



THINKSTOCK.COM

OHNE HOUSEKEEPING GEHT GAR NICHTS

TEXT:
PIA FUNCKE

Obwohl das Housekeeping meist im Hintergrund agiert, ist nicht zu unterschätzen, wie wichtig es für die **Ambiance** eines Hotels ist. **Fachautorin Pia Funcke** zeigt anhand von zwei Szenarien auf, was professionelles Housekeeping ausmacht.

Stellen Sie sich folgendes Szenario vor: Sie sind Gast in einem Hotel in der Deutschschweiz, das vor Kurzem zum bestehenden Haus einen Neubau eröffnet hat. Die Gastgeberin hat bei der Gestaltung des Neubaus und der Wahl der Materialien die Hauswirtschaftsleiterin miteinbezogen, die sich mit viel Herzblut engagiert hat. Das Hotel ist heute ein sehr elegantes Haus wie auch eine gut durchdachte Einheit von Alt und Neu und somit ein angenehmer Arbeitsplatz. Mit grosser Sorgfalt werden die neuen Mitarbeiterinnen eingestellt, denn es gilt, ein langjähriges Team passend zu ergänzen. Eine zusätzliche Herausforderung ist, die Arbeit im alten Teil so zu gestalten, dass sie gleich attraktiv wird wie im Neubau. Sie lösen diese Herausforderung meisterlich, indem sie zusammen mit den Frauen den alten Arbeitsplatz neu gestalten. Grosse Aufmerksamkeit erhält die eigentliche Reinigungsarbeit, um den Frauen zu zeigen, was es für sie und den Gast bedeutet, ihre Arbeit mit Sorgfalt auszuführen. Mit der Strukturierung der *Mise en place* haben sie die wichtige Voraussetzung für ein leichteres und effizientes Arbeiten geschaffen. Für die Wahl der Uniform las-

sen sie sich Zeit, denn es soll etwas Besonderes sein. Die Hauswirtschaftsleiterin unterstützt ihr Team regelmässig mit Kurzschulungen, so auch in der Detailpflege und was Aufmerksamkeit und Sorgfalt anbelangt. Gerade im Altbau nehmen sie sich Zeit, um mehr zu tun als den üblichen Reinigungsservice. Sie schenken der Wohlfühlatmosphäre besondere Aufmerksamkeit. Durch die enge Zusammenarbeit und das regelmässige Gespräch erhält die Hauswirtschaftsleiterin die Wertschätzung der Gastgeberin. Zusätzlich wird sie durch ein Coaching von einer Fachfrau periodisch unterstützt.

«Schaffen Sie
eine attraktive
Umgebung.»

Nun stellen Sie sich das gleiche Hotel nochmals vor: Die Gastgeberin hat wenig Zeit, um bei der Gestaltung des Neubaus und der Wahl der Materialien die Hauswirtschaftsleiterin mit einzubeziehen. Das Hotel ist heute ein sehr elegantes, mit vielen sensiblen Materialien versehenes Haus. Es bleibt wenig Zeit, die neuen Mitarbeiterinnen einzustellen. Die Hauswirtschaftsleiterin, ohne Ausbildung, hat alle Hände voll zu tun mit Einrichten und Organisieren. Es fehlen ihr die notwendigen fachlichen Kenntnisse für die Pflege und Werterhaltung aller Materialien. Sie trifft wenig Stauraum und kleine Lager Räume an. Der Lift und die Korridore sind eng. Im alten Teil bleibt alles so, wie es



PIA FUNCKE
Housekeeping-
Coach

war, denn die Zeit fehlt, dort etwas Neues zu kreieren. Die Kombination zwischen Alt und Neu wird zu einer grossen Herausforderung für sie als Führungsperson. Sie spürt Widerstände im Team. Jeden Tag steht viel Arbeit an. Die Arbeitsabläufe sind unkoordiniert, die *Mise en place* nicht ausgeführt. Die Mitarbeiterinnen fühlen sich überfordert. Am Abend sind sie müde und ausgelaugt. Die Krankheitsfälle häufen sich.

Beide Hotels haben eine identische Ausgangslage, gleich viel Arbeit und gleich viele Mitarbeiterinnen. Im ersten Beispiel weiss die Gastgeberin jedoch um die Bedeutung des Housekeeping und darum, was man mit Wertschätzung erreichen kann. Die Hauswirtschaftsleiterin hat ein gutes Selbstwertgefühl, und die Gastgeberin nimmt sich Zeit für ihre Anliegen. Durch die Mitsprache beim Neubau fügen sich die Arbeitsabläufe optimal ein. Sie arbeitet mit Herzblut, und sie hat Mitarbeiterinnen, die zu ihr passen. Sie leisten mehr in der gleichen Zeit, da sie durch die Detailpflege viel mehr Lust an der Arbeit haben. Sie werden regelmässig geschult. Sie sind wichtig, top motiviert und stolz auf ihre Arbeit. In welchem Hotel würden Sie nun Ihre Ferien buchen? ←

ZUR AUTORIN

Pia Funcke berät als selbstständige Housekeeping- und Schönheits-Coach Hotels in der Schweiz. Davor war sie viele Jahre als General-Gouvernante in der Vier- und Fünfsterne-Hotellerie tätig.
funcke-pia.ch