

Backoffice Automatisierung

ein Projekt des
Expertenkreis Technology
der HSMA Deutschland e.V.

Teil III – Housekeeping & Taskmanagement



#hotellerierockt

Housekeeping & Taskmanagement

In den ersten Teilen der Serie haben wir uns mit Themen „Grundlagen der Automatisierung“ und mit „Interne Kommunikation und Wissensmanagement“ beschäftigt.

In diesem Teil der Serie tauchen wir tiefer in die Optionen zur Backoffice Automatisierung des Housekeepings ein.

Folgende Themen werden in diesem Abschnitt beleuchtet:

- Die Herausforderungen
- Grundlegende Funktionen für das Housekeeping
- Weitere sinnvolle Features
- Einsatz der Software im Haus
- Benötigte Schnittstellen
- Zusammenfassung

Die Herausforderungen

- Die Hotellerie steht vor der ständigen Herausforderung, hohe Sauberkeitsstandards in den Gästezimmern aufrechtzuerhalten, da diese einen direkten Einfluss auf die Kundenzufriedenheit haben.
- Die Fluktuation im Housekeeping-Personal kann eine der größten Herausforderungen sein, da die Arbeit körperlich anstrengend und oft saisonabhängig ist.
- Die effiziente Koordination zwischen dem Front Office und dem Housekeeping ist entscheidend, um sicherzustellen, dass Zimmer rechtzeitig gereinigt und für neue Gäste vorbereitet werden.
- Eine zusätzliche Herausforderung im Housekeeping der Hotellerie besteht darin, dass die Mitarbeiter häufig ausgelagert sind, was bedeutet, dass sie nicht direkt beim Hotel angestellt sind. Dies und auch evtl. vorhandene Sprachbarrieren, können die Kommunikation und Schulung erschweren
- Diese Herausforderungen erfordern eine sorgfältige Planung, Schulung des Personals und den Einsatz moderner Technologien, um das Housekeeping in der Hotellerie effizienter und effektiver zu gestalten.



Einsatz der Software im Haus

Die Automatisierung von Housekeeping-Planungen und Aufgaben wird in der Hotellerie eine effiziente Möglichkeit sein, Zeit und Ressourcen zu sparen. Hier sind einige wichtige Dinge, auf die geachtet, wenn Sie die Automatisierung von Housekeeping-Planungen und -Aufgaben in Betracht ziehen:

- **Prozessanalyse:** Bevor Sie mit der Automatisierung beginnen, sollten Sie den bestehenden Housekeeping-Prozess sorgfältig analysieren. Verstehen Sie, wie Aufgaben geplant, verteilt und ausgeführt werden sollte, um festzustellen, welche Teile automatisiert werden können.
- **Klare Ziele setzen:** Definieren Sie klare Ziele für die Automatisierung. Welche konkreten Vorteile erwarten Sie? Dies könnten Effizienzsteigerungen, Reduzierung von Fehlern, bessere Ressourcenauslastung oder verbesserte Gästezufriedenheit sein.
- **Auswahl der richtigen Software:** Finden Sie die richtige Software oder Plattform, die Ihren Anforderungen entspricht. Es gibt verschiedene Lösungen für die Automatisierung von Housekeeping, von speziell entwickelten Hotelmanagementsystemen bis hin zu All-in-One-Plattformen. Achten Sie vor allem auf notwendige / offene Schnittstellen für potentielle Erweiterungen bzw. Systemwechsel.
- **Integration:** Stellen Sie sicher, dass die automatisierten Systeme nahtlos mit anderen relevanten Systemen in Ihrem Hotel integriert sind, wie z.B. Buchungssysteme, Gästemanagement und Reinigungsausrüstung.
- **Überwachung und Analyse:** Verfolgen Sie die Leistung Ihrer automatisierten Systeme und analysieren Sie die Daten, um sicherzustellen, dass sie die gewünschten Ergebnisse liefern. Passen Sie Ihre Prozesse entsprechend an.



Grundlegende Software-Funktionen



Weitere sinnvolle Features

Neben den grundlegenden Funktionen, kann ein Tool zur Automatisierung der Housekeeping-Aufgaben noch weitere Vorteile haben.

- Sprachauswahl / Übersetzung: Durch eventl. vorhandene Sprachbarrieren reduziert sich die Effizienz eingesetzter Tools. Eine Möglichkeit zur individuellen Sprachauswahl sowie ggf. eine integrierte Übersetzung erhöht die Akzeptanz des Systems.
- Integration Dienstplanerstellung & Zeiterfassung: Sofern das System nicht selbst diese Funktion integriert, macht es Sinn eine Schnittstelle zur Personalplanung und Erfassung zu haben. Dies erlaubt eine effiziente Dienstplangestaltung und schafft Ressourcen im HSK-Management. Wichtig: Auch eine mögliche Schnittstelle zu Fremdfirmen sollte bedacht werden.
- Berichterstattung & Analyse: Das Tool sollte Berichtsfunktionen bieten, um Leistungsdaten, Arbeitszeiten, Reinigungsqualität und andere relevante Metriken zu verfolgen und zu analysieren. Dies ermöglicht es, potentielle „Zeitfresser“ im Housekeeping zu ermitteln und zu reduzieren (z.B. unnötige Wege zw. HSK-Lagern und zu reinigenden Zimmern).
- Kommunikation zwischen Abteilungen & Mitarbeitenden :Das Tool sollte die Kommunikation zwischen verschiedenen Hotelabteilungen, wie Front Office und Wartung, aber auch zwischen den Mitarbeitern untereinander erleichtern.
- Dokumentation & Standards: Nach Möglichkeit sollte ein Housekeeping-System eine Ebene zur Einsicht von Hotelspezifischen Standards vorhalten. Dies unterstützt bei Unsicherheiten und ist gleichzeitig geeignet Mitarbeitende über Änderungen oder Neuerungen zu informieren.



#hotellerierockt

Benötigte Schnittstellen

Die Auswahl der Schnittstellen zur Automatisierung des Housekeeping in einem Hotel hängt von den spezifischen Anforderungen, der Größe des Hotels und den vorhandenen Systemen ab. Hier sind einige zwingend notwendige und optionale Schnittstellen:

Zwingend notwendige Schnittstelle:

- Property Management System (PMS): Eine Schnittstelle zum PMS ist entscheidend. Diese Schnittstelle ermöglicht den automatischen Abgleich von Zimmerzuständen, Gästeankünften und -abreisen.
- Integration in das Hotel-Wifi (Backoffice Netz) oder alternative Gäste-Netzwerk ohne notwendige Anmeldung.

Optionale Schnittstellen:

- Gästekommunikation: Eine Schnittstelle zur Gästekommunikation, z. B. per SMS oder App, um Gäste über den Status ihrer Zimmerreinigung zu informieren und Sonderwünsche entgegenzunehmen.
- Inspektionsplan / HACCP: Eine Schnittstelle zum Inspektionsplan, um sicherzustellen, dass die Reinigungskräfte die Qualitätsstandards einhalten (z.B. Legionellenspülung)
- Wartungssystem: Wenn Ihr Housekeeping-Team auch für die Instandhaltung von Räumen verantwortlich ist, kann eine Schnittstelle zum Wartungssystem hilfreich sein, um Reparaturanfragen zu verwalten und Wartungsarbeiten zu planen.
- Warenwirtschaft: Eine Schnittstelle zur Inventarverwaltung, um den Bestand an Reinigungs- und Verbrauchsmaterialien zu überwachen und automatisch Bestellungen auszulösen.



#hotellerierockt

Stolperfallen

Jedes neue System birgt ein gewisses Potential für Herausforderungen. Im Bereich der Automatisierung im Housekeeping betrifft wird drei Ebenen: Datenschutz & Sicherheit / Akzeptanz der Mitarbeiter / Akzeptanz der Gäste

- **Datenschutz:** Stellen Sie sicher, dass alle persönlichen Daten und Informationen Ihrer Gäste sicher und gemäß den geltenden Datenschutzbestimmungen behandelt werden. Ziehen Sie ggf. Ihren Datenschutzbeauftragten hinzu, um Abläufe & Informationsflüsse zu dokumentieren und zu prüfen.
- **Sicherheit:** Erarbeiten Sie ein System für das Rechtemanagement. Sorgen Sie für die ordentliche Dokumentation und notwendige Loginregeln / -sperrern (Bei Austritt, Urlaub etc.).
- **Akzeptanz der Mitarbeiter:** Beginnen Sie möglichst früh damit, Ihre Mitarbeiter in die Planungen miteinzubeziehen. Sorgen Sie für transparente Kommunikation. Nach Möglichkeit lassen Sie einzelne Mitarbeiter verschiedene System vorab auf Ihre Tauglichkeit für Ihre Prozesse testen.
- **Schulung des Personals:** Stellen Sie sicher, dass Ihr Housekeeping-Personal in der Lage ist, die automatisierten Tools effektiv zu nutzen. Bieten Sie Schulungen an und unterstützen Sie Ihr Team bei der Anpassung an die neuen Abläufe.
- **“Bring your own device“:** Sofern nicht für alle Mitarbeiter (intern wie extern) geeignete Endgeräte zur Verfügung stehen, sorgen Sie durch schriftliche Arbeitsanweisungen und Zusätze zum Arbeitsvertrag für Rechtssicherheit bei Verwendung von eigenen Endgeräten.
- **Gästekommunikation:** Wenn Sie Housekeeping-Aufgaben automatisieren, ist es wichtig, die Gäste angemessen zu informieren, z.B. über die Zeitpunkte, zu denen die Zimmer gereinigt werden.



#hotellerierockt

Zusammenfassung & Key Learnings

- ✓ Für die Automatisierung von Housekeeping-Prozessen ist es zwingend notwendig zu definieren, welche Prozesse es zu automatisieren gilt, welche Schnittstellen benötigt werden und wie ein geeignetes System innerhalb der Mitarbeitenden etabliert werden kann.
- ✓ Rechtliche Aspekte müssen vor Einführung grundlegend abgestimmt werden: Datenschutz / (Login-)Sicherheit / Regelungen für die Gerätenutzung
- ✓ Alle benötigten Schnittstellen, vor allem zum PMS müssen so gestaltet sein, dass Updates, Systemwechsel und die Skalierbarkeit jederzeit gewährleistet sind.
- ✓ Regelmäßige Trainings sowie die Analyse der automatisierten Prozesse helfen, das System effizient zu nutzen und somit Ressourcen besser zu verwalten und einzusparen.

