

# REINIGUNG IST EIN HANDWERK und wird es immer bleiben

Die Housekeeping- und Reinigungsexpertin Andrea Pfleger hat ein neues Fachbuch auf den Markt gebracht. Darüber hat HGV PRAXIS mit der Autorin gesprochen.

**HGV PRAXIS:** Frau Pfleger, mit „Housekeeping-Management im Hotel“ legten Sie vor einigen Jahren ein Fachbuch vor, das mittlerweile den Rang eines Standardwerkes besitzt. Jetzt kommt Ihr neues Buch „Bitte reinigen – aber richtig!“ heraus. Wie viele Jahre liegen dazwischen?

**Pfleger:** Das erste Buch ist 2003 erschienen. Gefreut hat mich, dass wir ab der zweiten Auflage eine CD mit Musterdokumenten zur Verfügung stellen konnten, somit waren für die Leser verschiedenste Tools und Listen sofort umsetzbar.

*Und was ist nun so elementar anders, dass das gleich ein neues Buch rechtfertigt?*

**Pfleger:** Der Ruf nach mehr Fachwissen ist enorm, Verordnungen definieren neue Anforderungen an Reinigung und Hygiene. Das Thema der Reinigung bedarf künftig einer immer größeren und vor allem breiteren Beachtung im unternehmerischen Agieren im Beherbergungsunternehmen. Trends in Design und Ausstattung, die Steigerung der Materialvielfalt und anzulernende Arbeitskräfte stellen die Reinigungsverantwortlichen vor gänzlich neue Herausforderungen. Immer größer werdende Zimmer – vor allem in der klassischen Ferien- und Wellnesshotellerie – mit vielen so genannten neuen Standards zur Gästebegeisterung erfordern mehr Reinigungszeit. Denken Sie z. B. an die kleinen Kaffeemaschinen, die heute vielerorts in Hotelzimmern zu finden sind. Hier wird in vielen Fällen vergessen, dass diese Geräte inkl. Zubehör auch Zeit zur Reinigung brauchen, und das hat der Unternehmer im ersten Schritt seiner



Hat ein neues Fachbuch über Reinigung geschrieben: Expertin Andrea Pfleger.

Entscheidung zur Platzierung im Hotelzimmer nicht im Fokus.

*Ok, etwas verkürzt heißt das: die Oberflächen und Materialien werden komplizierter und die Reinigungskräfte haben gleichzeitig das Putzen verlernt. Kann man das so sagen?*

**Pfleger:** In gewissem Maße, ja! Der Materialmix macht es aus. Somit gibt es auch unterschiedli-

che Anforderungen an die Reinigungsmitarbeiter. Das Reinigen haben sie nicht verlernt. Heute ist mehr Fachkenntnis gefragt, die bei angelegten Kräften nicht immer gegeben ist.

*Wissenschaftler des britischen „Hygiene Councils“ wollen herausgefunden haben, dass durch den Trend zu Singlehaushalten das Putzen als Teil des*

*Haushaltswissens nicht mehr traditionell von der Elterngeneration an die Kinder weitergegeben wird. Was in der logischen Konsequenz nur heißen kann, dass die Leute immer weniger vom richtigen Putzen verstehen. Teilen Sie diese Ansicht?*

**Pfleger:** Diese Thematik begleitet uns in vielen Bereichen des Lebens. Was in den letzten 30 Jahren an „gutem altem Wissen“ verloren gegangen ist – auch im Bereich der Reinigung –, machen wir heute durch neue Plattformen wieder wett. Es macht richtig Spaß zu sehen, wie die Menschen sich Wissen wieder über die neuen Medien aneignen.

*Gesellschaftlich wird das Putzen verdrängt, ist das in den Tourismusbetrieben auch so?*

**Pfleger:** Gute Frage – oftmals habe ich so das Gefühl. Ich möchte diesen Eindruck anhand eines Beispiels erläutern: Ein Koch wird in der Küche mit den besten Arbeitsmaterialien ausgestattet. Das Messer ist eines seiner wichtigsten Arbeitsgeräte. Im Housekeeping kann man hier als wichtigstes Arbeitstool das Reinigungstuch benennen. Erstaunlich finde ich, dass es immer noch Unternehmen gibt, in denen sich die Mitarbeiter der Reinigungsabteilung in der Früh um Tücher raufen müssen, weil schlichtweg zu wenige vorhanden sind. Und hier spreche ich noch nicht von einer Umsetzung der Farbsystematik oder eines Tuchwechsels im Sinne der Hygiene. Für mich immer wieder erstaunlich und nicht nachvollziehbar.

*Während das Kochen als sexy angesehen wird und weitaus ein super Image genießt, fehlt dem Thema Reinigung*



jeglicher Glitzerfaktor. Es gibt unzählige Kochshows, aber kennen Sie eine Putzshow?

**Pfleger:** In Deutschland gibt es bereits TV-Sendungen, die sich dieser Thematik annehmen. Hier geht es hauptsächlich um den Privathaushalt, zum gewerblichen Bereich der Reinigung gibt es lediglich Reportagen über die Dinge, die nicht funktionieren. Das drückt natürlich die Imagekurve merklich nach unten.

*Auch angesehene Hygieniker wie beispielsweise Arno Sorger monieren, es fehle grundlegendes Wissen bezüglich Reinigung. Man braucht sich nur umzusehen. Früher hat man einen Tisch mit einer Lauge abgewischt, heute funktioniert nichts mehr ohne Flasche mit Sprühpistole. Laut Sorger ist das überhaupt eine der Hauptursachen für Keimverbreitung.*

**Pfleger:** Die Hochphase der Methode der Sprühreinigung ist bereits überschritten, schon in Hinblick auf die Bildung von Aerosolen. Kurz gesagt: Es geht hier vorrangig um den Wechsel der Reinigungstextilien. Im Restaurant fragt man sich immer wieder: „Wann hat der das letzte Mal das Tuch ausgewaschen oder gewechselt, jetzt wischt der schon den fünften Tisch damit ab?“ So dürfen wir uns nicht wundern, wenn Brech-Durchfalls-Epidemien immer wieder intervallmäßig aufpoppen und ganze Hotels lahmlegen.

*Die Reinigungsmittelindustrie suggeriert, dass Sauberkeit auch ohne lästige Handarbeit zu haben sei, durch Zauberschwerter, Wischroboter und Wundermittel. Wie beurteilen Sie die Situation?*

**Pfleger:** Reinigung ist ein Handwerk und wird es immer bleiben. Die Entwicklungen im Bereich der Arbeits- und Betriebsmittel ist schon beeindruckend. Hier gilt es klar zu differenzieren, wie und ob Arbeitsabläufe mit neuen Gerätschaften oder Produkten wirklich optimiert werden können. Und eines muss ich auch sagen: Wundermittel kenne ich nicht! Das zu reinigende Material und die Schmutzart bestimmen den Chemieeinsatz im Sinne des

## WUNDERMITTEL KENNE ICH KEINE

Werterhalts und des Reinigungsergebnisses. Hier gibt es Grenzen. Viel mehr gilt es den Fokus auf Nachhaltigkeit und Ressourcenschonung zu legen. Die Chemieproduzenten sind hier schon gut im Rennen. Auch mit „Hausmitteln“ kann ich viel kaputt machen, ich denke hier nur an das Thema Essig oder Schmierseife.

*Sie sind seit vielen Jahren Beraterin im Housekeeping, eine Wisch-Wissenschaftlerin sozusagen. Geändert hat sich allerdings nichts, im Gegenteil, das Wissen um richtiges Reinigen hat abgenommen. Auch irgendwie ernüchternd, nicht wahr?*

**Pfleger:** Geändert haben sich für mich zwei Aspekte: 1. Hoteliers bauen um, pimpen ihre Häuser auf und merken, dass plötzlich die Mitarbeiter ihre Leistung nicht mehr bringen. Dann kommt das böse Erwachen. Sie merken, dass sie mit der Auswahl der neuen Materialien und Ausstattungen die Folgekosten in der Reinigung unbewusst in die Höhe getrieben haben. Mit dem Zeitpunkt der Einbindung aller Prozesse der Reinigung in eine reinigungsbegleitende Planung sind ab dem ersten Tag des Neubaus oder Umbaus die künftigen Kosten der Reinigung transparent am Tisch. 2. Es gibt wieder mehr junge Hausdamen, die sich Ausbildungen stellen und auch in Hinblick auf das Mitarbeitertraining neue Wege gehen.

*Ein großes Kapitel widmen Sie dem Design versus der Reinigungsfreundlichkeit. Entschuldigung, aber dürfen Architekten Hotels und Wellnessanlagen jetzt nur mehr so entwerfen, dass sie leicht zu reinigen sind?*

**Pfleger:** Reinigungsfreundlichkeit und Design schließen sich nicht aus. Der schönste Wellnessbereich verliert rasch seinen Glanz und seine Gloria, wenn die Reinigung nicht fachgerecht ausgeführt werden kann. Noch kriti-

scher finde ich jene Situation, dass auf Wasserentnahmestellen oder Anschlussstellen für Wasser-schläuche vergessen wird. Mitarbeiter haben im heutigen Zeitalter oftmals nicht mehr die Möglichkeit, Eimer im Schwimmbad oder Duschbereich mit Wasser zu füllen oder Flächen zu schwemmen, da wir nur noch Duschpaneele ohne Handbrausen verbauen. Was nützen uns die besten Maschinen zur Belagsflächenreinigung, wenn wir nicht einmal einen Abstellraum zur Verfügung haben. Schon verrückt, oder?

*Apropos Wellnessanlagen: diese unterliegen ja der Bäderhygieneverordnung. Ist das nicht viel zu wissenschaftlich für Ihr Fachbuch?*

**Pfleger:** Seit dem Jahr 2011 beschäftige ich mich auf allen Ebenen mit dieser Thematik. Im neuen Fachbuch habe ich versucht, alle Daten und Fakten auf den Punkt zu bringen. Die Bäderhygieneverordnung ist einfach umsetzbar, wenn man weiß, wie. Viele Fehlvorstellungen und viel Unwissenheit kursieren in der Branche. HACCP in der Küche war zu Beginn ein wahres Drama – heute eine Selbstverständlichkeit. Da das Buch auch in Deutschland und der Schweiz seinen Absatzmarkt hat, gibt es viele Tipps und Tricks, die immer wieder am Beispiel der Bäderhygieneverordnung in Österreich erläutert werden. Die Hotellerie hat das Thema einer effektiven und effizienten Desinfektion noch nicht verstanden bzw. macht viel, jedoch falsch! Mein Motto: So wenig wie möglich, dort, wo es wirklich notwendig und zielführend ist.

*Aber Sie kennen ja die Verordnungswut des Gesetzgebers. Will man das in ein Buch fassen, ist es schon bei Erscheinen veraltet.*

**Pfleger:** Wie schon gesagt, es geht um Grundlagenwissen. Ich hoffe, dass wir ja auch mit diesem Buch bald wieder in eine zweite Auflage gehen.



Kommt Ende Mai auf den Markt: Das neue Fachbuch, erschienen im Trauner Verlag.

*Die Wissenschaft unterscheidet zwischen 1. dem Hygieniker, der sich sisyphusartig an der keimfreien Reinheit abarbeitet, 2. dem auf oberflächlichen Glanz fixierten Ästheten, 3. dem pragmatischen Funktionalisten, 4. dem Schmutz durchdringenden Psychoanalytiker. Welcher Typ, abgesehen vom Waschzwang-Neurotiker, sind Sie?*

**Pfleger:** In meiner Rolle und meinem Tun für die Fachbranche habe ich wohl von allem etwas innewohnend. Wichtig ist der Weg zu einem klar definierten Ergebnis, das Sinn macht. Im Mittelpunkt steht immer der Mensch, der hier eine der körperlich anstrengendsten und mit unzähligen Stressfaktoren gekoppelten Tätigkeiten ausführt.

*Und welcher Typ wäre gut für ein Hotel?*

**Pfleger:** Ein Mensch, der Freude daran hat, Gästen ein Umfeld zu gestalten – im Sinne des Wohlfühlens und der Gesunderhaltung. Ein Mensch, der Bereitschaft hat, das Motto „so haben wir das immer schon gemacht“ über Bord zu werfen – dann ist alles möglich!

*Frau Pfleger, vielen Dank für das Gespräch.* -sax-