



# E-LEARNING

Niveau 4



Kofinanziert von der Europäischen Union

Von der Europäischen Union finanziert. Die geäußerten Ansichten und Meinungen entsprechen jedoch ausschließlich denen des Autors bzw. der Autoren und spiegeln nicht zwingend die der Europäischen Union oder der Europäischen Exekutivagentur für Bildung und Kultur (EACEA) wider. Weder die Europäische Union noch die EACEA können dafür verantwortlich gemacht werden.

## WA08: Projekte

### 4.8 Verwaltung von Geschäftsräumlichkeiten

**LE4.19 Bereitstellung und Instandhaltung von Büroeinrichtungen**

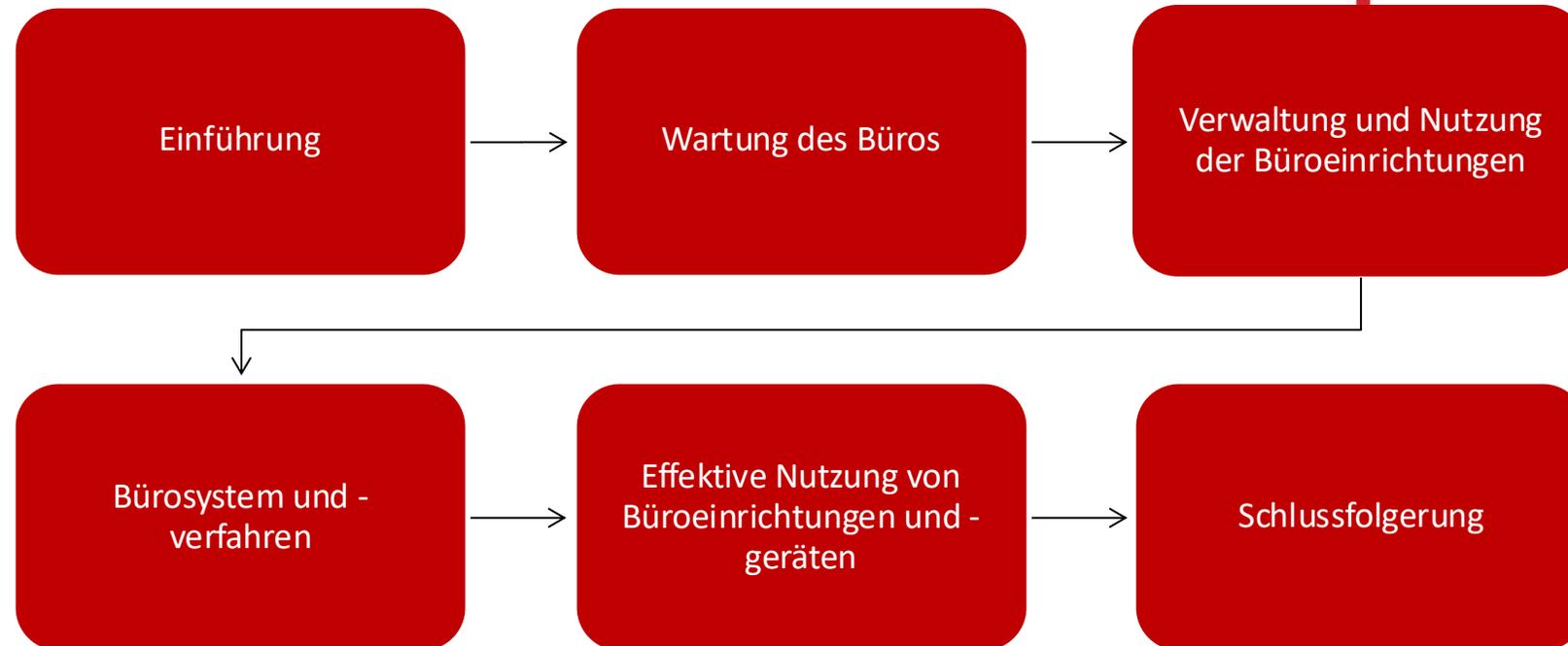
**LE4.20 Koordination der Nutzung von Büroressourcen**

**LE4.21 Einführung, Kommunikation, Überprüfung und Bewertung von Bürosystemen und -verfahren**

**LE4.22 Gewährleistung effektiver Nutzung von Büroeinrichtungen und -ausrüstung**

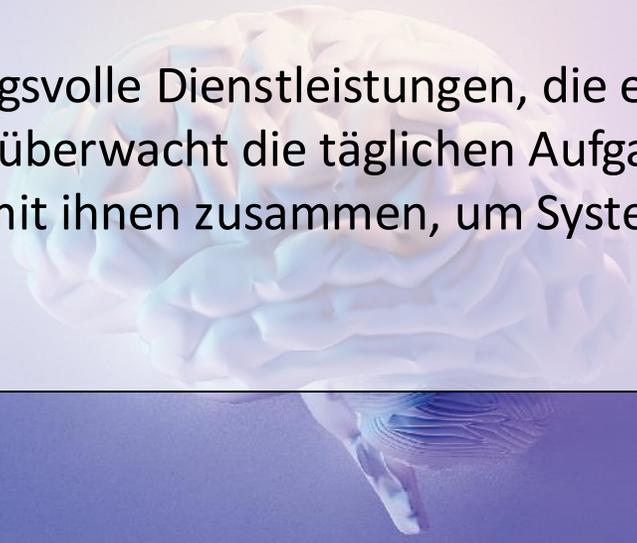


# Roadmap



## **Gebäudemanagement (Facility Management)**

sorgt für effiziente und wirkungsvolle Dienstleistungen, die ein Unternehmen benötigt. Ein Facility Manager überwacht die täglichen Aufgaben und Abläufe der Mitarbeitenden und arbeitet mit ihnen zusammen, um Systeme zu schaffen, die ihre Arbeit einfacher machen.



Das Angebot an Büroräumen und Ausstattung richtet sich nach der Art, Gestaltung und dem Zuschnitt des Gebäudes sowie nach Art und Größe des Unternehmens.

- Standardausstattung: z.B. Büromöbel, Laptops, Drucker
- zusätzliche Ausstattung: z.B. Küchenbereich, Verkaufsautomat, Klimaanlage
- branchen- oder sektorspezifische Ausstattung oder Ressourcen: z.B. elektronische Tafeln, Overhead-Projektoren, Datenprojektoren, Flipcharts

Einige Dinge sind offensichtlich, wie z. B. Fotokopierer, aber andere erfordern möglicherweise etwas Nachforschung, wie "die mysteriöse Kiste im hinteren Teil des IT-Lagerraums".

- Finden Sie heraus, ob es genutzt wird.
- Überprüfen Sie, wie häufig es verwendet wird.
- Bedenken Sie, dass manche Einrichtungen allgemein beliebt sein könnten, während andere aufgrund persönlicher Vorlieben ungenutzt bleiben.

## Die Bedürfnisse ändern sich im Laufe der Zeit aus folgenden Gründen:

- Technologische Entwicklungen
- Erhöhung der Arbeitsanforderungen
- Neue Aufgaben und Aktivitäten des Unternehmens
- Rechtliche Anforderungen, Änderungen der Bürosysteme und -verfahren

## Methoden zur Ermittlung des Nutzerbedarfs:

- Beobachtung
- Aufzeichnung und Überwachung von Beschwerden der Nutzenden
- Prüfen der Aufzeichnungen

- Wird verwendet, um standardisierte Daten von einer großen Anzahl von Personen zu erheben, so dass dieselben Informationen auf dieselbe Weise erfasst werden.
- Dient der Erfassung von Daten in statistischer Form.
- Die Erhebungen dienen in der Regel dazu, Verallgemeinerungen zu treffen, und beruhen daher auf sorgfältig ausgewählten Stichproben.
- Sie bestehen aus einer Reihe von Fragen, die in der gleichen Reihenfolge und auf die gleiche Weise gestellt werden, damit die gleichen Informationen gesammelt werden können.

## Vorteile

- In kurzer Zeit können große Mengen an Informationen von einer großen Anzahl von Personen gesammelt werden.
- Erhebungen können von Erstellern aber auch von anderen Personen durchgeführt werden.
- Die Ergebnisse können in der Regel schnell und einfach quantifiziert werden, insbesondere bei elektronischen Fragebögen.
- Sie können "wissenschaftlich" und objektiv analysiert werden.

## Nachteile

- Emotionen, Verhalten, Gefühle usw. können schwer erfasst werden.
- Es gibt keine Möglichkeit zu sagen, wie ehrlich eine Person antwortet.
- Die Menschen können in jede Frage etwas anderes hineininterpretieren und antworten daher auf der Grundlage ihrer eigenen Interpretation der Frage.
- Das bedeutet, dass der Ersteller bei der Entwicklung des Fragebogens seine eigenen Entscheidungen und Annahmen trifft.

- **Überwachungseinrichtungen**
- **Bereitstellung und Wartung von Büroausstattung**
- **Beschaffung von Ressourcen**



- **Anschaffung von Einrichtungen und Ausrüstung (Checkliste)**
- **Reparaturen an Einrichtungen und Geräten (Checkliste)**
- **Beschaffung von Material und Ausrüstung (Checkliste)**

- **Probleme mit Lieferanten**
- **Schäden, Ausfälle und Krisen**
- **Probleme der Nutzenden**



1. Überprüfung der erhaltenen Informationen auf Korrektheit
2. Einschätzung der Schwere eines Problems und seiner Folgen
3. Überprüfung, ob es Verfahren gibt, die eingehalten werden müssen
4. Ermittlung, ob das Problem intern oder extern gelöst werden kann
5. Berücksichtigung der Bandbreite der möglichen Lösungen
6. Rückkehr zu einem späteren Zeitpunkt, da eine Nacht darüber zu schlafen oft hilft, eine Lösung zu finden
7. Überlegung, warum das Problem aufgetreten ist, nachdem es gelöst wurde, und was getan werden kann, um ein erneutes Auftreten zu verhindern

- ✓ **Begutachten**
- ✓ **Lesen**
- ✓ **Verfahren**
- ✓ **Routinemäßige Überprüfung**
- ✓ **Routinemäßige Reinigung**
- ✓ **Einen Plan erstellen**

**Wand-Planner**

**Elektronisches Tagebuch**

**E-Plattformen**



1. Beschaffung der benötigten Informationen
2. Priorisierung gewünschter Änderungen oder neuer Einträge
3. Identifizierung der Auswirkungen auf bestehende Einträge (falls zutreffend)
4. Lösung von Problemen durch Aushandeln von Alternativen
5. Aufzeichnung der Änderungen
6. Information der Beteiligten
7. Aktualisierung des Systems

**Setzen Sie Prioritäten bei Änderungen.**

**Kommunizieren Sie die Änderungen.**

## Systeme und Verfahren in Unternehmen

sind ein praktischer Weg, um sicherzustellen, dass die Ziele (und die Werte und Strategien) erreicht werden.

## Ein System

ist ein Prozess, durch den ein bestimmtes Ergebnis erzielt wird. Das Wichtigste an einem System ist, dass es verändert oder umgestaltet werden kann, um ein anderes Ergebnis zu erzielen.

## Verfahren

unterstützen ein System, weil sie den Benutzern sagen, was sie zu tun haben, normalerweise in Form einer Liste von Schritt-für-Schritt-Anweisungen. Sie verwenden Verfahren jeden Tag.

### Arten von Verfahren:

- Verpflichtend
- Empfohlen
- Vorgeschlagen

## **Bedeutung von Bürosystemen**

Ein Bürosystem bezeichnet die strukturierte Planung der Büroarbeit, um die Haupt- und Nebenziele einer Organisation mit möglichst geringem Aufwand und Kosten zu erreichen.

## **Definition des Begriffs Bürosystem**

Ein Bürosystem lässt sich als eine systematische Organisation der gesamten Büroaktivitäten verstehen, bei der Verfahren festgelegt werden, die eine effektive und wirtschaftliche Ausführung der Arbeit sicherstellen.

## **Die Bedeutung des Bedarfs an Systemen und Verfahren sowie die Grundsätze eines Bürosystems**

Der Bedarf an Bürosystemen entsteht durch die Notwendigkeit, Arbeitsabläufe zu optimieren, Ressourcen effizient zu nutzen und eine hohe Produktivität bei gleichzeitig minimalen Kosten und Aufwand zu gewährleisten. Die Grundsätze eines Bürosystems beinhalten die Standardisierung von Prozessen, die Förderung der Kommunikation und die effektive Nutzung von Arbeitszeit und Material.

## Vorteile

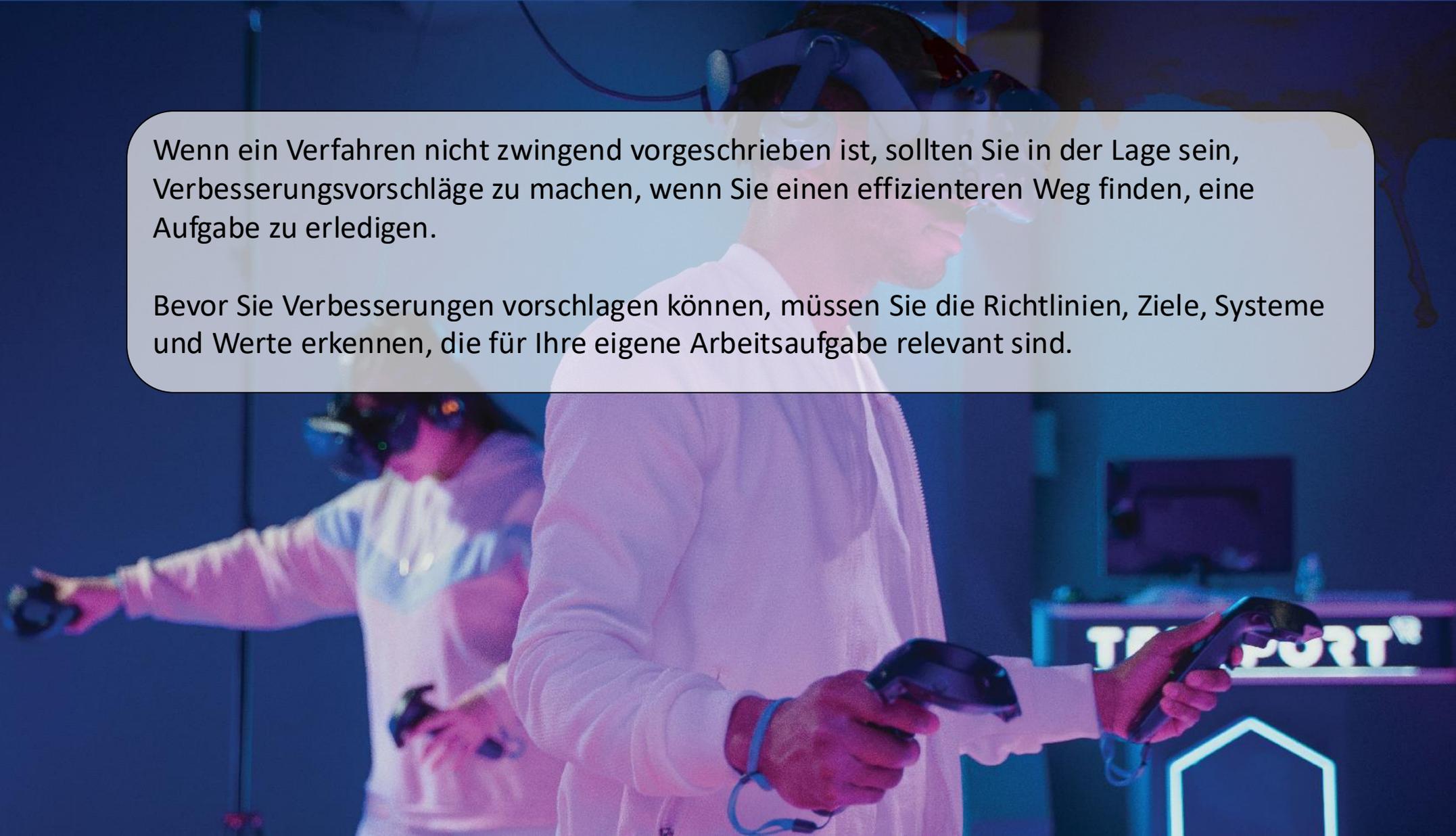
1. Verbesserung der Betriebseffizienz
2. Beibehaltung eines einheitlichen Verfahrens
3. Optimale Ausnutzung der Ressourcen
4. Reduktion der Kosten
5. Minimierung der Betriebskosten
6. Fixierung der Verantwortung
7. Erreichen von Organisationszielen
8. Reduzierung von Fehlern
9. Vorbeugung von Betrug
10. Bessere Koordinierung

- Einkauf von Ausstattung und Verbrauchsmaterial
- Beschädigungen, Verluste und Ausfälle von Geräten
- Mitnahme von Wertgegenständen aus den Räumlichkeiten
- Zuteilung und Koordinierung des Einsatzes von Ressourcen
- Überwachung und Kontrolle der Nutzung von Geräten oder Ressourcen
- Kontrolle der Bestände
- Postbearbeitung
- Sicherheitsfragen
- Durchführung von Risikobewertungen

# Bürosysteme und -verfahren

Wenn ein Verfahren nicht zwingend vorgeschrieben ist, sollten Sie in der Lage sein, Verbesserungsvorschläge zu machen, wenn Sie einen effizienteren Weg finden, eine Aufgabe zu erledigen.

Bevor Sie Verbesserungen vorschlagen können, müssen Sie die Richtlinien, Ziele, Systeme und Werte erkennen, die für Ihre eigene Arbeitsaufgabe relevant sind.



Wählen Sie die geeignete Kommunikationsmethode basierend auf der Komplexität, der Art der Nutzenden und deren speziellen Bedürfnissen, wie z. B.:

- Neue Mitarbeitende während der Einführungsschulung
- Bestehende Mitarbeitende, die sich unsicher sind, weil sie das System nur selten nutzen
- Personal aus anderen Abteilungen
- Personen, die häufig außerhalb des Betriebsgeländes arbeiten
- Externe Kontakte wie z. B. Lieferanten, die sich über Ihr Bestell- oder Zahlungsverfahren erkundigen
- Alle Nutzenden im Falle eines unerwarteten Problems, das sie betrifft

	Vorteile	Nachteile
<b>E-Mail</b>	Nützlich, um grundlegende Informationen über neue/aktualisierte Verfahren zu geben	Kann ignoriert oder nicht verstanden werden
<b>Beantwortung von Fragen/ Diskussionen</b>	Bietet schnelle Klärung von Rückfragen	Antworten können vergessen werden und ständige Unterbrechungen sind störend
<b>Gedruckter Bogen</b>	Nützlich, um grundlegende Informationen über einfache oder aktualisierte Verfahren zu geben	Von Gelegenheitsnutzern leicht zu verlieren oder zu vergessen

	Vorteile	Nachteile
<b>Benutzerhandbuch</b>	Kann mit der entsprechenden Ausrüstung aufbewahrt werden	Können schnell schadhaft werden oder verloren gehen - und schwer zu ersetzen sein
<b>Verfahrensdokumente und Handbücher</b>	stellt sicher, dass zusammenhängende, komplexe Verfahren sicher gespeichert werden	Zu umständlich/teuer für Gelegenheitsnutzende, um ein eigenes Exemplar zu besitzen
<b>Intranet des Unternehmens</b>	Ideal für die Aufnahme von Informationsseiten zu einer Vielzahl von Themen	Für Mitarbeitende, die außerhalb der Geschäftsräume arbeiten, sind sie möglicherweise nicht aus der Ferne verfügbar
<b>Demonstration</b>	Ideal, um zu zeigen, wie man eine bestimmte Aufgabe ausführt Die Nutzer erinnern sich, was zu tun ist, wenn sie die Gelegenheit haben, es zu üben	Nur geeignet, wenn die demonstrierende Person eine Fachkraft für die Aufgabe ist, sonst werden schlechte Gewohnheiten weitergegeben

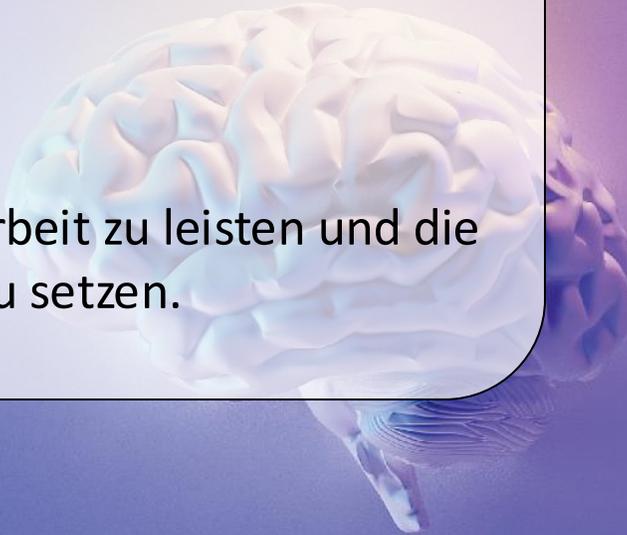
	Vorteile	Nachteile
<b>Gedruckter Hinweis</b>	Nützlich in der Nähe von Bürogeräten und unbeaufsichtigten Bereichen, z. B. im Schreibwaren- oder Gerätelager, um auf die grundlegende Vorgehensweise hinzuweisen und anzugeben, an wen sich der Benutzer in dringenden Fällen wenden muss.	Kann übertrieben werden Zu viele Bekanntmachungen sind unpersönlich und unordentlich und erwecken den Eindruck, diktatorisch zu sein
<b>Schulung</b>	Ermöglicht es, komplexe Verfahren richtig zu vermitteln und Fragen zu beantworten	Sie müssen gut organisiert sein und die richtige Länge haben, um das Interesse zu erhalten.

## **Effizienz**

bedeutet, produktiv zu sein und schnell und kostengünstig zu arbeiten.

## **Effektivität**

bedeutet, qualitativ hochwertige Arbeit zu leisten und die richtigen Prioritäten zu setzen.



## **Alle Büroeinrichtungen müssen aus den folgenden Gründen kontrolliert werden:**

- Um Diebstahl oder unsachgemäße Verwendung von Ausrüstung oder Ressourcen zu verhindern
- Um Schäden zu vermeiden
- Um den Bedürfnissen der Nutzer so weit wie möglich gerecht zu werden, auch wenn diese Bedürfnisse im Widerspruch zueinander stehen können
- Um eine gerechte Verteilung der knappen Ressourcen unter den Nutzern zu ermöglichen
- Um die Büroeinrichtungen so lange wie möglich in gutem Zustand zu erhalten
- Um den Haushalt zu schonen, indem keine unnötigen Ausgaben für Reparaturen und Ersatzbeschaffungen getätigt werden



## Problemlösung im Gebäudemanagement e-EUPA\_LO\_21\_M\_001

# Wiederholungsfragen

## Frage 1

Können Sie Beschreiben Sie mögliche Methoden zur Ermittlung der Bedürfnisse der Nutzenden beschreiben?

## Frage 2

Welche Bürosysteme und –verfahren gibt es?

## Frage 3

Können Sie Wege der Kommunikation von Bürosystemen und –verfahren nennen?



**Gut gemacht!**

**Einheit 4.8 ist abgeschlossen!**



**Kofinanziert von der  
Europäischen Union**

Von der Europäischen Union finanziert. Die geäußerten Ansichten und Meinungen entsprechen jedoch ausschließlich denen des Autors bzw. der Autoren und spiegeln nicht zwingend die der Europäischen Union oder der Europäischen Exekutivagentur für Bildung und Kultur (EACEA) wider. Weder die Europäische Union noch die EACEA können dafür verantwortlich gemacht werden.

