wqh
Die Hauswirtschaftsberater

Hauswirtschaft auf dem Kreuzfahrtschiff

Bei Kreuzfahrtschiffen denkt jeder an Urlaub und Erholung. Um dieses perfekte Erlebnis für oft einige tausend Menschen wöchentlich bieten zu können, ist eine detaillierte und minuziöse Planung aller Hotelleitungen bzw. der Hauswirtschaft an Bord und an Land notwendig.

Hierbei ist das Arbeiten auf einem Kreuzfahrtschiff eine für sich abgeschlossene kleine Welt, wo weitestgehend von den Philippinen stammende „Seeleute“ zehn Monate am Stück jeden Tag um die Gästezufriedenheit kämpfen.

Insbesondere der „embarkation day“, an dem morgens tausende Gäste von Bord gehen und nachmittags wieder tausende neue Gäste an Bord kommen, ist mit nichts in Senioreneinrichtungen oder Krankenhäusern vergleichbar. Dass es hierbei auf jeden Schritt bzw. jeden Handgriff bei den Hotelleistungen ankommt, erklärt sich von selbst.

Aufgabe der Leitungskräfte ist es hierbei, jede Sekunde der Ablaufplanung detailliert vorzubereiten und die entsprechenden personellen Ressourcen für alle Prozesse zu organisieren.

Da bei so vielen Menschen auf engstem Raum und unter großem zeitlichem Druck so wenig wie möglich Fehler passieren dürfen, kommt es auf die kleinteilige Betrachtung der Hotelleitungen an. Einfachste Dinge wie der getrennte Abwurf in die Wäscherei, eine praktische Handtuchfaltung, oder das Einsammeln aller Gepäckstücke gewinnen hierbei an Bedeutung. Weitreichendere Fragen drehen sich um die 2,5 fache Besetzung der Restaurantplätze am Abend oder um das Verständnis für „easy-to-clean“.

Alle diese Hotelleitungen werden täglich vor den kritischen Augen der Gäste erbracht. Operative Fehler, qualitative Mängel oder unfreundliches Personal schlagen sich sofort in einer negativen Gästebewertung nieder und führen unmittelbar zu Handlungsdruck im Management.

Neben diesen äußern Aspekte spielt auf Kreuzfahrtschiffen auch die Trennung zwischen goldenen und silbernen Streifen eine entscheidende Rolle. Wie bringe ich die Leistungen der von 08:00-17:00 Uhr tätigen Haustechnik mit dem 24-Stunden-Rund-um-sorglos-Paket des Hotelbereiches zusammen?

Ebenso wie an Land sind der Fachkräftemangel und die Bereitschaft zu hauswirtschaftlichen Serviceleistungen eine zunehmende Herausforderung für die Kreuzfahrtindustrie. Wer ist schon heute dazu bereit, mehrere Monate fern ab der Heimat und der eigenen Familie um die Weltmeere zu fahren? Vielleicht helfen Fernweh, Abenteuerlust und unzählige Kontakte mit verschiedenen spannenden Menschen und atemberaubend schönen Ländern dabei, die Herausforderungen der hauwirtschaft auf Kreuzfahrtschiffen zu meistern.

Alexander Schmidt

Geschäftsführer der WQH UG (haftungsbeschränkt), Wuppertal