materialien das Infektionsrisiko verringern	Nicht nötig
Auf Buffetangebote (insbesondere Selbstbedienung) verzichten. Stattdessen Tellerservice anbieten (z.B. kein Salatbuffet, an dem sich die Gäste selbst bedienen).	wurde umgestellt ✓
Wo möglich Tellergerichte anstatt Plattenservice und Beilagenschalen, kein Vorlegen von Beilagen am Tisch	wurde umgestellt ✓
Kleineres und (wo passend) regionaleres und wechselndes Angebot anstatt einer riesigen Speisekarte	wie gehabt ✓
Gläser und Tassen nie am Trinkbereich, sondern möglichst weit unten anfassen	wie gehabt ✓
Je nach Betrieb Getränketafeln auf den Tisch stellen und die Gäste ihr eigenes Getränk selbst vom Tablett nehmen lassen	wenn nötig ✓
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	umgesetzt ✓
Verzicht auf mehrseitige Speisekarten zum Blättern, stattdessen Digitale Speisekarte (als Download auf Gäste Smartphone per QR-Code)	Speisekarte digital auf <a href="https://www.krone-britzingen.de/Speisekarte.pdf">https://www.krone-britzingen.de/Speisekarte.pdf</a> ✓ 
Beim Servieren die Speisen mit Gloschen abdecken, falls möglich	Gloschen oder Töpfchen ✓
Besteck und Gläser mit Servierhandschuhen eindecken	wird gemacht ✓
Papier- statt Stoffservietten anbieten, die mit Servierhandschuhen gefaltet werden.	wird gemacht ✓
Verzicht auf Tischwäsche oder häufigeres Wechseln und Reinigen	wird gemacht ✓
Gegebenenfalls dem Gast Reinigungstücher oder Handdesinfektion bei Begrüßung reichen	Desinfektionsstation im Eingangsbereich ✓



<u>Im Restaurant</u>	 <u>Landgasthaus zur Krone</u>
Tragen von Mund- und Nasenschutz für Theken-Mitarbeiterinnen und auch für Service- Personal (dies stört die Übertragungswege, verhindert dass man sich selbst ins Gesicht fasst und schützt somit Mitarbeiter und Gäste gleichermaßen)	sind für die Mitarbeiter vorhanden 
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).	Bluetooth EC-Cash-Gerät Akzeptieren EC Karten, Kreditkarten, Apple Pay per Handy oder iWatch 
Kassenoberfläche und EC-Geräte regelmäßig und vor allem bei Schichtwechsel desinfizieren.	wird gemacht 
Mögliche Beschränkung der Aufenthaltsdauer zur Verringerung des Infektionsrisikos sowie Gewährleistung einer höheren Frequenz	schlecht durchführbar wird sich zeigen
Spielzimmer oder Spielecken für Kinder sollten weiterhin geschlossen bleiben	Spielbox ersetzen 

<u>Beim Frühstück</u>	 <u>Landgasthaus zur Krone</u>
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	Frühstücksliste Ausgearbeitet d/e/fr 
Keine Kaffeemaschinen zur Selbstbedienung, sondern Kaffeeservice in Einzelportionen wo möglich (ansonsten in Kaffeekannen)	Kaffeekannen wie gehabt 
Eigene Tageszeitung dem Gast (zum Kauf) anbieten	Wird selten gefragt, gibt es dann im Dorflädele 

<u>Toilette</u>	 <u>Landgasthaus zur Krone</u>
Seifen- und Desinfektionsspender aufstellen	gemacht 
Keine wiederverwendbaren Handtücher, sondern Handtuchspender oder Heißlufttrockner	wie gehabt 
Verkürzung der Reinigungszyklen	wird gemacht 
Aushang der Reinigungszyklen mit täglicher Unterschrift der Reinigungskraft	wurde erstellt 
Häufigeres Desinfizieren von Türklinken und Armaturen in den Gästetoiletten	schon in der Umsetzung 
Sperrung jedes zweiten Pissoires oder physische Barriere auf Kopf- und Oberkörperhöhe (Plexiglas etc.)	wird gemacht 



<u>Auf der Terrasse / im Biergarten</u>	 <u>Landgasthaus zur Krone</u>
Weitläufigeres Aufstellen der Terrassenmöbel, um mehr Abstand zwischen den Tischen zu haben	wurde umgesetzt ✓
Keine Besteckkörbe, an denen sich die Gäste bedienen	wird umgestellt ✓
Selbstbedienung im Biergarten einschränken und konsequent auf den Abstand bei der Schlangenbildung achten.	wie gehabt ✓
Getränke verstärkt in Flaschen ausgeben, anstatt diese in Gläser auszuschenken	wurde möglichst umgestellt ✓
Das Spielen der Kinder in Sandkästen oder auf Spielplätzen sollte, wenn möglich eingeschränkt werden	keine vorhanden ✓

<u>In der Küche</u>	 <u>Landgasthaus zur Krone</u>
Möglichst Arbeitsbereiche entzerren (Desserts/ kalte Küche/ Vorbereitung in der Vorbereitungsküche/Keller)	wie gehabt ein Koch ✓
Arbeitsmaterialien häufiger heiß waschen, da Hitze die Viren abtötet	wird gemacht ✓
Mund- und Nasenschutz tragen	Nicht möglich, ist aber allein ✓
Kochmütze und Haarnetz tragen	
Bei Speisenzubereitung Einmalhandschuhe tragen	wird gemacht ✓
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	wie gehabt täglich ✓

<u>An der Rezeption</u>	 <u>Landgasthaus zur Krone</u>
Eingangs- und Zwischentüren, wenn möglich offenstehen lassen (bessere Durchlüftung und Kontaktvermeidung beim Öffnen)	Keine vorhanden ✓
Check-in-Prozess mit Abstand auch zwischen Gast und Receptionist gestalten	Check in nur noch über Schlüsselsafe, außer bei Unklarheiten ✓
Mund- und Nasenschutz tragen (zur eigenen Sicherheit und auch als Signal)	wird getragen ✓
Ggf. mit Hilfe von Plexiglaswänden oder anderen Materialien das Infektionsrisiko verringern	Nicht vorhanden/nötig
Vor der Rezeption Abstandsmarkierungen anbringen	Nicht vorhanden/nötig
Wo möglich auf digitale Prozesse verweisen (Eingabe Gästeinformationen, Unterschrift, Bezahlung etc.)	Bei Check in am Safe bekommt der Gast den Meldeschein, Frühstücksliste, Infos... ✓
Keinen Obstkorb mehr anbieten, an dem sich der Gast selbst bedienen kann	wie gehabt ✓



<u>An der Rezeption</u>	 <u>Landgasthaus zur Krone</u>
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	über Booking möglich, sowie bereits bei Geschäftskunden/Monteuren/Arbeitern Rechnungen per Mail, teilweise wenn nicht nötig/gewünscht, keinen Mitarbeiterkontakt 
Zimmerschlüssel und –Karten beim Ausgeben und Annehmen desinfizieren	bevor die Schlüssel in den Safe kommen, werden Sie desinfiziert 
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).	Rechnung, Vorauszahlung, Paypal oder Bluetooth EC-Cash-Gerät: Akzeptieren EC Karten, Kreditkarten, Apple Pay per Handy oder iWatch 

<u>Auf der Etage</u>	 <u>Landgasthaus zur Krone</u>
Möglichst den Zimmerdamen ein „eigenes“ Stockwerk oder immer die gleichen Zimmer zuteilen	nur eine täglich im Haus 
Häufiger Türklingen, Lichtschalter und Handläufe an Treppen und sonstigen Wänden desinfizieren	wird umgesetzt 
Häufigeres Lüften der Zimmer, insbesondere nach bei Gästewechsel und nach der Reinigung	wie gehabt 
Keine Besprechungen in engen Räumen	wie gehabt 
Saubere und schmutzige Wäsche konsequent voneinander trennen	wie gehabt 
Reinigungslappen und –Tücher nach jedem Zimmer gründlich waschen oder austauschen	System erstellt, Austausch nach jedem Zimmer 
Reinigungskonzept (farbcodierte Lappen und Tücher, Intervalle, ...) einführen und/oder die Intervalle verkürzen	tägliche Reinigung 
Mund- und Nasenschutz tragen	wird gemacht 
Minibar schließen bzw. leeren	nur auf Vorbestellung 

<u>Persönlicher Umgang mit dem Gast</u>	 <u>Landgasthaus zur Krone</u>
Kein Körperkontakt, kein Händeschütteln, kein Schulterklopfen im Vorbeigehen	Leider : ) 
Kommuniziert wird mit einem Abstand von mind. 1,5 Meter	wird gemacht 
Beim Servieren und Abräumen nicht sprechen (Virus wird über die Atemwege verteilt)	wird gemacht, wenn mit Abstand 
Verhaltensregeln kommunizieren durch Aushang am Eingang ■ In Armbeuge husten/ niesen	Aushänge sind vorhanden 



<u>Persönlicher Umgang mit dem Gast</u>	 <u>Landgasthaus zur Krone</u>
Häufiges gründliches Händewaschen	wird gemacht 
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	bereits gemacht Newsletter  Homepage Booking
Ebenso über diese Wege das verbesserte Reinigungs- und Sicherheitskonzept ansprechen, um ein Gefühl der Sicherheit zu verkörpern	ist überall sichtbar 

<u>Arbeitsprozesse</u>	 <u>Landgasthaus zur Krone</u>
Wo möglich mit festen Teams in unterschiedlichen Schichten arbeiten, so dass bei einer Infektion einer Person nicht der ganze Betrieb stillgelegt werden muss	Nicht möglich, da fast alles Eigenleistung
Mit mobilen Handhelds bonieren anstatt mit einer Kasse, an der sich alle Mitarbeiter treffen	nur eine boniert 
Vermeehrt auf Arbeitsteilung setzen (Kellner bleibt in Station, Runner bringt Speisen), anstatt Stationen-System, bei dem jeder Kellner alle Serviceschritte macht.	wird getestet 
To-Go Angebote weiterhin anbieten und fest im Angebot (auch auf der Homepage) verankern	wird beibehalten 
Wo möglich Homeoffice einführen (Reservierung, Buchhaltung...)	nicht nötig, kein Personal 
Prozesse der Warenannahme/Lieferung optimieren, Kontakt mit betriebsfremden Personen vermeiden	wie gehabt 
Service ohne häufiges Nachfragen ermöglichen: Tischpläne machen und Speisen und Getränke ohne Sprechen servieren	wie gehabt 

<u>Umgang mit MitarbeiterInnen</u>	 <u>Landgasthaus zur Krone</u>
Mit den Mitarbeitern 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	Informationen ausgeteilt Verhaltensregeln  Reinigungspläne Hygienevorschriften
Sensibilisieren, dass sie sich bei ersten Anzeichen einer Infektion melden & ggf. zu Hause bleiben sollen	wie gehabt 
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	wie gehabt 



<u><b>Umgang mit MitarbeiterInnen</b></u>	 <u><b>Landgasthaus zur Krone</b></u>
Häufigeres Händewaschen und der Verzicht, sich ins Gesicht zu fassen, trainieren	wird trainiert 
Keine täglichen Besprechungen mehr hinter der Theke, sondern mit Abstand	wird gemacht 
Keine gemeinsamen Pausen mehr machen, Raucherbereiche nicht mit anderen Personen zusammen nutzen oder Abstand halten	wird gemacht 
Flexiblere Pausen ermöglichen und auch nach den gewöhnlichen Essen-bzw. Pausenzeiten den Mitarbeitern Verpflegung anbieten	wird gemacht 
Genügend Schutzausrüstung wie Mund-Nasen-Schutz, Handschuhe und ausreichend Waschgelegenheiten mit Flüssigseife und Desinfektionsmittel zur Verfügung stellen	vorhanden 
In den Umkleidekabinen Arbeitskleidung von privater Kleidung trennen, auf Abstand achten	nicht vorhanden 
Maßnahmen und Verhaltensregeln schriftlich fixieren und im Küchen- oder Thekenbereich für die Mitarbeiter gut sichtbar aushängen	wurden ausgehängt 
Gemeinsam mit MitarbeiterInnen mit erhöhtem Risiko nach geeigneten Lösungen suchen (ev. Arbeitsplatzwechsel, Aufgabenwechsel, Homeoffice etc.)	nicht nötig 