

Housekeeping-Mitarbeiterinnen im
Hotel Alden Splügenschloss in Zürich
(Archivbild).



HOUSEKEEPING

10 Das sind die TODSÜNDEN!

In vielen Schweizer Hotels leider eine Tatsache: Der Bereich Housekeeping wird oft sträflich vernachlässigt. Der Hotelier kümmert sich zwar persönlich um Service, Gastronomie, Spa, Garten und Design, doch das Housekeeping ist ihm egal. Zwar notwendig, aber ein Nebenschauplatz. Das darf nicht sein, findet die Housekeeping-Expertin Pia Funcke. Exklusiv in «Hotelier» sagt sie, welche Todsünden die Hoteliers im Housekeeping begehen – und was jeder Hotelier unbedingt beachten sollte.

AUTORIN Pia Funcke

1 Mangelnder Informationsfluss

Die Zimmerfrauen erhalten viele wichtige Informationen vom und über den Gast. Oft bleiben diese Informationen bei ihnen oder gehen sogar vergessen. Welcher Gast wäre nicht überrascht, wenn er bei seinem nächsten Aufenthalt – als besondere Aufmerksamkeit – seinen Wunsch bereits erfüllt sähe? Der Gast wird dies nicht mehr vergessen und bestimmt weitererzählen.

Lösungsansatz: Der Hotelier sollte einen Anreiz dafür schaffen, Informationen weiterzugeben: Lob, Ernennung «Mitarbeiter des Monats» et cetera. Auf jeden Fall sollte eine Möglichkeit geschaffen werden, wo die Housekeeping-Mitarbeiter ihre Informationen eintragen können. Auch einfache Mittel, wie Post-it-Zettel oder Notizbücher tun dabei ihren Dienst. Erwähnen Sie die Möglichkeit gegenüber dem Gast beim Check-in!

2 Mangelnde Ordnung während der Arbeit führt zu Zeitverlust

Das schnelle Arbeiten im Housekeeping führt oft zu chaotischen Zuständen. Es herrscht Unordnung auf den Zimmeretagen.

Lösungsansatz: Es gibt heute viele gute Systeme: zum Beispiel Wagen und Körbe mit Einteilungen, in den verschiedensten Varianten und Grössen, die sich für lange sowie enge Korridore mit und ohne Treppen sehr gut eignen. Schaffen Sie zusammen mit

den Hausdamen und Zimmermädchen das richtige sowie passende System, das Ordnung und Übersicht garantiert. Denn dieses System ermöglicht ein effektives, konzentriertes Arbeiten.

3 Fehlende Schulungen

Putzen kann jeder oder jede – das ist die Meinung vieler Hoteliers.

Lösungsansatz: Mit den heutigen, sensiblen Materialien und der Vielfalt der Produkte ist das Reinigen und Pflegen für jede Zimmerfrau eine grosse Herausforderung. Setzen Sie Ziele für Schulungen, die Ziele, die Ihnen am dringendsten erscheinen. Organisieren Sie eine Fachperson für die Durchführung der Housekeeping-Kurse oder Workshops.

4 Die Mitarbeitenden werden im Schnellverfahren eingestellt

Oft reicht dem Hotelier das Wissen, dass die neue Housekeeping-Person, sprich das Zimmermädchen, «etwas Erfahrung» mitbringt.

Lösungsansatz: Machen Sie auch für die Mitarbeitenden auf der Etage eine Stellenbeschreibung. Stellen Sie einen Fragekatalog für die Bewerber zusammen. Zudem sollten die Bewerber Probearbeiten ausführen. So wie im ganzen Hotel, gilt auch auf der Etage: Sie müssen die richtigen und passenden Mitarbeitenden haben! ▶

5 Mit ungelerten Mitarbeitern wird selten über ihre Qualifikation gesprochen
 Viele Mitarbeitende arbeiten jahrelang im gleichen Hotel – ohne je ein ausführlicheres Feedback zu erhalten.

Lösungsansatz: Gestalten Sie ein einfaches Formular mit den wichtigsten Punkten für die Arbeit auf der Etage. Das Papier gilt als Gesprächsgrundlage. Nehmen Sie sich Zeit für Gespräche – und legen Sie konkrete Ziele fest. Erreicht der Mitarbeitende die Ziele? Erreicht er sie nicht? Weitere Gespräche drängen sich in jedem Fall auf.

6 Zu hohe Material- und Produktkosten

Es sind zu viele verschiedene Reinigungsmittel und Materialien im Einsatz, viele Reinigungsmaschinen stehen unproduktiv in den Lagern.

Lösungsansatz: Konzentrieren Sie sich auf ein paar wenige, aber für Ihr Hotel richtige Produkte und Materialien. Achten sie darauf, dass richtig dosiert wird! Vielleicht könnten Sie mit einer Dosier-Anlage arbeiten. Schulen Sie – oder eine Fachperson – den richtigen Einsatz der Mittel und der Materialien. Es macht auch Sinn, die Reinigungsmaschinen entsprechend effizient einzusetzen, denn sie sind kräfte- und zeitsparend.

7 Die Mitarbeitenden sind oft in den Randstunden unproduktiv

Die Zeit nach der Arbeit auf der Etage oder in der Lingerie wird oft nicht optimal genutzt.

Lösungsansatz: Erstellen Sie für diese Zeiträume einen genauen Plan mit allen periodischen Reinigungsarbeiten – und verteilen Sie diese Arbeiten auf die Tage eines Monats. Diese Zeiten können auch für das Erstellen von Ordnung oder Mise en Place für den nächsten Tag genutzt werden.

8 Zu hohe Waschkosten – und ein grosser Wäscheverschleiss

Entweder der falsche Einsatz eines Waschmittels, das falsche Dosieren, zu viel Wäsche in der Trommel und/oder der Einsatz von Javel in der Kombination mit unsachge-

mässigem Mangel (glätten/rollen). Fazit: Ihre Wäsche wird ruiniert!

Lösungsansatz: Setzen Sie beim Waschvorgang das Gewicht (Waage) oder die Stückzahl für eine Trommelfüllung fest. Wenn alle Mitarbeiter waschen, denken Sie über eine Dosier-Anlage nach. Ansonsten bringen Sie in der Lingerie eine detaillierte, aber einfache Liste für den Waschmitteleinsatz und für das Dosieren an. Verboten Sie Javel und setzen Sie ein Ersatzprodukt ein. Schulen Sie das Mangeln der Wäsche.



Zimmermädchen bei der Reinigung eines Badezimmers.

9 Oft wird ein Gästezimmer ohne erkennbares Zeichen betreten

Oft wissen die Housekeeping-Mitarbeitenden nicht genau, wie sie sich am Morgen beim Betreten eines Gästezimmers verhalten müssen.

Lösungsansatz: Üben Sie das genaue Vorgehen, vor allem den Zeitpunkt und die Vorgehensweise – auch sprachlich. Sagen Sie, wie Sie es gerne hätten. Dies muss geübt werden!

10 Das Housekeeping ist meist ein Stiefkind in der Hotellerie

Oft ist der Hotelier zufrieden, wenn die Gäste nicht reklamieren und es den Housekeeping-Mitarbeitenden gelingt, das Tagesziel zu erreichen.

Lösungsansatz: Seien Sie sich bewusst, dass von der Qualität der Arbeit im Housekeeping der Ruf Ihres Hotels abhängt! Sorgen Sie vor, indem Sie sich um das Geschehen auf der Etage kümmern. So erhalten Sie das Verständnis für diese anspruchsvolle Arbeit.

Hotelier meint

PUTZEN KANN JEDER?

Das Housekeeping ist einer der grössten Bereiche in einem Hotel und wesentlich am Gesamterfolg des Hauses beteiligt. Trotzdem geniessen die Hausdamen und Zimmermädchen häufig die geringste Anerkennung. Mit andern Worten: Das Housekeeping krankt an einem Image-Problem. Viele Hoteliers unterschätzen die Aufgaben im Housekeeping-Management, vernachlässigen Aus- und Weiterbildung der Mitarbeiter und setzen sich zu wenig mit den Arbeitsabläufen auseinander. Die verheerenden Folgen: Überlastete Hausdamen, unsichere Mitarbeiter, hohe Krankenstände, Beschädigungen an der Einrichtung durch unsachgemässe Behandlung und schlimmstenfalls: unzufriedene Gäste. Das Hotel-Management muss erkennen, wie wichtig Housekeeping ist, betont die Expertin Pia Funcke. Das Gästezimmer als Umsatzbringer Nummer eins definiere sich nicht nur über die passende Hardware, sondern auch über guten Gästeservice, in den investiert werden sollte. Die Realität sieht oft anders aus: Housekeeping-Mitarbeiter in uneinheitlicher Berufskleidung, die regelrecht vor dem Gast flüchten und im Zeitdruck den Gast am Morgen mit mehrmaligem Klopfen an die Zimmertür belästigen. Dabei sind solche Fehler leicht zu vermeiden. «Wir machen uns die Probleme im Housekeeping-Management selbst», betont Pia Funcke. Zu straffe Zeitvorgaben bei der Zimmerreinigung etwa hätten zur Folge, dass die Reinigungskräfte beim Saubermachen schluderten. Dies begünstige die Entstehung von Kalkablagerungen und Schimmel. Bei der Ermittlung der Soll-Zeit für die Reinigung eines Zimmers müssten auch vorbereitende Tätigkeiten wie das Bestücken-des-Etagen-Wagens mit eingerechnet werden. Für die Organisation der Arbeit im Housekeeping muss sich die Hausdame Zeit nehmen, Kompetenzen festlegen und ein Hygienekonzept erstellen. Der ganze Ablauf sollte durchdacht sein, vom Anmischen der Reinigungsschemie bis zur Reinigung der Zimmer. Dass die Hausdame diese Tätigkeiten nicht «so nebenbei» erledigen kann, diese Erkenntnis sei bei vielen Hoteliers noch nicht angekommen. Pia Funcke rät deshalb, regelmässige Trainings im Housekeeping anzubieten, die Dienste nach Belegung und Bedarf zu planen, Checklisten einzusetzen und den Mitarbeitern ein Feedback über ihre Leistung zu geben. Wenn diese Eckpunkte beherzigt würden, sei es egal, ob das Housekeeping von eigenen Leuten oder von Externen geleistet werde.

DIE AUTORIN Nach vielen Jahren als General-Gouvernante in der Fünfsterne-Hotellerie widmet sich **Pia Funcke** nun den spezifischen Anliegen und Themen des Housekeepings der Dreisterne-Hotellerie. Als «Hausdame auf Zeit» bietet sie betriebsspezifische Leistungen an.

Im Mittelpunkt ihres Wirkens steht die hohe Aufmerksamkeit gegenüber Gast und Hotel, erzielt durch ein gut geschultes und motiviertes Team.

www.funcke-formazione.ch,
pfuncke@bluewin.ch



Hotelier fakten

Nach einer Studie des deutschen Fraunhofer Instituts (2012) ist der grösste und häufigste Kritikpunkt in Hotels die Sauberkeit, denn für 70 Prozent aller Hotelgäste ist die Hygiene das wichtigste Entscheidungskriterium.