Checkliste für die Wiedereröffnung

von Gastronomiegebetrieben

Coronavirus Covid-19 Maßnahmen

Stand: 04.05.2020

Die gastgewerblichen Betriebe in Berlin hatten und haben mit massiven Umsatzeinbrüchen aufgrund des Coronavirus und den Betriebsschließungen zu kämpfen. Für das wieder anlaufende Geschäft und die Eröffnung Ihres Betriebes möchten wir Ihnen nachfolgend ein paar Tipps geben, wie Sie Ihren Betrieb wieder „hochfahren“ können. **Die Listen sind nur für die betriebsinterne Nutzung gedacht!**

Bitte informieren Sie sich regelmäßig auf den einschlägigen Informationsportalen insbesondere auf www.dehoga-berlin.de zur aktuellen Lage.

Bitte beachten Sie den Änderungsvorbehalt aufgrund von kurzfristigen Aktualisierungen.

Inhalt

Checkliste – Betriebseröffnung 2
Kosten/Liquidität 2
Einkauf/Wareneinsatz/Kalkulation 2
Mitarbeitermanagement 3
Sonstiges 4
Nützliche Links bei Neustart des Betriebes 4
Eindämmungs-/Hygienemaßnahmen bei Neueröffnung 5
BGN – Corona-Leitfaden und Pandemieplan für das Gastgewerbe 6
Weitere Ideen und Anregungen für optimalen Schutz von Gästen und Mitarbeitern 6
Ihre Notizen 12

Checkliste – Betriebseröffnung

Kosten/Liquidität

- ❒ **Überprüfen Sie erneut Ihre gesamten betrieblichen Abläufe!** Was aus der Zeit vor der Krise ist absolut notwendig und was können Sie einsparen? Welche Angebote aus der Vergangenheit können komplett eingespart werden? Sind die getätigten Einsparungen noch nötig oder kann/muss hier wieder hochgefahren werden? Überprüfen Sie alle vorhandenen Verträge, zum Beispiel: Kreditkartenkonditionen, Energiepreise (Stand 4/2020 stark fallende Preise), Reinigungskosten, Müllentsorgung, Grundreinigung etc. - prüfen Sie einfach alles!

- ❒ **Prüfen Sie erneut Ihre Debitoren und Ihre Kreditoren,** hierbei kann Ihnen Ihr Steuerberater behilflich sein. Welche Lieferanten kann man weiterhin um Zahlungsaufschub bitten? Wer von den Lieferanten kann in der Anlaufphase eventuell behilflich sein (Warenlieferungen mit längerer Zahlungsfrist)? Welche Verbindlichkeiten sollte/müsste man kurzfristig ausgleichen um den Lieferanten nicht in Schwierigkeiten zu bringen?
  Welche offenen Forderungen sind noch nicht ausgeglichen, welche Forderungen müssen jetzt „mit aller Härte“ eingetrieben werden und/oder welchen Kunden gewährt man weitere Zahlungsfristen.

- ❒ **Arbeiten Sie eng mit Ihrem Steuerberater zusammen,** Sie müssen jetzt schnell und fortlaufend Auswertungen (zumindest Monatsabschlüsse) erhalten - Prüfen Sie nicht nur Ihren Kontostand – kalkulieren Sie jeden Vorgang „vor und nach“!

- ❒ **Sprechen Sie mit Ihrem Verpächter / Vermieter.** Hatte er Ihnen einen Aufschub Ihrer Pacht / Miete gewährt, hatte er Ihnen eine Mietreduzierung gewährt? Wie geht es weiter, wann sind offene Mieten/Pachten auszugleichen, wann ist die ursprünglich vereinbarte Miete/Pacht wieder fällig.

- ❒ **Prüfen Sie, ob anstehende/notwendige Investitionen,** die Sie während der Krise ausgesetzt haben, jetzt durchgeführt werden müssen. Sind diese jetzt notwendig/möglich oder kann man diese weiter hinauszögern?

- ❒ **Erstellen Sie sich unbedingt einen genauen Liquiditätsplan!** Zumindest immer für drei Monate im Voraus – gerade in der „Anlaufzeit“ darf es nicht zu finanziellen Überraschungen kommen! Ziehen Sie, wenn Sie diesbezüglich unsicher sind, eine Betriebsberatung hinzu, diese wird aktuell (fast) vollständig gefördert. Fragen Sie diesbezüglich bei Ihrem DEHOGA Ansprechpartner nach.

Einkauf/Wareneinsatz/Kalkulation

- ❒ **Ihre in Krisenzeiten erstellte „Renner & Penner-Liste**“ zeigt Ihnen auf, welche Speisen und welche Getränke am häufigsten bei Ihnen in der Vergangenheit verkauft wurden. Greifen Sie hierauf zurück. Oder gibt es neue Erkenntnisse aus der Krisenzeit, hat sich etwas besonders bewährt, was jetzt fortgeführt werden soll?

- ❒ **Die gut „laufenden“ Artikel / Speisen aus der Vergangenheit sollten neu kalkuliert werden!** Der Wareneinsatz für Speisenverkäufe sollte 30% auf keinen Fall überschreiten. Bitte beachten Sie: Kalkuliert wird immer netto! Verzichten Sie gerade in der „Anlaufzeit“ auf Mischkalkulationen – Sie sollten Gerichte mit schlechtem Wareneinsatz (vorerst) nicht anbieten. Kontrollieren Sie monatlich Ihre Gesamt-Wareneinsätze! Auch hier gilt: drängen Sie Ihren Steuerberater auf zeitnahe Monatsabschlüsse. Nach 2-3 Monaten kann eine Reaktion auf falsches Management zu spät sein!

- ❒ **Erst wenn Ihr Geschäft sich wieder der Normalität nähert, erhöhen Sie Ihr Angebot.** Zu diesem Zeitpunkt können Sie Ihr Angebot an Speisen / Getränke nach Bedarf wieder erhöhen. Eventuell ist dies aber auch gar nicht notwendig. Sehr oft sind die Angebote in den Speisekarten viel zu groß und werden von den Gästen gar nicht gewürdigt, oft ist eine Spezialisierung auf wenige gut zubereitete Gerichte zielführender und ertragsreicher.

- ❒ **Halten Sie den Lagerbestand so gering wie möglich.** Nicht benötigte Ware im Lager bringt „keine Zinsen“ und verringert die Liquidität.

- ❒ **Überprüfen Sie, ob alle Artikel mit den richtigen Preisen in der Kasse angelegt sind**, bedenken Sie auch, „Außer-Haus-Preise“ für Speisen können mit 7% hinterlegt werden. Weiterhin gilt: nicht auf „Divers“ buchen! Auch nach der Krise kommen die Betriebsprüfer☺

- ❒ **Führen Sie monatliche Inventuren durch.** Sie registrieren dann schnell, was „nur im Lager liegt“ und für den Geschäftsbetrieb gar nicht benötigt wird.

- ❒ **Kontrollieren Sie in regelmäßigen Abständen Ihre Einkaufspreise.** Sind Ihre während der Krise erhobenen Preisvergleiche aktuell? Können eventuell bessere Einkaufskonditionen mit Ihren Lieferanten vereinbart werden.

- ❒ **Bestellungen mit Ihren Mitbewerbern**. Macht es eventuell Sinn, sich beim Einkauf mit Ihren Mitbewerbern zusammenzuschließen? Oder ist es Vorteil, einer Einkaufsgenossenschaft beizutreten, die auf Grund des großen Einkaufsvolumens häufig viel bessere Konditionen erhält als der einzelne Unternehmer.

Mitarbeitermanagement

- ❒ **Informieren Sie rechtzeitig Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter** über die geplante Wiedereröffnung Ihres Betriebes! Auch Ihre Kolleginnen und Kollegen müssen sich vorbereiten.

- ❒ **Prüfen Sie die Vereinbarungen mit Ihren Mitarbeiter*innen hinsichtlich des Kurzarbeitergeldes (Kug).** Soll die Arbeitszeit gleich wieder auf die ursprünglich vereinbarte Stundenzahl erhöht werden oder soll dies „Schritt für Schritt“ erfolgen? Sie können nicht davon ausgehen, dass Ihr Geschäft sofort wieder so verläuft wie vor der Krise. Planen Sie die Dienstpläne ganz genau und teilen Sie die neuen Arbeitszeiten dann der Agentur für Arbeit mit. Hilfreiche Hinweise finden Sie auf www.degoga-berlin.de – selbstverständlich berät Sie auch der DEHOGA Justiziar.

- ❒ **Aktualisieren Sie fortlaufend anhand der zunehmenden Nachfrage Ihre Dienstpläne und Urlaubspläne.**

- ❒ **Erst wenn Ihre Mitarbeiter*innen wieder voll ausgelastet sind, beschäftigen Sie gegebenenfalls wieder Aushilfen**.

Sonstiges

Denken Sie an:

- ❒ **Tischaufteilung im Restaurant („Abstandsregelung“)**
- ❒ **Website & Social Media Aktivitäten überprüfen**
- ❒ **Reservierungssysteme über Wiedereröffnung informieren**
- ❒ **Lieferservice (beibehalten oder einstellen?)**
- ❒ **Hygiene-Richtlinien einhalten**

Nützliche Links bei Neustart des Betriebes

www.dehoga-berlin.de

www.dehoga-corona.de

www.kfw.de

www.ibb.de

www.arbeitagentur.de

www.bgn.de

Wichtig: Diese Checkliste ersetzt keine professionelle Betriebsberatung! Ein erfahrener Berater geht mit Ihnen selbstverständlich viel intensiver jeden Betriebsablauf durch und begleitet Sie auch für einen gewissen Zeitraum. Da eine professionelle Beratung gerade auf Grund der aktuellen Situation gefördert wird, sollte der eine oder andere Unternehmer durchaus einmal darüber nachdenken! Informationen zu Fördermöglichkeiten finden Sie auf www.dehoga-berlin.de

Als Berater für die Gastronomie steht in folgender Ansprechpartner zur Seite:

Gastropiraten
Rene Kaplick
Telefon: 030-20459787
kontakt@gastro-piraten.de

Eindämmungs-/Hygienemaßnahmen bei Neueröffnung

Was können Betriebe zum Schutz von Mitarbeiter*innen und Gästen tun?

Noch ist nicht klar, wann gastgewerbliche Betriebe in Berlin wieder öffnen dürfen – aber sicher ist: Der Schutz von Gästen und Mitarbeitern vor Ansteckung wird auch „nach“ der Corona-Krise eine extrem wichtige Rolle spielen. Denn weder das Coronavirus noch die Angst vor Infektionen werden verschwunden sein. Ganz unabhängig von den Bestimmungen der amtlichen Corona-Verordnung gilt es also, sich im Betrieb vorzubereiten.

Nach aktuellem Stand gehen wir davon aus, dass in Kürze die Eindämmungsverordnung nebst Hinweisen zu Hygienemaßahmen aktualisiert und veröffentlicht wird. Dieses Dokument werden wir erneut zeitnah den neuen Anforderungen anpassen.

Die nachstehenden Vorschläge geben einen ersten Überblick, welche Maßnahmen eingeleitet werden können, um das Infektionsrisiko zu senken. Diese Maßnahmen verbessern nicht nur den Schutz von Gästen und Mitarbeitern, sondern vermitteln allen Beteiligten ein höheres Sicherheitsgefühl.

Die nachfolgende Übersicht erhebt keinerlei Anspruch auf Vollständigkeit, und einzelne Maßnahmen mögen für einzelne Betriebe sogar zu oberflächlich oder auch ungeeignet sein. Sie dient lediglich als eine Sammlung von Anregungen, die gerne individuell angepasst oder ergänzt werden kann.

Sie haben selbst gute Ideen und Anregungen, wie der Schutz von Gästen und Mitarbeitern in den Betrieben optimiert werden kann? Wir sind für Ergänzungen unserer Vorschläge dankbar und greifen diese gerne auf.

Bitte schicken Sie uns Ihre Anregungen/Ideen mit einer Kurzbeschreibung in Stichworten an

Juliane.schoenau@dehoga-berlin.de

Vielen Dank für Ihr Engagement!

BGN – Corona-Leitfaden und Pandemieplan für das Gastgewerbe

Als erstes und wichtigstes Tool für eine branchenspezifische Umsetzung im Arbeitsschutz ist jetzt der Leitfaden der BGN für das Gastgewerbe zur Ergänzung der Gefährdungsbeurteilung erschienen (Link). Neben dem Leitfaden enthält der neu erstellte Pandemieplan die wesentlichen Maßnahmen während der aktuellen Pandemiephase. Der Arbeitgeber muss Maßnahmen festlegen, um Verdachtsfälle abzuklären und um bei bestätigten Infektionen Kontaktpersonen ermitteln und informieren zu können. Der Muster-Pandemieplan muss ggf. an die betrieblichen Erfordernisse angepasst werden.

Warum ist das so wichtig?

Ein „Wiederhochfahren" betrieblicher Tätigkeiten auf Basis zukünftiger Corona-Rechtsverordnungen der Bundesländer, auf die der DEHOGA politisch hinarbeitet, hängt nicht nur von Schutzmaßnahmen für die Gäste ab, sondern setzt zwingend voraus, dass die Einhaltung der erlassenen verschärften Arbeitsschutzstandards erfolgt und branchenspezifisch umgesetzt wird.

Im DEHOGA-Konzept für eine Lockerung der Beschränkungen im Gastgewerbe, zu dem die DEHOGA-Landesverbände in Gesprächen mit den dafür zuständigen Landesregierungen stehen, wurden die Kernpunkte des BGN-Standards bereits integriert. Das Gesamtkonzept für ein verantwortliches Wiederhochfahren der Branche muss widerspruchsfreie Regelungen für Gäste- und für Arbeitsschutz enthalten.

Daneben treten die betrieblichen Konzepte, insbesondere HACCP, und die Regeln Guter Hygienepraxis.

Zu einem späteren Zeitpunkt wird der Leitfaden durch einen branchenspezifischen Pandemieplan und ein Kommunikations- und Überwachungskonzept ergänzt.

Die relevanten Hilfestellungen werden bei Bedarf aktualisiert und können unter www.dehoga-berlin.de und www.bgn.de/corona abgerufen werden.

Weitere Ideen und Anregungen für optimalen Schutz von Gästen und Mitarbeitern

Jeder Betrieb ist dazu angehalten, einen auf seinen Betrieb bezogenen Maßnahmenplan zu erarbeiten.

Die nachfolgenden Punkte sind „nur" ergänzende Anregungen, die wir auch von Betrieben erhalten haben. Doppelungen zu den im BGN-Leitfaden genannten Maßnahmen sind nicht auszuschließen.

Im Restaurant

- Wenn möglich, keine Annahme von Garderobe
- Wenn möglich, Aufenthaltsdauer beschränken (2 Stunden?)
- Die Tische so platzieren, dass Gäste stets einen Mindestabstand von 1,5m zueinander haben
- Tischgrößen verkleinern (es werden nur noch Einzelpersonen, Paare und Familien zum Essen kommen, keine Gruppen, Stammtische, Freunde)
- 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 Materialen das Infektionsrisiko verringern
- Auf Buffetangebote (insbesondere Selbstbedienung) verzichten. Stattdessen Tellerservice anbieten (z.B. kein Salatbuffet, an dem sich die Gäste selbst bedienen).
- Wo möglich, Tellergerichte anstatt Plattenservice und Beilagenschalen, kein Vorlegen von Beilagen am Tisch
- Kleineres und (wo passend) regionaleres und wechselndes Angebot anstatt einer riesigen Speisekarte
- Gläser und Tassen nie am Trinkbereich, sondern möglichst weit unten anfassen
- Je nach Betrieb Getränketablett auf den Tisch stellen und die Gäste ihr eigenes Getränk selbst vom Tablett nehmen lassen
- Nach dem Abtragen von Tellern und Gläsern möglichst die Hände waschen, bevor wieder sauberes Geschirr angefasst wird
- 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 Servierhandschuhen eindecken
- Papier- statt Stoffservietten anbieten, die mit Servierhandschuhen gefaltet werden
- Tragen von Mund- und Nasenschutz für ThekenmitarbeiterInnen und auch für Service-Personal (dies stört die Übertragungswege, verhindert dass man sich selbst ins Gesicht fasst und schützt somit Mitarbeiter und Gäste geleichermaßen)
- Gegebenenfalls dem Gast Reinigungstücher oder Handdesinfektion bei Begrüßung reichen
- Wo möglich kontaktlos bezahlen mit digitaler EC-Karte auf dem Smartphone (auch bei regulären EC-Karten soll der Betrag, bis zu dem man keinen PIN eingeben muss, von aktuell 25€ auf 50€ angehoben werden).
- Kassenoberfläche und EC-Geräte regelmäßig und vor allem bei Schichtwechsel desinfizieren.

In der Küche

- Möglichst Arbeitsbereiche entzerren (Desserts/ Vorbereitung/ kalte Küche in der Vorbereitungsküche/Keller)
- Arbeitsmaterialen häufiger heiß waschen, da Hitze die Viren abtötet
- Mund- und Nasenschutz tragen
- Kochmütze und Haarnetz tragen
- Bei Speisenzubereitung Einmalhandschuhe tragen
- Wenn möglich schmutziges und sauberes Geschirr noch besser voneinander trennen. Wo möglich, bessere Arbeitsteilung in der Spülküche
- 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 Rezeptionist gestalten
- Mund- und Nasenschutz tragen (zur eigenen Sicherheit und auch als Signal)
- Ggf. mit Hilfe von Plexiglaswänden oder anderen Materialen das Infektionsrisiko verringern
- Vor der Rezeption Abstandsmarkierungen anbringen
- Wo möglich auf digitale Prozesse verweisen (Eingabe Gästeinformationen, Unterschrift, Bezahlung etc.)
- Um den Kontakt und die Verweildauer an der Rezeption zu reduzieren, sollten flexible Zimmerbuchungen, die aber schon bei der Buchung digital bezahlt werden, angeboten werden. Das Versprechen für den Gast, das bezahlte Zimmer flexibel zu nutzen, beeinflusst in der aktuellen Situation die Kaufentscheidung.
- Keinen Obstkorb mehr anbieten, an dem sich der Gast selbst bedienen kann
- Zimmerschlüssel und –Karten beim Ausgeben und Annehmen desinfizieren
- Wo möglich kontaktlos bezahlen mit digitaler EC-Karte auf dem Smartphone.

Auf der Etage

- Möglichst den Zimmerdamen ein „eigenes“ Stockwerk oder immer die gleichen Zimmer zuteilen
- Häufiger Türklingen, Lichtschalter und Handläufe an Treppen und sonstigen Wänden desinfizieren
- Keine Besprechungen in engen Räumen
- Saubere und schmutzige Wäsche konsequent voneinander trennen
- 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

- Personenaufzüge sollten gleichzeitig maximal mit einer Person bzw. Personen des gleichen Haushalts gefahren werden
- Die Tasten im Aufzug sollten 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

Beim Frühstück

- Individuelles Frühstück am Tisch anstatt Frühstücksbuffet. Dabei kann man den Gast am Abend aus mehreren Möglichkeiten wählen lassen, um Gästewünsche erfüllen zu können und es bestmöglich vorzubereiten

- Keine Kaffeemaschinen zur Selbstbedienung, sondern Kaffeeservice in Einzelportionen wo möglich (ansonsten in Kaffeekannen)
- Eigene Tageszeitung dem Gast (zum Kauf) anbieten

Toilette

- Wenn möglich, Sperrung jedes zweiten Pissoir
- 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

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

Am Eingang

- Desinfektionsspender am Eingang und auf den Toiletten bereitstellen
- Automatische Türen oder Eingangstüren bei Stoßzeiten geöffnet lassen
- Verhaltenshinweise gut sichtbar anbringen
- Zutritt/Eintritt steuern. „Wait to be seated“ im Restaurant – also Plätze zuweisen

Besonderheiten: Bar / Club

- Wenn möglich, keine Annahme von Garderobe
- Hier sollte ein Mindestabstand von mind. 1,5m zwischen den Gästen eingehalten werden
- Die Plätze an der Bar sollten reduziert werden, so dass der Mindestabstand eingehalten werden kann
- Wenn nötig, Musik etwas leiser drehen, damit man im Gespräch sein Gegenüber auch mit Abstand verstehen kann
- Den Betrieb mehr auf abgetrennte Sitzbereiche verlagern, anstatt die Gäste im offenen Raum stehen zu lassen
- Sicherheitspersonal am Eingang positionieren, um Überfüllung zu vermeiden

Besonderheiten: Eisdielen / Quick-Service Konzepte

- Durch gut sichtbare Abstandsmarkierungen in der Warteschlange auf den Mindestabstand hinweisen (siehe auch Kassenbereich im Lebensmitteleinzelhandel oder an Tankstellen)
- Mithilfe von Kassenautomaten / 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)

Besonderheiten: Kantinen

- Weiteres Einhalten der bisher geltenden Hygienestandards
- Ganz wichtig ist das 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
- Buffets, an denen sich die Gäste selbst bedienen, sollten nicht mehr angeboten werden. Stattdessen sollte das Essen von einem Mitarbeiter geschöpft und dem Kantinengast gereicht werden. Konkret:
    - Kein Salat-, Vorspeisen- oder Beilagenbuffet
    - Keine Suppenstation zum selber Schöpfen
    - Angerichtete Speisen (Salat etc.) sollten einzeln gereicht werden
- Alle Mitarbeiter an den Buffets und den Kassen sollten einen Mund- und Nasenschutz und Handschuhe 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 auf den gereinigten Tabletts ausgegeben
- Wenn nicht gänzlich auf Personal an der Kasse verzichtet werden kann, sollte diese auch mit einer Plexiglaswand versehen werden

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.

Umgang mit MitarbeiterInnen

- 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 ÖPNC oder bestehender Fahrgemeinschaften verzichten und dadurch leichte Anpassungen der Arbeitszeit / Bereitstellung eines Parkplatzes erforderlich sind.
- Häufigeres Händewachen 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 Schutzausrüstung wie Mund-Nasen-Schutz, Handschuhe und ausreichend Waschgelegenheiten mit Flüssigseife und Desinfektionsmittel 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
- Gemeinsam mit MitarbeiterInnen mit erhöhtem Risiko nach geeigneten Lösungen suchen (eventuell Arbeitsplatzwechsel, Aufgabenwechsel, Homeoffice etc.)
- 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 bonnieren 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

Ihre Notizen