

Katharina Bieri

Jeder Gast will ein sauberes Zimmer

An einem Freitagmorgen im Januar unterwegs mit Ramona Prixen,  
Auszubildende im Sunstar Park Hotel, Davos

«Am Wochenende haben wir immer am meisten Arbeit. 21 bis 22 Zimmer müssen heute bis 15 Uhr fertig sein», erklärt mir Ramona zu Beginn der Arbeit. Im kleinen Büro im Untergeschoss des Hotels sitzt ein Portier am alten, hölzernen Schreibtisch. Vis-à-vis sein Kollege und daneben steht Ramona. Sie studiert die Zimmerliste. Darauf sind die ihr zugeteilten Zimmer notiert, die heute zu reinigen sind. Diese sind in drei Kategorien eingeteilt: Restant-Zimmer, Départ- und Arrivé-Zimmer. Auf der Liste markiert sie mit gelbem Leuchtstift einige Zimmer. «Die Restant-Zimmer machen wir zuerst», erklärt sie. Restant-Zimmer seien die Zimmer der bleibenden Gäste, so klärt mich Ramona auf, weil ich diesen Ausdruck nicht kenne. Sie öffnet einen weissen Schlüsselkasten, entnimmt einen Schlüssel mit dem sie alle Zimmer öffnen kann – ein Passepartout also. Jedes Zimmermädchen hat seinen eigenen Schlüssel, der immer im Schlüsselschrank deponiert wird. Ramona ist blass, sie hustet. Ist sie krank?

Wir begeben uns in den 8. Stock, wo Ramona Zimmerdienst hat. Da sehr viel zu tun sei, habe sie heute in verschiedenen Stockwerken Zimmer herzurichten, erklärt sie. Sie öffnet die Türe zum Office-Raum. Der Lingeriewagen mit Wäsche und Putzmaterialien steht bereit. Aber Ramona sieht, dass zu wenig Putzlappen vorhanden sind. Sie nimmt welche aus dem Gestell an der Wand und legt sie auf den Wagen. Sie sucht nun den «Mop», eine Art Wischer mit langen Fransen. Keiner da! Jetzt müssen wir einen holen in der Lingerie. Wir fahren vom 8. Stock ins 1. UG. Durch die leicht muffigen Korridore gelangen wir in die Lingerie mit den Riesen-Waschmaschinen, die laut vor sich hin rattern. Kein Mop in der Lingerie! Im Keller, heisst es. Wir gehen den verwinkelten Korridor entlang, an Cheminée-Holz-Stapeln und der Putzmaschine vorbei und finden endlich einen Mop. «Wenn wir schon hier unten sind, nehmen wir gleich Seifen, Duschgel und Bodylotion mit.» Plötzlich greift sich Ramona an den Bauch. «Mir ist schlecht», sagt sie. Tatsächlich ist sie blass. Wir gehen weiter. Auf die Frage, wie viel Zeit denn für die Reinigung der Zimmer zur

Verfügung stehe, antwortet sie: «Für Restant-Zimmer 10 bis 15 Minuten und für die Départ-Zimmer 30 Minuten.»

Im 8. Stock angekommen, gehen wir ins Office. Ramona räumt die mitgebrachte Ware in den Lingerie-Wagen. Wir sind unterwegs ins Zimmer 819 – geht nicht – die Gäste schlafen noch. Ins 817 können wir nicht rein, die Gäste sind am Packen. Endlich, bei 818 klappt es, es hängt eine grüne Karte an der Tür. Das heisst, das Zimmer kann «gemacht» werden. Ramona öffnet die Vorhänge, leert zuerst die beiden schwarzen Abfallkörbe in einen Behälter am Lingerie-Wagen. Von Hand und ohne Handschuhe wischt sie Lavabo und Armaturen ab. Warum sie das mit der blossen Hand mache, frage ich sie. Sie erklärt: «Weil so Unreinheiten gespürt werden.» Sie faltet das unter der Halterung hervorlugende WC-Papier zu einem Spitz. «Das ist das Hofa-Zeichen», erklärt sie, «so sieht der Gast, dass geputzt worden ist.»

Ramona scheint noch blasser als vorher. Sie macht weiter. Putzt, bettet und staubt ab. Noch 20 Zimmer! So geht das jeden Tag. Plötzlich greift Ramona zum Telefonhörer, ruft ihre Vorgesetzte an und bittet um Ablösung – sie kann nicht mehr. Ich begleite sie in das kleine Büro im 1. UG mit dem alten Holzschreibtisch, wo die Chefin sie erwartet und sagt: «Wenn es dir morgen nicht besser geht, rufst du mich an.» Ramona nickt, zieht Stiefel und Jacke an und geht.