

**Gastwirt**

04. Dezember 2017

# Wo sind meine Minuten hin?

*Sie planen, neue Natursteinfließen in Ihrem Wellnessbereich verlegen zu lassen? Wollen Sie in Kürze den Stiegenaufgang Ihrer Penthouse-Suite erneuern? Oder wünschen Sie sich bloß endlich neue Stoffbezüge für die Kopfteile Ihrer Gästebetten? Schön! Ihr Architekt oder Innenausstatter hat sicherlich schon ein paar tolle Ideen parat. Trotzdem sollten Sie dringend noch die Meinung Ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einholen: Wie gefällt Ihrem Housekeeping eigentlich die neue Einrichtung?*

Text: Andrea Pfleger

Kürzlich läutet mein Telefon – eine mir bekannte Besitzerin eines Boutique Hotels in Tirol ist dran: „Hilfe, Frau Pfleger! Wir haben gerade unsere Zimmer renoviert – und seither kommen meine Mitarbeiterinnen einfach nicht mehr mit ihrer Arbeitszeit zurecht! Was ist da los?“ Ich beruhige sie erst einmal – was ihr passiert ist, ist für mich kein neues Szenario; Anfragen wie diese keine Seltenheit. Denn gerade nach Umbauten oder Renovierungen im Hotel tun sich für Hoteliers oft Probleme auf, die sie bis dato nicht hatten. Der Grund: Mit jeder baulichen Veränderung oder bloßen modischen Neuausstattung kann der Grundstein für künftige Kosten im Housekeeping gelegt werden. Gemeinsam mit der Kundin gebe ich mich also auf die Suche nach der scheinbar verlorenen Arbeitszeit.

**Modische Trends als Zeitdiebe**

Die gängigsten Trends im Design und der Gestaltung von Hotelbereichen sind der erste Anhaltspunkt bei unserer Recherche. „Leichtigkeit & Trans-

parenz der Räume“ kennzeichnet zurzeit die Architektur und das Design vieler Hotels – Glas als Rohstoff erlebt seine Renaissance. So ersetzen etwa viele Hoteliers neuerdings die Wand zwischen Bad und Schlaf- und Wohnbereich durch Glaselemente. Das ist wunderschön, doch dem Housekeeping entsteht Mehrarbeit durch die permanent nötige Glasreinigung – denn der Lichteinfall ins Bad deckt jede einzelne Wischspur auf. Überdies ist vor den Glaswänden oft zusätzlich ein schließbarer Sichtschutz in Form von Raffrollos oder Jalousien montiert, da viele Gäste ihre Intimsphäre im Bad doch wahren möchten. Und genau so sieht das neue Bad der Kundin aus – damit haben wir schon die ersten fehlenden fünf Minuten gefunden...

Weiter geht es ins Stiegenhaus – denn auch im Treppenbereich wird neuerdings immer öfter Glas verbaut. Das Housekeeping stöhnt, der Arbeitsaufwand steigt. Besonders die Montagevorrichtungen und -halterungen der Glasverkleidungen sind eine Herausforderung: Schmale Zwischenräume bilden ideale Schlupfwinkel für Staub. Handelsübliche Reinigungshilfsmittel

sind dafür oft ungeeignet, Wedel und Staubtuch stoßen an ihre Grenzen. Die Haustechnik muss mit Druckluftgeräten anrücken, um den Staub aus den Ritzen zu blasen. Die Folge: Zusätzliche Bindung von Arbeitskräften, Staubverteilung im ganzen Stiegenhaus, Lärm – Ärger am laufenden Band! Und noch mehr Arbeitszeit bleibt auf der Strecke.

Der nächste Zeitdieb steht mitten im Gästezimmer: das Bett! Moderne Bettkopfteile sind nämlich häufig mit Stoffen bespannt, die besonders viel Staub anziehen – zum Beispiel Loden oder Samt. Deshalb müssen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter täglich mit Bürsten, Flusenrollern oder Saugern Haare und Staub vom Bett entfernen. Ein Kopfteil aus Kunstleder braucht im Schnitt fünf Minuten weniger Aufwand, um fit zu sein für den nächsten Gast. Ähnlich mühsam in der Pflege ist die „Polster-Manie“, wie ich es gerne nenne. Auf den Betten türmen sich mehr und mehr Kuschelpolster und Zierkissen! Sieht toll aus, erfordert aber eine Menge zusätzlicher Handgriffe und Kontrollen, damit es sauber und ordentlich ist. Wo

Bildung,  
die begeistert!



Überlegen Sie schon bei der Einrichtung mit, welche Materialien für Ihr Personal einfach zu reinigen sind – zum Beispiel Kunstleder! So sparen Sie Ihrem Housekeeping Zeit und Ärger.

also früher vierzig Minuten pro Abreizezimmer benötigt wurden, ist durch die Modernisierung der Ausstattung heute oft eine ganze Stunde nötig, Arbeitszeit, die nicht aus dem Fokus der Verantwortlichen rücken darf, erkläre ich meiner Kundin. Klar ist nun also, wo die Zeit hin ist – aber: Was hätte anders laufen sollen?

#### Wer redet mit?

Ihre Vorstellungen zum Umbau und der Renovierungen hat die Tiroler Hotelière mit ihrem Architekten besprochen. Auch eine Raumausstatterin und einige Designer haben sie beraten, ebenso wie sie Unternehmensleitlinien und aktuelle Trends in die Entscheidung für das Design und die Materialien hat einfließen lassen. Super – doch: Direkt betroffen ist das Housekeeping und das fragt niemand. Mein Tipp: Holen Sie die Abteilungsleitung Housekeeping schon in der Planungsphase mit ins Boot! Oft stehen Design und Materialeigenschaften nämlich in Konflikt mit Reinigungsanforderung und Werterhalt der Materialien – das ist, was dann Mehraufwand verursacht und das weiß Ihr Housekeeping.

es, wenn die Reinigungskraft die Reinigerflasche am Boden abstellt. Das fällt dem Gast sicherlich auf. Sie sollten daher gut überlegen, ob es nicht sinnvoller wäre, Ihr bestehendes Reinigungssystem beizubehalten und beim Kauf der neuen Einrichtung auf unempfindliche Materialien wie zum Beispiel Feinsteinzeug zu setzen. Das spart Zeit und Nerven in der Mitarbeiterschulung und vermindert Fehlanwendungen.

Leider sind das bei Weitem noch nicht alle Zeitfresser, die die sich bei Umbauten ungefragt einschleichen und dem Housekeeping Zeit stehlen.

#### Sinnvoll Planen!

Es ist erstaunlich, wie oft bei Neubau oder Umbau darauf vergessen wird, dass bei der Reinigung Schmutzwasser anfällt und Wasserhähne und Schlauchanschlüsse benötigt werden und zwar an Stellen, die leicht zugänglich sind! Es kostet unnötig Zeit, wenn die Mitarbeiter quer durch das ganze Haus müssen, um Eimer oder Maschinen zu befüllen. Oft reicht ein einziger Anschluss an einer strategisch sinnvollen Stelle und es sind wieder ein paar Minuten gewonnen – pro Reinigungsdurchgang. Dasselbe gilt für Gullys und Ablaufrinnen – bei der Planung muss der Architekt darauf achten, dass es ausreichend davon gibt und dass sie vernünftig dimensioniert sind: nämlich groß genug, um eine ganze Reinigungsmaschine zu entleeren. Wichtig: Checken Sie un-

Wenn Sie rechtzeitig reagieren – nämlich vor Beginn der Umstrukturierung, entsteht das Problem erst gar nicht! Machen Sie eine Analyse der täglichen Reinigungsanforderungen, noch bevor Sie die neue Badausstattung, den neuen Sofabezug oder den zusätzlichen Dekovorhang bestellen. Verorten Sie mögliche Schäden durch Fehlanwendungen bei der Reinigung und erheben Sie die Kosten der erforderlichen Grundreinigungsmethoden bei der Materialauswahl – zum Beispiel der Belagsfläche neuer Waschtische oder textilen Oberflächen wie Bettkopfbezüge. Schon bei der Be-

musterung durch den Lieferanten oder Ausstatter sollten Sie von Ihrem Personal überprüfen lassen, wie die Materialien bei der Reinigung reagieren – oder Sie ziehen dafür einen außenstehenden Experten zu. Der Einsatz neuer Materialien kann das komplette bestehende Reinigungsschemiorientiment – und damit den Arbeitsablauf – verändern!

Ein Beispiel: Besonders gefragt sind in der Branche aktuell Natursteine für Bad oder Spa. Viele Natursteine – besonders Marmor oder auch Solnhofenplatten – sind sehr säureempfindlich. Möglicherweise können Sie also Ihre bisher genutzten Sanitärreiniger nicht mehr verwenden, wenn Sie sich für den schicken Naturstein entscheiden. Sie würden die empfindlichen Oberflächen zerstören. Heißt: Umstellen des gesamten Objekts auf pH-neutrale Sanitärreiniger – die vorher genutzten säurehaltigen Chemieprodukte sind ab sofort tabu. Allerdings bedeutet das noch nicht vollständige Entwarnung: Ihre Hausdamen werden die fix montierten Duschköpfe im Spa entkalken, dann kann bereits ein Tropfen des Entkalkungsproduktes dein säureempfindlichen Stein ruinieren – da reicht

bedingt selbst während der Bauphase, ob die verlegten Flächen auch die notwendige Neigung in Richtung Gully haben – Sie glauben nicht, wie oft hier die Neigung vergessen wird und dann ist das Fußbad vorprogrammiert.

Auch Steckdosen sind erschreckend oft Mangelware. Beim Staubsaugen bedeutet das: Kabelsalat. Ein Kabel, das sich quer über die Etage spannt, vielleicht noch garniert mit einer Kabelverlängerung, ist nicht nur unsinnig, sondern auch gefährlich für Gast und Mitarbeiter.

Selten aber doch passiert es, dass teure Geräte durch die bauliche Veränderung plötzlich gar nicht mehr genutzt werden können, weil da auf einmal eine Schwelle oder gar eine ganze Treppe im Weg ist. Das kann bedeuten, dass eine Fläche, die vorher in fünf Minuten blitzblank war, mit einem Schlag fünfzehn Minuten Anspruch nimmt, weil sie wieder händisch gewischt werden muss! Arbeitszeit, die förmlich durch die Finger rinnt. Problematisch sind auch Türbreiten und Lift – wenn die optimale Reinigungsmaschine oder der passende Etagenwagen mit der entsprechenden Flächenleistung nicht angeschafft werden kann, weil er nicht durch passt. Ist der Wagen zu klein, kostet das – ohne Vor- und Nachbereitungsarbeiten – an einem Arbeitstag bis zu 30 Minuten zusätzlich an Beschaffungswegen. Bei einem Ganzjahresbetrieb sind das hochgerechnet 130 Arbeitsstunden pro Jahr pro Mitarbeiter!

'AUNER Verlag + Buchservice GmbH  
4, 4020 Linz, Tel +43 (0)732/77 82 41,  
presse@trauner.at, www.trauner.at

### Organisation ist alles!

Architekt und Raumplaner versuchen selbstverständlich aus den zur Verfügung stehenden Flächen so viel Raum für den Gast wie möglich herauszuholen. Gut so, aber bitte liebe Architekten denkt doch daran, dass die Zimmer vom Housekeeping betreut und mit Wäsche oder Amenities bestückt werden müssen! Gute Wäschelogistik, Wäschelagerung, schnell greifbare Guest Supplies, Arbeitsmittel und eine durchdachte Mülltrennung sind die Effizienzgeheimnisse in der Organisation. Zusatzbetten, Bettwaren und Sonderzubehör wie zum Beispiel Zusatzkissen, Topper, Wasserkocher & Co brauchen einfach Platz – und der muss in der Objektplanung einberechnet werden. Die optimale Größe für Housekeeping Office- und Lagerbereiche fasst dabei zumindest den Wochenbedarf an Supplies und Zubehörteilen, und im besten Fall passt auch die Wäschebestückung einer kompletten Etage inklusive aller Zusatzbetten hinein. Findet dann auch noch ein Geschirrspüler Platz – immer mehr Gäste fragen sich, wie denn die Zahnputzgläser im Bad gereinigt wurden – haben Sie und Ihr Architekt alles richtig gemacht.

Sie sehen also: Jede noch so kleine bauliche Veränderung kann Folgen für Ihr Personal haben, die weder Ihnen als Hotelier, noch Ihrem Architekten bei der Planung bewußt waren. Das ist auch ganz normal - aber Sie haben die Experten an der Hand, diejenigen, die es direkt betrifft: Ihr Housekeeping will effizient sein, Ihr Reinigungspersonal ist wesentlich motivierter, wenn die Arbeit leicht von der Hand geht und nicht jeder Handgriff mit Mühe verbunden ist.

Im Sinne der Nachhaltigkeit sollten sich also schon vor Baubeginn Architekt, Raumplaner, Hotelier und die Abteilungsleitung Housekeeping die Hand reichen und die täg-

Bildung,  
die begeistert!



Beraten Sie sich mit Ihrem Reinigungspersonal, welche Materialien für Ihre Ausstattung geeignet sind. Natursteine wie etwa Marmor leiden schnell unter falscher Pflege.



Glasfronten im Stiegenhaus sind für das Housekeeping echte Zeitfresser. Staub verkriecht sich hier gerne in schlecht zugänglichen Winkeln – und muss mühselig herausgepusht werden.

lichen Arbeitsanforderungen des Personals in der Planung mitbedenken. Setzen Sie in der Planungsphase auf die Expertise Ihres eigenen Housekeepings, dann müssen Sie sich nachher nicht über fehlende Zeit ärgern. Die ist nämlich im Nachhinein kaum wieder zurückzuholen, das musste ich leider auch meiner Tiroler Hotelière am Telefon erklären ...



ANDREA PFLEGER  
HOUSEKEEPING  
EXPERTIN

ist als Trainerin und Beraterin in den Bereichen Reinigung und Qualitätsmanagement tätig und gilt als Expertin der reinigungsbegleitenden Planung. Mehr Infos zum Thema erhalten Sie in ihrem neuen Fachbuch

„Bitte reinigen – aber richtig“, erschienen im Trauner Verlag.