

Facility Management:

Ein lohnenswerter Gedanke

Die veränderten Marktanforderungen machen auch vor dem Handwerk nicht halt. Viele Betriebe haben sich bereits auf den Wandel eingestellt. Die Dienstleistungsorientierung steigt, und die Zahl der Kooperationen nimmt langsam aber stetig zu. Und das ist gut so, denn nur mit Flexibilität und entsprechenden Modellen kann den neuen Anforderungen Rechnung getragen werden. Eine noch relativ junge und vielversprechende Dienstleistungsoffensive ist das „Facility Management“ (FM). Vor einiger Zeit von Hamburger Handwerkskammern ins Leben gerufen, erfährt dieses Modell seit ca. drei Jahren eine dynamische Entwicklung. Nun liegt ein erster Zwischenbericht als Studie vor. Demnach deutet vieles darauf hin, daß diese Form der „Dienstleistung pur“ noch weiter an Bedeutung gewinnt. So setzen beispielsweise immer mehr Immobilienbesitzer und -nutzer auf FM als betriebswirtschaftliche Strategie. Auch der allgemein zu verzeichnende verstärkte Trend nach (handwerklichen) Leistungen aus einer Hand geht in diese Richtung. Es lohnt also auch für das Glas- und Fensterbauhandwerk, sich ernsthaft mit der FM-Thematik auseinanderzusetzen.



Um in diesem Geschäftsfeld erfolgreich zu operieren, sind eine Reihe von Veränderungen notwendig. Dies geht aus der Untersuchung hervor. Unbedingte Voraussetzung dafür ist eine enge und gut abgestimmte Zusammenarbeit – zum einen von Handwerksbetrieben aus mehreren Gewerken untereinander und zum anderen mit Fachplanern und Fachleuten der Informationstechnik und des Betriebsmanagements. Auch wenn im Handwerk die Bereitschaft zur Zusammenarbeit wächst, die Kooperationsfähigkeit ist noch wenig ausgeprägt. Insbesondere wenn es um strategische Allianzen geht. Hier muß dem Partner und seinen Leistungen ein Vertrauensvorschuß entgegengebracht werden. Dieser läßt sich nur über die Zeit bzw. durch ein funktionierendes Qualitätsmanagement und die Festlegung gemeinsamer Mindeststandards erreichen.

Darüber hinaus müssen sich die Qualifikationen im Handwerk erweitern, insbesondere im Hinblick auf

konzeptionelle und planende Arbeiten sowie auf die Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnik. Mit den steigenden Anforderungen an die Dienstleistungsgüte ist neben der Kundenorientierung vor allem das Management von Abläufen zu verbessern, z. B. durch Termintreue bzw. Zeitmanagement, eindeutige Schnitt- und Übergabestellen und durch die aussagefähige Dokumentation von Leistungen mit klaren Kosten-Nutzen-Bewertungen. Dies erfordert eine umfangreiche Qualifizierungs- und Innovationsoffensive. Ohne Veränderungen in der gewerblich-technischen und kaufmännischen Aus- und Weiterbildung lassen sich die mannigfaltigen Anforderungen des FM nicht erfüllen. Das bedeutet aber nicht, daß sich die Berufsstrukturen komplett verändern. Vielmehr gilt es, disziplinübergreifendes Wissen und Können zu vermitteln und vor allem den Schlüsselqualifikationen, wie z. B. Kommunikationskompetenz, Teamfähigkeit, abstraktes Denken etc., einen höheren Stellenwert einzuräumen. Gefordert sind deshalb weitere Managementkonzepte im Handwerk, die einerseits das Qualitätsmanagement stärken und andererseits die Befähigung der Beschäftigten fördern.

Das Handwerk kann – so eine der Thesen der Untersuchung – seine Eigenständigkeit nur behaupten, wenn es selbst marktfähige Komplettleistungsangebote bietet. Richtig um- und eingesetzt bietet hier das „Facility Management“ zahlreiche Chancen. Übrigens: Wer sich intensiver mit dieser Thematik beschäftigen möchte, dem sei die Studie zu empfehlen. Die Bezugsquellen können in der GLASWELT-Redaktion abgefragt werden.

Ihr

Hilmar Düppel
Chefredakteur