

Weniger Mitarbeiter, bessere Leistungen

HOTELLERIE Outsourcing richtig aufgeleitet, zahlt sich in der Hotellerie aus. Nicht nur für den Hotelbetrieb und das beauftragte Unternehmen. Auch für die betreffenden Mitarbeiter. Dies zeigt das Beispiel Stewarding im Hotel Intercontinental in Zürich.



Die Skepsis ist Zutrifft gewisser: Die Auslagerung der Reinigungsleistungen führte zu einer Win-Win-Partnerschaft.

FLAVIO SANADER

Das Hotel Intercontinental in Zürich ist seit einiger Zeit daran, einfachere Dienstleistungen durch Drittfirmen ausführen zu lassen. Erste Erfolge haben sich bereits eingestellt. Sowohl was die Leistungsqualität als auch die Kostenseite betrifft. Letztere ist insbesondere von Bedeutung, da sich der Rentabilitätskampf im Hotel- und Gastgewerbe besonders akzentuiert zeigt. Saisonale, konjunkturelle und währungsbedingte Schwankungen wirken sich direkt auf die Bettenbelegung bzw. auf die Gesamtauslastung des Hotels aus. Allein im Jahr 2002 ist in den Zürcher Hotels die durchschnitt-

liche Belegung von 55,6 auf 51,2% zurückgegangen. Unabhängig davon muss die Dienstleistung immer demselben hohen Stand entsprechen. Eine Anforderung, die flexible Strukturen und Arbeitsmodelle verlangt.

Das viel diskutierte, in breiten Kreisen aber eher mit Skepsis denn mit Euphorie beobachtete Outsourcing zeigt sich beim Hotel Intercontinental in Zürich als interessante Lösung. Sowohl im Konzern als auch in der Schweiz nimmt das Hotel mit der Auslagerung der Unterhaltsreinigung und mit dem so genannten Stewarding eine Pionierrolle ein. Dazu gehören die tägliche Grundreinigung im Küchenbereich sowie die laufenden Spularbeiten von Pfannen, Herden usw. nach Bedarf. Anstelle von eigenen,

festangestellten Mitarbeitern nimmt diese Aufgaben ein professionelles Unternehmen, das Zürcher Reinigungsunternehmen Hägni AG, wahr. Je nach Auslastung stellt es die für die Arbeiten erforderliche Anzahl qualifizierter Leute.

«Heute können wir feststellen, dass die Erwartungen erfüllt und die formulierten Ziele erreicht wurden, sowohl in qualitativer als auch in quantitativer Hinsicht», erklärt Florian Stöter-Tillmann, Food & Beverage Manager des Hotels Intercontinental in Zürich. «Unsere Betriebsrechnung wird direkt entlastet. Beanstandungen durch die strenge Le-

bensmittelkontrolle sind dank der Qualitätssteigerung praktisch keine mehr zu verzeichnen», hält er weiter fest.

Naturngemäss spielen die Kosten bei den Überlegungen zum Outsourcing eine ausschlaggebende Rolle. Dabei repräsentieren die direkten Kosten (Einsparungen bei den Mitarbeitern) nur einen Teil der Gesamtaufwendungen. Stärker zu Buche schlagen die indirekten Aufwendungen:

Die schwierige und zeitintensive Personalrekrutierung, krankheits-, unfall- und ferienbedingte Ausfälle, die Suche nach Aushilfen für spezielle, personalintensive Anlässe. Zwölf

Outsourcing kann sich für Hotels durchaus lohnen.

festgestellte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hatte das Intercontinental in Zürich für den reibungslosen Stewarding-Betrieb auf der Zahltagsliste. Heute sind es deren sieben beim Outsourcing-Partner Hägni. Und die Leistungen sind messbar besser, was angesichts der Tatsache, dass die Mitarbeiter übernommen wurden, auf den ersten Blick erstaunen mag. Weniger auf den zweiten. Die überraschende Effizienz- und Qualitätssteigerung ist auf die neue Professionalität der Tätigkeit zurückzuführen.

Vorerst hiess es jedoch, Widerstand zu überwinden. Die natürliche Angst unter den Mitarbeitern gegenüber der geplanten Reorganisation ihres Bereichs war spürbar. Alle Beschäftigten erhielten zwar ein Angebot, nur drei haben es angenommen. Die Befürchtungen, am selben Arbeitsplatz für einen neuen Arbeitgeber, für das Reinigungsunternehmen, zu arbeiten, haben sich in kürzester Zeit als unbegründet erwiesen. Die Vorteile überwiegen auch für sie: Ihre Tätigkeiten und Kompetenzen in der Küche sind heute noch klarer geregelt. Sie erhalten fachgerechte Aus- und Weiterbildung und sind nach klaren Richtlinien geführt. Dies wirkt sich positiv auf die Motivation aus. Ausserdem, und das dürfte sie am meisten überrascht haben, sind sie finanziell sogar etwas besser gestellt. «Das Outsourcing-Konzept im Stewarding ist damit nicht nur eine Win-Win-Partnerschaft zwischen dem Hotel Intercontinental und unserem Unternehmen, sondern bezieht klar auch die Mitarbeiter mit ein», betont Remo Hägni, Geschäftsführer der Hägni AG in Zürich.

KEIN LOHNDUMPING

Outsourcing hat auch nichts mit Lohndumping zu tun. Die Kostenvorteile dürften nicht über tiefere Löhne erfolgen, sondern sind nur zu realisieren über das spezialisierte Prozess-Know-how, die Planung, die Ausbildung, die Führung und die Rekrutierung der richtigen Leute. Vor diesem Hintergrund ist die Wahl des Outsourcing-Partners entscheidend. Wenige Unternehmen kommen dafür in Frage. Es ist empfehlenswert, die Zielsetzungen des Outsourcings (und das ist nicht nur die direkte Kostenreduktion) zu definieren und die Offerten anhand eines detaillierten Briefings auszuwerten und entsprechend zu bewerten.

«Wir haben bei der Evaluation ein Hauptaugenmerk auf die Erfahrung, die Referenzen, die Seriosität und Vertrauenswürdigkeit und insbesondere auf eine vorhandene Affinität zum Gastgewerbe sowie die entsprechenden Hygienekonzepte gelegt», so Florian Stöter-Tillmann. «Wir wollten einen Partner, der dieselbe Sprache spricht, der die spezifischen Anforderungen der Hotellerie versteht.

Zudem haben wir uns folgende Fragen beantwortet: Wie wird auf die einzelnen Punkte der Ausschreibung eingegangen? Wie erfolgt die Qualitätssicherung? Durch welche Massnahmen werden die Kosten effizient gesenkt? Die Beantwortung dieser Fragen ist genauso wichtig wie die Überzeugung, dass der potenzielle Outsourcing-Partner nicht nur ein ausführender, sondern auch ein beratender Dienstleister ist.»

Denn ein guter Partner versteht es auch, während des Vertragsverhältnisses aus eigenen Stärken Optimierungspotenziale zu erkennen und Prozesslücken aufzudecken. Bis heute konnte das Hotel Intercontinental in Zürich die direkten Kosten (Lohn- und Lohnnebenkosten) um rund 15% senken. Noch wesentlich höher sind die indirekten Kostenreduktionen durch Entlastung der Verwaltung und Organisation sowie durch die deutlich zurückgegangenen Krankheitsstage.

MARKT

«Rennwagen»

«Ein Steuerrad wie bei Ferrari», so äussern sich Anwender über die neuen Scheuersaugmaschinen Taski swingo 750 und 1250. Dank des neuartigen Bürstenkonzeptes wird mehr Schmutz entfernt als zuvor, und zwar auf sämtlichen Hartbelägen. Meistens kann auf eine vorgedehnte Besenreinigung oder Feuchtwischen verzichtet werden. Die innovative Saugdüsenkonstruktion ermöglicht unabhängig von der Belagstruktur einen trockenen, sauberen Boden. Durch vergrößerte Batteriekapazität werden längere Arbeitszeiten möglich. Das patentierte, ökologische CSD-System nutzt das vorhandene Wasservolumen umfassend. Der Produktverbrauch wird dadurch um 30 bis 50% reduziert. Der ergonomische Griff mit höhenverstellbaren Bedienelementen (Taski swingo 1250) ermöglicht eine Anwendung unabhängig von der Körpergröße. Übersichtliche Anzeigen und Bedienbarkeit aller wichtigen Funktionen von der Arbeitsposition aus erlauben ein sicheres Arbeiten mit der Maschine.

@ Weitere Informationen unter: www.jobsondswinway.com

Neuer Roboter

Kärcher lanciert auf dem Schweizer Markt einen neuen Bodenreinigungsroboter. Das Gerät ist für den Einsatz in Privathäusern, Arztpraxen, Anwaltskanzleien und Büros geeignet. Dank seiner kompakten Grösse (Durchmesser 28,5 cm, Höhe 10 cm) gelangt der akkubetriebene Roboter praktisch überallhin, auch unter Betten und zwischen Stuhl- und Tischbeine. Da er in gewissen Zeitabständen selbstständig an einer Ladestation andockt, kann er nahezu beliebig lange ohne Aufsicht arbeiten. Ecken sind kein Problem, aus ihnen kann sich der Roboter selber «befreien». Der leise RoboCleaner bewegt sich nach dem Zufallsprinzip durch die Räume und deckt dabei nach und nach die gesamte zu reinigende Fläche ab. Stärker verschmutzte Stellen bearbeitet er solange mit einer besonderen Fahrstrategie und mit erhöhter Leistung, bis sie sauber sind. Nach etwa 20 bis 60 Minuten bewegt sich der RoboCleaner mit Hilfe von Infrarottechnik wieder in Richtung Ladestation, wo sein Staubbehälter leergesaugt und seine Akkus wieder aufgeladen werden. Sobald ein Hindernis berührt wird, ändert er die Arbeitsrichtung. Vor Abstützen an Absätzen bewahren ihn Infrarotsensoren. Bei einer Flächenleistung von 12 m² in der Stunde bewältigt er textile und harte Bodenbeläge auch grosserer Haushalte. Der Energieverbrauch ist insgesamt wesentlich niedriger als beim gewöhnlichen Staubsaugen.

@ Weitere Informationen unter: www.karcher.ch

Rollenwechsel

Das war ein Rollenwechsel, wie er nur selten vorkommt: «Raus aus den Büros», hiess die Devise. Ende März arbeiteten alle 150 Büroangestellten der ISS Holding AG in der ganzen Schweiz beim operativen Personal mit. Auch die Geschäftsleitung legte beim Fassadenreinigen, beim Pflanzenschnitten, beim Bödenwischen, ja bei allen Tätigkeiten aus dem breiten Spektrum an Facility Services (Gebäudeunterhalt) Hand an. Ziel des Rollenwechsels war es, die Wertschätzung der meist im Hintergrund geleisteten Arbeit zu fördern.



Service und Verkauf ganze Schweiz:
Flühler Reinigungsprodukte AG
Mühlestrasse 4 · 8344 Bäretswil
Tel. 01 939 91 91 · Fax 01 939 91 99
www.fluehler.ch · info@fluehler.ch

Neu auch in Bern
Verkaufsstelle/Auslieferungslager:
Tel. 031 952 51 51 · Fax 031 952 51 31

