



1 Inhalt/Verzeichnisse


- 1.1 Inhaltsübersicht
- 1.2 Tipps zur Benutzung des Loseblattwerkes
- 1.3 Verzeichnis der Arbeitshilfen und Checklisten
- 1.4 Stichwortverzeichnis
- 1.5 Abkürzungsverzeichnis
- 1.6 Autorenverzeichnis
- 1.7 Literaturverzeichnis
- 1.8 Adressen
- 1.9 Aktuelles

2 Grundlagen des strategischen Facility Managements

- 2.1 **Einführung**
 - 2.1.1 Definitionen zum Facility Management
 - 2.1.2 Der strategische Ansatz des Facility Managements
 - 2.1.3 Facility Management – Ursprung und permanenter Wandel
- 2.2 **Balanced Scorecard und Benchmarking: Managementinstrumente zur strategischen Steuerung der Instandhaltung** 
 - 2.2.1 Einführung
 - 2.2.2 Das Grundkonzept der Balanced Scorecard
 - 2.2.3 Grundgedanke des Benchmarkings
 - 2.2.4 Das Zusammenwirken von Balanced Scorecard und Benchmarking
 - 2.2.5 Resümee
- 2.3 **Kooperative Gestaltung von Systemleistungen im Markt für Facility Management**
 - 2.3.1 Von Teilleistungen zur Systemleistung: Der Kampf um Wertschöpfungsanteile hat begonnen
 - 2.3.2 Viele Unternehmen operieren aus der Defensive: Chancen der kooperativen Gestaltung von Systemleistungen bleiben noch ungenutzt
 - 2.3.3 Kooperation mit eigenem Profil: Schlüssiges Kooperationskonzept entscheidet über Erfolg der Zusammenarbeit
 - 2.3.4 Kooperation als Entwicklungsmodell: Den Facility Management-Markt schrittweise erschließen
- 2.4 **Der Facility Management-Markt: Aktueller Stand und Entwicklungsperspektiven**
 - 2.4.1 Missstände bei der Gebäudebewirtschaftung
 - 2.4.2 Die Hoffnungen der Anbieter
 - 2.4.3 Das Potenzial des Facility Management-Marktes
 - 2.4.4 Facility Management: Wachstum oder Verdrängung?
 - 2.4.5 Aktuelle Nachfragerwirksamkeit von FM-Angeboten
 - 2.4.6 Die Perspektive: Den Facility Management-Markt schrittweise erschließen
 - 2.4.7 Literaturverzeichnis

 Diese Kapitel finden Sie weiterhin auf der Archiv-CD.

- 2.5 Perspektiven für die Kundenorientierung im Facility Management-Markt**
- 2.5.1 Fehlorientierungen im Facility Management-Markt durch Marktforschung?
- 2.5.2 Marktforschung zwischen überzogenen Ansprüchen und enttäuschten Erwartungen
- 2.5.3 Kundenorientierung – Möglichkeiten und Grenzen der Marktforschung
- 2.5.4 Vor der Marktforschung zur Entdeckung des Kunden

- 2.7 Kostenoptimierung durch integrierte Planungsprozesse** 
- 2.7.1 Einleitung
- 2.7.2 FM-gerechte Projektorganisation im Bauvorhaben
- 2.7.3 Baubegleitende Einführung von FM-Bewirtschaftungssystemen
- 2.7.4 Dokumentation und Datenbeschaffung im Bauvorhaben
- 2.7.5 Betriebsorientierte Projektierung der Bauwerke und Anlagen
- 2.7.6 Fazit

- 2.8 Integrierte Planungsprozesse und Planungsabläufe nach HOAI**
- 2.8.1 Grundlagen und Projektentwicklung
- 2.8.2 Projektstart/Grundlagenermittlung – Leistungsphase 1
- 2.8.3 Vorplanung – Leistungsphase 2
- 2.8.4 Entwurf – Leistungsphase 3
- 2.8.5 Genehmigungen – Leistungsphase 4
- 2.8.6 Ausführungsplanung – Leistungsphase 5
- 2.8.7 Vorbereitung der Vergabe – Leistungsphase 6
- 2.8.8 Auftragserteilung/Baudurchführung – Leistungsphase 7
- 2.8.9 Bauablauf/Objektüberwachung – Leistungsphase 8
- 2.8.10 Objektbetreuung und Dokumentation – Leistungsphase 9

- 2.11 Projektmanagement als FM-Führungsinstrument**
- 2.11.1 Was will dieser Leitfaden?
- 2.11.2 Bedeutung des Projektmanagements für mittelständische Betriebe
- 2.11.3 Was ist ein Projekt?
- 2.11.4 Was ist Projektmanagement?
- 2.11.5 Die organisatorischen Maßnahmen
- 2.11.6 Führungsstil und Projekt-Teamarbeit
- 2.11.7 Einführung des Projektmanagements im Unternehmen
- 2.11.8 Ist Projektmanagement rentabel?
- 2.11.9 Literatur

- 2.12 Methoden zur Führung von FM-Projekten**
- 2.12.1 Einfache Methoden der Projektplanung
- 2.12.2 Die notwendigsten Überwachungs- und Steuerungsinstrumente
- 2.12.3 EDV und Projektmanagement


- 2.13 Der Facility Management-Anbietermarkt im Wandel**
- 2.13.1 Facility Management: Kristallisationspunkt für einen neuen Markt
- 2.13.2 Die aktuelle Bearbeitung des Facility Management-Marktes
- 2.13.3 Entwicklungen bei Facility Management-Anbietern
- 2.13.4 Herausforderungen für den Facility Management-Anbieter
- 2.13.5 Literatur- und Quellenverzeichnis






- 2.14 Instandhaltungs- und Modernisierungsmanagement**
- 2.14.1 Begriffe und Aufgaben
- 2.14.2 Instandhaltungskonzept


- 2.14.3 Technische Zuverlässigkeit
- 2.14.4 Beispiel: Instandhaltung von Lüftungs- und Klimaanlage
- 2.14.5 Instandhaltungsmanagement mit CAFM
- 2.14.6 Beispiel: Gebäudewirtschaft in Kaiserslautern
- 2.15 Mit Benchmarking zu Führungskennzahlen im Facility Management – Leitfaden für ein erfolgreiches Benchmarking**
- 2.15.1 Benchmarking im Facility Management
- 2.15.2 Mit Kennzahlen messen und bewerten
- 2.15.3 Der Benchmarking-Prozess
- 2.15.4 Fazit
- 2.16 Standortverlagerungen – Perspektiven aus Sicht des Facility Managements**
- 2.16.1 Einführung
- 2.16.2 Produktionsverlagerungen: das Beispiel JULI in der Tschechischen Republik
- 2.17 Personalabbau und Facility Management: neue Wege bei der Umsetzung von Personalabbauprozessen**
- 2.17.1 Einführung
- 2.17.2 Umsetzung von Personalanpassungen über einen Transfer-Sozialplan


3 FM-Typologien: Ausgewählte Beispiele

- 3.1 Bürogebäude: Optimierung und Kostensenkung**
- 3.1.1 Ausgangssituation
- 3.1.2 Erfassung und Analyse der Arbeitsorganisation
- 3.1.3 Erfassung und Analyse der Gebäudeorganisation
- 3.1.4 Exemplarische Analyseergebnisse
- 3.1.5 Resümee und Ausblick
- 3.3 Facility-Management in der öffentlichen Verwaltung – eine empirische Bestandsaufnahme**
- 3.3.1 Empirische Bestandsaufnahme
- 3.3.2 Kriterienanalyse
- 3.3.3 Gründe gegen eine Reorganisation
- 3.3.4 Resümee und Ausblick
- 3.3.5 Literatur
- 3.4 Kommunale Immobilien**
- 3.4.1 Konzepte für eine Neuorganisation der kommunalen Gebäudewirtschaft
- 3.4.2 Bewertung der Gebäude und Grundstücke, Entwicklung von Kennzahlen
- 3.4.3 Literatur
- 3.5 Integriertes Facility Management in Flughäfen**
- 3.5.1 Besonderheiten des Facility Managements in Flughäfen
- 3.5.2 Integrierte Angebote für Flughäfen – alle Dienstleistungen aus einer Hand
- 3.5.3 Fazit
- 3.6 Seniorenimmobilien**
- 3.6.1 Monofunktional ausgerichtete Seniorenimmobilien
- 3.6.2 Multifunktional ausgerichtete Seniorenimmobilien
- 3.6.3 Marktsituation und -trends der Seniorenimmobilien
- 3.6.4 Konzeptentwicklung



- 3.6.5 Wirtschaftlichkeitskriterien
- 3.6.6 Heimgesetz als Ordnungsrahmen
- 3.6.7 Investitionsmodelle für Seniorenimmobilien
- 3.6.8 Steuerliche Rahmenbedingungen für Seniorenimmobilien
- 3.7 Facility Management für Technologie- und Gründerzentren** 
- 3.7.1 Begriffsbestimmungen – Ziele und Aufgaben von Technologie- und Gründerzentren
- 3.7.2 Nutzungsanforderungen an Technologie- und Gründerzentren
- 3.7.3 Anforderungen an das Facility Management
- 3.7.4 Literatur
- 3.8 Facility Management eines Einkaufszentrums**
- 3.8.1 Abgrenzung des Themas
- 3.8.2 Gemischte Nutzung als Programm
- 3.8.3 Anforderungen an das Gebäude und seinen Betrieb
- 3.8.4 Ein Einkaufszentrum im täglichen Betrieb
- 3.8.5 Ein Einkaufszentrum als marktpolitische Herausforderung
- 3.8.6 Positionierung des Einkaufszentrums für die Zukunft
- 3.8.7 Besondere Bedeutung des Nebenkostenmanagements
- 3.8.8 Ausgewählte Probleme von Baukörpern und Gebäudetechnik
- 3.8.9 Der Betrieb eines Parkhauses
- 3.8.10 Ein Einkaufszentrum als personelle Herausforderung
- 3.9 Facility Management im Strafvollzug**
- 3.9.1 Neue Wege im Strafvollzug
- 3.9.2 Das Projekt der JVA Rohrbach
- 3.10 Benchmarking**
- 3.10.1 Energiechecks für 1.000 Gebäude der Landeshauptstadt München
- 3.11 Industrial Facility Management**
- 3.11.1 Industrial FM im Industriepark Höchst
- 3.11.2 Service Level Agreements als Lösungsansatz im Industrial Facility Management
- 4 Facility Management für Wohnimmobilien**
- 4.2 Instandhaltungsmanagement im Wohnungsbau**
- 4.2.1 Begriffsbestimmung
- 4.2.2 Abnutzung von Gebäudeelementen und Instandhaltungsstrategien
- 4.2.3 Grundlagen und Instrumente der Bestandspflege
- 4.2.4 Bestandspflege auf der Grundlage statistischer Mittel- bzw. Erfahrungswerte
- 4.2.5 Abwicklung von Kleinreparaturen bzw. laufenden Instandsetzungen
- 4.2.6 Checklisten
- 4.3 Forderungsmanagement in der Wohnungs- und Immobilienwirtschaft**
- 4.3.1 Ausgangslage
- 4.3.2 Ablauf des Forderungsmanagements
- 4.3.3 Outsourcing des Forderungsmanagements
- 4.3.4 Zusammenfassung

- 4.4 Energetische Sanierung von Wohngebäuden –
Notwendigkeit, Planungsmethoden und innovative Software** 
- 4.4.1 Bedeutung und Notwendigkeit energetischer Sanierungen
- 4.4.2 Aufgabenstellung und erforderliche Planungsschritte
- 4.4.3 Beschreibung einer neuen, einschlägigen Software
- 4.4.4 Illustrative Beispiele zur Demonstration der Software
- 4.4.5 Literatur
- 4.5 Betriebskostenmanagement – Betriebskostenoptimierung**
- 4.5.1 Grundsätzliche Maßnahmen zur Optimierung von Betriebskosten
- 4.5.2 Zusätzliche Bestimmungsfaktoren einzelner Betriebskostenarten
- 4.5.3 Begleitende Maßnahmen zur Betriebskostenminimierung
- 4.6 Gebäudesanierung**
- 4.6.1 Allgemeine Begriffsbestimmung
- 4.6.2 Grundlagen der Gebäudesanierung
- 4.6.3 Literatur
- 5 Kaufmännisches Facility Management**
- 5.1 Strategisches Betriebskostenmanagement**
- 5.1.1 Gesetzliche und vertragliche Grundlagen
- 5.1.2 Die Kostenarten
- 5.1.3 Nutzungskosten-Controlling und Betriebskostenmanagement: Instrumente
- 5.2 Finanzierung** 
- 5.2.1 Literatur
- 5.3 Portfoliomanagement** 
- 5.3.1 Formen und Ziele
- 5.3.2 Methoden und Instrumente
- 5.3.3 Literatur
- 5.4 Wertermittlungen**
- 5.4.1 Standards und Verfahren bei der Wertermittlung
- 5.4.2 Internationale Bewertungsmethoden
- 5.4.3 Immobilienbewertung: Zustandserfassung und Kostenschätzung für Instandsetzung
- 5.5 Kosten- und Leistungsrechnung** 
- 5.5.1 Gegenstand und Zweck der Kosten- und Leistungsrechnung
- 5.5.2 Aufgaben der Kosten- und Leistungsrechnung in der Wohnungswirtschaft
- 5.5.3 Der Ablauf der Kostenrechnung
- 5.6 Controlling** 
- 5.6.1 Grundbegriffe der Unternehmensplanung
- 5.6.2 Controlling als funktionsübergreifendes Steuerungsinstrument
- 5.6.3 Finanzplanung und Finanzdisposition als Aufgabe des Finanzmanagements
- 5.7 Marketing und Vermietungsmanagement**
- 5.7.1 Das Immobilienmarketing als besondere »Marketingdisziplin«
- 5.7.2 Die Grundlagen des strategischen Immobilienmarketings
- 5.7.3 Die marketingpolitischen Instrumente

- 5.7.4 Das Vermietungsmanagement
- 5.7.5 Literatur
- 5.8 Versicherungsmanagement**
- 5.8.1 Funktion der Versicherung
- 5.8.2 Versicherungen in der Bauphase
- 5.8.3 Versicherungen nach Erstellung
- 5.8.4 Organisation der Versicherungsbearbeitung
- 5.8.5 Einkauf des Versicherungsschutzes
- 5.9 Allgemeines Vertragsmanagement**
- 5.9.1 Vorbemerkungen
- 5.9.2 Grundzüge und Bedeutung des Vertragsmanagements
- 5.9.3 Elemente des Vertragsmanagements in der Wohnungs- und Immobilienwirtschaft
- 5.10 Spezielle Schwerpunkte des Vertragsmanagements**
- 5.10.1 Facility Management und Contracting – Abgrenzung
- 5.10.2 Gebäudemanagement und Facility Management
- 5.10.3 Materialrechtlicher Schwerpunkt von FM-/GM-Verträgen – Grundüberlegungen zum Charakter entgeltlicher Geschäftsbesorgung im Sinne des § 675 BGB
- 5.10.4 Vertragsaufbau – Problematik des typengemischten Vertrags
- 5.10.5 Facility Management und Outsourcing
- 5.11 Finanzierung von Public Private Partnership**
- 5.11.1 Public Private Partnership
- 5.11.2 Finanzierung von PPP-Projekten
- 5.11.3 Risikobetrachtung bei der Finanzierung von PPP-Projekten
- 5.11.4 Finanzierungsmodelle im PPP
- 5.11.5 Fazit
- 5.12 Betreiberimmobilien aus der Sicht eines Kreditinstituts** 
- 5.12.1 Vorbemerkung
- 5.12.2 Die Finanzierung von Gewerbeimmobilien
- 5.12.3 Die Besonderheiten von Betreiberimmobilien
- 5.12.4 Grundvoraussetzungen für positive Kreditentscheidungen bei Betreiberimmobilien (Checkliste)
- 5.13 Rating – Wertung der Unternehmensbonität**
- 5.13.1 Basel II und die Folgen
- 5.13.2 Rating – Eine Standortbestimmung
- 5.13.3 Ratingkriterien und -ablauf
- 5.13.4 Chancen durch Basel II?
- 5.14 Steuerlicher Rahmen der Immobilienwirtschaft**
- 5.14.1 Grunderwerbsteuer
- 5.14.2 Umsatzsteuer
- 5.14.3 Ertragsteuern
- 5.14.4 Besitzsteuern
- 5.14.5 Wirtschaftlichkeitsberechnung
- 5.15 Miet-, Wohnungseigentums- und Grundbuchrecht**
- 5.15.1 Mietrecht

- 5.15.2 Wohnungseigentumsrecht
- 5.15.3 Grundbuchrecht
- 5.15.4 Anhang
- 5.16 Juristische Wertung der Schimmelpilzbildung** 
- 5.16.1 Einleitung
- 5.16.2 Schimmelpilz in Neubauten
- 5.16.3 Schimmelpilz nach dem Einbau neuer Fenster
- 5.16.4 Nutzerempfehlungen und Hinweise zur Mietvertragsgestaltung
- 5.16.5 Rechtsfolgen von Mängeln der Mietsache
- 5.17 Immobilien-Benchmarking für die öffentliche Hand**
- 5.17.1 Einleitung
- 5.17.2 Benchmarking
- 5.17.3 Einsparpotenziale bei Betriebskosten
- 5.17.4 Effizientes Gebäudemanagement
- 5.17.5 Ausblick
- 5.18 Einkauf von Dienstleistungen**
- 5.18.1 Einleitung
- 5.18.2 Instrumente für die richtige Einkaufsstrategie
- 5.18.3 Bestandteile von Einkaufsverhandlungen
- 5.18.4 Verhandlungskonzepte

6 Technisches Facility Management

- 6.1 Gebäudeautomation und Gebäudeleittechnik**
- 6.1.1 Aufgaben und Nutzen der Gebäudeautomation
- 6.1.2 Die Systemstruktur
- 6.1.3 Grundfunktionen von Gebäudeautomationssystemen
- 6.1.4 Ein- und Ausgabefunktionen
- 6.1.5 Verarbeitungsfunktionen
- 6.1.6 Managementfunktionen
- 6.1.7 Bedienfunktionen
- 6.1.8 Integration in Gebäudeautomationssysteme
- 6.2 Computer Aided Facility Management (CAFM)** 
- 6.2.1 Entwicklung und Anforderungen
- 6.2.2 Aufbau eines CAFM
- 6.2.3 Aufgaben des CAFM
- 6.2.4 CAFM im Internet
- 6.2.5 Der Markt für CAFM-Systeme in Deutschland
- 6.3 Bautechnik/Bauphysik/Sanierung** 
- 6.3.1 Bautechnik
- 6.3.2 Bauphysik
- 6.3.3 Sanierung
- 6.4 Energiemanagement**
- 6.4.1 Aufgaben im Rahmen des Facility Managements
- 6.4.2 Technologische, ökologische und ökonomische Aspekte
- 6.4.3 Technische Möglichkeiten der Effizienzsteigerung

- 6.4.4 Methoden des rationellen Energiemanagements
- 6.4.5 Energiepass für Gebäude

- 6.5 Contracting im Facility Management** 
- 6.5.1 Wesensmerkmale der beiden wichtigsten Contracting-Formen
- 6.5.2 Vorgehensweise beim Contracting
- 6.5.3 Technische Möglichkeiten beim Contracting
- 6.5.4 Vertragsgestaltung
- 6.5.5 Wirtschaftliche Beurteilung von Contracting-Vorhaben
- 6.5.6 Literatur

- 6.6 Elektrische Installationstechnik** 
- 6.6.1 Grundlagen der Elektroinstallation in komplexen Gebäuden
- 6.6.2 Blitzschutz in Gebäuden
- 6.6.3 Adressen und Literatur

- 6.7 Kältetechnik**
- 6.7.1 Kälteanlagen und Kälte-Klimaanlagen in der technischen Gebäudeausrüstung
- 6.7.2 Kälteprozesse
- 6.7.3 Kompressionskälteanlage
- 6.7.4 Absorptionskälteanlage
- 6.7.5 Entscheidungsgrundlage: Kompressions- oder Absorptionskälteanlage
- 6.7.6 Ausgeführte Absorptionskälteanlagen unter Nutzung von Fernwärme oder Abwärme vom Blockheizkraftwerk
- 6.7.7 Weitere Anlagen zur Kälteerzeugung
- 6.7.8 Literatur

- 6.8 Heizungstechnik**
- 6.8.1 Situationsdarstellung zum Heizenergieverbrauch in Gebäuden
- 6.8.2 Anforderungen an Heiz- und Brauchwasseranlagen
- 6.8.3 Anlagen zur Raumheizung und Warmwasserversorgung
- 6.8.4 Grundlagen der Heizkostenverteilung
- 6.8.5 Technik der Heizkostenverteiler
- 6.8.6 Probleme aus der Praxis der Heizkostenverteilung

- 6.9 Entsorgung**
- 6.9.1 Grundlagen der Entsorgung
- 6.9.2 Entsorgung von Facilities
- 6.9.3 Literatur

- 6.10 Baulicher Brandschutz** 
- 6.10.1 Baustoffklassen und Bauartklassen
- 6.10.2 Brandschutz und modernes Gebäudemanagement
- 6.10.3 Brandrisiken
- 6.10.4 Bauliche Trennung (Abschottung)
- 6.10.5 Brandschutzverglasungen
- 6.10.6 Brandschutztore
- 6.10.7 Brandschutz in der Haustechnik
- 6.10.8 Brandschutz im Büro- und Verwaltungsgebäuden

- 6.11 Infrastrukturelles Facility Management mit Visio** 
- 6.11.1 Nutzeranforderungen an ein CAFM-System

- 6.11.2 Visio als Standardsoftware für das infrastrukturelle Facility Management
- 6.11.3 Grundeinstellungen, Außen- und Innenwände
- 6.11.4 Die Räume
- 6.11.5 Die Türen und Fenster
- 6.11.6 Die Möbel
- 6.11.7 Der Export der Geometriedaten und der Datenfelder
- 6.11.8 Die programmgesteuerte Speicherung der Zeichnungselemente
- 6.11.9 Weitere Möglichkeiten und Perspektiven
- 6.11.10 Erweiterte Möglichkeiten von Visio 2002 Professional
- 6.11.11 Der Plan-Explorer
- 6.11.12 Der Im- und Export von Grafikformaten, speziell AutoCAD-Dateien
- 6.11.13 Berichte und Ausgabeformulare im Detail

6.12 Planung und Organisation

- 6.12.1 Anforderung an den Planungsprozess durch Facility Management

6.13 Klimatechnik

- 6.13.1 Passive Kühlung mit Nachtlüftung

6.14 Auswertung von Verbrauchsdaten

- 6.14.1 Erhebung von Verbrauchsdaten
- 6.14.2 Theorie der Bereinigung
- 6.14.3 Wetterdaten
- 6.14.4 Heizgrenztemperaturbestimmung
- 6.14.5 Auswertung von Monatswerten

7 Infrastrukturelles Facility Management

7.2 Zentrale Dienste

- 7.2.2 Sicherheitsdienste
- 7.2.3 Sicherheit im Facility Management: Rechtliche Aspekte
- 7.2.4 Personalpolitische Aspekte: Personalauswahl und Personalentwicklung
- 7.2.5 Objektsicherheitstechnik

7.3 Pflege von Grünanlagen

- 7.3.1 Einführung
- 7.3.2 Gärtnerdienste und Gebäudemanagement
- 7.3.3 Aufgabenbereiche des Garten- und Landschaftsbaus
- 7.3.4 Pflege
- 7.3.5 Vertragsrechtliche Aspekte
- 7.3.6 Normen und Regelwerke für den Garten-, Landschafts- und Sportplatzbau
- 7.3.7 Adressen

7.4 Flächenmanagement

- 7.4.1 Grundlagen zum Flächenmanagement
- 7.4.2 Wirtschaftliches Flächenmanagement
- 7.4.3 Flächenkennndaten
- 7.4.4 Normen und Richtlinien im wirtschaftlichen Flächenmanagement

7.5 Catering

- 7.5.1 Einführung in die Grundprobleme der Gemeinschaftsverpflegung
- 7.5.2 Praxisbeispiele in der Gemeinschaftsverpflegung

7.6 Gebäudereinigung in größeren Objekten

- 7.6.1 Einführung
- 7.6.2 Leistungsarten und ihre Abrechnung
- 7.6.3 Sonderbereiche
- 7.6.4 Ausschreibung
- 7.6.5 Reinigungsgerechte Planung
- 7.6.6 Perspektiven

7.7 Moderne und innovative Systeme in der Haustechnik

- 7.7.1 Gesetzlicher Rahmen
- 7.7.2 Integrale Planung
- 7.7.3 Heizung
- 7.7.4 Warmwasserbereitung
- 7.7.5 Elektrische Wärmepumpen
- 7.7.6 Klein-Blockheizkraftwerke
- 7.7.7 Brennstoffzellen
- 7.7.8 Holzheizungen
- 7.7.9 Solarenergie
- 7.7.10 Lüftung
- 7.7.11 Beleuchtung

7.8 Stoffstrommanagement in der Gebäudebewirtschaftung

- 7.8.1 Stoffstrommanagement – mehr Effizienz durch Transparenz bei der Gebäudebewirtschaftung
- 7.8.2 Schritte des Stoffstrommanagements
- 7.8.3 Problemanalyse – Entdeckungsprozess einleiten
- 7.8.4 Zielbildung
- 7.8.5 Maßnahmensuche und Maßnahmenbewertung
- 7.8.6 Durchführung und Kontrolle
- 7.8.7 Fazit

7.9 Bauschäden im Bestand erkennen und bewerten

- 7.9.1 Einführung
- 7.9.2 Bauschäden und Baumängel
- 7.9.3 Biogene Schäden an Holzbauteilen
- 7.9.4 Wertansätze in den Bewertungsverfahren
- 7.9.5 Sonderfall Asbest
- 7.9.6 Kostenansätze

8 Service-Management







8.1 Outsourcingstrategien im Facility Management

- 8.1.1 Kosteneinsparungen durch Facility Management
- 8.1.2 Ziele, Probleme und Risiken beim Outsourcing
- 8.1.3 Literatur
- 8.1.4 Zusammenarbeit mit Fremdfirmen

8.2 Definition von Service-Levels

8.3 Telematische Infrastruktur 

- 8.3.1 Telematik – Relevanz für die Immobilienwirtschaft

- 8.3.2 Medienversorgung
- 8.3.3 Telekommunikation
- 8.4 Energiedienstleistungen und Energiedienstleistungsverträge** 
- 8.4.1 Einführung
- 8.4.2 Angebote und Vertragsarten
- 8.4.3 Durchführung der Energiedienstleistung
- 8.4.4 Unternehmerische Umsetzung
- 8.4.5 Literatur
- 8.5 Kennzahlen und Kennzahlensysteme** 
- 8.5.1 Notwendigkeit immobilienwirtschaftlicher Kennzahlen
- 8.5.2 Der betriebswirtschaftliche Fokus
- 8.5.3 Arten von Kennzahlensystemen
- 8.5.4 Beispiele für immobilienwirtschaftliche Kennzahlen
- 8.5.5 Bildung von immobilienwirtschaftlichen Kennzahlen
- 8.5.6 Verwendung von immobilienwirtschaftlichen Kennzahlen
- 8.5.7 Literatur
- 8.5.8 Nützliche Adressen
- 8.6 Management von Call- und Communication-Centern** 
- 8.6.1 Call-Center-Management
- 8.6.2 Die Organisation von Call- und Communication-Centern
- 8.6.3 Projektphasen bei der Planung und Durchführung einer Outbound-Telefonmarketing-Aktion
- 8.7 Auslagerung von Managementleistungen**
- 8.7.1 Einführung
- 8.7.2 Aufbau einer Unternehmensorganisation
- 8.7.3 Maincontracting
- 8.8 Management von Arbeits-, Gesundheits- und Umweltschutzregelungen**
- 8.8.1 Einführung
- 8.8.2 Ziele, Inhalte und Aufgaben des Regelungsmanagements
- 8.8.3 Methoden und Instrumente zur Analyse und Bewertung
- 8.8.4 Professioneller Umgang mit den Regelungen
- 9 Arbeitsplatz-Management**
- 9.1 Arbeitsplatzgestaltung** 
- 9.1.1 Betriebsverfassungsrechtliche Rahmenbedingungen
- 9.1.2 Grundlagen der Arbeitsplatzgestaltung
- 9.1.3 Informations- und Kommunikationstechnik
- 9.1.4 Das Arbeitsschutzgesetz
- 9.2 Arbeitszeitorganisation** 
- 9.2.1 Arbeitszeitregelungen
- 9.2.2 Mitbestimmung des Betriebsrates
- 9.2.3 Sozialrechtliche Absicherung
- 9.3 Virtuelle Heimarbeitsplätze** 
- 9.3.1 Formen und Anwendungsbereiche der Telearbeit
- 9.3.2 Vor- und Nachteile der Telearbeit

- 9.3.3 Rechtliche Aspekte der Telearbeit
- 9.3.4 Literatur

9.4 Ergonomie am Arbeitsplatz

- 9.4.1 Einführung in die Problematik
- 9.4.2 Einflussfaktoren
- 9.4.3 Mobiliar
- 9.4.4 Fazit

9.5 Bau- und Raumakustik

- 9.5.1 Der Begriff »Akustik«
- 9.5.2 Akustik im Büro
- 9.5.3 Bauakustik
- 9.5.4 Raumakustik
- 9.5.5 Verordnungen, Normen und Richtlinien

10 Verbandsstrukturen, Bildungswesen, Internationales

10.1 GEFMA – Verbandsziele und Strukturen

10.2 Verbandsstrukturen der International Facility Management Association (IFMA)

- 10.2.1 IFMA International
- 10.2.2 IFMA Deutschland e.V.

10.3 Berufsbilder im Facility Management

10.4 Hochschul- und Weiterbildungsstudiengänge Facility Management

10.5 Berufliche Weiterbildung: Seminare, Trainings, Tagungen

- 10.5.1 Weiterbildungseinrichtungen – Übersicht
- 10.5.2 Weiterbildungseinrichtungen – Anschriften
- 10.5.3 Tipps

11 Rechtstexte, Richtlinien, Vertragsmuster

11.1 GEFMA-Richtlinien für Facility Management

11.2 Honorarordnung für Architekten und Ingenieure (§ 15)

11.4 Verordnungen des Baurechts

- 11.4.1 Übersicht
- 11.4.2 Garagenverordnung
- 11.4.3 Hochhausverordnung
- 11.4.4 Versammlungsstättenverordnung
- 11.4.5 Verkaufsstättenverordnung

11.5 Gesetze und Verordnungen des Energierechts

- 11.5.1 Die Energieeinsparverordnung (EnEV)

11.6 Musterwärmelieferungsvertrag mit Kommentierung

11.7 Gesetze und Verordnungen des Umweltrechts

- 11.7.1 Die Trinkwasserverordnung