Vorlage für einen Krisenmanagementplan für Hotels

Krisenmanagementplan

Hotelname

Adresse,
Ort, Bundesland und Postleitzahl
Telefon | E-Mail | Website

Version 0.0.0, TT.MM.JJ

Versionsverlauf				
Version	Genehmigt von	Überarbeitungsdatum	Beschreibung der Änderung	Autor*in

Vorbereitet von		Titel		Datum	
Genehmigt von		Titel		Datum	

INHALTSVERZEICHNIS

EINFÜHRUNG 3
KRISENMANAGEMENTTEAM (CMT) 4
RISIKOBEWERTUNG 5
PRÄVENTION UND MINDERUNG 6
NOTFALLVERFAHREN 7
KOMMUNIKATIONSPLAN 8
WIEDERHERSTELLUNG UND BUSINESS CONTINUITY 9
SCHULUNGEN UND ÜBUNGEN 10
PLANWARTUNG 11
ANLAGEN 12

Einführung

Zweck	
Umfang	
Richtlinienbe-schreibung	

Krisenmanagementteam (CMT)

Teammitglieder und Rollen

Porträt

Name, Krisenmanager*in
Kontaktinformationen: Telefon, E-Mail
Verantwortlichkeiten: Definieren Sie die Aufgaben jeder Rolle während einer Krise klar.

Porträt

Name, Assistent*in des*der Krisenmanager*in
Kontaktinformationen: Telefon, E-Mail
Verantwortlichkeiten: Definieren Sie die Aufgaben jeder Rolle während einer Krise klar.

Porträt

Name, Sicherheitsleiter*in
Kontaktinformationen: Telefon, E-Mail
Verantwortlichkeiten: Definieren Sie die Aufgaben jeder Rolle während einer Krise klar.

Porträt

Name, Kommunikationsbeauftragte*r
Kontaktinformationen: Telefon, E-Mail
Verantwortlichkeiten: Definieren Sie die Aufgaben jeder Rolle während einer Krise klar.

Porträt

Name, Einrichtungsmanager*in Kontaktinformationen: Telefon, E-Mail
Verantwortlichkeiten: Definieren Sie die Aufgaben jeder Rolle während einer Krise klar.

Porträt

Name, HR-Beauftragte*r Kontaktinformationen: Telefon, E-Mail
Verantwortlichkeiten: Definieren Sie die Aufgaben jeder Rolle während einer Krise klar.

Porträt

Name, Ansprechpartner*in für Gäste
Kontaktinformationen: Telefon, E-Mail
Verantwortlichkeiten: Definieren Sie die Aufgaben jeder Rolle während einer Krise klar.

Risikobewertung

Potenzielle Bedrohungen	Schwachstellen-Analyse	Evaluierung der Auswirkungen
Führen Sie Risiken auf und beschreiben Sie sie (z. B. Feuer, Überschwemmungen, Stromausfälle, medizinische Notfälle).	Bewerten Sie, wie sich die einzelnen Risiken auf das Hotel auswirken könnten.	Bestimmen Sie die potenziellen Konsequenzen für Gäste, Mitarbeitende und den Betrieb.

Prävention und Minderung

Sicherheitsprotokolle

Führen Sie die Schritte zur Risikominderung auf (z. B. regelmäßige Brandschutzübungen, Gesundheitsuntersuchungen).

Wartung und Inspektionen

Beschreiben Sie den Zeitplan für die Inspektion der Sicherheitsausrüstung (z. B. Feuerlöscher, Alarme).

Schulungsprogramme

Beschreiben Sie Mitarbeiterschulungen zu Notfallverfahren und zum Krisenmanagement.

Notfallverfahren

1. Aktivierung des Krisenplans: Kriterien für die Aktivierung des Plans

2. Evakuierungsplan: Routen, Sammelpunkte und Anweisungen für die Evakuierung

3. Protokolle für den Schutz an Ort und Stelle: Schritte für Krisen, in denen eine Evakuierung nicht möglich ist

4. Kommunikationsprotokolle:
a. Intern: Benachrichtigungen für Mitarbeitende und Gäste
b. Extern: Benachrichtigungen für Rettungsdienste und Stakeholder*innen

5. Notfallressourcen: Standort von Notfallkits, Medizinbedarf, Sicherungssystemen usw.

Kommunikationsplan

Interne Kommunikation	o Prozesse zur Benachrichtigung von Mitarbeitenden und Gästen o Verwendung von Lautsprechersystemen, E-Mails oder SMS-Alarmen
Externe Kommunikation	o Pressesprecher*in für Medienbeziehungen o Vorlagen für Pressemitteilungen und Gästebenachrichtigungen
Stakeholder-Kommunikation	o Benachrichtigungsprozesse, um Inhaber*innen, Investor*innen und Partner*innen auf dem Laufenden zu halten

Wiederherstellung und Business Continuity

Schadensbewertung

Beschreiben Sie Verfahren zur Evaluierung der Auswirkungen der Krise.

Wiederherstellungsplan

Führen Sie Schritte zur Wiederherstellung von Vorgängen auf, darunter Zeitpläne.

Wiederherstellungsplan

Führen Sie Schritte zur Wiederherstellung von Vorgängen auf, darunter Zeitpläne.

Supportservices

Beschreiben Sie die Hilfeleistungen für betroffene Gäste und Mitarbeitende (z. B. Beratung, Umzug).

Schulungen und Übungen

Regelmäßige Schulungen

Listen Sie den Zeitplan für Mitarbeiterschulungen zu Notfall- und Krisenverfahren auf.

Simulationsübungen

Legen Sie Probeszenarien fest, um die Effektivität des Plans zu testen.

Evaluierung und Feedback

Beschreiben Sie nach der Übung durchgeführte Überprüfungen zur Erkennung von Verbesserungen.

Planwartung

Zeitplan für die Überprüfung	Führen Sie eine regelmäßige Überprüfung zur Aktualisierung durch (z. B. jährlich).
Versionskontrolle	Führen Sie ein Protokoll der Überarbeitungen mit den Daten und vorgenommenen Änderungen.
Genehmigung	Geben Sie die Genehmigung an, die die Geschäftsleitung für die jeweilige Version des Plans erteilen muss.

Anlagen

Notfallkontaktliste: Polizei, Feuerwehr, Krankenwagen, Versorgungsunternehmen, lokale Behörden

Einrichtungskarten: klar gekennzeichnete Ausgänge, Sammelstellen und Lagerorte der Sicherheitsausrüstung

Vorlagen für einen Bericht über einen Vorfall: standardisierte Formulare zur Dokumentation von Krisen und Reaktionen

Ressourcenbestand: Liste der Notfallmaterialien und ihrer Lagerorte

Wichtige Richtlinien: relevante Hotelrichtlinien (z. B. Sicherheit von Gästen, Rückerstattungen bei Notfällen)

Bereitgestellt von Smartsheet, Inc.

HAFTUNGSAUSSCHLUSS

Alle von Smartsheet auf der Website aufgeführten Artikel, Vorlagen oder Informationen dienen lediglich als Referenz. Wir versuchen, die Informationen stets zu aktualisieren und zu korrigieren. Wir geben jedoch, weder ausdrücklich noch stillschweigend, keine Zusicherungen oder Garantien jeglicher Art über die Vollständigkeit, Genauigkeit, Zuverlässigkeit, Eignung oder Verfügbarkeit in Bezug auf die Website oder die auf der Website enthaltenen Informationen, Artikel, Vorlagen oder zugehörigen Grafiken. Die Nutzung dieser Informationen erfolgt deshalb auf eigenes Risiko.