

Effizientes Lernen mit authentischen Fallstudien

Der Facility Management-Bereich setzt sich interdisziplinär aus verschiedenen Fachgebieten zusammen. Das Ziel besteht darin, Prozesse gesamthaft zu überblicken und das Kerngeschäft einer Unternehmung optimal zu unterstützen. Aber wie können praxiserfahrene Spezialistinnen und Spezialisten ihre Fachkompetenzen erweitern und sich auf die vielseitigen Problemstellungen und Herausforderungen des Integralen Facility Managements vorbereiten?

■ Monika Zeilinger und Dr. Urs Wiederkehr, Berufsbildungszentrum Wädenswil

Der Vorbereitungslehrgang auf die Höhere Fachprüfung Dipl. Leiter/innen in Facility Management am Berufsbildungszentrum Wädenswil (BZW) knüpft an die individuelle Vorbildung der Absolventinnen und Absolventen an und fördert mit problembasiertem Lernen die ganzheitliche Wahrnehmung und Kreativität. Dadurch wird vernetztes Denken und ein ausgeprägtes Nahtstellenverständnis entwickelt, beides wichtige Voraussetzungen für erfolgreiche Dienstleisterinnen und Dienstleister.

Die Ausbildung richtet sich an Personen, die ihre berufliche Qualifikation über ihre angestammten Fachgebiete hinaus erweitern wollen. Es handelt sich dabei um praxiserfahrene Spezialistinnen und Spezialisten aus Fachgebieten wie dem Technischen Gebäude-, Immobilien- oder Hospitality-Management, welche ihre Kompetenzen gezielt weiterentwickeln wollen.

Darauf ist der Lehrgang am BZW ausgerichtet. Mit problembasiertem Lernen¹ werden authentische, aus dem Berufsalltag der Kursteilnehmenden stammende Fallbeispiele als Ausgangslage für den Wissenserwerb verwendet. In Kleingruppen wird selbstbestimmt, durch Fachpersonen begleitet, an der Problemlösung gearbeitet.

Lernen am konkreten Praxisbeispiel

Problembasiertes Lernen (PBL) läuft üblicherweise in mehreren Phasen ab. Am BZW wird dies u.a. im modulübergreifenden Themenbereich Integrales Facility Management mit einem Modellfall wie folgt umgesetzt:

¹ *Problembasiertes Lernen (PBL) oder Problemorientiertes Lernen (PCL) sind Formen primär selbstgesteuerten Lernens. Ausgang für Wissenserwerb ist ein Fallbeispiel mit für das Berufsfeld typischen Problemstellungen.*

Phase 1: Einführung Ausgangslage / Situation, Problem verstehen

Die Ausgangslage des Modellfalls wird zur Lektüre übergeben. Anschliessend folgt ein virtueller Rundgang durch das Gebäude des Modellfallobjekts. Grundrisspläne, besondere Konstruktionen und Einrichtungen werden erläutert. Das Gebäude einer Versicherungsgesellschaft ist nach den neuesten Gesichtspunkten der Technik und Arbeitswissenschaft konzipiert. Trotzdem zeigen sich ein Jahr nach Inbetriebnahme verschiedene Probleme im Betriebsalltag. Die Problemfelder umfassen die Gebäudetechnik, die Büro-Infrastruktur, die Immobilien-Auslastung und die Facility Services. Erst nachdem alle Verständnisfragen geklärt sind, werden die Kursteilnehmenden in interdisziplinäre Arbeitsgruppe zu max. 5 Personen eingeteilt. Jede Gruppe bearbeitet ein Problemfeld. Dabei wird darauf geachtet, dass sich die Kursteilnehmenden entsprechend ihrer Vorbildung in ein neues Gebiet einarbeiten müssen.

Phase 2: Eingrenzung und Definition der Probleme

Mit Absicht sind in den einzelnen Problemfeldern nicht alle Details beschrieben. Das Herausarbeiten der relevanten Fragestellungen ist bereits Teil des Lernprozesses. Während der Fallbearbeitung stehen drei Lehrpersonen aus den verschiedenen Fachgebieten zur Klärung von Fragen zur Verfügung.

Die Kursteilnehmenden erhalten in den jeweiligen Problemfeldern den Auftrag, Lösungsansätze zu entwickeln und anschliessend der Geschäftsleitung zu präsentieren. Dabei sollen folgende Bedingungen erfüllt werden:

- Die Bedürfnisse der Nutzer werden mit geeigneten Massnahmen abgeklärt.

- Drei mögliche Lösungsvarianten (günstig/mittel/teuer) werden aufgezeigt und
- die Varianten bewertet (Vorteile/Nachteile, Chancen/Risiken, Möglichkeiten/Grenzen).
- Eine begründete Empfehlung wird vorgestellt und notwendige Begleitmassnahmen (Kommunikation, Ressourcen usw.) werden aufgezeigt.

Phase 3: Vorwissen aktivieren und Hypothesen zur Lösung generieren

Die eigentliche Arbeit in den Gruppen wird aufgenommen. Gleich zu Beginn stellen sich viele Fragen: Wer hat Erfahrung in den geschilderten Problemfeldern? Wer will/ kann die Gruppenführung übernehmen? Wie kommt man an geeignete Informationsquellen? Wer kann etwas dazu beitragen? Die Kursteilnehmenden erstellen eine erste Hypothese, wie der Fall gelöst werden könnte und planen die nächsten Schritte.

Phase 4: Erklärungen und Hypothesen ordnen und strukturieren

Damit eine möglichst erfolversprechende Lösung gefunden werden kann, müssen die Kursteilnehmenden ihre Lösungshypothese vernetzt mit den anderen Problemfeldern analysieren und in der Regel neu ordnen und strukturieren.

Phase 5: Generierung und Rangfolgenbildung von (Lern)Zielen

Die Kursteilnehmenden formulieren, basierend auf den vorgefundenen und hinterfragten Fakten, Ziele und ordnen diese

Fortsetzung Seite 14

nach Bedeutung. Sie zeigen dabei auf, welche Bedingungen (Gesetze, Anforderungen der Nutzer usw.) sie bei der Lösungssuche berücksichtigen müssen.

Phase 6: Gruppenindividuelle Bearbeitung der Ziele und Aufgaben

Nun geht die eigentliche Bearbeitung der Problemfelder erst richtig los. Zu zweit oder auch durch das ganze Team werden die einzelnen Teilprobleme angegangen, Informationen beschafft und schliesslich Lösungsvarianten ausgearbeitet und bewertet. Immer wieder werden Diskussionen geführt und verschiedene Vorgehensweisen gegeneinander abgewogen, bis schliesslich eine Einigung erzielt und die Lösungsstrategien aufgezeichnet werden können.

Phase 7: Synthese und Diskussion der Problemlösung

Die einzelnen Gruppen präsentieren ihre Lösungsskizzen in einem Rollenspiel der Geschäftsleitung und geben Empfehlungen zu deren Umsetzung ab. Die Resultate und das Verhalten der einzelnen Akteure werden durch die anderen Kursteilnehmenden und die Lehrpersonen kritisch gewürdigt.

Nachdem die Kursteilnehmenden ein Gesamtbild über alle Lösungsskizzen und Problemfelder erhalten haben, treffen sie sich wieder gruppenintern und überdenken ihre Lösungsideen. Gibt es aufgrund der präsentierten Varianten Möglichkeiten, die eigene Lösungsskizze zu optimieren? Funktioniert die eigene Lösungsidee im Gesamtkontext? Zeichnet sich eine Gesamtlösung ab? In Phase 7 stehen nicht die eigentliche Gesamtlösung des Problems im Vordergrund, sondern vor allem der Lernprozess und das vernetzte Denken.

Phase 8: Reflexion und Fazit

Zum Abschluss des Lernprozesses reflektieren die Kursteilnehmenden die Arbeit in der Gruppe und das Erreichen der Lernziele. Am BZW werden die gewonnenen Eindrücke in Bilder umgesetzt und in einem Modellfall-Patchwork zusammengestellt.



Reflexion und Fazit: Modellfall-Patchwork des Lehrganges 2008 bis 2010.

Ziel dieser Phase ist die Sicherung der Erkenntnisse und Aufnahme in die berufliche Handlungskompetenz. Die Kursteilnehmenden sollen sich in ähnlichen Situationen an den Lernprozess erinnern und wiederum Lösungsstrategien ableiten können.

Nutzen für die Weiterbildung

Aus der Lernforschung ist bekannt, dass isoliertes Faktenwissen zu einem grossen Teil zum Vergessen bestimmt ist. Daraus geht hervor, dass theoretische Lerninhalte nur dann verinnerlicht und in Kompetenzen umgesetzt werden, wenn sie an die eigene Berufs- und Lebenserfahrung anknüpfen. Mit problembasiertem Lernen wird genau dies angestrebt und gefördert. Die Kursteilnehmenden werden automatisch zu Akteuren, indem sie selbstbestimmt Informationen beschaffen und verarbeiten. Dabei überrascht die Vielzahl der Lösungsvarianten immer wieder aufs Neue. Alle Beteiligten profitieren dabei von einer unglaublichen Vielzahl von Ideen und Gedankenansätzen.

Der Nutzen und die Praxistauglichkeit des rund zweieinhalb Tage dauernden Modellfalls am BZW werden regelmässig überprüft. Die Erfahrungen werden ausgewertet und bei zukünftigen Durchführungen berücksichtigt.

Berufsbildungszentrum Wädenswil

Als Kompetenzzentrum für Berufsausbildung und berufliche Weiterbildung arbeitet das Berufsbildungszentrum Wädenswil (BZW) eng mit dem Institut für Facility Management der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften (ZHAW) zusammen. Dank dieser Partnerschaft können durchgehend aufeinander abgestimmte Weiterbildungen angeboten werden – vom berufsbegleitenden Vorbereitungslehrgang auf die Höhere Fachprüfung Dipl. Leiter/innen in Facility Management bis zu den Weiterbildungsstudiengängen der Fachhochschule.

Nächster Informationsabend:

Dienstag, 7. September 2010
18.00 – 19.30 Uhr Technopark Zürich

Nächster Lehrgangsstart:

Montag, 8. November 2010 im Technopark Zürich

Auskunft und Beratung:

Berufsbildungszentrum Wädenswil

Monika Zeilinger

Kursleitung Dipl. Leiter/innen in

Facility Management

Telefon 058 934 52 00

E-Mail: leiter_fm@bzw.ch

► www.bzw.ch/berufliche_weiterbildung



Der nächste Lehrgang startet im November 2010 im Berufsbildungszentrum Wädenswil. Für alle Interessierten findet ein Informationsabend am 7. September im Technopark Zürich statt.

Monika Zeilinger leitet den Vorbereitungslerngang Dipl. Leiter/innen in Facility Management am Berufsbildungszentrum Wädenswil.

Dr. sc. techn. **Urs Wiederkehr** ist Präsident der Prüfungskommission Dipl. Leiter/innen in Facility Management und unterrichtet u.a. am Berufsbildungszentrum Wädenswil.

Gemeinsam führen sie unter Einbezug weiterer Lehrkräfte durch den Modellfall und moderieren die Synthese und Reflexion.

Echo frisch diplomierter Leiter/innen in Facility Management



Andrea-Christina Schlatter, Leiterin Hauswirtschaft und Facility Management
«Das Arbeiten am Modellfall hat Spass gemacht. Ich konnte mein

ganzes Wissen und meine gesamte Berufserfahrung einbringen. Andererseits konnte ich auch vom Know-how anderer Gruppenmitglieder profitieren. Die Erfahrung, auch für komplexe Problemstellungen ausserhalb meines Fachbereichs, Lösungsansätze entwickeln zu können, hat meine Selbstsicherheit gestärkt und war eine gute Übung für die fallorientierten Aufgaben im Fachmodul Facility Management an der eidg. Höheren Fachprüfung.»



Gerhard Vock, Leiter Techn. Facility Management
«Vom Modellfall profitierte ich auf verschiedenen Ebenen. Zum Einen haben mir der eigentliche

Lernprozess mit dem praxisbezogenen Fall, dem vernetzten Denken, der Erfahrungsanwendung und die bereichernde Lösungsfindung im Team sehr gefallen.

Auch das Präsentieren des Resultats vor der Geschäftsleitung war ein gutes Übungsfeld. Zum Anderen brachte der bewusst wahrgenommene gruppendedynamische Prozess und die Auseinandersetzung damit neue Führungserfahrung.»

Nachrichten aus dem FM

Höhere Fachprüfung in der Gemeinschaftsgastronomie: Anmeldefrist läuft

Speziell für Leiterinnen und Leiter von Betrieben der Spital-, Heim- und Gemeinschaftsgastronomie wurde in Zusammenarbeit mit dem BBT (früher BIGA) der geschützte Berufstitel «eidg. dipl. Betriebsleiterin/Betriebsleiter der Gemeinschaftsgastronomie» geschaffen. Durchgeführt wird die Prüfung nach dem 1999 vom BBT genehmigten Reglement. Ein einjähriger berufsbegleitender Lehrgang bereitet auf die Prüfung vor. Der Besuch dieses Lehrgangs ist sicherlich der beste Weg, sich auf

die Höhere Fachprüfung vorzubereiten. Die Prüfung steht jedoch grundsätzlich allen Personen offen, welche die im Reglement beschriebenen Voraussetzungen mitbringen. Das Reglement und auch die kompletten restlichen Anmelde- und Informationsunterlagen zur Prüfung können unter www.svg.ch abgerufen werden. Anmeldeschluss ist 6. Januar 2011. (pd)

GEFMA Förderpreis für Hochschulabsolventen

Bis zum 1. November 2010 können sich Hochschulabsolventen um den 14. För-

derpreis des GEFMA Deutscher Verband für Facility Management bewerben. Eingereicht werden dürfen Diplom-, Bachelor- und Masterarbeiten sowie Dissertationen, die Themen rund um das Facility Management behandeln. Die Preisverleihung findet am 24. Februar 2011 auf der Facility Management-Messe in Frankfurt am Main statt. Die Preisgelder umfassen insgesamt 7500 Euro. Sie verteilen sich auf einen Hauptpreis und weitere fünf Sonderpreise für die besten Arbeiten. Näheres zu Förderpreis und Ausschreibung:

► www.gefma.de. (pd)