

Nachhaltigkeit im Housekeeping

Bei Nachhaltigkeit im Housekeeping denkt man oft nur an die Einsparung von Reinigungsprozessen. Um herauszufinden, was wirklich nachhaltig wirkt, muss an alle Details der Reinigungsplanung und auch an die Ausführung genau unter die Lupe nehmen. Lassen wir die Fakten sprechen.

Wo können sinnvolle Maßnahmen getroffen werden?

Bei Einsparungen im Bereich Housekeeping denkt man vor allem an den Verzicht auf Zimmerreinigung mittels „Gutschein“ oder das Goodie für ein nicht zu reinigendes Zimmer für das sich der Gast entscheiden kann. Das beinhaltet aber einige Aspekte und Herausforderungen, mit denen man sich vorab genauer beschäftigen sollte:

Ressource Mitarbeiter

Ein Aussetzen einer Unterhaltsreinigung auf Wunsch des Gast kann hilfreich sein, um Spitzen abzufedern. Der Gast freut sich über eine Vergünstigung oder eine Gutschrift. Der Unternehmer/Abteilungsleiter ist froh, dass er seine Mitarbeiter etwas entlasten kann. Aber wie sieht die Wahrnehmung beim Mitarbeiter aus? Fakt ist, dass ein nicht erbrachter Reinigungsintervall dazu führt, dass sich Schmutz aufbaut und Mikroorganismen – vor allem im Sanitärbereich – sich vermehren. Aussagen von Mitarbeiter:innen lauten wie folgt: „Wir haben dadurch am nächsten Tag – oder nach mehreren Tagen – ein Vielfaches mehr an Arbeit.“ oder „Verunreinigungen sind später viel schwerer zu entfernen.“ Aus fachlicher Sicht betrachtet stimmen die Aussagen der Mitarbeiter:innen. Wenn ein Gästezimmer mehrere Tage nicht gereinigt wird, dann können auch laufend eingetaktete Reinigungsaufgaben im Wochenverlauf von den Mitarbeitern in diesen Räumen nicht ausgeführt werden, z. B. das Reinigen der Lüftungsabdeckungen oder die Spinnwebenentfernung. Laufende Reinigungsintervalle haben die Aufgabe, Materialeigenschaften zu erhalten.

Aufenthaltsdauer

Die Problematik der sogenannten „Appartementreinigung“ sehen wir intensiv seit einigen Jahren, in denen immer mehr Chalets erbaut wurden. Chaotische Zustände in Zimmern am Abreisetag, die meist in den geplanten Zeitvorgaben nicht abgearbeitet werden können. Hierzu braucht es keine weiteren Ausführungen, die Situation ist allen bekannt. Bei einer kurzen Aufenthaltsdauer, z. B. bei 2 Nächten, kann über das Aussetzen der Reinigung mit Sicherheit nachgedacht werden.

Planbarkeit des Mitarbeiterereinsatzes

In der Ferienhotellerie wird es dienstplantechnisch überaus interessant, wenn der Gast täglich wählen kann, ob das Zimmer gereinigt wird oder nicht. Meist kann der Gast eine Info an die Zimmertür hängen. Schön! Jedoch was macht der Abteilungsleiter mit seiner täglichen Mitarbeiterplanung, wenn beispielsweise ein Drittel der Zimmer einen Gutschein nutzt? Es kommt folgende Frage auf: Wie effizient kann der Abteilungsleiter oder die Abteilungsleiterin die freiwerdenden Mitarbeiter:innen-Ressourcen nun nutzen?

Chemieeinsatz

Nachhaltigkeit wird sehr oft auf das Thema des Chemieeinsatzes reduziert. Wird der Verbrauch eines Reinigungstages in der Unterhaltsreinigung in der Zimmerreinigung analysiert, so wird man feststellen, dass der Verbrauch minimal ist. Ein Beispiel: Wird ein Vortranksystem mit 3 Produkten – auch mit Umweltzeichen - für das Abreisezimmer eingesetzt, so liegen die Kosten zirka bei **1 Euro pro Tag für 70 Zimmer**. Somit wird klar, dass Chemiemengen in anderen Bereichen zu Buche schlagen – beim Geschirrspülen oder beim Wäsche waschen. Wird jedoch über einige Tage in einem Zimmer nicht gereinigt, wird es nicht nur mehr Zeit, sondern auch im Extremfall mehr Intensiv-/Grundreinigungen benötigen, um den gewünschten Grad der Sauberkeit wieder herzustellen.

Waschkosten

Wird ein Zimmer nicht gereinigt und keine Wäsche getauscht, dann wird Wäsche eingespart und somit natürlich auch Chemie, Wasser und Strom gespart.

Bei der Reduktion der Wäschemenge fängt Nachhaltigkeit erst richtig an. Eigentlich wissen wir es schon immer und haben auch die Hinweisschilder zum Umgang mit Wäschestücken im Sinne eines ökologischen Handelns definiert. Genau hier kann im großen Stil eingespart werden. Wenn unsere Mitarbeiter der Anweisung folgen und wirklich nur dann die Badewäsche tauschen, wenn sie im Bad am Boden liegt – so sparen Sie 20 bis 25 % des Wäschevolumens ein.

Dipl. Päd. Andrea Pfleger MSc
Selbständige Beraterin und Trainerin

In vielen Fällen werden von den Mitarbeitern Wäschestücke mit dem Hintergedanken getauscht, dass mehr Trinkgeld für die Dienstleistung gegeben wird. Auch beim Klassiker des Bettwäschewechsels kann die Entscheidung an den Gast delegiert werden. Das Potential der Einsparung ist enorm.

Wahrnehmung der Dienstleistung „REINIGUNG“

Dieser Aspekt muss hier im Besonderen betrachtet werden. Interessanterweise zeigen die Erfahrungen der letzten Jahre, dass durch die „weggelassene“ Dienstleistung, die Bewertungen der Dienstleistung im Bereich Housekeeping massiv sinken. Der Gast verzichtet auf Feedback oder fühlt sich auch im Unterbewusstsein nicht mehr supportet und das Wohlfühl-Feeling sinkt. Jetzt sinken auch die Abteilungsbewertungen und das ist für die Teams eine überaus herausfordernde Situation. Plötzlich wird die Abteilung im internen Ranking abstürzen. Wo ist hier die Motivation für das Team?

Kurz gesagt: Es ist von großer Bedeutung, Nachhaltigkeitsthemen genau unter die Lupe zu nehmen. Der Wort-Zwilling zum Begriff der Nachhaltigkeit ist die Qualität, auf die wir uns verstärkt fokussieren sollten, um den eigenen Ansprüchen im Themenkreis gerecht zu werden.

Kontakt:

Dipl.Päd. Andrea Pfleger, MsC

Beraterin und Expertin im Reinigungs-, Hygiene- und Qualitätsmanagement

T.: +43 660 1977000

E-mail: service@andrea-pfleger.com

FÜR EINE STARKE HOTELLERIE.



Österreichische Hoteliervereinigung

Hofburg, Gottfried-von-Einem-Stiege 1, 1010 Wien

T: +43 1 5330952

office@oehv.at

ÖHV Touristik Service GmbH