

## 1.5. Mitarbeiterführung und -qualifizierung

Gerade im Baugewerbe ist es sehr wichtig, dem Bauherrn einen kompetenten Eindruck zu vermitteln. Hierbei ist einerseits die soziale Kompetenz gefordert, welche Geschäftsführung und Mitarbeiter auf der zwischenmenschlichen Ebene zur Wahrnehmung und Kommunikation befähigt, und andererseits die Fachkompetenz zur Wahrnehmung und Erfüllung der Anforderungen des Bauherrn. Ergebnis und Ziel eines kompetenten Auftretens ist, dass der Bauherr

- gut verstanden
- gut beraten und
- gut bedient wird

und diese Qualitäten auch wahrnimmt.

Die Förderung dieser Kompetenzen durch entsprechende Fortbildungsmaßnahmen ist zur Erreichung der Kundenzufriedenheit wichtig. Die Qualitätsgemeinschaft Bauen mit IQ hat hierzu über die IQ-Basis-Module hinaus für alle wesentlichen IQ-Bereiche zusätzliche Fortbildungsmaßnahmen entwickelt und festgelegt, dass die als „Pflicht-Seminare“ ausgezeichneten Maßnahmen von einer verantwortlichen Führungskraft aller IQ-Mitglieder innerhalb bestimmter Zeiträume besucht werden müssen.

Das Ermitteln des Schulungsbedarfs und die Planung von Schulungen ist daher eine wesentliche Vorgabe des IQ-Systems. Durchgeführte Schulungen müssen dokumentiert (**FB Schulungsnachweis**) werden. Dabei sind Inhalt, Themen und Datum der Schulung, die geschulten Mitarbeiter und eine Beurteilung der Wirksamkeit der jeweiligen Schulung festzuhalten.

### Empfohlene IQ-Musterdokumente:

Dokument	Bezeichnung	Anmerkung
<b>Pflichtdokument</b>	FB Schulungsnachweis	Die Pflichtdokumente finden Sie im Anhang des Muster-Entwurfes für ein betriebliches IQ-Handbuch
<b>Hilfsdokument</b>	keine	