



Handlungsmöglichkeiten im Umgang mit dem Coronavirus SARS-CoV-2

Vorschläge für Tourismus, Hotellerie und Gastronomie

Stand: 06.05.2020

Diese Ideensammlung wird fortwährend weiterentwickelt und erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit.



Inhaltsverzeichnis

1	Grundsätzliches	3
1.1	Vorbemerkung.....	3
1.2	Kontakt.....	3
2	Allgemein/Bereichsübergreifend	4
3	Pre-Phase (Buchung/Ausflug/Aufenthalt/etc.) .	5
3.1	Arbeitgeber.....	5
3.2	Gäste.....	5
4	Vor-Ort-Phase	6
4.1	Anreise	6
4.2	Rezeption/Kasse/Check-in/Check-out.....	6
4.3	Zimmer/Housekeeping	7
4.4	Gastronomische Angebote/F&B	7
4.5	Sanitäranlagen	8
4.6	SPA/Wellness/Schwimmbad/Sport.....	8
4.7	Spiel-/Sportplätze.....	9
4.8	Kinder.....	9
4.9	Freizeiteinrichtungen.....	9
4.10	Personal.....	10
4.10.1	Personenschutz/Personalplanung.....	10
4.10.2	Krankheit/Erste Hilfe.....	10
4.10.3	Arbeitseinsatz.....	10
4.10.4	Arbeitsmittel/Firmenfahrzeuge	10
4.10.5	Externe Kontakte im Betrieb.....	11
4.11	MICE-Bereich.....	11
5	Anlagen	12



1 Grundsätzliches

1.1 Vorbemerkung

Liebe Tourismusakteure und Partner der BayTM,

die Corona-Pandemie hat unsere Branche vor ungeahnte Herausforderungen gestellt. Sie erfordert ein Umdenken für unsere tägliche Arbeit und die Beachtung bestimmter Maßnahmen zum Schutz der Gesundheit von Mitarbeitern und Gästen.

Mit dem vorliegenden Dokument möchten wir Ihnen eine Orientierungshilfe geben. Wir haben für die verschiedensten Arbeitsbereiche und -plätze Maßnahmen-Vorschläge zusammengestellt, die Ihnen Inspiration für die Erstellung eigener Hygiene- und Sicherheitskonzepte für einen sicheren Umgang mit Gästen und Mitarbeitern geben sollen. Grundlage sind die Ideen- und Maßnahmenpapiere der verschiedensten Interessenverbände auf Landes- und Bundesebene. Diese wurden dafür gesammelt, ausgewertet, geclustert und in einem Dokument zusammengefasst.

Dieses soll Ihnen dabei als eine Art Toolbox dienen, aus der Sie sich die für Ihren Betrieb notwendigen Maßnahmen zur Umsetzung eines geeigneten Hygienekonzepts heraussuchen können. Darüber hinaus handelt es sich hier um ein lebendes Dokument, das, gerne auch durch Ihre Ideen und Vorschläge, stetig weiterwachsen soll.

Herzliche Grüße und bleiben Sie gesund,
Barbara Radomski

1.2 Kontakt

Bei Anregungen und Fragen sind wir gerne für Sie da:

BAYERN TOURISMUS Marketing GmbH

Helena Götze | Leitung Key-Account- und Partnermanagement

Tel. 089 212397-10 | E-Mail goetze@bayern.info | www.tourismus.bayern



2 Allgemein/Bereichsübergreifend

- ◇ Distanzregeln einhalten: stets ausreichend Abstand (1,5 m) zu anderen Personen gewährleisten
- ◇ Berührungen und Körperkontakt (z. B. Händeschütteln oder Umarmungen) vermeiden
- ◇ In die Armbeuge oder in ein Taschentuch niesen oder husten und das Taschentuch anschließend in einem Mülleimer mit Deckel entsorgen
- ◇ Hände vom Gesicht fernhalten
- ◇ Regelmäßiges Händewaschen mit Wasser und Seife, min. 30 Sekunden
- ◇ Anbringung von Desinfektionsmittelspendern
- ◇ Genügend Mund-Nasen-Schutz-Vorrat anlegen
- ◇ Freiluftaktivitäten präferieren
- ◇ Fahrgemeinschaften aussetzen
- ◇ Angehörige von Risikogruppen besonders schützen
- ◇ Automatische Türen geöffnet lassen wo möglich
- ◇ Zutritte / Eintritte steuern
- ◇ Verhaltenshinweise gut sichtbar anbringen
- ◇ Häufiges Lüften
- ◇ Keine Garderoben- und Gepäckentgegennahme
- ◇ Nutzung Personenaufzüge wenn möglich untersagen oder max. Personenzahl festlegen, Tasten gründlich desinfizieren



3 Pre-Phase (Buchung/Ausflug/Aufenthalt/etc.)

3.1 Arbeitgeber

- ◇ Erarbeitung eines Maßnahmenkonzepts/Fahrplans für die Gäste/Besucherabwicklung
- ◇ Koordinierung der Maßnahmenumsetzung
- ◇ Festlegung und Kommunikation eines „Corona-Ansprechpartners“
- ◇ Sicherstellung der Einhaltung
- ◇ Digitale Aufbereitung von Gästeinformationen
- ◇ Versicherungs- und AGB-Inhalte prüfen (lassen)
- ◇ Ggf. Anpassung Öffnungszeiten
- ◇ Ggf. Personenleitsysteme für Treppen, Fahrstühle, Rolltreppen, Gänge etc. entwickeln
- ◇ Häufiges Wechseln und Waschen von Arbeitskleidung

3.2 Gäste

- ◇ Abfrage von Erkrankungen/akuten Krankheitssymptomen bei Anreise
- ◇ Hinweis auf Informationspflicht der Gäste bei relevanten Symptomen (auch wenn sie erst vor Ort auftreten)
- ◇ Mögliche Änderung in der Gästeabwicklung kommunizieren (z. B. kontaktlose Schlüsselübergabe, Anforderungen beim Check-in/-out)
- ◇ Sicherheit kommunizieren – z. B. via Videos / Bilder oder Blogbeiträgen:
Hygienestandards werden eingehalten (wie und Umfang)
Arzt im Haus/vor Ort
Hygiene-Fibel/Verhaltensregeln anlegen & mitsenden
- ◇ AGBs anpassen, z. Bsp. verpflichtende Meldung von auftretenden Krankheitssymptomen während des Aufenthalts
- ◇ Corona-Ansprechpartner nennen
- ◇ Einschränkungen im Betrieb/am Urlaubs-/Aufenthaltsort kommunizieren (z. B. geänderte Öffnungszeiten, Änderung der Frühstücksroutine etc.)
- ◇ Evtl. Zusendung von digital aufbereiteten Gästeinformationen



4 Vor-Ort-Phase

4.1 Anreise

- ◇ Hinweis auf bevorzugtes/kontaktärmstes Verkehrsmittel: Auto
- ◇ Hinweis auf Verzicht von Fahrgemeinschaften mit Personen außerhalb des eigenen Hausstandes
- ◇ Ggf. Wegeleitung mit Abstandsmarkierungen von Parkplatz bis Eingang/Kasse/Rezeption
- ◇ Ggf. jeden zweiten Parkplatz absperren
- ◇ Maximale Anzahl der Fahrzeuge festlegen

4.2 Rezeption/Kasse/Check-in/Check-out

- ◇ Physische Distanz der Mitarbeiter untereinander (1,5 m), bei größeren Betrieben: Arbeiten in getrennten Gruppen
- ◇ Bodenmarkierungen für die Einhaltung des Mindestabstands von 1,5 m durch Gäste/Besucher
- ◇ Wo nötig, Plexiglasscheibe an Rezeption/Kasse
- ◇ Tragen von Mund-Nasen-Schutz für Personal, regelmäßiger Wechsel der Masken
- ◇ Hinweis an Gäste zum Tragen von Mund-Nasen-Schutz, ggf. zum Kauf anbieten
- ◇ Kontaktlose/EC-Karten-Zahlung bevorzugen
- ◇ EC-Karten-Geräte regelmäßig desinfizieren
- ◇ Sensibilisierung der Gäste für Einhaltung der für den Aufenthalt im öffentlichen Raum vorgegebenen Maßnahmen
- ◇ Anbringung von Desinfektionsmittelspendern an Ein- und Ausgängen/Rezeption
- ◇ Ggf. kontaktlose Schlüsselübergabe
- ◇ Desinfizierung von Wohnungs-/Zimmerschlüssel bei An- und Abreise; ggf. Steckenlassen an an der Wohnungs-/Zimmertür
- ◇ Ausfüllen von Meldescheinen mit eigenem Stift des Gastes
- ◇ AGBs unterschreiben lassen (Haftung)
- ◇ Verbale Hinweise auf Informationspflicht bei Unwohlsein
- ◇ Kein Händeschütteln
- ◇ Keine Prospektständer; Prospektherausgabe nur auf Nachfrage
- ◇ Regelmäßige Desinfektion von Rezeptionsdesks (z.B. stündlich) sowie Arbeitsbereichen mit Kundenkontakt
- ◇ Ggf. nur Unterbringung von Gästen aus einer häuslichen Gemeinschaft/Familie (je nach Vorgabe der Staatsregierung)
- ◇ Erfassen sämtlicher Personen pro Ferienwohnung/Hotelzimmer, sodass eine Nachverfolgung von Kontaktpersonen bei einer Infizierung jederzeit möglich ist
- ◇ Vorerst keine Aufnahme von Gruppen
- ◇ Regelmäßiges Lüften geschlossener/Gemeinschaftsräume
- ◇ Zahl der Personen bei der Benutzung der Aufzüge so begrenzen, dass die notwendigen Abstände eingehalten werden können.



◇

4.3 Zimmer/Housekeeping

- ◇ Gründliche Reinigung und Desinfektion aller Räume in der Unterkunft
- ◇ Kontinuierliche Aufzeichnung der Reinigung der Räume
- ◇ Ggf. Entfernung von nicht wasch- oder desinfizierbare Gegenstände aus Zimmern/Ferienwohnungen
- ◇ Ggf. Entfernung kritischer Materialien (z. B. Tagesdecken, Woldecken, etc.) aus Zimmern/Ferienwohnungen
- ◇ Desinfektionsmittel standardmäßig zur Verfügung stellen
- ◇ Keine offenen Obstkörbe / Getränke anbieten, ggf. Minibar schließen
- ◇ Reinigung der Wäsche mit entsprechender Waschtemperatur
- ◇ Austausch der Prospekte auf Zimmern nach Abreise
- ◇ Sofern vorhanden: Hinweis an Gäste, vorrangig die Sanitäreinrichtungen/Küchen ihrer Unterkunft (z. B. Zimmer, Apartments, Campingwägen) zu nutzen
- ◇ Zimmermappe: falls vorhanden Info über Symptome & Verhaltensregeln integrieren, nach Abreise austauschen/desinfizieren
- ◇ Wichtige Telefonnummern veröffentlichen
- ◇ Regelmäßiges Lüften der Zimmer durch Housekeeping und Gäste
- ◇ Einsatz des Reinigungspersonals möglichst in immer den gleichen Zimmern/Ferienwohnungen
- ◇ Reinigungslappen und -tücher nach jedem Zimmer gründlich waschen oder austauschen

4.4 Gastronomische Angebote/F&B

- ◇ Dokumentation der Kontaktdaten aller Gäste (Hauptperson), sodass eine Nachverfolgung möglicher Kontaktpersonen ermöglicht wird
- ◇ Wenn möglich, keine Annahme von Garderobe
- ◇ Desinfektionsmittelspender an Ein- und Ausgängen
- ◇ Evtl. Verzicht auf mehrseitige Speisekarten zum Blättern, stattdessen Digitale Speisekarte, Einmalkarten, laminierte Karten, Aufsteller o.ä.
- ◇ Beim Servieren und Abräumen im Restaurant möglichst Hilfsmittel wie Tablett oder Servierwagen zu nutzen, um den erforderlichen Abstand zu den Gästen einhalten zu können.
- ◇ Mindestabstand zwischen Gästen einhalten durch entsprechende Platzierung der Tische und Stühle z.B. Besetzung nur jedes 2. Tisches und/oder maximale Gästeanzahl pro Tisch beachten
- ◇ Vorbereitung / Nachbereitung der Tische: Verwendung von Einmalsets pro Gast und ggf. Verwendung von Einmal-Servietten
- ◇ Nach Verlassen des Gastes: Reinigen und Desinfizieren von Tischoberfläche, Stuhlrücken, -armlehnen etc. sowie Wechsel des Tischtuchs
- ◇ Ggf. Keine Büfett-Selbstbedienung für den Gast, evtl. Essensausgaben einrichten
- ◇ Ggf. Front Cooking mit Glasscheibe
- ◇ Hinweistafeln/-schilder für Gäste
- ◇ Kassenoberfläche und EC-Geräte regelmäßig und vor allem bei Schichtwechsel



desinfizieren

- ◇ Ggf. Wegeleitsystem z.B. Einbahnstraßensystem
- ◇ Ggf. Essen zum Mitnehmen anbieten
- ◇ Evtl. Angebotserweiterung durch Verkauf an Wanderer/Radler
- ◇ Evtl. Unterschiedlicher Turnus in der Benutzung von Gastroeinrichtungen
- ◇ Keine Gegenstände zur gemeinsamen Nutzung am Tisch (Salzstreuer, Brotkorb etc.)
- ◇ Wo möglich offene Getränke vermeiden und verstärkt Flaschen statt Gläser ausgeben
- ◇ Keine Konsumation an der Theke/Bar anbieten
- ◇ Keine offenen Behälter, wie z. B. Besteckkörbe
- ◇ Entfernung nicht wasch- oder desinfizierbare Gegenstände
- ◇ Geeignete Posteneinteilung in der Küche bzw. Arbeitseinteilung in anderen Bereichen.
- ◇ Nur so viele Personen gleichzeitig in den Arbeitsräumen einsetzen, dass der Abstand auch tatsächlich eingehalten werden kann (ggf. Restaurantangebot auf die verringerte Kapazität der Küche abstimmen).
- ◇ Sicherstellen, dass Lauf- und Verkehrswege breit genug sind. Einengungen (z. B. durch abgestellte Gegenstände) beseitigen.
- ◇ Zeitliche Entzerrung in Sanitär- und Pausenbereichen durch geeignete (versetzte) Gestaltung der Arbeits- und Pausenzeiten.
- ◇ Überprüfung der Geschirrspültemperatur
- ◇ Bessere Trennung von schmutzigem und sauberem Geschirr
- ◇ Ggf. Platzeinweisung mit Tischnummern und möglichst immer Bedienung durch die gleiche Servicekraft
- ◇ Verstärkter Fokus auf Gastronomie in Freifläche

4.5 Sanitäranlagen

- ◇ Erhöhte/Engmaschige Reinigungsfrequenz in Gäste Sanitärräumen
- ◇ Ggf. unterschiedlicher Nutzungsturnus
- ◇ Ggf. unterschiedlicher Nutzungsturnus bei Spüleinrichtungen auf z. B. Campingplätzen
- ◇ Ggf. jedes zweite Waschbecken sperren
- ◇ Begrenzung der zulässigen Personenzahl
- ◇ Reinigung der Anlagen nur in Abwesenheit der Gäste
- ◇ Desinfektionsmittelspender für Nutzer
- ◇ Anleitung zum Händewaschen an den Waschbecken aushängen
- ◇ Hautschonende Flüssigseifen und Handtuchspender mit Einmalhandtüchern zur Verfügung stellen

4.6 SPA/Wellness/Schwimmbad/Sport

- ◇ Anwendungen mit Körperkontakt: Hygiene, Maske, Handschuhe, Desinfektion
- ◇ Pool: Abstand der Liegen checken, Hygienestandards einhalten, Chemikalien im Poolwasser stetig überprüfen, Reinigung der Räumlichkeiten (inkl. Toiletten) sicherstellen und Frequenz erhöhen, ggf. Badetücher selbst mitbringen lassen



- ◇ Ggf. Einweghandtücher nutzen
- ◇ Ggf. Umkleiden und Duschen zu Hause/auf dem privaten Zimmer nutzen
- ◇ Sauna: Sicherheitsabstände, Personenzahl definieren, Hygienestandards einhalten
- ◇ Desinfektionsmittelspender an Ein- und Ausgängen

4.7 Spiel-/Sportplätze

- ◇ Ggf. Gestaltung von Kinderspielplatz/Kinderspielzimmer in getrennte Zonen für Familien bzw. zur Nutzung in unterschiedlichen Zeitslots
- ◇ Indoor-Spielbereiche (Spielscheunen, Spielzimmer) ggf. geschlossen halten
- ◇ Hinweis auf Einhaltung der Abstandsregelung
- ◇ Ggf. vorher definierte Spielzeit und Spielplan zum Eintragen
- ◇ Ggf. Zuweisung von Spiel- und Fortbewegungsgeräte zu einzelnen Gastfamilien für die Dauer des Aufenthalts
- ◇ Zur Verfügung gestelltes Spielzeug in öffentlich zugänglichen Räumen entfernen oder regelmäßig reinigen und desinfizieren
- ◇ Regelmäßiges Lüften

4.8 Kinder

- ◇ Haftungsausschluss, Eltern haften für die Gesundheit ihrer Kinder
- ◇ Hinweis auf Informationspflicht der Eltern bei relevanten Symptomen (auch wenn sie erst vor Ort auftreten)

4.9 Freizeiteinrichtungen

- ◇ Ggf. Anbringung von Plexiglasscheiben und Desinfektionsmittelspendern an Ein- und Ausgängen, Kassen etc.
- ◇ Tragen von Mund-Nasen-Schutz für Personal und Besucher
- ◇ Anbringung von Abstandsregelung und Einsatz von Abstandsmarkierungen für das Anstehen an Drehkreuzen, Kassen, Garderoben, Theken, Gastronomie, Fahrgeschäften etc.
- ◇ Ggf. Begrenzung der Personenzahl durch Einlasskontrollen oder vorherige Anmeldung
- ◇ Zeitfenster-Tickets in Erwägung ziehen
- ◇ Kontaktlose/EC-Karten-Zahlung ermöglichen
- ◇ Keine Prospektständer, Prospektausgabe nur auf Anfrage
- ◇ Wo möglich Informationsmaterialien digital aufbereiten
- ◇ Führungen nur allein oder mit im Haushalt lebenden Personen durchführen unter Einhaltung des Mindestabstandes
- ◇ Keine Wein-, Bier- oder sonstige Verkostungen durchführen
- ◇ Ggf. Sitzplätze/Sitzreihen zwischendrin freihalten, z. B. in Kinos, bei Busrundfahrten, Schifffahrten etc.



- ◇ Geschlossene Räume regelmäßig lüften
- ◇ Bereiche mit Besucherkontakt regelmäßig desinfizieren
- ◇ Ggf. Umkleiden und Duschen zu Hause/auf dem privaten Zimmer nutzen

4.10 Personal

4.10.1 Personenschutz/Personalplanung

- ◇ Einhaltung von ausreichenden Schutzabständen am Arbeitsplatz (Büro/Produktion usw.)
- ◇ Mehrfachbelegungen von Räumen sollen vermieden werden
- ◇ Sollten Mehrfachbelegungen unumgänglich sein, sollte die Anzahl von einem/r Beschäftigten pro 10 qm nicht überschritten werden
- ◇ Personaleinsatz so planen, dass jeweils feste Teams im Büro, in der Produktion, im Außendienst unterwegs sind, wenn möglich Mischung dieser Teams vermeiden
- ◇ Bereitstellung von Mund-Nasen-Schutz
- ◇ Bereitstellung von Handschuhen
- ◇ Versetzte Pausen-, Arbeits- und Essenszeiten
- ◇ Ggf. Zurverfügungstellung von Handdesinfektionsgel für die Tasche

4.10.2 Krankheit/Erste Hilfe

- ◇ Mitarbeiterschutz: Impfnachweise/Impfpflicht/Informationspflicht bei Symptomen
- ◇ Kenntnis über Quarantäne-Räumlichkeiten und Notfall-Ausrüstung
- ◇ Ersthelferquote und Zusatzausbildung checken
- ◇ Angehörige von Risikogruppen besonders schützen

4.10.3 Arbeitseinsatz

- ◇ Falls umsetzbar, Homeoffice ermöglichen
- ◇ Schichtbetrieb organisieren, dabei möglichst immer die gleichen Personen zu Schichten zusammenstellen
- ◇ Dienstreisen auf ein absolutes Minimum reduzieren und stattdessen Video- und Telefonkonferenzen nutzen

4.10.4 Arbeitsmittel/Firmenfahrzeuge

- ◇ Werkzeuge und Arbeitsmittel personenbezogen verwenden
- ◇ Regelmäßige Reinigung bei wechselnder Nutzung (z. B. PC, Handwerkzeuge, Kaffeemaschine)
- ◇ Firmenfahrzeuge möglichst einzeln oder in festen Teams nutzen



- ◇ Handhygiene auch dort sicherstellen: Desinfektionsmittel, Papiertücher und Müllbeutel im Fahrzeug zur Verfügung stellen
- ◇ Innenräume der Fahrzeuge regelmäßig hygienisch reinigen, Reinigungsintervalle verkürzen

4.10.5 Externe Kontakte im Betrieb

- ◇ Anzahl externer Personalkontakte auf ein Minimum begrenzen
- ◇ Kontaktdaten externer Besucher sowie Zeiten des Betretens und Verlassens zur Nachverfolgung von Kontaktketten dokumentieren
- ◇ Einweisung Betriebsfremder in die aktuellen, betriebspezifisch getroffenen Maßnahmen

4.11 MICE-Bereich

- ◇ Begrenzung der absoluten Personenzahl innerhalb der Eingangsbereiche, aller Räumlichkeiten
- ◇ Verbreiterung der Gänge in z. B. Messehallen
- ◇ Gute Durchlüftung von Eingängen, Hallen und Konferenzräumen
- ◇ Ggf. Einbau von Plexiglasscheiben an (Info-)Countern und Theken
- ◇ Abstandsregelung für die Bestuhlung in den Foren sowie in Gastronomiebereichen
- ◇ Abstandsregelung und Einsatz von Abstandsmarkierungen für das Anstehen an Drehkreuzen, Countern, Garderoben, Theken etc.
- ◇ Maskenpflicht in allen Bereichen
- ◇ Bereitstellung von Desinfektionsmitteln in allen Bereichen
- ◇ Weitgehender Verzicht auf Vor-Ort-Ticketverkauf durch Fokussierung auf Online-Ticketing
- ◇ Vermeidung von Barzahlung durch Einsatz von Kartenterminals
- ◇ Registrierung aller Teilnehmer mit E-Mail-Adresse und Telefonnummer zur schnellen Erreichbarkeit
- ◇ Strenge Hygienevorschriften (z. B. enger Reinigungszyklus für Toiletten, Türklinken, sonstige Kontaktpunkte)
- ◇ Umfangreiche Kommunikation und Kontrolle der Verhaltensregeln
- ◇ In Räumen Sitzplätze vorher definieren und zuweisen
- ◇ Personenleitsysteme entwickeln: Treppenauf- und -abgänge beschriften, Einbahnstraßenregelung etc.
- ◇ Max. Kapazität von z. B. Aufzügen definieren
- ◇ Zuweisung von Waschräumen pro Veranstaltung/Gruppe
- ◇ Lunchbereiche pro Veranstaltung/Gruppe zuweisen
- ◇ Anpassung der Pausen-Snacks: z. B. Reichen von Kuchenstücken auf einzelnen Tellern



5 Anlagen

Unter den angegebenen Links finden Sie folgende Checklisten / Tabellen / weiterführende Dokumente von Partnerunternehmen und/oder -verbänden:

- ◇ [VBG – Hygieneplan](#)
- ◇ [BGN – Betriebliche Maßnahmen](#)
- ◇ [MHA – Leitlinie Hygiene](#)
- ◇ [MHA – Hygieneplan F&B](#)
- ◇ [UadB – Beispiel Selbstverpflichtung Gast](#)