

# Familienurlaub im Hochschwarzwald in Corona Zeiten

Der Schutz unserer Gäste 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 haben wir uns also Gedanken gemacht, um unser Familotel Engel vorzubereiten.

## Vorteile im Familotel Engel im Hochschwarzwald:

- **Kleineres Hotel:** bei uns halten sich in der Regel um die 30 Familien auf
- **Die Natur ums Haus ist unser Zuhause:** ein Schritt aus der Türe raus und Sie sind schon fast in der freien Natur und umgeben von Wiesen und Wäldern
- **Urlaub und Erholung im LUFTKURORT Todtnauberg:**
- **Noch mehr Outdoor-Angebot wie zuvor:** Unser Urlaubsprogramm für Jung bis Alt wird noch mehr im Freien stattfinden. Bei Wind und auch bei Wetter ☺
- Dies gilt auch für den Happy Club und die Babybetreuung
- Die Kinderbetreuung wird mit kleineren Gruppen arbeiten.
- **Jede Familie hat während Ihres Aufenthalts Ihren Tisch.** (wie schon immer)
- Unser im November gebautes, **neues Buffet** ist nach neuesten Hygienerichtlinien gebaut
- **Fast durchgehende Essenzeiten.** Wir bieten fast zu jeder Uhrzeit etwas zu essen, so dass man sich auch mal zwischendurch sättigen kann und die Hauptzeiten vermeiden kann, wenn man das möchte.

## Schutzmaßnahmen im Familotel Engel

- Alle Gästezimmer werden nach Abreise und vor Anreise gründlich desinfiziert
  - Jede Familie hat IHREN eigenen Tisch im Restaurant und dieser wird nach jeder Mahlzeit desinfiziert
  - Spielzeuge werden wie bisher und verstärkt kontrolliert und desinfiziert
  - Für jede Familie steht bei Anreise ein Desinfektionsmittel und eine Mund-Nasen-Behelfsmaske je Familienmitglied im Hotelzimmer bereit
  - Durch unsere, baulich miteinander verbundenen, verschiedenen Gebäudeteile, lässt sich der Kontakt mit anderen gut umgehen. (Weitläufig)
- 
- **Unsere Stornobedingungen in Corona Zeiten = Familienurlaub ohne Risiko**
  - Alle Reservierungen mit Aufenthalt **bis zum 18.12.2020, können Sie bis zu 5 Tagen vor Anreise kostenfrei stornieren** oder umbuchen. Dies gilt für schon gebuchte Urlaube wie auch für Neubuchungen in diesem Zeitraum.
  - An- und Abreise ist bis 18.12.2020 an jedem Wochentag möglich
  - Sie können Ihren Urlaub jederzeit auch Vor-Ort verlängern (sofern Kapazitäten frei)

## Weitere Maßnahmen bei Wiedereröffnung - zum Schutz von Mitarbeitern und Gästen -

### Am Eingang

- Desinfektionsspender sind am Eingang, zu den Restoranträumen und auf den Toiletten bereitgestellt
- Automatische Türen oder Eingangstüren lassen wir in den „Stoßzeiten“ offen
- Verhaltenshinweise sind gut sichtbar angebracht
- Die Tische sind den Zimmern zugewiesen. Sie haben während des Aufenthalts immer

denselben Tisch.

- Garderobe wird keine entgegengenommen.

## Im Restaurant

- Alle Tische sind so platziert, dass der Mindestabstand gewährleistet ist
- Hinweise zum Abstand halten sind angebracht
- Alle verfügbaren Räume werden ausgenutzt, um die Gäste möglichst voneinander zu trennen
- Wir vermeiden trockene Luft, und lüften häufig (in größeren Wasserteilchen sinken die Viren in der Luft schneller auf den Boden)
- Wo nötig wird mit Hilfe von Plexiglaswänden oder anderen Materialien das Infektionsrisiko verringert. da unser Buffet aber auf dem neusten Stand ist in hygienischer Hinsicht, reichen hier die Maßnahmen.
- Nach dem Abtragen von Tellern und Gläsern werden Hände gewaschen, bevor wieder sauberes Geschirr angefasst wird
- Wir bieten Papier- statt Stoffservietten an
- Wir verzichten auf Tischwäsche und desinfizieren die Tische nach jeder Mahlzeit
- Wir tragen Mund- und Nasenschutz in den öffentlichen Bereichen
- Die Kassenoberfläche und EC-Geräte werden regelmäßig und vor allem bei Schichtwechsel desinfiziert.

## Toilette

- Seifen- und Desinfektionsspender sind in ausreichender Anzahl aufgestellt.
- Wir verwenden keine wiederverwendbaren Handtücher, sondern Heißlufttrockner.
- Die Reinigungszyklen sind verkürzt worden und werden durch die Unterschrift der Reinigungskraft bestätigt.
- Wir desinfizieren noch häufiger als zuvor Türklinken und Armaturen in den Gästetoiletten

## Auf der Terrasse

- Weitläufigeres Aufstellen der Terrassenmöbel, um mehr Abstand zwischen den Tischen zu haben

## In der Küche

- Die Arbeitsbereiche werden, wo möglich entzerrt
- Arbeitsmaterialien werden noch häufiger heiß gewaschen, da Hitze die Viren abtötet
- Bei Speisenzubereitung werden Einmalhandschuhe getragen
- Schmutziges und sauberes Geschirr wird noch besser voneinander getrennt.

## An der Rezeption

- Eingangs- und Zwischentüren werden soweit möglich offenstehen gelassen (bessere Durchlüftung und Kontaktvermeidung beim Öffnen)
- Beim Check-in-Prozess ist der Abstand von 1,5m zwischen Gast und Rezeptionist bereits baulich gewährleistet
- Hinweise zum Abstand halten sind angebracht
- Durch Abfragen der Gästedaten im Vorfeld, kurze Check-in Zeiten
- Check-in „Paket“ mit allen nötigen Informationen für den Gast inkl. Schlüssel und HTG Card, für geringstmögliche Berührungspunkte
- Zimmerschlüssel werden beim Ausgeben und Annehmen desinfiziert
- Bitte zahlen Sie kontaktlos, am liebsten mit EC-Karte, da hier in der Regel auch keine PIN abgefragt wird.

## Auf der Etage

- Unsere Zimmerdamen bekommen möglichst ein „eigenes“ Stockwerk oder immer die gleichen Zimmer zugeteilt
- Türklingen, Lichtschalter und Handläufe an Treppen und sonstigen Wänden werden noch häufiger desinfiziert
- Die Zimmer werden nach Gästewechsel intensiv gelüftet.
- Besprechungen finden nicht in engen Räumen statt.
- Saubere und schmutzige Wäsche sind konsequent voneinander getrennt
- Die Reinigungslappen und –Tücher werden wie bisher nach jedem Zimmer gründlich gewaschen oder ausgetauscht

## Im Personenaufzug

- Personenaufzüge dürfen gleichzeitig maximal mit einer Person bzw. Personen des gleichen Haushalts gefahren werden
- Die Tasten im Aufzug werden in regelmäßigen Abständen desinfiziert
- An den Eingängen auf allen Stockwerken werden die entsprechenden Verhaltensregeln in Bezug auf das Fahren mit dem Aufzug gut sichtbar angebracht

## Im Wellnessbereich

- Die Anzahl der Personen pro Sauna ist auf max. 2 begrenzt oder als Familie des selben Hausstandes nutzbar
- Die Anzahl der Personen im Schwimmbad ist auf max. 15 begrenzt.
- Liegen im Ruhebereich und auf der Terrasse sind entzerrt worden
- In allen Bereichen Abstand ist der Abstand von 1,5 m zu halten und alle notwendigen Maßnahmen werden getroffen, damit dieser von unseren Gästen eingehalten wird

## Bar

- Hier wird ein Mindestabstand von mind. 1,5 m zwischen den Gästen eingehalten
- Die Plätze an der Bar sind reduziert, so dass der Mindestabstand eingehalten werden kann

## Buffetbereich

- Weiteres und noch intensiveres Einhalten der bisher geltenden Hygienestandards
- Ganz wichtig ist das Einhalten des Mindestabstandes falls eine Warteschlange entsteht.
- **Bitte gehen Sie Tische weise an das Buffet mit Mundschutz und desinfizieren Sie sich unbedingt die Hände.**
- Alle Mitarbeiter an den Buffets tragen einen Mund- und Nasenschutz.

## Persönlicher Umgang mit dem Gast

- Wir werden vorerst auf Körperkontakt, wie Händeschütteln verzichten und auch zu unseren Gästen einen Mindestabstand einhalten. Daher kann es sein, dass genutztes Geschirr manchmal etwas länger am Tisch stehen bleibt, um unnötigen Kontakt oder unnötige Unterschreitung des Mindestabstands zu vermeiden
- Wir kommunizieren mit Ihnen mit einem Abstand von mind. 1,5 Meter
- Bei Servieren und Abräumen versuchen wir nicht zu sprechen (Virus wird über die Atemwege verteilt)
- Die Verhaltensregeln werden durch Aushang am Eingang klar kommuniziert
  - > In Armbeuge husten/ niesen
  - > Häufiges gründliches Händewaschen

> etc.

- Wir kommunizieren aktiv mit dem Gast via Newsletter, E-Mail, Anrufe, über die Homepage und über die betrieblichen Social-Media-Kanäle, um ihn transparent über die eingeleiteten Maßnahmen zu informieren

## Arbeitsprozesse

- Wo möglich wird mit festen Teams in unterschiedlichen Schichten arbeiten, so dass bei einer Infektion einer Person nicht der ganze Betrieb stillgelegt werden muss.
- Es wird mit mobilen Handhelds boniert anstatt mit einer Kasse, an der sich alle Mitarbeiter treffen
- Wo möglich führen wir Homeoffice ein (Reservierung, Buchhaltung...)
- Wir optimieren Prozesse der Warenannahme/Lieferung, um Kontakt mit betriebsfremden Personen zu vermeiden

## Umgang mit MitarbeiterInnen

- Wir kommunizieren mit unseren Mitarbeitern ganz offen den Ernst der Lage und die getroffenen Schutzmaßnahmen für sie und unsere Gäste. Denn wir wissen, nur wenn die Mitarbeiter diese akzeptieren, werden sie korrekt umgesetzt
  - Wir sensibilisieren, dass sie sich bei ersten Anzeichen einer Infektion melden und gegebenenfalls zu Hause bleiben sollen.
  - Wir lassen häufigeres Händewaschen und den Verzicht, sich ins Gesicht zu fassen, trainieren
  - Unsere täglichen Besprechungen finden mit Abstand statt
  - Wir versuchen keine gemeinsamen Pausen mehr zu machen, Raucherbereiche alleine zu nutzen oder Mindestabstand halten
  - Wir stellen genügend Schutzausrüstung wie Mund-Nasen-Schutz, Handschuhe und ausreichend Waschgelegenheiten mit Flüssigseife und Desinfektionsmittel zur Verfügung
  - Maßnahmen und Verhaltensregeln werden schriftlich fixiert und in den Arbeitsbereichen für die Mitarbeiter gut sichtbar aushängt
  - Gemeinsam suchen wir mit unseren MitarbeiterInnen mit erhöhtem Risiko nach geeigneten Lösungen. (ev. Arbeitsplatzwechsel, Aufgabenwechsel, Homeoffice etc.)
- 
-