

# GASTGEWERBE

## MAGAZIN

DAS WIRTSCHAFTSMAGAZIN FÜR GASTRONOMIE UND HOTELLERIE



INTERGASTRA

Jetzt über Trends  
informieren

AUSSENGASTRONOMIE

Ein Konzept für  
das ganze Jahr



DERPROFITESTER

Knorr Thai-Produkte

# HOUSEKEEPING MUSS CHEFSACHE SEIN

Interview mit Bettina Rennack, Hotelberatung Rennack in Neubrandenburg



Foto: Ingrid Heer

Hotelgäste erwarten von den gebuchten Zimmern bestimmte Standards, was den Komfort und die Ausstattung betrifft. Auch beim Pflegezustand der Räume sind viele sehr penibel. Das Housekeeping ist also ein wichtiger Bereich, der nicht vernachlässigt werden darf. Bettina Rennack betreibt seit 2004 in Neubrandenburg die Hotelberatung Rennack. Die gelernte Hotelfachfrau aus Köln, deren Steckenpferd der Tourismus ist, weiß aus ihrer Beratungspraxis und aus 15-jähriger eigener Erfahrung in der Hotellerie, worauf es im Housekeeping ankommt.

## Besteht im Housekeeping auch der inzwischen sprichwörtliche Fachkräftemangel?

Bettina Rennack: Ein Engpass ist definitiv vorhanden, weil Housekeeping für die meisten nicht attraktiv ist. Aber man muss differenzieren: Hausdamen sind in der Regel ausgebildete Fachkräfte; beim Reinigungspersonal handelt es sich hingegen meist nicht um einschlägig ausgebildete Kräfte. Dort tummelt sich ein bunter Mix aus Ungelernten und Menschen mit anderweitigen Ausbildungen, etwa als Verkäuferin. Bei den Reinigungskräften besteht also weniger ein Fachkräfte- als ein genereller Personalmangel. Unter der nur eingeschränkt korrekten Devise „Putzen kann jeder“ wird im Housekeeping viel an- oder ungelerntes Personal beschäftigt.

## Und welche Ausbildung bringen Hausdamen bzw. Housekeeper normalerweise mit?

Die meisten haben eine Ausbildung in der Hotellerie als Hotelfach- oder Hotelkaufleute. Einige kommen auch aus dem Reinigungsgewerbe oder aus der Hauswirtschaft. Der Beruf ist frauendominiert, aber vor allem in größeren Häusern und Städten, wo stark mit Reinigungsdienstleistern gearbeitet wird, begegnet man auch „männlichen Hausdamen“, sogenannten Housekeepern, und – als Pendant zum Zimmermädchen – männlichen Reinigungskräften.

## Worauf müssen Hoteliers schauen, wenn sie Personal für das Housekeeping suchen?

Bei den Reinigungskräften ist sicherlich darauf zu achten, dass diese nicht allzu zart besaitet sind – Housekeeping ist nun einmal körperlich anstrengend. Sie sollten also eine kräftige Statur haben, damit sie ordentlich anpacken können. Außerdem ist die Befähigung zum selbstständigen Arbeiten wichtig; die Leute sollten sich und ihre Arbeit selbst organisieren können. Ideal wäre es natürlich, wenn jemand Freude

an reinigenden Tätigkeiten mitbringt. Ein bisschen sollte man auch auf Adrettheit und Umgangsformen achten, da diese Mitarbeiterinnen doch mehr Umgang mit Gästen haben, als gemeinhin angenommen wird.

#### Wie kann man die Mitarbeiter zu guter Arbeit motivieren?

Motivation muss nach meiner Meinung jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter selbst mitbringen. Meine Devise lautet eher, dass sie Wertschätzung und Anerkennung an ihrem Arbeitsplatz erfahren sollen. Es ist Sache der Hausdame bzw. der Hotelleitung, die Mitarbeiter im Housekeeping anständig zu behandeln und zu bezahlen. Für die Tätigkeit an sich zu motivieren, ist schwierig: Die meisten Zimmer sind normal benutzt und einfach zu reinigen. Aber ein Hotelzimmer wieder in Ordnung zu bringen, das aussieht, als hätte eine Bombe eingeschlagen, macht niemandem Spaß. Aber ein gutes Arbeitsklima innerhalb der Abteilung und ein Miteinander, bei dem gute Arbeit gelobt und belohnt wird, machen viel wett.

#### Was ist den Gästen besonders wichtig im Housekeeping?

Natürlich sollten die Zimmer blitzblank und sauber sein, das ist völlig unabhängig von der Hotelkategorie. Spuren vom Vorgänger sind absolut tabu! Das Housekeeping muss das ganze Zimmer im Blick haben und auch die Funktionstüchtigkeit der Einrichtungsgegenstände und der Technik prüfen.

#### Was muss die Geschäftsleitung tun, damit die Organisation des Housekeepings gut läuft?

Eine gute Personaleinsatzplanung ist das A und O. Dafür kann man entweder eine erfahrene Hausdame beschäftigen, oder die Leitung muss sich – vor allem in kleineren Betrieben – dem Thema selbst widmen. Sie muss dafür sorgen, Investitionen rechtzeitig zu planen: Wie lange hält die Wäsche, wann müssen Matratzen erneuert, Bäder renoviert oder Inneneinrichtungen ausgetauscht werden? Es ist auch wichtig, das Housekeeping regelmäßig zu kontrollieren: Hausdamen (immer) bzw. Chefs (gelegentlich) sollten daher regelmäßig in die Flure gehen, sich die Zimmer – nicht nur stichprobenartig – anschauen und sich einen Eindruck verschaffen, wie da gearbeitet

wird. Entspricht alles ihren Vorstellungen oder gibt es Schwachstellen?

#### Werden die benötigten Zeiteinheiten oft zu kurz berechnet?

Ja, die Ansetzungen stammen oft noch aus den frühen Zeiten der Hotellerie. In meiner Ausbildungszeit waren Reinigungszeiten von 15 oder 20 Minuten pro Zimmer Durchschnittswerte. Inzwischen haben sich die Hotelzimmer in Größe und Ausstattung verändert, auch werden anspruchsvollere Materialien verwendet. Da ist oft einfach mehr zu tun. Hinzu kommt, dass eigentlich immer Puffer für Unvorhergesehenes einkalkuliert werden müssten – hier ist noch eine Aufbettung zu machen, da noch ein Babybett zu installieren oder ein Allergiker-Inlett zu holen. Außerdem lassen einzelne Gäste ihre Zimmer in einem schlimmen Zustand zurück. All das sind berüchtigte Zeitfresser, die oft vergessen werden. Für ein gut funktionierendes Housekeeping braucht man eine realistische Zeitplanung, mit Hetze kommt man nicht weit. Die Frage für den Hotelier lautet also: Gestehe ich meinen Mitarbeiterinnen genug Zeit zu, die Aufgaben adäquat

zu erledigen? Aber je enger die Personaldecke ist, desto größer wird natürlich die Belastung für die verbleibenden Mitarbeiter.

#### Genießt das Housekeeping bei den Hotelleitungen einen angemessenen Stellenwert?

Teils, teils. Hoteliers sind oft in der Zwickmühle: Wenn sie nicht genug Personal haben, gilt die Ansage „Ihr schafft das schon irgendwie“. Das geht zwangsläufig zulasten der Reinigungsqualität. Manch einer verschließt da die Augen und wird erst aktiv, wenn Gästebeschwerden kommen. Sobald etwas Negatives im Bewertungsportal steht, tritt das Housekeeping stärker ins Bewusstsein. Hoteliers müssen begreifen, dass auch das Housekeeping eine Führungsaufgabe ist. Es leistet einen hohen Beitrag für die Gästezufriedenheit und somit für den Umsatz. Daher sollte ein Unternehmen genügend Energie darauf verwenden, die Reinigungskräfte im Zeitmanagement, zu den Reinigungsverfahren und zur Reinigungchemie entsprechend zu schulen. Gerade Letztere kann viel Schaden anrichten, wenn aggressive Mittel bei den falschen Materialien eingesetzt werden.

> Die Fragen stellte Ute Christina Bauer

## ANKÜNDIGUNG DER DELEGIERTENVERSAMMLUNG 2018

Termin: **Montag, den 26. März 2018 von 14.00 Uhr bis 17.30 Uhr**

Ort: Steigenberger Hotel Sanssouci  
Allee nach Sanssouci 1  
14471 Potsdam

### Vorläufige Tagesordnung:

1. Eröffnung und Begrüßung
2. Feststellung der Beschlussfähigkeit
3. Feststellung der Tagesordnung
4. Bericht des Präsidenten
5. Bericht des Hauptgeschäftsführers
6. Bericht des Schatzmeisters zum Verbandshaushalt 2018
7. Bericht der Kassenprüfer
8. Diskussion
9. Entlastung des Präsidiums
10. Entlastung der Hauptgeschäftsführung
11. Vorstellung des Verbandshaushaltes 2018
12. Ehrungen
13. Anträge  
Antrag auf Änderung der Beitragsordnung /Ergänzung zu § 7
14. Sonstiges