

Kundeninformation

Schutz- und Hygienekonzept



Dieses Schutz- und Hygienekonzept gilt für die Arvena Hotels

Unsere Ansprechpartnerin zum Infektions- bzw. Hygieneschutz:

Arvena Hotels - Frau Steffanie Schlag
Fon: 0911- 8922-149 E-Mail: s.schlag@arvena.de

GRUNDSÄTZLICH GILT IN UNSEREN HOTEL- UND GASTRONOMIEBETRIEBEN

- Wir stellen den Mindestabstand von 1,5 Metern zwischen Personen sicher.
- Wir stellen sicher, dass unsere MitarbeiterInnen eine Mund- und Nasen-Bedeckung tragen und stellen diese zur Verfügung.
- Wir tragen dafür Sorge, dass unsere Gäste auf dem Weg zum Tisch, zum Hotelzimmer, Veranstaltungsbereich und zur Toilette eine Mund- und Nasen-Bedeckung tragen.
- Personen mit Atemwegs-Symptomen (sofern nicht vom Arzt z.B. abgeklärte Erkältung) halten wir vom Betrieb fern.
- Bei Verdachtsfällen wenden wir ein festgelegtes Verfahren zur Abklärung an (z.B. bei Fieber).

1. MAßNAHMEN IM BETRIEB ZUR GEWÄHRLEISTUNG DES MINDESTABSTANDS VON 1,5m

Unsere Mitarbeiter wurden nicht nur durch eine persönliche Unterweisung, sondern auch durch einen Zusatz zur Betriebsordnung auf die erweiterten Hygieneregeln (zusätzlich zu HACCP und Infektionsschutzgesetz) hingewiesen und sind sich Ihrer Verantwortung bewusst. Jeder einzelne trägt durch ein einwandfreies Verhalten dazu bei, die Ausbreitung des Coronavirus zu verhindern und befolgt diese Maßnahmen äußerst gewissenhaft.

Unsere Gäste werden im Restaurant- und Veranstaltungsbereich (z.B. in Tagungsräumen) einzeln, unter Berücksichtigung des Mindestabstands platziert. Eine Unterbringung in den Zimmern erfolgt einzeln. Ausgenommen davon sind Personen, die dem eigenen Hausstand angehören. Im Hotel selbst sind die Laufwege so konzipiert, dass der Mindestabstand eingehalten werden kann. Wegweiser und Informationsschilder geben zusätzlich Sicherheit für Gast und Mitarbeiter.

2. MUND-NASEN-BEDECKUNG

Unsere Mitarbeiter sind dazu angehalten während des Services am Gast sowie im öffentlichen Bereich eine Schutzmaske zu tragen. Gleiches gilt in den nicht öffentlichen Arbeitsbereichen – sprich hinter den Kulissen - wenn der Mindestabstand nicht eingehalten werden kann.

Für unsere Gäste besteht im gesamten Hotel, insbesondere in den öffentlichen Bereichen, eine Maskenpflicht. Die Maskenpflicht besteht nicht im eignen Hotelzimmer sowie am eigenen Tisch im Restaurantbereich.

3. HANDLUNGSANWEISUNGEN BEI VERDACHTSFÄLLEN

Für unsere Mitarbeiter und unsere Gäste gilt grundsätzlich „Wenn Sie sich krank fühlen, bleiben Sie zu Hause“. Intern wird dies äußerst genau umgesetzt und dies erwarten wir ebenfalls von unseren Gästen.

4. HANDHYGIENE

Im gesamten Hotel- und Sanitärbereich befinden sich Desinfektionsspender, die von den Gästen genutzt werden können. Ebenfalls wird in den Sanitäranlagen auf die richtige Handhygiene hingewiesen.

Unsere Mitarbeiter wurden unabhängig von Infektionsschutzgesetz und HACCP nochmals auf die besonderen Bedingungen hingewiesen und befolgen diese äußerst genau.

5. RESERVIERUNGEN DURCH DEN GAST

Zimmerreservierungen erfolgen über die üblichen Kanäle intern und extern.

Reservierungen für das Restaurant werden telefonisch/ per E-Mail entgegengenommen. Hierbei fragen wir vorab nach der Personenanzahl, Beziehung des Hausstandes sowie der Telefonnummer bei Rückfragen. Alle weiteren persönlichen Daten erfassen wir - mit Einverständnis durch die Unterschrift des Gastes - vor Ort.

6. AM HOTEL- UND RESTAURANTEINGANG

Vor dem Hotel- und -Restauranteingang werden unsere Gäste und Besucher über die aktuell geltenden Hygieneregeln im Haus hingewiesen. Mit Betreten des Hotels gilt eine Maskenpflicht für den kompletten öffentlichen Bereich sowie Außenbereich (Biergarten, Terrasse, Außengastronomie) - ausgenommen am eigenen Tisch und im Hotelzimmer.

7. IM HOTELZIMMER

Im eigenen Hotelzimmer besteht keine Maskenpflicht für unsere Gäste. Kleine Annehmlichkeiten (wie Nähset, Minibar, Schreibutensilien) wurden aus den Hotelzimmern genommen. Diese können jederzeit an unserer Rezeption bereitgestellt werden. Dies gilt ebenfalls für Extrakissen oder Bademantel.

Wir möchten unsere Gäste bitten, unser Reinigungspersonal soweit zu unterstützen und persönliche Gegenstände sowie Badeutensilien geschlossen, wenn möglich im Koffer zu verwahren.

8. IM RESTAURANT

Im Restaurant und Speisebereich gilt eine Maskenpflicht – ausgenommen am zugewiesenen Tisch. Unsere Mitarbeiter empfangen Sie am Eingang und weisen Ihnen Ihren Tisch zu. Während des gesamten Service tragen unsere Mitarbeiter einen Mund-Nasen-Schutz und halten sich an den Mindestabstand von 1,5 m. Dies gilt ebenfalls für die Arbeiten im Hintergrund. Die Räume werden regelmäßig gelüftet, die Fenster nach Möglichkeit offen gehalten. Die Lüftung ist zur Öffnungszeit dauerhaft eingeschaltet.

8. IM TAGUNGSBEREICH

Im kompletten Tagungs- und Pausenbereich gilt eine Maskenpflicht – ausgenommen am eigenen Tisch im Veranstaltungsraum bzw. im Pausenbereich. Während des gesamten Service tragen unsere Mitarbeiter einen Mund-Nasen-Schutz und halten sich wo möglich an den Mindestabstand von 1,5 m. Dies gilt ebenfalls für die Arbeiten im Hintergrund. Die Räume werden regelmäßig gelüftet, die Fenster nach Möglichkeit offen gehalten. Die Lüftung ist zur Öffnungszeit dauerhaft eingeschaltet.

9. TOILETTENRÄUME

Die Sanitäranlagen werden in festen Intervallen durch unser Housekeeping gereinigt und desinfiziert. Eine Unterweisung der Mitarbeiter wird durch die Hausdame, inklusive regelmäßiger Kontrolle durchgeführt. Desinfektionsmittel, Seifenspender, Einmalhandtücher und Informationen für eine richtige Handhygiene sind in allen öffentlichen Toilettenbereichen Standard.

10. AUßENGASTRONOMIE

In unserer Außengastronomie gilt eine Maskenpflicht – ausgenommen am zugewiesenen Tisch. Unsere Mitarbeiter empfangen Sie am Eingang und weisen Ihnen Ihren Tisch zu. Während des gesamten Service tragen unsere Mitarbeiter einen Mund-Nasen-Schutz und halten sich an den Mindestabstand von 1,5 m. Dies gilt ebenfalls für die Arbeiten im Hintergrund.

Ein ausgearbeitetes Hygienekonzept anhand von Checklisten, stellt sicher, dass die Vorkehrungen in der Außengastronomie genau eingehalten werden, um nach einem Gastwechsel am Tisch Sicherheit zu bieten.

11. IN DER KÜCHE

Unsere Küchen- und Servicemitarbeiter wurden nicht nur durch eine persönliche Unterweisung, sondern auch durch einen Zusatz zur Betriebsordnung auf die erweiterten Hygieneregeln (zusätzlich zu HACCP und Infektionsschutzgesetz) hingewiesen und sind sich Ihrer Verantwortung bewusst. Jeder einzelne trägt durch ein einwandfreies Verhalten dazu bei, die Ausbreitung des Coronavirus zu verhindern und befolgt diese Maßnahmen äußerst gewissenhaft.

Der Mindestabstand und die erweiterten Hygienestandards werden ebenfalls bei den Arbeiten eingehalten und durch eine Bedeckung durch Schutzmasken gewährleistet.

12. UMGANG MIT DEM GAST

Wir möchten, dass sich unsere Gäste wohl fühlen und eine angenehme Zeit bei uns verbringen, auch wenn die Umstände aktuell zu ungewöhnlichen Maßnahmen führen. Dabei halten wir uns an die Maskenpflicht, den Mindestabstand und die zusätzlich geltenden Hygienebestimmungen. Mit einem verantwortungsvollen Handeln und Miteinander werden unsere Mitarbeiter unseren Gästen einen schönen und sicheren Aufenthalt ermöglichen können.

13. ARBEITSPROZESSE

Unsere Mitarbeiter sind angehalten sich an die neuen Arbeitsprozesse genau zu halten und diese durch Checklisten sicherzustellen.

14. UMGANG MIT DEM MITARBEITER

Jeder Mitarbeiter hat eine persönliche und schriftliche Unterweisung über die aktuellen Maßnahmen und Regeln erhalten und ist sich seiner Verantwortung bewusst zur Eindämmung des Coronavirus beizutragen.

Stand 20. Oktober 2020, Jörg Schlag, Geschäftsführer

Durch das stetig wandelnde Infektionsaufkommen, kann sich das hier dargestellte Hygienekonzept zusätzlich verschärfen. Wir möchten an dieser Stelle an die behördlichen Bestimmungen und Verordnungen des Bayerischen Staatsministerium für Gesundheit und Pflege sowie der Stadt- und Landkreise verweisen. Vielen Dank!