



Garantiert sicher aufgestellt

Nicht erst seit der Coronakrise ist die Sicherheit in Hotels ein wichtiges Thema. Die Steigenberger Hotelgruppe lässt daher seit zwei Jahren alle Häuser nach und nach zertifizieren. Den Anfang machte das Steigenberger in München.

Für Thomas Willms, Vorstandsvorsitzender Steigenberger Hotels & Resorts, gehört zu einem gelungenen Hotelaufenthalt, dass sich alle Gäste sicher fühlen können – vor Einbrüchen, Diebstählen und allgemeinen Bedrohungen bis zu terroristischen Anschlägen. Deshalb initiierte Willms vor ein paar Jahren die Zusammenarbeit mit dem Unternehmen Antares Defence, das unter anderem auf die Sicherheitszertifizierung von Hotels spezialisiert ist. Tourismusexperte Professor Stephan Gerhard hatte die Firma 2016 gemeinsam mit Sicherheitsexpertin Bettina Herbst gegründet.

„Sicherheit ist einer der Megatrends weltweit geworden. Hotels sollten sich aber weiterhin auf das Wesentliche fokussieren – nämlich die Gastfreundschaft – und das Sicherheitsterrain Unternehmen überlassen, die sich damit auskennen“, betont Stephan Gerhard. Diese Ansicht teilt Thomas Willms: Er ließ das Steigenberger Hotel in München vor zwei Jahren als erstes Haus der Hotelgruppe von Antares Defence zertifizieren. Es sollte nicht das letzte sein – heute haben fast alle Steigenberger Hotels in Deutschland das Programm durchlaufen. Im nächsten Schritt ist geplant, alle Häuser der Marken Maxx bei



Das Steigenberger Hotel in München war das erste Haus der Hotelgruppe, das eine Sicherheitszertifizierung erhielt.



Stephan Gerhard und Bettina Herbst haben Antares Defence 2016 gegründet.

Steigenberger, Jaz in the City, Intercity Hotels und Zleep zu zertifizieren.

Analyse der Außen- und Innenhaut

Die Zertifizierung, bestehend aus zwei notwendigen Vor-Ort-Terminen, läuft in jedem Haus nach einem Grundschema ab. Es gibt jedoch eine individuelle Anpassung an die örtlichen Gegebenheiten. Dem ersten Termin vor zwei Jahren im Steigenberger in München ging eine gründliche Analyse des Hotelstandorts voraus. Dafür beurteilte Antares Defence die Gefährdungslage des Hotels, unter anderem anhand von Kriminalstatistiken der Stadt München. Vor Ort analysierte der Auditleiter beim ersten Termin zunächst die inneren und äußeren Gegebenheiten des Hauses, sowohl tagsüber als auch nachts. Dabei schaute er sich zum Beispiel die Zufahrten und Zugänge zum Hotel an, um zu prüfen, welche Möglichkeiten des Eindringens beziehungsweise der Flucht gegeben sind. Wie sind diese gesichert beziehungsweise überwacht? Wie leicht wird es Tätern gemacht?

Außerdem testete der Sicherheitsprüfer, wie aufmerksam das Personal an der Rezeption bezüglich hausfremder Personen ist. Dabei stellte er sich gut sichtbar für die Mitarbeiter in die Hotellobby und schaute sich um – in der Hoffnung, angesprochen zu werden. Er beging zudem das komplette Haus, um zu prüfen, ob sich Personen unerwünscht Zugang zum Hotel oder Hotelbereichen verschaffen können – sei es zum Beispiel, weil Mitarbeiter diese nicht verschlossen haben. Dabei geht es nicht nur um die Sicherheit der Gäste, sondern auch um die des Personals. Ein ungehinderter Zugang zu den Umkleidekabinen beziehungsweise Duschen wird hier genauso als Schwachstelle gewertet wie das Öffnen einer Zimmertür durch das Personal ohne den Nachweis, dass der Gast sich dort tatsächlich eingebucht hat.

Diese Schwachstellenanalyse floss ebenso in das Audit ein wie ein Sicherheitsgespräch mit der Geschäftsführung des Hotels. „Bei diesem Gespräch geht es um sicherheitsrelevante Verfahrensabläufe unter anderem im technischen und organisatorischen Bereich, die bis zur Coronakrise anhand eines 50-Punkte-Fragenkatalogs

DREI FRAGEN AN PROFESSOR STEPHAN GERHARD



Tophotel: Herr Professor Gerhard, wie kam es dazu, dass Sie eine Firma mit dem Fokus auf Sicherheit in Hotels gegründet haben?

Stephan Gerhard: Ich bin viel in der Welt unterwegs und habe oft in Hotels mit einer hohen Gefährdungslage übernachtet. Das jeweilige Sicherheitskonzept der Häuser fand ich sehr spannend. Früher dachte ich, so etwas brauchen wir in Deutschland nicht. Doch auch hier in Europa hat sich die Gefährdungslage seither stark verändert. Sicherheit wurde daher im Laufe der Zeit für mich persönlich immer mehr zu einem interessanten Markt. Ich wollte ein Unternehmen gründen, das international aufgestellt ist und mit dem ich jederzeit breit gefächert agieren kann. Durch Zufall haben sich meine und die Wege von Bettina Herbst 2015 gekreuzt. Sie war lange beim Sicherheitsunternehmen Continental Security Management (CSM) tätig und sammelte als Projektleiterin Erfahrungen in den Bereichen Wirtschaftsermittlungen, Consulting, Hotelabsicherung und VIP-Schutz. So konnten wir unsere Synergien nutzen und haben uns gemeinsam dazu entschlossen, Antares Defence zu gründen.

Sie sagen, Sie wollten international aufgestellt sein. Zertifizieren Sie auch im Ausland?

Ja, wobei wir aber bisher vor allem in Europa tätig sind. Wir haben zum Beispiel Hotels in Belgien, den Niederlanden und Spanien zertifiziert. Das außereuropäische Ausland ist zwar auch interessant, aber nur bedingt. Dort gibt es zum Teil viel strengere Sicherheitsstandards als bei uns. Da gehört zum Sicherheitskonzept mitunter der Einsatz von Maschinengewehren. In den Vereinigten Arabischen Emiraten müssen Gäste durch eine Schranke gehen und ihre Taschen durchleuchten lassen, wenn sie ein Hotel betreten. So weit sind wir hier zum Glück noch nicht.

Was ist Ihr Alleinstellungsmerkmal in Deutschland?

Wir sind nach wie vor die einzige Firma auf dem Markt, die in diesem Bereich zertifiziert. Dabei konzentrieren wir uns auf die Sicherheitsaspekte, die bisher nicht berücksichtigt wurden. Den Brandschutz haben wir deshalb ausgeklammert. Das machen andere sehr gut. Hier liegt auch nicht unser spezifisches Know-how. Als Unternehmen macht uns besonders die Synergie aus: Ich bringe die Expertise aus dem Bereich Hospitality mit und bin in der Branche gut vernetzt – auch was große Hotelgesellschaften betrifft. Bettina Herbst ist die Expertin, wenn es um Sicherheitsaspekte geht.

evaluiert wurden. Bei dem Gespräch sensibilisierte der Auditleiter das Management zum Beispiel für bereits festgestellte Sicherheitsmängel, den Umgang mit externen Firmen oder auch die Anschaffung beziehungsweise Erweiterung von technischen Hilfsmitteln. „Es geht hierbei um die Sensibilisierung“, betont Bettina Herbst, Head of Security bei Antares. Nach den Gesprächen erhielt die Geschäftsführung den Auditierungsbericht, der einen Maßnahmenkatalog enthielt. Dieser informiert grundsätzlich darüber, an welchen Stellen in den jeweiligen Hotels nachjustiert werden muss. Der Bericht für das Steigenberger in München enthielt Vorschläge für Maßnahmen wie die Installation einiger Kameras oder die Ernennung eines Sicherheitsbeauftragten.

Sensibilisierung der Mitarbeiter

Zum ersten Termin im Zertifizierungsprogramm gehört außerdem die Schulung der Mitarbeiter. „Vor der ersten Schulung im Steigenberger in München sind wir durch das Hotel gegangen und haben alles an Wertgegenständen mitgenommen, was wir in die Finger bekommen haben – Tastaturen, Laptops –, alles, was die Mitarbeiter offen liegen gelassen haben. In der Schulung haben wir ihnen die Gegenstände gezeigt und verraten, wie einfach wir sie uns nehmen konnten“, erläutert Bettina Herbst und ergänzt: „Es geht uns nicht darum, die Mitarbeiter zu ärgern. Wir wollen sensibilisieren.“ Dass Gegenstände gestohlen werden könnten, ist oft nicht das gravierendste Risiko: Es sei schon vorgekommen, dass der Schulungsleiter bei einer Hausbegehung eine offene Tür zum Serverraum entdeckt hat oder sich ungehindert im Backoffice aufhalten konnte. Auf diese immense Sicherheitslücke müssten die Mitarbeiter aufmerksam gemacht werden.

In der dreieinhalbstündigen Schulung vermittelte der Schulungsleiter darüber hinaus grundlegende und erweiterte Kenntnisse über Sicherheitsmaßnahmen, typisches Täterverhalten und die Sicherheitsdiversifikation bei unterschiedlichen Tätergruppen. Außerdem gab er Anleitungen zum richtigen Verhalten bei Überfällen, bei Attentaten sowie Bombendrohungen. Damit der normale Hotelbetrieb weiterlaufen konnte, führte Antares Defence die Schulung zweimal durch, sodass die Mitarbeiter sich auf zwei Tage verteilen konnten. Der nächste Termin im Zertifizierungsprogramm – die Abnahme – fand etwa vier Monate später statt. Dabei wurde überprüft, ob alle Maßnahmen umgesetzt worden waren – mit dem Ergebnis, dass das Haus erfolgreich zertifiziert wurde.

Bei manchen Zertifizierungen ist es notwendig, beim zweiten Termin noch eine weitere Schulung anzusetzen. Das war in München nicht der Fall. Nach zwei Jahren fand Anfang März aber eine Auffrischungsschulung für die Mitarbeiter statt. „Es ist eines der sichersten Häuser, ebenso wie die zertifizierten Steigenberger-Hotels in Amsterdam und Leipzig. In unregelmäßigen Abständen und unangekündigt kommt jemand aus unserem Unternehmen vorbei und überzeugt sich von den Sicherheits-

standards. Wir wollen regelmäßig sensibilisieren. Dieses Hotel schneidet dabei immer gut ab“, sagt Bettina Herbst.

Sicherheit ist Chefsache

Absprachen zwischen der Hotelgruppe und Antares laufen über den Vorstandsvorsitzenden Thomas Willms. Er entscheidet, welches Haus als nächstes zertifiziert werden soll, und wird über alle Schritte im jeweiligen Zertifizierungsprozess informiert. Unterstützung erhält er dabei von Denis Hüttig, Vice President Operations Steigenberger Resort Hotels bei Deutsche Hospitality.

„Seit der Zusammenarbeit mit Antares gab es viele Lern-erfolge“, bestätigt Denis Hüttig und bekräftigt: „Wir haben eine Verhaltensveränderung bei unseren Mitarbeitern festgestellt. Sie gehen jetzt anders mit dem Thema um. Außerdem findet ein Wissensaustausch zwischen unseren Häusern statt.“ So könnten sich Hotels, die noch nicht zertifiziert sind, bei den anderen wertvolle Tipps holen.

Für die Umsetzung in den einzelnen Häusern ist jeweils der Hoteldirektor verantwortlich – in München ist das Oliver Schäfer. „Er ist für uns der direkte Ansprechpartner“, so Denis Hüttig. Der Hoteldirektor muss die neuen Sicherheitsstandards im Steigenberger München umsetzen und dafür sorgen, dass sie befolgt werden. „Ich bin seit April vergangenen Jahres hier“, sagt Oliver Schäfer, „die Zertifizierung selbst habe ich nicht erlebt. Das Thema steht für mich aber ganz oben auf der Agenda. Wir machen jeden Morgen ein Briefing dazu.“ Für ihn ist der entscheidende Faktor die Einbeziehung der Mitarbeiter: „Ohne sie geht nichts!“

Für Businesshotels sieht der GM einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil durch die Zertifizierung: „Gerade für große Gruppen spielt Sicherheit eine wichtige Rolle. Wir werden häufig gefragt, welche Vorkehrungen wir im Haus treffen.“ Das treffe vor allem auf internationale Gäste zu –



”

Wir haben eine Verhaltensveränderung bei unseren Mitarbeitern festgestellt.“

Denis Hüttig, Steigenberger Hotels & Resorts / Deutsche Hospitality

verstärkt aus dem arabischen Raum und den Vereinigten Staaten. „Dort ist das Sicherheitsempfinden anders als bei uns in Deutschland.“

Anpassung an das aktuelle Geschehen

Antares Defence orientiert sich bei den Voraussetzungen für eine Zertifizierung immer an der aktuellen Lage. „Wir schauen nach rechts und nach links und arbeiten mit staatlichen Sicherheitsbehörden zusammen. Unser Auditleiter ist zum Beispiel aufgrund seiner langjährigen Tätigkeiten bei Sicherheitsbehörden und dem damit verbundenen Augenmerk immer auf dem neuesten Stand“, betont Bettina Herbst. So hat auch die Coronakrise Einfluss auf das Zertifizierungsprogramm.

„In Anlehnung an die Empfehlungen der WHO sowie an Vorgaben des Bundes und der Länder wurden die Überprüfungskriterien angepasst. In diesem Zusammenhang werden auch die Schulungen erweitert, um auch in diesem Bereich eine Sensibilisierung der Mitarbeiter zu erreichen“, erläutert Bettina Herbst. Vor März 2020 umfasste der zum Audit gehörende Fragenkatalog 50 Punkte, nun sind es 55. So ist nun unter anderem Voraussetzung für eine erfolgreiche Zertifizierung, dass zum Beispiel ausreichend Masken, Desinfektionsmittel und Vernebelungsgeräte vorhanden sind und deren Bestand regelmäßig kontrolliert wird. Das erarbeitete Hygienekonzept sollte zudem von zertifizierten Spezialisten, wie dem SGS Institut Fresenius, überprüft worden sein. Für die bereits zertifizierten Häuser bedeutet das eine nachträgliche Zusatzzertifizierung. Dabei müssen die Verantwortlichen der Hotels bestätigen, dass entsprechende Maßnahmen wie ein Hygienekonzept umgesetzt wurden. Das überprüft Antares Defence spätestens bei der Re-Zertifizierung, die alle zwei Jahre stattfindet, vor Ort.

Mareike Knewitz

AUSZUG AUS DEM 55-PUNKTEPLAN

- Werden Sicherheitslücken durch menschliches Verhalten überprüft (offene Türen/Fenster usw.)?
- Sind die Eingangsbereiche, Außentüren und die Lobby kameraüberwacht und werden diese ständig kontrolliert?
- Sind separate Eingänge für externe Dienstleister/Lieferanten vorhanden und werden sie überwacht?
- Hat nur ein eingeschränkter, berechtigter Personenkreis Zugriff auf die Software, deren Steuerung und Speicherung?
- Werden Pakete und Lieferungen identifiziert und zugestellt und in einem separaten Raum verwahrt?