

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	1
Definitionen	3
Reinigungsarten und -verfahren	9
Hygienemaßnahmen	25
Arbeitsschutz	33
Outsourcing, Insourcing	41
Kennzahlen	55
Qualitätssicherung	67
Prüfungsaufgaben	85
Anhang	97
Verordnung über die Anforderungen in der Meisterprüfung für den Beruf Hauswirtschafter/ Hauswirtschafterin	99

Ursächliche Geruchsbeseitigung bei Oberflächen und Textilien

Definition Geruch

- Unser Ur-Sinn mit Direktverbindung ins Unterbewusstsein
- Geruch löst Gefühle aus
- Geruchswahrnehmung geschieht in Millisekunden
- Bilder können Geruchsempfindungen auslösen

Quelle und Ursachen von Gerüchen

- Liegen gebliebene Wäsche
- Unrat, Müll, Abfälle
- Aromen (flüchtige Substanzen)
- Mikrobiologische Zersetzung

Beseitigung von Gerüchen

- Geruchsbildung verhindern
 - Fachgerechte gründliche Reinigung
 - Keine langen Standzeiten von Schmutzwäsche und nasser Wäsche
 - Mikroben-Wachstum minimieren
 - Flächen und Gegenstände trocknen
- Geruchsverbreitung verhindern
 - Türen schließen
 - Schmutzwäschesäcke, geschlossene Behältnisse für Schmutzwäsche
 - Abfallbehälter schließen
- Ursache beseitigen
 - Abfallkonzept
 - Abfälle und Schmutz mehrmals am Tag beseitigen
 - Wäsche zeitnah waschen und trocknen
 - Reinigungstextilien zeitnah aufbereiten
 - Reinigungsgeräte – und Maschinen zeitnah reinigen
- Geruch entfernen

Probiotische Geruchszerleger

- Enthalten lebende Mikroben, die für Mensch, Tier und Umwelt ungefährlich sind.
- Gründliche Reinigung im Haushalt, Gewerbe und Industrie bei sehr niedriger Umweltgefährdung
- Ursprung im Betrieb von Öl-Förderanlagen
- Enthaltene Mikroben ernähren sich von Fetten, Ölen und organischen Rückständen.
- Durch die Verdauung der Bakterien werden diese Stoffe rückstandslos zu Wasserdampf und Kohlendioxid umgewandelt.
- Wirken schrittweise und nachhaltig.

Outsourcing

Vorteile/ Chancen	Nachteile/ Risiken
Konzentration auf das Kerngeschäft	Abhängigkeit von Dienstleister
Teilung des Risikos	Mangel an Weisungsbefugnis
Abbau von Fixkosten	Informations- und Transaktionskosten
Reduktion der operative Kosten	Steuerungsverlust
Keine langfristigen Investitionen in eigene Geräte/Maschinen	Entstehender Mehraufwand für Vertragscontrolling und Kontrolle der externen Dienstleister
Einsatz von Spezialisten	Risiken bei Wechsel
Flexibilität in der Wahl der Partner	Gefahr der finanziellen Instabilität des Dienstleisters
Kostentransparenz	Gewinnaufschlag

Insourcing

Vorteile/ Chancen	Nachteile/ Risiken
Anschluss an Technologieentwicklung	Kostenintransparenz
Sicherung der Versorgung	Keine Weiterverrechnung der Zusatzleistungen
Flexibilität der Leistungsgestaltung	Fehlende Attraktivität als Arbeitgeber
Differenzierung	Betriebsblindheit
Eintrittsbarrieren	Nicht erreichen einer kritischen Größe für die Betriebsführung

Ergebnisorientiertes Leistungsverzeichnis

Objekt und Reinigungsmethode	Akzeptabel nach Beendigung der Reinigung	Akzeptabel zwischen den Reinigungen	Inakzeptabel
Allgemein			
Entfernen von losen Verschmutzungen	Frei von Abfall, Schmutz, Staub und losen fremden Gegenständen	Anfallender Schmutz durch Nutzung	Aufbau von Abfall, Schmutz, Staub und losem fremdem Material
Entfernung von haftenden Verschmutzungen	Frei von haftenden Verschmutzungen wie z. B. Kaugummi, Aufkleber usw.	Anfallender Schmutz durch Nutzung	Aufbau von haftenden Verschmutzungen
Hartbeläge			
1.1 Partielles moppen	Trocken und frei von Wasserlachen, entfernbaren Flecken, oberflächlichen Flecken und losem Schmutz	Anfallender Schmutz und Wasserlachen durch Nutzung	Aufbau von feuchten Stellen, entfernbaren Flecken, oberflächlichen Flecken und losem Schmutz
1.2 Vollflächiges moppen	Einheitliche Oberfläche ist trocken und frei von Wasserlachen, entfernbaren Flecken, oberflächlichem Schmutz und losem Schmutz	Anfallender Schmutz und Wasserlachen durch Nutzung	Aufbau von feuchten Stellen, entfernbaren Flecken, festgesetztem Schmutz, abgenutzten Stellen und haftendem Schmutz keine einheitliche Oberfläche
2. Nassscheuern	Trocken und frei von Wasserlachen, entfernbaren Flecken, festgesetztem Schmutz, abgenutzten Stellen und haftendem Schmutz	Anfallender Schmutz und Abnutzung durch Nutzung	Aufbau von entfernbaren Flecken, feuchten Stellen, festgesetztem Schmutz, abgenutzten Stellen und haftendem Schmutz keine einheitliche Oberfläche
3. Sprayreinigen und polieren	Trocken und frei von entfernbaren Flecken, Wasserlachen, abgenutzten Stellen und Schmutz Oberfläche glänzend	Schmutz und abgenutzte Stellen durch Nutzung	Keine gleichmäßige Oberfläche Aufbau von entfernbaren Flecken, Wasserlachen, losem Schmutz und abgenutzten Stellen

Beispiel 4

Raum- und Flächenverzeichnis

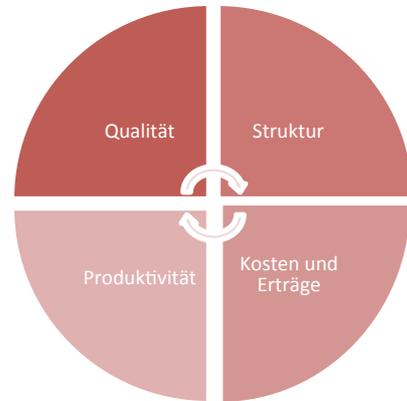
Wohnheit: Haus 1 Unterhaltsreinigung

gelbe Felder eintragen!

Pos.	Etage	Raumbezeichnung	Fläche in m²	Raumgruppe	Belagart	Reinigungsart	Turnus der Reinigung	Häufigkeit/Mon	Richtleistung m²Std.	Min./Reinigung	m³/ml.	Std/Mon
1	UG 159	Windfang	5,38	Eingangshalle / Windfang	Steinboden		5 x wöchentlich	21,740	80	4,04	116,96	1,46
2	UG 160	Flur - Gemeinsch.	39,08	Flur nicht textiler Bodenbelag	Parkett vers.		5 x wöchentlich	21,740	120	19,54	849,60	7,08
3	UG 161	Flur	4,41	Flur innerhalb Zimmer	Parkett vers.		2 x wöchentlich	8,696	100	2,65	38,35	0,38
4	UG 161	Dusche	3,59	Zimmer - Dusche (2 Personen)	Fliesen		2 x wöchentlich	8,696	20	10,77	31,22	1,56
5	UG 161	Zimmer	16,24	2 bis 3 Bettzimmer	Parkett vers.		2 x wöchentlich	8,696	93	10,48	141,22	1,52
6	UG 162	Flur	4,41	Flur innerhalb Zimmer	Parkett vers.		2 x wöchentlich	8,696	100	2,65	38,35	0,38
7	UG 162	Dusche	3,59	Zimmer - Dusche (2 Personen)	Fliesen		2 x wöchentlich	8,696	20	10,77	31,22	1,56
8	UG 162	Zimmer	16,24	2 bis 3 Bettzimmer	Parkett vers.		2 x wöchentlich	8,696	93	10,48	141,22	1,52
9	UG 163	Flur	4,41	Flur innerhalb Zimmer	Parkett vers.		2 x wöchentlich	8,696	100	2,65	38,35	0,38
10	UG 163	Dusche	3,59	Zimmer - Dusche (2 Personen)	Fliesen		2 x wöchentlich	8,696	20	10,77	31,22	1,56
11	UG 163	Zimmer	16,24	2 bis 3 Bettzimmer	Parkett vers.		2 x wöchentlich	8,696	93	10,48	141,22	1,52
12	UG 164	Flur	4,41	Flur innerhalb Zimmer	Parkett vers.		2 x wöchentlich	8,696	100	2,65	38,35	0,38
13	UG 164	Dusche	3,59	Zimmer - Dusche (2 Personen)	Fliesen		2 x wöchentlich	8,696	20	10,77	31,22	1,56
14	UG 164	Zimmer	16,24	2 bis 3 Bettzimmer	Parkett vers.		2 x wöchentlich	8,696	93	10,48	141,22	1,52
15	UG 165	WC - Gemeinsch.	3,31	Gemeinschaftsloiletten (1Waschbecken, 1 WC)	Fliesen		5 x wöchentlich	21,740	40	4,97	71,96	1,80
16	UG 167	Putzraum	5,13	Putzraum/Abstellraum	PVC?		2 x wöchentlich	8,696	120	2,57	44,61	0,37
17	UG 168	Wäsche-Näh-Bügel	27,52	Putzraum/Abstellraum	PVC?		2 x wöchentlich	8,696	120	13,76	239,31	1,99
18	EG 171	Eingang Podest	2,50	Eingangshalle / Windfang	Steinboden		5 x wöchentlich	21,740	80	1,88	54,35	0,68
19	EG 172-173	Flur - Gemeinsch.	47,48	Flur nicht textiler Bodenbelag	Parkett vers.		5 x wöchentlich	21,740	120	23,74	1032,22	8,60
20	EG 174	Flur	4,41	Flur innerhalb Zimmer	Parkett vers.		2 x wöchentlich	8,696	100	2,65	38,35	0,38
21	EG 174	Dusche	3,59	Zimmer - Dusche (2 Personen)	Fliesen		2 x wöchentlich	0,000	20	10,77	31,22	1,56

Hauswirtschaftliche Kennzahlenuhr

- Zusammensetzung aus Perspektiven/Dimensionen
- Beschreibung einzelner Bereiche der Hauswirtschaft
- Abbildung einzelner Arbeitsabläufe
- Einfache und schnelle Erstellung
- Pragmatische und nicht technokratische Vorgehensweise
- Praxisnah
- Gutes Verhältnis zwischen Aufwand und Nutzen
- Weiterentwicklung zu einer BSC möglich



- Reklamationshäufigkeit pro 100 Arbeitsstunden/p.a.
- Ergebnis einer Kundenbefragung
- Produktions- und Warmhaltezeiten

Qualität

- Gebäudeflächen, Bodenbelagsarten
- Kg Wäsche pro Jahr
- System der Herstellung und Vertiefung

Struktur

Reinigungs- und Qualitätskontrolle

Die Reinigungs- und Qualitätskontrolle ist unabdingbar für die Sicherstellung einer dauerhaft gleichbleibenden Endqualität.

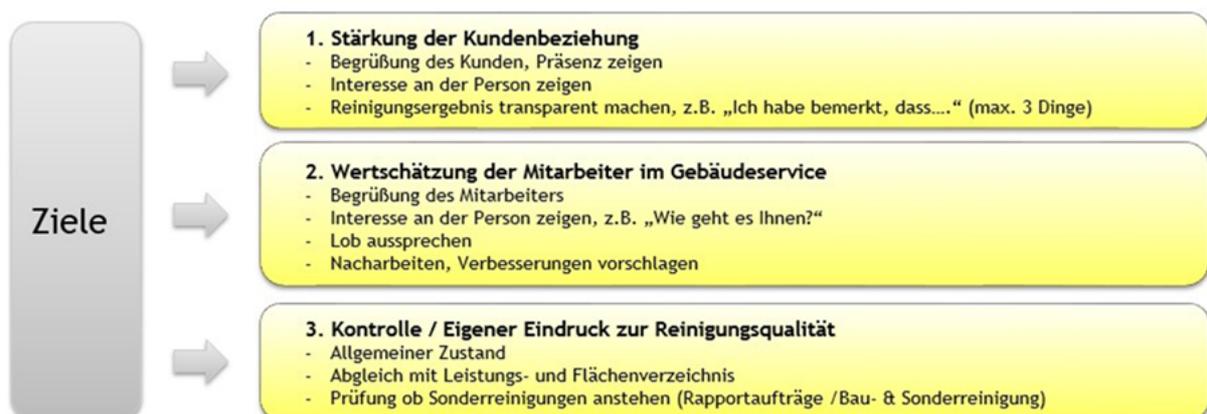
Wichtig ist, vorab zu definieren, welche Ziele mit der Reinigungs- und Qualitätskontrolle verfolgt werden.

Ziele der Qualitätskontrolle:

- Kontrolle der Auftragsausführung bei Vergabe
- Aufbau einer guten Mitarbeiterbeziehung zu dem Fremdpersonal
- Führung der eigenen Mitarbeiter – positives Feedback geben und Entwicklungsbedarf erkennen
- Führung der eigenen Mitarbeiter – Beziehung zum Mitarbeiter pflegen
- Feststellung von Veränderungen der Rahmenbedingungen, z. B. neuer Bodenbelag, dadurch Verzögerung der Reinigung
- Präsenz zeigen Aufbau einer guten Kunden- und Dienstleistungsbeziehung
- Kommunikation mit den Reinigungsmitarbeitern
- Kontinuierliche Qualitätssicherung
- Dokumentation
- Kontrolle, aber nicht im Sinn von Überwachung. Kombination zwischen Kontrolle der Reinigungsergebnisse und Kommunikation mit den Mitarbeitern

Qualitätskontrollen sind Objektbegehungen, die von der **Teamleitung** terminiert und durchgeführt werden.

Häufigkeit:	Kundenspezifische Definition durch Regionalleitungen, mind. 1x pro Quartal
Kontaktperson:	Kunden-Ansprechpartner im operativen Geschäft
Weitere Teilnehmer:	Vorherige Absprache mit Regionalleitung, ob Teilnahme oder Absprache gewünscht
Dokumentation:	QMS-Protokollvorlage „Checkliste zur Qualitätskontrolle“, SAP Kontaktbericht „Qualitätskontrolle Gebäudeservice“

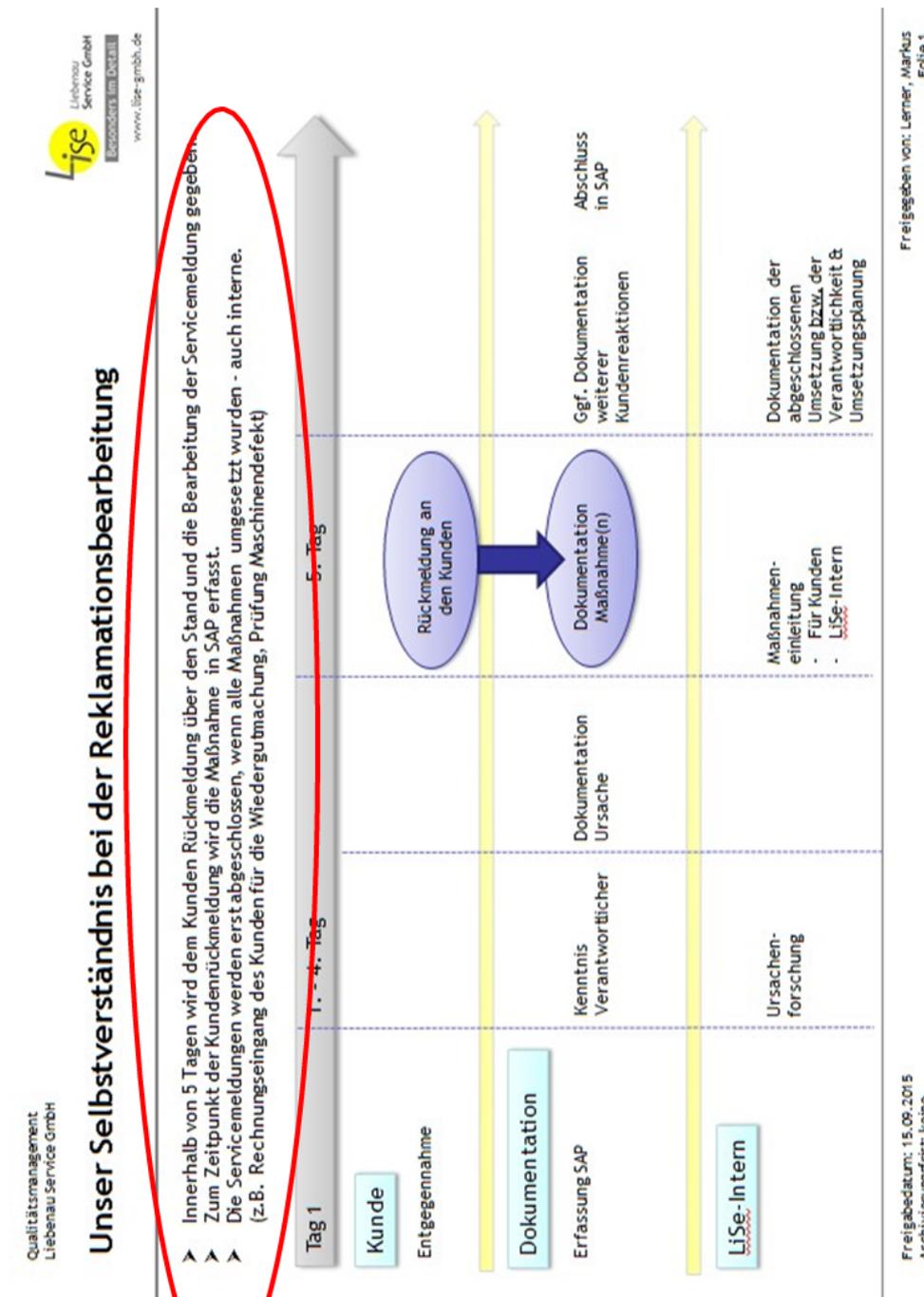


Reklamationsbearbeitung

- Auf der Sachebene aktiv angehen
- Kein Aufschub
- Kommunikation mit dem Beschwerdeführer

Bei Eingang einer Kundenbeschwerde wird die Relevanz geprüft. Liegt ein Verschulden des Dienstleisters vor, ist es eine echte Kundenbeschwerde. Liegt kein Verschulden des Dienstleisters vor, handelt es sich um eine unberechtigte Kundenrückmeldung.

Beispiel



Unterlagen zur Vergabe von Reinigungsleitungen

Auswertungsbogen / Checkliste zur Vergleichbarkeit von Angeboten

Einhaltung der Arbeitssicherheit	<ul style="list-style-type: none"> • Vorhalten von Sicherheitsdatenblättern der eingesetzten Produkte • Betriebsanweisung • Nachweis der Schulung • Persönliche Schutzkleidung für Mitarbeiter • Gefahrstoffkataster • Wie wird der Fortbildungsbedarf der Mitarbeiter festgestellt und die Schulung organisiert? • Anzahl der Sicherheitsbeauftragte, wie werden sie ausgewählt und qualifiziert? • Mit welchem Betriebsarzt / welcher BG arbeitet der Anbieter zusammen?
Einhaltung der Hygiene	<ul style="list-style-type: none"> • Haben Sie einen Desinfektor? • Wurden Ihre Mitarbeiter in Hygiene geschult? • Wie werden die Reinigungstextilien aufbereitet? • Werden regelmäßig Abklatschproben genommen und bekomme ich als Kunde die Ergebnisse?
Gleichbleibende Qualität	<ul style="list-style-type: none"> • Beschwerdemanagement • Urlaubsregelung • Wie oft und mit welchen Kriterien führen Sie Reinigungskontrollen durch? • Wie sind die Kennzahlen in der Praxis umsetzbar? • Wie wird mit den Beteiligten kommuniziert? • Wie werden Regieleistungen geregelt?
Sicherstellen der Zufriedenheit der Mitarbeiter und Bewohner	<ul style="list-style-type: none"> • Werden die Mitarbeiter auch in sozialen Kompetenzen geschult?
Verantwortung im Umgang mit Mensch und Natur	<ul style="list-style-type: none"> • Wird Tariflohn bezahlt? • Was tun Sie, damit es Ihren Mitarbeitern gut geht? • Machen Sie Supervision in schwierigen Situationen? • Art der Reinigungsmittel <ul style="list-style-type: none"> ○ Ökologische Reinigungsmittel ○ Mülltrennung
	<ul style="list-style-type: none"> • Lieferantenaudit

Weitere Vergleichsfaktoren

- Anzahl der Betriebsstunden: daraus lässt sich die Flächenleistung berechnen
- Stundenverrechnungssatz: Tariflohn (z. Z. 9,55 €) zzgl. + 110 – 125 % Aufschlag
- Gesamtauftragssumme