

KRISENMANAGEMENT – CHECKLISTE

Wiedereröffnung nach Corona- Schließung

Tipps für eine Wiedereröffnung nach vorübergehender Betriebsstilllegung gastgewerblicher Betriebe:

Allgemein

Es ist völlig unklar, wie das Geschäftsaufkommen nach der Wiedereröffnung in der Branche aussehen wird – wie die Gäste wieder in die Restaurants und Cafés gehen und wie sie wieder Reisen werden.

Die Lockerung der Bewegungsfreiheit wird bis auf weiteres noch mit Auflagen verbunden sein, die bestimmte Hygieneanforderungen, Abstandhalten (auch für Bestuhlung von Gasträumen), gleichzeitige Anzahl an bewirteten Gästen oder Servicezeiten umfassen werden.

Unmittelbar nach Bekanntwerden eines möglichen Datums für die Wiedereröffnung, stehen auch alle gastgewerblichen Betriebe, die gesamte Branche vor den gleichen Aufgaben. Es kann zu einer großen Herausforderung werden, alle Geschäftspartner, Lieferanten und Dienstleister wie gewohnt in Anspruch nehmen zu können.

Die Mitarbeiter, die vorübergehend nicht zur Verfügung standen oder eingesetzt werden konnten, müssen wieder eingeplant werden.

Daher sind unmittelbar eine gute Warenbestandsplanung und Einsatzplanung der Mitarbeiter für eine gelungene Wiedereröffnung sehr wichtig.

Diese Checkliste enthält Hinweise und Tipps erhebt aber keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Wir werden sie laufend aktualisieren und Ergänzen.

Mitarbeiter/ Arbeitsschutz

Prüfen Sie Ihren Mitarbeiterbestand. Stehen alle, für die Wiedereröffnung benötigten Mitarbeiter*Innen zur Verfügung?

- Mitarbeiter über die Wiedereröffnung informieren und Verfügbarkeiten klären.
- Muss nachrekrutiert werden?

- Gibt es Krankenstände oder Urlaube?
- Erstellung eines ersten Dienstplanes, bereits für die Zeit vor Wiedereröffnung, in der Sie Personal für die vorbereitenden Arbeiten benötigen werden (Reinigung, Lager, Küchenvorbereitungen etc.)
- Rückführung aus Status der Kurzarbeit planen. Gegenüber der BA genügt die Einstellung der Abgabe von Verdienstabrechnungen und eine kurze Information, wenn Sie die Leistungen der Kurzarbeitergeldregelungen nicht mehr in Anspruch nehmen.
- Unterweisungen insbesondere die nach IfSG durchführen.

SARS-CoV2-Arbeitsschutzstandard

Bitte beachten Sie die am 22.04.2020 erstellte BGN – Handlungshilfe

- [„Beurteilung der Arbeitsbedingungen nach § 5 ArbSchG“](#)

mit der

Ergänzung der Gefährdungsbeurteilung im Sinne des SARS -CoV2-Arbeitsschutzstandards im Gastgewerbe

Sie unterstützt Sie bei der Umsetzung des vom Bundesministerium für Arbeit und Soziales kürzlich vorgegebenen [SARS -CoV2-Arbeitsschutzstandards](#). Darin werden branchenspezifische Hinweise gegeben, wie Sie Sicherheit und Gesundheit Ihrer Beschäftigten auch in Zeiten der Corona-Pandemie gewährleisten können.

Bitte überprüfen Sie damit Ihre betriebliche Gefährdungsbeurteilung und ergänzen Sie sie um die Aspekte, die bislang noch fehlen. Legen Sie für Ihren Betrieb die notwendigen Schutzmaßnahmen fest und sorgen Sie für deren konsequente Umsetzung.

Für weitere Informationen darin empfohlene Links:

- [Allgemeine Informationen zum einheitlichen Arbeitsschutz gegen das Coronavirus](#)
- Hinweise zur Pflege von Masken aus Stoff (sog. „Community-Masken“) gibt die [Internet-Seite des Bundesinstituts für Arzneimittel und Medizinprodukte](#)
- BGN – Handlungshilfen, betrieblicher Pandemieplan und generelle Informationen sowie Plakate und Medien finden Sie auf der [BGN - Corona Sonderseite](#)
- [Innerbetriebliche Maßnahmen zur Vermeidung der Ausbreitung des Corona-Virus](#)
- [Maßnahmen bei Tätigkeiten mit Kundenkontakt](#)
- [Kundeninformation Aushang](#)

Lieferanten / Partner

- Schätzen Sie Ihr zu erwartendes Geschäft ein und erstellen Sie sich eine Bedarfsübersicht für die ersten zwei Wochen nach Wiedereröffnung. Nutzen Sie die Gelegenheit Ihr Angebot (Speisekarte) zu analysieren und zu aktualisieren. Möglicherweise starten Sie mit einem speziellen oder reduzierten Angebot „erfolgreicher“ Artikel.
- Frühzeitig -möglichst unmittelbar nach Bekanntwerden- vor geplanter Wiedereröffnung mit allen Lieferanten in Verbindung setzen, um Produktverfügbarkeiten und Anlieferungsmöglichkeiten zu besprechen.
- Anpassungsmöglichkeiten der Bestellmengen mit den Lieferanten klären, da der Bedarf für die ersten zwei Wochen schwer einschätzbar ist.
- Nach Lagerinventur Erstbestellung zur Wiedereröffnung und optionale Folgebestellungen erstellen. Wägen Sie dabei die Sicherstellung der Warenverfügbarkeit und Bindung von Geldmitteln ab, bedenken Sie aber auch, dass es in der ersten Zeit zu „Hamsterbestellungen“ der Mitbewerber, aber auch zu Lieferengpässen aus anderen Gründen kommen kann.
- Andere Dienstleister kontaktieren, um Kontakt wiederherzustellen und mögliche Aufträge sowie regelmäßige Belieferungen zu besprechen.
- Da die Liquiditätsfrage sicher noch angespannt ist, besprechen Sie die Zahlungsmodalitäten und -fristen für die erste Zeit. Möglicherweise müssen diese gegenüber den zuvor üblichen nachverhandelt werden.

Lager

- Inventur der noch gelagerten Materialien und Waren erstellen
- Prüfung der Produktqualität des Lagerbestandes (MHD, Verwendbarkeit)
- Reinigung der Lager
- Werden vorübergehend zusätzliche Lagermöglichkeiten benötigt?
- Schädlingsmonitoring prüfen
- Die Anlieferung sollte nur berechtigten Personen Zugang zu den Betriebsräumen gestatten. Daher den Anlieferungsprozess überdenken. Gleiches gilt für jeglichen Zutritt von Dienstleistern und Handwerkern. Anwesenheitslisten zur Nachverfolgung führen.

Verträge

- Ausgesetzte Verträge wieder aktualisieren. Prüfen Sie welche, wann aktualisiert/ benötigt werden.
- Gestundete Zahlungsverpflichtungen prüfen, ab wann diese wieder zu aktivieren und zu bezahlen sind. Eventuell können welche weiter gestundet werden (z.B. Miete/Pacht).
- Aktualisieren Sie laufend Ihren Liquiditätsplan für die kommenden Wochen (idealerweise 3 Monate im Voraus). Hierzu wird eine enge Zusammenarbeit mit dem Steuerberater nötig werden. Prüfen Sie dessen Verfügbarkeit.
- Anbieter Strom, Gas, Wasser kontaktieren und Versorgung sicherstellen
- Behördliche Genehmigungen einholen, sofern ausgesetzt (Freischankfläche, GEMA, GEZ etc.)
- Da die Liquiditätsfrage sicher noch angespannt ist, besprechen Sie die Zahlungsmodalitäten und -fristen für die erste Zeit mit den Zulieferern. Möglicherweise müssen diese gegenüber den zuvor üblichen nachverhandelt werden.
- Entsorgung (Müllentsorgung, Fettabscheider etc.) klären, vereinbarte Abholungen planen
- Bargeldbestand (Wechselgeld) organisieren, Funktion EC Terminals prüfen. Es kann Sinn machen, Lösungen für kontaktloses Zahlen zu schaffen. Hier kann Ihnen Ihr Zahlungsdienstleister helfen.

Technik / Geräte / Kühlung

Bitte wenden Sie sich bei technischen Angelegenheiten / Maßnahmen zusätzlich an den Hersteller oder Ihren Dienstleister.

- Prüfung der technischen Anlagen
 - Prüfung der Verfügbarkeit von Strom, Gas Wasser
 - Eventuell notwendige Prüfungen und Abnahmen veranlassen (Trinkwasserwasserproben!)
- Wiederinbetriebnahme der Schankanlage durchführen (lassen).
 - Gründliche Reinigung durchführen
 - CO2 bestellen
- Kleingeräte auf Funktionsfähigkeit prüfen, eventuelle Reparaturen veranlassen, gründlich reinigen und desinfizieren
insbesondere:
 - Kaffeemaschine
 - Spülmaschine: Die richtige Dosierung des Reinigungsmittels und die richtige Temperatur des Spülwassers sind von besonderer Bedeutung zur Abtötung des Virus (über 60°C).
 - Convectomat

- Eismaschine
- sonstige Küchen- und Servicegeräte
- Wiederinbetriebnahme der Kühlanlagen
 - gründliche Reinigung und Desinfektion durchführen
 - Prüfung der Funktionsfähigkeit (Strom, Kühlflüssigkeiten, Be- und Entlüftung)
 - Wiederinbetriebnahme /Durchkühlen) vor Einlagerung von Ware.
- Die bereits grundlegenden Hygieneleitlinien und HACCP Routinen zur betrieblichen Eigenkontrolle wieder umsetzen ([Q4me](#) -Checklisten).
 - Erhöhen Sie die Zahl und Verwendungsstellen an Desinfektionsmittelspendern und Hygieneartikeln im Back-of-House und auch im Gästebereich.
 - Passen Sie die Hygienestandards und Methodik im Küchen- und Servicebereich an die höheren Hygieneanforderungen der [SARS -CoV2- Arbeitsschutzstandards](#) und der [Handlungshilfe der BGN](#) an.
- Kassenprogrammierung, sind die korrekten Preise hinterlegt.
- Können Sie für den Bestellvorgang des Gastes und des Kassiervorgang auf digitale bzw. kontaktlose Techniken umstellen? Setzen Sie sich dazu mit Ihrem Kassenhersteller und Zahlungsdienstleister in Verbindung, welche Lösungen diese anbieten können.
- Die Saison hat von Winter- auf Sommerbetrieb gewechselt. Welche besonderen Änderungen im Set Up (Terrassenbestuhlung, Grill, Schirme etc.) sind zu organisieren.
- Für die Schließung geänderte Alarmeinstellungen aktualisieren

Beherbergung / Wellness / Spa

- Gästezimmer
 - Zimmer gründlich reinigen
 - ob eine Desinfektion nötig ist, ist je nach Nutzung während des eingeschränkten Betriebes zu entscheiden. Die Gesundheitsbehörden haben bislang nicht auf eine Notwendigkeit durch Belegung von Gästen mit Corona-Infektion hingewiesen.
 - Prüfung und Reinigung/ Spülen von Leitungen / Abflüssen, Trinkwasserproben prüfen lassen – Legionellen- Gefahr!
 - Elektronische Geräte prüfen (TV, Wecker, Tablets, Minibar), nach Möglichkeit Geräte reduzieren oder durch geeignete Schutzhüllen leichter desinfizierbar machen.
 - benötigen Sie die Minibar wirklich? Wenn ja, diese reinigen und befüllen.
 - gut durchlüften
 - Klimaanlage/ RLT, sofern außer Betrieb genommen, in Betrieb nehmen (lassen). Fachmännische Wartung sicherstellen.
- Wellness- / Spa- Bereiche, sofern möglich
 - Schwimmbecken: Beheizung einschalten, Wasserzirkulation sicherstellen
 - Whirlpools reinigen
 - Trinkwasserproben prüfen lassen – Legionellen- Gefahr!
 - Saunen grundreinigen

- Regelmäßige (wiederkehrende) Lieferungen wieder bestellen
 - Wäsche
 - Hygiene DL
 - Externe Automatenleistungen
 - Zeitungsabonnements
 - Schädlingsmonitoring
- für den eingeschränkten Betrieb geänderte Alarmeinstellungen (auch Brandschutz) aktualisieren

Besondere Corona-Schutz-Auflagen

Für die Wiedereröffnung werden besondere behördliche Auflagen zur Vermeidung der Corona Verbreitung vor allem für die Gastronomie- Gästebereiche Bestand haben. Darin werden besondere Hygienemaßnahmen und Einschränkungen für die Bewirtung von Gästen vorgegeben.

Über die [SARS -CoV2-Arbeitsschutzstandards](#) und die [Handlungshilfe der BGN](#) hinaus, möchten wir Ihnen hier Hinweise und Tipps geben, über das Konzept des möglichen Service nachzudenken und die Umsetzung zu überdenken.

Regeln zur Einhaltung von Mindestabständen (1,5 Meter) zwischen Menschen sind einzuhalten:

- Wie sind die Wege der Gäste vom Eingang bis in die einzelnen Gästebereiche inklusive der Toiletten gestaltet? Bodenmarkierungen zur Vorgabe von Laufrichtungen (Einbahnregelung) und zur Abstandhaltung in Wartebereichen anbringen. Zugangsbeschränkungen (maximale Gästezahl im Restaurant) können Wartebereiche bis vor das Restaurant ausdehnen. Auch dort sind Markierungen und Hinweise erforderlich.
- Wo kann gut erkennbar auf Abstandhalten hingewiesen werden? Hierfür bieten sich Vorlagen der BGN [Allgemeine Schutzmaßnahmen](#) oder [Bitte Abstand halten](#) an.
- Zur Bestuhlung der Gasträume werden Abstände der Tische und die zulässige Besetzung mit Gästen vorgegeben sein. Kleinere Tischeinheiten eignen sich besser als große Tafeln.

Die Servicemitarbeiter*innen müssen vor Infektion geschützt und die Virenübertragung unter den Gästen vermieden werden:

- Betriebsinterne Prozesse anpassen um den Kontakt zum Gast auf das Nötige reduzieren.
- Sind an bestimmten Stellen Trennvorrichtungen sinnvoll?
Hierzu gibt es ein spezielles Angebot für DEHOGA Mitglieder, TRENNPlex der Firma Planbar. Sie finden es auf unserer [Corona-Sonderseite](#).
- Erfolgt die Ausgabe von Speisen und Getränken am Tisch oder über eine abtrennbare Ausgabe? Buffet wird möglicherweise noch kritischer als mögliche Quelle und Gefahr für Übertragung u.a. durch Schmierinfektion betrachtet.

Für das Servieren und Abräumen im Restaurant zum Abstandhalten Tablettts oder Servierwagen einsetzen.

- Erfolgt das Kassieren am Gast oder zentral, welche Zahlungsmittel sind möglich, um Übertragung vermeiden zu helfen (elektronisch, kontaktlos ist besser als bar). Mit Bargeld kann man auch kontaktlos über einen Geldkorb bezahlen.
- Stellen Sie im Gästebereich Desinfektionsmittel(-spender) zur Verfügung.
- Den Einsatz von Speisekarten, Menagen, Servietten etc. auf das Notwendige beschränken und nach jeder Benutzung sorgfältig reinigen oder austauschen.
Gleiches gilt im Hotel für den Check-In (z.B. Stifte, Meldeschein etc.) und die Auslage von Gegenständen auf den Zimmern (Magazine, Tagesdecken, Stiften etc.)
- Für Gästetoiletten einen geeigneten Reinigungsplan mit Kontrollen gestalten und Zugang (Personen gleichzeitig) regeln. Hinweise über richtiges Händewaschen und Abstandsregelungen anbringen. In Herrentoiletten Pissoirs so nutzbar machen, dass Abstände eingehalten werden.
- Das Tragen von Mund- Nase Bedeckungen wird empfohlen, vor allem in Bereichen, in denen das Abstandhalten vor Herausforderungen stellt (z.B. beim Passieren auf engen Fluren).

Die Erfassung von Kontaktdaten der Gäste wird wieder vorgegeben werden. Diese dürfte mindestens Namen, Telefonnummer bzw. E-Mailadresse verlangen.

Ein System zur telefonischen oder digitalen Vorreservierung kann zur Steuerung des Gästeaufkommens und der Wartezeiten helfen.

Die umfangreichen Maßnahmen werden sicher unterschiedlich von den Gästen wahr- und angenommen. Es wird wichtig werden, eine ruhige Atmosphäre in Ihrem Betrieb zu schaffen.

Klare Botschaften und sichtbare Hinweise, wie sich die Gäste zu verhalten haben, sorgen für eine ruhige Atmosphäre. Wer entspannt ist, bleibt eher auf Abstand. Wer ruhig und höflich kommuniziert, kann Streit vorbeugen. Unter Umständen sollten Sie von Ihrem Hausrecht Gebrauch machen, um die Einhaltung der Regeln durchzusetzen.

Als Chef*in sollten Sie Ihren Mitarbeitern den Rücken stärken und sie unterstützen. Sorgen Sie für eine gerechte Arbeitsaufteilung, und kümmern Sie sich um die Belange der Mitarbeitenden.

Bei Konflikten mit Kunden, z. B. weil Waren nicht verfügbar sind, sollten Sie klare Regeln aufstellen und präsent sein.

Vertrieb & Kommunikation

Für den Neustart nach der kompletten Schließung, wird es einigen Aufwand benötigen, auf sich aufmerksam zu machen. Ihr Stammgästekreis wird dabei am einfachsten zu erreichen sein. Sie können bereits frühzeitig dahin den Kontakt aufnehmen. Diese Gäste kennen und schätzen Sie, lassen Sie von sich hören.

- Werbemaßnahmen entwickeln; nehmen Sie Kontakt zu Ihren potenziellen Gästen auf (Facebook, Instagram, Website, Printwerbung, Aushang am Restaurant, auf allen vorhandenen Werbeflächen).
- Kooperationspartner über Wiedereröffnung informieren
- Google Eintrag Öffnungszeiten anpassen
- Telefonische Erreichbarkeit sicherstellen
- Webseite aktualisieren
- Online Buchbarkeit (Hotel und Restaurant) aktualisieren, wenn Sie mit Portalen arbeiten
- Stammgäste per E-Mail, Facebook, Instagram informieren
- Vertragskunden, Reiseveranstalter, Firmenkunden etc. informieren

Über die [Corona Sonderseite](#) auf unserer DEHOGA-NRW Website informieren wir Sie aktuell zu den verschiedensten Fragen und Meldungen.

Wir hoffen, Ihnen mit diesen Tipps etwas weiterhelfen zu können und wünschen Ihnen für Ihren Neustart nach dieser unsagbar schwierigen Krise allen erdenklichen Erfolg!

Natürlich stehen wir Ihnen jederzeit gerne für Ihre Fragen zur Verfügung.

Ihr DEHOGA NRW Team 😊

Wir bemühen uns, diese Informationen auf der Basis der aktuellen Sach- und Rechtslage zu erstellen. Für Schäden, die durch die Verwendung dieses Dokuments entstehen könnten, ist die Haftung auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit beschränkt. Hiervon ausgenommen ist die Haftung für Schäden an Körper, Leben und Gesundheit, für die die gesetzlichen Haftungsregeln uneingeschränkt gelten. Bitte prüfen Sie regelmäßig die Aktualität der verwendeten Dokumente und beachten Sie unsere Verbandsmitteilungen.

----- DEHOGA Nordrhein-Westfalen -----