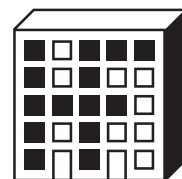


HauswirtschaftsFührerschein | Modul 12:

HAUSWIRTSCHAFT IN DIENSTLEISTUNGS- BETRIEBEN



Hauswirtschafts
Führerschein

Impressum

Herausgeber

Niedersächsisches Ministerium für Ernährung, Landwirtschaft
und Verbraucherschutz
Calenberger Str. 2
30169 Hannover

Auflage: 1. Aktualisierte Auflage

Konzeption und Redaktion

Prof. em. Dr. Elisabeth Leicht-Eckardt
unter Mitarbeit von Marietheres Rehrmann
Landesarbeitsgemeinschaft Hauswirtschaft Niedersachsen

Layout

Daniel Janko
BüroHalle

Druck

Expressdruck Oldenburg
Florian Isensee GmbH

Aktualisierung und Vertrieb

Zentrum für Ernährung und Hauswirtschaft Niedersachsen - ZEHN

Landwirtschaftskammer Niedersachsen
Sedanstraße 4
26121 Oldenburg

Telefon: 0441 801-576

E-Mail: info@zehn-niedersachsen.de
Internet: www.zehn-niedersachsen.de



Angegliedert an:



Gefördert durch:



**Niedersächsisches Ministerium
für Ernährung, Landwirtschaft
und Verbraucherschutz**

© Copyright 2021 – Nds. Ministerium für Ernährung, Landwirtschaft
und Verbraucherschutz.

Alle Inhalte, insbesondere Texte, Fotografien und Grafiken sind urhe-
berrechtlich geschützt. Alle Rechte, einschließlich der Vervielfältigung,
Veröffentlichung, Bearbeitung und Übersetzung, bleiben vorbehalten.



Der Hauswirtschaftsführerschein ist ein Ergebnis des Projekts „Verbesserung hauswirtschaftlicher Kenntnisse durch einen Hauswirtschaftsführerschein“ der Landesarbeitsgemeinschaft Hauswirtschaft Niedersachsen e. V. und wurde vom Niedersächsischen Ministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz gefördert.

Der Hauswirtschaftsführerschein besteht aus zwölf Modulen:

1. Lebensmittel: Einkauf und Lagerung
2. Auskommen mit dem Einkommen
3. Verträge im Haushalt
4. Haushaltsmanagement
5. Nachhaltigkeit im Haushalt
6. Ernährung: bedarfs- und bedürfnisgerecht
7. Hygiene im Haushalt
8. Prüf- und Gütesiegel
9. Wäschepflege
10. Wohnungsreinigung
11. Hauswirtschaftliche Betreuung
- 12. Hauswirtschaft in Dienstleistungsbetrieben**

Gefördert durch:



**Niedersächsisches Ministerium
für Ernährung, Landwirtschaft
und Verbraucherschutz**

Modul 12

Hauswirtschaft in Dienstleistungsbetrieben

ÜBERSICHT

<u>Informationen zur Handhabung</u>	4
<u>Erwartete Kompetenzen / Lernziele</u>	5
<u>Aufbau des Moduls</u>	5
<u>Sachinformation</u>	6
<u>Materialübersicht</u>	10
<u>Quellen und Empfehlungen für Medien</u>	13

INFORMATION ZUR HANDHABUNG

Alle Bestandteile dieses HauswirtschaftsFührerscheins können flexibel und zielgruppenspezifisch eingesetzt werden. Das gilt für die Auswahl der Themen und deren Inhalte, den Ablauf und die Materialien.

Aufgrund der beabsichtigten Breite der Zielgruppen und der potenziellen Anbieter*innen des HauswirtschaftsFührerscheins wurde auf eine im schulischen Unterrichtskontext übliche, detaillierte Ablaufplanung bewusst verzichtet.

Die einzelnen Module sind stets gleich aufgebaut:

- Sie sind inhaltlich und in ihrer Materialauswahl für einen zeitlichen Umfang von 4 x 45 Minuten bzw. 2 x 90 Minuten konzipiert.
- Sie sind eingeteilt in grundlegende (Basis-)Informationen und vertiefende Informationen.

Sie finden in jedem Modul den gleichen Ablauf:

- Darstellung der erwarteten Kompetenzen bzw. der allgemeinen Lernziele,
- Überblick über den Aufbau des Moduls mit der geplanten Zuordnung der Materialien zu den Inhalten,
- Sachinformationen mit kurzen, wesentlichen Inhalten zu diesem Modul als Wissensbasis für die Lehrenden und Anleitung zum Einsatz der Materialien,
- Quellenverzeichnis am Ende der Sachinformationen,
- Verweis auf weiterführende Quellen und Internetlinks zum Thema,
- Übersicht aller in der Sachinformation erwähnten Materialien des HauswirtschaftsFührerscheins für das jeweilige Modul.

Die Materialien sind gekennzeichnet mit:

- A: Arbeitsblatt
- L: Lösungsblatt
- I: Ideen für Interaktion/Gespräche
- M: Merkblatt/Handout
- P: Praxisbeispiele
- PP: Präsentation

ERWARTETE KOMPETENZEN / LERNZIELE

Basiseinheit

Die Zielgruppe (Schüler*innen, Auszubildende, Jugendliche) soll über folgende Basiskompetenzen verfügen:

- Erläuterung von hauswirtschaftlichen Dienstleistungen;
Darstellung von Dienstleistungsangeboten in Betrieben
(Geplante Einheit hierfür: 45 Minuten)
- Darstellung hauswirtschaftlicher Dienstleistungen anhand eines
Fallbeispiels; Erläuterung der Kennzeichen hauswirtschaftlicher
Dienstleistungsbetriebe (Geplante Einheit hierfür: 45 Minuten)

Vertiefungseinheit

Die Zielgruppe (Schüler*innen, Auszubildende, Jugendliche) soll über folgende vertiefte Kompetenzen verfügen:

- Erläuterung und Begründung von betrieblichen Leitbildern
(Geplante Einheit hierfür: 45 Minuten)
- Darlegung der Vor- und Nachteile von Outsourcing
(Geplante Einheit hierfür: 45 Minuten)

AUFBAU DES MODULS HAUSWIRTSCHAFT IN DIENSTLEISTUNGSBETRIEBEN

Basisinformationen

- **45 Minuten:**
 - Dienstleistungen außer Haus
I-12-01
 - Begriffe hauswirtschaftlicher Dienstleistungen
M-12-01
- **45 Minuten:**
 - Ein hauswirtschaftlicher Dienstleistungsbetrieb
A-12-01, L-12-01
 - Kennzeichen hauswirtschaftlicher Dienstleistungsbetriebe
M-12-02

Vertiefungsinformationen

- **45 Minuten:**
 - Leitbildvergleich von Dienstleistungsbetrieben
A-12-02, L-12-02
- **45 Minuten:**
 - Outsourcing; Outsourcing im Verpflegungsbereich
A-12-03, L-12-03, P-12-01

SACHINFORMATION

Auch Deutschland steht vor einem gesellschaftlichen Wandel: Beispielhaft zu nennen sind in diesem Zusammenhang die Auflösung von Mehrgenerationen-Haushalten, der Trend zur Individualisierung verbunden mit gesteigerter Techniknutzung und die Überalterung der Menschen. Zunehmend werden deshalb Aufgaben, die ursprünglich in privaten Haushalten erfüllt wurden, verlagert. Deshalb wird in diesem Modul aufgezeigt, wie hauswirtschaftliche Dienstleistungsbetriebe die Versorgung und Betreuung außerhalb von Privathaushalten ergänzend oder ersetzend übernehmen können. Beispielhaft sind hierfür Außer-Haus-Verpflegung, Wäschedienste und stationäre Einrichtungen. Fast jede*r kann persönliche Erfahrungen beitragen, was als Themeneinstieg genutzt werden kann (Siehe **I-12-01**). In diesem Modul können ergänzend die Module 4: „Haushaltsmanagement“, 10: „Wohnungsreinigung“ und 9: „Wäschepflege“ genutzt werden.

Dienstleistungen

Hauswirtschaftliche Tätigkeiten haben durchweg einen Dienstleistungscharakter. Sie werden normalerweise in Privathaushalten unentgeltlich von Haushaltsmitgliedern für Haushaltsmitglieder erbracht, d. h. die Aufgaben in einem Haushalt sind mehr oder weniger bewusst und systematisch verteilt. Mit der Zunahme von Ein-Personen-Haushalten, auch von alten Menschen, und dem Bedarf und Wunsch nach externer hauswirtschaftlicher Unterstützung sind andere Lösungen bzw. Dienstleistungen notwendig. Diese können von Einzelpersonen oder von Dienstleistungsbetrieben entweder als haushaltsnahe Dienstleistungen in den privaten Haushalten oder außerhalb der Privathaushalte in Dienstleistungsbetrieben erbracht werden. Im Fokus dieses Moduls stehen hauswirtschaftliche Dienstleistungsbetriebe, die Leistungen für private Haushalte gegen Bezahlung ergänzen oder ersetzen. Der Unterschied der Dienstleistungserbringung liegt darin, dass im häuslichen privaten Bereich niemand kontrolliert, wie eine Dienstleistung ausgeführt wird. Professionelle Hauswirtschaft verfügt über einschlägige Kompetenzen für eine zielorientierte, effiziente und effektive Dienstleistungserbringung unter Berücksichtigung ergonomischer und nachhaltiger Aspekte (Siehe **M-12-01**).

Erfolgsfaktoren für Dienstleistungen sind vor allem:

- ein professioneller Auftritt: oft entscheidet der erster Eindruck,
- Vertrauen schaffen durch Sympathie, Vertrauen, Sozialkompetenz,
- Zeit und Aufmerksamkeit für Kund*innen, indem man ihre Bedürfnisse erfragt und versucht diese zu befriedigen.

Hauswirtschaftliche Qualifikationen gibt es für alle hierarchischen Stufen von der Helferebene bis hin zur Betriebsleitung wie folgt:

- Hauswirtschaftliche/r Praktiker/in für Menschen mit Beeinträchtigungen,
- Hauswirtschafter*in mit dreijähriger dualer Ausbildung oder Ausbildung mit Praxisanteilen in Fachschulen oder mit externer Prüfung nach Zulassung durch die zuständige Stelle (Landwirtschaftskammer),
- Hauswirtschaftsmeister*in, d. h. zusätzlicher Qualifizierung nach Berufspraxis und Erwerb der Ausbildereignung,
- Hauswirtschaftliche Betriebsleitung mit zweijähriger Zusatzqualifikation nach der Ausbildung zur Hauswirtschafterin und beruflicher Praxis.

Je nach Schulabschluss besteht die Möglichkeit eines Studiums der Ökotrophologie, der Haushalts- und Ernährungswissenschaften an (Fach)hochschulen oder Universitäten. Absolvent*innen dieser teilweise auch unter anderem Namen angebotenen Studiengänge (Ernährungswissenschaften, Dienstleistungsmanagement, Versorgungsmanagement) managen beispielsweise in Leitungspositionen die Prozesse hauswirtschaftlicher Bereiche oder sind für Qualitäts- und Umwelt- bzw. Nachhaltigkeitsmanagement in stationären Betrieben oder übergeordnet bei Träger*innen beschäftigt (Siehe **I-12-01**).

Dienstleistungsbetriebe

Hauswirtschaftliche Dienstleistungsbetriebe können erwerbswirtschaftlich bzw. gewinnorientiert oder gemein- oder unterhaltswirtschaftlich arbeiten. Unterschiedliche Rechtsformen, z. B. Aktiengesellschaft (AG) oder Gesellschaft mit beschränkter Haftung (GmbH) für gewinnorientierte Betriebe und Körperschaft des Öffentlichen Rechts (KdÖR) oder gemeinnützige GmbH (gGmbH) seien hierfür beispielhaft genannt. Viele Betriebe sind nicht selbständig, sondern Teil eines größeren Verbundes mit meist mehreren, z.T. unterschiedlichen Betrieben. Das können Kindergärten, Kliniken, Heime etc. sein. Sogenannte „Träger“ sind beispielsweise Diakonie, Caritas, AWO, Evangelisches Johanneswerk. Aber es gibt auch Trägerverbände privatwirtschaftlicher, gewinnorientierter Dienstleistungsbetriebe.

Menschen begeben sich vorübergehend oder dauerhaft dorthin: z. B. in eine Kantine, in eine Wäscherei (Teilzeitbetriebe) oder in stationäre Vollzeiteinrichtungen (z. B. vorübergehend in ein Krankenhaus oder eine Rehabilitations-Einrichtung oder ein Pflegeheim).

Hauswirtschaftliche Dienstleistungsbetriebe unterscheiden sich ferner nach ihren Zielgruppen und Schwerpunktaufgaben sowie nach Teil- und Vollzeitbetrieben und entsprechend nach ihrem Dienstleistungsangebot (Siehe **M-12-02**). Für einen Beispielbetrieb sind hauswirtschaftliche Dienstleistungen dargestellt (Siehe **A-12-01**, **L-12-01**). Der als Pflegeheim gewählte Betrieb muss den Anspruch an Barrierefreiheit für die Bewohnerinnen und Bewohner aufweisen. Dazu gehören bei mehrgeschossigen Gebäuden auch Lifte (Treppenlift, Rollstuhliff oder Aufzug). Die Vielfalt der Aufgaben von Dienstleistungsbetrieben zeigt sich auch durch die unterschiedlichen Berufe, die dort vertreten sind (Siehe **I-12-01**).

Dienstleistungsmanagement

Viele, die mit den Strukturen eines Dienstleistungsbetriebes bisher nicht in Berührung gekommen sind, können sich nicht vorstellen, wie umfangreich und miteinander verflochten dort die Aufgaben auch der Hauswirtschaft dort sind. Hilfreich hierfür ist ein definiertes Querschnittsmanagement (Siehe **M-12-02**). Viele Arbeitsbereiche in Dienstleistungsbetrieben sind für Kunden oder Angehörige nicht sichtbar. Im Sinne eines umfassenden Managements ist ein zentrales Leitbild hilfreich und das Wissen, welche Betriebsbereiche Einfluss haben auf das Dienstleistungsangebot.

Für das **Vertiefungsmodul** werden die vorab dargestellten Themen vertiefend behandelt. Zur Aktivierung der Zielgruppe sollen beispielhaft zwei Leitbilder vergleichend beurteilt werden, wie diese vielfach in Managementsystemen von Dienstleistungsbetrieben verankert sind (Siehe **A-12-02**, **L-12-02**).

Outsourcing

Viele stationäre Dienstleistungsbetriebe bieten zwar ein umfassendes Dienstleistungsangebot, aber nicht für alles sind die eigenen Mitarbeitenden zuständig. Ein zentrales Management verantwortet gegenüber den Kund*innen zwar die jeweilige Dienstleistung, aber externe Arbeitskräfte (z. B. eines Caterers, einer Reinigungsfirma) führen die Arbeiten aus. Das nennt man Vergabe oder Outsourcing. Der Begriff Outsourcing bedeutet eigentlich „outside resource using“, das heißt „Nutzung von externen Mitteln“. Es gilt: „Do what you can best and outsource the rest“, d. h. man soll sich auf sein Kerngeschäft konzentrieren, weil man dort die meiste Kompetenz aufweisen und Qualität bieten kann. Outsourcing kann man theoretisch alle Bereiche eines hauswirtschaftlichen Dienstleistungsbetriebs, also auch die komplette Hauswirtschaft. Üblich ist Outsourcing vor allem für Reinigung und Verpflegung (Siehe **A-12-03**, **L-12-03**).

Die Gründe für Outsourcing sind vielfältig:

- Kostenminderung und Kostenbegrenzung,
- Konzentration auf Kernkompetenzen,
- Qualitätsverbesserung,
- Modernisierungsdruck und Imageverbesserung,
- Investitions- und Ersatzbedarf, z. B. wenn Modernisierungsbedarf für eine Großküche besteht und ein Caterer anbietet, dies zu übernehmen.

Outsourcing führt aber häufig zu Problemen, weil:

- Das Management eines Betriebes zu wenig Aufmerksamkeit auf die Qualität von Arbeitsabläufen und -ergebnissen legt. Die Betriebsleitung ist grundsätzlich verantwortlich für das ordnungsgemäße Dienstleistungsangebot und kann dies nur intern an das Outsourcing-Unternehmen delegieren. Gegenüber seinen Kund*innen ist stets der Betrieb verantwortlich und Ansprechpartner;
- Kostengründe dazu führen, dass Mitarbeitende mit günstigerem Tariflohn anderer Branchen arbeiten müssen (z. B. in der Automobil-, Chemie-, Metallindustrie sind die Tariflöhne hoch. Mitarbeitende der Betriebsverpflegung werden aber oft über eine Tochterfirma nach den schlechteren Tarifen aus der Branche Nahrungs- und Genussmittel bezahlt).

Nachteile von Outsourcing sind:

- Abhängigkeit von den Vertragspartner*innen,
- Know-how-Verlust,
- Qualitätsrisiken,
- Mitarbeiterqualifizierung nicht direkt nachprüfbar,
- unerwartete Kosten,
- Sicherheitsrisiko,
- soziales Risiko.

Outsourcing kann beispielhaft für den Bereich Verpflegung mit der Zielgruppe bearbeitet werden, denn besonders in stationären Einrichtungen versorgen externe Dienstleister*innen die Kund*innen mit Speisen und Getränken. Hierbei sind unterschiedliche Ausprägungen möglich (Siehe **P-12-01**).

MATERIALÜBERSICHT

Die Arbeits-, Lösungs- und Merkblätter sind entsprechend der Ablaufplanung für die Basis- und Vertiefungsmodule jedes Moduls konzipiert. Sie sind dennoch zielgruppenspezifisch flexibel einsetzbar. Dies gilt ebenso für die ausgearbeiteten Präsentationen, die Ideen und Praxisbeispiele. Wegen der Heterogenität der Zielgruppen und Rahmenbedingungen können keine Zeiten für die Materialbearbeitung angegeben werden.

Arbeitsblätter und Lösungsblätter



Arbeitsblatt
Ein hauswirtschaftlicher Dienstleistungsbetrieb

Name _____ Klasse _____ Datum _____

Setzen Sie nachfolgende Füllwörter in den Lückentext ein:
aktiv, Anlagenmanagement, Dienstleistungsangebot, Dienstleistungen, Finanzmanagement, hauswirtschaftlichen, Leitbilder, Lift, stationären

Julia und Julian besuchen Julians Oma im Pflegeheim. Julian erzählt Julia, dass seine Eltern lange nach einer passenden Unterbringung für Oma Eilfriede gesucht haben. Sie haben mit dem Hausarzt und der Krankenkasse von Oma Eilfriede gesprochen und bestätigt bekommen, dass es für Oma Eilfriede besser ist, künftig in einem _____ Dienstleistungsbetrieb zu leben. Im Internet haben Julians Eltern die _____ der Einrichtungen und das Angebot aller verfügbaren _____ verglichen.

Oma Eilfriede kann folgende _____ Dienstleistungen nutzen: Verpflegungs-, Reinigungs- und Wäscheservice, aber auch Betreuungsangebote wie gemeinsam Backen, Singen, Turnen und Spielen. Das Pflegeheim ist barrierefrei, Oma Eilfriede kann mit einem _____ alle Gemeinschaftsräume problemlos mit ihrem Rollator erreichen.

Oma Eilfriede freut sich sehr über den Besuch von Julia und Julian. Sie erklärt ihnen, was es alles für Aufgabenbereiche und wofür es geregelte Zuständigkeiten gibt: Für Lift, Geräte und die andere Technik ist das _____ zuständig, der wichtigste Mann in diesem Bereich ist der Hausmeister, den Oma Eilfriede schon persönlich kennt, weil er eine Deckenlampe in ihrem Zimmer ausgewechselt hat. Dass die Kranken- und Pflegekasse alle Abrechnungen des Pflegeheims bekommt und bezahlt und auch von ihrem Konto das Geld für ihre Unterbringung abgebucht wird, dafür sorgt das _____ des Pflegeheims.

Oma Eilfriede ist sehr froh, dass sie sich um nichts mehr kümmern muss, aber immer Kontakt mit Menschen und Abwechslung haben kann. Sie freut sich darüber, dass das Haus nach Jahreszeiten und Anlässen so schön geschmückt ist und sie sich an der Gestaltung _____ beteiligen kann. Sie lädt Julian und Julia ein zum Tag der offenen Tür. Da präsentiert die Hauswirtschaft ihr umfangreiches _____.

Hauswirtschaftsführerschein | Modul 12 Hauswirtschaft in Dienstleistungsbetrieben **A-12-01**

A-12-01: Ein hauswirtschaftlicher Dienstleistungsbetrieb



Lösungsblatt
Ein hauswirtschaftlicher Dienstleistungsbetrieb

Name _____ Klasse _____ Datum _____

Setzen Sie nachfolgende Füllwörter in den Lückentext ein:
aktiv, Anlagenmanagement, Dienstleistungsangebot, Dienstleistungen, Finanzmanagement, hauswirtschaftlichen, Leitbilder, Lift, stationären

Julia und Julian besuchen Julians Oma im Pflegeheim. Julian erzählt Julia, dass seine Eltern lange nach einer passenden Unterbringung für Oma Eilfriede gesucht haben. Sie haben mit dem Hausarzt und der Krankenkasse von Oma Eilfriede gesprochen und bestätigt bekommen, dass es für Oma Eilfriede besser ist, künftig in einem stationären Dienstleistungsbetrieb zu leben. Im Internet haben Julians Eltern die Leitbilder der Einrichtungen und das Angebot aller verfügbaren Dienstleistungen verglichen.

Oma Eilfriede kann folgende hauswirtschaftlichen Dienstleistungen nutzen: Verpflegungs-, Reinigungs- und Wäscheservice, aber auch Betreuungsangebote wie gemeinsam Backen, Singen, Turnen und Spielen. Das Pflegeheim ist barrierefrei, Oma Eilfriede kann mit einem Lift alle Gemeinschaftsräume problemlos mit ihrem Rollator erreichen.

Oma Eilfriede freut sich sehr über den Besuch von Julia und Julian. Sie erklärt ihnen, was es alles für Aufgabenbereiche und wofür es geregelte Zuständigkeiten gibt: Für Lift, Geräte und die andere Technik ist das Anlagenmanagement zuständig, der wichtigste Mann in diesem Bereich ist der Hausmeister, den Oma Eilfriede schon persönlich kennt, weil er eine Deckenlampe in ihrem Zimmer ausgewechselt hat. Dass die Kranken- und Pflegekasse alle Abrechnungen des Pflegeheims bekommt und bezahlt und auch von ihrem Konto das Geld für ihre Unterbringung abgebucht wird, dafür sorgt das Finanzmanagement des Pflegeheims.

Oma Eilfriede ist sehr froh, dass sie sich um nichts mehr kümmern muss, aber immer Kontakt mit Menschen und Abwechslung haben kann. Sie freut sich darüber, dass das Haus nach Jahreszeiten und Anlässen so schön geschmückt ist und sie sich an der Gestaltung aktiv beteiligen kann. Sie lädt Julian und Julia ein zum Tag der offenen Tür. Da präsentiert die Hauswirtschaft ihr umfangreiches Dienstleistungsangebot.

Hauswirtschaftsführerschein | Modul 12 Hauswirtschaft in Dienstleistungsbetrieben **L-12-01**

L-12-01: Ein hauswirtschaftlicher Dienstleistungsbetrieb

Arbeitsblätter und Lösungsblätter

Arbeitsblatt
Leitbildvergleich von Dienstleistungsbetrieben

Name _____ Klasse _____ Datum _____

Das Leitbild eines Betriebes bildet den Rahmen für Strategien, Ziele und Arbeitsabläufe. Das Leitbild ist eine schriftliche Erklärung, also die Selbstbeschreibung eines Betriebes. Das Leitbild formuliert das betriebliche Selbstverständnis und die Grundprinzipien der betrieblichen Organisation. Für ein zertifiziertes Managementsystem ist ein Leitbild vorgeschrieben.

Das Leitbild soll für die Mitarbeitenden und nach außen deutlich machen, wofür ein Betrieb steht und was ihm wichtig ist. Hauswirtschaft sollte im Leitbild eines Dienstleistungsbetriebes erwähnt werden.

Ihre Aufgaben:

- Recherchieren Sie im Internet und suchen Sie nach Pflegeheimen in Ihrer Region.
- Finden Sie heraus, ob die Pflegeheime ihr Leitbild im Internet erläutern.


Wählen Sie zwei Pflegeheime mit Leitbild aus.

Versuchen Sie anhand des Leitbildes folgende Fragen zu beantworten und notieren Sie in Stichworten:

- Wie beschreibt sich der Betrieb selbst?
- Was schreibt der Betrieb über seine Ziele?
- Was schreibt der Betrieb über seine Mitarbeitenden?
- Was schreibt der Betrieb über sein Dienstleistungsangebot?
- Was schreibt der Betrieb über Hauswirtschaft?

Vergleichen Sie die beiden Leitbilder:

Für welches Pflegeheim würden sie sich anhand der Leitbildbeschreibung entscheiden? Warum?



HauswirtschaftsFührerschein | Modul 12 Hauswirtschaft in Dienstleistungsbetrieben

A-12-02

A-12-02: Leitbildvergleich von Dienstleistungsbetrieben

Lösungsblatt
Leitbildvergleich von Dienstleistungsbetrieben

Name _____ Klasse _____ Datum _____

Aufgrund der Individualität der Aufgabenstellung kann keine Lösung im üblichen Sinn angeboten werden.

Ist es der Zielgruppe nicht möglich, im Internet zu recherchieren, können über alternative Wege Informationen über ein Leitbild von zwei Pflegeeinrichtungen erfragt werden.


Broschüren sind entweder:

- im Vorfeld von den Lehrenden zu organisieren,
- von der Zielgruppe zu besorgen (Broschüren, Faltblätter, etc.).

Informationen können auch eingeholt werden über telefonische oder persönliche Anfragen. Eventuell kann man hierzu mit der Zielgruppe einen Fragebogen/interviewleitfaden entwerfen.

Informationen können eventuell auch Vertreter*innen von Pflegeeinrichtungen im Rahmen des Unterrichts direkt geben, wenn sie – mit ausreichend zeitlichem Vorlauf – eingeladen werden, um das jeweilige Leitbild (und Unternehmen) vorzustellen und zu diskutieren.

Die Informationsbeschaffung kann eventuell auch im Rahmen einer Exkursion in zwei Pflegeeinrichtungen erfolgen.



HauswirtschaftsFührerschein | Modul 12 Hauswirtschaft in Dienstleistungsbetrieben

L-12-02

L-12-02: Leitbildvergleich von Dienstleistungsbetrieben

Arbeitsblätter und Lösungsblätter

Arbeitsblatt
Outsourcing

Name _____ Klasse _____ Datum _____

Julia und Julian stellen beim Besuch von Oma Elfriede erstaunt fest, dass die Mitarbeitenden unterschiedliche Arbeitskleidung tragen. Einige haben helle, andere dunkle Farben. Sie fragen nach und erfahren, dass einige Mitarbeitende zwar im Pflegeheim arbeiten, aber nicht dort, sondern bei einem anderen Dienstleistungsunternehmen angestellt sind. Das Pflegeheim hat also einige Arbeitsbereiche ausgelagert.

Nennen Sie drei Arbeitsbereiche, für die das Outsourcing in hauswirtschaftlichen Betrieben möglich ist:

Nennen Sie jeweils in Stichworten drei Gründe, die für und die gegen Outsourcing sprechen:

Gründe dafür	Gründe dagegen

Wer haftet gegenüber den Pflegeheimbewohner*innen und damit auch gegenüber Oma Elfriede, wenn eine Dienstleistung, die ausgelagert ist, nicht korrekt erbracht wird?



HauswirtschaftsFührerschein | Modul 12 Hauswirtschaft in Dienstleistungsbetrieben

A-12-03

A-12-03: Outsourcing

Lösungsblatt
Outsourcing

Name _____ Klasse _____ Datum _____

Julia und Julian stellen beim Besuch von Oma Elfriede erstaunt fest, dass die Mitarbeitenden unterschiedliche Arbeitskleidung tragen. Einige haben helle, andere dunkle Farben. Sie fragen nach und erfahren, dass einige Mitarbeitende zwar im Pflegeheim arbeiten, aber nicht dort, sondern bei einem anderen Dienstleistungsunternehmen angestellt sind. Das Pflegeheim hat also einige Arbeitsbereiche ausgelagert.

Nennen Sie drei Arbeitsbereiche, für die das Outsourcing in hauswirtschaftlichen Betrieben möglich ist (Beispielhafte Antworten):


- Alle Arbeitsbereiche können ausgelagert werden.
- Anlagenswirtschaft (Bewirtschaftung aller Geräte, Maschinen, Fahrzeuge)
- Finanzwirtschaft (Planung und Controlling von Einnahmen und Ausgaben)
- Materialwirtschaft (Beschaffung, Verbrauch, Entsorgung von Gütern)
- Personalwirtschaft (Personalplanung und -entwicklung)
- Hauswirtschaft
- Benannt werden können auch Teilbereiche wie beispielsweise Beschaffung, Buchhaltung, Reinigung, Wäsche, Verpflegung, Entsorgung

Nennen Sie jeweils in Stichworten drei Gründe, die für und die gegen Outsourcing sprechen (Beispielhafte Antworten):

Gründe dafür	Gründe dagegen
Kostenminderung und Kostenbegrenzung	Abhängigkeit von Vertragspartner*innen
Konzentration auf Kernkompetenzen	Know-how-Verlust
Qualitätsverbesserung	Qualitätsrisiken
Modernisierungsdruck und Imageverbesserung	Mitarbeiterqualifizierung nicht direkt nachprüfbar
Investitions- und Ersatzbedarf, z. B. wenn Modernisierungsbedarf für eine Großküche besteht und ein Catering-Unternehmen anbietet, dies zu übernehmen.	Unervartete Kosten
	Sicherheitsrisiko
	Soziales Risiko

Wer haftet gegenüber den Pflegeheimbewohner*innen und damit auch gegenüber Oma Elfriede, wenn eine Dienstleistung, die ausgelagert ist, nicht korrekt erbracht wird?

Der Dienstleistungsbetrieb, der den Vertrag mit Oma Elfriede hat




HauswirtschaftsFührerschein | Modul 12 Hauswirtschaft in Dienstleistungsbetrieben

L-12-03

L-12-03: Outsourcing

Ideenblätter



Ideenblatt

Dienstleistungen außer Haus

Gedacht zum Themeneinstieg: Die Schüler*innen bilden Kleingruppen (Partnerarbeit, 3 oder 5 Personen). Alle Gruppen bekommen die gleiche Fragestellung und zweimal 5 Minuten, d. h. gesamt 10 Minuten Bearbeitungszeit in den Kleingruppen. Am Ende sollen die Gruppenergebnisse vor der Gesamtgruppe durch eine Person präsentiert werden, pro Gruppe können hierfür 2 – 3 Minuten geplant werden.

Die Aufgabe lautet:

1. Was könnte man zu Hause erledigen, was außerhalb von Zuhause stattfindet? Nennen und sammeln Sie Beispiele aus Ihrer Gruppe (5 Minuten Bearbeitungszeit).
2. Versuchen Sie, Ihre Beispiele zu sortieren (5 Minuten Bearbeitungszeit).
3. Präsentieren Sie Ihre Ergebnisse.

Anmerkung für die Lehrkraft/Anwortbeispiele

- Essen, Trinken: Nutzung von Fastfood statt Kochen, Mensa, Restaurant, ...
- Wäsche waschen, Wäsche mangeln/bügeln: Waschsalon, Mangelstube
- Pflege von Menschen mit Beeinträchtigungen, Alten, Kranken: Heime
- Betreuung von Kindern: Kindergarten, Hort
- Einkaufen: Güter kann man von zuhause per Internet bestellen
- Einkaufen: Lebensmittel kann man auch selbst anbauen (Garten/Balkon)
- Steuerklärung durch Steuerberater, Lohnsteuerbüro, ...

Berufe in Dienstleistungsbetrieben

Die Vielfalt von Dienstleistungsangeboten in einem Betrieb zeigt sich auch durch die unterschiedlichen dort vertretenen Berufe.

Anhand von Arbeitsblatt A-12-01 (Beispiel eines Dienstleistungsbetriebs) lässt sich die Frage an die Zielgruppe stellen: Welche Berufe/Qualifikationen sind notwendig, damit Oma Effriede alle Dienstleistungsangebote erhält? Als Antwort kommen beispielsweise in Frage: Hauswirtschaft, Pflege- und Gesundheitsberufe, Soziale Arbeit, Psychologie, Sportlehrkraft, Facility Manager, Hausmeister*in, Koch/Köchin, Diätassistent*in, Reinigungskraft, Betriebswirt*in etc.


Diese Aufgabe kann als Brainstorming in der Gesamtgruppe oder als Einzelaufgabe gestellt werden. Die Antworten sollten anschließend mündlich oder schriftlich zusammengetragen und dokumentiert werden. Ziel dieser Idee ist es, deutlich zu machen, dass vielfältige Berufe miteinander in einem Betrieb zusammenarbeiten müssen, um für die Kund*innen eines Dienstleistungsbetriebs als eine Einheit zu erscheinen. Dies ist wichtig für die Kund*innen und ggf. deren Angehörige.

Mit der Diskussion kann auch verdeutlicht werden, dass Hauswirtschaft als berufliche Qualifikation viele Aufgabebereiche bietet und Menschen mit Beeinträchtigungen auch in der Hauswirtschaft Beschäftigung finden können (Helfer-, bzw. Praktiker-Ebene).

Hauswirtschaftsführerschein | Modul 12 Hauswirtschaft in Dienstleistungsbetrieben **I-12-01**

I-12-01: Ideenblatt

Merkblätter



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 kostenschonend 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 Wohnraumgestaltung.
- **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, das Prozesse im Vorfeld geplant und dann entsprechend durchgeführt und kontrolliert werden. Ziel ist ein möglichst abgestimmter, möglichst zielorientierter und kostenfreier Ablauf. Aufgabe eines Dienstleistungsmanagements ist es, für die Aufgabenerfüllung die notwendigen Voraussetzungen zu schaffen und Verbesserungsmöglichkeiten zu entwickeln.

Hauswirtschaftsführerschein | Modul 12 Hauswirtschaft in Dienstleistungsbetrieben **M-12-01**

M-12-01: Begriffe hauswirtschaftlicher Dienstleistung

Merkblätter



Merkblatt
Kennzeichen hauswirtschaftlicher Dienstleistungsbetriebe

Name _____ Klasse _____ Datum _____

Jeder Dienstleistungsbetrieb hat entsprechend seiner Zielsetzung unterschiedliche Aufgaben. Allen Dienstleistungsbetrieben gemeinsam sind Grundstrukturen und die damit verbundene Notwendigkeit eines zentralen Managements. Das ist für Kund*innen von Dienstleistungsbetrieben meist nicht erkennbar.

Hauswirtschaftliche Dienstleistungsbetriebe werden unterschieden:

- nach Teilzeit- oder Vollzeitbetrieb. Ein Teilzeitbetrieb ist z. B. eine Mensa. Vollzeitbetriebe sind sogenannte „stationäre Einrichtungen“.
- nach ihren Aufgabenschwerpunkten, z. B. Wäscherei, Mensa, Restaurant.
- nach ihren Zielgruppen, z. B. Kinderheim, Pflegeheim, Betriebsrestaurant.
- nach ihrer finanziellen Zielsetzung, z. B. gewinnorientierter oder kostendeckend arbeitender Betrieb.

Hauswirtschaftliche Dienstleistungsbetriebe werden in Gruppen eingeteilt, die auch mit englischen Begriffen bezeichnet werden:

- Erziehung und Bildung („Education“) – Dazu gehören z. B. Jugendherbergen, Mensen, Schullandheime.
- Versorgung, Betreuung und Pflege („Care“) – Dazu gehören z. B. Kinderheime, Obdachlosenunterkünfte, Pflegeheime.
- Betrieb („Business“) – Dazu gehören z. B. Betriebskantinen, Unterbringungsstätten für Arbeitskräfte.
- Sonstige („Others“) – Dazu gehören z. B. Heime für Geflüchtete, Gefängnisse.

Management hauswirtschaftlicher Dienstleistungsbetriebe


Ein hauswirtschaftlicher Dienstleistungsbetrieb ist immer eingebunden in gesellschaftliche Strukturen, regionale und lokale Geschehnisse und öffentliche Meinungen. Ein von allen Mitarbeitenden getragenes betriebliches Leitbild ist eine wichtige Grundlage für zielorientiertes Arbeiten und die Wahrnehmung der Dienstleistung von außen.

Damit das Leistungsangebot eines hauswirtschaftlichen Dienstleistungsbetriebs funktioniert, sind folgende Bereiche wichtig, mit denen die Hauswirtschaft zusammenarbeiten muss:

- Anlagewirtschaft (Bewirtschaftung aller Geräte, Maschinen, Fahrzeuge),
- Finanzwirtschaft (Planung und Controlling von Einnahmen und Ausgaben),
- Materialwirtschaft (Beschaffung, Verbrauch, Entsorgung von Gütern),
- Personalwirtschaft (Personalplanung und -entwicklung).

Hauswirtschaftsführerschein | Modul 12 Hauswirtschaft in Dienstleistungsbetrieben **M-12-02**

M-12-02: Kennzeichen hauswirtschaftlicher Dienstleistungsbetriebe



Praxisbeispiel
Outsourcing im Verpflegungsbereich

Name _____ Klasse _____ Datum _____

Beispielhaft wird ein stationärer Dienstleistungsbetrieb für alle als Anwendungsbeispiel benannt (z. B. Gefängnis, Schullandheim, Kinderheim, ...). Dieser Begriff wird für alle visualisiert (Tafel, Whiteboard, Klassenkammer, Pinnwand).

Aus der Zielgruppe werden Kleingruppen (Partnerarbeit, Dreiergruppe) gebildet, die unabhängig voneinander folgende Fragen diskutieren und beantworten sollen:

Ziel ist es, Arbeitsabläufe der Gemeinschaftsverpflegung transparenter zu machen und das Bewusstsein dafür zu schaffen, wie viele Arbeitsbereiche zusätzlich zur Nahrungszubereitung notwendig sind und an externe Unternehmen delegiert werden können. Die Verpflegung des Betriebs wird an ein anderes Dienstleistungsunternehmen ausgelagert. Überlegen Sie in Ihrer Gruppe mit Ihrem Partner/Ihrer Partnerin (Geplante Zeit ca. 25 Minuten).

- Was für Arbeiten gehören zu Verpflegung? Wählen Sie fünf aus! Schreiben Sie diese fünf Begriffe gut lesbar auf Pinnwandkarten.

(z. B. Einkauf bzw. Bestellung und Wareneingangskontrolle, Lagerung, Vor- und Zubereitung, Ausgabe, Reinigung von Kochgeschirr, Geschirr, Arbeitsgeräten, Boden, Schützen und Tüchern, Abrechnung, Nachbestellung von Geschirr, Besteck, Gläsern, etc. ... Entsorgung)

- Alle Gruppen pinnen ihre Zettel an die Pinnwand. Im Gespräch ordnen Sie die Begriffe nach Arbeitsabläufen. Legen Sie zwei Spalten mit den Überschriften: Outsourcing JA und Outsourcing NEIN an.
- Diskutieren Sie mit der Gruppe, welche der von Ihnen genannten Arbeiten können Ihrer Meinung nach gut outsourced werden? (z. B. Einkauf, Kochen, Ausgabe, Reinigung). Ordnen Sie die jeweiligen Karten den Spalten zu. Die Zielgruppe soll ihre Aussage kurz begründen.

Hauswirtschaftsführerschein | Modul 12 Hauswirtschaft in Dienstleistungsbetrieben **P-12-01**

P-12-01: Outsourcing im Verpflegungsbereich

QUELLEN UND EMPFEHLUNGEN FÜR MEDIEN

Verwendete Quellen

ARENS-AZEVEDO, U., HUTH, E., LICHTENBERG, W. (2001): Hauswirtschaftliche Dienstleistungen in Pflegeeinrichtungen. Qualitätsmanagement – Schnittstellenproblematik, Hannover.

BUNDESARBEITSGEMEINSCHAFT HAUSWIRTSCHAFTLICHER VERBÄNDE UND ORGANISATIONEN (BAG-HW) [Hrsg.] (o.J.): Positionspapier zur Notwendigkeit der Absicherung der fachlichen Qualität der hauswirtschaftlichen Versorgung in stationären Einrichtungen, Weinstadt.

BAYERISCHES STAATSMINISTERIUM FÜR ARBEIT UND SOZIALORDNUNG, FAMILIEN UND FRAUEN [Hrsg.] (2002): Qualitätssicherung und Personalausstattung in der Hauswirtschaft und im Schnittstellenbereich Hauswirtschaft/Pflege von stationären Altenhilfeeinrichtungen. Eine empirische Untersuchung, München.

BIEDERMANN, M., HOFFMANN, A. (2005): Der Heimkoch. Esskultur im Heim, Hannover.

BÖTTJER, M., STRUBE, H. [Hrsg.] (2006): Neue Impulse für bewohnerorientierte Verpflegungskonzepte, Hannover.

BRÄUNIG, D. [Hrsg.] (2007): Der Großhaushalt im Versorgungsverbund, Hohengehren.

DEUTSCHE GESELLSCHAFT FÜR HAUSWIRTSCHAFT [Hrsg.] (2007): Die Potenziale der Hauswirtschaft nutzen. Leitlinie zur Sicherung der Zukunftsfähigkeit sozialer Einrichtungen, Wallenhorst.

DEUTSCHES INSTITUT FÜR NORMUNG [Hrsg.] (2015): DIN SPEC 77003: Personen- und haushaltsbezogene Dienstleistungen – Information, Beratung, Vermittlung. Berlin.

DEUTSCHES INSTITUT FÜR NORMUNG [Hrsg.] (2018): DIN SPEC 77004: Personen- und haushaltsbezogene Dienstleistungen – Dienstleistungserbringung. Berlin.

DEUTSCHE GESELLSCHAFT FÜR ERNÄHRUNG e. V. (DGE) (2011): Verpflegungssysteme in der Gemeinschaftsverpflegung. Bonn.

FACHAUSSCHUSS GROSSHAUSHALT DER DEUTSCHEN GESELLSCHAFT FÜR HAUSWIRTSCHAFT [Hrsg.] (2004): Management des hauswirtschaftlichen Dienstleistungsbetriebs. München, 2. Überarbeitete Auflage.

LEICHT-ECKARDT, E. [Hrsg.] (2006): Bewohnerorientierte Hauswirtschaft. Praktische Konzepte und ihre Umsetzung in der Altenhilfe, München.

Weiterführende Quellen

LANDAU, K., STÜBLER, E (1992): Die Arbeit im Dienstleistungsbetrieb, Stuttgart.

PIORKOWSKY, M.-B. [Hrsg.] (1992): Ökologische Wirtschaftsführung. Möglichkeiten und Grenzen für hauswirtschaftliche Betriebe, Hamburg.

WAGNER, C. (1982): Der Großhaushalt. Betriebslehre, 5. Aufl., Hamburg.

SIMPFENDÖRFER, D. & KLUG, K. (2019): Haushaltsführung als Dienstleistung, 13. Aufl., Hamburg.