

RIU veröffentlicht ein umfassendes Post-COVID Hotelhandbuch

RIU
HOTELS & RESORTS



RIU Hotels & Resorts hat mehrere Wochen an der Entwicklung von insgesamt 17 Protokollen gearbeitet, die als Leitfaden für den Betrieb der Hotels bei ihrer **Post-COVID-**Wiedereröffnung dienen werden und die Arbeit jeder einzelnen Hotelabteilung detaillieren, um den Gästen und Mitarbeitern ein Höchstmaß an Sicherheit zu garantieren. Rezeption, Housekeeping (Reinigung), Speisesaal, Bars, Küche, Konditorei, Warenannahme, technischer Dienst, Industriebereiche, Personalbereiche, Personaltransport, Fitness und Animation u.a. sind die Abteilungen, die von nun an die neuen Maßnahmen in ihrer täglichen Arbeit anwenden werden, um die Wiedereröffnung einheitlich zu bewerkstelligen, die von der Begrenzung der Hotelbelegung und den verschiedenen Bereichen bis hin zur korrekten Dosierung der viruziden Desinfektionsmittel mit nachgewiesener Wirksamkeit reicht.

Diese Protokolle wurden von den Fachkräften von **RIU** in Zusammenarbeit mit der **Preverisk Group** erstellt, eine internationale Unternehmensberatung, die sich auf Audit, Beratung sowie die Ausbildung im Bereich Gesundheit und Sicherheit in der Tourismusbranche spezialisiert hat. Das Ergebnis dieser Zusammenarbeit ist diese Reihe von Protokollen, die konkrete und anwendbare Lösungen für die Hotels und ihre verschiedenen Bereiche liefert. Der nächste Schritt wird die Gründung eines Netzwerks als große Allianz der Branche sein, um dieses Wissen mit den Akteuren des Sektors, die dies wünschen, zu teilen und unter ihnen zu verbreiten, da momentan alle an dem gleichen Ziel arbeiten, die Aktivität sicher wieder aufnehmen zu können und dass die Kunden den Reisezielen und Betrieben vertrauen. Als Teil der Allianz haben alle Mitglieder ebenso Zugriff auf die von Preverisk entwickelten Schulungen, mit denen die Umsetzung der empfohlenen Maßnahmen erklärt werden. Diese Protokolle befinden sich zur Überprüfung bereits in den Händen der spanischen autonomen und internationalen Regierungen sowie der **TUI Group**.

Ein wesentlicher Bestandteil dieser Protokolle ist die Ausbildung der Mitarbeiter, um sicherzustellen, dass alle die Informationen kennen und wissen, wie sie sich bei jeder einzelnen Aufgabe an ihrem Arbeitsplatz zu verhalten haben. Die Kontrolle der Mitarbeiter, dass sie nur unter optimalen Gesundheitsbedingungen zur Arbeit erscheinen, wird ebenfalls unentbehrlich für den Erfolg dieses Plans sein, genauso wie, dass kein zur Risikogruppe gehörender Mitarbeiter delicate Aufgaben ausführt, wie die Reinigung von Elementen oder Bereichen mit COVID-19 verdächtigen Fällen.

Maßnahmen an der Rezeption

Die Protokolle erläutern im Detail die neuen Maßnahmen, die zum Beispiel die Begrenzung der Hotelbelegung auf maximal 50 bis 60 % umfasst (mit Ausnahme von strengeren lokalen Vorschriften), die Temperaturkontrolle der Gäste bei Ankunft, die graduelle Einführung des Web Check-in, um die Handhabung von Unterlagen in Papierformat im höchsten Maße zu vermeiden, die Installierung von Trennwänden an den Rezeptionen, die Einhaltung der Sicherheitsabstände oder der Gebrauch von persönlichen Schutzausrüstungen (PSA) unter den Mitarbeitern, die Desinfektion ihrer Arbeitsplätze und Arbeitswerkzeuge nach jeder Schicht sowie die Bevorzugung der Nutzung der App des Hotels, um Informationen und Öffnungszeiten abzufragen, um auch hier den Austausch von Unterlagen zu vermeiden. Der Check-out wird auf 11:00 Uhr vorverlegt, während der Check-in auf 16:00 Uhr verschoben wird, um die neuen Reinigungsmaßnahmen der Zimmer erfüllen zu können. Die Informationsbildschirme in den Lobbys werden zunächst nicht mehr interaktiv sein, um die Informationen im Rundlauf anzubieten.

Zimmer und Reinigung

In den Zimmern werden sämtliche nicht grundlegende Elemente entfernt, wie Kaffeemaschinen, Zeitschriften, Broschüren oder Wäschebeutel, die Amenities werden auf das Wesentliche reduziert und ein Spender mit hydroalkoholischem Gel in jedem Zimmer aufgestellt.

Das Personal seinerseits behält das Protokoll bei, um Kreuzkontamination bei der Zimmerreinigung zu vermeiden, was ein Ergebnis der mehr als 65 Jahre Erfahrung von RIU ist. Hierzu gehören der Gebrauch von drei Wischtüchern in verschiedenen Farben, die für jedes Zimmer erneuert werden, und dazu dienen, die Terrasse, das Zimmer und das Bad in dieser Reihenfolge und getrennt voneinander zu reinigen. Der Einsatz von viruziden Desinfektionsmitteln mit nachgewiesener Wirksamkeit wird eingeführt und das Tragen von PSA ist für das gesamte Personal obligatorisch. Zudem wird die tägliche Desinfizierung von üblichen Gebrauchsgegenständen verstärkt, wie Fernbedienungen, Telefone, Griffe, Türen oder Vorhänge, während das Einsprühen mit viruziden Desinfektionsmitteln aller Oberflächen der Zimmer bei Abreise hinzugefügt wird und dabei die vom Produkthersteller empfohlene Sicherheitszeit zwischen Reinigung und Zuweisung des neuen Gastes eingehalten wird.

Zudem wird ein „Desinfektionsteam“ pro Hotel zusammengestellt, das auf die Reinigung von Zimmern spezialisiert ist, die von bestätigten oder verdächtigen Coronavirus-Fällen belegt sind. Sollten mögliche Kranke nicht in ein Gesundheitszentrum verlegt werden können, wird ein gesonderter Bereich mit strengen Zuweisungs- und Belegungsmaßnahmen der Zimmer sowie zur Reinigung eingerichtet.

Speisesaal

RIU setzt sich stark dafür ein, die Buffets beizubehalten, denn sie sind ein kennzeichnendes Merkmal des Angebots und werden von den Gästen sehr geschätzt. Hierzu werden Sicherheitsmaßnahmen eingeführt, die sowohl von den Mitarbeitern als auch den Gästen eingehalten werden müssen. Es werden Turnusse zum Mittag- und Abendessen festgelegt, um die Kapazität der Restaurants zu reduzieren. Zudem wird das Desinfizieren der Hände bei Eintritt obligatorisch sein. Jeder Gast muss Handschuhe und Mundschutz tragen, um sich an den Buffets zu bedienen, die nun über mehr Einzelportionen, mehr verpackte Produkte und mehr Show-Cooking verfügen werden. Die Temperaturkontrolle wird noch strenger sein, das Servierbesteck häufiger ausgetauscht und Maßnahmen zur Hygiene und Einhaltung der Abstände zu den Mitarbeitern eingeführt. Die Tische sind mit einer Einweg-Tischdecke gedeckt, das Besteck liegt auf dem Tisch und die Zuweisung der Plätze erfolgt unter anderem unter Berücksichtigung der Sicherheitsabstände und Vermeidung der Durchgangsbereiche.

Pools und Technische Dienste

An den Pools werden die Plätze begrenzt, Sonnenliegen und -schirme werden weiter auseinander gestellt und die Karte zum Austausch von nassen Handtüchern am Ende des Badetages wird abgeschafft. Die Häufigkeit der Reinigung und Desinfizierung der Poolbereiche und der Whirlpools wird erhöht und es werden der gegenwärtigen Situation entsprechende Desinfektionsmittel für das Wasser verwendet, ebenso wird durch das Tragen von Mundschutz und Handschuhen vonseiten des Personals auf die persönlichen Schutzmaßnahmen geachtet.

Zu den Aufgaben des Wartungspersonals gehören die Kontrolle des korrekten Funktionierens der Klimaanlage sowie die Desinfektion und Überwachung der Waschanlagen, während die Arbeitswerkzeuge nach jedem Gebrauch desinfiziert werden.

Dies sind wichtige Beispiele aus den neuen Protokollen, doch gibt es noch zahlreiche weitere Handlungen, die die Lieferanten, Transporteure und Zusteller betreffen oder die Nutzung der Aufzüge, die Reinigung der Toilettenräume in den Gemeinschaftsbereichen sowie neue Maßnahmen, die vonseiten des Bar-, Küchen- und Animationspersonals übernommen werden müssen.

RIU stellt sich dieser Aufgabe mit der Absicht, die Kontrolle sämtlicher Arbeitsvorgänge in den Hotels zu übernehmen, die notwendig sind, um die höchste Sicherheit in den Hotels nach dem Ausbruch der Gesundheitskrise zu gewährleisten. Die Arbeit wird permanent überprüft, an den Verlauf der Pandemie, den Umgang mit ihr und der Entwicklung von Vorschriften und wirksamen Produkten im Kampf gegen ihre Ausbreitung angepasst. Der Wunsch der Hotelkette ist es, ihre Aktivität schnellstmöglich wieder aufzunehmen und sämtliche zur Verfügung stehenden Gewährleistungen anzubieten. Die Hotelkette befindet sich in der schlimmsten Krise, der sich die Branche je hat stellen müssen, ihre 99 Hotels in 19 Ländern sind geschlossen, doch konzentriert sie sich jetzt auf die erforderliche Arbeit, um den Betrieb wieder aufzunehmen und die Belegschaft einzugliedern.

Weitere Informationen und Reservierungen: www.riu.com

Über RIU: Die internationale Hotelkette RIU wurde 1953 als kleiner Familienbetrieb auf Mallorca von der Familie Riu gegründet, die das Unternehmen heute in dritter Generation besitzt und führt. Die Hotelkette widmete sich bisher ausschließlich der Ferienhotellerie. In 2010 eröffnet sie mit dem Riu Plaza Panama (Panama Stadt) ihr erstes Hotel im Segment Stadthotellerie. Mehr als 70% der RIU Hotels bieten die Formel All Inclusive by RIU an. RIU Hotels & Resorts verfügt heute über 99 Hotels in 19 Ländern, in denen 31.270 Mitarbeiter jährlich über 4,9 Millionen Gäste willkommen heißen und verwöhnen. Zurzeit belegt RIU Platz 38 im internationalen Ranking der Hotelketten. Sie ist eine der wichtigsten im Karibischen Raum, Marktführer auf den Kanarischen Inseln und die viertgrösste in Spanien, gemessen am Umsatz und der Zimmeranzahl.

Weitere Informationen: Kommunikationsabteilung Tel.: +34 971 74 30 30 // prensa@riu.com

07/05/2020