

# SCHUTZKONZEPT FÜR GÄSTEINFORMATION DAVOS UND KLOSTERS

---

Letztes Update: 17. Oktober 2020

## 1. HÄNDEHYGIENE

---

Alle Personen im Unternehmen reinigen sich regelmässig die Hände.

### Massnahmen

Den Gästen wird beim Eingang die Möglichkeit zur Händedesinfektion bereitgestellt.

In den Infostellen wo dies möglich ist, waschen die Mitarbeitenden ihre Hände regelmässig. In allen Tourist Informationen und Büros stehen den Mitarbeitenden ein Händedesinfektionsmittel zur Verfügung. Die Mitarbeitenden waschen oder desinfizieren ihre Hände bei Ankunft am Arbeitsplatz, zwischen Bedienung der Gäste sowie vor Pausen.

Es sind keine Zeitungen aufzulegen, die von mehreren Personen / Gästen durchgeblättert werden. (Ausnahme: Durchblättern durch mehrere Mitarbeitende)

## 2. MASKENPFLICHT / REGISTRATUR

---

Im ganzen Gebäude herrscht Maskenpflicht

### Massnahmen

Alle Mitarbeiter, Gäste und Besucher der Tourismusbüros sind verpflichtet beim Eintritt in das Gebäude eine Maske zu tragen. Es finden keine Begegnungen und Meetings ohne Masken statt. Grossraumbüros müssen auf andere Büros aufgeteilt werden. Einzelbüros sind ausgenommen. Ab zwei Personen gilt Maskenpflicht, ebenfalls für die Mitarbeiter der Gästeberatung und Gäste- und Kurtaxen. Für den internen Bedarf (alle Mitarbeiter DDO) können Hygienemasken im Informationsbüro bezogen werden (1 Maske pro Mitarbeiter und Tag). Es gilt den korrekten Umgang mit den Masken gem. BAG-Richtlinien zu beachten, als auch die Gäste / Besucher der Tourismusbüros auf die Hygiene und Verhaltensregeln gem. BAG-Richtlinien aufmerksam zu machen.

An den verschiedenen Ein- und Ausgängen der Tourismusbüros sind QR Codes zum Scannen der In & Out Zeiten angebracht. Alle Mitarbeiter DDO sowie Gäste/Besucher sind verpflichtet sich beim Ein- und Austritt ins Gebäude über das App zu registrieren. Bei Meetings ab 15 Minuten auf einer anderen Etage muss man sich neu ein- und ausloggen.

DDO verzichtet auf sämtliche gesellschaftliche Anlässe (z.B. Weihnachtsessen, Abteilungsfeier etc).

## 3. DISTANZ HALTEN

---

Mitarbeitende und andere Personen halten 1,5 m Distanz zueinander.

### Massnahmen

Im Infobüro und der Gästetaxen Davos gilt die 6 Personen-Regel, d.h. es befinden sich max. 3 GästeberaterInnen im Mitarbeiterbereich hinter den Beratungsdesks und max. 6 Gäste im Bereich vor den Beratungsdesks. Für das Infobüro Klosters und die Kurtaxenabteilung gilt die 4 Personen-Regel, d.h. es befinden sich max. 1 Gästeberaterin und 1 Mitarbeiterin Kurtaxen im Mitarbeiterbereich

hinter den Beratungsdesks und max. 4 Gäste im Bereich vor den Beratungsdesks. Wo der Abstand zwischen Gast und GästeberaterIn unter 1,5 Meter liegt, wird der nötige Abstand mit Bodenmarkierungen gekennzeichnet. Damit die Gäste kanalisiert werden können, wird der Raum entsprechend mit Absperrband aufgeteilt, analog dem Check-in Schalter am Flughafen. Lounge- / Aufenthaltsbereiche für Gäste werden geschlossen.

Im Back Office oder mit ausreichend Abstand zwischen den Arbeitspulten kann auch 1 weitere MitarbeiterIn arbeiten. Sie bleibt im Bereich ihres Arbeitsplatzes und beteiligt sich nicht an der persönlichen Gästeberatung am Schalter (hinterer Teil Gästeberatung Davos, Back Office in Klosters sowie Gästetaxenabteilung Davos und Kurtaxenabteilung Klosters). Im Back Office der Gästeberatung Klosters sind die Arbeitsplätze mit Hygieneschutzscheiben getrennt.

Für wartende Kundschaft sind wo möglich Bodenmarkierungen anzubringen um die 1,5 m Abstand zu markieren.

In Aufenthalts- und Pausenräumen für Mitarbeitende ist die 1,5 Meter Distanz ebenfalls einzuhalten, d.h. konkret nur 1 Mitarbeitende auf's Mal geht in die Pause (Cool Down Raum / Kaffeemaschine).

Für Beratung von Partnern (bspw. Ferienwohnungsvermieter) können Sprechstunden gegen telefonische Voranmeldung ausserhalb der ordentlichen Öffnungszeiten angeboten werden. Wir weisen darauf hin, dass wir über ein spezielles Schutzkonzept für Ferienwohnungen verfügen, welches bei Bedarf an die FEWO-Vermieter weitergeleitet werden kann.

Arbeiten mit unvermeidbarer Distanz unter 1,5 m müssen speziell berücksichtigt werden unter genauer Einhaltung der Massnahmen, um den Schutz zu gewährleisten.

## 4. SCHUTZEINRICHTUNGEN

---

### Massnahmen

Auf den Beratungsdesks und in den Back Office werden Acrylglas- / Plexiglas Scheiben aufgestellt. Einzelne Arbeitsplätze, welche nicht über genügend Abstand verfügen werden ebenfalls abgetrennt.

Ebenso können Mitarbeitende, welche häufig Bargeldtransaktionen abwickeln Schutzhandschuhe tragen. Auch wer Schutzhandschuhe trägt, desinfiziert seine Hände regelmässig und wechselt die Schutzhandschuhe mehrmals pro Stunde.

**All it takes is a smile – auf Händeschütteln wird verzichtet.**

## 5. REINIGUNG

---

Bedarfsgerechte, regelmässige Reinigung von Oberflächen und Gegenständen nach Gebrauch, insbesondere, wenn diese von mehreren Personen berührt werden.

### Massnahmen

Sämtliche Flächen der Beratungsdesks, Schalter, Tastaturen und Griffe werden alle 2 – 3 Stunden desinfiziert. Jeder MitarbeiterIn ist selbst für die Desinfizierung seines Arbeitsplatzes zuständig.

Die weiteren Flächen (Prospektständer, etc.) werden zweimal täglich desinfiziert.

Es steht Flächendesinfektionsmittel zur Verfügung.

Die Reinigung durch die Reinigungsmitarbeitenden erfolgt gründlich und wo möglich mit einem Desinfektionsmittelzusatz oder Javelwasser. Die Grundreinigung von Böden, Pultflächen, Arbeitstische, Mitarbeiter-WC's erfolgt nach Bedarf.

Im Gästebereich werden offene Abfalleimer entfernt oder durch Abfalleimer mit Deckel (mit Fussbedienung) ersetzt.

Abfalleimer im Mitarbeiterbereich, insbesondere im Handwaschbereich, werden regelmässig gelernt. Im Umgang mit Abfall und Altpapier werden Schutzhandschuhe getragen und sofort entsorgt. Abfallsäcke werden vor dem Zusammenbinden nicht gepresst oder zusammengedrückt.

Die Arbeitsbekleidung (T-Shirt, Bluse) ist täglich zu wechseln.

## 6. BESONDERS GEFÄHRDETE PERSONEN

---

### Massnahmen

Besonders gefährdeten Personen soll eine Möglichkeit zur Vereinbarung von Telefonterminen oder Terminen ausserhalb der Öffnungszeiten angeboten werden.

## 7. Erkrankte und COVID19 - Erkrankte am Arbeitsplatz

---

### Massnahmen

Mitarbeitende die Krankheitssymptome (Fieber, Husten, Schnupfen, Halsschmerzen) bleiben zu Hause und befolgen die Anweisungen zur Selbstisolation gem. BAG. Alle Krankheitsfälle werden dem Abteilungsleiter gemeldet.

Mitarbeitende mit einer mittels Test nachgewiesenen COVID-19-Erkrankung informieren umgehend den Abteilungsleiter, welche sodann das Personalbüro informiert. Dieses entscheidet sodann über weitere Massnahmen und die Dauer der Selbst-Quarantäne aufgrund der gültigen Regeln des BAG.

## 8. BESONDERE ARBEITSSITUATIONEN

---

Berücksichtigung spezifischer Aspekte der Arbeit und Arbeitssituationen, um den Schutz zu gewährleisten

### Massnahmen

Schulungen werden, wo möglich, online durchgeführt. Bei physisch stattfindenden Schulungen wird die Maskenpflicht und die 1,5 m Abstands-Regel sowie das zum Zeitpunkt der Schulung gültige Versammlungsverbot strikte beachtet.

## 9. INFORMATION

---

Information der Mitarbeitenden und anderen betroffenen Personen über die Vorgaben und Massnahmen. Kranke im Unternehmen nach Hause schicken und instruieren, die (Selbst-)Isolation gemäss BAG zu befolgen.

### Massnahmen

Die Gäste werden beim Eingang zum Tourismusbüro auf die Eintrittsregeln aufmerksam gemacht.

Die Gäste werden beim Eingang zum Tourismusbüro und auf den Beratungsdesk mittels der offiziellen Plakate des BAG auf die aktuell gültigen Regeln und Massnahmen aufmerksam gemacht.

Im Kassabereich wird ein Schild mit angebracht mit dem Wunsch nach bargeldloser Zahlung.

Gäste mit Krankheitssymptomen, werden gebeten sich in Selbstisolation zu begeben, gemäss den Regeln des BAG.

## 10. MANAGEMENT

---

Umsetzung der Vorgaben im Management, um die Schutzmassnahmen effizient umzusetzen und anzupassen. Angemessener Schutz von besonders gefährdeten Personen.

### Massnahmen

Die Arbeitsplanung hat so zu erfolgen, dass nie das ganze Tourist Info-Team anwesend ist. Team-Meetings werden online durchgeführt oder physisch unter Einhaltung der vorgeschriebenen Maskenpflicht, des nötigen Abstandes und des gültigen Versammlungsverbotes.

Es gilt den korrekten Umgang mit den Masken gem. BAG-Richtlinien zu beachten, als auch die Gäste / Besucher der Tourismusbüros auf die Hygiene und Verhaltensregeln gem. BAG-Richtlinien aufmerksam zu machen.

Für rechtzeitigen ausreichenden Vorrat und Nachschub von Desinfektionsmittel für Hände und Flächen, Seife und Papiertrocknungstücher ist die Leitung der Tourist Information verantwortlich.

Kranke Mitarbeitende sind umgehend nach Hause zu schicken wo möglich und sinnvoll Arbeiten im Home Office zugewiesen.

## ANDERE SCHUTZMASSNAHMEN

---

### Massnahmen

Den Gästen, welche über keine eigene Hygieneschutzmasken verfügen, können Einwegmasken abgegeben werden.

## ANHÄNGE

---

### Anhang

## ABSCHLUSS

---

Dieses Dokument wurde auf Grund einer Branchenlösung erstellt:  Ja  Nein

Dieses Dokument wurde allen Mitarbeitern übermittelt und erläutert.

Verantwortliche Person: Jean-Pierre Galey

Unterschrift: \_\_\_\_\_

Ort / Datum: \_\_\_\_\_