



Handlungsmöglichkeiten im Umgang mit dem Coronavirus SARS-CoV-2

Ein Leitfaden für Tourismus, Hotellerie und Gastronomie

Stand: 24.04.2020

**Dieser Leitfaden wird fortwährend weiterentwickelt und
erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit.**



Inhaltsverzeichnis

1	Grundsätzliches	3
1.1	Vorbemerkung.....	3
1.2	Kontakt	3
2	Allgemein/Bereichsübergreifend.....	4
3	Pre-Phase (Buchung/Ausflug/Aufenthalt/etc.)	5
3.1	Arbeitgeber	5
3.2	Gäste	5
4	Vor-Ort-Phase.....	6
4.1	Anreise.....	6
4.2	Rezeption/Kasse/Check-in/Check-out.....	6
4.3	Zimmer/Housekeeping	7
4.4	Gastronomische Angebote/F&B.....	7
4.5	Sanitäranlagen.....	7
4.6	SPA/Wellness/Schwimmbad/Sport	8
4.7	Spiel-/Sportplätze.....	8
4.8	Kinder	8
4.9	Freizeiteinrichtungen	9
4.10	Personal.....	9
4.10.1	Personenschutz/Personalplanung.....	9
4.10.2	Krankheit/Erste Hilfe	9
4.10.3	Arbeitseinsatz	10
4.10.4	Arbeitsmittel/Firmenfahrzeuge.....	10
4.10.5	Externe Kontakte im Betrieb	10
4.11	MICE-Bereich	10
5	Anlagen	12



1 Grundsätzliches

1.1 Vorbemerkung

Liebe Tourismusakteure und Partner der BayTM,

die Corona-Pandemie hat unsere Branche vor ungeahnte Herausforderungen gestellt. Sie erfordert ein Umdenken für unsere tägliche Arbeit und die Beachtung bestimmter Maßnahmen zum Schutz der Gesundheit von Mitarbeitern und Gästen.

Mit dem vorliegenden Dokument möchten wir Ihnen eine Orientierungshilfe geben. Wir haben für die verschiedensten Arbeitsbereiche und -plätze Maßnahmen zusammengestellt, mit denen Sie die vorgegebenen Hygiene- und Schutzbestimmungen umsetzen und für einen sicheren Umgang mit Gästen und Besuchern sorgen können.

Es soll Ihnen dabei als eine Art Toolbox dienen, aus der Sie sich die für Ihren Betrieb notwendigen Maßnahmen heraussuchen. Darüber hinaus handelt es sich hier um ein lebendes Dokument, das, gerne auch durch Ihre Ideen und Vorschläge, stetig weiterwachsen soll.

Herzliche Grüße und bleiben Sie gesund,
Barbara Radomski

1.2 Kontakt

Bei Anregungen und Fragen sind wir gerne für Sie da:

BAYERN TOURISMUS Marketing GmbH

Helena Götze | Leitung Key-Account- und Partnermanagement

Tel. 089 212397-10 | E-Mail goetze@bayern.info | www.tourismus.bayern



2 Allgemein/Bereichsübergreifend

- ◇ Distanzregeln einhalten: stets ausreichend Abstand (1,5 m) zu anderen Personen gewährleisten
- ◇ Berührungen und Körperkontakt (z. B. Händeschütteln oder Umarmungen) vermeiden
- ◇ In die Armbeuge oder in ein Taschentuch niesen oder husten und das Taschentuch anschließend in einem Mülleimer mit Deckel entsorgen
- ◇ Hände vom Gesicht fernhalten
- ◇ Regelmäßiges Händewaschen mit Wasser und Seife, mind. 30 Sekunden
- ◇ Anbringung von Desinfektionsmittelspendern
- ◇ Genügend Mund-Nasen-Schutz-Vorrat anlegen
- ◇ Freiluftaktivitäten präferieren
- ◇ Fahrgemeinschaften aussetzen
- ◇ Angehörige von Risikogruppen besonders schützen



3 Pre-Phase (Buchung/Ausflug/Aufenthalt/etc.)

3.1 Arbeitgeber

- ◇ Erarbeitung eines Maßnahmenkonzepts/Fahrplans für die Gästeabwicklung
- ◇ Koordinierung der Maßnahmenumsetzung
- ◇ Sicherstellung der Einhaltung
- ◇ Digitale Aufbereitung von Gästeinformationen
- ◇ Versicherungs- und AGB-Inhalte prüfen (lassen)
- ◇ Ggf. Anpassung Öffnungszeiten
- ◇ Ggf. Personenleitsysteme für Treppen, Fahrstühle, Rolltreppen, Gänge etc. entwickeln

3.2 Gäste

- ◇ Abfrage von Erkrankungen/akuten Krankheitssymptomen
- ◇ Hinweis auf Informationspflicht der Gäste bei relevanten Symptomen (auch wenn sie erst vor Ort auftreten)
- ◇ Mögliche Änderung in der Gästeabwicklung kommunizieren (z. B. Kontaktlose Schlüsselübergabe, Anforderungen beim Check in/out)
- ◇ Sicherheit kommunizieren:
- ◇ Hygienestandards werden eingehalten (wie und Umfang)
- ◇ Arzt im Haus/vor Ort
- ◇ Hygiene-Fibel/Verhaltensregeln anlegen & mitsenden
- ◇ AGBs anpassen
- ◇ Corona-Ansprechpartner nennen
- ◇ Einschränkungen im Betrieb/am Urlaubs-/Aufenthaltort kommunizieren (z. B. Geänderte Öffnungszeiten, Änderung der Frühstückroutine etc.)
- ◇ Zusendung von digital aufbereiteten Gästeinformationen



4 Vor-Ort-Phase

4.1 Anreise

- ◇ Hinweis auf bevorzugtes/kontaktärmstes Verkehrsmittel: Auto
- ◇ Auf Verzicht von Fahrgemeinschaften mit Personen außerhalb des eigenen Hausstandes hinweisen
- ◇ Wegeleitung mit Abstandsmarkierungen von Parkplatz bis Eingang/Kasse/Rezeption
- ◇ Ggf. jeden zweiten Parkplatz absperren
- ◇ Maximale Anzahl der Fahrzeuge festlegen

4.2 Rezeption/Kasse/Check-in/Check-out

- ◇ Physische Distanz der Mitarbeiter untereinander (1,5 m), bei größeren Betrieben: Arbeiten in getrennten Gruppen
- ◇ Bodenmarkierungen für die Einhaltung des Mindestabstands von 1,5 m durch Gäste/Besucher
- ◇ Plexiglasscheibe an Rezeption/Kasse
- ◇ Tragen von Mund-Nasen-Schutz für Personal, regelmäßiger Wechsel der Masken
- ◇ Hinweis an Gäste zum Tragen von Mund-Nasen-Schutz, ggf. zum Kauf anbieten
- ◇ Kontaktlose/EC-Karten-Zahlung
- ◇ EC-Karten-Geräte stündlich desinfizieren
- ◇ Sensibilisierung der Gäste für Einhaltung der für den Aufenthalt im öffentlichen Raum vorgegebenen Maßnahmen
- ◇ Anbringung von Desinfektionsmittelpendern an Ein- und Ausgängen/Rezeption
- ◇ Kontaktlose Schlüsselübergabe
- ◇ Wohnungs-/Zimmerschlüssel werden bei An- und Abreise desinfiziert und befinden sich an der Wohnung-/Zimmertür
- ◇ Meldescheine werden mit eigenem Stift von Gast ausgefüllt
- ◇ AGBs unterschreiben lassen (Haftung)
- ◇ Verbale Hinweise auf Informationspflicht bei Unwohlsein
- ◇ Kein Händeschütteln
- ◇ Keine Prospektständer, auf Nachfrage herausgeben
- ◇ Min. stündliche Desinfektion von Rezeptionsdesks, Arbeitsbereichen mit Kundenkontakt
- ◇ Nur Unterbringung von Gästen aus einer häuslichen Gemeinschaft/Familie
- ◇ Erfassen sämtlicher Personen pro Ferienwohnung/Hotelzimmer, sodass eine Nachverfolgung von Kontaktpersonen bei einer Infizierung jederzeit möglich ist
- ◇ Vorerst keine Aufnahme von Gruppen und Familientreffen
- ◇ Regelmäßiges Lüften geschlossener/Gemeinschaftsräume



4.3 Zimmer/Housekeeping

- ◇ Kontinuierliche Aufzeichnung der Reinigung der Räume
- ◇ Keine Weiterbelegung der Unterkünfte am gleichen Tag, sondern frühestens am nächsten Tag, um gründliche Reinigung zu gewährleisten
- ◇ Nicht wasch- oder desinfizierbare Gegenstände aus Zimmern entfernen
- ◇ Desinfektionsmittel zur Verfügung stellen
- ◇ Wäsche: Prüfung auf besondere Chemikalien, Waschtemperatur
- ◇ Kritische Materialien (z. B. Tagesdecken, Wolldecken, etc.) aus Zimmern/Ferienwohnungen entfernen
- ◇ Prospekte auf Zimmern nach Abreise austauschen
- ◇ Sofern vorhanden: Hinweis an Gäste, vorrangig die Sanitäreinrichtungen/Küchen ihrer Unterkunft (z. B. Zimmer, Apartments, Campingwägen) zu nutzen
- ◇ Zimmermappe: falls vorhanden Info über Symptome & Verhaltensregeln integrieren, nach Abreise austauschen/desinfizieren
- ◇ Wichtige Telefonnummern veröffentlichen
- ◇ Regelmäßiges Lüften der Zimmer durch Housekeeping und Gäste

4.4 Gastronomische Angebote/F&B

- ◇ Desinfektionsmittelpender an Ein- und Ausgängen
- ◇ Reinigung nach jedem Gast
- ◇ Verwendung von Einmal-Servietten
- ◇ Tischabstand erhöhen, Umräummaßnahmen
- ◇ Essen zum Mitnehmen anbieten
- ◇ Essensausgaben einrichten
- ◇ Unterschiedlicher Turnus in der Benutzung von Gastroeinrichtungen
- ◇ Ganztags Kaffee- & Teestationen mit Bodenmarkierungen zum Abstandhalten ausstatten inkl. Personal mit Mund-Nasen-Schutz zur Ausgabe
- ◇ Buffets sind zu vermeiden, eine Ansammlung von Gästen vor dem Buffet ist zu umgehen, indem Speisen direkt am Platz serviert werden oder die Ausgabe schnell und ohne zur Hilfenahme von zum Beispiel Buffetzangen von statten geht
- ◇ Keine Salz- und Pfefferstreuer auf dem Tisch, Verwendung von Portionstüten
- ◇ Keine offenen Getränke
- ◇ Keine offenen Behälter, wie z. B. Besteckkörbe
- ◇ Nicht wasch- oder desinfizierbare Gegenstände entfernen
- ◇ Geschirrspültemperatur checken

4.5 Sanitäranlagen

- ◇ Unterschiedlicher Nutzungsturnus in der Benutzung



- ◇ Unterschiedlicher Nutzungsturnus bei Spüleinrichtungen auf z. B. Campingplätzen
- ◇ Ggf. jedes zweite Waschbecken sperren
- ◇ Begrenzung der zulässigen Personenzahl
- ◇ Erhöhung der Reinigungsfrequenz
- ◇ Stündliche Desinfektion
- ◇ Reinigung der Anlagen nur in Abwesenheit der Gäste
- ◇ Desinfektionsmittelpender für Nutzer
- ◇ Anleitung zum Händewaschen an den Waschbecken aushängen
- ◇ Hautschonende Flüssigseifen und Handtuchspender mit Einmalhandtüchern zur Verfügung stellen

4.6 SPA/Wellness/Schwimmbad/Sport

- ◇ Anwendungen mit Körperkontakt: Hygiene, Maske, Handschuhe, Desinfektion
- ◇ Pool: Abstand der Liegen checken, Hygienestandards einhalten, Chemikalien im Poolwasser stetig überprüfen, Reinigung der Räumlichkeiten (inkl. Toiletten) sicherstellen und Frequenz erhöhen, Badetücher selbst mitbringen lassen
- ◇ Zur Not Einweghandtücher nutzen
- ◇ Umkleiden und Duschen zu Hause/auf dem privaten Zimmer nutzen
- ◇ Sauna: Sicherheitsabstände, Personenzahl definieren, Hygienestandards einhalten
- ◇ Desinfektionsmittelpender an Ein- und Ausgängen

4.7 Spiel-/Sportplätze

- ◇ Kinderspielplatz/Kinderspielzimmer müssen so gestaltet werden, dass die Familien es in getrennten Zonen bzw. zu unterschiedlichen Zeiten benutzen können
- ◇ Indoor-Spielbereiche (Spielscheunen, Spielzimmer) ggf. geschlossen halten
- ◇ Hinweis auf Einhaltung der Abstandsregelung
- ◇ Vorher definierte Spielzeit und Spielplan zum Eintragen
- ◇ Spiel- und Fortbewegungsgeräte werden einzelnen Gastfamilien zugewiesen
- ◇ Zur Verfügung gestelltes Spielzeug in öffentlich zugänglichen Räumen entfernen oder regelmäßig reinigen und desinfizieren
- ◇ Regelmäßiges Lüften

4.8 Kinder

- ◇ Haftungsausschluss, Eltern haften für die Gesundheit ihrer Kinder
- ◇ Ggf. Fieber messen
- ◇ Impfnachweis ist mitzuführen



4.9 Freizeiteinrichtungen

- ◇ Anbringung von Plexiglasscheiben und Desinfektionsmittelspendern an Ein- und Ausgängen, Kassen etc.
- ◇ Tragen von Mund-Nasen-Schutz für Personal und Besucher
- ◇ Abstandsregelung und Einsatz von Abstandsmarkierungen für das Anstehen an Drehkreuzen, Kassen, Garderoben, Theken, Gastronomie, Fahrgeschäften etc.
- ◇ Begrenzung der Personenzahl durch Einlasskontrollen oder vorherige Anmeldung, diese auch kommunizieren
- ◇ Zeitfenster-Tickets in Erwägung ziehen
- ◇ Kontaktlose/EC-Karten-Zahlung ermöglichen
- ◇ Keine Prospektständer
- ◇ Informationsmaterialien digital aufbereiten
- ◇ Führungen nur allein oder mit im Haushalt lebenden Personen durchführen unter Einhaltung des Mindestabstandes
- ◇ Keine Wein-, Bier- oder sonstige Verkostungen durchführen
- ◇ Sitzplätze/Sitzreihen zwischendrin freihalten, z. B. in Kinos, bei Busrundfahrten, Schifffahrten etc.
- ◇ Geschlossene Räume regelmäßig lüften
- ◇ Bereiche mit Besucherkontakt stündlich desinfizieren
- ◇ Umkleiden und Duschen zu Hause/auf dem privaten Zimmer nutzen

4.10 Personal

4.10.1 Personenschutz/Personalplanung

- ◇ Ausreichende Schutzabstände (sollen) müssen auch am Arbeitsplatz (Büro/Produktion usw.) eingehalten werden
- ◇ Mehrfachbelegungen von Räumen sollen vermieden werden
- ◇ Sollten Mehrfachbelegungen unumgänglich sein, sollte die Anzahl von einem/r Beschäftigten pro 10 qm nicht überschritten werden
- ◇ Der Personaleinsatz ist so zu planen, dass unabhängig von der Tätigkeit jeweils feste Teams im Büro, in der Produktion, im Außendienst unterwegs ist. Eine Mischung dieser Teams ist zu vermeiden
- ◇ Bereitstellung von Mund-Nasen-Schutz
- ◇ Bereitstellung von Handschuhen
- ◇ Versetzte Pausen-, Arbeits- und Essenszeiten

4.10.2 Krankheit/Erste Hilfe

- ◇ Mitarbeiterschutz: Impfnachweise/Impfpflicht/Informationspflicht bei Symptomen
- ◇ Kenntnis über Quarantäne-Räumlichkeiten und Notfall-Ausrüstung



- ◇ Ersthelferquote und Zusatzausbildung checken
- ◇ Angehörige von Risikogruppen besonders schützen

4.10.3 Arbeitseinsatz

- ◇ Falls umsetzbar, Homeoffice ermöglichen
- ◇ Schichtbetrieb organisieren, dabei möglichst immer die gleichen Personen zu Schichten zusammenstellen
- ◇ Dienstreisen auf ein absolutes Minimum reduzieren und stattdessen Video- und Telefonkonferenzen nutzen

4.10.4 Arbeitsmittel/Firmenfahrzeuge

- ◇ Werkzeuge und Arbeitsmittel personenbezogen verwenden
- ◇ Regelmäßige Reinigung bei wechselnder Nutzung (z. B. PC, Handwerkzeuge, Kaffeemaschine)
- ◇ Firmenfahrzeuge möglichst einzeln oder in festen Teams nutzen
- ◇ Handhygiene auch dort sicherstellen: Desinfektionsmittel, Papiertücher und Müllbeutel im Fahrzeug zur Verfügung stellen
- ◇ Innenräume der Fahrzeuge regelmäßig hygienisch reinigen, Reinigungsintervalle verkürzen

4.10.5 Externe Kontakte im Betrieb

- ◇ Anzahl externer Personalkontakte auf ein Minimum begrenzen
- ◇ Kontaktdaten Externer sowie Zeiten des Betretens und Verlassens zur Nachverfolgung von Kontaktketten dokumentieren
- ◇ Einweisung Betriebsfremder in die aktuellen, betriebsspezifisch getroffenen Maßnahmen

4.11 MICE-Bereich

- ◇ Begrenzung der absoluten Personenzahl innerhalb der Eingangsbereiche, aller Räumlichkeiten
- ◇ Verbreiterung der Gänge in z. B. Messehallen auf mindestens 4 Meter
- ◇ Gute Durchlüftung von Eingängen, Hallen und Konferenzräumen
- ◇ Einbau von Plexiglasscheiben an (Info-)Countern und Theken
- ◇ Abstandsregelung für die Bestuhlung in den Foren sowie in Gastronomiebereichen
- ◇ Abstandsregelung und Einsatz von Abstandsmarkierungen für das Anstehen an Drehkreuzen, Countern, Garderoben, Theken etc.
- ◇ Maskenpflicht in allen Bereichen
- ◇ Bereitstellung von Desinfektionsmitteln in allen Bereichen



- ◇ Weitgehender Verzicht auf Vor-Ort-Ticketverkauf durch Fokussierung auf Online-Ticketing
- ◇ Vermeidung von Barzahlung durch Einsatz von Kartenterminals
- ◇ Registrierung aller Teilnehmer mit E-Mail-Adresse und Telefonnummer zur schnellen Erreichbarkeit
- ◇ Strenge Hygienevorschriften (z. B. enger Reinigungszyklus für Toiletten, Türklinken, sonstige Kontaktpunkte)
- ◇ Umfangreiche Kommunikation und Kontrolle der Verhaltensregeln
- ◇ In Räumen Sitzplätze vorher definieren und zuweisen
- ◇ Personenleitsysteme entwickeln: Treppenauf- und -abgänge beschriften
- ◇ Max. Kapazität von z. B. Aufzügen definieren
- ◇ Zuweisung von Waschräumen pro Veranstaltung/Gruppe
- ◇ Lunchbereiche pro Veranstaltung/Gruppe zuweisen



5 Anlagen

Hier finden Sie in Kürze Checklisten und Tabellen wie z. B. Hygienepläne.