



Merkblatt

Begriffe hauswirtschaftlicher Dienstleistungen

Name _____

Klasse _____

Datum _____

Hauswirtschaftliche Dienstleistungen sind bezahlte hauswirtschaftliche Tätigkeiten. Sie gewährleisten und fördern die Alltagsgestaltung von Menschen. Man kann hauswirtschaftliche Dienstleistungen wie folgt beschreiben:

- Sie finden in Privathaushalten und in Dienstleistungsbetrieben statt.
- Es gibt Auftraggeber*innen und Auftragnehmer*innen der Dienstleistung.
- Dienstleistungen selbst sind nicht sichtbar und nicht lagerfähig.
- Bewertet wird meist nur das Ergebnis der Dienstleistung, also zum Beispiel, ob eine Speise gut schmeckt, ein Gegenstand sauber oder ein*e Heimbewohner*in zufrieden ist.
- Eine Dienstleistung ist dann zufriedenstellend, wenn Auftraggeber*in und Ausführende ein gemeinsames Verständnis der Dienstleistung haben. Das setzt voraus, dass beide miteinander in Kontakt sind.
- Wie ein Ergebnis erreicht wird und wie diese Arbeit geleistet wird, unterscheidet sich, je nachdem, wer die Arbeit ausführt. Meist macht man Dinge, wie man sie zuhause gesehen oder gelernt hat und beobachtet andere nicht bei hauswirtschaftlichen Tätigkeiten. So kennen viele Menschen keinen Unterschied zwischen einer eigenen und einer professionell erbrachten hauswirtschaftlichen Dienstleistung.
- Professionelle Hauswirtschaftskräfte haben gelernt, zielgerichtet, schnell und möglichst kräfteschonend zu arbeiten. Professionelle Hauswirtschaftskräfte managen diese Aufgaben, das heißt sie planen, organisieren und kontrollieren die Arbeitsprozesse einer Dienstleistung.

Man unterscheidet die hauswirtschaftlichen Dienstleistungen wie folgt:

- Versorgung: Das sind Dienstleistungen der Verpflegung, Reinigung, Wäsche und Wohnumgestaltung.
- Betreuung bedeutet, dass Menschen als Dienstleistungsempfänger*innen in die Erstellung der Dienstleistung aktiv einbezogen sind, also zum Beispiel wenn Bewohner*innen einer Pflegeeinrichtung mit Hauswirtschaftskräften gemeinsam einkaufen gehen oder Kochen.
- Manchmal werden hauswirtschaftliche Dienstleistungen auch unterstützend für Therapien eingesetzt, zum Beispiel wenn Menschen wieder lernen müssen, ihren Alltag zu gestalten.

Dienstleistungsmanagement

Managen heißt, dass Prozesse im Vorfeld geplant und dann entsprechend durchgeführt und kontrolliert werden. Ziel ist ein rechtlich abgesicherter, möglichst zielorientierter und fehlerfreier Ablauf. Aufgabe eines Dienstleistungsmanagements ist es, für die Aufgabenerfüllung die notwendigen Voraussetzungen zu schaffen und Verbesserungsmöglichkeiten zu entwickeln.