

Frank Höchsmann



Housekeeping Management

Erfolgreich im Hausdamen- und
Cleaning- Bereich



Liebe Housekeeping Interessenten/-innen

Es freut mich, dass Sie sich für dieses Buch entschieden haben.

Darin steckt Erfahrung aus über 50 Hotels, die mit unseren Qualitätsstandards und Prozessabläufen arbeiten.

Was soll erreicht werden?

Ziel ist, den Interessenten Managementstrategien und Techniken für den Housekeeping Bereich praxisnah und zukunftsorientiert zu vermitteln.

Nach der Lektüre dieser Dokumentation können folgende Fragen beantwortet werden:

- Was muss die weitsichtige Hausdame über die Entwicklung der Gästeerwartungen und Trends wissen?
- Wie kann die engagierte Hausdame ihre Abteilung optimieren unter Berücksichtigung des permanenten Kostendrucks?
- Wann ist ein Zimmer sauber und aufgeräumt?
- Wie geht man mit der Haustechnik um und wie erstellt man einen adäquaten Wartungs- und Pflegeplan?
- Brauchen wir eine gut funktionierende und umweltschonende Wäschelogsistik?
- Hilft uns eine ABC- oder Ichikawa – Fehleranalyse weiter?

- Was kann ich machen, was muss ich tun, um umweltfreundlich zu sein?

Mit diesen Housekeeping Informationen möchte ich Fach- & Führungskräfte aus Touristikbetrieben, Geschäftsführer, Hoteldirektoren, Supervisors, Room Division Manager, Trainees, Studenten und Quereinsteiger erreichen und für die anspruchsvollen Reinigungsaufgaben sensibilisieren

Berlin, den 16.08.2016

Inhaltsverzeichnis

0. Vorspann

0.1. Was wollen wir erreichen?

0.2. Für wen sind die Informationen?

1. Gästeerwartungen & Hoteltrends

1.1. Gästeerwartungen bezüglich der Servicequalität

1.2. Gästeerwartungen bei Beschwerden

1.3. Hoteltrends und deren Auswirkungen auf HSK

2. Housekeeping Management

2.1. Organisation der HSK Abteilung und Schnittstellen

2.1.1. Organigramm Housekeeping

2.1.2. Organigramm: Beispiel 3-4* Hotel

2.2. Effiziente Mitarbeiterführung / Einsatzplanung

2.2.1. (Selbst-) Einschätzungstest HSK-Führungskräfte

2.2.3. Fragebogen/Beurteilungsbogen HSK Personal

2.2.4. Rückmeldegespräch / Feedback Gespräch

2.2.5. Checkliste für Tätigkeiten der Hausdame

2.2.6. Dienstplanregeln

2.2.7. Einsatzplanung mit der magischen „FORMEL“

2.3. Budgeting und Controlling im Hausdamenbereich

2.3.1. Kalkulation Bedarf an Zimmermädchen

2.3.2. Forecasting pro Monat

2.3.3. Zusammensetzung der Personalkosten

2.4. Qualitätsstandards und Qualitätssicherung

2.4.1. Qualitätsmanagement & Qualitätsstandards

2.4.2. Qualitätssicherung

2.4.3. Checkliste Housekeeping Standards

3. Hausreinigung

3.1. Hausreinigung der öffentlichen Räumlichkeiten

3.1.1. Vorbereitende Arbeiten

3.1.2. Reinigung der Öffentlichen Räume

3.2. Beispiel Reinigungsablauf im Öffentlichen Bereich

3.3. Ablaufplan Unterhaltsreinigung

3.4. Checkliste Gastronomische Räume

3.5. Checkliste für zeitversetztes Arbeiten

4. Zimmer- & Badreinigung

4.1. Verhaltensanweisungen im Housekeeping

4.2. Reinigung einer Abreise

4.3. Reinigung einer Bleibe

4.4. Besonderheiten

4.5. Zimmercheckliste

4.6. Badezimmercheckliste

4.7. Beispiel: Grundreinigung

5. Haustechnik und Instandhaltung

- 5.1. Arbeitsablauf: Tagesreport Technik
- 5.2. Arbeitsanweisung: Täglicher Rundgang Haustechnik
- 5.3. Checkliste: Elektroprüfung
- 5.4. Checkliste: Überprüfung der Zimmer
- 5.5. Checkliste: Fahrradcheck
- 5.6. Checkliste Sommer/Winter
- 5.7. Wartungs- und Pflegeplan
- 6. Wäschelogistik
 - 6.1. Aufgaben des Wäschebeauftragten
 - 6.2. Wäscherei
 - 6.3. Office Logistik und Wäscheinventur
- 7. Stellenbeschreibungen
 - 7.1. Stellenbeschreibung Hausdame
 - 7.2. Stellenbeschreibung Reinigungsfachkraft
 - 7.3. Stellenbeschreibung Haustechniker
 - 7.4. Stellenbeschreibung Gärtner
- 8. Tipps und Empfehlungen
 - 8.1. Fehleranalyse nach der ABC / Pareto Methode
 - 8.2. Fehleranalyse: Ichikawa/Fischgrätenmethode
 - 8.3. Servicequalität aus der Sicht des Hotelgastes
 - 8.4. Reinigungstipps
 - 8.5. Überlegungen zu Umweltfreundlichen Maßnahmen
 - 8.6. Fragebögen
 - 8.6.1. Selbsteinschätzungstest Motivation
 - 8.6.2. Messung der Zufriedenheit der Mitarbeiter

8.6.3. Zufriedenheit der Schulungsteilnehmer

9. HOTQUA

9.1. Angebotsbeschreibung

9.2. HOTQUA Webinare und Workshops

0. Vorspann

Wir begrüßen Sie recht herzlich zu unserem praxiserprobten und normkonformen Konzept zum Thema Housekeeping Management. Diese Informationen eignen sich einerseits als Schulungsunterlagen. Andererseits dienen sie als Vorlagen, um individuelle Housekeeping Standards zu entwickeln und diese dann fachgerecht und zeitnah zu implementieren.

0.1. Was wollen wir erreichen?

Ziel ist den Interessenten Managementstrategien und Techniken für den Housekeeping Bereich praxisnah und zukunftsorientiert zu vermitteln. Nach dem Seminar bzw. nach der Lektüre dieser Dokumentation können wir folgende Fragen beantworten;

- Was muss die weitsichtige Hausdame über die Entwicklung der Gästeerwartungen und Trends wissen?
- Wie kann die engagierte Hausdame ihre Abteilung optimieren unter Berücksichtigung des permanenten Kostendrucks?
- Wann ist ein Zimmer sauber und aufgeräumt?
- Wie geht man mit der Haustechnik um und wie erstellt man einen adäquaten Wartungs- und Pflegeplan?
- Brauchen wir eine gut funktionierende und umweltschonende Wäschelogistik?

- Hilft uns eine ABC- oder Ichikawa – Fehleranalyse weiter?
- Was kann ich machen, was muss ich tun, um umweltfreundlich zu sein?

0.2. Für wen sind die Informationen?

Unsere Zielgruppe sind Fach- & Führungskräfte aus dem Housekeeping Bereich, Geschäftsführer, Hoteldirektoren, HSK-Supervisors, Room Division Manager, Trainees, Studenten und Housekeeping – Quereinsteiger.

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg!

Martha & Frank Höchsmann

Berlin, den 16.08.2016

1. Gästeerwartungen & Hoteltrends

1.1. Gästeerwartungen bezüglich der Servicequalität

Gäste haben von ihrem gebuchten Hotel gewisse Erwartungen. Diese Erwartungen basieren auf ihrer Reiseerfahrung, Informationen aus dem WEB oder Empfehlungen von Freunden, Kollegen und oder Familie.

Oft angetroffene Fehler in den Gästezimmern:

- Die Luft im Raum ist abgestanden oder
- Es riecht noch nach dem Vorgänger
- Durchgebrannte Glühlampen
- Altes TV-Programmheft
- Staub auf dem Tür- und Bilderrahmen
- Notizblock mit Druckspuren vom Vorgänger
- Getränke und Snacks mit abgelaufenem Verfalldatum
- Unvollständiges Hotelservicebuch / Hoteldirectory
- Zu wenige Kleiderbügel
- Zu große/viele Möbelstücke im Gästezimmer

- Nichtharmonisierende Farben

Oft angetroffene Fehler im Bad:

- Schlechte Beleuchtung
- Feuchter oder nach Reinigungsmittel ätzender Geruch
- Tropfende Wasserhähne
- Qualitativ minderwertige Accessoires
- Zu kleine oder zu raue Handtücher
- Zu stark blasende Haartrockner
- Spiegel die sich beschlagen und
- Zu glatte Fußbodenkacheln.

Gästeerwartungen bezüglich der Gästezimmer

- Absolute Sauberkeit und Sicherheit
- Wohlgefühl schon im ersten Moment
- Begrüßungsbrief der Hotelleitung
- Frische Blumen / Obstkorb, eventuell ein Erfrischungsgetränk auf Kosten des Hauses
- Gut funktionierende und leicht zu bedienende elektrische / elektronische Geräte
- Fenster die sich leicht öffnen oder kippen lassen (Europäer)

- Telefonanruf ca. 20 Min. nach Zimmerübergabe der Rezeption mit der Frage, ob alles in Ordnung ist und ob man vielleicht noch was tun kann (Amerikaner)
- Kleiderschränkleuchten bzw. begehbaren Kleiderschrank

Gästeerwartungen bezüglich des Gästebades

- Bidet
- Getrenntes W.C. vom restlichen Badezimmer
- Maximale Sauberkeit
- Sicherheit (rutschsichere Bodenbelag, leicht zu bedienende Armaturen, Wanne mit Überlaufschutz, runde Ecken, Trennwände aus bruchsicherem Material, gut isolierte Steckdosen)
- Spiegel, die sich nicht beschlagen
- Von der Badewanne getrennte Duschkabine
- Vorgewärmte Handtücher bzw. Bademäntel im Winter

1.2. Gästeerwartungen bei Beschwerden

Die Gästeerwartungen steigen mit der Anzahl der Sterne.

Bei berechtigten oder unberechtigten Reklamationen erwartet der Gast folgendes von uns:

a. Ehrlichkeit & Großzügigkeit bei Fehlern auch im Zimmer oder Bad

Kommentar: Unsere ehrlichen Aussagen helfen uns besonders bei Reklamationsfällen und das erwartet der Gast auch von uns. Großzügigkeit wird von uns ebenfalls erwartet.

Besonders zu beachten: Auch bei unberechtigten Reklamationen erwartet der Gast unser kulantest Verhalten. Im Moment der Reklamation können wir oft noch nicht mit Bestimmtheit sagen, ob der Gast recht hat oder nicht, daher unsere Empfehlung zur Großzügigkeit.

b. Erreichbarkeit

Kommentar: In der Hotelbranche erwartet der Gast eine Erreichbarkeit „Rund-um-die-Uhr“, das heißt wir müssen immer erreichbar sein.

Besonders zu beachten: Für unsere Gäste, die sich in unserem Hause befinden, müssen wir immer und zu jeder Stunde erreichbar sein. Für (Groß-)Kunden, z.B. Veranstalter genügt es, wenn Sie uns während der normalen Bürozeiten erreichen können.