

## Facility Management

# Die Zeit der „Schiffstechniker“ ist vorbei. Top-Professionalität gefordert

**Die Hightech-Entwicklungen der zurückliegenden Jahre machen bezüglich Managements der Haustechnik und der Immobilie ein komplettes Umdenken notwendig**



Susanne Kraus-Winkler



Alfred Waschl

Am 23. September findet in Wien (Park Hyatt Hotel) der erste österreichische „Facility Management-Day“ (FM-Day) statt. Unter den Vortragenden findet sich **Susanne Kraus-Winkler**, Präsidentin des europäischen Hotelverbands HOTREC sowie geschäftsführende Gesellschafterin und Mitgründerin der LOISIUM-Hotelgruppe. Der Grund: Facility Management, die Verwaltung und Bewirtschaftung von Gebäuden, Anlagen sowie Einrichtungen, spielt im Beherbergungsbereich eine immer wichtigere Rolle. Konkret geht es um das Management der gesamten Haustechnik sowie Instandhaltung und Pflege der Immobilie.

Während Facility Management im Büro- und Gewerbebereich bereits etabliert ist, kommt es in der Hotellerie erst ansatzweise vor und wird auch langfristig nicht die gleiche Rolle spielen. Dies liegt – neben den besonderen Sicherheitsbestimmungen in der Beherbergung – an der nur zum Teil gegebenen Planbarkeit in der Hotellerie. Susanne Kraus-Winkler schätzt, dass in einem Hotelbetrieb nur rund 50 Prozent der klassischen Facility Managementleistungen tatsächlich ausgelagert werden können. Der Rest (vom täglichen Poolreinigen über kleine Reparaturen im

Zimmer, bis zur Frage, weshalb das Internet so langsam geht) muss „aufgrund der Beziehung zwischen Gast und Hotelier“ im Haus verbleiben: „Da geht es um das permanente und meist sofort erforderliche Eingehen auf die Bedürfnisse des Gastes.“

**Alfred Waschl**, Präsident der IFMA (International Facility Management Association) Austria, sieht es genauso: „Die Planbarkeit in einem Bürogebäude ist anders.“ Die besondere Herausforderung des Facility Managements in der Hotellerie bestehe in der „Jetzt-Dienstleistung“. Aber: „Es können zumindest Teile des Facility Managements (FM) ausgelagert werden.“

In ihren beiden Loisiium-Hotels (Langenlois mit 82 Zimmer und Suiten sowie Ehrenhausen an der südsteirischen Weinstraße mit 85 Doppelzimmern und 20 Suiten) hat Kraus-Winkler dies vorexerziert. Dazu wurden mehrere Anbieter eingeladen und mit ihnen geprüft, welche Teile des FM ausgelagert werden können bzw. weiter durch das Hotel gemacht werden sollten, und darauf basierend entsprechende Angebote gelegt. Susanne Kraus-Winkler: „Da gab es unheimliche Preisunterschiede von bis zu 30 Prozent.“

Für Alfred Waschl führt die weitere Entwicklung des Facility Managements hin zum Poolen von Leistungen. Dabei sollten mehrere Hotels eines Ortes ihre Bedürfnisse zusammenlegen, prüfen, ob z.B. neue Anlagen (Heizung, Klima, Küche etc.) gemeinsam gewartet werden können, um dann eine gemeinsame Ausschreibung durchzuführen. In einem durchschnittlichen Tourismusort kämen rasch 56 Klimaanlagen und 146 Aufzüge zusammen.

„Das müsste lokal organisiert werden“, so Waschl, der darin eine mögliche zusätzliche Aufgabe

für Hotelverbände wie die ÖHV (Österreichische Hoteliervereinigung) sieht. „Es geht darum, bestehende Anlagen zu poolen und neue Anlagen gemeinsam auszuschreiben.“ Ziel wäre „die Bildung von regionalen Kreisen mit Know-How“, um einerseits eine Preis-Optimierung herbeizuführen, andererseits die Qualität zu steigern. In vielen Betrieben gebe es „einen Rückstau durch alte Anlagen, die technisch nicht mehr Schritt halten“, so Alfred Waschl. Dies gelte übrigens auch für Kommunen, deren veraltete Anlagen sich am Ende in hohen Kosten niederschlagen. Susanne Kraus-Winkler: „In der Steiermark kostet uns das Wasser fast doppelt so viel wie in Langenlois.“ Waschl: „In Baden wurde der Wasserpreis innerhalb eines Jahres um 50 Prozent erhöht, im darauffolgenden nochmals um 15 Prozent.“

Für Susanne Kraus-Winkler steht außer Frage, „dass das Thema ‚Management von Haustechnik‘ immer komplexer wird.“ Dazu werden IT-Anforderungen durch vernetzte technische Anlagen in den Gebäuden, WLAN, Flat-Screen, LED-Beleuchtung oder Wärmepumpen und Energiepfähle größer, die Energieeffizienz zum entscheidenden Kostenthema. „Die Zeiten, in denen der Hotelier selber den Schiffstechniker macht, sind endgültig vorbei.“, so die HOTREC-Präsidentin. Dasselbe gelte für die Immobilie als Ganzes: „Der Hotelier ist teilweise bereits zum Asset-Manager geworden.“

Vieles davon wird im Rahmen des FM-Day 2015 (23. September, Park Hyatt Wien) diskutiert. Details zum Programm, durch das Moderator **Josef Broukal** führt, finden sich unter [fm-day.at](http://fm-day.at) ■

## i

## Auslagern oder Do-it-Yourself?

Komplett an Fremdfirmen vergeben, wie in anderen Branchen, lässt sich das Facility Management in der Hotellerie nicht. Ohne eigene Haustechnik mit eigenen MitarbeiterInnen wird es nicht gehen. Sehr wohl kann aber mit einem FM-Partner ein Wartungspaket erarbeitet werden. Susanne Kraus-Winkler nennt hier als Größenordnung für ein 200 Betten-Hotel rund 25.000 bis 30.000 Euro pro Jahr. Bei kleineren Betrieben lohnt es sich, die Aufgaben zu poolen. In Frage für die Übernahme von Facility Management-Aufgaben in der Hotellerie kommen österreichweit rund acht bis zehn große Anbieter (darunter Firmen wie Porr, Strabag oder Siemens) sowie laut Alfred Waschl „rund 300 gute Unternehmen mit Lokal-Colorit.“