



Dorint Hospitality & Innovation GmbH

## **Medieninformation**

### **StaySafe by Dorint:**

### **Zertifizierte Gesundheits- und Hygiene- Standards zum Schutz der Gäste, Mitarbeiter und Geschäftspartner**

- Das schlüssige Konzept -

**Köln, im Mai 2020** – Die Corona-Krise fordert bei diesem weltweit noch nie dagewesenen Szenario von jedem einzelnen Solidarität und die Bereitschaft neue Wege zu gehen. Das gilt insbesondere für die besonders stark betroffenen Unternehmen der Hotel- und Gastronomie-Branche.

Hygiene und Sauberkeit haben in der Hotellerie und Gastronomie seit jeher einen hohen Stellenwert. Doch – bedingt durch die Corona-Pandemie – haben die Gesundheits- und Hygiene-Standards zum Schutz der Gäste, Mitarbeiter und Geschäftspartner noch einmal eine völlig neue Dimension erlangt. Unter Federführung von DHI-Geschäftsführer Jörg T. Böckeler hat der kürzlich von der Geschäftsführung ernannte Hygiene-Beauftragte, Philipp Kramer, Manager Quality & Audit, einen umfangreichen Katalog an neuen, zusätzlichen Maßnahmen und Aktivitäten, ja sogar völlig neuen Sicherheitsstandards, erarbeitet. Das

DHI Gesundheits- und Hygiene-Handbuch wird bereits in den Betrieben des Konzerns von Sylt bis Zürich erfolgreich eingesetzt. Dafür ist der Hygiene-Beauftragte Philipp Kramer in ständigem Kontakt mit den Hoteldirektoren und deren Teams. Per Webinar werden alle Mitarbeiter entsprechend ganz detailliert geschult.

### **Acht-Säulen-Konzept**

Das neue Handbuch besteht aus einem Acht-Säulen Konzept, das die klassische „Guest-Journey“ in jedem Haus der Dorint Gruppe berücksichtigt, aber auch den Umgang mit Mitarbeitern und Lieferanten/Partnern. Es basiert auf den allgemeinen Richtlinien des Corona-Schutzgesetzes, geht jedoch weit über die allgemein vorgeschriebenen Regeln hinaus.

Welche Maßnahmen, Aktivitäten und Richtlinien dürfen denn die Gäste heute und in Zukunft in einem DHI-Hotel erwarten? Die Gäste werden aufgefordert im Hotel zu jederzeit den Mindestabstand von 1,5 Meter einzuhalten. Damit dies bei An- und Abreise am Empfang auch klappt, werden in allen Häusern der Dorint Gruppe sogenannte Lobby-Manager eingesetzt. Diese regeln proaktiv den Gäste- bzw. Besucher-Strom, so das es nicht zu erheblichen Staus und Wartezeiten, z.B an der Rezeption kommt. Ausserdem weisen sie den Gast auf einen QR-Code hin, der alle umfassenden Sicherheits- und Hygiene-Regeln erläutert. Am Empfang findet dann ein kontaktloser check-in mit nur einer Unterschrift des neuen Gastes statt. Gleiches gilt für den kontaktlosen checkout.

Selbstverständlich gelten genau wie überall auch in den Hotels die allgemein empfohlenen Regeln den Virus einzudämmen, wie z. B. regelmäßiges, längeres Händewaschen, die Hände aus dem Gesicht fernhalten, in

die Armebeuge husten und auf eine saubere Umgebung achten. Sofern die Mindestabstände in den öffentlichen Bereichen der Hotels nicht eingehalten werden können, gilt dort für alle Mitarbeiter, Gäste und Lieferanten Maskenpflicht.

In den Häusern der Dorint Gruppe hat derzeit die Hand- und Lufthygiene den höchsten Stellenwert. Daher werden ab sofort alle sogenannten Touchpoints – also Einrichtungsgegenstände, Hotel-Ausstattung und Technik mit denen der Gast in Berührung kommt – sofort und immer wieder mit dem modernsten, alkoholfreien Desinfektionsmittel behandelt. Und das „rund um die Uhr“. Um diesen, wie auch weitere Hygiene-Services gewissenhaft durchführen zu können, werden in vielen Betrieben gerade die Housekeeping-Teams aufgestockt. In allen hochfrequentierten Bereichen der Hotels kommen zudem wirksame Desinfektionsmittel in Form von Spendern, Sprays und Tüchern für die Hände zum Einsatz.

### **Von der Raumfahrt und den Airlines lernen**

Die Hotelzimmer werden mit einem hochwirksamen Langzeit-Desinfektionsmittel (ZOONO) genebelt. Nach einer solchen Nebelung reduziert die Oberflächenbeschaffenheit Keime und macht sie unschädlich. Dieser Prozess wird alle 25 Tage wiederholt, da die Wirkung von Zoono bis zu 30 Tage anhält. Alle Utensilien im Zimmer, z. B. Stifte, technische Geräte wie Fernbedienungen und Tablets/Suitepads, werden laufend desinfiziert. Die Fernbedienungen werden im Anschluss in Papier verpackt und versiegelt. Besonderes Augenmerk gilt bei der neuen Hygieneverordnung selbstverständlich dem Bad/WC. Alle Toiletten und Waschbecken werden nach der Reinigung zusätzlich desinfiziert und versiegelt. Zahnbecher sind aus dem Bad ganz verbannt worden. Um die noch stärker

geforderte Reinheit und Sauberkeit gewährleisten zu können, wurden alle Mitarbeiter des Housekeepings in einer speziellen „Corona-Schulung“ für das Thema und die Bedeutung ihrer Arbeit besonders sensibilisiert und mit den zusätzlichen Aufgaben vertraut gemacht.

### **Restaurants und Room-Service**

Auch wenn bei Dorint in den Restaurants und Küchen immer schon umfassende Hygienevorschriften umgesetzt worden sind, wurden diese im Rahmen des neuen DHI Gesundheits- und Hygiene-Handbuchs noch einmal verschärft. Anhand der neuen Regeln sind inzwischen alle Spülmaschinen überprüft worden, ob diese die neu vorgeschriebenen Hitzegrade erfüllen, damit Gläser, Geschirr und Besteck absolut einwandfrei sind.

In den Restaurants der Dorint Gruppe wird der Mindestabstand der Tische für die Gäste inzwischen überall eingehalten. Gemäß den jeweiligen Länderverordnungen werden Gäste dann von den Service-Mitarbeitern platziert. Um eine mögliche Infektionskette nachverfolgen zu können werden die persönlichen Daten der Gäste aufgenommen. Für die individuelle Platzierung – und das gilt für alle Mahlzeiten – ist es notwendig, dass die Gäste die Plätze frühzeitig telefonisch oder online vorbestellen.

Die von den Gästen geliebten Buffets können vorerst nicht mehr angeboten werden. Alle Speisen, angefangen beim Frühstück, werden auf Tablets serviert. Dabei trägt der Service-Mitarbeiter einen Mund-Nasen-Schutz. Mit einem deutlich breiter gefächerten Speisen- und Getränke-Angebot kommt auch der Roomservice überall verstärkt zum Einsatz. Dieser ist definitiv kontaktlos! Alle Speisen sind abgedeckt, teils sogar komplett in Frischhaltefolie eingewickelt.

### **Neue Anforderungen auch für Meetings und Bankette**

Zurzeit sind offiziell noch keine Workshops, Tagungen oder Feste/Feiern erlaubt. DHI-Geschäftsführer Jörg T. Böckeler geht aber jetzt bereits von folgenden Veränderungen im MICE-Segment aus: „Um nach weiteren Lockerungen in der Hotellerie die Abstände zwischen den Gästen zu wahren, werden zunächst nur sogenannte Hybrid-Meetings möglich sein. Das heißt die eine Hälfte der Tagungsteilnehmer wird im Tagungsraum des Hotels sein, die andere Hälfte wird per Videokonferenz zugeschaltet.“ Was die Tagungs-Gäste im Hotel angeht, werden bei Dorint auch für die Verpflegung der Gäste neue Bestimmungen gelten. In den Tagungspausen können bei kleineren Meetings Stehtische entsprechend der erforderlichen Mindestabstände gestellt werden. Pausensnacks werden nicht mehr als Buffet angeboten, sondern einzeln verpackt serviert, bei größeren Tagungen dann am Platz im Veranstaltungsraum.

### **Wellness, Spa & Fitness-Bereiche**

Die Fitness-Räume in den Hotels dürfen inzwischen wieder genutzt werden. Hier gelten selbstverständlich die gleichen Regeln in Sachen Mindestabstand und Maskenpflicht. Duschen und Umkleiden werden ebenfalls genebelt.

### **Zertifizierung und Audits**

Woher weiß denn nun ein Gast, ob die Betriebe der Dorint Hotelgruppe denn wirklich die Sicherheits- und Hygiene-Standards auch erfüllen? DHI-Häuser, die nach den unterschiedlichen Länderverordnungen endlich wieder Individual- und Geschäftsreisende beherbergen dürfen und so ihr Geschäft wieder langsam hochfahren, werden ab sofort gemäß des neuen „StaySafe by Dorint“-Konzeptes mit internen Audits/Überprüfungen vom Hygiene-

Beauftragten, Philipp Kramer kontrolliert. Dafür hat der ausgebildete Fachmann ein ausgeklügeltes System entwickelt: Zunächst geht er mit dem Hoteldirektor gemäß des Acht-Säulen-Konzepts sämtliche Bereiche des Hotels in einer Video-Konferenz via „Teams“ durch. Um das, was er gesehen und gehört hat abzusichern, hat er ein spezifisches Audit Tool mittels Foto implementiert. Dazu gehört es, dass Kramer sich von den Direktoren Fotos von den Bereichen senden lässt, diese überprüft und dann anhand der Metadaten vergleicht und auswertet.

### **Zusammenarbeit mit Certified geplant**

Um in einem zweiten Schritt eine unabhängige Zertifizierung für die Hotels hinsichtlich der neuen Sicherheits- und Hygienemaßnahmen zu erlangen, ist Dorint Geschäftsführer Jörg T. Böckeler derzeit in einem intensiven Austausch mit Certified-Geschäftsführer Till Runte. Das in Entwicklung befindliche Zertifikat soll jedoch über Corona hinaus relevant sein und jenseits gesetzlicher Vorgaben die Bedürfnisse der Gäste abbilden. Ein entsprechend glaubwürdiges Siegel für den Hotelmarkt wird künftig vermehrt von den Kunden nachgefragt werden, zeigt sich Hotelier Jörg T. Böckeler überzeugt.

---

Über die Dorint Gruppe:

Die Dorint Gruppe mit Sitz in Köln gehört zu den führenden Hotelgesellschaften in Deutschland. Das Traditions-Unternehmen gehört zur Holding HONESTIS AG und betreibt unter den Marken „Dorint Hotels & Resorts“, „Hommage Luxury Hotels Collection“ und „Essential by Dorint“ heute über 60 Häuser – davon drei in der Schweiz und eins in Österreich. Im Konzern sind inzwischen über 4.500 Mitarbeiter beschäftigt. Am 25. September 2019 wurde die Marke „Dorint Hotels & Resorts“ 60 Jahre alt.

[dorint.com](http://dorint.com)