EUROPA-FACHBUCHREIHE
für Reinigungsberufe

Fachwissen Gebäudereinigung

9. 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

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

9. Auflage 2022
Druck 5 4 3 2 1

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

ISBN 978-3-8085-4967-4

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

© 2022 by Verlag Europa-Lehrmittel, Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG, 42781 Haan-Gruiten
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: Himmer GmbH, 86167 Augsburg

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.

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 Autorenteams gilt auch dem Technischen Lehrer der Gewerblichen Schule Metzingen, Michael Luz, der zusammen mit mehreren Auszubildenden die Videos 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

Herbst 2022 *Autoren und Verlag*

Inhaltsverzeichnis

1 Beruf und Betrieb präsentieren . . . 7

1.1 Geschichte des Gebäudereiniger-Handwerks . . . 7

1.2 Tätigkeitsspektrum und Berufsbild des Gebäudereinigers . . . 9

1.2.1 Ausbildung . . . 9
1.2.2 Gebäudereinigergeselle/in . . . 10
1.2.3 Fort- und Weiterbildung . . . 11
1.2.4 Organisation des Handwerks . . . 11

1.3 Gebäudereinigungsbetriebe . . . 13

1.3.1 Aufbau eines Gebäudereinigungsbetriebes am Beispiel der Musterfirma Power Sauber . . . 13
1.3.2 Aufbau- und Ablauforganisation eines Gebäudereinigungsbetriebes . . . 15

1.4 Personal . . . 17

1.4.1 Geschäftsbeziehungen zur Zulieferindustrie . . . 19
1.4.2 Geschäftsbeziehungen zu den Kunden . . . 20
1.4.3 Ablauf eines Kundenauftrags im Betrieb . . . 20

1.5 Wiederholungsaufgaben . . . 21

2 Glasflächen reinigen . . . 22

2.1 Geschichte und Zusammensetzung von Glas . . . 22

2.2 Eigenschaften und Herstellung . . . 23

2.3 Glasarten . . . 24

2.4 Fenster . . . 25

2.4.1 Bestandteile von Fenstern . . . 25
2.4.2 Fensterkonstruktionen . . . 25
2.4.3 Öffnungsarten von Fenstern . . . 26
2.4.4 Verglasungsarten . . . 27

2.5 Glaskonstruktionen . . . 30

2.6 Glasreinigung . . . 32

2.6.1 Glasreinigung mit der Teleskopstange . . . 35
2.6.2 Reinigung mit entmineralisiertem Wasser 36
2.6.3 Reinigung von beschichteten Gläsern und Einscheibensicherheitsglas . . . 38

2.7 Wiederholungsaufgaben . . . 40

3 Textile Flächen behandeln . . . 41

3.1 Fasern . . . 42

3.1.1 Pflanzliche Fasern . . . 43
3.1.2 Tierische Fasern . . . 45
3.1.3 Anorganische Fasern . . . 47
3.1.4 Zellulosische Chemiefasern . . . 47
3.1.5 Synthetische Fasern . . . 48

3.2 Textile Gebilde . . . 50

3.2.1 Mopps/Breitwischbezüge . . . 52
3.2.2 Raumpflegetücher/Schwämme . . . 53
3.2.3 Reinigungspads . . . 55

3.3 Aufbau und Eigenschaften von textilen Belägen . . . 57

3.3.1 Die Florschicht . . . 57
3.3.2 Das Trägergewebe . . . 59
3.3.3 Der Rücken . . . 59
3.3.4 Die Verlegearten . . . 60
3.3.5 Der Untergrund . . . 60

3.4 Reinigungsverfahren für textile Beläge . . . 61

3.4.1 Unterhaltsreinigung . . . 62
3.4.2 Zwischenreinigungsverfahren . . . 71
3.4.3 Grundreinigung . . . 77
3.4.4 Ausrüstungsverfahren . . . 84

3.5 Polstermöbel . . . 85

3.5.1 Textile Polstermöbel . . . 85
3.5.2 Leder-Polstermöbel . . . 86

3.6 Reinigung von Textillamellen . . . 87

3.7 Schmutzfangzone . . . 88

3.7.1 Schmutzfangmatte . . . 88
3.7.2 Reinigung von Schmutzfangmatten . . . 89

3.8 Wiederholungsaufgaben . . . 90

4 Elastische Beläge behandeln . . . 91

4.1 Elastische Beläge . . . 91

4.1.1 Linoleumbeläge . . . 92
4.1.2 PVC-Beläge . . . 93
4.1.3 Elastomerbeläge . . . 94
4.1.4 Designbeläge/Polyolefinbeläge . . . 95
4.1.5 Unterscheidung der elastischen Beläge . . . 96
4.1.6 Reinigungsarten . . . 97
4.1.6.1 Unterhaltsreinigung . . . 98
4.1.6.2 Zwischenreinigung . . . 115
4.1.6.3 Teilflächenreinigung . . . 118
4.1.6.4 Grundreinigung . . . 119
4.1.6.5 Einpflege/Grundpflege . . . 122
4.1.6.6 Aufbereitung von elastischen Bodenbelägen . . . 124
4.1.7 Spezielle elastische Beläge . . . 129
4.1.7.1 Elektrostatisch ableitfähige elastische Beläge . . . 129
4.1.7.2 Elastische Beläge auf Doppelböden . . . 130
4.1.7.3 Sporthallenbeläge . . . 131

4.2 Wiederholungsaufgaben . . . 133

5 Holz- und Steinflächen reinigen, pflegen und aufbereiten . . . 134

5.1 Holzflächen . . . 134

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
5.2.6 Pflege von Steinböden 162
5.2.7 Kristallisation von Steinböden 163
5.2.8 Schleifen von Steinböden 165
5.2.9 Wiederholungsaufgaben 166

6 Sanitäre Einrichtungen reinigen 167

6.1 Unterhaltungsreinigung im Sanitärbereich 168
6.1.1 Böden 169
6.1.2 Ausstattung 171

6.2 Schwimmbad- und Saunareinigung 178

6.3 Wiederholungsaufgaben 180

7 Oberflächen desinfizieren 181

7.1 Mikroorganismen 181
7.1.1 Bakterien 181
7.1.2 Pilze 182
7.1.3 Viren 183
7.1.4 Protozoen, Metazoen, Algen 184

7.2 Infektionen 185

7.3 Gesundheitseinrichtungen 186

7.4 Hygieneanforderungen nach dem Robert-Koch-Institut (RKI) 187

7.5 Richtlinie für Krankenhaushygiene und Infektionsprävention 188

7.6 Maßnahmen zur Keimreduzierung 190
7.6.1 Desinfizierende Reinigung 192
7.6.2 Scheuerdesinfektion 195
7.6.3 Sprühdesinfektion 196
7.6.4 Reinigung mit anschließender Desinfektion 196
7.6.5 Raumdesinfektion/Schlussdesinfektion . 197
7.6.6 Händedesinfektion 198

7.7 Krankenhausreinigung 199
7.7.1 Desinfizierende Unterhaltsreinigungsverfahren in Gesundheitseinrichtungen 200
7.7.2 Unterhaltsreinigung im Stationsbereich 205
7.7.3 Reinigung und Desinfektion im Funktionsbereich 207

7.8 Hygienekontrolle 209

7.9 Reinigung in Alten- und Pflegeheim 210

7.10 Reinigung in Arztpraxen 211

7.11 Wiederholungsaufgaben 212

8 Schädlingsbefall behandeln 213

8.1 Einführung in die Schädlingsbekämpfung 213

8.2 Integrierte Schädlingsbekämpfung 214

8.3 Schaben 215
8.3.1 Biologie der Schaben 215
8.3.2 Bekämpfung der Schaben 217

8.4 Pharaoameise 230
8.4.1 Biologie der Pharaoameise 230
8.4.2 Bekämpfung der Pharaoameise 231

8.5 Dörrobstmotte 233
8.5.1 Biologie der Dörrobstmotte 233
8.5.2 Bekämpfung der Dörrobstmotte 234

8.6 Silberfischchen 235
8.6.1 Biologie der Silberfischchen 235
8.6.2 Bekämpfung der Silberfischchen 235

8.7 Hausstaubmilbe 236
8.7.1 Biologie der Hausstaubmilbe 236
8.7.2 Abwehr und Bekämpfung 237

8.8 Flöhe 238
8.8.1 Biologie der Flöhe 238
8.8.2 Bekämpfung der Flöhe 239

8.9 Wespen 240
8.9.1 Biologie der Wespen 240
8.9.2 Abwehr und Bekämpfung der Wespen . . 241

8.10 Ratten 242
8.10.1 Biologie der Wanderratte 242
8.10.2 Biologie der Hausratte 243
8.10.3 Bekämpfung der Ratten 244

8.11 Hausmaus 246
8.11.1 Biologie der Hausmaus 246
8.11.2 Bekämpfung der Hausmaus 247

8.12 Tauben 248
8.12.1 Biologie der Tauben 248
8.12.2 Abwehr und Vergrämung der Tauben . . . 249

8.13 Rechtliche Grundlagen 251

8.14 Dekontamination 252

8.15 Wiederholungsaufgaben 254

9 Fassaden reinigen und konservieren 256

9.1 Fassaden als Elemente von Bauwerken . 256
9.1.1 Fassadenwerkstoffe 257

9.2 Reinigung und Pflege 263
9.2.1 Mechanische Reinigungsverfahren 265
9.2.2 Chemische Reinigungsverfahren 271
9.2.3 Übersicht 275
9.2.4 Pflege 276

9.3 Licht- und Wetterschutzanlagen 278

9.4 Wiederholungsaufgaben 280

10 Außenanlagen reinigen und pflegen 281

10.1 Außenanlagen 281
10.1.1 Arbeiten in begrünten Bereichen 282
10.1.2 Arbeiten in nicht begrünten Bereichen . . 287

10.2 Verkehrsleiteinrichtungen 292

10.3 Wiederholungsaufgaben 293

11 Industrieanlagen reinigen 294

11.1 Objekt- und Leistungsbeschreibung . . . 294

11.2 Holzverarbeitende Industrie 295
11.2.1 Saugen von gefährlichen Stäuben 296

11.3 Metallverarbeitende Industrie 298
11.3.1 Manuelle Reinigung 298
11.3.2 Maschinelle Reinigung 300
11.3.3 Wartungsarbeiten 302

11.4 Nahrungsmittelverarbeitende Industrie 303

11.5 Reinräume 306

11.6 Wiederholungsaufgaben 308

12 Behandlungsverfahren organisieren und durchführen . . 309

12.1 Planung von Behandlungsverfahren . . . 309
12.1.1 Schritte zur Planung von Behandlungsverfahren 309

12.2 Organisation von Behandlungsverfahren für ortsunveränderliche Objekte. 312

12.3 Wiederholungsaufgaben 316

Exkurs

E1 Lernfeldübergreifende Themen . 317

E1.1 Chemie der Inhaltsstoffe 317
E1.1.1 Wasser 318
E1.1.1.1 Eigenschaften von Wasser. 318
E1.1.1.2 Aufbereitung von Wasser. 320
E1.1.2 Tenside 321
E1.1.2.1 Aufbau von Tensiden 321
E1.1.2.2 Wirkungsweise von Tensiden 322
E1.1.2.3 Tensidarten 323
E1.1.2.4 Biologischer Abbau von Tensiden. 324
E1.1.3 Kalkinaktivierungsmittel. 325
E1.1.4 Der pH-Wert 326
E1.1.4.1 Säuren 327
E1.1.4.2 Alkalien. 328
E1.1.5 Organische Lösemitel. 329
E1.1.6 Oxidations- und Reduktionsmittel 331
E1.1.7 Weitere Inhaltsstoffe in Reinigungsmitteln. 332
E1.1.8 Pflegende Inhaltsstoffe. 333
E1.1.9 Wiederholungsaufgaben 334
E1.1.10 Biozide 335
E1.1.10.1 Rodentizide 335
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
E1.2.2.3 Wiederholungsaufgaben 356
E1.2.3 Zugangstechnik 357
E1.2.3.1 Leitern und Tritte. 358
E1.2.3.2 Gerüste. 361
E1.2.3.3 Hubarbeitsbühnen. 365
E1.2.3.4 Fassadenbefahranlage und Arbeitskörbe 366
E1.2.4 Elektrischer Strom. 367
E1.2.4.1 Grundlagen des elektrischen Stromes . . 367
E1.2.4.2 Gefahren des Stroms für den Menschen. 368
E1.2.4.3 Sicherheitsmaßnahmen 369
E1.2.4.4 Wiederholungsaufgaben 371

E1.3 Qualitätsmanagement 372
E1.3.1 Gebäudereinigungsleistungen 373
E1.3.1.1 Leistungsbeschreibungen 373
E1.3.1.2 Nebenleistungen und besondere Leistungen 376
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

E2 Weitere Dienstleistungen 394

E2.1 Verkehrsmittel. 394
E2.1.1 Busse 395
E2.1.2 Schiffe. 396
E2.1.3 Flugzeuge 399
E2.1.4 Bahn 401
E2.1.5 PKW 403
E2.1.6 Wiederholungsaufgaben 404

E2.2 Facility Management 405
E2.2.1 Hausmeisterdienste 406

E2.3 Rolltreppenreinigung 407

E2.4 Catering 408

E2.5 Wäscheservice. 409

E2.6 Objektschutz und Sicherheitsdienste . . .410

E2.7 Elektrotechnische Ausstattung 412
E2.7.1 Beleuchtungsanlagen 413
E2.7.2 PC-Reinigung 416
E2.7.3 Klimaanlage 417
E2.7.3.1 Aufbau von Klimaanlagen 417
E2.7.3.2 Wartung und Reinigung 418

Sachwortverzeichnis 419

Firmenverzeichnis und Bildquellenverzeichnis. 423

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. Jahrhundert hinzukam. Neben den klassischen Reinigungsarbeiten werden weitere Dienstleistungen wie Sicherheitsdienste, Facility Management, Hausmeistertätigkeiten, Bekleidungsservice, 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 Glasreinigergewerbe 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 Gebäudereinigergewerbe 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.gebaeudedienste.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.
2021/22	Die neue Meisterordnung tritt in Kraft.

In den letzten 144 Jahren hat sich das Gebäudereiniger-Handwerk mit rund 700.000 Beschäftigten zu einem der beschäftigungsstärksten Handwerke in Deutschland entwickelt (Stand: 2022).

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.

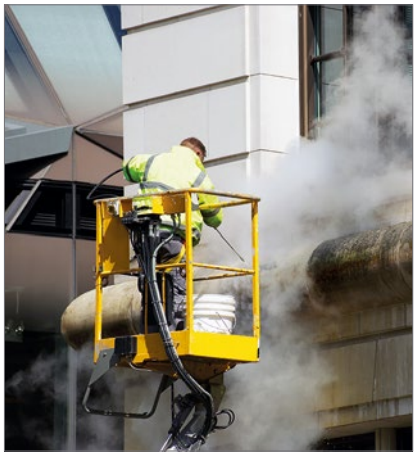


Bild 1: Beispiel aus Tätigkeitsspektrum: Fassadenreinigung

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.

Bild 2: Auszubildende im Gebäudereiniger-Handwerk

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

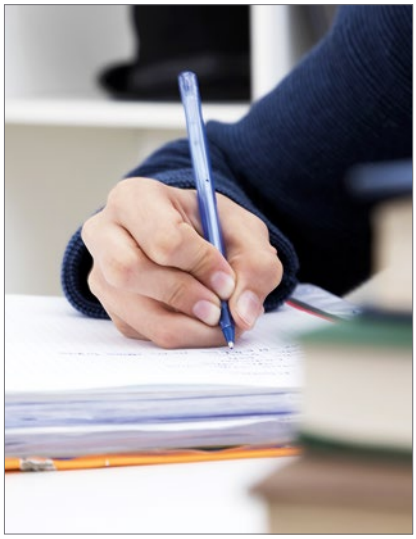


Bild 3: Gesellenprüfung

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 ab dem 1.1.2023 im ersten Lehrjahr monatlich 850 €, im zweiten 985 € und im dritten 1 150 €. Mehr Informationen sind hier zu finden:
(www.die-gebaeudedienstleister.de/service-fuer-gebaeudedienstleister/tarifinformationen/)

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 **(vgl. E1.3.3.3)** 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:

Bild 1: Klassische Nassgrundreinigung eines PVC-Belages

Bild 2: Test mit innovativer Reinigungsmaschine auf unterschiedlichen Terrazzobelägen

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

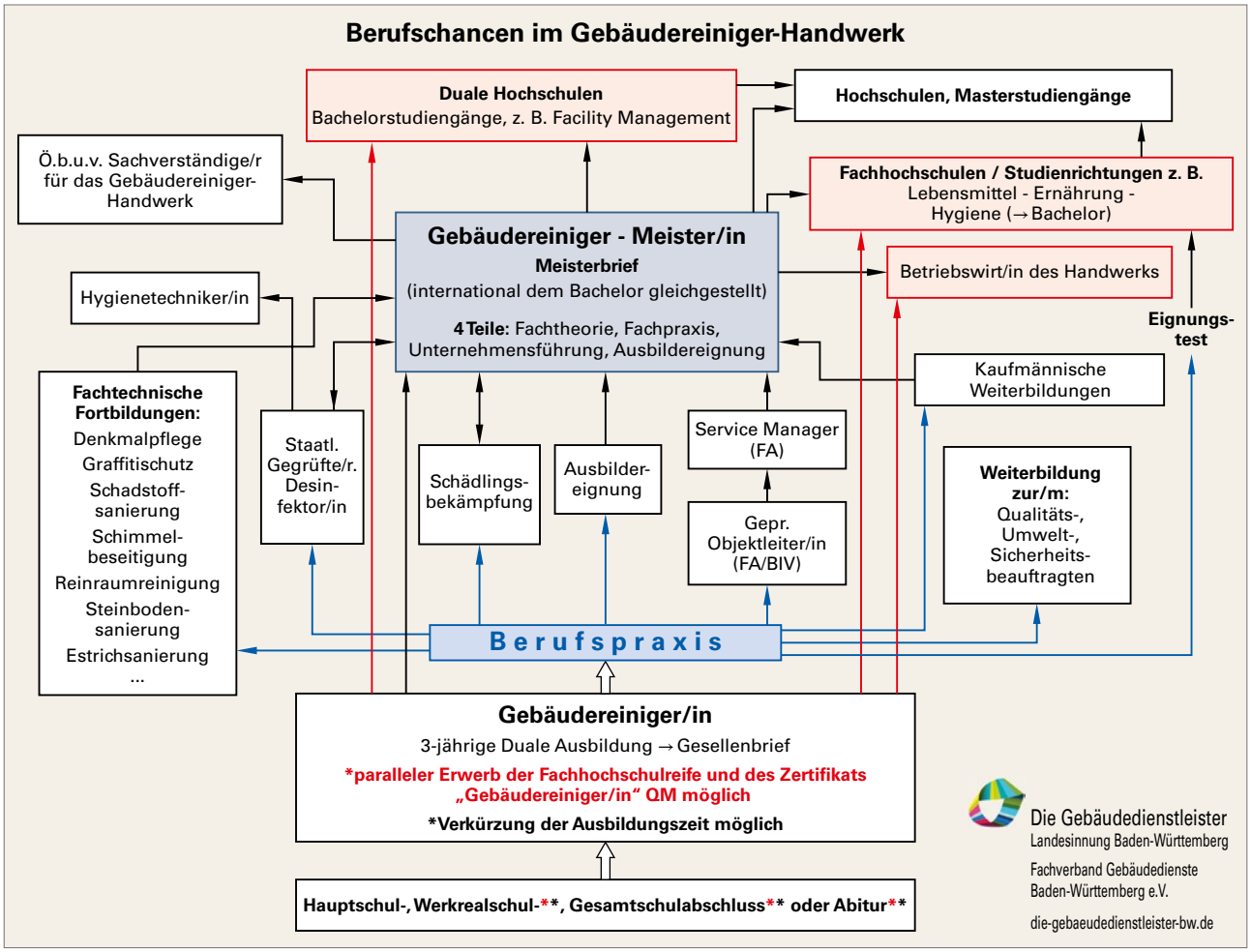


Bild 3: Chancendiagramm, Landesinnung des Gebäudereiniger-Handwerks Baden-Württemberg

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-gebaeudedienste.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.

Bild 1: Feierliche Verleihung des Meisterbriefes an die Gebäudereinigermeister

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

Bild 3: Logo des Fachforums Gebäudedienste

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 WFBSC (World Federation of Building Service Contractors).

Bild 4: Logo des EFCI

Bild 5: Logo FIDEN

Bild 6: Logo WFBSC

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.

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-gebaeudedienste.de.

Bild 1: Logo für die Mitgliedsbetriebe im Qualitätsverbund Gebäudedienste

Weitere Zertifizierungen in der Gebäudereinigung sind DIN ISO 9000 ff für das betriebliche Qualitätsmanagement, 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, Chemiepark Bitterfeld. Der Gewinner erhält den Carl-Gegenbauer-Preis in Höhe von 2 500 €. Für den zweiten Platz sind 1 500 € 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.

Bild 2: QV Zertifikat

Ausbildungspreis

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

Bild 3: Jury beim Bundesleistungswettbewerb

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.

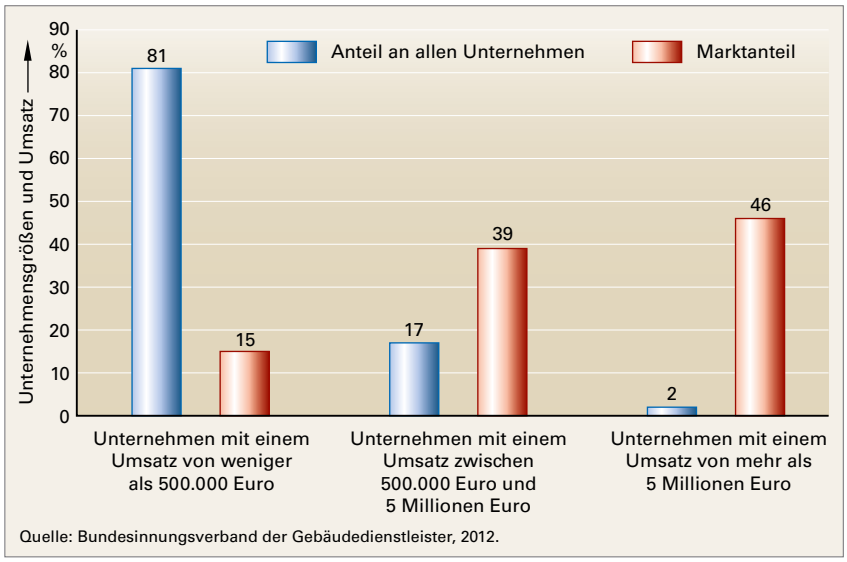


Bild 1: Marktanteil in Abhängigkeit vom Umsatz

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.

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.

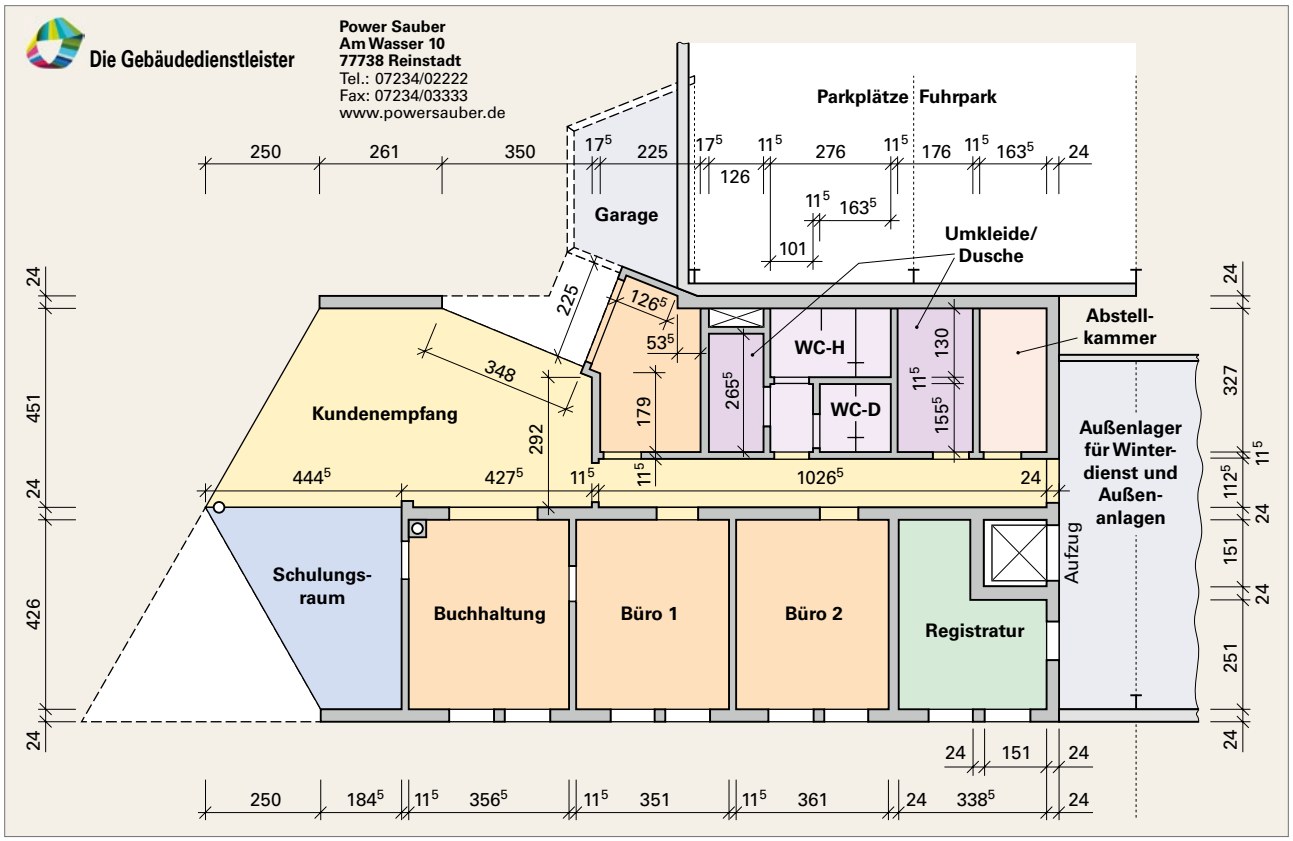


Bild 2: Grundriss Erdgeschoss, Maßstab 1:100, Angaben in cm

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 hier 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.

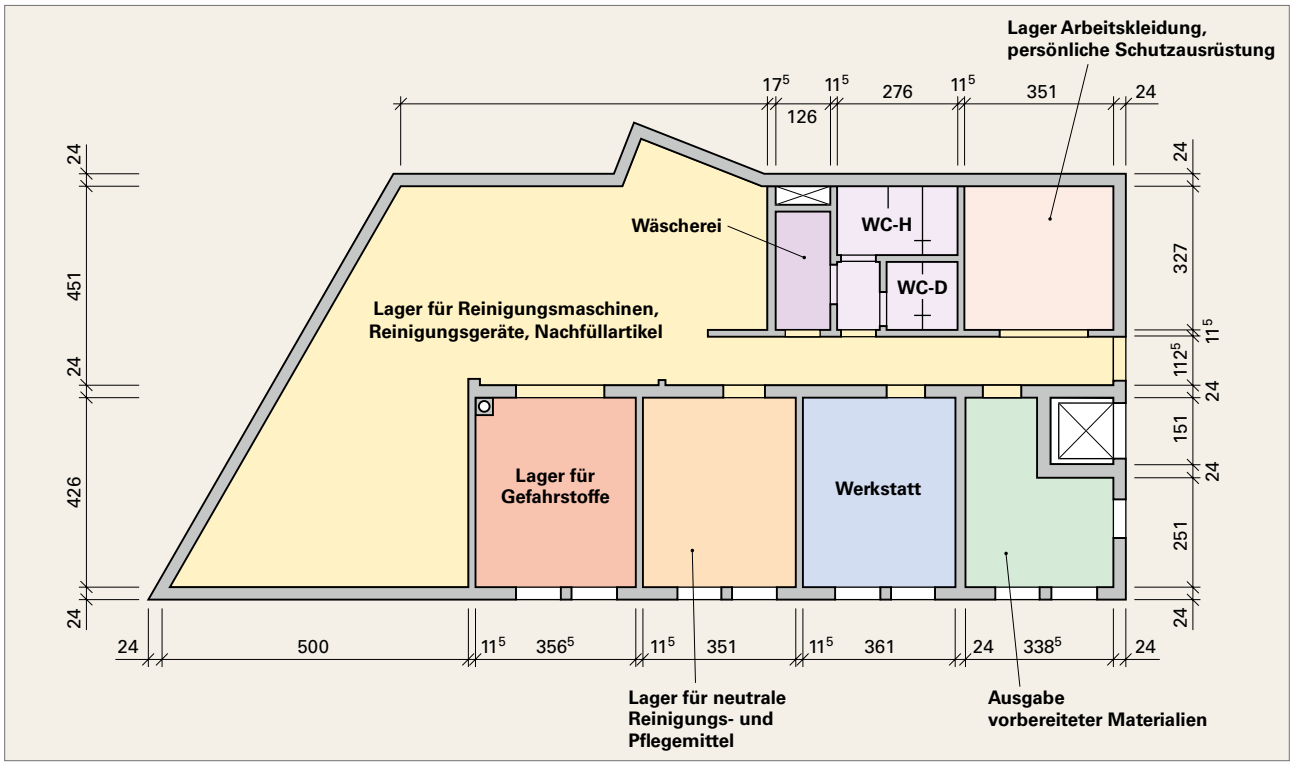


Bild 1: Grundriss Keller

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.

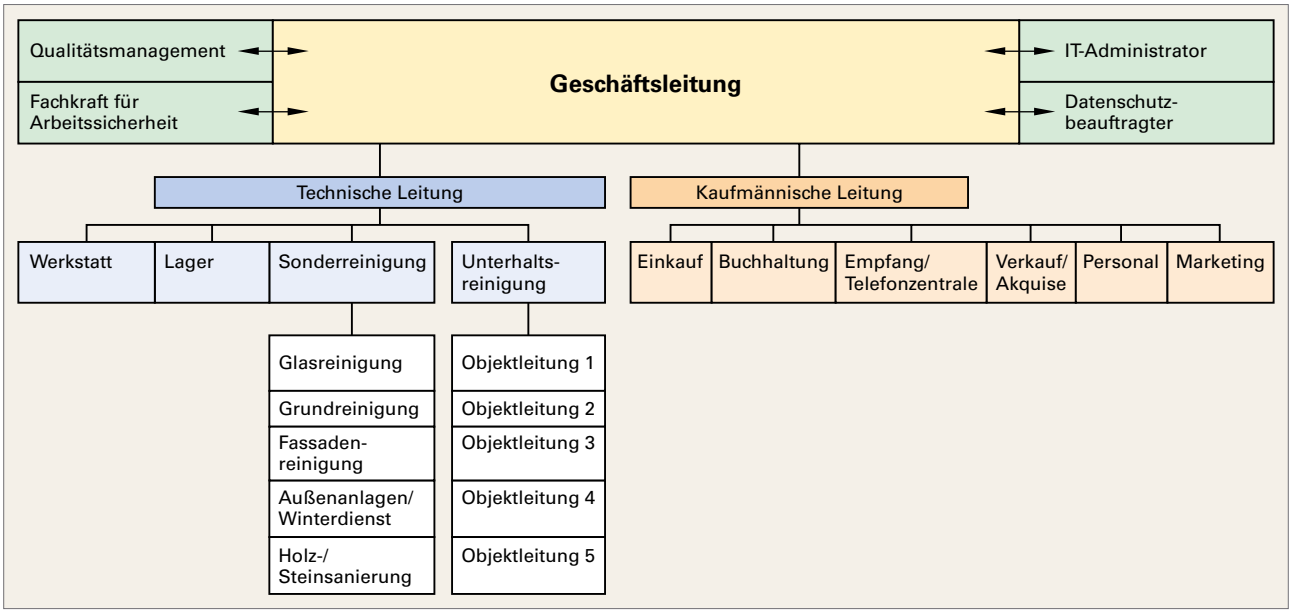
- Die meisten Gebäudereinigungsunternehmen haben ein zentrales Lager auf ihrem Firmengelände. Hier lagern sie Verbrauchsgüter und Maschinen für Sonderreinigungen oder die in den Objekten nicht gebraucht werden.

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. E1.3)** 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 Wiederaufbereitung von Holz- und Steinfußböden 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 Unterhaltsreinigun**g 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. E1.3.3.3)** 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 angelernte, 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 angelernte 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.

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

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.

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.

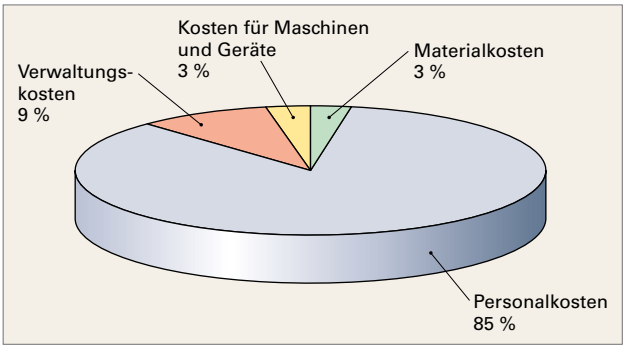


Bild 1: Kostenanteile für Gebäudeinnenreinigung (Schinkel 2003)

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 fünf 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.

Bild 2: Arbeiten im Team

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.

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

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.

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 Tarifkommission 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 Lohntarifvertrag 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.

Teile des Rahmentarifvertrags und des Mindestlohntarifvertrags 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 Lohntarifvertrag und der Rahmentarifvertrag sind auf der Homepage des Bundesinnungsverbandes für Gebäudedienstleister zu finden.

[1] vel.plus/FGR01

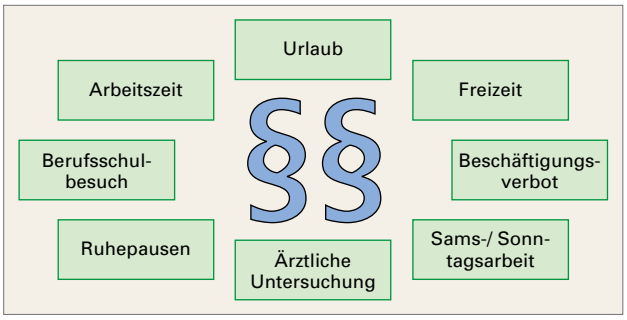


Bild 1: Regelungen für Jugendliche nach dem Jugendarbeitsschutzgesetz

§ 5
Ausbildungsvergütungen
Die Ausbildungsvergütungen betragen monatlich:

	1. Ausbildungsjahr	2. Ausbildungsjahr	3. Ausbildungsjahr
ab dem 01.01.2021	810,00 €	945,00 €	1100,00 €
ab dem 01.01.2022	830,00 €	965,00 €	1125,00 €
ab dem 01.01.2023	850,00 €	985,00 €	1150,00 €

Bild 2: Ausbildungsvergütungen nach dem Lohntarifvertrag

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

Homepage: Die Gebäudedienstleister[1]

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 Gebäudereingungsunternehmens (**Bild 1**). Einerseits gibt es die Kunden, andererseits die Zulieferindustrie. Um die Wünsche der Kunden zu einem für diese 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.

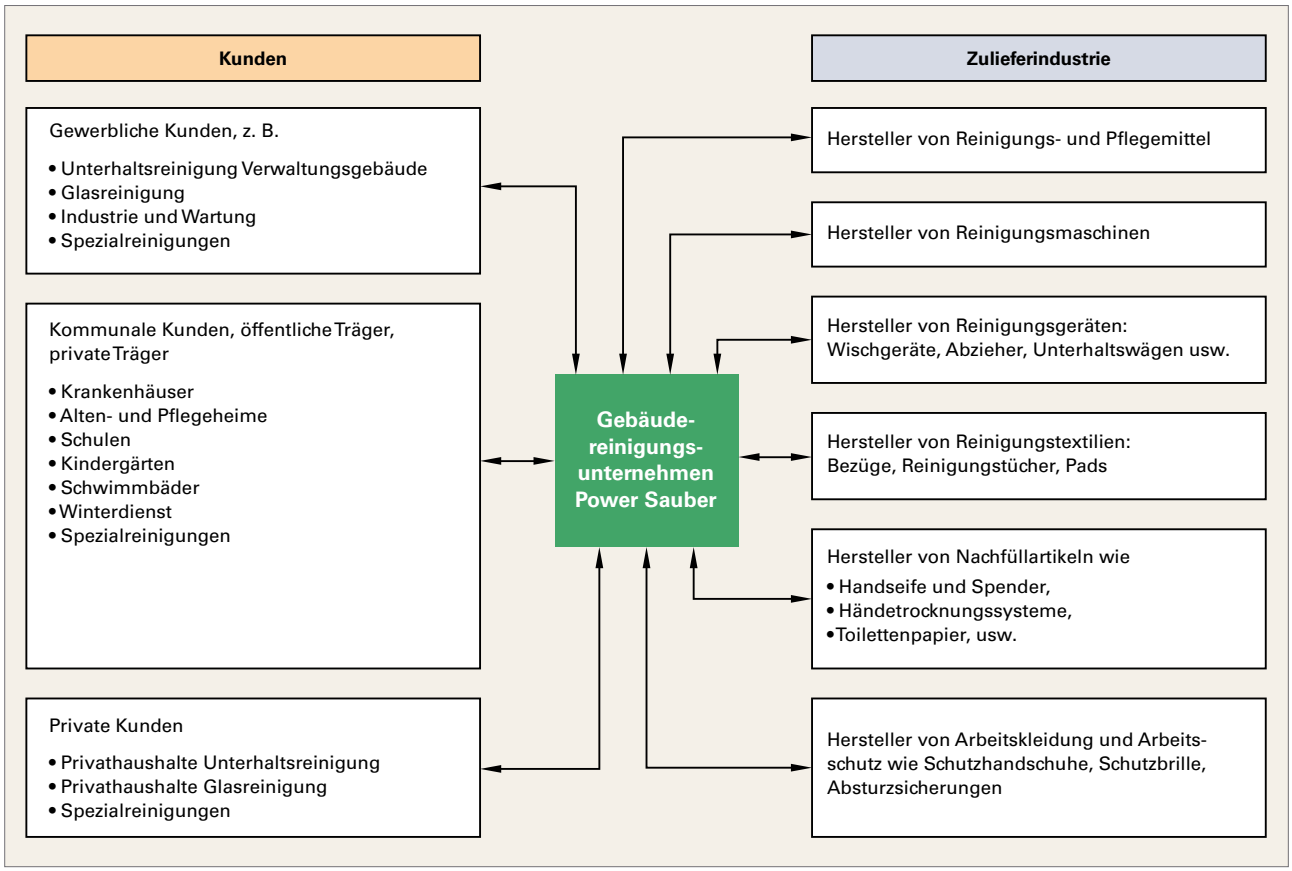


Bild 1: Geschäftsbeziehungen

1.4.1 Geschäftsbeziehungen zur Zulieferindustrie

Die Gebäudereinigerunternehmen arbeiten mit vielen einzelnen Zulieferer 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 Auträge 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 Autreten 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 Beauftrage 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

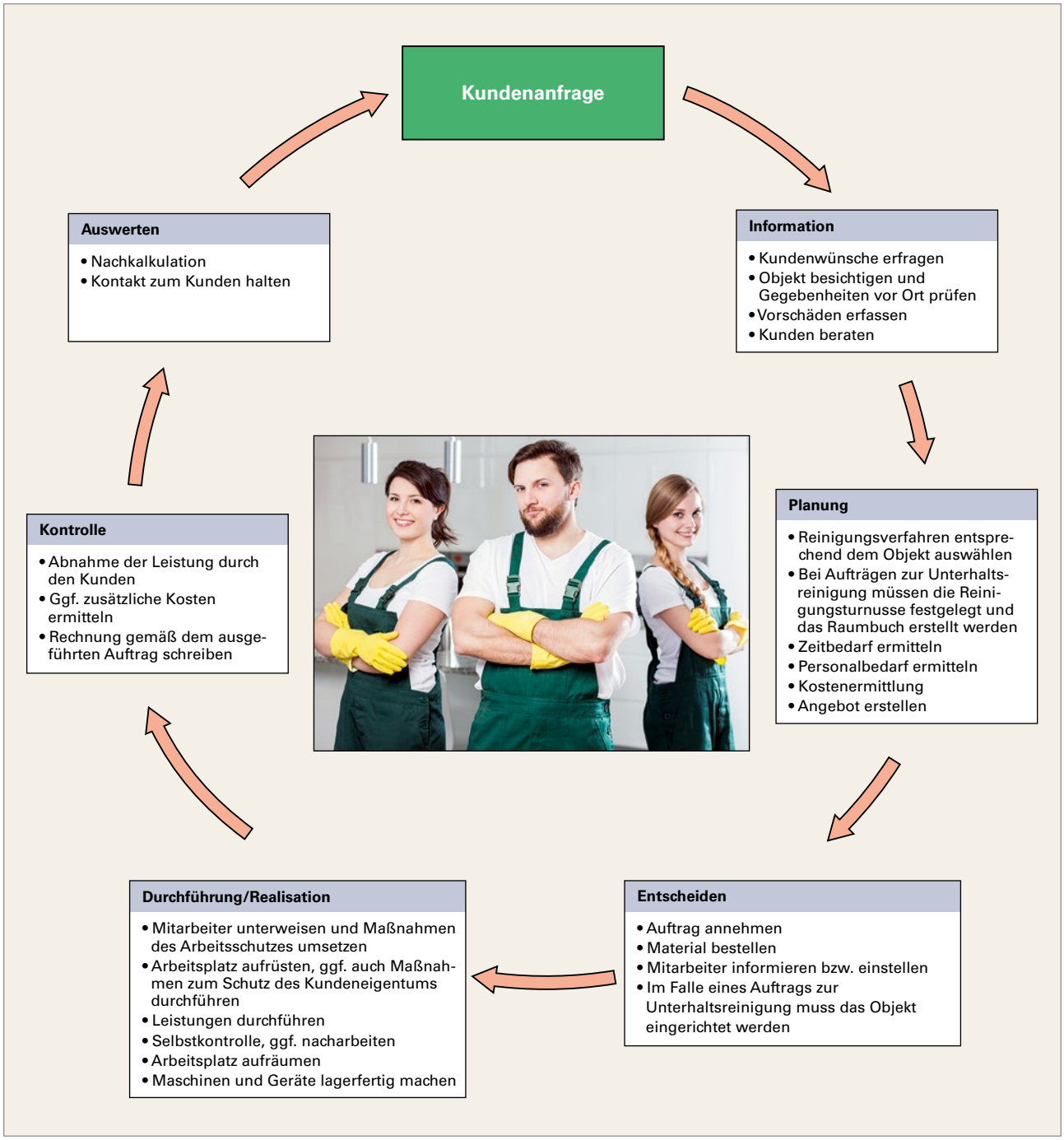


Bild 1: Schematischer Ablauf eines Kundenauftrags im Betrieb