



„Housekeeping braucht eine klare Positionierung“

Housekeeping hat nicht jenen Stellenwert, den es verdient.

Andrea Pflieger, Autorin des Fachbuches „Bitte reinigen – aber richtig!“ und seit mehr als 20 Jahren im Reinigungs- und Hygienemanagement tätig, plädiert im Gespräch mit GASTRO für eine klare Positionierung dieser Berufsgruppe. Und dafür, dass jenen Gastgebern, die professionelle Hygienekonzepte erarbeiten, mit Zusatzpunkten Anerkennung gezollt wird.

Frau Pflieger, in Ihrem Buch fordern Sie, dass die Leiter des Housekeepings in Umbaumaßnahmen, Neubauprojekte und Umstrukturierungen eingebunden werden sollten. Warum konkret ist dies Ihres Erachtens so wichtig?

Dipl.Päd. **Andrea Pflieger**, MSc: In der Planungsphase ist bei den Architekten, Raumplanern und beim Unternehmer natürlich das Design im Fokus. Das muss in der kreativen Phase selbstverständlich so sein, doch bereits im zweiten Schritt gilt es, auf die Funktionalität der Räume und deren Ausstattung für Gäste und Mitarbeiter zu achten. Bei diesem Kriterium ist die Hausdame die perfekte Ansprechperson, weil sie um die Anforderungen Bescheid weiß.

Sie sprechen in diesem Punkt von einer reinigungsbegleitenden Planung. Wie profitiert der Hotelbetreiber, wenn er das Housekeeping in strukturellen Fragen einbezieht?

Mit jeder Entscheidung für ein bestimmtes Material und die Art der Verbauung wird der Grundstein für die künftigen Kosten gelegt. Reinigungsanforderung und Reinigungsaufwand bestimmen den Mitarbeiterinsatz und sind somit die größte Kostenposition im Housekeeping-Budget. Vor allem die Logistik muss im Fokus der Planung liegen. Fehlende Lagerbereiche und Mini-Offices führen zu Beschaffungszeiten, die erst recht wieder Geld kosten und die den Reinigungsfachkräften viel Arbeitszeit stehlen.

Als einen weiteren wichtigen Punkt nennen Sie die Verfügbarkeit von professionellem Arbeitsmaterial. Können Sie uns in diesem Zusammenhang die wesentlichen Materialien, Werkzeuge und Produkte speziell für die Zimmerreinigung anführen?

Das wichtigste Handwerkzeug sind qualitativ hochwertige Reinigungstücher – vergleichbar mit einem guten Messer für Köche. Abgestimmt auf die Oberflächen im Objekt spart man damit Ärger und Zeit. Je Zimmer soll zumindest ein Tuch für den Wohn-/Schlafbereich und ein Tuch für das Gästebad verwendet werden. Selbst diese Grundregel ist scheinbar immer noch keine Selbstverständlichkeit. Gute Bürsten, kompakte Wischsysteme oder Sauger und ein abgestimmtes Fensterreinigungsset bilden die Basis.

Sie plädieren für das professionelle Vorgehen mittels Farbsystematik. Kommt dieses System in den österreichischen Hotels vorwiegend zum Einsatz?

In Österreich haben wir in diesem Zusammenhang noch viel Luft nach oben. Dabei sollte bedacht werden, dass die Menschen in Sachen Sauberkeit und Hygiene immer sensibler werden und sogar die Farbkodierungen kennen. Die Gäste schauen sehr genau hin und haben begonnen zu hinterfragen, beispielsweise: Welches Tuch hat man für die Reinigung in meinem Zimmer verwendet? Werden die Tücher gewechselt? Wie wurde mein Zahnputzbecher gereinigt?

Die Vielfalt an Materialien und wechselnde Trends in der Ausstattung erfordern ein hohes Maß an Fachwissen. In der Reinigung ist viel von nachhaltig, ökonomisch und ökologisch die Rede.

Wie steht es Ihres Erachtens mit dem Fachwissen der Housekeeping-Mitarbeiter in diesem Zusammenhang?

Die Materialvielfalt und die leider immer schlechter werdenden Qualitäten bei verschiedensten Rohstoffen – im Vergleich zu früheren Zeiten – fordern das Housekeeping-Team. Wünschenswert sind Ausbildungen, die im Detail auf Materialkenntnisse und deren Reinigungsmethoden eingehen. In dieser Hinsicht müssen wir ganz neue Wege gehen.

Ich empfehle daher den reinigungsverantwortlichen Mitarbeitern sich zum Reinigungstechniker ausbilden zu lassen. Dadurch bekommen die Housekeeping-Mitarbeiter endlich jene Positionierung, die ihnen zusteht. Nur so schaffen wir es, diesem Berufsfeld zu einer klaren Positionierung in puncto Image und Professionalität zu verhelfen.

Der Reinigung wird nicht derselbe hohe Stellenwert wie beispielsweise der Kulinariik beigemessen. Ist das nicht ein Paradoxon, wo doch allerorts davon gesprochen wird, wie stark die Hygienestandards den wirtschaftlichen Erfolg eines Hotels beeinflussen?

Die Sterne-Kommissionierung erachtet die Sauberkeit als Grundvoraussetzung zur Klassifizierung eines Beherbergungsbetriebes. Vielleicht sollten wir konkret hier ansetzen und jenen Betrieben mit Zusatzpunkten Anerkennung zollen, die für ihre Häuser professionelle Hygienekonzepte erstellen. Damit würde auch dieser Dienstleistung mehr Bedeutung zugemessen werden. Es ist auch noch zu erwähnen, dass sich viele Abteilungsleiter im Housekeeping viel zu wenig mit dem Thema der Zahlen und Fakten befassen.

Wie wirken sich Schulungen und Seminare zu den Themen Reinigung und Housekeeping unmittelbar auf die alltägliche Arbeit aus?

Trainings mit Teams sind dann nachhaltig, wenn sie vor Ort im Hotel durchgeführt werden. So kann auf das Umfeld, die Teamkonstellation und die Erfordernisse eingegangen werden. Bei allgemeinen Schulungsangeboten, wo der eine oder andere Mitarbeiter teilnimmt, besteht das Risiko, dass die vermittelten Inhalte nicht unmittelbar im Betriebsalltag umgesetzt werden können, da es in vielen Fällen schwerfällt, neue Ideen und Ansätze einzubringen.

Der Markt an professionellen Reinigungsmitteln und Reinigungsgeräten ist umfassend, immer wieder drängen neue, bessere Produkte auf den Markt. Was gilt es bei Neuinvestitionen zu beachten?

Hier gilt der Grundsatz: Alle kochen mit demselben Wasser! Natürlich gibt es Innovationen bei Chemie, Maschinen oder anderen Hilfsmitteln. Diese sollten vor einem Ankauf jedoch ausreichend getestet werden, sonst landen sie rasch in einem Abstellraum oder Kasten und warten dort auf ihre Entrümpelung. Wichtig ist daher, dass sowohl für den Unternehmer als auch für die Abteilungsleitung das Gesamtpaket passt. Ein guter Reinigungsfachberater des Hygiene-Lieferanten ist die halbe Miete.

Dosierung ist ein großes Stichwort in der Reinigung. Was präferieren Sie – die automatische oder die händische Dosierung?

Im Zeitalter der Reinigungskonzentrate ist eine automatische Dosierung in der Unterhaltsreinigung zielführend. Eine Schuss-Dosierung führt zu einer durchschnittlich 60prozentigen Überdosierung. Bei Grundreinigungsarbeiten ist es zielführend eine händische Dosierung vorzunehmen, da hier auf den Zustand der Oberfläche eingegangen werden ►

WISSEN, WIE SIE IHRE GÄSTE BEGEISTERN!



holluakademie

Schaffen Sie mit effizienter Reinigung & Hygiene die beste Voraussetzung, dass sich Ihre Gäste wohlfühlen. **Melden Sie jetzt Ihre Mitarbeiter für eine Weiterbildung an!**

Jetzt für Seminare anmelden!

FIT FÜR DIE ETAGE – GRUNDKURS

Termine auf Anfrage: akademie@hollu.com

Aufgabenfelder und Arbeitsorganisation im Housekeeping

FIT FÜR DIE ETAGE – AUFBAUKURS

Termine auf Anfrage: akademie@hollu.com

Effizienzsteigerung, Arbeitsabläufe perfektionieren, Qualitäts-Checks



Weitere Seminare finden Sie auf www.hollu.com.

hollu Systemhygiene GmbH | Tel. +43 5238 52800 | www.hollu.com

SCHENKEN SIE EIN HAPPY END - WERDEN SIE BÄRENPATE!

VIER PFOTEN hilft Bären in Not.

Mit einer Bärenpatenschaft unterstützen Sie die Unterbringung und lebenslange Versorgung von geretteten Bären in den VIER PFOTEN Bärenwäldern. Jeder Pate bekommt übrigens ein Welcome-Package mit Urkunde und einem Plüsch-Bären.



Jetzt
Geschenkpate
abschließen
unter
0800 0800 0400
oder
[www.vier-pfoten.at/
baerenpate](http://www.vier-pfoten.at/baerenpate)

© VIER PFOTEN International Dmugler

Mehr Menschlichkeit für Tiere



www.facebook.com/4PFOTEN

MEHR EFFIZIENZ UND QUALITÄT IM HOUSEKEEPING DURCH WEITERBILDUNG



IM GRUNDKURS „FIT FÜR DIE ETAGE“ WIRD PRAXISWISSEN RUND UM HOUSEKEEPING VERMITTELT. Bild: hollu

Schulungen und Seminare zum Thema Housekeeping wirken sich unmittelbar auf die tägliche Arbeit aus – und das mit deutlich spürbaren Vorteilen für den Hotelier: Die Reinigungsabläufe gehen schneller, wodurch Zeit und Kosten gespart werden. Zudem steigt die Reinigungsqualität – und damit einhergehend das Wohlbefinden der Gäste.

„FIT FÜR DIE ETAGE“ – GRUNDKURS UND AUFBAUKURS VERMITTELN WERTVOLLES PRAXISWISSEN:

Die Mitarbeiter im Housekeeping sind durch ihre Tätigkeit nahe am Gast und tragen wesentlich zu seinem Wohlbefinden bei. Das heißt: Je qualifizierter und kompetenter das Housekeeping, desto höher die Hygienestandards und das direkt damit verbundene Ambiente.

Die hollu Akademie bietet Seminarprogramme an, die die Qualität im Housekeeping nachhaltig verbessern: Der Grundkurs „Fit für die Etage“ vermittelt wertvolles Praxiswissen rund um effizientes Housekeeping.

Es geht dabei darum, die Basisabläufe zu verinnerlichen, die unterschiedlichen Materialien und Oberflächen kennenzulernen und die entsprechenden Reinigungsprodukte richtig anzuwenden. Darüber hinaus werden

die Mitarbeiter in ihrer wichtigen Funktion als Dienstleister geschult. Nach erfolgreich absolviertem Grundkurs besteht die Möglichkeit, den Aufbaukurs „Fit für die Etage“ zu besuchen, der die Inhalte vertieft.

TOP-HYGIENE, WERTERHALT UND WOHLBEFINDEN:

Nach dem Absolvieren des Grundkurses sind bereits deutliche Auswirkungen in den täglichen Reinigungsabläufen sichtbar: Die Aufgaben sind nun klar verteilt, die Handgriffe sitzen besser, Effizienz und Qualität steigen. Aus der Anwendungssicherheit resultieren insgesamt höhere Hygienestandards. Fazit: Top-Hygiene trägt nicht nur zu einem saubereren Gesamteindruck bei, sondern stärkt das Wohlbefinden der Gäste. Ein wesentlicher Faktor, der dafür sorgt, dass sie wiederkommen. Nicht zuletzt sichert eine professionelle Reinigung den Werterhalt der Materialien, Ausstattung und Räumlichkeiten.

Interessiert?

Termine erhalten Sie auf Anfrage: Kundenservice
hollu Akademie
Salzstraße 6 | 6170 Zirl
akademie@hollu.com
Telefon: +43 5238 52800 344
www.hollu.com

muss beziehungsweise die Methodenvielfalt größer ist.

Desinfektion ist ebenfalls ein wesentlicher Bestandteil in der professionellen Hygiene. Was sind auf diesem Sektor die neuesten Erfindungen und Herangehensweisen?

Die Desinfektion ist ein sehr heikles Thema, weil es leider zu wenig Wissen darüber gibt. Teilweise wird zu oft und in fachlicher Hinsicht falsch desinfiziert. Die Mitarbeiter neigen dazu, zu meinen, dass es sich dabei um ein Allheilmittel handelt. Das Ergebnis ist viel Zeitaufwand mit wenig Output. Die tatsächliche Reinigung rückt in den Hintergrund.

Für die Etage gibt es keine Desinfektionsverpflichtung. Für diesen Bereich würde ich als Hotelier allerdings den Anspruch stellen, dass nach dem Check-out zumindest die Hot-Spots im Zimmer einer Desinfektion unterzogen werden.

Im Wellnessbereich haben wir in diesem Punkt eine gänzlich andere Situation. Dort herrscht für alle in der Bäderhygieneverordnung benannten Bereiche Desinfektionsverpflichtung.

Stichwort Bodenreinigung: Welche Produkte helfen dabei, die Qualität der Bodenbeläge kostenschonend zu erhalten?

Die Beantwortung dieser Frage würde aus fachlicher Sicht Stunden beanspruchen, da die vielen Materialien und Reinigungs- und Pflegeanforderungen sehr unterschiedlich sind. Um das Essenzielle auf den Punkt zu bringen, möchte ich es so formulieren: Wählen Sie den richtigen Boden – entsprechend seinem Einsatzbereich und der Eigenschaften, die er aufweisen soll. Nur so ist eine kostenschonende und nachhaltige Reinigung zu erzielen.

In diesem Zusammenhang möchte ich ein konkretes Beispiel anführen: Solnhofer Platten werden in einem Herren-WC am Boden und an den Wänden verbaut. Hierbei handelt es sich um einen säureempfindlichen Naturstein, der bei jedem Urinspritzer Beschädigungen ausweisen wird. Wie wird wohl die Solnhofer Platte hinter dem Urinal aussehen?

Auf welche Details ist bei der Reinigung von Sanitär-Bereichen zu achten? Wie oft und womit sollte in diesen sensiblen Bereichen eine Grundreinigung stattfinden?

Je gründlicher und sorgsamer die Unterhaltsreinigung erfolgt, desto länger kann eine Grundreinigung hinausgezögert werden. Hier spielt auch das Material wieder eine entscheidende Rolle. Helles Feinsteinzeug wird durch die Oberflächenbeschaffenheit vor allem im Belagsbereich öfter einer Grundreinigung bedürfen. In extremen Fällen kann dies bedeuten, dass alle drei Wochen eine Grundreinigung zu erfolgen hat.

Um nochmals auf den Begriff „sensibel“ zu sprechen zu kommen: Mikrobiologische Tests zeigen, dass Mitarbeiter im Sanitärbereich von Grund auf genauer arbeiten. Ich denke das

liegt daran, dass in dieser Hinsicht das Thema Hygiene im Kopf der Mitarbeiter stärker verankert ist.

Wie wird sich das Housekeeping Ihres Erachtens in zehn Jahren gestalten? Werden zu diesem Zeitpunkt in manchen Bereichen bereits Roboter wie selbstverständlich die Reinigungsarbeiten durchführen?

Mit dieser Frage sehe ich mich aktuell vielfach konfrontiert. Irgendwie fürchtet man sich davor, das ist mein Eindruck. Roboter werden verschiedenste Belagsflächen im Laufe der nächsten Jahre reinigen können. Hier gibt es bereits Technologien, die allerdings bei weitem noch nicht ausgereift sind. Mich beruhigt, dass die Reinigung wirklich Handwerk ist und nicht durch Roboter ersetzt werden kann. Es ist davon auszugehen, dass der Hausverstand des Menschen weiterhin gefragt bleibt. Ein weiteres wesentliches Kriterium ist, dass es sich beim Housekeeping um Dienstleistungen handelt, die sich nicht nur auf den Bereich der Reinigung reduzieren lassen. Der Gast steht im Fokus der Dienstleistungsausführung und der Kommunikation. Hier bildet das Housekeeping im Besonderen die Basis dafür, dass sich unsere Gäste wohlfühlen und Sauberkeit und Hygiene mit allen Sinnen wahrnehmen können.

www.andrea-pfleger.com

GEBÜNDELTES FACHWISSEN ZUM OFT VERNACHLÄSSIGTEN THEMA „HOUSEKEEPING“



SCHENKEN MIT SINN, VERBUNDEN MIT EINEM DANKESCHÖN: FACHLICHER RATGEBER ALS WEIHNACHTSPRÄSENT FÜR HOUSEKEEPING-VERANTWORTLICHE UND IHR TEAM

Der 325 Seiten umfassende, im Trauner Verlag erschienene, praxisorientierte Ratgeber „Bitte reinigen – aber richtig!“ der Salzburger Autorin Andrea Pfleger richtet sich an Hoteliers, Geschäftsführer von Gästebetrieben, Housekeeping-Verantwortliche und deren Mitarbeiter.

Im Jahr 2003 ist das Fachbuch „Housekeeping – Management im Hotel“ erstmals erschienen, im Laufe der vergangenen Jahre wurde das Buch bis zur dritten Auflage überarbeitet und aktualisiert. Dabei hat sich gezeigt, wie gefragt Basiswissen zum Thema Reinigung ist.

FOLGENDE ASPEKTE HABEN ANDREA PFLEGER ZUR ÜBERARBEITUNG UND ERGÄNZUNG DER INHALTE BEWEGT:

- Die Stärkung der Abteilungsleitungen durch Wissensvertiefung
- Trends in der Raumgestaltung – Design versus Reinigungsfreundlichkeit
- Der Einzug der Digitalisierung als Chance
- Professionalität zur Steigerung des Images der Berufsgruppe

Wmi – die neue Waschmaschinen-generation von Schulthess



Schulthess setzt Maßstäbe:

- Gewerbewaschmaschinen bis 30 kg und mehr
- Ersparnis bis zu 40 % Wasser und 20 % Strom
- Ausgelegt für 30 000 Waschzyklen und mehr
- USB-Schnittstelle für schnelle Software-Updates
- Einzigartige «softClose»-Türschließung
- Eingebaute Selbstreinigungsautomatik «autoClean»
- Standby-Betrieb unter 2 W

Ökologisch und intelligent, mit USB-Schnittstelle



Kontaktieren Sie uns, wir beraten Sie gerne!

Schulthess Maschinen GmbH
Hetzendorfer Straße 191, 1130 Wien
Telefon 01/803 98 00, Telefax 01/803 98 00-30
verkauf@schulthess.at, www.schulthess.at



SCHULTHESS

Wäschepflege mit Kompetenz