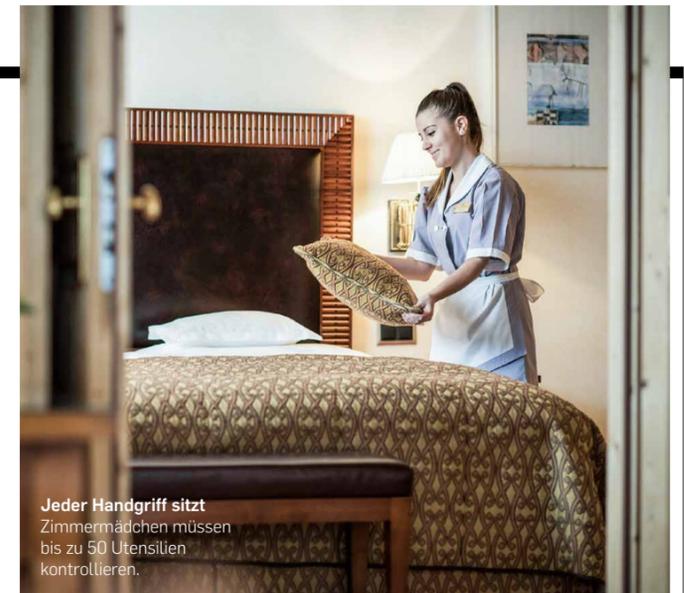




Zimmermädchen in New York City um 1940. Spitzenhäubchen sind passé, der Beruf aber ist nach wie vor einer der anspruchsvollsten der Branche. Die Leitung obliegt der Hausdame.

Hausdamen sind die graue Eminenz der Hotels. Mit Diskretion und Sorgfalt kümmern sie sich im Hintergrund um die Gästezufriedenheit und Sauberkeit in allen Bereichen. Dennoch wurde in der Vergangenheit kaum eine Abteilung in der Hotellerie derart vernachlässigt wie das Housekeeping.

TEXT SONJA PLANETA



Jeder Handgriff sitzt. Zimmermädchen müssen bis zu 50 Utensilien kontrollieren.

DIE WOHLFÜHL MANAGER

Die Hausdame war einst die rechte Hand des Hoteldirektors. Als Gouvernante, wie sie bis zu Beginn des 20. Jahrhunderts noch genannt wurde, kümmerte sie sich nicht nur um das Wohl der Gäste, sondern hatte meist auch die Kinder des Hoteliers zu erziehen. Wie keine andere Person im Hotel wusste sie über die Bedürfnisse ihrer Gäste Bescheid. Die Hausdame führte »goldene Bücher«, in denen die Wünsche penibelst notiert wurden, um die Zimmer nach den persönlichen Vorlieben herichten zu können, ohne dass der Gast danach fragen musste. Gingen die Bücher bei einem Personalwechsel verloren, hatten die Häuser oft Umsatzeinbrüche im zweistelligen Prozentbereich. Doch die Zeiten ändern sich und mit ihnen das Ansehen der Hausdame. Heute hat das Housekeeping mit einem schlechten Image zu kämpfen. In der Außenwahrnehmung wird der Beruf oftmals auf

das Putzen der Zimmer reduziert, in der Branche selbst fehlt die Anerkennung. Dabei gibt es in der Hotellerie kaum eine Position, die so abwechslungsreich und verantwortungsvoll ist, wie die der Hausdame.

HOUSEKEEPING HEUTE

Die Anforderungen an die moderne Hausdame sind mit den Jahren gestiegen – nicht zuletzt, weil auch die Ansprüche der Gäste höher geworden sind. Nach wie vor ist der Executive Housekeeper, so die moderne, geschlechtsneutrale Bezeichnung, ein unverzichtbares Mitglied der Hotelmansschaft und die erste Ansprechperson für das Thema Wohlfühlen. An ihm liegt es, welchen Eindruck der Gast bekommt, wenn er das Haus betritt, und mit welchem Gefühl er es Tage später wieder verlässt. Ob er zum Stammgast wird oder nicht. Oder anders gesagt: Die Hausdame ist für die Identifikation mit dem

Hotel und die Gästebindung unerlässlich. Wenn man so will, hängt an ihr der gute Ruf des Hauses. Um den zu wahren, obliegt ihr eine der aufgabenintensivsten und personalstärksten Abteilungen. Sie kontrolliert die gereinigten Zimmer und anderen Bereiche des Hotels, erstellt Dienstpläne, schult und trainiert Mitarbeiter, plant über das Jahr anfallende Unterhalts- und Grundreinigungen, beauftragt und koordiniert externe Firmen, kümmert sich um die Event- und jahreszeitenabhängige Dekoration und organisiert die komplette Wäschepflege inklusive der Tischwäsche und Mitarbeiteruniformen. »Oft gibt es einen Hausmeister oder Gärtner, die ebenfalls der Hausdame unterstehen. Ebenso die Hausburschen oder Lohndiener, die bei körperlich schweren Arbeiten helfen. Außerdem baut sie die Standards der Zimmer auf. Housekeeping hat die meisten Automatismen, in manchen Hotels müssen die Zimmermädchen bis zu 50 Utensilien

Fotos: Getty Images, Gian Andri Govanoli / KNU Fotografie / Grand Hotel Kronenhof



Heike Plesch
Als Hausdame von zwei Hotels nimmt sie eine Sonderstellung ein.



Berufung
Ohne Disziplin und Organisationstalent ist der Job kaum machbar.



Picobello
Sauberkeit steht im österreichischen Kriterienkatalog zur Hotelklassifizierung an erster Stelle.

> kontrollieren, von den Kaffeetabs bis zum Briefpapierbogen, über die Bibel in der rechten Schublade bis hin zu den Haken der Kleiderbügel, die in die gleiche Richtung zeigen müssen«, ergänzt Housekeeping-Expertin und Buchautorin Andrea Pflger. Ohne Disziplin und Organisationstalent ist der Job kaum machbar. Das bestätigt auch André Soares, Executive Housekeeper im »Grand Hotel Kronenhof« im Schweizer Bergdorf Pontresina. Der gebürtige Portugiese ist seit 22 Jahren im Hotel tätig, kennt den Beruf von der Pike auf und hat sich bis ins Management hochgearbeitet. Heute unterstehen ihm 24 Mitarbeiter, darunter eine Assistentin, elf Zimmermädchen, acht Etagenportiers, ein Etagensupervisor, zwei Floristinnen für die Innen- und Außendekorationen und eine Schneiderin. Eine klassische Ausbildung

hat Soares nie absolviert. «Wenn jemand den Willen hat, Eigeninitiative zeigt und Lust hat, sich weiterzuentwickeln, dann kann man diesen Weg auch intern schaffen.« Die größte Herausforderung ortet er in der Personalrekrutierung. »Früher haben sich die Zimmermädchen auch außerhalb der Arbeitszeit um die Gäste gekümmert, das war ganz selbstverständlich. Heute muss man solche Zimmermädchen mit Leidenschaft wirklich suchen.« Einen generellen Mangel an Hausdamen sieht er in der Schweiz dennoch nicht.

UMDENKEN NOTWENDIG

Anders ist die Situation in Österreich und Deutschland. Experten wie Andrea Pflger, die sich seit 25 Jahren für das Berufsbild stark macht, fehlt es an Fachkräften und

Ausbildungsmöglichkeiten. »Was traurig ist. Noch dazu bei einer Person, die oft die größte Abteilung des Hotels führt und eine enorme Verantwortung trägt. Sauberkeit und Hygiene stehen im österreichischen Kriterienkatalog zur Hotelklassifizierung an erster Stelle. Dafür gibt es keine Punkte, das ist eine Selbstverständlichkeit«, so Pflger. Die meisten Frauen und Männer, die in dem Beruf tätig sind, wurden angelernt und von erfahrenen Hausdamen eingeschult. Das Know-how der Branche basiert weitgehend auf der Wissensweitergabe von Person zu Person. »Es gibt in Österreich das Berufsbild vom Hotel- und Gastgewerbeassistenten und in Deutschland die hauswirtschaftliche Betriebsleiterin, daraus sind die meisten Hausdamen entstanden. Außer Weiterbildungskurse gibt es nichts, auch keinen Lehr-

Fotos: Gian Andri Govanelli / KVVU Fotografie / Grand Hotel Kronenhof, Jenni Koller, Bernhard Bergmann.

beruf.« Das soll sich nun mit einer neuen, vom TÜV Austria personenzertifizierten Ausbildung an der hollu Akademie ändern. Der berufsbegleitende Lehrgang umfasst 20 Ausbildungstage und vermittelt neben den Grundlagen der Reinigungstechnik und Material- und Werkstoff-Fachwissen auch Know-how der Abteilungsorganisation und des Mitarbeitertrainings. Im Anschluss können die Teilnehmer die Lehrabschlussprüfung zu Reinigungstechniker und -technikerinnen absolvieren. »Housekeeping hat das Image, dass das jeder kann. Zwischen der Reinigung zu Hause und im Hotel liegen jedoch Welten. Das ist ein Job, der Handwerk verlangt. Und Handwerk braucht Fachwissen«, plädiert Pflger für ein Umdenken. Executive Housekeepern wie Heike Plesch spricht sie damit aus der Seele.

Plesch arbeitet seit 25 Jahren in den »Reiters Reserve«-Hotels im Südburgenland, seit neun Jahren verantwortet sie die Housekeeping-Leitung des 5-Sterne-Wellnesshotels »Supreme« und des 4-Sterne-Familienhotels »Finest Family« mit je drei Hausdamen und insgesamt rund 70 Mitarbeitern. Als Hausdame von zwei Hotels nimmt sie in der Branche eine Sonderstellung ein, gesteht aber auch ein, dass sie in ihrer Position nicht mehr viel am Gast ist. »Ich sehe mich mehr als organisatorischen Kopf dahinter, kümmere mich um die Personalplanung und optimiere die Arbeitsabläufe.« An den Nachwuchs appelliert sie, den Beruf als Berufung zu sehen und Housekeeping zu leben. »Man muss wissbegierig sein und die Arbeit gerne machen, das ist die Voraussetzung. Das Handwerk kann man lernen.«

BRANCHEN TREFFPUNKT

Bei der Housekeeping Convention in Deutschland treffen jährlich 250 bis 300 Housekeeper, Hauswirtschaftsleiter, Rooms Division Manager und Hotelleiter auf rund 50 Aussteller. Veranstalterin Martina Klimaschefski bietet der Branche damit seit 18 Jahren eine der seltenen Plattformen zum Erfahrungsaustausch. Neben Vorträgen und Workshops werden bei dem zweitägigen Event auch neue Produkte und Reinigungsverfahren vorgestellt.

housekeeping-office.de

»Die Hausdamen, die Zeit hatten mit den Gästen in der Lobby einen Nachmittagstee zu trinken, die gibt es so leider nicht mehr.«

ANDRÉ SOARES »Grand Hotel Kronenhof«



»Housekeeping hat das Image, dass das jeder kann. Das ist ein Job, der Handwerk verlangt. Und Handwerk braucht Fachwissen.«

ANDREA PFLGER Housekeeping-Expertin

