

Der Weg eines Gastes im Hotel, Anlage Welcome Back Munich Hotel Alliance	Prozess	Risiken/ externe Berührungspunkte	Massnahmen / Abstand gewährleisten + Atemschutz	Massnahmen / interne Kontrollen	Massnahmen Reinigung / Desinfektion	stündlich / XXX nach jeder Nutzung	täglich ggf. mehrmals täglich	2-1 mal wöchent- lich
Reservierung	meist online, über Buchungsportale oder telefonisch				in den Hotel Büros werden Büromöbel, Computer key boards und Telefone mehrmals täglich desinfiziert		X	
Res. Bestätigung	meist digital, evtl email							
Anreise	Auto	Einfahrt in Hotel Garage		Abstandsregelung Parkplätze	Schrankenkontrolle	X		
		Lift zw Garage u Hotelloobby			Liftknöpfe	X		
	Flugzeug, Bahn	Ankunft S-Bahn/ oder Taxi, Treppe/ Rolltreppe zur Strasse	mit Maskenpflicht tragen Reisende eine Maske					
Ankunft Hotel	am Haupteingang	Eingangstür	automatisch	Begrüssung/ Wegweisung zu Rezeption durch Porter	Porter trägt Maske		3X	
Check-in	Digital oder an der Rezeption	Zusammentreffen mit anderen Gästen, Warten an der Rezeption	Abstandsmarkierung am Boden	Porter (Maske)	Reinigung der Hotel Lobby (Fussboden u Möbel) täglich, bei Bedarf mehrmals		X	
	Registrierung - Unterschrift der Reg. Karte	Nähe zum Rezeptions- mitarbeiter Nutzung des Schreibstiftes Oberfläche Rezeptions Desk	Aerosolschutz aus Plexiglas / Rezeptionist trägt Maske und Handschuhe	Check in Stationen werden markiert um sicher zu gehen dass 1,50m Mindestabstand zwischen anreisenden Gästen gewährleistet ist	Desinfizieren der Oberfläche Rezeption und des Kugelschreibers nach jeder Benutzung	XXX		
	Vorschlag: Gast teilt uns mit welche Länder er/sie die letzten 10 Tage bereist hat			Gast füllt Formular aus und verpflichtet sich schriftlich uns telefonisch mitzuteilen falls er/ sie sich unwohl fühlt				
	Kreditkontrolle	Kreditkarte des Gastes in den Swiper an der Rezeption, pin Eingabe			Desinfektion der Tastatur des Swipers nach jeder Nutzung	XXX		
	Schlüsselkarte ausgeben	in den meisten Hotels digital, Rezeptionist steckt digi Karte in Gerät und gibt den programmierten Schlüssel dem Gast in einem kleinen Umschlag		Gängig ist "digital key" d.h. kein Schlüssel notwendig - darüber wird der Zugang zu Lift und dann Zimmertür freigeschaltet	Rezeption trägt Handschuhe			
Gepäck-Service	oft nicht nötig, Gäste rollen ihren Koffer selbst	Nähe zum Porter	falls Service gewünscht dann via Porter (Maske)- nimmt Gepäck entgegen und bringt es nach dem Gast zum Zimmer, klopf an die Tür u lässt Gepäck stehen					
öffentliche Bereiche	Hotel Lobby, WC's, Türen wo vorhanden	Türgriffe, WC Spülanlage, Wasserhähne, Seifenspender		Handtuchspender haben Sensoren	üStündliche Reinigung der WC's und Desinfizieren der Türklinken, Wasserhähne, Seifenspender üAn strategischen Stellen in der Lobby, Nähe Lifte, Restaurant u Bankett-Bereich und in jedem WC befinden sich Hand- Desinfektionsmittel spender	X		
	Raucherbereich	Kontakt mit anderen Gästen		Definition / Beschilderung des Raucher-Bereiches und Abstand Protokoll muss durch einen Aushang beschrieben werden	Stündliche Reinigung der Aschenbecher und des Bereiches (geschieht schon jetzt)	X		

	Gebäudetechnik, Heizung, Lüftung, Wasser-Versorgung im ganzen Haus	Klima-Anlagen, Sauberkeit von Zuluft Wasser-Qualität in jedem Gästezimmer generelle Gebäudesicherheit		üstrenges Protokoll von täglichen Prüfungen und wöchentlichen/ monatlichen Wartungen üReinigung bzw Austausch der Filter der Klima-Anlagen in jedem Zimmer 2x jährlich oder öfter nach Bedarf ütägliches Prüfen der Trinkwasser-Temperaturen. Quartalsmässige Wassertests durch ein Labor/ Legionellenvermeidung ükomplettes Brandschutzkonzept und regelmässige Behörden-Prüfungen die sicher stellen, dass Technik, Mitarbeiter Training und Prozesse durchgeführt und dokumentiert werden	Rundgänge 3x täglich durch alle Etagen,vom duty manager - Prüfen von Sauberkeit, Sicherheit durch niedrige Belegung müssen alle Gästezimmer alle 72 Std "gespült" werden um ein Ansetzen von Bakterien in Wasserhähnen und Duschschräuchen zu vermeiden		3x	X
<u>Gang zum Zimmer</u>	via Gästelift und Korridor	Liftnöpfe Lifttüren schliessen automatisch, Zimmerschlüssel oder digital key erlauben Zugang zur relevanten Etage des Gastes	Beschilderung am Lift - Maskenpflicht für Gäste - max XX Gäste pro Lift (je nach Grösse 1-2 Pers)	durch Porter (oder Concierge)	Desinfektion der Liftnöpfe stündlich, Reinigen der Liftwände/Spiegel mehrmals täglich	X	X	
<u>Zugang zum Zimmer</u>	digitales Türschloss - Türklinke	Öffnen mit Schlüsselkarte / oder digital key - Türklinke			Türen/Schlösser und Türklinken werden täglich gereinigt/desinfiziert. Teil der Zimmer Reinigungs-routine		X	
<u>im Zimmer</u>	Zimmer, Badezimmer, Kleiderschrank	Türgriffe, Fenstergriffe, Lichtschalter, A/C, Steckdosen, TV remote control, Minibar, Badezimmer Armaturen			gründliche Reinigungs-Routine vorhanden, Berührungspunkte von Gast + Mitarbeiter werden täglich desinfiziert (Türklinken, Wasserhähne)		X	
	(Lager, Back of House) Wäsche, Reinigungsmittel, F&B							
<u>Restaurant / Frühstück Lunch Dinner</u>	Platzierung der Möbel um Abstand zu geben Sauberkeit des Restaurants	Nähe zum nächsten Gast Speisen-Hygiene	Kapazität der Sitzplätze wird reduziert damit 1,5m Mindestabstand gewährleistet wird	F&B Manager / Restaurant Manager	ütägliche Grundreinigung aller Möbel ünach jeder Mahlzeit Reinigung des Bodens ünach jedem Gast Reinigen /Desinfizieren der Tisch-oberfläche		X	
	Einlasskontrolle - Wartebereich vorm Eingang	Supervisor/ Host an der Tür und Kontrolle von Mindest-abstand zwischen Gästen	Markierungen am Boden alle 150cm Beschilderung und Hinweis auf Abstand und Hygiene	Restaurant Supervisor	tägliche Reinigung der Tür und mehrmals stündliches Desinfizieren der Türklinke wo vorhanden	X		
	Platzierung des Gastes	Nähe zum Kellner Sauberkeit des Tisches Service Garderobe	Kellner trägt Mundschutz Kein Garderobenservice	Kellner / Rest. Manager weist den Gast auf die Hygienemassnahmen hin, am besten verbal - oder in Form eines gedruckten Schreibens	üReinigung/Desinfektion der Tischoberfläche nach jedem Gast üKeine Deko/Pflanzen auf dem Tisch üKeine Menagen	X		
	Speise- und Getränkearte	Nähe zum Kellner saubere Karte reduziertes und täglich frisches Angebot	ükeller trägt Mundschutz üSpeisekarten werden täglich neu gedruckt	üFrühstückskarte angeboten, Speisen auf Teller serviert, Brot an den Tisch serviert, Butter üMarmeladen indiv. Verpackt üLunch / Dinner - a la carte - kein Buffet	wenn eine Karte schmutzig ist wird sie weggeworfen		X	
	Speisen- und Getränkeangebot	Warenkette d.h. Anlieferung, Lagerung, Zubereitung bei Speisen und Getränken Entwurf der Menus, Speisen werden a la carte an den Tisch serviert, keine Buffets	üHACCP schreibt hohe Standards vor und regelmässige Kontrollen der Lager, Küchen und Arbeitsplätze/Geräte finden schon jetzt statt üköche u Reinigungspersonal tragen Mundschutz und Handschuhe üzubereitung der Speisen unter hohen bereits bestehenden Hygiene-Standards	Küchenchef	ügründliche Nachtreinigung täglich und 3x täglich Reinigung der Arbeitsbereiche üStündliches Reinigen der Arbeitsoberflächen oder nach Bedarf üReinigung und Lagerung von Geschirr, Gläsern, Besteck, Töpfe, Küchen-Utensilien nach bereits vorhandenem hohem Standard	X		

		Lagerung Getränke, Kühlschränke, Eismaschinen			strenges bereits vorhandenes Prüf- und Reinigungsprotokoll - wöchentliche Grundreinigung			X
	Service der Speisen und Getränke	Tisch Set up, Sauberkeit, Gläser und Geschirr/ Besteck und Servietten	Kellner trägt Mundschutz und Handschuhe	Keine Menagen, bei Bedarf sind Salz/Pfeffer/Ketchup/ Senf in Einweg-Packungen verfügbar	Reinigung der Tablett durch Stewarding, mehrmals täglich Gläser, Besteck, Serviette werden gemäss der Bestellung zum Tisch gebracht wie benötigt	X		
	Service des Folgeganges oder weiterer Getränke / Kaffee	Sauberkeit des Tisches, Abräumen von benutztem Geschirr, Gläsern			Abräumen je nach Bedarf und Reinigung der Tisch-Oberfläche nach jedem Gang	X		
	Abrechnung	Berührung beim Zahlen (Kuli, CC Terminal)	Kellner trägt Maske und Handschuhe	üHotelgäste unterschreiben mit ihrer Zimmernummer üexterne Gäste zahlen bevorzugt mit cc.Karte um den Kontakt mit Bargeld zu vermeiden	üRechnung wird ohne Mappe präsentiert, auf dem Tisch ücc.Gerät oder Kugelschreiben werden nach jeder Nutzung desinfiziert	XXX		
	Reinigung des Tisches	Tisch-Oberfläche und Sitzmöbel			nach jedem Gast wird die Tischoberfläche gereinigt und desinfiziert. Auch Sitzmöbel werden ggf gereinigt			
Room Service	Telefonische Bestellung des Gastes - Speisen und Getränke werden ins Zimmer serviert	üTelefon im Zimmer	üSpeise/Getränk Karte wird bei uns auf dem TV gezeigt		üDesinfektion des Telefones im Zimmer täglich durch HSK üFalls Speisekarten im Zimmer ausgelegt werden dann prüft HSK deren Sauberkeit und tauscht sie ggf aus. Von Mappen sollte momentan Abstand gehalten werden		X	
		üNähe zum Service Mitarbeiter üGeschirr/Besteck/Gläser und Tablett/Trolley	üMA trägt Maske und Handschuhe üTablett/Trolley könnte ggf vor die Tür plziert werden falls der Gast das wünscht üGast ruft an wenn Mahlzeit beendet und lässt Tablett/Trolley im Korridor zum Abholen		üReinigung der Tablett/ Trolleys durch Stewarding, mehrmals täglich üGläser, Besteck, Geschirr wird fachgerecht gereinigt, Temperatur der Spülmaschine mehrmals täglich geprüft üServietten und Tischtuch auf dem Trolley werden nach jeder Benutzung gewaschen	XXX		
Veranstaltungen	Je nach Gegebenheiten muss jedes Haus einen individueller Ablaufplan schreiben, Raumpläne erstellen und eine klare Definition von Produkten die sicher und hygienisch angeboten werden können (Speisen etc) Hier sind nur wesentliche Schritte beschrieben - zum generellen Verständnis des Lesers	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Kontakt mit Türen/ Möbeln ✓ Kontakt mit Mitarbeitern ✓ Kontakt zu anderen Teilnehmern ✓ Service von Speisen und Getränken ✓ Nutzung von öffentlichen WC's, Business Centre, Raucherbereich 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Wir erarbeiten derzeit neue Kapazitätspläne unserer Veranstaltungsräume - Reduzierung der Anzahl der Teilnehmer pro Raum und Bestuhlungspläne die den 1,50m Mindestabstand zwischen Teilnehmern und Mitarbeitern gewährleisten ✓ Pre-definierte Bereiche und m² pro TN für Kaffeepausen und Mahlzeiten um ein Treffen versch. VA Teilnehmer zu vermeiden - ggf durch Raumtrenner 	Zusätzlich besteht die Möglichkeit evtl die Anzahl der Teilnehmer zu reduzieren indem sich einige Teilnehmer über Video- Konferenz beteiligen. Wir arbeiten mit professionellen Firmen auf diesem Gebiet die viele digitale Lösungen anbieten	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Die übliche Reinigungsroutine unseres Veranstaltungsbereiches ✓ An strategischen Eingangsbereichen, am Business Centre und in den WC's sind Hand-Desinfektions-Spender installiert ✓ Gäste WC's und Mülleimer werden stündlich gereinigt oder öfter bei Bedarf ✓ Türgriffe, Wasserhähne, Seifenspender, Handtuchspender desinfiziert (wenn nicht automatisch durch Sensor) 	X	X	
	1. Buchung der Veranstaltung	Veranstalter und Gastgeber (wir) müssen gut kommunizieren um Anforderungen sowohl des Kunden als auch unserer Sicherheits-Standards zu verstehen. Der Kunde muss wissen was geht und was nicht in der "neuen" Situation	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Logistik, Anforderungen, Zeit- u Raumpläne werden im voraus mit dem VA abgesprochen um zu vermeiden dass sich VA kreuzen ✓ Hinweis auf die Notwendigkeit eines akkuraten Zeit-Planes ✓ Ggf Anfang-s oder Pausen-zeiten verschieben um zu vermeiden dass sich VA in den Pausen-bereichen sammeln 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Veranstalter teilt uns Namen aller Teilnehmer mit ✓ Hotel informiert den VA im voraus über das Hygiene- und Sicherheitsprotokoll ✓ TN sollten vom VA aufgefordert werden in den öffentlichen Bereichen des Hotels Mundschutz zu tragen 				

	2. Anreise/Ankunft / Registrierung	(siehe Hotelanreise)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Hotels haben entweder digitale Beschilderung oder Konferenztafeln die den Weg zum Konferenzraum weisen ✓ MA mit Mundschutz assistieren am Eingangsbereich 	<ul style="list-style-type: none"> Veranstalter registriert seine Teilnehmer in einem Bereich vor dem Raum - ggf könnte man Ortswechsel der letzten 14 Tage erfragen ✓ Jeder TN trägt ein gut sichtbares Namensschild mit Logo seiner VA ✓ Garderoben/ Kleiderständer sind in jedem Raum, jeder TN hängt seine Kleidung selbst auf 	siehe oben				
	3. Set up im Raum	Kontakt zu MA und anderen Teilnehmern	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Platzierung der Möbel um Mindestabstand zu gewährleisten ✓ Jeder Teilnehmer erhält ggf einen festen Platz ✓ Bodenmarkierungen im Eingangs- und Pausenbereich um Abstand zu gewährleisten ✓ MA tragen Atemschutz, beim Speisen servieren Handschuhe 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Beschilderung ✓ klare Darstellung des Raumplanes - Personen-Leitsystem ✓ Bankett Manager / Supervisor und Service Mitarbeiter sind strategisch platziert um den Fluss der Gäste zu beobachten, zu helfen oder einzugreifen sollten sich Gruppen bilden 	siehe oben				
	4. Kaffeepausen, Mahlzeiten, Service Speisen und Getränke	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Hygiene der Speisen ✓ Nähe zu Mitarbeitern und anderen Teilnehmern 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gute Planung im Voraus damit sich TN verschiedener VA nicht mischen ✓ Ggf Abtrennung der Pausenbereiche ✓ MA tragen Atemschutz u Handschuhe 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Buffets werden vermieden ✓ Kaffeepausen können im Raum oder im abgetrennten Bereich vor dem Raum serviert werden - Speisen am besten portionsweise abgepackt, in kleinen Tüten, Kaffee/Tea service durch Mitarbeiter, abgepackte Milch, Zucker ✓ Mahlzeiten sollte im Hotel Restaurant oder separatem Raum am Tisch serviert werden, mit 1,50 Abstand der Tische/Stühle ✓ bei geringer TN Zahl könnte eine Mahlzeit im Konf.raum serviert werden z.B. in Bento-Boxen 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gläser und Geschirr werden vom MA mit Handschuhen berührt ✓ Besteck wird entweder am Tisch eingedeckt, in eine Serviette präsentiert oder der Kaffeeöffel direkt in/an der Tasse - um die Berührung anderer TN zu vermeiden 				
	5. Ende der Veranstaltung und Abreise	Gruppenbildung und zu enger Kontakt unter den Teilnehmern	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Veranstalter erinnert Teilnehmer Abstand zu halten ✓ bei Abreise mit Auto können Garagen Ausfahrt Tickerts im voraus organisiert u abgerechnet werden um ein Ansammeln an den Kassen-Automaten zu vermeiden ✓ Abstandskontrollen vor den Garagen Kassen durch Boden-Markierung 						
Abreise Hotelgast	Gast verlässt das Zimmer und nutzt den Lift oder Treppenhaus um in die Lobby zu gelangen	Kontakt mit Lift-Knöpfen, Türklinken			stündliche Reinigung u Desinfektion wie bereits beschrieben	X			
	Info über Abreise und Rechnung	Kontakt zu Mitarbeitern oder anderen Gästen in der Lobby	<ul style="list-style-type: none"> ✓ klar definierter Weg zwischen Lift, Rezeption und Hotel-Eingang damit sich Gäste nicht kreuzen ✓ Boden-Markierungen, Abkordeln und Präsenz von Porter um den Fluss der Gäste zu kontrollieren 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Wir bieten einen "Quick check out" an - der Gast erhält bei Anreise ein Schreiben und erlaubt uns seine Rechnung per email zu schicken. ✓ Dieses Schreiben wird in einen "Briefkasten" gegeben, der Gast braucht dann nicht mehr an die Rezeption zu kommen 					
	Verlassen des Hotels	Kontakt mit anderen Gästen	klare Definition "Eingang" und "Ausgang" am Hotel Haupteingang, durch Beschilderung und Boden-Markierung						