

PROFIL

DIE STELLENBÖRSE FÜR HOTELLERIE, GASTRONOMIE UND TOURISMUS
LA BOURSE DE L'EMPLOI POUR LA RESTAURATION, L'HÔTELLERIE ET LE TOURISME

Nr. 3 · 9. Februar 2017

EINE BEILAGE DER
htr hotelrevue

AUS- UND WEITERBILDUNG DIREKTION/KADERSTELLEN DEUTSCHE SCHWEIZ SUISSE ROMANDE
SVIZZERA ITALIANA INTERNATIONAL STELLENGESUCHE IMMOBILIEN



ALAIN D. BOILLAT

FÜR DEN NOTFALL GEWAPPNET

Notfälle treten unverhofft auf und stossen in der Öffentlichkeit immer auf grosses Interesse. Heute führt kein Weg an den Medien vorbei, wenn es «brennt». Schlechte Kommunikation ist die Ursache mancher Krise oder verstärkt sie sogar. Gute Kommunikation kann Krisen verhindern und/oder beherrschbar machen. «You never get a second chance to make a first impression.» Das richtige Verhalten im Notfall ist entscheidend. Bei einem Brand oder Amoklauf müssen Mitarbeitende und Gäste rechtzeitig aus dem Gebäude evakuiert werden. Um persönliche Haftungsschäden zu vermeiden, ist das Hotelmanagement verpflichtet, ein praxisorientiertes Ereignis- und Notfallhandbuch zu erstellen. Mitarbeitende und Direktoren müssen regelmässig geschult und geübt werden.

«Sicherheit kostet nur und bringt nichts»

Nur zu oft vertrauen Hoteldirektoren ihren bestehenden und oftmals sehr rudimentären Notfallunterlagen und Alarmierungsmöglichkeiten. Der Brand im Posthotel Arosa zwischen Weihnachten und Neujahr, bei dem 150 Personen evakuiert wurden, zeigt auf, dass in puncto Sicherheit in vielen Häusern nachgebessert werden muss. Eine neutrale Überprüfung zeigt häufig, dass Handlungsbedarf besteht, will man Menschenleben, Infrastrukturen und die Reputation nicht opfern.

Dem Notfalldispositiv im Hotel kommt eine besondere Bedeutung zu. Neben passiven baulich-technischen Schutzvorkehrungen, beispielsweise Brandmeldeanlage und Alarmierungsprozedere, spielen pragmatische Prozesse innerhalb der Sicherheits- und Notfallorganisation eine entscheidende Rolle. Unabhängig von der Grösse des Hotelbetriebes müssen deshalb die entsprechenden Vorkehrungen zur Notfallbewältigung getroffen werden. Die Sorgfaltspflichtverletzung durch Nichtbeachten von Gesetzen und Normen zum Schutz von Leib und Leben kann dazu führen, dass die Hotelbetreiber haftbar gemacht werden können. Mehr noch: Das Hotel kann einen nicht wiedergutzumachenden Reputationsschaden erleiden, und fatale Schadensersatzklagen können die Folge sein.

Übung macht den Meister

Wie Fälle in der Vergangenheit gezeigt haben, sind gerade in einem Brandfall die ersten Minuten bis zum Eintreffen der Blaulichtorganisationen entscheidend. Ohne die erwähnte Selbsthilfe durch instruierte Mitarbeitende, die in den ersten kritischen Minuten ihren erlernten Fähigkeiten entsprechend souverän handeln, ergeben sich oft chaotische Zustände. Das führt dazu, dass Menschen zu Schaden kommen, wichtige betriebliche Prozesse ausfallen und ein massiver Reputationsverlust zu beklagen ist.

Wer würde mit einem Piloten mitfliegen, der nur Bücher über das Fliegen einer Passagiermaschine gelesen hat? Der Mensch fühlt sich nur sicher, wenn er sich darauf verlassen kann, dass das Notfallteam regelmässig geschult wird und dass es weiss, was im Notfall zu tun ist. Werden realistische Notfallszenarien wie Amoklauf, Bombendrohung, Brand, Suizid, Chemieunfall in der Umgebung, Hochwasser oder Sturm nach einem Drehbuch geübt? Werden Massnahmen zur Optimierung des Notfalldispositivs aufgenommen und umgesetzt? Wird die Schulung so interessant gestaltet, dass Mitarbeitende der Notfallorganisation keine Reaktanz aufbauen? Hotelbetreiber sollten das bestehende Notfalldispositiv durch neutrale Experten überprüfen lassen. Das schafft Klarheit, ob das bestehende Dispositiv auch wirklich Leben rettet und seine Investition wert war. Existiert kein Notfalldispositiv, ist es jetzt höchste Zeit, dieses zu erstellen!



Dr. Richard Werner MBA
General Manager Risk Control RCC GmbH
www.rcc24.com

AGENDA

15. FEBRUAR

«Schulführung Hotelfachschule Passugg»,
www.ssth.ch

21. FEBRUAR

«Informationsveranstaltung EHL»,
www.ehl.edu

1. MÄRZ

«Informationsanlass Hotel-Tourismus-Handelsschule St. Gallen»,
Hotel Einstein, St. Gallen
www.berufehotelgastro.ch

8. MÄRZ

«hotelbildung.ch an der ITB Berlin 2017»,
www.itb-berlin.de

16. MÄRZ

«Informationsveranstaltung HF Thun»,
www.hfthun.ch

19. MÄRZ

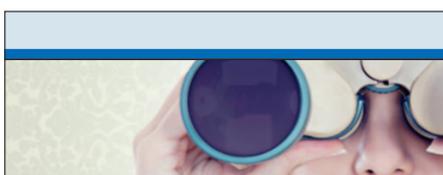
«Please Disturb»,
www.pleasedisturb.ch

5. APRIL

«E-Hotelmkteting», Online Marketing
Hotel Des Balances, Luzern
www.hotelbildung.ch

11. APRIL

«Tourism Career Day 2017»,
www.traveljobmarket.ch



Schweizer Hotel-Datenbank www.swisshoteldata.ch

Das umfassende Hotelverzeichnis
der Schweizer Hotellerie

hotelleriesuisse
Swiss Hotel Association