

## *First Class Quality Program (FCQP)*

Das FCQP hat zum Ziel in allen Bereichen des Hotels Spitzenstandards zu implementieren und täglich aktiv zu leben.

Durch genau definierte Abläufe und Verfahrensweisen, gepaart mit regelmäßigen Mitarbeiterschulungen wird die Servicequalität für unsere Gäste kontinuierlich verbessert.

Als Teil des FCQP möchten wir Ihnen im Folgenden das FCQ-Cleaning näher erläutern:

### **Allgemeine Sicherheits- und Hygienestandards:**

- Gästen und Mitarbeitern werden zur Handdesinfektion Flüssigseife, Händedesinfektionsmittel und Einmalhandtücher zur Verfügung gestellt.
- Schulung der Mitarbeiter zum richtigen Händewaschen.
- Regelmäßiges Reinigen und Desinfizieren von Oberflächen und Gegenständen wie z.B. Türen, Türklinken, Arbeitsflächen, Schreibgeräte, Kreditkartenterminals und Zimmerkarten.
- Der Kontakt der Gäste mit Bedarfsgegenständen wie Speisekarte, Menagen, Tablett und Servietten wird auf das Notwendigste beschränkt. Diese werden nach jeder Benutzung gereinigt bzw. ausgetauscht.
- Strenge Beachtung der Husten- und Niesetikette
- Alle Mitarbeiter tragen einen Mund-Nasen-Schutz.
- Plexiglasabtrennung an der Rezeption
- Räume, in denen sich Gäste und Mitarbeiter aufhalten werden regelmäßig gelüftet.

### **Standards bei Check in und Check out:**

- Der Kontakt zwischen Mitarbeiter und Gast wird auf das Notwendigste beschränkt.
- Gegenstände wie Stifte, Kreditkartenterminal, Zimmerkarten werden nach jeder Nutzung ausgewechselt bzw. desinfiziert.
- Plexiglasabtrennung zur Kontaktvermeidung von Gast und Mitarbeiter

### **Standards in den öffentlichen Bereichen:**

- An der Rezeption, im Frühstücksraum, im Restaurant, in den Tagungsräumen und Außenbereichen werden die Abstandsregeln zwischen den Gästen und den Mitarbeitern sowie den Gästen untereinander eingehalten.
- Desinfektionsspender befinden sich an der Rezeption, im Frühstücksbereich, im Restaurant sowie in der Wellnessabteilung.
- In den öffentlichen Toiletten wird zusätzlich Desinfektionsseife angeboten.
- Alle Kontaktflächen wie z. B. Türklinken werden mehrmals täglich desinfiziert.

### **Standards auf den Gästezimmern:**

- Bei der Zimmerreinigung werden die geltenden Hygiene- und Reinigungsstandards konsequent eingehalten.
- Das Reinigungspersonal arbeitet mit Mund-Nasen-Schutz und Handschuhen.
- Alle Oberflächen, Lichtschalter, Fernbedienung TV, Telefon, Türklinken und Zimmerkarten werden desinfiziert.
- Zimmer und Gänge auf den Etagen werden regelmäßig gelüftet.
- Die gesamte Gästewäsche auf den Zimmern sowie Tischwäsche und Mundservietten werden von einer externen mehrfach ISO-zertifizierten Firma für Textil-Management gewaschen, gereinigt und desinfiziert.

### **Standards im Restaurant:**

- 1,50 m Abstand wird gewährleistet.
- Mittag- und Abendessen wird in der Regel im à la carte-Restaurant angeboten. Hier kann die verfügbare Fläche durch Hinzunahme des Wintergartens, der Bibliothek und des Frühstücksbereiches mehr als verdoppelt werden
- Selbstbedienung sowie Buffets sind nicht möglich. Alle Gerichte werden serviert.
- Ein separater Ein- und Ausgang tragen zur Kontaktreduzierung bei.
- Alle Service-Mitarbeiter tragen einen Mund-Nasen-Schutz

### **Standards beim Frühstück:**

- 1,50 m Abstand im Frühstücksbereich Atrium wird gewährleistet.
- Neben unserem Frühstücksbereich Atrium können wir auch die angrenzende Bibliothek, den Wintergarten und das à la carte-Restaurant als Frühstücksbereich anbieten. Das entspricht einer Verdreifachung der ursprünglich verfügbaren Fläche und gewährleistet auch bei einer Vollbelegung den erforderlichen Abstand von 1,50 m zwischen den Gästen. Wir sind das einzige Hotel in Burghausen, das eine derartige Vergrößerung vornehmen kann.
- Wesentliche Vergrößerung der Buffetfläche um den Abstand zwischen den Gästen gewährleisten zu können.
- Zur Vermeidung von Infektionsgefahren möchten wir auf offene Speisen weitgehend verzichten und übergangsweise auf abgepackte Lebensmittel wie z.B. Butter, Marmelade, Joghurt etc. zurückgreifen. Warme Speisen wie Rühreier, Speck, Würstchen etc. werden den Gästen von unseren Service-Mitarbeitern angeboten und auf Wunsch serviert.
- Aufschnitt und Käse werden in kleinen Portionen auf mit Folie abgedeckten Tellern angeboten.