

HOTEL OPERATIONS

DURING THE COVID-19 PERIOD

Hygienekonzept/Pandemiekonzept – Holiday Inn München Westpark

Das Wohlbefinden der Gäste und Mitarbeiter hat im Holiday Inn Munich Westpark immer höchste Priorität - ohne Wenn und Aber. Ein echter Gastgeber zu sein bleibt im Fokus, damit sich jeder willkommen und sicher fühlt.

Es wird alles getan, um das gewünschte Hotelerlebnis innerhalb der gesetzlichen Vorschriften während dieser herausfordernden Zeit zu bieten.

Eine eigens dafür eingerichtete Position, der Cleanliness Champion für Gesundheit und Sicherheit, stellt sicher, dass Hygienevorschriften, gesetzliche Anforderungen und Schulungen eingehalten, dokumentiert und überprüft werden.

ALLGEMEIN

Der Fokus des Hygienekonzepts liegt auf:

1. Erhaltung von höchsten Reinigungsergebnissen
2. Schützen der Gäste und Mitarbeiter
3. Verbesserte Reinigung – Vermeidung von Kreuzkontamination

Masken und Schutzvorrichtungen werden nach den jeweilig gültigen gesetzlichen Vorschriften in allen Abteilungen getragen.

Mindestabstände von Gästen und Mitarbeitern von mindestens 1,5 m sind einzuhalten.

Alle Mitarbeiter wurden vor Ihrem ersten Einsatz nach Wiedereröffnung am 8. Juni 2020 über die neuen Hygienevorschriften geschult und trainiert.

Infektionsschutzbelehrungen liegen bei Mitarbeitern im Servicebereich vor.

Die Einteilung des Personals wird nach Möglichkeit im Schichtbetrieb vorgenommen, um eine Kreuzkontaminierung zu vermeiden.

Ein Notfallplan mit erweitertem Pandemieplan liegt den Mitarbeitern vor.

Der Cleanliness Champion im Hotel beaufsichtigt erweitert die Qualitäts- und Hygienemaßnahmen

ANZEICHEN VON SYMPTOMEN VON COVID-19

Falls Gäste oder Mitarbeiter Symptome von Covid-19 zeigen wie erhöhte Temperatur, Husten, etc. sind folgende Schritte durchzuführen:

- Sofortige Information des Managers für Gesundheit und Sicherheit und/oder GM
- Befolgen des Verfahrens der Gemeindeverwaltung (Anruf bei entsprechender Gesundheitsbehörde bzw. Arzt)
- Gast und alle Begleitpersonen isolieren

HOTELEINGANG – KFZ - GARAGE

Ausschilderung über Abstands- und Hygieneregulung, sowie Bereitstellen von Desinfektionsmitteln im Eingangsbereich ist gegeben.

Bei der Einfahrt in die Garage mit 70 Stellplätzen werden die Hotelgäste bereits auf die Abstands- und Maskenregel per Aushang hingewiesen.

Häufig berührte Stellen (Taster der Schrankenanlage, Türdrücker in den Aufzugsvorraum, Ruftaster Aufzugsanlage, ..) werden in regelmäßigen Abständen desinfiziert.






Aufgrund der breiten Verkehrswege innerhalb der Garage können Abstände zwischen den Personen von 2m problemlos eingehalten werden.

Die folgenden Reinigungskarten geben Aufschluss über das verwendete Desinfektionsmittel, Frequenz der Reinigung und Reinigungsflächen:



CLEANING THE HOTEL ENTRANCE

KEY TOUCHPOINTS

-  Dashboard
-  Wheel
-  Speed knob
-  Car seats and armrest
-  Door handles (car interior and exterior, and main entrance)

CLEANING PROCESS

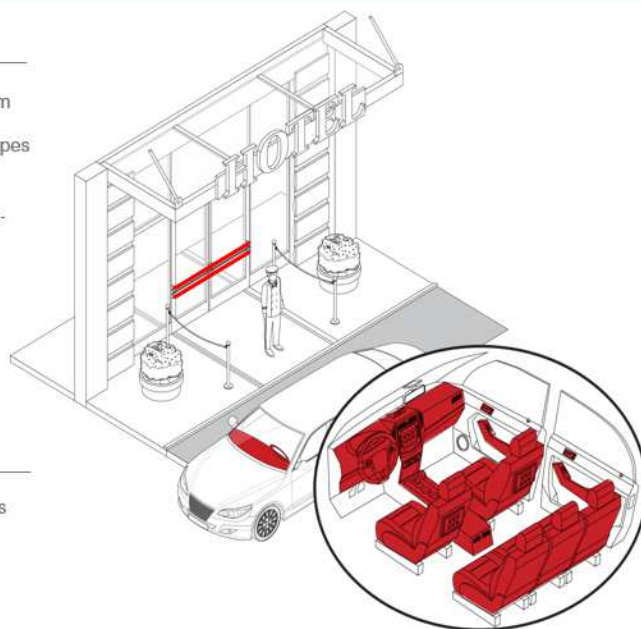
1. Wash hands & put on gloves
2. Clean the key touchpoints
3. Dispose of dirty cloths in the laundry bag
4. Discard used gloves
5. Wash hands

CLEANING PRODUCT

-  Broad spectrum detergent disinfectant wipes
- › Short contact time
- › Effective against SARS-CoV-2

WHEN TO DO IT

-  Between guests



REZEPTION / LOBBY

Die Rezeption dient als Hauptinformationspunkt für Gäste. Warteschlangen sind gering zu halten und Check-in sowie Check-out Zeiten so weit wie möglich zu verkürzen.

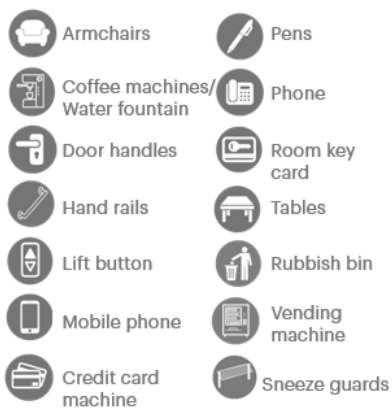
- Ausschilderung von Mindestabständen von 1,5 m für Warteschlangen
- Gäste werden am Eingang schriftlich und bei Check In persönlich nach Kontakt zu COVID-19 infizierten Personen innerhalb der letzten 14 Tage, als auch Krankheitssymptome befragt
- Bereitstellung von Desinfektionsmitteln für Gäste
- Gästecounter sind mit Spuckschutz ausgestattet
- Sicherstellung, dass an der Rezeption ein Desinfektionsspender für Gäste zur Verfügung steht
- Regelmäßige Desinfektion des Gastcounters und Materialien nach Gastwechsel
- Informationen für die Gäste über elektronische Zeitungen; Papierversionen sind im Hotel nicht erhältlich
- Angebot an Gäste, bereits den gesamten Aufenthalt in Rechnung zu stellen, um Warteschlangen beim Auschecken zu vermeiden.
- Pro-Aktives Angebot an Gäste, im Voraus zu bezahlen – Vorteile sind die schnelle Ausleihe/Schlüsselübergabe. Daraufhinweisen, dass es nicht möglich ist, eine Gesamtrechnung mit zusätzlichen Kosten beim Auschecken erneut zu drucken. Erklärung geben, dass zusätzliche Kosten (Minibar, Bar usw.) in der Verkaufsstelle separat in Rechnung gestellt werden.
- Besonderes Augenmerk auf die Desinfektion aller Ausrüstung/Gegenstände/ Oberflächen gemäß den Reinigungsstandards nach COVID 19
- Aufstellen einer Dropbox für Gäste Schlüsselkarten die nach Abgabe desinfiziert werden
- Vor den Aufzügen ist eine Kennzeichnung über die maximale Personenanzahl zu finden, im Aufzug befinden sich Abstandsmarkierungen damit die Einhaltung leichter fällt
- Öffentliche Bereiche und high touch areas werden stündlich desinfiziert

Die folgenden Reinigungskarten geben Aufschluss über das verwendete Desinfektionsmittel, Frequenz der Reinigung und Reinigungsflächen:



RECEPTION AND LOBBY CLEANING

KEY TOUCHPOINTS




CLEANING PROCESS

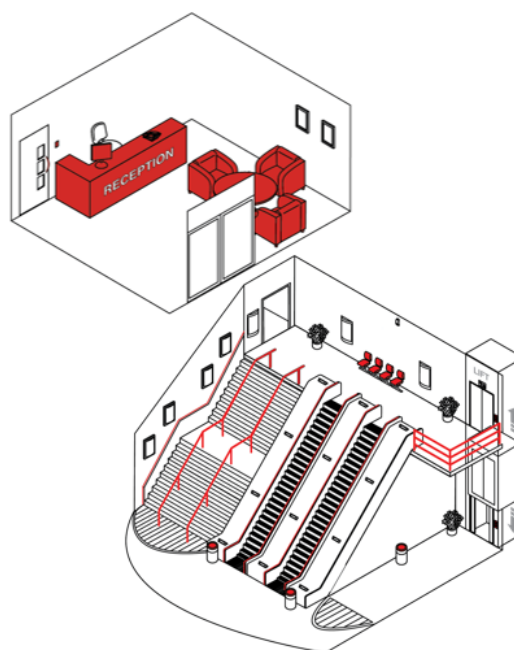
1. Wash hands & put on gloves
2. Clean the key touchpoints
3. Dispose of dirty cloths in the laundry bag
4. Discard used gloves
5. Wash hands

CLEANING PRODUCT

-  Broad spectrum
detergent
disinfectant
- › Short contact time
- › Effective against SARS-CoV-2

WHEN TO DO IT

-  Every hour except
the front desk -
after every guest



ZIMMER

Die Reinigung und Desinfektion wird nach dem IHG Way of Clean 5 S Prinzip vorgenommen

- Reinigung wird nach Farbkonzept von Reinigungsmitteln und Tüchern exakt eingehalten
- Jedes Zimmer wird mit frischen Tüchern gereinigt; diese danach bei 90 Grad gewaschen
- die Reinigung erfolgt mit Einmalhandschuhen, welche nach jedem Zimmer gewechselt werden
- die Zimmer werden regelmäßig gelüftet, um eine Luftzirkulation zu gewährleisten
- Printmaterialien wurden entfernt und werden den Gästen per E-Mail zur Verfügung gestellt
- nicht genutzte Guest Amenities werden nach Abreise für 72 Std. isoliert aufbewahrt und erst dann wiederverwendet
- Minibars wurden geleert, eine Bestellung und Befüllung ist individuell möglich
- Dokumentation der gereinigten Zimmer wird aufbewahrt
- ein besonderes Augenmerk wird auf high touch areas gelegt: Türklinken, Lichtschalter, Griffe an Schubladen und Schränken, Telefon, Wasserkocher, Bügeleisen, Wasserhahn, Toilettenspülung, Fernbedienung, Thermostat, USB-Anschlüsse und Steckdosen
- Gläser, Tassen und Löffel werden bei entsprechender Temperatur gewaschen und desinfiziert

Die folgenden Reinigungskarten geben Aufschluss über das verwendete Desinfektionsmittel, Frequenz der Reinigung und Reinigungsflächen:

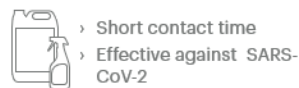



CLEANING GUEST ROOM - DISINFECTION


KEY TOUCHPOINTS



CLEANING PRODUCT



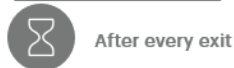
 1 microfibre cloth* or disposable cloth for the outside of the toilet bowls and the urinals

 1 microfibre cloth* or disposable cloth for the rest of the washrooms

* Use a different microfibre cloth colour from your current daily cleaning process for the enhanced cleaning



WHEN TO DO IT



CLEANING PROCESS

1. Wash hands & put on gloves
2. Clean the key touchpoints
3. Dispose of dirty cloths in the laundry bag
4. Discard used gloves
5. Wash hands

RESTAURANT & BAR

Die Hygienevorgaben werden innerhalb des HACCP Konzepts und darüber hinaus mit folgenden Anpassungen umgesetzt:

- Es gelten spezielle Sitzplatz-Regelungen gemäß den örtlichen Richtlinien.
- Plätze werden den Gästen entsprechend zugewiesen
- Die Anzahl der Gäste ist durch die neue Tischordnung im Restaurant begrenzt. Maximale Personenanzahl an einem Tisch ist auf 6 Personen aus 2 Haushalten begrenzt.
- Gästedaten und Ankunftszeiten werden bei der Reservierung vermerkt und wie vorgeschrieben vier Wochen zur Dokumentation aufbewahrt. Falls keine Reservierung vorliegt, werden die Gästedaten dokumentiert
- Ankunftszeiten werden den Gästen so vermittelt, dass es nicht zu unnötigen Warteschlangen vor dem Restaurant kommt. Markierungen am Boden erleichtern die Einhaltung der Abstandsregelung
- Statt eines Frühstückbuffets wird ein a la carte Frühstück angeboten
- Laufwege bei höherem Gästeaufkommen für Ein- und Ausgang werden entsprechend markiert. Ausschilderung von Mindestabständen von 1,5 m für Warteschlangen
- Bereitstellung von Desinfektionsmitteln für Gäste
- Regelmäßige Desinfektion der Tische und Materialien nach Gastwechsel
- Ein Tisch wird nur von einer Serviceperson bedient
- Das Personal trägt Mundschutz und bei Bedarf Einmalhandschuhe

Die folgenden Reinigungskarten geben Aufschluss über das verwendete Desinfektionsmittel, Frequenz der Reinigung und Reinigungsflächen:

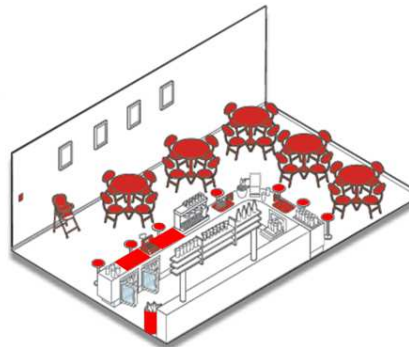


CLEANING RESTAURANT & BAR - DISINFECTION

KEY TOUCHPOINTS



CLEANING PRODUCT



WHEN TO DO IT



CLEANING PROCESS

1. Wash hands & put on gloves
2. Clean the key touchpoints
3. Rinse thoroughly with clear water
4. Dispose of dirty cloths in the laundry bag
5. Discard used gloves
6. Wash hands

MEETING RÄUME

Veranstaltungen finden unter Anpassungen der Hygienevorgaben entsprechend statt:







- Es wird die maximale Teilnehmerzahl je Veranstaltungsraum/größe beachtet
- Auf den gesetzlich vorgeschriebenen Abstand von 1,5m zwischen Tischen und Stühlen wird geachtet
- Möglichkeit der Händedesinfektion im Veranstaltungsbereich ist gegeben
- Bei Tagungsräumen mit 2 Türen werden Eingang und Ausgang jeweils separat gekennzeichnet
- Gruppenarbeiten können nur an Tischen durchgeführt werden
- Empfehlung 1x pro Stunde selbstständig zu lüften
- Während der Pausen werden die Räume vom Servicepersonal gelüftet
- Gläser, Tassen und desinfizierte Stifte werden nur mit Handschuhen eingedeckt
- Jeder Teilnehmer erhält seine eigene Flasche Wasser am Tisch
- Das Mittagessen wird entweder am Tisch serviert oder im Restaurant mit zeitversetzten Gruppen um den Mindestabstand einhalten zu können
- Kaffeepausen werden am Tisch im Veranstaltungsraum serviert
- Es befindet sich kein Moderatorenkoffer im Raum. Bei Beginn der Veranstaltung wird das Equipment in benötigter Menge zu Verfügung gestellt
- Flipchart-Stifte und Marker werden abends desinfiziert
- Gründliche Reinigung der Konferenztische mit Desinfektionsspray am Abend oder nach Teilnehmerwechsel
- Tägliche Reinigung der Stühle, Stuhllehnen und Fernbedienungen, Lichtschalter, Fenstergriffe und Leerung der Abfalleimer
- Alle öffentlichen Bereiche im Konferenzbereich werden regelmäßig desinfiziert

Die folgenden Reinigungskarten geben Aufschluss über das verwendete Desinfektionsmittel, Frequenz der Reinigung und Reinigungsflächen:




CLEANING CONFERENCE/MEETING ROOM- DISINFECTION

KEY TOUCHPOINTS

-  Desks, table tops, flip chart
-  Door handles
-  Meeting room accessories
Coffee machines, kettle etc.
-  Phone
-  Remote control
-  Switches

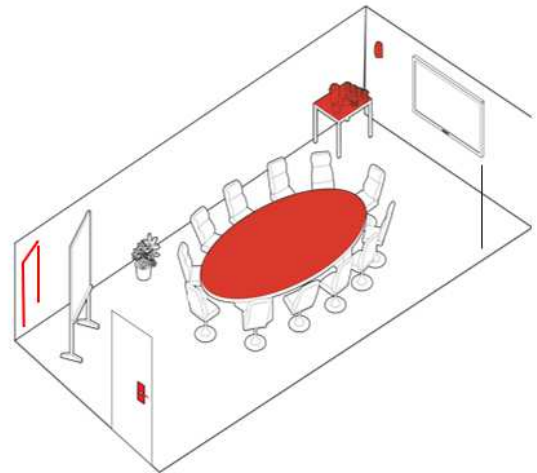
WHEN TO DO IT

-  After every meeting

CLEANING PRODUCT

-  › Short contact time
-  › Effective against SARS-CoV-2
-  1 microfibre cloth* or disposable cloth

* Use a different microfibre cloth colour from your current daily cleaning process for the enhanced cleaning



CLEANING PROCESS

1. Wash hands & put on gloves
2. Clean the key touchpoints
3. Dispose of dirty cloths in the laundry bag
4. Discard used gloves
5. Wash hands

ÖFFENTLICHE BEREICHE UND TOILETTEN








In den öffentlichen Bereichen werden high touch areas stündlich desinfiziert und in Reinigungslisten dokumentiert. Mitarbeiter als auch Gäste tragen in diesen Bereichen Mundschutz und halten Abstand von min. 1,5m. Bei unklaren Wegen geben entsprechende Markierungen die Laufwege und Abstandsmarkierungen vor.

Die folgenden Reinigungskarten geben Aufschluss über das verwendete Desinfektionsmittel, Frequenz der Reinigung und Reinigungsflächen:



CLEANING PUBLIC WASHROOMS

KEY TOUCHPOINTS

-  Door handles
-  Hand contact area:
Paper dispenser
-  Soap dispensers (loaded, in good order, clean)
-  Switches
-  Toilet seat, flush, splash wall
-  Rubbish bin
-  Water taps

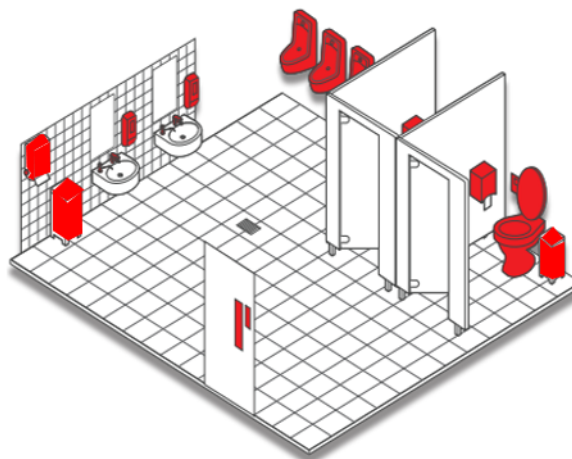
WHEN TO DO IT

-  Every hour

CLEANING PRODUCT

-  > Short contact time
-  > Effective against SARS-CoV-2
-  1 microfibre cloth* or disposable cloth for the outside of the toilet bowls and the urinals
-  1 microfibre cloth* or disposable cloth for the rest of the washrooms

* Use a different microfibre cloth colour from your current daily cleaning process for the enhanced cleaning



CLEANING PROCESS

1. Wash hands & put on gloves
2. Clean the key touchpoints
3. Dispose of dirty cloths in the laundry bag
4. Discard used gloves
5. Wash hands

FITNESS / WELLNESS

Der Fitnessbereich ist derzeit noch geschlossen.

Die folgenden Reinigungskarten geben Aufschluss über das verwendete Desinfektionsmittel, Frequenz der Reinigung und Reinigungsflächen:



CLEANING FITNESS AREA - DISINFECTION

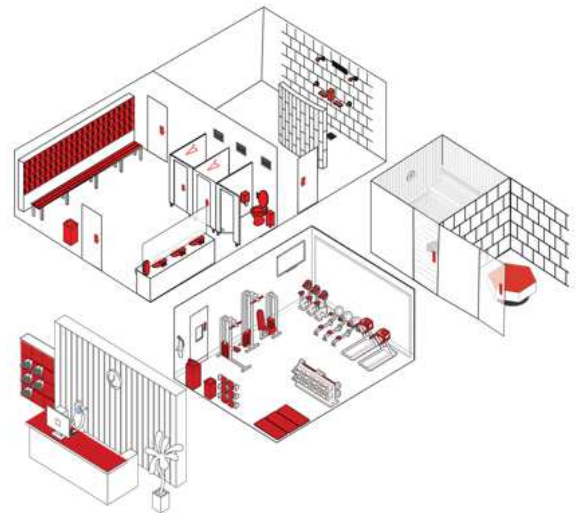
KEY TOUCHPOINTS



WHEN TO DO IT



CLEANING PRODUCT



CLEANING PROCESS

1. Wash hands & put on gloves
2. Clean the key touchpoints
3. Dispose of dirty cloths in the laundry bag
4. Discard used gloves
5. Wash hands

KÜCHE

Die Hygienevorgaben werden innerhalb des HACCP Konzepts und darüber hinaus mit folgenden Anpassungen umgesetzt:








- wenn der Mindestabstand von 1,5 m nicht dauerhaft gewährleistet werden kann, tragen Mitarbeiter im Küchenbereich ebenfalls Mundschutz
- die Einteilung der Mitarbeiter erfolgt nach Schichtsystem, um ein Infektionsrisiko möglichst gering zu halten
- die Reinigung nach IHG Way of Clean 5 S Prinzip wird mit entsprechenden Hand- und Flächendesinfektionsmitteln vorgenommen

Die folgenden Reinigungskarten geben Aufschluss über das verwendete Desinfektionsmittel, Frequenz der Reinigung und Reinigungsflächen:



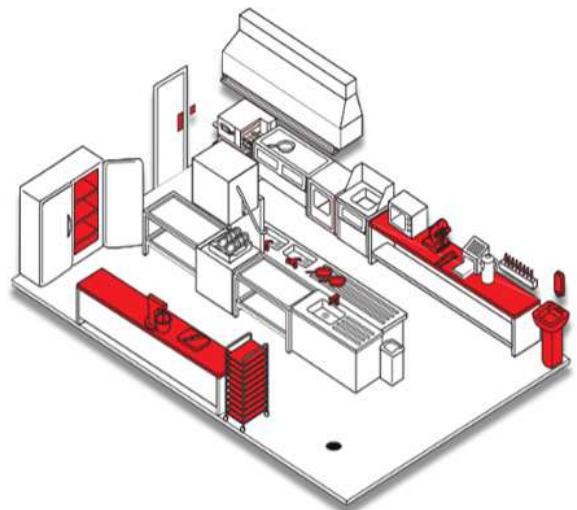
CLEANING KITCHEN - DISINFECTION

KEY TOUCHPOINTS


-  Door handles
-  Switches
-  Dispensers (loaded, in good order, clean)
-  Food contact surfaces
-  Hand contact areas
-  Taps
-  Utensils

CLEANING PRODUCT

-  > Short contact time
 - > Perfume free
 - > Effective against SARS-CoV-2
 -  1 microfibre* or disposable cloth to clean and disinfect
 -  1 microfibre* disposable cloth to rinse
- * Use a different microfibre cloth colour from your current daily cleaning process for the enhanced cleaning



WHEN TO DO IT

-  After every service

CLEANING PROCESS

1. Wash hands & put on gloves
2. Clean the key touchpoints
3. Rinse thoroughly with clear water
4. Dispose of dirty cloths in the laundry bag
5. Discard used gloves
6. Wash hands