Praxisnah. Direkt umsetzbar. Sicher steuern.

BAUAKADEMIE
Professional Development

Dienstleistungssteuerung im Facility Management

Ein kompaktes Weiterbildungsprogramm für Mitarbeitende in der Dienstleistungssteuerung des Facility Managements mit dem Ziel, Dienstleistungen bedarfsgerecht, vorausschauend und wirtschaftlich zu steuern. Im Mittelpunkt stehen die Sicherstellung der Leistungsqualität, die Steuerung von Prozessen und Budgets sowie der professionelle Umgang mit Dienstleistern. Der direkte Wissenstransfer in den Berufsalltag hat dabei einen hohen Stellenwert: Die beruflichen Erfahrungen der Teilnehmenden sowie die Besonderheiten ihrer Unternehmen und betreuten Objekte werden in praxisorientierte Übungen einbezogen.



- ✓ Leistungsanforderungen und Erwartungen klar definieren
- ✓ Dienstleistungen bedarfsgerecht und vorausschauend steuern
- ✓ Qualität und Wirtschaftlichkeit systematisch bewerten
- ✓ Abweichungen erkennen, Maßnahmen steuern und nachverfolgen
- ✓ Leistungen transparent dokumentieren und kontinuierlich verbessern

Zielgruppe

Mitarbeitende, die auf Auftraggeberseite für die Steuerung und Sicherstellung der Qualität von Dienstleistungen verantwortlich sind

Ihr Nutzen

Sicherheit in der Steuerung von Dienstleistungen, der Bewertung von Leistungsqualität und Wirtschaftlichkeit sowie im Umgang mit Abweichungen

Unser Ansatz

Fundierte Wissensvermittlung, praxisorientierte Fallbesprechungen und anwendungsbezogene Übungen zur vorausschauenden Steuerung

Modulübersicht

Kompakt und konsequent praxisorientiert

BAUAKADEMIE
Professional Development

01 Rolle und Verantwortung — 4 UE

Rollen definieren | Zuständigkeiten gem. Funktions- und Leistungsmodell (RealFM e.V.) kennen | Schnittstellen klären | Steuerungsauftrag wahrnehmen

02 Betreiberverantwortung — 4 UE

Betreiberpflichten kennen und erkennen | Zuständigkeiten klären | Pflichten delegieren | Risiken managen

03 Verträge und Leistungen — 4 UE

Verträge analysieren | Soll-Leistungen und Leistungsumfänge konkretisieren | Qualitätsanforderungen bewerten | Zusatzleistungen, Nachträge und Leistungsänderungen steuern

04 Nachunternehmersteuerung — 4 UE

Aufträge formulieren | Dienstleister einweisen | Kommunikation gestalten | Termine sowie Abstimmungen verbindlich koordinieren

05 Leistung und Qualität kontrollieren — 4 UE

Prüfkriterien und SLA/KPI anwenden | Soll-Ist-Vergleiche durchführen | Leistungen bewerten | Qualitätstrends erkennen | Abnahmen und Leistungsbestätigungen steuern

06 Abweichungen und Eskalation — 4 UE

Abweichungen und Ursachen analysieren | Maßnahmen vereinbaren | Fristen überwachen | Wirksamkeit überprüfen | Wiederkehrende Leistungsmängel systematisch eskalieren

07 Dokumentation und wirtschaftliche Steuerung — 4 UE

Leistungs- und Kontrollnachweise prüfen | Nachvollziehbar dokumentieren | Rechnungen sachlich prüfen | Kostenentwicklungen bewerten | Ergebnisse berichten

08 Praxistraining und Transfer — 4 UE

Einen durchgängigen Steuerungsprozess vom Auftrag bis zur Eskalation durchspielen, Dienstleistergespräche führen und konkrete Verbesserungsmaßnahmen für die Praxis ableiten.

UE: Unterrichtseinheit à 45min

PRAXIS IM WORKSHOP

- DIENSTLEISTUNGEN VORAUSSCHAUEND STEUERN
- QUALITÄT UND STANDARDS SICHERSTELLEN
- RISIKEN ERKENNEN UND MINIMIEREN

Inhouse-Schulung am Firmensitz des Kunden auf Anfrage

4 Tage

1.780 EUR (netto zzgl. USt.) pro Teilnehmenden (max. 12 TN)

Ort

BAUAKADEMIE in Berlin