

Notfallhandbuch

Hotel

Version:	0.1
Datum:	09.08.2025
Bearbeitet von:	Thomas Laszlo

Inhaltsverzeichnis

Änderungshistorie	7
Dokumentenmanagement	7
Gültigkeit	8
Ablauf von Notfällen	9
Vorgehen bei Notfällen	9
Erste Schritte bei möglichem Notfall	10
Alarmierung	10
Ausrufung des Notfalls	11
Beschreibung der Kriterien für Notfallszenarien	11
Notfallmanagement	14
Allgemeines	14
Notfallraum	14
Notfallteam	14
Rollen und Aufgaben	14
Ablauf Sitzungen des Notfallteams	16
Nutzung freier Personalressourcen	17
Entscheidungen	17
Soziale Verantwortung	18
Reflexionssitzungen	18
Kommunikationsplan	19
Grundlegende Leitlinien	19
Inhalte der Kommunikation	20
Alarmierung	21
Einberufung Notfallteam	21
Erstinformation	22
Notfallphase	22
Wiederherstellungsphase	23
Übergang Normalbetrieb	24
Reflexion	24
Reflexion	25
Notbetrieb nach Ereignissen	26
Brand	27
Haustechnik	27
Rezeption	28
Service	29
Küche	30

Housekeeping	31
Beauty/Activities	32
Nacht-Bereitschaft.....	33
Geschäftsführung	34
Sturm	36
Haustechnik	36
Rezeption	37
Service	38
Küche	39
Housekeeping	40
Beauty/Activities	41
Einkauf	42
Personal	43
Marketing	44
Nacht-Bereitschaft.....	45
Geschäftsführung	46
Stromausfall.....	47
Haustechnik	47
Rezeption	48
Service	49
Küche	50
Housekeeping	51
Beauty/Activities	52
Einkauf	53
Personal	54
Marketing	55
Nacht-Bereitschaft.....	56
Geschäftsführung	57
Ausfall/Bruch Wasserleitung	58
Haustechnik	58
Rezeption	59
Service	60
Küche	61
Housekeeping	62
Beauty/Activities	63
Einkauf	64
Personal	65

Marketing	66
Nacht-Bereitschaft.....	67
Geschäftsführung	68
Ausfall Heizung.....	69
Haustechnik	69
Rezeption.....	70
Service	71
Küche.....	72
Housekeeping	73
Beauty/Activities	74
Einkauf	75
Personal	76
Marketing	77
Nacht-Bereitschaft.....	78
Geschäftsführung	79
Bombendrohung	80
Alle Abteilungen	80
Bombenfund	81
Alle Abteilungen	81
Rezeption	81
Aggressor im Haus	82
Haustechnik	82
Rezeption	83
Service	84
Küche.....	85
Housekeeping	86
Beauty/Activity.....	87
Einkauf	88
Personal	89
Marketing	90
Nacht-Bereitschaft.....	91
Geschäftsführung	92
Medizinischer Notfall.....	93
Haustechnik	93
Rezeption	94
Service	95
Housekeeping	96

Beauty/Activities	97
Einkauf	98
Personal	99
Marketing	100
Nacht-Bereitschaft	101
Geschäftsführung	102
Cyberattacke	104
Haustechnik	104
Rezeption	105
Service	106
Küche	107
Housekeeping	108
Beauty/Activities	109
Einkauf	110
Personal	111
Marketing	112
Nacht-Bereitschaft	113
Geschäftsführung	114
Chlorgasunfall	115
Haustechnik	115
Rezeption	116
Service	117
Küche	118
Housekeeping	119
Beauty/Activities	120
Einkauf	121
Personal	122
Marketing	123
Nacht-Bereitschaft	124
Geschäftsführung	125
Kontaktliste	126
Notfallteam	126
Lieferanten	127
Partner (Dienstleister)	128
Sonstige	129
Daten-Vorbereitung Notbetrieb	131
Inhouse Liste	131

Zimmerstandsliste inkl. Telefonnummern.....	131
Tischbelegung	131
Personal-Liste.....	132
Vorlagen.....	133
Plätze für Aushang Hinweisplakate.....	134
Checkliste Meldung Notfall.....	135
Notfallteamsitzung	136
Hinweisplakate/Aushang für Kunden	137
E-Mail-Text Erstinformation Kunden	139
E-Mail-Text Erstinformation Mitarbeiter	140
E-Mail-Text Erstinformation Lieferanten	141
E-Mail-Text Erstinformation Behörden	142
E-Mail-Text Erstinformation Presse.....	143
E-Mail-Text Statusupdate Kunden	144
E-Mail-Text Statusupdate Mitarbeiter	145
E-Mail-Text Statusupdate Lieferanten	146
E-Mail-Text Statusupdate Behörden	147
E-Mail-Text Statusupdate Presse.....	148
Gästestand-Formular	149
Personalstand-Formular	150
Protokoll Feststellungen/Änderungen Cyberattacke.....	151
Meldung Datenschutzbehörde	152
Zeiterfassung	153
Reflexionsprotokoll 1/2.....	154
Reflexionsprotokoll 2/2.....	155

Änderungshistorie

Version	Datum	Author	Änderungen
0.1	09.08.2025	T.Laszlo	Erstellung

Dokumentenmanagement

Dieses Dokument ist Teil des internen Qualitätsmanagement von Hotel Schütterhof. Die Verantwortlichen Personen für dieses Dokument sind wie folgt:

Aufgabe	Person
Überarbeitung	
Prüfung	
Freigabe	

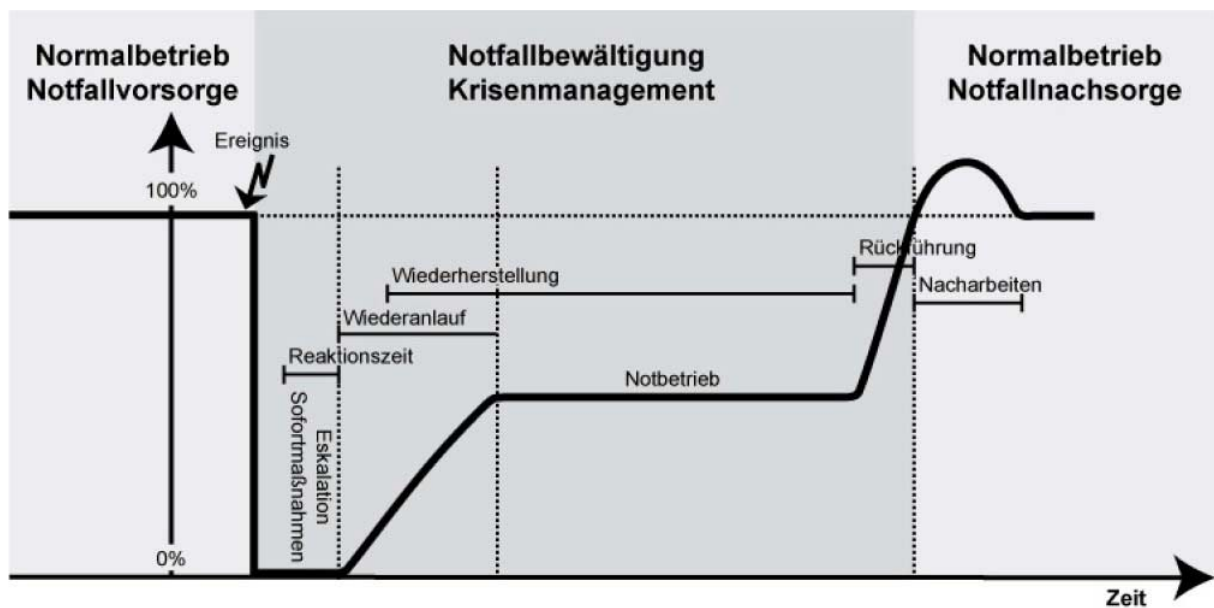
Dieses Dokument wird mindestens 1x jährlich auf Änderungen entsprechend dem Qualitätsmanagementzyklus überprüft. Zusätzlich kann eine anlassbezogene Aktualisierung durchgeführt werden. Anlassbezogene Aktualisierungen sind insbesondere bei wesentlichen Änderungen vorzunehmen, die sich zum Beispiel durch neue gesetzliche oder regulatorische Anforderungen oder Projektstätigkeiten ergeben.

Gültigkeit

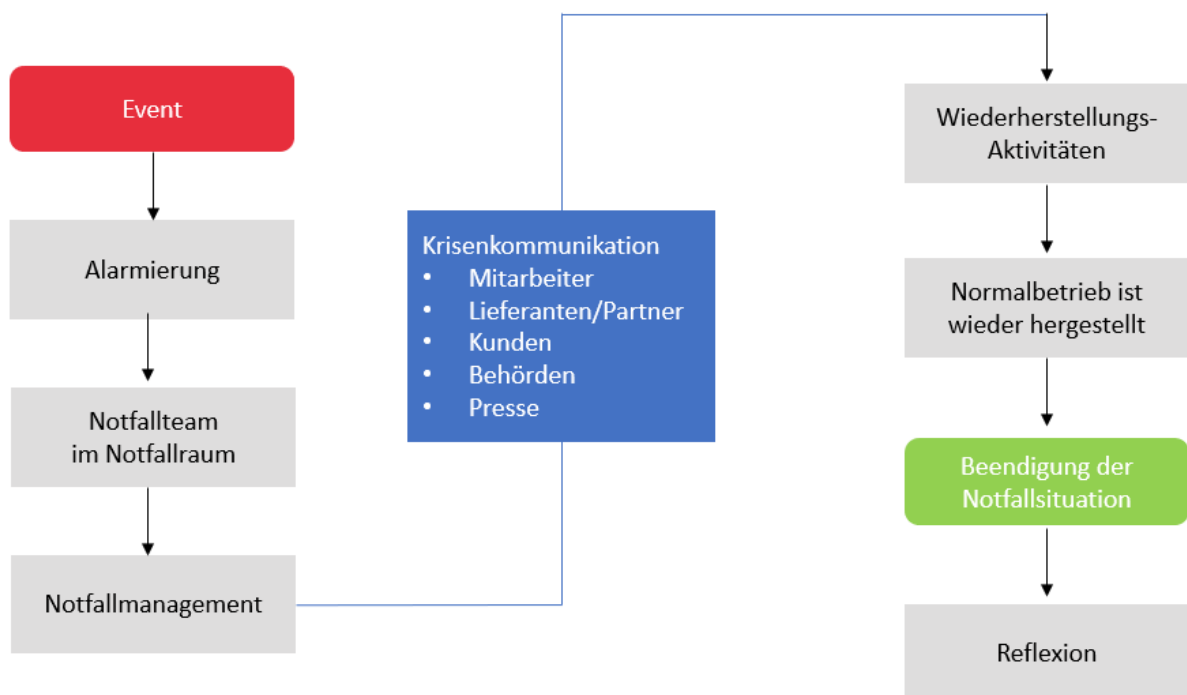
Dieses Dokument ist für folgende Bereiche bei Hotel Schütterhof gültig:

Gesamtes Hotel

Ablauf von Notfällen



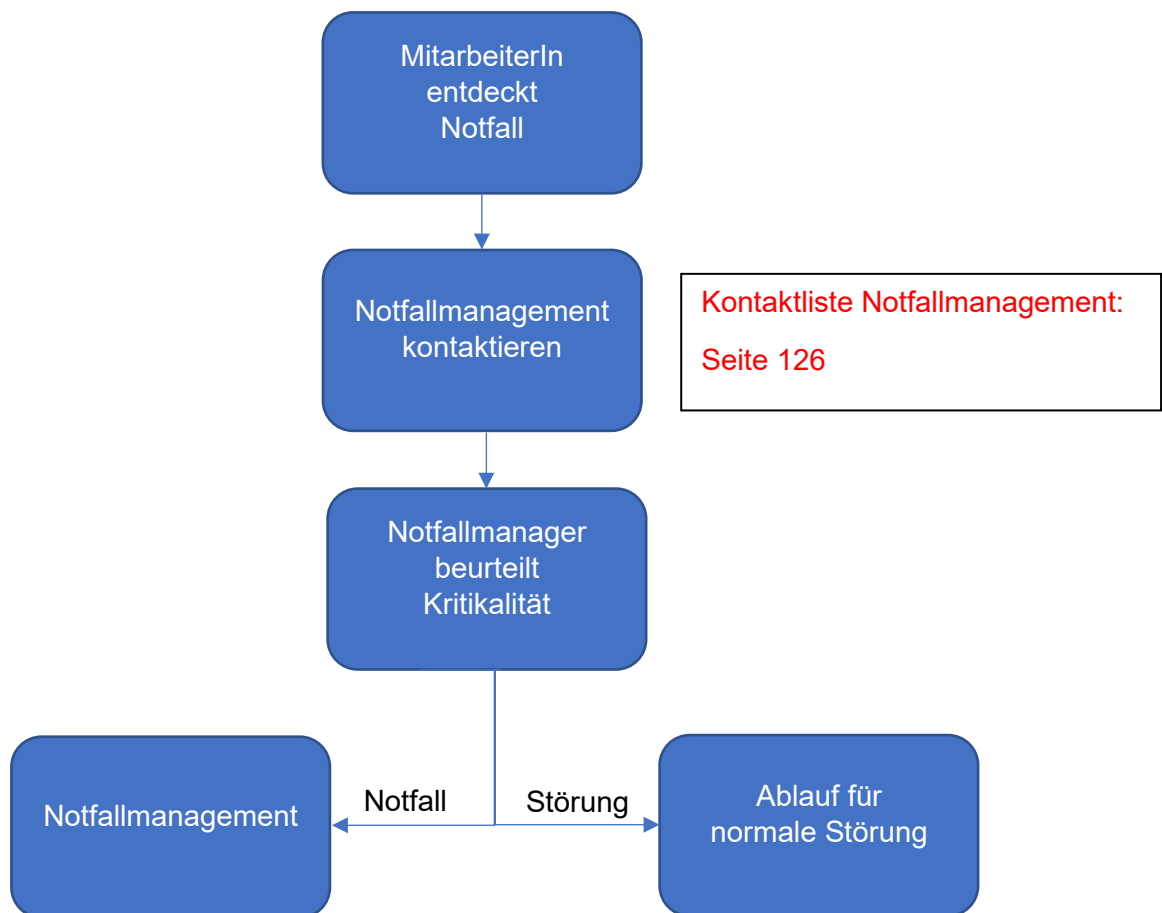
Vorgehen bei Notfällen



Erste Schritte bei möglichem Notfall

Alarmierung

So sieht der Ablauf in den ersten Minuten aus. Dieser muss von allen Beteiligten verinnerlicht sein!



Ausrufung des Notfalls

Sobald ein Vorfall gemeldet wurde, muss der Notfallmanager (bzw. dessen Stellvertreter, wenn der Notfallmanager nicht erreicht werden kann) entscheiden, ob das Ausmaß und die tatsächlichen oder potenziellen Auswirkungen des Vorfalls die Aktivierung des Notfallplans und die Einberufung des Notfallteams rechtfertigen.

Folgende Kriterien können für die, in diesem Notfallhandbuch abgedeckten, Notfallszenarien wie folgt. Da aber nicht alle Eventualitäten in dieser Beschreibung abgedeckt werden können, ist hier auf die jeweilige Situation und Auswirkungen auf das Unternehmen in Betracht zu ziehen.

Anhand der folgenden generellen Hinweise kann der Notfallmanager entscheiden, ob eine formelle Reaktion auf einen Vorfall eingeleitet werden sollte.

- Es besteht eine erhebliche tatsächliche oder potenzielle Gefahr für das Leben

Oder...

- Es kommt zu erheblichen tatsächlichen oder potenziellen Unterbrechungen des Geschäftsbetriebs

Oder...

- Jede andere Situation, die erhebliche Auswirkungen auf die Organisation haben kann

Beschreibung der Kriterien für Notfallszenarien

Notfallszenario	Beschreibung
Stromausfall	<ul style="list-style-type: none">• Der Strom ist im Hotel komplett ausgefallen und kann nicht durch „Umlegen“ des FI-Schalters einfach wieder eingeschalten werden oder <ul style="list-style-type: none">• Der Strom ist in der gesamten Region ausgefallen oder <ul style="list-style-type: none">• Der Stromausfall dauert länger als 1 Stunde
Brand	<ul style="list-style-type: none">• Das Feuer hat zur Räumung zumindest eines Bereiches des Hotels geführt oder <ul style="list-style-type: none">• Es ist nicht möglich, kritische Abläufe der Administration durchzuführen oder <ul style="list-style-type: none">• Der Serverraum wurde so schwer beschädigt, dass kritische Teile der IT nicht mehr funktionieren
Cyberattacke	<ul style="list-style-type: none">• Server, die für kritische Betriebsprozesse notwendig sind, können nicht mehr verwendet werden oder <ul style="list-style-type: none">• Das Internet musste getrennt werden oder <ul style="list-style-type: none">• Die Telefonanlage funktioniert nicht mehr• Mehr als 25% der PCs/Laptops sind verschlüsselt Und <ul style="list-style-type: none">• Einzelne Server sind verschlüsselt

Sturm	<ul style="list-style-type: none"> • Teile des Gebäudes oder der Möbel sind beschädigt und können nicht benutzt werden
Ausfall Wasserleitung	<ul style="list-style-type: none"> • Es kommt über einen Zeitraum von mehr als 3h kein Wasser ins Haus
Ausfall Heizung	<ul style="list-style-type: none"> • Die Heizung fällt für mehr als 3h aus
Bombendrohung	<ul style="list-style-type: none"> • Immer zu aktivieren
Bombenfund	<ul style="list-style-type: none"> • Immer zu aktivieren
Aggressor im Haus	<ul style="list-style-type: none"> • Immer zu aktivieren
Medizinischer Notfall	<ul style="list-style-type: none"> • Rettung muss verständigt werden
Pandemie	<ul style="list-style-type: none"> • Regelungen durch Regierung verlautbart
Chlorgasunfall	<ul style="list-style-type: none"> • Chlorgasalarm hat ausgelöst

Für alle anderen Szenarien können folgende Kriterien herangezogen werden:

- Gäste sind von Ereignis in ihrem Erlebnis wesentlich beeinträchtigt
- Unterbrechung Anlieferung für mehr als 2 Tage
- Mehr als 30% des Hotels nicht benutzbar
- Rufschädigung durch Berichterstattung in der nationalen Presse
- Mehr als 30 Mitarbeiter betroffen

Im Falle von Uneinigkeit oder Unsicherheit darüber, ob der Notfallplan aktiviert werden soll, ist die Entscheidung des Notfallmanagers (bzw. dessen Stellvertreter, wenn der Notfallmanager nicht erreicht werden kann) endgültig.

Wenn entschieden wird, das Verfahren nicht zu aktivieren, wird der Vorfall als Störung definiert und anhand des vorhandenen Störung-Behebungsprozesses bearbeitet.

Wenn der Vorfall die Aktivierung des Notfallplans rechtfertigt, beginnt der Notfallmanager (bzw. dessen Stellvertreter, wenn der Notfallmanager nicht erreicht werden kann) mit der Aktivierung des Notfallteams, wie im nächsten Abschnitt beschrieben.

Aktivierung des Notfallteams

Sobald die Entscheidung getroffen wurde, den Notfallplan zu aktivieren, stellt der Notfallmanager (oder Stellvertreter) sicher, dass alle Rolleninhaber (oder ihre Stellvertreter, wenn die Hauptrolleninhaber nicht erreichbar sind) kontaktiert, auf die Art des Vorfalls aufmerksam gemacht und gebeten werden, sich entweder an einem geeigneten Ort (standardmäßig in der Kommandozentrale) zu versammeln oder an einem virtuellen Meeting teilzunehmen.

Die Ausnahme ist die Lokale Kontaktperson, die gebeten wird, am Ort des Vorfalls anwesend zu sein (falls anders und angemessen), um mit dem Sammeln von Informationen für die Folgenabschätzung zu beginnen, die das Notfallteam durchführen wird, damit eine angemessene Reaktion festgelegt werden kann.

Notfallmanagement

Allgemeines

Es gibt folgende wichtige Elemente, die in jedem Notfall zu beachten sind:

- **Ruhe bewahren!**
Vor einer Entscheidung oder Maßnahme auch mögliche Abhängigkeiten bzw. Konsequenzen mitbedenken!
- **Entscheidungen im Team treffen!**
Das Notfallteam trifft die Entscheidungen, nicht die ganze Firma. Austausch mit anderen ist wichtig, weil mehr Sichtweisen auf das Problem bzw. die Lösung einfließen
- **Lösungsorientiert denken!**
Das Problem ist schon da, es geht darum, die Auswirkungen einzudämmen und eine Lösung zu finden. Die Auslöser für und Einflüsse auf das Problem müssen herausgefunden werden, aber keine Schuldzuweisungen in dieser Phase erfolgen.
- **Versorgung des Notfallteams!**
Die Versorgung des Notfallteams mit ausreichend Essen und Trinken und allen nötigen Arbeitsmitteln sowie richtige Arbeitsumgebung sind wichtige Elemente, damit das Team die beste Leistung bringen kann. Dies ist auch eine Wertschätzung für die außertourliche Arbeit die das Team leistet.

Notfallraum

Notfallraum 1	Veranstaltungsraum Hubertus
Notfallraum 2 (wenn NR1 nicht verfügbar)	Meetingraum Tourismusverband ■■■■■
Ausstattung:	<ul style="list-style-type: none">• Festnetztelefon• Notebook mit allen benötigten Programmen inkl. Zoom• Mobilfunk-Handy-Hotspot• Notfallplan in Papierform und auf USB-Stick

Notfallteam

Das Notfallteam besteht aus den Personen im Abschnitt Notfallteam auf der Seite 126.

Rollen und Aufgaben

Zur effektiven Abwicklung eines Notfalls gibt es spezielle Aufgabenzuordnungen im Notfallteam, die sich während eines Notfalls bedarfsorientiert auch unterschiedlich zu jenen im Normalbetrieb definieren können.

Notfallmanager

- Bewertung des Ereignisses und Ausrufung des Notfalls
Der Notfallmanager entscheidet, ob ein aufgetretenes Ereignis aufgrund der vorliegenden Informationen bei der Alarmierung, als Notfall für das Unternehmen darstellt und daher das Notfallteam aktiviert werden muss
- Kommunikation zur Aufnahme der Arbeit des Notfallteams
Benachrichtigung und Vorgabe des Treffpunktes

- **Leitung der Notfallteam-Sitzungen**
Der Notfallmanager ist verantwortlich für die Durchführung der Notfallteam-Sitzungen und Festlegung des Arbeitsmodus: Physische oder virtuelle Sitzungen des Notfallteams, Sitzungszyklus, Schichtsystem etc.
- **Organisation der Notfallteam-Arbeit:**
Er steuert das Lagemanagement, sowie die Ereignis- und Maßnahmendokumentation.
Er kann die Durchführung spezifischer Aufgaben (Protokollierung, Kommunikation, Umsetzung von Entscheidungen des Notfallteams) an andere Personen des Notfallteams delegieren.
- **Festlegung der Kommunikationsstrategie, Kommunikationswege (intern, extern), Kommunikationsfreigabe in Abstimmung mit der Kommunikationsabteilung, Sicherstellung der regelmäßigen Kommunikation an relevante Stakeholder (z. B. Mitarbeiter, Kunden, Lieferanten, Vorstand, ...)**
- **Entscheidungen bei Gleichstand Stimmen im Notfallteam**
Bei einer Beschlussfassung innerhalb des Notfallteams entscheidet die Mehrheit der abgegebenen Stimmen. Sollte es dadurch nicht zu einem eindeutigen Entschluss kommen, entscheidet der Notfallmanager, welche Option des Beschlussinhaltes zum Zug kommt.
- **Beendigung des Notfalls**
Der Notfallmanager ruft auch die Beendigung des Notfalls aus.

Assistenz

- **Administrative Unterstützung des Notfallteams**
- **Dokumentation der Arbeit des Notfallteams/Protokollierung der Notfallteambesprechungen beginnend mit der Aktivierung des Notfallteams bis zum Beenden der Notfallsituation**
Jedes Meeting des Notfallteams ist zu protokollieren. Der Notfallmanager bestimmt entweder zu Beginn des Notfalls oder in jeder einzelnen Sitzung, wer die Protokollführung übernimmt. Dies kann auch eine Person sein, die nicht Teil des Notfallteams ist. Diese muss dann entsprechend vom Notfallteam hinzugezogen werden.
- **Verantwortlich für die Nachverfolgung aller beschlossenen Maßnahmen inkl. Pflege einer Maßnahmenübersicht**
- **Unterstützung des Lagemanagements bei der Visualisierung der aktuellen Situation, insbesondere zur Dokumentation und Darstellung der getroffenen Entscheidungen und Maßnahmen**
- **Einrichtung des Notfallraums mit den entsprechenden Hilfsmitteln (Lagekarte, Plakate, Aufgabenlisten)**
- **Einrichtung von virtuellen Notfallteam-Infrastrukturen (digitale Kollaborationsplattformen und Datenmanagementstrukturen)**
- **Verpflegung des Notfallteams bzw. Koordination auch bei Versorgung anderer Bereiche.**

Kommunikation

Durch das Notfallteam ist auch die Kommunikation aus dem Notfallteam heraus in andere Unternehmensbereiche oder an externe Stakeholder aufzusetzen. Diese Kommunikationsaufgaben und zuständige Personen sind teilweise im Notfallhandbuch vordefiniert (z.B. unter Vorlagen, Seite 133). Damit diese Aufgaben initiiert werden, können die verantwortlichen Personen ins Notfallteam hinzugezogen werden, oder eine Person bestimmt werden, die die Aktivierung der Personen durchführt. Für alle anderen Kommunikationen wird im Notfallteam anlassbezogen eine verantwortliche Person definiert.

Aufgaben des Bereiches Kommunikation sind:

- Beratung des Krisenstabs in allen Fragen der Krisenkommunikation
- Beurteilung der Lage sowie der Handlungsoptionen und geplanten Maßnahmen aus Sicht der Kommunikation
- Initiierung/Einbringung von Handlungsoptionen/Maßnahmen bzgl. Kommunikation, z. B. Sprachregelungen für Kunden oder Presseanfragen
- Verantwortlich für die beschlossenen Maßnahmen welche die Kommunikationsabteilung betreffen
- Entwicklung der Kommunikationsstrategie/Kommunikationskonzepts im Krisenfall
- Koordinierung der internen/externen Öffentlichkeits-/Medienarbeit (auch Mitarbeiterinformation), inkl. Veranlassung von Medienmitteilungen, in Abstimmung mit dem Krisenstab
- Sicherstellung der konsistenten internen/externen Kommunikation zu Vermeidung widersprüchlicher Kommunikation
- Koordinierung der entsprechenden Kommunikationswerkzeuge (E-Mails an Mitarbeiter, Hotlines, Pressemitteilungen, Social-Media-Kanäle, etc.)
- Monitoring und Auswertung der internen/externen Medien, in Abstimmung mit dem Lagemanagement. Erhalten und Weiterleitung von Informationen der Lagestelle über bekanntwerdende Lageänderungen in den Medien
- Aufrechterhaltung der Verbindung zu Kommunikationsverantwortlichen bei Behörden und ggf. weiteren betroffenen Unternehmen
- Organisation, Vorbereitung und Durchführung von Pressekonferenzen oder Interviews
- Organisation von Hotlines (für Presse, Mitarbeiter, Angehörige, ...)

Weitere Funktionen sind meist fachspezifisch und werden meist mit den Abteilungsleitern der jeweiligen Fachabteilung besetzt.

Ablauf Sitzungen des Notfallteams

- Protokollierung starten
- (Wiederholte) Beurteilung des Ereignisses:

- Aktuelle Situation (Auswirkungen auf Filialen, Personen, Systeme, Umwelt)
- Änderungen seit dem letzten Notfallteam-Meeting (wenn es nicht das 1. Ist)
- Altes Protokoll durchgehen (sofern vorhanden) und offene Punkte prüfen
- Definition der weiteren Vorgangsweise
- Etwaige Einberufung von zusätzlichen Mitgliedern für Notfallteam (Experten, Lieferanten, Partner)
- Planung der Kommunikation laut Kommunikationsplan(Seite 19) und mit den Vorlagen (Seite 133)
- Planung weiterer Notfallteam-Meetings

Output jeder Notfallsitzung muss eine klare Definition der nächsten Schritte und Verantwortlichkeiten sein (wer macht wann, was und wie!)

Vorlage für das Protokoll siehe Seite 134

Nutzung freier Personalressourcen

Da während eines Stillstandes des Unternehmens einige Abteilungen weniger Arbeit haben, als im Normalbetrieb, können diese Personalressourcen für andere Aufgaben verwendet werden. Z.B. können bei einer Cyberattacke verfügbare Kräfte aus dem Housekeeping im Service helfen, Gäste zubetreuen.

Die Aufgabe des Notfallteams besteht auch darin, jene Abteilungen, die in der Notfallphase weniger zu tun haben, und jene Abteilungen, die durch den Notfall mehr Arbeit haben, miteinander zu vernetzen und die Personal-Ressourcen umzuverteilen.

Diese Überlegungen können vorab für die einzelnen Szenarien angestellt werden, oder adhoc während des Notfalls.

Szenario	Abt. mit freien Ressourcen	Abt. mit Bedarf an Ressourcen
Brand Spa	Rezeption, Housekeeping, Haustechnik	Spa, Service
Ausfall Heizung	Rezeption, Housekeeping	Service, Haustechnik
Ausfall Wasserleitung	Rezeption, Spa	Service, Housekeeping

ACHTUNG:

Wenn Personal während des Notfalls über die gewöhnliche Tages- und Wochen-Arbeitszeit hinweg beschäftigt werden, muss nach dem §20 des Arbeitszeitgesetz ehestmöglich, spätestens aber 10 Tage nach Beginn, eine Meldung an das Arbeitsinspektorat gemacht werden. (siehe

<https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10008238>)

Entscheidungen

Das Notfallteam trifft Entscheidungen aufgrund von vorliegenden möglichst eindeutigen Informationen. Sollte aufgrund der vorliegenden Informationen eine Entscheidung nicht getroffen werden können, so ist der Grund dafür im Protokoll zu vermerken und die Entscheidung auf einen späteren Zeitpunkt zu verschieben.

Allgemein werden Entscheidungen im Notfallteam mit einfacher Mehrheit getroffen. Im Zweifel entscheidet der Notfallmanager. Falls der Notfallmanager oder dessen Vertretung fehlt, hat der Dienstälteste im Notfallteam den Vorsitz inne.

Soziale Verantwortung

Das Notfallteam steuert das gesamte Unternehmen während der Notfallsituation. Das bedeutet oft viel und lange Arbeit für die Menschen im Unternehmen. Daher hat das Notfallteam auch die Verantwortung, auf die eigene Gesundheit und die der Menschen, die an der Situation arbeiten, zu achten. Nur so, kann die Leistung hoch bleiben und die Lösung einfacher gefunden werden. Hierbei geht es vor allem um:

- Ruhepausen (kurze Pausen zwischendurch, aber auch Schlafpausen)
- Frischluft (Sauerstoff ist wichtig für die Funktion des Gehirns)
- Bewegung (Idealerweise die Menschen zum Frischluft-Schnappen rausgehen lassen – raus aus der Stress-Situation, geistige Abwechslung durch Spazieren gehen)
- Verpflegung (Getränke und Essen)

Reflexionssitzungen

Nach jedem abgeschlossenen Vorfall ist eine Reflexionssitzung durch das Notfallteam durchzuführen. Die Zuweisung der Verantwortlichkeit eines Mitglieds des Notfallteams und der Zeitrahmen wird in der letzten Sitzung des Notfallteams definiert.

Kommunikationsplan

Textvorlagen für Mails/Poster finden Sie unter Änderungshistorie (Seite 131).

Die ersten Minuten bzw. Stunden in einem Notfall sind entscheidend. Es geht darum, dass die richtigen Leute die richtigen Entscheidungen treffen. So sieht der Ablauf in den ersten Minuten aus. Dieser muss in den Köpfen der MitarbeiterInnen verankert sein!

Grundlegende Leitlinien

- **Vertraulichkeit**
Ist oberstes Gebot; von allen zu erwarten sowie einzufordern! Alle Informationen, die im Rahmen des Notfallmanagements erfasst werden, unterliegen der Verschwiegenheit
- **Einheitlichkeit**
Die Kommunikation nach Außen soll nur über 1 zentralen Weg erfolgen
- **Verantwortlichkeit**
Es braucht eine klare Regelung, wer für welchen Teil der Kommunikation zuständig ist
- **Agieren**
Aktive Kommunikation ist immer besser, als nur zu Reagieren. Gerüchte, die einmal in die Welt gesetzt wurden, sind nur schwer wieder einzufangen
- **intern zuerst**
Informationen an Mitarbeiter sollen als erstes verteilt werden. Das Unternehmen muss als Einheit fungieren
- **extern rasch folgend**
Die Presse oder andere Personen sollen nicht vor uns – und das vielleicht falsch - informieren
- **Ansprechbar sein**
Definieren eines Ansprechpartners für Anfragen von außen
- **Vermeidung „kein Kommentar“**
Diese Aussage ist negativ konnotiert und klingt wie wenn wir etwas zu verschweigen hätten. Immer den Verweis auf den Pressesprecher, der geeignete Aussagen macht
- **Ruhe und Sachlichkeit**
Sicherheit geben: „Wir haben das im Griff!“
- **Prüfen vor dem Senden**
z.B. bei eMails nicht in das CC, sondern das BCC bei Massenmails

Inhalte der Kommunikation

Es gibt 8 Elemente, die in jeder Kommunikation enthalten sein sollten.

1. **Richtige Ansprache** der Zielgruppe – per Du, per Sie, Titel oder Funktion
2. **Aktuelle Situation** – Kurzbeschreibung in einem Satz
3. **Ursache** (Soweit möglich und sinnvoll) – Ohne Persönlichkeitsrechte zu verletzen oder Ermittlungen zu gefährden
4. **Auswirkung** auf die Zielgruppe der aktuellen Kommunikation – Was geht, was geht nicht
5. **Alternativen** anbieten – sofern verfügbar
6. Über das **nächste Informationsupdate** informieren – wann und wie erfolgt die nächste Kommunikation
7. **Kontakt anbieten** – Ansprechperson/Kontaktkanal nennen
8. **Absender** – Name + Position (bzw. in wessen Namen es geschickt wird)

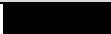
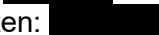
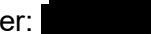
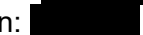
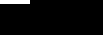
Alarmierung

Wann	
Sofort bei Eintreten des Notfalls	
Wer wird informiert: Durch wen	
Notfallmanager oder Stv. Notfallmanager: Person, die das Ereignis bemerkt	
Kanäle	Inhalt
Primäre Benachrichtigung über: <ul style="list-style-type: none">• Telefon• Persönlich• Whatsapp Sekundäre Versuche (wenn Primärkanäle nicht funktionieren): <ul style="list-style-type: none">• eMail• SMS	Was, Wo, Wer betroffen, Verletzungen, Was wurde bisher getan, wie bin ich erreichbar

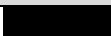
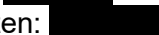
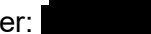
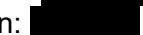
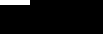
Einberufung Notfallteam

Wann	
Sofort nach Alarmierung	
Wer wird informiert: Durch wen	
Notfallteam: Notfallmanager oder Stv. Notfallmanager	
Kanäle	Inhalt
Telefon SMS Persönlich Whatsapp	Wo, Was, Wer betroffen, Treffpunkt Notfallteam

Erstinformation

Wann	
Erster Punkt bei Treffen Notfallteam	
Wer wird informiert: Durch wen	
Kunden:  Lieferanten:  Mitarbeiter:  Behörden:  Presse: 	
Kanäle	Inhalt
eMail Webseite Social Media Telefon SMS Persönlich Plakate	Kurzinfo Situation, Auswirkungen für jeweilige Gruppe, Geschätzte Dauer, Kontaktinformationen, nächstes Update (wann)

Notfallphase

Wann	
<ul style="list-style-type: none"> • Kunden: alle 24 Stunden • Lieferanten: alle 24 Stunden • Mitarbeiter: alle 8 Stunden • Behörden: alle 48 Stunden • Presse: alle 48 Stunden Bzw. nach Beschluss Notfallteam	
Wer wird informiert: Durch wen	
Kunden:  Lieferanten:  Mitarbeiter:  Behörden:  Presse: 	
Kanäle	Inhalt
eMail Webseite Social Media Telefon SMS Persönlich Plakate	Aktueller Status, Änderung seit der letzten Info, nächste Schritte, Geschätzte Dauer, Kontaktinformationen, nächstes Update (wann)

Wiederherstellungsphase

Wann	
<ul style="list-style-type: none">• Kunden: alle 24 Stunden• Lieferanten: alle 24 Stunden• Mitarbeiter: alle 8 Stunden• Behörden: alle 48 Stunden• Presse: alle 48 Stunden (oder nach Entschluss Notfallteam)	
Wer wird informiert: Durch wen	
Kunden: [REDACTED] Lieferanten: [REDACTED] Mitarbeiter: [REDACTED] Behörden: [REDACTED] Presse: [REDACTED]	
Kanäle	Inhalt
eMail Webseite Social Media Telefon SMS Persönlich Plakate	Aktueller Status, Änderung seit der letzten Info, nächste Schritte, Geschätzte Dauer, Kontaktinformationen, nächstes Update (wann)

Übergang Normalbetrieb

Wann	
Nach Erreichen des Normalbetriebes	
Wer wird informiert: Durch wen	
Kunden: [REDACTED] Lieferanten: [REDACTED] Mitarbeiter: [REDACTED] Behörden: [REDACTED] Presse: [REDACTED]	
Kanäle	Inhalt
eMail Webseite Social Media Telefon SMS Persönlich	Aktueller Status, Änderung seit der letzten Info, nächste Schritte, Kontaktinformationen Ist es voller Normalbetrieb oder vorerst verbleibender Workaround

Reflexion

Wann	
Nach Reflexion	
Wer wird informiert: Durch wen	
Kunden: [REDACTED] Lieferanten: [REDACTED] Mitarbeiter: [REDACTED] Behörden: [REDACTED] Presse: [REDACTED]	
Kanäle	Inhalt
Webseite eMail Persönlich	Grund, Auswirkungen, Gewonnene Erfahrungen, Pläne für die Zukunft/Vermeidungsstrategie (Transparenz)

Reflexion

Nachdem der Normalbetrieb wiederhergestellt wurde, muss überprüft werden, welche Aktionen und Maßnahmen während des Notfalls gut funktioniert haben und welche nicht gut funktioniert haben.

Die Erkenntnisse sollten in die Überarbeitung des Notfallhandbuches einfließen und auch in die Testroutinen.

Die Formulare für die Reflexionssitzung finden Sie unter Reflexionsprotokoll 1/2 (Seite 154)

Notbetrieb nach Ereignissen

Die erste Aktion ist immer die Alarmierung des Notfallmanagers bzw. des Stv. Notfallmanagers

Brand

Haustechnik

Maßnahmen Sofort

- 1) Teilbrand
 - a. Betroffenen Bereich des Hotels stromlos machen

Ereignis beendet

- 1) Stromzufuhr wieder herstellen

Rezeption

Maßnahmen Sofort

1) Bei Vollbrand:

- Durchsage über Telefonanlage:
„Es wurde Brandalarm ausgelöst. Wir müssen das Hotel räumen und bitten Sie, die Notausgänge zu benutzen und sich am Sammelplatz bei der Kurve des Parkplatzes einzufinden.“
- Gästeliste und Gästestand-Formular (siehe Vorlagen), Personalliste und Personalstand-Formular (siehe Vorlagen) mitnehmen
- Evakuierung begleiten
- Gästestand und Personalstand am Parkplatz erheben

2) Bei Teilbrand

- Gästeliste und Gästestand-Formular ins Restaurant mitnehmen, wo die Gäste hingebracht werden
- Bademäntel, Handtücher, Decken bereitstellen (über Housekeeping)
 - i. Wenn nach 15:45 Uhr: Diensthabende Hausdame verständigen
(Dienstplan liegt in Rezeption auf)
- An jedem Ausgang eine Person platzieren, die dokumentiert, wer das Restaurant verlässt und wohin die Person geht.
- Gästestand und **Personalstand** im Restaurant erheben

Ereignis beendet

- 1) Mittels Gästeliste und **Gästestand-Formular** Vollständigkeit kontrollieren

Service

Maßnahmen Sofort

- 1) Bei einem Teilbrand des Hauses, z.B. Spa-Bereich:
 - a. Die Gäste werden teilweise in den Rezeptionsbereich oder ins Restaurant gebracht. Die Versorgung der Gäste wird vom Restaurant durchgeführt.
 - b. Sammelbereich durch Personen bei den Ausgängen „absperren“, damit Gäste nicht wieder „flüchten“ können.
 - c. Gäste sollen aus dem Rezeptions- oder Restaurantbereich nicht gehen, ohne dass klar ist, wie sie heißen, ob sie jemand vermissen und von welchem Zimmer sie kommen, müssen sie befragt werden.
 - d. Damit festgestellt werden kann, welche Gäste im Spa-Bereich waren, müssen sie nach ihrer Zimmernummer befragt werden -> Eintrag auf Liste Gästestand (siehe Vorlagen)
 - e. Gäste auf die Zimmer schicken -> auf Liste Gästestand vermerken (siehe Vorlagen)
- 2) Bei einem Vollbrand des Hauses
 - a. Evakuierung begleiten

Küche

Maßnahmen Sofort

- 1) Bei Teilbrand des Gebäudes
 - a. Kurzfristig bei Bedarf für Verpflegung sorgen
- 2) Bei einem Vollbrand des Hauses
 - a. Evakuierung begleiten

Housekeeping

Maßnahmen Sofort

- 1) Bei Teilbrand Spa
 - a. Bademäntel, Handtücher, Decken bereitstellen
 - b. U.U. nach 15:45 Uhr die diensthabende Hausdame verständigen (Dienstplan liegt in Rezeption auf)
 - c. Nach 19 Uhr muss es die Rezeption machen
- 2) Bei einem Vollbrand des Hauses
 - a. Evakuierung begleiten

Beauty/Activities

Maßnahmen Sofort

- 1) Bei Teilbrand Spa
 - a. Gäste evakuieren und über die Rezeption ins Restaurant bringen
 - b. Service unterstützen in der Betreuung der Gäste
- 2) Bei einem Vollbrand des Hauses
 - a. Evakuierung begleiten

Maßnahmen nach 30 Minuten

- 1) Bei Teilbrand Spa
 - a. Plakate aufhängen mit Hinweis über Sperre des Spa-Bereichs
 - b. Klärung Wiedergutmachung für entfallene Termine mit Geschäftsleitung
 - c. Termine mit Gästen, die in den nächsten Tagen Behandlungen hätten, verschieben oder absagen

Ereignis beendet

- 1) Wenn Spa-Bereich freigegeben von Feuerwehr und benutzbar:
 - a. Gäste, die noch im Haus sind anrufen und neue Termine vereinbaren

Nacht-Bereitschaft

Maßnahmen Sofort

- 1) Durchsage über Telefonanlage:
„Es wurde Brandalarm ausgelöst. Wir müssen das Hotel räumen und bitten Sie, die Notausgänge zu benutzen und sich am Sammelplatz bei der Kurve des Parkplatzes einzufinden.“
- 2) Gästeliste und Gästestand-Formular (siehe Vorlagen), Personalliste und Personalstand-Formular (siehe Vorlagen) mitnehmen
- 3) Evakuierung begleiten
- 4) Benachrichtigung von Mitarbeitern, die frei haben, dass sie kommen sollen, um zu unterstützen (Personalliste in der Rezeption)
- 5) Gästestand und Personalstand am Parkplatz erheben

Geschäftsführung

Maßnahmen Sofort

- 1) Bei Vollbrand:
 - a. Personalliste + Gästeliste + Vorlage Gästestand + Vorlage Personalstand mitnehmen
 - b. Evakuierung zur Sammelstelle
 - c. Gästeliste mit Feuerwehr besprechen
 - d. Gästestand erheben und auf Liste eintragen lassen durch Mitarbeiter
 - e. Benachrichtigung von Mitarbeitern, die frei haben, dass sie kommen sollen, um zu unterstützen (Personalliste in der Rezeption)
- 2) Bei Teilbrand Spa-Bereich
 - a. Personalliste + Gästeliste + Vorlage Gästestand + Vorlage Personalstand mitnehmen
 - b. Evakuierung in Restaurantbereich
 - c. Gästeliste mit Feuerwehr besprechen
 - d. Gästestand erheben und auf Liste eintragen lassen durch Mitarbeiter
 - e. Benachrichtigung von Mitarbeitern, die frei haben, dass sie kommen sollen, um zu unterstützen (Personalliste in der Rezeption)
- 3) Bei Küchenbrand
 - a. Eventuell Versorgung über Fa. Esterl für die Gäste sicherstellen

Maßnahmen nach ungefähr 30 Minuten

- 1) Bei Teilbrand:
 - a. Überlegung, welche Kompensation man Gästen wegen Unbenutzbarkeit einiger Hotel-Teile geben kann
- 2) Wenn Teile des Hotels nicht mehr bewohnbar:
 - a. Feuerwehr wegen Mannschaftstransportbussen und Unterbringung der Gäste im Rüsthaus der Feuerwehr oder im Kongresszentrum anfragen
 - b. Tourismusverband (siehe Kontaktliste) informieren und um Unterstützung bzgl. Unterbringung der Gäste bitten
- 3) Bei Vollbrand
 - a. Feuerwehr wegen Mannschaftstransportbussen und Unterbringung der Gäste im Rüsthaus der Feuerwehr oder im Kongresszentrum anfragen
 - b. Tourismusverband informieren und um Unterstützung bzgl. Unterbringung der Gäste bitten

Maßnahmen nach ungefähr 2 Stunden

- 1) Anrufen Versicherung in Rücksprache mit Feuerwehr (ab wann kann/soll man sie anrufen)

Ereignis beendet

- 1) Unterbringung zukünftiger Gäste organisieren
- 2) Kompensation für betroffene Gäste überlegen

Sturm

Haustechnik

Maßnahmen Sofort

- 1) Möbel auf die Seite stellen
- 2) Stoffbahnen von Liegebetten nehmen
- 3) Schwimmbecken-Abdeckung weggeben (in der Nacht)

Ereignis beendet

- 1) Möbel wieder aufstellen
- 2) Stoffbahnen auf Liegebetten legen
- 3) Schwimmbecken zudecken (in der Nacht)

Rezeption

Maßnahmen Bei Bedarf

- 1) Hinweisplakat (Siehe Vorlagen) an allen Ausgängen anbringen

Ereignis beendet

- 2) Plakate wieder entfernen

Service

Maßnahmen Sofort

- 1) Auf der Terrasse Schirme, Stühle & Co an die Wand stellen/wegräumen
- 2) Türen schließen
- 3) Hinweisplakat (Siehe Vorlagen) anbringen

Ereignis beendet

- 1) Auf der Terrasse Schirme, Stühle & Co wieder aufstellen
- 2) Hinweisplakate entfernen

Küche

Keine Maßnahmen erforderlich

Housekeeping

Maßnahmen Sofort

- 1) Auf die Zimmer gehen
 - a. Schirme, Stühle & Co von der Terrasse hereinholen (wohin?)
- 2) Türen und Fenster schließen
- 3) Hinweiszettel (Siehe Vorlagen) auf die Zimmer legen

Ereignis beendet

- 1) Terrassenmöbel wieder auf die Zimmer bringen
- 2) Hinweiszettel einsammeln

Beauty/Activities

Maßnahmen Sofort

- 1) Auf Terrasse Schirme, Stühle & Co an die Wand stellen/wegräumen
- 2) Türen schließen
- 3) Hinweisplakat (Siehe Vorlagen) anbringen

Ereignis beendet

- 1) Auf der Terrasse Schirme, Stühle & Co wieder aufstellen
- 2) Hinweisplakate entfernen

Einkauf

Keine Maßnahmen erforderlich

Personal

Keine Maßnahmen erforderlich

Marketing

Maßnahmen Sofort

- 1) Hinweisplakate (Siehe Vorlagen) erstellen

Nacht-Bereitschaft

Maßnahmen Sofort

- 1) Notfallteam verständigen
- 2) Schwimmbad-Abdeckung wegräumen
- 3) Hinweisplakat (Siehe Vorlagen) an allen Ausgängen anbringen
- 4) Gäste nicht aus dem Haus lassen

Ereignis beendet

- 1) Hinweisplakate entfernen

Geschäftsführung

Keine Maßnahmen erforderlich

Stromausfall

Haustechnik

Maßnahmen Sofort

- 1) Prüfen, ob es nur lokal ist:
 - a. FI
 - b. Zuleitung
- 2) Prüfen, ob es örtlich ist:
 - a. Prüfen Beleuchtung Straße und Nachbarhäuser (tlw. Vielleicht rübergehen)
- 3) Prüfen, ob es regional ist:
 - a. Prüfen Beleuchtung Schladming
 - b. Durchtelefonieren nach Schladming in befreundete Hotels
- 4) Anrufen bei Energie Steiermark (Kontaktdaten siehe Kontaktliste)
 - a. Wenn die sagen, es ist in ca. 1h wieder Strom
- 5) Akkulaternen ausgeben für
 - a. Housekeeping
 - b. Bar/Restaurant
 - c. Rezeption
 - d. Küche

Maßnahmen nach ungefähr 20 Minuten

- 1) Notstromaggregat laut Dokumentation vorbereiten (Siehe Doku im Anhang)

Maßnahmen nach ungefähr 1 Stunde

- 1) Aktivierung Notstromaggregat (siehe Doku im Anhang)

Maßnahmen nach ungefähr 1 Tag

- 1) Nachfüllen Diesel (Doku?)

Ereignis beendet

- 1) Wasserqualität und Funktionalität Spa prüfen

Rezeption

Maßnahmen nach ungefähr 1 Stunde

- 1) Für Gäste, die Handies aufladen wollen, Zugang zu Elektroauto geben
- 2) Listen (Personal, Inhouse-Listen, Menübestellungen) aus Ordner holen
- 3) Hinweisplakate (siehe Vorlagen) schreiben
- 4) Gäste darauf hinweisen, dass Spa nicht funktioniert

Ereignis beendet

- 1) Tischlampen von den Gästen einsammeln, die welche am Zimmer hatten
- 2) Kontrolle der Autos und Aufladen

Service

Maßnahmen Sofort

- 1) Bei Bedarf die Tischlampen auf die Tische stellen
 - a. Gäste informieren, dass es im ganzen Haus, speziell auf den Zimmern, finster ist. Sie sollen die Tischlampen mitnehmen, aber sparsam mit der Energie umgehen, da man nicht weiß, wie lange der Ausfall dauert
- 2) Tischlampen im Barbereich und im Büffetbereich aufstellen
- 3) Tischlampen auf die öffentlichen Toiletten bringen (oder andere Abteilungen/Mitarbeiter bitten das zu tun)
- 4) Ausgabe ist möglich für:
 - a. Wasser & Säfte
 - b. Flaschenbier (ca. 1 Tag Vorrat im Haus)
 - c. Wein
 - d. Kalte Speisen
- 5) Keine Ausgabe möglich für:
 - a. Kaffee
 - b. Getränkeautomaten
 - c. Schankanlage
 - d. Warmes Essen
- 6) Bei Mittagessen den Gästen ankündigen, dass es nur Kaltverpflegung geben wird (Büffetplan mit Küche absprechen)

Maßnahmen nach ungefähr 2 Stunden

- 1) Mitarbeiter, die frei haben, sollen auch ins Hotel kommen um zu helfen

Maßnahmen nach ungefähr 4 Stunden

- 1) Bei Bedarf die Lampen an den Elektroautos aufladen

Ereignis beendet

- 1) Tischlampen von den Gästen einsammeln

Küche

Maßnahmen Sofort

- 1) Akku-Laternen ausfassen
- 2) Überlegungen, was den Gästen angeboten werden kann, wenn Stromausfall länger dauert

Maßnahmen nach ungefähr 2 Stunden – Stromaggregat geht nicht

- 1) Kaltes Essen vorbereiten

Housekeeping

Maßnahmen Sofort

- 1) Ausfassen Akku-Laternen
- 2) Aufgaben so gut es geht weitermachen

Maßnahmen wenn es länger als 1 Tag dauert

- 1) Gäste im 1. Stock benachrichtigen, dass die Waschmaschinen in der Nacht Lärm machen werden (u.U. auslegen von Infoblättern (siehe Vorlagen))
- 2) Nachtschicht mit 2 Personen für Waschen und Trocknen (Waschmaschinen/Trockner können nicht im Vollbetrieb eingeschalten werden)

Ereignis beendet

- 1) Tischlampen von den Gästen einsammeln

Beauty/Activities

Maßnahmen nach ungefähr 20 Minuten (nach Klärung Dauer durch Geschäftsführung)

- 1) Spa-Bereich räumen und Gäste auf die Zimmer schicken
(Chlorierung des Pools läuft nicht mehr und dadurch können sich Keime bilden)
 - a. Wenn es finster ist: Gäste können im Restaurant Tischlampen abholen
- 2) Hinweisplakate (siehe Vorlagen) aufhängen

Ereignis beendet

- 1) Spa-Bereich prüfen und wieder öffnen
- 2) Hinweisplakate entfernen

Einkauf

Keine Maßnahmen erforderlich

Personal

Maßnahmen nach ungefähr X Stunden

- 1) MitarbeiterInnen, die frei haben, anrufen, damit sie zur Unterstützung kommen

Marketing

Maßnahmen nach ungefähr 20 Minuten (nach Abklärung Dauer)

- 1) Hinweisplakate (siehe Vorlagen) schreiben

Nacht-Bereitschaft

Nur Information des Notfallteams und dann generelle Erreichbarkeit für Gäste sicherstellen

Geschäftsführung

Maßnahmen nach ungefähr 1 Stunde

- 1) Tourismusverband (siehe Kontaktliste) informieren
- 2) Stadtamtsdirektion (siehe Kontaktliste) informieren

Maßnahmen nach ungefähr 3 Stunden

- 1) Kompensation für Gäste überlegen

Maßnahmen nach ungefähr 1 Tag

- 1) Stadtamtsdirektion fragen, ob Man Diesel aus Shell-Tankstelle haben kann – hatten wir glaube ich so besprochen, oder?

Ereignis beendet

- 1) Kompensation für Gäste umsetzen
- 2) Tourismusverband informieren
- 3) Stadtamtsdirektion informieren

Ausfall/Bruch Wasserleitung

Haustechnik

Maßnahmen bei Bereitstellung Wasserversorgung über Hydranten durch Feuerwehr

- 1) Mit der Feuerwehr die Zuleitung von Wasser klären und entsprechend umbauen

Ereignis beendet

- 1) Bei Bedarf: Wiederherstellung der korrekten Zuleitung

Rezeption

Maßnahmen nach ungefähr 1 Stunde

- 1) Hinweisplakate (siehe Vorlagen) erstellen und aufhängen

Ereignis beendet

- 1) Hinweisplakate entfernen

Service

Maßnahmen Sofort

- 1) Zapfanalagen gehen nicht
Ausgabe ist möglich für:
 - a. Bergquellwasser
 - b. Mineralwasser & Säfte
 - c. Flaschenbier (ca. 1 Tag Vorrat im Haus)
 - d. WeinKeine Ausgabe möglich für:
 - e. Kaffee
 - f. Getränkeautomaten
 - g. Schankanlage

Ereignis beendet

- 1) Schankanlagen und Kaffeeautomaten kontrollieren/reinigen

Küche

Maßnahmen Sofort

- 1) Verwendung von Mineralwasser oder Bergquellwasser

Housekeeping

Maßnahmen Sofort

- 1) Wasser für Klospülung mit Eimern zur Verfügung stellen
- 2) Mineralwasser zum Zähneputzen bereitstellen

Maßnahmen nach ungefähr 2 Stunden

- 1) Wasser kommt über externe Leitung vom Hydranten

Ereignis beendet

- 1) Eimer einsammeln

Beauty/Activities

Maßnahmen Sofort

- 3) Spa-Bereich räumen und Gäste auf die Zimmer schicken
(Frischwasser und Regelung Chlorierung des Pools läuft nicht mehr und dadurch können sich Keime bilden)
- 4) Hinweisplakate (siehe Vorlagen) aufhängen

Ereignis beendet

- 1) Spa-Bereich prüfen und wieder öffnen
- 2) Hinweisplakate entfernen

Einkauf

Keine Maßnahmen erforderlich

Personal

Keine Maßnahmen erforderlich

Marketing

Maßnahmen Sofort

- 1) Hinweisplakate (siehe Vorlagen) erstellen und verteilen

Ereignis beendet

- 1) Hinweisplakate entfernen

Nacht-Bereitschaft

Maßnahmen Sofort

- 1) Wasserverbund (siehe Kontaktliste) anrufen
- 2) Hinweisplakate (siehe Vorlagen) erstellen und verteilen
- 3) Mineralwasser zur Rezeption oder Bar bringen für Gäste

Ereignis beendet

- 1) Hinweisplakate entfernen
- 2) Mineralwasser wegräumen

Geschäftsführung

Maßnahmen nach ungefähr 1 Stunde

- 1) Tourismusverband (siehe Kontaktliste) informieren
- 2) Stadtamtsdirektion (siehe Kontaktliste) informieren

Maßnahmen nach ungefähr 1 Tag

- 1) Kompensation für Gäste überlegen

Ereignis beendet

- 4) Tourismusverband informieren
- 5) Stadtamtsdirektion informieren

Ausfall Heizung

Die Versorgung ist auch bei Stromausfall sichergestellt

Es könnte nur das Szenario auftreten, dass eine Zuleitung bricht.

Haustechnik

Maßnahmen Sofort

- 1) Bio-Energie anrufen
- 2) Wenn Stromausfall und Notstromaggregat bei Pumpstation schon eingebaut:
 - a. Aktivierung Stromaggregat bei Pumpstation
- 3) Wenn Leitungsbruch:
 - a. Heizstrahler im Restaurantbereich aufstellen, damit es eine Wärmeinsel gibt
 - b. Türen im Restaurantbereich schließen

Ereignis beendet

- 1) Wenn Stromausfall und Notstromaggregat bei Pumpstation schon eingebaut:
 - a. De-Aktivierung Stromaggregat bei Pumpstation
- 2) Wenn Leitungsbruch:
 - a. Heizstrahler entfernen

Rezeption

Maßnahmen Sofort

- 1) Hinweisplakate (siehe Vorlagen) erstellen und verteilen

Ereignis beendet

- 2) Hinweisplakate entfernen

Service

Maßnahmen nach ungefähr 1 Stunde

- 1) Tische so aufstellen, dass die Gäste eng sitzen und die Heizstrahler optimal ausgenutzt werden
- 2) Kamin anheizen
- 3) Decken vom Housekeeping anfordern

Ereignis beendet

- 1) Tische wieder umstellen
- 2) Decken wieder an Housekeeping retournieren
- 3) Kamin ausmachen

Küche

Keine Maßnahmen erforderlich

Housekeeping

Maßnahmen Sofort

- 1) Gäste informieren, dass sie die Fenster schließen sollen
- 2) Gäste ins Restaurant verweisen
- 3) Decken sind vorhanden
 - a. Verteilen auch im Restaurant

Ereignis beendet

- 1) Decken wieder einsammeln

Beauty/Activities

Maßnahmen Sofort

- 1) Spa-Bereich räumen und Gäste auf die Zimmer schicken
(Wassertausch des Pools läuft nicht mehr und dadurch können sich Keime bilden)
- 2) Hinweisplakate (siehe Vorlagen) aufhängen

Ereignis beendet

- 3) Spa-Bereich prüfen und wieder öffnen
- 4) Hinweisplakate entfernen

Einkauf

Keine Maßnahmen erforderlich

Personal

Keine Maßnahmen erforderlich

Marketing

Maßnahmen Sofort

- 1) Hinweisplakate (siehe Vorlagen) erstellen und verteilen

Ereignis beendet

- 1) Hinweisplakate entfernen

Nacht-Bereitschaft

Maßnahmen Sofort

- 1) Bio-Energie anrufen
- 2) Aktivierung Notfallteam, das dann alles weitere in die Wege leitet

Geschäftsführung

Maßnahmen nach ungefähr 1 Stunde

- 1) Tourismusverband (siehe Kontaktliste) informieren
- 2) Stadtamtsdirektion (siehe Kontaktliste) informieren

Maßnahmen nach ungefähr 1 Tag

- 1) Kompensation für Gäste überlegen

Ereignis beendet

- 1) Tourismusverband informieren
- 2) Stadtamtsdirektion informieren

Bombendrohung

Alle Abteilungen

Maßnahmen Sofort

- 1) Anruf bei technischer Möglichkeit aufzeichnen oder/und andere Personen im Raum mithören lassen (Freisprechmodus).
 - Auf Hintergrundgeräusche achten.
- 2) Anruferin oder Anrufer ausreden lassen (zumeist dauern Drohanrufe aber nur wenige Sekunden).
- 3) Falls Anruferin oder Anrufer zu Details bereit ist, Fragen stellen (z.B. Wann, wo und wie zur Bombe? Warum? Wer ist die Anruferin bzw. der Anrufer?).
- 4) Sofort nach Beendigung des Anrufes den Wortlaut der Drohung exakt und detailgetreu notieren. Den Anrufer schriftlich beschreiben (Geschlecht, geschätztes Alter, Stimmungslage, Sprache, Sprechweise, Akzent, Hintergrundgeräusche etc.). Näheres siehe Musterformular im Anhang.
- 5) Verständigung der Polizei (133)
- 6) Verständigung Notfallteam

Bombenfund

Alle Abteilungen

Maßnahmen Sofort

- 1) Räumung des Bereiches inkl. Gästen
- 2) Verständigung der Polizei (133)
- 3) Verständigung Notfallteam
- 4) Verständigung Rezeption

Rezeption

Maßnahmen Sofort

- 1) Durchsage über Telefon mit Räumung des Gebäudes
„Aufgrund eines technischen Gebrechens müssen wir das Hotel räumen und bitten Sie, die Notausgänge zu benutzen und sich am Sammelplatz bei der Kurve des Parkplatzes einzufinden.“

Aggressor im Haus

Haustechnik

Maßnahmen Sofort

- 1) Wenn Aggressor in unmittelbarer Nähe
 - a. Flüchten (mit den Gästen in unmittelbarer Nähe) zum Sammelpunkt
 - b. Polizei (133) rufen
 - c. Rezeption anrufen und bitten, Not-Durchsage zu machen
- 2) Bei Durchsage „Dringende Lieferung eingelangt, bitte alles wegräumen“
 - a. Gäste leise darauf hinweisen und zum Sammelpunkt flüchten

Rezeption

Maßnahmen Sofort

- 1) Polizei (133) anrufen
- 2) Durchsage an alle Zimmer: „Gefährliche Person im Haus, bitte bleiben Sie auf den Zimmern und verschließen Sie alle Türen und Fenster. Halten Sie sich von Fenstern und Türen fern
- 3) Durchsage an alle Abteilungen via Telefonlautsprecher: „Dringende Lieferung eingelangt, bitte alles wegräumen“
- 4) Flüchten (mit Gästen in der unmittelbaren Nähe) zum Sammelpunkt
- 5) Polizei einweisen

Service

Maßnahmen Sofort

- 1) Wenn Aggressor in unmittelbarer Nähe
 - a. Wenn Flucht nach außen möglich ohne beim Aggressor vorbeizukommen:
 - i. Flüchten (mit den Gästen in unmittelbarer Nähe) zum Sammelpunkt
 - b. Wenn Flucht ohne Gefährdung nicht möglich:
 - i. Verschanzen unter Tischen/Bänken
 - c. Polizei (133) rufen
 - d. Rezeption anrufen und bitten, Not-Durchsage zu machen
- 2) Bei Durchsage „Dringende Lieferung eingelangt, bitte alles wegräumen“
 - a. Gäste möglichst leise darauf hinweisen und zum Sammelpunkt flüchten

Küche

Maßnahmen Sofort

- 1) Wenn Aggressor in unmittelbarer Nähe
 - a. Flüchten (mit den Gästen in unmittelbarer Nähe) zum Sammelpunkt
 - b. Polizei (133) rufen
 - c. Rezeption anrufen und bitten, Not-Durchsage zu machen
- 2) Bei Durchsage „Dringende Lieferung eingelangt, bitte alles wegräumen“
 - a. Gäste leise darauf hinweisen und zum Sammelpunkt flüchten

Housekeeping

Maßnahmen Sofort

- 1) Wenn Aggressor in unmittelbarer Nähe
 - a. Wenn Fluchtmöglichkeit nach außen möglich:
 - i. Flüchten (mit den Gästen in unmittelbarer Nähe) zum Sammelpunkt
 - b. Wenn keine Fluchtmöglichkeit:
 - i. In einem Zimmer verbarrikadieren, Türen und Fenster schließen, dann von Türen und Fenstern fernhalten
 - c. Polizei (133) rufen
 - d. Rezeption anrufen und bitten, Not-Durchsage zu machen
- 2) Bei Durchsage „Dringende Lieferung eingelangt, bitte alles wegräumen“
 - a. Gäste leise darauf hinweisen und zum Sammelpunkt flüchten

Beauty/Activity

Maßnahmen Sofort

- 1) Wenn Aggressor in unmittelbarer Nähe
 - a. Wenn Flucht nach außen möglich ohne beim Aggressor vorbeizukommen:
 - i. Flüchten (mit den Gästen in unmittelbarer Nähe) zum Sammelpunkt
 - b. Wenn Flucht ohne Gefährdung nicht möglich:
 - i. Verschanzen und Fernhalten von Türen und Fenstern
 - c. Polizei (133) rufen
 - d. Rezeption anrufen und bitten, Not-Durchsage zu machen
- 2) Bei Durchsage „Dringende Lieferung eingelangt, bitte alles wegräumen“
 - a. Gäste möglichst leise darauf hinweisen und zum Sammelpunkt flüchten

Einkauf

Maßnahmen Sofort

- 1) Wenn Aggressor in unmittelbarer Nähe
 - a. Wenn Flucht nach außen möglich ohne beim Aggressor vorbeizukommen:
 - i. Flüchten (mit Gästen) zum Sammelpunkt
 - b. Wenn Flucht ohne Gefährdung nicht möglich:
 - i. Verschanzen unter Tischen und von Fenstern und Türen fernhalten
 - c. Polizei (133) rufen
 - d. Rezeption anrufen und bitten, Not-Durchsage zu machen
- 2) Bei Durchsage „Dringende Lieferung eingelangt, bitte alles wegräumen“
 - a. Gäste möglichst leise darauf hinweisen und zum Sammelpunkt flüchten

Personal

Maßnahmen Sofort

- 1) Wenn Aggressor in unmittelbarer Nähe
 - a. Wenn Flucht nach außen möglich ohne beim Aggressor vorbeizukommen:
 - i. Flüchten (mit den Gästen in unmittelbarer Nähe) zum Sammelpunkt
 - b. Wenn Flucht ohne Gefährdung nicht möglich:
 - i. Verschanzen unter Tischen und von Fenstern und Türen fernhalten
 - c. Polizei (133) rufen
 - d. Rezeption anrufen und bitten, Not-Durchsage zu machen
- 2) Bei Durchsage „Dringende Lieferung eingelangt, bitte alles wegräumen“
 - a. Gäste möglichst leise darauf hinweisen und zum Sammelpunkt flüchten

Marketing

Maßnahmen Sofort

- 1) Wenn Aggressor in unmittelbarer Nähe
 - a. Wenn Flucht nach außen möglich ohne beim Aggressor vorbeizukommen:
 - i. Flüchten (mit den Gästen in unmittelbarer Nähe) zum Sammelpunkt
 - b. Wenn Flucht ohne Gefährdung nicht möglich:
 - i. Verschanzen unter Tischen und von Türen und Fenstern fernhalten
 - c. Polizei (133) rufen
 - d. Rezeption anrufen und bitten, Not-Durchsage zu machen
- 2) Bei Durchsage „Dringende Lieferung eingelangt, bitte alles wegräumen“
 - a. Gäste möglichst leise darauf hinweisen und zum Sammelpunkt flüchten

Nacht-Bereitschaft

Maßnahmen Sofort

- 1) Wenn Aggressor in unmittelbarer Nähe
 - a. Wenn Flucht nach außen möglich ohne beim Aggressor vorbeizukommen:
 - i. Flüchten (mit den Gästen in unmittelbarer Nähe) zum Sammelpunkt
 - b. Wenn Flucht ohne Gefährdung nicht möglich:
 - i. Verschanzen unter Tischen und von Fenstern und Türen fernhalten
 - c. Polizei (133) rufen
 - d. Rezeption anrufen und bitten, Not-Durchsage zu machen
- 2) Bei Durchsage „Dringende Lieferung eingelangt, bitte alles wegräumen“
 - a. Gäste möglichst leise darauf hinweisen und zum Sammelpunkt flüchten

Geschäftsführung

Maßnahmen Sofort

- 1) Wenn Aggressor in unmittelbarer Nähe
 - a. Wenn Flucht nach außen möglich ohne beim Aggressor vorbeizukommen:
 - i. Flüchten (mit den Gästen in unmittelbarer Nähe) zum Sammelpunkt
 - b. Wenn Flucht ohne Gefährdung nicht möglich:
 - i. Verschanzen unter Tischen/Bänken
 - c. Polizei (133) rufen
 - d. Rezeption anrufen und bitten, Not-Durchsage zu machen
- 2) Bei Durchsage „Dringende Lieferung eingelangt, bitte alles wegräumen“
 - a. Gäste möglichst leise darauf hinweisen und zum Sammelpunkt flüchten
- 3) Information Tourismusverband
- 4) Information Stadtamtsdirektion

Medizinischer Notfall

Haustechnik

Maßnahmen Sofort

- 1) Trennwände um den Unfallort aufstellen (sind gelagert in Spielraum, kleines Lager?)

Ereignis beendet

- 1) Trennwände wegräumen

Rezeption

Maßnahmen Sofort

- 1) Wenn Abteilung anruft:
 - a. Fragen: Ort des Unfalls, Geschlecht, Alter, was ist passiert, Atmet noch, Herzschlag noch?
- 2) Rettung anrufen
- 3) Haustechnik informieren, dass Trennwände benötigt werden

Ereignis beendet

- 1) Trennwende wegräumen lassen

Service

- 1) Erste Hilfe Maßnahmen
- 2) Rezeption anrufen
 - a. Bitten Rettung anzurufen (Infos: Ort des Unfalls, Geschlecht, Alter, was ist passiert, Atmet noch, Herzschlag noch?)
 - b. Trennwände anfordern
- 3) Schaulustige entfernen/bitten zu anderen Tischen/auf die Zimmer zu gehen

Ereignis beendet

- 2) Trennwende wegräumen lassen

Housekeeping

Maßnahmen Sofort

- 1) Erste Hilfe Maßnahmen
- 2) Rezeption anrufen
 - a. Bitten Rettung anzurufen (Infos: Ort des Unfalls, Geschlecht, Alter, was ist passiert, Atmet noch, Herzschlag noch?)
 - b. Wenn am Gang:
 - i. Wäschewagen hinstellen um Sicht zu versperren
 - c. Trennwände anfordern
- 3) Schaulustige entfernen/bitten auf die Zimmer zu gehen

Ereignis beendet

- 1) Trennwende wegräumen lassen

Beauty/Activities

Maßnahmen Sofort

- 1) Erste Hilfe Maßnahmen (1 Person)
- 2) Rezeption anrufen (2. Person)
 - a. Bitten Rettung anzurufen (Infos: Ort des Unfalls, Geschlecht, Alter, was ist passiert, Atmet noch, Herzschlag noch?)
 - b. Trennwände anfordern
- 3) 3. Person stellt Paravents auf bzw. schickt die Leute aufs Zimmer
- 4) Weitere Mitarbeiter stehen bei der Türe und sperren den Zugang zum Spa-Bereich

Ereignis beendet

- 1) Trennwende wegräumen lassen

Einkauf

Keine Maßnahmen notwendig

Personal

Keine Maßnahmen notwendig

Marketing

Maßnahmen bei Bedarf (Verunreinigungen, Unbenutzbarkeit)

- 1) Hinweisplakate erstellen und verteilen

Ereignis beendet

- 1) Hinweisplakate entfernen

Nacht-Bereitschaft

Maßnahmen Sofort

- 1) Rettung rufen
- 2) Trennwände aufbauen (Lagerung?)

Ereignis beendet

- 1) Trennwände wieder wegräumen

Geschäftsführung

Maßnahmen nach ungefähr 2 Stunden

- 1) Tourismusverband informieren
- 2) Stadtamtsdirektion informieren

Ereignis beendet

- 1) Tourismusverband informieren
- 2) Stadtamtsdirektion informieren

Cyberattacke

Haustechnik

Maßnahmen nach Bedarf

- 1) Checklisten für Wasserchecks händisch ausfüllen

Rezeption

Maßnahmen Sofort

- 1) Listen (Personal, Inhouse-Listen, Menübestellungen) aus Ordner holen
- 2) Dienstplan hängt in allen Abteilungen aus
- 3) Hinweisplakate (siehe Vorlagen) erstellen und verteilen (Drucker direkt mit USB-Kabel an Surfstation anschließen)

Ereignis beendet

- 1) Restaurant/Beauty-Umsätze nachbuchen
 - a. Rechnungen an Gäste ausschicken
- 2) Buchungen für zukünftige Daten in WeGuest eintragen

Service

Maßnahmen Sofort

- 1) Liste Tischbelegung und Menüplanung aus Rezeption holen
- 2) Erfassung von Getränkebestellungen auf Bierblock mit Zimmernummer (nicht Tischnummer!)
- 3) Menübestellungen für Abendessen von den Tischen einsammeln
 - a. Summe Bestellungen mit Küche abklären
 - b. Bestellungen in der Küche auflegen, um richtig servieren zu können
- 4) Mitarbeiter anrufen, die frei haben, damit sie unterstützen können (Personalliste liegt bei Rezeption)

Maßnahmen vor Abendessen und Frühstück

- 1) Bei unklarer Belegung der Tische die Maximalbelegung aufdecken

Maßnahmen nach ungefähr 3 Tagen

- 1) Besprechung mit Geschäftsführung, ob Gästen die Konsumation geschenkt wird

Küche

Maßnahmen Sofort

- 1) Bestellungen telefonisch machen (Telefonliste Lieferanten im Anhang)
- 2) Menüplan ist ausgedruckt in der Küche
- 3) Händische Zettelabläufe bei Bestellungen

Housekeeping

Maßnahmen Sofort

- 1) Bei defekten Sachen:
 - a. Foto machen mit Handy
- 2) Aktuelle Zimmerliste für aktuellen Tag ist ausgedruckt – normal weiterarbeiten
- 3) Dienstlisten kopieren für die nächsten Tage und händisch führen
- 4) Bestell-Liste händisch ausfüllen

Beauty/Activities

Maßnahmen nach Bedarf

- 1) Plakate für Aktivitäten händisch erstellen (Vorlagen anhängen) bzw. kopieren
- 2) Kostenpflichtige Behandlungen auf Zettel und der Rezeption geben

Einkauf

Maßnahmen Sofort

- 1) Online-Bestellung über HOGAST mit Ersatzlaptop oder Surfstationen (Bootable US-Stick)

Personal

Maßnahmen Sofort

- 1) Dienstplanvorlagen (siehe Vorlagen) leer ausdrucken
- 2) Zeiterfassungsvorlagen (siehe Vorlagen) leer ausdrucken

Ereignis beendet

- 1) Überstunden erfassen und an Steuerberater schicken

Marketing

Maßnahmen Sofort

- 1) Hinweisplakate (siehe Vorlagen) erstellen und ausdrucken
- 2) PR-Agentur anrufen

Maßnahmen nach ungefähr 1 Tag

- 1) Not-Webseite hochfahren lassen
- 2) Information auf Social Media mit vorbereiteten Postings

Ereignis beendet

- 1) Not-Webseite runterfahren
- 2) Kommentar unter alten Posting
- 3) Neues Posting mit Gut-Meldung

Nacht-Bereitschaft

Maßnahmen Sofort

- 1) Netzkabel vom Internetrouter zum Switch trennen
- 2) Server Netzkabel vom Switch trennen (merken, wo was angesteckt war – notfalls markieren)
- 3) IT-Dienstleister (siehe Kontaktliste) anrufen
- 4) Manuelle Listen (Inhouse-Liste, Reservierungsübersicht) aus Ordner holen

Geschäftsführung

Maßnahmen Sofort

- 1) Netzkabel vom Internetrouter zum Switch trennen
- 2) Server Netzkabel vom Switch trennen (merken, wo was angesteckt war – notfalls markieren)
- 3) IT-Dienstleister anrufen
- 4) Cyberversicherung anrufen
- 5) Manuelle Listen (Personalliste, InHouse-Liste, Reservierungsübersicht) aus Ordner holen

Maßnahmen nach ungefähr 1 Stunde

- 1) Not-Webseite hochfahren lassen

Maßnahmen nach ungefähr 2 Stunden

- 1) Tourismusverband (siehe Kontaktliste) informieren
- 2) Buchungsplattformen (siehe Kontaktliste) informieren

Maßnahmen nach ungefähr 1 Tag

- 1) Posting auf Social Media machen lassen

Ereignis beendet

- 1) Not-Webseite runterfahren
- 2) Kommentar unter alten Posting
- 3) Neues Posting mit Gut-Meldung

Chlorgasunfall

Haustechnik

Maßnahmen Sofort

- 1) Bei Eintreffen der Feuerwehr: Einweisen

Ereignis beendet

- 1) Poolanlage wieder in Betrieb nehmen und Messwerte kontrollieren

Rezeption

Maßnahmen Sofort

- 1) Feuerwehr (122) rufen
- 2) Hinweisplakate (siehe Vorlagen) erstellen und verteilen

Ereignis beendet

- 1) Hinweisplakat entfernen

Service

Keine Maßnahmen notwendig

Küche

Keine Maßnahmen notwendig

Housekeeping

Keine Maßnahmen notwendig

Beauty/Activities

Maßnahmen nach Bedarf

- 1) Räumung des Spa-Bereichs
- 2) Aufhängen von Hinweisplakaten (siehe Vorlagen) wegen Unbenutzbarkeit

Einkauf

Keine Maßnahmen notwendig

Personal

Keine Maßnahmen notwendig

Marketing

Maßnahmen Sofort

- 1) Hinweisplakate (siehe Vorlagen) ausdrucken und verteilen

Ereignis beendet

- 1) Hinweisplakate entfernen

Nacht-Bereitschaft

Maßnahmen Sofort

- 1) Feuerwehr (122) rufen
- 2) Feuerwehr einweisen
- 3) Hinweisplakate (siehe Vorlagen) erstellen und verteilen

Geschäftsführung

Maßnahmen nach ungefähr 4 Stunden

- 1) Überlegung Kompensation für Gäste

Kontaktliste

Notfallteam

Funktion	Name	Email	Telefon
Notfallmanager		Roland.gyger@schuetterhof.at	
Stv. Notfallmanager		Stefan.gyger@schuetterhof.at	
Team-Mitglied			
Team-Mitglied		Manfred.koenig@schuetterhof.at	
Team-Mitglied		Jeannette.steinberger@schuetterhof.at	

Lieferanten

Firma	Name Kontakt/Kundennummer	Email	Telefon
Energie Steiermark	Hotline Strom		0800 800 128
Energie Steiermark	Hotline Gas		128 (Gashotline generell) 0800 800 128 (Energie Stmk)
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
Wassergenossenschaft [REDACTED])	[REDACTED]		[REDACTED]

Partner (Dienstleister)

Firma	Name Kontakt	Email	Telefon
		cs@os-f.at	
Steuerberater			
Rechtsanwalt			
PR-Agentur Zenker & Co	Sonja Kellner	Sonja.kellner@zenkerundco.at	+43 664 8499476

Sonstige

Firma	Name Kontakt	Email	Telefon
Rettung [REDACTED]	[REDACTED]		[REDACTED]
Feuerwehr [REDACTED]	[REDACTED]		[REDACTED]
Polizeiinspektion [REDACTED]			[REDACTED]
Stadtamt [REDACTED]	[REDACTED]		[REDACTED]
Tourismusverband [REDACTED]	[REDACTED]	Michael.schuetz@schladming-dachstein.at	[REDACTED]
Wasserverbund	[REDACTED]	wasser@schladming.at	[REDACTED]
Abwasser & Kanal Hotline	[REDACTED]		[REDACTED]
Cyberattacken Unterstützung WKO	Cyber Security Hotline	n/a	0800 888 133
Datenschutzbehörde	Österreichische Datenschutzbehörde 1030 Wien, Barichgasse 40-42	dsb@dsb.gv.at	+43-1-52 152-0
Versicherungsmakler			
Sanierungsfirma			
Installateur-Notdienst	1A Installateur Notdienst	n/a	051704
Postfiliale	Coburgstraße 49 8970 Schladming		+43 (0)57767-78970
Müllplatz/Bauhof	Bauhof [REDACTED]		[REDACTED]

ELDA	Sozialversicherung		<ul style="list-style-type: none"> durch Fax (Formular „Mindestangaben-Meldung“, Faxnummer rund um die Uhr und ausnahmslos unter: 05 0766 1461), telefonisch (rund um die Uhr und ausnahmslos unter der Telefonnummer: 05 0766 1460)
Finanzamt	Finanzamt Österreich, Postfach 260, 1000 Wien Steuernummer: xxxx ATUxxxx	n/a	050 233 333

Daten-Vorbereitung Notbetrieb

Folgende Daten müssen zur Verfügung stehen, um die aufgezählten Notbetriebsarten zu ermöglichen:

Inhouse Liste

Betroffene Prozesse	Betroffene Abteilungen
<ul style="list-style-type: none"> • Reservierung • Anreise • Abreise • Zimmerreinigung • Tischbelegung • Kochen 	<ul style="list-style-type: none"> • Rezeption • Service • Housekeeping
Datenquelle	Art/Format des Exports
ProTel	Ausdruck
Häufigkeit des Exports	Wer führt Export durch
Täglich	Rezeption
Wie kommen Daten zu betroffenen Abt.	Aufbewahrungsort
Kopieren	Mappe Notfalllisten

Zimmerstandsliste inkl. Telefonnummern

Betroffene Prozesse	Betroffene Abteilungen
<ul style="list-style-type: none"> • Reservierung • Anreise • Abreise • Zimmerreinigung • Tischbelegung • Kochen 	<ul style="list-style-type: none"> • Rezeption • Service • Housekeeping
Datenquelle	Art/Format des Exports
ProTel	Ausdruck
Häufigkeit des Exports	Wer führt Export durch
Täglich	Rezeption
Wie kommen Daten zu betroffenen Abt.	Aufbewahrungsort
Kopieren	Mappe Notfalllisten

Tischbelegung

Betroffene Prozesse	Betroffene Abteilungen
<ul style="list-style-type: none"> • Tischbelegung • Kochen 	<ul style="list-style-type: none"> • Service
Datenquelle	Art/Format des Exports
Restaurantsystem	Ausdruck
Häufigkeit des Exports	Wer führt Export durch
Täglich	Restaurant + Ablage in Rezeption
Wie kommen Daten zu betroffenen Abt.	Aufbewahrungsort
Kopieren	Mappe Notfalllisten

Personal-Liste

Betroffene Prozesse	Betroffene Abteilungen
• alle	• alle
Datenquelle	Art/Format des Exports
HOX	Ausdruck
Häufigkeit des Exports	Wer führt Export durch
Täglich	Rezeption
Wie kommen Daten zu betroffenen Abt.	Aufbewahrungsort
Kopieren	Mappe Notfalllisten

Vorlagen

Auf den nächsten Seiten finden Sie Vorlagen für diverse Prozesse/Protokolle/Texte

Plätze für Aushang Hinweisplakate

Haupteingang

Nachteingang

Haupteingang Restaurant

Zugang Restaurant vom Stiegenhaus

Ausgang Terrassen Restaurant

Eingang Spa

Ausgang Terrassen Spa EG, UG1, UG 2

Checkliste Meldung Notfall

Datum + Uhrzeit	
Wer meldet?	
Was ist das Problem?	
Wo ist es aufgetreten?	
Wer oder was ist betroffen?	
Besteht Gefahr für Leib & Leben	
Wie hast du davon erfahren? Von wem?	
Was ist der derzeitige Stand?	
Wer weiß von der Krise?	
Was wurde bis dato von dir oder anderen unternommen?	
Wie bist du für Rückfragen erreichbar?	

Notfallteamsitzung

Datum/Uhrzeit	Teilnehmer	Ort
Aktuelle Lage		
Veränderung zu letztem Meeting		

Aufgabe	Wer mit wem	Bis wann	Erledigt am/um

Entscheidung bzw. Alternativen vor Entscheidung	Entscheider	Umsetzer	Erledigt am/um

Hinweisplakate/Aushang für Kunden

Liebe Gäste!

[Ereignis+Auswirkung] Aufgrund eines Brandes ist der Spa-Bereich derzeit nicht benutzbar.

[Alternative] Alternativ könnt ihr im Hotel XXX die Wellness-Einrichtungen nutzen. Meldet euch dort bitte bei der Rezeption und sagt, dass ihr vom Hotel Schütterhof kommt.

[Nächste Info] Sobald wir wissen, wann wir den Spa-Bereich wieder öffnen können, werden wir euch über unsere Tages-Newsletter am Tisch bzw. hier durch einen Aushang informieren.

[Kontaktmöglichkeit] Solltet Ihr Fragen haben, könnt ihr euch gerne an unser Rezeptionsteam wenden.

Wir bedauern die Unannehmlichkeiten, wünschen euch aber trotzdem einen wundervollen weiteren Aufenthalt



E-Mail-Text Erstinformation Kunden

Sehr geehrte Kunden,

Aufgrund von [Ereignis] stehen wir Ihnen derzeit nur eingeschränkt zur Verfügung.

[Was geht und was geht nicht]

[Hintergrund ist...]

[Alternativ können Sie...]

Wir bitten Sie für die Unannehmlichkeiten um Entschuldigung. Wir informieren Sie [bis tt.mm.jjjj, hh:mm Uhr / so bald als möglich] über Entwicklungen und neue Informationen.

Sollten Sie in der Zwischenzeit Fragen haben, wenden Sie sich bitte an unser Team unter der Telefonnummer

[Telefonnummer]

Herzlichen Dank

[Name]

Geschäftsführung von [Firma]

E-Mail-Text Erstinformation Mitarbeiter

Liebe Kolleginnen und Kollegen,

Aufgrund von [Ereignis] stehen wir Euch bzw. unseren Kunden derzeit nur eingeschränkt zur Verfügung.

[Was geht und was geht nicht]

[Hintergrund ist...]

[Alternativ könnt ihr...]

Damit wir den Normalbetrieb so rasch als möglich wieder aufnehmen können, bitten wir Euch wie folgt um eure Unterstützung:

[Was sagt ihr Kunden, Familie, Behörden, ...]

Wir informieren Euch laufend (in der Regel alle x Stunden) über Entwicklungen und neue Informationen. Auch unsere Kunden, Lieferanten und Partner werden von unserem Notfallteam laufend informiert. In diesem Bereich braucht ihr also nicht selbst aktiv zu werden. Sollte euch aber jemand fragen, verweist ihn an die Telefonnummer [Telefonnummer].

Solltet Ihr in der Zwischenzeit Fragen haben, wendet Euch bitte an unser Notfall-Team unter der Telefonnummer

[Telefonnummer]

Herzlichen Dank

[Name]

Geschäftsführung von [Firma]

E-Mail-Text Erstinformation Lieferanten

Sehr geehrte Lieferanten,

Aufgrund von [Ereignis] stehen wir Ihnen derzeit nur eingeschränkt zur Verfügung.

[Was geht und was geht nicht]

[Hintergrund ist...]

[Alternativ können Sie...]

Wir bitten Sie für die Unannehmlichkeiten um Entschuldigung. Wir informieren Sie [bis tt.mm.jjjj, hh:mm Uhr / so bald als möglich] über Entwicklungen und neue Informationen.

Sollten Sie in der Zwischenzeit Fragen haben, wenden Sie sich bitte an unser Team unter der Telefonnummer

[Telefonnummer]

Herzlichen Dank

[Name]

Geschäftsführung von [Firma]

E-Mail-Text Erstinformation Behörden

Sehr geehrte Damen und Herren,

Aufgrund von [Ereignis] stehen wir Ihnen derzeit nur eingeschränkt zur Verfügung.

[Was geht und was geht nicht]

[Hintergrund ist...]

[Alternativ können Sie...]

Wir bitten Sie für die Unannehmlichkeiten um Entschuldigung. Wir informieren Sie [bis tt.mm.jjjj, hh:mm Uhr / so bald als möglich] über Entwicklungen und neue Informationen.

Sollten Sie in der Zwischenzeit Fragen haben, wenden Sie sich bitte an unser Team unter der Telefonnummer

[Telefonnummer]

Herzlichen Dank

[Name]

Geschäftsführung von [Firma]

E-Mail-Text Erstinformation Presse

Sehr geehrte Damen und Herren,

[Teaser – Kurzbeschreibung wann welches Ereignis in welchem Unternehmen aufgetreten ist]

Aufgrund von [Ereignis] stehen wir unseren Kunden derzeit nur eingeschränkt zur Verfügung.

[Was geht und was geht nicht]

[Hintergrund ist...]

[Alternativ können unsere Kunden...]

Wir werden [bis tt.mm.jjjj, hh:mm Uhr / so bald als möglich] über Entwicklungen und neue Informationen informieren.

Für Fragen wenden Sie sich bitte an unser Team unter der Telefonnummer

[Telefonnummer]

Herzlichen Dank

[Name]

Geschäftsführung von [Firma]

E-Mail-Text Statusupdate Kunden

Sehr geehrte Kunden,

Wie Sie von uns bereits informiert wurden, stehen wir Ihnen aufgrund von [Ereignis] derzeit nur eingeschränkt zur Verfügung.

Seit unserer letzten Information hat sich die Situation wie folgt entwickelt:

[Änderungen bzw. Was geht und was geht nicht bzw. wann ist mit Normalbetrieb zu rechnen]

[Alternativ können Sie...]

Wir bitten Sie für die Unannehmlichkeiten um Entschuldigung. Wir informieren Sie [bis tt.mm.jjjj, hh:mm Uhr / so bald als möglich] über Entwicklungen und neue Informationen.

Sollten Sie in der Zwischenzeit Fragen haben, wenden Sie sich bitte an unser Team unter der Telefonnummer

[Telefonnummer]

Herzlichen Dank

[Name]

Geschäftsführung von [Firma]

E-Mail-Text Statusupdate Mitarbeiter

Liebe Kolleginnen und Kollegen,

Wie wir euch bereits informiert haben, stehen wir Euch bzw. unseren Kunden aufgrund von [Ereignis] derzeit nur eingeschränkt zur Verfügung.

Seit unserer letzten Information hat sich die Situation wie folgt entwickelt:

[Änderungen bzw. Was geht und was geht nicht bzw. wann ist mit Normalbetrieb zu rechnen]

[Alternativ könnt ihr...]

Damit wir den Normalbetrieb so rasch als möglich wieder aufnehmen können, bitten wir Euch wie folgt um eure Unterstützung:

[Aktionen durch MA]

Wir informieren Euch laufend (in der Regel alle x Stunden) über Entwicklungen und neue Informationen. Auch unsere Kunden, Lieferanten und Partner werden von unserem Notfallteam laufend informiert. In diesem Bereich braucht ihr also nicht selbst aktiv zu werden. Sollte euch aber jemand fragen, verweist ihn an die Telefonnummer [Telefonnummer].

Solltet Ihr in der Zwischenzeit Fragen haben, wendet Euch bitte an unser Notfall-Team unter der Telefonnummer

[Telefonnummer]

Herzlichen Dank

[Name]

Geschäftsführung von [Firma]

E-Mail-Text Statusupdate Lieferanten

Sehr geehrte Lieferanten,

Wie Sie von uns bereits informiert wurden, stehen wir Ihnen aufgrund von [Ereignis] derzeit nur eingeschränkt zur Verfügung.

Seit unserer letzten Information hat sich die Situation wie folgt entwickelt:

[Änderungen bzw. Was geht und was geht nicht bzw. wann ist mit Normalbetrieb zu rechnen]

[Alternativ können Sie...]

Wir bitten Sie für die Unannehmlichkeiten um Entschuldigung. Wir informieren Sie [bis tt.mm.jjjj, hh:mm Uhr / so bald als möglich] über Entwicklungen und neue Informationen.

Sollten Sie in der Zwischenzeit Fragen haben, wenden Sie sich bitte an unser Team unter der Telefonnummer

[Telefonnummer]

Herzlichen Dank

[Name]

Geschäftsführung von [Firma]

E-Mail-Text Statusupdate Behörden

Sehr geehrte Damen und Herren,

Wie Sie von uns bereits informiert wurden, stehen wir Ihnen aufgrund von [Ereignis] derzeit nur eingeschränkt zur Verfügung.

Seit unserer letzten Information hat sich die Situation wie folgt entwickelt:

[Änderungen bzw. Was geht und was geht nicht bzw. wann ist mit Normalbetrieb zu rechnen]

[Alternativ können Sie...]

Wir bitten Sie für die Unannehmlichkeiten um Entschuldigung. Wir informieren Sie [bis tt.mm.jjjj, hh:mm Uhr / so bald als möglich] über Entwicklungen und neue Informationen.

Sollten Sie in der Zwischenzeit Fragen haben, wenden Sie sich bitte an unser Team unter der Telefonnummer

[Telefonnummer]

Herzlichen Dank

[Name]

Geschäftsführung von [Firma]

E-Mail-Text Statusupdate Presse

Sehr geehrte Damen und Herren,

[Teaser – Statusupdate zu *Ereignis* bei *Unternehmen*]

Seit [Datum/Uhrzeit Erstinformation] hat sich die Situation wie folgt entwickelt:

Aufgrund von [Ereignis] stehen wir unseren Kunden derzeit nur eingeschränkt zur Verfügung.

[Änderungen bzw. Was geht und was geht nicht bzw. wann ist mit Normalbetrieb zu rechnen]

[Alternativ können unsere Kunden...]

Wir werden [bis tt.mm.jjjj, hh:mm Uhr / so bald als möglich] über Entwicklungen und neue Informationen informieren.

Für Fragen wenden Sie sich bitte an unser Team unter der Telefonnummer

[Telefonnummer]

Herzlichen Dank

[Name]

Geschäftsführung von [Firma]

Gästestand-Formular

Datum: _____

[illegible]

Personalstand-Formular

Datum: _____

[illegible]

Protokoll Feststellungen/Änderungen Cyberattacke

[illegible]

Meldung Datenschutzbehörde

Onlineformular zu finden unter:

<https://www.formularservice.gv.at/site/fsrv/user/formular.aspx?pid=5a37966ab26c4489adc20dc53162fa4d&pn=B772da0039dbe4b5cb3db81d7171d2b2d>

Idealerweise mit einem Rechtsanwalt gemeinsam ausfüllen, der sich im Datenschutzrecht auskennt.

Weitere Infos auf <https://dsb.gv.at/rechte-pflichten/ihre-pflichten-als-verantwortlicher>

Zeiterfassung

Arbeitszeiten:

MitarbeiterIn:

Unternehmen:

Zeitraum:[illegible]

Formular für die
Zeiterfassung.xlsx

Reflexionsprotokoll 1/2

Datum/Uhrzeit	Teilnehmer	Ort

Das hat GUT funktioniert:

Prozess/Ablauf/Funktion	Auswirkungen	Erfolgsfaktoren	Welche Änderung im Notfallplan notwendig

Das hat NICHT GUT funktioniert:

Prozess/Ablauf/Funktion	Auswirkungen	Erfolgsfaktoren	Welche Änderung im Notfallplan notwendig

Reflexionsprotokoll 2/2

Verbesserungsmaßnahmen:

Betrachtete Aktion	Maßnahme	Wer/mit Wem	Bis wann	Erledigt am