

# Freiräume nützen, Kräfte bündeln

Externes Facility Management sorgt für alles rund ums „Bettenvermieten“

**W**eltweit nimmt die Bedeutung von Facility Management (Wartung, Pflege und Überwachung aller Anlagen) stetig zu: als Mittel der Optimierung der Energie-Effizienz von Gebäuden, zur Minimierung von Risikofaktoren und Verbesserung von Kosten-, Prozess- und Organisationsstrukturen. Die Aufgaben werden immer umfassender und immer differenzierter, wie sich nicht zuletzt auf der European Facility Management Conference Ende Juni in Zürich zeigte. Selbstverständlich wird Facility Management auch für Hotels immer wichtiger. Denn FM „kann“ vieles: Es umfasst die Verwaltung, Bewirtschaftung und Instandhaltung, kurz gesagt, alles, was sich rund um die Kernaufgabe „Bettenvermietung“ abspielt. Warum es sinnvoll sein kann, diese Aufgaben an eine Fremdfirma zu vergeben, und woran man erkennt, ob diese Firma auch seriös arbeitet, beschreibt Wolfgang Czernitzki, Geschäftsführer der S.I.S., im folgenden Interview. Und er gibt wichtige Tipps speziell für kleinere Hotels, wie sie aus externem Facility Management echten Nutzen ziehen können.

**Warum fällt es gerade kleineren Hotels oftmals schwer, ihr Facility Management an externe Firmen zu vergeben?**

**Czernitzki:** Ich glaube, die Hürde ist besonders bei kleinen, familiär geführten

Hotels hoch, weil man fremden Personen Zugriff und Einblick in das eigene Unternehmen geben muss. Facility Management ist eine Frage des Vertrauens. Es setzt im Wesentlichen drei Dinge voraus: außergewöhnliche Anpassungsfähigkeit gepaart mit höchster Diskretion, großes Vertrauen seitens des Auftraggebers sowie die Bereitschaft zum Austausch.

**Was ist denn der Vorteil von externem Facility Management?**

**Czernitzki:** Das kann man ganz einfach ausdrücken: „Gewinn durch Bündelung“. Wenn man sich nicht mehr um den Zustand seines Gebäudes sorgen muss, sondern sich auf das konzentrieren kann, was man am besten kann – was gibt es Angenehmeres?

Externes Facility Management wirkt sich auf mehreren Ebenen positiv aus. Eine entscheidende ist die finanzielle: Es spart Geld. Dies mag auf den ersten Blick widersinnig erscheinen: Warum soll derselbe Prozess in den Händen eines anderen weniger kosten als in den eigenen? Aber ein Dienstleister kann seine Kräfte bündeln und Freiräume nutzen, die sich dem Hotelbetreiber entziehen.

**Wie muss ich mir das vorstellen?**

**Czernitzki:** Wartezeiten und Bedarfsspitzen können mit externem Personal

abgedeckt werden. Ein besonderer Knackpunkt ist nicht die Unterhaltsreinigung, sondern die Wartung. Gerade kleine Hotels sind froh, wenn „es läuft“. Dann wird sich in erster Linie um das Wohl des Gastes, die Zimmerreinigung und Küche gekümmert. Die Wartung hat keine Priorität. So kommt es zu Bedarfsspitzen, die internes Personal nicht allein abdecken kann. Der logistische Aufwand wuchert. Ähnlich verhält es sich mit der Vorhaltung von Arbeitsmitteln: Wartung und Pflege verschlingt Lagerraum und blockiert Finanzen, weil sich der Einkauf von Reinigungsmitteln und Ersatzteilen nur in größeren Mengen rechnet.

**Kann man externes Facility Management als „rundum sorglos Paket“ beschreiben?**

**Czernitzki:** Ganz so einfach ist es nicht. Ein externer Dienstleister wirtschaftet kompakter und ist damit in der Lage, dieselbe Leistung günstiger zu erbringen. Facility Management erschöpft sich nicht mit der Wartung. Voll genutzt ist externes Facility Management in der Lage, dem Auftraggeber jede erdenkliche Unterstützung logistischer Art zu geben.

**Können Sie ein paar hotelspezifische Beispiele nennen?**

**Czernitzki:** Das variiert von Dienstleister zu Dienstleister. Kleine Instandhalter werden möglicherweise nicht alle Bereiche abdecken können. Große wie S.I.S. bieten eine große Bandbreite vom Elektriker über den Schreiner bis hin zur einfachen Reinigungskraft und zur Arbeitnehmertüchtigkeit.

**Was wäre denn das „Komplett-Paket“ eines Dienstleisters?**

**Czernitzki:** Theoretisch ist es so umfassend, dass der Hotelinhaber nur noch als Vermieter von Räumen fungiert. Die nachgefragten Leistungen für Hotels sind: Außenanlage/ Grünanlage/ Parkplätze, Housekeeping, Lieferung von Hygieneartikeln, Reinigung Front- und Back-Officebereiche, Renovierungen, Teppichreinigung, Grundreinigungen / Zimmerreinigung.

Zu den Wartungsarbeiten gehören Aufzüge, RLT-Anlagen und Klimaanlagen, Heizungswartung, Sanitärwartung, Schwimmbad oder Saunabereich, Elektrogeräteprüfung, Feuerlöscherprüfungen, Küchenreinigung und Wartung von Küchengeräten sowie Reparaturen in und um die Immobilie.

**Dazu gehört doch besonderes Fachwissen. Kann auch ein Nicht-Fachmann Reparaturen vornehmen?**

**Czernitzki:** Auf keinen Fall sollte man sich an elektrischen Geräten versuchen! Gerade Elektrik, Heizung und Sanitär sollte immer nur ein Fachmann warten und reparieren. Schäden durch unsachgemäße Wartung können teuer werden. Stellen Sie sich vor, Sie sind im Weihnachtsgeschäft und Ihre Heizung fällt durch unsachgemäße Wartung aus! Der Imageschaden für das Hotel ist untragbar. Bei größeren Schäden kann es sogar passieren, dass die Versicherung die Zahlung verweigert, wenn die Wartung nicht sachgemäß durchgeführt wurde. Die gesetzlichen Auflagen sind nicht zu unterschätzen.

ISO-zertifizierte Unternehmen achten darauf, dass alle Reinigungs- und Wartungsabläufe den hohen Qualitätsrichtlinien entsprechen. Alle Mitarbeiter sind bestens geschult und auf die Bedürfnisse des Kunden eingewiesen. Wir haben ein dichtes Niederlassungsnetz und stellen dem Kunden einen Objektleiter, der mobil erreichbar ist, und im Bedarfsfall in kürzester Zeit vor Ort ist, um nach dem rechten zu sehen.

**Worauf sollte der Hotelier achten, wenn er eine Fremdfirma beauftragen möchte?**

**Czernitzki:** Ich empfehle, folgende Fragen zu stellen:

- Hat der Instandhalter genügend Personalkapazität, um zuverlässig für mich zu arbeiten?
- Gibt es konzeptionelle Vorschläge zur Bündelung?
- Welche Synergien sind bei Bündelungsmaßnahmen zu erwarten?
- Hat er eine Zertifizierung, arbeitet er mit dem TÜV zusammen?
- Welche Ausbildung haben die bei mir eingesetzten Mitarbeiter?
- Welche Branchenerfahrung bringt das Unternehmen mit?



- Habe ich einen persönlichen Ansprechpartner? Ist seine Erreichbarkeit sichergestellt?
- Spricht das eingesetzte Personal deutsch, damit ich mich mit ihm verständigen kann?

**Wie kann der Bedarf im Vorfeld richtig ermittelt werden?**

**Czernitzki:** Durch umfangreiche Gespräche mit dem Kunden und Ortsbegehungen. Dabei werden Details wie Gebäudeplan, Wasser, Elektrik, Zimmerausstattung, Mitarbeiterkapazität, Buchungszahlen etc. aufgenommen. Dies ist zunächst sehr arbeitsintensiv, legt aber den Grundstein für ein korrektes, verlässliches und sinnvolles Angebot.

Dann werden technische Konzepte erarbeitet, die Schwachstellen und Lösungsvorschläge aufzeigen. Der Kunde erhält ein Angebot mit Kostenkalkulation und Controllingmaßnahmen. Es kommt vor, dass ein Kunde mit diesem Konzept eigene Maßnahmen ergreift und nur Bausteine auswählt.

**Wie läuft es während des Vertrages. Kann es sein, dass versteckte Kosten hinzukommen?**

**Czernitzki:** Es gibt die „schwarzen Schafe“ in der Branche, die ihre Verträge solcherart gestalten, dass der Kunde im Nachhinein draufzahlen muss. Ein beliebter Trick unseriöser Anbieter ist zum Beispiel, die Reinigung nur bis zu einer bestimmten Höhe einzuschließen. Alles was dann an Bilderrahmen, Türrahmen etc. hinzukommt, wird im Nachhinein berechnet. Besser ist es, lieber sehr umfangreich anzubieten, der Kunde kann dann transparent sehen, wie sich die einzelnen

Positionen zusammensetzen. So kann er immer noch wählen. Mitunter passiert es, dass Mitarbeiter Optimierungspotenzial in den Prozessen eines Auftraggebers entdecken, während sie vor Ort sind. Darüber kann man dann mit dem Kunden sprechen.

**Woran erkenne ich als Hotelinhaber einen seriösen Anbieter?**

**Czernitzki:** Achten Sie darauf, dass im Vorfeld die „Hausaufgaben“ richtig gemacht werden. Die Schritte bis zum Angebot sollten immer wie folgt ablaufen: Begehung, Aufnahme Ist-Zustand, Mängel-Liste, Mängelbehebung inkl. Kostenvoranschlag, Vorschlag für die kontinuierliche Unterhaltswartung.

**Wann ist das externe Facility Management erfolgreich?**

**Czernitzki:** Externes Facility Management funktioniert erst dann wirklich gut, wenn der Auftraggeber nichts mehr spürt von den Aufgaben, die der Dienstleister übernommen hat – wenn sie unterhalb seiner Wahrnehmungsschwelle ablaufen, dort wo sie hingehören. Dann macht sich das auch schnell in der Bilanz bemerkbar: höhere Produktivität, reduzierte Wartezeiten, ständige Kontrolle der Prozesse, Vermeidung von logistischen Engpässen und zufriedene Kunden. Kurz: Externes Facility Management spart Kosten und steigert die Qualität.

