

Sauberkeit und Hygiene im Hotel sind ein absolutes Muss – und für den Gast ein wichtiges Entscheidungskriterium für oder gegen ein Haus. Doch was ist hygienisch rein? Da gehen die Meinungen auseinander, wie Dr. Ulrike Weber von der Alegria GmbH weiß. Deshalb sei etwa das Qualitätsmanagementhandbuch ein wichtiges Element im Housekeeping, so die Expertin des Münchner Hygieneschulungsinstituts. Hierin seien die Arbeitsabläufe und die Anforderungen beschrieben, sodass die Hygiene von jedem Mitarbeiter in der gleichen Qualität umgesetzt werden könne.

Durch regelmäßige Trainings sei dies den einzelnen Funktionsbereichen weiterzugeben. Nur so könne ein grundlegendes Hygieneverständnis jedes einzelnen Mitarbeiters erreicht werden. Im Gespräch mit Dr. Weber, die beim Kongress Housekeeping Professional zu diesem Thema referiert, wird deutlich, was zur Hygiene gehört und mit welchen Mitteln sie sichergestellt werden kann.

Da stellt sich zunächst die Frage, welche Reinigungsutensilien unabdingbar sind und was sie leisten müssen. „Grundsätzlich sind das alle Hilfsmittel und Geräte, die den Arbeitsablauf effizienter gestalten“, so Dr. Weber. „Diese sollen die Arbeit der Zimmermädchen erleichtern und schnell zum gewünschten Ergebnis führen.“ Ein Beispiel hierfür sei die Sprayreinigung und der Einsatz von ergonomisch geformten Handsprühern. Ebenfalls erleichtern laut der Spezialistin Viskose-Wischbezüge die Reinigung von Holzböden und gewährleisten den Erhalt der Böden. Zur Arbeitsorganisation gehöre, dass alle Hilfsmittel wie Tücher oder Wischbezüge anhand des 4-Farben-Systems den zu reinigenden Bereichen zugeordnet werden.

Und welche Reinigungsmittel gehören zur Basisausstattung? Die werden von den vier Verschmutzungsarten im Hotel vorgegeben, sagt Martina Baumgartner, bei Alegria primär für den Bereich Housekeeping zuständig. Laut Baumgartner sind das erstens wasser-

# Nachhaltige Hygiene braucht System

Welche Reinigungsmittel gehören zur Grundausstattung im Housekeeping? Wie wichtig ist die Dosierung? Und was erwartet der Gast? Expertinnen des Schulungsinstituts Alegria geben Auskunft



Foto: Diego Cervo/Shutterstock.com

unlösliche Verschmutzungen (etwa Kugelschreiberstrich), zweitens öl- und fetthaltige Verschmutzungen wie Duschöl, drittens mineralische Verschmutzungen (beispielsweise Kalk) und viertens mikrobiologische Verschmutzungen wie Hautpilze. Daraus resultiere, dass für diese Verschmutzungen speziell formulierte Reinigungsmittel benötigt werden, die den Schmutz abtragen oder in Lösung halten, ohne die Oberfläche zu zerstören. „Zur Basisausstattung gehören ein Sa-

nitärreiniger, ein Oberflächenreiniger und eine Wischpflege für wasserfeste Bodenbeläge“, so die Expertin. Die genaue Zusammensetzung etwa des Sanitärreinigers sei abhängig von den Materialien im Bad, also ob diese säurebeständig sind oder nicht.

Stichwort Dosierung: Gilt bei Reinigungsschemie die Regel „viel hilft viel“? Keineswegs, da sind sich beide Expertinnen einig. Eine Überdosierung sei weder ökonomisch noch ökologisch sinnvoll. Bei einer Unterdosierung

wiederum könne das Reinigungsergebnis negativ ausfallen. Allerdings gelte auch im Housekeeping der Sinner'sche Kreis für alle Reinigungsvorgänge. „Wird beispielsweise die Einwirkzeit verkürzt, muss der Einsatz von leistungsstarker Chemie diese Lücke auffangen“, stellt Martina Baumgartner klar.

Aber sind die Zeiten, als nur das Ergebnis zählte, mittlerweile vorbei? Der aufgeklärte Gast will heute doch auch wissen, wie gereinigt wird, oder? Un-

bedingt, sagt Dr. Ulrike Weber. „In der heutigen Zeit spielen ökologische, ökonomische und soziale Aspekte eine entscheidende Rolle“, betont sie. „Laut aktuellen Umfragen wollen die Deutschen umweltfreundliche Urlaubstage verbringen.“ Nachhaltige Hygiene werde für ein Hotel somit zu einem wichtigen Wettbewerbsfaktor.

Nachhaltigkeit müsse dabei unter folgenden Gesichtspunkten gesehen werden: ökologische, ökonomische und soziale Aspekte, kompletter Zyklus der Hotelreinigung (zum Beispiel: Wie und wo wird der Systemwagen befüllt?), leistungsstarke Inhaltsstoffe der Reinigungsmittel, Produktionsstandort der Reinigungschemie (möglichst deutscher Mittelstand), Transport (so reduzieren sich die Kosten und CO<sub>2</sub>-Ausstoß bei der Verwendung von Hochkonzentrat und bei gebündeltem Einkauf), Verpackungsmenge (reduziert sich ebenfalls bei der Verwendung von Hochkonzentrat), Recycling-Management, effiziente Reinigungsverfahren (etwa Spraymethode) sowie Schulung und Motivation der Mitarbeiter.

Und wenn doch einmal was schiefgeht und Gäste sich beschweren? Darauf sollten die Mitarbeiter gut vorbereitet sein, meint Martina Baumgartner. „Reklamationen müssen als Chance zur Verbesserung gesehen werden.“ Wichtig sei, dass die Reklamation des Gastes aufmerksam angehört und Verständnis gezeigt wird. Anschließend würden die Gründe für die Beschwerde analysiert. „Ist die Reklamation berechtigt, können Prozesse geändert werden, um die Kundenbindung zu stärken – und natürlich um erneute Reklamationen zu vermeiden“, so Baumgartner. eck