

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 Wäschewaschverhalten 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 ¼ 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	✓ 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	✓ optimale Personalauslastung ✓ Kontrolle über die eigenen Ausgaben ✓ Anpassung der Raumkapazitäten und maschinellen Ausstattung	✓ keine Anschaffungskosten für Maschinen ✓ keine Investitionskosten für eigene Wäsche ✓ wenig Raumbedarf ✓ weniger Betriebskosten	✓ keine Anschaffungskosten für Maschinen ✓ wenig Raumbedarf ✓ weniger Betriebskosten
Hygiene	✓ individuelle Waschverfahren und -programme ✓ zertifizierte Waschverfahren v.a. bei der Desinfektion in Abstimmung mit WaschmittelherstellerInnen	✓ zertifizierte, standardisierte Programme	✓ zertifizierte, standardisierte Programme
Umwelt	✓ ressourcenschonend dank moderner Technologien (intelligente Energiemanagementsysteme, elektronische Restfeuchtemessung, ...) ✓ keine Transportwege ✓ Einfluss auf die verwendeten Chemikalien	✓ ressourcenschonend dank moderner Technologien (v.a. durch Wasserrecycling) ✓ Transport der Wäsche von und zu den KundInnen erforderlich	✓ ressourcenschonend dank moderner Technologien (v.a. durch Wasserrecycling) ✓ Transport der Wäsche von und zu den KundInnen erforderlich
Nachhaltigkeit und Werterhaltung	✓ 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.