



BARRIEREFREIHEITSPRAXIS

Anweisungs-
Nr:

YE-FRM-15

Page No:

1 / 2

Veröffentli-
chungsdatum::

01.01.2026

Dienstverfahren, das während der Unterbringung von Menschen mit Behinderungen zu befolgen ist

Um die Gästezufriedenheit von Menschen mit Behinderungen, die im Hotel übernachten, auf höchstem Niveau zu halten und ihren Bedürfnissen vollständig gerecht zu werden, ist es unerlässlich, im Rahmen der nachfolgend genannten Schritte zu handeln. Dieses Verfahren umfasst alle betroffenen Mitarbeiter der Abteilungen, insbesondere das Personal des Empfangsbereichs.

Begrüßung und Erstkontakt

- Bei der ersten Ankunft des Gastes im Hotel wird er auf herzliche und professionelle Weise von dem in der Lobby diensthabenden Empfangspersonal begrüßt.
- In Fällen, in denen der Gast mit einem behindertengerechten Fahrzeug ankommt, werden während des Aussteigens Begleitung und Orientierungshilfe angeboten.
- Verfügt der Gast über kein eigenes Fahrzeug, wird sichergestellt, dass er über den im Hotel verfügbaren Rollstuhl oder Hilfsfahrzeuge sicher das Erdgeschoss erreicht.

Check-in-Vorgang

- Das Empfangspersonal schließt die Check-in-Verfahren sorgfältig ab, indem es die Ausweis- und Reservierungsdaten des Gastes aufnimmt.
- Es wird sichergestellt, dass Gäste mit Behinderungen zu speziell gestalteten barrierefreien Zimmern geleitet werden.
- Das zugewiesene Personal, das den Gast zum Zimmer begleitet, ist dafür verantwortlich, einen komfortablen Zugang zu gewährleisten.

Zimmereinführung und Information

- Nach der Einrichtung des Gastes im Zimmer:
- Es werden ausführliche Informationen über die Notrufknöpfe, Alarmsysteme und Orientierungsschilder im Zimmer bereitgestellt.
- Anfragen nach zusätzlicher Ausstattung auf Grundlage der persönlichen Bedürfnisse des Gastes werden an die zuständigen Abteilungen weitergeleitet und schnellstmöglich bereitgestellt.

Zimmereinführung und Information

- Nach der Einrichtung des Gastes im Zimmer:
- Es werden ausführliche Informationen über die Notrufknöpfe, Alarmsysteme und Orientierungsschilder im Zimmer bereitgestellt.
- Anfragen nach zusätzlicher Ausstattung auf Grundlage der persönlichen Bedürfnisse des Gastes werden an die zuständigen Abteilungen weitergeleitet und schnellstmöglich bereitgestellt.

	BARRIEREFREIHEITSPRAXIS	Anweisungs-Nr:	YE-FRM-15
		Page No:	2 / 2
		Veröffentlichungsdatum:	01.01.2026

Zugang zu Gemeinschaftsbereichen und Assistenzprozess

- Wenn der Gast verschiedene Bereiche des Hotels (Restaurant, Lobby, Sozialbereiche usw.) nutzen möchte:
- Er kann durch Betätigen des „Notruf“-Knopfes im Zimmer den Empfang kontaktieren.
- Nach Eingang der Anfrage erreicht das Empfangspersonal umgehend das Zimmer des Gastes.
- Verfügt er über ein eigenes Fahrzeug, wird er begleitet und in die Lage versetzt, mit seinem Fahrzeug fortzufahren.
- Verfügt er über kein eigenes Fahrzeug, wird er mit dem Rollstuhl in unserem Hotel sicher in den betreffenden Bereich geleitet.

Dienstprozess in anderen Abteilungen

- Wenn der Gast die betreffende Abteilung erreicht, wird er von dem dort diensthabenden Personal begrüßt.
- Während des gesamten Vorgangs wird in dem Bereich, in dem er eine Dienstleistung in Anspruch nehmen möchte, die notwendige Unterstützung und Erleichterung geboten.
- Nach der Dienstleistung wird dasselbe Unterstützungsverfahren hinsichtlich der Rückkehr des Gastes in sein Zimmer aufrechterhalten.

Check-out-Vorgang

- Am Tag, an dem der Gast aus dem Hotel auscheckt:
- Dem Gast werden die notwendigen Informationen vom Empfangspersonal gegeben.
- Die Empfangsverfahren werden abgeschlossen, indem ihm ein sicherer und komfortabler Zugang zur Lobby gewährleistet wird.
- Die Begleitung durch das Personal wird auch hinsichtlich seines Zugangs zu seinem Fahrzeug fortgesetzt.

Dieses Verfahren wurde zu dem Zweck erstellt, alle Anforderungen unserer Gäste mit Behinderungen vollständig zu erfüllen und ihnen während des Zeitraums von ihrem Check-in bis zu ihrem Check-out im Hotel ein Gefühl der Sicherheit zu vermitteln