

# PROZESSE OPTIMIEREN – QUALITÄT STEIGERN

## Gelebte Servicekultur in der Hauswirtschaft

**Problem:** Die reale Wahrnehmung von Dritten bezüglich der unternehmerischen Servicekultur deckt sich oft nicht mit der eigenen – in der Regel positiven – Wahrnehmung innerhalb der Abteilung Hauswirtschaft. Man kann den Eindruck gewinnen, dass die gleiche Leistung einmal so und einmal so erbracht wird. Als Argument wird in der Regel Zeitmangel genannt, warum man eine Dienstleistung nicht besser erstellen oder anbieten kann. Neutral betrachtet sind es meistens die fehlenden vereinbarten Servicestandards, die Leistungen unterschiedlich ausfallen lassen – sowie eine gewisse „Betriebsblindheit“.

**Lösung:** Erlebte Servicekultur benötigt Wissen, Kommunikation, Vorbilder und Empathie seitens der Mitarbeitenden. Warum ist es oft so schwer, Mitarbeitende für eine Servicekultur zu begeistern? Es fängt bei der eigenen Haltung zum Servicegedanken an. Was lebt die hauswirtschaftliche Leitung und leben andere Fachbereichsleitungen an Servicecharakter vor? Sowohl in Richtung der Mitarbeitenden als auch gegenüber den Klient:innen?

Service ist eine Dienstleistungseinstellung, die sich konkret immer in der jeweiligen Arbeitsausführung zeigt, z. B. bei Tischservice im Verpflegungsbereich. Der Anblick

eines angemessen eingedeckten Tisches oder Servicetabletts für eine Mahlzeit und der „Schnell“-Tisch, egal wo und wie das Besteck liegt und sich mehr oder weniger sinnvolle Geschirrtile befinden. Es kostet exakt die gleiche Zeit, es so oder so zu erledigen. Es ist eine Sache der eigenen Einstellung und das Vorleben der Vorgesetzten.

Gerade im hauswirtschaftlichen Arbeitsbereich kommen die meisten Mitarbeiter:innen aus den unterschiedlichsten Ursprungsberufen oder sind Quereinsteiger:innen. Das heißt, dass das richtige Wissen systematisch vermittelt werden sollte, das die Servicekultur voranbringt. Praxistrainings ergänzen diesen Part. Die, im Idealfall, gemeinsame Definition einzelner Servicestandards mit Hilfe von Serviceroutinen führen zu positiven Servicemomenten der Bewohner:innen. Und das ist immer abhängig von der gelebten Unternehmenskultur. Service beginnt bei der ehrlichen Umsetzung des eigenen Leitbildes. Geschrieben oder gelebt ist hier die zentrale Frage.

Guter Service ist Beziehungspflege, Feedbackkultur, Informationstransport, fachliche Kompetenz und gewissenhafte Kommunikation. Warum der Aufwand? Guter Service wird um das Bemühen der eigenen Person wahrgenommen, es ist ein Akt der unmittelbaren Wertschätzung meines Gegenübers und vermittelt Respekt. Nach innen betrach-

tet ist guter und vor allem professionell durchgeführter Service zeit- und sicher auch kostensparend. Betrachtet man den Service beim Mittagstisch, werden die Schwachstellen offensichtlich. Die Arbeitsvorbereitungen für das zügige Arbeiten sind eingefahren, es fällt kaum noch auf, wenn Abläufe veraltet sind, selbst das Tragen von zwei Tellern wird zur Herausforderung, die Tür zur Spülküche bleibt praktischerweise offen.

Die neurobiologischen Grundbedürfnisse jedes Mitarbeitenden müssen für guten Service erfüllt werden. Erkenne ich einen Sinn in meiner Arbeit, meines Handelns? Wird mir Vertrauen seitens der Vorgesetzten gespiegelt, dass ich meine Aufgaben bewältigen kann, darf ich mich selbst entfalten und gestalten? Wohin gehöre ich eigentlich, wenn ich in den unterschiedlichen Bereichen eingesetzt werde und leider auch durchaus oft als Billigkraft gesehen und oft genug so behandelt werden.

Der englische Begriff Service steht für einen Dienst, den jemand freiwillig leistet, für Achtung und Ehrerbietung. Also doch nicht so weit hergeholt, wenn wir uns um einen guten Service bemühen soll(t)en. Zunehmende fehlende hauswirtschaftliche Fachlichkeit vereitelt jedoch oft die Umsetzung dieser Aufgabe. So kann konstatiert werden, dass Achtung und Förderung der professionellen und qualifizierten Hauswirtschaft in allen Einrichtungen selbst ebenfalls eine Frage des Servicegedankens wären. ●

M. Christine Klöber, KlöberKASSEL –  
Wissen für die Hauswirtschaft

### FRAGEN UND TIPPS FÜR DIE PRAXIS

- o Nutzen Sie das Unternehmensleitbild wirklich als Vorbild für das eigene Tun?
- o Entwickeln Sie zu markanten Aufgabenstellungen angemessene Servicestandards?
- o Visualisieren Sie, wie eine Serviceleistung optisch aussehen soll.
- o Schulen Sie diesbezüglich regelmäßig die hauswirtschaftliche Fachlichkeit.

#### MEHR ZUM THEMA

Info: [www.kloeber-kassel.de](http://www.kloeber-kassel.de)