



Die Gebäudedienstleister
Bundesinnungsverband

Rahmenplan

zur Durchführung zertifizierter Lehrgänge zur Qualifizierung von
Objektleitern/innen in der Gebäudedienstleistung | Ausgabe 2022

Herausgeber: Bundesinnungsverband des
Gebäudereiniger-Handwerks
Kronenstraße 55-58
10117 Berlin
Tel.: 030-20722670 | Fax: 030-207226711
Mail: biv@die-gebaeuedienstleister.de
Erstausgabe: 2014
Erste Überarbeitung: 2022

Inhaltsverzeichnis

1. Lehrgangziel	3
2. Zielgruppe / Zugangsvoraussetzungen	4
3. Lehrgangsinhalte	
3.1 Überblick über die Themenbereiche und den zeitlichen Umfang	5
3.2 Lernfelder der einzelnen Themenbereiche	5
3.3 Lehrplan	7
4. Abschluss der Weiterbildungsmaßnahme	17

1. Lehrgangsziel

Vermittlung der erforderlichen Handlungskompetenzen (Fach-, Sozial-, Service- und Selbstkompetenz) zur selbstständigen Durchführung der Tätigkeiten der Objektleitung, insbesondere die Vermittlung von Kenntnissen, Fähigkeiten und Fertigkeiten zur Gewährleistung einer sachgerechten und effizienten Aufgabenerfüllung (siehe Aufgabenbereiche/Tätigkeiten als Objektleitung).

Zielsetzung der Tätigkeit als Objektleitung

- Sicherstellung einer vertrags- und fristgemäßen sowie qualitativ einwandfreien Leistungserbringung im Objekt auf Grundlage der Leistungsbeschreibung unter Berücksichtigung nachhaltiger Gesichtspunkte, insbesondere der wirtschaftlichen, sozialen und ökologischen Aspekte.
- Schaffung eines zuverlässigen und leistungsfähigen Personalbestandes im Rahmen der Vorgaben.
- Erhaltung und Ausbau bestehender Aufträge im Hinblick auf Zusatzgeschäfte und Stärkung des Firmenimages.

Aufgabenbereiche / Tätigkeiten der Objektleitung

1. Kunden- und Objektbetreuung

- Organisation des Einsatzes der Aufsichten bzw. Vorarbeiter/innen
- Überwachung der Einhaltung von Leistungsbeschreibung/-verzeichnis
- Überwachung des Arbeitserfolges
- Einhaltung der Zeit- und Lohnvorgaben
- Kontinuierliche Kommunikation zur Auftraggeberseite
- Materialverwaltung, u. a. Materialbedarfsfeststellung, Materialverbrauchsüberwachung, Organisation des Materialtransports, Maschinen- und Geräteüberprüfung auf Funktion, Sicherheit, Sauberkeit und offensichtlich erkennbare Mängel, Kontrolle der Materiallager und Abstellräume

2. Personalführung

- Mitarbeitergespräche, -motivation und -qualifikation
- Personalgewinnung
- Personaleinstellung nach Erstellung bzw. Prüfung der hierzu erforderlichen Unterlagen im Zusammenwirken mit der Personalabteilung
- Führung der Vorarbeiter/in
- Anwesenheitskontrolle des Reinigungspersonals
- Überwachung der Arbeitszeiteinhaltung und der Mindestlohnvorschriften

- Organisation des Personaltransports
- Überprüfung der Arbeitsmethodik
- Personaleinweisung, -unterweisung und -schulung
- Überwachung der Sicherheitsvorschriften und aktive Unfallverhütung durch Beseitigung von Unfallquellen
- Überwachung der Arbeitskleidung hinsichtlich Anforderungen und Zustand
- Umsetzung von arbeitsrechtlichen Maßnahmen

3. Organisations- und Verwaltungsaufgaben

- Beschaffung von Gebäudeplänen, Raum-/Flächenverzeichnissen, ggf. Erstellung von Aufmaßen und deren laufende Ergänzung
- Erstellung von Arbeitsplänen (Reinigungsplänen, Arbeitsanweisungen, Personaleinsatzpläne)
- Mitwirkung bei der Festlegung der Arbeitsmethoden
- Disposition und Anforderung von Arbeitskräften, Maschinen, Geräten und Material
- Aufnahme des Inventars im Rahmen der Jahresinventur
- Erstellung/Prüfung von Lohnerfassungsbelegen
- Erstellung von Unfallmeldungen, Schadensmeldungen, Veränderungsmeldungen
- Führung der Objektordner
- Erfüllung der Dokumentationsanforderungen

2. Zielgruppe/Zugangsvoraussetzungen

Beschäftigte in der Gebäudedienstleistung, insbesondere Fach- und Führungskräfte der Gebäudereinigungsdienstleistung wie z. B. Reinigungsverantwortliche im Objekt und Mitarbeitende aus der Objektleitung und -betreuung.

Zugangsvoraussetzungen:

- Grundkenntnisse und Erfahrungen in der Gebäudereinigungsdienstleistung
- mind. 1-jährige Berufspraxis und Branchenerfahrung
- gute Deutschkenntnisse in Wort und Schrift
- Einsatzbereitschaft für Lern- und Nachbereitungszeiten im Selbststudium

3. Lehrgangsinhalte

3.1. Überblick über die Themenbereiche und den zeitlichen Umfang

Themenbereich		Zeitlicher Umfang*	
I.	Fachkompetenz Gebäudereinigung	4 Tage	32 UStd.
II.	Fachkompetenz Objektorganisation	3 Tage	24 UStd.
III.	Fachkompetenz Arbeits- und Tarifrecht	1 Tage	8 UStd.
IV.	Soziale Kompetenz/Personalführung	2,5 Tage	20 UStd.
V.	Servicekompetenz/Kundenbetreuung (CRM)	1,5 Tage	12 UStd.
Lehrgangsdauer gesamt		12 Tage	96 UStd.
		* 1 Tag = 8 UStd.	

3.2. Lernfelder der einzelnen Themenbereiche

Themenbereich I: Fachkompetenz Gebäudereinigung

Lernfelder	Richtzeiten (UStd.)
Grundlagen der Reinigungstechnik	8
Fußbodenbeläge und deren fachgerechte Reinigung und Pflege	8
Sanitärraumreinigung	4
Hygiene in der Reinigungspraxis	4
Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz	8
Gesamt:	32

Themenbereich II: Fachkompetenz Objektorganisation

Lernfelder	Richtzeiten (UStd.)
Angebotsbearbeitung und Reinigungsplanung	8
Grundlagen des Vertragsrechts	4
Objekteinrichtung und Reinigungsorganisation (Auftragsimplementierung)	8
Maßnahmen zur Qualitätssicherung	4
Gesamt:	24

Themenbereich III: **Fachkompetenz Arbeits- und Tarifrecht**

Lernfelder	Richtzeiten (UStd.)
Grundlagen des Arbeitsrechts	6
Grundlagen des Tarifrechts	2
Gesamt:	8

Themenbereich IV: **Soziale Kompetenz/Personalführung**

Lernfelder	Richtzeiten (UStd.)
Grundlagen der Kommunikation	4
Objektleitung als Führungskraft	2
Mitarbeiterkommunikation	6
Mitarbeitermotivation	2
Personalbeschaffung und -auswahl	2
Einweisung, Unterweisung und Instruktion von Mitarbeitenden	4
Gesamt:	20

Themenbereich V: **Servicekompetenz/Kundenbetreuung (CRM)**

Lernfelder	Richtzeiten (UStd.)
Kundenkommunikation	4
Umgang mit Beschwerden und Konflikten	4
Kundenbindung, -gewinnung und Auftragserweiterung	4
Gesamt:	12

3.3. Lehrplan

Themenbereich I: Fachkompetenz Gebäudereinigung

32 UStd.

Zielsetzung: Sicherstellung einer vertrags- und fristgemäßen sowie qualitativ einwandfreien Leistungserbringung im Objekt auf Grundlage der Leistungsbeschreibung unter Berücksichtigung nachhaltiger Gesichtspunkte, insbesondere der wirtschaftlichen, sozialen und ökologischen Aspekte.

Lernfeld: Grundlagen der Reinigungstechnik

Lernziele:

- Zusammenhang der verschiedenen Reinigungsfaktoren erkennen
- Verschmutzungsarten erkennen und Verhalten bei der Oberflächenbehandlung kennen
- Arten und Wirkungsweise von Behandlungsmitteln gegenüber Verschmutzung, Oberfläche, Gesundheit und Umwelt beschreiben
- Reinigungsmittelauswahl und -einsatz kennen, insbesondere Dosierungstechniken
- Reinigungsarten der Gebäudereinigung kennen
- Reinigungsverfahren im Hinblick auf Verschmutzungsart, -grad und Oberflächenbeschaffenheit zuordnen und unter Berücksichtigung des Betriebsmittel- und Geräteeinsatzes beschreiben
- Bedeutung von Maschinenwartung und -pflege kennen

Lehrinhalte:

- Rahmenbedingungen und Kennzeichen der professionellen Gebäudereinigung
- Reinigungsfaktoren
- Verschmutzungsarten
- Auswahl und Einsatz von Reinigungs- und Behandlungsmitteln
- Reinigungsarten und -verfahren, unter Berücksichtigung der Maschinen- und Gerätekunde

Richtzeit: 8 UStd.

Lernfeld: Fußbodenbeläge und deren fachgerechte Reinigung und Pflege

Lernziele:

- Reinigungstechnische Merkmale von Bodenbelägen kennen (Chemikalienbeständigkeit, Abriebfestigkeit)
- Reinigungs- und Pflegemaßnahmen zuordnen, insbesondere auf Grundlage vorliegender Reinigungs- und Pflegeempfehlungen
- Oberflächenveränderungen und Reinigungsschäden erkennen und vermeiden

Lehrinhalte:

- Reinigung und Pflege von mineralischen, nichtelastischen Fußbodenbelägen
- Reinigung und Pflege von hölzernen, mittelelastischen Fußbodenbelägen
- Reinigung und Pflege elastischer Fußbodenbeläge
- Reinigung und Pflege von textilen Fußbodenbelägen

Richtzeit: 8 UStd.

Lernfeld: Sanitärraumreinigung

Lernziele:

- Bedeutung der Sanitärhygiene kennen
- Einsatz von Behandlungsmitteln kennen
- Tätigkeiten bei der Sanitärraumreinigung benennen
- Oberflächenveränderungen und Reinigungsschäden erkennen und vermeiden

Lehrinhalte:

- Bedeutung der Sanitärraumreinigung und Sanitärhygiene
- Spezifische Verschmutzungen im Sanitärbereich
- Reinigungsprodukte im Sanitärbereich
- Arbeitsablauf Sanitärraumreinigung
- Oberflächenveränderungen und Schadensbilder im Sanitärbereich

Richtzeit: 4 UStd.

Lernfeld: Hygiene in der Reinigungspraxis

Lernziele:

- Schaffung eines Hygienebewusstseins
- Sensibilisierung für Hygieneziele und -maßnahmen
- Bedeutung der Hygiene in der Reinigungspraxis kennen und Bereiche mit erhöhten Hygieneanforderungen kennen
- Grundsätze zur hygienischen Arbeitsweise kennen
- Grundregeln zur sachgerechten Durchführung der desinfizierenden Flächenreinigung kennen

Lehrinhalte:

- Bedeutung und Ziele der Hygiene in der Reinigungspraxis
- Anforderungen an eine hygienische Reinigung (Keimreduktion, Verhinderung der Keimvermehrung und Keimverbreitung)
- Maßnahmen der Hygienesicherung
 - Grundsätze der hygienischen Arbeitsweise, z. B. Farbensystem, Tuchwechselsystem

- Grundregeln zur sachgerechten Durchführung einer desinfizierenden Flächenreinigung, z. B. Dosierung, Einwirkzeiten, Arbeitsweisen

Richtzeit: 4 UStd.

Lernfeld: Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz

Lernziele:

- Regelungen und Maßnahmen für die Sicherheit und Gesundheit der Beschäftigten bei Reinigungsarbeiten kennen mit dem Ziel Arbeitsunfälle, berufsbedingte Krankheiten und arbeitsbedingte Gesundheitsgefahren zu verhüten
- Arbeitsbedingungen beurteilen und Arbeitsschutzmaßnahmen festlegen können

Lehrinhalte:

- Basiswissen zur standardisierten und objektspezifischen Gefährdungsbeurteilung
- Gefährdungen und Schutzmaßnahmen am Arbeitsplatz
- Gefährliche Arbeitsstoffe in der Gebäudereinigung
 - Gefahrstoffmanagement, z. B. Sicherheitsdatenblätter, WINGIS
 - Aufbewahrung und Lagerung von Gefahrstoffen
- Präventionsmaßnahmen zur Arbeitssicherheit und zum Gesundheitsschutz

Richtzeit: 8 UStd.

Themenbereich II: Fachkompetenz Objektorganisation

24 UStd.

Zielsetzung: Sicherstellung einer vertrags- und fristgemäßen sowie qualitativ einwandfreien Leistungserbringung im Objekt auf Grundlage der Leistungsbeschreibung unter Berücksichtigung nachhaltiger Gesichtspunkte, insbesondere der wirtschaftlichen, sozialen und ökologischen Aspekte.

Lernfeld: Angebotsbearbeitung und Reinigungsplanung

Lernziele:

- Grundbegriffe der Kalkulation und Zusammensetzung der Reinigungskosten kennen
- Kostenrechnung als Planungs- und Kontrollinstrument erkennen, insbesondere zur Wirtschaftlichkeitskontrolle
- Einflussfaktoren auf die Reinigungsplanung sowie Planungsinformationen und -unterlagen kennen
- Nachhaltige Gestaltung der Reinigungsdurchführung und Auswirkungen auf die Reinigungsplanung kennen, z. B. Daytime Cleaning
- Personalbemessung durchführen können
- Betriebliche Informationen zusammenstellen, ordnen und aufzeichnen können
- Dokumentationspflicht kennen und ihr nachkommen

Lehrinhalte:

- Objektbeschreibung und Objektbegehung vor Kalkulation
- Grundbegriffe der Angebotskalkulation in der Gebäudereinigung
 - Kostenfaktoren zur Ermittlung des Stundenverrechnungssatzes (auftrags-/unternehmensbezogene Kosten)
 - Mengenfaktoren zur Ermittlung des Zeitaufwands (Flächengröße, Flächenleistung/Leistungswert/ Reinigungshäufigkeit/verrechenbare Arbeitstage)
 - Kalkulationsschema zur Ermittlung des Angebotspreises
- Grundbegriffe der Kostenrechnung
 - Ergebnisdarstellung (Umsatzerlöse, variable/fixe Kosten, Ergebnis/Gewinn)
 - Deckungsbeitragsrechnung
- Personalbemessung
- Anlage und Inhalt des Objektordners (aushangpflichtige Unterlagen, Kundenanforderungen/-bestimmungen, Formulare/Checklisten, Schulungs- und Belehrungsnachweise, Unterlagen zu Behandlungsmitteln, Maschinen und Geräte)

Richtzeit: 8 UStd.

Lernfeld: Grundlagen des Vertragsrechts

Lernziel:

- Relevante vertragliche Rahmenbedingungen kennen

Lehrinhalte:

- Werkvertrag
 - Rechte und Pflichten, insbes. Abnahme, Mängelgewährleistung und Haftung
 - Mustervertrag Gebäudereinigung
- Richtlinien für Vergabe und Abrechnung im Gebäudereiniger-Handwerk

Richtzeit: 4 UStd.

Lernfeld: Objekteinrichtung und Reinigungsorganisation (Auftragsimplementierung)

Lernziele:

- Auftragsvorbereitung zur Umsetzung der vertraglich vereinbarten Leistungen unter Berücksichtigung der Rahmenbedingungen, Zielvorgaben und Anforderungen des Auftraggebers vornehmen können
- Effiziente, ergonomisch günstige und umweltschonende Arbeitsabläufe gewährleisten können
- Personaleinsatzplanung und -organisation durchführen können
- Reibungslosen, fristgerechten und effizienten Prozessablauf sicherstellen können

Lehrinhalte:

- Ziele der Reinigungsorganisation
- Auftrags- und objektspezifische Informationen (u. a. Leistungsbeschreibung) und Objektbegutachtung, ggf. Bedenkenanmeldung
- Arbeitsplanung
 - Verfahrensauswahl und Materialbedarfsfestlegung und -bereitstellung im Objekt
 - Personaleinsatzplanung (räumlich-/funktionsorientierte Organisation)
- Personaleinweisung und -schulung
- Objektübernahme (Objektübernahmeprotokoll)

Richtzeit: 8 UStd.

Lernfeld: Maßnahmen zur Qualitätssicherung

Lernziele:

- Qualitätsziele kennen
- Maßnahmen zur Sicherstellung der Prozess- und Ergebnisqualität erkennen und durchführen können

Lehrinhalte:

- Maßnahmen zur Sicherstellung der Prozessqualität
 - Prozessüberwachung
 - Objektkontrolle
- Maßnahmen zur Sicherstellung der Ergebnisqualität
 - Reinigungskontrolle, Qualitätsprüfung und -dokumentation
 - Maßnahmen bei Abweichung (Fehleranalyse, Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen,
 - kontinuierlicher Verbesserungsprozess/KVP)

Richtzeit: 4 UStd.

Themenbereich III: Fachkompetenz Arbeits- und Tarifrecht

8 UStd.

Zielsetzung: Schaffung eines zuverlässigen und leistungsfähigen Personalbestandes im Rahmen der Vorgaben.

Lernfeld: Grundlagen des Arbeitsrechts

Lernziele:

- Einschlägige Vorschriften des Arbeitsrechts kennen und im Rahmen der Personalbetreuung anwenden können
- Typische Fehler bei Beginn und Beendigung des Arbeitsverhältnisses vermeiden können

Lehrinhalte:

- Vorschriften des Arbeitsrechts mit branchenspezifischer Relevanz anhand von Fallbeispielen, u. a.
 - Arbeitnehmer-Entsendegesetz (AEntG), insbesondere Einhaltung der Mindestlöhne, Arbeitszeitaufzeichnungen
 - Arbeitnehmerüberlassungsgesetz (AÜG)
 - Sozialgesetzbuch (SGB), insbes. Sofortmeldung, allg. Meldepflichten (Minijobs)
 - Arbeitszeitgesetz (ArbZG), Ruhezeiten insbesondere bei geteilten Diensten
 - Entgeltfortzahlungsgesetz (EFZG), Nachweis- und Anzeigepflichten des Arbeitnehmers bei Arbeitsunfähigkeit
 - Regelungen für schutzbedürftige Personengruppen: MuSchG, JArbSchG, SGB IX
- Arten von Arbeitsverhältnissen
 - unbefristet/befristet
 - Voll-/Teilzeit
 - Leiharbeit
 - geringfügige Beschäftigung
- Form und Inhalt des Arbeitsvertrages (Schriftformerfordernis)
 - erforderliche Arbeitspapiere
 - Belehrung über die Mitführungspflicht von Personaldokumenten
- Beschäftigung von ausländischen Arbeitnehmern, insbesondere Erforderlichkeit einer Arbeitserlaubnis
- Abmahnungen
- Beendigung des Arbeitsverhältnisses
 - ordentliche/außerordentliche Kündigung
 - Kündigungsgründe und -form
 - Aufhebungsverträge

Richtzeit: 6 UStd.

Lernfeld: Grundlagen des Tarifrechts

Lernziele:

- Einschlägige Vorschriften des Tarifrechts kennen und im Rahmen der Personalbetreuung anwenden können

Lehrinhalte:

- Tarifvertragsgesetz (TVG), Tarifbindung und Allgemeinverbindlichkeit
- Tarifverträge im Gebäudereiniger-Handwerk
 - Geltungsbereich der Tarifverträge
 - Stundenlöhne, Zuschläge
 - Arbeitszeiten, Wegezeiten
 - Urlaubsanspruch
 - Kündigungsfristen
- Gesetzlicher Mindestlohn und Vergabemindestlöhne

Richtzeit: 2 UStd.

Themenbereich IV: Soziale Kompetenz/Personalführung

20 UStd.

Zielsetzung: Schaffung eines zuverlässigen und leistungsfähigen Personalbestandes im Rahmen der Vorgaben.

Lernfeld: Grundlagen Kommunikation
Lernziele: <ul style="list-style-type: none">• Anforderungen an die Objektleitung und deren Rolle im Spannungsfeld verschiedener Interessengruppen (Kunde/Nutzer, Mitarbeiter, Betrieb/Vorgesetzte) kennen• Grundlagen der Kommunikation kennen• Kommunikationsinstrumente und -maßnahmen kennen
Lehrinhalte: <ul style="list-style-type: none">• Objektleitung im Spannungsfeld verschiedener Interessengruppen• Bedeutung der Kommunikation• Wirkung von Sprache (verbal und nonverbal), insbesondere Haltung, Mimik, Gestik, Stimme, Betonung, Aussprache, gendergerechte Kommunikation• Der erste Eindruck: Auftritt und Begrüßung, Gesprächsatmosphäre schaffen• Kommunikationswege, u. a. Nutzung digitaler Instrumente• Besonderheiten digitaler Kommunikation• Aktives Zuhören• Wer fragt, der führt: Fragetechniken
Richtzeit: 4 UStd.

Lernfeld: Die Objektleitung als Führungskraft
Lernziele: <ul style="list-style-type: none">• Führungspersönlichkeit entwickeln und ausbauen• (selbst)bewusstes Verständnis der eigenen Führungsrolle sowie der Führungsaufgaben
Lehrinhalte: <ul style="list-style-type: none">• Führungshandeln: Was macht eine gute Führungskraft aus? (Kompetenzen; persönliche Eigenschaften und Fähigkeiten; Umgang mit Ausnahmesituationen)• Aufgaben der Führungskraft (die wichtigsten Leitungsaufgaben: Informieren, Instruieren, Planen, Entscheiden, Kontrollieren, Motivieren)
Richtzeit: 2 UStd.

Lernfeld: Mitarbeiterkommunikation

Lernziele:

- Die Kommunikationsbeziehung, den innerbetrieblichen Informationsaustausch und die Zusammenarbeit zwischen Objektleiter als Führungskraft und den Mitarbeitern verbessern

Lehrinhalte:

- Anlässe für und Inhalte von Mitarbeitergesprächen
- Vorteile und Nutzen von Mitarbeitergesprächen
- Mitarbeitergespräche, insbesondere Lob- und Kritikgespräche: Gesprächsablauf, professionelle Gesprächsführung und Dokumentation
- Umgang mit „schwierigen Mitarbeitern“

Richtzeit: 6 UStd.

Lernfeld: Mitarbeitermotivation

Lernziele:

- Die Leistungsbereitschaft der Mitarbeiter erhalten, ggf. steigern und ausbauen können
- Die Mitarbeiter dazu zu bewegen, erwünschtes Verhalten anzustreben bzw. aufrecht zu erhalten und unerwünschtes Verhalten zu vermeiden sowie ein bestimmtes Ziel zu erreichen

Lehrinhalte:

- Bedeutung von Arbeitsmotivation und Arbeitszufriedenheit
- Wege zur Arbeitsmotivation
 - Anerkennung und Wertschätzung
 - Anreizmöglichkeiten
 - Leistungsrückmeldungen (Feedback, Lob und Kritik)
 - Vertrauen und Übertragung von Verantwortung (Delegieren)
- Grundprinzipien motivierenden Führens

Richtzeit: 2 UStd.

Lernfeld: Personalbeschaffung und -auswahl

Lernziele:

- Suche, Auswahl und Einstellung von geeignetem Personal unterstützen

Lehrinhalte:

- Personalanforderungen und Auswahlkriterien
- Werkzeuge und Medien der Personalgewinnung
- Einstellungsgespräch

Richtzeit: 2 UStd.

Lernfeld: Einweisung, Unterweisung und Instruktion von Mitarbeitern

Lernziele:

- Persönliche Schulungskompetenz entwickeln und ausbauen
- Die Mitarbeiter in Bezug auf Aufgabenerfüllung und Arbeitsabläufe informieren und instruieren
- Einweisung und Unterweisung in Arbeitsmethodik und Arbeitssicherheit zur Erhaltung und Verbesserung der Qualifikation der Mitarbeiter durchführen

Lehrinhalte:

- Vorteile und Ziele von Mitarbeiter-einweisung, -unterweisung und -instruktion
- Festlegung des Bedarfs an objektspezifischen Mitarbeiter-einweisungen, -unterweisungen und -instruktionen
- Methoden zum Instruieren von Mitarbeitern (üben), insbesondere Einarbeitung neuer Mitarbeiter, Einweisung in Arbeitsmethodik, Unterweisung zum Arbeits- und Gesundheitsschutz

Richtzeit: 4 UStd.

Themenbereich V: Servicekompetenz/Kundenbetreuung (CRM¹)

12 UStd.

Zielsetzung: Erhaltung und Ausbau bestehender Aufträge im Hinblick auf Zusatzgeschäfte und Stärkung des Firmenimages.

Lernfeld: Kundenkommunikation
Lernziele: <ul style="list-style-type: none">• Erhalt und Verbesserung der Kundenkommunikation, um das Unternehmen und seine Leistungen beim Kunden präsentieren zu können• Erfolgreiche Kundenkommunikation umsetzen• Kundenbeziehungen pflegen und ausbauen
Lehrinhalte: <ul style="list-style-type: none">• Gesprächsführung• Argumentationstechniken und Einwandbehandlung• Umgang mit persönlichen Angriffen und „schwierigen Gesprächspartnern“
Richtzeit: 4 UStd.

Lernfeld: Umgang mit Beschwerden und Konflikten
Lernziele: <ul style="list-style-type: none">• Umgang mit Beschwerden als Chance der aktiven Kundenbindung und damit als wichtigen Erfolgsfaktor erlernen• Strategien zum erfolgreichen Umgang mit Beschwerden und Konflikten kennen• Kundenzufriedenheit durch professionellen Umgang mit Beschwerden, Reklamationen und Konflikten schaffen
Lehrinhalte: <ul style="list-style-type: none">• Der Nutzen von Beschwerden• Ziele des Beschwerdemanagements• Professionelles Verhalten im Umgang mit Beschwerden, Reklamationen und Konflikten• Der Beschwerde- und Reklamationsprozess
Richtzeit: 4 UStd.

¹ CRM: Customer-Relationship-Management

Lernfeld: Kundenbindung, -gewinnung und Auftragserweiterung
Lernziele: <ul style="list-style-type: none">• Maßnahmen zur Kundenbindung und Neukundengewinnung kennen• Kundenkontakt aufbauen und pflegen• Kundenbedarf und -bedürfnis erkennen• Umsatz sichern und steigern
Lehrinhalte: <ul style="list-style-type: none">• Kundenbeziehung, Kundenorientierung und Kundenbindung• Kundennutzen und Problemlösung• Kontaktaufnahme und -gespräch• Gesprächsführung zur Auftragserweiterung und zur Erzielung von Zusatzleistungen• Verkaufs-Erweiterungs-Gespräch
Richtzeit: 4 UStd.

Abschluss der Weiterbildungsmaßnahme

Zum Nachweis der erworbenen Kenntnisse, Fähigkeiten und Fertigkeiten (zur Gewährleistung einer sachgerechten und effizienten Aufgabenerfüllung gemäß Pkt. 1 Lehrgangziel; Aufgabenbereiche / Tätigkeiten als Objektleiter/in) erfolgt nach Abschluss des Lehrgangs eine innungsakkreditierte Prüfung².

Zur Prüfung soll nur zugelassen werden, wer maximal zwei Fehltage, jedoch diese nicht innerhalb eines Themenbereiches, aufweist.

(Ausnahme: Bei Vorlage des Gesellenbriefs kann eine Befreiung von der Teilnahme am Lehrgangsteil „Themenbereich I: Fachkompetenz Gebäudereinigung“ erfolgen.)

Die Prüfung soll von mindestens zwei sachkundigen Prüfern, bevorzugt aus dem Referentenpool abgenommen werden. Der Prüfungstermin ist mit der Anmeldung des Lehrgangs der Zertifizierungsstelle mitzuteilen. Diese ist berechtigt zusätzliche Prüfer zu entsenden. Sofern der Lehrgang als Inhouse-Schulung durchgeführt wird, ist die Prüfung von einem externen Prüfer abzunehmen.

Die Prüfung besteht aus einem schriftlichen und einem mündlichen Prüfungsteil. Diese sollen ca. im Verhältnis 2 (schriftlich) : 1 (mündlich) stehen. Prüfungsfragen bzw. -themen sind von den jeweiligen Referenten zu erstellen und einzureichen.

Die Prüfungssprache ist grundsätzlich Deutsch.

Der schriftliche Prüfungsteil umfasst folgende Themenbereiche:

² Rechtliche Grundlage zu allgemeinen Prüfungsanforderungen: Prüfungsordnung für die Durchführung von Fortbildungs- und AEVO-Prüfungen gemäß §56 Absatz 1 in Verbindung mit §47 Absatz 1 Berufsbildungsgesetz (FPO)

- I. Fachkompetenz Gebäudereinigung
- II. Fachkompetenz Objektorganisation
- III. Fachkompetenz Arbeits- und Tarifrecht

Für den schriftlichen Prüfungsteil steht eine Bearbeitungszeit von 90 Minuten zur Verfügung. Der schriftliche Prüfungsteil soll ca. zu 50 % aus offenen Fragen und zu 50 % aus Multiple-Choice-Fragen bestehen.

Der Anteil und die Gewichtung der Prüfungsthemen sollen in etwa dem zeitlichen Umfang der Themenbereiche im Lehrgang entsprechen. Daraus ergeben sich folgende Richtwerte:

Themenbereich		Zeitlicher Umfang im Lehrgang	Prüfungsanteil in %	Anteil an Bearbeitungszeit (ca. Minuten)
I.	Fachkompetenz Gebäudereinigung	4 Tage	50	45
II.	Fachkompetenz Objektorganisation	3 Tage	40	35
III.	Fachkompetenz Arbeits- und Tarifrecht	1 Tag	10	10
Gesamt		8 Tage	100	90

Schwerpunkt des mündlichen Prüfungsteils sollen die folgenden Themenbereiche sein:

- IV. Soziale Kompetenz/Personalführung
- V. Servicekompetenz/Kundenbetreuung

Als Prüfungsleistung soll innerhalb des mündlichen Prüfungsteils ein situationsbezogenes kunden- bzw. personalbezogenes Fachgespräch durchgeführt werden (Dauer: ca. 10 Minuten/Kandidat).

Ergebnis der Prüfung

Der 100-Punkte-Schlüssel ist der Bewertung aller Prüfungsleistungen sowie der Ermittlung von Zwischen- und Gesamtergebnissen zugrunde zu legen.

Die Prüfungsleistungen sind nach folgendem Bewertungsschlüssel zu bewerten:

- eine den Anforderungen in besonderem Maße entsprechende Leistung = 100 - 92 Punkte = Note 1 = sehr gut
- eine den Anforderungen voll entsprechende Leistung = unter 92 - 81 Punkte = Note 2 = gut

- eine den Anforderungen im allgemeinen entsprechende Leistung = unter 81 - 67 Punkte = Note 3 = befriedigend
- eine Leistung, die zwar Mängel aufweist, aber im Ganzen den Anforderungen noch entspricht = unter 67 - 50 Punkte = Note 4 = ausreichend
- eine Leistung, die den Anforderungen nicht entspricht, jedoch erkennen lässt, dass gewisse Grundkenntnisse noch vorhanden sind = unter 50 - 30 Punkte = Note 5 = mangelhaft
- eine Leistung, die den Anforderungen nicht entspricht und bei der selbst Grundkenntnisse fehlen = unter 30 - 0 Punkte = Note 6 = ungenügend.

Daraus ergibt sich für die Bewertung der Ergebnisse folgender Notenschlüssel:

Notenschlüssel		Bewertung schriftliche Prüfung	Bewertung mündliche Prüfung
		Punkte bzw. %	Punkte bzw. %
sehr gut	1	95 – 100	100
	1-	92 - 94	93
gut	2+	89 - 91	90
	2	83 - 88	85
	2-	81 - 82	82
befriedigend	3+	77 - 80	79
	3	69 - 76	73
	3-	67 - 68	68
ausreichend	4+	62 - 66	64
	4	53 - 61	57
	4-	50 - 52	51
= unter 50 - 30 Punkte = Note 5 = mangelhaft = nicht bestanden			
= unter 30 - 0 Punkte = Note 6 = ungenügend = nicht bestanden			

Die Bewertungen der schriftlichen und mündlichen Prüfungsleistungen werden zu einer Note zusammengefasst. Hierbei ist das Verhältnis der Prüfungsteile von 2:1 zu berücksichtigen. Die Prüfung ist bestanden, wenn als Gesamt-Prüfungsleistung mindestens eine ausreichende Leistung erbracht wurde. Als Zwischenergebnis des schriftlichen und des mündlichen Prüfungsteils ist jeweils eine mindestens ausreichende Leistung zu erbringen. Der Teilnehmer/ die Teilnehmerin hat die Abschlussprüfung damit „mit Erfolg bestanden“. Eine nicht bestandene Prüfung kann wiederholt werden.

Nach bestandener Prüfung erhalten die Teilnehmer ein vom Bundesinnungsverband akkreditiertes Zertifikat, das die Qualifikation als „BIV-zertifizierte/r Objektleiter/in in der Gebäudedienstleistung“ bescheinigt.