



Von jährlichen Pflichtunterweisungen bis hin zum Onboarding neuer Mitarbeiter: Modernes E-Learning hilft dabei, Schulungsprozesse zu optimieren und wertvolle Zeit zu sparen.

MODERNE FORMATE DER MITARBEITERSCHULUNG

DIGITAL UND IN PRÄSENZ – DIE **SINNVOLLE KOMBI** MACHT'S

Die Branche wird beherrscht vom Drang, die Einsatzzeiten der operativen Mitarbeiter und auch der Führungskräfte durch moderne Möglichkeiten der IT zu verschlanken. In diesem Zuge kann die Digitalisierung auch im Bereich der Aus- und Weiterbildung sowie bei regelmäßig durchzuführenden Unterweisungen der Beschäftigten maßgeblich zur Optimierung beitragen.

Das Thema Digitalisierung gewinnt in der Gebäudereinigung immer mehr an Bedeutung. Robotik oder der Einsatz von KI zur Prozessoptimierung sind nur zwei Beispiele für zukunftssträchtige Themen, denen sich die Branche stellen muss. Denn die Verantwortlichen stehen Tag für Tag vor der Herausforderung, mit den knappen Personalressourcen die täglich anfallenden Aufgaben noch irgendwie zu bewältigen. Die bestmögliche Nutzung neuer Formate bei der Aus- und

Weiterbildung spielt in diesem Zusammenhang eine immer wichtigere Rolle.

Einen klaren Trend zum individuellen digitalen Lernen bestätigen branchenunabhängig die Ergebnisse der Trendstudie „mmb Learning Delphi“, die das Essener mmb-Institut im Mai vergangenen Jahres veröffentlicht hat. Das Institut versteht sich selbst als Denkwerkstatt und Impulsgeber für die Innovation von Bildung und Lernen. Eine zentrale Frage der be-



ONLINEUMFRAGE

WELCHEN STELLENWERT HAT DAS DIGITALE LERNEN?

Auch Ihre Meinung ist gefragt – in unserer Onlineumfrage auf www.rationell-reinigen.de. Auf Ihre Antworten sind wir gespannt!

reits zum 17. Mal durchgeführten Studie zielte darauf ab, welche Anwendungen in den Augen der Befragten in den kommenden drei Jahren einen zentralen Stellenwert für das betriebliche Lernen in Unternehmen haben werden. Ganz oben auf der Liste (siehe Seite 13) steht dabei das sogenannte Blended Learning. Danach folgen Video-Tutorials und auf Platz 3 stehen gleichwertig die Anwendungen Microlearning/Learning Nuggets und virtuelle Klassenräume/Webinare. Blended Learning bedeutet wörtlich übersetzt „gemischtes Lernen“. Dahinter verbirgt sich eine didaktisch sinnvolle Kombination von Präsenzlernen (an einem gemeinsamen physischen Ort), Live-Online-Trainings (im virtuellen Klassenzimmer), Pre-teachings (Selbststudium vor dem eigentlichen Kurs) sowie einem selbstgesteuerten E-Learning. Letztendliches Ziel dabei ist es, möglichst vielfältige Möglichkeiten anzubieten, um den größtmöglichen Lerneffekt zu erzielen. Denn: Nicht alle Menschen lernen auf die gleiche Art und Weise effektiv.

Microlearning ist eine Lehrmethode, die darauf abzielt, Lerninhalte in sehr kleinen, gut verdaulichen Einheiten – sogenannten Learning Nuggets – anzubieten. Die Idee dahinter ist, dass die Lernenden in kurzen Sitzungen mehr und effizienter lernen. Die Vorteile von Microlearning liegen unter anderem in der Anpassungsfähigkeit an den Zeitplan der Lernenden, der leichteren Integration in den Arbeitsalltag und der besseren Aufrechterhaltung der Aufmerksamkeit durch die kurze Dauer der Lerneinheiten. Im Gegensatz dazu steht das traditionelle Langzeitlernen, bei dem sich die Lernenden längere Zeit auf eine bestimmte Aufgabe oder ein Thema konzentrieren müssen.

AUF DIE REINIGUNG HERUNTERGEBROCHEN

Die Ergebnisse der Trendstudie lassen sich auch auf unsere Branche übertragen beziehungsweise dort sinnvoll anwenden. Ein Beispiel: Was nützen superoptimierte Einsatz- und Routenplanungen, wenn Objektleitende dreimal in ein Objekt fahren müssen, um endlich alle Mitarbeitenden für die jährlich zu wiederholende Pflichtunterweisung zu erreichen und ihnen dabei eine meist mehr oder weniger oberflächliche Kurzunterweisung zu erteilen? Man denke in diesem Zusammenhang unter anderem an:

– Brandschutz und Notfallmaßnahmen im Objekt; ►



RICARDA WILL

Leiterin Personalentwicklung, Vebego, Zürich

WISSENSTHEMEN SIND **DIGITAL BESTENS AUFGEHOBEN**

Weiterbildungen sind für alle wichtig – digital oder analog. Darum bietet die Vebego Academy interne Aus- und Weiterbildungen an. Darüber hinaus unterstützen wir auch die Teilnahme an externen Programmen sowie digitale Lernformate, denn diese sind eine gute Ergänzung zum herkömmlichen Unterricht. Wer bei uns am Arbeitsplatz Zugang zu einem Computer hat, kann zum Beispiel ein Tool nutzen, das wir stetig mit aktuellen Lernthemen und Lernvideos füttern. Dieses Angebot wird vor allem im Bereich des Onboardings oder bei jährlichen Pflichtunterweisungen genutzt.

Digitales Lernen hat meiner Meinung nach einige Vorteile, die vor allem in den Ressourcen spürbar sind. Die Zeit-, Energie- und Kostenersparnis ist nicht zu unterschätzen. Zudem kann der Lernstoff individuell und in eigenem Tempo abgerufen werden. Wissensthemen – wie etwa die Arbeitssicherheit – sind bestens in diesem Format aufgehoben. Manche Schulungsangebote sind jedoch sinnvoller, wenn sie im herkömmlichen Stil, also analog vermittelt werden. Zum Beispiel für Reinigungsfachkräfte, die bei unseren Kunden vor Ort arbeiten, eignet sich der Präsenzunterricht besser. Die Mitarbeitenden können so das Wissen mit praxisnahen Methoden erfahren, Materialien zur Hand nehmen und Techniken unter fachmännischer Leitung einstudieren.

Eine Herausforderung in meinem Bereich sehe ich darin, wie wir unsere Mitarbeitenden in allen Funktionsstufen am besten erreichen. Und wie es gelingt, unsere Mitarbeitenden auf Augenhöhe anzusprechen. Bei Vebego sind rund 100 Nationen und viele verschiedene Sprachen vertreten. Da müssen Barrieren überwunden werden, um den Lernstoff so zu vermitteln, dass er verstanden wird und später auch umgesetzt werden kann. Das gilt natürlich für jede Schulung, digital oder im Präsenzunterricht. Letzterer ist übrigens beliebt bei uns, weil gerade auch der persönliche Austausch und Kontakt – unabhängig von Alter und Geschlecht – unter den Mitarbeitenden sehr geschätzt wird.



ELKE EICKERLING

Manager Learning & Development, Wackler, München

INNOVATION JA, ABER NICHT UM JEDEN PREIS

Digitale Formate sind inzwischen fester Bestandteil unseres Aus- und Weiterbildungsangebots. Wir nutzen sie beispielsweise für unsere Grundlagen- und Pflichtschulungen in Form von Webinaren, Videos und Präsentationen. Den Hauptvorteil sehe ich in der Flexibilität der orts- und oft auch zeitunabhängigen Angebote. Bei vielen Formaten können unsere Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen selbst entscheiden, wann und in welchem Tempo sie diese nutzen. Sie können Inhalte wiederholen oder in verschiedenen Sprachen bearbeiten – ganz nach ihren individuellen Bedürfnissen. Dies bietet ihnen die nötige Unabhängigkeit und Flexibilität, um Schulungen gut mit ihren beruflichen Aufgaben und ihrem Privatleben zu vereinen, und fördert auch die Motivation. Zudem sparen sie Zeit für die Anreise, die sie für die Betreuung von Kunden zur Verfügung haben, und daneben ergeben sich auch Einsparungen bei den Reisekosten und den CO₂-Emissionen.

Bewährt haben sich virtuelle Angebote vor allem für die theoretische Wissensvermittlung, die Vertiefung oder den Austausch zu bereits erlernten Themen. Essenziell finde ich dabei die Mischung von digitalen und klassischen Schulungen. Mein Credo: Innovation nicht um jeden Preis, sondern anbieten, was wirkt. Denn nicht für alle Inhalte sind digitale Formate geeignet. Gerade wenn es um Verhaltensentwicklung geht, etwa bei Kunden- und Mitarbeitergesprächen, kommt es auf Übungen in Rollenspielen und das Feedback des Trainers zu Mimik, Gestik und Körpersprache an. Gleiches gilt für praktische Gruppenarbeiten, Diskussionen oder auch den persönlichen Erfahrungsaustausch mit Führungskräften. Daher bieten wir in der Regel hybride Programme an, die Präsenz- und Online-schulungen kombinieren – zum Beispiel bei unseren Onboarding-Programmen und unserem Nachwuchsförderprogramm für Reinigungskräfte, mit denen wir die Teilnehmenden auf zukünftige Führungsaufgaben vorbereiten.

Nicht zuletzt holen wir regelmäßig das Feedback unserer Teilnehmer und Teilnehmerinnen ein und passen unser Angebot entsprechend an. So stellen wir sicher, passgenau das zu offerieren, was unsere Mitarbeitenden brauchen.

- Erste Hilfe im Objekt;
- allgemeine Gefahren bei der Gebäudeinnenreinigung;
- spezielle Gefahren bei der Gebäudeinnenreinigung beim Umgang mit Leitern und Tritten, elektrischem Strom, Reinigungsmaschinen und vielem mehr;
- gegebenenfalls besondere Gefahren, wie zum Beispiel bei der Krankenhausreinigung.

Unter anderem diese zeitlich aufwendigen Pflichtunterweisungen lassen sich heute sehr gut in Form von digitalen Learning Nuggets vermitteln beziehungsweise durch die Mitarbeitenden individuell durchführen – und zwar einfach, zeitlich flexibel, ortsunabhängig und ohne großen Zeitaufwand für die Objektverantwortlichen. Ein weiterer Vorteil von Unterweisungen in diesem Format ist, dass lückenlos und an zentraler Stelle im Dashboard jederzeit ersichtlich ist, welche Mitarbeitenden die Unterweisung noch nicht angefangen haben beziehungsweise wer nach einigen Überprüfungsfragen erfolgreich abgeschlossen hat.

Über den digitalen Ansatz kann zudem automatisch an die Pflicht zur Durchführung der Unterweisung erinnert werden. Dies führt zu einer enormen Einsparung von Zeit und Ressourcen bei den Führungskräften. Ebenso wichtig ist die Dokumentation, dass alle Mitarbeitenden die Unterweisung verstanden und abgeschlossen haben, um gegebenenfalls nachweisen zu können, dass die Unterweisung ordnungsgemäß durchgeführt wurde.

Auch das sogenannte Onboarding von neuen, oft branchenfremden Mitarbeitenden lässt sich durch den Einsatz von Microlearning deutlich vereinfachen. Denn statt der neuen Kollegin oder dem neuen Kollegen eine längere Schulung zu geben, ließen sich etwa die „Grundlagen der Reinigung“ in kurze Einheiten (Learning Nuggets) aufteilen. Jede dieser Einheiten könnte sich auf ein spezifisches Thema oder eine bestimmte Fähigkeit konzentrieren – zum Beispiel auf das Erkennen von Verschmutzungsarten und den daraus resultierenden richtigen Einsatz von Reinigungsmitteln im passenden pH-Wert-Bereich, auf das Verständnis für verschiedene Oberflächen oder auch, was Sicherheitsrichtlinien angeht.

Nicht zuletzt bietet sich E-Learning ideal auch für die Weiterbildung und somit Förderung von Mitarbeitenden aus dem Backoffice an – im Fall von Kalkulatoren zum Beispiel über ein entsprechendes Modul „Ausbildung zum geprüften Projektkalkulator“. Eine solche wertige und moderne Möglichkeit kann dabei helfen, insbesondere auch junge und aufstrebende Kollegen dauerhaft im Betrieb zu halten. Denn man darf nicht vergessen: Spätestens von den Generationen X, Y und auch Z wird das Format E-Learning mittlerweile eingefordert. Für Dienstleister, die sich darauf einstellen, kann dies ein nicht zu unterschätzender Wettbewerbsvorteil im täglichen Ringen um neue Mitarbeitende sein. Und als zusätzlicher posi-

tiver Effekt steht mehr Zeit für strategisch wichtige Aufgaben zur Verfügung.

Ein letzter Aspekt, der nicht vergessen werden darf: Schulungen, die nicht zwingend in Präsenz vor Ort durchgeführt werden müssen, tragen zur Minimierung von Reisen und damit verbunden zu einem geringeren CO₂-Verbrauch bei – Stichwort: Nachhaltigkeit!

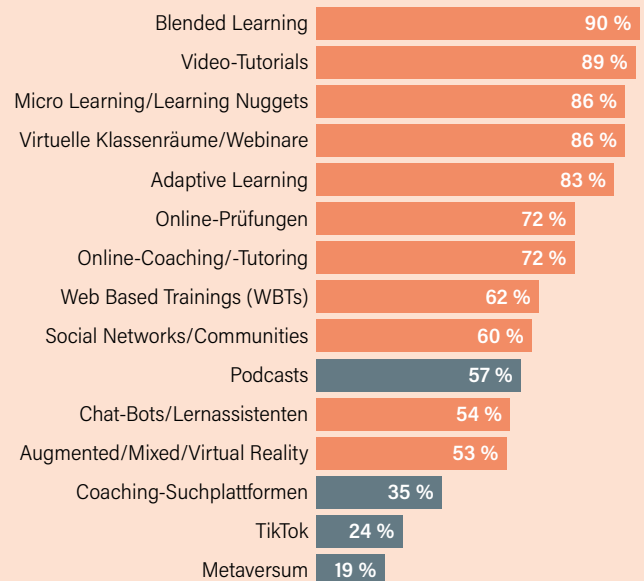
DIE DARSTELLUNG IST ENTSCHEIDEND

Egal, um welches Lernformat es sich handelt: Elementar wichtig ist grundsätzlich eine interessante, anschauliche und sympathische Darstellung. Denn dies erhöht die Aufmerksamkeit der Lernenden und fördert letztlich das Verständnis. Dies kann sowohl durch menschliche Trainer als auch über sorgfältig gestaltete multimediale Inhalte wie animierte Videos, interaktive Simulationen oder multimediale Präsentationen erreicht werden. Insbesondere die Kombination von visuellen Elementen, kurzen Texten und gezielten Quizfragen motiviert die Lernenden dazu, sich aktiv am Lernprozess zu beteiligen.

Eine weitere Methode zur Präsentation von Inhalten ist die Verwendung von Avataren. Sie verleihen dem Lernprozess eine besonders moderne Note, insbesondere wenn die animierten Avatare mit aktuellen Design- und Animationsstandards erstellt werden. Auf diese Weise lassen sich auch komplexe Konzepte auf anschauliche Weise erklären. Durch ihre Persönlichkeit, Mimik und Gestik können Avatare zudem Humor und Witz in den Lernprozess einbringen und so dazu beitragen, eine positive Lernumgebung zu schaffen. Mehr noch: Avatare sind auch in interaktiven Lernszenarien einsetzbar, in denen die Lernenden Entscheidungen treffen und so den Verlauf der Lernerfahrung beeinflussen können – Stichwort: selbstgesteuertes Lernen.

Auf den Punkt gebracht: Es reicht heute nicht mehr aus, die Videoaufnahmefunktion in PowerPoint zu besprechen und dies als E-Learning anzubieten. ►

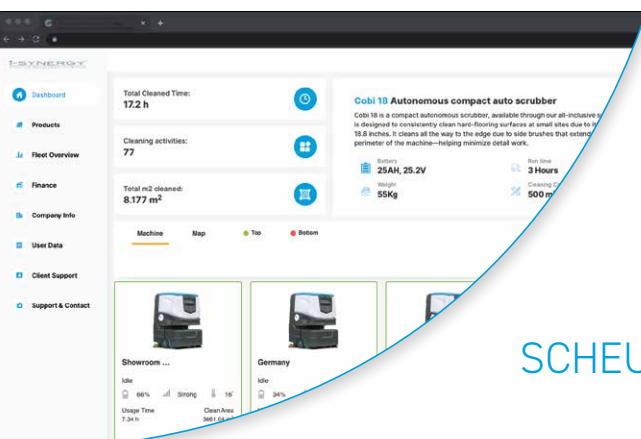
Die Bedeutung von Anwendungen als Lernform gemäß der aktuellen Trendstudie „mmb Learning Delphi“



■ neu hinzugekommen

alle Antworten „zentrale Bedeutung als Lernform“;
n = 90-95; Quelle: Sarikohn

Spätestens von den Generationen X, Y und auch Z wird das Format E-Learning mittlerweile eingefordert und hilft dabei, die Beschäftigten dauerhaft zu binden. Torsten Kohn



Scan me!

“EFFIZIENZ DURCH TRANSPARENZ -
MIT UNSEREM PORTAL ZUM NACHWEISBAREN ERFOLG!”



AUTONOME
SCHEUERSAUGMASCHINE

ICE COBOTICS





SILKE KRÜGER

Geschäftsführende Direktorin, Kötter Reinigung & Service, Berlin

FÜR MANCHE ERST EINMAL EINE UMGEWÖHNUNG

Wir bei Kötter Services sind uns sicher, dass die eigene betriebliche Ausbildung und die kontinuierliche Weiterbildung unserer Beschäftigten in Zeiten von Fachkräftemangel größte Bedeutung haben. Jährlich beginnen rund 100 junge Menschen ihre Ausbildung in der Unternehmensgruppe. Aktuell beschäftigen wir über alle Lehrjahre hinweg circa 250 Nachwuchskräfte in zehn Berufen. Da jedoch Quantität allein nicht zählt, sind wir besonders stolz auf die hohe Übernahmequote von rund 90 Prozent.

Unser Anspruch ist es, dass sowohl die Ausbildung als auch die Weiterbildung unserer bestehenden Beschäftigten, die bei uns in enger Zusammenarbeit mit unserer unternehmenseigenen Akademie erfolgt, qualitativ hochwertig sind und attraktiv gestaltet werden. Deshalb nehmen digitale Bausteine einen immer höheren Stellenwert ein. So bilden sich zum Beispiel Mitarbeiter im Backoffice und im Vertrieb sowie Objektleiter online fort. Dabei stehen unter anderem die Themen Personalmanagement und Informationssicherheit im Fokus. Lernvideos und Onlinetrainings, teils in verschiedenen Sprachen, kommen für Reinigungskräfte vor allem mit Blick auf Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz zum Einsatz. Abschließende Onlinetests ermöglichen, den Kenntnisstand zu überprüfen. Zudem nutzen wir digitale Schulungen und Webinare unserer Lieferanten, sodass unsere Beschäftigten auf dem neuesten Stand sind, wenn es um technische Ausstattung, Reinigungsmittel und ihre Anwendung geht.

Da digitale Schulungen orts- und zeitunabhängig sind, lassen sie sich unkompliziert in den Arbeitsalltag unserer Mitarbeiter integrieren. E-Learning bedeutet für Beschäftigte, die eine geringere digitale Affinität aufweisen, erst einmal eine Umgewöhnung. Dennoch stoßen digitale Bausteine in der Aus- und Weiterbildung innerhalb unserer Unternehmensgruppe auf große Akzeptanz. Präsenzs Schulungen mit der Möglichkeit des unmittelbaren und persönlichen Austausches lassen sich jedoch durch die Online-Kurse nicht gänzlich ersetzen. Deshalb werden wir auch zukünftig auf eine Kombination der Lernformen setzen, um das Beste aus beiden Welten mitzunehmen.



Digitale Konzepte der Aus- und Weiterbildung werden auch von Kunden registriert und können bei Ausschreibungen wertvolle Pluspunkte bringen. Torsten Kohn

Hier erwarten die zu Schulenden mittlerweile mehr – und das zu Recht.

Organisiert und verwaltet werden sämtliche Formate des E-Learnings schließlich in der Regel auf sogenannten Learning Management Systems (LMS). Wichtig hierbei ist, dass alle Anforderungen an den Datenschutz gewährleistet sind. Die Zertifizierung nach ISO 27001, Serverstandorte in Deutschland und keine Datenübermittlung außerhalb der EU sollten heute Standard für ein LMS sein. Hierzu gehört natürlich auch, dass die Systeme mandantenfähig sein müssen. Dies bedeutet, dass ein Gebäudereinigungsunternehmen sein individuelles LMS mit seiner speziellen Corporate Identity und vor allem in seinem eigenen geschlossenen System – sprich für andere nicht einsehbar – verarbeiten kann.

PER BLENDED LEARNING ZUM/ZUR FACHWIRT/ FACHWIRTIN FÜR REINIGUNG UND HYGIENE

Zurück zum Blended Learning: Prädestiniert dafür ist die Ausbildung zum/zur Fachwirt/Fachwirtin für Reinigung und Hygiene. Dabei bleiben die Inhalte der bisherigen Fachwirtausbildung wie gewohnt erhalten und werden sinnvoll auf die Lerninterventionen verteilt. Im Detail ist die Ausbildung durch folgende Module gekennzeichnet:

- Bereits vor Beginn der eigentlichen Seminarsequenzen erhalten die Teilnehmenden Preteachings und Microlearnings zum Selbststudium. Diese einfachen Modulteile stellen durch das Lesen und Beantworten einfacher Fragen bereits vor dem eigentlichen Seminarbeginn eine wertvolle Einstimmung dar.
- Die Teilnehmenden treffen sich dann im ersten Block in Präsenz, um sich einerseits kennenzulernen und sich untereinander auszutauschen. Andererseits aber auch – und das ist noch wichtiger –, um Muster an Boden- und Oberflächenbelägen zu ertasten und zu fühlen, kleinere praktische Tests live durchzuführen und zum Beispiel Wischsysteme real auszuprobieren. Auch sollten verschiedene Ma-

schinen gesehen und auch gefahren werden, um die jeweiligen Vor- oder gar Nachteile selbst praktisch kennenzulernen.

- Anschließend absolvieren die Teilnehmer in einem weiteren Teil ein ortsunabhängiges Live-Online-Training. Hier werden Modulteile live am Bildschirm erklärt und präsentiert. Diese werden durch die aktive Mitarbeit der Schulungsteilnehmenden kurzweilig und durch eine professionelle didaktische Herangehensweise spannend erlebbar gemacht.
- Höchste Lerneffizienz ergibt sich nun durch die Integration von E-Learning-Modulen, die nicht nur orts-, sondern auch zeitunabhängig von den Lernenden absolviert werden können. Diese Einheiten werden zwischen dem Live-Block und dem Live-Online-Training freigeschaltet, sodass die Teilnehmenden auch während des Live-Online-Trainings noch Fragen zu den absolvierten E-Learning-Modulen stellen können.
- Abgeschlossen wird nun noch die Ausbildung zum/zur Fachwirt/Fachwirtin für Reinigung und Hygiene durch eine professionelle Abschlussprüfung, welche online am Ende aller Lerneinheiten stattfindet. Hier hat sich der Einsatz von professionellen Prüfungstools aus dem Hochschulbereich bewährt und muss nicht neu erfunden werden. Denn auch für die Prüfung sollte in der heutigen Zeit keine wertvolle Präsenzzeit verschwendet werden.

Zusammenfassend lässt sich festhalten: Die Digitalisierung spart definitiv auch auf dem Gebiet der Aus- und Weiterbildung wichtige und wertvolle Ressourcen wie Zeit, Energie und Geld. Gebäudereiniger, die auf entsprechende Konzepte setzen, präsentieren sich damit



Mithilfe von Avataren lassen sich auch komplexe Konzepte auf anschauliche Weise sowie mit einer Prise Witz und Humor erklären.

nicht nur den eigenen Mitarbeitenden gegenüber als modernes Dienstleistungsunternehmen. Auch für die Kunden unserer Branche ist ein digitalisierter Prozess in diesem Bereich mitunter nicht unwichtig und kann bei Ausschreibungen durchaus wertvolle Pluspunkte bringen. ■

Torsten Kohn, Sarikohn Beratung & Weiterbildung
guenter.herkommer@holzmann-medien.de

mateco
YOUR BETTER WAY UP



IHRE HOHEIT HILFT BEIM REINIGEN.

mateco-Arbeitsbühnen sind sich für nichts zu schade. Sie sind daher das ideale Arbeitsgerät, wenn es, wie im Bereich Facility Management, um Vielseitigkeit und Flexibilität am Einsatzort geht.

Die gesamte Arbeitsbühnen-Familie finden Sie unter
www.mateco.de