

Liebe Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen,

im Zuge des lang ersehnten Re-Starts der Tourismusbranche, bitten wir Sie das vorliegende Öffnungskonzept inklusive seiner Regelungen, Vorgaben und den Handlungshinweisen sorgfältig durchzulesen und umzusetzen. Vielen Dank!

1. Grundsätzliche Regeln

- Betriebliches Hygieneschutzkonzept:

- Info-Aushänge für Gäste

An der Rezeption:

- Aushang der QR-Codes LUCA-App sowie Corona-Warn-App
- Info bzgl. des Testnachweises bei Anreise (3-G-Prinzip)

In den gastronomischen Einrichtungen:

- Aushang LUCA-App inkl. QR-Code für diesen Bereich
- Info bzgl. des Testnachweises für die Innenbereiche

Im Wellness-Bereich:

- Aushang LUCA-App inkl. QR-Code im Schwimmbad & Rezeption
- Hygienevorschriften sowie weitere Infos (Öffnungszeiten)

Fahrstühle:

- Hygienevorschriften (z.B. DEHOGA-Infoblatt zum Thema Corona)

- Leitsysteme und Wegeführung (sofern nötig)
- Auf auszulegende Zeitschriften und Informationsblätter wird weitestgehend verzichtet
- Desinfektionsspender in den öffentlichen Bereichen
- Mindestabstand der Tische von 1,50m
- Maskenpflicht für Gäste und Mitarbeiter (OP-Maske oder FFP2-Maske, außer am Platz)
 - Mitarbeiter im Spa-Bereich haben in kosmetischen Behandlungen eine FFP2-Maske zu tragen
 - Nachweis der Masken-Befreiung ist stets mitzuführen und beim Arbeitgeber als Kopie zu hinterlegen
- Verringerung der Aerosole-Belastung: Lüftungskonzept
 - Lüften vor und nach dem Frühstück und Abendgeschäft
 - Wenn Zimmerreinigung gewünscht Fenster vorher öffnen
 - Zimmerreinigung erfolgt nach 3 Übernachtungen, auf Wunsch täglich
- Gastdatenerfassung:

Wir arbeiten grundsätzlich mit der LUCA-App. Die Gäste wie auch alle Mitarbeiter haben sich via der kostenlosen App im Haus einzuloggen. Zudem besteht die Möglichkeit des Check-Ins über die Corona-Warn-App. Alternativ erfolgt die schriftliche Gast-Erfassung wie im letzten Jahr.

2. Regeln im Hotel (Allgemeine Hinweise – Abläufe und Handhabung unter Punkt 6.)

- Es herrscht eine Testpflicht für ein- bzw. anreisende Gäste. Der Grund der Reise ist dabei unerheblich. Kinder ab 6 Jahren sind ebenfalls testpflichtig.
- Eine Beherbergung ist nur für solche Personen zulässig, die bei Anreise über ein tagesaktuelles negatives Testergebnis mit Nachweis verfügen (nicht älter als 24 Stunden), geimpft oder genesen sind (siehe Punkt 6. „Testpflicht bei Anreise“).
- Generell gilt bei Anreise die Kontrolle des 3-G-Prinzips (siehe Info-Blatt „3-G-Prinzip“)
- In Ausnahmefällen kann der Nachweis eines negativen Testes auch vor Ort erfolgen.
 - Verkauf und Durchführung von Selbsttests bei Anreise direkt unter Aufsicht an der Rezeption (siehe Punkt 6. „Testpflicht bei Anreise“).
- Während des Aufenthaltes müssen Gäste neben dem Testerfordernis bei Anreise darüber hinaus **alle 3 Tage über ein jeweils tagesaktuelles negatives Testergebnis mit Nachweis verfügen.**

3. Regeln in der Gastronomie

- Öffnung bis 02:00 Uhr möglich (Restaurant & Bars)
- Bewirtung ist nur zulässig, wenn der Gast über einen Sitzplatz verfügt
- Max. 10 Personen, 5 Haushalte am Tisch inkl. Kinder. Vollständig Geimpfte und Genesene zählen zwar zu den 10 Personen, aber nicht bei der „Haushaltsregel“ mit.
- Gastdatenerfassung via LUCA- oder Corona-Warn-App (Altern.: schriftliche Erfassung)
- Maskenpflicht für Gäste und Mitarbeiter (OP-Maske oder FFP2-Maske, außer am Platz)
- Buffets sind unter Einhaltung der Schutzstandards und Auflagen möglich (Einbahnstraßensystem, Spuckschutz, Schutzhandschuhe für Mitarbeiter am Buffet)
- Bedingungen Außengastronomie:
 - Keine Tischreservierungen nötig
 - Keine Testpflicht
 - Eintritt ungetesteter Gäste in den Innenbereich erlaubt (Bezahlung, WC)

- **Bedingungen Innengastronomie:**
 - Eine vorherige Tischreservierung ist zwingend erforderlich
 - Testpflicht nach dem 3-G-Prinzip – geimpft, getestet, genesen (siehe Info):
 - Voller Impfschutz laut Impfpass (Datum der Zweitimpfung + 15 Tage)
 - Genesenen-Nachweis via positivem PCR-Test (min. 28 Tage/max. 6 Monate alt)
 - Bescheinigung/Zertifikat/Nachweis über negativen Antigen-Schnelltest oder negativen PCR-Test, der nicht älter als 24 Stunden ist
 - Sollte der Gast seinen Testnachweis nicht mit sich führen, so bieten wir die Durchführung eines Schnelltests vor Ort an. Die Tests können direkt an der Rezeption für 10,00 € erworben und durchgeführt werden (siehe Punkt 6. „Testpflicht in den gastronomischen Innenbereichen“).
 - Grundsätzlich gilt, dass der Test noch gültig sein muss, wenn der Gast das Restaurant betritt (auch wenn der Test im Laufe des Aufenthaltes abläuft).

- **Frühstück:**
 - Das angewandte System vor der Schließung im November wird nahtlos weitergeführt
 - Einbahnstraßensystem und Einhaltung der Schutzmaßnahmen
 - Regelmäßiges Wechseln der Bestecke und Anleger
 - Mitarbeiter am Buffet nur mit Handschuhen und Mundschutz

4. Regeln im Wellness-Bereich:

- Keine Anmeldung der Schwimmbad- und Saunanutzung an der Rezeption, es herrscht eine Registrierungspflicht seitens der Gäste (entsprechende Listen sind auszulegen).
- Die Personenzahl in den Bereichen ist zu begrenzen und vor Ort zu kommunizieren
 - In den Schwimmbädern: Maximal 18 Personen
 - In der Saunalandschaft: Maximal 6 Personen
- Abstände der Liegen sind zu beachten, Entfernen von jeglichen Polstern, Auflagen etc.
- Kein Angebot und Nutzung der Dampfsauna
- Wellnesanwendungen sind nach terminlicher Vereinbarung möglich, in kosmetischen Behandlungen ist eine FFP2-Maske zu tragen (Mitarbeiter)
- Der Fitnessraum ist nur zur Nutzung pro Zimmer gestattet (max. 2 Personen + Kind)

5. Regeln für Veranstaltungen & Busreisen:

- Ab dem 28 Mai 2021 gilt: Hochzeiten mit 30 Personen sind erlaubt
- Generell gilt ab dem 01. Juni: Max. 10 Personen, 5 Haushalte am Tisch inkl. Kinder
- Ab dem 04. Juni sind Busreisen gestattet
- Ab dem 11. Juni gilt: Feiern in der Gastronomie mit 30 Personen
- Ab dem 21. Juni gilt: Feiern in der Gastronomie mit 60 Personen
- Ab dem 5. Juli gilt: Feiern in der Gastronomie mit bis zu 100 Personen

6. Testpflicht: Nachweise und Durchführung:

- Bei Anreise: Check-In nur nach Kontrolle eines Negativnachweises
 - Voller Impfschutz laut Impfpass (Datum der Zweitimpfung + 15 Tage)
 - Genesenen-Nachweis via positivem PCR-Test (min. 28 Tage/max. 6 Monate alt)
 - Nachweis/Zertifikat über einen negativen Antigen-Schnelltest oder negativen PCR-Test, der nicht älter als 24 Stunden ist
 - Bei Anreise erfolgt zwingend eine Hinterlegung des Nachweises in der Gastinfo
 - Wir klassifizieren alle Gäste in drei Gruppen, nach dem 3-G-Prinzip:
 - Gi (Geimpft)
 - Gt (Getestet)
 - Gn (Genesen)
 - Notwendig ist zudem die Erfassung des entsprechenden Datums:
 - Gi + Datum des vollständigen Impfschutzes laut Impfpass
 - Gt + Datum des negativen Testnachweises (zunächst Datum der Anreise)
 - Gn+ Datum der vollständigen Genesung
 - Zur Vereinfachung sind als Schlüssel „alle Formulare“ zu wählen (HotelProfi), die Bemerkung „Gi/t/n“ ist somit auf allen Listen sichtbar (z.B. Hausgäste, Reinigung, Verpflegung)
 - Eine schnelle Klassifizierung des Gastes sowie Überprüfung seines Nachweises ist somit für alle Mitarbeiter gewährleistet
 - Sollte der Gast seinen Testnachweis nicht mit sich führen, so bieten wir einen Schnelltest vor Ort an. Die Tests werden für 10,00 € direkt an der Rezeption verkauft. Durchführung geschieht an Ort und Stelle unter Aufsicht der Rezeptionsmitarbeiter, der Test wird direkt wieder abgegeben. Der Gast wird darauf hingewiesen bis zum Testergebnis in der Hotel-Lobby oder draußen zu warten. Nach dem negativen Ergebnis des Tests darf der Gast einchecken. Das Zertifikat ist auf Nachfrage auszuhändigen.
 - Sollten die Voraussetzungen eines Negativnachweises nicht erfüllt sein, ist dem Gast der Zutritt zum Haus zu verwehren. In diesem Fall sind alle Mitarbeiter zu dieser Handlung befähigt. Dem Gast wird 50% des Reisepreises für den Rest der Buchung in Rechnung gestellt (lt. AGBs).

- Testpflicht in den gastronomischen Innenbereichen:
 - Kontrolle des 3-G-Prinzips bei Außer-Haus-Gästen (Info-Blatt „3-G-Prinzip“)
 - Kontrolle der Hausgäste erfolgt durch die Verpflegungslisten (Gi, Gt oder Gn)
 - Sollte der Außer-Haus-Gast seinen Testnachweis nicht mit sich führen, so kann er sich an der Rezeption einem Schnelltest für 10,00 € unterziehen. Die Durchführung geschieht an Ort und Stelle unter Aufsicht der Rezeptionsmitarbeiter, der Test wird direkt wieder abgegeben. Der Gast wird darauf hingewiesen, bis zum Testergebnis in der Hotel-Lobby oder draußen zu warten. Nach dem negativen Ergebnis des Tests darf der Gast das Restaurant betreten, das Zertifikat ist entsprechend auszuhändigen.
 - Sollten die Voraussetzungen eines Negativnachweises nicht erfüllt sein, ist auch hier dem Gast der Zutritt zum Haus und seiner gastronomischen Einrichtung zu verwehren. In diesem Fall sind alle Mitarbeiter zu dieser Handlung befähigt.

- Testangebot für den Gastaufenthalt: **!!Nicht mehr relevant seit 25.06.2021!!**

- Während des Aufenthaltes müssen Gäste neben dem Testerfordernis bei Anreise darüber hinaus **alle 3 Tage über ein jeweils tagesaktuelles negatives Testergebnis mit Nachweis verfügen**. Eine entsprechende Testmöglichkeit ist das DRK-Testcenter im Hafen Lauterbach, Chausseestraße 11 (Öffnungszeiten und evtl. Anmeldung beachten)
- Aufgabe der Rezeption am Nachmittag: Überprüfung der Gästeliste.
 - Haben alle Gäste, welche an dem Tag vom Night-Audit als nachweispflichtig gekennzeichnet wurden, ein entsprechendes Zertifikat vorgelegt?
 - Gäste, die noch einen Nachweis erbringen müssen, werden kontaktiert und gebeten ein tagesaktuelles Testergebnis mit Nachweis/Zertifikat zu erbringen.
 - Hinweis auf Testcenter auf der Insel Rügen oder die Testung am Abend vor Ort an der Rezeption anbieten.

Generell gilt: Ein Selbsttest, der zu Hause durchgeführt wurde, gilt nicht als Negativnachweis! Zudem: Vorgelegte Nachweise von PCR- und Schnelltest müssen von uns nicht erfasst oder dokumentiert werden.

7. Gast- und Außenkommunikation

- Generell sprechen wir von (Test-)Nachweisen, Zertifikaten oder Bescheinigungen, das Wort „Selbsttest“ suggeriert nicht zwingend die benötigte offizielle Bescheinigung eines negativen Testergebnisses.
- Liebe Aluhutträger, Querdenker und Maskenverweigerer: Wir gehören nicht zu den Hotels und Menschen, für die es „Corona“ nicht gibt. Lassen Sie uns gemeinsam die Auflagen und Vorgaben umsetzen und einhalten. Selbst der freundliche Hinweis auf Einhaltung der Maskenpflicht tut niemandem weh.
- Alle Gäste werden über die Maßnahmen und Regelungen in unserem Haus informiert. Kerninformationen geben wir einheitlich in der Buchungsbestätigung weiter. Auch die E-Mail-Signaturen der info@-Mail wird mit Informationen versehen. In beiden Fällen wird abschließend auf die Homepage verwiesen, auf welcher sämtliche Informationen zum Haus und Urlaub zur Verfügung stehen: hotel-badehaus-goor.de/corona
Darüber hinaus findet der Gast diese Infos im gesamten Hotel und bei Anreise in seinem Zimmer.
- Unbedingt zu vermittelnde Informationen bei Anreise an der Rezeption:
 - Kommunikation über die Nachweispflicht alle 3 Tage sowie das Testangebot im Haus
 - Hinweis auf das sorgfältige Durchlesen der Zimmerinfo
- Bei aufkommender und aktiver Nachfrage eines Gastes zur Nutzung des Hotelschwimmbades: Laut Landesregierung ist eine Nutzung erst ab dem 14. Juni 2021 möglich.
- In den gastronomischen Einrichtungen (Café- und Abendgeschäft) ist zu Beginn standardmäßig auf den Check-In via der LUCA-App oder Corona-Warn-App hinzuweisen. Diese Varianten ersparen uns reichlich Arbeit, alternativ gilt wie im letzten Jahr die Gastdatenerfassung mit Zettel und Stift. Der Check-In mit einer der beiden Apps ist vom Gast nicht nachzuweisen, es genügt der Hinweis Ihrerseits und die Kenntnisnahme des Gastes.
- Bei Tischreservierungen vor Ort oder via Telefon ist folgendes zu beachten:
 - Hinweis auf die tagesaktuelle Nachweispflicht für den Innenbereich (Nachweis über Testergebnis nicht älter als 24 Stunden), sofern nicht vollständig geimpft oder genesen
 - Erfassung der Gastdaten:
 - Name
 - Personenanzahl
 - Telefonnummer

8. Praktische Handlungshinweise:

Was passiert bei einem positiven Test?

Sollte ein durchgeführter Selbsttest positiv sein, ist der Gast sofort von der Rezeption zu informieren. Gemäß des Info-Blattes vom Gesundheitsamt wird der Gast darauf hingewiesen, sich sofort in Quarantäne zu begeben und telefonisch Kontakt zu einer Arztpraxis aufzunehmen. Eine Arztpraxis im Umkreis mit entsprechender Telefonnummer ist dem Gast mitzuteilen. Der Gast hat im Nachgang die Rezeption telefonisch über die weiteren Schritte und Aussagen der Arztpraxis und ggf. des Gesundheitsamtes zu informieren. Zudem muss eine sofortige Meldung an die Kolleginnen und Kollegen im Housekeeping erfolgen, dass ein Zimmer kontaminiert ist und nicht betreten wird. Die Kontaktaufnahme zum Gast (via Telefon) geschieht bitte nicht vor wartenden Gästen an der Rezeption, sondern wenn möglich im Back-Office. Generell bewahren Sie in so einem Fall bitte die Ruhe und leiten geräuschlos und unaufgeregt die genannten Schritte ein.

Nachweispflicht von Hausgästen im Innenbereich der Gastronomie:

Hausgäste müssen in der Regel nicht nach ihren Nachweisen gefragt werden, da die Information „Gi“, „Gt“, „Gn“ mit dem entsprechendem Datum auf den Frühstücks-, Verpflegungs- (HP) und Hausgastlisten erscheint.

LUCA-App:

Hausgäste müssen sich in den verschiedenen Bereichen des Hauses nicht neu einchecken. Ist der Hausgast am generellen Standort „Hotel Badehaus Goor“ eingekcheckt, muss er sich nicht neu im Bereich „Gastronomie“ einchecken. Es reicht aus, wenn sich eine Person pro Tisch eincheckt.

Gastinfo im Zimmer:

Eine laminierte Gastinfo mit den wichtigsten Informationen und Regelungen ist bei Anreise im Zimmer zu hinterlegen. Die Koordination läuft über das Housekeeping.

Barbetrieb nach 24.00 Uhr:

Wenn notwendig (durch erhöhtes/umsatzstarkes Gästeaufkommen), ist der Barbetrieb nach Anlage 34 zu §4 für Beherbergungstätten auch über 24.00 Uhr bis 02.00 Uhr gestattet und möglich.

Kurzfristiger Wetterumschwung:

Bei einem kurzfristigen Wetterumsturz (Wolkenbruch, Sturm, Gewitter) und folglich einer für die Dauer nicht weiter möglichen Nutzung der Außenterrasse, ist es allen Gästen gestattet im Innenbereich Unterstand zu finden. Dies ist allerdings nur in zeitweisen Ausnahmesituationen anzuwenden. Generell gibt es keine Vorgabe, wie viel Zeit zwischen der Reservierung und des letztendlichen Aufenthaltes des Gastes in unserer gastronomischen Einrichtung liegen muss.

Verkauf der Selbsttests:

Wir verkaufen den Selbsttest für 10,00 € an der Rezeption oder im Rahmen des Test-Angebotes. Der entsprechende Artikel muss rabattierfähig in der Hotelsoftware angelegt werden. Ein kostenloser Selbsttest auf Kosten des Hauses ist im Zuge des Beschwerdemanagements dem Gast anzubieten.

Putbus, 01.06.2021

Checkliste:

- Sind alle Mitarbeiter informiert?
- Ist ausreichend Schutzausrüstung vorhanden?
(Masken, Desinfektionsmittel, Schnelltests)
- Unterweisung der Mitarbeiter hinsichtlich Hygienemaßnahmen?
- Aushänge, Gastinfos etc. auf Stand gebracht?
- Absperrungen, Leitsysteme, Pfeile etc. auf Stand gebracht?
- Abstände Tische werden eingehalten?
- Sind die Kassen startklar und programmiert?
- Lagerbestände prüfen, MHD gecheckt (Minibar)?
- Prüfen aller Anschlüsse und technischen Geräte (Schankanlagen)
- Herunterfahren der Heizungskurve zwischen 09.00 und 14.00 Uhr möglich?
- Strom-, Gas- und Wasserversorgung gesichert?
- Müllentsorgung etc. wieder aktiviert?
- Onlinebuchungen etc. vollständig möglich?