

www.gastronomie-hotellerie.com

A8109

huss

HUSS-MEDIEN GmbH
10400 Berlin

gastronomie & hotellerie

Das Unternehmer-Magazin

12/2017

Provokant: Manifest gegen das Mittelmaß S. 22 | Gemütlich: Wohlfühlambiente im Restaurant S. 30 | Kritisch: Tresore oft nicht sicher S. 39

Ms. Proper wanted

Housekeeping – nichts für Prinzessinnen S.18



QUELLE: NATALIAHUBBERT/
STOCK.ADOBE.COM



Nichts für Prinzessinnen

Der Job der Hausdamen und Zimmermädchen erfordert täglich ganze Kräfte. Und oft erfährt das Team für das harte Kerngeschäft im Hotel wenig Wertschätzung. Mit unseren Tipps gelingen Reinigungs- und Pflegearbeiten effizienter.

Text: Birgit Lehmann



Der Trick mit dem Tuch: Vierfach gefaltet, ergibt es acht Mal Fläche zum Reinigen.

Reiniger für Glas und Spiegel richtig dosiert, spart wertvolle Putzzeit.



H

Housekeeping ist das Kerngeschäft jeden Hotels, ist Bettina Rennack felsenfest überzeugt. „Saubere Zimmer sind das A und O“, sagt sie bestimmt. Denn der Gast schließt einen Beherbergungsvertrag. Er erwartet, dass zuallererst die Zimmer mit der dazu gehörenden Ausstattung tip top sind. Alles andere – Gastronomie, Spa und Wellness oder auch Tagungen und Veranstaltungen – komme obendrauf, bringe zusätzliche Umsätze, begründet die Hotelberaterin ihre Aussage. Seit Jahren bietet sie Seminare und Schulungen zum Thema Housekeeping an. Ihr Ziel: Tipps und Anregungen geben, die helfen, die täglichen

Herausforderungen bei der Reinigung und Pflege der Zimmer zu meistern. Dabei geht es vor allem darum, das Housekeeping effizienter zu gestalten, durch:

- langfristige Planung,
- standardisierte Reinigungs- und Wartungsarbeiten,
- passgenauen Personaleinsatz,
- professionelle Personalführung und
- konsequente Kontrollen.

Dabei nimmt sie sich mit den Teilnehmerinnen und Teilnehmern zunächst das nicht gerade attraktive Image der »Putztruppe« vor. Hausdamen und Zimmermädchen gelten oft zwar als die »guten Geister« oder auch »treue Seelen« im Unternehmen. Viel Wertschätzung erfahren sie aber für ihre Arbeit nicht.

QUELLEN: KALINOVSKY DMITRY/STOCK.ADOBE.COM

„Hier kann ich in meinen Workshops ansetzen“, sagt Bettina Rennack. „Ich schärfe besonders Personalverantwortlichen und Führungskräften den Blick für die Herausforderungen, denen sich die Housekeepingteams täglich stellen müssen.“

Ganze Kräfte erforderlich

Der Job ist nichts für Zartbesaitete. Er verlangt ganze Kräfte. Zupackende Ms. Propers werden gebraucht. „Die Aufgaben werden nicht kleiner“, bestätigt Houskeepingchefin Zühlke vom Centro Hotel Vier Jahreszeiten in Leipzig. „Menschen in Hotels benehmen sich heute anders als früher. Teilweise hinterlassen sie die Zimmer in einem Zustand, dass jeder Zeitplan durcheinander gerät“, sagt sie und zählt nur einige Beispiele auf: brennendes Licht, verschmutzte Toiletten, Müll in Bädern und Zimmern, Zigarettenrauch. Als Mittel der Wahl empfiehlt Bettina Rennack bei letzterem, unerlaubtes Rauchen im Zimmer mit einer zusätzlichen Reinigungsgebühr zu belegen. Sindy Wuttke, leitende Hausdame im 5-Sterne Hotel Fürstenhof Leipzig beschreibt als eine Herausforderungen für ihr Team die edlen Materialien, wie Marmor, Messing, dicke Teppiche sowie die Komfortgrößen der Zimmer und Bäder des Hauses. „Je größer der Komfort eines Hotels, umso mehr Zeit müssen Sie in der Regel für Reinigung und Pflege veranschlagen“, rät deshalb die Hotelberaterin. Ebenfalls nicht leicht: Viele Gäste bestehen heute ganz selbstverständlich auf early Check in und late Check out – oftmals ohne vorherige Vereinbarung. „Damit verkleinert sich selbstverständlich das Zeitfenster für das Reinigen und Pflegen der Zimmer. Gut beraten ist das Housekeeping dann, wenn schnell zusätzliches Personal zur Verfügung steht“, sagt Bettina Rennack. Sie weiß aber, dass das im Tagesgeschäft eher selten die Regel ist. Gegenseitige Hilfe und kollegiale Unterstützung seien dann eine Lösung. Gebühren für die längere Zimmernutzung von den Gästen zu erheben, diskutiert die Branche sehr kontrovers. Die Einnahmen könnten aber zur Finanzierung eines Springers im Reinigungsteam durchaus sinnvoll sein.

Langfristige Planung

Auch wenn die Zimmerreinigung und -pflege ein tägliches Geschäft mit sich wiederholenden Aufgaben ist, empfiehlt sich für bestimmte Arbeiten im Housekeeping eine langfristige Planung. Sie ist ratsam für:

- ▮ Personalbedarf,
- ▮ Grundreinigung,
- ▮ Renovierungen,
- ▮ Neuanschaffungen,
- ▮ Wäsche sowie
- ▮ Einkauf von Arbeitsmaterialien und Ersatzteilen.

Die Personalbedarfsplanung sollte auf Belegungsprognosen

Miele
PROFESSIONAL

Jetzt den **Aktionsvorteil** nutzen: **1 Jahr gratis spülen** mit ProCare Shine beim Kauf einer Gewerbe-Spülmaschine*



**Kostenlos:
Spülchemie
im Wert
von über
250 Euro!**

 **System4Shine**

ProCare Shine – Qualität von Miele Professional:

- Hygienische Reinheit und strahlender Glanz
- Perfekt abgestimmte Reiniger und Klarspüler
- Geprüfte Maschinenverträglichkeit
- Sparsam in der Dosierung
- Einfach in der Handhabung
- Schonend zur Umwelt



ProCare Shine 10 GC: DE/038/036
ProCare Shine 40 GC: DE/038/037

Telefon 0800 22 44 644
www.miele.de/bundleaktion

* Starterset im Wert von über 50 Euro auswählen. Einen Gutschein über weitere 4 x 50 EUR erhalten Sie bei der Lieferung des Startersets. Die Gutscheincodes können im Online-Shop von Miele Professional shop.miele-professional.de eingelöst werden. Nur in Deutschland gültig und nur für kurze Zeit. Gültig beim Kauf einer PG 8056-8060, PG 8164-8169 oder PG 8172. Berechnungsgrundlage: 5 Spülgänge pro Tag, 5 Arbeitstage pro Woche.

und langfristigen Erfahrungswerten zu Buchungszahlen basieren. Gern verschoben wird in vielen Hotels die Grundreinigung von Zimmern, weil diese dafür gesperrt werden müssen. Hier wird wirklich alles, einschließlich Teppiche, Gardinen, Vorhänge, gründlich gesäubert, Matratzen werden gewendet. Die Maßnahmen erhalten den Wert der Zimmereinrichtung, steigern das Wohlbefinden der Gäste und sorgen für mehr Schlafkomfort. So sollten sie zwar in eine nicht so belegungsstarke Zeit eingetaktet, doch keinesfalls vernachlässigt werden. Eine langfristige Planung von Renovierungen und Neuanschaffungen erklärt sich von selbst. Die Reinigung und Pflege der Wäsche kann mit vorausschauender Planung hingegen auch effektiver laufen. Ganz gleich ob die eigene Tisch- und Bettwäsche und die Frottierware gewaschen, getrocknet und weiter gepflegt werden muss oder ob Mietwäsche von Dienstleistern geordert und getauscht wird – auch in diesem Bereich verleiht eine gute Planung dem Housekeepingteam mehr Sicherheit und steigert die Effizienz. Die Kooperation mit Dienstleistern, wie beispielsweise der Igefa, bewährt sich auch bei der Materialbeschaffung. Viele Hotels ordern ihren Komplettbedarf an Reinigungs- und Pflegeprodukten sowie an Einwegzeugnissen bei einem Anbieter beziehungsweise einer Firma. Das hat den Vorteil, dass die Produkte, wie etwa von Ecolab, Dr. Schnell, Tana oder Remsgold, aufeinander abgestimmt sind. Sie arbeiten zumeist auch mit einheitlichen Farbkennzeichnungen und die Hersteller bieten zu Neuheiten umfangreiche Informationen oder auch Schulungen für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an.



Immer im Uhrzeigersinn

Mehr Effizienz gelingt bei den täglichen Reinigungs- und Wartungsarbeiten durch standardisierte Abläufe. Viele Zimmerfrauen putzen von sich aus nach einem immer gleichen Schema. „Gibt es Standards für das ganze Team, erleichtert das die Einarbeitung neuer Mitarbeiter, die gegenseitige Ersetzbarkeit und auch die Kontrolle“, rät Bettina Rennack. So kann die Teamführung festlegen, dass Zimmer immer im Uhrzeigersinn oder immer von hinten nach vorn gehen-

QUELLEN: PAVEL VLADYCHENKO/STOCK.ADOBE.COM

Wäsche- und Reinigungswagen sind kein Platz für sensible Gästedaten.

reingt werden müssen. „Auch auf die Gefahr hin, ihren Mitarbeiterinnen auf den Keks zu gehen“, spricht die versierte Beraterin ein heikles Thema an, „bleiben Sie hartnäckig und setzen Sie die festgelegten Standards durch!“ Das gilt beispielsweise auch für die Bestückung der Reinigungswagen, für die Ausstattung der Gästezimmer und Bäder – etwa wann werden welche Produkte

aufgefüllt. Sehr wichtig: Gästedaten haben auf gut einsehbaren Etagenwagen nichts zu suchen!

Kümmern und wertschätzen

Den Dienstplan akzeptabel für alle Teammitglieder zu gestalten, erweist sich aktuell als Herausforderung im Housekeeping. Noch wichtiger und zuweilen auch schwieriger ist ein gute Personalführung. „Sich kümmern und die Arbeit wertschätzen“, rät Bettina Rennack in diesem Fall. Dazu gehört es, für Probleme Lösungen zu finden, für gute oder



Für die Bestückung der Bäder mit Hotelkosmetik liefern hauseigene Standards klare Regeln.



Zeig, was in dir steckt!

Mit einer berufsbegleitenden Weiterbildung

<ul style="list-style-type: none"> ▶ Hotelbetriebswirt (DHA) ▶ Revenue Manager (DHA) ▶ F&B Manager (DHA) ▶ Ernährungsberater ▶ Betriebswirt für Systemgastronomie (DHA) 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Fachwirt im Gastgewerbe (IHK) ▶ Fit for leadership – Führungsführerschein (DHA) ▶ E-Commerce Manager (DHA) ▶ Sommelier-Ausbildungen
--	--

Bild: © iStockphoto / Fotolia

www.dha-akademie.de ☎ 0800/34 22 100 (kostenfrei)

außergewöhnliche Leistungen zu loben, sich gegenseitig zu unterstützen und neue Mitarbeiter professionell einzuarbeiten. „Nehmen Sie sich Zeit für die Neue oder den Neuen, schütten Sie ihn/sie nicht zu mit Informationen, zeigen Sie alle Bereiche des Hauses, stellen Sie einen Einarbeitungsplan auf, kontrollieren Sie die Einhaltung, geben Sie den Neuen einen Paten oder Mentor an die Hand!“ Bettina Rennack weiß, dass neue Kollegen oft sehr motiviert den neuen Job antreten und empfiehlt, sich von diesem Schwung anstecken zu lassen.

Interview

„Gute Mitarbeiterführung

ist so wichtig, wie gute Arbeitsorganisation“, sagt Hotelberaterin Bettina Rennack und wie man das erreicht, erklärt sie uns im Interview.



QUELLE: INGA HAAR

Frau Rennack, Sie bezeichnen das Housekeeping als das Kerngeschäft eines jeden Hotels. Warum?

Das Hotel ist im Ursprung ein Beherbergungsbetrieb. Gegen ein Entgelt wird Gästen eine Übernachtungsmöglichkeit zur Verfügung gestellt. Insofern war und ist die Vermietung von Hotelzimmern aus meiner Sicht das Kerngeschäft eines Hotels. Die »Herberge« wurde erst später um zusätzliche Dienstleistungen erweitert. Allen voran die Gastronomie, denn Gäste, die beherbergt wurden, wollten auch gepflegt werden. Die diversen Angebote, die im Laufe der Jahre Einzug in der Hotellerie gefunden haben, sind nice-to-have. Ob Sport- und Wellnessangebote, Tagungen oder Krimidinner. Sie dienen der Umsatzsteigerung und der Gästebindung, sind aber nicht das Kerngeschäft eines Hotels. Der Abteilung Housekeeping kommt insofern eine herausragende Bedeutung zu. Sie sind die Garanten für Werterhalt, aber vor allem für Sauberkeit, Hygiene und Funktionalität der Hotelzimmer. Und das ist, was jeder Gast von einem Beherbergungsbetrieb und seinem Zimmer erwartet.

Was sind aktuell die größten Herausforderungen für Housekeepingteams?

Der Fachkräftemangel in der Hotellerie ist hinlänglich bekannt und macht auch vor der Abteilung Housekeeping nicht halt.

Insbesondere Reinigungskräfte sind in vielen Gegenden Deutschlands nur noch schwer zu finden. Die personellen Engpässe, die sich daraus in den Hotels ergeben, führen zwangsläufig zu Mehrbelastungen für die verbleibenden Mitarbeiter. Die Anzahl der zu reinigenden Zimmer steigt und mit ihr die körperlichen Belastungen. In diesem Umfeld gelingt es den Teams nur mit einem guten Miteinander das tägliche Pensum zu schaffen. Da ist jeder Einzelne gefordert. Das gilt für Reinigungskräfte und Hausdamen gleichermaßen. Eine aufrichtige Wertschätzung dieser Arbeit durch die Hotelführung kommt dem Team natürlich besonders zugute.

Die Hotelbranche ist nach offiziellen Studien ein Vorreiter in Sachen Digitalisierung. Wie weit ist davon auch das Housekeeping betroffen?

Die Digitalisierung hat in den Hotelzimmern und im Housekeeping längst Einzug gehalten. Die Mitarbeiter im Housekeeping sind davon ganz unterschiedlich betroffen. Mit manchen Angeboten müssen sie technisch zurechtkommen, bei anderen führt es zu Arbeitserleichterungen. Nehmen wir

einmal die digitale Gästemappe. In der Vergangenheit haben die Zimmermädchen zeitaufwendig Hotelkarten mit allerlei Flyern bestückt und mussten dafür sorgen, dass alle Informationen im Zimmer zur Verfügung standen. Heute muss der Mitarbeiter im Housekeeping wissen, wie er in einem Abreisezimmer das Tablet für den nächsten Gast programmieren muss. Von den Arbeitserleichterungen und dem resultierenden Zeitgewinn durch digitalisierte Angebote profitieren insbesondere die Hausdamen. Die gesamte Personaleinsatzplanung im Housekeeping kann heute digital ausgeführt werden. Zahlreiche Apps ersetzen das zeitaufwendige Arbeiten mit Checklisten. Auch in der Reinigungstechnik hat einiges getan. So sind zum Beispiel Reinigungswagen mit digitalen Modulen zur Erfassung von Zeiten und Wegestrecken mittlerweile am Markt.

Sie bieten Beratungen und Schulungen an. Mit welchem Ziel? Was können diese Angebote konkret im Housekeeping bewirken?

Bei den Schulungen ist zwischen Angeboten für Hausdamen und Reinigungskräften zu unterscheiden. Schwerpunkte der Schulung von Hausdamen sind eine bessere Organisation im Housekeeping und die Vermittlung von Führungsfähigkeiten. Insbesondere in Zeiten des Fachkräftemangels ist es wichtig, sich auf die Mitarbeiterführung zu konzentrieren und nicht nur auf die Organisation der Arbeit. Bei den Reinigungskräften steht die Qualifizierung im Sinne von effizientem und professionellem Arbeiten auf der Etage im Vordergrund. Die Beratungsleistungen, etwa die Housekeepinganalyse, wie auch die Schulungen bewirken nachhaltige Qualitätsverbesserungen im Housekeeping.

Greif
Textile Mietsysteme

Persönlich und
pünktlich:
www.mietwaesche.de