

Wäsche im Hotel

Lernziele

Die SchülerInnen

- reflektieren ihr eigenes Verhalten und Hygieneempfinden.
- erkennen Unterschiede in der Erwartungshaltung und im persönlichen Umgang mit Wäschehygiene.
- verstehen die Bedeutung, die Gäste der Wäsche im Hotel beimessen.
- verstehen die Beweggründe von Hoteliers und GastronomInnen für oder gegen eine Entscheidung zur Einführung einer hauseigenen Wäscherei.
- erkennen, dass Studienergebnisse u.a. von der Stichprobe abhängen.
- verstehen Fachbegriffe zur professionellen Wäschereinigung in Betrieben.
- können die Konzepte Inhouse-Wäscherei, Lohn- und Mietwäsche miteinander vergleichen.
- kennen die einzelnen Faktoren, die bei der Ermittlung des Wäschebedarfs im Hotel eine Rolle spielen.
- können den Bettwäschebedarf für eine hauseigene Hotelwäscherei berechnen.

Arbeitsmaterialien

- Arbeitsblatt 1: Wäsche & ich
- Folie 1: Wie oft wird die Bettwäsche gewechselt?
- Folie 2: Hygiene und Wäsche – zentrale Themen für Hotelgäste
- Arbeitsblatt 2: Wie wird in Österreichs Hotels schmutzige Wäsche gewaschen?
- Arbeitsblatt 3: Wäsche ist nicht gleich Wäsche
- Arbeitsblatt 4: Wie viel Wäsche braucht mein Hotel?





Informationen zum Einsatz der Materialien

Der rote Faden

Zum Einstieg ins Thema setzen sich die SchülerInnen im Zuge einer Umfrage, die innerhalb der Klasse durchgeführt und anschließend gemeinsam ausgewertet wird, mit ihrer Einstellung zu Wäschehygiene in ihrem Zuhause bzw. in Hotels auseinander und werden sich etwaiger Unterschiede bewusst. (Arbeitsblatt 1)

Folie 1, die eine Übersicht zur Häufigkeit des Bettwäschewechsels in unterschiedlichen Ländern bietet, ermöglicht auch einen kulturellen Vergleich.

Die **Bedeutung von Wäsche und Hygiene bei der Hotelwahl** bzw. bei der Zufriedenheit der Gäste mit dem Aufenthalt im gewählten Hotel kann anhand Folie 2 thematisiert werden. Bei der anschließenden Analyse einer weiterführenden Studie zum Thema erarbeiten sich die SchülerInnen Detailwissen zu den unterschiedlichen Umgangsmöglichkeiten mit Wäsche in Hotels. (Arbeitsblatt 2)

Anhand von Arbeitsblatt 3 lernen die SchülerInnen fünf **Fachbegriffe zum Thema Hotelwäsche** kennen. Im Anschluss greifen sie auf ihr Fachwissen aus dem Materialienpaket „Insourcing – Outsourcing“ zurück und vergleichen die verschiedenen **Waschkonzepte** (Hotelwäscherei, Lohnwäsche und Mietwäsche) hinsichtlich Unabhängigkeit, Qualität, Wirtschaftlichkeit, Hygiene, Umweltfreundlichkeit sowie Nachhaltigkeit und Werterhaltung. Arbeitsblatt 4 liefert Informationen zur Ausstattung eines Hotels mit der nötigen Wäsche.

Den Abschluss bildet die **Berechnung des Bettwäschebedarfs** für ein Hotel mit Inhouse-Wäscherei.

Arbeitsblatt 1: Wäsche & ich

Folie 1: Wie oft wird die Bettwäsche gewechselt?

Ziel dieser Arbeitseinheit ist es, sich der eigenen Erwartungen in Sachen Wäschewaschen bewusst zu werden und diese mit jenen der MitschülerInnen bzw. anderer Kulturen zu vergleichen.

Zu diesem Zweck wird in der Klasse eine Umfrage durchgeführt und anschließend gemeinsam ausgewertet. (Arbeitsblatt 1) Ergänzend kann auch eine Diskussion der Ergebnisse bzw. eine Hinterfragung der eigenen Erwartungen angeregt werden – zum Beispiel ausgehend von der Frage: Warum erwarten wir, dass Handtücher und Bettwäsche im Hotel x-mal öfter gewaschen werden, als wir das zu Hause tun?

Im nächsten Schritt werden die Ergebnisse unter Bezug auf Folie 1 analysiert. Das darauf angeführte Diagramm zeigt die Ergebnisse der Studie der „National Sleep Foundation“ von 2013 (<http://sleepfoundation.org/sleep-polls-data/other-polls/2013-international-bedroom-poll>; alle Ergebnisse der Studie <http://sleepfoundation.org/sites/default/files/RPT495a.pdf>). Befragt wurden je 250 Personen zwischen 25 und 55 Jahren aus 6 Ländern.

Österreich kommt zwar in der Studie nicht vor, am 8. Oktober 2013 gab es allerdings im Ö3-Wecker mit Robert Kratky einen Beitrag zu den Inhalten dieser Studie:

Wie oft wechseln Sie Ihre Bettwäsche?¹

Laut einer aktuellen Studie wechseln wir etwa alle drei Wochen die Bettwäsche, aber Umweltmediziner zweifeln an diesem Ergebnis. Ö3-Reporterin Lisa Romagna hat nachgefragt.

Ö3-Wecker mit Robert Kratky, 8. Oktober 2013

Umweltmediziner Dr. Hans-Peter Hutter von der Meduni Wien glaubt nämlich, dass wir bei Hygienefragen nicht ganz so ehrlich antworten - der Großteil von uns wechselt angeblich nur etwa alle sechs bis acht Wochen die Bettwäsche. Vor allem männliche Singles sollen es mit der Hygiene nicht ganz so genau nehmen - sie greifen laut einer britischen Studie nur etwa vier Mal pro Jahr zur frischen Bettwäsche: „Es ist sicherlich festzustellen, dass einfache Hygienemaßnahmen abgenommen haben“, so Hutter.

Wie oft Bett- und auch Frotteewäsche tatsächlich gewechselt werden müssen, hängt stark von individuellen Faktoren ab. Generell sollte Bettwäsche alle zwei Wochen ausgetauscht werden – Personen, die gerne ohne Kleidung schlafen oder nachts besonders viel schwitzen, sollten häufiger zu frischer Bettwäsche greifen. Dasselbe gilt in heißen Sommermonaten. Badetücher sollten mindestens einmal pro Woche gewechselt werden.

¹<http://oe3.orf.at/stories/260787Z>



Ist die Luftfeuchtigkeit im Badezimmer hoch und kann nicht gelüftet werden, kann es sinnvoll sein Bade- und Handtücher häufiger zu wechseln oder an einem Ort zum Trocknen aufzuhängen, an dem es frische Luft gibt.

Tipp:

Die SchülerInnen können den Fragebogen auch als Umfrage in anderen Schulklassen oder in ihrem privaten Umfeld durchführen.

Folie 2: Hygiene und Wäsche – zentrale Themen für Hotelgäste

Die angeführten Daten zur Bedeutung von Hygiene und Wäsche bei der Hotelauswahl sowie für die Zufriedenheit mit dem Aufenthalt in einem Hotel stammen aus zwei Studien, die jeweils von Marktagent.com im Auftrag von Klasse Wäsche durchgeführt wurden. 2013 wurden 776 Personen im Alter zwischen 24 und 69 Jahren, die mehr als 3 Nächte pro Jahr in einem österreichischen Beherbergungsbetrieb/Hotel verbringen, online befragt. Eine Kurzzusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse ist unter www.klassewaesche.at/press/umfrage-wasche-qualitaet-in-hotels-hat-zentrale-bedeutung online abrufbar. 2015 wurden 1.000 Personen in Österreich und Deutschland, die mehr als 3 Nächte pro Jahr in einem Hotel im Inland verbringen, online befragt. Eine Kurzzusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse ist unter <http://www.klassewaesche.at/blog/studie-waesche-ist-entscheidendes-kriterium-bei-hotelbuchung> online abrufbar.

Arbeitsblatt 2: Wie wird in Österreichs Hotels schmutzige Wäsche gewaschen?

Ziel dieser Arbeitseinheit ist eine tiefgreifende Analyse von Studienergebnissen zur Fragestellung, um Hintergrundwissen zum Thema Wäschewaschen im Hotel zu erlangen.

Die SchülerInnen analysieren die Ergebnisse der „Befragung zum Thema ‚Inhouse-Wäscherei‘ unter Hotels, Gastronomen und Alten- und Pflegeheimen“ von Klasse Wäsche, die im Jahr 2011 von Marktagent.com durchgeführt wurde (<http://www.klassewaesche.at/press/studie-waschereinigung/>). An dieser Umfrage, die 37 Fragen umfasst hat, haben 192 Betriebe teilgenommen.

Lösung zu den Fragen

- 1) 81,8%, nämlich 44,7%, die sämtliche Wäsche selbst waschen, und 37,1%, die einen Teil der Wäsche selbst waschen.
- 2) Frotteewäsche (am häufigsten), Bettwäsche (kaum).
- 3) Zur Reinigung der Bettwäsche ist besonders viel Platz nötig sowie auch eine eigene Mangel, die Investitionskosten verursacht und für deren Bedienung das Personal zusätzlich geschult werden muss.
 - a) Interpretationsfrage (Grundsätzlich: gar nicht. Hier herrscht ein Widerspruch vor – beide Seiten scheinen sich nicht im Klaren zu sein über die Wünsche und Bedürfnisse der jeweils anderen Seite.)
- 4) Nur in weniger als $\frac{1}{4}$ der Fälle. 76% der Hoteliers bzw. GastronomInnen teilen den Gästen nicht mit, dass sie über eine hauseigene Wäscherei verfügen.
- 5) Die Argumente finden sich in der Grafik „Wissen die Gäste, dass Sie selbst waschen?“.
- 6) Weil es von Seiten der Hoteliers und GastronomInnen häufig nicht für notwendig erachtet wird.
- 7) Interpretationsfrage (Grundsätzlich: Ja, sie könnten damit die Gäste an ihren Betrieb binden.)
- 8) Für die Hoteliers ist die Kontrolle über die Qualität der Wäschereinigung am wichtigsten. Hotelgäste sehen eine hauseigene Wäscherei als Qualitätskriterium. Sie schätzen den bewussten Umgang mit Umweltschutzfragen, den individuellen Wäscheservice, die Schnelligkeit der Wäscherei und Sauberkeit der Wäsche, die Schaffung von Arbeitsplätzen und die „Liebe zum Detail“ in den inhouse Wäschereien.
- 9) Qualitätskontrolle, Unabhängigkeit von Dritten, nicht nötige Eingangskontrollen, individuelle Gestaltungsmöglichkeiten der Wäsche, Schnelligkeit etc.
- 10) Reinigungsqualität und Schnelligkeit des Wäscheservice sowie Kostenfragen sollten ebenso ausschlaggebend sein. Als Entscheidungsgrundlage allein „Tradition“ anzuführen, ist unternehmerisch nicht sinnvoll.



- 11) Das wirkt sich auf die Frage nach der Art der Wäschereinigung (inhouse oder extern) aus, weil 1) gerade in solchen Hotels die Gäste von einem zusätzlichen Wäscheservice der privaten Wäsche profitieren und 2) die Bedarfsberechnung von Wäsche durch schwankende Aufenthaltsdauern und unvorhersehbare Ereignisse (Erkrankungen durch Sportunfälle oder ungewohnte Speisen etc.) sehr komplex ist. Auch die Art des Hotels beeinflusst, ob den Gästen von einer (eventuell vorhandenen) hauseigenen Wäscherei berichtet wird.
- 12) In ländlichen Gegenden ist der Zugang zu potentiellen Outsourcingunternehmen oft eingeschränkt. Daher tendieren Betriebe in solchen Gebieten zu Inhouse-Lösungen für die Wäschereinigung.
- 13) Je größer ein Hotel ist, desto mehr Wäsche wird benötigt (wenn alle anderen Faktoren, wie Aufenthaltsdauer der Gäste, Auslastung etc., gleich bleiben). Daher ist der Aufwand zum Betreiben einer hauseigenen Wäscherei erhöht.
- 14) Hotelketten haben oft spezifische Vorschriften, die die Leistungsübereinstimmung der einzelnen Hotels gewährleisten. Daher liegt die Entscheidung für oder gegen eine hauseigene Wäscherei oft nicht bei den betroffenen Hoteliers, sondern bei den ManagerInnen der Kette.
- 15) Da in Wellnessbereichen zusätzliche Frotteewäsche benötigt wird, wirkt sich das auf die Frage aus, welche Wäsche im Hotel selbst gewaschen wird. Je höher der Anteil an Frotteewäsche, desto effizienter sind Inhouse-Lösungen.
- 16) Antworten von Hoteliers auf diese Frage umfassen: erhoffte Kostensenkung (46,1%), Arbeitserleichterung (46,1%), Einsparungen beim Personal (40,8%), höherer Komfort (23,7%), Qualitätssteigerung (23,7%) und „alles aus einer Hand beziehen“ (13,2%). Des Weiteren könnten eine bereits vollständige Auslastung des vorhandenen Personals, Platzmangel, verführerisches Angebot eines potentiellen Outsourcingunternehmens etc. Gründe sein.

Arbeitsblatt 3: Wäsche ist nicht gleich Wäsche

Ziel dieser Arbeitseinheit ist es, Fachausdrücke zur professionellen Wäschereinigung kennenzulernen und die unterschiedlichen Systeme miteinander zu vergleichen.

Die SchülerInnen verbinden Fachbegriffe zur professionellen Wäschereinigung² mit den jeweils passenden Definitionen und wenden diese in Schritt 2 an.

Lösung

- **Mietwäsche** = Wäsche, die im Besitz einer Wäscherei ist und von Betrieben nur angemietet bzw. geliehen wird. Sie wird auch von der Wäscherei gewaschen (= Leasingwäsche).
- **Lohnwäsche** = Wäsche, die dem Hotel gehört, aber nicht im Haus, sondern in einer Wäscherei gewaschen wird.
- **Flachwäsche** = Bett- und Tischwäsche, die nach dem Waschen bzw. Trocknen in einer Mangel oder Bügelmaschine gemangelt oder gebügelt wird (= Mangelwäsche).
- **Tischwäsche** = Tischtücher, Stoffservietten, Läufer, Tischsets und andere Textilien, die zum Essbereich gehören.
- **Hotelwäscherei** = hauseigene Wäscherei eines Hotelbetriebes. Diese wird von Firmen aus den Bereichen Wäschereimaschinen, Waschchemie und Wäsche (Textilien) ausgestattet und betreut.

²Aus dem Fachglossar von Klasse Wäsche auf www.klassewaesche.at/fach-glossar.



Lösungsmöglichkeit (Die Antworten stellen keine vollständige Auflistung der jeweiligen Faktoren dar!)

	Insourcing	Outsourcing	
	Hotelwäscherei	Lohnwäsche	Mietwäsche
Unabhängigkeit	✓ von externen Faktoren (Lieferengpässe, Preissteigerungen etc.)	✓ von fremden Designs und Materialien	✓ von Mitarbeiterengpässen (z.B. durch Erkrankungen)
Qualität	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Kontrolle in der eigenen Hand ✓ freie Auswahl bei den Textilien ✓ Flexibilität (Zusatzservice Gästewäsche, Rücksichtnahme auf AllergikerInnen) 	✓ Qualität durch spezialisierte Profis	✓ Qualität durch spezialisierte Profis
Wirtschaftlichkeit	<ul style="list-style-type: none"> ✓ optimale Personalauslastung ✓ Kontrolle über die eigenen Ausgaben ✓ Anpassung der Raumkapazitäten und maschinellen Ausstattung 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ keine Anschaffungskosten für Maschinen ✓ keine Investitionskosten für eigene Wäsche ✓ wenig Raumbedarf ✓ weniger Betriebskosten 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ keine Anschaffungskosten für Maschinen ✓ wenig Raumbedarf ✓ weniger Betriebskosten
Hygiene	<ul style="list-style-type: none"> ✓ individuelle Waschverfahren und -programme ✓ zertifizierte Waschverfahren v.a. bei der Desinfektion in Abstimmung mit WaschmittelherstellerInnen 	✓ zertifizierte, standardisierte Programme	✓ zertifizierte, standardisierte Programme
Umwelt	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ressourcenschonend dank moderner Technologien (intelligente Energiemanagementsysteme, elektronische Restfeuchtemessung, ...) ✓ keine Transportwege ✓ Einfluss auf die verwendeten Chemikalien 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ressourcenschonend dank moderner Technologien (v.a. durch Wasserrecycling) ✓ Transport der Wäsche von und zu den KundInnen erforderlich 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ressourcenschonend dank moderner Technologien (v.a. durch Wasserrecycling) ✓ Transport der Wäsche von und zu den KundInnen erforderlich
Nachhaltigkeit und Werterhaltung	<ul style="list-style-type: none"> ✓ hohe Lebensdauer der Wäsche durch sorgfältige Behandlung ✓ Eco-Label-Zertifizierungen ✓ Kostenoptimierung durch Personalauslastung ✓ Reaktion auf den individuellen Bedarf ✓ Umweltschonung durch Wegfall des Transports 	✓ Risiko, nicht zu wissen, wie die Wäsche behandelt wird	✓ keine Relevanz für Hotelier

Arbeitsblatt 4: Wie viel Wäsche braucht mein Hotel?

Die SchülerInnen versuchen sich anhand eines einfachen Szenarios an der Berechnung des Wäschebedarfs in einem Hotel und werden sich dessen bewusst, dass diese sehr komplex ist und von vielen Faktoren abhängt.

Arbeitsblatt 4 liefert die Informationen zur Berechnung des Bedarfs eines fiktiven Hotels.

Lösung zu den Fragen

- Bettlaken Doppelbett: $(45 \text{ DZ} + 1 \text{ Suite}) \times 3 \text{ Garnituren}^3 = 138$
 Bettlaken Einzelbett: $13 \text{ EZ} \times 3 \text{ Garnituren} = 39$
 Kopfkissenbezüge: Anzahl der Bettlaken Doppelbett $\times 2$ (weil jede Person im Doppelbett ein Kissen zur Verfügung hat) + Anzahl der Bettlaken Einzelbett = **315**
 Tuchentbezüge: Anzahl der Bettlaken Doppelbett $\times 2$ + Anzahl der Bettlaken Einzelbett = **315**
- $[\text{Anzahl der Doppelbetten } (45 \text{ DZ} + 1 \text{ Suite}) \times 2 + \text{Anzahl der Einzelbetten } (13 \text{ EZ})] \times 365 \text{ Nächte im Jahr} / 3 \text{ Nächte Aufenthaltsdauer} = 12.775 \text{ Kopfkissenbezüge}$
- Benötigte Tuchentbezüge pro Jahr $(12.775) / \text{vorhandene Tuchentbezüge } (315) = 40,6 \text{ Mal} \rightarrow 41 \text{ Mal}$

³Anmerkung: Es wird mit 3 Garnituren gerechnet, damit jeweils eine beim Gast ist, eine in der Wäscherei und eine auf Reserve. Es wird eine 100%-ige Auslastung des Hotels angenommen.

Wäsche & ich

Mit Wäsche wird in unterschiedlichen Kulturen verschieden umgegangen: die Häufigkeit des Wäschewechsels variiert ebenso wie die Erwartungen in Sachen frischer Wäsche. Auch historisch gesehen hat sich ein Wandel beim Waschverhalten vollzogen. Wichtiger Einschnitt war hier die Einführung der vollautomatischen Waschmaschinen in den 1950ern.

1 Aufgabenstellung: Umfrage

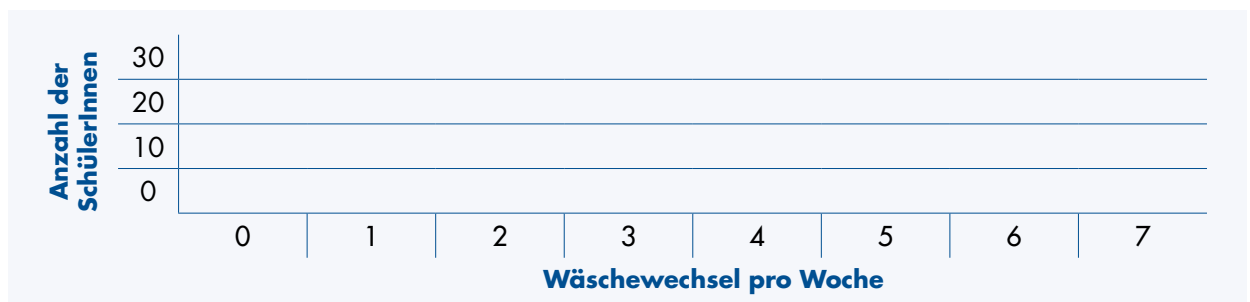
Füllt in Einzelarbeit die Umfrage zu euren Waschgewohnheiten aus.

2 Aufgabenstellung: Auswertung

Wertet die ausgefüllten Fragebögen aus.

Tipps für die Auswertung der Fragebögen:

- ✓ Die ersten zwei Fragen ergeben Zahlenwerte (Anzahl der Tage bzw. Stunden). Fasst die Ergebnisse in einem einfachen Säulen- bzw. Balkendiagramm oder die Prozentanteile in einem Kreisdiagramm zusammen.
- ✓ Die Fragen 3 und 4 beziehen sich auf Intervalle (0 Mal, 1 Mal, 2-3 Mal usw.). Da die Intervalle verschieden groß sind, müssen die Intervallbreiten in der grafischen Darstellung auch entsprechend gewählt werden.



Interpretiert die Ergebnisse: Ist das Wäschewaschverhalten in eurer Klasse sehr unterschiedlich oder doch eher übereinstimmend? Bezieht euch in eurem Kommentar auch auf die Folie „Wie oft wird die Bettwäsche gewechselt?“.



Umfrage

1) Wie oft wechselst du zu Hause deine Bettwäsche? Mal pro Woche / Monat / Jahr

2) Wie viele Tage benutzt du ein Handtuch, bevor du es wechselst? Tage

3) Du bist eine Woche in einem Hotel: Wie oft erwartest du, dass deine Bettwäsche in diesem Zeitraum gewechselt wird?

- Gar nicht – ich schlafe 7 Nächte lang in derselben Bettwäsche. 2-3 Mal.
 1 Mal. Öfter als 3 Mal.

4) Wie oft sollen deiner Ansicht nach innerhalb einer Woche die Handtücher im Hotel gewechselt werden?

- Gar nicht – ich trockne mich eine Woche lang mit demselben Handtuch ab. 2-3 Mal. 6 Mal oder öfter.
 1 Mal. 4-5 Mal.

5) Dass im Hotel nur die Handtücher, die am Boden liegen, gewaschen und ausgetauscht werden, finde ich:

	Stimme völlig zu	Stimme eher zu	Weiß nicht	Stimme eher zu	Stimme völlig zu	
ökologisch sinnvoll.						ökologisch sinnvoll.
kostensparend.						kostenintensiv.
mühsam.						unanstrengend/praktikabel.
gut für das Personal.						schlecht für das Personal.

6) Warst du schon einmal in einer Münzwäscherei bzw. einem Waschsalon? Ja Nein

6 a) Wenn ja, wie war das für dich?

- sehr angenehm angenehm neutral unangenehm sehr unangenehm

7) Hast du schon mal etwas in die Reinigung gegeben? Ja Nein

7 a) Wenn ja, wie war das Ergebnis für dich?

- sehr zufrieden zufrieden neutral unzufrieden sehr unzufrieden

7 b) Warum hast du die Reinigung in Anspruch genommen?

.....

.....

.....

8) Frisch gewaschene Wäsche soll ...

	Stimme völlig zu	Stimme eher zu	Weiß nicht	Stimme eher nicht zu	Stimme gar nicht zu
hygienisch rein sein.					
sauber aussehen.					
gut duften.					
weich sein.					

Sonstige persönliche Vorlieben:

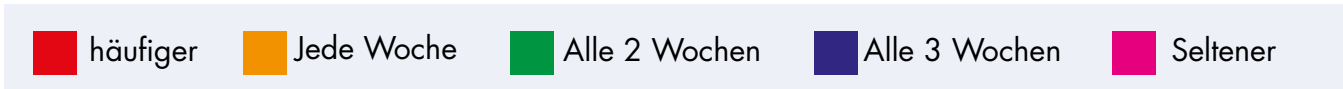
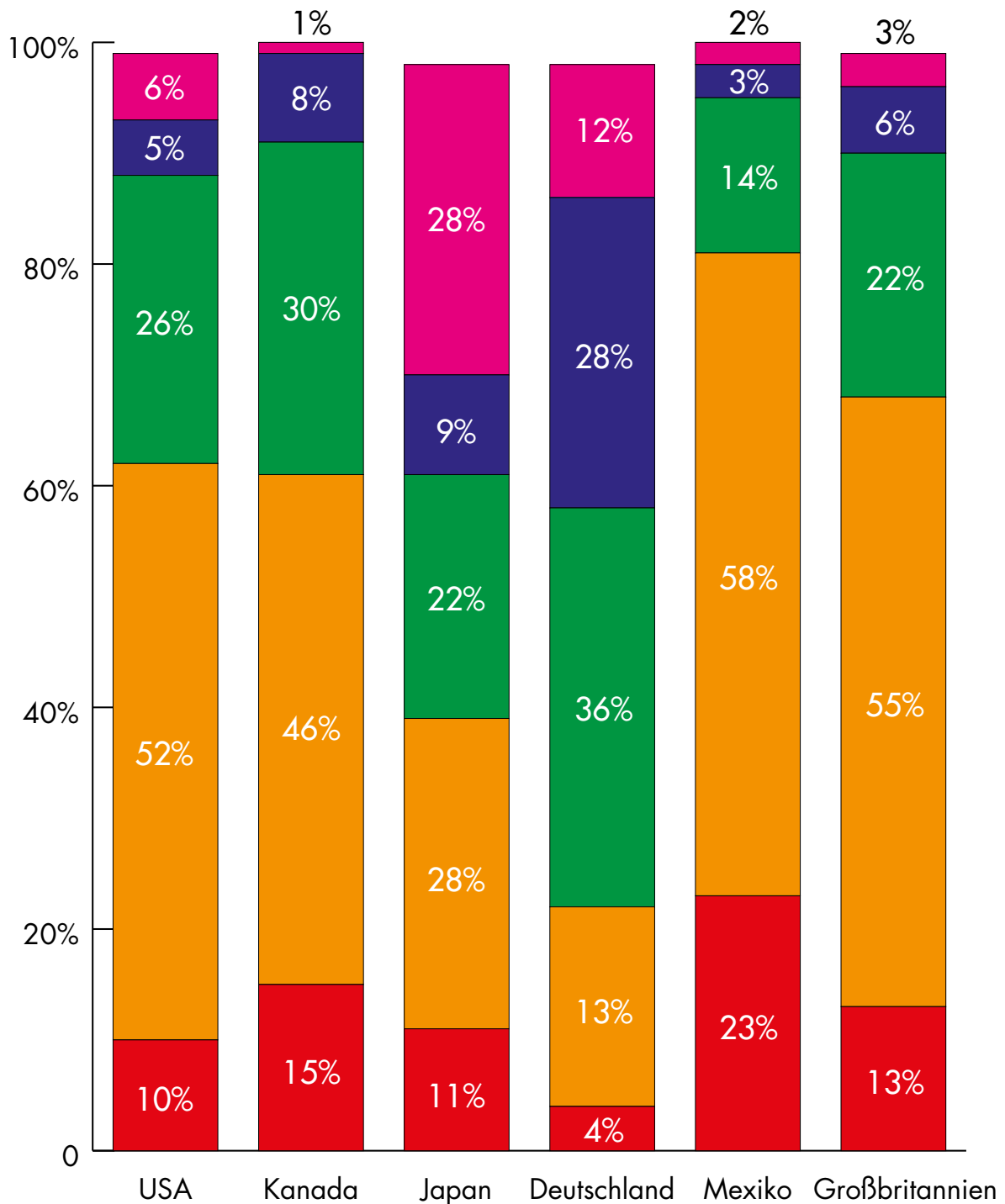
9) Deine Waschmaschine geht kaputt. Wie kriegst du jetzt deine Wäsche sauber?

- Gar nicht. Ich trage solange schmutzige Wäsche (oder kaufe ständig neue), bis die Waschmaschine wieder funktioniert.
 Ich bringe meine Wäsche zu FreundInnen, Verwandten etc.
 Ich gehe in einen Waschsalon.
 Ich wasche per Hand.
 Sonstiges:

10) Ich bin Jahre alt.

11) Ich bin männlich weiblich.

Wie oft wird die Bettwäsche gewechselt?



Ergebnis der Studie der „National Sleep Foundation“ von 2013. Gewechselt werden sollte die Bettwäsche mindestens alle 2 Wochen, weil sich Hautschuppen, Haare und Körperflüssigkeiten während des Schlafes in ihr sammeln.

Quelle: <http://sleepfoundation.org/sites/default/files/RPT495a.pdf>
<http://sleepfoundation.org/sleep-polls-data/other-polls/2013-international-bedroom-poll>

Hygiene und Wäsche – zentrale Themen für Hotelgäste

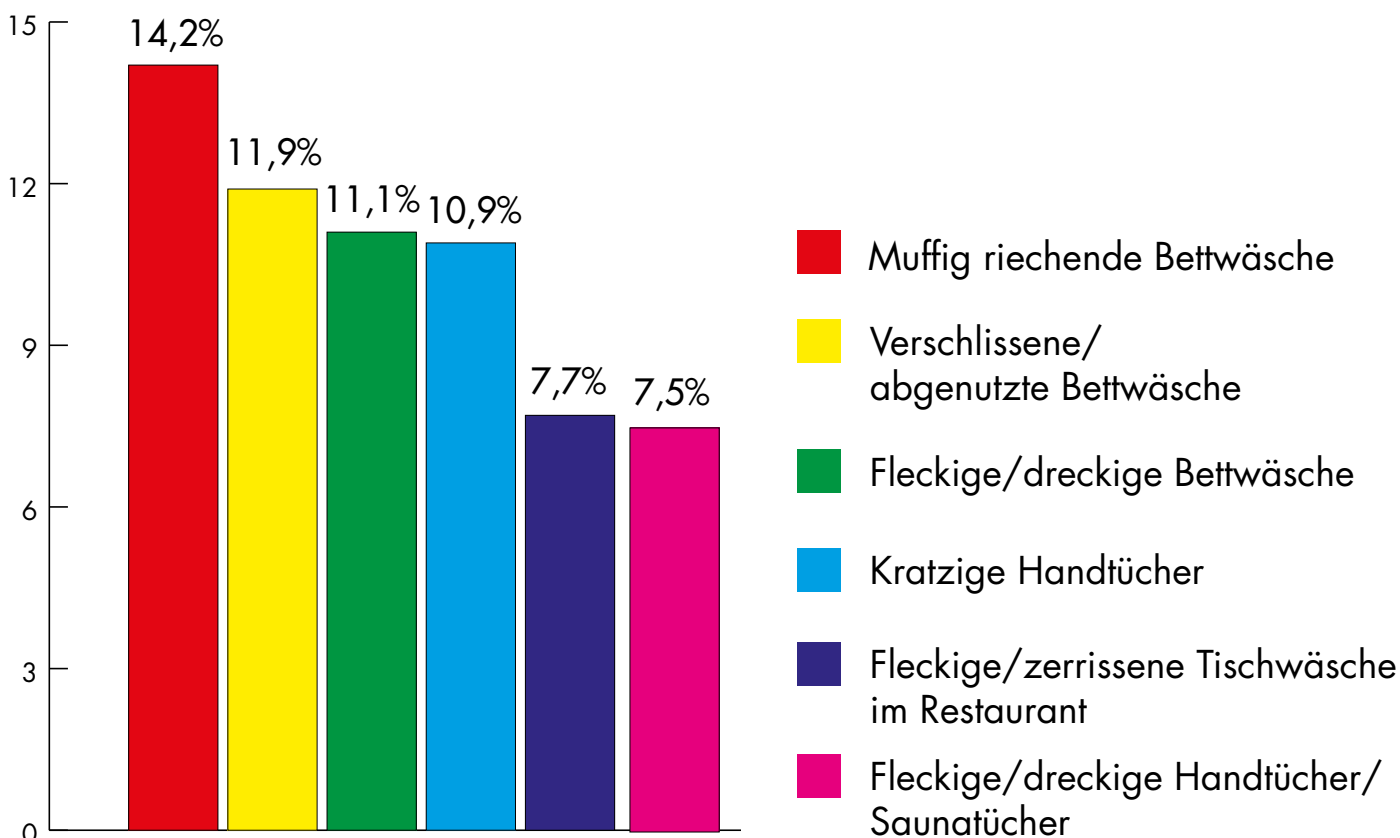
Die **Top 5 Gründe für die Wahl eines Hotels** in Österreich waren 2013:

1. Sauberkeit und Hygiene (80,8% sehr ausschlaggebend)
2. Preis-/ Leistungsverhältnis (67,6% sehr ausschlaggebend)
3. Verpflegungsform (48,2% sehr ausschlaggebend)
4. Lage (36,4% sehr ausschlaggebend)
5. Zimmerausstattung (35,4% sehr ausschlaggebend)

Gründe für Unwohlsein im gewählten Hotel gibt es viele: Unfreundliches Personal, fehlendes Engagement und schlechter Service führen die traurige Hitliste an, aber Hygiene spielt eine zentrale Rolle!

**7 von 10 Gästen finden:
Wer Wäsche pflegt, pflegt auch den Rest des Hauses.**

% geben an, dass der Grund für ihr Unwohlsein im Hotel ... war!



Quelle: Online-Umfragen durchgeführt März/April 2013 und Mai 2015 von Marktagent.com im Auftrag von Klasse Wäsche.
<http://www.klassewaesche.at/press/umfrage-wasche-qualitat-in-hotels-hat-zentrale-bedeutung>
<http://www.klassewaesche.at/blog/studie-waesche-ist-entscheidendes-kriterium-bei-hotelbuchung>

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?

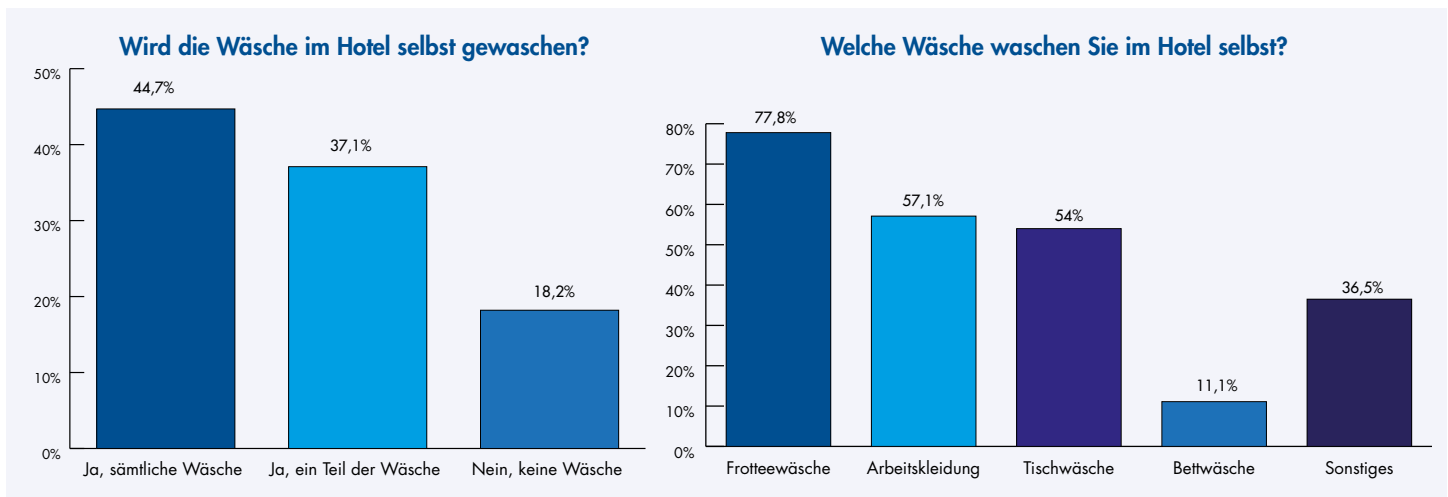
3 Aufgabenstellung: Bericht

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.



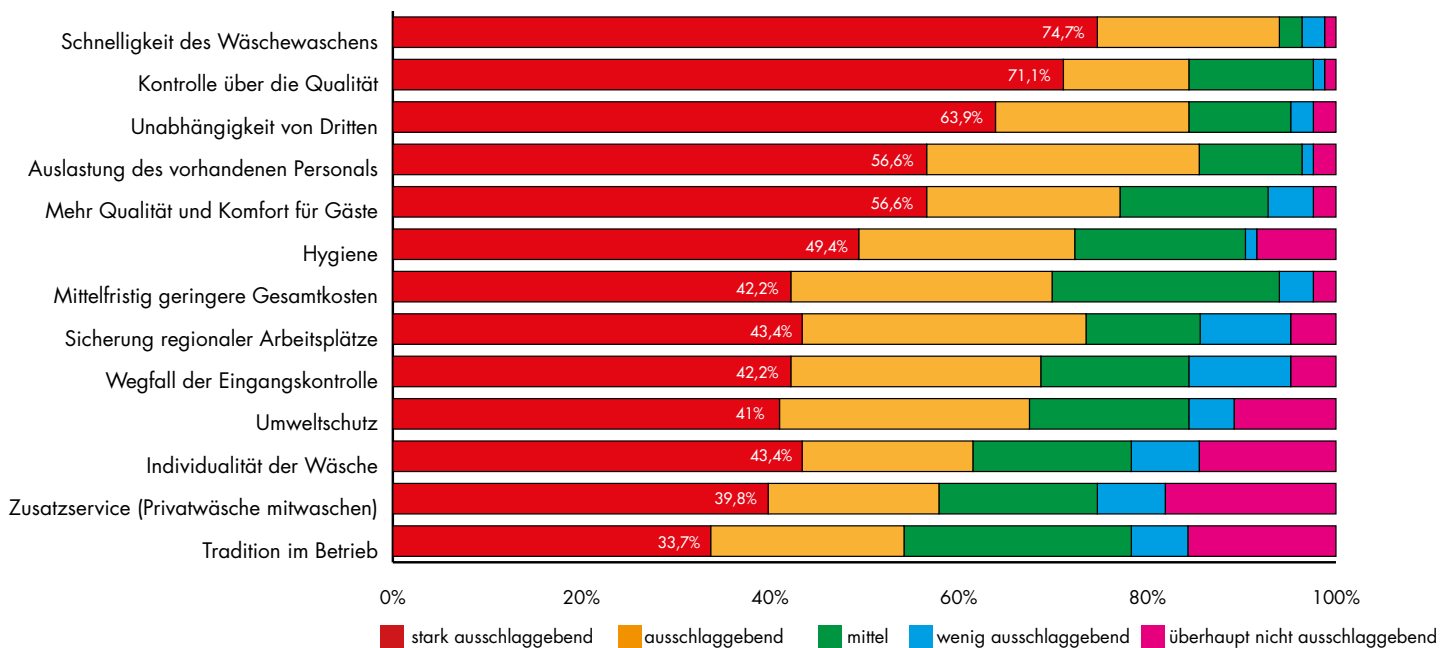
Studie zur Inhouse-Wäscherei in Hotels und Gastronomiebetrieben

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



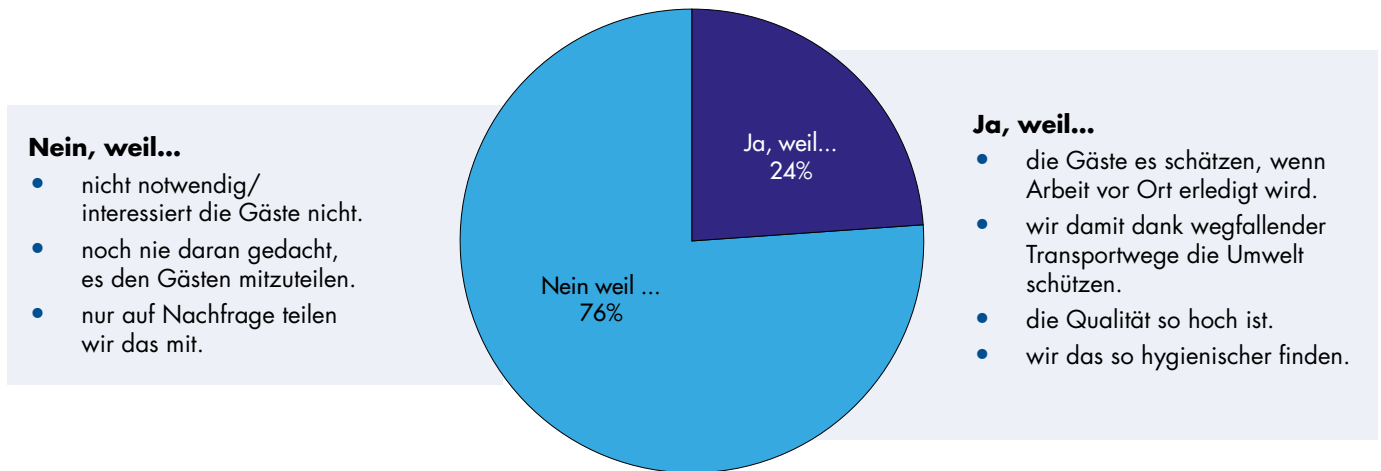
Die Beweggründe für eine Inhouse-Wäscherei sind vielfältig und reichen von kurzen Wartezeiten bis hin zur Betriebstradition.

Argumente für eine hauseigene Wäscherei

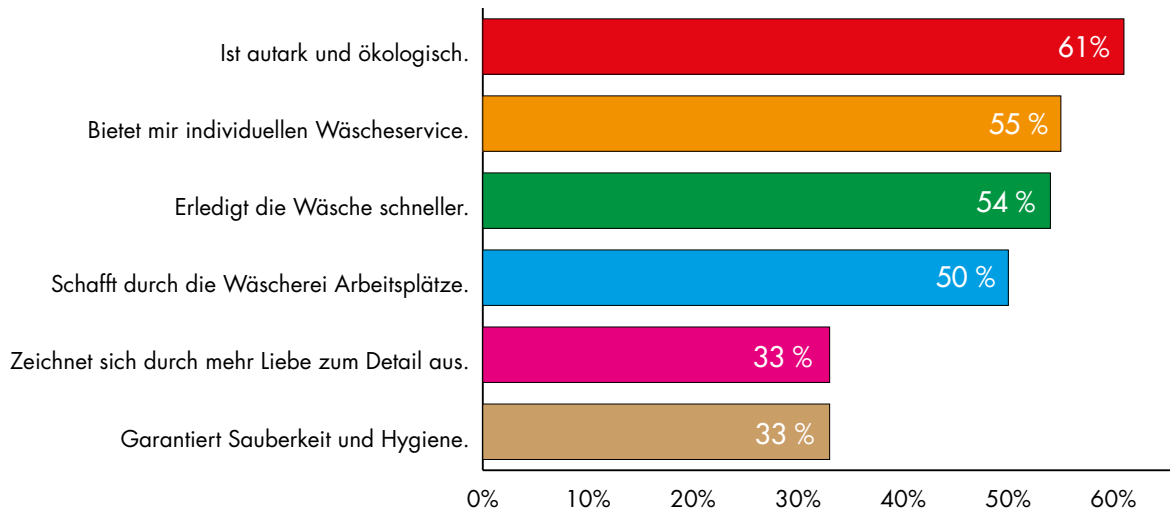


Besonders aufschlussreich sind die Tatsache, dass nur knapp ein Viertel der Betriebe den Gästen auch mitteilt, dass sie eine hauseigene Wäscherei betreiben, und die Gründe, warum das nur in einem von vier Fällen kommuniziert wird.

Wissen die Gäste, dass Sie selbst waschen?

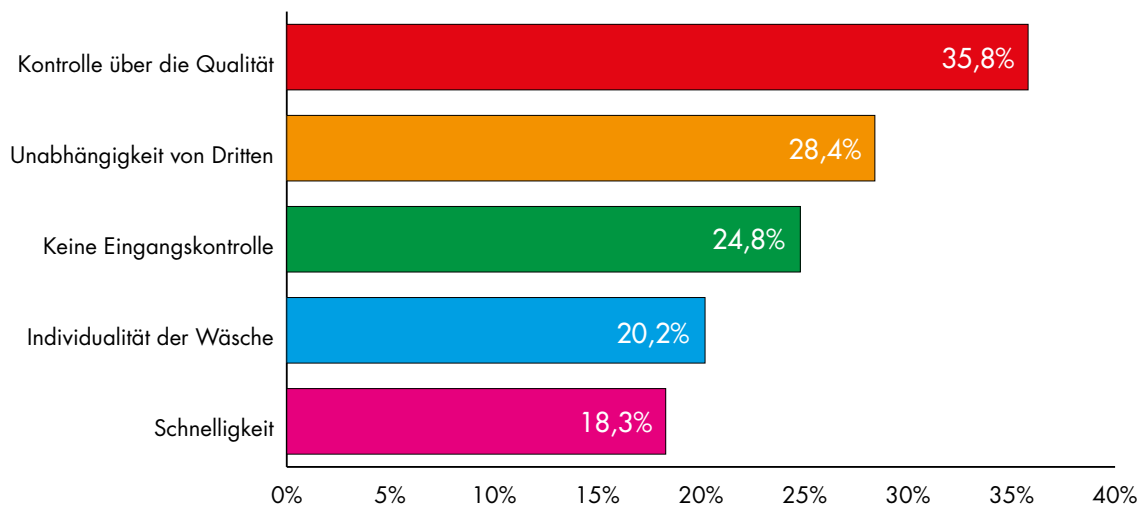


Was würden die Gäste denken, wenn sie wüssten, dass inhouse gewaschen wird?



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:

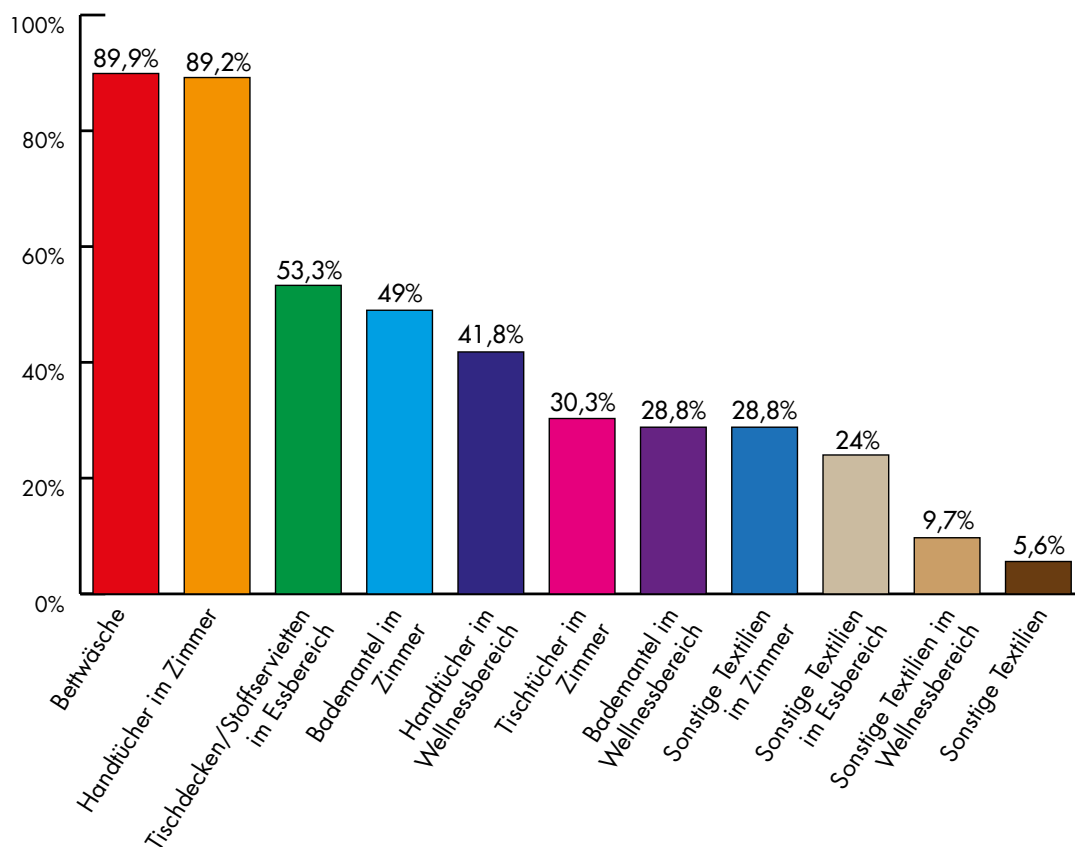
Top-5 Argumente für (Wieder-)Einführung einer Inhouse-Wäscherei



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:



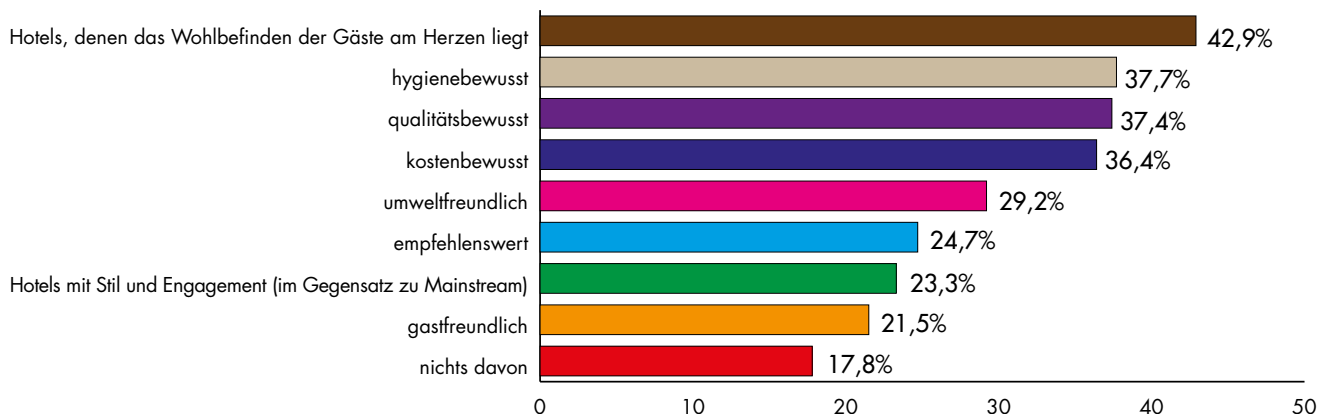
Im Mai 2015 wurden diese Ergebnisse erneut bestätigt. Wie passt das zu der häufigen Auslagerung der Bettwäschereinigung (vor allem auch in Hinblick auf die Informationen, die Frage 7 enthält)?

- 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?






Wäsche ist nicht gleich Wäsche

„Wir Wiener Waschweiber würden weiße Wäsche waschen, wenn wir wüssten, wo wirklich weiches, warmes Waschwasser wäre.“

Wie auch der Zungenbrecher ist das Wäschewaschen nicht immer ganz einfach. Es gibt viele unterschiedliche Arten, wie die Wäsche in einem Betrieb gehandhabt werden kann.

1 Aufgabenstellung: Wortschatz

Verbindet die Fachbegriffe mit den jeweils passenden Definitionen.

A Flachwäsche	Hauseigene Wäscherei eines Hotelbetriebes; diese wird von Firmen aus den Bereichen Wäschereimaschinen, Waschchemie und Wäsche (Textilien) ausgestattet und betreut.	
B Hotelwäscherei	Wäsche, die im Besitz einer Wäscherei ist und von Betrieben nur angemietet bzw. geliehen wird; sie wird auch von der Wäscherei gewaschen; auch: Leasingwäsche.	
C Lohnwäsche	Tischtücher, Stoffservietten, Läufer, Tischsets und andere Textilien, die zum Essbereich gehören.	
D Mietwäsche	Wäsche, die dem Hotel gehört, aber nicht im Haus, sondern in einer Wäscherei gewaschen wird.	
E Tischwäsche	Wäsche, die nach dem Waschen bzw. Trocknen in einer Mangel oder Bügelmaschine gemangelt oder gebügelt wird; auch: Mangelwäsche.	

2 Aufgabenstellung: Konzeptvergleich

Nutzt die Tabelle, um in Zweiergruppen die unterschiedlichen Methoden der Wäschereinigung für Betriebe anhand der sechs Faktoren Unabhängigkeit, Qualität, Wirtschaftlichkeit, Hygiene, Umwelt sowie Nachhaltigkeit und Werterhaltung miteinander zu vergleichen: Was hat die Hotelwäscherei mit Unabhängigkeit zu tun? Welchen Zusammenhang gibt es zwischen Qualität und Lohnwäsche, und wie wirtschaftlich ist Mietwäsche? Begründet eure Überlegungen und vergleicht diese abschließend mit den anderen Teams.

	Insourcing		Outsourcing	
	Hotelwäscherei	Lohnwäsche	Mietwäsche	
Unabhängigkeit				
Qualität				
Wirtschaftlichkeit				
Hygiene				
Umwelt				
Nachhaltigkeit und Werterhaltung				

Wie viel Wäsche braucht mein Hotel?

Der Wäschebedarf eines Hotels hängt von vielen verschiedenen Faktoren ab:

- Hotelart: Stadthotel, Ferienhotel, ...
- Bettenanzahl
- Restaurant: À la Carte oder Buffet
- Anzahl der Mahlzeiten (Frühstück, Halbpension, Vollpension)
- Häufigkeit des Gästewechsels
- Belegungstage
- Durchschnittliche Aufenthaltsdauer
- Qualität der gewählten Textilien (Lebensdauer der Textilien)
- Diebstahlsraten
- u.v.m.

Und er muss für jedes Wäschestück extra erhoben werden. Frotteewäsche wird beispielsweise täglich oder nur dann gewaschen, wenn die Gäste sie am Boden liegenlassen. Bettwäsche wird nach jedem Gast gewaschen, wenn sie schmutzig ist oder wenn die Aufenthaltsdauer besonders lang ist, also wenn ein Gast bereits 3 Tage im Hotel war und noch mindestens 2 Nächte bleiben wird. Tischdecken werden nach jeder Mahlzeit getauscht und Stoffservietten nach jedem Gast.

Grundsätzlich gilt, dass die vorhandene Wäsche rotierend verwendet werden sollte – so wie bei Lebensmitteln nach dem Prinzip „First in, first out“. Wird im Betrieb selbst gewaschen, so ist es empfehlenswert, jeweils drei Garnituren der nötigen Textilien vorrätig zu haben: eine, die vom Gast verwendet wird, eine, die gerade gereinigt wird und eine zur Reserve.

1 Aufgabenstellung: Berechnung

Das Hotel Lilienhof wurde vor kurzem von einer neuen Managerin übernommen, die alle Textilien des Hotels mit einem eigenen Design ausstatten will. Deshalb soll der alte Vertrag mit der Großreinigung gekündigt werden und hinkünftig eine hauseigene Wäscherei die Reinigungsarbeiten übernehmen. 45 Doppelzimmer, 13 Einzelzimmer und eine Flitterwochensuite stehen den Gästen ganzjährig zur Verfügung. Im Durchschnitt verbringen die Gäste 3 Nächte im Hotel. Die Erfahrung aus den letzten Jahren zeigt, dass die Gäste sehr sparsam mit der Wäsche im Hotel umgehen.

Bildet Teams und diskutiert gemeinsam, wie der Wäschebedarf und die Reinigungsleistung berechnet werden können.¹
Findet Antworten auf folgende Fragen der Managerin:

- a) Wie viel Bettwäsche (Doppelbettlaken, Einzelbettlaken, Kopfkissen- und Tuchentbezüge) brauche ich?
- b) Wie viele Kopfkissenbezüge werden zukünftig pro Jahr im Hotel gewaschen?
- c) Wie oft wird jeder einzelne Tuchentbezug pro Jahr gewaschen?



¹Annahme: Es wird mit 3 Garnituren gerechnet, damit jeweils eine beim Gast ist, eine in der Wäscherei und eine auf Reserve. Es wird eine 100%-ige Auslastung des Hotels angenommen.