

CHECKLIST FÜR'S RESTAURANT

Hinweise zum Gebrauch: Dieser Leitfaden ist eine Ideen- und Vorschlagssammlung. Gesetzliche Vorgaben und Maßnahmen müssen ergänzt und abgeglichen werden, sobald diese bekanntgegeben werden. Bitte informieren Sie sich über die aktuellen Verordnungen bei Ihrem DEHOGA Landesverband oder dem zuständigen Landesministerium.

Der Leitfaden beschreibt die Kontaktpunkte mit dem Gast und zeigt Beispiele und Ideen, wie Sie und Ihr Team die Ansteckungsgefahr in Ihrem Betrieb minimieren können. Da jeder Betrieb unterschiedliche räumliche Gegebenheiten hat, gilt es diesen Leitfaden für das eigene Unternehmen anzupassen.

Wichtig zum Start: Legen Sie für die Bereiche Verantwortliche fest!

Tragen Sie hier den verantwortlichen Mitarbeitenden ein!

	Verantwortliche*r	Das gibt es zu beachten!
<p>HOMEPAGE: Gäste frühzeitig informieren, nutzen Sie alle Kanäle!</p> <ul style="list-style-type: none"> Information über gesetzliche Maßnahmen und individuelle Prozesse (Wartezeiten, Angebot, ... bereitstellen) Über Zugangsbeschränkungen informieren, keine Gruppen, nur Einzelpersonen, Paare oder Familien Online-Tisch-Reservierungssystem oder telefonische Reservierung anbieten 		<p>Z.B. Infofenster (Blocker) direkt auf der Startseite</p> <p>Online-Tisch-Reservierungssysteme und Empfehlungen zur Kundenkommunikation vom Hersteller beachten!</p>
<p>AUSSENBEREICH VOR IHREM BETRIEB: Regeln kommunizieren und vorbereiten!</p> <ul style="list-style-type: none"> Information über Verhaltensweisen und Regeln sichtbar anbringen Über Zugangsbeschränkungen informieren, keine Gruppen, nur Einzelpersonen, Paare oder Familien Wartemarkierungen auf dem Boden 		<p>Gut sichtbare und plakative Auflistung der Regeln, gut von weitem lesbar, so dass sich keine Gruppen vor einer Infotafel bilden</p>
<p>EINGANGSBEREICH: Gäste empfangen – Informieren und deeskalieren!</p> <ul style="list-style-type: none"> Verhaltensweisen und Regeln sichtbar anbringen Desinfektionsspender bereitstellen Türen möglichst offenstehen lassen (bessere Luftzirkulation und weniger Kontakt zwischen Gästen, keine Klinken anfassen müssen) Wartemarkierungen vor dem Einlass auf dem Fußboden Wenn möglich Ein- und Ausgang voneinander trennen (Hinterausgang oder Nebentüren nutzen) 		<p>Bildschirm, Tafel, Plakat, Bodenaufsteller (Kundenstopper) gut lesbar mit allen notwendigen Informationen</p> <p>Nachfüllmittel für Desinfektionsspender bereithalten</p>
<p>GÄSTE BEGRÜßEN: Gäste empfangen, informieren und deeskalieren!</p> <ul style="list-style-type: none"> Gäste freundlich am Eingang empfangen, Gästestrom steuern durch gezieltes Platzieren Gäste über Vorgaben, Regeln und Einschränkungen informieren (Einverständnis einholen) Gästen Platz zuweisen, alle Räume nutzen, um Gäste auch bei schwacher Auslastung möglichst weit voneinander zu trennen Gängige Verordnungen zum Umgang mit der Pandemie beachten (z.B. Abstandregeln, Mund-Nase-Bedeckung) 		<p>Der freundliche Begrüßer sorgt für Deeskalation und für eine gute Kundenbindung.</p> <p>„Bitte warten“ – Schild, Zugang der Gäste einzeln steuern z.B. über Absperrkordel, siehe „Personenleitsystem“ (Google-Suchbegriff)</p>

	Verantwortliche*r	Das gibt es zu beachten!
GÄSTEBEREICH: Vorbereiten, Kontaktpunkte minimieren, Abstand gewährleisten		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Grundsätzlich gilt: Sorgen Sie stets für gute Belüftung und Zirkulation, damit die Luft nicht steht (Luftbefeuchter gegen trockene Schleimhäute einsetzen) ▪ Tischgrößen auf Einzelgäste, Paare und Familie anpassen (Tische sollten von Gästen nicht verstellt werden) ▪ Mit konkreter Anzahl von Gästen/Stühlen planen und den Einlass darauf beschränken (keine Stehbereiche zulassen) ▪ Gästeabstand von 1,5 Meter realisieren (Tische und Laufwege danach ausrichten) ▪ Laufwege freihalten (Deko und Mobiliar zur Sicherung des Abstands entfernen) ▪ Keine Stehbereiche (Gruppenbildung) zulassen (Stehtische und Hocker entfernen) ▪ Theken freihalten (keine Bestuhlung), Plexiglas ▪ Mithilfe von z.B. Plexiglaswänden das Infektionsrisiko verringern (z.B. Küchenausgabe, Theke, Einlass) 		<p>Lüftungsplan erstellen</p> <p>Tischplan erstellen</p> <p>Mit Metermaß mehrere Probeaufstellungen machen und testen</p> <p>Bodenmarkierungen für Abstandszone und Einhaltung des Tischplans</p> <p>Lagern Sie alles Mobiliar, Gegenstände, Deko,... aus.</p>
ANGEBOTE AM TISCH: Ersetzen Sie das Buffet!		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tellergerichte, keine Buffetangebote (z.B. Salatbar) zur Selbstbedienung ▪ Frühstücksangebote mit Service (kleines Angebot zur Auswahl) ▪ Kein Kaffee zur Selbstbedienung, Kaffeeservice am Platz 		<p>Individuelle Zutaten für z.B. Frühstück oder Salate könnten über einen Ankreuzzettel realisiert werden</p>
TERRASSE: Regeln gelten meist auch im Außenbereich!		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tischgrößen auf Einzelgäste, Paare und Familie anpassen (Tische sollten von Gästen nicht verstellt werden) ▪ Keine Stehbereiche (Gruppenbildung) zulassen ▪ Gästeabstand von 1,5 Meter realisieren (Tische und Laufwege danach ausrichten) und ▪ Abstandsmarkierungen auf dem Boden ▪ Laufwege freihalten ▪ Angebotstafeln nutzen statt Tischkarten/Tischaufsteller (s. „Speisekarten und Menagen“) 		<p>Tischplan erstellen</p> <p>Laufwege und Abstände von Tischen auf dem Boden markieren (je nach Untergrund Bodenfarbe, farbliche bodentaugliche Klebebänder)</p> <p>Kundenstopper mit Verhaltensregeln</p>
SPEISEKARTEN, MENAGEN, BESTELLUNG		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Oberstes Gebot: Schmierinfektionen vermeiden! ▪ Bonieren Sie mit mobilen Handhelds, keine Bon Stationen ▪ Tafeln oder Online-Speisekarten per QR-Code nutzen ▪ Auf Menagen, Salz u. Pfefferstreuer o.ä. verzichten (auf Nachfrage) ▪ Verzicht auf Aufsteller auf dem Tisch (so lassen sich Tischplatten nach jedem Besuch schnell desinfizieren) 		<p>Hygieneplan für den Gastbereich (Desinfektion von Mobiliar, Angebotskarten, ...)</p>

	Verantwortliche*r	Das gibt es zu beachten!
<h2>SERVIEREN</h2> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Einsetzen von Speisen und Getränken mit Abstand, nicht dabei sprechen (Viren werden über die Atemwege verteilt) ▪ Gläser nie am Trinkbereich berühren ▪ Tellerlocken (Gloschen) nutzen 		<p>Fragen Sie Ihre Gäste, wie sie ihre Speisen und Getränke bekommen wollen und ob Sie den Teller einsetzen dürfen</p>
<h2>KASSIEREN</h2> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kontaktlosen (NFC) Zahlungsverkehr nutzen (EC oder Kreditkarte mit Funkchip, Apple Pay) ▪ Abstand halten, Kartenlesegerät oder Rechnung/Bargeld auf einem Tablett dem Gast zuschieben 		
<h2>TOILETTEN</h2> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Einzelne Urinale sperren, um Abstand einzuhalten ▪ Plakativer Hinweis über Prozess der Zugangsbeschränkung der Toiletten (z.B. „nur X Personen gleichzeitig“) aufhängen ▪ Wartemarkierungen vor den Toiletten ▪ Desinfektionsspender anbieten 		<p>Hygieneplan für Toiletten erstellen</p> <p>Kundenstopper als Display für Regeln bei Toilettennutzung einsetzen</p> <p>Aushang der Reinigungszyklen mit Unterschrift des Mitarbeiters</p>

CHECKLIST FÜR DIE REZEPTION

	Verantwortliche*r	Das gibt es zu beachten!
<h2>HOMEPAGE</h2> <ul style="list-style-type: none">Information über gesetzliche Maßnahmen und individuelle ProzesseOnline-Bezahlung bei der Reservierung aktiv und attraktiv anbieten, um die Verweildauer an der Rezeption zu minimieren		Z.B. Infofenster (Blocker) direkt auf der Startseite
<h2>EINGANGSBEREICH</h2> <ul style="list-style-type: none">Verhaltensweisen und Regeln sichtbar anbringen, nicht vergessen, auch für den Außenbereich!Wartemarkierungen auf dem FußbodenDesinfektionsspenderEingangs- und Zwischentüren, wenn möglich offenlassenWenn möglich getrennte Ein- und Ausgangsbereiche schaffenAttraktive Verweilmöglichkeiten für Gruppen entfernen (Sofas umdrehen, keine Stehtische)		Bildschirm, Tafel, Plakat, Bodenaufsteller gut lesbar mit allen notwendigen Informationen Nachfüllmittel für Desinfektionsspender bereithalten
<h2>EMPFANGSTHEKE</h2> <ul style="list-style-type: none">Abstandsmarkierungen bzw. Abstandshalter vor der RezeptionPlexiglasschutz auf dem TresenMundschutz tragenDigitale Prozesse für Buchung, Bezahlung (kontaktlos), Unterschrift nutzenKeinen Obstkorb o.ä. am Desk anbietenSchlüssel und Zimmerkarten bei Ein- und Ausgabe desinfizierenKreditkartenlesegerät außerhalb des Plexiglasschutzes auf Gastseite stellen		Wartebereich auf dem Boden deutlich markieren, so dass Warteschlangen nicht individuell im Raum, sondern gelenkt entstehen