



„Sicherheitsmaßnahmen in Zeiten von Covid-19 - Für Mitarbeiter in der Hotellerie“

“

SCHLADMING
DACHSTEIN

Mag. Maria Th. Radinger, CMC

19. Mai 2020

Mag. Maria Th. Radinger, CMC

- Unternehmensberaterin & Wirtschaftstrainerin
 - Hoteltrainings-on-the-job
 - Hygiene-Standards & Prozessoptimierung
 - Housekeeping-Beratung & Training & Coaching
 - Zeitgemäße Umgangsformen für Tourismus und Wirtschaft



Meine Tourismus-Bücher



MATTHAES 



Themen

- Reinigungs- & Hygienestandards
 - Zimmer
 - Öffentliche Bereiche
 - F&B
 - Wellness, Spa, Beauty, Pools, Fitness, Freizeit
 - Kinderbetreuung
- Verhaltensweisen NEU
 - Mitarbeiter & Gäste
 - Mitarbeiter & Mitarbeiter
 - Gäste & Gäste



Themen

- Gäste-Kommunikation / Information
 - Vor der Anreise
 - Während des Aufenthalts
 - Nach der Abreise
- Kommunikation der Maßnahmen
 - An den Gast
 - An die Mitarbeiter
- Führungsaufgaben
- Dokumentation



Aktuelle Richtlinien/PK

<https://www.sichere-gastfreundschaft.at/beherbergung>

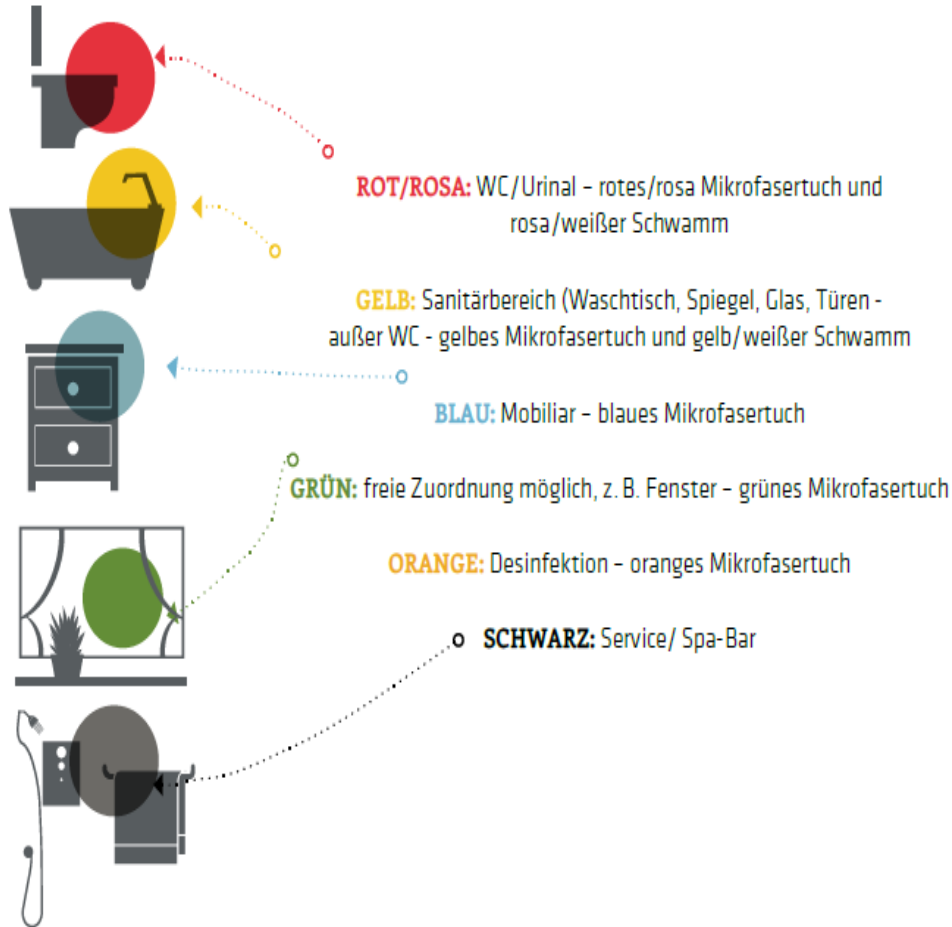
- Mindestabstand von 1 Meter ist einzuhalten. Ausnahme innerhalb einer Gästegruppe oder für Personen, die sonst im gemeinsamen Haushalt leben.
- Im Bereich des Eingangs und der Rezeption ist ein Mund-Nasen-Schutz zu tragen.
- Für den Gastronomiebereich der Beherbergung gelten dieselben Regeln wie in der Gastronomie, jedoch mit Erleichterungen beim Buffet.
- Auch Seminare von bis zu 100 Personen werden unter bestimmten Voraussetzungen wieder möglich.
- Wellnesseinrichtungen können genutzt werden



Herausforderungen



HACCP-Farbleitsystem



Arbeitsutensilien...



Ökologie & Nachhaltigkeit I

- In jeder Hinsicht muss die Ausrichtung auf die Gesundheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie der Gäste ausgelegt werden.
- Ebenso muss der **Wasserverbrauch reduziert**, der Einsatz von Chemie auf das erforderliche Maß gebracht und somit Über- oder Unterdosierung vermieden werden.
- Wo noch nicht eingeführt, sollten dringend **professionelle Dosierungsanlagen** installiert werden. / ECOLABEL



Einsatz professionelles Reinigungssystem: Top-Down-Wischsystem / vorgetränkte Wischmopps

- Pro Raum wird ein eigener Wischmopp verwendet und damit Keimverschleppung weitgehend vermieden.
- Ergonomisch ist es ebenfalls sinnvoll, da die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter keinen Eimer mit Wasser herumtragen müssen.
- Außerdem wird der Verbrauch von Wasser und Reinigungsmitteln nachhaltig gesenkt.



Professionelle Wäschepflege

- Auch das gründliche Reinigen der Reinigungsutensilien gehört heute zum Standard.
- Achten Sie darauf, dass Sie bei Ihren Waschmaschinen bereits eine **Flüssigwaschmittel-Dosieranlage** installiert haben, um **desinfizierend zu waschen**.



Ökologie & Nachhaltigkeit II

- Der Einsatz von professionellen **Trocken-Dampfreinigern** hat mehrere Vorteile:
 - effizient
 - geringer Verbrauch von Reinigungsmitteln
 - hygienische Reinigung (Coronaviren werden ab einer Temperatur von 60 Grad abgetötet)
 - einsetzbar bei verschiedenen Oberflächen:
 - Betten, Pölster, Matratzen, Teppiche und Sofas
 - glatte Flächen in Zimmern, öffentlichen Bereichen und Büros
 - Badezimmer und Toilette
 - gesamte Küche
 - Glastüren, Fenster und Rollläden etc.



Präventive Reinigungs- & Hygienemaßnahmen

- Kritische Berührungspunkte/ Touchpoints identifizieren.
- Daher sind für folgende Oberflächen **tägliche oder vereinzelt noch kürzere Reinigungszyklen** zu beachten:
 - ✓ Computer in öffentlichen Bereichen (**täglich**)
 - ✓ Smartphones, Telefone und Tablets (**täglich**)
 - ✓ Arbeitsoberflächen der MitarbeiterInnen (Küche, Rezeption, Bar etc., **mehrmals täglich**)
 - ✓ Lifttüren und Tasten (**mehrmals täglich**)
 - ✓ Handläufe (**zumindest täglich**)
 - ✓ Lichtschalter (**zumindest täglich**)
 - ✓ Fernbedienungen (**täglich**)
 - ✓ Tür- und Fenstergriffe (**täglich**)
 - ✓ Fitnessgeräte (**täglich**)
 - ✓ und vieles mehr...



Reinigung von öffentlichen Bereichen

- **Frequenz der Reinigung** erhöhen:
 - Eingangsbereich / Lobby
 - Restaurant
 - Wellness/ Spa
 - Öffentliche WC-Anlagen
- **Beispiel:** In der gehobenen Hotellerie und Gastronomie ist es schon bisher üblich gewesen, die **öffentlichen WCs** mindestens *3x täglich* zu reinigen. Nun sollte die Frequenz auf *5x täglich* erhöht. Achten Sie zudem stets auf saubere WC-Bürsten und Halterungen.

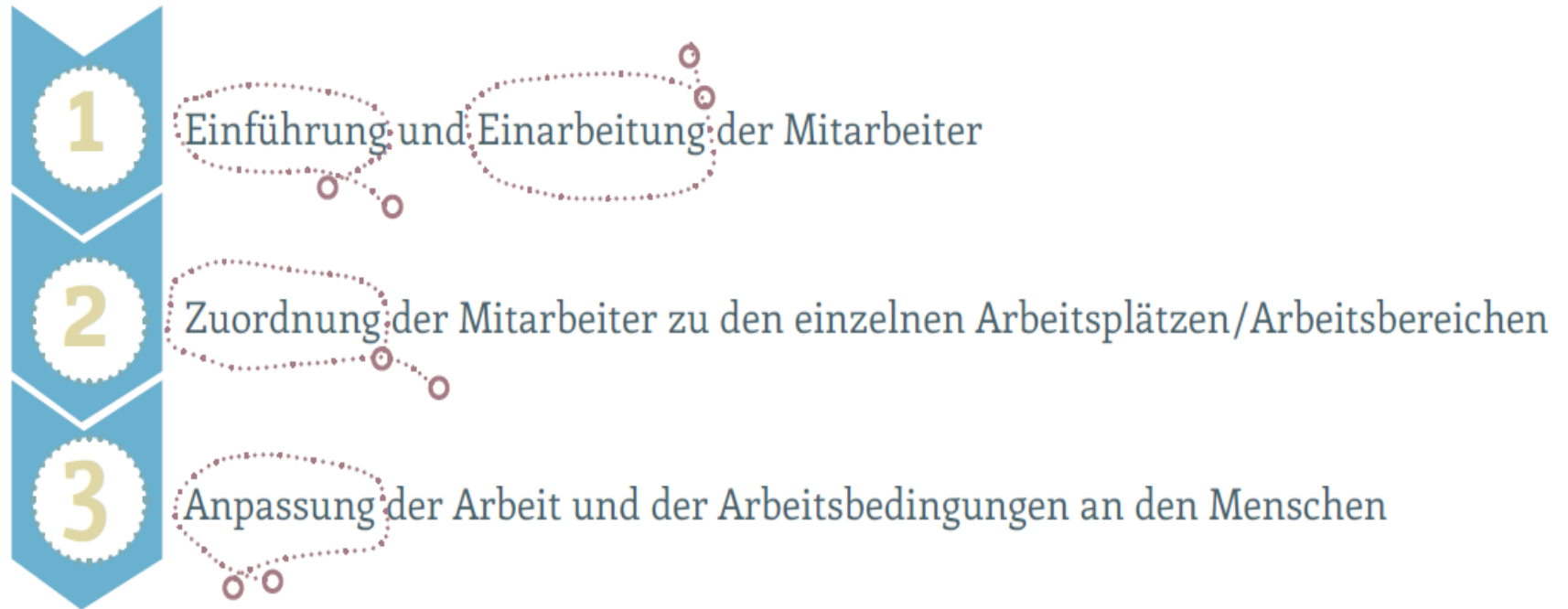


Desinfektionsmittel für öffentliche Räume

- Zukünftig selbstverständlich! An **stark frequentierten Plätzen sind Spender bzw. mobile Säulen mit Desinfektionsmittel** zu platzieren:
 - Eingangsbereich, Empfang, Lobby, Öffentliche WC-Anlagen, Restaurant- und Spa-Eingang
 - Mitarbeiter- und Arbeitsbereiche, etc.
- Für Gäste, Besucherinnen und Besucher als auch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nutzbar.



Onboarding nach der Krise



Mitarbeiter- Einsatzplanung

- Auf Grund der erhöhten Reinigungs-, Desinfektions- und Hygienestandards sind die Dienstpläne im Housekeeping und in allen Abteilungen zu überarbeiten.



Mythos der einheitlichen Leistungsvorgaben in der Zimmerreinigung

~~Bleibezimmer: 10 bis 15 Minuten~~

~~Abreisezimmer: 20 bis 30 Minuten~~



Mitarbeiter- Einsatzplanung

- Je nach Hotel – Kategorie sollte eine Mitarbeiterin nur für die Reinigung von öffentlichen Bereichen eingeplant werden!
- Erhöhung der Reinigungs- und Desinfektions-Frequenz!



Organisatorische Anforderungen

- Lüftungstechnik
- Bargeld-loses-Bezahlen
- Bett-Hygiene
- Buffets
- Digitalisierung
- Reinigungspläne und Checklisten
- Zwischen- und Grundreinigung
- Verstärkte Mitarbeiter-Schulungen



Dokumentation

- Dokumentation (digital)
- Sicherheitsdatenblätter
- Reinigungspläne
- Checklisten
- Mitarbeiter-Unterweisungen

- Corona-Prozesse mit Behörden abstimmen!



Führungsaufgaben

Krisenführung

- Vorbild sein – Führung übernehmen
- Bedeutung vermitteln – MA abholen
- Vertrauen schützen
- Emotionen beachten (zB Belastbarkeit)
- Kontrollen durchführen
- Menschen im Blick behalten



Rezeption

- Gästekommunikation & Information
- Gästedaten - Gesundheitsdaten
- Check-out & Check-in-Zeiten NEU
- Wartezeiten von Gästen
- Belegung von Abreisezimmern klären
- Online-Check-In anbieten
- Krisenplan bei Corona-Fall



Service

- Gäste-Platzieren
- Fixe Tische
- Tischwäsche-Wechsel
- Buffet & Service
- Reinigung mit Housekeeping abstimmen
- Vorgetränkte Mikrofasertücher
 - 1 x Reinigung
 - 1 x Desinfektion



Spa/Wellness/Beauty/Fitness

- Bäderhygiene-Verordnung
 - Reinigungs- & Desinfektionszyklen
 - Risikoanalyse mit Handlungsanweisungen
- Innen- und Außenbereiche
- Liegen / Auflagen / Polster / Decken/Taschen
- Abstand-halten / Flächen klären
- Markierungen
- Time-Slots vermieten
- Desinfektionsmittel & Papiertücher für Gäste



Aktuelle Richtlinien/WKO

- **Wellnessbereiche** dürfen betreten werden, wenn besondere **Präventionsmaßnahmen** zur Verhinderung der Ausbreitung des Corona-Virus getroffen werden und ein hygienisch einwandfreier Betrieb gem. [Bäderhygienegegesetz](#) gewährleistet wird.



Unternehmenskultur NEU

- Die Rolle als Gastgeberin & Gastgeber
 - Unternehmenskultur aktualisieren
 - Mitarbeiter informieren und einschulen
 - Neue Abläufe festlegen
 - Gäste, Besucher und Geschäftspartner auf das neue Verhalten hinweisen
 - Ins Gespräch kommen und erklären



Schutzmaßnahmen

- Begrüßungsrituale NEU
- Husten & Niesen & Schnäuzen-Regel
- Regelmäßig Hände-waschen!
- Desinfektionstücher & -mittel
- Mund-Nasenschutz – richtig anwenden!
- Einweg-Überschuhe für Wellness
- Einweg-Handschuhe (auch desinfizieren)



Abstand halten

- Mitarbeiter & Mitarbeiter
 - Abstand halten
 - Organisation von Schichten / 2 Teams
 - Reinigung von Sozialräume, Umkleiden
 - Verhalten der Mitarbeiter in der Freizeit
 - Mitarbeiter, die im Hotel wohnen



Personal- Unterweisung

- Mindestabstand von 1 Meter zwischen den MA
- MNS-Maskenpflicht für Mitarbeiter mit Kundenkontakt
- Hygienisches Aufsetzen und Abnehmen der MNS-Maske
- Klare Einweisung zu den Verhaltensregeln
- Regelmäßig Hände mit Seife und warmen Wasser waschen



Personal- Unterweisung

- Regelmäßige Desinfektion aller Arbeitsoberflächen
- Regelmäßiges Lüften
- Getrennte Teams einteilen
- Nur gesunde Mitarbeiter:innen arbeiten lassen
- Verpflichtende Meldung bei Covid-19 Infektion



Viel Erfolg und bleiben Sie
gesund!



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

- Mag. Maria Th. Radinger, CMC
- Unternehmensberaterin & Wirtschaftstrainerin
 - Tel: +43 664 160 86 41
 - 9500 Villach
- Mail: maria.radinger@guterstil.at
 - www.mariaradinger.at
 - www.guterstil.at
 - www.diegastgeberinnen.at

Facebook / Instagram / LinkedIn / Xing



„Es ist wie es ist,
aber es wird,
was wir daraus machen“

#tourismlooksforward