

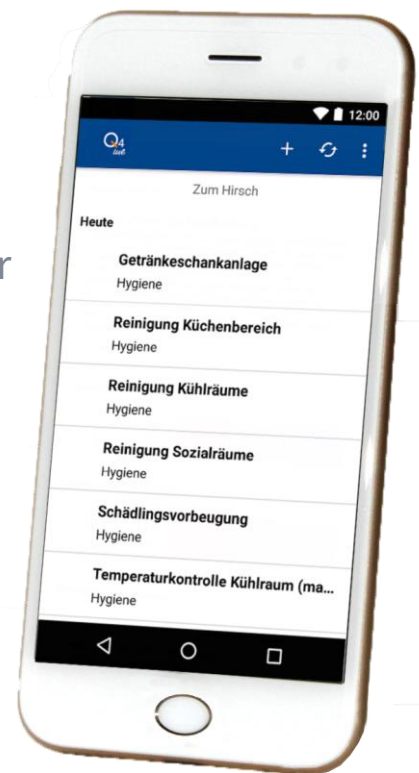
## MERKBLATT

Stand: Mai 2020

### Hygienekonzept „Wiedereröffnung“ / Corona



Zur Umsetzung des Hygienekonzeptes und zur Einhaltung der Auflagen empfehlen wir Ihnen die Anwendung unserer digitalen Lösung q4me. Nutzen Sie als DEHOGA-Mitglied in NRW das kostenfreie Q4me! Es erlaubt Ihnen leicht überschaubar neben dem Hygienemanagement auch die Qualitätskontrolle und die notwendigen Dokumentationen in Ihrem Betrieb. <https://www.q4me-qualitaetsmanagement.de/>



+++Wichtig+++: Das eigene Betriebshygienekonzept für Ihren Betrieb ist schriftlich fest zu legen und muss im Rahmen der Mitarbeiter–Belehrung von diesen unterschrieben werden.

#### Am Eingang

- Desinfektionsspender am Eingang und auf den Toiletten bereitstellen
- Eingangstüren möglichst geöffnet lassen
- Verhaltenshinweise gut sichtbar anbringen
- Zutritt/Eintritt steuern. „Wait to be seated“ im Restaurant – also Plätze möglichst zuweisen
- Keine Entgegennahme der Garderobe

#### Im Restaurant /in der Speisegaststätte

- Die Tische so platzieren, dass Tische einen Mindestabstand von 1,5 m haben
- Stammtische untersagen (Senioren, Vereine, ...)
- Auch bei schwacher Frequenz möglichst alle verfügbaren Räume ausnutzen, um die Gäste möglichst voneinander zu trennen
- Trockene Luft vermeiden, häufig lüften oder Luftbefeuchter nutzen (in größeren Wasserteilchen sinken die Viren in der Luft schneller auf den Boden)
- Ggf. mit Hilfe von Plexiglaswänden oder anderen Materialien das Infektionsrisiko verringern  
[Hier zu einem Partnerangebot.](#)
- Buffetangebote jeder Art sind untersagt. Nur Tellerservice anbieten

- Gläser und Tassen nie am Trinkbereich, sondern möglichst weit unten anfassen
- Je nach Betrieb Getränktabletts auf den Tisch stellen und die Gäste ihr eigenes Getränk selbst vom Tablett nehmen lassen
- Nach dem Abtragen von Tellern und Gläsern die Hände waschen.
- Verzicht auf Salz- und Pfefferstreuer auf den Tischen
- Verzicht auf mehrseitige Speisekarten zum Blättern, stattdessen Digitale Speisekarte (als Download auf Gäste Smartphone per QR-Code)
- Beim Servieren die Speisen mit Gloschen abdecken, falls möglich
- Besteck und Gläser mit Einweghandschuhen eindecken
- Papier- statt Stoffservietten anbieten.
- Verzicht auf Tischwäsche oder häufigeres Wechseln und Reinigen
- Nach jedem Besuch Tisch- und Stuhloberflächen desinfizieren
- Tragen von Mund- und Nasenschutz für ThekenmitarbeiterInnen und auch für Service-Personal)

### **Auf der Terrasse/ im Biergarten**

- Weitläufigeres Aufstellen der Terrassenmöbel, um mehr Abstand zwischen den Tischen zu haben
- Keine Besteckkörbe, an denen sich die Gäste bedienen
- Selbstbedienung im Biergarten einschränken und konsequent auf den Abstand bei der Schlangenbildung achten.
- Getränke verstärkt in Flaschen ausgeben, anstatt diese in Gläser auszuschenken
- Das Spielen der Kinder in Sandkästen oder auf Spielplätzen sollte wenn möglich eingeschränkt werden
- Wo möglich kontaktlos bezahlen mit digitaler EC-Karte auf dem Smartphone
- Kassenoberfläche und EC-Geräte regelmäßig und vor allem bei Schichtwechsel desinfizieren.
- Mögliche Beschränkung der Aufenthaltsdauer zur Verringerung des Infektionsrisikos sowie Gewährleistung einer höheren Frequenz
- Spielzimmer oder Spielecken für Kinder müssen weiterhin geschlossen bleiben

### **Beim Frühstück**

- Individuelles Frühstück am Tisch. Kein Büffet erlaubt.
- Kaffeeservice in Einzelportionen. Keine Kaffeemaschinen zur Selbstbedienung.

### **Toilette**

- 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
- Sperrung jedes zweiten Pissoires oder physische Barriere auf Kopf- und Oberkörperhöhe (Plexiglas etc.)

### **In der Küche**

- Möglichst Arbeitsbereiche entzerren
- Arbeitsmaterialien häufiger heiß waschen, da Hitze die Viren abtötet
- Mund- und Nasenschutz tragen (Empfehlung)

- Kochmütze und Haarnetz tragen (Empfehlung)
- Bei Speisenzubereitung Einmalhandschuhe tragen
- Reine und unreine Seiten konsequent trennen.
- Häufigeres Wechseln von Reinigungstüchern und häufigeres Waschen von Arbeitskleidung

### **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
- Mund- und Nasenschutz tragen oder Plexiglasabtrennung. [Partnerangebot siehe hier.](#)
- Vor der Rezeption Abstandsmarkierungen anbringen
- Wo möglich auf digitale Prozesse verweisen
- Wo möglich kontaktlos bezahlen
- Keinen Obstkorb mehr anbieten, an dem sich der Gast selbst bedienen kann
- Zimmerschlüssel und –Karten beim Ausgeben und Annehmen desinfizieren

### **Auf der Etage**

- Möglichst den Zimmerdamen ein „eigenes“ Stockwerk oder immer die gleichen Zimmer zuteilen
- Türklinken, Lichtschalter und Handläufe an Treppen und sonstigen Wänden desinfizieren
- Häufigeres Lüften der Zimmer
- 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

### **Im Personenaufzug**

- Generelle Empfehlung: Hinweisschild anbringen, dass möglichst Treppe genutzt werden sollte.
- Nur Personen eines Haushalts gemeinsam im Aufzug.
- Die Tasten im Aufzug müssen 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

### **Im Wellnessbereich**

- Die Anzahl der Personen pro Sauna begrenzen
- Liegen im Ruhebereich und auf der Terrasse entzerren
- In allen Bereichen Abstand halten und alle notwendigen Maßnahmen treffen, damit dieser von den Gästen eingehalten wird

### **Besonderheiten: Kantinen**

- Einhalten des Mindestabstandes in der Warteschlange. Hier sollte deutlich mit Markierungen gearbeitet werden

- Die Kantinenzeiten sollten gegebenenfalls ausgeweitet werden, um auch bei reduzierter Sitzplatzanzahl und gestreckten Pausenzeiten der Mitarbeiter alle angemessen zu versorgen
- Nur KollegInnen des gleichen Teams sollten zusammen in die Kantine gehen. Eine Durchmischung voneinander getrennter Teams einer Abteilung ist nicht ratsam
- Essensausgabe an der Theke, kein Büffet, keine Selbstbedienung
- Alle Mitarbeiter müssen Mund- und Nasenschutz tragen
- Barzahlungen sollten eingestellt werden, stattdessen nur noch kontaktlos mit aufladbaren Karten
- Besteck wenn möglich einzeln verpackt oder von einem Mitarbeiter mit Mund- und Handschutz ausgeben
- Wenn nicht gänzlich auf Personal an der Kasse verzichtet werden kann, sollte diese auch mit einer Plexiglaswand versehen werden
- Offene Getränke sollten auch von Kantinenmitarbeitern ausgegeben werden
- Salz, Pfeffer, Senf und weitere kleine Artikel sollten auf Wunsch ausgegeben werden, in Einzelportionen
- Bereitstellung von Desinfektionstücher auf den Tischen, damit die Gäste ihren Platz in der Kantine nach dem Essen selbst desinfizieren können

### **Besonderheiten: Eisdielen/ Quick-Service Konzepte**

- Durch gut sichtbare Abstandsmarkierungen in der Warteschlange auf den Mindestabstand hinweisen
- Mithilfe von Kassensautomaten / Cash Keeper den Kontakt beim Bezahlvorgang reduzieren oder eine Person für Speisenausgabe, eine andere nur für den Bezahlvorgang einsetzen.
- Geld nicht direkt annehmen, sondern über eine Ablage (Körperkontakt vermeiden)
- Mundschutz und Handschuhe tragen (v.a. beim Berühren der Eiswaffel)

### **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.
- Bei einer Mitarbeiterkantine: bitte „Besonderheiten: Kantine“ beachten

### **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 bonieren, 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

## Umgang mit Mitarbeiter/Innen

- 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 ÖPNV 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 Schutzrüstung wie Mund-Nasen-Schutz und Handschuhe 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
- Bei einer Mitarbeiterkantine: bitte „Besonderheiten: Kantine“ beachten

Wir bemühen uns, diese Informationen auf der Basis der aktuellen Sach- und Rechtslage zu erstellen. Für Schäden, die durch die Verwendung dieses Dokuments entstehen könnten, ist die Haftung auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit beschränkt. Hiervon ausgenommen ist die Haftung für Schäden an Körper, Leben und Gesundheit, für die die gesetzlichen Haftungsregeln uneingeschränkt gelten. Bitte prüfen Sie regelmäßig die Aktualität der verwendeten Dokumente und beachten Sie unsere Verbandsmitteilungen.

----- DEHOGA Nordrhein -----