BFF·Höhere Fachschulen
Schwarztorstrasse 5
Postfach
3001 Bern
031 635 28 72
hf@bffbern.ch
www.bffbern.ch

Arbeitsprozesse und Kompetenzen gemäss RLP BFM

1 Einleitung

Der Rahmenlehrplan Betriebsleitung in Facility Management (RLP BFM) bildet die Basis für das Studienkonzept BFM HF. Im Studienführer ist ersichtlich, in welchen Modulen welche Kompetenzen erworben werden können.
Das Führungspraktikum richtet sich nach den im RLP BFM beschriebenen Arbeitsprozessen. Die Arbeitsprozesse mit den dazu gehörigen Kompetenzen sind nachfolgend aufgeführt. Die Nummerierung der Kompetenzen entspricht der Nummerierung im Rahmenlehrplan.

Das vorliegende Dokument dient für die Planung des Führungspraktikums sowie – zusammen mit dem Studienführer – der Theorie-Praxisvernetzung.

2 Arbeitsprozesse und Kompetenzen gemäss Rahmenlehrplan

AP 1 Sicherstellen der kontinuierlichen Erbringung von Dienstleistungen

Betriebsleiterinnen und Betriebsleiter in Facility Management HF sind verantwortlich dafür, dass die Facility Services fachgerecht ausgeführt werden und den hohen Ansprüchen an Qualität, Termingerechtigkeit, Wirtschaftlichkeit und Kundenorientierung entsprechen.
Der Prozess der Dienstleistungssteuerung erfordert ein hohes Mass an Koordination, Entscheidungs- und Durchsetzungsfähigkeit, Kundenorientierung und Qualitätsbewusstsein; diese Prozesse sind eigenverantwortlich zu erbringen unter Berücksichtigung von Qualitätsanforderungen und Verfügbarkeiten von Flächen/Anlagen und oft geprägt von hohem Kosten- und Zeitdruck.

Kompetenzen

2.3.1.1 Betriebsleiterinnen und Betriebsleiter in Facility Management HF erfassen und analysieren Dienstleistungsbedürfnisse.
2.3.1.2 Sie planen darauf abgestimmte individuelle Leistungen.
2.3.1.3 Sie instruieren und delegieren deren Durchführung.
2.3.1.4 Sie kontrollieren Prozesse und passen sie bei Bedarf an veränderte Situationen an.

AP 2 Optimieren, Weiterentwickeln und Anpassen der Dienstleistungen

Betriebsleiterinnen und Betriebsleiter in Facility Management HF sind verantwortlich dafür, die zu erbringenden Dienstleistungen aufgrund von Kundenansprüchen, von technologischen oder wirtschaftlichen Entwicklungen zu pflegen, zu optimieren und weiter zu entwickeln.
Die Optimierung, Weiterentwicklung und Anpassung von Dienstleistungen erfordert vernetztes Denken und frühzeitiges Erkennen von Veränderungen, Chancen oder Konflikten. Dies wird eigenverantwortlich oder in Koordination mit Vorgesetzten und/oder Kundinnen und Kun-den erbracht.

Kompetenzen

2.3.2.1 Betriebsleiterinnen und Betriebsleiter in Facility Management HF evaluieren die angebotenen Facility Services.
2.3.2.2 Sie beobachten den Markt und informieren sich über Neuentwicklungen.
2.3.2.3 Sie entwickeln verbesserte Dienstleistungen.
2.3.2.4 Sie bieten aktiv neue und verbesserte Dienstleistungen an.
2.3.2.5 Sie planen, organisieren und führen Sonderaktivitäten und Anlässe durch.

AP 3 Beschaffen von Materialien und Dienstleistungen

Betriebsleiterinnen und Betriebsleiter in Facility Management HF sind verantwortlich für die Beschaffung von Materialien und Dienstleistungen. Sie stellen die logistischen Prozesse (Beschaffung, Lagerhaltung, Distribution, Recycling, Entsorgung) sicher und erstellen dafür notwendige Kosten- und Ertragsberechnungen.
Der Material- und Dienstleistungsbeschaffungsprozess ist eigenverantwortlich zu erbringen und erfordert Organisation, Planung, kostenbewusstes und vernetztes Denken. Das Erkennen von Trends ist eine wichtige Voraussetzung, zukunftsorientiert und erfolgreich zu handeln.

Kompetenzen

2.3.3.1 Betriebsleiterinnen und Betriebsleiter in Facility Management HF erfassen den Bedarf von Materialien und Dienstleistungen.
2.3.3.2 Sie informieren sich über Neuentwicklungen und Märkte.
2.3.3.3 Sie holen Angebote für Materialien und Dienstleistungen ein und beurteilen sie systematisch.
2.3.3.4 Sie führen Verhandlungen mit Lieferanten.
2.3.3.5 Sie erstellen Entscheidungsgrundlagen und Beschaffungsanträge auf Grund von fachspezifischen und betriebswirtschaftlichen, ökologischen und Ressourcen schonenden Kriterien oder entscheiden selbstständig.
2.3.3.6 Sie beschaffen Materialien und Dienstleistungen.
2.3.3.7 Sie kontrollieren Lieferungen und Dienstleistungen im Rahmen des betrieblichen Qualitätskonzepts.

AP 4 Sicherstellen der administrativen Arbeiten

Betriebsleiterinnen und Betriebsleiter in Facility Management HF sind verantwortlich für termingerechte und sachgemässe Durchführung schriftlicher Dokumentationsarbeiten wie Budgetierung, Budgetkontrolle, Inventarisierung, Offertenwesen, Fakturakontrolle, Liegenschaftsverwaltung und -unterhalt, Arbeitszeitkontrolle und Bereichskorrespondenz.
Das Sicherstellen der administrativen Arbeiten ist ein interner Unterstützungsprozess, welcher ein hohes Mass an Koordination, Präzision und Zuverlässigkeit erfordert; er ist eigenverantwortlich zu erbringen.

Kompetenzen

2.3.4.1 Betriebsleiterinnen und Betriebsleiter in Facility Management HF erledigen den in ihren Bereichen anfallenden Schriftverkehr mit Kundinnen und Kunden und Auftraggebern, Lieferanten, Amtsstellen und Mitarbeitenden u.a.
2.3.4.2 Sie erstellen Fakturen für erbrachte Dienstleistungen oder stellen Daten für die Rechnungsstellung bereit.
2.3.4.3 Sie kontrollieren Präsenzzeitmeldungen, Fakturen und weitere für die Saläradministration oder Betriebsbuchhaltung notwendigen Dokumente.
2.3.4.4 Sie erstellen und bewirtschaften Bereichsbudgets.
2.3.4.5 Sie erstellen und kontrollieren Unterhaltspläne.
2.3.4.6 Sie erstellen Statistiken und Rapporte.

AP 5 Ermitteln des Personalbedarfs und Planen des Personaleinsatzes

Betriebsleiterinnen und Betriebsleiter in Facility Management HF ermitteln den optimalen Personalbedarf. Sie rekrutieren und wählen Mitarbeitende aus, führen sie ein, planen den regelmässigen und den spontanen Personaleinsatz und bewirtschaften die personellen Ressourcen.
Der Prozess der Personalbedarfsplanung (Ermittlung, Auswahl, Einführung, Qualifikation, Austritt) erfolgt selbständig in Abstimmung mit den betriebsspezifischen Vorgaben. Der Prozess der Personaleinsatzplanung erfordert ein hohes Mass an Koordination mit Kundinnen / Kunden sowie Entscheidungs- und Durchsetzungsfähigkeit. Er ist eigenverantwortlich zu erbringen und ist geprägt durch schnelle Veränderungen der Handlungssituationen.

Kompetenzen

2.3.5.1 Betriebsleiterinnen und Betriebsleiter in Facility Management HF strukturieren ihre Bereiche und legen Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortungsbereiche für ihre Mitarbeitenden fest.
2.3.5.2 Sie legen fest, wie viele Mitarbeitende sie zur Bearbeitung der jeweiligen Bereichsaufgaben benötigen (quantitativer Personalbedarf) und welche Qualifikationen die Mitarbeitenden dafür benötigen (qualitativer Personalbedarf).
2.3.5.3 Sie suchen geeignete Mitarbeitende, führen Anstellungsgespräche und führen neue Mitarbeitende ein.
2.3.5.4 Sie planen den Personaleinsatz für regelmässige Arbeiten sowie in ausserordentlichen Situationen.
2.3.5.5 Sie leiten die notwendigen Massnahmen bei einem Personalaustritt ein.

AP 6 Führen von Mitarbeitenden

Betriebsleiterinnen und Betriebsleiter in Facility Management HF führen ihre Mitarbeitenden, schulen, unterstützen und begleiten diese in ihrer beruflichen Entwicklung. Sie ergreifen und pflegen Massnahmen der Personalqualifikation und der Personalentwicklung. Schwerpunkte sind Führung, Zielvereinbarung, Kontrolle, Qualifikation, Förderung, Instruktion und Weiterbildung von Mitarbeitenden sowie die Ausbildung von Lernenden. Sie berücksichtigen dabei die Diversität der Mitarbeitenden.

Massnahmen der Personalqualifikation und der Personalentwicklung werden durch die Betriebsleiterinnen und Betriebsleiter in Facility Management HF im Kontext des betrieblichen Personalentwicklungs- oder Qualitätskonzepts eigenverantwortlich geplant und realisiert.

Kompetenzen

2.3.6.1 Betriebsleiterinnen und Betriebsleiter in Facility Management HF fördern Mitarbeitende durch gründliche Einführung und gezielte Aus- und Weiterbildung.
2.3.6.2 Sie führen regelmässige Standort- und Mitarbeitendengespräche durch.
2.3.6.3 Sie leiten Lernende an. Sie arbeiten dabei mit weiteren an der Ausbildung beteiligten Partnern zusammen (z.B. geeigneten Mitarbeitenden, Berufsbildungsinstitutionen, amtlichen Stellen, gesetzlichen Vertretern der Lernenden).
2.3.6.4 Sie überprüfen im Rahmen des Controllings die Leistungen und Qualität der erbrachten Dienstleistungen sowie den Umgang mit den zur Verfügung stehenden Ressourcen.

AP 7 Sicherstellen der internen Kommunikation

Betriebsleiterinnen und Betriebsleiter in Facility Management HF sind verantwortlich für termin- und empfängergerechtes Aufbereiten und Weiterleiten betrieblicher Informationen.
Die Sicherstellung der internen Kommunikation und die Wahl der geeigneten Kommunikationsmittel unter Berücksichtigung des breit gefächerten Empfängerkreises ist eine komplexe Führungsaufgabe und erfordert ein hohes Mass an sprachlicher Kompetenz sowie an Koordination und Verantwortungsbewusstsein.

Kompetenzen

2.3.7.1 Betriebsleiterinnen und Betriebsleiter in Facility Management HF erfassen den Informationsbedarf ihrer Mitarbeitenden und informieren sie termin- und empfängergerecht.
2.3.7.2 Sie setzen mündliche Kommunikationsmittel und adressatengerecht verfasste schriftliche oder bildliche Informationsmittel und berücksichtigen dabei die Diversität der Mitarbeitenden (Fremdsprachigkeit, kulturelle Unterschiede, geringe Qualifikation usw.)
2.3.7.3 Sie berufen Sitzungen ein, leiten und protokollieren diese.
2.3.7.4 Sie kommunizieren mit internen Kundinnen und Kunden.
2.3.7.5 Sie erfassen und bearbeiten Kundenreaktionen. Sie vertreten ihren Bereich an internen und externen Sitzungen und Veranstaltungen.
2.3.7.6 Sie informieren Vorgesetzte vollständig gemäss internem Kommunikationskonzept.
2.3.7.7 Sie tragen aktiv zum Erfahrungsaustausch an Sitzungen bei.

AP 8 Strukturieren, Dokumentieren und organisatorisches Weiterentwickeln des Bereiches

Betriebsleiterinnen und Betriebsleiter in Facility Management HF sind verantwortlich für die Aktualität, die Anwendbarkeit und die angepasste Verteilung organisatorischer Hilfsmittel der Struktur- und Prozessorganisation, des Qualitäts- und des Sicherheitsmanagements.
Die arbeitsorganisatorische Strukturierung des Bereiches wird eigenverantwortlich im Rahmen der betrieblichen Vorgaben realisiert und dient als Grundlage für die Qualitäts- und Sicherheitskontrolle und für die Weiterentwicklung von Dienstleistungen.

Kompetenzen

2.3.8.1 Betriebsleiterinnen und Betriebsleiter in Facility Management HF erstellen die notwendigen Arbeitsdokumentationen und Qualitätssicherungsinstrumente, abgestimmt auf das betriebliche Qualitäts- und Sicherheitssystem. Sie berücksichtigen dabei die Fremdsprachigkeit der Mitarbeitenden.
2.3.8.2 Sie überprüfen die Arbeitsdokumentationen und die fachbereichsspezifischen Qualitätssicherungsinstrumente regelmässig auf ihre Aktualität.
2.3.8.3 Sie beachten dabei Richtlinien zur Arbeits- und Betriebssicherheit und zum betrieblichen Qualitätssystem.
2.3.8.4 Sie führen die Mitarbeitenden in die Anwendung der Arbeitsdokumentationen und Qualitätssicherungsinstrumente ein.
2.3.8.5 Sie kontrollieren systematisch die sachgerechte Anwendung der eingesetzten Dokumente und Instrumente.
2.3.8.6 Sie nehmen Anregungen der Mitarbeitenden dazu auf.
2.3.8.7 Sie veranlassen bei Bedarf Korrekturen.

AP 9 Vertretung des Bereiches in übergeordneten Projektgruppen und Vertretung des Betriebes nach aussen

Betriebsleiterinnen und Betriebsleiter in Facility Management HF vertreten ihren Bereich in betriebsinternen Projektgruppen und ihren Bereich bzw. den Betrieb nach aussen, bei potentiellen Kundinnen und Kunden, in Interessengruppen, Verbänden oder Kommissionen, bei Lieferanten oder Geschäftspartnern.
Die Vertretung des Bereiches bzw. des Betriebes sowohl intern als auch extern erfordert vernetztes Denken und frühzeitiges Erkennen von Veränderungen, Chancen oder Konflikten. Die Vertretung wird in Koordination mit Vorgesetzten geplant und realisiert; sie erfordert Verhandlungsgeschick, Durchsetzungsfähigkeit und sprachliche Gewandtheit (Sprachkompetenz, Redegewandtheit).

Kompetenzen

2.3.9.1 Betriebsleiterinnen und Betriebsleiter in Facility Management HF arbeiten in betriebsinternen und in externen Arbeits-, Projekt- und Erfahrungsgruppen mit oder leiten solche.
2.3.9.2 Sie geben Impulse, erschliessen interne und externe Informationsquellen, erarbeiten Entscheidungsgrundlagen und begleiten Prozesse der Entscheidungsfindung.
2.3.9.3 Sie führen oder begleiten Projekte bis zur Realisierung und werten Ergebnisse aus.
2.3.9.4 Sie vertreten die Interessen des Betriebes an Informationsveranstaltungen, in Verbänden oder Kommissionen.
2.3.9.5 Sie nehmen bei Kontakten nach aussen fallweise Aufgaben der Öffentlichkeitsarbeit und Teilbereiche des Betriebsmarketings wahr.
2.3.9.6 Sie pflegen Fachkontakte zu Partner- oder Konkurrenzbetrieben.
2.3.9.7 Sie nehmen Aufgaben in Berufsverbänden, Fachkommissionen, Ausbildungsinstitutionen u.a. wahr.

AP 10 Reflektieren der eigenen Funktion / Aufgabe / Rolle

Betriebsleiterinnen und Betriebsleiter in Facility Management HF reflektieren die eigene Funktion, ihre berufliche Situation und Rolle und planen ihre fach- und führungsrelevante persönliche Weiterbildung. Der Prozess der Selbstreflektion unterstützt die Führungskräfte darin, ihre eigenen Kapazitäten bezüglich Funktion, Aufgaben und Rollen zu erkennen und optimal zu nutzen.

Kompetenzen

2.3.10.1 Betriebsleiterinnen und Betriebsleiter in Facility Management HF reflektieren regelmässig ihre Rolle als Führungskräfte individuell oder in Erfahrungsgruppen.
2.3.10.2 Sie stellen den persönlichen Fort- und Weiterbildungsbedarf fest und informieren sich über entsprechende Angebote. Sie planen ihre fachlichen und führungsmässigen systematischen Fort- und Weiterbildungsaktivitäten.
2.3.10.3 Sie klären Zeitbedarf und Kosten ab.
2.3.10.4 Sie stellen den Transfer in den Arbeitsalltag sicher