



EUROPA-FACHBUCHREIHE
für Reinigungsberufe

Fachwissen Gebäudereinigung

8. Auflage

VERLAG EUROPA-LEHRMITTEL . Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG
Düsselberger Straße 23 . 42781 Haan-Gruiten

Europa-Nr.: 44414

Autoren:

Böhme, Matthias	Dipl. Ing. Päd.; Gebäudereinigermeister	Dresden
Fotschki, Tim	Studiendirektor	Dortmund
Liersch, Claudia	Dipl. Ing. (FH), Oberstudienrätin	Metzingen
Pfaller, Claudia	Dipl. Ing. (FH), Oberstudienrätin	Metzingen
Steggewentz, Uwe	Oberstudienrat; Gebäudereinigermeister	Kiel

Dank an die Ehemaligen (bis 7. Auflage):

Akdemir, Aysun	Metzingen
Grüning, Peter	Düsseldorf
Ladner, Eberhard	Metzingen
Scholz, Angelika	Metzingen

Verlagslektorat:

Anke Horst, Haan

Bildbearbeitung:

Verlag Europa-Lehrmittel, Zeichenbüro, 73760 Ostfildern
Grafische Produktionen Jürgen Neumann, 97222 Rimpar

Bildentwürfe: Die Autoren

Fotos: Leihgabe der Firmen (Verzeichnis Seite 400)

Videos: Michael Luz Technischer Lehrer, Metzingen
Reinigungs- und Hygienetechniker,
Gebäudereinigermeister

8. Auflage 2020

Druck 5 4 3 2 1

Alle Drucke derselben Auflage sind parallel einsetzbar, da sie bis auf die Korrektur von Druckfehlern untereinander unverändert sind.

ISBN 978-3-8085-4493-8

Alle Rechte vorbehalten. Das Werk ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der gesetzlich geregelten Fälle muss vom Verlag schriftlich genehmigt werden.

© 2020 by Verlag Europa-Lehrmittel, Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG, 42781 Haan-Gruiten
<http://www.europa-lehrmittel.de>

Satz: Grafische Produktionen Jürgen Neumann, 97222 Rimpar
Umschlag: braunwerbeagentur, 42477 Radevormwald
Umschlagfotos: © Philip Game / Alamy Stock Foto, Unger Germany GmbH, Solingen
Druck: Dardedze Holografija, LV-1063 Riga (Lettland)

Vorwort

Der vorliegende Titel **Fachwissen Gebäudereinigung** richtet sich an folgende Zielgruppen:

- Auszubildende zum/zur Gebäudereiniger/-in
- Lehrer und Lehrerinnen im Ausbildungsberuf Gebäudereiniger/-in
- Dozenten und Dozentinnen, Absolventinnen und Absolventen der Meisterschulen.

Neu in der 8. Auflage

Die Ausbildung zum Gebäudereiniger/zur Gebäudereinigerin wurde zum Schuljahr 2019/20 neu geordnet. Die aktuelle Auflage berücksichtigt entsprechend die Inhalte des Rahmenlehrplans. Die Gliederung des Fachbuches wurde vom Autorenteam in Anlehnung an die 12 Lernfelder erstellt. Dabei wurden sowohl neue Inhalte aufgenommen, als auch bestehende Inhalte belassen. Themen, die über die Lernfeld-Inhalte hinausgehen, sind im Anhang des Buches in Exkursen zusammengefasst.

Somit bleibt der Charakter von **Fachwissen Gebäudereinigung** bestehen: ein Lehrbuch und Nachschlagewerk – für Auszubildende und Experten aus der Praxis.

Bilder und Tabellen online, Videos, Wiederholungsaufgaben, Lösungsvorschläge und Projektaufgaben



Bis zur 7. Auflage lagen die Bilder und Tabellen der jeweils aktuellen Auflage auf CD dem Buch bei. Da immer weniger Kunden über Geräte mit CD-Laufwerk verfügen, haben wir alle Bilder und Tabellen des Buches sowie aktualisierte Projekte der 5. Auflage, die Wiederholungsaufgaben der aktuellen Auflage, die Lösungsvorschläge zu den Wiederholungsaufgaben und die Videos in die EUROAPTHEK eingestellt. Informationen zur Freischaltung finden Sie auf der vorderen Umschlaginnenseite.



In dem Fachbuch sind insgesamt 19 Lehrvideos enthalten, die die Handlungen eines Gebäudereinigers/ einer Gebäudereinigerin darstellen und erläutern. Die Videos können durch einen QR-Code-Scanner (App auf dem Smartphone) gescannt und angeschaut werden. Als Alternative zum Smartphone können die Videos oder Webseiten auch über den Browser geöffnet werden. Dazu bitte die Shortlinks, die jeweils unten auf einer Seite mit Videos stehen, in den Browser eingeben.

Beispiel: vel.plus/FGR02

Dank

Für die hilfreiche Unterstützung in Form von Fachunterlagen und Bildmaterial möchte sich das Autorenteam bei den vielen Personen, Institutionen und Firmen aus dem Bereich der Gebäudereinigung und anderen Branchen bedanken.

Der Dank des Autorenteam gilt auch dem Technischen Lehrer der Gewerblichen Schule Metzingen, Michael Luz, der zusammen mit mehreren Auszubildenden die Videos zur Glasreinigung drehte.

Wir wünschen allen Auszubildenden und allen, die sich beruflich fortbilden wollen, viel Freude und Erfolg mit diesem Buch.

Kritische Hinweise und Vorschläge, die der Weiterentwicklung des Buches dienen, nehmen wir dankbar entgegen; per E-Mail unter lektorat@europa-lehrmittel.de

Inhaltsverzeichnis

1	Beruf und Betrieb präsentieren . . . 7	3.3	Aufbau und Eigenschaften von textilen Belägen. 57
1.1	Geschichte des Gebäudereiniger-Handwerks. 7	3.3.1	Die Florschicht. 57
1.2	Tätigkeitsspektrum und Berufsbild des Gebäudereinigers 9	3.3.2	Das Trägergewebe 59
1.2.1	Ausbildung. 9	3.3.3	Der Rücken. 59
1.2.2	Gebäudereinigergeselle/in. 10	3.3.4	Die Verlegearten 60
1.2.3	Fort- und Weiterbildung 11	3.3.5	Der Untergrund 60
1.2.4	Organisation des Handwerks. 11	3.4	Reinigungsverfahren für textile Beläge . . 61
1.3	Gebäudereinigungsbetriebe 13	3.4.1	Unterhaltsreinigung 62
1.3.1	Aufbau eines Gebäudereinigungsbetriebes am Beispiel der Musterfirma Power Sauber. 13	3.4.2	Zwischenreinigungsverfahren. 71
1.3.2	Aufbau- und Ablauforganisation eines Gebäudereinigungsbetriebes 15	3.4.3	Grundreinigung 77
1.4	Personal 17	3.4.4	Ausrüstungsverfahren 84
1.4.1	Geschäftsbeziehungen zur Zulieferindustrie 19	3.5	Polstermöbel 85
1.4.2	Geschäftsbeziehungen zu den Kunden . . 20	3.5.1	Textile Polstermöbel. 85
1.4.3	Ablauf eines Kundenauftrags im Betrieb. 20	3.5.2	Leder-Polstermöbel. 86
1.5	Wiederholungsaufgaben 21	3.6	Reinigung von Textilamellen 87
2	Glasflächen reinigen 22	3.7	Schmutzfangzone 88
2.1	Geschichte und Zusammensetzung von Glas 22	3.7.1	Schmutzfangmatte 88
2.2	Eigenschaften und Herstellung. 23	3.7.2	Reinigung von Schmutzfangmatten. . . . 89
2.3	Glasarten 24	3.8	Wiederholungsaufgaben 90
2.4	Fenster 25	4	Elastische Beläge behandeln 91
2.4.1	Bestandteile von Fenstern 25	4.1	Elastische Beläge 91
2.4.2	Fensterkonstruktionen 25	4.1.1	Linoleumbeläge. 92
2.4.3	Öffnungsarten von Fenstern 26	4.1.2	PVC-Beläge. 93
2.4.4	Verglasungsarten 27	4.1.3	Elastomerbeläge 94
2.5	Glaskonstruktionen 30	4.1.4	Designbeläge/Polyolefinbeläge. 95
2.6	Glasreinigung 32	4.1.5	Unterscheidung der elastischen Beläge. . 96
2.6.1	Glasreinigung mit der Teleskopstange. . . 35	4.1.6	Reinigungsarten 97
2.6.2	Reinigung mit entmineralisiertem Wasser 36	4.1.6.1	Unterhaltsreinigung 98
2.6.3	Reinigung von beschichteten Gläsern und Einscheibensicherheitsglas 38	4.1.6.2	Zwischenreinigung 115
2.7	Wiederholungsaufgaben 40	4.1.6.3	Teilflächenreinigung 118
3	Textile Flächen behandeln 41	4.1.6.4	Grundreinigung 119
3.1	Fasern 42	4.1.6.5	Einpflege/Grundpflege 122
3.1.1	Pflanzliche Fasern 43	4.1.6.6	Aufbereitung von elastischen Bodenbelägen 124
3.1.2	Tierische Fasern 45	4.1.7	Spezielle elastische Beläge 129
3.1.3	Anorganische Fasern 47	4.1.7.1	Elektrostatisch ableitfähige elastische Beläge. 129
3.1.4	Zellulose Chemiefasern. 47	4.1.7.2	Elastische Beläge auf Doppelböden . . . 130
3.1.5	Synthetische Fasern 48	4.1.7.3	Sporthallenbeläge. 131
3.2	Textile Gebilde 50	4.2	Wiederholungsaufgaben 133
3.2.1	Mopps/Breitwischbezüge. 52	5	Holz- und Steinflächen reinigen, pflegen und aufbereiten 134
3.2.2	Raumpflegetücher/Schwämme. 53	5.1	Holzflächen 134
3.2.3	Reinigungspads. 55	5.1.1	Holzflächen schleifen 139
		5.1.2	Holzoberflächen aufbereiten 144
		5.1.3	Wiederholungsaufgaben 152
		5.2	Steinböden 153
		5.2.1	Steinerkennung 154
		5.2.2	Säureempfindliche Natursteine. 156
		5.2.3	Säurebeständige Natursteine 157
		5.2.4	Kunststeinböden 158

5.2.5	Reinigung von Steinböden	161	8.4	Pharaoameise	230
5.2.6	Pflege von Steinböden	162	8.4.1	Biologie der Pharaoameise	230
5.2.7	Kristallisation von Steinböden	163	8.4.2	Bekämpfung der Pharaoameise	231
5.2.8	Schleifen von Steinböden	165	8.5	Dörrobstmotte	233
5.2.9	Wiederholungsaufgaben	166	8.5.1	Biologie der Dörrobstmotte	233
			8.5.2	Bekämpfung der Dörrobstmotte	234
6	Sanitäre Einrichtungen reinigen	167	8.6	Silberfischchen	235
6.1	Unterhaltungsreinigung im Sanitärbereich	168	8.6.1	Biologie der Silberfischchen	235
6.1.1	Böden	169	8.6.2	Bekämpfung der Silberfischchen	235
6.1.2	Ausstattung	171	8.7	Hausstaubmilbe	236
6.2	Schwimmbad- und Saunareinigung	178	8.7.1	Biologie der Hausstaubmilbe	236
6.3	Wiederholungsaufgaben	180	8.7.2	Abwehr und Bekämpfung	237
7	Oberflächen desinfizieren	181	8.8	Flöhe	238
7.1	Mikroorganismen	181	8.8.1	Biologie der Flöhe	238
7.1.1	Bakterien	181	8.8.2	Bekämpfung der Flöhe	239
7.1.2	Pilze	182	8.9	Wespen	240
7.1.3	Viren	183	8.9.1	Biologie der Wespen	240
7.1.4	Protozoen, Metazoen, Algen	184	8.9.2	Abwehr und Bekämpfung der Wespen	241
7.2	Infektionen	185	8.10	Ratten	242
7.3	Gesundheitseinrichtungen	186	8.10.1	Biologie der Wanderratte	242
7.4	Hygieneanforderungen nach dem Robert-Koch-Institut (RKI)	187	8.10.2	Biologie der Hausratte	243
7.5	Richtlinie für Krankenhaushygiene und Infektionsprävention	188	8.10.3	Bekämpfung der Ratten	244
7.6	Maßnahmen zur Keimreduzierung	190	8.11	Hausmaus	246
7.6.1	Desinfizierende Reinigung	192	8.11.1	Biologie der Hausmaus	246
7.6.2	Scheuerdesinfektion	195	8.11.2	Bekämpfung der Hausmaus	247
7.6.3	Sprühdesinfektion	196	8.12	Tauben	248
7.6.4	Reinigung mit anschließender Desinfektion	196	8.12.1	Biologie der Tauben	248
7.6.5	Raumdesinfektion/Schlussdesinfektion	197	8.12.2	Abwehr und Vergrämung der Tauben	249
7.6.6	Händedesinfektion	198	8.13	Rechtliche Grundlagen	251
7.7	Krankenhausreinigung	199	8.14	Dekontamination	252
7.7.1	Desinfizierende Unterhaltsreinigungsverfahren in Gesundheitseinrichtungen	200	8.15	Wiederholungsaufgaben	254
7.7.2	Unterhaltsreinigung im Stationsbereich	205	9	Fassaden reinigen und konservieren	256
7.7.3	Reinigung und Desinfektion im Funktionsbereich	207	9.1	Fassaden als Elemente von Bauwerken	256
7.8	Hygienekontrolle	209	9.1.1	Fassadenwerkstoffe	257
7.9	Reinigung in Alten- und Pflegeheim	210	9.2	Reinigung und Pflege	263
7.10	Reinigung in Arztpraxen	211	9.2.1	Mechanische Reinigungsverfahren	265
7.11	Wiederholungsaufgaben	212	9.2.2	Chemische Reinigungsverfahren	271
8	Schädlingsbefall behandeln	213	9.2.3	Übersicht	275
8.1	Einführung in die Schädlingsbekämpfung	213	9.2.4	Pflege	276
8.2	Integrierte Schädlingsbekämpfung	214	9.3	Licht- und Wetterschutzanlagen	278
8.3	Schaben	215	9.4	Wiederholungsaufgaben	280
8.3.1	Biologie der Schaben	215	10	Außenanlagen reinigen und pflegen	281
8.3.2	Bekämpfung der Schaben	217	10.1	Außenanlagen	281
			10.1.1	Arbeiten in begrüntem Bereichen	282
			10.1.2	Arbeiten in nicht begrüntem Bereichen	287
			10.2	Verkehrsleiteinrichtungen	292
			10.3	Wiederholungsaufgaben	293

11	Industrieanlagen reinigen	294	E1.2.2.3 Wiederholungsaufgaben	356
11.1	Objekt- und Leistungsbeschreibung . . .	294	E1.2.3 Zugangstechnik	357
11.2	Holzverarbeitende Industrie	295	E1.2.3.1 Leitern und Tritte	358
11.2.1	Saugen von gefährlichen Stäuben	296	E1.2.3.2 Gerüste	361
11.3	Metallverarbeitende Industrie	298	E1.2.3.3 Hubarbeitsbühnen	365
11.3.1	Manuelle Reinigung	298	E1.2.3.4 Fassadenbefahranlage und Arbeitskörbe	366
11.3.2	Maschinelle Reinigung	300	E1.2.4 Elektrischer Strom	367
11.3.3	Wartungsarbeiten	302	E1.2.4.1 Grundlagen des elektrischen Stromes . .	367
11.4	Nahrungsmittelverarbeitende Industrie	303	E1.2.4.2 Gefahren des Stroms für den Menschen	368
11.5	Reinräume	306	E1.2.4.3 Sicherheitsmaßnahmen	369
11.6	Wiederholungsaufgaben	308	E1.2.4.4 Wiederholungsaufgaben	371
12	Behandlungsverfahren organisieren und durchführen . .	309	E1.3 Qualitätsmanagement	372
12.1	Planung von Behandlungsverfahren . . .	309	E1.3.1 Gebäudereinigungsleistungen	373
12.1.1	Schritte zur Planung von Behandlungsverfahren	309	E1.3.1.1 Leistungsbeschreibungen	373
12.2	Organisation von Behandlungsverfahren für ortsunveränderliche Objekte	312	E1.3.1.2 Nebenleistungen und besondere Leistungen	376
12.3	Wiederholungsaufgaben	316	E1.3.2 Abrechnung der Reinigungsleistungen .	377
			E1.3.2.1 Ermittlung der Reinigungsflächen nach Aufmaß	377
			E1.3.2.2 Abrechnung	377
			E1.3.3 Gebäudereinigungsarbeiten	378
			E1.3.3.1 Reinigungsarten	378
			E1.3.3.2 Reinigungsverfahren	379
			E1.3.3.3 Leistungsverzeichnis	385
			E1.3.3.4 Qualitätssysteme	388
			E1.3.4 Gutachten	391
			E1.3.4.1 Erstellung eines Gutachtens	391
			E1.3.4.2 Prüfverfahren	391
			E1.3.4.3 Beispiel eines Gutachtens	392
			E1.3.5 Wiederholungsaufgaben	393
Exkurs			E2 Weitere Dienstleistungen	394
E1 Lernfeldübergreifende Themen .	317		E2.1 Verkehrsmittel	394
E1.1 Chemie der Inhaltsstoffe	317		E2.1.1 Busse	395
E1.1.1 Wasser	318		E2.1.2 Schiffe	396
E1.1.1.1 Eigenschaften von Wasser	318		E2.1.3 Flugzeuge	399
E1.1.1.2 Aufbereitung von Wasser	320		E2.1.4 Bahn	401
E1.1.2 Tenside	321		E2.1.5 PKW	403
E1.1.2.1 Aufbau von Tensiden	321		E2.1.6 Wiederholungsaufgaben	404
E1.1.2.2 Wirkungsweise von Tensiden	322		E2.2 Facility Management	405
E1.1.2.3 Tensidarten	323		E2.2.1 Hausmeisterdienste	406
E1.1.2.4 Biologischer Abbau von Tensiden	324		E2.3 Rolltreppenreinigung	407
E1.1.3 Kalkinaktivierungsmittel	325		E2.4 Catering	408
E1.1.4 Der pH-Wert	326		E2.5 Wäscheservice	409
E1.1.4.1 Säuren	327		E2.6 Objektschutz und Sicherheitsdienste . .	410
E1.1.4.2 Alkalien	328		E2.7 Elektrotechnische Ausstattung	412
E1.1.5 Organische Lösemitel	329		E2.7.1 Beleuchtungsanlagen	413
E1.1.6 Oxidations- und Reduktionsmittel	331		E2.7.2 PC-Reinigung	416
E1.1.7 Weitere Inhaltsstoffe in Reinigungsmitteln	332		E2.7.3 Klimaanlage	417
E1.1.8 Pflegende Inhaltsstoffe	333		E2.7.3.1 Aufbau von Klimaanlage	417
E1.1.9 Wiederholungsaufgaben	334		E2.7.3.2 Wartung und Reinigung	418
E1.1.10 Biozide	335		Sachwortverzeichnis	419
E1.1.10.1 Rodentizide	335		Firmenverzeichnis und Bildquellenverzeichnis	424
E1.1.10.2 Insektizide und Akarizide	337			
E1.1.10.3 Desinfektionswirkstoffe	341			
E1.2 Arbeitsschutz	344			
E1.2.1 Arbeitsschutzgesetz/ Gefährdungsbeurteilung	345			
E1.2.1.1 Gefahrstoffe	346			
E1.2.1.2 Begriffsbestimmung	351			
E1.2.2 Persönliche Schutzausrüstung	352			
E1.2.2.1 Hautschutz	353			
E1.2.2.2 Atemschutz	354			

1 Beruf und Betrieb präsentieren

1.1 Geschichte des Gebäudereiniger-Handwerks

Reinigungsarbeiten gehörten sicherlich schon immer zu den Tätigkeiten des Menschen. Das Gebäudereiniger-Handwerk kann sich allerdings weder von den sogenannten „Wagenwäschern“ ableiten, die angeblich nach dem 30-jährigen Krieg in Norddeutschland auftraten und Fassadenreinigungsarbeiten anboten, noch stehen die Beschäftigten in der Tradition des Dienstpersonals vergangener Jahrhunderte. Die Entstehung des Gebäudereiniger-Handwerks ist vielmehr eng mit der Industrialisierung Deutschlands verknüpft. So hat sich das Gebäudereiniger-Handwerk aus den im 19. Jahrhundert entstandenen Glasreinigungsunternehmen entwickelt. Bis 1953 hieß das Handwerk noch „Glas- und Gebäudereiniger-Handwerk“, wobei der Zusatz „Gebäudereiniger“ erst in den zwanziger Jahren des 20. Jahrhunderts hinzukam. Neben den klassischen Reinigungsarbeiten werden weitere Dienstleistungen wie Sicherheitsdienste, Facility Management, Hausmeistertätigkeiten, Bekleidungs-service, Catering u. a. angeboten.

Im Folgenden wird die Entwicklung des Gebäudereiniger-Handwerks chronologisch dargestellt.

1878 Der Franzose *Marius Moussy* (**Bild 1**) gründet in Berlin sein „Französisches Reinigungsinstitut“. Das Unternehmen beschäftigt sich ausschließlich mit der Glasreinigung. Ehemalige Mitarbeiter *Moussys* machen sich bald selbstständig und gründen in anderen Städten weitere Reinigungsinstitute.

1888 Die erste Fassadenreinigung wird in Frankfurt am Main mithilfe einer mechanischen Fahrleiter durchgeführt.

1901 Die Unternehmer gründen eine Berufsstandsorganisation, den „Verband der Reinigungs-Instituts-Unternehmer Deutschlands“. Initiator ist der Göttinger Verleger Ernst Kelterborn, der im April 1901 die erste Fachzeitschrift **„Internationales Centralblatt für Reinigungsinstitute und verwandte Geschäftszweige“** herausgibt. In der Satzung sieht der Verband die Gründung von „Gauen und Ortsgruppen“ vor – die Vorläufer der Landesinnungsverbände und Innungen. Einzelne Unternehmer fordern die Anerkennung der Reinigungstätigkeiten als Handwerk.

1914 – 1918 Fast alle männlichen Erwerbstätigen des Reinigungsgewerbes werden zum Heer eingezogen oder zur Arbeit in rüstungswirtschaftlich wichtigen Unternehmen verpflichtet. An ihre Stelle treten die Frauen, die als Betriebsleiterinnen und Glasreinigerinnen arbeiten. Während des Krieges stellt der Verband seine Tätigkeiten ein.

1920 Im Südwesten wird der „Verband der Reinigungsinstituts-Unternehmer Süddeutschlands“, im Westen der „Westdeutsche Reinigungsunternehmerverband“ gegründet. In Hannover wird die erste Innung für das Glasreinigungsgewerbe gegründet. Bis zum Beginn des „Dritten Reiches“ entstehen weitere 38 Innungen wie Freie Innung Kiel 1926; Freie Innung Düsseldorf 1926; Freie Innung Stuttgart 1927.

1928 *Clemens Kleine* gibt das erste Fachbuch für das Gebäudereiniger-gewerbe heraus.

1929 Der „Reichsverband der Glas- und Gebäudereinigerinnungen“ wird gegründet. Dem Verband gehören sechs Landesverbände an: Westdeutscher Reinigungsunternehmerverband, Verband der Reinigungsinstituts-Unternehmer Süddeutschlands, Norddeutschlands, Ostdeutschlands, Sachsens, Mitteldeutschlands. Als Vorsitzender wird der Düsseldorfer Reinigungsunternehmer *Clemens Kleine* gewählt.

1934 Am 30. Januar 1933 übernehmen die Nationalsozialisten die Macht und ordnen das Handwerk durch die Einführung der Pflichtinnungen neu. Alle Handwerker sind verpflichtet, einer Innung beizutreten. Die Regierung gibt am 30. Juni 1934 ein Verzeichnis der Gewerbe heraus, für die diese Bestimmung gilt. Hier sind auch die Gebäudereiniger aufgeführt und damit im ganzen Reich als „Handwerker“ anerkannt. Die Innungen werden „gleichgeschaltet“, d. h. der Vorstand muss in seiner Mehrheit aus Mitgliedern der NSDAP (Nationalsozialistische deutsche Arbeiterpartei) bestehen. Nach der reichsweiten Anerkennung als Handwerk wird der Reichsverband der Glas- und Gebäudereinigerinnungen aufgelöst.

1939 – 1945 Der Zweite Weltkrieg bringt für das Glas- und Gebäudereiniger-Handwerk erneut einen großen Rückschlag. Wieder werden die männlichen Erwerbstätigen zu einem großen Teil zu den Waffen gerufen oder müssen ihren Dienst in rüstungswirtschaftlich wichtigen Unternehmen versehen. Anders als während des Ersten Weltkrieges wird die Ersatzbeschäftigung von Frauen für Reinigungsarbeiten, die auf der öffentlichen Straße auszuführen waren, verboten. Zudem führt der Luftkrieg zur Zerstörung zahlreicher Gebäude. Viele Betriebe können deshalb ihre Tätigkeit während des Krieges nicht aufrechterhalten.



Bild 1: Marius Moussy, † 1888



Bild 2: Glasreinigung um 1957

Mit der Gründung zweier deutscher Staaten nach dem Zweiten Weltkrieg verläuft die Entwicklung des Gebäudereiniger-Handwerks in der Deutschen Demokratischen Republik und in der Bundesrepublik Deutschland sehr unterschiedlich. Während in der Bundesrepublik die Unternehmen vom wirtschaftlichen Aufschwung profitieren, können sich Privatunternehmen in der Deutschen Demokratischen Republik aufgrund der jede Eigeninitiative einschränkenden Steuergesetze kaum entwickeln.

Entwicklung in der Deutschen Demokratischen Republik

- 1946** In der Sowjetischen Besatzungszone, so hieß die Deutsche Demokratische Republik vor ihrer Gründung, werden alle Handwerksorganisationen mit Ausnahme der Handwerkskammern verboten.
- 1956** Die erste Produktionsgenossenschaft des Handwerks, die Produktionsgenossenschaft Putzteufel wird in Berlin gegründet. Gleichzeitig werden weitere Dienstleistungskombinate eingerichtet, deren rentabelste Dienstleistung die Gebäudereinigung ist.
- 1958** Die Privatbetriebe werden aus dem Handwerk herausgenommen. Die Unternehmen unterliegen sehr engen Steuergesetzen. Damit wird eine Fortführung der Betriebe, die mehr als drei Mitarbeiter beschäftigen, unmöglich.
- 1958 – 1990** Diese Strukturen werden bis zur Wiedervereinigung der Deutschen Demokratischen Republik mit der Bundesrepublik Deutschland beibehalten.



Bild 1: Maschinen aus der DDR

Entwicklung in der Bundesrepublik Deutschland

- 1946** Der westliche Teil Deutschlands ist in drei Zonen, in die britische, in die französische und in die amerikanische Besatzungszone aufgeteilt. In der britischen Zone beginnt der Wiederaufbau der Berufsorganisationen der Handwerke, u. a. auch die des Gebäudereiniger-Handwerks.
- 1950** Der „Zentralinnungsverband des Glas- und Gebäudereiniger-Handwerks“ wird gegründet.
- 1953** Das Gebäudereiniger-Handwerk wird in der neuen Handwerksordnung vom 17.09.1953 als 99. Handwerk in Anlage A aufgenommen. Der Zentralinnungsverband wird in „Bundesinnungsverband des Gebäudereiniger-Handwerks“ (www.gebaeuedienste.de) umbenannt.
- 1973** Eine neue Berufsausbildungsverordnung für das Gebäudereiniger-Handwerk wird erlassen. Die Lehrzeit beträgt 2,5 Jahre.
- 1985** Der „Verein für Reinigungstechnik e. V. Düsseldorf“ wird gegründet. Dieser Verein unterstützt bundesweit die Ausbildung und die Weiterbildung im Gebäudereiniger-Handwerk.
- 1988** Die neue Gebäudereinigermeisterverordnung (Verordnung über das Berufsbild und über die Prüfungsanforderungen im praktischen und theoretischen Teil der Meisterprüfung für das Gebäudereiniger-Handwerk) wird erlassen.



Bild 2: Supermarktreinigung



Bild 3: Verkehrsmittelreinigung

Entwicklung nach der Wiedervereinigung

- 1990** Am 03. Oktober 1990 findet die Wiedervereinigung der Deutschen Demokratischen Republik mit der Bundesrepublik Deutschland statt. In den neuen Bundesländern werden die ersten Innungen gegründet.
- 1999** Die neue Verordnung über die Berufsausbildung zum Gebäudereiniger / zur Gebäudereinigerin vom 01. September 1999 ersetzt die alte Verordnung von 1973. Die Lehrzeit beträgt nun drei Jahre.
- 2004** In der neuen Handwerksverordnung vom Januar 2004 wird das Gebäudereiniger-Handwerk in die neue Anlage B1 der zulassungsfreien Handwerke als 33. Handwerk eingeführt.
- 2019** Die Ausbildungsverordnung über die Berufsausbildung zur Gebäudereinigerin/ zum Gebäudereiniger wurde zum 28.06.2019 überarbeitet. Die Zwischenprüfung wird durch die gestreckte Gesellenprüfung abgelöst.

In den letzten 120 Jahren hat sich ein leistungsstarkes Handwerk mit ca. 700 000 Beschäftigten in über 50 000 Betrieben entwickelt (Stand 2012). Zur Zeit werden ca. 1 500 Lehrlinge in den Gebäudereiniger-Betrieben und Berufskollegs ausgebildet.

1.2 Tätigkeitsspektrum und Berufsbild des Gebäudereinigers

Das klassische Tätigkeitsspektrum des Gebäudereinigers liegt bei der Reinigung, Pflege und Wiederaufbereitung von Oberflächen, mit dem Ziel diese in ihrem Wert zu erhalten. Die Glasreinigung sowie die Unterhaltsreinigung von privaten und öffentlichen Objekten wird meist an professionelle externe Dienstleistungsunternehmen vergeben. Die Organisation der Reinigungsaufträge, die Durchführung von Spezialreinigungen wie die Grundreinigung von elastischen oder textilen Belägen, Fassadenreinigung, Sanitärreinigung, Krankenhausreinigung usw. werden bevorzugt von ausgebildeten Gebäudereinigern ausgeführt. Das Spektrum der im Gebäudereiniger-Handwerk angebotenen Tätigkeiten hat sich zunehmend entwickelt. Die Dienstleistungen umfassen mittlerweile sämtliche Service- und Dienstleistungen in und an Gebäuden. So gehören Catering-Services, Hol- und Bringdienste, Hausmeister-Dienste, Parkraumbewachung, Kantinenbewirtschaftung oder die Grünflächenpflege und Winterdienst bereits zu den Standardangeboten vieler Unternehmen des Gebäudereiniger-Handwerks. Das Gebäudereiniger-Handwerk mit rund 700 000 Mitarbeiter/innen ist das beschäftigungsintensivste Handwerk in Deutschland.

1.2.1 Ausbildung

Der Beruf des Gebäudereinigers, der Gebäudereinigerin ist ein staatlich anerkannter Ausbildungsberuf. Die Ausbildung im dualen System dauert drei Jahre. Je nach Bundesland erfolgt die Beschulung im Block- oder Teilzeitunterricht.

Während die Bundesländer Bayern und Baden-Württemberg zusätzlich eigene Werkstätten an den beruflichen Schulen unterhalten, nehmen in den anderen Bundesländern die überbetrieblichen Ausbildungsstätten zur Vermittlung von berufspraktischen Fertigkeiten eine wichtige Rolle ein. Sie ergänzen die Fertigkeiten, die manche Betriebe aufgrund ihrer Spezialisierung während der Ausbildung nicht anbieten können.

Für Auszubildende mit einem höheren Schulabschluss, einer abgeschlossenen Berufsbildung oder guten Leistungen besteht nach der Handwerksordnung die Möglichkeit die Ausbildungszeit zu verkürzen. Auszubildende mit mittlerem Bildungsabschluss können durch die Ausbildung und Zusatzunterricht die Studierfähigkeit (Fachhochschulreife) erwerben.

Gegenstand der 3-jährigen dualen Berufsausbildung sind folgende Lernfelder:

- LF 1 Beruf und Betrieb präsentieren
- LF 2 Glasflächen reinigen
- LF 3 Textile Flächen behandeln
- LF 4 Elastische Beläge behandeln
- LF 5 Holz- und Steinflächen reinigen, pflegen und aufbereiten
- LF 6 Sanitäre Einrichtungen reinigen
- LF 7 Oberflächen desinfizieren
- LF 8 Schädlingsbefall behandeln
- LF 9 Fassaden reinigen und konservieren
- LF 10 Außenanlagen reinigen und pflegen
- LF 11 Industrieanlagen reinigen
- LF 12 Behandlungsverfahren organisieren und durchführen

Die Gesellenprüfung erfolgt in gestreckter Form. Das bedeutet, dass nach der Hälfte der Ausbildungszeit im Teil 1 der Gesellenprüfung die ersten 6 Lernfelder schriftlich sowie praktisch abgeprüft werden. Das Ergebnis der Teil 1 Prüfung macht 30% vom Gesamtergebnis aus. Teil 2 der Gesellenprüfung (60%) und Wirtschaftliche Kompetenz (10%) werden am Ende der Ausbildungszeit geprüft. Die Gesellenprüfung wird vor einem Gesellenprüfungsausschuss abgelegt. Dieser besteht mindestens aus einer/einem selbstständigen und angestellten Gebäudereinigermeister bzw. Gebäudereinigergesellen sowie einem Berufsschullehrer. Die Ausbildungsvergütungen sind tariflich geregelt und betragen seit dem 1.1.2020: im ersten Lehrjahr monatlich 775 €, im zweiten 900 € und im dritten 1 050 €. Mehr Informationen sind hier zu finden:

www.die-gebauedienstleister.de/service-fuer-gebauedienstleister/tarifinformationen/



Bild 1: Beispiel aus Tätigkeitsspektrum: Fassadenreinigung



Bild 2: Auszubildende im Gebäudereiniger-Handwerk



Bild 3: Gesellenprüfung

1.2.2 Gebäudereinigergeselle/in

Der Beruf des Gebäudereinigers ist sehr vielschichtig. Je nach individuellen Fähigkeiten werden die Gesellen z. B. in Sonderreinigungsteams eingesetzt. Hier steht die handwerkliche Tätigkeit im Vordergrund. Gute Fachkenntnisse über die unterschiedlichsten Oberflächen, deren Eigenschaften, innovative und klassische Reinigungsverfahren und deren systematische Durchführung sind erforderlich (**Bild 1, 2**).

Andere Gesellen, die zusätzlich zu ihren Fachkenntnissen über gute organisatorische und kommunikative Fähigkeiten verfügen, arbeiten z. B. in der Objektleitung. Diese kümmert sich um mehrere Objekte in der Unterhaltsreinigung. Ihre Aufgabe ist es, dafür zu sorgen, dass die Unterhaltsreinigung vor Ort so läuft wie mit dem Kunden im Leistungsverzeichnis (Kap. 16) vereinbart. Sie arbeiten sehr eng mit den einzelnen Vorarbeitern der Reinigungsteams vor Ort zusammen. Sie sorgen dafür, dass in den Reinigungsräumen in den Objekten, die als dezentrale Lager dienen, stets alle benötigten Materialien vorhanden sind. Sie sind das Bindeglied zwischen dem Betrieb und den Reinigungsteams im Objekt.

Neben den Gebäudereinigungsunternehmen können auch die Zulieferindustrie (Reinigungs- und Pflegemittelhersteller oder Reinigungsgeräte und -maschinenhersteller) Arbeitgeber von Gebäudereinigern sein. Immer mehr Kommunalverwaltungen suchen Gebäudereiniger für die Organisation und/oder Durchführung der Reinigung von gemeindeeigenen Objekten:

Die Zukunftsaussichten sind durch Aufstiegs- und Verdienstmöglichkeiten im Gebäudereiniger-Handwerk besonders interessant (**Bild 3**).



Bild 1: Klassische Nassgrundreinigung eines PVC-Belages



Bild 2: Test mit innovativer Reinigungsmaschine auf unterschiedlichen Terrazzobelägen

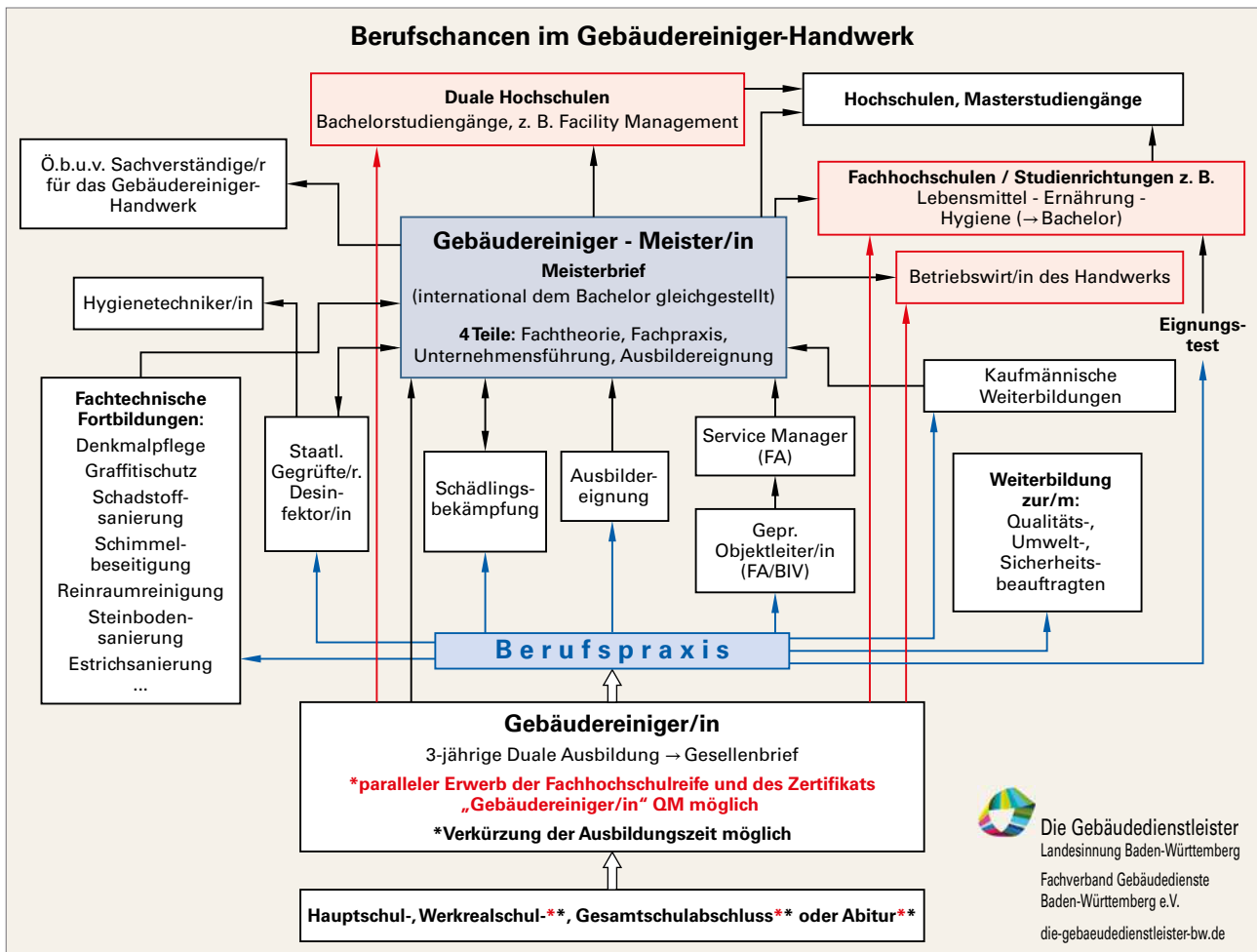


Bild 3: Chancendiagramm, Landesinnung des Gebäudereiniger-Handwerks Baden-Württemberg

Die Gebäudedienstleister
Landesinnung Baden-Württemberg
Fachverband Gebäudedienste
Baden-Württemberg e.V.
die-gebauedienstleister-bw.de

1.2.3 Fort- und Weiterbildung

Die klassische Weiterbildung im Handwerk ist die zum Meister.

Mit dem Meistertitel werden sowohl die Kompetenz zur Betriebsführung als auch die Qualifikation zum Ausbilden von Jugendlichen nachgewiesen. Mit dem Meistertitel wird die Hochschulzugangsberechtigung an einer Hochschule für angewandte Wissenschaften erreicht. Die einzige staatliche Fachschule zum Gebäudereinigermeister befindet sich an der Gewerblichen Schule in Metzingen, Baden-Württemberg. Finanzielle Unterstützungen nach dem Bundesausbildungsförderungsgesetz („Meister-Bafög“) können beantragt werden. Allerdings bieten viele Innungsverbände oder Handwerkskammern regional Vorbereitungskurse zur Meisterprüfung an.

Berufsspezifische Fortbildungen werden von der Fachakademie (FA) für Gebäudemanagement und Dienstleistungen e.V. angeboten. Die Fachakademie wird getragen von mehreren Landesinnungen mit dem Ziel, neben Vorbereitungslehrgängen für externe Gesellenprüfungen und Meisterprüfungen, geprüfte Vorarbeiter, geprüfte Objektleiter und andere im Gebäudereiniger-Handwerk zertifizierte Abschlüsse und berufsspezifische Lehrgänge durchzuführen. Informationen zu allen Abschlüssen, s. S. 10, Bild 3. <https://www.fachakademie.de>.

Die Wissensplattform „Fachforum Gebäudedienste“ bietet kombiniert Fachwissen mit einem Expertenforum und informiert seine Nutzer automatisiert (<https://www.fachforum-gebaeuedienste.de>). Für spezialisierte Fachkräfte gibt es Fortbildungen wie die zum staatlich geprüften Desinfektor oder im Bereich der Schädlingsbekämpfung.

Für den kaufmännischen Bereich bieten die Handwerkskammern den Studiengang Betriebswirt im Handwerk an.

1.2.4 Organisation des Handwerks

Mehr als jeder 100. Arbeitnehmer in Deutschland ist in einem der ca. 50 800 Unternehmen im Gebäudereiniger-Handwerk tätig. Organisiert sind die Gebäudereinigungsunternehmen über die Innungsverbände.

Regional gibt es Innungen und Landesinnungen, die alle wiederum unter dem Dach der Bundesinnung (BIV) organisiert sind.

Der Bundesinnungsverband des Gebäudereiniger-Handwerks vertritt die deutschen Interessen auf europäischer Ebene in den beiden Dachverbänden der Gebäudereinigerbranche:

- EFCI (European Cleaning and Facility Services Industry) und
- FIDEN (Fédération Internationale des Entreprises de Nettoyage).
- Um für weltweit agierende Unternehmen entscheidende Brancheninformationen zu erhalten ist der Bundesinnungsverband Mitglied im WFBS (World Federation of Building Service Contractors).

Der Bundesinnungsverband hat seiner Verbandsstruktur demokratische Regeln zugrunde gelegt. Die Mitgliederversammlung besteht aus den Vertretern der Mitgliedsverbände und der Einzelmitglieder. Sie beschließt über alle Angelegenheiten des Bundesinnungsverbandes, soweit sie nicht von Vorstand oder den Ausschüssen wahrzunehmen sind. Sie wählt den Vorstand. Der Vorstandsrat setzt sich zusammen aus den einzelnen, gewählten Obermeistern der regionalen Innungen.

Es gibt Ausschüsse für Berufsausbildung, Öffentlichkeitsarbeit, Rechts-/wettbewerbsfragen, Technik und Betriebswirtschaft. Die Tarifkommission des Bundesinnungsverbandes verhandelt mit den Sozialpartnern (IG B.A.U.) die bundeseinheitlichen Tarifverträge für die gewerblich Beschäftigten des Gebäudereiniger-Handwerks, von denen Mindestlohn- und Rahmentarifvertrag regelmäßig für allgemeinverbindlich erklärt werden. Umgesetzt werden die Entscheidungen von der Geschäftsführung des Bundesinnungsverbandes.



Bild 1: Feierliche Verleihung des Meisterbriefes an die Gebäudereinigermeister



Die Gebäudedienstleister
Bundesinnungsverband

Bild 2: Logo für die Mitgliedsbetriebe der Innung „Die Gebäudedienstleister“



FACHFORUM
GEBÄUEDIENSTE

Bild 3: Logo des Fachforums Gebäudedienste



European Cleaning and Facility Services Industry

Bild 4: Logo des EFCI



Bild 5: Logo FIDEN



Bild 6: Logo WFBS

Die Innungen des Gebäudereiniger-Handwerks bieten mit dem Qualitätsverbund Gebäudedienste ein geschütztes Markenzeichen, das die Kompetenz im Gebäudereiniger-Handwerk belegt. Das Zertifikat erhalten nur Betriebe, die eine Meisterqualifikation vorweisen können und sich kontinuierlicher Weiterbildung verpflichten. Das Logo „Qualitätsverbund Gebäudedienste“ dürfen nur diese zertifizierten Betriebe tragen. Es signalisiert Kunden und Mitarbeitern, dass es sich um einen kompetenten Betrieb handelt: <https://www.qv-gebuededienste.de>.

Weitere Zertifizierungen in der Gebäudereinigung sind DIN ISO 9000 ff für das betriebliche Qualitätsmanagementsystem, die DIN ISO 14001 für das Umweltmanagementsystem und die DIN ISO 45001 für das Arbeitsschutzmanagementsystem.

Bundesleistungswettbewerb

Die Bundesinnung führt jedes Jahr den Bundesleistungswettbewerb durch. Beim Bundesleistungswettbewerb treffen die jahrgangsbesten Gebäudereinigergesellen aus den einzelnen Bundesländern aufeinander. Teilnahmeberechtigt sind Junghandwerker, die ihre Gesellenprüfung in der Zeit vom Winter des Vorjahres bis zum Sommer des Wettbewerbsjahres abgelegt und zum Zeitpunkt der Gesellen- bzw. Abschlussprüfung das 25. Lebensjahr noch nicht überschritten haben. Zuständig für die Zulassung ist die Handwerkskammer, bei der der Berufsausbildungsvertrag in die Lehrlingsrolle eingetragen ist.

Der Wettbewerb wird jährlich von einer anderen Landesinnung in einer speziellen Location ausgerichtet, z. B. Zoo Hannover, Charité Berlin, Technik-Museum Mannheim, Chemiapark Bitterfeld. Der Gewinner erhält den Carl-Gegenbauer-Preis in Höhe von 2500 €. Für den zweiten Platz sind 1500 € und für den dritten Platz 500 € ausgelobt. Die Teilnahme an diesem Wettbewerb ist eine wertvolle Qualifikation für einen Junghandwerker. Über den Wettbewerb wird in der lokalen und überregionalen Presse und den Medien berichtet.

Die Teilnehmer haben drei im Gebäudereiniger-Handwerk übliche Arbeitsproben auszuführen und situative Fragen der Jury zu beantworten.

Ausbildungspreis

Betriebe, die eine vorbildliche Ausbildungsleistung kennzeichnen, werden jährlich seit 2005 vom Bundesinnungsverband mit dem Ausbildungspreis ausgezeichnet.



Bild 3: Jury beim Bundesleistungswettbewerb



Bild 1: Logo für die Mitgliedsbetriebe im Qualitätsverbund Gebäudedienste



Bild 2: QV Zertifikat



Bild 4: Arbeitsprobe Glasreinigung beim Bundesleistungswettbewerb

1.3 Gebäudereinigungsbetriebe

Der Gebäudereinigungsmarkt in Deutschland ist neben einigen wenigen Großunternehmen vorwiegend klein- und mittelständisch strukturiert. Manche Großunternehmen beschäftigen 40 000 Mitarbeiter und mehr. Die 2 % Großunternehmen erwirtschaften fast die Hälfte des Branchenumsatzes.

Das Spektrum der Gebäudereinigungs-Unternehmen reicht vom Ein-Mann-Handwerksbetrieb über kleine Spezialanbieter, die Nischen auf dem Reinigungs- und Dienstleistungsmarkt ausfüllen, bis zu großen Dienstleistungsunternehmen, die sämtliche Leistungen in und an Gebäuden anbieten.

Der Reinigungsmarkt ist bei gewerblichen Kunden weitgehend ausgeschöpft. So ist die Unterhaltsreinigung bei diesem Kundenkreis bereits zu 79 Prozent, Fenster- und Glasreinigung gar zu 92 Prozent ausgelagert. Dies ist für die Gebäudereinigungsunternehmen einer der Gründe, ihr Leistungsangebot gezielt zu erweitern und so neue Märkte zu erschließen bzw. zu sichern.

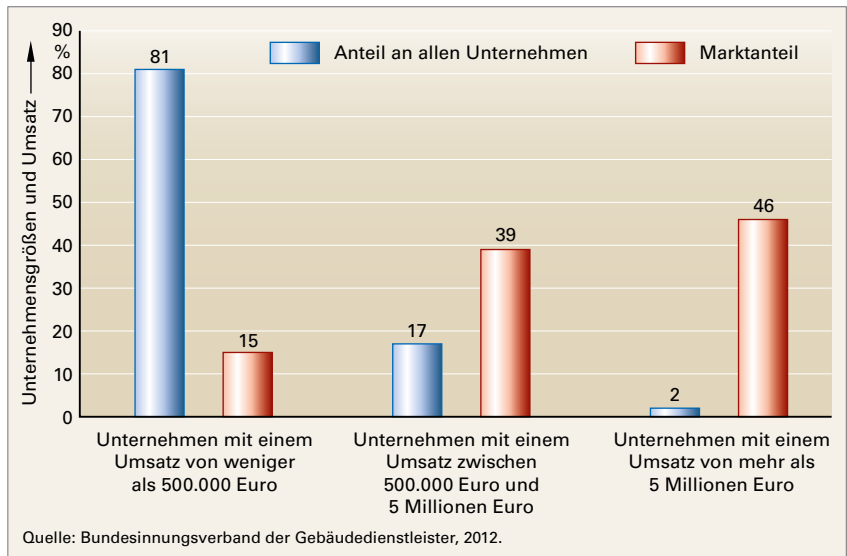


Bild 1: Marktanteil in Abhängigkeit vom Umsatz

1.3.1 Aufbau eines Gebäudereinigungsbetriebes am Beispiel der Musterfirma Power Sauber

Aufgrund der unterschiedlichsten Unternehmensgrößen werden der Aufbau, die Organisation sowie die Auftragsabwicklung und das Formularwesen am Beispiel eines fiktiven Musterbetriebes erläutert. Die Firma Power Sauber ist ein mittelständischer familiengeführter Gebäudereinigungsbetrieb. Frau Sauber hat nach ihrer Ausbildung zur Gebäudereinigerin die Meisterprüfung absolviert und zusammen mit ihrem Ehemann einen Betrieb aufgebaut. Sie sind Mitglied in der Innung und im Qualitätsverbund Gebäudedienstleistungen sowie Sachverständige im Handwerk. Mittlerweile haben sie 380 Beschäftigte in Teil- und Vollzeit.

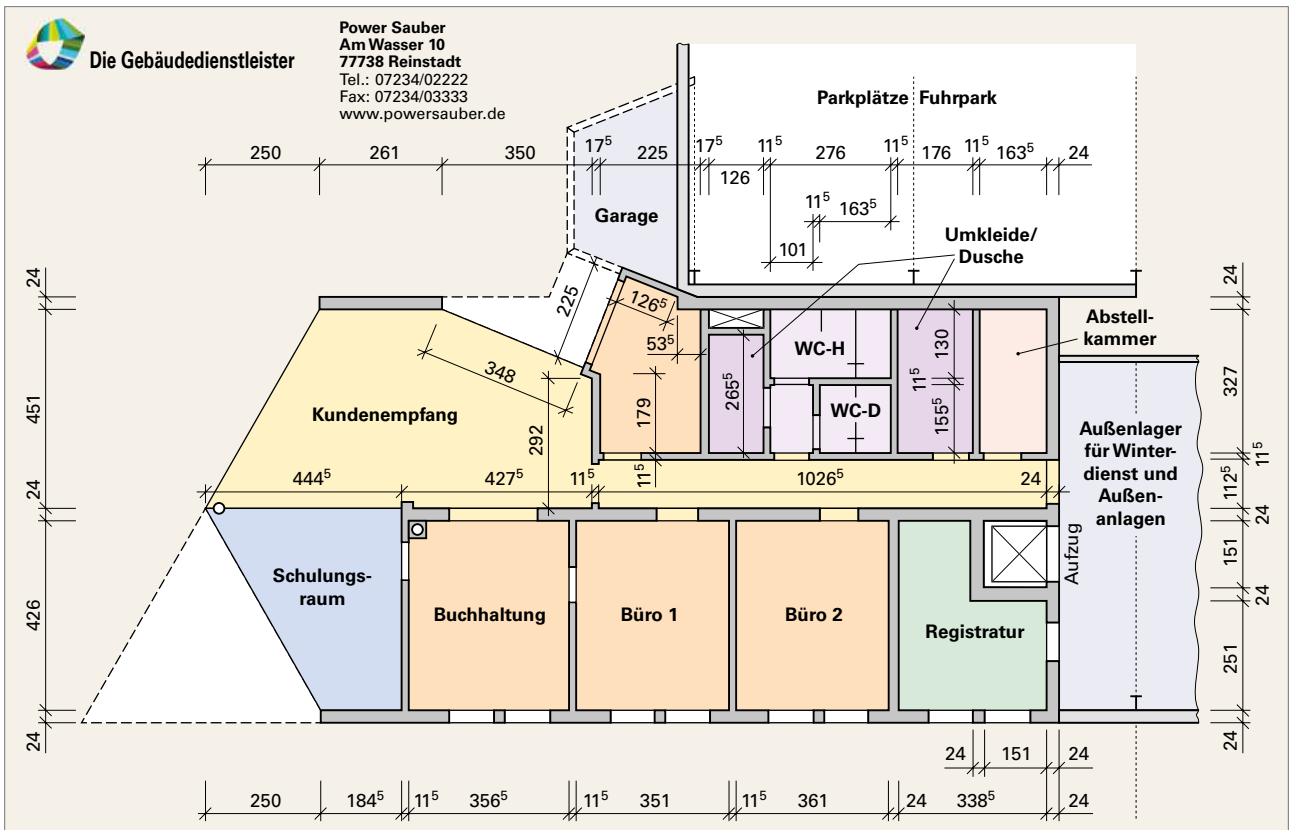


Bild 2: Grundriss Erdgeschoss, Maßstab 1:100, Angaben in cm

Seit kurzem gibt es ein neues Firmengebäude für Verwaltung und Lager. In den Außenanlagen befinden sich Garagen für Anhänger und die Fahrzeuge des Winterdienstes. Außerdem ein Lager für Salz und Streumittel sowie für Leitern und Gerüstbauteile. Weiterhin gibt es Parkplätze für die Firmenfahrzeuge der Objektleitungen und der Spezialreinigungsteams, den firmeneigenen Hubsteiger sowie für die Privatfahrzeuge der Mitarbeiter. In **Bild 2, Seite 13** ist das Erdgeschoss und in **Bild 1** der Keller der Fa. Power Sauber abgebildet. Außerdem gibt es noch ein oberes Stockwerk, in dem sich weitere Büros der Geschäftsleitung, des Qualitätsmanagements und des IT-Spezialisten befinden. Im Keller sind Lagerräume für Reinigungsmittel, Reinigungsmaschinen, Reinigungsgeräte, Reinigungstextilien und Verbrauchsmaterialien wie Nachfüllseife, Papierhandtücher, Toilettenpapier. Außerdem gibt es Sanitär- und Sozialräume für die Mitarbeiter sowie eine Ausgabe für die Arbeitskleidung und einen Lageristen, der die Materialien für die Sonderreinigungen für den nächsten Tag zusammenstellt. Er versorgt auch die Objektleiter mit den entsprechenden angeforderten Materialien. Die Objektleiter sind verantwortlich für die Putzkammern in den Objekten.

Ein Gebäudereinigungsbetrieb in dieser Größe hat eine Wäscherei, in der die Mopps und die Reinigungstextilien und teilweise auch die Arbeitskleidung gewaschen, getrocknet oder gegebenenfalls aufbereitet werden. Zusätzlich gibt es eine Werkstatt mit einem Mechaniker, der einfache Reparaturen an den Reinigungsmaschinen ausführt und für deren Sicherheit verantwortlich ist. Außerdem betreut er die Einrichtung der Firmenfahrzeuge der Spezialreinigungsteams, die wie ein kleines Lager auf Rädern eingerichtet sind.

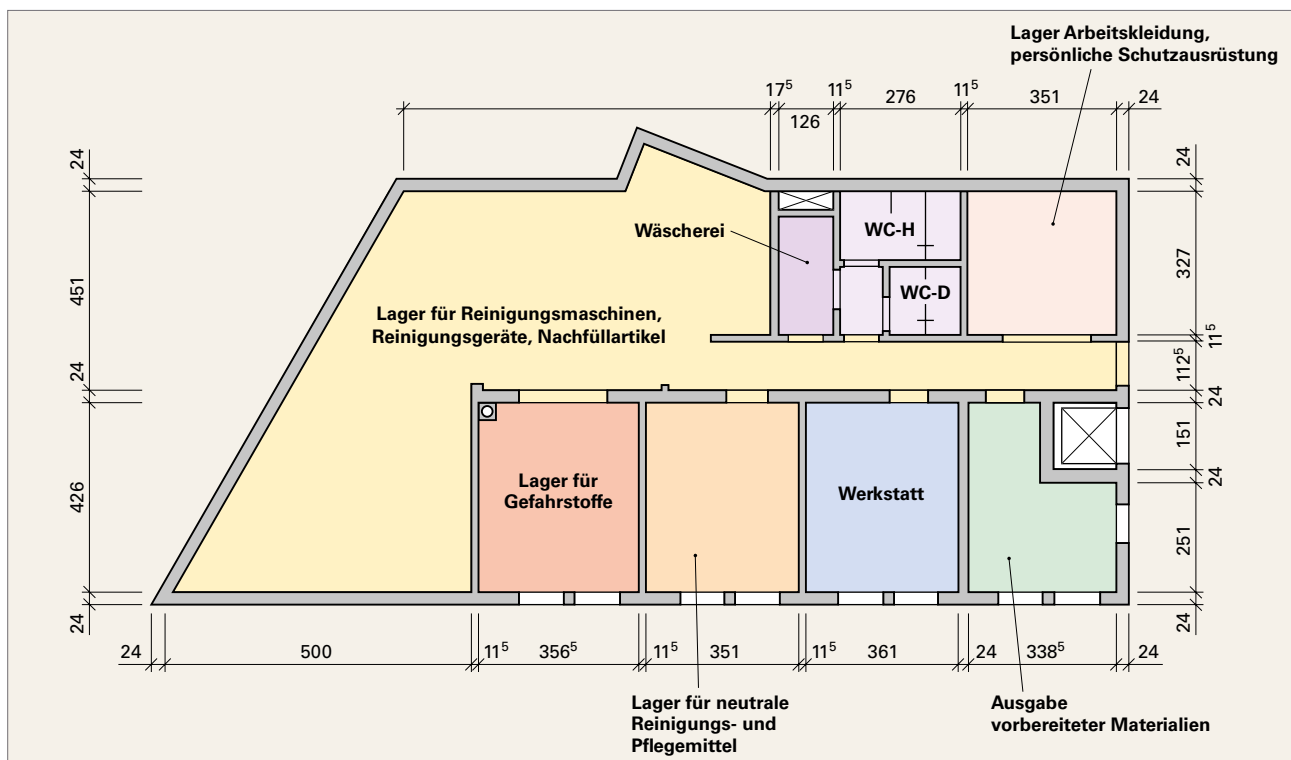


Bild 1: Grundriss Keller

Die meisten Gebäudereinigungs-Unternehmen organisieren ihre Lagerhaltung *zentral* und *dezentral*.

Bei der *zentralen* Lagerung werden sämtliche Kunden von nur einem Lager aus bedient. Üblicherweise befindet sich ein solches Zentrallager direkt auf dem Firmengelände oder in unmittelbarer Nähe.

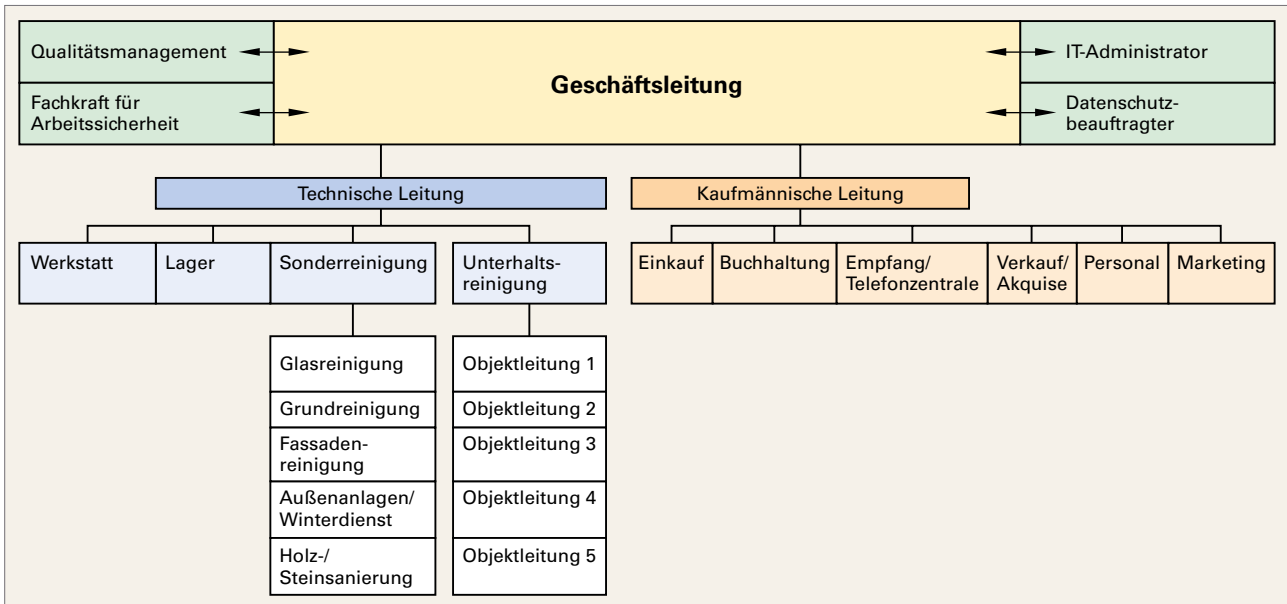
- Die meisten Gebäudereinigungsunternehmen haben ein zentrales Lager auf ihrem Firmengelände. Hier lagern sie Verbrauchsgüter und Maschinen für Sonderreinigungen oder die in den Objekten nicht gebraucht werden.

Dezentrale Lagerung bedeutet, dass ein Unternehmen statt einem einzigen Lager gleich mehrere Lager besitzt und diese im Land oder dem Gebiet, in dem die Firma aktiv ist, gut verteilt sind.

- Die Gebäudereinigungsunternehmen lagern ihre vor Ort benötigten Behandlungsmittel, Maschinen und Geräte in „Putzkammern“. Diese stellt in der Regel der Kunde zur Verfügung.
- Für verschiedene Reinigungsanlässe wie z. B. Glasreinigung gibt es Kleintransporter mit entsprechender Innenausstattung.
- Für Grundreinigungen oder bei Großkunden lässt sich der Gebäudereiniger die Waren an das Objekt anliefern und lagert diese dort zwischen.

1.3.2 Aufbau- und Ablauforganisation eines Gebäudereinigungsbetriebes

Die Aufbau- und Ablauforganisation eines Betriebes wird mithilfe eines Organigramms beschrieben. Das Organigramm zeigt die einzelnen Bereiche im Unternehmen auf und die zuständigen Personen. Über die hierarchische Struktur wird deutlich, wer gegenüber wem weisungsbefugt ist. Die Stellenbeschreibungen, also alle Aufgaben, die der Inhaber dieser Stelle ausführen muss und für die er seinen Arbeitslohn bekommt, sind beschrieben und im Qualitätshandbuch (vgl. Kap.16) hinterlegt. Somit kann im Krankheitsfall oder Kündigungsfall eine Vertretung oder neue/r Mitarbeiter/in zügig eingearbeitet werden. Im Folgenden soll am Beispiel der Firma Power Sauber das Organigramm erklärt werden.



Organigramm am Beispiel des Musterbetriebes Power Sauber

Die **Geschäftsleitung** sind Herr und Frau Sauber. Sie tragen das unternehmerische Risiko ihrer GmbH und sind für die positive Entwicklung ihres Unternehmens verantwortlich. Dabei müssen sie darauf achten, dass sie weder gegen arbeitsrechtliche noch andere Vorschriften verstoßen. Sie haben als Unternehmer Fürsorgepflicht für ihre Mitarbeiter und müssen dafür sorgen, dass die Prozesse wirtschaftlich organisiert sind. Außerdem haben sie die Aufsichtspflicht darüber, dass ihre Mitarbeiter so arbeiten, wie sie es angeordnet haben. Sie tragen auch die Verantwortung im Bereich des Arbeitsschutzes. Sie sind verpflichtet, ihren Mitarbeitern Lohn zu bezahlen.

Der **Qualitätsmanager** unterstützt die Geschäftsleitung bei der Verfolgung ihrer Ziele und verbessert systematisch die bestehenden Prozesse. Er sorgt für Optimierung der Prozesse und möglichst wenig Reklamationen, sei es seitens des Kunden oder seitens der Mitarbeiter.

Die **Fachkraft für Arbeitssicherheit** ist z. B. ein Gebäudereinigermeister, der bei der Berufsgenossenschaft die Weiterbildung zur Fachkraft für Arbeitssicherheit absolviert hat. Er berät die Geschäftsleitung hinsichtlich des Arbeitsschutzes, erstellt die Gefährdungsbeurteilungen, beobachtet die Durchführung des Arbeitsschutzes, beseitigt ggf. Mängel und informiert bzw. unterweist die Beschäftigten hinsichtlich des Arbeitsschutzes.

Der **IT-Administrator**, der meist auch der Datenschutzbeauftragte ist, wird durch die zunehmende Digitalisierung immer wichtiger in einem Unternehmen. Er ist für die Kommunikationsstruktur im Unternehmen verantwortlich.

Die **Technische Leitung** ist zuständig für die fachgerechte Umsetzung der Kundenaufträge. Er ist weisungsbefugt gegenüber den Mitarbeitern in der Werkstatt und im Lager.

Die **Leitung der Sonderreinigung** ist der Technischen Leitung ebenfalls unterstellt. In der Sonderreinigung arbeitet ein hoher Anteil an gelernten Gebäudereinigern, die in Teams zusammen mit angelernten Arbeitern Kundenaufträge ausführen. In der Firma Power Sauber gibt es mehrere Glasreiniger-Teams, die je nach Auftragslage zusammengestellt werden.

Außerdem arbeiten dort mehrere Grundreinigungsteams, die sich neben den klassischen Grundreinigungsverfahren auch auf chemiefreie Grundreinigungsverfahren spezialisiert haben und auch eine Holz- und Steinsanierung durchführen können. Die Arbeiten an Außenanlagen und im Winterdienst werden von derselben Person gemanagt, weil der Fuhrpark auf Winter- und Sommereinsatz umgerüstet werden kann. Außerdem gibt es noch einen Spezialisten für Fassadenreinigung. Je nach Auftragslage organisiert der Technische Leiter mit den Teamverantwortlichen die Teams und das für den Auftrag benötigte Material. Die Teamverantwortlichen holen das vorbereitete Material im Lager ab.

Die **Leitung der Unterhaltsreinigung** ist ebenfalls der Technischen Leitung unterstellt. Sie ordnet den verschiedenen Objektleitungen die entsprechenden Unterhaltsreinigungsobjekte zu und ist zusammen mit der entsprechenden Objektleitung für die Durchführung der Leistungen entsprechend der Leistungsverzeichnisse (vgl. Kap. 16) sowie für die ausreichende Ausstattung der Unterhaltsreinigungsobjekte mit Materialien zuständig.

Die **Objektleitung** betreut in der Regel mehrere Unterhaltsreinigungsobjekte. Diese Objekte können hunderte Kilometer weg oder auch sehr nah bei der Firmenzentrale liegen. Deshalb brauchen die Gebäudereinigungsunternehmen Objektleiter. Diese sind ein Bindeglied zwischen Firmenzentrale und Objekt. Sie arbeiten eng mit dem Vorarbeiter und den Reinigungskräften vor Ort zusammen. Sie sind direkter Ansprechpartner für den Kunden. Der Objektleiter richtet das Objekt mit Materialien bei der Übernahme ein und ergänzt die Verbrauchsmaterialien, die von den Vorarbeitern und Reinigungskräften angefordert werden. Besonders aufwendig ist das Verteilen der Reinigungstextilien, wenn im Objekt keine Waschmaschine aufgestellt werden kann. Das Reinigungspersonal vor Ort wird von der Objektleitung entsprechend der kalkulierten Leistungen für das Objekt eingewiesen. Die Objektleitung weist in die durchzuführenden Reinigungsverfahren, die einzusetzenden Reinigungsmittel sowie den Arbeits- und Gesundheitsschutz vor Ort ein und achtet auf die korrekte Umsetzung. Die Reinigungsleistungen in den Objekten werden in einem qualitätsorientierten Unternehmen regelmäßig von der Objektleitung entsprechend des Leistungsverzeichnisses kontrolliert (**Exkurs E1.3.3.3**). Falls erforderlich, veranlasst sie eine Nachreinigung. Diese Selbstkontrolle soll Kundenreklamationen reduzieren bzw. verhindern. Neben den zu erbringenden Reinigungsleistungen achtet sie auch auf die sachgerechte Entsorgung sowie darauf, dass mit dem Eigentum des Kunden sorgfältig umgegangen wird. Sie weist die Reinigungskräfte auf die Verschwiegenheitspflicht, den Datenschutz und den Umgang mit dem Schlüssel des Kunden hin. Sie steht mit den Reinigungskräften über die entsprechenden Kommunikationswege (Firmen-Smartphone, E-Mail, App) im Betrieb in Kontakt.

Neues Personal wird von der Objektleitung vor Ort eingewiesen und eingearbeitet. Regelungen der Geschäftsleitung zur Krankheits- bzw. Urlaubsvertretung werden von Objektleitung und ggf. Vorarbeiter umgesetzt. Objektleiter sind oft ausgebildete Gebäudereiniger oder angeleitete, erfahrene Quereinsteiger, die den innungszertifizierten Lehrgang zum Objektleiter absolviert haben.

Die **Vorarbeiter** und die **Reinigungskräfte** sind diejenigen, die die Unterhaltsreinigung in den Objekten ausführen. Sie arbeiten nach den Vorgaben des Leistungsverzeichnisses und Kontrolle durch die Objektleitung vor Ort die Aufträge ab. Je nachdem, wie viele Reinigungskräfte in einem Objekt arbeiten, wird ein Vorarbeiter als Verantwortlicher und Ansprechpartner für den Kunden und die Objektleitung eingeteilt. Vorarbeiter sind erfahrene Reinigungskräfte, die das Objekt gut kennen und kommunikative Fähigkeiten besitzen. Für Vorarbeiter gibt es ebenfalls einen innungszertifizierten Lehrgang. Reinigungskräfte sind meist angeleitete Mitarbeiter. Oft werden Menschen mit Migrationshintergrund eingestellt, da die auszuführenden Tätigkeiten nicht an sprachliche Fähigkeiten gebunden sind. Die Reinigungskräfte vor Ort führen nicht nur die Dienstleistung aus, sie sind auch diejenigen Personen, die vom Kunden gesehen werden und somit ein Aushängeschild des Gebäudereinigungsunternehmens.

Die **Kaufmännische Leitung** ist zuständig für die kaufmännischen Prozesse. Aufträge werden vom **Empfang/Telefonzentrale** angenommen und an den **Verkauf/Akquise** weitergeleitet. Die Reinigungsleistung wird kalkuliert und dem Kunden ein Angebot unterbreitet. Oft geht die Akquise auch aktiv auf mögliche Kunden zu und versucht den Kunden von den Dienstleistungen des Unternehmens zu überzeugen. Das **Marketing** ist zuständig für die Werbung und für die Neukundengewinnung. Der **Einkauf** beschafft die Reinigungsmaschinen, -geräte, -textilien, das Verbrauchsmaterial, die Nachfüllartikel usw. Die **Fakturierung** erstellt die Rechnung an den Kunden entsprechend des Angebots bzw. der Stundennachweise der Mitarbeiter. Die **Lohnbuchhaltung** ist zuständig für die Lohnabrechnung der Mitarbeiter entsprechend ihrer Arbeitsnachweise (Stundenzettel, digitale Zeiterfassung). Die **Personalabteilung** sucht und stellt neues Personal ein. Für die kaufmännischen Geschäftsprozesse gibt es branchenspezifische Software.

Die Begriffe **Datenschutz** und **Datensicherheit** werden oft synonym verwendet, dabei unterscheiden sie sich.

Beim **Datenschutz** geht es um „Personenbezogene Daten“. Dies sind die persönlichen Daten der Mitarbeiter und der Kunden. Daten dürfen nicht ohne deren Zustimmung veröffentlicht werden. Deshalb stellen Gebäudereinigungsunternehmen beispielsweise firmeneigene Smartphones zur Verfügung, die für Mitarbeiter- und Kundenkommunikation genutzt werden können.

Datensicherheit schließt den Datenschutz mit ein. Die Gebäudereiniger kommen oft bei ihrer Arbeit mit sensiblen Daten und unterschiedlichsten Informationen der Kunden in Kontakt. Sie besitzen oftmals auch Schlüssel von Objekten. Über all diese Informationen haben sie Schweigepflicht und müssen Diskretion bewahren. Die Verletzung der Datensicherheit kann zum Verlust des Auftrages und möglicherweise zur Kündigung des Mitarbeiters führen.

Wir sind ein seit 25 Jahren in der Region tätiges, dynamisch wachsendes mittelständisches Gebäudereinigungs- und Dienstleistungsunternehmen mit Sitz in Reinstadt und suchen zum nächstmöglichen Termin eine/n

Objektleiter/Objektleiterin

Zu Ihren Aufgaben gehören:

- Betreuung und Beratung unserer Kunden
- Personaleinsatzplanung in den betreuten Objekten
- Abwicklung der gesamten Reinigungsorganisation inkl. Qualitätsmanagement
- Unterweisung in Arbeitsmethodik und Arbeitssicherheit
- Koordination von Sondereinsätzen

Kenntnisse, Fähigkeiten, Erfahrungen:

- Erfahrung in der Gebäudereinigung
- Erfahrung als Objektleiter/-in erwünscht, jedoch keine Bedingung
- EDV-Kenntnisse
- Selbstständiges Arbeiten im Team
- Einsatzbereitschaft, Flexibilität (auch bei der Arbeitszeit)
- Führerschein Klasse B

Haben wir Ihr Interesse an einer Mitarbeit in unserer Firma geweckt, so bewerben Sie sich bitte schriftlich oder per E-Mail mit vollständigen und aussagefähigen Bewerbungsunterlagen bei uns.



Power Sauber
Am Wasser 10
77738 Reinstadt

Tel.: 07234/02222 Fax: 07234/03333
<http://powersauber.de>

Bild 1: Stellenanzeige Objektleitung der Firma Power Sauber



Bild 2: Das Lager bereitet für die einzelnen Objekte der Objektleitung Reinigungstextilien vor.



Bild 3: Kaufmännische Leitung erläutert der Auszubildenden die Software

1.4 Personal

Das Gebäudereiniger-Handwerk ist ein sehr personalintensives Gewerk. 85 % der Kostenanteile für eine Gebäudeinnenreinigung sind Personalkosten (**Bild 1**). Das bedeutet im harten Preiswettbewerb, dass der effiziente Personaleinsatz das entscheidende Kriterium für ein erfolgreiches Gebäudereinigungsunternehmen ist.

Personalentwicklung am Beispiel des Musterbetriebes Power Sauber

Herr Sauber sieht sein Personal als wichtigstes Kapital. Obwohl die Meisterpflicht aufgehoben ist, hat die Firma Power Sauber alle Führungspositionen mit Gebäudereiniger-Meistern besetzt. Der prozentuale Anteil an Gebäudereiniger-Gesellen in seinem Betrieb liegt bei 8 %. Damit liegt er deutlich über der Branche. Hier schwanken die Angaben zur Fachkraftquote zwischen 0,6 bis 1,4 %.

Auch die Vorarbeiter in den Teams der Unterhaltsreinigung und die Objektleitungen schickt er regelmäßig zu zertifizierten Fortbildungen.

Jedes Jahr bildet die Firma Sauber 5 Auszubildende aus. Die Ausbildung ist Herrn Sauber wichtig und er kümmert sich auch regelmäßig selber um die Auszubildenden. Er kann die fachliche, persönliche und betriebliche Eignung nachweisen. Die Ausbildung kostet ihn im ersten Moment zwar viel Geld, auf den zweiten Blick sieht er jedoch mehr Vorteile. Die Übernahme eines Auszubildenden als Geselle in seinen Betrieb birgt wenig Fehlbesetzungsrisiko. Er als Vorgesetzter kennt die Kompetenzen seines Auszubildenden. Er kann ihn als Geselle sofort einsetzen, weil er die Betriebsstrukturen und die Arbeitskollegen kennt. Somit kann Herr Sauber ein Fehlbesetzungsrisiko minimieren, ist unabhängig vom Arbeitsmarkt und spart Kosten für die Personalbeschaffung und die Einarbeitung.

Ein funktionierendes Reinigungsteam ist Herr Sauber besonders wichtig. Deshalb erwartet er von seinen Auszubildenden neben

- guten Fachkenntnissen auch
- Zuverlässigkeit,
- Pünktlichkeit,
- gepflegtes Äußeres,
- Höflichkeit,
- sorgfältigen Umgang mit dem Eigentum des Kunden,
- Verschwiegenheit über die Daten und Gegebenheiten beim Kunden,
- Teamfähigkeit.

Auch der Arbeits- und Gesundheitsschutz ist Herrn Sauber wichtig. Die Fachkraft für Arbeitssicherheit unterweist die Auszubildenden regelmäßig im sicheren Umgang mit Gefahrstoffen und persönlicher Schutzausrüstung. Im Gegenzug erwartet Herr Sauber, dass die Auszubildenden auch ihre persönliche Schutzausrüstung tragen und sich nicht leichtsinnig in gefährliche Situationen begeben. Sollten sich die Auszubildenden nicht an die Unterweisungen halten, wird ihnen beim Auftreten einer Berufskrankheit oder eines Unfalls fahrlässiges Verhalten vorgeworfen.

Für das Schreiben des Berichtsheftes hat Herr Sauber den Auszubildenden ein Zeitfenster am Freitagnachmittag eingeplant. Zu dieser Zeit ist er meist selbst auch im Betrieb und kann gegebenenfalls Fragen beantworten.

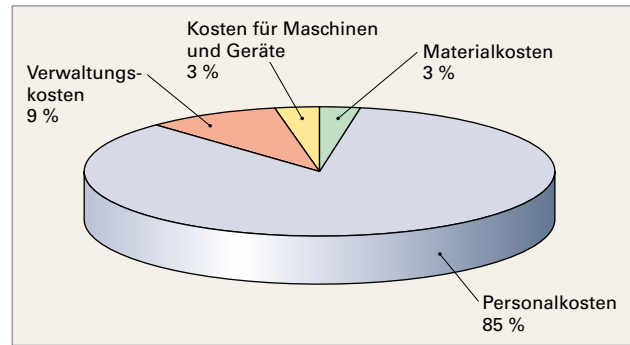


Bild 1: Kostenanteile für Gebäudeinnenreinigung (Schinkel 2003)



Bild 2: Arbeiten im Team



Bild 3: Sorgfältiger Umgang mit dem Eigentum des Kunden: Abhängen von Gebäudeteilen, um sie vor ablaufendem Schmutzwasser zu schützen

Nach dem Berufsbildungsgesetz ist das Führen des Berichtshefts auch elektronisch möglich. Das entsprechende Programm kann über das Internet passwortgeschützt abgerufen werden, sodass die Auszubildenden sowie der Ausbilder jederzeit von jedem internetfähigen Endgerät darauf zurückgreifen und es bearbeiten können.

Jugendliche Auszubildende (älter als 15 und jünger als 18 Jahre) unterliegen dem Jugendarbeitsschutzgesetz. Hier gibt es Regelungen z. B. zur Arbeitszeit. Jugendliche dürfen bis zu 8,5 Stunden täglich, jedoch nicht mehr als 40 Stunden pro Woche bei 5 Arbeitstagen arbeiten. Nach der täglichen Arbeitszeit muss eine ununterbrochene Freizeit von mindestens zwölf Stunden liegen. Nach einer Arbeitszeit von 4,5 Stunden muss eine Ruhepause gewährt werden. Bei mehr als 6 h täglicher Arbeitszeit beträgt sie 60 min. An folgenden Tagen gelten für Jugendliche Beschäftigungsverbote: an Sonn- und Feiertagen, am 24. (Heiligabend) und am 31. Dezember (Silvester) nach 14 Uhr. Arbeiten, die die physische und psychische Leistungskraft eines Jugendlichen übersteigen und gefährliche Arbeiten sind verboten. Es sei denn, diese Arbeiten sind zur Erreichung des Ausbildungsziels erforderlich. Ebenso verboten ist Akkordarbeit. Für die Berufsschule werden die Auszubildenden freigestellt. Nach fünf Stunden und mehr Unterricht am Tag erfolgt an diesem keine Beschäftigung im Betrieb.

Die Lohngestaltung für die gewerblich Beschäftigten im Gebäudereiniger-Handwerk ist geregelt. Die Tariff Kommission des Bundesinnungsverbandes verhandelt mit dem Sozialpartner, der Gewerkschaft IG B.A.U. (Industriegewerkschaft Bauen-Agrar-Umwelt) die Stundenlöhne für die gewerblich Beschäftigten der einzelnen Lohngruppen sowie die Ausbildungsvergütungen. Sie sind im Lohn-tarifvertrag festgehalten. Herr Sauber als Innungsmitglied und zertifizierter Betrieb zahlt seinen Mitarbeitern die ausgehandelten Tariflöhne.

Die weiteren Regelungen zu den Bereichen Urlaub, Zuschläge, Eingruppierungen in die einzelnen Lohngruppen und Kündigungsfristen stehen im Rahmentarifvertrag.

Der Rahmentarifvertrag und der Mindestlohntarifvertrag werden vom Tarifausschuss beim Bundesministerium für Arbeit und Soziales regelmäßig allgemeinverbindlich erklärt. Damit gelten diese Tarifverträge nicht nur unmittelbar für die Mitgliedsbetriebe der Innungen und die Mitglieder der tarifschließenden Gewerkschaft, sondern als gesetzliche Mindestarbeitsbedingungen für alle Gebäudereinigungsbetriebe und deren gewerblichen Arbeitnehmer.

Der Mindestlohntarifvertrag (Lohngruppen 1 und 6) und wesentliche Regelungen des Rahmentarifvertrags gelten per Rechtsverordnung nach dem Arbeitnehmer-Entsendegesetz (AEntG) seit 2007 auch zwingend für Betriebe aus den EU-Mitgliedstaaten, die grenzüberschreitend Reinigungsdienstleistungen in Deutschland anbieten und durchführen. Auf der Rechtsgrundlage des AEntG kontrolliert die Finanzkontrolle Schwarzarbeit des Zolls (FKS) die Einhaltung der verbindlichen Tarifverträge.

Der aktuelle Lohn-tarifvertrag und der Rahmentarifvertrag sind auf der Homepage des Bundesinnungsverbandes für Gebäudedienstleister zu finden.

¹ vel.plus/FG01

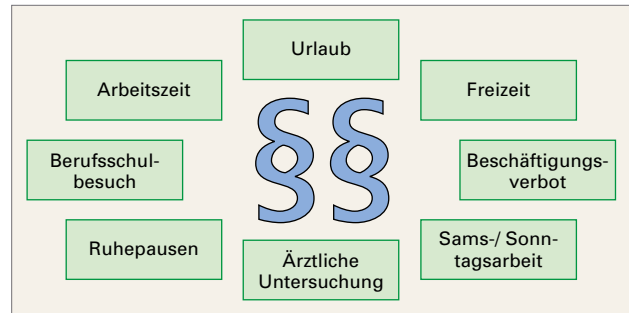


Bild 1: Regelungen für Jugendliche nach dem Jugendarbeitsschutzgesetz

§ 5 Ausbildungsvergütungen						
Die Ausbildungsvergütungen betragen monatlich:						
	West Baden-Württemberg, Bayern, Berlin, Bremen, Hamburg, Hessen, Niedersachsen, Nordrhein-Westfalen, Rheinland-Pfalz, Saarland, Schleswig-Holstein			Ost Brandenburg, Mecklenburg-Vorpommern, Sachsen, Thüringen, Sachsen-Anhalt		
	1. Ausbildungsjahr	2. Ausbildungsjahr	3. Ausbildungsjahr	1. Ausbildungsjahr	2. Ausbildungsjahr	3. Ausbildungsjahr
01.01.2018	700 €	835 €	975 €	675 €	775 €	905 €
01.01.2019	725 €	860 €	1.000 €	685 €	820 €	955 €
01.01.2020	775 €	900 €	1.050 €	730 €	865 €	1.005 €
01.12.2020	775 €	900 €	1.050 €	775 €	900 €	1.050 €

Bild 2: Ausbildungsvergütungen nach dem Lohn-tarifvertrag ab dem 01.01.2018



Bild 3: Finanzkontrolle Schwarzarbeit des Zolls (FKS) kontrolliert die Einhaltung der verbindlichen Tarifverträge



Homepage: Die Gebäudedienstleister¹

Geschäftsbeziehungen am Beispiel des Musterbetriebes Power Sauber

Als Dienstleister sind Gebäudereinigungsunternehmen stets kundenorientiert. „Der Kunde ist König“ ist das Motto von Gebäudereinigermeister Sauber. Die Kundenstruktur ist vielfältig. Das Unternehmen „Power Sauber“ bietet sämtliche Gebäudereinigungsarbeiten außer Krankenhausreinigung an. Um seinen Betrieb in diese Richtung auszubauen, bräuchte er besonders ausgebildetes Personal und er hat starke Konkurrenz durch einen überregionalen Anbieter. Deshalb überlegt er sich, ob er zukünftig seinen Stammkunden andere Dienstleistungen wie Hausmeisterdienste oder Parkraumbewirtschaftung anbieten soll. Um seine Überlegungen zu dokumentieren, erarbeitet Herr Sauber eine Übersicht zu möglichen Geschäftsbeziehungen eines Gebäudereinigungsunternehmens (Bild 1). Einerseits gibt es die Kunden, andererseits die Zulieferindustrie. Um die Wünsche der Kunden zu einem für die Kunden akzeptablen Preis zu erfüllen, braucht er Ideen für innovative Reinigungsverfahren. Diese werden oft von der Zulieferindustrie entwickelt, sei es durch neue Reinigungsmaschinen, die z. B. eine Grundreinigung ausschließlich mit Wasser möglich machen oder Beschichtungen, die atmungsaktiv und deshalb zeitsparender sind. Diese Informationen besorgt sich Herr Sauber einerseits durch Fachzeitschriften, andererseits besucht er alle zwei Jahre die Fachmesse Cleaning Management Systems (CMS) in Berlin. Hier stellt die gesamte Zulieferindustrie aus.

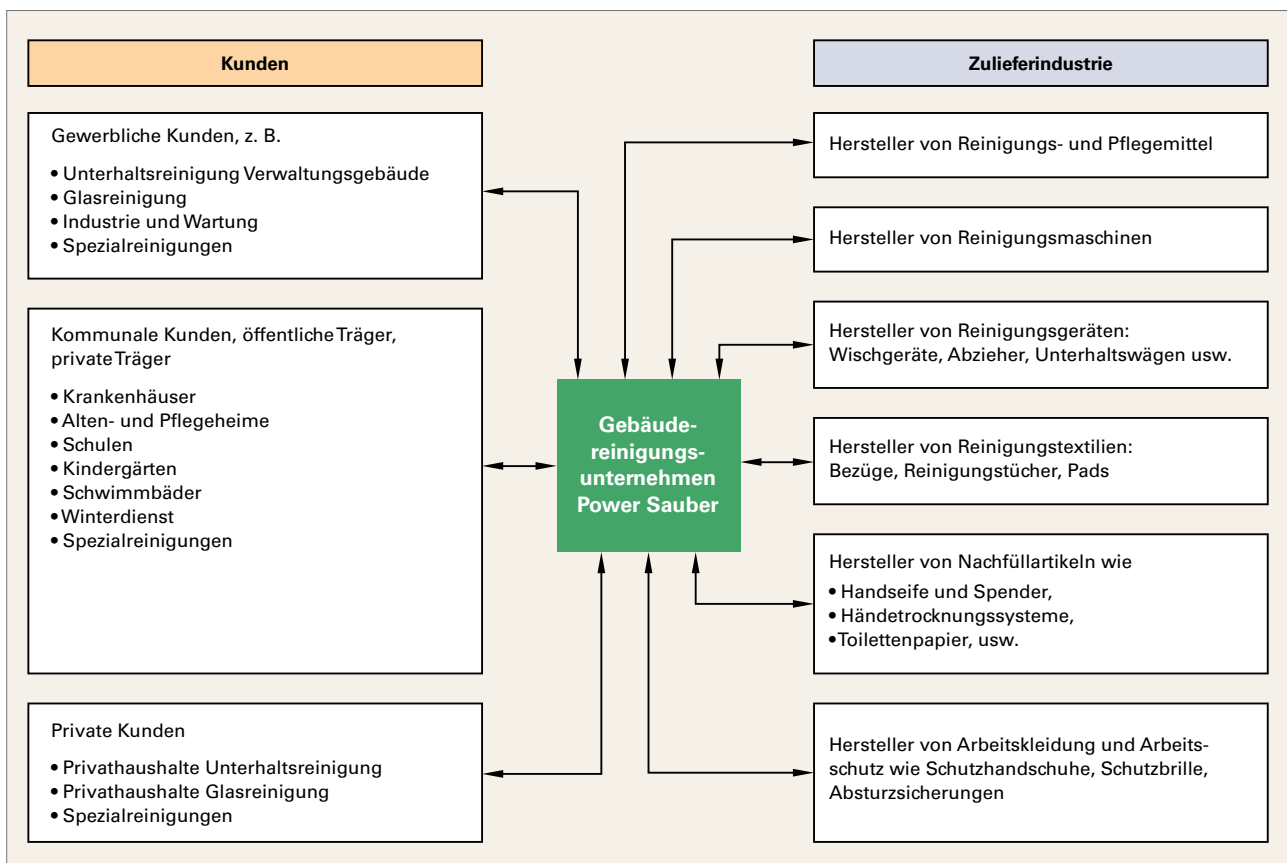


Bild 1: Geschäftsbeziehungen

1.4.1 Geschäftsbeziehungen zur Zulieferindustrie

Die Gebäudereinigerunternehmen arbeiten mit vielen einzelnen Zulieferern zusammen. Entsprechend den Kundenaufträgen brauchen sie ein breites Sortiment an Reinigungsmaschinen, Reinigungs- und Pflegemitteln und weiteren Hilfsmitteln. Um wirtschaftlich agieren zu können, ist es sinnvoll, sich auf wenige Produkte zu konzentrieren. Diese sollten sorgfältig ausgewählt werden. Das hat folgende Vorteile: Ein geringes Spektrum an Reinigungsmitteln und Maschinen in der Unterhaltsreinigung verkürzt die Einarbeitungs- und Unterweisungszeit. Die Mitarbeiter kennen die Produkte und Maschinen unabhängig vom Objekt. Durch die Abnahme größerer Mengen können niedrigere Preise im Einkauf erzielt werden. Für Herrn Sauber ist es beispielsweise auch wichtig, Anbieter zu nehmen, die sein Logo auf dem Etikett der Reinigungsmittelflaschen und auf den Maschinen übernehmen. Über diese privaten Label hat er für seine Firma Power Sauber ein durchgängiges Erscheinungsbild (Corporate Identity). Vom Briefpapier über die Arbeitskleidung der Mitarbeiter, die Firmenfahrzeuge, die Reinigungsmaschinen und die Reinigungsmittel, alles ist mit den Firmenfarben und dem Logo gestaltet (siehe Formulare im **Exkurs E1.3.3.3**). Somit wissen die Kunden stets, mit wem sie es zu tun haben. In Deutschland gibt es auch Großhändler, die das ganze Sortiment für die Gebäudereinigerbranche aus einer Hand bieten. Das Sortiment wird in Katalogen, Online im Internet und über Apps den Gebäudereinigungsunternehmen angeboten. Bestellvorgänge insbesondere für Ersatzteile können über unterschiedliche Zugangsrechte per App vereinfacht erledigt werden. Die Großhändler bieten oft Schulungen zur Einführung neuer Reinigungsmaschinen oder Reinigungsmittel an. Viele Hersteller der Zulieferindustrie haben keinen eigenen Direktvertrieb und verkaufen ausschließlich über Großhändler.

1.4.2 Geschäftsbeziehungen zu den Kunden

Gebäudereiniger arbeiten nach Beauftragung durch den Kunden Aufträge ab. Die Arbeiter vor Ort repräsentieren das Unternehmen. Deshalb ist es äußerst wichtig, dass der Umgang mit dem Kunden bzw. dessen Vertreter höflich, zuvorkommend, professionell und qualitätsorientiert ist. Gepflegtes Auftreten und Erscheinungsbild der Mitarbeiter sowie der eingesetzten Materialien ist selbstverständlich für jemanden, der Sauberkeit verkaufen will.

Der Eingang eines Kundenauftrags kann über mehrere Kanäle erfolgen. Stammkunden rufen oft an oder sprechen mit Mitarbeitern vor Ort, bitten um ein Angebot und erteilen den Auftrag.

Für Unterhaltsreinigungen in größeren Objekten schicken Architekten oder andere Beauftragte ihre Anfrage mit Plänen und Leistungsbeschreibungen meist an mehrere Gebäudereinigungsunternehmen und bitten diese um ein Angebot.

Öffentliche Träger (z. B. Stadtverwaltungen) geben ihre Aufträge in Form einer öffentlichen Ausschreibung ab.

1.4.3 Ablauf eines Kundenauftrags im Betrieb

