

Stefan Nungesser • Maria Th. Radinger

Erfolgsfaktor **ZIMMER & ETAGE**

STRATEGISCHES
UND OPERATIVES
MANAGEMENT

MATTHAES VERLAG GMBH
Ein Unternehmen der dfv Mediengruppe

Inhalt

1	Vorwort	4
2	Grundlagen und Bedeutung von Zimmer und Etage	7
	LEISTUNGEN DES BEHERBERGUNGSBEREICHS	7
	ETAGE UND GÄSTEZIMMER	10
	BEDEUTUNG FÜR DIE QUALITÄTSWAHRNEHMUNG	12
	BEDEUTUNG FÜR DEN ERFOLG	15
3	Strategische Rahmenbedingungen von Zimmer und Etage	17
	SAUBERKEIT UND HYGIENE	21
	GESTALTUNGSPRINZIPIEN	22
	SERVICEANGEBOT	24
	GESETZGEBUNG	24
	PERSONAL	25
	ZIELGRUPPEN	26
	NACHHALTIGKEIT	27
	DIGITALISIERUNG	28
	SICHERHEIT	29
4	Strategische Planung von Zimmer und Etage	33
	BETEILIGTE UND ZIELVORSTELLUNG BEI DER PLANUNG	34
	PHASEN DER HOTELPLANUNG	37
	ÜBERGEORDNETE PLANUNGSKRITERIEN BEIM HOTELBAU	44
5	Gestaltung von Zimmer und Etage	49
	DAS GÄSTEZIMMER	49
	DAS GÄSTEBAD	57
	WEITERE GESTALTUNGSBEREICHE AUF DER ETAGE	59
6	Investitionen, Investitionszyklen und Investitionsrücklagen	61
	INVESTITION	61
	INVESTITIONSZYKLEN	63
	INVESTITIONSRÜCKLAGEN	65

7	Herausforderungen im Housekeeping aus operativer Sicht	67
	REISEVERHALTEN/GÄSTEVERHALTEN UND GÄSTEWÜNSCHE	68
	BEWERTUNGEN AUF HOTELPLATTFORMEN UND FRAGEBÖGEN	69
	KLASSIFIZIERUNG & HOTELSTERNE	70
	ZEITLICH FLEXIBLE ZIMMERNUTZUNG	71
	HYGIENEMANAGEMENT, HACCP-FARBLEITSYSTEM UND ALLERGIEN	72
	UMWELTSCHONENDE HANDLUNGSWEISEN	73
	ORGANISATION	76
	PERSONAL	77
8	Organisation auf der Etage	79
	ZENTRALE ELEMENTE UND ORGANISATIONSFORMEN	79
	DIE HAUSDAME	83
	HOUSEKEEPING-TEAM	87
	WEITERE MITARBEITER IN DER ABTEILUNG	89
	SCHNITTSTELLEN MIT ANDEREN ABTEILUNGEN	89
	INTERNE KOMMUNIKATION	95
9	Die Wäscherei	99
	WÄSCHEEINKAUF	99
	WÄSCHEREI INTERN ODER EXTERN	102
10	Prozessmanagement im Housekeeping	105
	SICHERSTELLUNG DER QUALITÄT	110
	STANDARDS FÜR ANREISE-, BLEIBE- BZW. ABREISEZIMMER	117
	MANAGEMENT DER KERNPROZESSE IM HOUSEKEEPING	130
11	Personalmanagement auf der Etage	167
	PERSONALFÜHRUNG	167
	PERSONALAUSWAHL	170
	PERSONALEINSATZ	172
	PERSONALENTWICKLUNG	178
	MITARBEITERMOTIVATION	182
	EMPLOYER BRANDING	183
<hr/>		
	Die Autoren	184
	Quellenverzeichnis	186
	Bildnachweis	190
	Impressum	192