

Kompaktes Wissen für das Reinigungsmanagement



Irina Pericin Häfliger,
Dozentin und Beraterin für Reinigungs- und Textilmanagement
irina.pericin@zhaw.ch

Diesen Herbst ist das neue Fachbuch für das Management von Reinigungsdienstleistungen im Verlag Neuer Merkur München erschienen. Es stellt ein eigens entwickeltes Managementmodell vor, das mit differenzierten Praxisbeispielen und Anregungen eine marktgerechte Organisation des Reinigungsmanagements unterstützt. Ergänzt wird der Organisationsteil durch eine breite und vertiefte Auseinandersetzung mit der Bedeutung und Gestaltung von Reinigungsdienstleistungen.

Reinigungsdienstleistungen machen rund ein Drittel der Betriebskosten eines Gebäudes während der Nutzungsphase aus. Weil die Dienstleistungen sehr personalintensiv sind, erfordern sie betriebswirtschaftliches Fachwissen unabhängig davon, ob diese intern oder extern erbracht werden. Die Marktteilnehmer stehen trotz Wachstumstendenzen für Reinigungsdienstleistungen in grosser Wettbewerbsherausforderung zueinander. Es herrscht ein hoher Spardruck seitens der Auftraggeber. Neue Konzepte und innovative Lösungen sowie gut ausgebildete Fachpersonen sorgen für erfolgssteigernde Merkmale im Markt.

Reinigung und Management – ein Widerspruch?

Planung und Organisation der Reinigung werden sowohl im Bachelorstudium Facility Management wie auch in den Weiterbildungsangeboten des IFM ergänzend zu Reinigungs-

technik und Werkstofflehre unterrichtet. Zukünftige Facility Manager und Managerinnen sollen in der Lage sein, intelligente Reinigungskonzepte zu entwickeln, Make-or-buy-Prozesse professionell zu begleiten und die Entwicklungen der Gebäudereinigungsbranche innovativ zum Nutzen aller mitzugestalten. Auf dem Buchmarkt mangelte es an der Verknüpfung der Lerninhalte Reinigung und Management. Das Fachwissen hierzu musste zuerst erschlossen werden. Die am Institut für Facility Management Wädenswil entstandenen Unterrichtsskripte konnten parallel zu der jahrelangen Auseinandersetzung mit den Fragen des Reinigungsmanagements in der Praxis und einem ausgedehnten Literaturstudium weiterentwickelt werden. Daraus ist ein umfassendes Werk für die Lehre und die Reinigungsbranche entstanden.

Ganzheitlicher Ansatz

In Anlehnung an das St. Galler Managementmodell, den Deming-Kreis für Qualitätssicherung und der europäischen Normen für Facility Management zeigt das Managementmodell im Buch sämtliche Aspekte für eine erfolgreiche strukturierte Reinigungsdienstleistung auf: Es wird der Weg vom Auslöser des Reinigungsbedarfes bis hin zu den Reinigungsergebnissen visualisiert. Verantwortliche für das Reinigungsmanagement bekommen durch das Planungsrad checklistenartig Anregungen für die Planungsphasen hindurch von der Erfassung der Situation bis hin zur kontinuierlichen Verbesserung. Kontextuell werden die Interaktionsthemen, Anspruchsgruppen und Umweltsphären

sowie die Marketingsicht berücksichtigt. Das Buch bietet für den gesamten deutschsprachigen Raum länderspezifische Unterstützung in der Kalkulation, den rechtlichen Rahmenbedingungen sowie den Softwarelösungen. Die rund 200 Tabellen und Abbildungen ermöglichen einen leichten Praxistransfer.

Heute ist die Frage nach der Definition des Reinigungsergebnisses noch immer nicht eindeutig zu beantworten. Wann ist ein Raum sauber genug? Damit einhergehend stellt sich auch die Frage, wie der jeweilige Wert einer Reinigungsdienstleistung ermittelt werden kann. Hier besteht weiterer Forschungsbedarf, um die Reinigungsdienstleistung weiterzuentwickeln. Das Handbuch legt hierzu erste theoretische Grundlagen.



Informationen zum Buch von Irina Pericin Häfliger:
Reinigungsmanagement, Handbuch zur Gestaltung von Reinigungsdienstleistungen, Verlag Neuer Merkur GmbH, 2013, ISBN 978-3-937346-90-8

Marketingsicht: Anstoss und Wirkung

Reinigungsbedarf

- Fläche und Infrastruktur
- Menschen und Organisation
- rechtliche Situation

Kundenwünsche



Unterstützung Hauptaktivitäten

- saubere, funktionsfähige Räume
- gesunde Menschen und produktive Organisationen

befriedigte Kundenwünsche