



## «Wir müssen uns nicht verstecken»

Sie werden oft ignoriert, dabei gehören die Teammitglieder der Reinigung zu den wichtigsten Mitarbeitenden eines Hotelbetriebs. Denn: Kein Gast kehrt in ein schmutziges Hotel zurück.



TEXT UND FOTOS CORINNE NUSSKERN

Es ist sieben Uhr morgens, Patricia (30) ist seit zwei Stunden im Einsatz. Sie umfährt mit dem Staubsauger Sessel, Stehtische und Pflanzenkübel, ohne je einen zu touchieren. Die Portugiesin hat ihre Schicht um fünf Uhr morgens im **Seerose** Resort & Spa in **Meisterschwanden** AG begonnen und bereits den Wellnessbereich gereinigt. Um die weitläufige Lobby zu saugen und nass aufzunehmen, benötigt sie 75 Minuten – inklusive Fumoir, Gänge und Rezeption. Für die zwei grossen Deckenlampen steigt sie auf eine Leiter und saugt sanft die Leuchtfäden ab. Sie geht danach ins UG, um ein spezielles Reinigungsmittel zu holen, kommt hoch, bringt den Staubsauger zurück ins UG, kippt Schmutzwasser ab, kommt wieder hoch. Immer über die Treppe. «Ich brauche kein Fitnessabo», sagt sie lachend, während sie mit dem Wischmopp um ein Dutzend Stühle wirbelt.

### Nicht ohne ihren Lappen

Alina Baer (24) ist die Leiterin des Bereichs Reinigung und zuständig für alle öffentlichen Bereiche, den Garten und die Floristik. Sie führt fünf Festangestellte und 10 bis 12 Aushilfen. Der Bereich Hauswirtschaft wird in der **Seerose** separat geführt und beschäftigt mit Aushilfen 21 Personen plus drei lernende Hotelfachfrauen. Die Reinigung hat System, denn die eingerechnete Zeit ist immer knapp. Dabei spielt nicht nur die zu rei-

Nur eine von Patricia's  
täglichen Aufgaben:  
das Reinigen der Decken-  
lampen in der Hotellobby



## ★ Alina Baer



Alina Baer (24) verantwortet seit 2018 die Leitung des Bereichs Reinigung im **See-rose** Resort & Spa in **Meisterschwanden** AG. Sie ist gelernte Hotelfachfrau EFZ und absolvierte die Berufsprüfung Bereichsleiterin Hotellerie & Hauswirtschaft. Baer amtiert seit 2020 als Prüfungsexpertin in Zürich und Basel für Hotelfachfrau/-mann und Hotellerieangestellte und ist im Vorstand des Berufsverbands Hotellerie-Hauswirtschaft. Sie arbeitet im Hotel Sedartis in Thalwil ZH, im Belvoirpark Zürich und bei der Hotel & Gastro Union. Die ambitionierte Zürcherin lebt in Seengen AG, reist gern, macht Yoga und verbringt am liebsten Zeit mit ihrer Familie.

nigende Fläche oder der Verschmutzungsgrad eine Rolle. «Es kommt auch auf die Materialien an», sagt Baer. «Die geölten Holzböden brauchen viel Zeit und Pflege. Auch jedes Füsschen der Stuhlbeine muss korrekt befüllt sein, sonst gibt es Kratzer.»

Alina Baer nennt ihre Mitarbeitenden Teammitglieder, sie hilft auch selbst mit. Nie geht sie ohne einen Lappen in der Hand durchs Haus. Der Kontakt mit den Menschen ist ihr das Wichtigste im Job – ob Mitarbeitende oder Gäste. Das ist einer der Gründe, weshalb sie nicht mit Housekeeping-Apps arbeitet: «Ich kläre es lieber direkt mit dem Menschen oder per internem Telefon. Das verbindet auch untereinander.» Der andere Grund? Baer lacht. «Ich bin noch nicht so richtig in der Digitalisierung angekommen.»

### Motivation ist essenziell

Patricia ist im Untergeschoss und sortiert leere Flaschen vom Vortag. Im Akkord wirft sie Flaschen aus vier Containern in den Recyclingcontainer, sortiert Wein-, Wasser-, Bier- und Mineralflaschen in die entsprechenden Harasse und hievt sie auf eine Palette. Es klirrt und scheppert. An einem warmen Sommertag stehen hier 12 bis 15 randvolle Container.

Um neun Uhr ist Kaffeepause. Im Sitzen. Alina Baer setzt sich dazu. Was ist für sie der grösste Fauxpas in der Reinigung? Sie sagt sofort: «Wenn man ohne Lust

und Motivation zur Arbeit kommt. Dann ist es gar nicht möglich, korrekt zu arbeiten, wie es der Standard verlangt.» Patricia nickt, sie liebt ihren Job. «Das Schönste ist, wenn ich sehe, wie am Ende alles schön sauber ist und was ich heute geschafft habe. Das macht mich glücklich», sagt sie. Seit sechs Jahren arbeitet sie in der **Seerose**. Ihr Mann auch. Nächstes Jahr möchte sie den Progresso-Lehrgang in Hauswirtschaft machen.

### 30 000 Schritte pro Tag

In der zweiten und dritten Etage ist die Reinigung der Zimmer in Gänge. Vanessa (19) hat 2019 ihre Lehre als Hotelfachfrau abgeschlossen. Mittels einer Liste kontrolliert sie, welche der 91 Hotelzimmer, verteilt auf neun Etagen in drei Häusern, gereinigt werden müssen. Ein Farbsystem signalisiert, welche Gäste bleiben und welche auschecken. Letztere haben Priorität. Zimmer 206 ist frei. Beim Eintreten hat Vanessa bereits alles gescannt und den Staublappen über diverse Ablageflächen gezogen. Jede Sekunde zählt, kein Zimmer sollte mehr als 20 bis 30 Minuten in Anspruch nehmen. Betten abziehen, im Office frische Tücher und Bettwäsche holen, das WC einsprayen, Dusche reinigen, Gläser, Lavabo und Spiegel putzen, Betten beziehen, saugen, nass aufnehmen, Kaffee und Minibar auffüllen, Safe kontrollieren, Abfallimer leeren, Vorhang drapieren. Trödeln ist nicht.

Jedes Teammitglied reinigt 10 bis 12 Zimmer pro Tag, Vanessa hat mal ihre Schritte gezählt. Sie lacht und sammelt die schmutzige Bettwäsche für die Wäscherei im Untergeschoss ein, wo tonnenweise gewaschen und gebügelt wird. «Es waren 30 000 Schritte.»

### Die guten Seelen im Hintergrund

Vielen Gästen ist es lieber, die reinigenden Personen nicht zu sehen, sie sollen da putzen, wo sie nicht sind. «Ich teile dies nicht ganz», sagt Baer. «Es darf für den Gast nie störend sein, aber wir müs-

sen uns nicht unsichtbar machen. Es steckt Arbeit dahinter!» Der Widerspruch: Ist es nicht sauber, reklamiert der Gast. Aber die putzenden Menschen soll man nicht sehen. Oft mangelt es an Respekt. «Ich finde es herablassend, nicht zu grüssen, weil jemand einen Staubsauger in der Hand hält», sagt Baer. «Viele Mitarbeitende haben in ihrem Land studiert und machen den Job, weil von der Sprache her nicht mehr geht.»

Aber man könne den Gast nicht schulen. Baer versucht, ihre Teammitglieder aufzubauen, damit ihnen die Arbeit Spass macht. «Ich sage stets: «lasst euch nicht unterkriegen, ihr macht einen super Job.»» Sie sind elementar für einen Betrieb. Ein Gast geht kein zweites Mal in ein Hotel, das nicht sauber war. Gibt es dennoch Beschwerden wegen Unreinheiten, läuft dies meist über die Rezeption. «Jede Anmerkung oder Reklamation landet auf unserer internen Lernliste», erklärt Baer. «Wenn ich etwas sehe, das vom Standard abweicht, trage ich es dort ein. Besser, wir haben es zuerst intern als extern festgestellt!»

### Dem Personal mit Respekt begegnen

Man spürt eine positive Atmosphäre im Haus. Vielleicht, weil neun von elf Führungskräften in der **Seerose** weiblich sind? Baer lacht. «Es macht Spass. Und ich habe einfach Freude, an dem, was ich tue. Meine Mitarbeiter geben mir sehr viel zurück. Ohne sie wäre auch ich nichts.» Baer plädiert an die Branche, jene, welche diesen Job gern machen, nicht zu verheizen. Gut ausgebildete Leute, welche die Passion dafür haben, sollen mit Respekt behandelt werden. «Ohne Reinigung und Hauswirtschaft würde ein Hotel nicht funktionieren!»

Und was checkt Alina Baer eigentlich zuerst, wenn sie privat in einem Hotel unterwegs ist? «Das Bett. Ich schaue, ob da Flecken oder Haare sind, das finde ich ganz schlimm. Die Matratze erspäre ich mir, das will ich gar nicht wissen!»

### ALINA BAERS SIEBEN REINIGUNGSTIPPS

- Den Mitarbeitenden die Geräte und Utensilien zur Verfügung stellen, mit denen es effizienter geht.
- Nach System und Struktur arbeiten, so werden Abläufe optimiert und nichts geht vergessen. Stets in derselben Ecke beginnen.
- Das Label auf dem Produkt lesen und es verstehen. Die Einwirkungszeit der Reinigungsmittel beachten und ihnen Zeit lassen einzuwirken.
- Wenn man einen Boden nass aufnimmt, mit der Führungsstange tanzen. So wird der gesamte Körper involviert, das ist ergonomisch besser. Und man bringt mehr Kraft auf den Boden.
- Nach der Reinigung eines Raumes einen Blick zurückwerfen. Oft wird ein Lappen oder ein anderer Gegenstand vergessen.
- Sich die Arbeit nicht verkomplizieren, viele Hand Schritte können verkürzt werden. Und sich für das, was man macht, interessieren.
- Mitarbeiter stets schulen und mit dem Wissen auf dem neusten Stand bleiben.