

# Rahmenplan (Auszug)

zur Durchführung zertifizierter Lehrgänge zur Qualifizierung von  
Objektleitern/innen in der Gebäudedienstleistung | Ausgabe 2014

Herausgeber: Bundesinnungsverband des  
Gebäudereiniger-Handwerks  
Dottendorfer Straße 86  
53129 Bonn  
Tel.: 0228-917750 | Fax: 0228-9177511  
Mail: [biv@die-gebaeudedienstleister.de](mailto:biv@die-gebaeudedienstleister.de)

### 3. Lehrgangsinhalte

#### 3.1. Überblick über die Themenbereiche und den zeitlichen Umfang

Themenbereich		Zeitlicher Umfang	
I.	Fachkompetenz Gebäudereinigung	4 Tage, incl. 1 Tag Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz	32 UStd.
II.	Kundenbetreuung / Servicekompetenz	2 Tage	16 UStd.
II.	Personalführung / Soziale Kompetenz	2 Tage	16 UStd.
IV	Arbeitsorganisation und Verwaltung	2,5 Tage	20 UStd.
V.	Vertrags-, Arbeits- und Tarifrecht	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
<b>Gesamt:</b>	<b>32</b>

##### Themenbereich II: Kundenbetreuung / Servicekompetenz

Lernfelder	Richtzeiten (UStd.)
Kundenkommunikation	8
Beschwerdemanagement	4
Kundengewinnung und Auftragsweiterung	4
<b>Gesamt:</b>	<b>16</b>

##### Themenbereich III: Personalführung / Soziale Kompetenz

Lernfelder	Richtzeiten (UStd.)
Die Objektleitung als Führungskraft	2
Mitarbeitermotivation	2
Mitarbeiterkommunikation	6
Personalbeschaffung und -auswahl	2
Einweisung, Unterweisung und Instruktion von Mitarbeitern	4
<b>Gesamt:</b>	<b>16</b>

##### Themenbereich IV: Arbeitsorganisation und Verwaltung

Lernfelder	Richtzeiten (UStd.)
Grundbegriffe der Kostenrechnung und Kalkulation	4

Reinigungsplanung	6
Objekteinrichtung und Reinigungsorganisation	6
Qualitätssicherung	2
Verwaltung / Dokumentation	2
<b>Gesamt:</b>	<b>20</b>

#### Themenbereich V: Vertrags-, Arbeits- und Tarifrecht

Lernfelder	Richtzeiten (UStd.)
Grundlagen des Vertragsrechts	4
Grundlagen des Arbeits- und Tarifrechts	8
<b>Gesamt:</b>	<b>12</b>

### 3.3. Lehrplan

#### Themenbereich I: Fachkompetenz Gebäudereinigung

**Zielsetzung:** Sicherstellung einer vertragsgemäßen und qualitativ einwandfreien Leistungserbringung im Objekt auf Grundlage der Leistungsbeschreibung unter Berücksichtigung der wirtschaftlichen Möglichkeiten, der Arbeitssicherheit und des Gesundheits- und Umweltschutzes.

#### Lernfeld: Grundlagen der Reinigungstechnik

Richtzeit: 8 UStd.

##### 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 (Dosierung) kennen
- Leistungsarten der Gebäudereinigung kennen
- Reinigungsverfahren im Hinblick auf Verschmutzungsart, -grad und Oberflächenbeschaffenheit zuordnen und unter Berücksichtigung von Mitteln, Geräten und Maschinen beschreiben
- Maschinen- und Geräteeignung und –auswahl sowie Bedeutung von Maschinenwartung und –pflege kennen

##### Lehrinhalte:

- Rahmenbedingungen und Kennzeichen der professionellen Gebäudereinigung
- Reinigungsfaktoren
- Verschmutzungsarten
- Reinigungs- und Behandlungsmittel
- Leistungsarten und Reinigungsverfahren
- Maschinen- und Gerätekunde

#### Lernfeld: Fußbodenbeläge und deren fachgerechte Reinigung und Pflege

Richtzeit: 8 UStd.

##### Lernziele:

- Beschaffenheit und Eigenschaften von Bodenbelägen im Hinblick auf Reinigungsfähigkeit kennen
- Reinigungs- und Pflegemaßnahmen zuordnen
- 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
- Oberflächenveränderungen und Schadensbilder bei Fußbodenbelägen

**Lernfeld: Sanitärraumreinigung**

Richtzeit: 4 UStd.

**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

**Lernfeld: Hygiene in der Reinigungspraxis**

Richtzeit: 4 UStd.

**Lernziele:**

- Schaffung eines Hygienebewusstseins
- Bedeutung der Hygiene in der Reinigungspraxis kennen
- Sensibilisierung für Hygieneziele und -maßnahmen
- Bereiche mit erhöhten Hygieneanforderungen kennen

**Lehrinhalte:**

- Ziele und Werte von Hygiene und Reinigung
- Mikroorganismen und ihre Übertragungswege
- Maßnahmen zur Infektionsprävention
- Reinigungsbereiche mit erhöhten Hygieneanforderungen
- Hygienemaßnahmen, Schutzmaßnahmen und Verhaltensregeln

**Lernfeld: Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz**

Richtzeit: 8 UStd.

**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:**

- Gesundheitliche Gefahren und Schutzmaßnahmen am Arbeitsplatz
- Gefährliche Arbeitsstoffe im Gebäudereiniger-Handwerk
  - Gefahrstoffmanagement
  - Aufbewahrung und Lagerung von Gefahrstoffen
- Präventionsmaßnahmen zur Arbeitssicherheit und zum Gesundheitsschutz
- Basiswissen zur Gefährdungsbeurteilung

**Themenbereich II: Kundenbetreuung / Servicekompetenz**

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

**Lernfeld: Kundenkommunikation**

Richtzeit: 8 UStd.

**Lernziele:**

- Verbesserung der Kundenkommunikation: Kommunikationsinstrumente und -maßnahmen kennen, um das Unternehmen und seine Leistungen beim Kunden präsentieren zu können
- Kundenbeziehungen pflegen und ausbauen

**Lehrinhalte:**

- Bedeutung der Kommunikation
- Wirkung von Sprache (verbal und nonverbal), insbes. Haltung, Mimik, Gestik, Stimme, Betonung, Aussprache
- Der erste Eindruck: Auftritt und Begrüßung, Gesprächsatmosphäre schaffen
- Gesprächsführung und Kommunikationstechniken
  - Aktives Zuhören
  - Wer fragt, der führt: Fragetechniken
  - Argumentationstechniken und Einwandbehandlung
- Umgang mit persönlichen Angriffen und „schwierigen Gesprächspartner“

**Lernfeld: Beschwerdemanagement**

Richtzeit: 4 UStd.

**Lernziele:**

- Das Beschwerdemanagement als ein Instrument der aktiven Kundenbindung und damit als wichtigen Erfolgsfaktor kennen
- Strategien zum erfolgreichen Umgang mit Beschwerden kennen
- Kundenzufriedenheit durch professionellen Umgang mit Beschwerden und Reklamationen schaffen

**Lehrinhalte:**

- Der Nutzen von Beschwerden
- Ziele des Beschwerdemanagements
- Professionelles Verhalten im Umgang mit Beschwerden und Reklamationen
- Der Beschwerde- und Reklamationsprozess
- Gesprächsführung bei Reklamationen

**Lernfeld: Kundengewinnung und Auftragserweiterung** Richtzeit: 4 UStd.

**Lernziele:**

- Maßnahmen zur Kundenbindung und Neukundengewinnung kennen
- Kundenkontakt aufbauen und pflegen
- Umsatz sichern und steigern

**Lehrinhalte:**

- Kundenbeziehung, Kundenorientierung und Kundenbindung
- Kundennutzen und Problemlösung
- Kontaktaufnahme und -gespräch
- Auftragserweiterung, Zusatzverkäufe
- Verkaufs-Erweiterungs-Gespräch

**Themenbereich III: Personalführung / Soziale Kompetenz**

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

**Lernfeld: Die Objektleitung als Führungskraft**

Richtzeit: 2 UStd.

**Lernziele:**

- Führungspersönlichkeit entwickeln und ausbauen
- (selbst)bewusstes Verständnis der eigenen Führungsrolle sowie der Führungsaufgaben

**Lehrinhalte:**

- Führungsrolle
- Führungsverhalten: Was macht eine gute Führungskraft aus? (Kompetenzen; persönliche Eigenschaften und Fähigkeiten)
- Aufgaben der Führungskraft (die wichtigsten Leitungsaufgaben: Informieren, Instruieren, Planen, Entscheiden, Kontrollieren, Motivieren)

**Lernfeld: Mitarbeitermotivation**

Richtzeit: 2 UStd.

**Lernziele:**

- Die Leistungsbereitschaft der Mitarbeiter steigern und ausbauen können
- Die Mitarbeiter dazu zu bewegen, erwünschtes Verhalten anzustreben und 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

**Lernfeld: Mitarbeiterkommunikation**

Richtzeit: 6 UStd.

**Lernziele:**

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

**Lehrinhalte:**

- Kommunikation als zentrale Führungsaufgabe
- Anlässe für und Inhalte von Mitarbeitergesprächen
- Vorteile und Nutzen von Mitarbeitergesprächen
- Mitarbeitergespräche, insbes. Lob- und Kritikgespräche: Gesprächsablauf und professionelle Gesprächsführung
- Umgang mit „schwierigen Mitarbeitern“

**Lernfeld: Personalbeschaffung und –auswahl**

Richtzeit: 2 UStd.

**Lernziele:**

- Suche, Auswahl und Einstellung von geeigneten Personal unterstützen

**Lehrinhalte:**

- Personalanforderungen
- Möglichkeiten der Personalsuche
- Auswahlkriterien
- Einstellungsgespräch

**Lernfeld: Einweisung, Unterweisung und Instruktion von Mitarbeitern**

Richtzeit: 4 UStd.

**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:**

- Stellenwert, Vorteile und Ziele von Mitarbeitererweisung und –unterweisung und -instruktion
- Festlegung des Bedarfs an objektspezifischen Mitarbeitererweisungen und –unterweisungen und -instruktionen
- Methoden zum Instruieren von Mitarbeitern (üben), insbes. Einarbeitung neuer Mitarbeiter, Einweisung in Arbeitsmethodik, Unterweisung zum Arbeits- und Gesundheitsschutz

## **Themenbereich IV: Arbeitsorganisation und Verwaltung**

**Zielsetzung:** Sicherstellung einer vertragsgemäßen und qualitativ einwandfreien Leistungserbringung im Objekt auf Grundlage der Leistungsbeschreibung unter Berücksichtigung der wirtschaftlichen Möglichkeiten, der Arbeitssicherheit und des Gesundheits- und Umweltschutzes.

**Lernfeld: Grundbegriffe der Kostenrechnung und Kalkulation**   Richtzeit: 4 UStd.

**Lernziele:**

- Grundbegriffe der Kostenrechnung und Zusammensetzung der Reinigungskosten kennen
- Kostenrechnung als Planungs- und Kontrollinstrument erkennen, insbes. zur Wirtschaftlichkeitskontrolle

**Lehrinhalte:**

- Kostenarten (auftragsbezogene – unternehmensbezogene Kosten)
- Deckungsbeitragsrechnung
- Ermittlung Stundenverrechnungssatz
- Kalkulationsschema

**Lernfeld: Reinigungsplanung**

Richtzeit: 6 UStd.

**Lernziele:**

- Einflussfaktoren auf die Planung sowie Planungsinformationen und –unterlagen kennen
- Effiziente und wirtschaftliche Reinigungsplanung durchführen können

**Lehrinhalte:**

- Objektanalyse
- Objektbegehung – Objektübernahmeprotokoll, Bedenkenanmeldung
- Reinigungsvertrag, Leistungsverzeichnisse, Leistungsbeschreibung
- Raum-, Flächenverzeichnis (Aufmaß und Flächenermittlung, Raumarten bzw. Reinigungsgruppen)
- Leistungswerte/ -kennzahlen als Einflussgröße auf die Personalplanung und -bemessung
- Zeitbedarf – Revierplanung
- Personalbemessung
- Auftragsbearbeitung-Ablauf

**Lernfeld: Objekteinrichtung und Reinigungsorganisation** Richtzeit: 6 UStd.

**Lernziele:**

- Reinigungsvorbereitung fach- und sachgerecht vornehmen
- Strukturierte Personaleinsatzplanung und –organisation durchführen können
- Arbeitsprozesse so gestalten um dadurch rationelle und wirtschaftliche Arbeitsabläufe zu gewährleisten

**Lehrinhalte:**

- Personaleinsatzplanung
- Personalorganisation

- Arbeitsplanung (Verfahrensauswahl, Materialauswahl und -beschaffung, Maschinen- und Gerätebedarf, Arbeitspläne, Optimierung von Arbeitsabläufen (KVP))

**Lernfeld: Qualitätssicherung**

Richtzeit: 2 UStd.

**Lernziele:**

- Qualitätskriterien kennen
- Qualitätssicherungsmaßnahmen erkennen und durchführen können
- Kontrolle und Dokumentation der Ergebnisqualität durchführen können

**Lehrinhalte:**

- Objektkontrolle
- Qualitätsmessung
- Fehleranalyse

**Lernfeld: Verwaltung / Dokumentation**

Richtzeit: 2 UStd.

**Lernziele:**

- Betriebliche Informationen zusammenstellen, ordnen und aufzeichnen können
- Daten richtig erfassen und Nachweise führen können
- Dokumentationspflicht kennen und ihr nachkommen

**Lehrinhalte:**

- Objektordner
- Arbeitsverträge, erforderliche Arbeitspapiere, Personal-Stammdatenermittlung
  
- Arbeitszeit-, Anwesenheitsdokumentation
- Datenerfassung zur Entgeltabrechnung
- Belehrung und Nachweise
- Sonstiges Formularwesen (z.B. Fahrtenbuch, Verbandbuch, Schlüsselordnung etc.)

**Themenbereich V: Vertrags-, Arbeits- und Tarifrrecht**

**Zielsetzung:** Sicherstellung einer vertragsgemäßen Leistungserbringung im Objekt; Schaffung eines zuverlässigen und leistungsfähigen Personalbestandes im Rahmen der Vorgaben.

**Lernfeld: Grundlagen des Vertragsrechts**

Richtzeit: 4 UStd.

**Lernziel:**

- vertragliche Rahmenbedingungen für die Objektbetreuung kennen

**Lehrinhalte:**

- Vertragsarten
- Werkvertrag /VOB-Vertrag
  - Wesensmerkmale
  - Rechte und Pflichten, insbes. Notwendigkeit der Abnahme
  - Mängelgewährleistung und Haftung
- Richtlinien für Vergabe und Abrechnung im Gebäudereiniger-Handwerk
- Mustervertrag Gebäudereinigung

**Lernfeld: Grundlagen des Arbeits- und Tarifrrechts**

Richtzeit: 8 UStd.

**Lernziele:**

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



### Lehrinhalte:

- Vorschriften des Arbeits- und Tarifrechts mit branchenspezifischer Relevanz anhand von Fallbeispielen, u.a.
  - Arbeitnehmer-Entsendegesetz (AEntG), insbes. Einhaltung der Mindestlöhne, Arbeitszeitaufzeichnungen
  - Arbeitnehmerüberlassungsgesetz (AÜG)
  - Sozialgesetzbuch (SGB), insbes. Sofortmeldung, allg. Meldepflichten (Minijobs)
  - Arbeitszeitgesetz (ArbZG), Ruhezeiten insbes. bei geteilten Diensten
  - Entgeltfortzahlungsgesetz (EFZG), Nachweis- und Anzeigepflichten des Arbeitnehmers bei Arbeitsunfähigkeit
  - Regelungen für schutzbedürftige Personengruppen: MuSchG, JArbSchG, SGB IX
  - Tarifvertragsgesetz (TVG), Tarifbindung und Allgemeinverbindlichkeit
- Tarifverträge im Gebäudereiniger-Handwerk
  - Geltungsbereich der Tarifverträge
  - Stundenlöhne, Zuschläge
  - Arbeitszeiten, Wegezeiten
  - Urlaubsanspruch
  - Kündigungsfristen
- Arten von Arbeitsverhältnissen
  - unbefristet/befristet
  - Voll-/Teilzeit
  - Leiharbeit
  - geringfügige Beschäftigung
- Form und Inhalt des Arbeitsvertrages (Schriftformerfordernis)
- Beschäftigung von ausländischen Arbeitnehmern, insbes. Erforderlichkeit einer Arbeitserlaubnis
- Abmahnungen
- Beendigung des Arbeitsverhältnisses
  - ordentliche/außerordentliche Kündigung
  - Kündigungsgründe und -form
  - Aufhebungsverträge

### 4. Abschluss der Weiterbildungsmaßnahme

Der schriftliche Prüfungsteil umfasst folgende Themenbereiche:

- I. Fachkompetenz Gebäudereinigung
- IV. Arbeitsorganisation und Verwaltung
- V. Vertrags-, 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	Prüfungsanteil (Punkte bzw. %)	Bearbeitungszeit (ca. Minuten)
Fachkompetenz	3 Tage	40	35
Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz	1 Tag	10	10
Arbeitsorganisation und Verwaltung	2,5 Tage	30	30
Vertrags-, Arbeits- und Tarifrecht	1,5 Tage	20	15
<b>Gesamt</b>	<b>8 Tage</b>	<b>100</b>	<b>90</b>

Schwerpunkt des mündlichen Prüfungsteils sollen die folgenden Themenbereiche sein:

II. Kundenbetreuung / Servicekompetenz

III. Personalführung / Soziale Kompetenz

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

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 im schriftlichen und mündlichen Prüfungsteil jeweils eine mindestens ausreichende Leistung erbracht wurde.

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 „zertifizierte/r Objektleiter/in in der Gebäudedienstleistung“ bescheinigt.