

Rahmenlehrplan

**zur Qualifizierung von Vorarbeitern/innen
in der Gebäudedienstleistung Unterhaltsreinigung**

Inhaltsverzeichnis

1. Vorbemerkung	3
2. Überblick über die Kompetenz-/ Themenbereiche und den zeitlichen Umfang	5
3. Lernfelder der einzelnen Themenbereiche	6
4. Lehrplan	8

1. Vorbemerkung

Grundlagen für den vorliegenden Rahmenlehrplan ist das Tätigkeitsprofil - Vorarbeiter/in in der Unterhaltsreinigung.

Das Tätigkeitsprofil beschreibt die Aufgabenbereiche und Tätigkeiten sowie die Zielsetzung der Tätigkeit als Vorarbeiter/in.

Tätigkeitsprofil - Vorarbeiter/in in der Unterhaltsreinigung

I. Zielsetzung der Tätigkeit

- Sicherstellung einer fristgerechten und qualitativ einwandfreien Leistungserbringung im Objekt auf Grundlage der Leistungsvorgaben im Rahmen der übertragenen Arbeiten
- Steuerung der Arbeitsabläufe sowie Bereitschaft und Fähigkeit, Vorschläge zur Verbesserung der Arbeitsabläufe einzubringen
- Erhaltung und Ausbau bestehender Aufträge

II. Aufgabenbereiche/Tätigkeiten

1. Arbeitsorganisation bzgl. Arbeitsablauf und Materialeinsatz

- Kontakt mit Beauftragten des Auftraggebers zum Zweck der ordnungsgemäßen Leistungserbringung
- Mitwirken beim Einrichten und Organisieren durch Einsatz von Arbeitskräften, Betriebsmitteln und Materialien
- Umgang mit dem Objektordner
- Kontrolle der Einhaltung der Vorgaben zur Leistungserbringung
- Manuelle Mitarbeit bei der Leistungserbringung
- Mitwirkung bei den erforderlichen Maßnahmen des Arbeits- und Gesundheitsschutzes sowie der Unfallverhütung
- Umsetzen ökologischer Vorgaben und Maßnahmen im Rahmen des Aufgabengebietes
- Maschinen- und Geräteüberprüfung auf offensichtlich erkennbare Mängel an Funktion, Sicherheit und Sauberkeit
- Kontrollmöglichkeiten des Arbeitserfolges
- Vermittlung von betrieblichen Qualitätssicherungsmaßnahmen
- Erhaltung der Betriebsfähigkeit und der Ordnung in den Materiallagern, Abstell- und Aufenthaltsräumen
- Meldung von Arbeitsunfällen und Sachschäden

2. Mitarbeiterführung

- Führen von Mitarbeitern einer Arbeitsgruppe
- Einweisung von Mitarbeitern
- Anwesenheitskontrolle des Reinigungspersonals und Einhaltung der Zeitvorgaben
- Mitwirken bei der Erstellung von Arbeitsstundennachweisen
- Zustandsprüfung der Arbeitskleidung und Anforderung

Aus der Beschreibung der Aufgabenbereiche und Tätigkeiten sowie der Zielsetzung der Tätigkeit als Vorarbeiter/ in lässt sich ableiten, welche Fähigkeiten und Kompetenzen die Vorarbeiter zur optimalen Aufgabenerfüllung und Zielerreichung benötigen.

Der vorliegende Lehrplan ist auf die Entwicklung der zur selbstständigen Ausübung der Vorarbeitertätigkeit erforderlichen Handlungskompetenz gerichtet.

Die erforderliche Handlungskompetenz soll erreicht werden durch die Vermittlung der entsprechenden Fach-, Sozial- und Selbstkompetenz zur Gewährleistung einer sachgerechten und effizienten Aufgabenerfüllung der Vorarbeitertätigkeit.

Fachkompetenz bezeichnet dabei die Fähigkeit und Bereitschaft, berufstypische Aufgaben und Sachverhalte den theoretischen Anforderungen gemäß selbständig zu bewältigen.

Sozialkompetenz bezeichnet die Fähigkeit und Bereitschaft, zielorientiert mit anderen zusammenzuarbeiten, ihre Interessen und sozialen Situationen zu erfassen, sich mit ihnen rational und verantwortungsbewusst auseinanderzusetzen und zu verständigen sowie in den Beziehungen zu Menschen situations-adäquat zu handeln.

Selbstkompetenz bezeichnet die Fähigkeit und Bereitschaft, selbständig und verantwortlich zu handeln, eigenes und das Handeln anderer zu reflektieren und die eigene Handlungsfähigkeit weiterzuentwickeln.

Die einzelnen Themenbereiche und Lernfelder sind aus den Handlungsfeldern der Vorarbeitertätigkeit entwickelt und orientieren sich an den tätigkeitsbezogenen Aufgabenstellungen.

2. Überblick über die Kompetenz-/Themenbereiche und den zeitlichen Umfang

Kompetenzbereich: Fachkompetenz

Zielsetzung: Vermittlung spezifischer und fachübergreifender Kenntnisse, Fähigkeiten und Fertigkeiten, die für die sachgerechte Aufgabenerfüllung notwendig sind.

Themenbereiche		Zeitlicher Umfang	
I.	Fachwissen Gebäudereinigung	2,5 Tage	20 UE
II.	Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz	0,5 Tage	4 UE
III.	Arbeitsorganisation	1 Tag	8 UE
IV	Praktische Anwendungstechnik	2 Tage	16 UE
Gesamt:		6 Tage	48 UE

Kompetenzbereich: Sozial- und Selbstkompetenz

Zielsetzung: Vermittlung von Fähigkeiten, mit anderen Personen erfolgreich zu kommunizieren und zu kooperieren sowie Stärkung persönlicher Kompetenzen (z.B. Reflexions-, Kritik-, Entscheidungsfähigkeit).

Themenbereiche		Zeitlicher Umfang	
V	Mitarbeiterführung	1 Tag	8 UE
VI.	Kundenorientierung	0,5 Tage	4 UE
Gesamt:		1,5 Tag	12 UE

3. Überblick über die Lernfelder der einzelnen Themenbereiche

Themenbereich I: Fachwissen Gebäudereinigung

Lernfelder	Richtzeiten (U Std. / 45 Min)
Grundlagen der Gebäudereinigung	8
Behandeln von nichttextilen Fußböden	6
Behandeln von textilen Flächen	2
Behandeln von Sanitärbereichen	4
Gesamt:	20

Themenbereich II: Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz

Lernfelder	Richtzeiten (U Std. / 45 Min)
Schutzmaßnahmen zur Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz	2
Gute Arbeitspraxis beim Umgang mit Gefahrstoffen u. Gefährdungspotentialen	2
Gesamt:	4

Themenbereich III: Arbeitsorganisation

Lernfelder	Richtzeiten (U Std. / 45 Min)
Arbeitsplanung	3
Der Objektordner als Organisationsinstrument	3
Qualitätssicherungsmaßnahmen	2
Gesamt:	8

Themenbereich IV: Praktische Anwendungstechnik

Lernfelder	Richtzeiten (U Std. / 45 Min)
Anwendung von Reinigungs-, Pflegeverfahren und -methoden	8
Fachgerechter und wirtschaftlicher Einsatz von Reinigungsmaschinen	8
Gesamt:	16

Themenbereich V: Mitarbeiterführung

Lernfelder	Richtzeiten (U Std. / 45 Min)
Die Rolle des Vorarbeiters im Unternehmen	2
Führen von kleinen Arbeitsgruppen	6
Gesamt:	8

Themenbereich VI: Kundenorientierung

Lernfelder	Richtzeiten (U Std. / 45 Min)
Kundenkontakt	2
Umgang mit Reklamationen und Kritik	2
Gesamt:	4

4. Lehrplan

Themenbereich I: Fachwissen Gebäudereinigung

Zielsetzung:

Erlangung der erforderlichen Kenntnisse, die für die sachgerechte Aufgabenerfüllung

- Sicherstellung einer fristgerechten und qualitativ einwandfreien Leistungserbringung im Objekt auf Grundlage der Leistungsvorgaben im Rahmen der übertragenen Arbeiten
- Steuerung der Arbeitsabläufe sowie Bereitschaft und Fähigkeit, Vorschläge zur Verbesserung der Arbeitsabläufe einzubringen

notwendig sind.

Lernfeld: Grundlagen der Gebäudereinigung

Lernziele:

- Zusammenhang der verschiedenen Reinigungsfaktoren erkennen
- Verschmutzungsarten feststellen und Verhalten bei der Oberflächenbehandlung kennen
- Arten und Wirkungsweise von Behandlungsmitteln gegenüber Verschmutzung, Oberfläche, Gesundheit und Umwelt kennen
- Reinigungsmittelauswahl und –einsatz (Dosierung) kennen
- Leistungsarten der Gebäudereinigung kennen
- Reinigungsverfahren unterstützend 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
- Grundsätze zur rationellen und ergonomischen Arbeitsweise sowie hygienischen und umweltbewussten Reinigungsausführung kennen

Lehrinhalte:

Richtzeit

8 UStd.

- Rahmenbedingungen und Kennzeichen der professionellen Gebäudereinigung
- Reinigungsfaktoren
- Verschmutzungsarten
- Reinigungsmittelauswahl und –einsatz
- Reinigungsverfahren und -methoden
- Maschinen- und Gerätekunde
- Anforderungen an die Reinigungsausführung: Grundsätze zur Arbeitsweise und Maßnahmen zur Hygiene- und Umweltsicherung

Lernfeld: Behandeln von nichttextilen Fußböden

Lernziele:

- Beschaffenheit und Eigenschaften von nichttextilen Bodenbelägen im Hinblick auf Reinigungsfähigkeit kennen
- Reinigungs- und Pflegemaßnahmen zuordnen

Lehrinhalte:

Richtzeit

6 UStd.

- Arten und Beschaffenheit nichttextiler Fußbodenbeläge
- Reinigung und Pflege von mineralischen, nichtelastischen Fußbodenbelägen
- Reinigung und Pflege von hölzernen, mittelelastischen Fußbodenbeläge
- Reinigung und Pflege elastischer Fußbodenbeläge

Lernfeld: Behandeln von textilen Fußböden

Lernziele:

- Beschaffenheit und Eigenschaften von textilen Bodenbelägen im Hinblick auf Reinigungsfähigkeit kennen
- Reinigungs- und Pflegemaßnahmen zuordnen

Lehrinhalte:

Richtzeit

2 UStd.

- Aufbau und Eigenschaften textiler Fußbodenbeläge
- Reinigung und Pflege von textilen Fußbodenbelägen

Lernfeld: Behandeln von Sanitärbereichen

Lernziele:

- Bedeutung der Sanitärhygiene kennen
- Einsatz von Behandlungsmitteln kennen
- Eigenschaften von Werkstoffen und Materialien im Sanitärbereich im Hinblick auf Reinigungsfähigkeit kennen
- Tätigkeiten bei der Sanitärraumreinigung benennen
- Rationelle und wirtschaftliche Arbeitsabläufe kennen

Lehrinhalte:

Richtzeit

4 UStd.

- Bedeutung der Sanitärraumreinigung und Sanitärhygiene
- Spezifische Verschmutzungen im Sanitärbereich
- Reinigungsprodukte im Sanitärbereich
- Werkstoffe und Materialien im Sanitärbereich
- Arbeitsablauf Sanitärraumreinigung

Themenbereich II: Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz

Zielsetzung:

Erlangung der erforderlichen Kenntnisse, die für die sachgerechte Aufgabenerfüllung

- Sicherstellung der Arbeitssicherheit im Objekt und Gesundheitsschutz der Mitarbeiter
- Gewährleistung der sicheren Arbeitsausführung und des sicheren Umgangs mit Gefahrstoffen
notwendig sind.

Lernfeld: Schutzmaßnahmen zur Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz

Lernziele:

- Maßnahmen für die Sicherheit und Gesundheit der Beschäftigten bei Reinigungsarbeiten kennen mit dem Ziel Arbeitsunfälle, berufsbedingte Krankheiten und arbeitsbedingte Gesundheitsgefahren zu verhüten

Lehrinhalte:

Richtzeit

2 UStd.

- Gesundheitliche Gefahren bei Gebäudereinigungsarbeiten
- Objektspezifische Gefährdungen
- Schutzmaßnahmen bei Gebäudereinigungsarbeiten
- Schutzmaßnahmen bei der Verwendung von Maschinen und Geräten
- Verwendung persönlicher Schutzausrüstung

Lernfeld: Gute Arbeitspraxis beim Umgang mit Gefahrstoffen

Lernziele:

- Gefahrstoffe erkennen und Pflichten beim Umgang mit Gefahrstoffen kennen

Lehrinhalte:

Richtzeit

2 UStd.

- Kennzeichnung von Gefahrstoffen
- Mindeststandards, Schutzmaßnahmen und Verhaltensregeln beim Umgang mit Gefahrstoffen
- Lagerung von Gefahrstoffen

Themenbereich III: Arbeitsorganisation

Zielsetzung:

Erlangung der erforderlichen Kenntnisse, die für die sachgerechte Aufgabenerfüllung

- Sicherstellung einer vertragsgemäßen und qualitativ einwandfreien Leistungserbringung im Objekt auf Grundlage der Leistungsvorgaben im Rahmen der Vorgaben (u.a. unter Beachtung wesentlicher tarif- und arbeits-(vertrags-)rechtlicher Regelungen)
- Steuerung der Arbeitsabläufe sowie Bereitschaft und Fähigkeit, Vorschläge zur Verbesserung der Arbeitsabläufe einzubringen
notwendig sind.

Lernfeld: Arbeitsplanung

Lernziele:

- Vorgegebene Arbeitsplanung im Rahmen des Aufgaben-/ Tätigkeitsbereichs des Vorarbeiters durchführen können
- Leistungserbringung im Objekt zweckmäßig planen und durchführen können

Lehrinhalte:

Richtzeit

3 UStd.

- Organisation der Reinigungsdurchführung im Objekt
- Personaleinsatz / Organisation der Mitarbeiter im Objekt
- Planung des Maschinen-, Geräte- und Materialbedarfs

Lernfeld: Der Objektordner als Organisationsinstrument

Lernziele:

- Bedeutung des Objektordners kennen
- Bedeutung spezieller Dokumente verstehen (u.a. wesentliche tarif- und arbeits-(vertrags-) rechtliche Regelungen kennen)
- Mit Dokumenten umgehen können, Abläufe und Vorgänge im Objekt und innerhalb der betrieblichen Organisation erkennen und verstehen

Lehrinhalte:

Richtzeit

3 UStd.

- Bedeutung und Inhalt des Objektordners
- Bedeutung und Umgang spezieller Dokumente
 - Leistungsverzeichnis / Leistungsbeschreibung
 - Revierpläne, Reinigungspläne und Reinigungszeiten,
 - Vertretungspläne (Urlaub, Krankheit)
 - Muster-Arbeitsvertrag
 - Arbeitszeitnachweise
 - Personalunterlagen, u.a. Sofortmeldung, Ausweispflicht, Schulungs- und Belehrensnachweise
 - Abnahmeprotokolle
 - Fehler-/Reklamationsmeldung
 - Unfall-, Schadensmeldeformulare

Lernfeld: Qualitätssicherungsmaßnahmen

Lernziele:

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

Lehrinhalte:

Richtzeit

2 UStd.

- Qualitätsbestimmende Grundsätze zur Leistungserbringung
- Qualitätsmessung, Reinigungskontrolle und -dokumentation

Themenbereich IV: Praktische Anwendungstechnik

Zielsetzung:

Erlangung der erforderlichen praktischen Fähigkeiten, die für die fach- und sachgerechte Leistungserbringung von Gebäudereinigungsarbeiten im Rahmen des übertragenen Tätigkeitsbereichs und für das Einweisen, Unterweisen und Instruieren von Mitarbeitern notwendig sind.

Lernfeld: Anwendung von Reinigungs-, Pflegeverfahren und -methoden

Lernziele:

- Reinigungs- und Pflegeverfahren fach- und sachgerecht durchführen können
- Grundsätze des rationellen Reinigens und effizienter Reinigungsabläufe erkennen

Lehrinhalte:

Richtzeit

8 UStd.

- Praktische Anwendungen von Reinigungsgeräten und Behandlungsmitteln zur Durchführung von Unterhalts- und Zwischenreinigungsverfahren sowie Pflegemaßnahmen

Lernfeld: Fachgerechter und wirtschaftlicher Einsatz von Reinigungsmaschinen

Lernziele:

- Wirtschaftliches Führen und Pflegen von Reinigungsmaschinen (Staub-/ Bürstsauger, Einscheiben-, Walzenbürsten-, High-Speed-Maschine, Scheuersaugautomat, Sprühextraktion-/ Teppichreinigungsautomat)

Lehrinhalte:

Richtzeit

8 UStd.

- Richtige Handhabung und wirtschaftliches Führen von Reinigungsmaschinen
- Bedienungsfehler
- Sicherer Umgang mit Reinigungsmaschinen
- Reinigung, Pflege und Wartung von Reinigungsmaschinen

Themenbereich V: Mitarbeiterführung

Zielsetzung:

Erlangung der erforderlichen Führungs- und Kommunikationsstärke in Vorarbeiter-Position zur Sicherstellung einer fristgerechten und qualitativ einwandfreien Leistungserbringung im Objekt durch Schaffung eines zuverlässigen und leistungsfähigen Personalbestandes im Rahmen der Vorgaben (u.a. unter Beachtung wesentlicher arbeits-(vertrags-) rechtlicher Regelungen).

Lernfeld: Die Rolle des Vorarbeiters im Unternehmen

Lernziele:

- (Selbst-)bewusstes Verständnis der eigenen Führungsrolle sowie der Führungsaufgaben und Verantwortung

Lehrinhalte:

Richtzeit

2 UStd.

- Rollenverständnis und Standortbestimmung in der Funktion Vorarbeiter/in
- Der Vorarbeiter als Führungskraft
- Aufgaben (Leitungsaufgaben: Informieren, Instruieren, Planen, Entscheiden, Kontrollieren, Motivieren) und Verantwortung einer Führungskraft gegenüber der Organisation sowie Mitarbeitern

Lernfeld: Führen von kleinen Arbeitsgruppen

Lernziele:

- Die Kommunikationsbeziehung, den innerbetrieblichen Informationsaustausch und die Zusammenarbeit zwischen Vorarbeiter/in und den Mitarbeitern verbessern können
- Lösen von Konflikten (u.a. unter Beachtung wesentlicher arbeits (vertrags-)rechtlicher Regelungen)
- Die positive Leistungsbereitschaft der Mitarbeiter steigern und ausbauen können
- Die Mitarbeiter dazu bewegen können, erwünschtes Verhalten anzustreben und aufrecht zu erhalten und unerwünschtes Verhalten zu vermeiden sowie ein bestimmtes Ziel zu erreichen

Lehrinhalte:

Richtzeit

6 UStd.

- Situations- und aufgabenorientiertes Führen
- Führen durch Kommunikation: Basiswissen Mitarbeitergespräche
- Mitarbeiterförderung und -motivation:
 - Anerkennung und Wertschätzung
 - Leistungsrückmeldungen (Basiswissen Feedback- und Kritikgespräch)
- Umgang mit „schwierigen Mitarbeitern“

Themenbereich VI: Kundenorientierung

Zielsetzung:

Erlangung der erforderlichen Fähigkeiten, mit Kunden erfolgreich zu kooperieren und kommunizieren zur Erhaltung und Ausbau bestehender Aufträge. Zusatzgeschäfte erkennen und weiterleiten an Objektleitung.

Lernfeld: Kundenkontakt

Lernziele:

- Grundregeln kundenorientierten Verhaltens kennen
- Kundengespräche unter Beachtung grundsätzlicher verbaler und nonverbaler Kommunikationsregeln führen können
- Kundenbeziehungen pflegen und ausbauen können

Lehrinhalte:

Richtzeit

2 UStd.

- Grundregeln zum Umgang mit Kunden und im Kundenkontakt
- Basiswissen kundenorientierter Gesprächsführung und grundlegende Kommunikationstechniken (Aktives Zuhören)

Lernfeld: Umgang mit Beschwerden und Kritik

Lernziele:

- Mit Beschwerden und Kritik professionell umgehen können
- Erforderliche Kommunikationsstärke zum Umgang mit Beschwerden und Kritik erlangen

Lehrinhalte:

Richtzeit

2 UStd.

- Kundenorientierter Umgang mit Beschwerden und Reklamationen
- Basiswissen zur Gesprächsführung bei Beschwerden und Kritik
- Umgang mit persönlichen Angriffen und „schwierigen Gesprächspartner“