

«Es braucht ein Umdenken»

Hotelière Nicole Graf Hertig berät zum Thema Outsourcen. Einsparen lasse sich aber auch mit anderen Mitteln: mit besseren internen Strukturen.

GUDRUN SCHLENZKE

Warum sollte man überhaupt outsourcen?

Weil auf Facility-Management-Leistungen spezialisierte Firmen solche Arbeiten professioneller erledigen. Diese Firmen arbeiten mit Mitarbeitenden, die laufend geschult werden, und die Geräte befinden sich immer auf dem technisch neuesten Stand.

Wenn ein Externer die Arbeiten macht, hat man dauernd fremde Personen im Haus...

Man kann im Vertrag festlegen, dass plus/minus immer die Gleichen im Betrieb sind.

Hotelzimmer reinigen ist etwas ganz anderes als Büroräume putzen...

Wichtig ist, dass die externen Mitarbeiter in den Hotel-Betrieb integriert werden. Auch wenn es eigentlich die Mitarbeiter einer fremden Firma sind: Sie gehen das Hotel etwas an. Das ist bei der Lingerie anders: Da wird die Leistung nicht mehr im Haus erbracht. Zudem sollte man die Leistung nicht mehr im Haus definieren, wie man die

Zur Person Hotelière im Facility Management

Nicole Graf Hertig (39) ist gelernte Hotelfachfrau, hat an der Hotelfachschule in Thun den Titel «Dipl. Hotelière-Restauratrice HF» erworben. Sie war in Hotellerie und Tourismus tätig, zuletzt bei den Schilthornbahnen. Seit Januar arbeitet sie als Beraterin für die Facility-Management-Consulting-Firma PSS Projects AG in Basel. Aktuell berät sie zum Beispiel die Hotels Alpha und Krone in Thun. gsg

Kennzahlen Wie viel Zeit die Reinigung beanspruchen darf

Will man Leistungen auslagern, muss man wissen, wie viel Aufwand überhaupt dahinter steckt, damit man die Offerte der Outsourcing-Firma auch beurteilen kann. Zum Beispiel jene einer Reinigungs-firma. Dafür zitiert die Facility-Management-Consulting-Firma PSS Projects AG in Basel jeweils entsprechende Kennzahlen. Für ein Hotelzimmer inklusive Bett – aber ohne Bad – sollte der Reinigungsmitarbeiter bei einem Restant-Gast in einem 3-Sterne-Hotel zwischen 8 und 12 Minuten benötigen. Das ist ein Richtwert. Die effektive Arbeitsdauer ist abhängig von dem ver-

Reinigungsleistung erledigt haben möchte: zum Beispiel, dass der Putzwagen nicht mitten im Weg steht – das stört die Gäste.

Fehlt den Externen denn nicht der Gäste-Fokus?

Wenn man diese integriert und entsprechend schult, kommt auch der Bezug zum Gast.

Was bringt dem Hotel das Outsourcen?

Meistens sind es die grossen Betriebe, die sich mit dem Thema befassen. Aber gerade mittelgrosse Betriebe können meines Erachtens von einem Auslagern beispielsweise der Hauswirtschaft sehr profitieren. Betriebe also, in denen der Hotelière oft noch selber die Zimmer kontrolliert. Das nimmt schnell ein bis zwei Stunden Zeit pro Tag in Anspruch. Diese kann er

dann in verkaufsfördernde Managementaufgaben investieren und in seine Gastgeberrolle.

Wie stark kann man mit einer Fremdfirma Kosten sparen? Die Kosteneinsparungen liegen zwischen 10 und 30 Prozent. Bei der St. Jakobshalle und den Sport- und Freizeit-

betrieben St. Jakob in Basel waren 10 bis 20 Prozent das Ziel. Schlussendlich sparte man über ein Auslagern der Reinigung sogar 30 Prozent.

Liegt das grosse Einsparpotenzial oft auch daran, dass die internen Strukturen nicht mehr stimmen?

Das kann sein. Eine Analyse und Verbesserung der gegebenen Betriebsstrukturen kann viel bringen. Das muss dann nicht unbedingt in einem Outsourcing enden. Wenn die Zahlen auf dem Tisch liegen, sieht man schnell, wo das Personal falsch eingesetzt ist, ob es zu wenig ausgelastet wird oder die Abläufe zu kompliziert sind. Manchmal reicht vielleicht auch einfach eine Schulung.

Könnte man grundsätzlich alles, was nicht Kernleistung ist, auslagern?

Ja, das könnte man und würde man, wenn allein die Betriebswirtschaft massgebend wäre.

Welche Bereiche eignen sich weniger für ein Outsourcen?

Die Gastronomie, die Réception und auch die Hausdienste werden selten ausgelagert. Aber eigentlich braucht es keinen mehrköpfigen Hausdienst vor Ort: Es genügt, wenn eine Person für alltägliche Reparaturen im Haus bleibt. Der Rest kann ausgelagert werden.

Sie sind gelernte Hauswirtschaftlerin und diplomierte

Hotelière: Würden Sie ein Hotel führen, die Hauswirtschaft outsourcen?

Ja. Und immer zusammen mit der Wäscherei. Das sind zeitintensive Posten, die man gut abgeben kann. Zentral ist, dass man im Outsourcing-Vertrag alles Wichtige konkret festhält.

«Wäscherei und Reinigung sind zeitintensive Posten, die man gut abgeben kann.»

Nicole Graf Hertig
PSS Projects AG

braucht das ein Umdenken, dass er nicht mehr alles alleine erledigen muss, sondern sich aufs Controlling der Handlungs-

Ihre Consulting-Firma zählt namhafte Kunden, aber wenige Hotels. Warum zögern Hotelières beim Outsourcen?

Für den Hotelière in der Schweiz

nachweise beschränken kann. Das ist wahrscheinlich auch ein Generationenproblem. Junge Hotelières werden sich mit Outsourcen leichter tun.

Denken Sie, dass das Outsourcen in der Schweizer Hotellerie Zukunft hat?

Ja, es wird ein Umdenken stattfinden müssen. Denn so kann man die Kosten fix budgetieren und bei dem grossen Kostenblock Personal einsparen.



PSS Projects AG

PSS Projects AG, 4053 Basel, Güterstrasse 213, Tel: +41 61 363 39 30, Fax: +41 61 363 39 31
www.pssprojects.ch / info@pssprojects.ch