

# Kümmern Sie sich bitte um das Housekeeping!

**W**enn man bedenkt, dass das Thema Reinigung und Hygiene in Hotel- und Gästenumfragen auf den ersten drei Plätzen rangiert, wird doch gerade diesen beiden Aspekten in den mittleren und kleineren Hotelbetrieben oft zu wenig Beachtung geschenkt. Nicht selten kommt es vor, dass die Hoteliers gar nicht wissen, wie effizient die Arbeitsabläufe auf der Etage sowie in der Wäscherei sind und wie die Hygiene-Vorschriften in der Praxis umgesetzt werden.

Alle internationalen Trendstudien zeigen: Die Gäste haben heute vielfältigere Ansprüche und zeigen ein neues Verhalten, wenn es um Gesundheit und Hygiene geht. Sie erwarten mehr für das gleiche Geld und buchen kurzfristiger, teilweise am gleichen Tag – ja, und sie machen öfters Kurzurlaube. Alles, was sich verändert in der Hotellerie, hat direkte Auswirkungen auf die Arbeit im Housekeeping – und diese muss heute gut geplant, aber auch flexibel gestaltet sein. Die Frage drängt sich auf: Was braucht es denn für ein gut funktionierendes, professionelles Housekeeping?

Als Erstes benötigen Sie ein Konzept! Sie müssen sich klare Vorstellungen über die Wichtigkeit von Reinigung und Hygiene für Ihren Hotelbetrieb machen sowie den Ist-Zustand auf der Etage kennen. Sie erstellen das Konzept selber oder lassen sich durch eine Fachperson ein Basiskonzept mit den

Arbeitsabläufen und den dazugehörenden Standards erstellen. Stellen Sie sicher, dass darin auch die regelmässigen, thematischen Schulungen festgelegt sind. Sollten Sie diese nicht selber durchführen können, suchen Sie sich eine Fachperson.

Dies alles setzt ein Budget bezüglich der Mitarbeitenden, Geräte, Maschinen, Materialien und Produkte für die laufenden Betriebskosten und Anschaffungen voraus.

Klarheit über die Kosten ist auch im Housekeeping eine wichtige Voraussetzung für den Erfolg. Dazu gehören auch die Wäsche- und Materialinventuren. Nicht zu vergessen sind auch jährliche Service- und Reparaturarbeiten für Maschinen und Geräte in der Wäscherei.

Zweitens: Sie brauchen die richtigen und geschulte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Einerseits sind es die langjährigen Mitarbeitenden, die in den mittleren und kleineren Betrieben das Housekeeping organisieren. Sie sind oft ungelernt und bringen ihre wertvollen

Erfahrungen mit auf die Etage. Aus meiner Sicht sind es gerade diese, die dringend eine neue Ausrichtung in ihrer Arbeit benötigen. Ich erlebe sie meistens als offene Menschen. Sie sind sehr dankbar für neue, einfachere Abläufe und Vorgehensweisen wie auch für die einheitliche Wahl von Produkten und Materialien.

Gerade die treuen Mitarbeitenden können Sie durch gezielte Weiterbildungskurse belohnen. Solche Kurse werden heute in vielen Varianten auf dem Markt angeboten. Gut umgesetzt, kann die ganze Crew davon profitieren. Auch durch die jährlichen Gespräche über die Arbeit und das Verhalten können Sie Einfluss auf Teamarbeit, Effizienz, Genauigkeit, Sorgfalt und Konzentration ausüben. Sie erhalten als Hotelier die Gelegenheit, die Arbeit im Housekeeping wertzuschätzen. Dies werden Ihnen Ihre Mitarbeitenden durch motiviertes und engagiertes Arbeiten danken.

Die Wahl von neuen Mitarbeitenden muss gut überlegt und geplant sein. Es ist wichtig, wer das Team ergänzt und wer zu Ihrem Betrieb passt. Eine wichtige Voraussetzung dafür ist die Erstellung einer Stellenbeschreibung. Oder muss aufgrund der Auslastung flexibler gearbeitet werden? Dies sind wichtige Entscheidungen, die aber nur zusammen mit einem klaren Konzept zum Tragen kommen! Drittens: Ihr Team braucht eine klare Führung. Vielfach arbeiten die Teams führungslos, was eine grosse Selbständigkeit aller Mitarbeitenden voraussetzt. Ich möchte dies nicht generell von der Hand weisen. In der Regel braucht es aber eine Führungsperson, die aus dem bestehenden Team rekrutiert werden kann. Wichtig sind klar kommunizierte Verhältnisse. Allein das Kontrollieren der ausgeführten Reinigungsarbeiten der Kollegen und ein Feedback dazu ist eine Herausforderung.

In jedem Falle muss Ihr Housekeeping professionell geplant und geführt werden, denn nur so wird die entsprechende Konstanz im Resultat der vielfältigen und anspruchsvollen Arbeit garantiert sein. **H**

**DIE AUTORIN Pia Funcke** widmet sich den spezifischen Anliegen und Themen im Housekeeping der Dreisterne-Hotellerie. Als «Hausdame auf Zeit» bietet sie betriebs-spezifische Leistungen an. Sie war langjährige Generalgouvernante in der Fünfsterne-Hotellerie.  
[pfuncke@bluewin.ch](mailto:pfuncke@bluewin.ch)  
[www.funcke-formazione.ch](http://www.funcke-formazione.ch)

