

Wie wird in Österreichs Hotels schmutzige Wäsche gewaschen?

Je größer das Hotel und je kürzer die Aufenthaltsdauer der Gäste, desto mehr Schmutzwäsche fällt an. Für Hotels gibt es unterschiedliche Strategien, um mit den Wäschebergen fertig zu werden.

Im Frühling 2011 wurde unter 170 Hoteliers, GastronomInnen (und 22 MitarbeiterInnen in Pflege- und Altenheimen) eine Umfrage zum Thema „Housekeeping und Wäschereinigung“ durchgeführt, um die Einstellung und den Zugang zur hauseigenen Wäscherei in österreichischen Hotels und Gastronomiebetrieben genauer unter die Lupe zu nehmen. 2015 wurden dann auch Hotelgäste befragt, wie sie das Thema wahrnehmen.

1 Aufgabenstellung: Analyse der Studie

Lest die Ergebnisse der Studie zur Inhouse-Wäscherei und beantwortet die Fragen 1 bis 8 in Einzelarbeit.

2 Aufgabenstellung: Diskussion der Studienergebnisse

Bildet Teams und findet Antworten auf die Fragen 9 bis 17. Haltet eure Meinung schriftlich fest und vergleicht sie im Anschluss mit jener der anderen Teams. Wie ähnlich sind eure Ansichten?

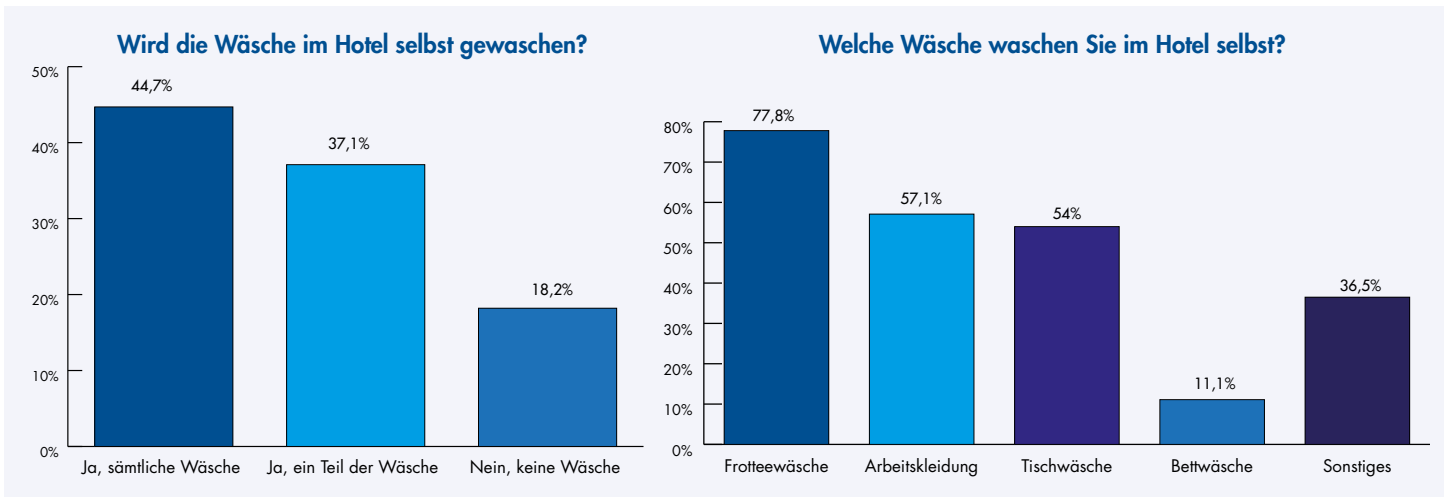
3 Aufgabenstellung: Bericht

Ihr macht ein Praktikum im Hotel Goldene Alpen****, und die Geschäftsführung bittet euch, die wichtigsten Ergebnisse der Studie kurz zusammenzufassen, weil die Wäsche derzeit teils inhouse gewaschen wird und teils ausgelagert ist. Damit ist die Geschäftsführung allerdings nicht mehr zufrieden – eine Alternative muss gefunden werden. Man hofft, dass diese Studie interessante Anregungen bereithält.



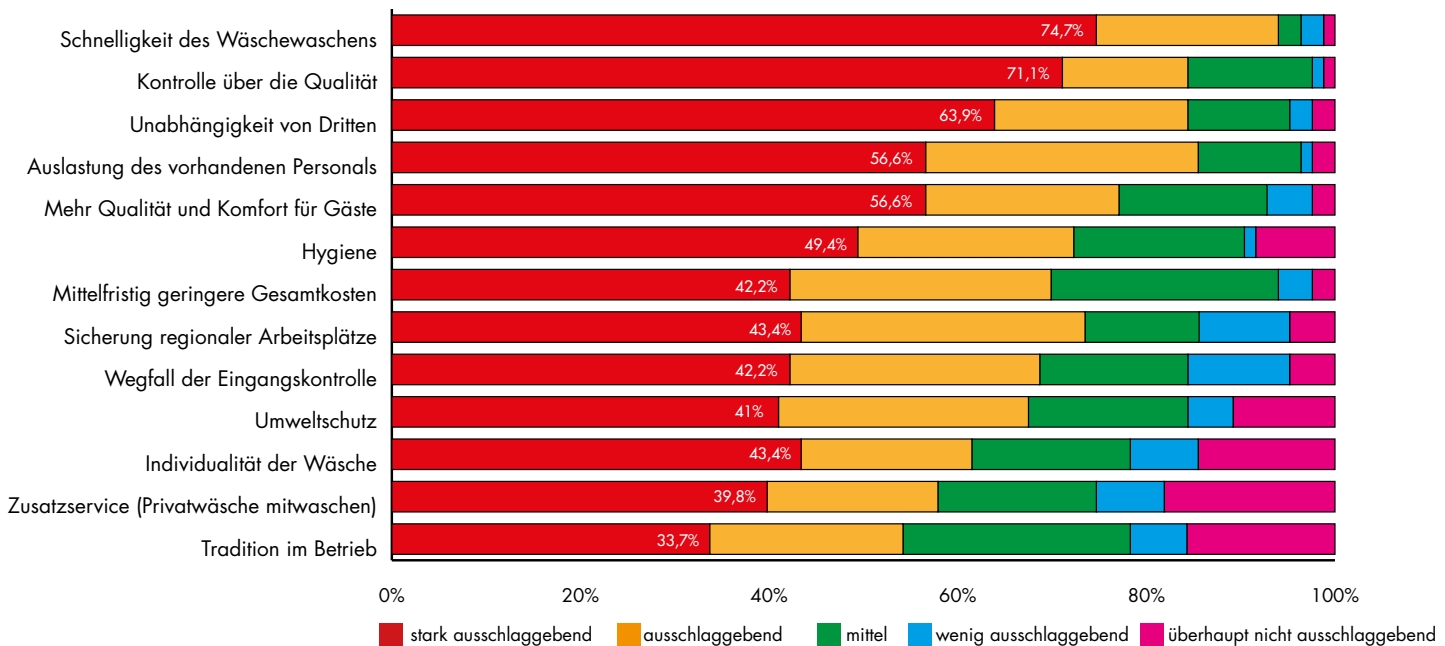
Studie zur Inhouse-Wäscherei in Hotels und Gastronomiebetrieben

Zunächst wurde erhoben, ob die anfallende Wäsche in den befragten Betrieben selbst oder extern gewaschen wird bzw. welche Wäschestücke bevorzugt inhouse gereinigt werden.



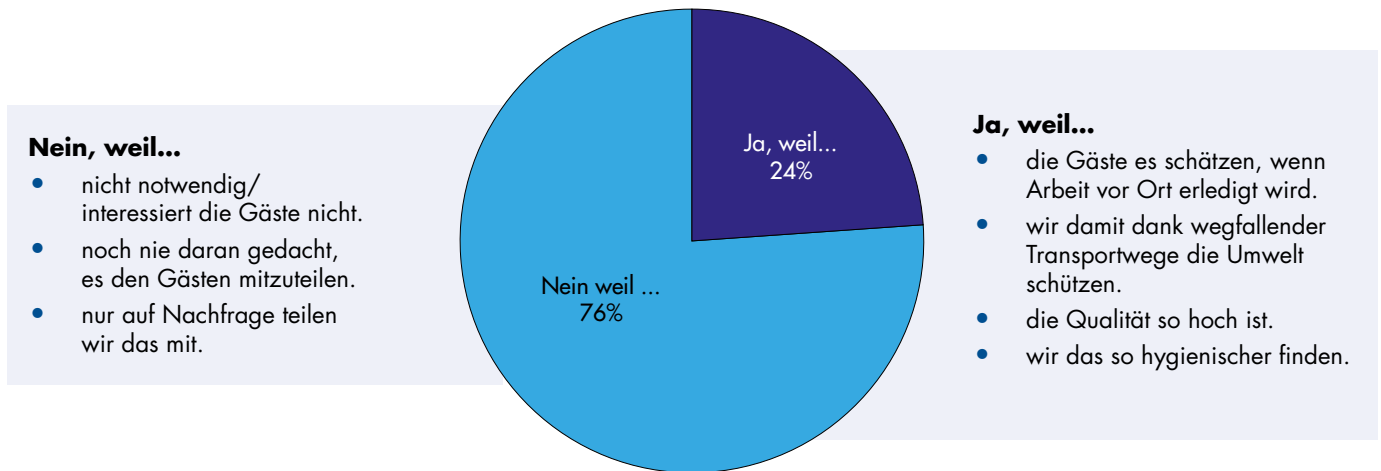
Die Beweggründe für eine Inhouse-Wäscherei sind vielfältig und reichen von kurzen Wartezeiten bis hin zur Betriebstradition.

Argumente für eine hauseigene Wäscherei

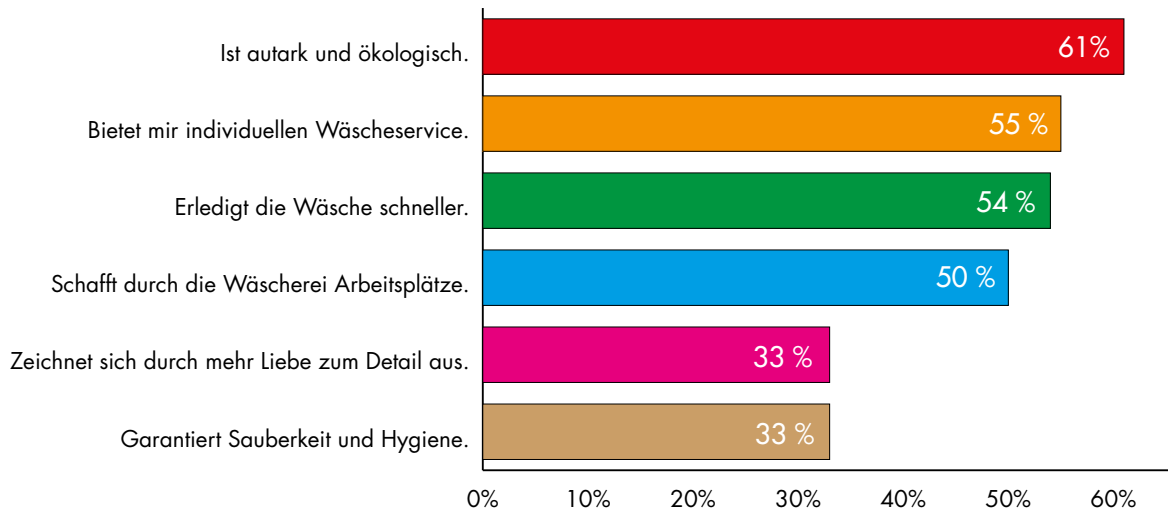


Besonders aufschlussreich sind die Tatsache, dass nur knapp ein Viertel der Betriebe den Gästen auch mitteilt, dass sie eine hauseigene Wäscherei betreiben, und die Gründe, warum das nur in einem von vier Fällen kommuniziert wird.

Wissen die Gäste, dass Sie selbst waschen?

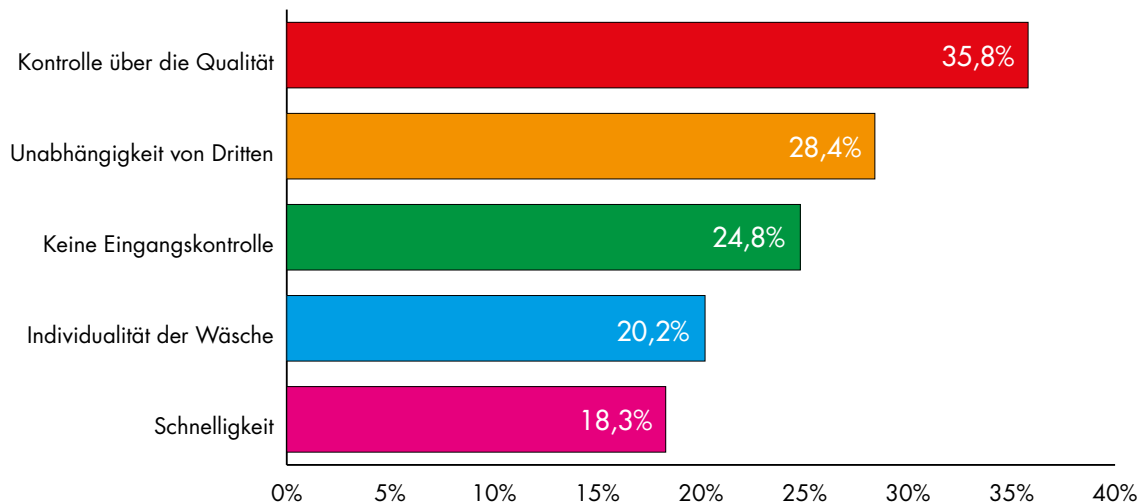


Was würden die Gäste denken, wenn sie wüssten, dass inhouse gewaschen wird?



Etwa ein Drittel der Betriebe, die zumindest einen Teil ihrer Wäschereinigung ausgelagert haben, hat im Nachhinein Vorteile der Inhouse-Wäsche erkannt. 15,4% fanden Qualität, Farbe, Material, Geruch und schonende Behandlung vorher besser. Auch ein besseres Bügelergebnis (12,8%) und das Vorhandensein frischer Wäsche (7,7%) wurden als Argumente vorgebracht. Dementsprechend wird eine (Wieder-)Einführung der hauseigenen Wäschereinigung differenziert gesehen:

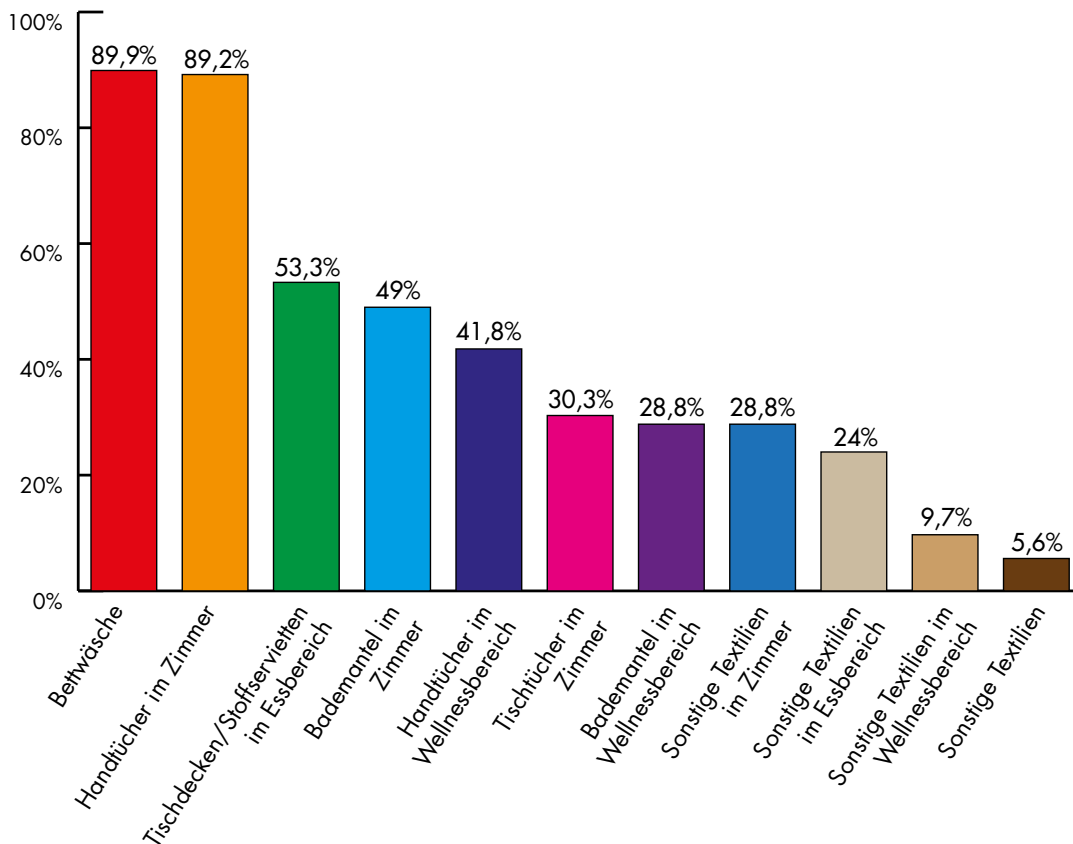
Top-5 Argumente für (Wieder-)Einführung einer Inhouse-Wäscherei



Für 53,2% der Befragten kommt eine (Wieder-)Einführung einer hauseigenen Wäscherei in Frage.

Fragenkatalog zur Studie

- 1) Wie viel Prozent der Befragten waschen zumindest teilweise selbst die Hotelwäsche?
- 2) Welche Wäsche wird am häufigsten und welche kaum von Hotels selbst gewaschen?
- 3) In 96,8% der Hotels, in denen ein Teil der Wäsche intern gewaschen wird, ist die Reinigung der Bettwäsche ausgelagert. Interpretiert, warum ausgerechnet die Bettwäsche nicht selbst gewaschen wird.
 - a) Eine Umfrage 2013 zur Wäschequalität in Hotels¹ zeigt, dass Gäste bei Textilien in Hotels vor allem auf folgende Wäschestücke achten:



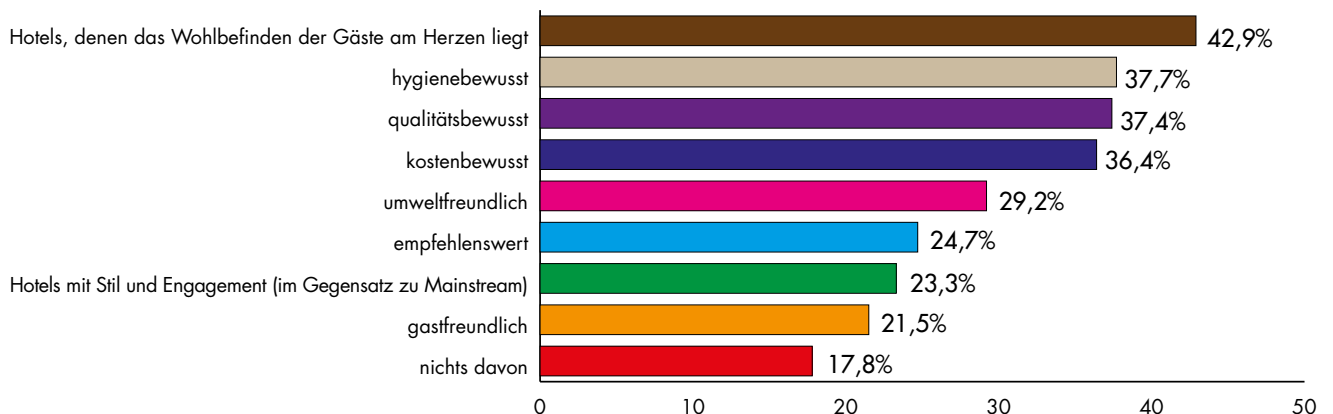
Im Mai 2015 wurden diese Ergebnisse erneut bestätigt. Wie passt das zu der häufigen Auslagerung der Bettwäschereinigung (vor allem auch in Hinblick auf die Informationen, die Frage 7 enthält)?

- 4) Wird die hauseigene Wäscherei als Vorteil gegenüber den Gästen genutzt?
- 5) Welche Argumente sprechen dafür, den Gästen mitzuteilen, dass die Wäsche inhouse erledigt wird? Was spricht dagegen? Fallen euch zusätzliche Argumente ein?
- 6) Im Rahmen einer Umfrage 2015² gab die Hälfte der befragten Personen an, dass sie immer bewusst auf die Textilien in Hotels achten, zusätzlich antwortete ein Drittel der Befragten, dass sie regelmäßig auf die Textilien achten. Es stellte sich heraus, dass die befragten Personen mit zunehmendem Alter mehr Wert auf die Qualität der Wäsche legen. Für drei Viertel der Befragten ist die Wäsche ein entscheidendes Qualitätskriterium bei der Hotelauswahl. Warum wird das Vorhandensein einer hauseigenen Wäscherei dann trotzdem so selten an die Gäste kommuniziert?

¹Befragt wurden 776 Personen im Alter zwischen 24 und 69 Jahren, die mehr als 3 Nächte pro Jahr in einem österreichischen Beherbergungsbetrieb/Hotel verbringen; Ende März/Anfang April 2013 durch Marktagent.com im Auftrag von Klasse Wäsche.

²Befragt wurden 1.000 Personen, die mehr als 3 Nächte pro Jahr in einem Hotel im Inland verbringen; Mai 2015 durch Marktagent.com im Auftrag von Klasse Wäsche.

7) Die Umfrage 2013 ergab außerdem, dass Gäste Hotels mit einer eigenen Wäscherei für ... halten:



Sollten Hotels diese Vorteile in der Kommunikation mit ihren Gästen nutzen? Begründet!

- 8) Was ist den Hoteliers bei der hauseigenen Wäscherei am wichtigsten? Wie stehen die Gäste einer Inhouse-Erledigung der Wäsche gegenüber?
- 9) Sucht Argumente für eine Inhouse-Erledigung der Wäsche!
- 10) 33,7% der befragten Personen geben an, dass die Tradition im Betrieb für die aktuelle Art der Wäschereinigung sehr ausschlaggebend, 20,5%, dass sie ausschlaggebend ist. Sollte eurer Meinung nach die Wäschereinigung so beibehalten werden, wie sie derzeit ist, wenn das Einzige, was dafür spricht, die Tradition ist? Falls nicht – welche Voraussetzungen sollten noch gegeben sein, um die Art der Reinigung beizubehalten?
- 11) 50% der Betriebe, die an dieser Umfrage teilgenommen haben, sind Ferien-, Urlaubs- oder Sporthotels. Auf welche Umfrageergebnisse wirkt sich die Hotelart verstärkt aus?
- 12) Fast zwei Drittel (64,7%) der Hotels, die Teil der Studie sind, befinden sich in einer ländlichen Gegend. Für welche Antworten ist das Merkmal „ländliche Gegend“ ausschlaggebend? Begründet eure Auswahl!
- 13) 38,5% der Hotels geben an, dass sie über 51 bis 100 Betten verfügen. 28,7% der Hotels haben mehr, 32,9% weniger Betten. Wie wirkt sich die Hotelgröße auf die Ergebnisse der Studie aus?
- 14) 11,2% der Hotels sind Teil einer Hotelkette. Inwiefern könnte das mit den Studienergebnissen in Zusammenhang stehen?
- 15) Auf welche Antworten wirkt sich die Tatsache, dass fast 70% (69,2%) einen eigenen Wellnessbereich im Hotel haben, aus?
- 16) Knapp über die Hälfte der Hotels (53,9%), die derzeit ihre gesamte Wäsche inhouse waschen, hat schon einmal eine Auslagerung der Wäscherei erwogen. Welche Gründe könnte das haben?