

Handlungsleitfaden Hotel-Betten-Management

Ohne Betten keine Gäste

Verfasser: Jens Rosenbaum

Datum: Juni 2018

www.schlafenspezial.de

Inhaltsverzeichnis

1. Das Bett und seine Bestandteile
2. Grundvoraussetzungen
 - a) Humanverträglichkeit
 - b) Waschbarkeit
 - c) Atmungsaktivität
 - d) Nachhaltigkeit
3. Leistungsanforderungen
 - a) Kissen
 - b) Matratze
 - c) Bett- bzw. Zudecke
 - d) Unterfederung
 - e) Bettkasten bzw. Bettmöbel
 - f) Bettwäsche und Bettlaken
4. Betten-Pflegemanagement

Tabellen

- Übersicht Grundvoraussetzungen und Leistungsanforderung
- Beispiel Hygiene- und Pflegedokumentation

So wie der Gastronom auf seine Zutaten achten muss, um seine Gäste zu bewirten, muss dies auch der Hotelier, will er seine Gäste beherbergen. Und die wichtigste Zutat ist hierbei das Bett, denn ohne das wäre der Hotelier kein Hotelier. Und so wie in der Gastronomie alle Gerätschaften für Küche und Tisch sinnvoll zu beschaffen, zu warten und zu pflegen sind, insbesondere der Hygiene wegen, gilt dies auch für das Hotel und seine Betten.

Beide, Gastronom wie Hotelier, die in vielen Fällen sogar in Personalunion agieren, bedienen mit ihren Leistungen Grundbedürfnisse der Menschen – das Essen und das Schlafen –, unverzichtbar für die Gesellschaft, daher mit einer entsprechend Flächendichte sowie einem großen Angebotsspektrum. Und so wie sich in der Gastronomie der Bogen vom Imbiss bis zum Sterne-Restaurant spannt, spannt er sich auch in der Hotellerie vom Hostel oder einer Jugendherberge über die Frühstückspension bis zu den klassischen Hotels mit ihrer zum Teil eigenen Klassifizierung.

Einen Unterschied gibt es jedoch zwischen Gastronomie und Hotellerie – einen großen sogar: Während die Vielfalt beim Essen dem Geschmack geschuldet ist und die Zutaten und deren Verwendungsmöglichkeiten fast ins Unendliche reichen, ist das Bett dem Schlaf geschuldet, und diesen benötigen alle Menschen gleichermaßen.

1. Das Bett und seine Bestandteile

Ein effektives wie auch effizientes Betten-Management konzentriert sich stets auf dieselben grundsätzlichen Bestandteile eines Hotel-Bettes, das sich im Prinzip nicht von einem Bett für die private Nutzung zu Hause unterscheidet:

- Kopfkissen
- Matratze
- Zu- bzw. Bettdecke
- Unterfederung
- Bettgestell bzw. Bettmöbel
- Bettwäsche und Bettlaken

Je nach eigenem Anspruch bzw. der Qualität, die man seinen Gästen anbieten möchte, lässt sich ein Hotel-Bett beliebig zusammenstellen. Vom Basis-Angebot einer schlichten horizontalen Lagerung für die Nacht bis zum Luxus-Bett ist alles möglich. Unabhängig von der visuellen Erscheinung eines Bettes, wofür nicht selten das meiste Geld verlangt wird (Design kostet!), sollte ein Grundsatz nicht vergessen werden: Während die Schönheit nur in den offenen Augen des Betrachters zählt, sind beim Schlafen die Augen zu. Nachts zählen daher nur die inneren Werte eines Bettes! Somit sollte im Zweifel nie an der Qualität der Zutaten gespart werden, denn in aller Regel wird keine Hotel-Leistung so intensiv und so lange in Anspruch genommen wie das Hotel-Bett.

2. Grundvoraussetzungen

Bei der Beschaffung von Hotel-Betten oder bestimmten Elementen dafür sollten folgende Aspekte zwingend berücksichtigt werden.

a) Humanverträglichkeit

Der Gast verbringt viele Stunden in einem Hotel-Bett und nimmt über seine Haut (unser größtes Organ), Nase und Mund jene Stoffe auf, die von Kissen, Bettwäsche, Matratze etc. abgesondert werden können. Daher sollten nur solche Produkte zum Einsatz kommen, die alle (also nicht nur die Bezüge, sondern zum Beispiel auch der Matratzenkern) zertifiziert sind, beispielsweise durch das OEKO-TEX- und/oder das eco-INSTITUT-Label. Idealerweise sind diese Produkte zusätzlich mit einem Allergie-Zertifikat ausgestattet, da der Kreis der davon Betroffenen (Hausstaubmilben-Allergiker) immer größer wird. Man schafft damit einen Mehrwert für seine Gäste.

b) Waschbarkeit

Weil die Gäste intensiv mit dem Bett in Berührung kommen, hinterlassen sie dort auch Spuren. Das lässt sich nicht verhindern, weshalb jedes Hotel-Bett einer intensiven Pflege benötigt. Aus diesem Grund sollten nur Produkte im Hotel-Bett Verwendung finden, die voll waschbar sind. Das gilt nicht nur für Bettwäsche und Bettlaken, die in direktem Kontakt mit dem Gast stehen, sondern auch und gerade für Kissen und Matratzen, die aufgrund ihres Volumens viel Schmutz speichern können. Für sie können Bettwäsche und Bettlaken aber keine ausreichende Barriere gegenüber dampfförmigen, feuchten oder flüssigen Substanzen bieten. Auch zusätzlichen Encasings bzw. Hygieneschutzbezüge für Kissen und Matratzen helfen hierbei nicht, da sie ihrerseits keinen 100-prozentigen Schutz vor Verschmutzung bieten, weil es keine Gewährleistung bzw. Prozesssicherheit gibt, dass sie immer richtig angewendet bzw. nicht vom Gast entfernt werden. Zudem sind sie selbst sehr schmutzanfällig und pflegebedürftig, weshalb sie häufig gewaschen werden müssen. Auch sind sie, wenn sie von Qualität sein sollen, ein intensiver Kostenfaktor. Aber für welche Produkte im Hotel-Bett man sich auch entscheidet: Alles muss gewaschen oder gereinigt werden können, um den Hygienestandard zu erfüllen.

c) Atmungsaktivität

Unsere Haut ist nachts, bedingt durch die Stoffwechselprozesse, besonders aktiv, weshalb es für einen gesunden und erholsamen Schlaf zwingend erforderlich ist, dass sie im Bett ungestört „atmen“ kann, also Wasserdampf und darin gelöste Substanzen ungehindert entweichen können, weil unser Körper sonst anfängt zu schwitzen. Während Bettwäsche und Bettlaken hierbei selten ein Problem darstellen, können Kissen, Matratzen und vor allem Encasings bzw. Hygieneschutzbezüge zu einem Problem werden, weshalb ihre Wasserdampfdurchlässigkeit (Atmungsaktivität) geprüft werden muss.

d) Nachhaltigkeit / Umweltverträglichkeit / Fair Trade

Diese Forderungen sind zunehmend im Trend, aber es sollte ohnehin im Interesse eines jeden liegen, sie nach Möglichkeit zu berücksichtigen, haben wir doch nur diesen einen Planeten. Daher gilt es, beim Kauf von Produkten jenen den Vorzug geben, welche die Umwelt nicht zusätzlich belasten, das heißt, aus einem kontrollierten Handel mit Rohstoffen stammen. Auch wenn der hierbei zu betreibende Aufwand sowie die damit verbundenen Kosten für das Hotel-Bett nicht sofort spürbar sind, wird diese Forderung von vielen Gästen immer aufmerksamer registriert und dabei, sich zu einem „Must-have“ zu entwickeln.

3. Leistungsanforderungen

Nach Berücksichtigung dieser grundsätzlichen Aspekte gilt es, den direkten Bedürfnissen des Gastes, insbesondere nach einer anatomisch korrekten Lagerung während der Nacht, Rechnung zu tragen.

a) Kissen

Das Kissen hat die Aufgabe, den Kopf zu stützen, weshalb der Füllung eine entsprechende Aufgabe zukommt. Es hat meist das Format 40 x 80 cm (analog zur Größe des Kopfkissenbezuges). Bei einer Füllung mit Federn gilt es zu berücksichtigen, dass diese wenig Stützkraft bieten und zudem auf natürliche Weise mit der Zeit verschleißen. Ebenso kann es ein Allergieproblem geben, da es sich beim Inhalt um organische Substanzen handelt und die Bezüge mit der Dauer der Nutzung undicht werden können. Zu erwähnen ist auch, dass sich bei häufigem Waschen bzw. Reinigen die Federn schneller abnutzen. Deshalb sind Kissen aus Fasern oder Schaum eine sinnvolle Alternative, aber da sich die Menschen in ihrer Anatomie und ihren Schlafbedürfnissen stark unterscheiden, gibt es nicht *das eine* Kissen für alle Gäste. Für Hotels mit einem entsprechenden Anspruch empfiehlt es sich daher, ihren Gästen im Hotel-Zimmer selbst oder über die Rezeption eine Auswahl an Kissen mit unterschiedlicher Stützkraft und Funktion (zum Beispiel orthopädische Nackenstützkissen, Seitenschläferkissen u. a.) anzubieten.

b) Matratze

Ausgehend vom statistischen Durchschnitt (Alter, Größe, Herkunft, Körpergewicht) der jeweiligen Gäste lässt sich ableiten, welche Festigkeit der Matratze sinnvoll ist. Auf keinen Fall lohnt sich die Devise, die Matratze möglichst hart zu kaufen, denn der Gast liege sie schon weich; denn wer zu fest liegt, sinkt vor allem mit der Schulter schlechter ein, wacht nachts öfter auf und fühlt sich am Morgen wie gerädert. Daher ist im Zweifel eine mittlere Festigkeit vorzuziehen. Wenn der Gast es weicher haben möchte, kann dies mit einem Topper erfüllt werden, der als Schaumauflage mit eigenem Bezug auf die Matratze gelegt werden kann.

Ob die Matratze eine Schaum- oder eine Federkernmatratze ist, hängt von der jeweiligen Qualität ab. Eine Zonierung (Kopf, Schulter, Rücken, Becken, genannt „7 Zonen“, da sich ab dem Becken die Zonen Rücken, Schulter, Kopf wiederholen) sollte ebenso vorhanden sein wie eine vernünftige Punktlastelastizität und die Möglichkeit zum Wenden für die Nutzung der Matratze von beiden Seiten. Mit Blick auf die körperlich immer grösser werdende Bevölkerung sollte daran gedacht werden, einen Teil der Betten mit mindestens 210 cm Länge anbieten zu können. Die Dicke einer Matratze sagt nicht zwingend etwas über die Qualität aus, aber der Trend geht zu Formaten über 18 cm und mehr. Ab 25 cm Dicke wird die Matratze unhandlich, denn man sollte den Bezug einer Matratze abnehmen können, damit dieser auch getrennt vom Matratzenkern gewaschen werden kann.

c) Zu- bzw. Bettdecke

Die Zudecke ist das Wärmeregulativ für die Nacht und sollte danach ausgewählt werden, ob eine Klimaanlage vorhanden und damit eine eher niedrige Raumtemperatur zu erwarten ist. Ansonsten ist bei den Füllungen analog zu den Kissen zu berücksichtigen, was für Federn und Fasern gilt. Und wie bei der Matratze lohnt es sich, Zudecken in Übergröße, das heißt meist mit 220 cm Länge, im Angebot zu haben. Wer seinen Gästen einen Mehrwert bieten möchte, hält zusätzlich leichtere und wärmere Decken vor, idealerweise im Hotel-Zimmer selbst.

d) Unterfederung

Sofern es sich um Boxspring-Betten handelt, übernimmt die Unterfederung gleichzeitig die Funktion des Bettkastens bzw. des Bettmöbels. Im Gegensatz zu einem Einlegerahmen (z. B. einem Lattenrost) als Unterfederung bietet ein Boxspring-System jedoch wenig Möglichkeiten, die Liegefläche zu verstellen. Deshalb sind klassische Unterfederungen wie ein Lattenrost im Vorteil, sofern darauf Wert gelegt wird, das Bett dem Gast anzupassen. Mit entsprechend verstellbaren Betten lassen sich Schulter und Beckenzone anpassen (womit auch dem unterschiedlichen Gewicht der Gäste Rechnung getragen wird) und lässt sich auch eine Oberkörper- sowie Beinhochlagerung durchführen, um beispielsweise bequem vom Bett aus fernsehen zu können. Ansonsten gibt es hinsichtlich des Liegekomforts, mit Ausnahme eben jener Anpassungsfähigkeit, keinen grundsätzlichen Unterschied zwischen den Systemen. Ein Nachteil von Boxspringbetten ist lediglich im Bereich der Hygiene zu sehen, da diese, bedingt durch ihre Bauweise mit geschlossenen Kästen, in der sich die Unterfederung befindet, nicht von innen gereinigt werden können.

e) Bettkasten bzw. Bettmöbel

Bei diesem Bauteil geht es lediglich darum, optisch ins Zimmer zu passen sowie mittels der Bettfüße Unterfederung und Matratze auf die Höhe zu bringen, die es braucht, damit der Gast komfortabel ins und aus dem Bett kommt. Hier ist derzeit eine obere Bettkante von 60 cm das Maß der Wahl.

f) Bettwäsche und Bettlaken

Hierbei steht die Pflegeleichtigkeit der Wäsche im Vordergrund, weshalb sich die Farbe Weiß empfiehlt und eine entsprechende Qualität, die häufiges Waschen, bedingt durch den Wechsel der Gäste, verträgt. Hotel-Verschlüsse ohne Knöpfe und ohne Reißverschlüsse sind empfehlenswert, da damit weniger Verschleiß und ein einfacheres Beziehen gewährleistet sind.

Es ist sinnvoll, die Komponenten eines Bettes nicht isoliert, sondern aufeinander abgestimmt zu kaufen. Das gilt insbesondere für die Kombination von Matratze und Unterfederung. Beide zusammen sollen den Körper aufnehmen, einerseits ohne Druckstellen zu verursachen, andererseits um ihn so zu stützen, dass er anatomisch richtig und mit entspannter Wirbelsäule waagrecht gelagert werden kann. Dafür benötigen die Schulter- und Beckenzonen, gerade in der Seitenlage, die Möglichkeit, tiefer einzusinken, während der Rücken, speziell die Lordose, unterstützt werden muss, damit die Wirbelsäule nicht durchhängt. Deshalb sollte man, sofern es sich um eine komplette Neuanschaffung handelt, das Bett vorab testen und einige Nächte selber darin schlafen – oder schlafen lassen. Was man später seinen Gästen für Jahre zumutet, sollte man vorher selber ausgiebig probiert haben. Sich selbst wie dem Personal hilft man, wenn man auf Zierdecken, Zierkissen und sonstige Dekorationen verzichtet und das Bett, in aller Schönheit, schlicht hält. Denn jedes zusätzliche Detail kostet Zeit beim Bettenmachen, ist zu pflegen (Hygiene!) und kostet Geld in der Anschaffung. Weniger kann also mehr sein.

Die Grundvoraussetzungen wie auch die Leistungsanforderungen an die Grundkomponenten eines Bettes sind in folgender Tabelle zusammengefasst, wobei der Grad der Erfüllung davon abhängt, welches Angebot man seinen Gästen macht.

Schlafen Spezial

www.schlafenspezial.de

Das Hotel-Bett	Human- und Allergieverträglichkeit	Wasch- und Reinigungsfähigkeit	Atmungsaktivität (Dampfdurchlässigkeit)	Nachhaltigkeit	Auswahl für den Gast	Verstellbarkeit bzw. Anpassung an den Gast
Kissen Idealerweise ein Kissenmenü, woraus der Gast Kopfkissen mit unterschiedlicher Stützhöhe und Stützkraft wählen kann.	X	X	X	X	X	
Matratze Sollte mit Festigkeit und Zonierung dem Bedürfnis der Hotel-Gäste im Durchschnitt entsprechen.	X	X	X	X		
Topper Eine durchaus sinnvolle Ergänzung, kann zu feste Matratzen an der Oberfläche etwas weicher machen.	X	X	X	X	X	
Hygieneschutzbezug (Encasing) Sofern richtig angewendet, eine Möglichkeit für zusätzliche Hygiene.	X	X	X	X		
Zudecke Nach Möglichkeit mit Alternativen für mehr oder weniger Wärmebedarf, zudem mit Übergrößen für große Gäste.	X	X	X	X	X	
Unterfederung Bei Boxspring im Bettmöbel verbaut, sonst separate Komponente. Verantwortlich für Liegekomfort und Lebensdauer der Matratze.	X	X	X (Die Auflage für die Matratze sollte weder ein Brett noch durch ein Brett von unten verschlossen sein!)	X		X
Bettmöbel Trägersystem für alle Komponenten eines Bettes.	X	X		X		
Bettwäsche und Laken Haben den intensivsten Körperkontakt mit dem Gast und werden am stärksten belastet.	X	X	X	X		

4. Betten-Pflegemanagement

Wer das Bett seiner Wahl letztlich erfolgreich zusammengestellt oder vorhandene Betten übernommen hat, braucht für den effizienten Betrieb ein Betten-Pflegemanagement und nach Möglichkeit, mit Blick auf die Wäscherei, einen guten Partner, sofern man die Wäsche nicht selber waschen möchte oder kann, was jedoch gut überlegt sein will! Denn der Bedarf an frischer Wäsche, um dem neuen Gast ein frisch gemachtes Bett bieten zu können, ist elementar und zudem zeitabhängig. Hier sind Qualität der Dienstleistung wie auch der eingesetzten Produkte entscheidend für den reibungslosen Ablauf. Sicherlich schlägt sich das im Preis nieder, ist aber der Schlüssel für einen angst- und beschwerdefreien Hotel-Betrieb!

Noch ein weiterer Aspekt ist mit Blick auf die Wäscherei von Relevanz: Das Interesse eines Hotels an seinen Betten sollte sich darauf konzentrieren, seinen Gästen die Dienstleistung Übernachtung anzubieten, und dies möglichst effizient. Dafür muss der Hotelier nicht zwingend Eigentümer seiner Wäsche oder Betten sein. Eher im Gegenteil. Ein Fuhrunternehmer beispielsweise kann seine Lkw auch leasen. Es hat viele Vorteile, einen Vertrag für Hotel-Mietwäsche, inkl. des dazugehörigen Waschens sowie des Hol- und Bringdienstes, abzuschließen und damit Outsourcing zu betreiben. Ob nur die Wäsche oder auch Matratzen, Kissen und Zudecke bis hin zum gesamten Hotel-Bett – mittlerweile kann diese Leistung komplett außer Haus gegeben werden mit planbaren Kosten, inkl. Pflege all dieser Produkte, sowie dem Vorhalten einer Reserve.

Ob mit Wäschereipartner oder ohne umfasst das Betten-Pflegemanagement die nutzungsabhängige Kontrolle und Pflege der Bettausstattung – und dies mit System und nicht per Zufall. So gilt es, die Bett-Ausstattung pro Zimmer (sofern nicht alle Zimmer gleich ausgestattet sind) einmalig zu erfassen und Zyklen festzulegen, wann neben der täglichen Sichtkontrolle Kissen, Matratzen, Zudecken und Unterfederungen usw. auf Hygiene und Beschaffenheit (z. B. Stützkraft) zu prüfen sind. Auch der Austausch ist festzulegen. Je nach Qualität und Nutzung haben Matratzen eine Lebensdauer von 5 bis 15 Jahren. Gleiches gilt für die Unterfederung. Kissen haben – ebenfalls in Abhängigkeit von der Nutzung – eine Lebensdauer von 3 bis 6 Jahren, und Zudecken können 8 bis 10 Jahre im Einsatz sein. Für alle Komponenten gilt der Grundsatz: Wer billig kauft, kauft öfter, und wer schlecht oder falsch pflegt, kauft noch öfter.

Ebenso sind Reinigungsintervalle festzulegen, da alle Komponenten eines Bettes in regelmäßigen Abständen gründlich zu säubern sind. Es bedarf für alle Komponenten eines Bettes einer gewissen Reserve, um im Fall der Fälle zeitnah für möglichen Ersatz zu sorgen. Je nach Art der Komponenten kann diese Reserve auch physisch bei einem Dienstleister, wie der Wäscherei, ausgelagert werden, wenn im eigenen Haus kein Platz ist.

Schlafen Spezial

www.schlafenspezial.de

Und es braucht für das House Keeping im Rahmen des Bettenmanagements eine entsprechend zu führende To-do-Liste sowie eine Dokumentation (gibt es auch elektronisch bzw. digital) für den Room Service, um Mängel umgehend zu erfassen und beheben zu können. Für das Erkennen von Mängeln sollte das Personal geschult werden, und es sollte auch die Zeit pro Zimmer bekommen, um reagieren zu können. Andernfalls werden beispielsweise starke Verunreinigungen weder gemeldet noch beseitigt, sondern nur mit einem neuen Laken abgedeckt. Das klappt so lange, bis der Gast mal selber nachschaut. In das Bettenmanagement sollten auch Hinweise der Gäste (Beschwerde oder Lob) ihren Eingang finden, und letztlich braucht es für alle Komponenten eine zentral-verantwortliche Stelle im Haus, die über das Bettenmanagement die Ressource Bett steuert, jene Ressource, mit welcher das Hotel Geld verdienen möchte.

Eine Dokumentation der laufenden Pflege ist auf Papier oder besser digitalisiert und damit sofort und zentral erfass- und auswertbar – gerade bei größeren Häusern – zwingend notwendig, um den Überblick zu behalten und die Ressource Bett konstant verfügbar zu halten.

Nachfolgendes Beispiel soll die Umsetzung einer solchen Dokumentation illustrieren, die mit der Inventarisierung beginnt, Zyklen festlegt und die Durchführung beim Bettenmachen überwacht. Eine Digitalisierung via Smartphone oder Tablet lohnt sich, da mittels weniger Eingaben alle relevanten Informationen zu allen Elementen erfasst und zentral ausgewertet werden können. Dies sollte mit den sonstigen Arbeiten (Bad, Böden usw.) verknüpft werden, um alle Tätigkeiten in einem Hotel-Zimmer auf einen Schlag zu erfassen, womit das House Keeping entlastet wird und gleichzeitig die Ressourcen besser gesteuert werden können.

Schlafen Spezial

www.schlafenspezial.de

Inventar	Kissen		
Zimmer Nr.:	207		
Anzahl	1	1	
Format	40 x 80	80 x 80	
Füllung	Schaum	Faser	
Hersteller	XYZ	ABC	
Anschaffung	01.01.2018	01.01.2019	
Ersatz nach Plan	31.12.2023	31.12.2024	

Zyklen	Bei Wäschewechsel	Monatlich (oder auf Basis Belegung)	Quartal
Sichtkontrolle Hygiene	X		
Waschzyklus (außer bei Handlungsbedarf)		X	
Prüfung auf Funktionalität (Stützkraft), Beschädigungen usw.			X

Routine House Keeping	Kissen 1 40 x 80	Kissen 2 80 x 80	Handlungsbedarf
Verschmutzung feststellbar	ja/nein	ja/nein	ja/nein
Gewaschen, Datum			
Gewaschen von			
Beschädigung/Einschränkung Funktion	ja/nein	ja/nein	ja/nein
Austausch sofort notwendig?	ja/nein	ja/nein	
Austausch erfolgt, Datum			

Mit der Dienstleistung Hotel-Bett übernehmen der Hotelier und sein Team eine große Verantwortung, denn der Gast sucht im Hotel-Bett in erster Linie Ruhe und Erholung für Körper und Geist. Es braucht nicht viele Komponenten, um dem Gast eine gute Nacht zu ermöglichen, aber diese sollten überlegt zusammengestellt, auf die Bedürfnisse des Gastes abgestimmt sowie am eigenen Leistungsanspruch ausgerichtet sein und korrekt gepflegt werden. Denn nur sauber ist gesund. Dies gilt für das Bett im gleichen Maße wie für die Küche.