

## Personalentwicklung im Dienstleistungsmarkt Facility Management

Facility Management eine Branche mit stetig wachsenden Umsatzzahlen und weiter steigenden Anforderungen an die Mitarbeiter in Fachabteilungen oder bei Facility Services-Unternehmen. Insbesondere das Thema Betreiberverantwortung findet immer größere Bedeutung in der Objektbewirtschaftung. Hinzu kommen bedarfsgerechte Betreiberkonzepte, die umfassende Kenntnisse von Mitarbeitern abverlangen. Des Weiteren werden in Ausschreibungen zunehmend mehr Forderungen nach GEFMA-Strukturen gefordert und die Dokumentation sollte den GEFMA-Richtlinien entsprechen.

Um diesen Anforderungen gerecht zu werden und Objekte oder Liegenschaften zeitgemäß betreiben zu können, ist ein umfängliches Wissen erforderlich. Erschwerend kommt hinzu, dass zunehmend mehr jüngere Mitarbeiter mit hohen theoretischen Kenntnissen in Unternehmen einsteigen und eine Brücke zu langjährig in Unternehmen tätigen Mitarbeitern geschlagen werden muss. Dies gelingt vielfach nur durch eine zielgerichtete Weiterbildung um Wissen anzugleichen und somit Theorie und berufliche Praxiserfahrung zu vereinen.

Der Weiterbildungsmarkt bietet heute eine Vielzahl von Weiterbildungsmöglichkeiten mit unterschiedlichsten Abschlüssen. Die häufigste Weiterbildung ist die zum Fachwirt. Hier gibt es einmal den „Fachwirt für Gebäudemanagement“ und den „Fachwirt für Facility Management“, wo oftmals die Frage nach der Wertigkeit und Bedeutung gestellt wird, was ich aus über zehnjähriger Erfahrung bestätigen kann. Grundsätzlich haben alle Weiterbildungen die gleiche Zielsetzung, auch wenn die Titel sich unterscheiden, nämlich Objektmanager auszubilden. Dem wird man mit unterschiedlichen Lernmethoden gerecht, aber maßgeblich ist immer das Engagement der Bildungsstätte und insbesondere die zeitliche Präsenz um die komplexen Lerninhalte des Facility Managements zu vermitteln.

Für uns als KN-MARKETING bedeutet diese Lernzielsetzung die Fokussierung auf die Ausbildung eines zeitgemäßen Objektmanagers, der in der Lage ist prozessorientiert und rechtskonform ein Objekt oder eine Liegenschaft zu betreiben und bedarfs- und nutzergerechte Betreiberkonzepte umzusetzen. Darüber hinaus soll er in der Lage sein nach der DIN EN 15221-1 zu arbeiten und GEFMA-Richtlinien anzuwenden.

Die Erfahrung aus über einhundert Seminaren hat uns gezeigt, dass das Thema Facility Management mit seiner Komplexität nur praxisorientiert zu vermitteln ist, wenn man ständig mit Teilnehmern die Lerninhalte besprechen kann und diese mit handlungsorientierten Workshops unterstützt. Prozessdenken und die Erstellung von bedarfsgerechten Betreiberkonzepten, wie sie heute fast Standard sind und überwiegend von Facility Services-Unternehmen gefordert werden, lassen sich besser im direkten Kontakt erlernen und sind für viele erst durch praktische Übungen in Workshops zu verstehen. Wenn man bedenkt, dass sich viele Lehrgangsteilnehmer erst wieder ein Lernverhalten aneignen müssen, so sind Lehrgangsformen wie beispielsweise das Blended Learning aus unserer Erfahrung schwer geeignet um die Komplexität des Facility Managements zu vermitteln. Hinzu kommt die große Selbstdisziplin, die man neben dem stressigen Berufsalltag aufbringen muss. Leichter ist es in einem Präsenzunterricht zu lernen und sich mit Kollegen auszutauschen. Hinzu kommt die Möglichkeit Lerngemeinschaften zu bilden, was bei einer digitalen Stoffvermittlung nur schwerlich umzusetzen ist.

## Personalentwicklung im Dienstleistungsmarkt Facility Management

Dies gilt insbesondere auch für die Erarbeitung von Projektarbeiten, die heute bei den meisten Fortbildungen gefordert werden und zunehmend mehr an Stellenwert gewinnen. Da diese Themenstellungen oftmals später in Unternehmungen umgesetzt werden sollen, werden diese schon vielfach im Vorfeld mit dem Teilnehmer festgelegt. Dies finde ich nicht verwerflich, da die Teilnehmer daraus großen Nutzen für sich selbst ziehen können, vorausgesetzt sie bringen ihr umfangreiches Wissen ein und sind in der Lage die Umsetzung anzuleiten.

Um dies zu erreichen, muss viel Zeitaufwand in die Unterstützung zur Erstellung der Projektarbeit geleistet und in zeitlichen Abständen der Fortschritt kontrolliert werden. Dies ist nur in Lehrgangsformen mit Präsenzunterricht umfassend zu leisten. Eine nutzbringende Projektarbeit mit den vielfachen Nachkorrekturen kann besser im direkten Kontakt mit dem Kursteilnehmer erstellt werden.

Zusammenfassend kann man sagen, dass der erreichte Titel und das ausgehändigte Zertifikat nicht zwingend einen Qualitätsnachweis liefern, sondern es wesentlich darauf ankommt, wie der Absolvent einer Weiterbildungsmaßnahme die Umsetzung des Gelernten in die Praxis vornimmt. Somit ist es erstmals auch nicht entscheidend welches Zertifikat man vorweisen kann, sondern vielmehr wie kann ich mein erlerntes Wissen in die Prozessabläufe im eigenen Unternehmen oder beim Kunden einbringen und diese rechtssicher gestalten und dokumentieren. Hier hat die Erfahrung gezeigt, dass eine erfolgreiche Umsetzung des Wissens über Facility Management all denjenigen leichter fällt, die dies mit praxisorientierten Lernmethoden erlernt haben und im Frontalunterricht üben konnten.

Ein weiterer wesentlicher Gesichtspunkt ist auch das Verständnis für Kundenorientierung und Kenntnisse über Präsentationsmethoden, da man heute in verantwortungsvolleren Positionen ohne dies nicht mehr auskommt. Der erste Schritt für eine Auftragsanbahnung ist oftmals eine Präsentation, und deshalb sollte auch dies geschult werden.

Facility Management heißt Prozessorientierung, und nur der dies umzusetzen versteht wird erfolgreich im Facility Services-Dienstleistungsmarkt arbeiten können.

Klaus Neugebauer, Worms