

Von Tanja Millius

# HOUSEKEEPING IM WANDEL: ZWEI MODELLE, EIN ZIEL

*Sauberkeit ist das A und O, wenn der Hotelgast die Tür zum Zimmer aufschliesst – und steht im Zentrum von Bewertungen und Reputation. Zwei Hotels zeigen, wie sie ihr Housekeeping ganz oder teilweise mit externen Dienstleistern organisieren – und wieso sie darauf nicht mehr verzichten wollen.*

Die Oberwaid liegt am Stadtrand von St.Gallen. Durch die grosszügigen, hellen Bereiche des modernen Baus fällt der Blick auf den Bodensee und den drei Hektar grossen Privatpark. Das Haus kombiniert 4-Sterne-Superior-Hotellerie mit medizinischer Kompetenz.

Housekeeping spielt in der Oberwaid eine zentrale Rolle: Makellose Zimmer, Diskretion, Sicherheit und verlässliche Standards sind Pflicht, denn Hotel- und Klinikbetrieb finden unter einem Dach statt. In den Anfangszeiten organisierte die Oberwaid das Housekeeping intern. Heute setzt das Haus auf ein Hybrid-



### «Das hybride Modell kommt vor allem in der Zimmerreinigung zum Einsatz.»

**Christopher Rossbach**

Hoteldirektor, Oberwaid – Das Hotel.Die Klinik.

modell, lagert also einen Teil dieser Aufgaben aus. Auslöser waren kurzfristige Ausfälle und saisonale Schwankungen. «Es hat sich gezeigt, dass wir mit diesem Modell extrem flexibel auf kurzfristige Ausfälle unserer Stammmitarbeitenden reagieren können. Zudem lassen sich saisonale Schwankungen in der Auslastung sehr gut abfedern», sagt Christopher Rossbach, Hoteldirektor der Oberwaid.

Die Rollen sind klar. «Das hybride Modell kommt vor allem in der Zimmerreinigung zum Einsatz», so Rossbach. Für diese operativen, gut planbaren Leistungen arbeitet die Oberwaid mit der Pollux Reinigungsservice AG. Pollux übernimmt die Reinigung sämtlicher Zimmerkategorien – von Standardzimmern über Suiten bis zu Einheiten für Langzeitaufenthalte – inklusive täglicher Zwischenreinigungen und Abreise-Reinigungen. Zusätzlich verantwortet Pollux den Minibar-Service, das Auffüllen der Amenities in den Gästezimmern sowie das gesamte Fundbüro-Handling. Im Haus bleibt, was eng an den Tagesablauf gekoppelt ist: die Reinigung der öffentlichen Bereiche

und der nicht öffentlich zugänglichen Zonen sowie der Wäsche- und Leinenservice inklusive Waschen und Logistik. Rossbach erklärt, warum diese Aufgaben nicht einfach mitlaufen: «Es ist besonders sensibel, den Anforderungen von Klinik- und Hotelgästen gleichermassen gerecht zu werden.» Ein Hotelgast hat andere Wünsche und Bedürfnisse als ein Klinikgast – und das erfordert Fingerspitzengefühl, nicht nur im Housekeeping.

#### Führen statt abgeben

Rossbach betont: Auslagern bedeutet nicht, Standards aus der Hand zu geben. Infektionsschutz und Hygiene seien «nicht verhandelbar». Interne wie externe Mitarbeitende würden geschult und stichprobenartig überprüft. Beim Datenschutz unterschreiben alle Mitarbeitenden eine Geheimhaltungserklärung und werden über Änderungen im Datenschutzreglement informiert.

Qualität wird in der Oberwaid systematisch geführt: Etagengouvernanten checken die Zimmer nach der

Reinigung. Dazu kommen Qualichecks sechsmal jährlich mit jedem Housekeeping-Mitarbeitenden, auch mit externen. Besonders in angespannten Situationen spielt das Modell seine Stärke aus: «Der grösste Vorteil zeigt sich bei kurzfristigen Ausfällen oder stark

schwankender Auslastung, etwa in Ferienzeiten oder bei krankheitsbedingten Absenzen. In solchen Situationen können wir schnell und flexibel reagieren, ohne Abstriche bei Qualität oder Service machen zu müssen.» Dem Gewinn an Flexibilität steht eine nicht zu



Saisonale Schwankungen in der Auslastung lassen sich in der Oberwaid mit dem Hybrid-Modell gut abfedern.

Sponsored Content

## MACHEN SIE ERFOLG ZUM DAUERGAST!

Wir erfüllen Wünsche rund um Textilien in Hotels oder Restaurants – stilvoll abgestimmt auf Ihr Interieur, in unterschiedlichen Grössen und Varianten auf Mietwäsche-Basis. Hochwertig, hygienisch sauber und zuverlässig, mit Fokus auf schnelle Umsetzung und klare Sichtbarkeit Ihres Markenauftritts. Nutzen Sie unsere Vor-Ort-Beratung. Erleben Sie zertifizierte 5-Sterne-Qualität bei Mietwäsche und Service.

[www.lavatio-schweiz.com](http://www.lavatio-schweiz.com)



unterschätzende Administration gegenüber: «Der grösste Aufwand liegt in der Bürokratie und Verrechnung», sagt Rossbach. Leistungen müssen täglich sauber erfasst werden – bis hin zur Zimmerkategorie.



**«Entscheidend ist nicht das Modell, sondern dass der Standard jederzeit gewährleistet bleibt.»**

**Daniel Beerli**

Leiter Klassifikation, HotellerieSuisse

Und die Gäste? Im besten Fall merken sie vor allem Konstanz, denn der Qualitätsanspruch der Oberwaid ist hoch: «Unsere Etagegouvernanten erfragen nach einigen Aufenthaltstagen die individuellen Wünsche in persönlichen Gesprächen», sagt Rossbach. Rück-

Der Qualitätsanspruch der Hotels an den externen Partner ist hoch.



Der Frühstücksbereich wird beim B&B Hotel Liechtenstein-Eschen intern gemanagt.

meldungen kommen zudem aus Rezeption, Gastronomie und Pflege; im Morgenbriefing erhalten die Mitarbeitenden zudem Listen mit individuellen Gästewünschen.

**Zwischen Anspruch und Alltag**

Dass Betriebe über eine Auslagerung von Housekeeping-Aufgaben nachdenken, überrascht Daniel Beerli, Leiter Klassifikation bei HotellerieSuisse, nicht. «Die Bedeutung von Sauberkeit ist in der Schweiz traditionell sehr hoch.» Online-Bewertungen hätten die Ansprüche der Gäste nicht grundsätzlich verändert, sie machen diese jedoch sichtbarer. Die Erwartungshaltung der Gäste ist gross und die Toleranz für Mängel gering. Beerli warnt deshalb auch davor, das Thema der Auslagerung auf den Aspekt der Einsparung zu reduzieren. Es gehe in erster Linie darum: Stabilität bei gleichbleibendem Standard.

Und auch einfache Antworten gäbe es nicht. Modelle, die konsequent nur auf eine Seite setzen, stossen in der Praxis oft an Grenzen. Wird das Housekeeping



Das B&B Hotel Liechtenstein-Eschen hat sein Housekeeping von Anfang an vollständig ausgelagert.



Bei der Auslagerung von Reinigungsaufgaben geht es um Stabilität bei gleichbleibendem Standard.

**«Die Bedeutung von Sauberkeit ist in der Schweiz traditionell sehr hoch.»**

**Daniel Beerli**

vollständig ausgelagert, steigt der Aufwand für Kontrolle und Abstimmung – und die Identifikation mit dem Betrieb muss aktiv geführt werden. Bleibt alles intern, wird es vielerorts schwierig, genügend geeig-



### «Die Einführung beginnt bei uns bereits im Vorstellungsgespräch.»

Ilir Demaj

Assistent Abteilung Hauswartung/Facility Services

nete Mitarbeitende zu finden. Beerli verweist dabei auf einen angespannten Arbeitsmarkt und auf die körperlich anspruchsvolle Tätigkeit im Housekeeping. Entscheidend sei die Vorbereitung: «Eine gute Zusammenarbeit mit einem externen Partner beginnt mit dem sorgfältigen Klären der eigenen Bedürfnisse.» Und damit rücke auch die Personalauswahl in den Fokus.

#### Personalprofil als Erfolgsfaktor

Für die Pollux Reinigungsservice AG ist die Personalauswahl zentral – gerade dort, wo ein Haus wie die Oberwaid hohe Anforderungen stellt. Ilir Demaj, Assistent Abteilung Hauswartung/Facility Services bei Pollux, sagt: «Die Einführung beginnt bei uns bereits im Vorstellungsgespräch. Neue Mitarbeiterinnen werden von Anfang an transparent über Abläufe, Erwartungen und die hohen Standards des Hauses informiert, sodass früh klar ist, ob dieses Umfeld für beide Seiten passt.» Demaj betont zudem: Einarbeitung und Schulung würden häufig unterschätzt – besonders in Häusern mit hohen Marken- und Qualitätsstandards. Adrian Burkhalter, Regionalleiter Verkauf bei Pollux, ergänzt, dass in der Oberwaid klassischer Hotelbetrieb auf medizinische Rehabilitation und Spa trifft. «Gefragt sind sehr erfahrene Mitarbeitende mit ausgeprägtem Materialverständnis, hoher Präzision und einem diskreten Auftreten.» Prozesse müssen entsprechend fein abgestimmt sein; Qualität wird enger geführt als in einem klassischen Hotelbetrieb. Sauberkeit geht über das Sichtbare hinaus – auch leichter



Tägliche Qualitätskontrollen durch die Reinigungsfirma sind ein Muss.

Reinigungsduft und Ordnung beeinflussen das Wohlbefinden der Gäste und sind Teil des Gesundheits- und Erholungsversprechens.

#### Vollauslagerung als Kostenmodell

Ganz anders ist die Ausgangslage im B&B Hotel Liechtenstein-Eschen. Das Haus wurde Anfang September 2025 eröffnet – als erstes Hotel der internationalen



#### LOHNT SICH EINE AUSLAGERUNG? EIN CHECK.

1. Wo geraten Sie heute an Grenzen: Personal, Ausfälle, Planung oder Schwankungen?
2. Welche Leistungen sind klar planbar (Zimmer), welche brauchen Nähe zum Betrieb (öffentliche Bereiche)?
3. Wer führt intern Standards, Kontrollen und Rückmeldungen – auch mit externem Team?
4. Sind Leistung und Qualität schriftlich definiert (Umfang, Häufigkeit, Zimmerkategorien)?
5. Wie werden Gästewünsche, Prioritäten und Änderungen täglich weitergegeben?
6. Haben Sie Zeit und Disziplin für Erfassung, Kontrolle und Verrechnung?
7. Passt der Partner kulturell – und investiert er in Einarbeitung und Schulung?

B&B-Gruppe im Fürstentum Liechtenstein. Es liegt im Wirtschaftspark Eschen, direkt neben der Naturoase Eschner Riet. Für Hotelmanagerin Eveline Burkard war die Neueröffnung die Chance, Abläufe und Zuständigkeiten von Tag eins an bewusst schlank aufzusetzen. Sie entschied sich, das Housekeeping vollständig auszulagern und ebenfalls mit Pollux zusammenzuarbeiten – auch, weil ein belegungsabhängiges Kostenmodell in der Startphase fixe Personalkosten vermeidet.



### «Der grösste Vorteil ist operative Flexibilität.»

Eveline Burkard

Hotelmanagerin B&B Hotel Liechtenstein-Eschen

Die Aufgaben sind klar verteilt. Pollux übernimmt im laufenden Betrieb die Zimmerreinigung sowie die Reinigung aller Toiletten. Weitere Bereiche wie Lifte, Gänge oder allgemeine Flächen können bei Bedarf auf Abruf dazukommen. Intern bleiben bewusst jene Zonen, die eng am Gästekontakt hängen: Frühstücksbereich, Empfang/Rezeption und Aussenbereich.



#### ZWEI HOUSEKEEPING-MODELLE KURZ ERKLÄRT

**Hybridmodell:** Kernteam im Haus führt und kontrolliert; extern wird vor allem in der Zimmerreinigung skaliert, Spezialaufgaben je nach Bedarf.

**Vollmodell:** Externer Partner übernimmt das Housekeeping im Alltag; intern braucht es klare Ansprechpartner und konsequente Qualitätsführung.



### «Tägliche Qualitätskontrollen sind fester Bestandteil.»

Adrian Burkhalter

Regionalleiter Verkauf, Pollux Reinigungsservice AG

«Der grösste Vorteil liegt für uns klar in der operativen Flexibilität», sagt Burkard. Gleichzeitig betont sie die Haltung hinter dem Modell: «Wir geben nicht einfach Verantwortung ab. Es ist nur dann erfolgreich, wenn ein echtes Miteinander auf Augenhöhe gelebt wird.» Damit externe Teams den Standard umsetzen können, brauche es klare Ansprechpartner. «Deshalb haben wir bewusst eine Hausdame als feste Schnittstelle etabliert», so Burkard.

#### Was sich im Vollmodell verändert

Burkhalter beschreibt das Vollmodell als Verantwortung aus einer Hand: Pollux stelle das komplette operative Housekeeping sicher – inklusive Tagessteuerung, Qualität und kontinuierlicher Verbesserung. «Klar definierte Prozesse und tägliche Qualitätskontrollen sind kein Zusatz, sondern fester Bestandteil der Leistungserbringung.» Und auch hier entscheidet das Personalprofil, nur mit anderem Schwerpunkt: Ein B&B-Hotel sei stark standardisiert und auf Effizienz ausgelegt. Im Vordergrund stünden klare Abläufe, hohe Frequenz und gleichbleibende Qualität – auch wenn die Belegung wechselt.

Die beiden Praxisfälle zeigen: Eine Auslagerung von Housekeeping-Aufgaben ist keine Abkürzung, sondern ein Führungs- und Organisationsentscheid.

Mehr zum Thema:  
[gastrofacts.ch/whoswho](https://gastrofacts.ch/whoswho)

