



Kompetenzzentrum
Professionalisierung und Qualitätssicherung
Haushaltsnaher Dienstleistungen



**Deutsche Gesellschaft
für Hauswirtschaft e.V.**

Qualifizierung für haushalts- bezogene Dienstleistungen

Das dgh-Rahmen-Curriculum



Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis.....	VI
Tabellenverzeichnis.....	VII
Vorwort	1
1 Die Ideen hinter dem Rahmen-Curriculum	3
1.1 Das Konzept.....	3
1.2 Die Zielgruppen der Qualifizierung	6
1.3 Leitziele in der Entwicklung	8
1.4 Entwicklungsschritte im Projekt.....	10
2 Haushaltsbezogene Dienstleistungen – Selbstverständnis	12
2.1 Definition.....	12
2.2 Alleinstellung, Einbindung und Abgrenzung	13
2.3 Das Dienstleistungsverständnis: Charakteristika haushaltsbezogener Dienstleistungen	14
2.4 Die Handlungskonzepte der Hauswirtschaft.....	16
2.5 Der Dienstleistungsprozess als vollständige Handlung – die vollständige Handlung als Lernmodell	19
2.6 Die Bedeutung und Wirkung haushaltsbezogener Dienstleistungen	19
2.7 Differenzierungen in der Dienstleistungserbringung.....	21
2.8 Aktuelle Entwicklungen rund um die haushaltsbezogenen Dienstleistungen	24
3 Keine Qualifizierung ohne Marktanalyse	26
3.1 Der Markt der haushaltsbezogenen Dienstleistungen	26
3.2 Ein kleiner Rückblick in die Entwicklungen des Marktes	29
3.3 Die kritischen Stellen der rechtlichen Rahmenbedingungen der Dienstleistungen identifizieren und mit ihnen arbeiten	30
3.4 Der langen Geschichte des „graubunten Marktes“ haushaltsbezogener Dienstleistungen etwas entgegensetzen	31
3.5 Von privat bis erwerbstätig: Verortung von beruflicher Qualifizierung in einer Arbeitswelt der fließenden Übergänge.....	32
3.6 Die aktuellen Entwicklungen verfolgen unterschiedliche Ziele, die zu berücksichtigen sind	33
3.7 Ein Fazit als Grundlage für das Curriculum	34
4 Das hinterlegte Qualifizierungsverständnis	36
4.1 Mit den Realitäten des Marktes Qualifizierung für haushaltsbezogene Dienstleistungen weiterdenken	36
4.2 Anknüpfen an einen bestehenden Beruf: Hauswirtschafterin bzw. Hauswirtschafter	39
4.3 Die Erkenntnisse der DQR-Arbeit der Hauswirtschaft und die Erkenntnisse europäischer Projekte in der Hauswirtschaft nutzen	40
4.4 § 45.2 BBiG: die Möglichkeiten des Berufsbildungsgesetzes nutzen	45

5	Rahmen-Curriculum – Qualifizierung für haushaltsbezogene Dienstleistungen	48
5.1	Aufbau des Curriculums	48
5.2	Beschreibung der arbeitsfeldbezogenen Bausteine	50
5.3	Das Handlungskonzept für haushaltsbezogene Dienstleistungen.....	52
5.4	Didaktische Konzeption – Handlungsorientierung	53
5.5	Kompetenznachweis nach jedem arbeitsfeldbezogenen Modul	54
5.6	Modul 1: Die Wohnung und das Wohnumfeld: Reinigung und Pflege.....	55
5.6.1	Nachgefragte Dienstleistungspakete und das zugehörige Dienstleistungsverständnis.....	56
5.6.2	Kompetenzen der Haushaltshilfe	59
5.6.3	Inhalte des Moduls 1	62
5.6.4	Kompetenznachweis Modul 1	70
5.7	Modul 2: Kleidung und Wäsche: professionell reinigen und pflegen.....	70
5.7.1	Nachgefragte Dienstleistungspakete und das zugehörige Dienstleistungsverständnis.....	71
5.7.2	Kompetenzen der Haushaltshilfe	73
5.7.3	Inhalte des Moduls 2	75
5.7.4	Kompetenznachweis für das Modul 2	82
5.8	Modul 3: Ernährung und Verpflegung im Alltag, für Gäste und Feste	82
5.8.1	Nachgefragte Dienstleistungspakete und das zugehörige Dienstleistungsverständnis.....	83
5.8.2	Kompetenzen der Haushaltshilfe	86
5.8.3	Inhalte des Moduls	92
5.8.4	Kompetenznachweis Modul 3	100
5.9	Modul 4: Hauswirtschaftliche Betreuung – 4.1 Assistenz im Alltag	101
5.9.1	Nachgefragte Dienstleistungspakete und das zugehörige Dienstleistungsverständnis.....	102
5.9.2	Kompetenzen der Haushaltshilfe	104
5.9.3	Inhalte des Moduls 4.1	107
5.9.4	Kompetenznachweis Modul 4.1	115
5.10	Modul 4: Hauswirtschaftliche Betreuung – 4.2 Familienunterstützende Dienstleistungen	115
5.10.1	Nachgefragte Dienstleistungspakete und das zugehörige Dienstleistungsverständnis.....	117
5.10.2	Kompetenzen der Haushaltshilfe	119
5.10.3	Inhalte des Moduls	121
5.10.4	Kompetenznachweis Modul 4.2	128
5.11	Modul 5 Leistungen der hauswirtschaftlichen Versorgung planen, steuern, gestalten – Grundlagen der Betriebswirtschaft und des Qualitätsmanagements	129

5.11.1	Kompetenzen, die im Themenfeld „Leistungen der hauswirtschaftlichen Versorgung planen, steuern, gestalten – Grundlagen der Betriebswirtschaft und des Qualitätsmanagements“ erworben werden	130
5.11.2	Inhalte des Moduls 5: Leistungen der hauswirtschaftlichen Versorgung planen, steuern, gestalten – Grundlagen der Betriebswirtschaft und des Qualitätsmanagements	132
5.12	Modul 6 Marketing hauswirtschaftlicher Dienstleistungen	133
5.12.1	Kompetenzen, die im Modul 6 „Marketing hauswirtschaftlicher Dienstleistungen“ erworben werden	134
5.12.2	Inhalte des Moduls 6 Marketing für hauswirtschaftliche Dienstleistungen und Produkte	135
6	Der Qualifizierungsstandard in der Praxis – Eckpunkte für die Umsetzung des Rahmen-Curriculums in unterschiedlichen Kontexten	138
6.1	Passgenaue Qualifizierungsangebote entwickeln	138
6.2	Fördermöglichkeiten nutzen	145
6.3	Auf das aufbauen, was schon da ist: Einarbeitungsstandards, betriebsinterne Schulungen, Trainings on the Job	147
6.4	Wege zu einem anerkannten Berufsabschluss	148
6.5	Modularisierte Vorbereitungslehrgänge für die Externenprüfung nach § 45.2 BBiG	149
7	Eckpunkte für ein Modell zur Professionalisierung der Hauswirtschaft durch berufliche Qualifizierung.....	151
7.1	Modularisierung in der beruflichen Qualifizierung als Zukunftschance für die Hauswirtschaft	152
7.2	Entwicklung weiterer Module im Feld der haushaltsbezogenen Dienstleistungen	154
7.3	Kompetenzfeststellungsverfahren als wichtige Bausteine	155
7.4	Integration bestehender Qualifizierungen in das Konzept des Rahmen-Curriculums	157
7.5	Qualitätssicherung in den beruflichen Qualifizierungsangeboten der Hauswirtschaft	159
8	Nachwort der dgh: Was ist aus unserer Sicht nun zu tun?	162
	Literaturverzeichnis.....	165
	Quellenverzeichnis	171
	Anhang	178

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Qualifikationsanforderungen haushaltsbezogene Dienstleistungen	4
Abbildung 2: Das Rahmen-Curriculum und seine Module.....	5
Abbildung 3: Bildungswege und berufliche Perspektiven	7
Abbildung 4: Das Kontinuum der Hauswirtschaft.....	16
Abbildung 5: Elemente einer vollständigen Handlung	19
Abbildung 6: Akteure und ihre Verträge im Dienstleistungsmarkt haushaltsbezogene Dienstleistungen	23
Abbildung 7: Personen- und haushaltsbezogene Dienstleistungen: Akteurs- und Projektstruktur.....	24
Abbildung 8: Das Angebot an haushaltsnahen Dienstleistungen – Ergebnisse einer Unternehmerbefragung.....	38
Abbildung 9: Einheitliche Struktur für die Beschreibung der acht Niveaustufen im DQR.....	42
Abbildung 10: Kompetenzen Hauswirtschafterin bzw. Hauswirtschafter in Niveau 4	43
Abbildung 11: Arbeitsfeldbezogene Module des Rahmen-Curriculums zur Qualifizierung für haushaltsbezogene Dienstleistungen	49
Abbildung 12: Ergänzende Module zur Qualifizierung zur Hauswirtschafterin bzw. zum Hauswirtschafter	50
Abbildung 13: Grundlagen, die in den arbeitsfeldbezogenen Modulen bearbeitet werden müssen.....	51
Abbildung 14: Elemente einer vollständigen Handlung.....	66
Abbildung 15: Elemente einer vollständigen Handlung.....	78
Abbildung 16: Elemente einer vollständigen Handlung.....	95
Abbildung 17: Elemente einer vollständigen Handlung.....	108
Abbildung 18: Elemente einer vollständigen Handlung.....	123
Abbildung 19: Modell: Lernen in Modulen	140
Abbildung 20: Modell: Lernen in Modulen unter der Berücksichtigung besonderer Bedingungen	141
Abbildung 21: Modell: Erweiterung von betriebsinternen Einarbeitungs- und Schulungsstandards	142
Abbildung 22: Qualifizierungsmodell: Lehrgang zur Vorbereitung auf die Prüfung zur Hauswirtschafterin bzw. zum Hauswirtschafter	143

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Kompetenzen der Haushaltshilfe – im Kontext „Wohnung und Wohnumfeld – Reinigung und Pflege“	61
Tabelle 2: Lern- und Arbeitssituationen im Modul 1 – Wohnung und Wohnumfeld: Reinigung und Pflege	64
Tabelle 3: Kompetenzen der Haushaltshilfe im Kontext „Kleidung und Wäsche: professionell reinigen und pflegen“	74
Tabelle 4: Lern- und Arbeitssituationen Modul 2 „Kleidung und Wäsche: professionell reinigen und pflegen“	76
Tabelle 5: Kompetenzen der Haushaltshilfe im Kontext „Speisenzubereitung“	88
Tabelle 6: Kompetenzen der Haushaltshilfe im Kontext „Speisenservice“	90
Tabelle 7: Kompetenzen der Haushaltshilfe für die vor- und nachbereitenden Aufgaben in der Verpflegung	91
Tabelle 8: Kompetenzen der Haushaltshilfe im Kontext „Assistenz im Alltag“	106
Tabelle 9: Kompetenzen der Haushaltshilfe im Kontext „familienunterstützende Dienstleistung“	120
Tabelle 10: Kompetenzen der Teilnehmerinnen und Teilnehmer nach Abschluss des Moduls 5	130
Tabelle 11: Kompetenzen der Teilnehmerinnen und Teilnehmer nach Abschluss des Moduls 6	134
Tabelle 12: Inhalte des Moduls 6: Marketing für hauswirtschaftliche Dienstleistungen und Produkte	136

Vorwort

Die vorliegende Veröffentlichung verstehen wir als Beitrag zur Professionalisierung der Hilfe und Unterstützung in privaten Haushalten – der haushaltsbezogenen Dienstleistungen. Wir haben sie in dem Wissen geschrieben, dass die Hauswirtschaft in unserem Leben als Menschen eine ganz essenzielle Rolle spielt. Sie übernimmt nicht nur eine Basisfunktion in unserer grundständigen Alltagsversorgung. Sie trägt auch ganz wesentlich dazu bei, dass wir uns zu Hause wohlfühlen. Mit ihrem Wissen und Können sind viele Alltagsaufgaben gut zu bewältigen. Diese Werte gelten auch für haushaltsbezogene Dienstleistungen.

Entwickelt auf den Grundlagen und dem Selbstverständnis der Haushaltswissenschaft waren in der Ausarbeitung unsere inzwischen langjährigen Erfahrungen in der berufs- und fachpolitischen Arbeit in Berufs- und Fachverbänden der Hauswirtschaft genauso wichtig wie die Kontakte zu hauswirtschaftlichen Dienstleistungsbetrieben. In der Auseinandersetzung mit den fachlichen Inhalten, dem Dienstleistungsverständnis, den personellen Anforderungen für haushaltsbezogene Dienstleistungen wurde uns deutlich, wie lückenhaft die für diesen Dienstleistungsbereich vorliegenden Ausarbeitungen sind. So haben wir uns auf den Weg gemacht, die eine oder andere Lücke mit Inhalt zu füllen.

Diese Publikation trägt den Untertitel *dgh*-Curriculum. Wir haben als Autorinnen den Auftrag von der Deutschen Gesellschaft (dgh) für Hauswirtschaft erhalten, mit dem Curriculum die Reihe der Grundlagenarbeiten zur hauswirtschaftlichen Berufsbildung fortzuführen. So war es für uns naheliegend das Curriculum in die Systematik des Deutschen Qualifikationsrahmens einzubinden oder auch den Zertifizierungsansatz der dgh aufzugreifen. Dem Vorstand der dgh ist es ein Anliegen deutlich zu machen, dass mit der Fertigstellung des Curriculums der Professionalisierungsweg der haushaltsbezogenen Dienstleistungen noch nicht zu Ende ist. Im Nachwort im Kapitel 8 werden die weiterführenden Schritte konkretisiert. Detaillierte Informationen zu Veröffentlichungen der dgh finden sich auf den Internetseiten www.dghev.de.

An verschiedenen Stellen fühlten wir uns immer wieder an die Frauen erinnert, die die ersten Koch- und Haushaltsführungsbücher geschrieben und veröffentlicht haben. Sie haben auf ihr Erfahrungswissen zurückgegriffen, weil ihnen Vorlagen fehlten, die sie für ihre Argumentation heranziehen konnten. Uns wurde mit dieser Arbeit deutlich, dass auch in anderen Dienstleistungsfeldern der Hauswirtschaft die fachlichen Grundlagen und das Dienstleistungsverständnis herauszuarbeiten sind.

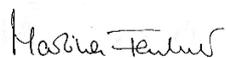
Für den Fortgang der Arbeit war es für uns ein gutes Gefühl, in das Kompetenzzentrum „Professionalisierung und Qualitätssicherung haushaltsnaher Dienstleistungen“ der Justus-Liebig-Universität Gießen eingebunden zu sein und in den Kolleginnen immer wieder aufmerksame und wohlwollende Unterstützerinnen für die Fertigstellung des Werkes zu haben. An dieser Stelle ein herzliches Dankeschön an Uta Meier-Gräwe, Mareike Bröcheler und Nina Klünder.

Sollten Sie beim Lesen und Arbeiten in dieser Veröffentlichung auf Fehler und Unzulänglichkeiten stoßen, so zögern Sie nicht, uns diese ganz direkt mitzuteilen. Wir freuen uns über ergänzende Anregungen und Überlegungen, denn wir sind erst am Anfang der fachlichen Aufarbeitung haushaltsbezogener Dienstleistungen.

Hauswirtschaftliche Tätigkeiten laufen immer wieder Gefahr, reduziert zu werden. So wird dem Reinigen die Entfernung von Dreck und Schmutz zugeschrieben. Dabei hat Reinigen nicht nur mit Hygiene und Sauberkeit zu tun. Mit der Reinigung einer Wohnung entsteht eine Ordnung wieder neu, die wir Menschen brauchen, damit Räume genutzt werden können. Und damit versteht sich von selbst, dass die Art und Weise der Reinigung zu uns passen muss. Eine „falsche“ oder „übertriebene“ Reinigung hat diese Wirkung nicht.

Linda Thomas beschreibt in ihrem kleinen Bändchen über den Frühjahrsputz als kulturelle Tradition: „Unser Zuhause bietet nicht nur Schutz, es bildet Räume, in denen wir uns erholen, ernähren, seelisch und geistig regenerieren können. Eine der Hauptleistungen der Hausarbeit ist es, eine Grundlage dafür zu schaffen, dass unsere Kinder dort nicht nur physisch heranwachsen, sondern auch seelisch gedeihen können. Dass sie die Möglichkeiten bekommen, Sozialkompetenzen, Fähigkeiten und Gesundheit zu entwickeln, um eine neue Generation zu bilden.“

In diesem Sinne sind Hausfrauen und Hausmänner, Haushaltshilfen und Haushälterinnen und Haushälter wichtige Kulturträgerinnen und Kulturträger.



Martina Feulner



Dr. Inge Maier-Ruppert

1 Die Ideen hinter dem Rahmen-Curriculum

1.1 Das Konzept

Mit dem Rahmen-Curriculum Qualifizierung für haushaltsbezogene Dienstleistungen wird ein Qualifizierungskonzept vorgelegt, das in der Professionalisierung eines besonderen Dienstleistungsmarktes eine Lücke füllt. Bislang fehlte ein konzeptioneller Rahmen zur Qualifizierung für die Erwerbstätigkeit als Haushaltshilfe in privaten Haushalten. Das Rahmen-Curriculum der Deutschen Gesellschaft für Hauswirtschaft (dgh) will diese Lücke schließen. In dem hier vorgelegten Konzept wird ein Qualifizierungsansatz für Haushaltshilfen vorgelegt. Dabei ist es der Gesellschaft ein Anliegen, an bestehenden Qualifizierungskonzepten anzuknüpfen und diese auch einzubinden, wie sie von Bildungsträgern, Dienstleistungsunternehmen sowie Berufs- und Fachverbänden angeboten und umgesetzt werden.

Die Lösung der beruflichen Qualifizierung im Feld haushaltsbezogene Dienstleistungen liegt nicht in der Entwicklung eines Konzeptes, das dann 1:1 in die Praxis umgesetzt wird. Haushaltsbezogene Dienstleistungen brauchen einen Qualifizierungsrahmen, der auf der einen Seite klar definierte Eckpunkte hat, aber so angelegt ist, dass er an individuelle Möglichkeiten und Bedarfe angepasst werden kann. Gleichzeitig ist für die Weiterentwicklung und Professionalisierung der haushaltsbezogenen Dienstleistungen wichtig, dass es einen Rahmen gibt, der für das Dienstleistungsfeld insgesamt Standards setzt. Genau an diesen Punkten setzt das Rahmen-Curriculum an.

Auf der einen Seite entwickeln sich im Feld der haushaltsbezogenen Dienstleistungen differenzierte Angebote. Ein Qualifizierungskonzept muss zu den individuellen Möglichkeiten und Voraussetzungen von Frauen und Männern passen, die in diesem Feld erwerbstätig sind oder werden wollen. Darüber hinaus muss es mit den betriebsinternen Einarbeitungs- und Schulungsstandards der Dienstleistungsanbieter verknüpfbar sein. Hilfreich und wirksam ist ein Rahmen, der Eckpunkte festlegt und gleichzeitig Handlungsspielräume eröffnet, um ein sich entwickelndes Dienstleistungsfeld nicht einzuengen. Das vorliegende Bildungskonzept ist so angelegt, dass auf seiner Grundlage konkrete Bildungsangebote entwickelt werden können, die für die zu qualifizierenden Haushaltshilfen genauso wie für die Dienstleistungsunternehmen passen.

Ein Plus des Konzeptes ist es sicherlich, dass es über die unmittelbare Qualifizierung von Haushaltshilfen für ein Dienstleistungssegment hinausgeht und die Perspektive auf einen Berufsabschluss in einem anerkannten Ausbildungsberuf eröffnet. Damit werden die Voraussetzungen geschaffen, für Aufgabenstellungen im Rahmen von Dienstleistungsunternehmen zu qualifizieren, für die ein Berufsabschluss als Hauswirtschafterin bzw. Hauswirtschafter eine Grundlage ist, z. B. für die Aufgaben der Praxisanleitung oder Teamleitung oder auch um in andere hauswirtschaftliche Dienstleistungsbereiche zu wechseln.

Für eine Qualifizierung, die mit der Perspektive Berufsabschluss in einem anerkannten Ausbildungsberuf angelegt ist, ist die Ausbildung zur Hauswirtschafterin bzw. zum Hauswirtschafter¹ der geeignete Rahmen. Das Ausbildungsberufsbild erfasst die Aufgaben- und Verantwortungsbereiche der Versorgung und Betreuung der Mitglieder privater Haushalte. Das personen- und situationsorientierte Dienstleistungsverständnis der Hauswirtschaft ist die Grundlage für professionell erbrachte haushaltsbezogene Dienstleistungen. Dienstleistungserbringung in privaten Haushalten ist ein Zusammenspiel von fachlichen Standards, handwerklichem Können und Kommunikations- und Interaktionskompetenzen. Dieser Kompetenzmix schafft die Voraussetzung, dass die Haushaltshilfe in der Lage ist, die Leistungen zu erbringen, die den Wünschen und Bedürfnissen des Auftraggebers gerecht werden und gleichzeitig ein fachlich fundiertes Dienstleistungsergebnis sicherstellen.

Abbildung 1: Qualifikationsanforderungen haushaltsbezogene Dienstleistungen²



Für das Qualifizierungskonzept wurden Module entwickelt, die sich an Dienstleistungspaketen orientieren, wie sie von privaten Haushalten im Bereich der haushaltsbezogenen Dienstleistungen nachgefragt werden.

In einem fachlichen Zusammenhang stehen die Module, die für die Dienstleistungsbereiche Reinigung, Wäschepflege, Ernährung und Verpflegung formuliert sind. Sie vermitteln Kompetenzen der hauswirtschaftlichen Versorgung. Sie stehen für Kompetenzen für die klassischen haushaltsbezogenen Dienstleistungen, in denen der Erhalt und die Sicherung der tagtäglichen

¹ Verordnung über die Berufsbildung zum Hauswirtschafter/zur Hauswirtschafterin vom 30.06.1999 (HwrtAusbV)

² Entwickelt auf der Grundlage des Vortrags Fischer 2011.

Versorgung im Mittelpunkt stehen. Den zweiten Schwerpunkt bilden zwei Module zur Qualifizierung in der hauswirtschaftlichen Betreuung. In diesen Modulen besteht ein sehr viel stärkerer Personenbezug auf der Basis des hauswirtschaftlichen Handlungskonzeptes der fördernden Unterstützung im Alltag. Dazu wurde ein Modul mit dem Schwerpunkt Assistenz bei eingeschränkter Alltagskompetenz und ein zweites mit dem Schwerpunkt familienunterstützende Dienstleistungen entwickelt. Diese beiden Module tragen der zunehmenden Bedeutung von alltagsunterstützenden Dienstleistungen für älter werdende Menschen, Menschen mit Krankheiten und Behinderungen Rechnung, deren Notwendigkeit und Refinanzierungsmöglichkeiten über die Sozialversicherungen an Bedeutung gewinnen, und schaffen ein Qualifizierungsangebot für Dienstleistungen als einen Baustein in der Alltagsstabilisierung von Familien mit Kindern.

Abbildung 2: Das Rahmen-Curriculum und seine Module

Rahmen-Curriculum			
Haushaltsbezogene Dienstleistungen			
Arbeitsfeldbezogene Module			
Modul 1 Die Wohnung und das Wohnungsumfeld: Reinigung und Pflege	Modul 2 Kleidung und Wäsche: professionell reinigen und pflegen	Modul 3 Ernährung und Verpflegung: im Alltag, für Gäste und Feste	Modul 4 Hauswirtschaftliche Betreuung Modul 4.1 Assistenz im Alltag Modul 4.2 Familienunterstützende Dienstleistungen
Ergänzende Module zur Qualifizierung zur Hauswirtschafterin bzw. zum Hauswirtschafter			
Modul 5 Leistungen der hauswirtschaftlichen Versorgung und Betreuung planen – steuern – gestalten		Modul 6 Marketing hauswirtschaftlicher Dienstleistungen in unterschiedlichen Dienstleistungsbetrieben	
Vorbereitung auf die Abschlussprüfung Hauswirtschafterin bzw. Hauswirtschafter Das Modul kann als separates Modul oder integriert in die Module 5 und 6 angeboten werden.			

Quelle: eigene Darstellung

Für jedes Modul wurden Grundprinzipien für die Kompetenzvermittlung herausgearbeitet, die sich an den Spezifika der einzelnen Dienstleistungssegmente orientieren. Ebenso wurden Ansätze entwickelt, mit denen im Sinne eines handlungsorientierten Lehrens und Lernens die zu erwerbenden Kompetenzen in konkreten Lern- und Arbeitssituationen gebündelt wurden. Dies mit dem Ziel, sehr konkret und zielgerichtet Kompetenzen zu vermitteln, die für eine professionelle Dienstleistungserbringung befähigen.

Die einzelnen Module wurden auf der Grundlage der Anforderungen entwickelt, wie sie in der Verordnung zur Berufsausbildung Hauswirtschafter/-in für die Ausbildung im Betrieb³ und dem Ausbildungsrahmenplan für die Ausbildung in der Berufsschule⁴ formuliert sind. Damit wird über die Module die Möglichkeit eröffnet, einen anerkannten Berufsabschluss zu erreichen. Für die Zulassung zur Abschlussprüfung in einem anerkannten Ausbildungsberuf wird die Möglichkeit nach § 45.2 Zulassung zur Abschlussprüfung (Externenprüfung) des Berufsbildungsgesetzes⁵ genutzt.

Mit den Modulen 5 und 6 werden hauswirtschaftliche Kompetenzen erworben, wie sie z. B. in sozialen Einrichtungen und hauswirtschaftlichen Dienstleistungsunternehmen in der Landwirtschaft gefragt sind. Mit dieser Öffnung hin zu anderen hauswirtschaftlichen Dienstleistungsfeldern wird den Anforderungen des Berufsbildes Hauswirtschafterin bzw. Hauswirtschafter Rechnung getragen. Modul 5 vermittelt die Grundprinzipien der Dienstleistungserbringung in anderen hauswirtschaftlichen Dienstleistungsfeldern und die dem Berufsbild eigenen betriebswirtschaftlichen Kompetenzen sowie Kompetenzen zur Qualitätssicherung. Im Modul 6 steht Dienstleistungsmarketing im Mittelpunkt. Beide Module bereiten auf die Abschlussprüfung vor. Alle Module sind jeweils so angelegt, dass sie individuell auf die Bedarfe und Bedürfnisse des jeweiligen Bildungskontextes abgestimmt werden können. Mit diesem Ansatz kann unterschiedlichen Zielgruppen genauso Rechnung getragen werden wie den Bedarfen von Dienstleistungsunternehmen. Beispiele für Bildungskonzepte, die aus den Modulen des Rahmen-Curriculums abgeleitet werden können, finden sich im Kapitel 6.

1.2 Die Zielgruppen der Qualifizierung

In der Beantwortung der Frage: „Wer sind die Zielgruppen des Rahmen-Curriculums?“ fällt der Blick zum einen auf die Teilnehmerinnen und Teilnehmer von Qualifizierungsmaßnahmen und damit auf die Haushaltshilfen und er fällt auf die Anbieter von Bildungsangeboten. Letztere

³ HwirtAusbV 1999

⁴ Rahmenplan für den Ausbildungsberuf Hauswirtschafter/Hauswirtschafterin nach dem Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 8.6.1999 (RLP)

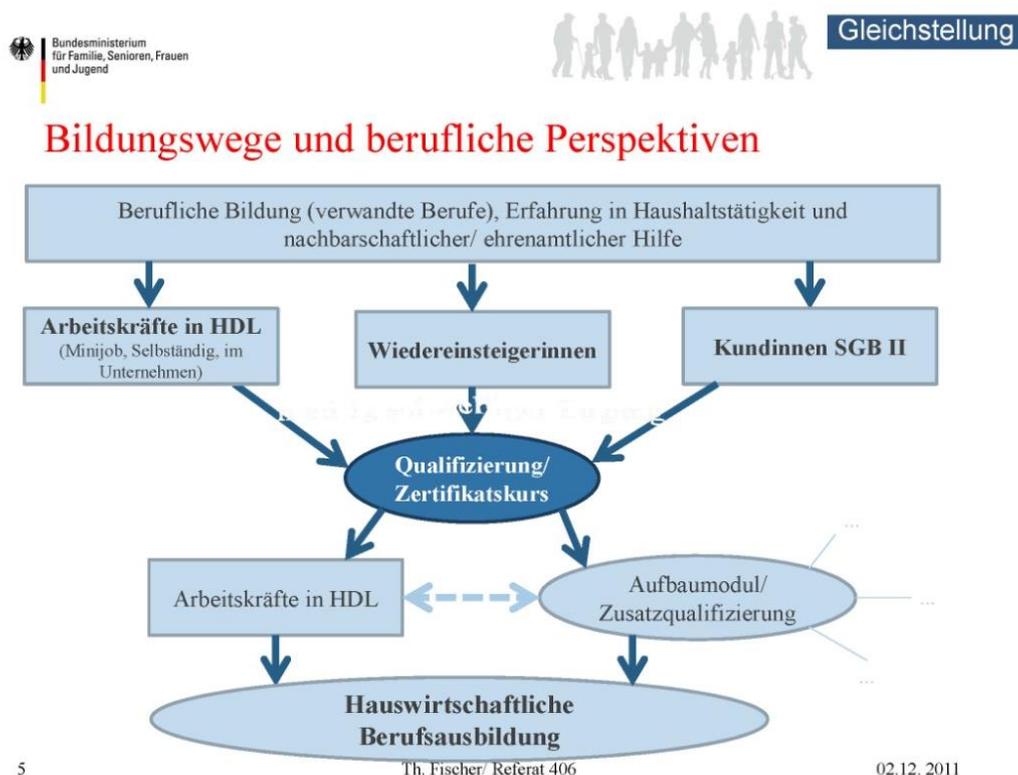
⁵ Die Abschlussprüfung nach § 45.2 BBiG stellt die gleichen Anforderungen wie die Abschlussprüfung der Regelausbildung. Voraussetzung für die Teilnahme an der Abschlussprüfung nach § 45.2 BBiG ist der Nachweis, dass die Bewerberin bzw. der Bewerber mindestens das Eineinhalbfache der vorgeschriebenen Ausbildungszeit in hauswirtschaftlichen Arbeitsbereichen tätig gewesen ist. Bei hauptberuflicher hauswirtschaftlicher Tätigkeit sind somit 4,5 Jahre Praxis nachzuweisen, bei nebenberuflicher Tätigkeit erhöhen sich die Praxiszeiten entsprechend dem nachgewiesenen Arbeitsumfang. Die Anrechenbarkeit von berufspraktischen Tätigkeiten und ggf. von Ausbildungsabschlüssen wird im Einzelfall geprüft.

sind nicht nur Bildungsträger, wie Bildungswerke, Akademien und Berufs- und Fachverbände der Hauswirtschaft, sondern auch die Dienstleistungsunternehmen selbst.

Die ursprüngliche Idee bei der Entwicklung des Rahmen-Curriculums war es, ein Konzept für unterschiedliche Zielgruppen zu entwickeln:

- für Arbeitskräfte, die schon im Feld der haushaltsbezogenen Dienstleistung tätig sind,
- für Wiedereinsteigerinnen und Wiedereinsteiger in die Erwerbsarbeit nach einer längeren Familienphase und/oder Pflegearbeitsphase ohne Erwerbstätigkeit,
- für Frauen und Männer, die sich beruflich neu orientieren wollen oder auch müssen,
- für Kundinnen und Kunden der Grundsicherung für Arbeitssuchende (Sozialgesetzbuches II).

Abbildung 3: Bildungswege und berufliche Perspektiven⁶



In der Auseinandersetzung mit dem Dienstleistungsmarkt wurde sehr schnell deutlich, dass auch die Anbieterseite mit in den Blick genommen werden muss. Die Lösung liegt nicht allein in zentral angebotenen Qualifizierungsmaßnahmen. Viele Betriebe sehen Qualifizierung als Teil ihres Personalentwicklungskonzeptes und wollen, dass alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit den gleichen fachlichen Grundlagen arbeiten können. Dafür muss das Rahmen-Cur-

⁶ Fischer 2011

riculum auch als betriebsinternes Schulungsangebot bzw. in der Kombination von betriebsinternen Schulungsangeboten und externen Qualifizierungsmaßnahmen umgesetzt werden können.

Dienstleistungsunternehmen messen der Qualifizierung ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eine hohe Bedeutung zu, finden dafür aber keine wirksamen Angebote. Die Unternehmen wollen für ihre Qualifizierungsbedarfe Lösungen, in denen die Besonderheiten der Dienstleistungserbringung in privaten Haushalten berücksichtigt werden.⁷ In privaten Haushalten ist es nur bedingt möglich, dass die Arbeiten in einem Haushalt gemeinsam von einer oder einem Auszubildenden und ihrer oder seiner Anleiterin bzw. ihrem oder seinem Anleiter oder ihrer bzw. seiner Ausbilderin bzw. ihrem oder seinem Ausbilder ausgeführt werden. Im Rahmen der gegebenen Strukturen und Rahmenbedingungen für haushaltsbezogene Dienstleistungsunternehmen ist es schwierig, alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für den Besuch von Qualifizierungsmaßnahmen freizustellen.⁸

1.3 Leitziele in der Entwicklung

Mit der Entwicklung des Rahmen-Curriculums zur Qualifizierung für haushaltsbezogene Dienstleistungen verfolgt die Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft e. V. sechs Leitziele:

1. Haushaltsbezogenen Dienstleistungen ist ein Dienstleistungsverständnis entsprechend dem „State of the Art“ (Stand der Fachlichkeit) der professionellen Hauswirtschaft hinterlegt.
2. Ein Qualifizierungskonzept für haushaltsbezogene Dienstleistungen trägt den Besonderheiten und Gegebenheiten in dem sich rasant entwickelnden Dienstleistungsmarkt Rechnung.
3. Das Qualifizierungskonzept ist ein Baustein in der Professionalisierung hin zu einem Berufsfeld haushaltsbezogene Dienstleistungen.
4. Das Qualifizierungskonzept ist ein Baustein in der Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung haushaltsbezogener Dienstleistungen.
5. Ein definiertes Dienstleistungsverständnis erleichtert die Kommunikation zwischen Auftraggeberinnen und Auftraggebern und Auftragnehmerinnen und Auftragnehmern.

⁷ vgl. BMFSFJ 2012: 59f.

⁸ Die Spielräume in der Preiskalkulation erlauben es nicht, dass Arbeiten zu zweit ausgeführt und mit diesem Preis gegenüber der Kundin bzw. dem Kunden abgerechnet werden.

6. In der Konkretisierung der Grundprinzipien des Europäischen bzw. Deutschen Qualifikationsrahmens in einem hauswirtschaftlichen Erwerbsbereich setzt die Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft ihre Grundlagenarbeit in der hauswirtschaftlichen Berufsbildung fort.⁹

Haushaltsbezogene Dienstleistungen befinden sich auf Expansionskurs. Der steigende Bedarf in privaten Haushalten hat vielfältige Ursachen:

- Der Wunsch älter werdender Menschen, Unterstützung in der Alltagsversorgung zu erhalten, wird durch die Verankerung und Finanzierung von hauswirtschaftlichen Dienstleistungen in der Pflegeversicherung unterstützt. Gleichzeitig werden vermehrt alltagsbezogene Leistungen aus privat abgeschlossenen Versicherungen nachgefragt.
- In der Neustrukturierung des Gesundheitswesens werden hauswirtschaftliche Dienstleistungen immer wichtiger, um das Alltagsleben zu Hause zu erhalten. Auch hier steigt das Bewusstsein, dass Lösungen zur Finanzierung der Leistungen gefunden werden müssen.
- In und für Familien gilt es, Lösungen zu entwickeln, damit Erwerbstätigkeit und das private Alltagsleben miteinander vereinbar sind. Gerade junge Familien mit Kindern leben in einer Phase, in der Zeit zur knappen Ressource wird. Hier suchen die Familien selbst nach unterstützenden Lösungen, aber auch immer mehr Unternehmen setzen sich für unterstützende Dienstleistungsangebote für ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ein.

Die Gleichzeitigkeit verschiedener Anforderungen von außen, denen sich private Haushalte heute stellen müssen, macht an immer mehr Stellen deutlich, dass die Selbstversorgung im Alltag an Grenzen stößt bzw. Grenzen überschreitet. Lange Zeit wurde der Sorge- und Versorgungsarbeit in der privaten Häuslichkeit wenig Beachtung geschenkt, sie schien selbstverständlich und über das Hausfrauenmodell in der Aufgabenwahrnehmung in geteilter Verantwortung zwischen Frauen und Männern abgedeckt. Aktuell wird die Bedeutung dieser privaten Arbeit an immer mehr Stellen erkannt.¹⁰ Es wird für alle Lebensphasen deutlich, dass es Räume und Zeiten des Sorgens für sich und auch für die Mitglieder privater Lebensgemeinschaften braucht. Die benötigten Ressourcen verändern sich. Insbesondere junge Familien und Menschen im Alterwerden, mit Krankheiten und Behinderungen brauchen in diesem Care-Bereich Unterstützung.

Die Zeit, die neben Erwerbsarbeit, Kontakten und Verpflichtungen in der Familie und im Freundeskreis, in Kindertagesstätten und Schulen für private Sorgearbeit bleibt, wird in verschiedenen Lebenskonstellationen zum knappen Gut. Daneben wird immer wieder deutlich, dass das innerfamiliäre Netzwerk aufgrund räumlicher Entfernungen nicht mehr tätig werden kann,

⁹ vgl. dgh 2012

¹⁰ vgl. Aulenbacher, Dammayr 2014: 14; Jurczyk 2014: 50ff.

wenn es z. B. im Falle von Krankheit oder zunehmendem Unterstützungsbedarf im Alter gebraucht wird. Private Haushalte brauchen zur Bewältigung der Kumulationen oder auch für ihre Entlastung passgenaue Unterstützungs- und Entlastungsarrangements. Damit steigen die Bedarfe an haushaltsbezogenen Dienstleistungen, die über die Dienstleistungen einer Reinigungskraft, die einmal in der Woche die Unterhaltsreinigung in der Wohnung übernimmt, hinausgehen. Die Nachfragen werden differenzierter, wodurch die Anforderungen an Haushaltshilfen und an Dienstleistungsunternehmen steigen.

Bislang fehlen dem wachsenden Markt der haushaltsbezogenen Dienstleistungen strukturgebende Elemente, wie z. B. ein professionelles Dienstleistungsverständnis für die Leistungserbringung oder ein berufliches Selbstverständnis der in den Haushalten Tätigen. Für die Dienstleistungsunternehmen, die sich der Professionalisierung und Weiterentwicklung stellen, ist die Qualifizierung ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ein zentrales Thema.

1.4 Entwicklungsschritte im Projekt

Die Entwicklung des Rahmen-Curriculums ist eingebunden in das Kompetenzzentrum zur „Professionalisierung und Qualitätssicherung haushaltsnaher Dienstleistungen“ (PQHD) am Institut für Wirtschaftslehre des Haushalts der Justus-Liebig-Universität in Gießen. Das Kompetenzzentrum wird mit dem Ziel der Professionalisierung und Qualitätssicherung für den Zeitraum von 2013 bis 2017 durch das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend gefördert. Das Rahmen-Curriculum ist darüber hinaus eingebunden in die Arbeit der Deutschen Gesellschaft für Hauswirtschaft zur Förderung und Zukunftssicherung der hauswirtschaftlichen Berufsbildung.

Die Entwicklung des Rahmen-Curriculums erfolgte in folgenden Schritten:

1. Entwicklung einer Qualifizierungsidee auf der Grundlage der berufsrechtlichen Regelungen in der Hauswirtschaft und der Einstufung der Berufe der Hauswirtschaft in den Deutschen Qualifikationsrahmen sowie im Abgleich mit den Anforderungen in der Praxis haushaltsbezogener Dienstleistungen. Diesem ersten Arbeitsschritt hinterlegt waren die Studien und Expertisen zu haushaltsnahen Dienstleistungen der letzten zehn Jahre – November/Dezember 2012.
2. Überprüfung der Qualifizierungsidee durch ein Expertengremium (Margot Baur, Zuständige Stelle für die Berufsbildung in der Hauswirtschaft in Rheinland-Pfalz; Susanne Hornauer, Berufsverband Hauswirtschaft, Prof. Dr. Pirjo Schack, Fachhochschule Münster; Thomas Stamm, Lehrer in der beruflichen Bildung) – Januar 2013.
3. Die Eckpunkte für ein Curriculum sind bei der Deutschen Gesellschaft für Hauswirtschaft veröffentlicht: Curriculum Haushaltsbezogene Dienstleistungen. Dienstleistungsqualität sichern – Kundenzufriedenheit steigern – Berufsperspektiven eröffnen – Juni 2013.

4. In einem zweiten Projektbaustein erfolgte die Ausdifferenzierung der Eckpunkte zu einem Rahmen-Curriculum. Um den Abgleich mit den Rahmenbedingungen und Möglichkeiten der Qualifizierung in Dienstleistungsunternehmen sicherzustellen, wurden Experteninterviews in ausgewählten Dienstleistungsunternehmen geführt. In Gesprächen mit Vertreterinnen und Vertretern der Bundesagentur für Arbeit und örtlicher Arbeitsagenturen wurden die aktuellen Fördermöglichkeiten reflektiert. Im Austausch mit Expertinnen aus den zuständigen Behörden und den zuständigen Stellen für die Berufsbildung in der Hauswirtschaft wurden im Rahmen eines Expertenworkshops die rechtlichen Rahmenbedingungen und ihre Ausgestaltungsmöglichkeiten überprüft – Juli 2014 bis Juli 2015.
5. Im Verlauf der beiden letztgenannten Projektbausteine waren die Autorinnen an den Veranstaltungen des Kompetenzzentrums aktiv beteiligt. Darüber sind sie in die Strategiegruppe Hauswirtschafter/-in der Bundesarbeitsgemeinschaft Hauswirtschaft und der Deutschen Gesellschaft für Hauswirtschaft eingebunden. Dadurch konnte sichergestellt werden, dass die Überlegungen und Ausarbeitungen kompatibel mit den Entwicklungsschritten zur Zukunftssicherung der Hauswirtschafterin und des Hauswirtschafter sind, wie sie von den Berufs- und Fachverbänden aktuell diskutiert werden.

2 Haushaltsbezogene Dienstleistungen – Selbstverständnis

Die Qualifizierung für haushaltsbezogene Dienstleistungen braucht ein in der Profession entwickeltes und getragenes Bild zu haushaltsbezogenen Dienstleistungen: ein Selbstverständnis.

Die haushaltsbezogenen Dienstleistungen befinden sich in einem Professionalisierungsprozess. Bislang kann auf keine Veröffentlichungen zurückgegriffen werden, die das Profil und das Handlungskonzept der Dienstleistungen beschreibt. Für diese Veröffentlichung wurde auf Arbeiten zurückgegriffen, wie sie in Kooperation zwischen Hochschulen, Berufs- und Fachverbänden in der Deutschen Gesellschaft für Hauswirtschaft entstanden sind.¹¹ Im Rahmen der Veranstaltungen des Projektes wurden die Eckpunkte des Kapitels 2 vorgestellt und z. T. mit den Teilnehmerinnen und Teilnehmern diskutiert und danach weiterentwickelt. Die vorliegenden Ergebnisse haben damit eine erste Überprüfung durch die im Projekt beteiligten Expertinnen und Experten durchlaufen.

2.1 Definition

Unter Hausarbeit werden hauswirtschaftliche Betreuungs- und Versorgungsleistungen verstanden, die das Leben und Wohnen in der häuslichen Umgebung sichern.

Zu unterscheiden sind Leistungen des Haushaltsmanagements (Planung, Disposition und Kontrolle) von ausführenden Tätigkeiten,¹² z. B. Verpflegung, Reinigung und Pflege der Wohnung, Reinigung und Pflege der Kleidung und Wäsche, Beschaffung von Gütern und Dienstleistungen, Assistenz bei eingeschränkter Alltagskompetenz.¹³

Haushaltsbezogene Dienstleistungen werden von Nichthaushaltsmitgliedern gegen Entgelt erbracht.¹⁴

¹¹ vgl. dgh 2012; dgh 2007

¹² vgl. Pfannes, Schack 2014: 14

¹³ In der Definition der Leistungen, die der Hausarbeit zugeordnet werden, lassen sich verschiedene Strömungen und Ausrichtungen erkennen. Bei Haushaltsdefinitionen wie z. B. von Rosemarie von Schweitzer werden neben den Leistungen im engeren Sinne wie Verpflegung, Hausreinigung, Wäschepflege und Hausgestaltung noch weitere Leistungen genannt: Versorgung von Säuglingen und Kleinkindern (Verpflegung, Körperpflege, Betreuung, Tag-Nacht-Rhythmus), Versorgung von kranken und alten Haushaltsmitgliedern (Verpflegung, Körperpflege, Betreuung, Tag-Nacht-Rhythmus), Gartenpflege, Versorgung von Haustieren u. Ä. In den berufsorientierten Definitionen wie z. B. in den Standardstellenbeschreibungen des Berufsverbandes Hauswirtschaft oder auch in den leistungsrechtlichen Festlegungen der Pflegeversicherung entwickelte sich eine Reduzierung auf die Leistungsbereiche Verpflegung, Reinigung und Wäschepflege. Mit den haushaltsbezogenen Dienstleistungen weitet sich das Leistungsspektrum wieder. In einer Betrachtung haushaltsbezogener Dienstleistungen muss ein umfassendes Dienstleistungsverständnis hinterlegt werden. Quellen dazu: Schweitzer 1983: 325; Berufsverband Hauswirtschaft 1980; und Sozialgesetzbuch XI – Soziale Pflegeversicherung (Pflegeversicherungsgesetz) in Verbindung mit den leistungsrechtlichen Regelungen der Länder

¹⁴ vgl. Niehage 2011

2.2 Alleinstellung, Einbindung und Abgrenzung

In der Versorgung und Betreuung von privaten Haushalten ist die Arbeit zu sehen, die von den Haushaltsmitgliedern selbst erbracht wird. Diese Arbeit ist private Haushaltsarbeit, für die unterschiedliche Definitionen und Abgrenzungen vorliegen.¹⁵

Im Zentrum der Haushaltsarbeit stehen die unter 2.1 genannten Leistungsbereiche. Eine enge Beziehung besteht zu den Leistungen der Erziehungs- und Beziehungsgestaltung, die der Familienarbeit zuzuordnen sind. Es ergeben sich Überschneidungen und gegenseitige Abhängigkeiten zwischen Familienarbeit und Haushaltsarbeit. In der Betrachtung wird Familien- und Hausarbeit zusammen gesehen. Die Nähe und gleichzeitige Abgrenzung des Rahmen-Curriculums für haushaltsbezogene Dienstleistungen von Qualifizierungskonzepten in der Betreuung unterstützen die nachfolgenden Ausführungen.

Die Versorgungsleistungen sichern nicht nur den Alltag der Familien, sondern leisten auch einen Beitrag zur Sozialisierung von Kindern. Das Erleben der ersten familiären Versorgungsmuster und der Mahlzeiten als Kleinkinder z. B. ist prägend für das spätere Leben. Kinder erhalten durch die Art und Weise, wie sie versorgt werden und wie sie in die Aufgaben der Haushaltsarbeit eingebunden werden, erste Kompetenzen für die Lebensführung im Erwachsenenalter. In ähnlicher Weise bestehen auch Bezüge zwischen Hausarbeit und Beziehungsarbeit im Zusammenleben mit älteren Menschen.

Diese enge Verbindung zwischen Familien- und Haushaltssystem ist wichtig für Dienstleistungsangebote für private Haushalte. Hier sind einmal die Leistungen von Haushaltshilfen zu sehen, deren Schwerpunkte beim Kochen, in der Reinigung und der Wäschepflege liegen, und daneben Leistungen der Entlastung und Unterstützung von Familien in der Betreuung von Kindern. Werden Leistungen der Haushalts- und Familienarbeit vergeben, so geschieht dies in Form von haushalts- und personenbezogenen Dienstleistungen. Personenbezogene Dienstleistungen richten den Fokus auf die Leistungen der Kinderbetreuung, Betreuung und Pflege von Menschen in ihrem Alltag, wie sie in einem privaten Haushalt geschehen.¹⁶

Beide Dienstleistungsbereiche stehen in einer engen Verbindung zueinander, an verschiedenen Stellen kommt es zu Überlappungen. Dies wird z. B. in der Nachfrage von Dienstleistungen privater Haushalte deutlich, wenn eine Kombination aus beiden Leistungsbereichen gewünscht wird. Eine strikte Trennung ist damit nicht aufrechtzuerhalten. Diese Verflechtungen sind sowohl bei den Dienstleistungen für Familien als auch bei den Dienstleistungen für ältere Menschen zu beobachten.

Personenbezogene Dienstleistungen wiederum haben eine enge Beziehung zu Dienstleistungen der Pflege und der Pädagogik, sodass auch hier auf der einen Seite Alleinstellungsmerkmale, Abgrenzungen und Kooperationsmöglichkeiten zu betrachten sind. Zur Sicherung des

¹⁵ Die private Haushaltsarbeit ist Gegenstand der Forschung in verschiedenen Disziplinen. Die wichtigsten sind die Haushaltswissenschaft und die Sozialwissenschaften.

¹⁶ vgl. DIN 2015: 7

Alltags von unterschiedlichen Bevölkerungsgruppen haben sich aus verschiedenen Disziplinen heraus Dienstleistungen entwickelt, die im privaten Haushalt aufeinandertreffen.

In einem geschichtlichen Rückblick auf die Entwicklung und die Veränderungen der privaten Haushaltsarbeit lassen sich Phasen identifizieren, in denen Leistungen ausgelagert wurden.¹⁷ Dies trifft z. B. auf die Betreuung von Kindern zu oder auch auf die Heilung und Versorgung von kranken Menschen oder auch die Betreuung und Versorgung von Menschen mit einem Pflegebedarf. Aus ersten pädagogischen und pflegerischen Konzepten, wie sie in der Kinderbetreuung und auch in der Versorgung von alten Menschen entstanden sind, haben sich eigenständige Professionen und Institutionen entwickelt, in die noch viel hauswirtschaftliches Wissen und Können integriert war. Entstanden sind Bereiche der Erziehung von Kindern, die Kinderpflege oder auch die Altenpflege, die im Laufe der Zeit aber schrittweise die hauswirtschaftlichen Kompetenzen aus ihren Qualifizierungskonzepten entfernt haben. Heute sind wieder Konzepte gefragt, in denen die Kompetenzen verschiedener Professionen aus einer Hand angeboten werden. Im Zuge gesellschaftlicher und wirtschaftlicher Entwicklungen wird der private Haushalt zum Dienstleistungsort, an dem sich ein neues Miteinander der Professionen entwickeln muss. Gründe hierfür sind die Ambulantisierung in der Pflege, steigende Bedarfe zur Alltagsentlastung in Familienhaushalten in Kombination mit dem Wunsch und dem Bedürfnis vieler Menschen, so viel und so lange wie möglich im eigenen Haushalt versorgt zu werden.

2.3 Das Dienstleistungsverständnis: Charakteristika haushaltsbezogener Dienstleistungen¹⁸

Den einzelnen Modulen des Curriculums ist jeweils ein auf das Modul abgestimmte Dienstleistungsverständnis hinterlegt. Im Folgenden wird das Dienstleistungsverständnis übergreifend beschrieben:

- Haushaltsbezogene Dienstleistungen haben ein breites Leistungsspektrum, in dem Wissen und Fertigkeiten aus sehr unterschiedlichen Fachbereichen zusammentreffen. Allein in den grundständigen Dienstleistungen wie z. B. dem Kochen fließen Kompetenzen aus der Ernährungswissenschaft, der Lebensmittelkunde, der Lebensmittelverarbeitung und der Hygiene ein. Die Versorgung im eigenen Haushalt lebt vom Erfahrungswissen und -können. Als Dienstleistung erbracht braucht es fachlich fundiertes Wissen und Können.
- Grundlage für die Gestaltung der Dienstleistung ist das fachliche Wissen und Können z. B. in der Verpflegung, Reinigung, Wäschepflege, Assistenz. Die Bedürfnisse und Bedarfe der Personen und die Situation, für die die Dienstleistung erbracht wird, sind die Grundlage, auf der die konkrete Ausgestaltung der Dienstleistungen entwickelt wird.

¹⁷ vgl. Schnieder 2010: 11ff.

¹⁸ vgl. dgh 2012; dgh 2007

Das Prinzip der Personen- und Situationsorientierung¹⁹ zeigt sich in der Ausgestaltung der Dienstleistungen.

- Haushaltsbezogene Dienstleistungen werden in einem sehr sensiblen Kontext erbracht. Private Haushalte sind intime und persönliche Lebensräume und Rückzugsorte. Gleichzeitig sind sie die Wirtschafts- und Entscheidungsräume für die Versorgung im Alltag. Sie sind geprägt von einem Zusammenspiel aus Regelungen, Ritualen und Gewohnheiten, wie sie die Haushaltsmitglieder für sich entwickelt haben. Dazu gehören z. B. das Miteinander bei den Mahlzeiten, die Rezepte für einzelne Gerichte, der Standard bei der Wäschepflege u. v. m. Diese individuellen Muster geben den Haushaltsmitgliedern in ihrem Alltag Sicherheit. Diese individuell gesetzten Handlungs- und Entscheidungsspielräume sind wichtig im sozialen und kulturellen Zusammenleben der Haushaltsmitglieder.
- Ein wichtiges Charakteristikum haushaltsbezogener Dienstleistungen ist ihre Differenzierung in Versorgungsleistungen und Betreuungsleistungen mit jeweils eigenständigen Handlungskonzepten.²⁰
- Die Dienstleistenden in privaten Haushalten wählen aus einem Repertoire möglicher Vorgehensweisen, hauswirtschaftlicher Verfahren und Technologien diejenigen aus, die zu den Wünschen und Bedarfen eines Haushaltes passen. Hauswirtschaftliches Wissen und Können wird wie in einem Handwerkskoffer mit in den privaten Haushalt gebracht, um dort zu entscheiden, was aus diesem Koffer zum Einsatz kommt.
- Die Dienstleistungserbringung wird als Prozess verstanden, der auf der Grundlage der vollständigen Handlung²¹ geplant, durchgeführt und reflektiert wird.
- Der Austausch zwischen Auftraggeberin bzw. Auftraggeber und Auftragnehmerin bzw. Auftragnehmer zu den Wünschen und Erwartungen an die Dienstleistungen und den Möglichkeiten in der Dienstleistungserbringung ist ein unverzichtbares Element zur Sicherung der Ergebnisqualität. In der hauswirtschaftlichen Betreuung gehören Kommunikation und Interaktion elementar zur Dienstleistungsgestaltung.
- Die Auftragsklärung und die erste Phase der Zusammenarbeit sind gezielt zu planen und zu reflektieren. Am Beginn einer neuen Zusammenarbeit stehen der Erstkontakt und eine differenzierte Auftragsklärung. Die Umsetzung des vereinbarten Auftrages braucht in der ersten Phase die Beobachtung und Reflexion des Zusammenkommens und gegebenenfalls die Veränderung des Auftrags.

Aus den oben beschriebenen Charakteristika wurden die Dienstleistungsprinzipien abgeleitet, wie sie in den einzelnen Modulen beschrieben sind. Sie sind zugleich die Grundlage, auf der

¹⁹ HwrtAusbV 1999

²⁰ vgl. dgh 2012: 7f.

²¹ weiterführende Informationen siehe Fußnote 27

im Abgleich mit den Ausbildungsregelungen die Anforderungen an die Haushaltshilfe in den einzelnen Modulen beschrieben wurden.

2.4 Die Handlungskonzepte der Hauswirtschaft

Zur Differenzierung der Handlungsmöglichkeiten in der Hauswirtschaft wurden auf Grundlage von in Einrichtungen und Diensten praktizierten Dienstleistungen Handlungskonzepte herausgearbeitet. Um den in der Praxis fließenden Übergängen gerecht zu werden, werden die Handlungskonzepte als Kontinuum beschrieben. Für die haushaltsbezogenen Dienstleistungen sind das Konzept der hauswirtschaftlichen Versorgung und das Konzept der hauswirtschaftlichen Betreuung wichtig.

Abbildung 4: Das Kontinuum der Hauswirtschaft²²



Das Handlungskonzept der hauswirtschaftlichen Versorgung

- In der Versorgung werden die Leistungen für einen Haushalt bzw. für einzelne oder mehrere Haushaltsmitglieder erbracht. In der Dienstleistungserbringung geht es um die Erstellung einer Sachleistung, z. B. die Zubereitung einer Mahlzeit oder die Reinigung und Pflege der Wäsche. Die Leistungserbringung erfolgt häufig in Abwesenheit der Dienstleistungsnehmerin bzw. des Dienstleistungsnehmers. Einzelne Leistungen können auch außerhalb der Wohnung des Auftraggeber-Haushalts erbracht werden, wie z. B. die Wäschepflege.

²² dgh 2012: 12ff.

- Die Leistungserbringung orientiert sich an den Personen und an der Situation, in der die Dienstleistung gefragt ist. In der Personenorientierung stehen Bedürfnisse und die Bedarfe der Dienstleistungsnehmerinnen und Dienstleistungsnehmer im Mittelpunkt. Unter Bedürfnissen werden die Wünsche und individuellen Vorstellungen der Haushaltsmitglieder verstanden. Bedarfe fokussieren auf fachlich begründete notwendige und wichtige Anforderungen, die an eine Dienstleistung zu stellen sind. Fachliche Notwendigkeiten sind z. B. die Anforderungen an Säuglings- und Kleinkinderernährung, Reinigungs- und Pflegeanforderungen bestimmter Materialien oder auch Hygiene- und Infektionsschutzmaßnahmen bei bestimmten Krankheiten.
- Der zweite wichtige Punkt ist die Orientierung an der Situation, für die die Dienstleistung entwickelt wird. So unterscheiden sich die Anforderungen der regelmäßigen Zubereitung eines Mittagessens für ein älteres Ehepaar von den Anforderungen an den 11-Uhr-Empfang zur Goldenen Hochzeit des Paares. Genauso sind die Anforderungen an die Reinigung einer Familienwohnung mit Kindern, die Ganztagschulen besuchen, während der Schulzeit andere als in den Ferien der Kinder.
- Die Personen- und Situationsorientierung trägt dem Umstand Rechnung, dass haushaltsbezogene Dienstleistungen immer zum Wohnen und Leben eines Menschen passen müssen. So wie Menschen wohnen, wie sie ihr Leben gestalten und wie sie sich versorgen, drückt sich ihre Persönlichkeit aus.²³ Für die Dienstleistungserbringung gilt die Grundregel: Die Leistungen müssen zum Leben der Auftraggeberinnen und Auftraggeber passen und nicht umgekehrt.
- Hauswirtschaftliche Dienstleistungen lassen sich als Prozesse abbilden, in denen zwei Stufen²⁴ ineinandergreifen. Diese Zweistufigkeit von Dienstleistungsprozessen hilft, die vielfältigen Möglichkeiten der personen- und situationsorientierten Dienstleistungsgestaltung zu erkennen.
- Die erste Stufe ist die Erstellung eines Produktes, bei der die Wünsche und Erwartungen der Auftraggeberin bzw. des Auftraggebers berücksichtigt werden. Die zweite Stufe ist der Kontakt und damit die Kommunikations- und Interaktionsmöglichkeit mit der Auftraggeberin bzw. dem Auftraggeber bei der Übergabe des Produktes oder im Gespräch bei der Dienstleistungserstellung. Die zweite Stufe ist der Service, der weitere Möglichkeiten eröffnet, die Leistungen personenorientiert auszugestalten, z. B. im Portionieren von Speisen und Getränken, beim Präsentieren oder Servieren von Mahlzeiten. Als Serviceleistungen sind auch die persönlichen Kontakte und Gespräche zu sehen, z. B. während der Reinigung der Wohnung. In diesen Gesprächen kann die Leistung noch individuell verändert und an die Wünsche und Erwartungen der Dienstleistungsnehmerin bzw. des Dienstleistungsnehmers angepasst werden.

²³ vgl. dgh 2007: 9f.

²⁴ vgl. Bottler 1984: 89

Es sind die Kommunikations- und Aushandlungsprozesse, die als Serviceleistungen ein wesentlicher Bestandteil der Dienstleistung sind.

Im hauswirtschaftlichen Versorgungsverständnis werden die oben genannten Prinzipien der Personen- und Situationsorientierung schon in der ersten Stufe der Dienstleistungserbringung, der Produktion bzw. der Erbringung verfolgt. Den Dienstleistenden sollte bewusst sein, dass in der zweiten Stufe der Dienstleistungserbringung, im Service, ein großes Potenzial und ein wichtiger Gestaltungsraum stecken. Nur so können Leistungen passgenau werden und eine gegenseitige Verständigung durch die direkte Kommunikation mit der Dienstleistungsnahmerin bzw. dem Dienstleistungsnahmer gelingen kann.

Hauswirtschaftliche Versorgungsleistungen sind Sachleistungen²⁵, die immer mit dem direkten Bezug zur Auftraggeberin bzw. zum Auftraggeber und/oder Dienstleistungsnahmerin bzw. Dienstleistungsnahmer erstellt werden, auch wenn diese oder dieser nicht persönlich anwesend und an der Dienstleistungserbringung beteiligt ist.

Dem Curriculum wurde sehr bewusst dieses professionelle Dienstleistungsverständnis hinterlegt. Die Wertigkeit der Dienstleistungen lässt sich nur über werthaltige Kriterien bestimmen. Die Personen- und Situationsorientierung sowie das zweistufige Dienstleistungsverständnis sind wichtige Eckpunkte.

Das Handlungskonzept der hauswirtschaftlichen Betreuung

- Analog zur hauswirtschaftlichen Versorgung gelten auch hier die Prinzipien der Personen- und Situationsorientierung. Die Leistungen werden gemeinsam mit der Auftraggeberin bzw. dem Auftraggeber bzw. mit den zu betreuenden Haushaltsmitgliedern vereinbart. Auch hier gilt der Grundsatz: Orientierung am Wohn- und Lebensstil des Haushalts sowie an den gelebten Abläufen, Routinen und Ritualen.
- Die Betreuung verfolgt ein Doppelziel: die Förderung von Selbstbestimmung und Teilhabe bei gleichzeitiger Sicherung der Versorgung im Alltag.
- Das Alleinstellungsmerkmal ist die Befähigung von Menschen mit Hilfebedarf, die Versorgungsaufgaben des Alltags so eigenständig wie möglich wahrzunehmen und dabei auch die Versorgung der zu betreuenden Person sicherzustellen.
- Die Versorgung findet mit direkter unmittelbarer Beteiligung der Nutzerinnen und Nutzer statt und die Resultate fließen sinnstiftend in deren Alltag ein.
- Hauswirtschaftliche Betreuung setzt bei den Möglichkeiten und Wünschen der Nutzerinnen und Nutzer mit Hilfebedarf an und entwickelt personen- und situationsorientierte Angebote in Verbindung mit der konkreten Versorgungsaufgabe.

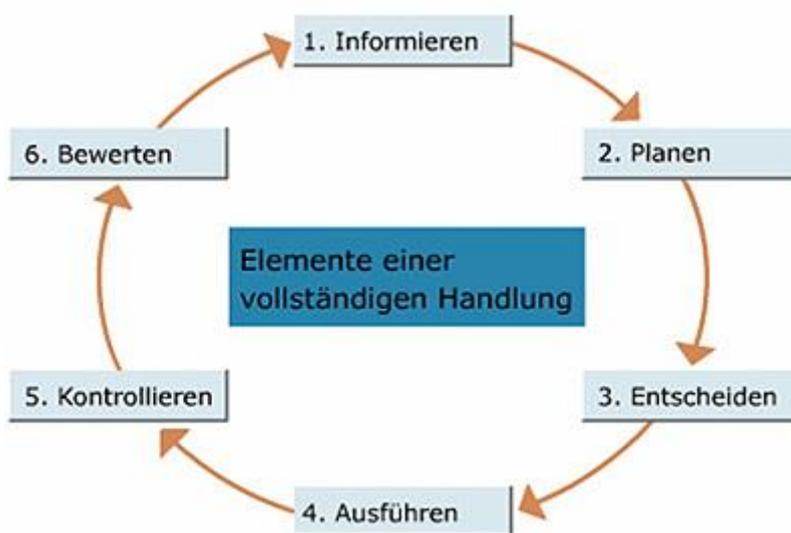
²⁵ vgl. Pfannes, Schack 2014: 20

In den beiden Modulen *Assistenz bei eingeschränkter Alltagskompetenz* und *Familienunterstützende Dienstleistungen* wird die Umsetzung des Handlungskonzeptes differenziert dargestellt.

2.5 Der Dienstleistungsprozess als vollständige Handlung – die vollständige Handlung als Lernmodell

Das professionelle Dienstleistungsverständnis sieht die Dienstleistung als einen Prozess, der planvoll durchlaufen wird. In der hauswirtschaftlichen Berufsbildung wird mit dem Konzept der vollständigen Handlung gearbeitet, das sechs Schritte unterscheidet (siehe Abbildung 5).

Abbildung 5: Elemente einer vollständigen Handlung²⁶



Das Modell der vollständigen Handlung ist in allen Modulen des Curriculums ein wichtiges Element. Für die Umsetzung im Unterricht ist an dieser Stelle auf die einschlägige Literatur zur Didaktik und Methodik in der hauswirtschaftlichen Berufsbildung zu verweisen.²⁷

2.6 Die Bedeutung und Wirkung haushaltsbezogener Dienstleistungen

Haushaltsbezogene Dienstleistungen haben für die Haushaltsmitglieder sehr unterschiedliche Bedeutung und ein weites Wirkungsspektrum, was sich sowohl in der Zusammenarbeit als auch in der Beurteilung von Dienstleistungen zeigt. Wichtig in Wahrnehmung, Beobachtung und Bewertung sind damit nicht nur die Arbeitsweise oder das Ergebnis: z. B. die rationelle

²⁶Forschungsinstitut Betriebliche Bildung (f-bb): www.ausbildernetz.de (26.06.2015)

²⁷Die in der Hauswirtschaft vorliegende Literatur zur vollständigen Handlung bezieht sich in erster Linie auf die Kompetenzvermittlung in der beruflichen Bildung. Prozessdenken und -handeln als Grundlage der Dienstleistungserbringung wird immer wieder in den Berufs- und Fachverbänden diskutiert. Bislang liegen keine Grundlagenveröffentlichungen dazu vor. Verwiesen werden kann auf die aktuellen Fachbücher für die Ausbildung zum/zur Hauswirtschafter/-in und auf Veröffentlichungen der Kultusministerien, z. B. Niedersächsisches Kultusministerium 2001

Vorgehensweise beim Bügeln oder das handwerkliche Können beim Fensterputzen, der gereinigte Fußboden oder das gekochte Essen. Hauswirtschaftliche Dienstleistungen haben vielfältige Wirkungen bei den Haushaltsmitgliedern. Ihre Bedeutung geht ganz wesentlich über die Herstellung von Sauberkeit und Ordnung hinaus. Haushaltshilfen müssen sich der Wirkungen ihrer Leistungen bewusst zu sein.

Wird nach den Wirkungen haushaltsbezogener Dienstleistungen, z. B. der Reinigung der Wohnung oder der Assistenz bei Einkäufen und Besorgungen, geschaut, lassen sich folgende Wirkungen erkennen:

- Dienstleistungen sichern die grundständige Versorgung im Alltag.
- Sie gestalten das private Wohnen und Leben im Haushalt. Für die Haushaltsmitglieder sind sie der Ausdruck individueller und persönlicher Ideen, Vorstellungen und Leitbilder in der Lebensgestaltung.
- Sie können wesentlich dazu beitragen, dass Menschen sich wohlfühlen und zufrieden sind. Damit sind sie Ausdruck von Lebensqualität und der Gradmesser für einen gelingenden Alltag.
- Sie sind wichtige Sozialisationsbereiche für alle Haushaltsmitglieder, im Heranwachsen der Kinder genauso wie im sozialen Miteinander. Kinder erlernen über die Hauswirtschaft ihrer Familie Versorgungsmuster, Selbstpflege, Eigenständigkeit. Für älter werdende Menschen ist der private Haushalt ein Ort der Sicherheit. Gewohnte Abläufe und Rituale unterstützen den Erhalt der Eigenständigkeit. Hausarbeit ist im Alter oft einer der Aufgabenbereiche, die ungerne aus der Hand gegeben werden.
- Für alle Haushalte ist die Hauswirtschaft ein notwendiger und wichtiger Dienstleistungsbereich, für den Lösungen zur Entlastung bei engen und knappen Zeit- und Ressourcenbudgets oder fehlenden Kompetenzen entwickelt werden müssen (Lebens- und Familienzyklus abhängig bzw. auch von Lebensereignissen definiert).
- Im Verlauf des Älterwerdens wird Unterstützung notwendig, wenn die Ressourcen nicht (mehr) vorhanden sind, um die Leistungen selbst zu erbringen.

Genauso ist es wichtig, sich darüber klar zu sein, dass hauswirtschaftliche Dienstleistungen oft für Übertragungen genutzt werden. Ärger, Wut oder Verstimmtsein aus eigentlich anderen Gründen werden z. B. bei der Beurteilung des Essens sichtbar und führen für die Dienstleistenden in der Hauswirtschaft zu Irritationen. Dieses Phänomen kann erklären, dass gerade konkret sichtbare Leistungen, wie z. B. ein gereinigter Raum, sich als Auslöser für eine Beschwerde anbieten. Genauso kann Ärger auf die Haushaltshilfe übertragen werden, der eigene Ärger oder auch die Wut und Sprachlosigkeit angesichts einer Krankheit, die zu akzeptieren ist, haben vielleicht sonst kein Gegenüber.

Wenn das Persönliche und Individuelle hauswirtschaftlicher Dienstleistungen in den Mittelpunkt gestellt werden, wird deutlich, dass die professionelle Dienstleistungserbringung ein

Handlungskonzept braucht, das den Auftrag differenziert betrachtet. Dies drückt sich in den folgenden Fragen und ihren Antworten aus:

Was möchte die Kundin bzw. der Kunde? Was ist ihm wichtig? Worauf legt er Wert? Wie kann ich diese Wünsche mit meinen Kenntnissen und Fertigkeiten befriedigen?

Die Frage: „Was braucht die Kundin bzw. der Kunde?“ ist eine rational gesteuerte Engführung für einen Dienstleistungsbereich, der ganz wesentlich von individuellen Gestaltungsräumen und Wertemustern lebt.

2.7 Differenzierungen in der Dienstleistungserbringung

Zwei Kategorien: Haushälterin bzw. Haushälter und Haushaltshilfe

Bei haushaltsbezogenen Dienstleistungen sind zwei Kategorien zu unterscheiden: die Führung eines Haushaltes und die Übernahme von Dienstleistungspaketen.

- Die Führung des Haushalts umfasst die eigenverantwortliche Planung, Durchführung und Organisation z. B. der Termine und Pflichten im Haushalt der Auftraggeberin bzw. des Auftraggebers, der Reinigung und Pflege der Räumlichkeiten und der Wohnumgebung, der Wäschepflege, von Mahlzeiten im Alltag sowie an Fest- und Feiertagen. Der Auftrag kann als Versorgungsauftrag und/oder als Betreuungsauftrag definiert sein.
- Bei der Übernahme von Dienstleistungspaketen im gleichen Aufgabenspektrum liegt die Aufgabe in der eigenverantwortlichen Planung und Ausführung eines definierten Auftrages.

Bislang lassen die Bezeichnungen für die Personen, die haushaltsbezogene Dienstleistungen erbringen, wie z. B. Haushälterin bzw. Haushälter, Haushaltshilfe, Reinigungsfrau, Zugehfrau, Perle etc. keinen Rückschluss auf die wahrgenommenen Aufgaben- und Verantwortungsbereiche zu.

In den nachfolgenden Ausführungen wird für Personen, die Tätigkeiten der Haushaltsführung übernehmen, die Bezeichnung *Haushälterin bzw. Haushälter* gesetzt und für die Personen, die definierte Dienstleistungspakete übernehmen, die Bezeichnung *Haushaltshilfe*.²⁸ Für beide Personengruppen wird zur Kennzeichnung einer übergeordneten Kategorie der Begriff der hauswirtschaftlichen Dienstleisterin bzw. des hauswirtschaftlichen Dienstleisters eingeführt.

Differenzierung: hauswirtschaftliche Dienstleisterin bzw. hauswirtschaftlicher Dienstleister in privaten Haushalten

Haushälterin bzw. Haushälter

Übernahme der Haushaltsführung

²⁸ Orientierung bei dieser Auswahl sind Begriffe, wie sie sich im Dienstleistungsmarkt etabliert haben.

Dienstleistungsauftrag: Haushälterin bzw. Haushälter

- Der Auftraggeber-Haushalt übergibt der Haushälterin bzw. dem Haushälter ganz oder in Teilen die Haushaltsführung mit der Verantwortung für die Durchführung der Dienstleistungen. Er gibt die gewünschten Ergebnisse vor oder legt Aufgaben fest, die auszuführen sind. Er stellt Arbeitsmittel und Arbeitsgeräte zur Verfügung.
- Die Verantwortung für die Festlegung der auszuführenden Aufgaben, die Arbeitsorganisation und die Ausführung der Aufgaben liegt in den Händen der Haushälterin bzw. des Haushälters. In ihrer Verantwortung liegt auch das Bereitstehen der Arbeits- und Betriebsmittel.

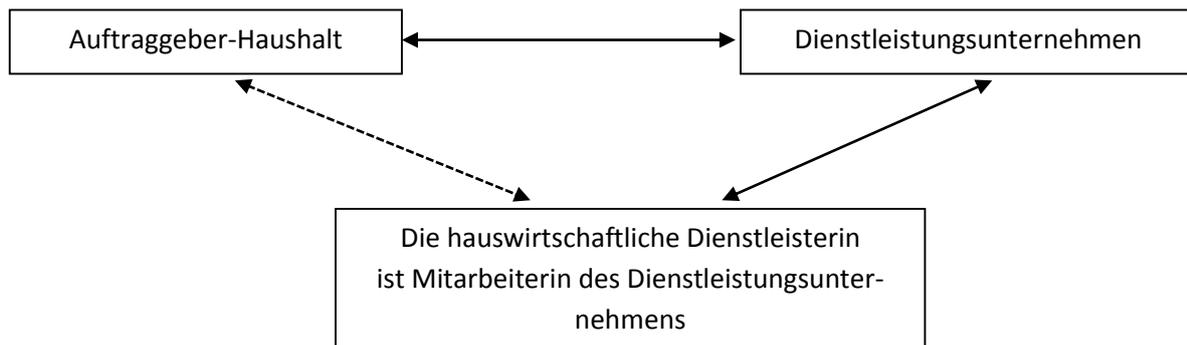
Dienstleistungsauftrag: Haushaltshilfe

- Der Auftraggeber-Haushalt fragt definierte Dienstleistungspakete aus der Hauswirtschaft nach. Er gibt die gewünschten Ergebnisse vor oder legt Aufgaben fest, die auszuführen sind. Er stellt Arbeitsmittel und Arbeitsgeräte zur Verfügung.
- Die Dienstleistungen werden von der Haushaltshilfe selbstständig geplant, durchgeführt und reflektiert. Methodenwahl, Ausführung, Zeiteinteilung, Arbeitsorganisation liegen in der Verantwortung der Haushaltshilfe.

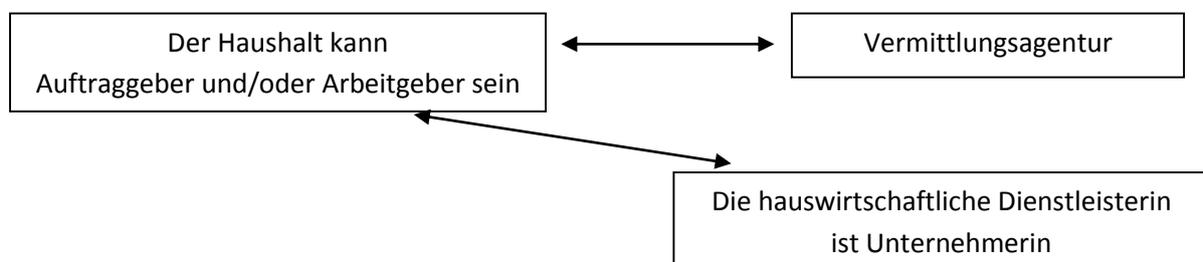
Vertragskonstellationen

Die vertragliche Seite der haushaltsbezogenen Dienstleistungen kann unterschiedliche Konstellationen aufweisen. Die Zusammenarbeit kann aus drei Partnern bestehen, dem Dienstleistungsunternehmen, das die Dienstleistungen anbietet, der Dienstleistungserbringerin bzw. dem Dienstleistungserbringer, z. B. der Haushälterin bzw. dem Haushälter oder der Haushaltshilfe, und der Auftraggeberin bzw. dem Auftraggeber, der vertretungsberechtigten Person des privaten Haushalts. Eine weitere Konstellation ist die direkte Zusammenarbeit zwischen einer Dienstleisterin bzw. einem Dienstleister und einem privaten Haushalt.

Vertragspartner in der Drei-Partner-Konstellation sind der private Haushalt als Auftraggeberin bzw. Auftraggeber (Kundin bzw. Kunde) und das hauswirtschaftliche Dienstleistungsunternehmen. Die hauswirtschaftliche Dienstleisterin bzw. der hauswirtschaftliche Dienstleister ist direkt im Dienstleistungsunternehmen angestellt. In dieser Konstellation müssen die Kommunikationswege und Weisungsbefugnisse geklärt sein, da es einen Dienstleistungsvertrag zwischen dem privaten Haushalt und dem Dienstleistungsunternehmen gibt und einen Arbeitsvertrag zwischen der hauswirtschaftlichen Dienstleisterin bzw. dem hauswirtschaftlichen Dienstleister und dem Dienstleistungsunternehmen.



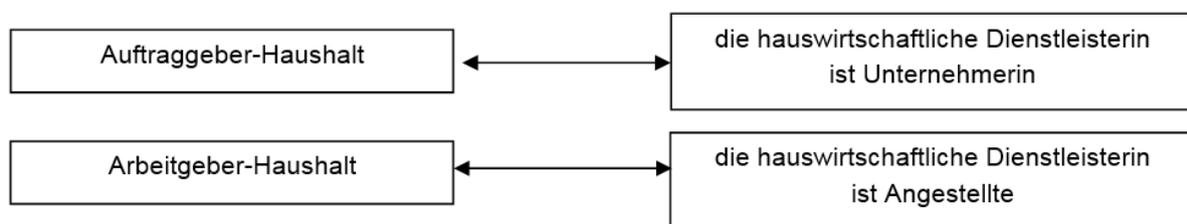
Eine zweite Variante in dieser Konstellation findet sich bei Dienstleistungsagenturen. Sie vermitteln hauswirtschaftliche Dienstleisterinnen, die dann direkt mit dem Auftraggeber-Haushalt einen Vertrag schließen. Der Vertrag kann ein Arbeitsvertrag oder ein Werkvertrag sein. In dieser Konstellation schließt der private Haushalt mit dem Dienstleistungsunternehmen einen Beratungs- und Vermittlungsvertrag.



In der Dreierkonstellation können auch zwei Verträge bestehen, der Vertrag mit der Agentur und der Vertrag mit der Unternehmerin: privater Haushalt als Auftraggeber, Dienstleistungsagentur als Vermittler, Dienstleisterin bzw. Dienstleister als Unternehmerin bzw. Unternehmer ist Auftragnehmerin bzw. Auftragnehmer.

In der Zweierkonstellation ist der private Haushalt Auftraggeber und die Dienstleisterin bzw. der Dienstleister als Unternehmerin bzw. Unternehmer ist Auftragnehmerin bzw. Auftragnehmer oder der private Haushalt ist Arbeitgeber und die Dienstleisterin bzw. der Dienstleister seine angestellte Mitarbeiterin bzw. sein angestellter Mitarbeiter.

Abbildung 6: Akteure und ihre Verträge im Dienstleistungsmarkt haushaltsbezogene Dienstleistungen



Quelle: eigene Darstellung

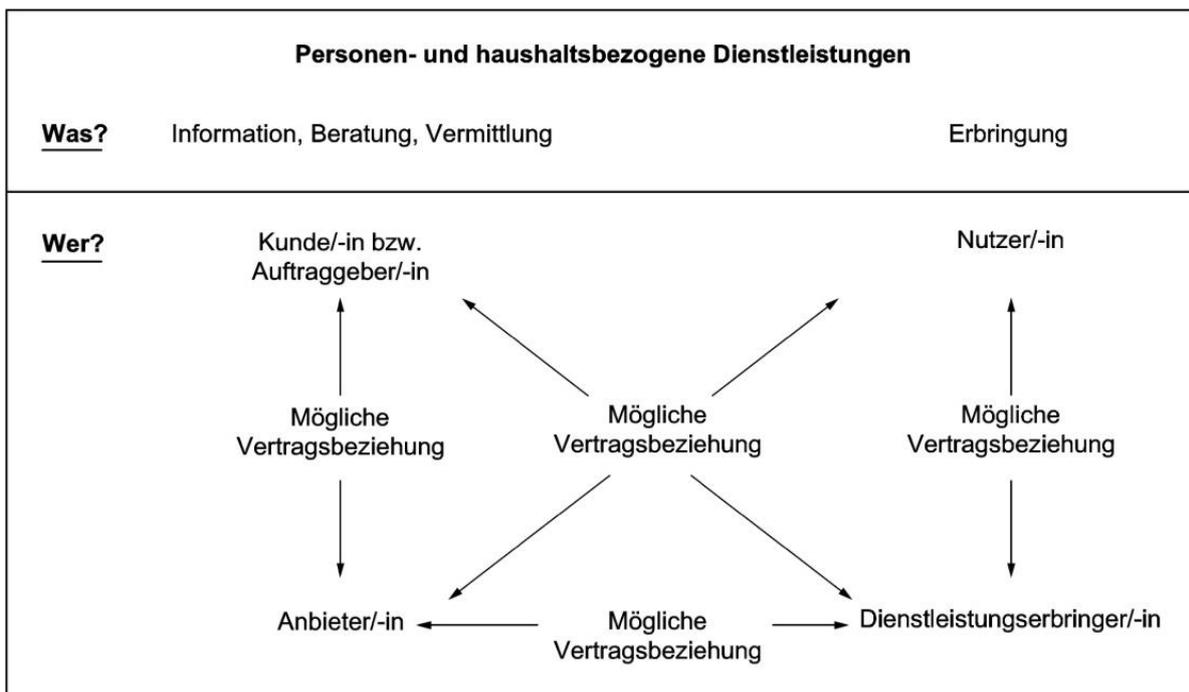
Information, Beratung und Vermittlung als wichtiger Bestandteil der Dienstleistungen

Damit eine Dienstleistung personen- und situationsorientiert ausgeführt werden kann, müssen sich die Vertragspartnerinnen und Vertragspartner über die Wünsche und Erwartungen der Auftraggeberin bzw. des Auftraggebers verständigen und dies mit den Möglichkeiten abgleichen, die die Auftragnehmerin bzw. der Auftragnehmer sieht. Die Anforderungen an diese Aufgaben wurden 2015 in der DIN SPEC 77003 Personen und haushaltsbezogene Dienstleistungen – Information, Beratung und Vermittlung²⁹ als sog. Vornorm definiert. Im Rahmen-Curriculum wird dies im Kontext der Auftragsklärung und der Gestaltung der Anfangsphase in einem neuen Haushalt aufgegriffen.

Vertrags- und Prozessstrukturen

Das im Rahmen der DIN SPEC 77003 entwickelte Schaubild macht die Akteurs- und Prozessstruktur personen- und haushaltsbezogener Dienstleistungen deutlich und weist auf die Wichtigkeit einer vorgeschalteten Auftragsklärung hin.

Abbildung 7: Personen- und haushaltsbezogene Dienstleistungen: Akteurs- und Projektstruktur³⁰



2.8 Aktuelle Entwicklungen rund um die haushaltsbezogenen Dienstleistungen

In den Aufgaben der tagtäglichen Sorgearbeit in privaten Haushalten sind Veränderungsprozesse zu beobachten, deren Auswirkungen in der Nachfrage nach haushaltsbezogenen Dienstleistungen sichtbar werden. Nachgefragt werden immer weniger Tätigkeiten, in denen die Haushaltshilfe nach Angaben der Auftraggeberin bzw. des Auftraggebers Leistungen ausführt.

²⁹ vgl. DIN 2015

³⁰ DIN 2015: 7

Wichtiger werden Aufträge, in denen der Haushalt Leistungen wünscht, die von der Auftragnehmerin bzw. dem Auftragnehmer komplett geplant und verantwortet werden sollen. Über haushaltsbezogene Dienstleistungen hinausgehend werden auch Aufträge formuliert, die eine Verhaltensveränderung unterstützen sollen, z. B. wenn die Wohnräume und der Alltag von dysfunktionalen Strukturen geprägt sind.

An dieser Stelle ist es wichtig, sehr genau zu schauen, welches Kompetenzprofil die notwendige Voraussetzung ist, um die Leistungen fach- und sachgerecht zu erbringen. Dabei ist die Frage zu beantworten, ob eine Haushaltshilfe oder eine Haushälterin bzw. ein Haushälter die notwendigen Voraussetzungen mitbringt oder ob eine Fachkraft mit einer spezialisierten Ausbildung einzusetzen ist, wie z. B. Familienpflegerinnen und Familienpfleger, Dorfhelferinnen und Dorfhelfer oder Fachhauswirtschafterinnen und Fachhauswirtschafter.

Die Bedeutung des Haushalts- und Alltagsmanagements im Zusammenwohnen und -wirtschaften für einen gelingenden Alltag ist in den letzten Jahren gestiegen.³¹ Dies gilt sowohl für das Zeit- und Arbeitskraftmanagement als auch für die Koordination der Ansprüche der einzelnen Haushaltsmitglieder. Bei den ausführenden Tätigkeiten hat die Beschaffung von Gütern und Dienstleistungen an Bedeutung gewonnen, und die Kontakte privater Haushalte zu externen Institutionen wie z. B. Schulen, Kindertagesstätten, Banken oder Versicherungen haben sich ausgeweitet. Gleichzeitig hat sich der Zeitaufwand für die ausführenden Tätigkeiten, wie sie in den privaten Haushalten zur Grundversorgung zu erbringen sind, in den letzten Jahren kaum verändert.³²

Eine weitere Entwicklung ist der steigende Zukauf hauswirtschaftlicher Versorgungsleistungen. In privaten Haushalten wird ein funktionierendes Management immer wichtiger, das die private Sorgearbeit organisiert und koordiniert. An dieser Stelle wird daher auch ein Anwachsen in der Nachfrage haushaltsbezogener Dienstleistungen prognostiziert.³³ Ein weiterer Entwicklungsstrang bildet sich in Haushalten mit einem Assistenzbedarf in der Alltagsgestaltung oder mit einem Bedarf an familienunterstützenden Dienstleistungen ab.

³¹ vgl. Thiele-Wittig 1987

³² vgl. Statistisches Bundesamt 2015; Statistisches Bundesamt 2013

³³ vgl. Prognos AG 2012: 40

3 Keine Qualifizierung ohne Marktanalyse

Der Markt der haushaltsbezogenen Dienstleistungen ist ein besonderer Markt:

- In Deutschland ist der Markt der Unternehmen, die sich auf haushaltsbezogene Dienstleistungen spezialisiert haben, eine sehr junge Branche.
- Es ist eine Branche mit eigenen Regeln und Besonderheiten.
- Die haushaltsbezogenen Dienstleistungen nehmen mit ihrer Nähe zu privat erbrachter Versorgung im eigenen Haushalt als Marktsegment im Markt der haushaltsnahen Dienstleistungen eine Sonderstellung ein.
- Und ein letzter wichtiger Punkt: Die Anzahl der Unternehmen ist gering.

Aufgrund dieser Besonderheiten ist der Entwicklung des Rahmen-Curriculums eine Marktanalyse voranzustellen.³⁴

3.1 Der Markt der haushaltsbezogenen Dienstleistungen

Der Markt der haushaltsbezogenen Dienstleistungen ist immer noch an erster Stelle ein Schwarzmarkt, in dem unter Missachtung von arbeitsvertraglichen Regeln, Regelungen des Arbeitsrechtes und ohne Versicherungsschutz der Beschäftigten Aufträge vergeben und Aufträge ausgeführt werden.

Aktuelle Zahlen der Prognos AG benennen ein legales Marktpotenzial von 3,1 Millionen Haushalten für haushaltsbezogene Dienstleistungen. Aktuell haben 1,7 Millionen Haushalte Arbeiten rund um Haus und Garten auf legalem Weg beauftragt. Demgegenüber steht die Zahl von 3,2 Millionen Haushalten, die Haushaltshilfen illegal beschäftigen.

In diesem legalen Markt agieren sehr unterschiedliche Unternehmen. Hier können beispielhaft genannt werden:

- hauswirtschaftliche Dienstleistungsunternehmen,
- Agenturen, die vor Ort zwischen Auftraggeberinnen und Auftraggebern und Auftragnehmerinnen und Auftragnehmern vermitteln,
- Agenturen, die über das Internet Aufträge vermitteln,
- ambulante Pflegedienste und Sozialstationen,
- Mehrgenerationenhäuser und Nachbarschaftszentren,
- Nachbarschaftshilfevereine.

Für eine differenzierte Marktanalyse kann auf die Studie der Prognos AG verwiesen werden, die im Auftrag des Bundeswirtschaftsministeriums 2012 erstellt wurde, sowie auf die Studie

³⁴ Grundlage der Analyse für das Rahmen-Curriculum waren insbesondere Studien, die durch das BMFSFJ und das BMWi zur Weiterentwicklung haushaltsbezogener Dienstleistungen in Auftrag gegeben wurden. Eine sehr gute Zusammenfassung und Auswertung der bis 2014 vorliegenden Studien liegt in der Metastudie der Verbraucherzentrale Bundesverband: Pfannes, Schack 2014.

der Gesellschaft für Innovationsforschung und Beratung GmbH, Berlin, durchgeführt im Auftrag des Bundesfamilienministeriums.³⁵ Darüber hinaus werden auch immer wieder regionale Studien in Auftrag gegeben, um Transparenz im Markt der haushaltsbezogenen und auch der haushaltsnahen Dienstleistungen herzustellen.³⁶ Im Folgenden werden die Anbieterseite, die Nachfrageseite sowie die Qualität und Transparenz im Feld näher betrachtet.

Die Anbieterseite

Haushaltsbezogene Dienstleistungsunternehmen werden bislang noch nicht statistisch erfasst. Die oben genannten Erhebungen kommen zu folgenden Ergebnissen:

- 2012 wurden 2.500 Unternehmen ermittelt, die rund 25.000 sozialversicherungspflichtig Beschäftigte angestellt haben. Die Unternehmen beschäftigen in der Regel zwei bis 20 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Der Anteil der Teilzeitbeschäftigten und Minijobberinnen und Minijobber ist sehr hoch. Die überwiegende Anzahl der Unternehmen sind Einzelunternehmen. Dies wird z. B. an dem vom Prognos AG erhobenen Umsatz von weniger als 50.000 € im Jahr deutlich. Diese Zahlen zeigen, dass es sich um einen kleinen überschaubaren Markt handelt.
- Hinzu kommen Kleingewerbetreibenden, die statistisch nicht erfasst werden. Viele Einzelpersonen haben die Chancen genutzt, die mit der Förderung von Unternehmensgründungen geboten wurden. Viele dieser angemeldeten Gewerbe haben den Sprung in ein solventes Unternehmen nicht geschafft.³⁷
- Überregional treten Marken auf, die in der Regel im Franchisekonzept vergeben werden.
- Hauswirtschaftliche Dienstleistungen werden auch von Sozialstationen und ambulanten Pflegediensten erbracht. Dieses Angebot wird statistisch nicht erfasst.
- Ebenso nicht quantifizieren lässt sich die Anzahl der Familienpflege- und Dorfhilfestationen, die in Trägerschaft von Wohlfahrtsverbänden und Stiftungen schon seit vielen Jahrzehnten haushaltsbezogene Dienstleistungen erbringen.
- Die Dichte an Dienstleistungsunternehmen in den einzelnen Bundesländern ist sehr unterschiedlich.
- Neben 25.000 sozialversicherungspflichtig Beschäftigten in Dienstleistungsunternehmen stehen rund 240.000 Minijobberinnen und Minijobber, die direkt in privaten Haushalten angestellt sind.
- Schätzungen zufolge arbeiten in rund 3,2 Millionen Haushalte illegal beschäftigte Haushaltshilfen.

³⁵ vgl. Prognos AG 2012; BMFSFJ 2012. Eine Zusammenfassung und Auswertung der vorliegenden Studien gibt die Metastudie der Verbraucherzentrale Bundesverband: Pfannes; Schack 2014.

³⁶ An dieser Stelle kann auf die Studien in Hessen und Baden-Württemberg verwiesen werden: Hessisches Ministerium für Wirtschaft, Verkehr und Landesentwicklung 2008; BMFSFJ 2008.

³⁷ vgl. Weinkopf 2013

Nachfrageseite

- Haushaltsbezogene Dienstleistungen werden überdurchschnittlich oft von Haushalten mit hohem Einkommen, Haushalten mit erwerbstätigen Müttern, älteren Menschen und Haushalten, die Leistungen aus der gesetzlichen Pflegeversicherung in Anspruch nehmen, eingekauft.
- Es gibt – und zu diesem Ergebnis kommen Studien schon seit vielen Jahren – Preisgrenzen. Die Zahlungsbereitschaft der Auftraggeberinnen und Auftraggeber orientiert sich an den Preisen, die auf dem Schwarzmarkt gezahlt werden.
- Angebote, die auf der Grundlage von sozialversicherungspflichtigen Beschäftigungsverhältnissen und mit qualifizierten Leitungs- und Anleitungsstrukturen kalkuliert werden, kommen auf Stundensätze, die weit über den Preisen des Schwarzmarktes liegen. Diese Angebote werden nachgefragt, doch die Anzahl der Haushalte ist begrenzt, die sich haushaltsbezogene Dienstleistungen zu diesen höheren Preisen leisten wollen und auch leisten können.
- Immer wieder wird in den Untersuchungen deutlich, dass sich private Haushalte in Deutschland erst langsam der Vergabe haushaltsbezogener Dienstleistungen öffnen. Viele Unternehmen berichten, dass bei guter Erfahrung mit fremd erbrachten Dienstleistungen, z. B. in der Unterhaltsreinigung, weitere Leistungen nachgefragt werden.

Qualität und Transparenz

- Bislang fehlen in der Branche allgemein anerkannte Standards zur Dienstleistungserbringung. Dies hat zur Folge, dass Vereinbarungen zur konkreten Dienstleistungsgestaltung immer wieder neu zwischen Auftraggeber-Haushalten, Dienstleistungsunternehmen und Dienstleisterinnen bzw. Dienstleistern auszuhandeln sind. Dies zeigt aber auch, dass das grundsätzliche Dienstleistungsverständnis sowie die Erwartungen, die mit einem Dienstleistungsauftrag verbunden sind, sehr unterschiedlich sein können.
- Erste Bausteine für ein professionelles Dienstleistungsverständnis liegen seit 2015 vor. Hier ist die Checkliste zur Qualitätssicherung für haushaltsnahe Dienstleistungen zu nennen, die im Auftrag des Bundesministeriums für Wirtschaft als Arbeitshilfe für Anbieter entwickelt wurde.³⁸ Ein weiterer wichtiger Baustein ist die DIN SPEC 77003 Personen- und haushaltsbezogene Dienstleistungen – Information, Beratung und Vermittlung, in der die Anforderungen an die erste Phase der Dienstleistungsanbahnung und an die vertraglichen und nicht vertraglichen Vereinbarungen standardisiert wurden.³⁹ Möglicherweise werden in einem weiteren Normungsvorhaben die Anforderungen an die Dienstleistungserbringung geregelt. Einzelne Unternehmerverbände haben als Selbstverpflichtung Standards für ihre Mitgliedsunternehmen formuliert.⁴⁰ Ein Blick auf das Jahr der Veröffentlichung zeigt, dass es sich um Standards handelt, die noch einzuführen sind. Bislang liegen noch keine konkreten Überlegungen für Auditinstrumente und Auditier-Verfahren vor.

³⁸ vgl. BMWi 2015

³⁹ vgl. DIN 2015

⁴⁰ z. B. BHDU 2014

- Mit dem Rahmen-Curriculum ist auch die Frage nach einem Dienstleistungsverständnis zu beantworten, auf dessen Grundlage eine professionelle Dienstleistungserbringung erfolgen kann. Dazu wurden erstmals Anforderungen an die Dienstleistungsprozesse formuliert und mit den Prinzipien der vollständigen Handlung in der hauswirtschaftlichen Dienstleistungserbringung dargestellt.⁴¹

3.2 Ein kleiner Rückblick in die Entwicklungen des Marktes

Verschiedene Studien haben den haushaltsbezogenen Dienstleistungsmarkt – sein Profil, seine Chancen und Herausforderungen – transparenter gemacht. Es zeigt sich, dass bereits entwickelte Konzepte erfolgreich umgesetzt werden. Auch die Tatsache, dass immer mehr Unternehmen sich in Unternehmerverbänden zusammenschließen, verdeutlicht die Stärkung und Entwicklung dieser Branche auf dem Weg der Professionalisierung.

Im Rückblick ist es ein langer Weg, der in der Professionalisierung haushaltsbezogener Dienstleistungen seit dem ersten Projekt Mitte der 90er-Jahre in Deutschland zurückgelegt wurde. Der Start der Auseinandersetzung mit Dienstleistungen, die für private Haushalte erbracht werden, kann an dem Projekt in Frankenthal festgemacht werden, das auf Initiative des Deutschen Hausfrauen-Bundes e. V. (heute: DHB Netzwerk Haushalt – Berufsverband der Haushaltsführenden) gemeinsam mit Prof. Dr. Maria Böhmer, Mitglied des Deutschen Bundestages, getragen von berufsständigen Interessen entwickelt und durchgeführt wurde. Erprobt wurde die Qualifizierung von Hauswirtschafterinnen und Hauswirtschaftern für die Dienstleistungserbringung in privaten Haushalten. Prognosen zu den Entwicklungen von Arbeitsplätzen ermittelten einen hohen Bedarf an haushaltsbezogenen Dienstleistungen, sodass Förderinstrumente des Arbeitsmarktes genutzt werden konnten, die die Entwicklung und Erprobung unterschiedlicher Angebotsstrukturen finanziell unterstützten. Waren es zuerst die Familien, die als Auftraggeber für haushaltsbezogene Dienstleistungen im Vordergrund standen, so werden jetzt ältere Menschen immer wichtiger, die schon vor einer Pflegebedürftigkeit einen Unterstützungsbedarf in der Alltagsversorgung haben.⁴²

Seit dem Frankenthal-Projekt wird mit unterschiedlichem Blickwinkel an Fragestellungen gearbeitet, um Transparenz für die Angebotsgestaltung, die Mitarbeitergewinnung und die Qualitätssicherung zu erhalten. Gleichzeitig ist es den in diesem Bereich Tätigen ein wichtiges Anliegen, dass der Arbeitsplatz privater Haushalte zu einem Arbeitsplatz mit regulären Beschäftigungsverhältnissen wird.

Darüber hinaus wird an vielen Stellen deutlich, dass der Bedarf an haushaltsbezogenen Dienstleistungen in Kombination mit Leistungen der Pflege bzw. der Pädagogik steigt.

Des Weiteren gibt es inzwischen globale Aktionen, die sich für die Legalisierung, Humanisierung und Professionalisierung der Erwerbsarbeit in privaten Haushalten starkmachen. Hier ist

⁴¹ siehe Kapitel 5 im Vorspann und spezifiziert in den einzelnen Modulen

⁴² vgl. BMFSFJ 1996: 44ff.

an erster Stelle die Internationale Arbeitsorganisation ILO (International Labour Organisation) zu nennen, die sich mit dem Übereinkommen 189 für die menschenwürdige Arbeit von Hausangestellten einsetzt.⁴³

Seit rund 20 Jahren arbeiten verschiedene Berufs- und Fachverbände der Hauswirtschaft, Bundes- und Landesministerien, Stiftungen und Verbraucherorganisationen an dieser Thematik. Mit den vorliegenden Erkenntnissen aus den einzelnen Projekten ist es möglich, die wichtigsten Eckdaten zusammenzutragen, damit Qualifizierungsmaßnahmen markt- und bedarfsgerecht geplant werden können.

3.3 Die kritischen Stellen der rechtlichen Rahmenbedingungen der Dienstleistungen identifizieren und mit ihnen arbeiten

Ein Qualifizierungskonzept darf die Regeln und rechtlichen Rahmenbedingungen des Dienstleistungsmarktes nicht ausblenden. Waren in der Vergangenheit die Möglichkeiten der Refinanzierung von hauswirtschaftlichen Leistungen begrenzt auf Familienhaushalte (mit Kindern unter zwölf Jahren), die Leistungen der Haushaltshilfe über ihre Krankenversicherung beantragen konnten⁴⁴, und auf Haushalte, die die Möglichkeit nutzen konnten, einen Teil der Ausgaben für haushaltsbezogene Dienstleistungen im Rahmen ihrer Steuererklärung abzusetzen,⁴⁵ so verändert und erweitert sich derzeit der Kreis der Leistungsberechtigten. Aktuell ist es die Pflegeversicherung, die den Leistungsanspruch ausgedehnt und 2015 in den Pflegeversicherungsreformen weitere hauswirtschaftliche Dienstleistungen in den Leistungskatalog aufgenommen hat.⁴⁶

Auch wenn die Bedeutung und Wichtigkeit haushaltsbezogener Dienstleistungen in der Gesellschaft erkannt und in der Politik umgesetzt werden, werden Fragen zur Qualität und zu den in der Dienstleistungserbringung notwendigen Kompetenzen kaum gestellt. Es finden sich in den vorliegenden Rechtsgrundlagen so gut wie keine Hinweise darauf, mit welcher Qualifikation die Leistungen zu erbringen sind. Ausgeklammert bleiben auch Aussagen zu Leitungs- und Begleitstrukturen in der Leistungserbringung.

Haushaltsbezogene Dienstleistungen werden nicht mit einem umfassenden Bildungs- und Qualifizierungsbedarf in Verbindung gebracht. Bezüglich des zu erzielenden Entgeltes liegen Haushaltshilfen zwar nicht am untersten Ende der Einkommen, aber doch in einem Feld, in dem es schwer wird, vom Entgelt einer Vollzeitstelle eine Familie zu versorgen. Die Marktanalyse hat zudem gezeigt, dass in diesem Feld kaum Vollzeitstellen angeboten werden.

⁴³ vgl. Internationale Arbeitskonferenz 2011

⁴⁴ § 38 Haushaltshilfe im SGB V (Krankenversicherungsgesetz)

⁴⁵ § 35a Einkommensteuergesetz (EStG) Steuerermäßigung bei Aufwendungen für haushaltsnahe Beschäftigungsverhältnisse, haushaltsnahe Dienstleistungen und Handwerkerleistungen

⁴⁶ § 45b Zusätzliche Betreuungs- und Entlastungsleistungen im SGB XI Pflegeversicherungsgesetz

Für die Planung von Bildungsangeboten ist der aktuelle Stand der rechtlichen Grundlagen im Krankenversicherungsgesetz, Pflegeversicherungsgesetz und im Sozialhilfegesetz zu berücksichtigen, ebenso wie der aktuelle Stand der entsprechenden Richtlinie des GKV-Spitzenverbandes – Spitzenverband des Bundes der Krankenkassen und der in den Umsetzungsverordnungen der Länder formulierten Anforderungen.⁴⁷

3.4 Der langen Geschichte des „graubunten Marktes“ haushaltsbezogener Dienstleistungen etwas entgegensetzen

Die Schwierigkeiten und Hürden, die heute zu nehmen sind, sind nicht neu. Ein Rückblick in die Geschichte zeigt, dass Erwerbsarbeit in privaten Haushalten – dadurch, dass sie direkt in den Familien stattfindet – immer auch mit ungeregelten Verhältnissen und vielfältigen Problemen einherging, die stets auf dem Rücken der Hausangestellten ausgetragen wurden.

Neben den Bildern der Hausfrau, die im eigenen Haushalt die Familie versorgte, finden sich in der Geschichte immer auch Bilder von Frauen, die im Haushalt gegen Lohn tätig waren. In der Landwirtschaft waren Mägde und ledige Familienmitglieder wichtige Arbeitskräfte im landwirtschaftlichen Haushalt und in den Frauenbereichen der landwirtschaftlichen Betriebe. Im Biedermeier etablierten sich Hausangestellte als eine feste Größe in bürgerlichen Haushalten. In der neueren Geschichte waren es Haushälterinnen, Dienstmädchen, Hausmädchen und Mägde, die in den Haushalten und in der Landwirtschaft arbeiteten und häufig auch mit der Familie lebten. Zu Beginn des 20. Jahrhunderts, in der Zeit zwischen den Weltkriegen, ist eine weitere Blüte der Haus- und Kindermädchen zu verzeichnen. Das Dritte Reich führte das Pflichtjahr für junge Frauen ein, das im Haushalt und in der Landwirtschaft zu absolvieren war. Die Zeit nach dem Zweiten Weltkrieg war dann erst einmal vom Bild der Hausfrau geprägt, deren Beruf die Führung ihres eigenen Familienhaushalts war.

Die Arbeit in privaten Haushalten hatte immer verschiedene Seiten. Die eine Seite war die finanzielle: der Verdienst. Junge Frauen gingen von zu Hause weg, um Geld zu verdienen. Sie gingen aber auch in einen anderen Haushalt, um dort versorgt zu sein. Es ging dabei sehr oft um die finanzielle Entlastung ihrer Herkunftsfamilien. Ebenso gab es immer eine zweite Seite: Frauen gingen in einen fremden Haushalt, um Hauswirtschaft zu lernen. Auf einer dritten Seite könnte der Haushalt nach außen zeigen, dass er sich eine oder mehrere Haushaltshilfen leisten kann.

Verbunden mit der Arbeit im privaten Haushalt waren immer auch ungeregelte Arbeits- und Ausbildungsverhältnisse. Schon in den 20er-Jahren des letzten Jahrhunderts waren es engagierte Frauen, Frauenverbände und vereinzelt auch Familien, die sich für die Rechte von Hausmädchen und Mägden einsetzten. Ein wichtiger Schritt in der Entwicklung der hauswirtschaftlichen Bildung war es sicherlich, das Erlernen von Hauswirtschaft im schulischen Kontext zu ermöglichen.

⁴⁷ siehe Kapitel 2

Die Gründung von Hauswirtschaftsschulen gab der beruflichen Bildung von Frauen einen formalen Rahmen. Die Namen vieler ehemaliger Hauswirtschaftsschulen weisen auf Frauen hin, die sich für die hauswirtschaftliche Bildung engagiert haben. Parallel dazu gab es zu Beginn des 20. Jahrhunderts auch erste Bemühungen, die Ausbildung in den Haushalten zu formalisieren. Und immer wieder waren es auch die Frauen selbst, die sich berufsständisch organisierten, um für ihre Rechte einzutreten.⁴⁸

Dass bestehende Rechtsrahmen für Arbeitszeiten und Entlohnung auch in den privaten Haushalten gelten müssen, war schon im letzten Jahrhundert ein Thema, das nur durch hartnäckige politische Arbeit zu lösen war. In der Folge entstand z. B. der Tarifvertrag für die Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer in der privaten Hauswirtschaft und den Dienstleistungszentren des Deutschen Hausfrauen-Bundes e. V. mit der Gewerkschaft Nahrung, Genuss, Gaststätten.

Bis heute entstehen immer wieder neue Konstellationen, in denen Rechte und Pflichten für den Arbeitsplatz privater Haushalt nachgearbeitet werden müssen. Bei politischen Entscheidungen rund um das Arbeitsrecht wird der private Haushalt als Arbeitsplatz immer wieder vergessen. Ganz aktuell in einer Gesellschaft, für die haushaltsbezogene Dienstleistungen im Kontext von Pflege- und Assistenzbedarfen in der Alltagsgestaltung an Bedeutung gewinnen, werden Missstände und Schräglagen deutlich, die zu beheben sind, damit der private Haushalt zu einem rechtmäßigen Arbeitsplatz wird. Die Zeit des Einstehens für die Rechte und Pflichten von Haushaltsarbeiterinnen und Haushaltmitarbeitern und ihren Arbeitgeberinnen und Arbeitgebern ist noch nicht zu Ende.

3.5 Von privat bis erwerbstätig: Verortung von beruflicher Qualifizierung in einer Arbeitswelt der fließenden Übergänge

Hauswirtschaftliche Tätigkeiten werden privat und beruflich erbracht. Einerseits ist dies die von Haushaltsmitgliedern privat im eigenen Haushalt geleistete Sorgearbeit, andererseits sind dies hauswirtschaftliche Dienstleistungen von Personen, die keine Haushaltsmitglieder sind.⁴⁹ Dazwischen – zwischen privater Sorgearbeit und Erwerbsarbeit – liegt eine Vielfalt von Mischformen, sodass eine genaue Grenzziehung durch die oftmals fließenden Übergänge schwerfällt.

Die aktuellen politischen Forderungen, z. B. zur Ambulantisierung in der Pflege, zur Stärkung der Quartiersbezogenheit in der Erbringung von sozialen Dienstleistungen und zur Berücksichtigung der regionalen und sozialräumlichen Bezüge, in der die Bürgerinnen und Bürger leben, machen auch auf die haushaltsbezogenen Dienstleistungen aufmerksam. Um bei Einschränkungen oder im Alter möglichst lange in der eigenen Häuslichkeit zu leben und sich im eigenen Stadtteil möglichst selbstbestimmt zu versorgen, werden Dienstleistungen wichtig, die die Versorgung im Alltag absichern.

⁴⁸ vgl. Budde 1999; Althaus 2010

⁴⁹ siehe Kapitel 2

Gleichzeitig stellt bürgerschaftliches Engagement eine wichtige Größe für einen Sozialstaat dar: die Unterstützung durch ehrenamtlich Tätige wird gewünscht, gefordert und gefördert. Haushaltsbezogene Dienstleistungen können von einem Sonderstatus profitieren, wenn sie in Stadtteilen, Kommunen oder Regionen über einen Verein erbracht werden. Die Basis hierzu liegt in den Regelungen des Steuerrechts zur Vereinsbesteuerung in § 3 Nr. 26 des Einkommenssteuergesetzes.⁵⁰ Das Gesetz räumt den Dienstleistenden für das Einkommen einen steuerfreien Betrag von € 2.400 im Jahr ein. Für den Dienstleistungsanbieter gelten Sonderkonditionen für die Sozialversicherungs- und Steuerpflichten.

Vor diesem Hintergrund etablieren sich Arbeitsformen zwischen privater Arbeit und Erwerbsarbeit. Es entstehen Mischformen einer ehrenamtlich erbrachten Arbeit mit Arbeit, die gegen Entgelt erbracht wird. Hauswirtschaftliche Dienstleistungen sind hier stark betroffen. Zu nennen sind hier z. B. die organisierten Nachbarschaftshilfen, die Dienstleistungsangebote von Mehrgenerationen- und Quartiershäusern und die Nachbarschaftshilfevereine. Damit lassen sich privates Handeln, bürgerschaftliches Engagement und Berufstätigkeit kaum voneinander abgrenzen. Die Trennung wird z. B. klassisch bei Qualifizierungsangeboten vorgenommen und ist in den Regelungen rund um die Bezahlung bzw. Entgeltfindung anzutreffen, um zwei zentrale Ordnungsfelder zu nennen.

3.6 Die aktuellen Entwicklungen verfolgen unterschiedliche Ziele, die zu berücksichtigen sind

In den aktuellen Programmen des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, der Bundesagentur für Arbeit und des Bundeswirtschaftsministeriums werden zur Förderung haushaltsbezogener Dienstleistungen klare Ziele formuliert.⁵¹ In der Positionierung zur Weiterentwicklung der hauswirtschaftlichen Berufsbildung hat die Strategieguppe der hauswirtschaftlichen Berufs- und Fachverbände ebenfalls die ihr wichtigen Ziele klar benannt.⁵² Die Entwicklung des Rahmen-Curriculums musste diese Zielkategorien berücksichtigen.

Für die Förderung von haushaltsbezogenen Dienstleistungen werden aktuell folgende Zielkategorien genannt:

- Unterstützung und Förderung von Erwerbspotenzialen
 - Steigerung der (Frauen-)Erwerbsbeteiligung

⁵⁰ Für Vereine besteht eine Vergünstigung nach der sogenannten Übungsleiterpauschale, die im § 3 Nr. 26 des Einkommensteuergesetzes geregelt ist. Nebenberufliche Einnahmen sind bis zu einer Höhe von jährlich 2.400 Euro steuerfrei, wenn eine (nebenberufliche) Tätigkeit für eine gemeinnützige Organisation oder eine juristische Person des öffentlichen Rechts vorliegt. Dazu zählen gemeinnützige, mildtätige oder kirchliche Vereine. Von der Übungsleiterpauschale profitieren nebenberufliche Tätigkeiten als Übungsleiterin bzw. Übungsleiter, Ausbilderin bzw. Ausbilder, Erzieherin bzw. Erzieher, Betreuerin bzw. Betreuer oder vergleichbare Tätigkeiten. Darunter fallen auch Übungsleiterinnen und Übungsleiter in Sportvereinen oder nebenberufliche Dozentinnen und Dozenten an Volkshochschulen, Fachhochschulen und Universitäten. Ebenfalls begünstigt sind künstlerische Tätigkeiten und die Pflege alter, kranker oder behinderter Menschen.

⁵¹ Hier kann auf folgende Veröffentlichungen der genannten Institutionen verwiesen werden: BFSFJ 2011; Bundesagentur für Arbeit 2013; IFOK 2014.

⁵² vgl. Strategieguppe Hauswirtschaftler/-in der dgh und der Bundesarbeitsgemeinschaft Hauswirtschaft 2015

- Sicherung des Fachkräftebedarfs in Deutschland
- Erschließung von Potenzialen zur Vereinbarkeit von Beruf und Familie
- Legalisierung der Arbeitsplätze in privaten Haushalten
 - Schaffung neuer, legaler Arbeitsplätze
 - Etablierung gesicherter Beschäftigungsverhältnisse (Arbeitsvertrag, Arbeitsrecht, Arbeitszeit)
 - Einführung eines Mindestlohnes
- Ausbau der häuslichen Versorgung von Menschen mit Unterstützungsbedarfen und Entlastung von Familien mit Kindern in der Sorgearbeit
 - Entwicklung von hauswirtschaftlichen Angeboten im Rahmen der niederschweligen Hilfe des SGB XI
 - Schaffung von Möglichkeiten der Kostenübernahme durch die Sozialversicherungen
- Weiterentwicklung des Dienstleistungsmarktes haushaltsbezogener Dienstleistungen
 - Abbau von illegalen Beschäftigungsverhältnissen
 - Sicherung der Rechte und Pflichten von Haushaltshilfen und Haushälterinnen und Haushältern
 - Entwicklung von Qualitätsstandards in der Dienstleistungserbringung
 - Qualifizierung der schon beschäftigten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- Entwicklung von Ausbildungsmöglichkeiten für junge Menschen
 - Schaffung von Ausbildungsplätzen
 - Steigerung der Attraktivität des Ausbildungsberufes Hauswirtschafter/-in
- Weiterentwicklung der Hauswirtschaft als Profession
 - Profilierung und Professionalisierung der haushaltsbezogenen Dienstleistung
 - Weiterentwicklung und Sicherung der Ausbildung

3.7 Ein Fazit als Grundlage für das Curriculum

Nicht nur für die Entwicklung des Rahmen-Curriculums brachte eine tiefergehende Marktanalyse Klarheit. Eine aktuelle Marktanalyse ist vor jeder Entwicklung eines regionalen oder auf besondere Unternehmensbereiche ausgerichteten Curriculums durchzuführen, um die jeweiligen Strukturen und Spezifika des Dienstleistungsmarktes zu erfassen. Eine wichtige Forderung, die für Qualifizierungsmaßnahmen für haushaltsbezogene Dienstleistungen zu formulieren ist, lautet: Jedes Bildungskonzept braucht in der Planungsphase eine regionale Marktanalyse.

Als wichtige Eckpunkte einer Analyse sind zu benennen:

- Überblick zu den Anbietern haushaltsbezogener Dienstleistungen (Unternehmensformen, Personalstruktur, Angebotspaletten)
- Spielregeln, die das Zusammenspiel von Auftraggeberinnen und Auftraggebern und Auftragnehmerinnen und Auftragnehmern bestimmen
- Strukturen und Rahmenbedingungen der regional ansässigen Dienstleistungsunternehmen
- Aktueller Stand und Entwicklungen in den Refinanzierungsmöglichkeiten, die sich für private Haushalte z. B. über Sozialgesetzbücher bieten

Darüber hinaus sind die hier herausgearbeiteten Aspekte auch für den Unterricht wichtig. Frauen und Männer, die haushaltsbezogene Dienstleistungen erbringen, müssen sich genauso mit den realen Gegebenheiten ihrer Arbeitsplätze auseinandersetzen.

Neben einer Analyse der Rahmenbedingungen und der internen Strukturen des Marktes für haushaltsbezogene Dienstleistungen ist das Rahmen-Curriculum auch eingebunden in die für die Zukunftssicherung unserer Gesellschaft wichtigen Diskussion zum Wert und zur Wertigkeit der verschiedenen Arbeitsformen in einer Gesellschaft. Haushaltsbezogene Dienstleistungen sichern die Alltagsversorgung einer Gesellschaft. Diese erwerbsmäßige Form der Hausarbeit ist ein besonderer Teil der Arbeitssysteme. Damit steht die Entwicklung eines Konzeptes zur Qualifizierung für haushaltsbezogene Dienstleistungen inmitten der Auseinandersetzungen rund um die Neuorganisation und Neubewertung aller in einer Gesellschaft wichtigen Arbeitssysteme. Traditionelle geschlechterorientierte Zuschreibungen sollen dabei aufgelöst werden und die Erwerbsarbeit und Arbeit des Alltags gleichwertig nebeneinanderstehen. Für die Umsetzung des Rahmen-Curriculums haben die Ergebnisse des Kompetenzzentrums „Professionalisierung und Qualitätssicherung haushaltsnaher Dienstleistungen“ des Institutes für Wirtschaftslehre des Haushalts an der Justus-Liebig-Universität in Gießen eine Leitbildfunktion.⁵³

⁵³ vgl. Meier-Gräwe 2015: 1ff.

4 Das hinterlegte Qualifizierungsverständnis

In diesem Kapitel werden die Prinzipien erläutert, auf deren Basis das Rahmen-Curriculum entwickelt wurde. Mit dem Rahmen-Curriculum wird ein für die berufliche Bildung in der Hauswirtschaft neuer Ansatz eingeführt: ein Konzept, das es ermöglicht, neben der passgenauen Kompetenzvermittlung für eine Erwerbstätigkeit als professionelle Haushaltshilfe auch für die im haushaltsbezogenen Dienstleistungsmarkt Tätigen die Perspektive auf eine abgeschlossene Berufsausbildung zu erschließen. Für Unternehmen werden mit diesem neuen Weg Möglichkeiten geschaffen, Teamleiterinnen und Teamleiter oder Praxisanleiterinnen und Praxisanleiter, die über eine abgeschlossene Ausbildung als Hauswirtschafterin bzw. Hauswirtschafter verfügen sollten, aus dem Fachgebiet heraus zu qualifizieren.

4.1 Mit den Realitäten des Marktes Qualifizierung für haushaltsbezogene Dienstleistungen weiterdenken

In Kapitel 3 wurden die Eckpunkte zusammengestellt, die den haushaltsbezogenen Dienstleistungsmarkt prägen und bei der Planung von Qualifizierungsmaßnahmen zu berücksichtigen sind. Es entstand das Bild eines sich entwickelnden Dienstleistungsmarktes mit einer heterogenen Angebotsstruktur und auf der Nachfrageseite die Konzentration auf bestimmte Haushaltstypen in der Bevölkerung. Insgesamt ist der Dienstleistungsmarkt mit rund 2.500 Unternehmen ein kleiner Markt. Mit den Erkenntnissen aus den Studien der letzten Jahre kristallisierten sich Schritt für Schritt die Spielregeln des Marktes heraus, die bei der Entwicklung von Dienstleistungsangeboten zu berücksichtigen sind.

Noch nicht systematisch durchleuchtet wurde bislang die Frage der Anforderungen an die Dienstleisterinnen bzw. Dienstleister, die direkt in den privaten Haushalten arbeiten. Ein weiterer weißer Fleck betrifft Aussagen zu sinnvollen und wirksamen Leitungs- und Führungsstrukturen in einem Dienstleistungsunternehmen. In der Entwicklung eines Curriculums zur Qualifizierung für haushaltsbezogene Dienstleistungen kann zwar auf Erfahrungen aus Projekten zurückgegriffen werden, in denen Qualifizierungsmaßnahmen erprobt wurden. Leider sind von diesen Qualifizierungsprojekten jedoch nur wenige Abschlussberichte frei zugänglich.⁵⁴

Bei zugänglichen Projektberichten, in denen Qualifizierungsmaßnahmen entwickelt und erprobt wurden⁵⁵, wird deutlich, dass die Maßnahmen zwar den Regeln des Bildungsmarktes entsprochen haben, jedoch die Regeln des Dienstleistungsmarktes außen vor gelassen haben. War das Ziel einer Qualifizierung der Berufsabschluss zum Hauswirtschafter/zur Hauswirtschafterin, so wurde in der Praxis deutlich, dass diese nur so lange von den Dienstleistungsunternehmen mit einem dem Berufsabschluss adäquaten Entgelt beschäftigt werden konnten,

⁵⁴ Der Rahmen des Curriculum-Projektes war zu eng gesteckt, um die Erfahrungen aus Bildungsprojekten mit auszuwerten. Eine Evaluation durchgeführter Bildungsprojekte ist im Rahmen der Auswertung von Bildungsmaßnahmen, die auf der Grundlage des Rahmen-Curriculums entwickelt werden, zu empfehlen.

⁵⁵ vgl. Hansestadt Bremen, der Senator für Bildung und Wissenschaft 2000

wie die Personalkosten des Unternehmens bezuschusst wurden. Über Marktpreise sind die Personalkosten einer Hauswirtschafterin bzw. eines Hauswirtschafters nicht zu decken. In der ersten Professionalisierungsphase haben sich Verbände der Hauswirtschaft und Dienstleistungsunternehmen auf den Weg gemacht, eigene Angebote zu entwickeln.⁵⁶ In der Umsetzung wurde deutlich, dass es nur selten gelingt, aus einem Unternehmen heraus Interessentinnen und Interessenten für eine Qualifizierung zur Hauswirtschafterin bzw. zum Hauswirtschafter zu finden. Bildungsträgern fällt es mit frei ausgeschriebenen Qualifizierungsmaßnahmen ohne Kooperation oder Vernetzung mit Dienstleistungsunternehmen gleichfalls oft schwer, eine ausreichende Anzahl von Interessentinnen und Interessenten zu finden.⁵⁷

Aus diesen Erfahrungen war der Auftrag abzuleiten, dass es bei der Entwicklung eines Curriculums wichtig ist, die Interessen und Möglichkeiten der Dienstleistungsunternehmen genauso zu berücksichtigen wie die der Qualifizierungsinteressierten. Die beruflichen Perspektiven inklusive der Anforderungen in den Arbeitsplätzen sowie die Rahmenbedingungen und Verdienstmöglichkeiten müssen mit dem Qualifizierungsangebot korrespondieren. Kurzum, es braucht ein passgenaues Angebot.

Auf der Grundlage dieser Erkenntnisse wurde der Ansatz entwickelt, in Modulen für diejenigen Dienstleistungen zu qualifizieren, die am häufigsten von privaten Haushalten nachgefragt werden.⁵⁸ In einer Befragung von Dienstleistungsunternehmen entstand das unten stehende Profil, das der Modulentwicklung zugrunde gelegt wurde. Ausgeklammert wurden in der Entwicklung des vorliegenden Rahmen-Curriculums Dienstleistungen der Gartenarbeit- und Gartenpflege sowie handwerkliche Dienstleistungen.⁵⁹

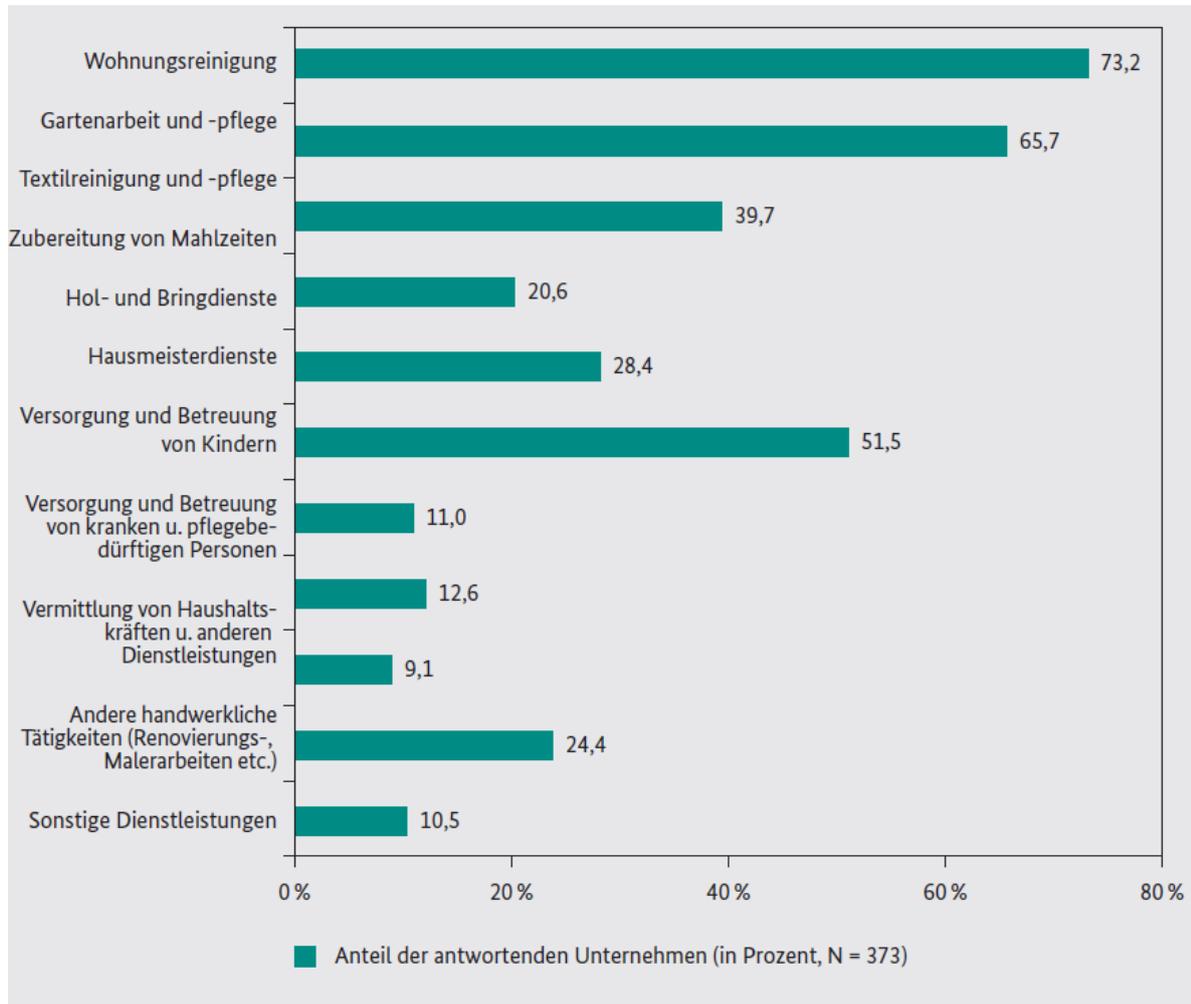
⁵⁶ vgl. Deutscher LandFrauenverband e. V. 1999

⁵⁷ Diese Aussage bezieht sich auf Gespräche mit Dienstleistungsunternehmen im Rahmen der Erstellung des Rahmen-Curriculums.

⁵⁸ vgl. BMFSFJ 2012: 36

⁵⁹ Im Rahmen der Entwicklung des Curriculums erfolgte eine Konzentration auf Dienstleistungen, die im engeren Sinne der Hauswirtschaft zuzuordnen sind (s. dazu Kapitel 2.1). In der Entwicklung von weiteren Modulen besteht die Möglichkeit, auch ein Modul für die Gartenpflege zu entwickeln, zumal Blumen- und Gartenpflege originäre Aufgaben der Hauswirtschaft sind. Die Kompetenzvermittlung zur Blumen- und Gartenpflege im Rahmen der Erstausbildung wurde in der Verordnung zum Hauswirtschafter/zur Hauswirtschafterin 1999 reduziert. Sie könnte aber im Sinne der Schwerpunktsetzung, wie sie die Verordnung in der Fachausbildung als Fachaufgabe im Einsatzgebiet vorsieht, eingeführt werden. Im Modul Reinigung und Pflege der Wohnung und des Wohnumfeldes werden auch Kompetenzen zur Blumenpflege vermittelt.

Abbildung 8: Das Angebot an haushaltsnahen Dienstleistungen – Ergebnisse einer Unternehmerbefragung⁶⁰



Passgenaue Module gehen auf die Erfordernisse in der Erbringung haushaltsbezogener Dienstleistungen ein und tragen den Interessen der Haushaltshilfen Rechnung, Kompetenzen unmittelbar für die berufliche Praxis erwerben zu wollen. Durch die Fokussierung auf Dienstleistungsfelder, auf die sich die Nachfrage privater Haushalte konzentriert, wird die Praxisorientierung unterstrichen. Ausgewählt wurden folgende Themen:

- Reinigung und Pflege der Wohnung und des Wohnumfeldes
- Reinigung und Pflege der Kleidung und Wäsche
- Ernährung und Verpflegung im Alltag und Gäste und Feste
- Assistenz im Alltag und familienunterstützende Dienstleistungen

Ein systematisch handlungsorientierter Vermittlungsansatz ermöglicht Fragestellungen, wie sie in der Praxis zu bearbeiten sind, im Rahmen des Unterrichts zu behandeln.⁶¹

⁶⁰ BMFSFJ 2012: 36

⁶¹ Weitergehende Ausführungen dazu, siehe Kap. 5

Entsprechend den Anforderungen, wie sie aus der Praxis der Erbringung haushaltsbezogener Dienstleistungen abzuleiten sind, müssen die Dienstleistungen in ihrer Erbringung selbstständig geplant und durchgeführt werden. Private Haushalte geben in der Regel den Rahmen vor, den die Haushaltshilfe mit Inhalt füllt.

Einzelne, in sich abgeschlossene Module eröffnen verschiedene Möglichkeiten der Umsetzung. Zum einen können Bildungsträger die Module einzeln anbieten. Da Reinigungsleistungen die am häufigsten nachgefragten Dienstleistungen sind, wird eine Qualifizierung für diesen Bereich möglicherweise nachgefragt. Eine zweite Überlegung ist, dass sich auch benachbarte Branchen für diese Qualifizierung interessieren könnten, wie z. B. das Reinigungsgewerbe oder auch hauswirtschaftliche Dienstleistungsunternehmen, wie soziale Einrichtungen und Beherbergungsbetriebe o. Ä. Das Modul ist für alle Unternehmen interessant, die Reinigungsleistungen in privaten, persönlichen Räumen ihrer Bewohnerinnen und Bewohner und Gäste anbieten und denen eine auf die Personengruppe und die Situation abgestimmte Reinigung wichtig ist. Eine dritte Überlegung geht in die Richtung, dass Dienstleistungsunternehmen – einzeln oder im Verbund – Module betriebsintern anbieten. Hierfür können Kombinationen des Kompetenzerwerbs aus standardisierter Einarbeitung der Betriebe und Schulungseinheiten auf die Bedarfe und Möglichkeiten der Betriebe hin entwickelt werden.⁶²

Mit dem modularisierten Bildungskonzept erhält die Qualifizierung für haushaltsbezogene Dienstleistungen einen Rahmen und eine Struktur, die das Angebot sowohl für Bildungsinteressierte als auch für die Unternehmen und die Auftraggeberinnen und Auftraggeber transparent macht.

4.2 Anknüpfen an einen bestehenden Beruf: Hauswirtschafterin bzw. Hauswirtschafter

Damit Qualifizierungsmaßnahmen nicht zur Sackgasse werden, ist es sinnvoll, sich an vorhandenen Berufsausbildungen zu orientieren. Ein staatlich anerkannter Standard ermöglicht die Einbindung in eine schon vorhandene Berufsdomäne und eröffnet gleichzeitig auch Perspektiven zur Weiterqualifizierung.

Für die haushaltsbezogenen Dienstleistungen bietet sich der Erstberuf der Hauswirtschaft, der Hauswirtschafterin bzw. des Hauswirtschafters, an.⁶³ Der Beruf kann mit dem nachfolgenden Tätigkeitsprofil und den skizzierten Einsatzgebieten beschrieben werden.⁶⁴

Tätigkeitsprofil

Hauswirtschafterinnen und Hauswirtschafter sichern die tägliche Versorgung und Betreuung von einzelnen Personen oder auch von Personengruppen. Sie sichern die Grundbedürfnisse des Menschen und tragen mit ihren Handlungskonzepten dazu bei, dass eine Alltagskultur

⁶² Weitere Informationen dazu, siehe Kapitel 6 und 7

⁶³ vgl. HwrtAusbV 1999; RLP 1999

⁶⁴ vgl. Strategieguppe Hauswirtschafter/-in der dgh und der Bundesarbeitsgemeinschaft Hauswirtschaft 2015

entsteht, die sich an den Bedürfnissen und Bedarfen der Nutzerinnen und Nutzer ihrer Leistungen orientiert.

Hauswirtschaftlerinnen und Hauswirtschaftler sind durch ihre Berufsausbildung qualifiziert, die Versorgung und Betreuung im Alltag von Menschen selbstständig personen- und situationorientiert zu gestalten bzw. zu begleiten. Darüber hinaus vermitteln und fördern sie Alltagskompetenzen und unterstützen mit diesem Ansatz eine aktive und selbstbestimmte Teilhabe an der Gesellschaft. Im beruflichen Handeln wird die Leistungserbringung als Dienstleistungsprozess gesehen, der nach dem Prinzip der vollständigen Handlung bearbeitet wird.

Hauswirtschaftlerinnen und Hauswirtschaftler

- machen sich ein Bild von den zu betreuenden und versorgenden Personen sowie dem Kontext, in dem die Leistung zu erbringen ist,
- erfassen den erforderlichen Versorgungs- und Betreuungsbedarf,
- planen Dienstleistungen selbstständig personen- und situationsorientiert unter Beachtung fachlicher Standards. Dabei beziehen sie in Abstimmung auf die betrieblichen Gegebenheiten die Nutzerinnen und Nutzer ihrer Leistungen mit ein. Sie legen Wert auf Nachhaltigkeit, Sicherung der Hygiene, der Sicherheit und des Gesundheitsschutzes am Arbeitsplatz und sehen die wirtschaftlichen und sozialen Zusammenhänge, in die die Dienstleistungen eingebunden sind,
- führen die Dienstleistungen aus und reflektieren den Prozess und das Ergebnis.

Hauswirtschaftliche Kompetenz umfasst sowohl die hauswirtschaftliche Versorgung verschiedener Personengruppen in den Bereichen Reinigungs-, Textil- und Verpflegungsmanagement und die hauswirtschaftliche Betreuung von Personengruppen bzw. von Personen mit besonderen Bedürfnissen und Bedarfen.

Einsatzgebiete

Hauswirtschaftliche Fachkräfte sind in Einrichtungen der Gemeinschaftsverpflegung und Gästebewerbergung, in sozialen Einrichtungen und Diensten, in Privat- und Unternehmerhaushalten, in Unternehmen landwirtschaftlicher Haushalte und haushaltsbezogenen Dienstleistungsunternehmen tätig.

4.3 Die Erkenntnisse der DQR-Arbeit der Hauswirtschaft und die Erkenntnisse europäischer Projekte in der Hauswirtschaft nutzen

Für einen Dienstleistungsmarkt

- mit fehlenden Standards für die personelle Ausstattung und betreffende Strukturmerkmale, wie z. B. Anforderungsprofile für die bestehenden Arbeitsplätze sowohl auf der ausführenden als auch auf der Leitungsebene,
- mit einer Personalstruktur, in denen Frauen und Männer mit Berufserfahrungen aus anderen beruflichen und privaten Feldern ihre Arbeitsplätze finden,

- mit einer hohen Zahl von Erwerbstätigen, deren Berufsabschlüsse aus anderen Ländern in Deutschland kaum anerkannt werden und die aber über Kompetenzen verfügen, die sehr gut im Bereich der haushaltsbezogenen Dienstleistungen eingesetzt werden können,
- dessen Entwicklung in den letzten Jahren ihn als Wachstumsbranche kennzeichnet,

ist es sinnvoll und geboten, Bildungskonzepte zu entwickeln, die von horizontaler und vertikaler Durchlässigkeit geprägt sind. Die Systematik des Deutschen Qualifikationsrahmens für lebenslanges Lernen (DQR)⁶⁵ bietet sich dazu an, gerade auch weil die hauswirtschaftlichen Berufe schon in der Systematik des Deutschen Qualifikationsrahmens umfassend dargestellt sind.⁶⁶

Der Deutsche Qualifikationsrahmen bezieht sich auf den Europäischen Qualifikationsrahmen (EQR)⁶⁷ als ein Rahmenkonzept für die berufliche Bildung, das der Mobilität von Menschen Rechnung trägt und Durchlässigkeit zwischen Bildungsgängen und Bildungsstufen ermöglichen will. Die Mitgliedsstaaten der Europäischen Union tragen dieses Konzept mit. Zum ersten Mal wurde ein umfassendes bildungsübergreifendes Profil vorgelegt, das eine einheitliche Systematik für die Abbildung der Kompetenzen und für definierte Niveaustufen entwickelt hat. Dieser Ansatz erlaubt es, die Anforderungen in den Berufen eines Berufsfeldes transparent zu machen. Der Vergleich mit anderen Berufsfeldern ist ebenso möglich wie ein internationaler Vergleich. Mit dieser Systematik lassen sich Kompetenzen, die in anderen Berufen oder auch informell erworben wurden, sichtbar machen und im Rahmen einer Qualifizierung anrechnen.

Der DQR unterscheidet acht Niveaus⁶⁸ zur allgemeinen Beschreibung der Kompetenzen, die im deutschen Bildungssystem erworben werden können:

Niveau 1 beschreibt Kompetenzen zur Erfüllung einfacher Anforderungen in einem überschaubar und stabil strukturierten Lern- oder Arbeitsbereich. Die Erfüllung der Aufgaben erfolgt unter Anleitung. Dies entspricht z. B. den Bildungsangeboten in der Berufsvorbereitung.

Niveau 2 beschreibt Kompetenzen zur fachgerechten Erfüllung grundlegender Anforderungen in einem überschaubar und stabil strukturierten Lern- oder Arbeitsbereich. Die Erfüllung der Aufgaben erfolgt weitgehend unter Anleitung.

Niveau 3 beschreibt Kompetenzen zur selbstständigen Erfüllung fachlicher Anforderungen in einem noch überschaubaren und zum Teil offen strukturierten Lernbereich oder beruflichen Tätigkeitsfeld. Dies entspricht dem Abschluss einer zweijährigen Berufsausbildung

⁶⁵ vgl. Arbeitskreis Deutscher Qualifikationsrahmen 2011

⁶⁶ vgl. dgh 2012

⁶⁷ Europäische Kommission Bildung und Kultur 2008

⁶⁸ www.dqr.de dort DQR-Niveaus aufgerufen am 15.06.2015

Niveau 4 beschreibt Kompetenzen zur selbstständigen Planung und Bearbeitung fachlicher Aufgabenstellungen in einem umfassenden, sich verändernden Lernbereich oder beruflichen Tätigkeitsfeld. Dies entspricht dem Abschluss einer dreijährigen Berufsausbildung.

Niveau 5 beschreibt Kompetenzen zur selbstständigen Planung und Bearbeitung umfassender fachlicher Aufgabenstellungen in einem komplexen, spezialisierten, sich verändernden Lernbereich oder beruflichen Tätigkeitsfeld.

Niveau 6 beschreibt Kompetenzen zur Planung, Bearbeitung und Auswertung von umfassenden fachlichen Aufgaben- und Problemstellungen sowie zur eigenverantwortlichen Steuerung von Prozessen in Teilbereichen eines wissenschaftlichen Faches oder in einem beruflichen Tätigkeitsfeld. Die Anforderungsstruktur ist durch Komplexität und häufige Veränderungen gekennzeichnet. Dies entspricht einem Abschluss als Meisterin bzw. Meister, als Fachwirtin bzw. Fachwirt oder eines Bachelors.

Niveau 7 beschreibt Kompetenzen zur Bearbeitung von neuen komplexen Aufgaben- und Problemstellungen sowie zur eigenverantwortlichen Steuerung von Prozessen in einem wissenschaftlichen Fach oder in einem strategieorientierten beruflichen Tätigkeitsfeld. Die Anforderungsstruktur ist durch häufige und unvorhersehbare Veränderungen gekennzeichnet. Dies entspricht einer Hochschulausbildung mit einem Masterabschluss.

Niveau 8 beschreibt Kompetenzen zur Gewinnung von Forschungserkenntnissen in einem wissenschaftlichen Fach oder zur Entwicklung innovativer Lösungen und Verfahren in einem beruflichen Tätigkeitsfeld. Die Anforderungsstruktur ist durch neuartige und unklare Problemlagen gekennzeichnet. Dies entspricht der Promotion.

Zur Abbildung der Kompetenzen wurde eine einheitliche Struktur entwickelt.

Abbildung 9: Einheitliche Struktur für die Beschreibung der acht Niveaustufen im DQR

<i>Niveauindikator</i>			
Anforderungsstruktur			
Fachkompetenz		Personale Kompetenz	
Wissen	Fertigkeiten	Sozialkompetenz	Selbstkompetenz
Tiefe und Breite	Instrumentelle und systemische Fertigkeiten, Beurteilungsfähigkeit	Team-/Führungsfähigkeit, Mitgestaltung und Kommunikation	Selbstständigkeit/ Verantwortung, Reflexivität und Lernkompetenz

Quelle: eigene Darstellung

Diese Möglichkeiten, im Feld der haushaltsbezogenen Dienstleistungen sinnvoll genutzt, eröffnen Perspektiven für einen umfassenden Qualifizierungsansatz, der den Gegebenheiten im

Feld Rechnung trägt. Frauen und Männern, die im Feld der haushaltsbezogenen Dienstleistungen tätig sind, bringen vielfältige Qualifikationen mit, die in der Vergangenheit nicht zur Anrechnung kommen konnten, da die Berufsausbildung in erster Linie abgeschlossene Bildungsgänge mit einem staatlich anerkannten Abschluss gesehen hat. Der vorliegende Qualifizierungsansatz nutzt die Möglichkeiten des DQR und kann dadurch die vielfältigen Qualifikationen der Männer und Frauen, die im Feld haushaltsbezogener Dienstleistungen arbeiten, integrieren. Der DQR weitet die Berufsbildung aus, die bisher als geschlossener Bildungsweg gehandhabt wurde.

Überlegungen und Ergebnisse zur Modularisierung der dualen Ausbildung liegen in ersten Projekten vor, können aber bislang noch nicht flächendeckend für die Ausbildung genutzt werden, da der rechtliche Rahmen dazu noch nicht geschaffen ist.⁶⁹ Für die Zielgruppe des Rahmen-Curriculums aber, die im Sinne des Berufsbildungsgesetzes eine Nachqualifizierung durchläuft, kann über Vorbereitungslehrgänge auf eine Externenprüfung nach § 45.2 Berufsbildungsgesetz ein modularisierter Ansatz entwickelt werden.

Um die Anforderungen im Bereich der haushaltsbezogenen Dienstleistungen zu klassifizieren, sind folgende Überlegungen relevant:

- Die Auftraggeber-Haushalte fragen definierte Dienstleistungspakete aus dem hauswirtschaftlichen Arbeitsfeld nach.
- Diese Dienstleistungen werden selbstständig erbracht.
- Die Auftraggeberin bzw. der Auftraggeber gibt häufig nur das gewünschte Ergebnis vor und stellt die notwendigen Geräte und Arbeitsmaterialien zur Verfügung.
- Methodenwahl, Zeiteinteilung, Arbeitsorganisation etc. muss die Dienstleisterin bzw. der Dienstleister selbst vornehmen.

Die für diese Tätigkeit notwendigen Kompetenzen finden sich im Berufsbild der Hauswirtschafterin bzw. des Hauswirtschafter. Sie liegen damit auf der Niveaustufe 4 des Deutschen Qualifikationsrahmens.⁷⁰

Abbildung 10: Kompetenzen Hauswirtschafterin bzw. Hauswirtschafter in Niveau 4

Kompetenzen: Hauswirtschafterin bzw. Hauswirtschafter Niveau 4	
Die Hauswirtschafterin bzw. der Hauswirtschafter verfügt über Kompetenzen zur selbstständigen Planung und Bearbeitung fachlicher Aufgabenstellungen in der hauswirtschaftlichen Versorgung und Betreuung verschiedener Zielgruppen in einem umfassenden, sich verändernden beruflichen Tätigkeitsfeld.	
Fachkompetenz	Personale Kompetenz

⁶⁹ vgl. Rueb 1998

⁷⁰ Auszug aus: dgh 2012: 22

Wissen	Fertigkeiten	Sozialkompetenz	Selbstständigkeit
verfügt in den Arbeitsbereichen Verpflegung und Service, Textilreinigung und -pflege, Hausreinigung und Raumgestaltung, Vorratshaltung und Warenwirtschaft, Vermarktung von Produkten und Dienstleistungen über vertieftes allgemeines und fachtheoretisches Wissen in der Versorgung und Betreuung	verfügt über ein breites Spektrum kognitiver und praktischer Fertigkeiten, die selbstständige Aufgabenbearbeitung und Problemlösung sowie die Beurteilung von Arbeitsergebnissen und -prozessen unter Einbeziehung von Handlungsalternativen und Wechselwirkungen mit benachbarten Bereichen ermöglichen	ist in der Lage, die Arbeit in einer Gruppe und deren Arbeitsumgebung mitzugestalten und kontinuierlich Unterstützung anzubieten erfasst die Interessen der Zielgruppe, setzt sich verantwortungsbewusst mit diesen auseinander und gestaltet Versorgungs- und Betreuungsleistungen	setzt sich Lern- und Arbeitsziele reflektiert und beurteilt eigene Arbeitsprozesse und verantwortet eigenes Tun erfüllt den Anspruch, die eigene Handlungsfähigkeit selbst einzuschätzen und stetig weiterzuentwickeln

Quelle: eigene Darstellung

Dem Rahmen-Curriculum ist für Dienstleisterinnen bzw. Dienstleister in privaten Haushalten die Differenzierung zwischen einer Haushälterin bzw. einem Haushälter und einer Haushaltshilfe hinterlegt.⁷¹

Für die Führung eines Haushalts, wie sie von einer Haushälterin bzw. einem Haushälter übernommen wird, ist die Vollqualifikation einer Hauswirtschafterin bzw. eines Hauswirtschafters notwendig. Wenn die Kundin bzw. der Kunde entlastet werden soll, ist selbstständiges Arbeiten auf Niveaustufe 4 erforderlich. Kennzeichnend für diese Tätigkeit ist:

- das eigenständige Arbeiten in einem fremden Haushalt, einer fremden Wohnung,
- die Übernahme aller in einem Haushalt anfallenden Leistungen der Versorgung und Betreuung,
- ein professionelles Dienstleistungsverständnis,
- die detaillierte Klärung des Auftrags,
- die Gesamtverantwortung für die Haushaltsführung,
- die eigenständige Planung, Durchführung und Reflexion der anfallenden Aufgaben.

⁷¹ siehe Kapitel 2.7

Für **die Übernahme einzelner Dienstleistungspakete**, wie sie im Aufgaben- und Verantwortungsbereich einer Haushaltshilfe liegen, ist eine aufgabenspezifische Qualifizierung angezeigt. Die Auftragspakete werden vom privaten Haushalt oder vom Dienstleistungsunternehmer begrenzt und sind selbstständig zu bewältigen. Nicht immer übernehmen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Aufträge aus allen Feldern der haushaltsbezogenen Dienstleistungen, sodass es sinnvoll erscheint, Module entsprechend den Feldern der Dienstleistungspakete zusammenzustellen. Kennzeichnend für diese Tätigkeit ist:

- das eigenständige Arbeiten in einem fremden Haushalt, einer fremden Wohnung,
- die Übernahme einzelner Aufgabenpakete,
- ein professionelles Dienstleistungsverständnis,
- die detaillierte Klärung des Auftrags,
- die eigenständige Planung, Durchführung und Reflexion der anfallenden Aufgaben.

Die notwendigen Kompetenzen für beide Funktionen in einem privaten Haushalt liegen auf dem Kompetenzniveau 4. Für die Ausgestaltung der Qualifizierung wird im Curriculum der Ansatz verfolgt, dass eine Qualifizierung für die Übernahme von einzelnen Dienstleistungspaketen einen Teilbereich der Qualifikationen der Berufsausbildung zur Hauswirtschafterin bzw. zum Hauswirtschafter abdeckt.

4.4 § 45.2 BBiG: die Möglichkeiten des Berufsbildungsgesetzes nutzen

Das Berufsbildungsgesetz (BBiG)⁷² eröffnet unterschiedliche Wege zu einem Berufsabschluss. Damit ermöglicht es unterschiedlichen Zielgruppen, zum Beispiel auch ergänzend zu einer Berufstätigkeit, noch eine Berufsausbildung abzuschließen.

In der hauswirtschaftlichen Berufsausbildung bestehen schon lange drei Wege nebeneinander:

- Die duale Ausbildung nach dem Hauptschulabschluss. Die Ausbildung dauert in der Regel drei Jahre und findet im Betrieb und in der Berufsschule statt.
- Eine schulische Ausbildung an Berufsfachschulen für Hauswirtschaft: Nach dem Hauptschulabschluss kann die meistens zweijährige Berufsfachschule für Hauswirtschaft besucht werden. Diese Schulen unterstehen dem jeweiligen Kultusministerium der Bundesländer. Die Lehrpläne und die Regelung der Praxiseinheiten wie auch der fachlichen Schwerpunktsetzung und der Berufsbezeichnung sind in den Bundesländern unterschiedlich. Die Absolventinnen und Absolventen nehmen im Anschluss an diese Art der Ausbildung nicht an einer Externenprüfung nach § 45.2 BBiG teil.
- Für Quereinsteigerinnen und Quereinsteiger z. B. nach einer Familienphase oder auch einem beruflichen Wechsel eröffnet das Berufsbildungsgesetz (BBiG) in § 45 Absatz 2

⁷² § 2 Lernorte der Berufsbildung, Berufsbildungsgesetz vom 23. März 2005 (BGBl I S.931), das zuletzt durch Artikel 22 des Gesetzes vom 25. Juli 2013 (BGBl. I S. 2749) geändert wurde.

die Möglichkeit, zur Prüfung für den Abschluss Hauswirtschafterin bzw. Hauswirtschafter zugelassen zu werden.

Diese Wege stehen gleichberechtigt nebeneinander. Die Prüfung zur Hauswirtschafterin bzw. zum Hauswirtschafter wird auf der Grundlage der jeweiligen Prüfungsordnung der Länder vor dem gleichen Prüfungsausschuss nach der Verordnung zur Berufsausbildung zum Hauswirtschafter/ zur Hauswirtschafterin vom 30. Juni 1999 abgelegt, unabhängig davon auf welchem Weg die Prüfungsteilnehmerin bzw. der Prüfungsteilnehmer sich auf die Prüfung vorbereitet hat.

Das Rahmen-Curriculum nutzt einen in der Hauswirtschaft seit Jahrzehnten erprobten und nachgefragten Weg der beruflichen Qualifizierung und modifiziert ihn im Hinblick auf den Markt der haushaltsbezogenen Dienstleistungen.

Vorbereitungslehrgänge zum Abschluss Hauswirtschafterin bzw. Hauswirtschafter nach § 45 Abs. 2 BBiG sind ein regulärer Weg der hauswirtschaftlichen Berufsausbildung für Quereinsteigerinnen und Quereinsteiger, nach einem anderen Berufsabschluss und/oder einiger Zeit der Führung des eigenen Haushalts formal den Berufsabschluss Hauswirtschafterin bzw. Hauswirtschafter zu erwerben.

Die rechtliche Regelung lautet nach **§ 45 Zulassung in besonderen Fällen:**

„(2) Zur Abschlussprüfung ist auch zuzulassen, wer nachweist, dass er mindestens das Eineinhalbfache der Zeit, die als Ausbildungszeit vorgeschrieben ist, in dem Beruf tätig gewesen ist, in dem die Prüfung abgelegt werden soll. Als Zeiten der Berufstätigkeit gelten auch Ausbildungszeiten in einem anderen, einschlägigen Ausbildungsberuf. Vom Nachweis der Mindestzeit nach Satz 1 kann ganz oder teilweise abgesehen werden, wenn durch Vorlage von Zeugnissen oder auf andere Weise glaubhaft gemacht wird, dass der Bewerber oder die Bewerberin die berufliche Handlungsfähigkeit erworben hat, die die Zulassung zur Prüfung rechtfertigt. Ausländische Bildungsabschlüsse und Zeiten der Berufstätigkeit im Ausland sind dabei zu berücksichtigen.“⁷³

Vorbereitungskurse auf die Prüfung werden von unterschiedlichen Bildungsträgern angeboten, insbesondere auch von hauswirtschaftlichen Verbänden. Diese Kurse werden berufsbegeleitend durchgeführt und ermöglichen, Erwerbs- und Familientätigkeit miteinander zu vereinbaren. In einzelnen Bundesländern werden diese Kurse auch als „einsemestrige Teilzeitschule“ an Landwirtschaftsschulen angeboten, wobei in der Regel ein landwirtschaftlich-hauswirtschaftlicher Schwerpunkt damit verbunden ist. Die meisten Vorbereitungslehrgänge der hauswirtschaftlichen Verbände setzen ihre Schwerpunkte in einer Kombination aus Dienstleistungen für den privaten Haushalt und Dienstleistungen für soziale Einrichtungen.

⁷³ § 45 Zulassung in besonderen Fällen, Berufsbildungsgesetz vom 23. März 2005 (BGBl. I S.931), das zuletzt durch Artikel 22 des Gesetzes vom 25. Juli 2013 (BGBl. I S. 2749) geändert wurde.

Die Dauer dieser berufsbegleitenden Lehrgänge mit allen Inhalten aus den Rahmenplan-Empfehlungen des jeweiligen Bundeslandes beträgt in der Regel zwischen 260 bis 400 Unterrichtsstunden und hat häufig eine Laufzeit von anderthalb bis zwei Jahren. Diese lange Bindung stellt für manche Interessentin bzw. manchen Interessenten ein Hindernis dar. Ein modularisiertes Angebot teilt den Lehrgang in überschaubarere Einheiten und kann – möglicherweise – Unterbrechungen eher tolerieren als ein Lehrgang in der bisherigen Form mit meist einem Unterrichtstag pro Woche.

5 Rahmen-Curriculum – Qualifizierung für haushaltsbezogene Dienstleistungen

Aus dem nachfolgend beschriebenen Rahmen-Curriculum lassen sich berufliche Bildungsangebote entwickeln, die auf dem Kompetenzniveau 4 des DQR in seiner Übertragung auf die Berufe der Hauswirtschaft qualifizieren und –wenn gewünscht– auf den Abschluss Hauswirtschafterin bzw. Hauswirtschafter vorbereiten. In der Systematik der beruflichen Bildung sind die Bildungsangebote Fortbildungen, da sie auf schon vorhandenen Kompetenzen aufbauen. Für die Abschlussprüfung wird auf den § 45 Abs. 2 „Zulassungen in besonderen Fällen“ des Berufsbildungsgesetzes zurückgegriffen.

Das Rahmen-Curriculum orientiert sich an der Verordnung für die Berufsbildung zum Hauswirtschafter/-in vom 30.06.1999 (HwirtAusbV) und dem Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf Hauswirtschafter/in nach dem Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 08.06.1999 (RLP).

5.1 Aufbau des Curriculums

Das Curriculum gliedert die Fortbildung in sechs abgrenzbare Einheiten, fortan Module oder Bausteine genannt. An den einzelnen Modulen kann unabhängig voneinander teilgenommen werden. In ihrer Summe spiegeln sie die Kompetenzen der Hauswirtschafterin bzw. des Hauswirtschafters wider. Die Fortbildung orientiert sich an einem Arbeitsfeld für Hauswirtschafterinnen und Hauswirtschafter: den haushaltsbezogenen Dienstleistungen.

In der Vorbereitung auf den Berufsabschluss zur Hauswirtschafterin und zum Hauswirtschafter wird der Blick auf die anderen Arbeitsfelder geweitet. Ausgehend vom Besonderen geht der Weg zum Allgemeinen. Die Anschlussfähigkeit der Fortbildung in die hauswirtschaftliche Berufsbildung ist eine Vorgabe, die im Rahmen-Curriculum zu erfüllen ist.

Vier Module richten sich an spezifischen Dienstleistungspaketen bzw. an den Fachaufgaben aus, wie sie im Auftraggeber-Haushalt gestellt werden. Zur Wahrnehmung dieser Aufgaben gehört immer ein professionelles Dienstleistungsverständnis. Die personen- und situationorientierte Dienstleistungserbringung verlangt Prozessplanung und -durchführung analog der vollständigen Handlung.⁷⁴ Rechtsgrundlagen wie auch die hauswirtschaftlichen Fertigkeiten und Kenntnisse sind dem jeweiligen Feld der haushaltsbezogenen Dienstleistungen zugeordnet.

⁷⁴ Vollständige Handlung bedeutet „informieren – planen – entscheiden – ausführen – kontrollieren – bewerten“ als Grundprinzip eines professionellen Handelns. Siehe Kapitel 2.5

Abbildung 11: Arbeitsfeldbezogene Module des Rahmen-Curriculums zur Qualifizierung für haushaltsbezogene Dienstleistungen

Arbeitsfeldbezogene Module			
Modul 1 Die Wohnung und das Wohnumfeld: Reinigung und Pflege	Modul 2 Kleidung und Wäsche: professionell reinigen und pflegen	Modul 3 Ernährung und Verpflegung: im Alltag und für Gäste und Feste	Modul 4 Hauswirtschaftliche Betreuung Modul 4.1 Assistenz im Alltag Modul 4.2 Familienunterstützende Dienstleistungen

Quelle: eigene Darstellung

Das Modul 4 *Hauswirtschaftliche Betreuung* wird zweigeteilt. Hauswirtschaftliche Betreuung als Assistenz für Menschen mit Unterstützungsbedarf unterscheidet sich in der inhaltlichen Ausrichtung von hauswirtschaftlicher Betreuung als familienunterstützende Dienstleistung, die von Familien mit Kindern nachgefragt wird. Die Grundprinzipien des Dienstleistungshandelns sind gleich, die Rahmenbedingungen der Arbeit und der Auftrag aber sind andere.

Die ergänzenden Module 5 und 6 dagegen bauen die Inhalte weiter aus und weiten den Blick auf das komplette Einsatzfeld einer Hauswirtschafterin bzw. eines Hauswirtschafter, um die Lerninhalte und Kompetenzen für die Prüfung zur Hauswirtschafterin und zum Hauswirtschafter zu komplettieren und gezielt auf den Abschluss durch die Prüfung vorzubereiten. Verschiedene hauswirtschaftliche Bildungsträger⁷⁵ haben langjährige Erfahrungen in der Durchführung von Vorbereitungslehrgängen zur Abschlussprüfung Hauswirtschafterin bzw. Hauswirtschafter nach § 45.2 BBiG (Externenprüfung). Diese Fachexpertise sollte in der Entwicklung von Bildungsmaßnahmen nach diesem Modell genutzt werden.

⁷⁵ Informationen dazu können an den zuständigen Stellen für die hauswirtschaftliche Berufsbildung in den einzelnen Bundesländern erfragt werden. Die zuständigen Stellen sind je nach Bundesland anderen Behörden und Institutionen angegliedert. Eine aktuelle Übersicht findet sich auf den Internetseiten des Bundesverbandes hauswirtschaftlicher Berufe MdH e. V. In: www.verband-mdh.de/der-verband/zustaendige-stellen (01.08.2015)

Abbildung 12: Ergänzende Module zur Qualifizierung zur Hauswirtschafterin bzw. zum Hauswirtschafter

Ergänzende Module der Qualifizierung zur Hauswirtschafterin bzw. zum Hauswirtschafter	
Modul 5 Leistungen der hauswirtschaftlichen Versorgung und Betreuung planen – steuern – gestalten	Modul 6 Marketing hauswirtschaftlicher Dienstleistungen in unterschiedlichen Dienstleistungsbetrieben
Vorbereitung auf die Abschlussprüfung Hauswirtschafterin bzw. Hauswirtschafter <i>Das Modul kann als separates Modul oder integriert in die Module 5 und 6 angeboten werden.</i>	

Quelle: eigene Darstellung

Betriebswirtschaftliche Grundlagen zur Planung, Steuerung und Gestaltung der Leistungen, Qualitätsmanagement und Mitarbeiterführung, erweitert um Marketing für die verschiedenen Typen von hauswirtschaftlichen Betrieben, gehen über die direkte arbeitsfeldbezogene Qualifizierung hinaus und qualifizieren auch für einen Arbeitsplatz in anderen hauswirtschaftlichen Arbeitsfeldern, wie es der Abschluss zur Hauswirtschafterin und zum Hauswirtschafter ermöglicht.

Aus dem Rahmen-Curriculum heraus lassen sich unterschiedliche Qualifizierungsangebote entwickeln, je nach regionalem Bedarf, aber auch nach Bedarf aus der Zielgruppe der Fortbildung. Die einzelnen arbeitsfeldbezogenen Module nehmen unterschiedlich viel Zeit in Anspruch, die Vorkenntnisse der Teilnehmerinnen und Teilnehmer können Ergänzungen, aber auch Kürzungen sinnvoll machen.⁷⁶ Modul 3 *Ernährung und Verpflegung* und Modul 4 *Hauswirtschaftliche Betreuung* sollten um ein betriebliches Praktikum ergänzt werden, damit die Handlungsansätze aus dem Unterricht im betrieblichen Alltag erprobt und reflektiert werden.

5.2 Beschreibung der arbeitsfeldbezogenen Bausteine

Jedes der arbeitsfeldbezogenen Module geht

- von inhaltlichen Dienstleistungspaketen aus, die von privaten Haushalten⁷⁷ nachgefragt werden,
- zugeordnet sind die Kompetenzen, die notwendig sind, um dieses Dienstleistungspaket selbstständig im Auftraggeber-Haushalt wahrzunehmen,
- die Inhalte werden in einer logischen Reihenfolge mit didaktischen Hinweisen in Lern- und Arbeitssituationen übersetzt,

⁷⁶ Beispiele dazu, siehe Kapitel 6

⁷⁷ Private Haushalte sind hier nicht nur Haushalte einer Familie, einzelner Personen oder einer Wohngemeinschaft, es können auch Haushalte im betreuten Wohnen oder ambulant betreute Wohngemeinschaften sein.

- die Lernergebnisse jedes Moduls werden in einem Kompetenznachweis erfasst und dokumentiert.

Die Grundlage der Bausteine ist eine lernergebnisorientierte Darstellung der Kompetenzen von hauswirtschaftlichen Dienstleisterinnen bzw. Dienstleister in privaten Haushalten, die aus dem Kompetenzprofil der Ausbildung zur Hauswirtschafterin bzw. zum Hauswirtschafter⁷⁸ abgeleitet wurde. Der Zuschnitt der einzelnen Module berücksichtigt, dass für eine Berufstätigkeit als Haushaltshilfe mit der Übernahme definierter Dienstleistungspakete qualifiziert werden soll. So werden für jedes der Module inhaltlich verwandte Dienstleistungen zusammengefasst.

Die konkret am Arbeitsfeld ausgerichteten Module müssen neben den fachlichen Inhalten nachstehend aufgeführte Grundlagen umsetzen.

Abbildung 13: Grundlagen, die in den arbeitsfeldbezogenen Modulen bearbeitet werden müssen⁷⁹

Grundlagen in den Modulen 1-4
Professionelles Dienstleistungsverständnis – Rollen- und Aufgabenverständnis der Haushaltshilfe <ul style="list-style-type: none"> - Dienstleisterin bzw. Dienstleister im privaten Haushalt - Haushaltshilfe – Haushälterin bzw. Haushälter - Haltung, Auftreten, Erscheinungsbild - Verantwortung und Respekt im Kundenhaushalt: Diskretion und Verschwiegenheit
Selbstverständnis haushaltsbezogene Dienstleistungen <ul style="list-style-type: none"> - Wert und Bedeutung haushaltsbezogener Dienstleistungen für den Haushalt und seine Haushaltsmitglieder - Basisversorgung, fördernde Unterstützung, Hilfe in Notlagen, Kommunikation und Gesprächsführung
Grundprinzipien der Dienstleistungserbringung <ul style="list-style-type: none"> - Lebenskultur und Anspruchsniveau: Jeder Haushalt ist anders (kulturelle Vielfalt, unterschiedliche Anspruchsniveaus) - Meine Werte – die Werte der Kundin bzw. des Kunden: differenzieren und reflektieren - Personen- und situationsorientierte Dienstleistungserbringung - Grundlagen der Dienstleistungsgestaltung: Informieren/Planen, Durchführen, Kontrollieren/Reflektieren der Dienstleistungserbringung (Prinzip der vollständigen Handlung) - Arbeitsverständnis: Arbeiten allein – Arbeiten in Kooperation mit Haushaltsmitgliedern - Der Auftrag und seine Umsetzung im privaten Haushalt: Auftragsannahme, Auftragsklärung – der Beginn in einem neuen Haushalt – Umgang mit herausfordernden Situationen

⁷⁸ vgl. dgh 2012: 55ff.

⁷⁹ Auszug aus: dgh 2013: 18f.

Rechtlicher Rahmen

- Rechtliche Rahmenbedingungen (Arbeitsrecht, Haftungsrecht, Versicherungsrecht)
- Arbeitnehmerin bzw. Arbeitnehmer sein, selbstständig sein
- Der Dienstleistungsvertrag mit dem privaten Haushalt
- Arbeitsschutz/Unfallschutz/-prävention
 - Hygiene: Umgang mit Lebensmitteln, Reinigung/Wäsche/Abfall, Infektionskrankheiten
- Erste-Hilfe-Kurs (extern) (2 Tage)

integriert in die Module 1-4

Gesundheitsbelehrung: ½ Tag (Erstbelehrung – Infektionsschutzgesetz)

Die genannten Themen werden in den Modulen 1 bis 4 jeweils auf das Thema des Bausteins hin modifiziert und in die Formulierung von Lernsituationen überführt, sodass die Bausteine auch einzeln wahrgenommen werden können und kein „Grundlagen-Baustein“ vorangestellt werden muss.

5.3 Das Handlungskonzept für haushaltsbezogene Dienstleistungen⁸⁰

Die Haushaltshilfe ist aufgefordert, das Dienstleistungsangebot der Situation im Auftraggeber-Haushalt und den Personen im Auftraggeber-Haushalt anzupassen. Die erste Kontaktaufnahme und Beauftragung beschreibt oft nur die Tätigkeiten, die die Haushaltshilfe übernehmen soll. Eine genaue Klärung und auch ein Erstbesuch in der Wohnung noch vor Vertragsabschluss stellt sicher, dass sich Auftraggeberin bzw. Auftraggeber und Auftragnehmerin und Auftragnehmer über die Art der Dienstleistung und ihre Erbringung sowie die gewünschte Qualität verständigen. Auch die DIN SPEC 77003⁸¹ „Personen- und haushaltsbezogene Dienstleistungen – Beratung, Information und Vermittlung“ beinhaltet eine eingehende Klärung des Auftrages vor Vertragsabschluss.

In welcher Form und auf welche Art und Weise dies geschieht, entscheidet der Dienstleistungsunternehmer oder die Haushaltshilfe selbst. Die Bandbreite des jeweiligen Auftrages wird in jedem der arbeitsfeldbezogenen Module gezeigt und diskutiert.

Mit Ausnahme der hauswirtschaftlichen Betreuungsaufgaben können haushaltsbezogene Dienstleistungen⁸² ohne die Anwesenheit eines Haushaltsmitgliedes ausgeführt werden.⁸³ Nicht immer ist die Haushaltshilfe allein in der Wohnung oder dem Haushalt. Es sind Haushaltsmitglieder anwesend, entweder weil sie mitbetreut werden, sie angeleitet werden oder

⁸⁰ In Kapitel 2.4 ist das Handlungskonzept fachlich begründet beschrieben.

⁸¹ vgl. DIN 2015

⁸² siehe Kapitel 2

⁸³ vgl. Pfannes, Schack 2014: 199

weil die Tätigkeiten gemeinsam ausgeführt werden sollen. Die ausführende Tätigkeit wird in diesen Fällen mit einer Betreuungserwartung bzw. einer Betreuungsleistung verknüpft. Anwesende Haushaltsmitglieder können aber auch in der Wohnung sein und durch die Haushaltshilfe nicht gestört werden wollen. Insgesamt wird die Dienstleistung entsprechend den Personen des Haushalts und der jeweiligen Haushaltssituation gestaltet und ausgeführt.

Das Konzept der vollständigen Handlung ist jeder Aufgabe zugrunde zu legen. Die beauftragte Dienstleistung muss inhaltlich und organisatorisch geklärt werden, um dem Anspruchsniveau des Auftraggeber-Haushalts zu entsprechen. Planung und Vorbereitung wie auch später Kontrolle gewinnen eine weitere Dimension, wenn Haushaltsmitglieder einbezogen, begleitet, angeleitet oder in der Ausführung unterstützt werden sollen.

Das hauswirtschaftliche Handeln für andere kann über die Ausführung einer Handlung hinausgehen, nämlich durch

- Unterstützung eines Haushaltsmitgliedes,
- Anleitung, Beratung und Begleitung des Auftraggeber-Haushaltes bzw. eines Haushaltsmitgliedes in Fragen der Haushaltsführung⁸⁴,
- Gestaltung einer förderlichen Umgebung – zum Beispiel Reduzierung von Stolperstellen, von Unfallgefahren, Schaffung von Orientierungshilfen o. Ä.

5.4 Didaktische Konzeption – Handlungsorientierung

Die Entwicklung einer umfassenden Handlungskompetenz erfordert die Orientierung des Unterrichts an den zu bewältigenden beruflichen Aufgaben. Handlungsorientierung⁸⁵ des Unterrichts beschreibt das didaktische und lernorganisatorische Konzept für die Gestaltung des Unterrichts:

- Die Themen entstehen aus dem Interesse und den Bedarfen der Teilnehmerinnen und Teilnehmer heraus. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer gestalten aktiv das Unterrichtsgeschehen.
- Die Auswahl der Unterrichtsinhalte erfolgt nicht aufgrund einer Fachsystematik, sondern aus den Problemen und Fragestellungen heraus, die in den Auftraggeber-Haushalten gestellt werden.
- Der Einsatz vielfältiger Methoden, wie Einzel-, Paar- und Gruppenarbeit, Rollenspiele, Referate, Diskussionen, kreative Techniken usw., erlaubt den Teilnehmerinnen und Teilnehmern, ihre Handlungskompetenz zu erfahren, zu reflektieren und diese weiterzuentwickeln.

⁸⁴ vgl. Pfannes, Schack 2014: 200

⁸⁵ vgl. Jank, Meyer 2011: 304ff.

In der Bearbeitung der beruflichen Aufgaben im Unterricht wird die dazu notwendige Theorie eingebaut. In den Unterrichtseinheiten steht die Vermittlung von Handlungswissen im Vordergrund, theoretisches Wissen wird an der konkreten Aufgabe ausgerichtet vermittelt.

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer bringen aus ihren eigenen Haushalten oder aus einschlägigen Erwerbstätigkeiten ein hohes Maß an Erfahrungswissen mit. Diesen im Laufe der Zeit erworbenen Kompetenzen kann die fachliche Reflexion fehlen, sodass biografische und kulturelle Prägungen sowie Aussagen aus Werbung und verschiedenen Ratgebern das Kompetenzprofil prägen. Diese Handlungskompetenz wird in der Bearbeitung der Lern- und Arbeitssituationen aktiviert, reflektiert und weiterentwickelt.

Der Unterricht wird ergänzt entweder um begleitete Praktika in Betrieben oder durch fachpraktischen Unterricht. Es braucht dazu Praxisräume: eine Versuchswohnung für Modul 1, einen Hauswirtschaftsraum für Modul 2, eine Schulküche mit mehreren Kochzeilen für Modul 3 sowie Kooperationen mit hauswirtschaftlichen Dienstleistungsbetrieben. Welche Betriebe sich für die Kooperationen inhaltlich eignen, wird in den jeweiligen Modulen beschrieben. Ein hoher Anteil an Praxis im Vergleich zu Theorie im Unterricht zum Beispiel im Verhältnis⁸⁶ 60:40 greift das Lernverhalten der „Berufspraktiker ohne formalen Berufsabschluss“ auf – Lernen am Arbeitsplatz, im Austausch mit Kolleginnen und Kollegen und Freundinnen und Freunden, in der Freizeit etc.⁸⁷

5.5 Kompetenznachweis nach jedem arbeitsfeldbezogenen Modul

Am Ende jedes arbeitsfeldbezogenen Moduls muss die Feststellung der im Modul erworbenen Kompetenzen stehen. Die Ergebnisse sind in Modulzertifikaten zu dokumentieren. Zweckmäßig erscheint eine Erfassung in einem Qualifizierungspass, der die vorhandenen wie auch die in der Qualifizierung erworbenen Kompetenzen erfasst.⁸⁸ Der Kompetenznachweis kann unterschiedlich je nach Thema und Situation erfolgen.⁸⁹

- Anhand einer praktischen Transferaufgabe kann die Ausführung der vollständigen Handlung ebenso wie die Anwendung der Fertigkeiten und Kenntnisse, die für die Erfüllung der Aufgabe notwendig sind, gezeigt und beobachtet werden,
- ein reflektierender Dialog eignet sich u. a. nach einer Beobachtung im Arbeitsprozess,

⁸⁶ Mit diesem Verhältnis Theorie zu Praxis wird im Rahmen des Frankfurter Weges zu einem Berufsabschluss argumentiert, ohne dass sich dies in einem der veröffentlichten Papiere findet. (http://www.werkstatt-frankfurt.de/frankfurter_weg.html) (29.6.2015)

⁸⁷ Anschaulich illustriert wird das Dilemma des theoretischen Unterrichts und der Unzulänglichkeit schriftlicher Anleitungen, in: Sonnet 2012: 244ff.; vgl.: Der Frankfurter Weg zum Berufsabschluss. (www.werkstatt-frankfurt.de)

⁸⁸ Zum Beispiel: Qualifizierungspass nach BBiG. (www.qualifizierungspass.de). Damit ein Qualifikationsnachweis von Arbeitgebern etc. anerkannt werden kann, muss das verbindliche Verfahren zertifiziert sein hinsichtlich der Zugangsvoraussetzung, der Bewertungsstandards, der Formulierungen der Ergebnisse u. v. m. Siehe Abschnitt 7.3 Kompetenzfeststellungsverfahren als wichtiger Baustein.

⁸⁹ vgl. EFEC – ECVET im Tätigkeitsbereich der Altenpflege 2015

- auch die Selbstbewertung kann in die Kompetenzfeststellung aufgenommen werden, anhand einer praktischen Transferaufgabe, in der die vollständige Handlung ebenso gezeigt wird wie die Fertigkeiten und Kenntnisse, die für die Erfüllung dieser Aufgabe notwendig sind. Ergänzt wird diese Aufgabe durch zugeordnete theoretische Fragen, die den Hintergrund der Bearbeitung durchleuchten.

Die Module 5 und 6 bereiten auf die Prüfung zur Hauswirtschafterin bzw. zum Hauswirtschafter⁹⁰ vor und benötigen deshalb nicht zwingend einen Kompetenznachweis am Ende des Moduls.

Das Rahmen-Curriculum richtet sich aus an den Kompetenzen, die dem DQR Niveau 4 der Hauswirtschafterin bzw. des Hauswirtschafters⁹¹ entsprechen. Der Kompetenznachweis kann auch dazu dienen, die Kompetenzen zu erfassen, die auf anderem Wege für das jeweilige Arbeitsfeld erworben wurden. Für die einzelne Teilnehmerin bzw. den einzelnen Teilnehmer kann es sinnvoll sein, vorab festzustellen, ob das überprüfte Modul besucht werden sollte. Diese Flexibilität des Einsatzes erlaubt es, die Fortbildungen genauer auf die Bedarfe vor Ort bzw. der Teilnehmerinnen und Teilnehmer anzupassen.

5.6 Modul 1: Die Wohnung und das Wohnumfeld: Reinigung und Pflege

Vertrauen und Sympathie sind die Basis der Zusammenarbeit bei der Reinigung und Pflege von privaten Wohnräumen. Für eine gelingende Arbeitsbeziehung muss darüber hinaus eine Verständigung über die Erwartungen an die Dienstleistungserbringung und die Ergebnisse stattfinden. Die genaue Klärung des Auftrags vor Arbeitsbeginn und in der ersten Phase der Zusammenarbeit ist unverzichtbar, wie auch die DIN SPEC 77003⁹² empfiehlt.

Für die Reinigung und Pflege von privaten Wohnräumen sind folgende Aspekte wichtig:

- Bei der Reinigung der Wohnung geht es nicht nur um die Beseitigung von Schmutz und die Sicherung der Hygiene. Reinigungsarbeiten beinhalten auch aufräumen, Ordnung schaffen und sortieren. Das Ergebnis sind Räume, in denen man sich wieder wohlfühlt, man sich erholen kann, gewohnte Nutzungen wieder möglich sind u. v. m.
- Die Reinigung privater Wohnräume ist von individuellen Gewohnheiten beim Einsatz von Reinigungsmitteln und den angewandten Verfahren u. a. geprägt, Gewohnheiten, denen in der professionellen Reinigung in Privaträumen Rechnung zu tragen ist. Diese

⁹⁰ Die Zulassung zur Abschlussprüfung erfolgt über die jeweilige zuständige Stelle für die hauswirtschaftliche Berufsbildung, sie ist in den einzelnen Bundesländern in unterschiedlichen Behörden angesiedelt. Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner können Mittelbehörden des Arbeits- und Sozialministeriums oder des Landwirtschaftsministeriums sein oder die Landwirtschaftskammer, Industrie- und Handelskammer. Siehe Übersicht auf der Homepage des Bundesverbandes hauswirtschaftliche Berufe e. V. <http://www.verband-mdh.de/der-verband/zustaendige-stellen/> (25.7.2015)

⁹¹ vgl. dgh 2012: 64ff.

⁹² vgl. DIN 2015

Gewohnheiten sind oft biografisch geprägt, ihre strikte Einhaltung kann für Haushaltsmitglieder sehr wichtig sein.

- Der Reinigung der Wohnung werden in Religionen und in vielen Kulturen Bedeutungen zugeschrieben, die über die Entfernung von Schmutz hinausgehen. Sie ist oft verbunden mit Ritualen im Jahreslauf – Frühjahrsputz, Reinigung der Wohnung vor großen Festen etc. Aber auch mit individuellen Reinigungsvorstellungen, wie z. B. einem markanten Geruch nach der Reinigung. Diese Einstellungen sind individuell sehr unterschiedlich. Sie treffen aber aufeinander, wenn in der Zusammenarbeit Menschen aus unterschiedlichen Kulturkreisen zusammenkommen.
- Das Wort „putzen“ meint aufräumen, säubern, reinigen, desinfizieren, pflegen, vorzeigbar machen, funktionsfähig halten.
- Die Vorstellungen, wie und was gereinigt werden soll, können zwischen Auftraggeber-Haushalt und Haushaltshilfe auseinanderklaffen, insbesondere dann, wenn vonseiten des Auftraggeber-Haushaltes die Erwartungen an die Dienstleistung nicht exakt formuliert werden. Die Auftragsklärung vor der Zusammenarbeit und in der ersten Phase der Zusammenarbeit verlangt Zeit, Fachkenntnisse, Einfühlungsvermögen und eine gute Beobachtungsgabe.
- Die Haushaltshilfe erhält Einblicke in das Privatleben ihrer Auftraggeberinnen und Auftraggeber, in intime Bereiche einer Wohnung, die Besucherinnen und Besuchern oftmals verschlossen bleiben. Diskretion und Verschwiegenheit gegenüber Dritten sind elementare und unverzichtbare Grundlagen einer professionellen Dienstleistungserbringung.
- Die Haushaltshilfe hat darüber hinaus Zugang zu Wertgegenständen im Haushalt, oft auch den Wohnungsschlüssel und nimmt damit eine Vertrauensstellung wahr.

5.6.1 Nachgefragte Dienstleistungspakete und das zugehörnde Dienstleistungsverständnis

Private Haushalte⁹³ fragen folgende Dienstleistungspakete nach:

- Regelmäßiges Aufräumen, Reinigen und Pflegen der Wohnräume – Unterhaltsreinigung
- Regelmäßige Fensterreinigung, Fußbodenreinigung und -Pflege – Unterhaltsreinigung spezieller Materialien und Objekte
- Reinigung und Pflege der unmittelbaren Wohnumgebung, wie z. B. Treppenhaus, Keller, Speicher, Zugang zum Haus – Unterhaltsreinigung (Kehrwoche)
- Reinigung und Pflege der Wohnung zu besonderen Gelegenheiten, wie z. B. Einzug, Auszug, Renovierungen, Frühjahrsputz – Grundreinigung
- Reinigung und Pflege von Keller, Speicher – Ordnen, Entrümpelung

⁹³ Private Haushalte sind hierbei nicht nur Haushalte einer Familie, einzelner Personen oder einer Wohngemeinschaft, es können auch Haushalte im betreuten Wohnen oder ambulant betreute Wohngemeinschaften sein.

- Vertretung bei Abwesenheit, z. B. Blumen- und Gartenpflege, Briefkasten leeren während des Urlaubs
- In Kombination mit Wäschepflege: Abnehmen von Gardinen, Waschen von Gardinen und Wiederaufhängen von Gardinen
- Arbeiten im Außenbereich: Gehwege reinigen, Kübelpflanzen versorgen, Laub harken, Gartenmöbel reinigen
- Versorgung der Wohnung bei Urlaub und Krankheit, wie z. B. Blumen gießen, Haustiere versorgen, Post aus dem Briefkasten nehmen

In Dienstleistungspaketen zur Wäschepflege oder Zubereitung von Mahlzeiten fallen immer auch Reinigungsarbeiten an. Diese Arbeiten werden dort mit angesprochen und in ihren Bezügen zur Hauptleistung vermittelt.

In diesem Modul stehen die Arbeiten im Vordergrund, die eine geordnete und saubere Wohnung oder Wohnumfeld zum Ziel haben.

Teile der genannten Dienstleistungspakete können auch über verschiedene Sozialleistungssysteme⁹⁴ beauftragt und abgerechnet werden. Ein Auftraggeber ist dann möglicherweise die Kranken- oder Pflegeversicherung, das Jugendamt, das Sozialamt o. Ä., in der Regel wird auch über diese Institution abgerechnet, wenn der Anbieter, das Dienstleistungsunternehmen o. Ä. den Regeln des jeweiligen Gesetzbuches entspricht und die Leistungen im gesetzlichen Rahmen liegen. Die Haushaltshilfe steht dabei möglicherweise im Dreieck zwischen dem Auftraggeber-Haushalt und der kostenerstattenden Institution. Dies muss im Rahmen der Rollenklärung Thema im Unterricht sein.

Für die Dienstleistungen der Reinigung und Pflege der Wohnung und des Wohnumfeldes gelten im Rahmen des professionellen Dienstleistungsverständnisses folgende Prinzipien der Dienstleistungsgestaltung und -erbringung:

- Diskretion im Auftreten und Verschwiegenheit gegenüber Dritten (Schweigepflicht)
- Wert und Bedeutung der Wohnung, ihrer Nutzung und ihrer Gestaltung für den Einzelnen
- Bedeutung von Ordnung und Sauberkeit für den Auftraggeber-Haushalt wie auch für die Haushaltshilfe – ein Abgleich ist wichtig
- Kulturelle und individuelle Sicht auf Ordnung und Sauberkeit und die Art des Reinigens und Pflegens – Klärung des Anspruchsniveaus mit dem Auftraggeber-Haushalt
- Klärung der Rolle der Haushaltshilfe im Haushalt als Dienstleisterin bzw. Dienstleister: Haltung, Auftreten, Erscheinungsbild, Respekt und Sorgfalt im Umgang mit den Haushaltsmitgliedern, Haltung im Verhältnis der Haushaltshilfe zwischen Kostenerstatter

⁹⁴ z. B. Haushaltshilfe im Krankheitsfall oder bei Krankenhausaufenthalt kann je nach Situation von der Krankenversicherung, dem gesetzlichen Unfallversicherungsträger oder auch dem Rentenversicherungsträger finanziert werden; hauswirtschaftliche Leistungen im Rahmen der Pflegeversicherung SGB XI – die Leistungsmodul im ambulanten Bereich unterscheiden sich je nach Bundesland; Hilfen zur Alltagsversorgung gehören zum Leistungsspektrum der Sozialpädagogischen Familienhilfe – § 31 SGB VIII

und Auftraggeber-Haushalt. Es ist außerdem zu thematisieren, wie sich die Haushaltshilfe bei akuten Gefährdungen von Haushaltsmitgliedern, z. B. von Kindern und hilfsbedürftigen Menschen, verhält.⁹⁵ – Gespräch an Fallbeispielen der Teilnehmerinnen und Teilnehmer

- Auftragsklärung: Werden alle im Zusammenhang mit dem Dienstleistungspaket formulierten Aufgaben von der Haushaltshilfe übernommen? Welche Aufgaben verbleiben in der Verantwortung des Auftraggebers? Ist die Auftraggeberin bzw. der Auftraggeber anwesend oder werden die Arbeiten in Abwesenheit der Auftraggeberin bzw. des Auftraggebers ausgeführt? Im Falle der Anwesenheit eines Haushaltsmitgliedes ist zu klären, ob es direkt und unmittelbar bei den Reinigungs- und Pflegearbeiten anwesend ist, daran beteiligt sein möchte oder von den Reinigungs- und Pflegearbeiten in der Wohnung nicht gestört werden möchte. Die Rahmenbedingungen der Zusammenarbeit sind zu fixieren.
- Beginn der Zusammenarbeit mit einem neuen Auftraggeber-Haushalt: Welche Absprachen und Informationen sind beim Erstkontakt wichtig? Wie soll der Beginn am ersten Tag aussehen, damit der Start gelingt? Wie wird die erste Phase der Zusammenarbeit gestaltet? – Reflexion bzw. Korrektur danach ist wichtig.
- Mit der Arbeit in diesem Dienstleistungssegment können sich Beratungsleistungen ergeben, wie z. B. zur Auswahl der Reinigungsmittel, der Reinigungstextilien etc., zur Organisation und Ordnungsstruktur in der Wohnung oder in einzelnen Räumen, zum Beispiel Kinderzimmer, zum Abbau von Stolpergefahren, zur Anpassung der Ausstattung an die Bedarfe von Haushaltsmitgliedern u. v. m. Die Haushaltshilfe muss dabei die Grenzen ihrer Kompetenzen kennen und einhalten.
- Grundlagen: Einsatz materialgerechter Reinigungsverfahren und -mittel sowie adäquater Geräte, Umsetzung einer guten Hygienepaxis und Sicherheit am Arbeitsplatz, Handeln im Sinne der Nachhaltigkeit.
- Rechtliche Grundlagen: Arbeitssicherheit, Unfallschutz und -prävention, Haftungsrecht etc.
- Handeln auf der Grundlage der vollständigen Handlung: Informieren – Planen – Entscheiden – Ausführen – Kontrollieren – Bewerten der Dienstleistungserbringung

Bei manchen Auftraggeber-Haushalten wird die Dienstleistung „*Reinigung und Pflege der Wohnung*“ erweitert und um folgende Aufgaben ergänzt:

- Ein anwesendes Haushaltsmitglied soll mit in die Arbeit einbezogen werden, hier kann es sich um eine Betreuungsleistung handeln oder um die Einbeziehung von Kindern und Jugendlichen, die die beauftragte „Hausarbeit“ lernen sollen.
- Die Haushaltshilfe ist während ihrer Anwesenheit im Haushalt Ansprechpartnerin bzw. Ansprechpartner für Lieferantinnen und Lieferanten, Handwerkerinnen und Handwerker, Stromableserinnen und Stromableser etc.

⁹⁵ Beispiele: Bei der Gefährdung des Kindeswohles – § 8a SGB VIII oder Bundeskinderschutzgesetz (BKISchG) ist der Ansprechpartner das örtliche Jugendamt; bei Gewalt oder Vernachlässigung älterer oder hilfebedürftiger Menschen ist es die Polizei oder das Gesundheitsamt.

- Wenn Haustiere anwesend sind, muss möglicherweise die Dienstleistungserbringung auf ihre Versorgung erweitert werden.

5.6.2 Kompetenzen der Haushaltshilfe

Grundlage der Kompetenzbeschreibung sind die Lernergebnisse in der Ausbildung zur Hauswirtschafterin bzw. zum Hauswirtschafter, wie sie in der Veröffentlichung der Deutschen Gesellschaft für Hauswirtschaft zu den hauswirtschaftlichen Berufen im Deutschen Qualifikationsrahmen⁹⁶ zusammengestellt wurden, und die Anforderungen, wie sie an eine selbstständig arbeitende Haushaltshilfe gestellt werden.

Die Haushaltshilfe⁹⁷ arbeitet in der Regel allein und selbstständig im Auftraggeber-Haushalt und setzt dabei folgende Kompetenzen ein:

- Sie kennt die Bedeutung der Reinigung und Pflege von Wohnräumen und des Wohnumfeldes.
- Sie kennt Faktoren, die das Wohlbefinden der Personen in ihren Lebensräumen beeinflussen, und nimmt ihre Verantwortung für die Mitgestaltung des Wohnumfeldes wahr.
- Sie führt Gespräche mit dem Auftraggeber-Haushalt, nimmt seine Wünsche entgegen und klärt den Arbeitsauftrag.
- Sie plant unter Berücksichtigung der Wünsche und Bedarfe des Auftraggeber-Haushaltes Reinigungs- und Pflegearbeiten.
- Sie reinigt und pflegt selbstständig Räume unterschiedlicher Funktionsbereiche und deren Einrichtungsgegenstände.
- Sie berücksichtigt fachliche Standards und Vorschriften und wendet diese zur Sicherung der Qualität der Produkte und Dienstleistungen an.
- Sie setzt die Wünsche und Bedarfe der Auftraggeberinnen und Auftraggeber bzw. der Kundinnen und Kunden um.
- Sie wendet die vorhandenen Arbeitsmittel (auch Gestaltungsmittel) sachgerecht an und führt Arbeitsabläufe mithilfe der Technik/Ausstattung der Auftraggeber-Haushalte selbstständig situationsbezogen durch.
- Sie sichert die Qualität und dokumentiert die Leistungen.
- Sie geht flexibel mit unvorhergesehenen Situationen und Kundenwünschen um.
- Sie kalkuliert die Kosten und rechnet erbrachte Leistungen ab.
- Sie bezieht Haushaltsmitglieder gegebenenfalls mit in den Arbeitsprozess ein.

Aufgeteilt in die verschiedenen Kompetenzbereiche ergibt sich das nachstehende Bild.⁹⁸

⁹⁶ vgl. dgh 2012: 69ff.; HwrtAusbV 1999: § 4 Abs. 1 Nr. 1.1,1.4, 1.5, 1.6 Nr. 2.4 Nr. 5.1, 5.2, 5.3; RLP 1999 Lernfeld 10: Personen individuell wahrnehmen und beobachten und Lernfeld 11: Personen individuell betreuen

⁹⁷ vgl. dgh 2013: 22

⁹⁸ vgl. dgh 2013: 20

Tabelle 1: Kompetenzen der Haushaltshilfe – im Kontext „Wohnung und Wohnumfeld – Reinigung und Pflege“⁹⁹

Fachkompetenz		Personalkompetenz	
Wissen	Fertigkeiten	Sozialkompetenz	Selbstständigkeit
<p>Die Wohn- und Funktionsbereiche einer Wohnung, ihre Nutzung und Bedeutung für die einzelnen Haushaltsmitglieder verstehen</p> <p>Grundwissen zur Gestaltung von Räumen und des Wohnumfeldes anwenden</p> <p>Ansprüche unterschiedlicher Kundengruppen erkennen</p> <p>Bedeutung und Wirkung der Reinigung und Pflege von Wohnräumen erkennen</p> <p>Auswirkungen der Gestaltung von Räumen auf die Reinigung und Pflege erkennen</p> <p>Reinigungsprozesse und damit verbundene Dienstleistungen strukturieren</p> <p>Ordnung – Unordnung: Störungen und Krankheitsbilder verstehen</p> <p>Grundlagen der Hygiene, der Sicherheit und des Gesundheitsschutzes bei der Arbeit anwenden</p> <p>Besonderheiten des Reinigungsprozesses bei Allergien und ausgewählten Infektionskrankheiten erkennen</p> <p>Materialien und geeignete Reinigungs- und Pflegemittel benennen</p>	<p>Kundenwünsche ermitteln und berücksichtigen</p> <p>Reinigungsarten und Reinigungsverfahren personen- und situationsgerecht unter Beachtung ergonomischer Anforderungen anwenden</p> <p>Reinigungs- und Pflegemittel materialgerecht nach ökonomischen und ökologischen Aspekten einsetzen</p> <p>Arbeitsprozesse unter Berücksichtigung von Standards und Kenndaten sowie von Kundenbedürfnissen planen und durchführen</p> <p>Gefährdungen erkennen und Maßnahmen zur Sicherheit bei der Arbeit, des Gesundheitsschutzes, der Hygiene und des Umweltschutzes einleiten und gegebenenfalls dazu beraten</p> <p>Kenndaten ermitteln und einsetzen</p> <p>Maßnahmen zur Qualitätssicherung anwenden</p> <p>Dokumentations- und Kontrollsystem anwenden</p> <p>Kostenvergleich von Reinigungsmitteln und Reinigungsverfahren durchführen</p>	<p>Verständnis und Wertschätzung für die individuelle Bedeutung des Wohnbereiches und des Wohnumfeldes der Kundinnen und Kunden zeigen</p> <p>Unterschiedliche Ordnungsmuster und Ansprüche an die Reinigung anerkennen</p> <p>Auf Kundenwünsche angemessen reagieren</p> <p>Kontaktfreudig und kommunikationsfähig sein</p> <p>Mit Konflikten, Kritik und Beschwerden konstruktiv umgehen</p> <p>Zuverlässig sein</p> <p>Teamfähig sein und mit anderen Dienstleisterinnen und Dienstleistern im Haushalt kooperieren</p> <p>Beteiligung von Haushaltsmitgliedern ermöglichen</p>	<p>Sorgfalt, Zuverlässigkeit und Genauigkeit beweisen</p> <p>Kundinnen und Kunden und ihr Eigentum wertschätzen</p> <p>Kreativität und ästhetisches Empfinden zeigen</p> <p>Flexibilität und Entscheidungsfähigkeit beweisen (individuelle und nicht planbare Prozesse einbeziehen)</p> <p>Eigenes Engagement gegenüber der Aufgabe und den Wünschen der Kundinnen und Kunden einbringen</p> <p>Verantwortung übernehmen</p> <p>Mit Ausdauer und Konzentration arbeiten</p> <p>Respekt und Diskretion zeigen</p>

⁹⁹ vgl. dgh 2012: 67f.

Fachkompetenz		Personalkompetenz	
Wissen	Fertigkeiten	Sozialkompetenz	Selbstständigkeit
Technische Ausstattung zur Reinigung und Pflege von Räumen und Einrichtungen einsetzen Reinigungsverfahren und Organisationsformen der Reinigung kennen Einflussfaktoren auf die Kosten der Reinigung verstehen Arbeitsprozesse planen, beschreiben und optimieren Prinzipien der vollständigen Handlung anwenden Grundlagen der Kommunikation und Gesprächsführung anwenden Fachbegriffe anwenden Hauswirtschaftlichen Betreuungsbedarf unterschiedlicher Personengruppen bei der Hausreinigung und -gestaltung identifizieren	Gespräche personen- und situationsgerecht führen Wahrnehmung der Wünsche über die Reinigung hinaus Hauswirtschaftliche Betreuung leisten		

5.6.3 Inhalte des Moduls 1

Im Kontext „*Reinigung und Pflege der Wohnung und des Wohnumfeldes*“ verfügen die Teilnehmerinnen und Teilnehmer über ein hohes Maß an Erfahrungswissen aus ihren eigenen Haushalten und/oder aus verschiedenen Erwerbstätigkeiten. Vieles ist neben biografischen und kulturellen Prägungen möglicherweise auch beeinflusst von Werbung für Reinigungsmittel und Geräte. Dieses Erfahrungswissen und die damit verbundenen informell erworbenen Kompetenzen sind die Grundlage des Unterrichts, das Erfahrungswissen wird aktiviert, reflektiert und erweitert.

Grundprinzip der Kompetenzvermittlung

Eine Wohnung ist gekennzeichnet durch ihr Raumprogramm, ihren Grundriss und die Ausstattung der einzelnen Räume. Der Dienstleistungsauftrag orientiert sich an den Räumen, die gereinigt werden sollen. Die Haushaltshilfe muss sich in diesen Gegebenheiten zurechtfinden

und Lösungen für die Organisation und Durchführung der Reinigungs- und Pflegeaufgaben entwickeln. Ohne Auftrag nimmt sie keinen Einfluss auf die Gestaltung der Wohnung. Sie weist gegebenenfalls auf Unfallgefahren, wie z. B. Stolperfallen, Sicherheitsgefahren für Kinder oder Hygienrisiken hin. Im Bedarfsfall berät sie den Auftraggeber hinsichtlich Veränderungen in der Einrichtung bzw. in der Reinigung und Pflege der Wohnung. Die Lern- und Arbeitssituationen legen ihren Schwerpunkt auf die Aufgaben innerhalb der einzelnen Räume einer Wohnung. Die bzw. der Lehrende aktiviert das Wissen und die praktische Erfahrung der Teilnehmerinnen und Teilnehmer und ergänzt um theoretisches Wissen. Gemeinsam wird das Methodenrepertoire der Teilnehmerinnen und Teilnehmer für die verschiedenen Reinigungs- und Pflegeaufgaben erweitert, damit je nach Auftraggeber-Haushalt und Situation die entsprechende Methode angewandt bzw. angepasst werden kann.

Das Raumprogramm einer Wohnung als Grundlage für Lern- und Arbeitssituationen

Die Lern- und Arbeitssituationen dieses Moduls orientieren sich am typischen Raumprogramm einer Wohnung. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer bearbeiten jeweils einen ihnen bekannten Raum, von der bzw. dem Lehrenden ergänzt um das zugeordnete Fachwissen. So wird das vorhandene Alltags- und Erfahrungswissen aktiviert, reflektiert und gegebenenfalls erweitert. Es wird immer ein Raum exemplarisch bearbeitet und ein „Standard“ für den Arbeitsprozess formuliert. In einem zweiten Schritt werden dann auf der Grundlage von Fallbeispielen personen- und situationsorientierte Varianten erarbeitet.

Gründe für dieses Vorgehen:

- In jeder Raumart bzw. jedem Funktionsbereich einer Wohnung werden in der Regel ähnliche Materialien eingesetzt – Ausstattung der Fußböden, der Wände, Materialien der Einrichtungsgegenstände etc.
- Jede Raumart, jeder Funktionsbereich hat seine spezifische Nutzung, es finden sich ähnliche Verschmutzungen und die Sauberkeits- und Hygieneansprüche sind vergleichbar, zum Beispiel: Küche, Bad und Toiletten, Wohn- und Schlafzimmer.
- Jede Raumart, jeder Funktionsbereich hat ähnliche Ordnungsmuster für die Gegenstände, die offen stehen bzw. liegen etc.
- Die Raumnutzung, die Verschmutzung, die Sauberkeitsanforderungen wie auch die vorhandenen Materialien bestimmen die Wahl des Reinigungsverfahrens, die Wahl der Reinigungschemie, die Wahl der Reinigungstextilien etc.

Lernen am Modell bedeutet, dass im beruflichen Alltag gegebenenfalls Wissen aus anderen Aufgaben übertragen werden muss. Beispiel: Holzfußböden sind in der Regel in Wohn- und Schlafräumen verlegt. Sollte sich in einer Wohnung im Bad ein Holzfußboden befinden, so muss das Wissen über Holzfußböden und ihre Reinigung mit der Reinigung eines Nassraumes kombiniert werden.

Tabelle 2: Lern- und Arbeitssituationen im Modul 1 – Wohnung und Wohnumfeld: Reinigung und Pflege

Nr.	Lern- und Arbeitssituationen	Wissen und Fertigkeiten	Hinweise
1.	Reinigung der Küche	<ul style="list-style-type: none"> - Grundsätze der Lebensmittel-hygiene - Materialkunde - Eigenschaften der Reinigungsmittel - Reinigungsverfahren und ihre Eignung - Arbeiten der Unterhaltsreinigung und der Grundreinigung 	inkl. Müllentsorgung
2.	Reinigung von Sanitärräumen	<ul style="list-style-type: none"> - Grundsätze einer guten Hygienepraxis - Reinigungstücher - Reinigungsverfahren für nicht textile Fußböden - Reinigungsmittel und ihre Wirkung 	Es ist auch auf hochwertige Materialien einzugehen
3.	Reinigung von Wohnräumen	<ul style="list-style-type: none"> - Materialkunde Fußböden - Möbeloberflächen - Reinigungsgeräte und ihre Eignung für die Reinigung von Teppichen, Polstermöbeln, textilen Fußböden - Individuelle Lebens- und Ordnungsmuster - Arbeitssicherheit und Unfallgefahren 	
4.	Reinigung von Schlafräumen	<ul style="list-style-type: none"> - Reinigung von intimen Wohnbereichen - Verfahren der Grundreinigung - Bettwäschewechsel - Anforderungen an die Hygiene 	Allergiker
5.	Reinigung von Arbeitszimmern/Büroräumen	<ul style="list-style-type: none"> - PC-Reinigung, Reinigung von Bildschirmen - Umgang mit individuellen Ordnungsmuster 	
6.	Reinigung von Kinderzimmern	<ul style="list-style-type: none"> - Altersgerechte Ausstattung und Einrichtung - Kindgerechte Ordnungssysteme - Aufräumen mit Kindern - Infektionshygiene - Reinigung bei Allergien und Infektionskrankheiten - Haftungsrecht 	
7.	Reinigung von Vorratsräumen, Abstellkammern o. Ä.	<ul style="list-style-type: none"> - Ordnungssysteme - Bewirtschaftung der Reinigung: Einkauf, Preisvergleich 	

8.	Reinigung von Treppen, Trep- penhäusern und Eingangs- und Durchgangsbereichen	- Erstellung eines Reinigungsplans - Kostenkalkulation - Ergonomisches Arbeiten	
9.	Reinigung von Fenstern und Tü- ren	- Arbeitssicherheit - Systeme der Fensterreinigung	
10.	Versorgung von Zimmer- und Balkonpflanzen, Kübelpflanzen	- Blumenpflege	

Quelle: eigene Darstellung

Die Handlungsprinzipien des Moduls Reinigung

In der Bearbeitung jeder Lern- und Arbeitssituation werden die Handlungsprinzipien des Moduls *Reinigung* umgesetzt:

- Personen- und Situationsorientierung im Dienstleistungsprozess
- die vollständige Handlung: Informieren – Planen – Entscheiden – Ausführen – Kontrollieren – Bewerten der Dienstleistungserbringung
- Einsatz materialgerechter Reinigungsverfahren und adäquater Einsatz von Reinigungsmitteln und -geräten
- Ergonomie: Arbeitsplatzgestaltung, Arbeitsweise, Unfallgefahren im Haushalt
- Basishygiene: Trennung unrein – rein, Vermeidung von Kreuzkontaminationen, Infektionsrisiken
- Wirtschaftlichkeit: Energie bewusst einsetzen, Reinigungsmittel dosieren, Arbeitsorganisation
- Nachhaltigkeit: Vermeidung von Umweltbelastungen, Materialpflege, ergonomisches Arbeiten

Das Prinzip der vollständigen Handlung

Neben den fachlichen Kompetenzen und dem Begreifen des Prozesses der Dienstleistungserbringung „*Reinigung und Pflege einer Wohnung und ihres Umfeldes*“ und ihrer Gestaltung ist auch das Prinzip der vollständigen Handlung zu vermitteln. Dieses Durchdenken einer Handlung geschieht nicht immer schriftlich, oft nur gedanklich auf dem Weg zur Wohnung der Auftraggeberin bzw. des Auftraggebers, wenn der Haushalt bekannt ist und die Grundstrukturen der Arbeit vereinbart sind.

Abbildung 14: Elemente einer vollständigen Handlung¹⁰⁰



Informieren (Analyse)

Die Sammlung dieser Daten geschieht in der Regel in der Auftragsklärung und bildet das Grundgerüst für die weiteren Planungen:

- Personenbezogene Daten (z. B. Name, Alter, Geschlecht)
- Wohn- und Lebenskontext (z. B. Wohnform, Aufgaben/Verantwortung in der hauswirtschaftlichen Versorgung)
- Biografische Daten und lebensgeschichtliche Informationen (Lebensgeschichte, hauswirtschaftliche Biografie), gegebenenfalls Krankheiten und Behinderungen, soweit dies für die Dienstleistungserbringung „Reinigung und Pflege der Wohnung und des Wohnumfeldes“ erforderlich ist
- gegebenenfalls Wunsch und Art der Beteiligung eines anwesenden Haushaltsmitgliedes
- Lebensstil und Alltagskultur
- Anspruchsniveau an die Reinigung und Pflege der Wohnung und des Wohnumfeldes, Wünsche in Bezug auf die Ordnung und Sauberkeit in der Wohnung
- Technische Ausstattung mit Geräten und Arbeitsmitteln zur Wohnungsreinigung
- Zu verwendende Reinigungsmittel und Arbeitsmittel, ihre Bevorratung und Aufbewahrung
- Ordnungsmuster und Gewohnheiten für die einzelnen Räume
- Ermittlung von Umfang und Art der beauftragten Dienstleistung und ihrer gewünschten Qualität
- Ermittlung von Umfang und Art der gewünschten Unterstützung
- Art der Dokumentation und Berichterstattung gegenüber der Auftraggeberin bzw. dem Auftraggeber

¹⁰⁰ www.ausbildernetz.de (26.06.2015)

Planen (inkl. Zielformulierung)

Im Planungsschritt wird auf der Grundlage des Dienstleistungsauftrages und der näheren Informationen zum Auftraggeber-Haushalt, zur Wohnung und zum Mobiliar ein Arbeitsplan erstellt. Ziele sind nicht zwingend ausschließlich „saubere“ Räume, es kann auch ein Ziel sein, die Beteiligung eines Haushaltsmitgliedes zu ermöglichen. In der Auftragsklärung wird die Zusammenarbeit mit dem Auftraggeber-Haushalt festgelegt. Hier werden auch schon Vereinbarungen über das Anspruchsniveau der Reinigungsleistung und ihrer Ausführung getroffen. Leitfragen in der Planung sind:

- Auswertung der Analyse und der formulierten Ziele
- Was muss bei der konkreten Vorbereitung bedacht werden?
- Welche Arbeitsmittel sind vorhanden?
- Wie lässt sich der Arbeitsprozess organisatorisch optimieren und gleichzeitig sachgerecht und ergonomisch zweckmäßig durchführen? (Siehe Handlungsprinzipien der Wohnungsreinigung und -pflege)

Entscheiden

Der Abschluss der Planungsphase ist die Entscheidung für einen Arbeitsplan – welche Arbeiten werden wann wie in welcher Reihenfolge durchgeführt?

Ausführen

- Durchführung der geplanten Arbeiten
- Gegebenenfalls Beteiligung ermöglichen

Kontrollieren

Kontrolle umfasst die Prüfung: Wurden alle Arbeiten wie geplant erledigt? Was wurde geändert? Was verursachte die Änderung? Welche Informationen müssen an die Auftraggeberin bzw. den Auftraggeber weitergegeben werden?

Bewerten (Reflexion)

- Eigene Reflexion des Prozesses und der Ergebnisse – Auswertung in Richtung: Was muss das nächste Mal anders geplant werden? Was muss für das nächste Mal möglicherweise vonseiten der Auftraggeberin bzw. des Auftraggebers vorbereitet werden?
- Auswertung mit der Auftraggeberin bzw. dem Auftraggeber
- Weiterentwicklungs- und Verbesserungsmöglichkeiten zum Beispiel: in der eigenen Arbeitsorganisation? Durch Ordnungsmaßnahmen in der Wohnung – falls möglich und gewünscht? Durch andere Arbeitsmethoden und Verfahren? Etc.

Anhand der Prinzipien der vollständigen Handlung im hauswirtschaftlichen Dienstleistungsprozess wird deutlich, wie wichtig Kommunikation und Information zwischen Auftraggeberin

bzw. Auftraggeber und Haushaltshilfe ist – nur so kann Zufriedenheit über die Dienstleistungsqualität entstehen. Wenn sich die Haushaltshilfe und die Auftraggeberin bzw. der Auftraggeber nicht persönlich begegnen, müssen diese Schritte schriftlich dokumentiert werden und über Vorkommnisse muss berichtet werden.¹⁰¹

Praxisräume

Hilfreich für den Unterricht ist eine „Musterwohnung“, in der praktisch angeleitet werden kann, verschiedene Arbeitsgeräte und -verfahren etc. gezeigt und ausprobiert werden können. Die typischen Schäden auf Oberflächen zu sehen – ungeeignetes Reinigungsverfahren, falsches Reinigungsmittel, unpassende Dosierung des Reinigungsmittels etc. – verstärkt den Lerneffekt.

Im Rahmen des Moduls werden folgende Themen ergänzend bearbeitet:

- Die Wohn- und Funktionsbereiche eines privaten Haushalts – ihre Nutzung und Bedeutung für die Haushaltsmitglieder begründen: Planspiel „Nutzung einer Wohnung in verschiedenen Lebensphasen“ – Wer braucht welche Lebens- und Arbeitsräume? – Wahrnehmen – beobachten – analysieren
- Bedeutung und Wirkung der Reinigung und Pflege von Wohnräumen für die Haushaltsmitglieder verstehen; biografiebedingte und kulturelle Unterschiede hinsichtlich Ordnung und Sauberkeit in der Wohnung und der Art des Reinigens anhand von Berichten der Teilnehmerinnen und Teilnehmer – wahrnehmen – beobachten – analysieren
- Auftragsklärung: Welche Absprachen und Informationen sind beim Erstkontakt wichtig? Wie soll der Beginn am ersten Tag aussehen, damit der Start gelingt? Was ist in der ersten Phase der Zusammenarbeit im Blick zu haben? – Erarbeitung eines Standards
- Klärung der Rolle der Haushaltshilfe im Haushalt als Dienstleisterin bzw. Dienstleister: Haltung, Auftreten, Erscheinungsbild, Respekt und Sorgfalt im Umgang mit den Haushaltsmitgliedern, Haltung im Verhältnis Kostenerstatter und Auftraggeber-Haushalt. Es muss auch Thema sein, wie sich die Haushaltshilfe bei akuten Gefährdungen von Haushaltsmitgliedern, z. B. von Kindern und hilfsbedürftigen Menschen, verhält.¹⁰² – Gespräch an Fallbeispielen der Teilnehmerinnen und Teilnehmer
- Gestaltung der Zusammenarbeit: Was soll die Haushaltshilfe übernehmen? Welche Aufgaben verbleiben dem Auftraggeber-Haushalt? Wo findet die Haushaltshilfe die Reinigungsutensilien? Was ist der Auftraggeberin bzw. dem Auftraggeber wichtig? Ist der Auftraggeber anwesend oder werden die Arbeiten in Abwesenheit der Auftraggeberin bzw. des Auftraggebers ausgeführt? Im Falle der Anwesenheit ist zu klären, ob

¹⁰¹ Beispiele der Kommunikation zwischen Auftraggeberin bzw. Auftraggeber und Haushaltshilfe, wenn sie sich nicht begegnet sind, gesammelt in: Kazubko, Trautner 2005.

¹⁰² Beispiele: Bei der Gefährdung des Kindeswohles – § 8a SGB VIII oder Bundeskinderschutzgesetz (BKISchG) ist der Ansprechpartner das örtliche Jugendamt; bei Gewalt oder Vernachlässigung älterer oder hilfsbedürftiger Menschen ist es die Polizei oder das Gesundheitsamt.

die Auftraggeberin bzw. der Auftraggeber direkt und unmittelbar bei den Arbeiten anwesend ist und dran beteiligt sein möchte oder nicht gestört werden möchte – Arbeit an Fallbeispielen

- Dienstleistungsprozesse in der Reinigung strukturieren in Form der vollständigen Handlung
- Grundlagen der Kommunikation und Gesprächsführung: personen- und situationsgerechte Gesprächsführung, z. B. Erstbesuch in einem Haushalt, Dienstübergabe, Konflikte klären – Arbeit an Fallbeispielen

Kompetenzen aus anderen Disziplinen

Auch in diesem Dienstleistungssegment ist Wissen und Können aus anderen Disziplinen wichtig und damit sind Dozentinnen und Dozenten z. B. mit Kommunikations- und Gesprächsführungskompetenzen einzubeziehen. Insbesondere für folgende Themen:

- Grundlagen der personen- und situationsorientierten Gesprächsführung und Beratung: personen- und situationsgerechte Gesprächsführung, z. B. Erstbesuch in einem Haushalt, Dienstübergabe, Konflikte klären, Entgegennahmen von Beschwerden, Beratungssituationen – Arbeit an Fallbeispielen
- Haftungsrecht

Literaturhinweise – Auswahl:

Die aktuellen Fachbücher für die Ausbildung zum/zur Hauswirtschafter/-in der Verlage: Bildungsverlag eins, Cornelsen, Europa-Verlag, Handwerk und Technik.

Antas, Maria (2015): Wisch und Weg – Das Buch über das Putzen. Berlin.

Browning, Nigel (2012): Haushaltsmanagement für Männer. München.

Dietlein, Edeltrud; Exner, Martin (2003): Hygiene im Familienhaushalt. In: www.familienhandbuch.de/haushaltfinanzen/sauberkeit-und-hygiene/hygiene-im-familienhaushalt (01.08.2015).

Eigner, Christian (2014): Haushalt nebenbei – 500 saubere Expertentipps. Stiftung Warentest. Berlin.

Frank, Silvia (2012): Haushalts-1x1. Über 200 Tipps für den modernen Haushalt. Das ARD-Buffer. Stuttgart.

Frank, Silvia (2013): Haushalts-1x1. Noch mehr Expertenwissen. Das ARD-Buffer. Stuttgart.

Kazubko, Katrin; Trautner, Tamara (2005): „Perlen“ – das Putzfrauenbuch. München.

Kiefer, Nina (o. J.): NiKi's Putzkalender. Den Haushalt im Griff; aufräumen, putzen und entrümpeln mit System. In: www.putzkalender.de.

Lowis, Ulrike (o. J.): Der perfekte Haushalt. Tipps und Tricks für mehr Zeit im Leben. Köln.

Projektgruppe „www.haushalten.eu“ der Fachschule Sooß (o. J.): Einen Haushalt clever managen. In: www.haushalten.eu.

Paaßen, Urte (o. J.): Wissen rund um die Hauswirtschaft. In: www.hauswirtschaft.info.

Thomas, Linda (2014): Frühjahrsputz – Putzen als kulturelle Tradition und andere schöne Dinge. Dornach.

5.6.4 Kompetenznachweis Modul 1

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer haben Kompetenzen zur professionellen Erbringung hauswirtschaftlicher Dienstleistungen im Arbeitsfeld „Wohnung und Wohnumfeld. Reinigen und Pflegen“ erworben. Für den Kompetenznachweis werden Methoden gewählt, wie sie in Kapitel 5.5. Kompetenznachweis nach jedem arbeitsfeldbezogenen Modul eingeführt sind.

Die Grundlage für den Nachweis ist das Kompetenzprofil des Moduls.

Beispiele für Aufgabenstellungen für das Arbeitsfeld: Wohnen und Wohnumfeld: Reinigen und Pflegen:

- Auftragsklärung in einem Haushalt: Bearbeitung eines Fallbeispiels mit den Handlungsprinzipien der haushaltsbezogenen Dienstleistungen
- Erstellung eines Reinigungsplanes: für eine vorgegebene Wohnung und ein Auftraggeber-Profil
- Beratung eines Haushalts in der Neuorganisation der Reinigung nach einem Umzug
- Reinigungspraxis: Arbeiten planen und sachgerecht und nach ergonomischen und rationalen Arbeitsprinzipien unter Umsetzung einer guten Hygienepraxis durchführen

5.7 Modul 2: Kleidung und Wäsche: professionell reinigen und pflegen

Die Qualität der Reinigung und Pflege von persönlichen Textilien entsteht im Zusammenspiel von fachlichem Know-how und einer wertschätzenden Haltung im Umgang mit den privaten Kleidungs- und Wäschestücken. Neben dem Leistungsumfang muss sich auch über die Erwartungen an die Wäschepflege verständigt werden:

- Neben der hygienischen Reinigung und der sachgerechten Pflege der Textilien ist auch zu bedenken, welche Bedeutung der private Haushalt der Kleidung und den textilen Gebrauchs- und Ausstattungsmaterialien beimisst. Die Anforderungen an die Wäschepflege und diese Bedeutung und Wichtigkeit variieren von Haushalt zu Haushalt.

- Die Wäsche und die Textilien eines privaten Haushalts sind genauso Ausdruck seines Lebensstils wie ihre Benutzung. Die anfallende Schmutzwäsche und die Art der Verschmutzungen geben Einblicke in die Lebensführung, die Berufe und die Alltagsgestaltung der Haushaltsmitglieder.
- Die Ansprüche an die Aufbereitung von Textilien zu erfassen ist eine der ersten Aufgaben der Haushaltshilfe. Die Auftragsklärung ist durch Beobachtungen zu ergänzen, wie z. B. die Art und Weise der Aufbewahrung der Kleidung.
- Reinigung und Pflege der Wäsche umfasst die Aufgaben: sammeln der Schmutzwäsche, Vorbereitung für die Reinigung, reinigen, trocknen, glätten, ausbessern, schrankfertig machen
- Es wird im Rahmen der Struktur- und Ordnungssysteme des privaten Haushalts gearbeitet. In der Regel werden die Geräte und Arbeitsmittel des Auftraggeber-Haushaltes benutzt, ebenso auch die vorhandenen Waschmittel, Weichspüler etc. Im Rahmen des Moduls muss auch bedacht werden, dass Textilien außerhalb des Auftraggeber-Haushalts gewaschen und/oder gebügelt werden können.
- Bei der Wäschepflege ist zu klären, welche Vor- und Nacharbeiten der Auftraggeber-Haushalt selbst wahrnimmt, zum Beispiel Bettwäschewechsel, Schmutzwäsche sammeln und welche Abgrenzungen zu den Aufgaben der Haushaltshilfe erfolgen, zum Beispiel: In den Schrank räumen obliegt nicht der Haushaltshilfe.
- Mit der Arbeit in diesem Dienstleistungssegment können auch Beratungsleistungen verbunden sein, wie z. B. zum Ordnungssystem für die Schmutzwäsche oder zur Ausstattung an Geräten, zur Auswahl an Waschmitteln und Wäschepflegesubstanzen oder auch zur Auswahl an Kleidung für verschiedene Altersgruppen u. v. m. Die Haushaltshilfe kann aufgrund ihres Wissens und ihrer Erfahrungen beraten, muss dabei die Grenzen ihrer Kompetenzen kennen.
- Schmutzige Wäsche und auch der Umgang mit ihr birgt ein gewisses Hygienierisiko. Auch wenn die Gewohnheiten des Haushaltes möglicherweise andere sind, ist die Haushaltshilfe aufgefordert, Risiken für die Haushaltsmitglieder so gering wie möglich zu halten und den Haushalt entsprechend zu beraten.
- Manche der Arbeiten beinhalten eine Wartezeit – Maschinenlaufzeiten der Waschmaschine, des Trockners –, wie mit dieser Zeit umgegangen werden soll, muss bei der Auftragsklärung besprochen werden.

5.7.1 Nachgefragte Dienstleistungspakete und das zugehörnde Dienstleistungsverständnis

Private Haushalte¹⁰³ fragen folgende Dienstleistungspakete nach:

¹⁰³ Private Haushalte sind hierbei nicht nur Haushalte einer Familie, einer einzelnen Person oder einer Wohngemeinschaft oder einzelner Personen, es können auch Haushalte in betreuten Wohnanlagen sein, ambulant betreute Wohngemeinschaften o. Ä. sein.

- Übernahme der Wäschepflege: sortieren, waschen, trocknen, glätten und schrankfertig machen, gegebenenfalls im Vorfeld Wechsel der Bettwäsche, Austausch der Handtücher etc.
- Übernahme von Bügelarbeiten
- Kleine Instandsetzungsarbeiten wie Knopf annähen, Saum hochnähen
- Packen des Koffers nach Reise-Angaben, für einen Krankenhausaufenthalt o. Ä.
- Decluttern des Kleiderschranks – Durchsehen und Ordnen des Kleiderschranks
- Einkauf von Kleidung und Textilien gegebenenfalls gemeinsam mit einem Haushaltsmitglied
- Gardinen abnehmen, waschen, pflegen und aufhängen

Teile der genannten Dienstleistungspakete können auch über verschiedene Sozialleistungssysteme¹⁰⁴ beauftragt und abgerechnet werden. Ein Auftraggeber ist dann möglicherweise die Kranken- oder Pflegeversicherung, das Jugendamt, das Sozialamt o. Ä., in der Regel wird auch über diese Institution abgerechnet, wenn der Anbieter, das Dienstleistungsunternehmen o. Ä. den Regeln des jeweiligen Gesetzbuches entspricht und die Leistungen im gesetzlichen Rahmen liegen. Die Haushaltshilfe steht dabei möglicherweise im Dreieck zwischen dem Auftraggeber-Haushalt und der kostenerstattenden Institution. Dies muss im Rahmen der Rollenklärung Thema im Unterricht sein.

Im Rahmen des professionellen Dienstleistungsverständnisses gelten folgende Prinzipien der Dienstleistungsgestaltung und -erbringung:

- Diskretion und Verschwiegenheit gegenüber Dritten (Schweigepflicht)
- Bedeutung und der Wert der Kleidung und der Textilien für den Einzelnen, sowohl für den Auftraggeber wie auch für die Haushaltshilfe – eine Verständigung ist wichtig
- Bedeutung des Sauberkeits- und Pflegegrades der Kleidung und Textilien für den Auftraggeber-Haushalt wie auch für die Haushaltshilfe – eine Verständigung ist wichtig
- Kulturelle und individuelle Sicht auf die Art der Kleidung und ihre Aufbereitung – Klärung des Anspruchsniveaus
- Auftragsklärung: Werden alle im Zusammenhang mit dem Dienstleistungspaket formulierten Aufgaben von der Haushaltshilfe übernommen? Welche Aufgaben verbleiben in der Verantwortung des Auftraggeber-Haushaltes? Ist die Auftraggeberin bzw. der Auftraggeber anwesend oder werden die Arbeiten in ihrer oder seiner Abwesenheit ausgeführt? Im Falle der Anwesenheit ist zu klären, ob die Auftraggeberin bzw. der Auftraggeber direkt und unmittelbar bei den Arbeiten anwesend ist und dran beteiligt sein möchte oder nicht gestört werden möchte. Die Rahmenbedingungen der Zusammenarbeit sind ebenfalls zu fixieren.

¹⁰⁴ z. B. Haushaltshilfe im Krankheitsfall oder bei Krankenhausaufenthalt kann je nach Situation von der Krankenversicherung, dem gesetzlichen Unfallversicherungsträger oder auch dem Rentenversicherungsträger finanziert werden; zum Leistungsspektrum der Sozialpädagogischen Familienhilfe gehören auch Hilfen zur Alltagsversorgung siehe § 31 SGB VIII

- Einarbeitung bzw. Eingewöhnung im neuen Auftraggeber-Haushalt: der erste Tag bei der neuen Auftraggeberin bzw. dem neuen Auftraggeber – Klärung der Zusammenarbeit, Orientierung in der Wäschepflege etc.
- Grundlagen: Einsatz materialgerechter Waschverfahren, Einsatz materialgerechter Nachbehandlungsverfahren, Umsetzung einer guten Hygienepraxis, Sicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz, Handeln im Sinne der Nachhaltigkeit
- Rechtliche Grundlagen: Arbeitssicherheit, Unfallschutz und -prävention, Haftungsrecht etc.
- Handeln auf der Grundlage der vollständigen Handlung: Informieren/Planen, Durchführen, Kontrollieren/Reflektieren der Dienstleistungserbringung

Bei manchen Auftraggeberinnen und Auftraggebern wird die Dienstleistung um weitere Elemente ergänzt:

- Ein anwesendes Haushaltsmitglied soll mit in die Arbeit einbezogen werden. Hier kann es sich um Betreuungsleistungen handeln oder um die Einbeziehung von Kindern und Jugendlichen, die die beauftragte „Hausarbeit“ lernen sollen.
- Die Haushaltshilfe ist während ihrer Anwesenheit im Haushalt Ansprechpartnerin bzw. Ansprechpartner für Lieferantinnen und Lieferanten, Handwerkerinnen und Handwerker, Stromableserinnen und Stromableser etc.
- Wenn Haustiere anwesend sind, muss möglicherweise die Dienstleistungserbringung auf ihre Versorgung erweitert werden.

5.7.2 Kompetenzen der Haushaltshilfe

Grundlagen der Kompetenzbeschreibung sind die Lernergebnisse in der Ausbildung zum/ zur Hauswirtschafter/-in, wie sie in der Veröffentlichung der Deutschen Gesellschaft für Hauswirtschaft zu den hauswirtschaftlichen Berufen im Deutschen Qualifikationsrahmen¹⁰⁵ zusammengestellt wurden, und die Anforderungen, wie sie an eine selbstständig arbeitende Haushaltshilfe gestellt werden.

Die Haushaltshilfe¹⁰⁶ arbeitet in der Regel allein und selbstständig im Auftraggeber-Haushalt und setzt dabei folgende Kompetenzen ein:

- Sie kennt die Bedeutung und den Wert von persönlicher Kleidung und Wäsche.
- Sie ist sich der Bedeutung gepflegter Wäsche in den unterschiedlichen Auftraggeber-Haushalten bewusst.
- Sie führt Gespräche mit Auftraggeber-Haushalten, nimmt ihre Wünsche entgegen und klärt den Arbeitsauftrag

¹⁰⁵ vgl. dgh 2012: 64ff.; DGH 2013: 20f.; HwirtAusbV § 4 Abs. 1 Nr. 1.1, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, Nr. 2, Nr. 3, Nr. 4.2, 4.3, Nr. 5 Nr. 6; RLP Lernfeld 6: Personen zu unterschiedlichen Anlässen versorgen, Lernfeld Wäschepflege, Lernfeld 8: Textilien reinigen und pflegen, Lernfeld 10: Personen individuell wahrnehmen und beobachten, Lernfeld 11: Personen individuell betreuen

¹⁰⁶ vgl. dgh 2013: 22

- Sie plant unter Berücksichtigung der Wünsche und Bedarfe des Auftraggeber-Haushaltes die Textilpflege.
- Sie plant unter Berücksichtigung der Wünsche und Anforderungen des Auftraggeber-Haushaltes die Textilwasch- und pflegearbeiten.
- Sie übernimmt selbstständig die Pflege der Textilien.
- Sie hält Textilien instand unter Berücksichtigung der Wünsche des Auftraggeber-Haushalts und hauswirtschaftlicher Standards.
- Sie berücksichtigt fachliche Standards und Vorschriften und wendet diese zur Sicherung der Qualität der Dienstleistung an.
- Sie wendet die vorhandenen Arbeitsmittel sachgerecht an und führt Arbeitsabläufe unter Nutzung der Technik/Ausstattung selbstständig situationsbezogen durch.
- Sie geht flexibel mit unvorhergesehenen Situationen und Kundenwünschen um.
- Sie sichert die Qualität und dokumentiert die erbrachten Dienstleistungen.
- Sie kalkuliert die Kosten und rechnet erbrachte Leistungen ab.
- Sie bezieht Haushaltsmitglieder nach ihrem Wunsch und ihren Möglichkeiten in die Arbeitsprozesse ein.

Aufgeteilt in die verschiedenen Kompetenzbereiche ergibt sich das nachstehende Bild¹⁰⁷:

Tabelle 3: Kompetenzen der Haushaltshilfe im Kontext „Kleidung und Wäsche: professionell reinigen und pflegen“¹⁰⁸

Fachkompetenz		Personalkompetenz	
Wissen	Fertigkeit	Sozialkompetenz	Selbstständigkeit
Persönliche Kleidung und Wäsche eines privaten Haushalts in seiner Bedeutung für die Haushaltsmitglieder begründen Grundlagenwissen zur Reinigung und Pflege von Textilien anwenden Ansprüche unterschiedlicher Kundengruppen einschätzen Wäschekreisläufe als Prozess strukturieren und die damit verbundenen Dienstleistungen in unterschiedlichen Haushalten umsetzen	Kundenwünsche bei der Reinigung und Pflege sowie Lagerung von Wäsche und Kleidung ermitteln und umsetzen Textilien materialgerecht unter Beachtung ihres Gebrauchswertes reinigen und pflegen Techniken zur Instandsetzung von Textilien kundengerecht und unter Berücksichtigung wirtschaftlicher Gesichtspunkte anwenden Arbeitsprozesse unter Berücksichtigung von	Verständnis und Wertschätzung für die individuelle Bedeutung der Wäsche und Kleidung der Kundinnen und Kunden zeigen Unterschiedliche Ordnungsmuster und Ansprüche an die Wäschepflege anerkennen Auf Kundenwünsche adäquat reagieren Kontaktfreudig und kommunikationsfähig sein	Sorgfalt, Zuverlässigkeit und Genauigkeit beweisen Achtung vor dem Eigentum und dem Materialwert erkennen lassen Flexibilität und Entscheidungsfähigkeit beweisen (individuelle und nicht planbare Prozesse einbeziehen) Eigenes Engagement gegenüber der Aufgabe und den Wünschen der Kundinnen und Kunden einbringen

¹⁰⁷ vgl. dgh 2013: 20

¹⁰⁸ vgl. dgh 2012: 65f.

<p>Textile Materialien kennen und die Anforderungen an ihre Reinigung und Pflege anwenden</p> <p>Besonderheiten bei Allergien und ausgewählten Infektionskrankheiten umsetzen</p> <p>Technische Ausstattung für die Textilpflege und Instandsetzung von Textilien einsetzen</p> <p>Einflussfaktoren auf die Kosten der Wäschepflege verstehen</p> <p>Grundlagen der Hygiene, der Arbeitssicherheit und des Gesundheitsschutzes anwenden</p> <p>Grundtechniken zum Instandhalten von Textilien anwenden</p> <p>Prinzipien der vollständigen Handlung anwenden</p> <p>Arbeitsprozesse planen, beschreiben und optimieren</p> <p>Grundlagen der Kommunikation und Gesprächsführung anwenden</p> <p>Fachbegriffe verwenden</p> <p>Hauswirtschaftlichen Betreuungsbedarf unterschiedlicher Personengruppen bei der Textilpflege erkennen</p>	<p>Standards und Kenndaten sowie von Kundenbedürfnissen planen und durchführen</p> <p>Gefährdungen erkennen und Maßnahmen zur Sicherheit bei der Arbeit, des Gesundheitsschutzes, der Hygiene und des Umweltschutzes einleiten und gegebenenfalls dazu beraten</p> <p>Kenndaten ermitteln und einsetzen</p> <p>Informationen ermitteln und verarbeiten und weitergeben</p> <p>Kostenvergleich von Waschmitteln und Arbeitsverfahren durchführen</p> <p>Maßnahmen zur Qualitätssicherung anwenden</p> <p>Dokumentations- und Kontrollsystem anwenden</p> <p>Gespräche personen- und situationsgerecht führen</p> <p>Wahrnehmung der Wünsche über die Wäschepflege hinaus</p> <p>Hauswirtschaftliche Betreuung leisten</p>	<p>Mit Konflikten, Kritik und Beschwerden konstruktiv umgehen</p> <p>Teamfähig sein und mit anderen Dienstleisterinnen und Dienstleistern im Haushalt kooperieren</p> <p>Beteiligung von Haushaltsmitgliedern ermöglichen</p>	<p>Verantwortung übernehmen</p> <p>Mit Ausdauer und Konzentration arbeiten</p> <p>Respekt und Diskretion beweisen</p> <p>Kundinnen und Kunden und ihr Eigentum wertschätzen</p> <p>Zuverlässig sein</p>
---	--	---	---

5.7.3 Inhalte des Moduls 2

Im Kontext „Pflege von Kleidung und Wäsche“ verfügen die Teilnehmerinnen und Teilnehmer über ein hohes Maß an Erfahrungswissen aus ihren eigenen Haushalten und aus verschiedenen einschlägigen Erwerbstätigkeiten. Den im eigenen Haushalt erworbenen Kompetenzen

kann die fachliche Reflexion fehlen, sodass biografische und kulturelle Prägungen sowie Aussagen in der Werbung und in verschiedenen Ratgebern das Kompetenzprofil prägen. Dieses Grundwissen ist die Basis des Unterrichts.

Grundprinzip der Kompetenzvermittlung

Die Wäschepflege vom Sammeln und Sortieren der Schmutzwäsche bis zum In-den-Schrank-Räumen der gebrauchsfertig aufbereiteten Kleidung und Wäschestücke ist ein Prozess, der in immer gleichen Schritten hintereinander abläuft. In jeden dieser Schritte fließen andere theoretische Kenntnisse ein. Dieser Prozess eines Wäschekreislaufes erlaubt als Grundlage zur Formulierung der Lern- und Arbeitssituationen den Teilnehmerinnen und Teilnehmern, den Arbeitsablauf mit seinen Handlungsprinzipien und notwendigen Kenntnissen und Fertigkeiten als „Standard-Arbeitsanweisung“ zu erarbeiten. So wird das vorhandene Alltags- und Erfahrungswissen aktiviert, reflektiert und gegebenenfalls erweitert. Möglicherweise werden in manchen Auftraggeber-Haushalten nicht alle Schritte der Haushaltshilfe übertragen, dennoch müssen alle Schritte im Unterricht bearbeitet werden.

Der Wäschekreislauf als Grundlage für die Lernsituationen

Die Lern- und Arbeitssituationen dieses Moduls orientieren sich am Wäschekreislauf – vom Sammeln und Sortieren der Schmutzwäsche über Waschen und Trocknen bis zum Schrankfertigmachen. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer bearbeiten einzelne Lernsituationen entlang dieses Prozesses, von den Lehrenden ergänzt mit dem zugehörigen Fachwissen. Als Grundlage wird der Wäschekreislauf mit den fachlichen Standards der einzelnen Elemente eingeführt. Die Themen müssen durch anschauliche Beispiele und Demonstration bzw. Durchführung verständlich und nachvollziehbar aufbereitet werden. Gleichzeitig werden Möglichkeiten sichtbar, wie Kinder unterschiedlichen Alters oder auch Menschen mit Unterstützungsbedarf in den Arbeitsprozess einbezogen und angeleitet werden können.

Tabelle 4: Lern- und Arbeitssituationen Modul 2 „Kleidung und Wäsche: professionell reinigen und pflegen“

	Lern- und Arbeitssituationen	Inhalte	Hinweise
1.	Sortieren von Textilien nach ihren Wasch- und Pflegeeigenschaften	<ul style="list-style-type: none"> - Gewebe/Faserkunde - Textilkennzeichnung - Pflegekennzeichnung - Ordnungssysteme zum Sammeln und Sortieren von Schmutzwäsche 	
2.	Behandlung von Schmutzwäsche	<ul style="list-style-type: none"> - Schmutzbestandteile - Infektionsgefährdung/Infektionskrankheiten - Prinzipien einer guten Hygienepraxis - Waschfaktoren - Inhaltsstoffe von Waschmitteln 	

3.	Auswahl des Waschmittels für unterschiedliche Waschprogramme	<ul style="list-style-type: none"> - Inhaltstoffe von Waschmitteln - Waschmaschinenprogramme - Dosierung von Waschmitteln und Einflussfaktoren auf die Dosierung - Kosten-Vergleichs-Rechnung 	
4.	Waschen von Textilien:	<ul style="list-style-type: none"> - Handwäsche - Maschinenwäsche - Vergleich der Maschinenprogramme 	
5.	Organisation des Wäschetrocknens	<ul style="list-style-type: none"> - Aufhängen zum Lufttrocknen - Maschinentrocknen – Auswahl von Programmen - Vergleich der Maschinenprogramme 	
6.	Glätten und Schrankfertigmachen unterschiedlicher Textilien	<ul style="list-style-type: none"> - die Funktionen von Bügelgeräten - Einsatz unterschiedlicher Geräte - rationelle Wäschebehandlung - Arten des Zusammenlegens 	Es werden auch hochwertige bzw. arbeitsaufwendig zu bügelnde Textilien gebügelt. Unterschiedliche Ansprüche an die Qualität der Aufbereitung
7.	Aufbewahrung von sauberer Kleidung	<ul style="list-style-type: none"> - Ordnungssysteme in Schränken und Kommoden - Packen eines Koffers 	Unterschiedliche Vorstellungen aus dem Erfahrungshorizont der Teilnehmerinnen und Teilnehmer.
8.	Instandhalten von Wäscheteilen	<ul style="list-style-type: none"> - Aussortieren von schadhaften Wäscheteilen - Kleine Ausbesserungsarbeiten wie Knopf annähen, Naht schließen, Flicker aufbügeln etc. 	Es werden nur Arbeiten gezeigt, die ohne Nähmaschine vorgenommen werden können, ansonsten wird der Auftraggeberin bzw. dem Auftraggeber über die Schadstellen an den Textilien berichtet.

Quelle: eigene Darstellung

Handlungsprinzipien des Moduls

In der Bearbeitung der Lern- und Arbeitssituationen werden die Handlungsprinzipien des Moduls *Wäschepflege* eingesetzt:

- Personen- und Situationsorientierung im Dienstleistungsprozess
- die vollständige Handlung: Informieren, Planen, Entscheiden, Ausführen, Kontrollieren, Bewerten der Dienstleistungserbringung
- Einsatz materialgerechter Waschverfahren und Waschmittel
- Einsatz situationsgerechter Trocknungsverfahren
- Einsatz verschiedener Glättechniken und unterschiedlicher Lege- und Faltechniken
- Ergonomie: Arbeitsplatzgestaltung, Arbeitsablaufgestaltung, Vorbeugung von Unfällen im Haushalt

- Basishygiene: Trennung von „unrein“ und „rein“, Vorbeugung von Infektionsrisiken und Kreuzkontaminationen
- Wirtschaftlichkeit: Energie- und Wassereinsatz, Waschmitteldosierung, Arbeitsorganisation
- Nachhaltigkeit: Vermeidung von Umweltbelastungen, Materialpflege, ergonomisches Arbeiten

Das Prinzip der vollständigen Handlung

Neben dem Wäschekreislauf als Prozess wird das prozessorientierte Denken im Rahmen der vollständigen Handlung in diesem Modul vermittelt. Dieses Durchdenken des Dienstleistungsprozesses geschieht nicht immer schriftlich, oft gedanklich auf dem Weg zur Wohnung des Auftraggebers, wenn der Haushalt und die Grundstrukturen der beauftragten Arbeit –wie Inhalt, Umfang und Qualität der Dienstleistung, wie auch zum Beispiel die technische Ausstattung der Wohnung etc. – bekannt sind.

Abbildung 15: Elemente einer vollständigen Handlung¹⁰⁹



Informieren (Analyse)

- Personenbezogene Daten (z. B. Name, Alter, Geschlecht)
- Wohn- und Lebenskontext (z. B. Wohnform, Aufgaben/Verantwortung in der hauswirtschaftlichen Versorgung)
- Biografische Daten und lebensgeschichtliche Informationen (Lebensgeschichte, hauswirtschaftliche Biografie), gegebenenfalls auch Krankheitsbild, Behinderungen, soweit dies für die Dienstleistungserbringung der Wäschepflege erforderlich ist
- Gegebenenfalls Wunsch und Art der Beteiligung eines anwesenden Haushaltsmitgliedes
- Lebensstil und Alltagskultur

¹⁰⁹ www.ausbildernetz.de (26.06.2015)

- Anspruchsniveau an die Wäschepflege, an den Zustand der Kleidung und der Wäschestücke
- Technische Ausstattung mit Geräten und Arbeitsmitteln zur Wäschepflege, zur Instandhaltung von Textilien
- Verwendete Wasch- und Reinigungsmittel, ihre Bevorratung und Aufbewahrung
- Gewohnheiten hinsichtlich des Sammelns von Schmutzwäsche
- Ordnungsprinzipien und Gewohnheiten hinsichtlich der sauberen Wäsche und Kleidung und ihrer Aufbewahrung
- Wünsche in Bezug auf die Art und Umfang der Dienstleistung und die Beteiligung an der Durchführung
- Art der Dokumentation und Berichterstattung gegenüber der Auftraggeberin bzw. dem Auftraggeber

Planen (inkl. Zielformulierung)

Im Planungsschritt wird auf der Grundlage der vorliegenden Informationen gemeinsam mit der Auftraggeberin bzw. dem Auftraggeber Ziele und die Art der Zusammenarbeit formuliert. Dies können ganz konkrete Ziele sein: waschen und schrankfertig machen der zu sammelnden Schmutzwäsche. Es können aber auch Ziele im Zusammenhang mit der Beteiligung anwesender Haushaltsmitglieder sein. Im Rahmen der Arbeitsplanung werden in der Regel die hauswirtschaftlichen Aufgaben, deren Erledigung ansteht, durchdacht und vorbereitet. Eventuell sind konkrete Unterstützungs- und Hilfsmittel zu entwickeln bzw. zu integrieren. Die konkrete Vorgehensweise ergibt sich in der Wohnung, wenn gesehen wird, wie umfangreich der Arbeitsauftrag an diesem Tag ist.

Wichtige Leitfragen in der Planung sind:

- Auswertung der Analyse und der formulierten Ziele
- Entwicklung eines Ansatzes zur Sicherung des Versorgungsauftrages
- Was muss bei der konkreten Vorbereitung bedacht werden?

Entscheiden

Der Abschluss der Planungsphase ist die Entscheidung für einen Arbeitsplan – welche Arbeiten werden wann wie in welcher Reihenfolge durchgeführt?

Ausführen

- Durchführung der geplanten Arbeiten
- Dienstleistungsauftrag erfüllen
- Gegebenenfalls Beteiligung ermöglichen

Kontrollieren

Kontrolle umfasst die Prüfung: Wurden alle Arbeiten wie geplant erledigt? Was wurde geändert? Was verursachte die Änderung? Welche Informationen müssen an die Auftraggeberin bzw. den Auftraggeber weitergegeben werden?

Bewerten (Reflexion)

- Eigene Reflexion des Prozesses und der Ergebnisse – Auswertung in Richtung: Was muss das nächste Mal anders geplant werden? Was muss für das nächste Mal möglicherweise vonseiten der Auftraggeberin bzw. des Auftraggebers vorbereitet werden? Zum Beispiel: Der Temperaturregler des Bügeleisens war abgebrochen.
- Auswertung mit der Auftraggeberin bzw. dem Auftraggeber
- Weiterentwicklungs- und Verbesserungsmöglichkeiten, zum Beispiel: in der eigenen Arbeitsorganisation? Durch Ordnungsmaßnahmen in der Wohnung – falls möglich und gewünscht? Durch andere Arbeitsmethoden und Verfahren? Etc.

Anhand der Prinzipien der vollständigen Handlung im hauswirtschaftlichen Dienstleistungsprozess wird deutlich, wie wichtig Kommunikation und Information zwischen Auftraggeberin bzw. Auftraggeber und Haushaltshilfe ist – nur so kann Zufriedenheit über die Dienstleistungsqualität entstehen. Wenn sich die Haushaltshilfe und die Auftraggeberin bzw. der Auftraggeber nicht persönlich begegnen, müssen diese Schritte schriftlich dokumentiert und über Vorkommnisse muss berichtet werden.¹¹⁰

Praxisräume

Es braucht Anschauungsmaterial – Kleidung und Wäschestücke unterschiedlichen Materials und Verschmutzung, verschiedene Waschmittel etc. –, aber auch einen Hausarbeitsraum mit Waschmaschine, Wäschetrocknungssystem, Bügeleinrichtungen und Legetisch. Es geht um die praktische Anleitung und das Erproben unterschiedlicher Arbeitsgeräte und -verfahren etc. Die Ausstattung eines Auftraggeber-Haushaltes kann sich erheblich von der Ausstattung des privaten Haushaltes der einzelnen Teilnehmerin bzw. des einzelnen Teilnehmers unterscheiden.

Im Rahmen des Moduls werden folgende Themen ergänzend bearbeitet:

- Biografiebedingte und kulturelle Unterschiede hinsichtlich der Bedeutung von Kleidung und Wäsche und ihrer Aufbereitung
- Auftragsklärung: Was soll die Haushaltshilfe übernehmen? Welche Aufgaben verbleiben dem Auftraggeber-Haushalt? Wo findet die Haushaltshilfe die Schmutzwäsche, die notwendigen Geräte und Arbeitsmaterialien? Ist die Auftraggeberin bzw. der Auftraggeber anwesend oder werden die Arbeiten in Abwesenheit der Auftraggeberin bzw. des Auftraggebers ausgeführt? Im Falle der Anwesenheit ist zu klären, ob die Auftraggeberin bzw. der Auftraggeber direkt und unmittelbar bei den Arbeiten anwesend ist und dran beteiligt sein möchte oder nicht gestört werden möchte.

¹¹⁰ Beispiele der Kommunikation zwischen Auftraggeberin und Auftraggeber und Haushaltshilfe, wenn sie sich nicht begegnet sind, gesammelt in: Kazubko, Trautner 2005.

- Klärung der Rolle der Haushaltshilfe im Haushalt als Dienstleisterin bzw. Dienstleister: Haltung, Auftreten, Erscheinungsbild, Respekt und Sorgfalt im Umgang mit den Haushaltsmitgliedern, Haltung im Verhältnis der Haushaltshilfe zwischen Kostenerstatter und Auftraggeber-Haushalt. Es muss auch Thema sein, wie sich die Haushaltshilfe bei akuten Gefährdungen von Haushaltsmitgliedern, z. B. von Kindern und hilfsbedürftigen Menschen, verhält.¹¹¹ – Gespräch an Fallbeispielen der Teilnehmerinnen und Teilnehmer
- Dienstleistungsprozesse in der Wäschepflege strukturieren in Form der vollständigen Handlung
- Grundlagen der Kommunikation und Gesprächsführung und Dokumentation der Dienstleistung
- Aussortieren von Kleidung und Ordnen eines Kleiderschranks als besondere Dienstleistung verlangt nicht nur den genauen Auftrag und Angabe der Kriterien, sondern auch Urteilsvermögen zum Gebrauchswert der Textilien. Dies zu verdeutlichen, gelingt anhand der persönlichen Erfahrungen der Teilnehmerinnen und Teilnehmer und ausgewählter Fallbeispiele.

Kompetenzen aus anderen Disziplinen

Auftragsklärung wie auch Beratung eines Haushaltes verlangen Wissen und Können aus anderen Disziplinen und damit sind Dozentinnen und Dozenten z. B. mit Kommunikations- und Gesprächsführungskompetenzen einzubeziehen. Insbesondere für folgende Themen:

- Grundlagen der personen- und situationsorientierten Gesprächsführung und Beratung: personen- und situationsgerechte Gesprächsführung, z. B. Erstbesuch in einem Haushalt, Dienstübergabe, Konflikte klären, Entgegennahme von Beschwerden, Beratungssituationen – Arbeit an Fallbeispielen
- Haftungsrecht, Arbeitsrecht und Erste Hilfe

Literaturhinweise – Auswahl:

Die aktuellen Fachbücher für die Ausbildung zum/zur Hauswirtschafter/-in der Verlage: Bildungsverlag eins, Cornelsen-Verlag, Europa-Verlag, Verlag Handwerk und Technik

Browning, Nigel (2012): Haushaltsmanagement für Männer. München.

Dietlein, Edeltrud; Exner, Martin (2003): Hygiene im Familienhaushalt. In: www.familienhandbuch.de/haushaltfinanzen/sauberkeit-und-hygiene/hygiene-im-familienhaushalt (01.08.2015).

¹¹¹ Beispiele: Bei der Gefährdung des Kindeswohles – § 8a SGB VIII oder Bundeskinderschutzgesetz (BKSchG) ist der Ansprechpartner das örtliche Jugendamt; bei Gewalt oder Vernachlässigung älterer oder hilfebedürftiger Menschen ist es die Polizei oder das Gesundheitsamt.

Eigner, Christian (2014): Haushalt nebenbei – 500 saubere Expertentipps. Stiftung Warentest. Berlin.

Frank, Silvia (2012): Haushalts-1x1. Über 200 Tipps für den modernen Haushalt. Das ARD-Buffer. Stuttgart.

Frank, Silvia (2013): Haushalts-1x1. Noch mehr Expertenwissen. Das ARD-Buffer. Stuttgart.

Lowis, Ulrike (o. J.): Der perfekte Haushalt. Tipps und Tricks für mehr Zeit im Leben. Köln.

Projektgruppe „www.haushalten.eu“ der Fachschule Sooß: Einen Haushalt clever managen. In: www.haushalten.eu.

Paaßen, Urte: Wissen rund um die Hauswirtschaft. In: www.hauswirtschaft.info.

5.7.4. Kompetenznachweis für das Modul 2

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer haben Kompetenzen zur professionellen Erbringung hauswirtschaftlicher Dienstleistungen im Arbeitsfeld: „Kleidung und Wäsche: professionell reinigen und pflegen“ erworben. Für den Kompetenznachweis werden Methoden gewählt, wie sie in Kapitel 5. 5. Kompetenznachweis nach jedem arbeitsfeldbezogenen Modul eingeführt sind.

Die Grundlage für den Nachweis ist das Kompetenzprofil des Moduls.

Beispiele für Aufgabenstellungen für das Arbeitsfeld: Kleidung und Wäsche: professionell reinigen und pflegen:

- Auftragsklärung in einem Haushalt: Bearbeitung eines Fallbeispiels mit den Handlungsprinzipien der haushaltsbezogenen Dienstleistungen
- Erstellung eines Arbeitsplanes für ein vorgegebenes Auftraggeberprofil
- Beratung eines Haushalts in der Organisation der Wäschepflege, in der Organisation des Wäsche- und Kleiderschranks für ein Fallbeispiel
- Praxis der Wäschepflege – für einen vorgegebenen Wäscheposten: Arbeiten planen, sachgerecht und nach ergonomischen und rationellen Arbeitsprinzipien unter Umsetzung einer guten Hygienepraxis durchführen

5.8 Modul 3: Ernährung und Verpflegung im Alltag, für Gäste und Feste

Das Dienstleistungspaket „*Ernährung und Verpflegung im Alltag, für Gäste und Feste*“ kann sich im Anspruchsniveau sehr unterschiedlich für die Haushaltshilfe darstellen. Nicht nur die Art der Mahlzeiten, die Qualität der Gerichte, ihre Zubereitung und Präsentation bestimmen den Auftrag, sondern ebenso das Anspruchsniveau der Auftraggeberin bzw. des Auftraggebers sowie die Gewohnheiten, Vorlieben und Rituale rund um die Mahlzeiten beeinflussen die erwartete Dienstleistung:

- Bei der Ernährung und in der Verpflegung geht es neben dem „Satt werden“ um eine Vielfalt von Wirkungen: Genuss, Gesunderhaltung, Gesundheit bei ernährungsabhängigen Krankheiten, Lebens- und Tischkultur, Orte und Zeiten der Mahlzeiten, soziale Kontakte, Kommunikation und Begegnung.
- Die Auswahl der Lebensmittel, die Zusammensetzung der Mahlzeiten, ihre Verteilung über den Tag, Feste und Feiern im Jahresverlauf sind immer auch von biografischen und kulturellen Erfahrungen geprägt. Haushaltshilfen bringen ihre eigenen Prägungen mit und im Auftraggeber-Haushalt treffen sie möglicherweise auf gänzlich andere Gepflogenheiten, die sie umsetzen müssen.
- Orientierungspunkte der Haushaltshilfe sind die praktizierte Ernährungs- und Esskultur des Auftraggeber-Haushaltes, die Ansprüche und Gewohnheiten bezüglich der Lebensmittelqualität, der Rezepte, der Art der Zubereitung, Lebensmittelhygiene u. v. m.
- Die Haushaltshilfe arbeitet in der Regel in der Küche des Auftraggeber-Haushaltes, das heißt, sie setzt die vorhandenen Geräte und Arbeitsmittel ein, arbeitet mit der vorhandenen Grundausstattung an Lebensmitteln und arbeitet im Rahmen der vorhandenen Ordnung, die sie zu bewahren hat.
- Mit der Arbeit in diesem Dienstleistungssegment sind nicht selten Beratungsleistungen verbunden, wie z. B. die Verbesserung der Organisation und der Abläufe in der Küche, Fragen zur Ernährung von Kindern in unterschiedlichen Altersstufen oder auch Fragen zu Diäten, Allergien und Nahrungsmittelunverträglichkeiten. Hier ist es die Aufgabe der Haushaltshilfe, vorliegende Empfehlungen auf Wunsch umzusetzen. Die Haushaltshilfe muss dabei die Grenzen ihrer Kompetenzen kennen.
- Das Zubereiten und Servieren von Speisen und Getränken steht immer auch in Verbindung mit vor- und nachbereitenden Tätigkeiten, wie z. B. Aufräumen und Reinigungsarbeiten – Esstisch abräumen, Geschirr spülen, Spülmaschine einräumen, Küchenarbeitsplatz aufräumen und reinigen, Müll entsorgen etc. – der Arbeitsplatz Küche und der Essplatz müssen aufgeräumt werden. Gelegentlich müssen auch vor dem „Kochen“ der Arbeitsplatz Küche und vor der Mahlzeit der Essplatz gereinigt werden.

5.8.1 Nachgefragte Dienstleistungspakete und das zugehörige Dienstleistungsverständnis

Private Haushalte¹¹² fragen folgende Dienstleistungspakete nach:

- Einkauf von Lebensmitteln und Verbrauchsgütern – Füllen des Kühlschranks und der Vorräte
- Vorbereitung und Zubereitung von Mahlzeiten für den Alltag oder für besondere Anlässe
- Bewirtung von Gästen – Zubereitung der Speisen und Getränke, Tisch eindecken inkl. Dekoration, Service rund um die Mahlzeiten

¹¹² Private Haushalte sind hierbei nicht nur Haushalte einer Familie, einer einzelnen Person oder einer Wohngemeinschaft, es können auch Haushalte im Betreuten Wohnen, ambulant betreute Wohngemeinschaften o. Ä. sein.

- In Kombination mit Betreuungsleistungen: Einkaufen, Zubereiten einer Mahlzeiten, Eindecken des Tisches, gemeinsames Einnehmen der Mahlzeit sowie alle vor- und nachbereitenden Arbeiten

Teile der genannten Dienstleistungspakete können auch über verschiedene Sozialleistungssysteme¹¹³ beauftragt und abgerechnet werden. Ein Auftraggeber ist dann möglicherweise die Kranken- oder Pflegeversicherung, das Jugendamt, das Sozialamt o. Ä., in der Regel wird auch über diese Institution abgerechnet, wenn der Anbieter, das Dienstleistungsunternehmen o. Ä. den Regeln des jeweiligen Gesetzbuches entspricht und die Leistungen im gesetzlichen Rahmen liegen. Die Haushaltshilfe steht dabei möglicherweise im Dreieck zwischen dem Auftraggeber-Haushalt und der kostenerstattenden Institution. Dies muss im Rahmen der Rollenklärung Thema im Unterricht sein.

Im Rahmen des professionellen Dienstleistungsverständnisses gelten die folgenden Prinzipien der Dienstleistungsgestaltung und -erbringung:

- Diskretion und Verschwiegenheit gegenüber Dritten (Schweigepflicht)
- Bedeutung von Mahlzeiten für den Einzelnen und für den Auftraggeber-Haushalt. Mahlzeiten sind Fixpunkte am Tag, bilden Rituale, sie bestehen nicht nur aus dem Gericht und dem notwendigen Geschirr und Besteck, das Umfeld und vieles mehr gehören dazu.
- Kulturelle und individuelle Sicht auf die Bedeutung von Verpflegung, die Zubereitung von Speisen und Getränken, die Esskultur, die Unterscheidung von Alltag und Festlichkeit und ihrer Umsetzung – Klärung des Anspruchsniveaus sowohl hinsichtlich der Auswahl der Gerichte, der Speisenzubereitung als auch der Gestaltung der Tischkultur
- Bedeutung von Ess- und Ernährungskultur für den Auftraggeber-Haushalt wie auch für die Haushaltshilfe. Dies beinhaltet nicht nur, was wie viel wann gegessen wird, sondern auch mit welchen Lebensmitteln und wie sie zubereitet werden. Das gleiche Gericht kann mit unterschiedlichen Arten von Lebensmitteln und unterschiedlichen Gargeräten zubereitet werden. Stichwort: Einsatz von Convenience-Produkten, Fertiggerichten etc. oder Einsatz von Mikrowellengeräten, Backofen o. Ä. Die Haushaltshilfe achtet auf Ernährungsrisiken, informiert und berät im Rahmen ihrer Kompetenzen gegebenenfalls den Auftraggeber-Haushalt. Gleiches gilt auch für Hygienrisiken im Umfeld der Lebensmittelbevorratung und -bearbeitung.
- Auftragsklärung: Werden alle im Zusammenhang mit dem Dienstleistungspaket formulierten Aufgaben von der Haushaltshilfe übernommen? Welche Aufgaben verbleiben in der Verantwortung der Auftraggeberin bzw. des Auftraggebers? Ist die Auftraggeberin bzw. der Auftraggeber anwesend oder werden die Arbeiten in Abwesenheit der Auftraggeberin bzw. des Auftraggebers ausgeführt? Im Falle der Anwesenheit ist

¹¹³ z. B. Haushaltshilfe im Krankheitsfall oder bei Krankenhausaufenthalt kann je nach Situation von der Krankenversicherung, dem gesetzlichen Unfallversicherungsträger oder auch dem Rentenversicherungsträger finanziert werden; zum Leistungsspektrum der Sozialpädagogischen Familienhilfe gehören auch Hilfen zur Alltagsversorgung siehe § 31 SGB VIII;

zu klären, ob die Auftraggeberin bzw. der Auftraggeber direkt und unmittelbar bei den Arbeiten anwesend ist und dran beteiligt sein möchte oder nicht gestört werden möchte. Die Rahmenbedingungen der Zusammenarbeit sind zu fixieren.

- Beginn der Zusammenarbeit in einem neuen Auftraggeber-Haushalt: Welche Absprachen und Informationen sind beim Erstkontakt wichtig? Wie soll der Beginn am ersten Tag aussehen, damit der Start gelingt? Wie wird die erste Phase der Zusammenarbeit gestaltet? – Reflexion ist wichtig
- Grundlagen: Prinzipien der Mahlzeitenzusammenstellung, Rezepturen, Lebensmittelkunde und Vorratshaltung, Einsatz unterschiedlicher Gargeräte, Umsetzung einer guten Hygienepraxis im Rahmen der Lebensmittelhygiene und Sicherheit am Arbeitsplatz und Handeln im Sinne der Nachhaltigkeit
- Rechtliche Grundlagen: Arbeitsschutz, Unfallschutz und -prävention, Haftungsrecht etc.
- Handeln auf der Grundlage der vollständigen Handlung: Informieren, Planen, Ausführen, Entscheiden, Kontrollieren und Bewerten der Dienstleistungserbringung innerhalb eines zeitlichen und finanziellen Rahmens

In manchen Auftraggeber-Haushalten wird die Dienstleistung „*Ernährung und Verpflegung*“ um folgende Aufgaben erweitert:

- Ein anwesendes Haushaltsmitglied soll mit in die Arbeit einbezogen werden, hier kann es sich um eine Betreuungsleistung handeln oder um die Einbeziehung von Kindern und Jugendlichen, die die beauftragte „Hausarbeit“ erlernen. Hierzu kann es auch gehören, dass die Haushaltshilfe mit der zu betreuenden Person die Mahlzeit einnimmt.
- Es kann auch zur Aufgabe der Haushaltshilfe gehören, Kinder in die Kindertagesstätte/zur Schule/zur Sport- und Freizeitangeboten zu bringen oder wieder abzuholen bzw. sie zu Hause zu betreuen.
- Die Haushaltshilfe ist während ihrer Anwesenheit im Haushalt Ansprechpartnerin bzw. Ansprechpartner für Lieferantinnen und Lieferanten, Handwerkerinnen und Handwerker, Stromableserinnen und Stromableser etc.
- Wenn Haustiere anwesend sind, muss möglicherweise die Dienstleistungserbringung auf ihre Versorgung erweitert werden.

5.8.2 Kompetenzen der Haushaltshilfe

Grundlage der Kompetenzbeschreibung sind die Lernergebnisse in der Ausbildung zum/zur Hauswirtschafter/-in, wie sie in der Veröffentlichung der Deutschen Gesellschaft für Hauswirtschaft zu den hauswirtschaftlichen Berufen im Deutschen Qualifikationsrahmen¹¹⁴ zusammengestellt wurden, und die Anforderungen, wie sie an eine selbstständig arbeitende Haushaltshilfe gestellt werden.

Die Haushaltshilfe¹¹⁵ arbeitet in der Regel allein und selbstständig im Auftraggeber-Haushalt und setzt dabei folgende Kompetenzen ein:

- Sie kennt die Bedeutung und den Wert gesunder Ernährung und Esskultur.
- Sie ist sich der Bedeutung der Tischkultur und des Speisenservices in den unterschiedlichen Auftraggeber-Haushalten bewusst und schafft eine für das Wohlbefinden förderliche Atmosphäre.
- Sie führt Gespräche mit Auftraggeber-Haushalten, nimmt deren Wünsche entgegen und klärt den Arbeitsauftrag.
- Sie plant die Verpflegung und bereitet Speisen (auch Getränke, Gebäcke) selbstständig zu unter Berücksichtigung von Anlass, Bedarf und Wünschen des Auftraggeber-Haushaltes.
- Sie übernimmt selbstständig die Aufgaben im Einkauf und der Bevorratung.
- Sie plant Arbeitsabläufe beim Ein- und Abdecken, bei der Dekoration, beim Servieren von Speisen und Getränken wie auch beim Abräumen und Reinigen der Küche und des Essplatzes.
- Sie berücksichtigt fachliche Standards und Vorschriften und wendet diese zur Sicherung der Qualität der Produkte und Dienstleistungen an.
- Sie gestaltet Arbeitsabläufe und wendet die vorhandenen Arbeitsmittel unter Berücksichtigung der im Auftraggeber-Haushalt vorhandenen Küchentechnik und Ausstattung an.
- Sie handelt verantwortungsvoll im Rahmen der Vorgaben zur Hygiene, zur Sicherheit bei der Arbeit, zum Gesundheits- und Umweltschutz.
- Sie geht flexibel mit unvorhergesehenen Situationen und Kundenwünschen um.
- Sie sichert die Qualität und dokumentiert die erbrachten Dienstleistungen.
- Sie kalkuliert die Kosten und geht verantwortungsbewusst mit dem ihr eingeräumten Finanzbudget um und rechnet dieses ab.
- Sie rechnet erbrachte Leistungen ab.
- Sie bezieht Haushaltsmitglieder in die Arbeitsprozesse mit ein.

¹¹⁴ vgl. dgh 2012: 21; HwirtAusbV § 4 Abs. 1 Nr. 1.1,1.4, 1.5, 1.6 Nr. 2.4 Nr. 5.1, 5.2, 5.3; RLP Lernfeld 10: Personen individuell wahrnehmen und beobachten und Lernfeld 11: Personen individuell betreuen

¹¹⁵ vgl. dgh 2013: 22

Die Dienstleistungen in diesem Feld sind aufgeteilt in die Komplexe Speisenzubereitung und Speisenservice. Diese beiden Bereiche wurden in der Abbildung der Ausbildung zum/zur Hauswirtschafter/-in in der Systematik des DQR getrennt. Dadurch wird man den unterschiedlichen Arbeitstechniken und -verfahren gerecht und spricht dem Service einen Stellenwert entsprechend seiner Bedeutung für die Personen- und Situationsorientierung der Dienstleistungserbringung zu. Diese Differenzierung wird für das Rahmen-Curriculum übernommen. Darüber hinaus gehören zur Speisenzubereitung und zu Speisenservices vor- und nachgelagerte Arbeiten wie Einkauf, Vorratshaltung, Versorgung von Speiseresten, Geschirrspülen, Müllentsorgung etc. Diese Themen werden als „Vor- und nachgelagerte Aufgaben in der Verpflegung“ als 3. Kompetenzbereich im Modul „*Ernährung und Verpflegung im Alltag, für Gäste und Feste*“ beschrieben.

Kompetenzen im Kontext Speisenzubereitung¹¹⁶

Aufgeteilt in die verschiedenen Kompetenzbereiche ergibt sich das nachstehende Bild¹¹⁷:

¹¹⁶ vgl. HwrtAusbV § 4 Abs. 1 Nr. 1.1, 1.4, 1.5, 1.6, Nr. 2 Nr. 3 Nr. 4.1 Nr. 5; RLP Lernfeld 4: Speisen und Getränke herstellen (und servieren), Lernfeld 5: Personengruppen verpflegen, Lernfeld 6: Personen zu unterschiedlichen Anlässen versorgen

¹¹⁷ vgl. dgh 2013: 20

Tabelle 5: Kompetenzen der Haushaltshilfe im Kontext „Speisenzubereitung“¹¹⁸

Speisenzubereitung			
Fachkompetenz		Personalkompetenz	
Wissen	Fertigkeiten	Sozialkompetenz	Selbstständigkeit
<p>Ernährung, Mahlzeiten, Feste und Feiern in ihrer Bedeutung für die Haushaltsmitglieder begründen</p> <p>Grundlagen einer bedarfs-, bedürfnis- und situationsgerechten Ernährung anwenden</p> <p>Grundlagen der Diätetik anwenden</p> <p>Zielgruppen und ihre Bedarfe und Bedürfnisse verstehen</p> <p>Grundsätze der Verpflegung zu den Mahlzeiten und verschiedenen Anlässen anwenden</p> <p>Grundmengen und Grundrezepte sowie Kenndaten, Regeln und Standards der Zubereitung anwenden und anlass- und zielgruppenspezifisch variieren</p> <p>Technische Ausstattung und ihren Einsatz kennen</p> <p>Küchentechnische Eigenschaften der Lebensmittel beurteilen</p> <p>Verfahren und Techniken der Lebensmittelvorbereitung und -zubereitung auswählen</p> <p>Kostenberechnung und -vergleiche durchführen</p>	<p>Grundkenntnisse einer bedarfs- und situationsgerechten Ernährung anwenden</p> <p>Wünsche, Bedarfe/Bedürfnisse bei der Speisenplanung und -zubereitung berücksichtigen</p> <p>Gebäcke, Speisen und Getränke zubereiten</p> <p>Küchentechnische Eigenschaften der Lebensmittel nutzen</p> <p>Verfahren und Techniken situationsgerecht auswählen und rationell anwenden</p> <p>Kenndaten ermitteln und einsetzen</p> <p>Maßnahmen zur Qualitätssicherung anwenden</p> <p>Gefährdungen erkennen und Maßnahmen zur Sicherheit der Hygiene, der Arbeitssicherheit und des Gesundheitsschutzes anwenden und gegebenenfalls dazu beraten</p> <p>Hauswirtschaftliche Betreuung leisten</p>	<p>Informationen aufnehmen und verarbeiten</p> <p>Kundenaufträge sorgfältig personen- und situationsorientiert bearbeiten</p> <p>Kundinnen und Kunden empathisch und respektvoll begegnen</p> <p>Verständnis für die individuelle und kulturelle Bedeutung von Essen und Trinken zeigen</p> <p>Kontaktfreudig und kommunikationsfähig sein</p> <p>Auf Kundenwünsche angemessen reagieren</p> <p>Teamfähig sein und mit anderen Dienstleistungsrinnen und Dienstleistern im Haushalt kooperieren</p> <p>Mit Konflikten, Kritik und Beschwerden konstruktiv umgehen</p> <p>Beteiligung von Haushaltsmitgliedern ermöglichen</p>	<p>Sorgfalt, Zuverlässigkeit und Genauigkeit beweisen</p> <p>Flexibilität und Entscheidungsfähigkeit beweisen (individuelle und nicht planbare Prozesse einbeziehen)</p> <p>Eigenes Engagement gegenüber der Aufgabe und den Wünschen der Kundinnen und Kunden einbringen</p> <p>Mit Ausdauer und Konzentration arbeiten</p> <p>Verantwortung übernehmen</p> <p>Urteilsfähig sein</p> <p>Respekt und Diskretion beweisen</p> <p>Kundinnen und Kunden und ihr Eigentum wertschätzen</p> <p>Zuverlässig sein</p>

¹¹⁸ vgl. dgh 2012: 59f.

<p>Grundlagen der Hygiene, der Arbeitssicherheit, des Gesundheitsschutzes bei der Arbeit und des Umweltschutzes praktizieren</p> <p>Prinzipien der vollständigen Handlung anwenden</p> <p>Arbeitsprozesse planen, beschreiben und optimieren</p> <p>Grundlagen der Kommunikation und Gesprächsführung anwenden</p> <p>Fachbegriffe anwenden</p> <p>Hauswirtschaftlichen Betreuungsbedarf im Zusammenhang mit der Zubereitung von Speisen und Getränken erkennen und umsetzen</p>			
--	--	--	--

Kompetenzen im Kontext Speisenservice¹¹⁹

Zum Speisenservice gehört das Eindecken des Tisches, aber auch die Präsentation der Speisen und die Unterstützung des Tischgastes bei der Auswahl der Speisen, der Einnahme der Speisen etc. Im Nachgang zur Mahlzeit gehören das Abräumen, Versorgen von Resten, die Geschirreinigung und das Reinigen des Essplatzes dazu.

Aufgeteilt in die verschiedenen Kompetenzbereiche ergibt sich das nachstehende Bild¹²⁰:

¹¹⁹ vgl. HwrtAusbV § 4 Abs. 1 Nr. 1.1, 1.4, 1.5, 1.6, Nr. 2, Nr. 3 Nr. 4.1, Nr. 5, Nr. 6; RLP Lernfeld 4: Speisen und Getränke (herstellen und) servieren, Lernfeld 5: Personengruppen verpflegen, Lernfeld 6: Personen zu unterschiedlichen Anlässen versorgen

¹²⁰ vgl. dgh 2013: 20

Tabelle 6: Kompetenzen der Haushaltshilfe im Kontext „Speisenservice“¹²¹

Speisenservice			
Fachkompetenz		Personalkompetenz	
Wissen	Fertigkeit	Sozialkompetenz	Selbstständigkeit
<p>Anspruchsniveau und kulturelle Hintergründe des Auftraggeber-Haushaltes bezüglich des Speisenservices erkennen</p> <p>Regeln und Standards zum Eindecken und Abdecken von Tischen personen- und anlassbezogen anwenden</p> <p>Speisen und Getränke personen- und anlassbezogen präsentieren</p> <p>Grundregeln für das Servieren und Darreichen von Getränken und Speisen praktizieren</p> <p>Regeln für den Umgang mit Gästen anwenden</p> <p>Hauswirtschaftlichen Betreuungsbedarf beim Speisenservice erkennen</p> <p>Grundlagen der Kommunikation und Gesprächsführung anwenden mit unterschiedlichen Gästegruppen</p> <p>Prinzipien der vollständigen Handlung anwenden</p> <p>Arbeitsprozesse planen, beschreiben und optimieren</p> <p>Kostenberechnung und -vergleiche durchführen</p> <p>Fachsprache anwenden</p>	<p>Tische anlass- und personenbezogen gestalten, eindecken und abdecken</p> <p>Anlass- und personenbezogene Tisch- und Raumdekoration unter Berücksichtigung der Materialien und des Budgets herstellen bzw. beschaffen</p> <p>Speisen und Getränke kundengerecht unter Berücksichtigung entsprechender Standards portionieren, präsentieren und servieren</p> <p>Umgangsformen angemessen einsetzen</p> <p>Rituale/Tisch- und Esskultur pflegen</p> <p>Kundenorientierte Betreuung am Tisch/am Büfett durchführen</p> <p>Gespräche personen- und situationsorientiert führen</p>	<p>Besonderheiten der Zielgruppe wahrnehmen und dies im Speisenservice umsetzen</p> <p>Mit Kundinnen und Kunden Kontakt aufnehmen und angemessen kommunizieren</p> <p>Verständnis für die individuelle und kulturelle Bedeutung von Essen und Trinken zeigen</p> <p>Im Verhalten und in den Umgangsformen die Kultur des Auftraggeber-Haushaltes mittragen</p> <p>Kontaktfreudig und kommunikationsfähig sein</p> <p>Mit Konflikten, Kritik und Beschwerden konstruktiv umgehen</p> <p>Probleme erkennen und zu Problemlösungen beitragen</p> <p>Einfühlungsvermögen im Umgang mit den Kundinnen und Kunden zeigen</p> <p>Beteiligung von Haushaltsmitgliedern ermöglichen</p> <p>Teamfähig sein und mit anderen Dienstleisterinnen und Dienstleistern im Haushalt kooperieren</p>	<p>Sorgfalt, Zuverlässigkeit und Genauigkeit beweisen</p> <p>Sich flexibel auf neue Situationen einstellen und mit Spannungen konstruktiv umgehen</p> <p>Kreativität und ästhetisches Empfinden zeigen</p> <p>Einsatzfreudig sein</p> <p>Respekt, Diskretion und Empathie zeigen</p> <p>Zuverlässig sein und Genauigkeit beweisen</p> <p>Verantwortung übernehmen</p> <p>Eigenes Engagement gegenüber der Aufgabe und den Bedürfnissen der Gäste/Kundinnen und Kunden einbringen</p> <p>Grenzen erkennen und tolerant sein</p> <p>Dem Anlass entsprechend auftreten und das eigene Erscheinungsbild reflektieren</p>

¹²¹ vgl. dgh 2012: 62f.

Kompetenzen im Kontext „Vor- und nachbereitende Aufgaben in der Verpflegung“

Zu den Verpflegungsaufgaben gehört eine Fülle von vor- und nachbereitenden Aufgaben:

- Lebensmitteleinkauf und Vorratshaltung
- Reinigung der Küche inkl. Müllentsorgung, möglicherweise vor der Speisenzubereitung, aber sicher nach der Zubereitung der Speisen
- Reinigung des Essplatzes, möglicherweise vor der Einnahme der Mahlzeit, aber sicher nach der Mahlzeit
- Reinigung des Geschirrs und Bestecks
- Versorgen von Speisenresten

Diese Arbeiten sind notwendig verknüpft mit den beauftragten Dienstleistungen, sie passen aber nicht in die Systematik der Speisenzubereitung oder in den Service, deshalb werden sie gesondert behandelt.

Aufgeteilt in die verschiedenen Kompetenzbereiche ergibt sich das nachstehende Bild¹²²:

Tabelle 7: Kompetenzen der Haushaltshilfe für die vor- und nachbereitenden Aufgaben in der Verpflegung¹²³

Fachkompetenz		Personalkompetenz	
Wissen	Fertigkeiten	Sozialkompetenz	Selbstständigkeit
<p>Einkaufsliste und Einkaufsmengen bedarfs- und bedürfnisgerecht erstellen</p> <p>Kenntnisse zur Beschaffung von Gütern, der Warenannahme und -kontrolle sowie Lagerhaltung anwenden</p> <p>Prinzipien der Kassenführung anwenden</p> <p>Kostenberechnung und -vergleiche durchführen</p> <p>Technische Ausstattung und ihren Einsatz für die Vorratshaltung und die Geschirrrreinigung kennen</p>	<p>Warenbestände und Lagerbedingungen kontrollieren</p> <p>Lebensmittelqualität beurteilen</p> <p>Wareneinkauf unter Wahrung der Lebensmittelhygiene und Wirtschaftlichkeit durchführen</p> <p>Arbeitsprozesse unter Berücksichtigung von Standards und Kenndaten sowie von Kundenwünschen planen und durchführen</p> <p>Gefährdungen erkennen und Maßnahmen zur Sicherung der Hygiene, der Arbeitssicherheit, des Gesundheits-</p>	<p>Unterschiedliche Ordnungsmuster und Ansprüche an die Reinigung der Küche und des Essplatzes anerkennen</p> <p>Auf Kundenwünsche angemessen reagieren</p> <p>Kontaktfreudig und kommunikationsfähig sein</p> <p>Mit Konflikten, Kritik und Beschwerden konstruktiv umgehen</p> <p>Teamfähig sein und mit anderen Dienstleistungsrinnen und Dienstleistern im Haushalt kooperieren</p> <p>Beteiligung von Haushaltsmitgliedern ermöglichen</p>	<p>Sorgfalt, Genauigkeit und Zuverlässigkeit beweisen</p> <p>Flexibel auf Situationen reagieren</p> <p>Rechte einfordern und Pflichten einhalten</p> <p>Urteil bzw. Entscheidung verantwortungsvoll bilden</p> <p>Konzentriert arbeiten</p> <p>Belastbar sein</p> <p>Zuverlässig sein</p> <p>Verantwortung übernehmen</p> <p>Einsatzfreude zeigen</p> <p>Urteilsfähig sein</p>

¹²² vgl. dgh 2013: 20

¹²³ vgl. dgh 2012: 75f.; HwrtAusbV § 4 Abs. 1 Nr. 1.1., 1.4, 1.5, 1.6, Nr. 2, Nr. 3, Nr. 4, Nr. 5; RLP Lernfeld 2 Güter und Dienstleistungen beschaffen, Lernfeld 3 Waren lagern

Grundlagen der Lebensmittelhygiene, der Arbeitssicherheit, des Gesundheitsschutzes bei der Arbeit und des Umweltschutzes praktizieren	schutzes und des Umweltschutzes anwenden und gegebenenfalls dazu beraten Maßnahmen der Qualitätssicherung anwenden		
Prinzipien der vollständigen Handlung anwenden	Kenndaten ermitteln und einsetzen		
Arbeitsprozesse planen, beschreiben und optimieren	Dokumentations- und Kontrollsystem anwenden		
Hauswirtschaftlichen Betreuungsbedarf bei den vor- und nachbereitenden Aufgaben erkennen	Hauswirtschaftliche Betreuung leisten		
Fachbegriffe anwenden			

5.8.3 Inhalte des Moduls

Die Zubereitung von Speisen und Getränken bzw. von Mahlzeiten für verschiedene Personengruppen und in unterschiedlichen Situationen stellen vielfältige Anforderungen an die Haushaltshilfe. Auf der einen Seite ist der Auftragskonstellation Rechnung zu tragen, zum anderen sind ernährungsphysiologische, diätetische, hygienische, ökologische und ökonomische Anforderungen zu erfüllen. Bei der Speisenzubereitung und im Service sind Planung und rationelles Arbeiten in Verbindung mit handwerklichem Können gefragt.

Die Zielgruppe dieser Qualifizierungsmaßnahme bringt Erfahrungskompetenzen aus der Führung ihres eigenen Haushalts und/oder aus verschiedenen einschlägigen Erwerbstätigkeiten mit. Es wird in diesem Modul davon ausgegangen, dass Koch- und Servicefertigkeiten genauso vorhanden sind wie Wissen über Menüzusammenstellungen für verschiedene Altersgruppen und Verpflegungssituationen, Grundrezepte und Grundmengen.

Kompetenzen in der Zubereitung von Speisen und Getränken brauchen die Wiederholung und Erfahrung in der Anwendung, damit Gerichte gelingen. Sind bei den Teilnehmerinnen und Teilnehmern dieses Moduls die oben genannten Kompetenzen nicht vorhanden, müssen abgestimmte Möglichkeiten zum Kompetenzerwerb entwickelt werden. Dies kann ein Modul zur Vermittlung von Grundlagenwissen und -fertigkeiten sein, eventuell auch kombiniert mit einem gelenkten und begleiteten Praktikum. Es kann aber auch auf Angebote der Erwachsenenbildung verwiesen werden. Dies gilt auch für vertiefende Kompetenzen wie z. B. Kochen bei Allergien und Nahrungsmittelunverträglichkeiten, Kochen bei Diäten.

Um hierbei den Teilnehmerinnen und Teilnehmern gerecht zu werden, ist die Kompetenzfeststellung in Form einer Selbsteinschätzung zu Beginn sinnvoll.

Kompetenzfeststellung zum Beginn des Moduls – Selbsteinschätzung

Eckpunkte eines Selbsteinschätzungsbogens:

Meine aktuelle Kochpraxis:

- Für wie viele Personen kochen Sie zurzeit regelmäßig?
- Wie viele Mahlzeiten bereiten Sie am Tag zu?
- Beschreiben Sie ein Frühstück und die warmen Gerichte, die Sie in der letzten Woche gekocht haben!
- Kochen Sie auch für größere Gruppen? Bei welchen Anlässen? Was gibt es da zu essen? Kochen Sie allein oder mit anderen zusammen? Mit wem?
- Welche Erfahrungen haben Sie beim Servieren von Speisen und Getränken?
- Haben Sie schon in einer Küche, in einem Restaurant o. Ä. gearbeitet? Wenn ja, wo und wie lange?

Aus der Feststellung „Wo steht die Teilnehmerin bzw. der Teilnehmer?“ lassen sich individuelle Lernaufgaben für jede einzelne Teilnehmerin bzw. für jeden einzelnen Teilnehmer zusammenstellen.

Betriebliche Praktika

Für alle Teilnehmerinnen und Teilnehmer braucht es die praktische Erfahrung, für unterschiedliche Tischgastgruppen zu kochen. In dieses Modul sollte ein begleitetes Praktikum von einigen Wochen in einem Betrieb integriert sein:

Einkauf, Speiseplanung, Kochen und Service

- in einer Kindertagesstätte
- in der Schulverpflegung
- in einem Stadtteilzentrum
- in einem Mehrgenerationenhaus
- in einer (ambulant) betreuten Wohngruppe der Altenhilfe, Behindertenhilfe, Kinder- und Jugendhilfe u. Ä.

Es bietet sich an, mit sozialen Einrichtungen und Diensten zusammenzuarbeiten, die Verpflegung aus selbst zubereiteten Speisen anbieten.

Lern- und Arbeitssituationen

Im Unterricht werden Speisenzubereitung und Speisenservice miteinander verbunden, es geht um die Bereitung von Mahlzeiten, nicht nur in der Planung, sondern auch in der Ausführung und in den Nacharbeiten. Dies geschieht anhand von Arbeits- und Lernsituationen, wie sie in einem Auftraggeber-Haushalt vorkommen:

- Auffüllen des Kühlschranks mit dem Wochenbedarf für ein ca. 60-jähriges Paar – gehobener Geschäftshaushalt. Die Auftraggeberin und der Auftraggeber sind nicht anwesend.
- Planung der Mittags- und Abendmahlzeit und Zubereitung des Mittagssessens am Montag und Donnerstag für eine 87-jährige alleinlebende Dame mit insulinpflichtigem Diabetes mellitus. Die alte Dame hält sich in der Wohnung auf, hat selbst aber nie gerne gekocht.
- Planung und Zubereitung der Mittagsmahlzeit von Montag bis Freitag täglich in einem Haushalt mit einem 5-jährigen und einem 9-jährigen Kind. Das Kindergartenkind wird von der Haushaltshilfe um 12:30 Uhr abgeholt und kann mithelfen, bis das Schulkind um 13:15 Uhr nach Hause kommt. Die Haushaltshilfe nimmt die Mahlzeit gemeinsam mit den Kindern ein. Ein Elternteil kommt um 15:00 Uhr nach Hause.
- Planung und Vorbereitung des Kindergeburtstagsfestes für ein Grundschulkind. Es sind neben einer Anzahl von Kindern auch zwei Erwachsene zu verköstigen. Die Geburtstagsfeier findet in einem beliebigen Monat statt und dauert von 14:00 Uhr bis 17:00 Uhr.
- Vorbereitung eines festlichen Abendessens aus vier Gängen für sechs Personen im Alter von 30 bis 40 Jahren. Die Gastgeber wollen die Speisen selbst auftragen und abservieren. Die Speisen und Getränke müssen entsprechend vorbereitet sein. Der Tisch ist entsprechend einzudecken. Die Haushaltshilfe verlässt die Wohnung, kurz bevor die Gäste eintreffen.

Handlungsprinzipien des Moduls

In jeder Arbeits- und Lernsituation ist die vollständige Handlung Grundlage der Bearbeitung. Die Planung beginnt mit der Auftragsklärung und der Ermittlung der Kundenwünsche, entsprechend dem Anspruchsniveau des Auftraggeber-Haushaltes, seinen Gewohnheiten zur Ess- und Tischkultur wie der Ausstattung der Küche und dem bereitgestellten Budget. Grundlegendes Wissen zu einer ausgewogenen Ernährung wird ergänzt mit den Möglichkeiten, Rezepte entsprechend zu variieren.

Das Prinzip der vollständigen Handlung

Dienstleistungsprozesse in der Verpflegung sind komplex. Das Prinzip der vollständigen Handlung bereitet die Durchführung der Verpflegungsaufgabe vor, es erleichtert aber auch die Zusammenarbeit mit der Auftraggeberin bzw. dem Auftraggeber. Dieses Durchdenken des Dienstleistungsprozesses geschieht nicht immer schriftlich, oft gedanklich auf dem Weg zur Wohnung der Auftraggeberin bzw. des Auftraggebers, wenn der Haushalt und die Grundstrukturen der beauftragten Arbeit – wie Inhalt, Umfang und Qualität der Dienstleistung wie auch z. B. die technische Ausstattung der Wohnung etc. – bekannt sind.

Abbildung 16: Elemente einer vollständigen Handlung¹²⁴



Informieren (Analyse)

- Personenbezogene Daten (z. B. Name, Alter, Geschlecht)
- Wohn- und Lebenskontext (z. B. Wohnform, Aufgaben/Verantwortung in der hauswirtschaftlichen Versorgung)
- Biografische Daten und lebensgeschichtliche Informationen (Lebensgeschichte, hauswirtschaftliche Biografie), gegebenenfalls Krankheiten, Behinderungen etc., soweit dies für die Dienstleistungserbringung „Ernährung und Verpflegung“ erforderlich ist
- Gegebenenfalls Wunsch und Art der Beteiligung eines anwesenden Haushaltsmitgliedes
- Lebensstil und Alltagskultur, Anspruchsniveau an die Verpflegung und die Mahlzeitengestaltung
- Wünsche in Bezug auf die Verpflegung und Mahlzeitengestaltung und die Beteiligung an hauswirtschaftlichen Tätigkeiten
- Gewohnte Rezepte und Lebensmittel zu den einzelnen Mahlzeiten eines Tages
- Hauswirtschaftliche Fähigkeiten und Möglichkeiten (motorisch, kognitiv, emotional)
- Technische Ausstattung der Küche, Ausstattung mit Kochgeschirr, Essgeschirr und Besteck etc.
- Organisation und Gewohnheiten für den Lebensmitteleinkauf und die Vorratshaltung, die Geschirrrreinigung, die Sauberkeit in der Küche und am Essplatz wie auch die Abfallentsorgung
- Art der Dokumentation und Berichterstattung gegenüber der Auftraggeberin bzw. dem Auftraggeber

Planen (inkl. Zielformulierung)

Im Planungsschritt werden auf der Grundlage der vorliegenden Informationen gemeinsam mit der Auftraggeberin bzw. dem Auftraggeber Ziele und die Art der Zusammenarbeit formuliert.

¹²⁴ www.ausbildernetz.de (26.06.2015)

Dies können ganz konkrete Ziele sein: Zubereitung einer Mittagsmahlzeit für bestimmte Haushaltsmitglieder. Es können aber auch Ziele im Zusammenhang mit der Beteiligung anwesender Haushaltsmitglieder sein. Im Rahmen der Arbeitsplanung werden in der Regel die hauswirtschaftlichen Aufgaben, deren Erledigung ansteht, durchdacht und vorbereitet.

Wichtige Leitfragen in der Planung sind:

- Auswertung der Analyse und der formulierten Ziele
- Entwicklung eines Ansatzes zur Sicherung des Versorgungsauftrages
- Was muss bei der konkreten Vorbereitung bedacht und organisiert werden?

Entscheiden

Der Abschluss der Planungsphase ist die Entscheidung für einen Arbeitsplan – welche Arbeiten werden wann wie in welcher Reihenfolge durchgeführt?

Ausführen

- Durchführung der geplanten Arbeiten
- Dienstleistungsauftrag erfüllen
- Gegebenenfalls Beteiligung ermöglichen

Kontrollieren

Kontrolle umfasst die Prüfung: Wurden alle Arbeiten wie geplant erledigt? Was wurde geändert? Was verursachte die Änderung?

Bewerten (Reflexion)

- Eigene Reflexion des Prozesses und der Ergebnisse – Auswertung in Richtung: Was muss das nächste Mal anders geplant werden? Was muss für das nächste Mal möglicherweise vonseiten der Auftraggeberin bzw. des Auftraggebers vorbereitet werden.
- Auswertung mit der Auftraggeberin bzw. dem Auftraggeber
- Weiterentwicklung- und Verbesserungsmöglichkeiten: zum Beispiel: in der eigenen Arbeitsorganisation? Durch Ordnungsmaßnahmen in der Küche, in der Vorratshaltung – falls möglich und gewünscht? Durch andere Arbeitsmethoden und Verfahren? Etc.

Anhand der Prinzipien der vollständigen Handlung im hauswirtschaftlichen Dienstleistungsprozess wird deutlich, wie wichtig Kommunikation und Information zwischen Auftraggeberin bzw. Auftraggeber und Haushaltshilfe ist – nur so kann Zufriedenheit über die Dienstleistungsqualität entstehen. Wenn sich die Haushaltshilfe und die Auftraggeberin bzw. der Auftraggeber nicht persönlich begegnen, müssen Informationen schriftlich weitergegeben werden und über Vorkommnisse, notwendige Reparaturen etc. berichtet werden.¹²⁵

¹²⁵ Beispiele, wie die Kommunikation zwischen Haushaltshilfe und Auftraggeberin bzw. Auftraggeber realisiert wird, finden sich in: Kazubko, Trautner 2005.

Kochpraxis

In der Kochpraxis werden die Arbeitsprinzipien der Speisenzubereitung umgesetzt:

- Ergonomie: Arbeitsplatzgestaltung, Unfallgefahren und ihre Vermeidung, Bedienung von Geräten
- Basis der Lebensmittelhygiene: Trennung unrein – rein, Personalhygiene, Produkthygiene, Betriebshygiene, Abfallbeseitigung
- Wirtschaftlichkeit: Warenauswahl/Wareneinsatz, Lebensmittelvorbereitung, Umgang mit einem definierten Budget
- Arbeitsorganisation, Energie adäquat einsetzen, Nährstoffe schonen
- Nachhaltigkeit bei der Lebensmittelauswahl bis zur Versorgung von Resten

Ernährungsphysiologisch ausgewogene Mahlzeiten oder auch die oben genannten Arbeitsprinzipien der Speisenzubereitung sind nicht in jedem Auftraggeber-Haushalt gefragt. In der Qualifizierungsmaßnahme müssen diese Qualitätsmerkmale wie auch die Arbeitsprinzipien behandelt werden, unbenommen, ob sie im Auftraggeber-Haushalt zum Tragen kommen. In der Auftragsklärung mit der Auftraggeberin bzw. dem Auftraggeber werden die umzusetzenden Qualitätsmerkmale vereinbart.

Die Bearbeitung der Lern- und Arbeitssituationen ist auch auf den Bereich Speisenservice auszudehnen. Somit ist neben der vollständigen Handlung auch der gesamte Verpflegungsprozess von Einkauf – Zubereitung – Speisenpräsentation – Service – Nachbereitung in die Lern- und Arbeitsaufgabe integriert, einschließlich Vorbereiten des Arbeitsplatzes und Nacharbeiten wie Geschirr reinigen, Küche reinigen und Müll entsorgen etc.

Im Rahmen des Moduls werden folgende Themen ergänzend bearbeitet:

- Bedeutung und Wirkung der Verpflegung und der Mahlzeitengestaltung für die Haushaltsmitglieder verstehen; biografiebedingte und kulturelle Unterschiede hinsichtlich Speisen und Getränke und der Mahlzeitengestaltung, Ordnung und Sauberkeit in der Küche und der Art, sie zu reinigen, anhand von Berichten der Teilnehmerinnen und Teilnehmer – wahrnehmen – beobachten – analysieren
- Klärung der Rolle der Haushaltshilfe im Haushalt als Dienstleisterin bzw. Dienstleister: Haltung, Auftreten, Erscheinungsbild, Respekt und Sorgfalt im Umgang mit den Haushaltsmitgliedern, Haltung im Verhältnis der Haushaltshilfe zwischen Kostenerstatter und Auftraggeber-Haushalt. Es muss auch Thema sein, wie sich die Haushaltshilfe bei akuten Gefährdungen von Haushaltsmitgliedern, z. B. von Kindern und hilfsbedürftigen Menschen, verhält.¹²⁶ – Gespräch an Fallbeispielen der Teilnehmerinnen und Teilnehmer
- Auftragsklärung: Welche Absprachen und Informationen sind beim Erstkontakt wichtig? Wie soll der Beginn am ersten Tag aussehen, damit der Start gelingt? Was ist in

¹²⁶ Beispiele: Bei der Gefährdung des Kindeswohles – § 8a SGB VIII oder Bundeskinderschutzgesetz (BKisSchG) ist der Ansprechpartner das örtliche Jugendamt; bei Gewalt oder Vernachlässigung älterer oder hilfsbedürftiger Menschen ist es die Polizei oder das Gesundheitsamt.

der ersten Phase der Zusammenarbeit im Blick zu haben? – Erarbeitung eines Standards

- Gestaltung der Zusammenarbeit: Was soll die Haushaltshilfe übernehmen? Welche Aufgaben verbleiben dem Auftraggeber-Haushalt? Wie ist die Küche ausgestattet? Wo sind Kochutensilien? Geschirr/Besteck? Wie ist die Vorratshaltung organisiert? Was und wo wird eingekauft? Was ist der Auftraggeberin bzw. dem Auftraggeber wichtig? Ist die Auftraggeberin bzw. der Auftraggeber anwesend oder werden die Arbeiten in Abwesenheit der Auftraggeberin bzw. des Auftraggebers ausgeführt? Im Falle der Anwesenheit ist zu klären, ob die Auftraggeberin bzw. der Auftraggeber direkt und unmittelbar bei den Arbeiten anwesend ist und dran beteiligt sein möchte oder nicht gestört werden möchte. Die Rahmenbedingungen der Zusammenarbeit sind zu klären – Arbeit an Fallbeispielen
- Erstbelehrung zum Infektionsschutz und zur Lebensmittelhygiene
- Grundlagen der Kommunikation und Gesprächsführung: personen- und situationsgerechte Gesprächsführung, z. B. Erstbesuch in einem Haushalt, Dienstübergabe, Konflikte klären – Arbeit an Fallbeispielen

Kompetenzen aus anderen Disziplinen

Auch in diesem Dienstleistungssegment ist Wissen und Können aus anderen Disziplinen wichtig und damit sind Dozentinnen und Dozenten z. B. mit Kommunikations- und Gesprächsführungskompetenzen einzubeziehen. Insbesondere für die Themen:

- Grundlagen der personen- und situationsorientierten Gesprächsführung und Beratung: personen- und situationsgerechte Gesprächsführung, z. B. Erstbesuch in einem Haushalt, Dienstübergabe, Konflikte klären, Entgegennahme von Beschwerden, Beratungssituationen – Arbeit an Fallbeispielen
- Haftungsrecht, Verbraucherrecht, Arbeitsrecht und Erste Hilfe

Literaturhinweise – Auswahl:

Die aktuellen Fachbücher für die Ausbildung zum/zur Hauswirtschafter/-in der Verlage: Bildungsverlag eins, Cornelsen-Verlag, Europa-Verlag, Verlag Handwerk und Technik

Zur Auswahl von Rezepten und Gerichten steht eine Vielzahl von Kochbüchern mit Grundrezepten und Grundtechniken zur Verfügung, die fortlaufend aktualisiert werden. Empfehlenswert sind auch die traditionellen Schulkochbücher, wie z. B. „Das elektrische Kochen“, das „Dr.-Oetker-Schulkochbuch“.

Bundesinstitut für Risikobewertung (BfR) (Hrsg.) (2015): Verbrauchertipps: Schutz vor Lebensmittelinfektionen im Privathaushalt. In: www.bfr.de (18.2.2015).

Die **Deutsche Gesellschaft für Ernährung e. V. (DGE)** stellt für verschiedene Altersgruppen Rezepte und Vorschläge für eine Tagesverpflegung zusammen, die über die Homepage abgerufen werden können (www.dge.de). Bei der DGE kann auch Unterrichtsmaterial zur Speiseplanung, zur Ernährung unterschiedlicher Altersgruppen etc. bestellt werden.

Der **AID-Infodienst** (Auswertungs- und Informationsdienst für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten – Medien für Verbraucher, Landwirte und Multiplikatoren) bietet Unterrichts- und Informationsmaterial zu Ernährung und Lebensmittel an (www.aid.de).

Dietlein, Edeltrud; Exner, Martin (2003): Hygiene im Familienhaushalt. In: www.familienhandbuch.de/haushaltfinanzen/sauberkeit-und-hygiene/hygiene-im-familienhaushalt (01.08.2015).

5.8.4 Kompetenznachweis Modul 3

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer haben Kompetenzen zur professionellen Erbringung hauswirtschaftlicher Dienstleistungen im Arbeitsfeld: *Ernährung und Verpflegung im Alltag, für Gäste und Feste erworben*. Für den Kompetenznachweis werden Methoden gewählt, wie sie in Kapitel 5.5. Kompetenznachweis nach jedem arbeitsfeldgezogenen Modul eingeführt sind.

Die Grundlage für den Nachweis ist das Kompetenzprofil des Moduls.

Wie der Nachweis über diese Kompetenzen geführt wird, obliegt dem Bildungsträger. Wenn ausreichend Prüferinnen und Prüfer einbezogen werden können, kann über die teilnehmende Beobachtung bei der Planung und Ausführung einer Verpflegungsaufgabe und ein anschließendes reflektierendes Gespräch die Vielfalt der Kompetenzen erfasst werden. Die Kommunikation mit dem örtlich zuständigen Prüfungsausschuss für die Abschlussprüfung zur Hauswirtschafterin bzw. zum Hauswirtschafter kann hierbei hilfreich sein.

Beispiele für Aufgabenstellungen für das Arbeitsfeld: *Ernährung und Verpflegung im Alltag, für Gäste und Feste:*

- Auftragsklärung in einem Haushalt: Bearbeitung eines Fallbeispiels mit den Handlungsprinzipien der haushaltsbezogenen Dienstleistungen
- Beratung eines Haushaltes hinsichtlich der Speisenplanung und der Lebensmittelauswahl – Fallbeispiel
- Beratung eines Haushaltes hinsichtlich einer guten Hygienepraxis bei der Vorratshaltung und Zubereitung von Speisen – Fallbeispiel
- Durchführung einer Verpflegungsaufgabe: Speiseplanung, Einkaufsplanung, Arbeiten planen und sachgerecht und nach ergonomischen und rationellen Arbeitsprinzipien unter Umsetzung einer guten Hygienepraxis durchführen und Speisen anlassbezogen und gastgerecht präsentieren, möglichen Unterstützungsbedarf bei den Mahlzeiten erkennen und entsprechende Unterstützung anbieten

- Durchführung einer Verpflegungsaufgabe unter Einbeziehung von Kindern/Jugendlichen oder anderen Personen und deren Anleitung: Arbeit planen und sachgerecht unter Umsetzung einer guten Hygienepraxis und Einhaltung der Arbeitssicherheit durchführen

5.9 Modul 4: Hauswirtschaftliche Betreuung – 4.1 Assistenz im Alltag

In diesem Modul stehen Unterstützungs- und Förderbedarfe bei eingeschränkten Alltagskompetenzen im Mittelpunkt. Damit sind ältere Menschen, Menschen mit Behinderungen, mit psychischen Störungen, demenzieller Symptomatik, anderen Erkrankungen oder Beeinträchtigungen die Zielgruppen der haushaltsbezogenen Dienstleistungen. Das Angebot der Haushaltshilfe ist ein Assistenzangebot im Rahmen der Alltagsversorgung.

Die Haushaltshilfe bietet mit der Assistenz Unterstützung in der Wahrnehmung der Alltagsaufgaben an. Sie verfolgt dabei zwei Ziele, die in der hauswirtschaftlichen Alltagsversorgung nicht voneinander zu trennen sind: zunächst die Haushaltsmitglieder zu befähigen, die Aufgaben des Alltags möglichst eigenständig erledigen zu können, bzw. bei der Erledigung der Aufgaben ein höchstmögliches Maß an Beteiligung zu gewähren. Damit verbunden ist das zweite Ziel, gleichzeitig die hauswirtschaftliche Versorgung der Haushaltsmitglieder zu sichern. Diese Verknüpfung ist das Alleinstellungsmerkmal der Assistenzleistung, wie sie die Hauswirtschaft für Leistungsangebote in der Altenhilfe, in der Behindertenhilfe und anderen sozialen Feldern entwickelt hat.

In der Assistenz wird die Haltung, in der mit der Auftraggeberin bzw. dem Auftraggeber bzw. mit den Haushaltsmitgliedern zusammengearbeitet wird, zu einem entscheidenden Handlungselement. Die *Assistenz im Alltag* ist ein inklusives Handlungskonzept, das Selbstbestimmung und Teilhabe in der privaten Daseinsvorsorge unterstützt und fördert.

In der Assistenz können die Auftraggeberin bzw. der Auftraggeber und die Nutzerin bzw. der Nutzer der Leistungen auch zwei verschiedene Personen sein. Mit der Auftraggeberin bzw. dem Auftraggeber wird der Rahmen der Dienstleistungserbringung abgesprochen. Gemeinsam mit der Nutzerin bzw. dem Nutzer entwickelt die Haushaltshilfe passgenaue Arrangements der Dienstleistungserbringung. Dabei ist immer wieder zu entscheiden, welche Aufgaben die Haushaltshilfe zur Sicherung der Versorgung übernimmt, an welchen Stellen sie der Auftraggeberin bzw. dem Auftraggeber assistiert bzw. welche Aufgaben gemeinsam erledigt werden. Grundlage der Assistenz im Alltag ist das Handlungskonzept „Hauswirtschaftliche Betreuung“.¹²⁷

In der Assistenz im Alltag sind folgende Aspekte wichtig:

- Das Ziel der Assistenz ist die Unterstützung in der Erledigung der hauswirtschaftlichen Aufgaben des Alltags. Die Erledigung einer Aufgabe für die Haushaltsmitglieder wird

¹²⁷ vgl. dgh 2012

abgelöst von einer unterstützenden und fördernden Haltung, die Eigenständigkeit und Selbstständigkeit ermöglichen will.

- Im Zentrum stehen die Begleitung und Unterstützung bei hauswirtschaftlichen Versorgungsleistungen, wie Einkauf, Zubereitung von Mahlzeiten, Reinigung und Pflege der Wohnung und des Wohnumfeldes, die Wäschepflege, Gartenpflege sowie Leistungen des Haushaltsmanagements, verbunden mit dem Ziel der Sicherung der hauswirtschaftlichen Versorgung.
- Im gemeinsamen Tun treten die Standards und Handlungsleitlinien der Hauswirtschaft in den Hintergrund. Orientierung geben die praktizierte Alltagskultur und die Versorgungsgewohnheiten des Auftraggeber-Haushaltes und der Assistenzbedarf der Haushaltsmitglieder.
- Eingesetzt werden Methoden der hauswirtschaftlichen Betreuung: Arbeiten im Beisein der Haushaltsmitglieder, Anleiten, gemeinsames Arbeiten, Entwicklung von Handlungsalternativen, um Einschränkungen und Behinderungen zu kompensieren.
- Bei allen Betreuungs- und Versorgungsaufgaben muss die Gewährleistung von Hygiene, Gesundheit, Sicherheit am Arbeitsplatz und im Wohnbereich mit bedacht werden. Die Einschätzung von Risiken und ein Risikomanagement unter Einbezug der Haushaltsmitglieder sind ein wichtiger Kompetenzbereich der Haushaltshilfe.
- In der hauswirtschaftlichen Betreuung wird hauswirtschaftliches Handeln durch Interaktions-, Kommunikations- und Aushandlungsprozesse erweitert. Für eine gelingende Zusammenarbeit sind die gemeinsame Auftragsklärung zu Beginn der Zusammenarbeit und die sorgfältige Planung und Gestaltung der ersten Phase der Zusammenarbeit eine unverzichtbare Grundlage.
- Im Älterwerden oder bei Krankheiten unterstützt die Anpassung (Adaption) der Alltagsversorgung die Selbstständigkeit. An dieser Stelle entstehen Beratungsbedarfe.
- Der Haushalt hat unter Umständen noch weitere Hilfen beauftragt, sodass die Art und Weise der Zusammenarbeit mit anderen Diensten zu regeln ist.
- Die Haushaltshilfe muss die Grenzen ihrer Profession kennen und Lösungen finden, wenn ihr Aufgaben- und Verantwortungsbereich überschritten wird.

5.9.1 Nachgefragte Dienstleistungspakete und das zugehörnde Dienstleistungsverständnis

Private Haushalte¹²⁸ fragen folgende Dienstleistungspakete nach:

- Eine auf Dauer angelegte Sicherung der Alltagsversorgung von Menschen mit einem Unterstützungs- oder Förderungsbedarf, z. B. bei der Reinigung der Wohnung, bei Einkäufen und Besorgungen, der Zubereitung von Mahlzeiten und Wäschepflege
- Eine vorübergehende Unterstützung bei hauswirtschaftlichen Tätigkeiten, z. B. nach einem Unfall, einem Krankenhausaufenthalt

¹²⁸ Private Haushalte sind hierbei nicht nur Haushalte von Familien und Einzelpersonen, es können auch Haushalte in betreuten Wohnanlagen, ambulant betreuten Wohngemeinschaften oder Haushalte in Mehrgenerationenhäuser sein.

- Hauswirtschaftliche Hilfen als ergänzende Leistungen der Pflegeversicherung¹²⁹
- Hauswirtschaftliche Versorgung und Aufgaben der Unterstützung in der Alltagsgestaltung, wie z. B. nicht allein zu sein beim Duschen und Baden, Unterstützung bei Besuchern in der eigenen Wohnung, Unterstützung bei Arztterminen

Häufig steht an erster Stelle, dass die Alltagsversorgung zu sichern ist und deshalb Aufgabenpakete an Dienstleisterinnen und Dienstleister vergeben werden. Das Angebot der Assistenz im Alltag ist ein Ansatz, der noch nicht allgemein bekannt ist.¹³⁰ Arbeiten Pflegedienste und hauswirtschaftliche Dienstleisterinnen und Dienstleister mit diesem Ansatz, wird er sehr gerne angenommen.

Bei einzelnen Krankheitsbildern wie z. B. bei einer Demenz unterstützt die Haltung, die hinter der Assistenz im Alltag steht, die Kommunikation und Kooperation mit den Haushaltsmitgliedern. Der Assistenzgedanke sieht die Person in ihrem Bedürfnis, Selbstbestimmung und Teilhabe leben zu können. Sie setzt mit der Unterstützung und der Übernahme von Aufgaben dort an, wo Kompetenzen und Ressourcen der Haushaltsmitglieder an Grenzen kommen. Mit diesem Ansatz wird den aktuellen Erkenntnissen einer sinnvollen und wirksamen Unterstützung von Menschen mit einer Demenz im Alltag Rechnung getragen.¹³¹

Dienstleistungspakete mit dem Auftrag Betreuung und Versorgung bei eingeschränkter Alltagskompetenz sind möglicherweise eingebunden in Leistungen, wie sie über Leistungsgesetze der sozialen Sicherung bei Behinderung, Krankheit und Pflege refinanziert werden können. Dies bedeutet, dass die Haushalte diese Leistungen refinanziert bekommen, wenn der Anbieter den Regelungen des jeweiligen Gesetzbuches entspricht und der Leistungsumfang im Rahmen der rechtlichen Regelungen liegt. Diese Entwicklungen sind neu und verändern die von privaten Haushalten nachgefragten Leistungspakete.¹³²

Im Rahmen des professionellen Dienstleistungsverständnisses gelten folgende Prinzipien für die Dienstleistungsgestaltung und -erbringung:

- Diskretion im Auftreten und Verschwiegenheit gegenüber Dritten (Schweigepflicht)
- Achtung der Lebensführung und Alltagsgestaltung mit ihren Gewohnheiten und Ritualen im Auftraggeber-Haushalt

¹²⁹ im Rahmen der niederschweligen Betreuungs- und Entlastungsangebote nach § 45 Pflegeversicherungsgesetz

¹³⁰ In der Weiterentwicklung der Pflegeversicherung gewinnt die fördernde und aktivierende Unterstützung im Alltag eine größere Bedeutung. Ein wichtiges Stichwort in den Pflegeversicherungsreformen ist der neue Pflegebedürftigkeitsbegriff, in dem die Unterstützung der Eigenständigkeit im Alltag eine wichtige Rolle spielt.

¹³¹ (vgl. Geschäftsstelle der Initiative Neue Qualität der Arbeit 2013)

¹³² Bei der Planung von Qualifizierungsmaßnahmen wird es wichtig, den aktuellen Stand der Anforderungen, wie sie an Dienstleistungsunternehmen und ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei der Erbringung von Leistungen der hauswirtschaftlichen Versorgung und Betreuung, z. B. in der Pflegeversicherung, in der Sozialhilfe, im Rehabilitationsrecht und bei den Refinanzierungsmöglichkeiten, gesetzt sind, zu berücksichtigen. Aktuell – 2015 – sind Änderungen angezeigt, die über landesrechtliche Regelungen für die Unternehmen festgelegt werden. Das heißt, dass sie sich von Bundesland zu Bundesland unterscheiden und für die Unternehmen unterschiedliche Handlungsspielräume erschließen. Diese wiederum sind die Grundlage für die Kompetenzvermittlung.

- Auftragsklärung: Welche hauswirtschaftlichen Versorgungsaufgaben sind zu erledigen? Zu klären bzw. gemeinsam zu entwickeln ist, wie und in welcher Form Unterstützung und Förderung angeboten werden sollen. Welche Aufgaben werden von der Haushaltshilfe übernommen? Welche Aufgaben verbleiben in der Verantwortung der Auftraggeberin bzw. des Auftraggebers? Die Rahmenbedingungen der Zusammenarbeit sind zu fixieren.
- Gestaltung des Beginns der Zusammenarbeit mit einem neuen Auftraggeber-Haushalt: Welche Absprachen und Informationen sind beim Erstkontakt wichtig? Wie soll der Beginn am ersten Tag aussehen, damit der Start gelingt? Wie wird die erste Phase der Zusammenarbeit gestaltet? – Reflexion ist wichtig
- Grundlagen: Standards und Leitlinien der Hauswirtschaft und der Pflege, die Handlungsprinzipien der hauswirtschaftlichen Betreuung
- Rechtliche Grundlagen: Hygiene, Arbeitssicherheit, Unfallschutz und -prävention, Haftungsrecht etc.
- Handeln auf der Grundlage der vollständigen Handlung: Informieren/Planen, Durchführen, Kontrollieren/Reflektieren der Dienstleistungserbringung

Bei manchen Auftraggeber-Haushalten werden Dienstleistungen der Assistenz bei eingeschränkter Alltagskompetenz um folgende Aufgaben ergänzt:

- Neben den Betreuungsleistungen sollen bestimmte Aufgaben der Versorgung regelmäßig übernommen werden.
- In besonderen Situationen wie z. B. Krankheit und Urlaub verändern sich die vereinbarten Aufgaben. Es sind vorbereitende Aufgaben wie z. B. Kofferpacken zu erledigen. Im Verlauf einer Krankheit können Besuche im Krankenhaus inkl. der Wäschepflege wichtig werden oder auch der Kontakt und die Verbindung zu Angehörigen.
- Die Haushaltshilfe ist während ihrer Anwesenheit im Haushalt Ansprechpartnerin bzw. Ansprechpartner für Lieferantinnen und Lieferanten, Handwerkerinnen und Handwerker, Stromableserinnen und Stromableser etc.
- Wenn Haustiere in der Wohnung anwesend sind, muss möglicherweise die Dienstleistungserbringung auf ihre Versorgung erweitert werden.

5.9.2 Kompetenzen der Haushaltshilfe

Grundlage der Kompetenzbeschreibungen sind die Lernergebnisse in der Ausbildung zur Hauswirtschafter/-in, wie sie in der Veröffentlichung der Deutschen Gesellschaft für Hauswirtschaft zu den hauswirtschaftlichen Berufen im Deutschen Qualifikationsrahmen¹³³ zusammengestellt wurden, und die Anforderungen, wie sie an eine selbstständig arbeitende Haushaltshilfe gestellt werden.

¹³³ vgl. dgh 2012: 69ff.; HwrtAusv § 4 Abs. 1 Nr. 1.1,1.4, 1.5, 1.6 Nr. 2.4 Nr. 5.1, 5.2, 5.3; RLP Lernfeld 10: Personen individuell wahrnehmen und beobachten und Lernfeld 11: Personen individuell betreuen

Die Haushaltshilfe¹³⁴ arbeitet in der Regel allein und selbstständig im Auftraggeber-Haushalt und setzt dabei folgende Kompetenzen ein:

- Sie kennt die Bedeutung und den Wert der Assistenz im Alltag bei eingeschränkter Alltagskompetenz.
- Sie plant und gestaltet die Leistungsangebote flexibel unter Beachtung der Bedürfnisse, Bedarfe und der Ressourcen der Auftraggeberinnen und der Auftraggeber.
- Sie unterstützt Personen bei der Alltagsgestaltung und bei Alltagsverrichtungen im Sinne der Förderung einer eigenständigen Lebensführung und sichert die hauswirtschaftliche Versorgung im Alltag.
- Sie wählt personen- und situationsorientiert den passenden Handlungsansatz aus, wie z. B. versorgen, begleiten, Hilfestellung geben, anleiten und/oder gemeinsam arbeiten.
- Sie übernimmt grundpflegerische Leistungen im Rahmen ihrer Kompetenzen.
- Sie bietet bedarfs- und bedürfnisgerechte Dienstleistungen zur Erhaltung und Förderung der Alltagskompetenzen, der Gesundheit und des Wohlbefindens an.
- Sie passt Dienstleistungen im Austausch mit der Auftraggeberin bzw. dem Auftraggeber an.
- Sie beobachtet und erkennt Vorlieben und Abneigungen, die Tagesform und Befindlichkeit der Auftraggeberin bzw. des Auftraggebers und der Nutzerin bzw. des Nutzers.
- Sie geht flexibel mit unvorhergesehenen Situationen und Auftraggeber-Wünschen um.
- Sie wahrt die Privatsphäre durch Diskretion, Respekt und Höflichkeit.
- Sie erkennt ihre Handlungsspielräume und Grenzen.
- Sie arbeitet mit Kolleginnen und Kollegen anderer Professionen zusammen.
- Sie sichert die Qualität und dokumentiert die erbrachten Leistungen.
- Sie kalkuliert die Kosten und geht verantwortungsbewusst mit dem ihr eingeräumten Finanzbudget um und rechnet dieses ab.
- Sie rechnet erbrachte Leistungen ab.

Für das Modul 4.1 wird empfohlen, die häusliche Krankenpflege,¹³⁵ die im Ausbildungsrahmenplan der Ausbildungsordnung zum/zur Hauswirtschafter/-in zur Konkretisierung des Punktes „Hilfe leisten bei Alltagsverrichtungen“ genannt ist, durch eine Einführung in der Grundpflege erwachsener Menschen zu ersetzen. Darüber hinaus ist der Besuch eines Erste-Hilfe-Kurses ein wichtiger Baustein.

Den verschiedenen Kompetenzbereichen zugeordnet ergibt sich das nachstehende Bild:

¹³⁴ vgl. dgh 2013: 22

¹³⁵ Verordnung über die Berufsausbildung zum Hauswirtschafter/zur Hauswirtschafterin vom 30. Juni 1999 § 4 Ausbildungsberufsbild und Anlage zu § 5 Ausbildungsrahmenplan

Tabelle 8: Kompetenzen der Haushaltshilfe im Kontext „Assistenz im Alltag“

Fachkompetenz		Personale Kompetenz	
Wissen	Fertigkeiten	Sozialkompetenz	Selbstständigkeit
<p>Bedeutung der persönlichen Alltagsgestaltung und individuellen Gestaltung der Alltagsverrichtungen für eine eigenständige Lebensführung begründen</p> <p>Bei unterschiedlichen Personengruppen die Bedarfe und Bedürfnisse in der Alltagsversorgung differenzieren</p> <p>Krankheitsbilder, Behinderungen mit ihrem Einfluss auf die Alltags- und Lebensgestaltung kennen</p> <p>Prinzipien der vollständigen Handlung anwenden</p> <p>Methoden zur Erfassung des Betreuungsbedarfs (Assessment) anwenden</p> <p>Handlungsprinzipien einer fördernden und aktivierenden Alltagsgestaltung bei unterschiedlichen Personengruppen praktizieren</p> <p>Berufsbezogene Regelungen und Rechtsvorschriften der hauswirtschaftlichen Betreuung anwenden</p>	<p>Personen und Situationen wahrnehmen, beobachten, interpretieren</p> <p>Informationen und Beobachtungen dokumentieren und weitergeben</p> <p>Betreuungsleistungen kombiniert mit der Sicherung der Versorgung für einzelne Personen und Personengruppen umsetzen</p> <p>Aktivierende und fördernde Unterstützung umsetzen</p> <p>Personen bei der Grundpflege unterstützen</p> <p>Bei der Vorbereitung und Durchführung jahreszeitlicher und persönlicher Feste mitwirken</p> <p>Alternativen im Beziehungsaufbau, in der Motivation und Beschäftigung in multiprofessionellen Teams entwickeln</p> <p>Gespräche personenorientiert und situationgerecht führen</p> <p>Gefährdungen erkennen und den Haushalt</p>	<p>Kontaktfreudig und kommunikationsfähig sein</p> <p>Verbal und nonverbal kommunizieren</p> <p>Sich in Menschen und ihre Lebenssituationen einfühlen</p> <p>Individualität der Haushaltsmitglieder, ihre Selbstständigkeit, ihre Biografie wertschätzen</p> <p>Empathie entwickeln und zeigen</p> <p>Mit Konflikten, Kritik und Beschwerden konstruktiv umgehen</p> <p>Mit anderen Berufsgruppen kooperieren</p> <p>Teamfähig sein und mit anderen Diensten, mit Angehörigen und sonstigen Bezugspersonen kooperieren</p>	<p>Sicher auftreten</p> <p>Selbst- und Fremdwahrnehmung differenzieren</p> <p>Mit Personen und ihren Lebenssituationen differenziert umgehen</p> <p>Eigenes Engagement unter Beachtung der Ziele und Bedingungen des Haushalts einbringen</p> <p>Flexibilität und Urteilsfähigkeit beweisen (individuelle nicht planbare Prozesse einbeziehen)</p> <p>Kreativ sein</p> <p>Konsequent sein</p> <p>Geduldig sein</p> <p>Tolerant sein</p> <p>Authentisch sein</p> <p>Verantwortung übernehmen</p>

Fachkompetenz		Personale Kompetenz	
Wissen	Fertigkeiten	Sozialkompetenz	Selbstständigkeit
Grundlagen der Kommunikation und Gesprächsführung anwenden Fachbegriffe anwenden	gegebenenfalls beraten Haushalte beraten		

Quelle: eigene Darstellung

5.9.3 Inhalte des Moduls 4.1

Die Assistenz im Alltag stellt Anforderungen an die Haushaltshilfe, die sich von den Anforderungen in Modul 1 bis 3 unterscheiden, es findet ein Perspektivwechsel statt. Die Leistungen werden nicht für die Haushaltsmitglieder erbracht, ohne sie zu beteiligen. Im Gegenteil: Die Haushaltshilfe bezieht die zu betreuenden Haushaltsmitglieder in das Arbeiten mit ein, übergibt Aufgaben oder steuert unterstützend das Arbeiten.

Das Bild des Handwerkskoffers macht das Dienstleistungsverständnis deutlich: Die Haushaltshilfe verfügt über einen Handwerkskoffer mit hauswirtschaftlichem Wissen, Technologien und Verfahren, aus dem je nach Person und Situation das Passende ausgewählt und eingesetzt wird. Damit werden Kommunikation und Interaktion zu entscheidenden Kompetenzen für die Zusammenarbeit mit den Haushaltsmitgliedern.

Das Modul 4.1 ist aufbauend auf die Module 1 bis 3 zu besuchen, da hauswirtschaftliche Betreuung professionelle Methoden und Verfahren in der Erbringung hauswirtschaftlicher Versorgungsleistungen voraussetzt.

Die Zielgruppe einer Qualifizierung auf der Grundlage des Moduls „Assistenz im Alltag“ muss Erfahrungskompetenzen aus der Führung eines eigenen Haushalts, der Betreuung und Pflege von Menschen mit einem Unterstützungsbedarf und/oder verschiedener einschlägiger Erwerbstätigkeiten mitbringen, die sie mit dem Besuch von Maßnahmen, die auf der Grundlage der Module 1 bis 3 entwickelt wurden, vertieft und erweitert hat. Für das Rahmenkonzept des Moduls wird davon ausgegangen, dass Kompetenzen der professionellen hauswirtschaftlichen Dienstleistungserbringung und Haushaltsführung vorhanden sind. Ist dies nicht gewährleistet, sind entsprechende Qualifizierungsmöglichkeiten zu entwickeln. Für den Besuch des Moduls sind darüber hinaus Erfahrungen aus dem Zusammenleben bzw. dem Arbeiten mit alten Menschen, Menschen mit Behinderungen oder Menschen mit schwerwiegenden Krankheiten vorzusetzen ebenso wie ein waches Interesse an den Bedürfnissen und Wünschen alter, behinderter und/oder kranker Menschen.

Grundprinzip der Kompetenzvermittlung

Der Alltag eines Menschen ist gekennzeichnet durch vertraute Abläufe und individuelle Versorgungs-, Kommunikations- und Interaktionsmuster, die in Form von Gewohnheiten und Ritualen im Tages-, Wochen- und Jahresverlauf verankert sind. Die tagtäglichen hauswirtschaftlichen Versorgungsaufgaben sind nicht nur eine Grundlage für einen gelingenden Alltag. Sie sind immer auch Ausdruck der eigenen Wünsche und des jeweiligen Lebensstils. Sich ein Bild von der zu betreuenden Person mit ihrem Alltag und den Gegebenheiten im Auftraggeber-Haushalt zu machen ist eine wichtige Grundlage der Assistenz im Alltag.

Die Haushaltshilfe ist anders als in den Dienstleistungsbereichen der hauswirtschaftlichen Versorgung nicht in erster Linie eine aktiv Handelnde. Ihre Rolle in der Assistenz ist eine andere. Sie ist Anleiterin, Förderin, Ermöglicherin, Unterstützerin, damit die hauswirtschaftlichen Versorgungsaufgaben so eigenständig wie möglich erledigt werden können. In dieser Funktion steuert sie im Handeln des Haushaltsmitglieds die Hygienesicherheit, das Vermeiden von Unfällen und den Gesundheitsschutz in der direkten Zusammenarbeit. Sie weist die Auftraggeberin bzw. den Auftraggeber auf Unfallgefahren wie z. B. Stolperfallen und Sicherheitsrisiken hin und informiert gegebenenfalls die Angehörigen, die Betreuerin bzw. den Betreuer oder auch ihre Ansprechpartnerinnen bzw. Ansprechpartner in gemeinschaftlichen Wohn- und Betreuungsformen.

Das Herzstück des Moduls ist es, hauswirtschaftliche Betreuungsprozesse nach dem Prinzip der vollständigen Handlung zu erfassen und zu bearbeiten.

Abbildung 17: Elemente einer vollständigen Handlung¹³⁶



Neben den fachlichen Kompetenzen und dem Begreifen des Prozesses der Dienstleistungserbringung „Assistenz im Alltag“ und ihrer Gestaltung als hauswirtschaftliche Betreuung¹³⁷ ist

¹³⁶ www.ausbildernetz.de (26.06.2015)

¹³⁷ vgl. dgh 2012: 21f.

auch das Prinzip der vollständigen Handlung zu vermitteln. Dieses Durchdenken einer Handlung geschieht nicht immer schriftlich, oft nur gedanklich auf dem Weg zur Wohnung der Auftraggeberin bzw. des Auftraggebers, wenn der Haushalt bekannt ist und die Grundstrukturen der Arbeit vereinbart sind.

Informieren (Analyse)

- Personenbezogene Daten (z. B. Name, Alter, Geschlecht)
- Wohn- und Lebenskontext (z. B. Wohnform, Aufgaben/Verantwortung in der hauswirtschaftlichen Versorgung)
- Biografische Daten und lebensgeschichtliche Informationen (Lebensgeschichte, hauswirtschaftliche Biografie)
- Krankheitsbild, Behinderungsformen
- Erfassung der Selbstständigkeit und Ermittlung des Assistenzbedarfs (Assessment)
- Anspruchsniveau in der Haushaltsführung
- Lebensstil und Alltagskultur
- Umfang der hauswirtschaftlichen Versorgungsaufgaben
- Wünsche in Bezug auf die Alltagsgestaltung und Versorgung und die Beteiligung an hauswirtschaftlichen Tätigkeiten
- Hauswirtschaftliche Fähigkeiten und Möglichkeiten (motorisch, kognitiv, emotional)
- Ermittlung von Umfang und Art der benötigten Unterstützung

Planen (inkl. Zielformulierung)

Im Planungsschritt wird auf der Grundlage der vorliegenden Informationen gemeinsam mit der Auftraggeberin bzw. dem Auftraggeber ein Ziel für das gemeinsame Tun formuliert. Dies können ganz konkrete Ziele sein, wie z. B. der Wechsel der Bettwäsche bei eingeschränkter Mobilität der Arme, die Reinigung der Küche bei einer Demenz. Es können aber auch Leitziele vereinbart werden, wie z. B. Assistenz bei den tagtäglichen Erledigungen und der Ordnung in der Wohnung.

Die Zielformulierung erfolgt in der Abstimmung zwischen Haushaltshilfe und Nutzerin bzw. Nutzer. Gemeinsam festgelegte Ziele erleichtern nicht nur die Planung der Zusammenarbeit. Sie sind auch die Grundlage für die Reflexion des gemeinsamen Handelns. Ziele sind darüber hinaus wichtige Elemente der Betreuungs- und Versorgungsplanung, wenn haushaltsbezogene Dienstleistungen im Kontext der Pflegeversicherung erbracht werden, oder auch im Rahmen eines Hilfeplans bzw. eines Förderkonzeptes, wie es in der Zusammenarbeit mit Menschen mit Behinderungen oder auch mit psychisch kranken Menschen gefordert wird.¹³⁸

In Ableitung von den Zielen erfolgt die Planung von Maßnahmen. Im Rahmen der Arbeitsplanung werden in der Regel die hauswirtschaftlichen Aufgaben, deren Erledigung ansteht, durchdacht und vorbereitet. Eventuell sind konkrete Unterstützungs- und Hilfsmittel zu entwickeln bzw. zu integrieren. Die konkrete Vorgehensweise ergibt sich in der Zusammenarbeit.

¹³⁸ Jeder Fachbereich hat seine eigenen Instrumente zur Erfassung von Bedarfen und zur Planung (Beispiel Pflegeplanung) der konkreten Maßnahmen im jeweiligen Kontext.

Wichtige Schritte in der Planung sind:

- Auswertung der Analyse und der formulierten Ziele
- Entwicklung eines Aktivierungs- bzw. Beteiligungs- oder Förderansatzes
- Entwicklung eines Ansatzes zur Sicherung des Versorgungsauftrages
- Was muss bei der konkreten Vorbereitung bedacht werden?

Entscheiden

Der Abschluss der Planungsphase ist die Entscheidung für eine konkrete Vorgehensweise, die gemeinsam mit der Nutzerin bzw. dem Nutzer getroffen wird. In der hauswirtschaftlichen Betreuung ist die Offenheit für Veränderungen bzw. Möglichkeiten, die sich im Verlauf der Zusammenarbeit ergeben, ein wichtiges Element, das handwerkliches Können, aber auch Handlungskompetenz für die konkreten Interaktionen voraussetzt. Allein dadurch, dass die Nutzerinnen und Nutzer das gemeinsame Tun aktiv mitbestimmen und gestalten, können sich Änderungen ergeben. Dazu zwei Beispiele: Im Verlauf der Zusammenarbeit bekommt die Auftraggeberin bzw. der Auftraggeber Besuch, oder eine Handwerkerin bzw. ein Handwerker kommt, um einen Auftrag zu erledigen. Der gesundheitliche Zustand der bzw. des Betreuten hat sich durch die Einnahme eines neuen Medikamentes seit dem letzten Termin verändert, sodass zu entscheiden ist, ob die Aufgaben – wie abgesprochen – durchgeführt werden können.

Ausführen

- Durchführung der erarbeiteten Hilfe-, Unterstützungs- und Fördermaßnahmen
- Beteiligung ermöglichen
- In der Durchführung mit im Blick haben, dass der Versorgungsauftrag zu erfüllen ist
- Versorgungsauftrag erfüllen

Kontrollieren

Kontrolle umfasst die Begleitung und Überwachung der Zusammenarbeit im Hinblick auf die Ausführung, das Ergebnis und die Interaktion. Kontrolliert werden auch die Dienstleistungsprozesse im Versorgungshandeln. Dokumentationsrelevante Daten werden erfasst.

Bewerten (Reflexion)

- Eigene Reflexion des Prozesses und der Ergebnisse
- Auswertung mit der Nutzerin bzw. dem Nutzer
- Weiterentwicklungsmöglichkeiten und Verbesserungsmöglichkeiten erarbeiten

Wahrnehmen, beobachten und beurteilen sind entscheidende Kompetenzen in der Gestaltung von hauswirtschaftlichen Betreuungsprozessen. In der Rolle als Assistenzkraft ist es für die Haushaltshilfe wichtig, dass sie ihr Handeln in erster Linie an der Person mit ihrem Persönlichkeitsprofil und ihren lebensgeschichtlichen und kulturellen Prägungen orientiert. Ihr Können ist es, Adaptionen zu entwickeln, die vorhandenen Alltagskompetenzen zu

nutzen, zu fördern und/oder weiterzuentwickeln, und gleichzeitig dafür Sorge zu tragen, dass die Alltagsversorgung gesichert ist.

Die Handlungsprinzipien des Moduls

In der Bearbeitung der Lern- und Arbeitssituationen werden die folgenden Handlungsprinzipien umgesetzt:

- Personen- und Situationsorientierung im Betreuungsprozess
- Interaktions- und Ergebnisorientierung in den Verrichtungen des Alltags
- Sicherstellung der Versorgung des Auftraggebers
- Förderung und Unterstützung von Selbstbestimmung und Teilhabe
- Einsatz von Methoden und Verfahren der Hauswirtschaft als Grundlage und Orientierung in der Erledigung von Alltagsverrichtungen
- Adaption der Arbeitsplatzgestaltung in der Auswahl von Hilfs- und Arbeitsmitteln
- Sicherung der Hygiene, der Sicherheit und des Gesundheitsschutzes im Alltag

Lern- und Arbeitssituationen

Im Modul werden die Handlungsprinzipien der hauswirtschaftlichen Betreuung und ihre Umsetzung in der Praxis differenziert für unterschiedliche Personengruppen und in der Spezifizierung auch für einzelne Haushaltskonstellationen vermittelt.

Im Unterricht stehen die zu betreuenden Menschen als erwachsene, selbstbestimmte und eigenverantwortlich handelnde Personen im Mittelpunkt. Es geht um die fördernde und aktivierende Unterstützung in der Gestaltung ihres Alltags. Der Unterricht geschieht anhand von Arbeits- und Lernsituationen, wie sie in Auftraggeber-Haushalten anzutreffen sind.

Für die Zusammenarbeit werden jeweils die Persönlichkeitsstruktur, das häusliche Umfeld sowie der lebensgeschichtliche Kontext wichtig. Hier kann in der Entwicklung der Fallbeispiele z. B. auf Personen zurückgegriffen werden, die den Teilnehmerinnen und Teilnehmern persönlich bekannt sind:

- Unterhaltsreinigung der Wohnung eines alleinlebenden 80-jährigen Mannes mit einer beginnenden Demenz, der sich die Jahre nach dem Tod seiner Frau selbst versorgt und dazu für ihn wichtige Rituale und Gewohnheiten entwickelt hat. Ihm sind die hauswirtschaftlichen Versorgungsaufgaben vertraut. Zu entwickeln sind Adaptionsmöglichkeiten zur Unterstützung in den Abläufen und in der zeitlichen Orientierung.
- Einkauf von Lebensmitteln und Verbrauchsgütern sowie die Zubereitung von warmen Mahlzeiten in einer Familie, in der die Mutter an multipler Sklerose erkrankt ist. Die Mutter ist Haushaltsführende einer Familie mit drei Kindern (5, 7 und 12 Jahre). Sie ist in der Wahrnehmung der Aufgaben so zu unterstützen, dass die zunehmenden Einschränkungen in ihrer Beweglichkeit kompensiert werden. Gleichzeitig ist die Versorgung der Familie zu sichern.

- Einkäufe, Besorgungen und Arztbesuche mit zwei Schwestern (82 und 87 Jahre), die seit 20 Jahren einen gemeinsamen Haushalt führen. Im Vordergrund steht die Begleitung bei Aufgaben, die außerhalb der Wohnung anfallen. Beide sind in ihrer Beweglichkeit eingeschränkt und das Hör- und Sehvermögen hat sich verändert. Es sind Lösungen zu finden, damit gewohnte und vertraute Wege zurückgelegt werden kann.
- Unterstützung eines alleinlebenden Mannes (28 Jahre, Beschäftigter in einer Werkstatt für Menschen mit einer Behinderung) in der Haushaltsführung. Das Ein-Zimmer-Appartement wurde von ihm vor einem Jahr bezogen. Für seinen Haushalt fehlen ihm Routinen. Es fällt ihm schwer, im Alltag Strukturen zu entwickeln.
- Unterstützung einer 60-jährigen Frau, die nach einem Schlaganfall und Halbseitenlähmung teilweise auf den Rollstuhl angewiesen ist. Im Rahmen einer Rehabilitationskur hat sie für viele Tätigkeiten des Alltags neue Lösungen entwickelt. Mit der Unterstützung durch eine Haushaltshilfe will sie in ihrer Wohnung bleiben.

In der Bearbeitung der Arbeits- und Lernsituationen sind ergänzend zu den Prinzipien der vollständigen Handlung Assessmentinstrumente einzusetzen, wie sie z. B. in der Altenpflege oder Behindertenhilfe verwendet werden. Im Rahmen des Assessments werden die Kompetenzen und Ressourcen erfasst wie auch der Unterstützungsbedarf. Für den Unterricht wird hier auf Assessmentinstrumente der Altenhilfe und Behindertenhilfe zurückgegriffen, da aus der Hauswirtschaft bislang noch kein eigenständiges Instrument für die Assistenz im Alltag vorliegt.¹³⁹

Im Rahmen des Moduls werden folgende Themen ergänzend bearbeitet:

- Bedeutung der persönlichen Alltagsgestaltung und individuellen Gestaltung der Alltagsverrichtungen für eine eigenständige Lebensführung: Welche Bedeutung und Wirkungen haben hauswirtschaftliche Dienstleistungen? Sammeln und Reflektieren der eigenen Erfahrungen und Beobachtungen
- Bedarfe und Bedürfnisse unterschiedlicher Personengruppen in der Alltagsversorgung differenzieren: Fallbeispiele – wahrnehmen – beobachten – analysieren
- Auftragsklärung: Welche Absprachen und Informationen sind beim Erstkontakt wichtig? Wie soll der Beginn am ersten Tag aussehen, damit der Start gelingt? Was ist in der ersten Phase der Zusammenarbeit im Blick zu haben? – Erarbeitung eines Standards
- Gestaltung der Zusammenarbeit: Was soll die Haushaltshilfe übernehmen? Welche Aufgaben verbleiben im Auftraggeber-Haushalt? Was ist dem Haushalt wichtig? Ist die Auftraggeberin bzw. der Auftraggeber anwesend oder werden die Arbeiten in deren bzw. dessen Abwesenheit ausgeführt? Im Falle der Anwesenheit ist zu klären, ob die

¹³⁹ Instrumente, mit denen die Selbstständigkeit gemessen werden kann, sind z. B. die „Funktionale Selbstständigkeitmessung“ – Functional Independence Measure (FIM), (eine deutschsprachige Beschreibung von FIM ist unter <http://members.aon.at/brachner/wasist.html> zu finden), die Planungs- und Dokumentationsunterlagen aus HOT, dem HaushaltsOrganisationsTraining® (Deutscher Caritasverband (2006), und der Fragebogen zur Individuellen Lebensführung von Menschen mit Behinderungen (FIL) (Informationen zum FIM unter GBM – Gestaltung der Betreuung von Menschen mit Behinderungen® unter http://www.gbm.info/content/showarticles.php?id_art=5) aufgerufen am 15.06.2015.

Auftraggeberin bzw. der Auftraggeber direkt und unmittelbar bei den Arbeiten anwesend ist und daran beteiligt sein möchte oder nicht gestört werden möchte – Arbeit an Fallbeispielen

- Berufsbezogene Regelungen und Rechtsvorschriften, insbesondere in folgenden Bereichen: Hygiene, Sicherheit bei der Arbeit, Haftung

Kompetenzen aus anderen Disziplinen

In der Assistenz im Alltag werden Wissen und Können aus anderen Disziplinen wichtig und damit sind Dozentinnen und Dozenten, z. B. aus der Pflege, mit Kommunikations- und Gesprächsführungskompetenzen einzubeziehen. Hier sind folgende Themen zu nennen:

- Methoden der Erfassung der Ressourcen und des Assistenzbedarfs
- Krankheitsbilder, Behinderungen mit ihrem Einfluss auf die Alltags- und Lebensgestaltung
- Unterstützende Grundpflege¹⁴⁰ in der Körperpflege, bei Transfers, in der Mobilität, beim Ruhen und Schlafen
- Grundlagen der personen- und situationsorientierten Gesprächsführung und Beratung: personen- und situationsgerechte Gesprächsführung, z. B. Erstbesuch in einem Haushalt, Dienstübergabe, Konflikte klären, Beratungssituationen – Arbeit an Fallbeispielen
- Haftungsrecht

Praktikum

Ergänzend zum Unterricht ist ein Praktikum zu absolvieren, mit dem die Teilnehmerinnen und Teilnehmer sich in einem Praxisfeld erproben können. Durch die Tätigkeit im Aufgabenfeld Alltagsassistenz, wie z. B. in einem hauswirtschaftlichen Dienstleistungsunternehmen, bei einem Pflegedienst, in einer ambulant betreuten Wohngemeinschaft oder in einer Einrichtung der Altenhilfe mit einem Haus- und Wohngemeinschaftskonzept, lernen die Teilnehmerinnen und Teilnehmer einen Personenkreis und einen institutionellen Kontext kennen. Unter Anleitung einer hauswirtschaftlichen Fachkraft können sie das im Modul Erlernte erproben und erhalten die Gelegenheit, ihr Handeln zu reflektieren. Das Praktikum sollte einen Stundenumfang von 77 Stunden (dies entspricht einer Vollzeitberufstätigkeit von zwei Wochen mit einer 38,5-Stunden-Woche) umfassen.

Literaturhinweise – Auswahl

Fokus hauswirtschaftliche Betreuung – Assistenz im Alltag – fördernde und aktivierende Alltagsbegleitung

¹⁴⁰ Die Haushaltshilfe erbringt grundpflegerische Leistungen im Auftrag der Auftraggeberin bzw. des Auftraggebers („an Angehörigen statt“) oder im Auftrag z. B. einer Pflegefachkraft. Sie ist nicht in der Lage, eigenständig pflegerische Leistungen zu planen und durchzuführen und hierbei die Risiken abzuschätzen.

Becker, Kerstin; Dörflinger, Thomas; Greb-Kohlstedt, Bettina (2015): Alltagsbegleitung. Betreuung von Menschen mit Demenz – Pflege direkt.

Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft (dgh) (Hrsg.) (2012): Den Alltag leben! Hauswirtschaftliche Betreuung. Ein innovativer Weg für soziale Einrichtungen und Dienste. Osnabrück (www.dghev.de).

Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft (dgh) (Hrsg.) (2009): Biografiearbeit in der bewohnerorientierten Hauswirtschaft. Ein Fragebogen zur hauswirtschaftlichen Biografie. Wallenhorst (www.dghev.de).

Dietlein, Edeltrud; Exner, Martin (2003): Hygiene im Familienhaushalt. In: www.familienhandbuch.de/haushaltfinanzen/sauberkeit-und-hygiene/hygiene-im-familienhaushalt (01.08.2015).

Feulner, Martina (2006): Hauswirtschaft als Basis der Alltagsgestaltung und Förderung und Unterstützung des Erhalts von Alltags- und Haushaltsführungskompetenzen. In: Leicht-Eckardt, Elisabeth (Hrsg.): Bewohnerorientierte Hauswirtschaft. Praktische Konzepte und ihre Umsetzung in der Altenhilfe. München, S. 55-62.

Kitwood, Tom (2008): Demenz. Der person-zentrierte Ansatz im Umgang mit verwirrten Menschen. Bern.

Schmidt, Simone; Döbele, Martina (2010): Demenzbegleiter. Leitfaden für zusätzliche Betreuungskräfte in der Pflege. Berlin.

Fokus Demenz und psychische Erkrankungen

Deutsche Alzheimer Gesellschaft (Hrsg.) (2013): Das Wichtigste über die Alzheimer-Krankheit und andere Demenzformen. Ein kompakter Ratgeber, 22. Auflage. Berlin.

Deutsche Gesellschaft für Ernährung (dgh) (Hrsg.) (2011): Essen und Trinken bei Demenz. Bonn.

Geschäftsstelle der Initiative Neue Qualität der Arbeit (Hrsg.) (2013): Den Alltag gestalten. Praktische Hilfestellung für die Pflege von Menschen mit Demenz. Berlin.

Hammer, Matthias; Plößl, Irmgard (2012): Irre verständlich. Menschen mit psychischen Erkrankungen wirksam unterstützen. Bonn.

Wojnar, Jan (2007): Die Welt der Demenzkranken. Leben im Augenblick. Hannover.

Fokus Behinderungen

Kleine Schaars, Willem (2006): Durch Gleichberechtigung zur Selbstbestimmung. Menschen mit geistiger Behinderung im Alltag unterstützen. Weinheim.

MOBILE – Selbstbestimmtes Leben Behinderter e. V./Zentrum für selbstbestimmtes Leben Köln; Drolshagen, Birgit et al. (Hrsg.) (2001): Handbuch Selbstbestimmtes Leben mit Persönlicher Assistenz. Ein Schulungskonzept für AssistenznehmerInnen (Band A) und Schulungskonzept für AssistentInnen (Band B). Neu-Ulm.

Winkler, Susanne (2009): Raspeln, Rühren, Brutzeln. Kochbuch für heilpädagogische und sozialtherapeutische Gruppen. Freiburg.

Basiskompetenzen der Pflege und Kommunikation und Gesprächsführung

Heinis, Monika; Simpfendörfer, Dorothea; Baur-Enders, Roswitha (2012): Hauswirtschaft, Ernährung, Pflege. Basiskompetenzen. Hamburg.

Schmidt, Simone; Döbele, Martina (2012): Demenzbegleiter. Leitfaden für zusätzliche Betreuungskräfte. Heidelberg.

5.9.4 Kompetenznachweis Modul 4.1

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer haben Kompetenzen zur professionellen Erbringung hauswirtschaftlicher Dienstleistungen erworben. Für den Kompetenznachweis werden Methoden gewählt, wie sie in Kapitel 5.5 Kompetenznachweis vorgestellt sind. Die Grundlage für den Nachweis ist das Kompetenzprofil des Moduls.

Beispiele für Aufgabenstellungen im Kompetenznachweis:

- Auftragsklärung in einem Haushalt: Bearbeitung eines Fallbeispiels mit den Handlungsprinzipien der haushaltsbezogenen Dienstleistungen
- Planung der Reinigung einer Wohnung im Sinne der Assistenz bei eingeschränkter Alltagskompetenz: für eine vorgegebene Wohnung und ein definiertes Nutzerprofil
- Entwicklung von Empfehlungen, die im Haushalt eines Menschen mit eingeschränkter Alltagskompetenz zu berücksichtigen sind: für ein definiertes Nutzerprofil und eine vorgegebene Wohnung
- Erhebung der biografischen und lebensgeschichtlichen Daten einer Person: Erstellung einer Aufgabenbeschreibung für den Einsatz im Haushalt

5.10 Modul 4: Hauswirtschaftliche Betreuung – 4.2 Familienunterstützende Dienstleistungen

Im Zentrum dieses Moduls stehen familienunterstützende Dienstleistungen zur Sicherung der Alltagsgestaltung und -versorgung von Familien mit Kindern, wenn Eltern vorübergehend den Haushalt und die Betreuung der Kinder nicht selbst übernehmen können bzw. Unterstützung in der Haushaltsführung und Kinderbetreuung benötigen. Gründe dafür können z. B. Krankheit der Eltern oder auch der Kinder, Notsituationen, berufsbedingte Termine (Dienstreisen, Fortbildungen) der Eltern oder auch die Ferienzeit der Kinder sein.

Grundlage des Moduls sind Aufträge, in denen neben der hauswirtschaftlichen Versorgung auch die Betreuung der Kinder zu übernehmen ist. Diese Verbindung ist das Alleinstellungsmerkmal familienunterstützender hauswirtschaftlicher Betreuungsleistungen. Dem Modul ist das Handlungskonzept der „Hauswirtschaftlichen Betreuung“¹⁴¹ hinterlegt.

Im Hinblick auf die Kinder soll der gewohnte Tagesablauf mit den vertrauten Abläufen und Ritualen aufrechterhalten bleiben. Die Haushaltshilfe entwickelt gemeinsam mit den Eltern Arrangements der Dienstleistungserbringung, in denen den Versorgungs- und Betreuungsgepflogenheiten in der Familie Rechnung getragen wird und für die Kinder die Abwesenheit der Eltern bzw. eines Elternteils gut zu bewältigen ist.

Bei familienunterstützenden Dienstleistungen sind folgende Aspekte wichtig:

- Ziele sind die Gewährleistung der Versorgung und Betreuung der Kinder in der ihnen vertrauten Umgebung unter Beibehaltung ihres gewohnten Alltags. Sowohl für die Eltern als auch für die Kinder spielt Vertrauen in die Leistungserbringung und zur Dienstleisterin bzw. zum Dienstleister eine große Rolle.
- Im Zentrum stehen die hauswirtschaftlichen Versorgungsleistungen für die Kinder, wie z. B. die Zubereitung von Mahlzeiten, die Versorgung mit sauberer Kleidung, Sicherstellung der Tagesstruktur sowie Betreuungsleistungen, wie z. B. Begleitdienste zu Kindertagesstätten und Schulen oder im Freizeit- und Förderbereich. Im Verständnis der Hauswirtschaft werden die Kinder in die tagtäglichen Versorgungsleistungen miteinbezogen.
- Das hauswirtschaftliche Betreuungshandeln wird von den Ansprüchen und Gewohnheiten in der Versorgung und Betreuung der Kinder, bei den Mahlzeiten, bei Morgen- und Abendritualen sowie bei Hol- und Bringdiensten bestimmt. Standards und Handlungsleitlinien der Hauswirtschaft haben in der Zusammenarbeit Leitbildfunktion, treten aber zugunsten der gewohnten Abläufe in den Hintergrund.
- Bei allen Betreuungs- und Versorgungsaufgaben muss die Gewährleistung von Hygiene, Gesundheit, Sicherheit bei der Arbeit, in der Wohnung und bei Aufhalten außerhalb der Wohnung sichergestellt sein. Ein wichtiges Thema ist die Aufsichtspflicht. Die Einschätzung von Risiken und Risikomanagement unter Einbezug der Haushaltsmitglieder gehören dazu.
- In der hauswirtschaftlichen Betreuung wird hauswirtschaftliches Handeln durch Interaktions-, Kommunikations- und Aushandlungsprozesse erweitert. Die Haushaltshilfe verständigt sich mit den Kindern und bei Anwesenheit der Eltern auch mit ihnen über die konkrete Durchführung und Ausgestaltung der Dienstleistungen, wobei sie sich auf Menschen unterschiedlichen Alters einzustellen hat. In der konkreten Zusammenarbeit entstehen immer wieder Situationen, in denen neue Lösungen im Miteinander zu finden sind.

¹⁴¹ vgl. dgh 2012

- Für eine gelingende Zusammenarbeit sind die gemeinsame Auftragsklärung und die sorgfältige Planung und Gestaltung der ersten Phase der Zusammenarbeit eine unverzichtbare Voraussetzung und Grundlage.
- Im Aufwachsen von Kindern verändern sich z. B. Bedarfe in der Verpflegung, in der Bekleidung und auch in der Einbindung in die Hausarbeit bzw. im Hineinwachsen in hauswirtschaftliche Tätigkeiten. An diesen Stellen entstehen möglicherweise Beratungsbedarfe.
- Unter Umständen hat der Haushalt noch weitere Hilfen beauftragt, sodass die Art und Weise der Zusammenarbeit zu regeln ist.
- Die Haushaltshilfe muss die Grenzen ihrer Profession kennen und Lösungen finden, wenn ihr Aufgaben- und Verantwortungsbereich überschritten wird.

5.10.1 Nachgefragte Dienstleistungspakete und das zugehörnde Dienstleistungsverständnis

Private Haushalte¹⁴² fragen folgende Dienstleistungspakete nach:

- Vorübergehende Sicherung der Alltagsversorgung und -betreuung von Kindern, z. B. Zubereitung von Mahlzeiten, Reinigung der Wohnung, Einkäufe und Besorgungen, Wäschepflege, Hol-, Bring- und Begleiddienste zu Kindertagesstätten, zu Schulen und zu Terminen und Veranstaltungen in der Freizeit der Kinder bei Abwesenheit der Eltern
- Sicherung der Alltagsversorgung und -betreuung bei eingeschränkten Zeitressourcen der Eltern
- Sicherung der Alltagsversorgung und -betreuung der Kinder bei Assistenzbedarf des Haushaltmitglieds, dem die Versorgung und Betreuung der Kinder obliegt
- Betreuung und Versorgung von kranken Kindern in Krankheitssituationen
- Ergänzende Betreuung und Versorgung in Zusammenarbeit mit einem Familienmitglied, das nicht im Haushalt lebt, oder im familienunterstützenden Netzwerk der Familie (z. B. Freundinnen und Freunde und Nachbarinnen und Nachbarn)

Dienstleistungspakete der hauswirtschaftlichen Betreuung als familienunterstützende Dienstleistungen sind möglicherweise eingebunden in die Leistungen, wie sie über das Krankenversicherungsgesetz (SGB V) den Familien im Rahmen des § 38 Haushaltshilfe,¹⁴³ das Kinder- und Jugendhilferecht (SGB VIII) § 20 Versorgung und Betreuung des Kindes in Notsituationen zur Verfügung stehen oder auch über das Rentenversicherungsrecht (SGB IX) § 28 Ergänzende Leistungen finanziert werden können. Die Haushalte erhalten diese Leistungen refinanziert,

¹⁴² Private Haushalte sind hierbei nicht nur Haushalte von Familien und Einzelpersonen, es können auch Haushalte in betreuten Wohnanlagen, ambulant betreute Wohngemeinschaften oder Haushalte in Mehrgenerationenhäusern u. Ä. sein.

¹⁴³ Bei der Planung von Qualifizierungsmaßnahmen ist wichtig, den aktuellen Stand der Anforderungen, wie sie in den relevanten Rechtsgrundlagen an Dienstleistungsunternehmen und ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei der Erbringung von Leistungen der hauswirtschaftlichen Versorgung und Betreuung formuliert sind, zu berücksichtigen. Die gesetzlichen Krankenkassen und die Rentenversicherungsträger veröffentlichen zu den Leistungen der Haushaltshilfe Rundschreiben, die immer wieder aktualisiert werden.

wenn der Anbieter den Regelungen des jeweiligen Gesetzbuches entspricht und der Leistungsumfang im Rahmen der rechtlichen Regelungen liegt.

Diese Leistungen können aber auch frei finanziert nachgefragt werden, unabhängig von den Vorgaben des SGB V bzw. des SGB VIII.

Im Rahmen des professionellen Dienstleistungsverständnisses gelten folgende Prinzipien für die Dienstleistungsgestaltung und Dienstleistungserbringung:

- Diskretion im Auftreten und Verschwiegenheit gegenüber Dritten (Schweigepflicht)
- Achtung der Lebensführung und Alltagsgestaltung mit ihren Gewohnheiten und Ritualen im Auftraggeber-Haushalt
- Auftragsklärung: Welche Aufgaben sind zu übernehmen? Werden alle im Zusammenhang mit dem Dienstleistungspaket formulierten Aufgaben von der Haushaltshilfe übernommen? Welche Aufgaben verbleiben in der Verantwortung der Auftraggeberin bzw. des Auftraggebers? Zu klären bzw. gemeinsam zu entwickeln ist, wie und in welcher Form Unterstützung und Förderung angeboten werden. Darüber hinaus müssen die Rahmenbedingungen der Zusammenarbeit fixiert werden.
- Gestaltung des Beginns der Zusammenarbeit mit einem neuen Auftraggeber-Haushalt: Welche Absprachen und Informationen sind beim Erstkontakt wichtig? Wie soll der Beginn am ersten Tag aussehen, damit der Start gelingt? Wie wird die erste Phase der Zusammenarbeit gestaltet? – Die Reflexion zu Beginn eines neuen Auftrages ist wichtig.
- Grundlagen: Standards und Leitlinien der Hauswirtschaft und der Betreuung von Kindern, die Handlungsprinzipien der hauswirtschaftlichen Betreuung
- Rechtliche Grundlagen: Hygiene, Arbeitssicherheit, Unfallschutz und -prävention, Aussichtspflicht, Kindeswohlgefährdung, Haftungsrecht etc.
- Handeln auf der Grundlage der vollständigen Handlung: Planen, Steuern, Gestalten und Reflektieren der Dienstleistungserbringung

In manchen Auftraggeber-Haushalten werden familienunterstützende Dienstleistungen erweitert und um folgende Aufgaben ergänzt:

- Bei Assistenzbedarf der Mutter und des Vaters steht die Unterstützung des Elternteils in der Wahrnehmung der Versorgungs- und Betreuungsaufgaben an.
- Die Haushaltshilfe ist während ihrer Anwesenheit im Haushalt Ansprechpartnerin bzw. Ansprechpartner für Lieferantinnen und Lieferanten, Handwerkerinnen und Handwerker, Stromableserinnen und Stromableser etc.
- Sind in der Wohnung Haustiere anwesend, kann die Dienstleistungserbringung auf ihre Versorgung erweitert werden.

5.10.2 Kompetenzen der Haushaltshilfe

Grundlage der Kompetenzbeschreibung sind die Lernergebnisse in der Ausbildung zur Hauswirtschafter/-in, wie sie in der Veröffentlichung der Deutschen Gesellschaft für Hauswirtschaft zu den hauswirtschaftlichen Berufen im Deutschen Qualifikationsrahmen¹⁴⁴ zusammengestellt wurden, und die Anforderungen, wie sie an eine selbstständig arbeitende Haushaltshilfe gestellt werden.

Die Haushaltshilfe¹⁴⁵ arbeitet in der Regel allein und selbstständig im Auftraggeber-Haushalt und setzt dabei folgende Kompetenzen ein:

- Sie kennt die Bedeutung und den Wert der hauswirtschaftlichen Betreuung als familienunterstützende Leistungen.
- Sie plant und gestaltet die Leistungsangebote flexibel unter Beachtung der Bedürfnisse, Bedarfe und Kompetenzen der Kinder.
- Sie wählt personen- und situationsorientiert den passenden Handlungsansatz aus, wie z. B. versorgen, begleiten, Hilfestellung geben, anleiten und/oder gemeinsam arbeiten.
- Sie übernimmt Leistungen der Säuglings- und Kleinkinderpflege im Rahmen ihrer Kompetenzen.
- Sie bietet bedarfs- und bedürfnisgerechte Dienstleistungen zur Erhaltung und Förderung der Alltagskompetenzen, der Gesundheit und des Wohlbefindens an.
- Sie passt Dienstleistungen im Austausch mit der Auftraggeberin bzw. dem Auftraggeber an.
- Sie beobachtet und erkennt Vorlieben und Abneigungen, die Tagesform und Befindlichkeit der Kinder.
- Sie geht flexibel mit unvorhergesehenen Situationen und Auftraggeber-Wünschen um.
- Sie wahrt die Privatsphäre durch Diskretion, Respekt und Höflichkeit.
- Sie erkennt ihre Handlungsspielräume und Grenzen.
- Sie arbeitet mit Kolleginnen und Kollegen anderer Professionen zusammen.
- Sie sichert die Qualität und dokumentiert die erbrachten Leistungen.
- Sie kalkuliert die Kosten und geht verantwortungsbewusst mit dem ihr eingeräumten Finanzbudget um und rechnet dieses ab.

Für das Modul 4.1 wird empfohlen, die häusliche Krankenpflege,¹⁴⁶ die im Ausbildungsrahmenplan der Ausbildungsordnung zum/zur Hauswirtschafter/-in zur Konkretisierung des Punktes „Hilfe leisten bei Alltagsverrichtungen“ genannt ist, durch eine Einführung in der

¹⁴⁴ vgl. dgh 2012: 69 ff.; HwirtAusbV § 4 Abs. 1 Nr. 1.1,1.4, 1.5, 1.6 Nr. 2.4 Nr. 5.1, 5.2, 5.3; RLP Lernfeld 10: Personen individuell wahrnehmen und beobachten und Lernfeld 11: Personen individuell betreuen

¹⁴⁵ vgl. dgh 2013: 22

¹⁴⁶ HwirtAusbV § 4 Ausbildungsberufsbild und Anlage zu § 5 Ausbildungsrahmenplan

Säuglings- und Kleinkinderpflege zu ergänzen. In diesem Zusammenhang sind Fachkompetenzen zu Kinderkrankheiten und zur Betreuung von Kindern im Krankheitsfall zu erwerben. Ergänzend ist der Besuch eines Erste-Hilfe-Kurses wichtig.

Zugeordnet zu den verschiedenen Kompetenzbereichen ergibt sich das nachstehende Bild:

Tabelle 9: Kompetenzen der Haushaltshilfe im Kontext „familienunterstützende Dienstleistung“

Fachkompetenz		Personale Kompetenz	
Wissen	Fertigkeiten	Sozialkompetenz	Selbstständigkeit
Bedeutung der hauswirtschaftlichen Versorgung und Betreuung für Familien mit Kindern begründen	Personen und Situationen wahrnehmen, beobachten, interpretieren	Kontaktfreudig und kommunikationsfähig sein	Sicher auftreten
Prinzipien der vollständigen Handlung anwenden	Informationen und Beobachtungen dokumentieren und weitergeben	Sich in Menschen und ihre Lebenssituationen einfühlen	Selbst- und Fremdwahrnehmung differenzieren
Die Bedarfe und Bedürfnisse von Säuglingen und Kindern in der Alltagsversorgung differenzieren	Betreuungsleistungen kombiniert mit der Sicherung der Versorgung für einzelne Personen und Personengruppen umsetzen	Verbal und nonverbal kommunizieren	Mit Personen und ihren Lebenssituationen differenziert umgehen
Kinderkrankheiten mit ihren Bedarfen im Alltag kennen	Personenorientierte und situationsorientierte Förderung und Unterstützung im Alltag umsetzen	Individualität der Haushaltsmitglieder, ihre Selbstständigkeit, ihre Biografie wertschätzen	Eigenes Engagement unter Beachtung der Ziele und Bedingungen des Haushalts einbringen
Angebote der altersgemäßen Beschäftigung von Kinder umsetzen	Säuglings- und Kinderpflege durchführen	Empathie entwickeln und zeigen	Flexibilität und Urteilsfähigkeit beweisen (individuelle nicht planbare Prozesse einbeziehen)
Methoden zur Erfassung des Betreuungsbedarfs (Assessment) anwenden	Bei der Vorbereitung und Durchführung jahreszeitlicher und persönlicher Feste mitwirken	Mit Konflikten, Kritik und Beschwerden konstruktiv umgehen	Kreativ sein
Handlungsprinzipien einer fördernden und aktivierenden Alltagsgestaltung bei unterschiedlichen Personengruppen praktizieren	Gespräche personenorientiert und situationsgerecht führen	Mit anderen Berufsgruppen kooperieren	Konsequent sein
	Gefährdungen erkennen und den Haushalt	Teamfähig sein und mit anderen Diensten, mit Angehörigen und sonstigen Bezugspersonen kooperieren	Geduldig sein
			Tolerant sein
			Authentisch sein
			Verantwortung übernehmen

Fachkompetenz		Personale Kompetenz	
Wissen	Fertigkeiten	Sozialkompetenz	Selbstständigkeit
Berufsbezogene Regelungen und Rechtsvorschriften anwenden Grundlagen der Kommunikation und Gesprächsführung anwenden Fachbegriffe anwenden	gegebenenfalls beraten Haushalte beraten		

Quelle: eigene Darstellung

5.10.3 Inhalte des Moduls

Familienunterstützende Dienstleistungen stellen Anforderungen an die Haushaltshilfe, die sich von den Anforderungen in Modul 1 bis 3 unterscheiden. In der familienunterstützenden Dienstleistung übernimmt die Haushaltshilfe die Versorgungs- und Betreuungsaufgaben, die normalerweise die Eltern wahrnehmen. In dieser Rolle arbeitet sie in einer Stellvertreterfunktion. Die Orientierung in ihrem Handeln geben der Alltag der Familie und die Einbindung der Kinder in das Alltagsgeschehen. Die Leistungen werden unter diesem Fokus zum Teil gemeinsam mit den Haushaltsmitgliedern erbracht. Die Kinder und unter Umständen auch ein Elternteil mit Assistenzbedarf werden in die Arbeiten mit einbezogen und übernehmen einzelne Aufgaben.

Das Bild des Handwerkskoffers macht das Dienstleistungsverständnis deutlich. Die Haushaltshilfe verfügt über einen Handwerkskoffer mit hauswirtschaftlichem Wissen, Technologien und Verfahren, aus denen je nach Person und Situation das Passende ausgewählt und eingesetzt wird. Damit werden Kommunikation und Interaktion zu wichtigen Kompetenzen für die Zusammenarbeit in der Familie.

Das Modul 4.2 baut auf dem Besuch der Module 1 bis 3 auf, da hauswirtschaftliche Betreuung professionelle Methoden und Verfahren in der Erbringung hauswirtschaftlicher Dienstleistungen voraussetzt.

Die Zielgruppe einer Qualifizierung auf der Grundlage des Moduls „*Familienunterstützende Dienstleistungen*“ muss Erfahrungskompetenzen aus der Führung eines eigenen Haushalts, der Versorgung, Betreuung und Erziehung von Kindern in der eigenen Familie und/oder verschiedener einschlägiger Erwerbstätigkeiten mitbringen. Durch die Teilnahme an Maßnahmen, die auf der Grundlage der Module 1 bis 3 entwickelt wurden, wird dies vertieft und erweitert. Im Rahmenkonzept des Moduls wird davon ausgegangen, dass Kompetenzen der pro-

fessionellen hauswirtschaftlichen Dienstleistungserbringung und Haushaltsführung vorhanden sind. Ist dies nicht gewährleistet, sind entsprechende Qualifizierungsmaßnahmen zu entwickeln. Für den Besuch des Moduls sind darüber hinaus Erfahrungen aus dem Zusammenleben und dem Versorgen und Betreuen von Säuglingen und Kindern vorauszusetzen, ebenso ein waches Interesse an den Bedürfnissen und Wünschen von Säuglingen und Kleinkindern.

Grundprinzip der Kompetenzvermittlung

Der Alltag eines Menschen ist gekennzeichnet durch vertraute Abläufe und individuelle Versorgungs-, Kommunikations- und Interaktionsmuster, die in Form von Gewohnheiten und Ritualen im Tages-, Wochen- und Jahresverlauf verankert sind. Hauswirtschaftliche Versorgungsaufgaben sind nicht nur die Grundlage für einen gelingenden Alltag. Kindern gibt das tagtägliche Versorgtsein mit gewohnten Ritualen durch eine vertraute Person Sicherheit. Gleichzeitig haben diese Tätigkeiten eine Sozialisationsfunktion. Kinder erleben im Versorgtwerden Muster, die für sie Grundlage für ihre Versorgungsverantwortung als Erwachsene werden können.

Die Haushaltshilfe übernimmt im Vergleich mit den Dienstleistungsaufgaben der hauswirtschaftlichen Versorgung in der Familienunterstützung und der Betreuung in Familien eine andere Rolle. Sie agiert in Vertretung der Eltern, die mit ihren Kindern in einer besonderen Bindung und Beziehung stehen. Auch das Versorgungsverhältnis zwischen Eltern und Kindern ist ein besonderes, das sich mit dem Wachsen und Älterwerden der Kinder verändert. Die Haushaltshilfe nimmt ihre Aufgaben in Vertretung der Eltern wahr. Ihr Tätigsein braucht den Beziehungsaufbau zu den Kindern und zu den Eltern. In dieser Funktion hat sie die Verantwortung für die Sicherheit der Kinder, die Sicherung der Hygiene, der Gesundheitsvorsorge und des Gesundheitsschutzes. Sie macht die Eltern auf Unfallgefahren, Sicherheits- und Versorgungslücken aufmerksam. In der Abwesenheit der Eltern steht sie in Kontakt mit diesen bzw. mit einem Vertrauten der Familie.

Die Haushaltshilfe ist anders als in den Dienstleistungsbereichen der hauswirtschaftlichen Versorgung nicht immer die aktiv Handelnde. Sie ist in der Zusammenarbeit mit den Kindern Anleiterin und Unterstützerin bei den Aufgaben, die die Kinder im Alltag übernehmen sollen. Sie fördert die Kinder in ihrer Eigenständigkeit. In vielen Situationen ist sie die verlässliche Person im Hintergrund, die den Kindern ihre gewohnten Freiräume lässt. Genauso setzt sie Grenzen, dort wo sie mit den Eltern vereinbart sind. Sie setzt auch an den Stellen Grenzen, an denen sie für das Handeln der Kinder nicht mehr die Verantwortung übernehmen kann.

In ihrer Funktion steuert sie im gemeinsamen Tun mit den Kindern die Hygienesicherheit, das Vermeiden von Unfällen und den Gesundheitsschutz. Das Herzstück des Moduls ist es, hauswirtschaftliche Betreuungsprozesse nach dem Prinzip der vollständigen Handlung zu erfassen und zu bearbeiten.

Abbildung 18: Elemente einer vollständigen Handlung¹⁴⁷



Neben den fachlichen Kompetenzen und dem Begreifen des Prozesses der Dienstleistungserbringung „*Familienunterstützende Dienstleistungen*“ und ihrer Gestaltung als hauswirtschaftliche Betreuung¹⁴⁸ ist auch das Prinzip der vollständigen Handlung zu vermitteln. Dieses Durchdenken einer Handlung geschieht nicht immer schriftlich, oft nur gedanklich auf dem Weg zur Wohnung der Auftraggeberin bzw. des Auftraggebers, wenn der Haushalt bekannt ist und die Grundstrukturen der Arbeit vereinbart sind.

Informieren (Analyse)

- Personenbezogene Daten der Eltern und insbesondere der Kinder (z. B. Name, Alter, Geschlecht)
- Wohn- und Lebenskontext (z. B. Wohnform, Aufgaben/Verantwortung in der hauswirtschaftlichen Versorgung)
- Lebensstil und Alltagskultur
- Anspruchsniveau in der Haushaltsführung
- Erziehungsstil der Eltern (z. B. Medienkonsum, Regeln beim Essen), Vereinbarungen mit Großeltern, Freundinnen und Freunden und Nachbarinnen und Nachbarn
- Rituale und Gewohnheiten der Kinder (im Verlauf des Tages/der Woche, Termine, Verpflichtungen)
- Umfang der hauswirtschaftlichen Versorgungsaufgaben
- Wünsche in Bezug auf die Alltagsgestaltung, Versorgung und Betreuung der Kinder
- Krankheitsbilder, Behinderungsformen, Allergien und Unverträglichkeiten und ihre Behandlungen, soweit sie die Haushaltshilfe betreffen

¹⁴⁷ www.ausbildernetz.de (26.06.2015)

¹⁴⁸ vgl. dgh 2012: 21f.

Planen (inkl. Zielformulierung)

Bei familienunterstützenden Dienstleistungen sind in der Regel zwei Planungsebenen zu unterscheiden. Einmal die grundsätzlichen Absprachen mit den Eltern zu Beginn einer Zusammenarbeit und dann die Planungsschritte im Alltag während der Arbeit im Familienhaushalt.

Im ersten Planungsschritt wird die Aufgabenwahrnehmung im Haushalt geplant. Es kann z. B. sein, dass es wichtig ist, für den Auftrag eine Zeitstruktur zu entwickeln, damit die Aufgaben entsprechend den Vorstellungen des Haushalts zu erledigen sind. Andere Recherche- und Planungsaufgaben können darin liegen, sich mit der Kultur- und den Wohn- und Lebensverhältnissen in einer Familie auseinanderzusetzen, um in der Familie zurechtzukommen.

Auf der Grundlage der vorliegenden und recherchierten Informationen ist es sinnvoll, für die Zusammenarbeit Leitziele abzuleiten. Im Austausch mit den Auftraggeberinnen und Auftraggebern sind gemeinsame Zielvorstellungen zu formulieren. Ein Leitziel kann z. B. sein, wie die Regeln und Gewohnheiten in der Familie einzuhalten sind. Es kann aber auch als Ziel formuliert werden, dass im Zeitraum der Zusammenarbeit anstehende Aufgaben erledigt werden, wie z. B. die Terminplanung sowie Hol- und Bringdienste, damit z. B. die Abklärung einer kieferorthopädischen Behandlung abgeschlossen werden kann.

Definierte Ziele erleichtern nicht nur die Planung der Zusammenarbeit. Sie sind auch die Grundlage für die Reflexion der Dienstleistungserbringung. Auf dem Hintergrund der Leitziele erfolgt die Planung der Dienstleistungen. Im Rahmen der Arbeitsplanung werden die hauswirtschaftlichen Aufgaben, deren Erledigung ansteht, durchdacht und gedanklich vorbereitet.

Für die Praxis ist es hilfreich, die grundsätzliche Planung in der Phase der Auftragsklärung von den tagtäglichen Überlegungen zu trennen. In dieser zweiten Planungsebene, der täglichen Planung, geht es darum, z. B. vor jedem Arbeitsbeginn oder zu Beginn eines neuen Arbeitstages sich die Rahmenbedingungen des Haushalts noch einmal bewusst zu machen und das bestehende Bild mit den Gegebenheiten der aktuellen Situation der Familie zu ergänzen. Auf dieser Grundlage ist zu überlegen, welche Aufgaben heute in welcher Reihenfolge anstehen. Die Haushaltshilfe setzt dann für den Tag die jeweiligen Ziele. In diese Überlegungen sind die Kinder so weit wie möglich und sinnvoll einzubeziehen.

Die Planung in der Auftragsklärung kann bei klaren Absprachen am ersten Arbeitstag in einer neuen Familie abgeschlossen sein. Es können auch mehrere Tage im Verlauf der Anfangsphase notwendig werden, um die Planungsüberlegungen abzuschließen. Die Planungsschritte der zweiten Planungsebene laufen oft in wenigen Sekunden oder auch Minuten ab, manchmal auch auf dem Weg zum Haushalt: ein inneres Sortieren, bevor der neue Arbeitstag beginnt.

Wichtige Schritte in der Planung sind:

- Auswertung bzw. ein Sichbewusstmachen der Informationen zur Familie und der Informationen zur aktuellen Situation
- Formulierung der Ziele für die Zusammenarbeit
- Planung der Grundstruktur für die anstehenden Aufgaben

- Entwicklung eines Ansatzes zur Sicherung des Versorgungsauftrages
- Was muss bei der konkreten Vorbereitung bedacht werden?

Entscheiden

Der Abschluss der Planungsphase ist die Entscheidung für eine konkrete Vorgehensweise, die – wenn möglich – gemeinsam mit den Kindern getroffen wird. In der hauswirtschaftlichen Betreuung ist die Offenheit für Veränderungen bzw. Möglichkeiten, die sich im Verlauf des Zusammenseins und der Zusammenarbeit ergeben, ein wichtiges Element, das handwerkliches Können, aber auch Handlungskompetenzen für die konkreten Interaktionen voraussetzt. Dazu ein Beispiel: Unvorhersehbare Ereignisse, wie z. B. Änderungen im Wetter, Stimmungsschwankungen der Kinder, Streit unter den Kindern, können dazu führen, dass die Aufgaben nicht wie abgesprochen durchgeführt werden können.

Ausführen

- Durchführung der erarbeiteten Hilfe-, Unterstützungs- und Fördermaßnahmen
- Beteiligung ermöglichen
- In der Durchführung im Blick haben, dass der Versorgungsauftrag zu erfüllen ist
- Versorgungsauftrag erfüllen

Kontrollieren

Kontrolle umfasst die Begleitung und Überwachung der Zusammenarbeit im Hinblick auf die Ausführung, das Ergebnis und die Interaktion. Kontrolliert werden auch die Dienstleistungsprozesse im Versorgungshandeln. Dokumentationsrelevante Daten werden erfasst.

Bewerten (Reflexion)

- Eigene Reflexion des Prozesses und der Ergebnisse
- Auswertung mit den Kindern bzw. mit der Familie
- Weiterentwicklungs- und Verbesserungsmöglichkeiten erarbeiten

Wahrnehmen, beobachten und beurteilen sind entscheidende Kompetenzen in der Gestaltung von hauswirtschaftlichen Betreuungsprozessen. In ihrer Rolle als Familienunterstützerin ist es für die Haushaltshilfe wichtig, dass sie ihr Handeln in erster Linie an den Haushalts- und Familienmitgliedern mit ihren Persönlichkeitsprofilen und ihren lebensgeschichtlichen und kulturellen Prägungen orientiert. Ihr Können ist es, alters- und kindgerecht zu betreuen und Kinder in die Aufgaben der hauswirtschaftlichen Versorgung mit einzubeziehen und gleichzeitig dafür Sorge zu tragen, dass die Alltagsversorgung gesichert ist.

Die Handlungsprinzipien des Moduls

In der Bearbeitung der Lern- und Arbeitssituationen werden die folgenden Handlungsprinzipien umgesetzt:

- Personen- und Situationsorientierung im Betreuungsprozess
- Interaktions- und Ergebnisorientierung in den Verrichtungen des Alltags

- Sicherstellung der hauswirtschaftlichen Versorgung
- Alters- und situationsorientierte Einbindung der Kinder in hauswirtschaftliche Tätigkeiten
- Altersgemäße Förderung und Unterstützung der Eigenständigkeit der Kinder
- Einsatz von Methoden und Verfahren der Hauswirtschaft als Grundlage und Orientierung in der Erledigung von Alltagsverrichtungen
- Sicherung der Hygiene, der Sicherheit und des Gesundheitsschutzes im Alltag mit Kindern

Lern- und Arbeitssituationen

Im Modul werden die Handlungsprinzipien der hauswirtschaftlichen Betreuung für Kinder unterschiedlichen Alters und mit individuellen Persönlichkeitsstrukturen und in der Spezifizierung für einzelne Lebens- und Haushaltskonstellationen vermittelt.

Im Unterricht stehen die zu betreuenden Kinder in ihrem normalen Alltag, so wie er in der Familie gelebt wird, im Mittelpunkt. Differenzierende Kriterien sind dabei das Alter, die Persönlichkeit und die Alltagsstrukturen der Kinder. Es geht um ihre Versorgung in enger Verbindung mit einer fördernden und aktivierenden Betreuung. Der Unterricht ergreift anhand von Arbeits- und Lernsituationen Aufgabenstellungen auf, wie sie in Auftraggeber-Haushalten vorkommen.

Dazu einige Beispiele:

- Betreuung eines Kindergartenkindes, das an Mumps erkrankt ist und deshalb zu Hause bleiben muss. Die Eltern sind berufsbedingt beide für eine Woche von morgens 07.00 Uhr bis 19.00 Uhr nicht zu Hause. Im Haushalt lebt ein Geschwisterkind, das um 16.00 Uhr aus der Schule kommt. Beide Kinder und der Haushalt sind im Abwesenheitszeitraum der Eltern zu versorgen.
- Infolge einer Knieoperation ist die Mutter in ihrer Mobilität eingeschränkt. In Absprache mit der Mutter müssen für die Aufgaben der Haushaltsführung Lösungen entwickelt werden. Gleichzeitig ist sicherzustellen, dass die Kinder im Alter von sieben und neun Jahren ihre Termine wahrnehmen können.
- Eine Familie mit Zwillingen (drei Jahre) erwartet ihr drittes Kind. Eine Woche vor dem errechneten Geburtstermin und danach für vier Wochen soll eine Haushaltshilfe am Vormittag für vier Stunden die Mutter entlasten und unterstützen. Am Nachmittag wird sie von der Großmutter der Kinder abgelöst.

Im Unterricht kann für die Formulierung von Fallbeispielen z. B. auf Personen zurückgegriffen werden, die den Teilnehmerinnen und Teilnehmern persönlich bekannt sind.

In der Bearbeitung der Arbeits- und Lernsituationen sind ergänzend zu den Prinzipien der vollständigen Handlung Assessmentinstrumente einzusetzen, mit denen sich die Haushaltshilfe ein Bild von dem Haushalt, seinen Mitgliedern und ihren Gewohnheiten, Regeln und Vereinbarungen in der täglichen Versorgung machen kann. Im Rahmen des Assessments werden die

Kompetenzen und Ressourcen genauso erfasst wie der Unterstützungsbedarf. Für den Unterricht kann hier auf Assessmentinstrumente der Familienpflege und Dorfhilfe¹⁴⁹ zurückgegriffen werden, da aus der Hauswirtschaft bislang noch kein eigenständiges Instrument vorliegt.

Im Rahmen des Moduls werden folgende Themen ergänzend bearbeitet:

- Bedeutung der Versorgung und Betreuung von Säuglingen und Kleinkindern im Alltag: Welche Bedeutung und Wirkungen haben hauswirtschaftliche Dienstleistungen? Sammeln und Reflektieren eigener Erfahrungen und Beobachtungen
- Wie verändern sich Versorgungs- und Betreuungsbedarfe im Heranwachsen von Kindern? – Entwicklungsphysiologisches und -psychologisches Grundlagenwissen
- Lebens- und Erziehungsstile: soziale und kulturelle Unterschiede anhand von Berichten der Teilnehmerinnen und Teilnehmer – wahrnehmen – beobachten – analysieren
- Auftragsklärung: Welche Absprachen und Informationen sind beim Erstkontakt wichtig? Wie soll der Beginn am ersten Tag aussehen, damit der Start gelingt? Was ist in der ersten Phase der Zusammenarbeit im Blick zu haben? – Erarbeitung eines Standards
- Gestaltung der Zusammenarbeit: Was soll die Haushaltshilfe übernehmen? Welche Aufgaben verbleiben dem Auftraggeber-Haushalt? Was ist der Auftraggeberin bzw. dem Auftraggeber wichtig? Ist die Auftraggeberin bzw. der Auftraggeber anwesend oder werden die Arbeiten in Abwesenheit der Auftraggeberin bzw. des Auftraggebers ausgeführt? Im Falle der Anwesenheit ist zu klären, ob die Auftraggeberin bzw. der Auftraggeber direkt und unmittelbar bei den Arbeiten anwesend ist und dran beteiligt sein möchte oder nicht gestört werden möchte – Arbeit an Fallbeispielen
- Berufsbezogene Regelungen und Rechtsvorschriften, insbesondere in folgenden Bereichen: Hygiene und Sicherheit im Haushalt und bei der Arbeit, Kindeswohlgefährdung, Haftung

Kompetenzen aus anderen Disziplinen

Bei familienunterstützenden Dienstleistungen werden Wissen und Können aus anderen Disziplinen wichtig und damit sind Dozentinnen und Dozenten z. B. aus der Pädagogik und der Kinderkrankenpflege notwendig. Hier sind folgende Themen zu nennen:

- Säuglings- und Kleinkinderpflege
- Kinderkrankheiten mit ihren Bedarfen im Alltag
- Grundlagen der personen- und situationsorientierten Gesprächsführung und Beratung: personen- und situationsgerechte Gesprächsführung, z. B. Erstbesuch in einem Haushalt, Dienstübergabe, Konflikte klären, Beratungssituationen – Arbeit an Fallbeispielen

¹⁴⁹ Planungsunterlagen, wie sie in der Familienpflege und Dorfhilfe eingesetzt werden, liegen nicht als frei zugängliche Veröffentlichungen vor. Hier kann auf die regional tätigen Familienpflegedienste der Caritas und Diakonie verwiesen werden. Darüber hinaus können Assessmentinstrumente der Kinder- und Jugendhilfe genutzt werden, die mit Familien arbeiten. Auch hier ist der Kontakt zu regionalen Anbietern der Kinder- und Jugendhilfe zu empfehlen.

- Das Kindeswohl sichern: Aufsichtspflicht, Haftungsrecht, Verhalten bei Kindeswohlgefährdung

Praktikum

Ergänzend zum Unterricht ist ein Praktikum zu absolvieren, in dem die Teilnehmerinnen und Teilnehmer sich in einem Praxisfeld erproben können. Durch die Tätigkeit im Aufgabenfeld Unterstützung von Familien, wie z. B. in einem hauswirtschaftlichen Dienstleistungsunternehmen, bei einem Familienpflege- oder Dorfhilfedienst, in einer Tagesstätte für Kinder, in der Tagespflege von Kindern, lernen die Teilnehmerinnen und Teilnehmer Versorgungs- und Betreuungsaufgaben in institutionellen Kontexten kennen. Unter Anleitung einer hauswirtschaftlichen Fachkraft können sie das im Modul Erlernte erproben und erhalten die Gelegenheit, ihr Handeln zu reflektieren. Das Praktikum sollte einen Stundenumfang von 77 Stunden (dies entspricht einer Vollzeitberufstätigkeit von zwei Wochen mit einer 38,5-Stunden-Woche) umfassen.

Literaturhinweise – Auswahl

Familienunterstützende Dienstleistungen

Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft (dgh) (Hrsg.) (2012): Den Alltag leben! Hauswirtschaftliche Betreuung. Ein innovativer Weg für soziale Einrichtungen und Dienste. Osnabrück (www.dghev.de).

Dietlein, Edeltrud; Exner, Martin (2003): Hygiene im Familienhaushalt. In: www.familienhandbuch.de/haushaltfinanzen/sauberkeit-und-hygiene/hygiene-im-familienhaushalt (01.08.2015).

Koch, Elke (Hrsg.) (2010): Sozialpflege – Miteinander leben – füreinander arbeiten, Handwerk und Technik. 5. Auflage. Hamburg.

Walter, Anja (Hrsg.) (2009): Sprungbrett Soziales – Sozialassistentin. Betreuung und Pflege von Kindern, Jugendlichen und Familien. Berlin.

Walter, Anja (Hrsg.) (2010): Sprungbrett Soziales – Kinderpflege, Sozialpädagogische Assistenten, Kindertagespflege. Berlin.

5.10.4 Kompetenznachweis Modul 4.2

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer haben Kompetenzen zur professionellen Erbringung hauswirtschaftlicher Dienstleistungen erworben. Für den Kompetenznachweis werden Methoden gewählt, wie sie in Abschnitt 5.5 Kompetenznachweis vorgestellt sind. Die Grundlage für den Nachweis ist das Kompetenzprofil des Moduls.

Beispiele für Aufgabenstellungen im Kompetenznachweis:

- Auftragsklärung in einem Haushalt: Bearbeitung eines Fallbeispiels mit den Handlungsprinzipien der haushaltsbezogenen Dienstleistungen
- Planung der Reinigung einer Wohnung unter Einbeziehung von Kindern unterschiedlichen Alters: für eine vorgegebene Familie und Wohnsituation
- Entwicklung von Empfehlungen für die Betreuung von Kindern im Rahmen eines familienunterstützenden Auftrags: für ein definiertes Familienprofil und eine vorgegebene Wohnung
- Betreuung und Versorgung von kranken Kindern: für definierte Krankheiten und Kinder unterschiedlichen Alters

5.11 Modul 5 Leistungen der hauswirtschaftlichen Versorgung planen, steuern, gestalten – Grundlagen der Betriebswirtschaft und des Qualitätsmanagements

In den arbeitsfeldbezogenen Modulen 1 bis 4 werden Prinzipien der Gestaltung von Dienstleistungsprozessen, des wirtschaftlichen Handelns und des Qualitätsmanagements auf das jeweilige Arbeitsfeld angewandt. Im Modul 5 werden darauf aufbauend betriebswirtschaftliche Inhalte und das Qualitätsmanagement weitergeführt. Da dieses Modul von Teilnehmerinnen und Teilnehmern gewählt wird, nachdem sie die arbeitsfeldbezogenen Module absolviert haben bzw. die entsprechenden Kompetenznachweise vorliegen, kann auf den Kompetenzen der vier vorangegangenen Modulen aufgebaut werden. Dieses Modul dient der Vorbereitung auf die Abschlussprüfung zur Hauswirtschafterin bzw. zum Hauswirtschafter und ist deshalb theoretischer angelegt. Über Fallbeispiele, auch aus dem Teilnehmerkreis, kann der theoretische Inhalt anschaulich werden.

In der Prüfungsvorbereitung ist es wichtig, den Blick zu weiten auf andere Einsatzfelder einer Hauswirtschafterin bzw. eines Hauswirtschafters. Das Spektrum der hauswirtschaftlichen Dienstleistungsbetriebe wird ausgedehnt auf soziale Einrichtungen, Gastronomie etc. Lehrgangsträger für die Vorbereitungslehrgänge auf die Externenprüfung zur Hauswirtschafterin bzw. zum Hauswirtschafter orientieren sich in ihren Lehrgangsangeboten an Ländervorgaben.¹⁵⁰

¹⁵⁰ Beispiel: Bayerisches Staatsministerium für Landwirtschaft und Forsten Rahmenplan für Lehrgänge zur Vorbereitung auf die Abschlussprüfung für Teilnehmer nach § 45 Abs. 2 BBiG im anerkannten Ausbildungsberuf Hauswirtschafter/Hauswirtschafterin (als Beruf der Hauswirtschaft); Bayerischer Landesausschuss Hauswirtschaft 2007

5.11.1 Kompetenzen, die im Themenfeld „Leistungen der hauswirtschaftlichen Versorgung planen, steuern, gestalten – Grundlagen der Betriebswirtschaft und des Qualitätsmanagements“ erworben werden

Nach Abschluss dieses Moduls soll die bzw. der Lernende über folgende Kompetenzen analog einer Hauswirtschafterin bzw. eines Hauswirtschafters¹⁵¹ verfügen:

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer

- kennen die Bedeutung und den Wert hauswirtschaftlicher Dienstleistungen in privaten Haushalten, in sozialen Einrichtungen, in der Hotellerie und in hauswirtschaftlichen Dienstleistungsbetrieben in der Landwirtschaft
- kennen den Aufbau und die Organisationsformen hauswirtschaftlicher Betriebe
- kennen die Bedarfe und Bedürfnisse unterschiedlicher Zielgruppen und setzen sie in der hauswirtschaftlichen Betreuung und Versorgung um
- berücksichtigen fachliche Standards und Vorschriften und wenden diese zur Sicherung der Qualität der Produkte und Dienstleistungen an
- planen, steuern und gestalten Arbeitsprozesse in unterschiedlichen Dienstleistungsfeldern der Hauswirtschaft auf der Grundlage der vollständigen Handlung
- kennen die Grundlagen des Qualitätsmanagements
- organisieren (planen und gestalten) und optimieren Arbeitsprozesse in unterschiedlichen Dienstleistungsfeldern der Hauswirtschaft
- wenden die Grundprinzipien der Kalkulation und Abrechnung von Dienstleistungen in unterschiedlichen Dienstleistungsfeldern der Hauswirtschaft an

Aufgeteilt in die verschiedenen Kompetenzbereiche ergibt sich das nachstehende Bild¹⁵²:

Tabelle 10: Kompetenzen der Teilnehmerinnen und Teilnehmer nach Abschluss des Moduls 5

Fachkompetenz		Personale Kompetenz	
Wissen	Fertigkeiten	Sozialkompetenz	Selbstständigkeit
<p>Unterschiedliche hauswirtschaftliche Betriebe an ihrem Aufbau und ihren Organisationsformen unterscheiden</p> <p>Grundlegende Kenntnisse zur Beschaffung von Gütern</p>	<p>Informationen beschaffen, austauschen und verarbeiten</p> <p>Kundenaufträge und Wünsche sorgfältig bearbeiten</p> <p>Maßnahmen zur Qualitätssicherung anwenden</p>	<p>Verständnis für Kundenwünsche zeigen und diese angemessen bearbeiten</p> <p>Mit Konflikten, Kritik und Beschwerden konstruktiv umgehen</p> <p>Kommunikationsfähig und -bereit sein</p> <p>Teamfähig sein</p>	<p>Sorgfalt, Genauigkeit und Zuverlässigkeit beweisen</p> <p>Ein Urteil bzw. eine Entscheidung verantwortungsbewusst bilden</p> <p>Verantwortung übernehmen</p>

¹⁵² vgl. HwrtAusbV Vorratshaltung und Warenwirtschaft § 4 Abs. 1 Nr. 1, 1.4, 1.5, 1.6, Nr. 2 Nr. 3 Nr. 4.5 Nr. 5; RLP 1999 Lernfeld 2: Güter und Dienstleistungen beschaffen, Lernfeld 3: Waren lagern; dgh 2012: 75f.

¹⁵¹ vgl. dgh 2013: 20

<p>und Dienstleistungen anwenden und Kostenvergleiche durchführen</p> <p>Marktwirtschaftliche Bedeutung des Betriebs und des Kundenpotenzials</p> <p>Betriebsrelevante Beschaffungsmärkte und Beschaffungsorganisationen nutzen und den Einkauf von Ge- und Verbrauchsgütern planen</p> <p>Bestellungen und Abrechnungen für hauswirtschaftliche Produkte und Dienstleistungen bearbeiten</p> <p>Finanz- und Budgetplanung wahrnehmen und die Zahlungsabläufe darauf abstimmen</p> <p>Einflussfaktoren auf die Kosten verstehen und Kosten für Produkte und Dienstleistungen ermitteln</p> <p>Vertragliche Verpflichtungen im Einkauf wie für den Verkauf von Produkten und Dienstleistungen kennen</p> <p>Rechtsgrundlagen und Vorschriften zur Qualitätssicherung umsetzen</p> <p>Qualitätsmanagementzertifikate und ihre Auswirkungen auf betriebliche Entscheidungen und Abläufe kennen</p> <p>Rechtsgrundlagen und Vorschriften zu Sicherheit bei der Arbeit und Gesundheitsschutz, Hygiene, Umweltschutz anwenden</p> <p>Arbeitsprozesse planen, beschreiben und optimieren</p> <p>Prinzip der vollständigen Handlung anwenden</p> <p>Fachbegriffe anwenden</p>	<p>und sich am Qualitätsmanagement beteiligen</p> <p>Gefährdungen erkennen und Maßnahmen zur Sicherheit bei der Arbeit und zum Gesundheitsschutz, zur Hygiene, zum Umweltschutz anwenden</p> <p>Warenannahme, Inventur und Kontrolle der Lagerbestände durchführen</p> <p>Vorgaben zur Dokumentation von Gütern und Dienstleistungen umsetzen</p> <p>Kenndaten für verschiedene Kostenbereiche (Personalbedarf, Energieverbrauch etc.) ermitteln und anwenden</p> <p>Verträge abschließen, umsetzen und gegebenenfalls Reklamationen wahrnehmen</p>		<p>Rechte einfordern und Pflichten einhalten</p> <p>Die eigene Arbeit organisieren und Arbeitsaufträge wahrnehmen</p> <p>Handlungsbedarf und Problemsituationen erkennen und an der Erarbeitung von Lösungen mitwirken</p> <p>Eigenes Engagement gegenüber der Aufgabe einbringen</p> <p>Mit Ausdauer und Konzentration arbeiten</p>
---	---	--	--

5.11.2 Inhalte des Moduls 5: Leistungen der hauswirtschaftlichen Versorgung planen, steuern, gestalten – Grundlagen der Betriebswirtschaft und des Qualitätsmanagements

Die Inhalte orientieren sich an den Aufgabenstellungen der Abschlussprüfungen. Erfahrungen der Teilnehmerinnen und Teilnehmer fließen in die Themenauswahl und Themenbearbeitung ein.

Da nicht alle für die Abschlussprüfung wesentlichen Themen erschöpfend im Unterricht bearbeitet werden können, müssen die Teilnehmerinnen und Teilnehmer angeleitet werden, sich Inhalte selbst zu erarbeiten, zum Beispiel in Form von Hausaufgaben, die an den Fragestellungen der Fachpraxis ansetzen.

Folgende Themengebiete sind zu behandeln und mit Fragestellungen hauswirtschaftlicher Betriebe zu illustrieren:

1. Hauswirtschaftliche Dienstleistungsbetriebe

- Soziale Einrichtungen und ihre rechtliche Einbindung in Sozialgesetzbücher
- Hauswirtschaftliche Dienstleistungsbetriebe und ihre Organisationsformen
- Hauswirtschaftliche Dienstleistungen in landwirtschaftlichen Unternehmen
- Hauswirtschaftliche Dienstleistungen in Unternehmen der Hotellerie und Gastronomie – Prinzipien der Aufbauorganisation und Ablauforganisation
- Bedürfnisse und Bedarfe von Kundinnen und Kunden/Gästen/Bewohnerinnen und Bewohnern/Nutzerinnen und Nutzern
- Kooperation mit und Abgrenzung von anderen Berufsgruppen

2. Die rechtlichen Rahmenbedingungen

- Vertragsrecht: Kaufvertrag – Beherbergungsvertrag – Dienstleistungsvertrag
- Reklamationen – Bearbeitung von Beschwerden
- Haftungsrecht, Verbraucherschutzgesetze
- Arbeitsschutzgesetze
- Einschlägiges Steuer- und Handelsrecht (Umsatzsteuer, Buchführungsprinzipien, Rechnungsstellung etc.)

3. Kostenrechnung

- Kostenarten

4. Kosten- und Preiskalkulation ausgewählter Produkte und Dienstleistungen

5. Beschaffung und Einkauf

- Kosten- und Nutzenvergleiche bei Ge- und Verbrauchsgütern und Dienstleistungen
- Beschaffung von Verbrauchsgütern
- Beschaffung von Geräten, Ausstattungs- und Gebrauchsgütern
- Outsourcing von Dienstleistungen

6. Finanzierung

7. Finanzplanung – Kassenführung – Finanzierungsarten

- Belegstruktur – Budgeterstellung – Vergleich von Zahlungsmethoden

8. Qualitätsmanagement (QM) angewandt auf einen Leistungsbereich

- QM-Vorgehensweisen

- QM-Zertifikate bzw. dazugehörige QM-Systeme, Hotelsterne
- Vorgaben der Sozialgesetzbücher

Die Inhalte orientieren sich an den Aufgabenstellungen der Abschlussprüfungen. Erfahrungen der Teilnehmerinnen und Teilnehmer fließen in die Themenauswahl und Themenbearbeitung ein.

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer sind es nicht (mehr) gewöhnt, an theorieelastigem Unterricht teilzunehmen, und brauchen häufig Unterstützung bei der Erfassung der Fragestellungen und deren Umsetzung. Das Unterrichtskonzept muss die Besonderheit der Teilnehmergruppe berücksichtigen und dabei unterstützen, eigene Lernwege zu finden, den Lernprozess in Gang zu setzen und eine angemessene Lernorganisation zu entwickeln. Die berufliche Bildung von Erwachsenen braucht den Erwachsenen angemessene Methoden. Moderierte Lerngruppen in die Seminarwoche integriert kann selbstorganisiertes Lernen unterstützen.¹⁵³

Für die direkte Vorbereitung auf die Prüfungen ist es hilfreich, wenn Prüfungsaufgaben und -abläufe geübt und realistisch bewertet werden. Möglicherweise kann hier mit dem regional zuständigen Prüfungsausschuss zusammengearbeitet werden.

5.12 Modul 6 Marketing hauswirtschaftlicher Dienstleistungen

Marketing meint nicht nur Werbung, sondern alle Maßnahmen, die dazu dienen, dass die Dienstleistungen und Produkte den Wünschen und Bedarfen der Kundinnen und Kunden entsprechen, sowohl inhaltlich als auch qualitativ, preislich, sie am richtigen Ort angeboten werden und attraktiv und bekannt sind. Dieser Marketingmix wird in diesem Modul anhand der Vermarktung von Dienstleistungen und Produkten gemeinsam erarbeitet.

Marketing bzw. Vermarktung hauswirtschaftlicher Produkte und Dienstleistungen sind Themen für landwirtschaftliche Haushalte, für Hotellerie und Gastronomie, Cateringunternehmen etc., aber auch in sozialen Einrichtungen müssen sich – trotz aller rechtlichen Vorgaben der Kostenerstatter – die hauswirtschaftlichen Dienstleistungen an den Wünschen und Bedarfen der Nutzerinnen und Nutzer orientieren und sie den Nutzerinnen und Nutzern und ihren Angehörigen, oft auch innerhalb der Einrichtung anderen Funktionsbereichen, nahebringen.

Dieses Modul bereitet direkt auf die Abschlussprüfung zur Hauswirtschafterin bzw. zum Hauswirtschafter vor. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer haben die Module 1 bis 4 schon erfolgreich absolviert bzw. die Kompetenzen für diese vier Arbeitsfelder nachgewiesen. Aufbauend darauf werden die hauswirtschaftlichen Handlungsfelder erweitert auf die weiteren hauswirtschaftlichen Dienstleistungsbetriebe. Inhalte aus dem Modul 5 werden im Modul 6 eingesetzt, wie zum Beispiel Kostenrechnung, Qualitätsmanagement, sodass es sinnvoll sein kann, Modul 6 erst nach dem Modul 5 zu besuchen.

¹⁵³ vgl. Frankfurter Weg zu einem Berufsabschluss. (www.geh-den-frankfurter-weg.de) (25.7.2015)

5.12.1 Kompetenzen, die im Modul 6 „Marketing hauswirtschaftlicher Dienstleistungen“ erworben werden

Nach Abschluss dieses Moduls soll die bzw. der Lernende über folgende Kompetenzen analog einer Hauswirtschafterin und einem Hauswirtschafter verfügen:

Teilnehmerinnen und Teilnehmer

- kennen die Bedeutung und den Wert hauswirtschaftlicher Dienstleistungen in privaten Haushalten, in sozialen Einrichtungen, in der Hotellerie und in hauswirtschaftlichen Dienstleistungsbetrieben in der Landwirtschaft
- kennen die Zielgruppen und Rahmenbedingungen der Vermarktung in den verschiedenen Dienstleistungsbereichen der Hauswirtschaft
- analysieren Angebot und Nachfrage und berücksichtigen die Ergebnisse bei der Entwicklung von Marketingmaßnahmen
- setzen die Grundprinzipien des Marketings in der personen- und situationsorientierten Gestaltung der hauswirtschaftlichen Dienstleistungen um
- informieren selbstständig über Produkte und Dienstleistungen
- wirken bei Marketingmaßnahmen mit und sichern die Qualität der Produkte und Dienstleistungen
- treffen begründete Entscheidungen unter Beachtung von ökonomischen, ökologischen und sozialen Aspekten im Sinne des nachhaltigen Wirtschaftens
- führen Aufträge selbstständig entsprechend betrieblichen Standards unter Berücksichtigung von Budget und Zielgruppen durch
- handeln verantwortungsvoll im Rahmen rechtlicher und betrieblicher Vorgaben der Hygiene, der Sicherheit bei der Arbeit, des Gesundheits- und Umweltschutzes

Aufgeteilt in die verschiedenen Kompetenzbereiche ergibt sich das nachstehende Bild.¹⁵⁴

Tabelle 11: Kompetenzen der Teilnehmerinnen und Teilnehmer nach Abschluss des Moduls 6

Fachkompetenz		Personale Kompetenz	
Wissen	Fertigkeiten	Sozialkompetenz	Selbstständigkeit
Stellung des Betriebes auf dem Markt und in der Öffentlichkeit analysieren Grundlagen des Marketings anwenden	Marktprozesse für Produkte und Dienstleistungen beobachten, erfassen und auswerten Informationen aufnehmen und verarbeiten	Informationen aufnehmen und verarbeiten	Sorgfalt, Zuverlässigkeit und Genauigkeit beweisen Kreativität und Innovationsbereitschaft zeigen

¹⁵⁴ vgl. dgh 2013: 20

Kundenbedarfe und Bedürfnisse erkennen Bedeutung und Wirkung des Leitbildes/der Philosophie des Hauses intern und extern und deren Beziehung zum Produkt- und Dienstleistungsangebot begründen Rechtsgrundlagen für einzelne hauswirtschaftliche Leistungsbereiche wie Verbraucherschutz, Steuerrecht berücksichtigen Präsentationsmöglichkeiten kennen Kundenberatung durchführen Werbestrategien entwickeln und umsetzen Fachbegriffe anwenden	Kundenwünsche analysieren und Kundenaufträge bearbeiten Marktfähige Produkte erstellen und Dienstleistungen erbringen sowie an ihrer Optimierung mitwirken Kosten und Preise kalkulieren Leistungen abrechnen/dokumentieren Werbemaßnahmen entwickeln und durchführen Produkte/Dienstleistungen zielgruppengerecht präsentieren	Auf Menschen zugehen und mit Menschen Kontakt aufnehmen Gespräche situationsgerecht führen und Kundinnen und Kunden beraten Verständnis für Kundenwünsche zeigen und diese angemessen bearbeiten Kontaktfreudig und kommunikationsfähig sein Mit Konflikten, Kritik und Beschwerden konstruktiv umgehen Zuverlässig sein	Flexibilität und Entscheidungsfähigkeit beweisen Eigenes Engagement gegenüber der Aufgabe und den Wünschen der Kundinnen und Kunden einbringen Verantwortung übernehmen Mit Ausdauer und Konzentration arbeiten Respekt und Diskretion zeigen
--	--	---	---

Quelle: eigene Darstellung

5.12.2 Inhalte des Moduls 6 Marketing für hauswirtschaftliche Dienstleistungen und Produkte

Die Instrumente des Marketings sind anzuwenden auf das Leistungsangebot der verschiedenen hauswirtschaftlichen Dienstleistungsbetriebe, wie:

- soziale Einrichtungen und Dienste
- Hotellerie und Gastronomie
- landwirtschaftliche Unternehmerhaushalte

Ausgerichtet ist der Unterricht auf die Vermarktung von Produkten und Dienstleistungen, dies setzt Kenntnisse über den Markt und die Bedürfnisse und Möglichkeiten unterschiedlicher Zielgruppen voraus und darüber, wie diese im Rahmen der unterschiedlichen Dienstleistungsbetriebe verwirklicht werden können. Die Kundin bzw. der Kunde wird als Verbraucherin bzw. Verbraucher und Konsumentin bzw. Konsument gesehen mit ihren bzw. seinen Möglichkeiten, am „Markt“ zu agieren, wobei sie bzw. er durch einschlägige Verbraucherschutzvorschriften geschützt wird.

Tabelle 12: Inhalte des Moduls 6: Marketing für hauswirtschaftliche Dienstleistungen und Produkte

Handlungsfelder des Marketings	Themen	Hinweise zur Umsetzung
Marktanalyse	Bedürfnisse/Bedarfe/Nachfragen von verschiedenen Zielgruppen Konkurrenz Was ist die Zielgruppe in der Lage zu bezahlen/bereit zu zahlen?	Anhand des Leistungsangebotes und der Rahmenbedingungen eines Hotels, einer Kindertagesstätte, einer stationären Altenhilfeeinrichtung ... Erweiterung des Angebotes der Hausreinigung, der Wäscheversorgung und Verpflegungsleistungen und die Konsequenzen auf die Vermarktung
Produktpolitik	Spezifikationen für verschiedene Zielgruppen: z. B. Hotel/Pension für Vertreter, für Gruppenreisende, für Familien mit kleinen Kindern	Strategien zur Ausweitung des Umsatzes
Preispolitik	Preise der Konkurrenz Deckungsbeitragsrechnung	
Distributionspolitik	Vermarktungsstrategien Führen von Verkaufsgesprächen	
Öffentlichkeitsarbeit	Präsentation der Arbeit Werbung	

Quelle: eigene Darstellung

Die Inhalte orientieren sich an den Aufgabenstellungen der Abschlussprüfungen. Erfahrungen der Teilnehmerinnen und Teilnehmer fließen in die Themenauswahl und Themenbearbeitung ein.

Da nicht alle für die Abschlussprüfung wesentlichen Themen erschöpfend im „Unterricht“ bearbeitet werden können, müssen die Teilnehmerinnen und Teilnehmer angeleitet werden, sich Inhalte selbst zu erarbeiten, zum Beispiel in Form von Hausaufgaben, die an den Fragestellungen der Fachpraxis ansetzen. Die Themenstellung dieses Moduls bietet sich für praxisnahe Projektaufgaben an, die in moderierten Lerngruppen bearbeitet werden können. Gleichzeitig kann damit auch die Präsentation der Aufgabe geübt werden, wie sie in der Abschlussprüfung¹⁵⁵ erwartet wird. Die Zusammenarbeit mit dem regional zuständigen Prüfungsaus-

¹⁵⁵ Die Prüfung umfasst einen schriftlichen und einen praktischen Teil (§ 9 HwrtAusbV 1999). Das Ergebnis des praktischen Teiles ist in der Regel zu präsentieren.

schluss erleichtert die Simulation von Prüfungssituationen und gibt Einblick in das Prüferverhalten, sodass die Teilnehmerinnen und Teilnehmer sich auch innerlich auf die Prüfung vorbereiten können.

6 Der Qualifizierungsstandard in der Praxis – Eckpunkte für die Umsetzung des Rahmen-Curriculums in unterschiedlichen Kontexten

Das Rahmen-Curriculum soll dabei unterstützen, individuelle und passende Bildungsangebote zu entwickeln. Entstehen sollen Bildungsangebote, die zu den regionalen Angeboten haushaltsbezogener Dienstleistungen passen, die an die Anforderungen und Rahmenbedingungen anknüpfen, wie sie die Unternehmen in ihren Einarbeitungsstandards formulieren, und die auf die Qualifizierungsbedarfe unterschiedlicher Teilnehmerinnen und Teilnehmer eingehen. Um haushaltsbezogene Dienstleistungen zu fördern, braucht es einen Ansatz mit einem klar definierten Ergebnis. Für die Wege zu diesem Ergebnis werden in diesem Kapitel Möglichkeiten skizziert, die sich erst in der Praxis entwickeln und entfalten werden. Die unterschiedlichen Anforderungen, die sich aus den oben genannten Aspekten ableiten lassen, können nicht durch ein Bildungsangebot allein erfüllt werden. Es braucht unterschiedliche Angebote. Sind aber die Anforderungen und Rahmenbedingungen klar, die es zu berücksichtigen gilt, kann das Bildungsangebot darauf aufgebaut werden.

Dabei folgen alle Bildungsangebote zur Qualifizierung für haushaltsbezogene Dienstleistungen der gleichen Grundlinie: Die Qualität haushaltsbezogener Dienstleistungen soll für die privaten Haushalte als Auftraggeber transparenter werden und für die Auftragnehmerinnen und Auftragnehmer – die Unternehmen und die Dienstleistenden in den Haushalten – sollen die Qualifizierungsbedarfe eine Struktur bekommen, mit der unternehmerische Weiterentwicklung und Personalentwicklung gestaltbar wird.

6.1 Passgenaue Qualifizierungsangebote entwickeln

Das Angebot und die Nachfrage nach haushaltsbezogenen Dienstleistungen sind regional unterschiedlich ausgeprägt, quantitativ wie qualitativ. Dies lässt sich nicht allein mit unterschiedlicher Bevölkerungsdichte, Armuts- und Reichtumsstrukturen oder demografischen Mustern erklären. Ein bedeutender Einflussfaktor sind die Unternehmen selbst, so wie sie sich etabliert haben. Die vorhandenen Angebote der Unternehmerinnen und Unternehmer und die damit verbundene Unternehmenskultur erschaffen auch die Nachfrage.

Haushaltsbezogene Dienstleistungen – so wie sie in Kapitel 2 beschrieben wurden – sind noch dabei, sich zu etablieren und zu einer festen Marktgröße für verschiedene Kundenkreise zu werden. Während in einigen Regionen Haushalte unter verschiedenen Anbietern auswählen können, gibt es noch viele Regionen ohne Angebote oder auch Regionen, in denen bislang nur ein oder zwei spezialisierte Unternehmen auf dem Markt sind.

Ebenso unterschiedlich stellt sich das Arbeitnehmerpotenzial dar. Folgende Gruppen können durch ein Bildungsangebot zu haushaltsbezogenen Dienstleistungen angesprochen werden:

- Wiedereinsteigerinnen und Wiedereinsteiger in die Erwerbstätigkeit nach einer längeren Familien- oder Pflegearbeitsphase,

- Wiedereinsteigerinnen und Wiedereinsteiger nach einer längeren Krankheits- und Rehabilitationsphase,
- Migrantinnen und Migranten, die mit den Ausbildungen, die sie aus ihren Heimatländern mitbringen, auf dem deutschen Arbeitsmarkt keinen Arbeitsplatz finden,
- Quereinsteigerinnen und Quereinsteiger aus anderen Berufsgruppen, die mit ganz unterschiedlichen Motivationslagen zu den haushaltsbezogenen Dienstleistungen kommen,
- freiberuflich Tätige und Menschen ohne Berufsabschluss, die sich einen sozialversicherten Erwerbsbaustein mit regelmäßigem Einkommen aufbauen wollen.

Die Bildungskonzepte müssen den regionalen Bedarf der Einsatzgeber – der Unternehmen oder der Auftraggeber-Haushalte – ebenso aufgreifen wie die Bedürfnisse und Bedarfe der Zielgruppe der Bildungsmaßnahme. So lassen sich auf der Basis des Rahmen-Curriculums passende Angebote entwickeln.

Die folgenden Beispiele sind als Ideengeber zur Entwicklung von Angeboten zu sehen.

1. Beispiel: Qualifizierung für haushaltsbezogene Dienstleistungen

Abbildung 19: Modell: Lernen in Modulen

Lernen in Modulen Qualifizierung für haushaltsbezogene Dienstleistungen			
Rahmenbedingungen: <ul style="list-style-type: none"> - Die Module werden von einem Bildungsträger angeboten, der diese aufeinander abgestimmt anbietet, oder verschiedene Bildungsträger bieten einzelne Module an. - Die Anforderungen des dgh-Rahmen-Curriculums haushaltsbezogene Dienstleistungen sind umgesetzt. - Die Bildungsträger entwickeln in Abstimmung mit ihren anderen Angeboten Lehrgangstitel, die ihrem Leitbild und ihrer Ausrichtung entsprechen. - Die einzelnen Module werden entsprechend den Bedarfen in Abstimmung mit den regionalen Unternehmen angeboten. - Die Module können auch auf die besonderen Bedarfe bestimmter Unternehmensgruppen, wie z. B. Pflegedienste und Sozialstationen, hin abgewandelt angeboten werden. - Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer verfügen über die Voraussetzungen nach § 45 Abs. 2 Berufsbildungsgesetz. - Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer erhalten nach jedem Modul ein Zertifikat, aus dem hervorgeht, dass sie ein Modul entsprechend den Anforderungen des dgh-Rahmen-Curriculums zur Qualifizierung für haushaltsbezogene Dienstleistungen besucht haben. 			
Die arbeitsfeldbezogenen Module: Qualifizierung für eine Tätigkeit als Haushaltshilfe			
Modul 1 Die Wohnung und das Wohnungsumfeld: Reinigung und Pflege	Modul 2 Kleidung und Wäsche: professionell reinigen und pflegen	Modul 3 Ernährung und Verpflegung: im Alltag und für Gäste und Feste	Modul 4 Hauswirtschaftliche Betreuung Modul 4.1 Assistenz im Alltag oder Modul 4.2 Familienunterstützende Dienstleistungen
40 Unterrichtseinheiten (UE) 5 Tage mit 8 UE oder 10 Tage mit 4 UE	24 Unterrichtseinheiten (UE) 3 Tage mit 8 UE oder 6 Tage mit 4 UE	80 Unterrichtseinheiten (UE) 10 Tage mit 8 UE oder 20 Tage mit 4 UE	40 Unterrichtseinheiten (UE) 5 Tage mit 8 UE oder 10 Tage mit 4 UE

Quelle: eigene Darstellung

2. Beispiel Qualifizierung für haushaltsbezogene Dienstleistungen unter Berücksichtigung besonderer Bedarfe der Teilnehmerinnen und Teilnehmer

Abbildung 20: Modell: Lernen in Modulen unter der Berücksichtigung besonderer Bedingungen

Lernen in Modulen			
Qualifizierung für haushaltsbezogene Dienstleistungen unter der Berücksichtigung besonderer Bedingungen			
<p>Rahmenbedingungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Die Module werden von einem Bildungsträger angeboten, der diese aufeinander abgestimmt anbietet, oder verschiedene Bildungsträger bieten einzelne Module an. - Die Module sind in ihrer Ausgestaltung auf die Anforderungen bestimmter Zielgruppen abgestimmt, dies können z. B. sein: <ul style="list-style-type: none"> • Den potenziellen Teilnehmerinnen und Teilnehmern fehlen die hauswirtschaftlichen Kompetenzen, die für den Besuch der Module vorausgesetzt werden. • Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer sollen Möglichkeiten erhalten, ihre Sprachkompetenzen zu erweitern. • Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer kommen aus unterschiedlichen kulturellen Hintergründen und haben bislang wenig Erfahrung mit Haushalten in Deutschland. - Die Anforderungen des dgh-Rahmen-Curriculums haushaltsbezogene Dienstleistungen sind umgesetzt. Entsprechend den Anforderungen, wie sie speziellen Zielgruppen stellen, sind die Module erweitert bzw. vertieft. Alle Qualifizierungen finden immer arbeitsfeldbezogen statt. - Die Bildungsträger entwickeln in Abstimmung mit ihren anderen Angeboten Lehrgangstitel, die ihrem Leitbild und ihrer Ausrichtung entsprechen. - Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer erhalten nach jedem Modul ein Zertifikat, aus dem hervorgeht, dass sie ein Modul entsprechend den Anforderungen des dgh-Rahmen-Curriculums zur Qualifizierung für haushaltsbezogene Dienstleistungen besucht haben. 			
<p>Die arbeitsfeldbezogenen Module:</p> <p>Qualifizierung für eine Tätigkeit als Haushaltshilfe</p>			
<p>Modul 1</p> <p>Die Wohnung und das Wohnumfeld: Reinigung und Pflege</p>	<p>Modul 2</p> <p>Kleidung und Wäsche: professionell reinigen und pflegen</p>	<p>Modul 3</p> <p>Ernährung und Verpflegung: im Alltag und für Gäste und Feste</p>	<p>Modul 4</p> <p>Hauswirtschaftliche Betreuung</p> <p>Modul 4.1 Assistenz im Alltag oder Modul 4.2 Familienunterstützende Dienstleistungen</p>
<p>Durch das erweiterte Anforderungsprofil erhöhen sich die zugrunde gelegten 40 Unterrichtseinheiten</p>	<p>Durch das erweiterte Anforderungsprofil erhöhen sich die zugrunde gelegten 24 Unterrichtseinheiten</p>	<p>Durch das erweiterte Anforderungsprofil erhöhen sich die zugrunde gelegten 80 Unterrichtseinheiten</p>	<p>Durch das erweiterte Anforderungsprofil erhöhen sich die zugrunde gelegten 40 Unterrichtseinheiten</p>

Quelle: eigene Darstellung

3. Beispiel: Dienstleistungsunternehmen erweitern ihre bisherigen Einarbeitungs- und Schulungsstandards in Richtung der Lernergebnisse der einzelnen Module und vergeben die dazu passenden Kompetenznachweise

Abbildung 21: Modell: Erweiterung von betriebsinternen Einarbeitungs- und Schulungsstandards

Betriebsinterne Einarbeitungs- und Schulungsstandards erweitern			
<p>Rahmenbedingungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ein oder mehrere Unternehmen gleichen ihre betriebsinternen Einarbeitungs- und Schulungsstandards mit den Anforderungen ab, wie sie das dgh-Rahmen-Curriculum definiert. Diese werden eventuell überarbeitet. Identifiziert werden die Kompetenzen, die noch zu vermitteln sind, um den Anforderungen des Curriculums gerecht zu werden. - Für die noch zu vermittelnden Kompetenzen werden Module entwickelt. - Die Module werden von einem Bildungsträger angeboten, der die einzelnen Module aufeinander abgestimmt anbietet, oder verschiedene Bildungsträger bieten einzelne Module an. - Die Bildungsträger entwickeln in Abstimmung mit ihren anderen Angeboten Lehrgangstitel, die ihrem Leitbild und ihrer Ausrichtung entsprechen. - Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer erhalten nach jedem Modul ein Zertifikat, aus dem hervorgeht, dass sie ein Modul entsprechend den Anforderungen des dgh-Rahmen-Curriculums zur Qualifizierung für haushaltsbezogene Dienstleistungen besucht haben. - Erfüllen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Anforderungen des § 45 Abs. 2 Berufsbildungsgesetz nicht, sind die Module entsprechend zu erweitern oder zu vertiefen. 			
<p>Die arbeitsfeldbezogenen Module: Qualifizierung für eine Tätigkeit als Haushaltshilfe</p>			
<p>Modul 1</p> <p>Die Wohnung und das Wohnumfeld: Reinigung und Pflege</p>	<p>Modul 2</p> <p>Kleidung und Wäsche: professionell reinigen und pflegen</p>	<p>Modul 3</p> <p>Ernährung und Verpflegung: im Alltag und für Gäste und Feste</p>	<p>Modul 4</p> <p>Hauswirtschaftliche Betreuung Modul 4.1 Assistenz im Alltag oder Modul 4.2 Familienunterstützende Dienstleistungen</p>
<p>Der Zeitumfang der Module in diesem Modell wird von den Richtwerten, wie sie für die anderen Modelle entwickelt wurden, abweichen, da die Gegebenheiten in den Unternehmen zu berücksichtigen sind. In der Einführung dieses Modells ist es wichtig, dass die Unternehmen und die Bildungsanbieter eng zusammenarbeiten.</p>			

Quelle: eigene Darstellung

4. Beispiel: Vorbereitungslehrgang zur Externenprüfung zur Hauswirtschafterin bzw. zum Hauswirtschafter – Schwerpunkt haushaltsbezogene Dienstleistungen

Abbildung 22: Qualifizierungsmodell: Lehrgang zur Vorbereitung auf die Prüfung zur Hauswirtschafterin bzw. zum Hauswirtschafter

Lehrgang zur Vorbereitung auf die Prüfung zur Hauswirtschafterin bzw. zum Hauswirtschafter mit dem Schwerpunkt haushaltsbezogene Dienstleistungen			
Rahmenbedingungen:			
<ul style="list-style-type: none"> - Der Lehrgang wird in Kooperation mit Dienstleistungsunternehmen angeboten und durch einen eigenen oder beauftragten Bildungsträger durchgeführt. - Die Anforderungen des dgh-Rahmen-Curriculums haushaltsbezogene Dienstleistungen sind umgesetzt. - Die Module 1 bis 4 werden regional an verschiedenen Orten in Kooperation mit einer zuständigen Stelle angeboten. - Die Module 1 bis 4 werden entsprechend den Bedarfen der Dienstleistungsunternehmen durchgeführt. - Denkbar ist dabei auch die Kooperation mit zwei zuständigen Stellen. - Die Module 5 und 6 werden in Blockform an einem überregionalen Ort angeboten. - Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer verfügen über die Voraussetzungen nach § 45 Abs. 2 Berufsbildungsgesetz. - Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer erhalten nach jedem Modul ein Zertifikat, aus dem hervorgeht, dass sie ein Modul entsprechend den Anforderungen des dgh-Rahmen-Curriculums zur Qualifizierung für haushaltsbezogene Dienstleistungen besucht haben. 			
Die arbeitsfeldbezogenen Module: Qualifizierung für eine Tätigkeit als Haushaltshilfe			
Modul 1	Modul 2	Modul 3	Modul 4
Die Wohnung und das Wohnumfeld: Reinigung und Pflege	Kleidung und Wäsche: professionell reinigen und pflegen	Ernährung und Verpflegung: im Alltag und für Gäste und Feste	Hauswirtschaftliche Betreuung Modul 4.1 Assistenz im Alltag oder Modul 4.2 Familienunterstützende Dienstleistungen
40 Unterrichtseinheiten (UE) 5 Tage mit 8 UE oder 10 Tage mit 4 UE	24 Unterrichtseinheiten (UE) 3 Tage mit 8 UE oder 6 Tage mit 4 UE	80 Unterrichtseinheiten (UE) 10 Tage mit 8 UE oder 20 Tage mit 4 UE	40 Unterrichtseinheiten (UE) 5 Tage mit 8 UE oder 10 Tage mit 4 UE
Die ergänzenden Module: Vorbereitung auf die Abschlussprüfung zur Hauswirtschafterin bzw. zum Hauswirtschafter			

Modul 5 Leistungen der hauswirtschaftlichen Versorgung und Betreuung planen – steuern – gestalten	Modul 6 Marketing hauswirtschaftlicher Dienstleistungen in unterschiedlichen Dienstleistungsbetrieben
<p style="text-align: center;">Vorbereitung auf die Abschlussprüfung Hauswirtschafterin bzw. Hauswirtschafter</p> <p style="text-align: center;">Das Modul kann als separates Modul oder integriert in die Module 5 und 6 angeboten werden.</p>	
<p style="text-align: center;">120–160 Unterrichtseinheiten (UE)</p> <p style="text-align: center;">Die Planung und Durchführung orientiert sich an den Konzepten und Erfahrungen bestehender Lehrgangsangebote. In dieser Qualifizierungsphase können auch weitere Vertiefungsmodule in anderen Dienstleistungsfeldern angeboten werden.</p>	

Quelle: eigene Darstellung

Damit das Bildungsangebot dem regionalen wie auch dem individuellen Bedarf entsprechen kann, müssen im Vorfeld einige für die Teilnehmerinnen und Teilnehmer oder Interessentinnen und Interessenten wichtige Punkte geklärt werden:

- Wie aussagekräftig ist die Ausschreibung des Bildungsangebotes?
- Bei einem Angebot, das auf der Grundlage des Rahmen-Curriculums entwickelt wurde, muss deutlich sein, von welchen Voraussetzungen das Angebot ausgeht. Diese Voraussetzungen müssen deutlich benannt sein.
- Gibt es bei dem Bildungsträger Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner, die für offene Fragen oder eine Beratung zur Verfügung stehen?
- Insbesondere für Frauen und Männer, die bisher kaum Zugang zu formaler Bildung haben, stellen sich viele Fragen. Können diese gut beantwortet werden, erleichtert es die Entscheidung für die Qualifizierung. Die Präsentation des Bildungsangebotes in seinen Flyern und im Internet kann Hürden ab- oder aufbauen.
- Bei der Entscheidungsfindung zu beraten ist eine der Aufgaben der Arbeitsagenturen. Als zentrale Grundlage für die Beratung müssen die Bildungsziele, die Inhalte und die Voraussetzungen deutlich benannt sein.
- In diesem Zusammenhang hat die Hauswirtschaft als Profession noch eine grundlegende Aufgabe zu bearbeiten. Die Anforderungen an Qualifizierungs- und Erwerbstätigkeiten in hauswirtschaftlichen Dienstleistungsfeldern werden oft unterschätzt. Die Beratungen gehen von Bedingungen aus, die sich in der Erwerbspraxis ganz anders darstellen¹⁵⁶, und ziehen in der Folge Fehlberatungen nach sich.
- Die Entscheidung für eine Qualifizierung nach einer guten Beratung fördert die Motivation und das Durchhaltevermögen. Die Abbrecherrate ist deutlich niedriger, wenn im Vorfeld Stärken und Schwächen erkannt wurden und dazu passende Bildungsangebote vorgeschlagen werden.

¹⁵⁶ Siehe dazu die Ausführungen in Kapitel 2

- Bei einzelnen Bildungsangeboten kann es sinnvoll sein, sie mit einer vorgelagerten Kompetenzerfassung und -auswertung zu kombinieren. Neben den schon vorhandenen fachlichen Kompetenzen sollten dabei auch die sozialen und persönlichen Kompetenzen einbezogen werden.
- Die Kombination mit lernfeldbezogenen Sprachkursen oder mit Möglichkeiten zur Kompetenzerweiterung in der deutschen Sprache hilft, die beruflichen Chancen von Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern mit geringen Deutschkenntnissen zu verbessern. Die professionelle Dienstleistungserbringung ist ein Interaktions- und Kommunikationsprozess, der Austausch zwischen Auftraggeberin bzw. Auftraggeber und Auftragnehmerin und Auftragnehmer ist essenziell.
- Angebote, die von Frauen und Männern mit geringen Deutschkenntnissen besucht werden, sollten in ihrer methodischen und didaktischen Umsetzung darauf eingehen. Gespräche über die Inhalte, an denen gearbeitet wird, sind für den Lernprozess wichtig und benötigen einen höheren Zeitaufwand als in Kursen, in denen die Sprache keine Hürde darstellt. Zeit und Raum zur Verfügung zu stellen, um Verstehen von Fachzusammenhängen zu unterstützen und das Sprechen über Themen und Aspekte aus dem Berufsalltag zu fördern, hat häufig eine größere Wirkung als der Besuch eines allgemein gehaltenen Sprachkurses.
- Möglicherweise sind sozialpädagogische Begleitung und eine Hinführung an die Anforderungen an einen Arbeitsplatz sinnvoll.

6.2 Fördermöglichkeiten nutzen

Mit dem Rahmen-Curriculum wird ein Konzept vorgelegt, das die bildungsrechtlichen Vorgaben erfüllt, wie das Berufsbildungsgesetz sie formuliert. Für die Umsetzung in der Praxis ist die Anschlussfähigkeit an die Produkte der Bundesagentur für Arbeit sicherzustellen. Darüber hinaus sollten Fördermöglichkeiten ausgeschöpft werden, wie sie sich z. B. aus dem Europäischen Sozialfonds oder anderen Förderprogrammen in Europa, in den Ländern und Kommunen ergeben.

Bei der Kooperation mit den Arbeitsagenturen stehen grundsätzlich zwei verschiedene Möglichkeiten der Förderung zur Verfügung:

- Es können Maßnahmen der Förderung der beruflichen Weiterbildung nach § 81 Sozialgesetzbuch III (SGB III) Arbeitsförderung unterstützt werden oder
- die individuelle Förderung des Besuchs von Maßnahmen der Aktivierung und beruflichen Eingliederung nach § 45 SGB III Arbeitsförderung.

Die Weiterbildungsförderung auf der Grundlage des SGB III unterstützt die berufliche Qualifizierung und erhöht damit die Beschäftigungsmöglichkeiten. Für die Nutzung dieses Weges sind die Fördermöglichkeiten differenziert festgelegt. Bei Vorliegen der Förderungsvoraussetzungen erhält die Arbeitnehmerin bzw. der Arbeitnehmer einen Bildungsgutschein, der bei einem für die Weiterbildungsförderung zugelassenen, das heißt bei einem zertifizierten Träger

eingelöst werden kann. Dieser Weg ist damit für Bildungsträger, aber auch z. B. für Unternehmen interessant, die sich zusammenschließen, um in einem Verbund die Qualifizierung ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sicherzustellen.

Über den § 45 SGB III können Ausbildungssuchende, von Arbeitslosigkeit bedrohte Arbeitssuchende und Arbeitslose eine individuelle Förderung erhalten, die ihre Eingliederung in den Arbeitsmarkt unterstützt. Dies können Maßnahmen bei Arbeitgebern, bei Bildungsträgern oder auch bei Trägern der Arbeitsvermittlung sein. Maßnahmen bei einem Arbeitgeber können für die Dauer von bis zu sechs Wochen gefördert werden. Diese betrieblichen Maßnahmen können zur Feststellung der beruflichen Eignung in Bezug auf den Zielberuf/die Zieltätigkeit durchgeführt werden. Die Verringerung und Beseitigung berufsfachlicher Vermittlungshemmnisse kann auch Gegenstand der betrieblichen Maßnahme sein.

Damit steht für das Rahmen-Curriculum in der jetzt vorliegenden Form die Überprüfung durch die Bundesagentur für Arbeit an, inwieweit ein Bildungskonzept entwickelt werden kann, das als Grundlage für die Zertifizierung von Maßnahmen zur Förderung der beruflichen Weiterbildung eingesetzt werden kann.

In diesem Kontext ist für eine Qualifizierung im Feld der haushaltsbezogenen Dienstleistungen auch die Frage zu klären, inwieweit ein Bausteinmodell mit der Definition von Teilqualifikationen entwickelt werden kann. Hier kann auf die Ergebnisse von Projekten zurückgegriffen werden, die durch die Förderung des Bundesministeriums für Bildung und Forschung sowie der Bundesagentur für Arbeit entwickelt wurden. Über die Programme „Jobstarter Connect“ wurden für 18 Berufe standardisierte und damit bundeseinheitliche Ausbildungsbausteine bzw. arbeitsmarktfähige Teilqualifikationen entwickelt.¹⁵⁷ Inzwischen wird bundesweit an verschiedenen Stellen an der Weiterentwicklung dieses Ansatzes gearbeitet. Hier ist z. B. der sogenannte Frankfurter Weg¹⁵⁸ zu nennen oder auch die Pilotinitiative des Deutschen Industrie- und Handelskammertages in Kooperation mit IHK-Organisationen „Zertifizierung von Teilqualifikationen“.¹⁵⁹

Darüber hinaus sind noch die Fördermöglichkeiten aus den verschiedenen Feldern der sozialen Arbeit auszuloten:

- Haushaltsbezogene Dienstleistungen werden im Pflegeversicherungsgesetz (SGB XI) den „zusätzlichen Betreuungs- und Entlastungsleistungen“ nach § 45 SGB XI zugeordnet. Diese Leistungen wurden mit der Pflegeversicherungsreform zu Beginn des Jahres 2015 – dem Pflegestärkungsgesetz – ausgebaut. Weitere Schritte des Ausbaus sind geplant. Parallel zur Einführung der Leistungen werden auch die Anforderungen an die

¹⁵⁷ Weiterführende Informationen zu Jobstarter Connect unter <http://www.jobstarter.de/de/connect-79.php> (01.08.2015)

¹⁵⁸ Weitere Informationen zum Frankfurter Weg unter www.werkstatt-frankfurt.de/frankfurter_weg.html (01.08.2015)

¹⁵⁹ Weitere Informationen zur Pilotinitiative des Deutschen Industrie- und Handelskammertages unter <http://www.dihk.de/themenfelder/aus-und-weiterbildung/ausbildung/ausbildungspolitik/positionen/teilqualifikation> (01.08.2015)

Leistungserbringung formuliert. Diese Anforderungen zu konkretisieren liegt im Aufgaben- und Verantwortungsbereich der Länder in Abstimmung mit der Altenpflegepolitik des jeweiligen Landes. Jedes Bundesland formuliert für sich die Anforderungen, wie sie an die Qualifizierung der für die Leistungen nach § 45 SGB XI eingesetzten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gestellt werden, und regelt die finanzielle Förderung der entsprechenden Qualifizierungsmaßnahmen. Diese Fördermöglichkeiten können auch zur Qualifizierung für haushaltsbezogene Dienstleistungen z. B. im Modul zur hauswirtschaftlichen Betreuung genutzt werden.

- In gleicher Weise sind Fördermöglichkeiten für das Modul *Familienunterstützende Dienstleistungen* nach dem Kinder- und Jugendhilfegesetz denkbar. Familienunterstützende Dienstleistungen haben Bezüge zu den Frühen Hilfen, die im Bundeskindererschutzgesetz vorgesehen sind. Entsprechend der Systematik des Kinder- und Jugendhilfrechts werden diese Hilfen von den Kommunen ausgestaltet und finanziert. Das Modul könnte sich auch zum Qualifizierungsbaustein in der Ausbildung zur Familienpflegerin bzw. zum Familienpfleger entwickeln und damit an Finanzierungsmöglichkeiten in diesem Berufsfeld partizipieren.

6.3 Auf das aufbauen, was schon da ist: Einarbeitungsstandards, betriebsinterne Schulungen, Trainings on the Job

Geschulte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stellen für die Unternehmen der haushaltsbezogenen Dienstleistungen ein wichtiges Qualitätskriterium¹⁶⁰ dar. Neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden in der Regel intern geschult. Einige der Unternehmen unterhalten eine Versuchswohnung, um die Reinigungsstandards ihres Unternehmens zu vermitteln. Andere Dienstleistungsunternehmen lassen neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den ersten Tagen von einer erfahrenen Kollegin bzw. von einem erfahrenen Kollegen begleiten – im Sinne eines „Training on the Job“ als Modell der Anleitung. Andere Unternehmen begleiten die ersten selbstständigen Einsätze mit einem Coaching durch eine Fachkraft.

Einarbeitungsschulungen sind für die Unternehmen wertvoll und im Hinblick auf ein Arbeiten im Sinne des Unternehmens unverzichtbar. So wichtig die Erfahrungen aus dem eigenen Haushalt für eine haushaltsbezogene Erwerbstätigkeit sind, so hinderlich können sie sein, wenn die Flexibilität nicht trainiert wurde, sich auf Haushalte mit ihren unterschiedlichen Bedürfnissen und Bedarfen einzustellen. Eine strukturierte Einarbeitung leistet einen Beitrag zur Qualitätssicherung des Unternehmens. Sie fördert die Motivation und Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Eine fachlich fundierte Schulung in der Anfangsphase gibt den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern Sicherheit, um z. B. in ungeplanten Situationen, wie sie sich in privaten Haushalten immer wieder ergeben, professionell reagieren zu können. So wertvoll diese internen Schulungen für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind, können sie jedoch nur auf

¹⁶⁰ vgl. Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen (o. J.); BMWi 2015

dem Arbeitsmarkt verwendet werden, wenn sie in einem formal anerkannten Rahmen eingebunden sind. Es braucht eine anerkannte und aussagekräftige Bescheinigung.

Das Rahmen-Curriculum bietet den Unternehmen die Chance, ihre internen Schulungen mit den im Rahmen-Curriculum formulierten Anforderungen abzugleichen. Gegebenenfalls müssen sie modifiziert werden, um z. B. dem gewünschten Qualifikationsniveau und dem Dienstleistungsverständnis zu entsprechen. Gegebenenfalls sind ergänzende Schulungen notwendig, damit die für die einzelnen Module erforderlichen Kompetenzen erworben werden können.

Schon vorhandene Bausteine sind inhaltlich und methodisch in den Ansatz des Curriculums zu integrieren. Diese betriebsinternen Schulungsmaßnahmen erfahren damit eine Aufwertung, insbesondere wenn eine Kompetenzfeststellung daran gekoppelt wird. Das Verfahren zur Kompetenzfeststellung ist noch zu entwickeln, zu erproben und anzuerkennen. Darüber hinaus sind die Anforderungen an einen Kompetenznachweis zu formulieren, damit die auf diesem Weg erworbenen Kompetenzen bei weiterführenden Qualifizierungen angerechnet werden können. Werden die Lernergebnisse z. B. in einem Qualifikationspass dokumentiert, sind die erworbenen Kompetenzen auch für andere Arbeitgeber transparent.

6.4 Wege zu einem anerkannten Berufsabschluss

Das Berufsbildungsgesetz¹⁶¹ eröffnet unterschiedliche Wege zu einem Berufsabschluss. Es ermöglicht unterschiedlichen Zielgruppen damit einen Berufsabschluss.

In der hauswirtschaftlichen Berufsausbildung bestehen schon lange drei Wege nebeneinander:

- Die duale Ausbildung: Die Ausbildung umfasst in der Regel drei Jahre betriebliche Ausbildung sowie den Besuch der Berufsschule.
- Die schulische Ausbildung an einer Berufsfachschule: Nach dem Hauptschulabschluss oder dem mittleren Schulabschluss – die Eingangsvoraussetzungen sind nicht in allen Bundesländern gleich¹⁶² – kann die Berufsfachschule besucht werden. Der schulische Unterricht wird mit gelenkten Praktika in Betrieben ergänzt. Diese Schulen unterstehen dem jeweiligen Kultusministerium der Bundesländer. Die Lehrpläne und die Regelung der Praxiseinheiten wie auch der fachlichen Schwerpunktsetzung sind in jedem Bundesland unterschiedlich.
- Für Quereinsteigerinnen und Quereinsteiger z. B. nach einer Familienphase oder auch einem beruflichen Wechsel eröffnet das Berufsbildungsgesetz (BBiG) in § 45 Absatz 2 die Möglichkeit, zur Prüfung für den Abschluss Hauswirtschafterin bzw. Hauswirtschafter zugelassen zu werden (siehe 6.5).

¹⁶¹ § 2 Lernorte der Berufsbildung, Berufsbildungsgesetz vom 23. März 2005 (BGBl I S. 931), das zuletzt durch Artikel 22 des Gesetzes vom 25. Juli 2013 (BGBl. I S. 2749) geändert wurde

¹⁶² Eine Übersicht über die Eingangsvoraussetzungen und Berufsabschlüsse an Berufsbildenden Schulen der Bundesländer zeigt die unter nachstehendem Link zu findende Übersicht. http://www.kmk.org/fileadmin/veroeffentlichungen_beschluesse/2015/2015_02_06-Berufsabschluesse-an-BFS.pdf (24.08.2015)

Diese drei Wege stehen gleichberechtigt nebeneinander und sprechen unterschiedliche Gruppen von Bildungsinteressierten an. Darüber hinaus bestehen in allen drei Wegen vielfältige Möglichkeiten der Ausdifferenzierungen, um auf besondere Bedarfe einzugehen. So finden sich in der Hauswirtschaft Bildungsanbieter, die sich auf Menschen mit Seh- und Hörbeeinträchtigungen oder auf Abiturientinnen und Abiturienten spezialisiert haben. Eine besondere Tradition in der Hauswirtschaft haben z. B. Qualifizierungen mit einer landwirtschaftlichen Ausrichtung oder auch Qualifizierungen mit einem sozialpädagogischen Förder- und Stützangebot.

Der Rahmen für die Prüfung zur Hauswirtschafterin bzw. zum Hauswirtschafter ist in der Ausbildungsordnung geregelt. Sie wird auf der Grundlage der jeweiligen Prüfungsordnung der Länder vor dem gleichen Prüfungsausschuss nach der Verordnung zur Berufsausbildung zum Hauswirtschafter/ zur Hauswirtschafterin vom 30. Juni 1999 abgelegt, unabhängig davon auf welchem Weg die Prüfungsteilnehmerin bzw. der Prüfungsteilnehmer sich auf die Prüfung vorbereitet hat.

Das Rahmen-Curriculum nutzt im Rückgriff auf die Möglichkeiten des § 45 BBiG einen in der Hauswirtschaft seit Jahrzehnten erprobten und nachgefragten Weg der beruflichen Qualifizierung und modifiziert ihn im Hinblick auf den Markt der haushaltsbezogenen Dienstleistungen.

6.5 Modularisierte Vorbereitungslehrgänge für die Externenprüfung nach § 45.2 BBiG

Vorbereitungslehrgänge zum Abschluss Hauswirtschafterin bzw. Hauswirtschafter nach § 45 Abs. 2 BBiG¹⁶³ sind ein regulärer Weg der hauswirtschaftlichen Berufsausbildung. Quereinsteigerinnen und Quereinsteiger nach einem anderen Berufsabschluss und/oder einiger Zeit der Führung des eigenen Haushalts können über diesen Weg formal den Zugang zum Berufsabschluss Hauswirtschafterin bzw. Hauswirtschafter zu erwerben.

Vorbereitungskurse auf die Prüfung werden von unterschiedlichen Bildungsträgern angeboten, gerade auch von hauswirtschaftlichen Verbänden. Diese Kurse werden berufsbegleitend durchgeführt und ermöglichen, Erwerbstätigkeit und Familientätigkeit zu vereinbaren. In einzelnen Bundesländern werden diese Kurse auch als „einsemestrige Teilzeitschule“ an Landwirtschaftsschulen angeboten, wobei in der Regel ein landwirtschaftlich-hauswirtschaftlicher Schwerpunkt damit verbunden ist. Dies gilt nicht für die Vorbereitungslehrgänge der hauswirtschaftlichen Verbände.

Die Zahl der Unterrichtsstunden dieser Lehrgänge hat eine größere Bandbreite und variiert von Träger zu Träger. In der Praxis sind zwischen 260 bis 400 Unterrichtsstunden anzutreffen und damit eine Laufzeit von anderthalb bis zwei Jahren. Diese lange Bindung stellt für man-

¹⁶³ Siehe Kapitel 4.4

chen Interessentin bzw. manchen Interessenten ein Hindernis dar. Ein modularisiertes Angebot teilt den Lehrgang in überschaubarere Einheiten und kann – möglicherweise – Unterbrechungen eher tolerieren als ein Lehrgang in der bisherigen Form mit meist einem Unterrichtstag pro Woche. In Bayern und in Nordrhein-Westfalen liegen Konzepte für modularisierte Vorbereitungslehrgänge vor, die bislang noch nicht in die Praxis umgesetzt werden konnten.

Im Bundesgebiet werden diese Vorbereitungskurse nicht in allen Regionen angeboten. Module, die den regionalen Bedarfen entsprechend konzipiert sind, könnten Interessentinnen und Interessenten für diese Qualifizierung gewinnen. Kompakte Seminare in einer zeitlichen Dimension, die es erlauben, die Erwerbstätigkeit und die Familientätigkeit mit dem Qualifizierungswunsch in Einklang zu bringen, sind vielleicht so attraktiv, dass auch längere Fahrtzeiten zum Seminarort in Kauf genommen werden.

Die Zulassung zur Prüfung kann auch ohne die Teilnahme an einem Vorbereitungslehrgang erteilt werden, das Absolvieren eines Vorbereitungslehrgangs ist nicht zwingend erforderlich. Ein Vorbereitungslehrgang gibt der Prüfungsanwärterin bzw. dem Prüfungsanwärter aber Sicherheit.

Werden im Vorfeld vorhandene Kompetenzen erfasst, kann dies die Grundlage dafür sein, reduzierte Vorbereitungslehrgänge in Modulen, insbesondere unmittelbar vor der Prüfung, zu konzipieren.

7 Eckpunkte für ein Modell zur Professionalisierung der Hauswirtschaft durch berufliche Qualifizierung

Die Daten und Prognosen zur Erwerbstätigen- und Beschäftigungsentwicklung zeigen seit Jahren einen steigenden Bedarf bei den personenbezogenen Dienstleistungen. In diesen Entwicklungen spielen hauswirtschaftliche Dienstleistungen eine besondere Rolle, da der gesellschaftliche Wert und die Bedeutung der individuellen Daseinsfürsorge in verschiedenen Sozial- und Wirtschaftsbereichen bewusst werden. Die Folge ist eine Ausweitung von marktfähigen Dienstleistungen, für die auch Qualitätsanforderungen formuliert werden, die sich aber bislang nicht in Forderungen nach einer beruflichen Qualifikation der Erwerbstätigen niederschlagen.

In gleicher Weise steigt der Bedarf in den traditionellen hauswirtschaftlichen Dienstleistungsfeldern, wie z. B. der Gemeinschaftsverpflegung oder in sozialen Einrichtungen. Gleichzeitig nimmt der Druck auf die Einrichtungen zu, den wachsenden rechtlichen Anforderungen und den von Kontrollbehörden formulierten Qualitätsstandards gerecht zu werden. Auch wenn die Bedeutung und mit ihr die Anforderungen an eine professionelle Leistungserbringung steigen, werden die zur Umsetzung notwendigen Personal- und Qualifikationsstrukturen nicht angepasst. Die Hauswirtschaft arbeitet mit ungelernten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und einer minimal ausgestatteten Leitungsstruktur, in der oftmals nicht einmal eine fachlich adäquate Vertretungsregelung für die Hauswirtschaftsleitung sichergestellt ist. Mit den Ausweitungen und Differenzierungen in der Leistungserbringung und den von außen formulierten Anforderungen hat die Hauswirtschaft die Grenzen ihrer professionellen Handlungsmöglichkeiten erreicht.

Die Branche fordert seit Jahren die Einführung von Fachkraftquoten, um den steigenden Anforderungen gerecht zu werden.¹⁶⁴ Daneben sind die Ausbildungszahlen in der Erstausbildung zu gering, um diesem Bedarf zu decken. Betriebe, die Fachkräfte einstellen wollen, haben große Probleme, geeignetes Fachpersonal zu finden. Inzwischen lässt sich auch für die Hauswirtschaft eine Fachkraftlücke in den Wohn- und Versorgungsangeboten für pflegebedürftige Menschen identifizieren.¹⁶⁵

Die Ausbildung muss für Jugendliche attraktiver werden, gleichzeitig müssen geeignete Qualifizierungskonzepte für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter entwickelt werden, die aktuell als angelernte Kräfte in den Betrieben arbeiten. Ein Qualifizierungskonzept für die angelernten

¹⁶⁴ In zwei Bundesländern sind inzwischen erste Forderungen nach hauswirtschaftlichen Qualifikationen in den heimgesetzlichen Regelungen verankert. Dies sind Nordrhein-Westfalen und Baden-Württemberg. Siehe: Wohn- und Teilhabegesetz Nordrhein-Westfalen (WTG) vom 2. Oktober 2014 und die Verordnung über personelle Anforderungen in stationären Einrichtungen zum Wohn-, Teilhabe- und Pflegegesetz Baden-Württemberg (WTPG) vom 30. Mai 2015

¹⁶⁵ vgl. Bräutigam, Evans, Hilbert 2015: 109ff.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter soll den Betrieben ermöglichen, die Anforderungen umzusetzen, und gleichzeitig den in diesem Feld Tätigen Perspektiven auf einen anerkannten Berufsabschluss eröffnen.

Mit dem vorliegenden Rahmen-Curriculum wurde ein derartiges Konzept für die Qualifizierung von angelernten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in einem speziellen Arbeitsfeld entwickelt. Dieser Ansatz könnte auch auf andere hauswirtschaftliche Dienstleistungsfelder übertragen werden.

7.1 Modularisierung in der beruflichen Qualifizierung als Zukunftschance für die Hauswirtschaft

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Hauswirtschaft brauchen eine Grundqualifikation für ihre Arbeit: Unterschiedliche Nutzergruppen, gestiegene Hygieneanforderungen, der Geräteeinsatz in den hauswirtschaftlichen Funktionsbereichen, das Qualitätsmanagement u. v. m. verlangen nach fachlichen und personalen Kompetenzen. Es spricht viel dafür, den im Rahmen-Curriculum entwickelten Ansatz auch auf andere hauswirtschaftliche Dienstleistungsfelder zu übertragen, um so ein Konzept zu erhalten, das die in der Hauswirtschaft Tätigen nach einheitlichen Standards qualifiziert und gleichzeitig für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter berufliche Perspektiven eröffnet.

Bislang ist es die Aufgabe der Hauswirtschaftsleitung, die ungelerten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für ihre Arbeitsplätze zu qualifizieren. Einarbeitung, Schulung, Anleitung und Kontrolle wird damit zu einer zentralen Aufgabe, für die aber oft nur geringe Personalkontingente auf der Seite der Leitungsverantwortlichen in der Hauswirtschaft zur Verfügung stehen. Viele betrieblich Verantwortliche haben noch nicht erkannt, dass die Hauswirtschaftsleitung die Verantwortung für eine differenzierte Dienstleistungserbringung trägt, aber dabei mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zusammenarbeitet, die sie erst selbst dazu qualifizieren muss.

Bildungsträger haben diese Schräglage erkannt und Schulungsangebote für angelernte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter entwickelt, die die Träger von Einrichtungen nutzen, indem sie ihre ungelerten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter extern qualifizieren. Dass ein Bedarf hierfür vorhanden ist, zeigen die Seminarangebote in zentralen sozialen Bildungseinrichtungen und bei Bildungsträgern der hauswirtschaftlichen Verbände.¹⁶⁶ Diese Schulungen sind trägerintern anerkannt, aber bislang nicht in die Systematik der hauswirtschaftlichen Berufe eingebunden. Inzwischen liegen auch Ergebnisse aus Bildungsprojekten vor, die den Bedarf und die positive Wirkung einer systematischen beruflichen Qualifizierung belegen.¹⁶⁷

¹⁶⁶ vgl. IN VIA Akademie Meinwerk-Institut gGmbH Paderborn: www.invia-akademie.de; Caritas-Akademie für Gesundheits- und Sozialberufe gGmbH Freiburg: www.caritasakademiefr.de; Deutscher Landfrauenverband e. V. und die Landesverbände: www.landfrauen.info

¹⁶⁷ vgl. Projekt Beschäftigungsperspektive Hauswirtschaft der ESTA-Bildungswerk gGmbH in Lipstadt: www.esta-bw.de

In den Schulungen liegt der Schwerpunkt auf der Vermittlung von Fachkompetenzen auf der Handlungsebene der hauswirtschaftlichen Arbeitsbereiche Speisenzubereitung und Service, Reinigen und Pflege von Räumen sowie Textilien. Als Fortbildungsmodule angelegt bieten sie den Teilnehmerinnen und Teilnehmern die Chance, parallel erwerbstätig zu bleiben. Eine Unterbrechung der Erwerbstätigkeit, um sich beruflich zu qualifizieren, ist für die Dienstleisterinnen und Dienstleister in der Hauswirtschaft nicht realisierbar, da ihre Erwerbstätigkeit ein unverzichtbarer Beitrag zu ihrem familiären Haushaltseinkommen ist.

Berufliche Qualifizierung muss die Möglichkeit lassen, Erwerbstätigkeit und Familientätigkeit weiterzuführen. Gelingt dies, steigen die Chancen, ungelernte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Richtung eines hauswirtschaftlichen Berufsabschlusses zu führen. Dies belegen auch die Erfahrungen der Bildungsträger, die schon seit vielen Jahren Vorbereitungslehrgänge zur Externenprüfung nach § 45.2 BBiG anbieten.

Die Hauswirtschaft braucht ein Qualifizierungskonzept, das die Bedarfe der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer genauso berücksichtigt wie die Bedarfe der Arbeitgeber. Die Personaldecke in den hauswirtschaftlichen Arbeitsbereichen ist in der Regel sehr dünn, sodass eher kurze Fortbildungen bevorzugt werden. Thematisch orientieren sich Arbeitgeber an Angeboten für die Handlungsfelder, in denen sie die jeweiligen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einsetzen, und an aktuellen Fragestellungen. Die Erweiterung von Handlungskompetenzen wird dann interessant, wenn rechtliche Auflagen zu erfüllen sind, die Einführung von Teamleitungen geplant oder eine Leitungsfunktion zu besetzen ist. Thematische, zeitlich nicht zu lange Module kommen ihnen damit entgegen. Da es für die hauswirtschaftlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über die Pflichtschulungen in der Hygiene und Sicherheit am Arbeitsplatz hinaus keine Verpflichtung zur Teilnahme an Fortbildungen gibt – wie es z. B. für den Pflegedienst in der Altenhilfe gilt –, steht für die hauswirtschaftlichen Fortbildungen meist auch nur ein geringes Budget bereit. Die thematische Ausrichtung und die passende Organisation einer Fortbildung kommen Arbeitgebern entgegen.

Qualifizierungsmodule, die in Kooperation mit den Arbeitgebern – sozialen Einrichtungen oder hauswirtschaftlichen Dienstleistungsunternehmen – angeboten werden, sind für eine Nachqualifizierung der angelernten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter interessant. Wird auch auf den Berufsabschluss hingeführt, bietet dies die Chance, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu Fachkräften aufzubauen.

Module, die einen Beitrag zur beruflichen Qualifizierung leisten sollen, müssen

- einem Ausbildungsprofil des Berufsbildes zuzuordnen sein,
- die Anforderungen des Ausbildungsrahmens und des Rahmenplanes erfüllen,
- spezifisch auf die Zielgruppen ausgerichtet sein und

mit einem Qualifizierungsergebnis abschließen.

Eine Modularisierung ist in der Erstausbildung nur aufgrund von didaktisch-methodischen Überlegungen möglich. Diese konzeptionelle Änderung könnte die Ausbildung flexibilisieren.

Die duale Berufsausbildung generell modularisiert durchzuführen wird kontrovers diskutiert¹⁶⁸, noch liegen keine ordnungspolitischen Änderungen in dieser Richtung vor.

Ausbildungsk Kooperationen¹⁶⁹ eröffnen auch kleineren Betrieben eine Beteiligung an der beruflichen Qualifizierung ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bzw. der Ausbildung von Fach- und Führungskräften im eigenen Betrieb. Entsprechend den Schwerpunkten der einzelnen beteiligten Betriebe sind in der betrieblichen Ausbildung Fachmodule wie Wäschepflege von Bewohnerwäsche und Kleidung, Speisenzubereitung und Service für Kinder und Jugendliche o. Ä. denkbar. In Seminaren eignen sich persönlichkeitsbezogene Module wie Kommunikation und Gesprächsführung, Arbeiten im Team oder berufs- und branchenübergreifende Module wie z. B. Vertragsrecht oder Büroorganisation.

Die schulische Regelausbildung in Module aufzulösen konnte an manchen Schulstandorten realisiert werden¹⁷⁰. Die Einheiten der Ausbildung in den Betrieben werden dadurch länger, was einerseits den Lernerfolg unterstützt, andererseits den Betrieben entgegenkommt, wenn die Schüler für längere Zeit zugegen sind. Insgesamt ist eine Modularisierung in der Regelausbildung zu prüfen. Erfahrungen aus Erprobungen und Projekten liegen oft nur intern in den einzelnen Bundesländern vor. Diese Ergebnisse zugänglich zu machen und gemeinsam zu diskutieren könnte helfen, den Beruf Hauswirtschafterin bzw. Hauswirtschafter weiterzuentwickeln. Die vom Bundeswirtschaftsministerium in Auftrag gegebene Studie „Neue Perspektiven für die Hauswirtschaft – Analyse des Berufsfeldes, Profilschärfung und Neupositionierung der Professionalisierung“¹⁷¹ identifiziert spezifische Problempunkte der Berufsbildung Hauswirtschafterin bzw. Hauswirtschafter. Fragen zur Organisation der Ausbildung ist eines der Themen, die diskutiert werden sollten.

7.2 Entwicklung weiterer Module im Feld der haushaltsbezogenen Dienstleistungen

Das vorliegende Rahmen-Curriculum konzentriert sich auf die haushaltsbezogenen Dienstleistungen, die am häufigsten nachgefragt werden. Das Qualifizierungskonzept mit vier arbeitsfeldbezogenen Modulen und zwei Modulen zur Ergänzung der Themen aus dem Rahmenplan und zur Vorbereitung auf die Abschlussprüfung zur Hauswirtschafterin bzw. zum Hauswirtschafter lässt sich entsprechend regionalen Qualifizierungsbedarfen oder auch gewünschten fachlichen Schwerpunkten erweitern.

Nachstehend einige Beispiele:

¹⁶⁸ Einige Stimmen im Pro und Kontra zur Modularisierung der dualen Ausbildung: Euler 2013: 61ff.; Spöttli 2013: 64ff.

¹⁶⁹ Das Berufsbildungsgesetz sieht seit 2005 Ausbildungsk Kooperationen vor. § 10 Abs. 5 Verbundausbildung in Kombination mit § 27 Abs. 2 Eignung der Ausbildungsstätte

¹⁷⁰ Ein Beispiel: Boldajipour; Reuter 2014

¹⁷¹ Wiener, Winge, Zetsche 2014

- Für das Feld der Haushälterin bzw. des Haushälters, also derjenigen bzw. desjenigen, die bzw. der den gesamten Haushalt im Blick haben muss und ein hohes Maß an Managementaufgaben selbstständig zu bewältigen hat, braucht es weitere Elemente zur Arbeitsorganisation, Zeitplanung etc. sowie auch zur Selbstorganisation. Dies könnten vertiefende Zusatzmodule sein.¹⁷² Für die Haushälterinnen und Haushälter braucht es möglicherweise auch die Ausrichtung auf den gehobenen privaten Haushalt. Nicht nur der Umgang und die Pflege anderer Materialien und Werkstoffe sollten dabei Thema sein, auch die Führung, Anleitung und Zusammenarbeit mit anderen Hausangestellten gehört zum Aufgabenfeld einer Haushälterin bzw. eines Haushälters. Gehobene Haushalte beschäftigen oft mehrere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, deren Vorgesetzte die Haushälterin bzw. der Haushälter oder ein Butler ist.
- Spezifische Qualifizierungslücken bestehen z. B. auch im Aufgabenfeld einer Begleiterin bzw. eines Begleiters von Menschen mit Behinderungen. Die Assistenz in der Haushaltsführung bis hin zur Übernahme hauswirtschaftlicher Tätigkeiten benötigt Grundwissen rund um Behinderungen, pflegerische, psychologische und personale Kompetenzen und hauswirtschaftliche Fachkompetenzen, um die hauswirtschaftliche Betreuung und Begleitung personen- und situationsorientiert erbringen zu können. In der Assistenz steigt mit dem persönlichen Budget der Menschen mit Behinderungen die Nachfrage, sodass sowohl bei Einrichtungen und Diensten als auch im Rahmen einer freiberuflichen Tätigkeit Erwerbschancen bestehen. Der Ansatz der hauswirtschaftlichen Betreuung verbindet den Gedanken der Assistenz und Begleitung im Alltag mit der Sicherung der hauswirtschaftlichen Versorgung. Das vorliegende Modul 4 *hauswirtschaftliche Betreuung – Assistenz im Alltag* lässt sich noch stärker auf die Erfordernisse in der Begleitung von Menschen mit Handicap ausrichten.
- Für landwirtschaftliche Unternehmer-Haushalte werden in einzelnen Regionen in Deutschland schon Module „*Urlaub auf dem Bauernhof*“ oder „*Hauswirtschaft und Agrotourismus*“ angeboten. Diese Schulungen sind eingebunden in die Maßnahmen der Qualitätssicherung und Zertifizierung der Ferienangebote auf einem „Bauernhof“. Der Hausgarten spielt traditionell im landwirtschaftlichen Haushalt eine Rolle, auch hier sind Angebote zum Erwerb von Fachkompetenzen denkbar. Im Hinblick auf die Entwicklung eines Qualifizierungskonzeptes für die Hauswirtschaft könnten die vorliegenden Bildungsangebote in die Systematik des Rahmen-Curriculums integriert werden.

7.3 Kompetenzfeststellungsverfahren als wichtige Bausteine

Der Deutsche und der Europäische Qualifikationsrahmen¹⁷³ wollen die horizontale und vertikale Durchlässigkeit der Berufsbildung unterstützen, indem formell und informell erworbene Kompetenzen anerkannt werden. Damit dies für die Professionalisierung der Hauswirtschaft

¹⁷² Die Studie von Wiener/Winge/Zetsche weist in ihren Ergebnissen auf die Notwendigkeit von Zusatzmodulen hin, um angehende Hauswirtschafterinnen und Hauswirtschafter für die in einzelnen Dienstleistungsfeldern formulierten Anforderungen zu qualifizieren, siehe S. 58 Fußnote 9

¹⁷³ Siehe: Arbeitskreis Deutscher Qualifikationsrahmen 2011; dgh 2012

gelingen kann, brauchen die Akteure auf dem Bildungsmarkt (Bildungsträger, Teilnehmerinnen und Teilnehmer bzw. Interessierte und Arbeitgeber) Instrumente und Methoden, um diese Kompetenzen zu erfassen und zu dokumentieren:

- ein anerkanntes Kompetenzfeststellungsverfahren, mit dem **vor Beginn** einer Maßnahme die schon erworbenen Kompetenzen festgestellt werden können,
- ein anerkanntes Kompetenzfeststellungsverfahren **nach Abschluss** einer Qualifizierungsmaßnahme und
- eine **Systematik** zur Erfassung der erworbenen Kompetenzen, damit diese anrechenbar sind.

Die Kompetenzen der Zielgruppe einer Bildungsmaßnahme zu erkennen ist eine Voraussetzung für ein passendes Bildungsangebot. So sind es nicht nur die Bildungsträger, die die Zielgruppe für ihre Planungen näher kennen müssen. Die Arbeitgeber erkennen an Kompetenznachweisen den Qualifizierungsbedarf bei ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und können sie dann gezielt qualifizieren. Die Zielgruppe des Rahmen-Curriculums bringt handlungsorientierte und personale Kompetenzen mit. Diese vor einer Bildungsmaßnahme festzustellen erleichtert auch die individuelle Bildungsplanung¹⁷⁴: Was bringe ich mit? Wo bin ich sicher? Was brauche ich noch?

Projekte für Wiedereinsteigerinnen und Wiedereinsteiger nach einer Pause in der Erwerbstätigkeit haben derartige Orientierungsphasen der eigentlichen Bildungsmaßnahme vorgeschaltet. Selbsteinschätzungen und Kompetenzprofile¹⁷⁵ aus der Familienphase zeigen das Potenzial der Teilnehmerinnen und Teilnehmer, ihre Stärken und Möglichkeiten, sodass die nachfolgende Bildungsmaßnahme passgenau ausgerichtet werden kann.

Die Kompetenzerfassung vor einer Bildungsmaßnahme stärkt die Eigenmotivation der Teilnehmerin bzw. des Teilnehmers: Es werden die vorhandenen Kompetenzen aufgezeigt und gleichzeitig die Entscheidung für das Arbeitsfeld in den Konsequenzen bewusst getroffen. Nach einer längeren Unterbrechung der Erwerbstätigkeit und längeren Familienphase ist das Sichbewusstmachen der in der Familienphase erworbenen Kompetenzen¹⁷⁶ für die Teilnehmerinnen und Teilnehmer eine wichtige Anschubmotivation. Wenn sich die Bildungsmaßnahme daran ausrichtet und das vorhandene Wissen und Können aufgreift und reflektiert, kann die Bildungsmaßnahme zur Persönlichkeitsentwicklung beitragen. Die sozialpädagogische Begleitung derartiger Qualifizierungsmaßnahmen unterstützt den Effekt der Professionalisierung und wird von Bildungsforschern empfohlen.¹⁷⁷

Für Kompetenznachweise vor der Maßnahme sind die Eingangsvoraussetzungen zu definieren, die Inhalte müssen nach einheitlichen Bewertungsstandards erfasst und dokumentiert

¹⁷⁴ ein Beispiel: ECVET Path for Life Long Learning 1999

¹⁷⁵ vgl. Bundesarbeitsgemeinschaft Integration durch Arbeit (IDA) c/o Diözesan-Caritasverband für das Erzbistum Köln 2007: 2f.; Agentur für Arbeit Schwandorf Beauftragte für Chancengleichheit 2008

¹⁷⁶ vgl. Deutsches Jugendinstitut 2009

¹⁷⁷ vgl. Nusshardt, Sass 2001

werden, wenn sie als zertifizierte Nachweise den Zugang zu formalen Prüfungen erleichtern sollen.

Die Teilnahme an trägerintern durchgeführten Schulungen für ungelernete hauswirtschaftliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gilt nur trägerintern und bietet den Teilnehmerinnen und Teilnehmern keine weiterführende berufliche Perspektive. Dies ändert sich, wenn zertifizierte Kompetenznachweise an die Teilnahmebescheinigung gekoppelt sind. Erworbene Kompetenzen, die in einem zertifizierten Verfahren dokumentiert sind, lassen sich durch die Zertifizierung auf dem Arbeitsmarkt aussagekräftig einsetzen.

Das Rahmen-Curriculum ermöglicht es, regional und an die Teilnehmerinnen und Teilnehmer angepasst Bildungsmaßnahmen zu konzipieren, die für den Arbeitsmarkt der haushaltsbezogenen Dienstleistungen qualifizieren, aber auch auf den Abschluss zum anerkannten Ausbildungsberuf Hauswirtschafter/ Hauswirtschafterin vorbereiten. Den Teilnehmerinnen und Teilnehmern wird damit ein formaler Berufsabschluss ermöglicht mit Weiterbildungsmöglichkeiten und Aufstiegschancen. Um dies auch rechtlich verbindlich zu eröffnen und sich nicht nur auf ein Bundesland zu beschränken, sind die Kompetenzfeststellungsverfahren zu vereinheitlichen, möglichst zu zertifizieren.

Damit diese Zertifikate oder Einträge in einen Qualifikationspass auf dem Arbeitsmarkt eingesetzt werden können, braucht es auch die Akzeptanz der Arbeitgeber. Diese lässt sich erreichen, wenn das verbindliche Verfahren definierte Bewertungsstandards einsetzt und die Ergebnisse so formalisiert formuliert sind, dass sie verständlich wiedererkennbar sind.¹⁷⁸

7.4 Integration bestehender Qualifizierungen in das Konzept des Rahmen-Curriculums

Die Anforderungen des Arbeitsmarktes haben in den Bundesländern dazu geführt, dass Bildungsträger unterschiedliche Qualifizierungsmaßnahmen entwickelt haben. Auch im Feld der haushaltsbezogenen Dienstleistungen finden sich spezifische Angebote. Allen gemeinsam ist, dass sie bislang als Qualifizierungsbausteine isoliert dastehen, ohne in ein Gesamtbildungskonzept eingebunden zu sein. Die folgenden Beispiele stehen für eine Vielzahl von Angeboten:

- Die Qualifizierung zur Servicekraft im Privathaushalt am Berufsbildungszentrum Augsburg¹⁷⁹ ist als singulärer Baustein konzipiert.
- Der Lehrgang „Hauswirtschaftliche Familienbetreuerin“ qualifiziert für eine Tätigkeit in der ambulanten Altenbetreuung und wird von vielen regionalen Vereinen des Deutschen LandFrauenverbandes angeboten¹⁸⁰. Über das Angebot hinaus gibt es keine Regelungen für die Anschlussfähigkeit an eine Berufsausbildung.

¹⁷⁸ vgl. Gaylor, Schöpf, Severing 2015: 31ff.

¹⁷⁹ vgl. <http://www.bbz-augsburg.de/225-gezial-akademie-gesundheits-und-sozialberufe/assistentenberufe-in-alten-krankenpflege/334-serviceassistenten-in-gesundheits-und-sozialbetrieben-berufsbegleitend> (20.7.2015)

¹⁸⁰ vgl. http://www.landfrauenverband-suedbaden.de/fileadmin/user_upload/4_Bildungsangebot/Weiterbildung/HFB_Infos.pdf (07.09.2015)

- Mit dem Bildungskonzept EcoCleaner¹⁸¹ hat der Berufsverband Hauswirtschaft die Grundlagen geschaffen, um Reinigungskräfte im Hinblick auf nachhaltiges Handeln zu qualifizieren. Das Angebot steht als einzelner Baustein zur Qualifizierung zur Verfügung.
- Auch Fernlehrgänge, wie z. B. die Qualifizierung „Hauswirtschaftliche Fachkraft für Ernährung in sozialen Einrichtungen“ von Kompass Präsenz- und Fernlernen¹⁸² in Wesel, wurden oft ohne eine geregelte Anbindung an bestehende Aus-, Fort- und Weiterbildungsberufe entwickelt.

In der Bildungslandschaft finden sich auch Beispiele, die Qualifizierungsanforderungen, wie sie z. B. in der Altenpflege gesetzt sind, mit einer Qualifizierung in der Hauswirtschaft zu verknüpfen:

- Die Basisqualifizierung „Pflege, Betreuung, Hauswirtschaft“ beim Berufsbildungszentrum Augsburg hat den Lehrgang zur Qualifizierung für die zusätzliche Betreuung in der Altenpflege nach § 87 b Pflegeversicherungsgesetz (100 Unterrichtsstunden Basisqualifizierung und ein Aufbaukurs mit 60 Unterrichtsstunden nach den Anforderungen des § 87 b Abs. 3 SGB XI) in die Vorbereitung auf die Abschlussprüfung zur Hauswirtschafterin bzw. zum Hauswirtschafter integriert. Das Berufsbildungszentrum bereitet in Kooperation mit dem DHB Netzwerk Haushalt auch auf die Externenprüfung zur Hauswirtschafterin bzw. zum Hauswirtschafter vor.¹⁸³
- Der bayerische Lehrplan für die schulische Ausbildung zur staatlich geprüften Assistentin bzw. zum staatlich geprüften Assistenten für Ernährung und Versorgung, die in einem zweiten Schritt mit der Prüfung zur Hauswirtschafterin bzw. zum Hauswirtschafter abgeschlossen werden kann, sieht als Wahlpflichtfach die Vermittlung der Kompetenzen vor, wie sie in der Tagespflege gefragt sind. Es ist angedacht, mit dem Abschluss zur Assistentin bzw. zum Assistenten auch die Qualifikation zur Tagesmutter bzw. zum Tagesvater zu verbinden¹⁸⁴.

An dieser Stelle muss erwähnt werden, dass gut zu überlegen ist, ob es sinnvoll und zielführend ist, Qualifizierungen miteinander zu verknüpfen, die auf unterschiedlichen Niveaustufen des DQR angesiedelt sind. Dies ist z. B. bei der Hauswirtschafterin und dem Hauswirtschafter und der zusätzlichen Betreuungskraft nach § 87 b SGB XI der Fall. Bei der Entwicklung von Qualifizierungsangeboten ist auch zu klären, ob der Arbeitsmarkt Stellen vorhält, in denen das Qualifikationsprofil gefragt ist und adäquat finanziert wird. Zwischen Hauswirtschafterinnen und Hauswirtschaftern und Betreuungskräften liegen in der Entgeltfestlegung oft mehrere Gehaltsstufen.

¹⁸¹ Berufsverband Hauswirtschaft: Fortbildung EcoCleaner. In: <http://berufsverband-hauswirtschaft.de/fortbildung/ecocleaner.html> (24.08.2015)

¹⁸² vgl. <http://www.fernlehrgang-hauswirtschaft.de/kompass/ernaehrung> (30.07.2015)

¹⁸³ vgl. <http://www.bbz-augsburg.de/225-gezial-akademie-gesundheits-und-sozialberufe/assistentenberufe-in-alten-krankenpflege/326-basisqualifizierung-pflege,-betreuung,-hauswirtschaft> (20.7.2015)

¹⁸⁴ Bayerisches Staatsministerium für Unterricht und Kultus (Hrsg.) (2001)

Um in der Hauswirtschaft die Qualifizierungsbedarfe auf den ausführenden Ebenen und auf der Leitungsebene deutlich zu machen, würde ein Gesamtkonzept der beruflichen Qualifizierung, das von allen Akteuren in der hauswirtschaftlichen Bildung mitgetragen wird, das Ansehen, die Anerkennung und die Professionalisierung befördern. Die Entwicklung eines Bildungskonzeptes, das alle Niveaustufen des DQR im Blick hat und gleichzeitig in enger Verzahnung mit den in den Arbeitsfeldern existierenden und sich entwickelnden Erwerbsmöglichkeiten abgestimmt ist, wäre ein nächster Entwicklungsschritt, der diesem Rahmen-Curriculum folgen könnte.

7.5 Qualitätssicherung in den beruflichen Qualifizierungsangeboten der Hauswirtschaft

Qualitätssicherung in der beruflichen Bildung hat unterschiedliche Ebenen:¹⁸⁵

- Die ordnungspolitische Ebene wird von den zuständigen Stellen wahrgenommen, indem Qualifizierungskonzepte kontrolliert und zugelassen werden. Sie orientieren sich dabei am Berufsbildungsgesetz (BBiG), an der Ausbildungsverordnung, dem Ausbildungsrahmenplan und dem Rahmenlehrplan.
- Die Ebene des Bildungsträgers: Auch im Rahmen einer Nachqualifizierung¹⁸⁶ werden in der Regel die Anforderungen nach § 60 BBiG gestellt und eine anerkannte fachliche Expertise des Bildungsträgers sollte gegeben sein. Eine fachliche Zertifizierung¹⁸⁷ des Bildungsangebots würde die fachliche Eignung des Bildungsträgers miteinschließen. Diese Zertifizierung ist nicht gleichzusetzen mit der Zulassungszertifizierung eines Bildungsträgers bei der Bundesagentur für Arbeit.
- Die Ebene des Ablaufs der Maßnahme: Dies ist im Wesentlichen die Perspektive auf die einzelne Teilnehmerin bzw. den einzelnen Teilnehmer.

Bevor ein Qualifizierungsangebot ausgeschrieben wird, muss der regionale Bedarf festgestellt werden. Dieser Bedarf ist quantitativ wie qualitativ zu erfassen. Indizien dafür sind

- die regionale Nachfrage nach haushaltsbezogenen Dienstleistungen,
- der Bedarf, den die Einsatzstellen formulieren, und
- der Bedarf, den die Zielgruppe einer Bildungsmaßnahme in sich birgt.

Kooperationen mit der Arbeitsagentur, mit Einsatzstellen und Betrieben im Vorfeld der Maßnahmenplanung sichern den Zugang zur Zielgruppe der Teilnehmerinnen und Teilnehmer. Hie-

¹⁸⁵ vgl. ZWH 2011

¹⁸⁶ Umschulung zielt auf den Abschluss eines neuen Berufes ab – wobei ein vorhandener Berufsabschluss meist vorausgesetzt wird, während Nachqualifizierung sich an den beruflichen Erfahrungen in dem Beruf orientiert, in dem der Berufsabschluss abgelegt werden soll – eine abgeschlossene Berufsausbildung wird nicht vorausgesetzt.

¹⁸⁷ vgl. Zertifizierungskonzept für hauswirtschaftliche Bildungsmaßnahmen der dgh, www.dghev.de

raus lässt sich erkennen, ob über die Vermittlung der Handlungskompetenz im Feld der haushaltsbezogenen Dienstleistungen hinaus weitere Themen integriert werden müssen, wie zum Beispiel Sprachkurse o. Ä.

Qualitätsaspekte für den Bildungsträger, insbesondere für die Durchführung der Qualifizierungsmaßnahme:

Das Rahmen-Curriculum will die beruflichen Erfahrungen der Teilnehmerinnen und Teilnehmer aufgreifen und gegebenenfalls auf den Berufsabschluss Hauswirtschafterin bzw. Hauswirtschafter vorbereiten. Die abgeleiteten Bildungsmaßnahmen sind damit keine Umschulung, sondern Maßnahmen der Nachqualifizierung und möglicherweise Vorbereitung auf die Prüfung zum Berufsabschluss, sodass die fachlichen Anforderungen nach § 60 BBiG erfüllt werden können. Im Zentrum der Durchführung der Bildungsmaßnahme steht der Lehr- und Lernprozess, wie er von den Lehrenden unterstützt wird durch die Anknüpfung an den Stärken der jeweiligen Teilnehmenden und die Förderung des selbstorganisierten Lernens.

Als Qualitätsaspekte für den Bildungsträger sind zu nennen:

- Die fachliche, didaktisch-methodische, soziale und personale Kompetenz der Lehrenden. In den Modulen wird jeweils auf die notwendigen fachlichen Kompetenzen hingewiesen: Hauswirtschaft, Pflege, Psychologie etc.
- Die Ausstattung der Räume, auch der Praxisräume (vgl. Beschreibung in den einzelnen Modulen)
- Die Kooperation mit Praktikumsbetrieben und die fachliche Begleitung und Betreuung im Praktikum (vgl. Beschreibung in den einzelnen Modulen)
- Ein geregeltes Verfahren für die sozialpädagogische Beratung und Begleitung während und im Anschluss an die Qualifizierungsmaßnahme

Qualitätsaspekte für die Ablaufgestaltung der Bildungsmaßnahme:

Der Blick auf die Teilnehmerinnen und Teilnehmer richtet sich auch auf die Maßnahmenplanung und den Ablauf der Qualifizierung. Individuell für die einzelne Teilnehmerin bzw. den einzelnen Teilnehmer sind die nachstehenden Schritte maßgeblich für den Erfolg der Qualifizierungsmaßnahme:

- Erstgespräch zur Erfassung der persönlichen Daten, der beruflichen Erfahrungen und der Motivation der Interessentin bzw. des Interessenten.
- Kompetenzbilanzierung und Ermittlung des Ergänzungsbedarfes
Die Nachqualifizierung zielt auf die berufliche Handlungsfähigkeit ab. Eine genaue Beschreibung der Anforderungen des Arbeitsplatzes bzw. der Betriebe ergibt die Sollseite für den Vergleich mit den formell und informell erworbenen Kompetenzen der Interessentin bzw. des Interessenten. Die vorhandenen Kompetenzen sind

mit einem geeigneten Verfahren zu erfassen¹⁸⁸ und mit den Anforderungen des Arbeitsplatzes abzugleichen.

- Erstellung eines individuellen Qualifizierungsplanes
Die vorhandene praktische Berufserfahrung ist der Ansatzpunkt der Nachqualifizierung. Eine modulare Struktur unterstützt hier die individuelle inhaltliche und zeitliche Planung.
- Feststellung und Dokumentation der in der Nachqualifizierung erworbenen Kompetenzen. Werden die erworbenen Kompetenzen festgestellt und dokumentiert, sind diese Nachweise auf dem Arbeitsmarkt oder auch im Rahmen einer Zulassung zur Abschlussprüfung¹⁸⁹ verwertbar.
- Gehört zur Nachqualifizierung auch eine gezielte Prüfungsvorbereitung, so müssen die Inhalte des Ausbildungsrahmenplanes geschult werden und Prüfungssituationen geübt werden. Auch Lernprozesse in Hinblick auf die Prüfung sind zum Thema zu machen.

Evaluieren muss die Qualifizierungsmaßnahme regelmäßig durch die

- Rückmeldung der Teilnehmenden zum Lernerfolg, zum Lehr-Lern-Prozess etc.,
- Rückmeldung der Lehrenden hinsichtlich der Kompetenzerweiterung der Teilnehmenden,
- Rückmeldung der Arbeitgeber bzw. Einsatzstellen hinsichtlich der Kompatibilität der Lernergebnisse mit den Anforderungen am Arbeitsplatz.

Die Evaluierung der Qualifizierung muss sich auch auf die Eignung des Rahmen-Curriculums erstrecken: Inwieweit gelingt die Umsetzung bei den Bildungsträgern, bei den Teilnehmerinnen und Teilnehmern, für die Einsatzstellen und den Arbeitsmarkt allgemein? Welche Anpassungen braucht es?

Die Evaluierung auszuwerten und Anpassungen für die jeweiligen Akteure der Bildungsmaßnahme zu überlegen schließt den Kreis im kontinuierlichen Verbesserungsprozess eines Qualitätsmanagements. Vorausgehen muss eine fachliche Zertifizierung des Bildungsangebotes, wie es zum Beispiel die Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft entwickelt hat.¹⁹⁰

¹⁸⁸ vgl. Bundesarbeitsgemeinschaft Integration durch Arbeit (IDA) c/o Diözesan-Caritasverband für das Erzbistum Köln 2007: 2f.

¹⁸⁹ Nachqualifizierung richtet sich an Personen, die die erforderliche Mindestzeit für die berufliche Tätigkeit nicht erfüllen. Der glaubhafte Nachweis ihrer beruflichen Handlungsfähigkeit nach § 45 Abs. 2 Satz 3 BBiG und eine positive Prognose für das Bestehen der Abschlussprüfung können die Zulassung zur Prüfung vorzeitig ermöglichen. Siehe: (ZWH 2011: 23).

¹⁹⁰ Zertifizierungskonzept für hauswirtschaftliche Bildungsmaßnahmen der dgh, www.dghev.de

8 Nachwort der dgh: Was ist aus unserer Sicht nun zu tun?

Das vorliegende Rahmen-Curriculum und das daraus entwickelte Qualifizierungskonzept orientieren sich am Ausbildungsberufsbild gemäß der Verordnung über die Berufsausbildung zur Hauswirtschafterin bzw. zum Hauswirtschafter (Ausbildungsverordnung Hauswirtschafter/Hauswirtschafterin) vom 30. Juni 1999. Darüber hinaus baut das Rahmen-Curriculum auf der von der dgh erarbeiteten Einordnung der hauswirtschaftlichen Berufe in die Systematik des Deutschen Qualifikationsrahmens (DQR) auf. Damit soll den Teilnehmerinnen und Teilnehmern der Zugang zu einem hauswirtschaftlichen Berufsabschluss eröffnet werden unter Würdigung ihrer vorhandenen Erfahrungen und Kompetenzen.

Der nächste Schritt ist aus unserer Sicht die Entwicklung und Realisierung von Qualifizierungsangeboten durch Bildungsträger. Die Qualität derartiger Angebote muss sich daran messen lassen, inwieweit

- eine horizontale und vertikale Durchlässigkeit sichergestellt wird,
- die modulare Struktur den Lernenden zeitliche Flexibilität ermöglicht und
- Modul-Wahlmöglichkeiten für die Lernenden entsprechend ihren Vorkenntnissen möglich sind.

Wir gehen bei der **Entwicklung eines Qualifizierungsangebotes** von Folgendem aus:

Das modulare Weiterbildungsangebot wird konzipiert für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von ambulanten Diensten, Dienstleistungsunternehmen und selbstständig in Privathaushalten Tätigen. In diesem Tätigkeitsfeld der Hauswirtschaft arbeiten viele angelernte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Diese Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben entweder gar keine Berufsausbildung oder eine Ausbildung in einem anderen Beruf abgeschlossen, wobei der Abschluss möglicherweise auch im Ausland erworben wurde. Diese Frauen und Männer haben zum Teil langjährige Berufserfahrung in der Hauswirtschaft gesammelt und verfügen somit über informell und formal erworbene Kompetenzen. Ihre Fertigkeiten und ihr Wissen müssen anerkannt werden. Eine Qualifizierung dieser „Dienstleisterinnen bzw. Dienstleister“ trägt zur Qualitätssicherung der haushaltsbezogenen Dienstleistungen bei. Durch die Möglichkeit, einen Berufsabschluss zu erwerben, ist diese Weiterbildung auch eine Antwort auf den Bedarf an hauswirtschaftlichen Fachkräften in anderen Bereichen.

Damit für die skizzierte Zielgruppe ein Qualifizierungsangebot auf der Grundlage des Rahmen-Curriculums entstehen kann, ergibt sich **weiterer Handlungsbedarf**:

Das in Module gegliederte Qualifizierungsangebot ist zu beschreiben. Vergleichbar den Ausbildungsordnungen enthalten die Modulbeschreibungen z. B. Angaben zu den Zielen und Ergebnissen, zur Dauer, zur Organisation, zu den Zulassungsvoraussetzungen und zu den Bewertungsstandards. In gleicher Weise ist die **Qualifikation des Bildungspersonals** zu beschreiben.

Die Formulierung von fachlichen Standards gemäß dem vorliegenden Rahmen-Curriculum bildet eine Grundlage für eine **Zertifizierung der Weiterbildungsangebote**. Für den inhaltlichen Zertifizierungsansatz, wie er in der dgh (www.dghev.de/downloads) entwickelt wurde, wird geprüft, wie er weiterverfolgt werden kann. Dies schließt Gespräche mit der Bundesagentur für Arbeit ein, um eine Anerkennung durch die Bundesagentur für Arbeit zu erreichen, damit das Rahmen-Curriculum eingepasst wird in die Weiterbildungsstrategien der Bundesagentur für Arbeit und ihrer regionalen Verwaltungsebenen.

Einen weiteren Schwerpunkt sehen wir in der **Entwicklung von Kompetenzfeststellungsverfahren**. Sie dienen unterschiedlichen Zwecken.

Um individuelle Qualifizierungswege und das formal und informell erworbene Wissen und die Fertigkeiten anrechnen zu können, nehmen potenzielle Teilnehmerinnen und Teilnehmer an Kompetenzfeststellungsverfahren teil. Die anschließende Beratung durch den Bildungsträger unterstützt die passgenaue Anwahl des „richtigen“ Moduls, sodass gegebenenfalls die Lernzeit verkürzt werden kann.

Kompetenzfeststellungsverfahren am Ende eines jeden Moduls sind verbindlich festzulegen. Eine formale Anerkennung eines einzelnen Moduls mit Wert auf dem Arbeitsmarkt ist damit noch nicht verbunden. Zu prüfen wäre aber, ob einzelne bestandene Module zur Anerkennung einer Qualifikation oder zur Zulassung zu einer Prüfung auf der Niveaustufe 2 oder 3 des DQR führen können.

Die Kompetenzfeststellungsverfahren sowie das Qualifizierungskonzept brauchen die Anerkennung durch die Berufsbildungsausschüsse, sodass die Teilnehmerinnen und Teilnehmer zur Abschlussprüfung nach § 45.2 BBiG zugelassen werden können.

Die Sozialpartner sind bei der Entwicklung von Kompetenzfeststellungsverfahren und des Qualifizierungskonzepts einzubinden. Die Anforderungen an die Arbeitsplätze geben vor, welche Kompetenzen bzw. Lernergebnisse notwendig sind, um den Arbeitsplatz auszufüllen. Vorhandene Erfahrungen aus unterschiedlichen, auch internationalen Projekten sind zu berücksichtigen.

Eine **wissenschaftliche Evaluierung des Qualifizierungskonzeptes und der Kompetenzfeststellungsverfahren** schließt die Wirksamkeitsprüfung dieses Qualifizierungskonzeptes ein und ist unerlässlich für seine Weiterentwicklung.

Die dgh unterstützt die Entwicklung dieser Qualifizierungsangebote und die Entwicklung der weiter dafür notwendigen Verfahren, da sie eine Antwort auf den steigenden Bedarf an qualifizierten hauswirtschaftlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern darstellen und die hauswirtschaftliche Bildung sinnvoll ergänzen. Die Formulierung von Qualitätsstandards für Bildungsmaßnahmen auf dem Hintergrund des Rahmen-Curriculums und des dgh-Zertifizierungsverfahrens wird weiterverfolgt. Wir werden Projekte zur Entwicklung von Kompetenzfeststellungsverfahren und deren Anerkennung initiieren. Als Fachgesellschaft können wir ein

Forum für Gespräche und Weiterentwicklungen bieten. Wir rufen Vertreterinnen und Vertreter von Arbeitgebern und Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern sowie interessierte Bildungsträger zur Mitwirkung auf.

A handwritten signature in blue ink that reads "G. Naumann". The signature is written in a cursive style.

Prof. Dr. Gerd Naumann

Vorsitzender der Deutschen Gesellschaft für Hauswirtschaft e. V.

Literaturverzeichnis

Agentur für Arbeit Schwandorf Beauftragte für Chancengleichheit (2008): Wiedereinstieg – Ihr neues Ziel. Kompetenzen aus der Familienarbeit – ein Vorteil im Berufsleben. Die eigenen Stärken erkennen und erfolgreich präsentieren. Schwandorf.

Althaus, Andrea (Hrsg.) (2010): Mit Kochlöffel und Staubwedel. Erzählungen aus dem Dienstmädchenalltag. Wien.

Arbeitskreis Deutscher Qualifikationsrahmen (2011): Deutscher Qualifikationsrahmen für lebenslanges Lernen. In: http://www.dqr.de/media/content/Der_Deutsche_Qualifikationsrahmen_fue_lebenslanges_Lernen.pdf (aufgerufen am 22.03.2011).

Aulenbacher, Brigitte; Dammayr, Maria (2014): Einleitung. In: Aulenbacher, Brigitte; Dammayr, Maria (Hrsg.): Für sich und andere sorgen. Krise und Zukunft von Care in der modernen Gesellschaft. Weinheim/Basel.

Bayerisches Staatsministerium für Landwirtschaft und Forsten (Hrsg.) (2007): Rahmenplan für Lehrgänge zur Vorbereitung auf die Abschlussprüfung für Teilnehmer nach § 45 Abs. 2 BBiG im anerkannten Ausbildungsberuf Hauswirtschafter/Hauswirtschafterin (als Beruf der Hauswirtschaft).

Bayerisches Staatsministerium für Unterricht und Kultus (Hrsg.) (2001): Lehrpläne für die Berufsfachschule für Ernährung und Versorgung Jahrgangsstufen 10 bis 12 – das Berufsgrundschuljahr (BGJ/s) Hauswirtschaft Jahrgangsstufe 10. Fachlicher Unterricht. In: http://www.isb.bayern.de/download/12659/lp_bfs_ernaehrung_und_versorgung_geaendert_04.01.pdf (aufgerufen am 30.07.2015)

Bayerischer Landesausschuss Hauswirtschaft (Baylah) (2007): Rahmenplan-Empfehlung für Lehrgänge zur Vorbereitung auf die Abschlussprüfung für Teilnehmer nach § 45 Abs. 2 BBiG im anerkannten Ausbildungsberuf Hauswirtschafter/Hauswirtschafterin.

Berufsverband Hauswirtschaft (Hrsg.) (1980): Standardstellenbeschreibung Hauswirtschafterin/Hauswirtschafter. Weinstadt.

Boldajipour, Sigried; Reuter, Anja (2014): Die neue Fachschule für Personenbezogene Dienstleistungen – Modularisierung einer Aufstiegsfortbildung. In: Hauswirtschaft und Wissenschaft, H. 4, S. 182-184.

Bottler, Jörg (1984): Der Betrieb Großhaushalt und seine Leistungen. In: Fingerle, Karlheinz; Lipsmeier, Antonius; Schanz, Heinrich (Hrsg.): Beiträge zur Didaktik der Hauswirtschaft. Stuttgart, S. 86-100.

Bräutigam, Christoph; Evans, Michaela; Hilbert, Josef (2015): Personalbedarf in Wohn- und Versorgungsformen für Pflegebedürftige. In: Jacobs, Klaus; Kuhlmeier, Adelheid; Greß, Stefan;

Schwinger, Antje (Hrsg.): Pflege-Report 2015. Schwerpunkt: Pflege zwischen Heim und Häuslichkeit. Stuttgart.

Budde, Gunilla (1999): Das Dienstmädchen. In: Frevert, Ute; Haupt, Heinz-Gerhard: Der Mensch des 19. Jahrhunderts. Frankfurt, S. 148-177.

Bundesagentur für Arbeit (Hrsg.) (2013): Haushaltsnahe Dienstleistungen. Tagungsdokumentation des Fachforums in der Zentrale der Bundesagentur für Arbeit am 3. Mai 2013 in Nürnberg.

Bundesarbeitsgemeinschaft Integration durch Arbeit (IDA) c/o Diözesan-Caritasverband für das Erzbistum Köln (2007): EQUAL-Modellprojekt Neue Qualifizierungen in der Gesundheits- und Sozialwirtschaft – Qualität von Qualifizierungsprozessen in Arbeitsgelegenheiten. Köln.

Bundesarbeitsgemeinschaft Hauswirtschaft; Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft (Hrsg.): Grundlagenpapier zur „Verbleibstudie“ – Handlungsempfehlungen für die Berufs- und Fachverbände der Hauswirtschaft. Rheine.

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) (Hrsg.) (2012): Anbieter haushaltsnaher Dienstleistungen in Deutschland. Angebotsbedingungen, Strukturen, Perspektiven. Berlin.

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) (Hrsg.) (2011): Machbarkeitsstudie „Haushaltsnahe Dienstleistungen für Wiedereinsteigerinnen“. Berlin.

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ); FamilienForschung Baden-Württemberg (Hrsg.) (2008): Entlastung für Familien durch familienunterstützende Dienstleistungen. Monitor Familienforschung. Stuttgart/Berlin.

Bundesministerium Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) (Hrsg.) (1996): Hilfe- und Pflegebedürftige in privaten Haushalten. Endbericht des Forschungsprojektes: Möglichkeiten und Grenzen selbständiger Lebensführung in privaten Haushalten (MUG III). Bonn.

Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi) (Hrsg.) (2015): Qualitätssicherung für haushaltsnahe Dienstleistungen – Checkliste für Anbieter. Eine Arbeitshilfe für Anbieter haushaltsnaher Dienstleistungen. Berlin. In: <http://www.bmwi.de/DE/Themen/Mittelstand/Mittelstandspolitik/dienstleistungen.html> (aufgerufen am 18.07.2015)

Bundesverband haushaltsnaher Dienstleistungsunternehmen (BHDU) (2014): Standards für die Mitgliedsunternehmen im BHDU. In: <http://www.bhdu.de/standards-des-bhdu.html> (aufgerufen am 21.09.2015)

Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft (dgh) (Hrsg.) (2013): dgh-Curriculum Haushaltsbezogene Dienstleistungen – Dienstleistungsqualität sichern – Kundenzufriedenheit steigern – Berufsperspektiven eröffnen. Osnabrück.

Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft (dgh) (Hrsg.) (2012): Den Alltag leben! Hauswirtschaftliche Betreuung. Ein innovativer Weg für soziale Einrichtungen und Dienste. Osnabrück.

Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft (dgh) (Hrsg.) (2012): Die Hauswirtschaftlichen Berufe im Deutschen Qualifikationsrahmen. Osnabrück.

Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft (dgh) (Hrsg.) (2007): Die Potenziale der Hauswirtschaft nutzen – Leitlinie zur Sicherung der Zukunftsfähigkeit sozialer Einrichtungen. Wallenhorst.

Deutscher Caritasverband (Hrsg.) (2006): HaushaltsOrganisationsTraining. Planungs- und Dokumentationsunterlagen Version 07/06. Freiburg.

Deutscher LandFrauenverband e. V. (Hrsg.) (1999): Hauswirtschaftliche Dienstleistungen. Wo liegen die Potenziale von morgen? Überregionaler Workshop am 29./30. Oktober 1999 in Magdeburg. Bonn.

Deutsches Institut für Normung (DIN) (Hrsg.) (2015): DIN SPEC 77003. Personen und haushaltsbezogene Dienstleistungen – Information, Beratung, Vermittlung. Berlin. April 2015.

Deutsches Jugendinstitut (Hrsg.) (2009) o. V. (2015): FamCompass – ein Projekt der Europäischen Kommission. Grundtvig I – GB Bildung und Kultur: FamCompass – Bewertung und Anerkennung von Familienkompetenzen – Instrument und Handbücher. Deutsche Version über www.dji.de/Projekte (13.2.2015).

Die Senatorin für Bildung und Wissenschaft Freie Hansestadt Bremen (Hrsg.) (2015): EFEC – ECVET im Tätigkeitsbereich der Altenpflege. Qualifizierungsbaustein und Bewertungsinstrumente als Teil einer Grundbildung für alle Professionen im Altenpflegesektor – Ergebnisse eines europäischen Projektes. Unveröffentlichtes Manuskript.

ECVET Path for Life Long Learning (1999): Handbuch für den persönlichen Lernpfad. Für den Beruf Hauswirtschafter/-in nach der Verordnung über die Berufsausbildung Hauswirtschafter/Hauswirtschafterin vom 30.6.1999. Herausgegeben von CJD und Aufsichts- und Dienstleistungsdirektion Rheinland-Pfalz

Europäische Kommission Bildung und Kultur (Hrsg.) (2008): Empfehlungen des Europäischen Parlaments und des Rates zur Einrichtung des Europäischen Qualifikationsrahmens für lebenslanges Lernen. Luxemburg.

Euler, Dieter (2013): Die Modularisierung der Berufsausbildung verbessert die Chancen von Jugendlichen auf dem Ausbildungsmarkt. In: WSI-Mitteilung 1/2013, S. 61-63.

Fischer, Thomas (2011): Arbeitsmarkt Privathaushalt. Anforderungen an die Jobs von morgen. Workshop Qualifizierung für haushaltsbezogene Dienstleistungen. BMFSFJ. Vortrag Berlin 02.12.2011.

Gaylor, Claudia; Schöpf, Nicolas; Severing, Eckart (2015): Wenn aus Kompetenzen berufliche Chancen werden. Bertelsmannstiftung. Gütersloh.

Geschäftsstelle der Initiative Neue Qualität der Arbeit (Hrsg.) (2013): Den Alltag gestalten. Praktische Hilfestellung für die Pflege von Menschen mit Demenz. Berlin.

Hansestadt Bremen, der Senator für Bildung und Wissenschaft (Hrsg.) (2000): Mobiler Haushaltsservice, ein innovatives Konzept für die Ausbildung und Beschäftigung von Hauswirtschafter/-innen – MOBS. Bremen.

Hessisches Ministerium für Wirtschaft, Verkehr und Landesentwicklung (Hrsg.) (2008): Haushaltsnahe Dienstleistungen in Hessen. Wiesbaden.

Institut der Deutschen Wirtschaft (IFOK) (Hrsg.) (2014): Professionalisierung haushaltsnaher Dienstleistungen durch Entwicklung und Etablierung von Qualitätsstandards. Berlin/Köln.

Internationale Arbeitskonferenz (Hrsg.) (2011): Übereinkommen über menschenwürdige Arbeit für Hausangestellte. Übereinkommen 189. Genf.

Jank, Werner; Meyer, Hilbert (2011): Didaktische Modelle. Berlin.

Jurczyk, Karin (2014): Familie als Herstellungsleistung. Hintergründe und Konturen einer neuen Perspektive auf Familie. In: Jurczyk, Karin; Lange, Andreas; Thiessen, Barbara (Hrsg.): Doing Family. Warum Familienleben heute nicht mehr selbstverständlich ist. Weinheim/Basel, S. 50-71.

Kazubko, Katrin; Trautner, Tamara (2005): „Perlen“. Das Putzfrauenbuch. München.

Meier-Gräwe, Uta (2015): Die Arbeit des Alltags – Warum wir sie gesellschaftlich neu organisieren und geschlechtsgerecht verteilen müssen. In: Meier-Gräwe, Uta (Hrsg.): Die Arbeit des Alltags. Gesellschaftliche Organisation und Umverteilung, Berlin 2015, S. 1- 36.

Niedersächsisches Kultusministerium (Hrsg.) (2001): Materialien für Lernfelder für die Berufe des Bereichs der Humandienstleistungen, sowie für die Berufsfelder Ernährung und Hauswirtschaft, Agrarwirtschaft und Körperpflege. Hannover.

Niehage, Alrun (2011): Haushaltsbezogene Dienstleistungen. Märkte mit Zukunft gestalten. Fachtagung zur hauswirtschaftlichen Berufsbildung am 26.03.11 an der Hochschule Osnabrück. In: www.dghev.de/files/Niehage_OS_260311.pdf (15.07.2015).

Nusshardt, Christine; Sass, Jürgen (2001): Erprobung der Kompetenzbilanz und erste Ergebnisse. In: Nusshardt, Christine (Hrsg.): Familienkompetenzen als Potenzial einer innovativen Personalentwicklung. Die Kompetenzbilanz: Kompetenzen aus informellen Lernorten erfassen und bewerten. München – Dokumentation von Fachsymposien von 2000 und 2001 in Brüssel, S. 21-30.

Nusshardt, Christine (2001): Praxisbericht: Einsatz in der Weiterbildung. In: Nusshardt, Christine (Hrsg.): Familienkompetenzen als Potenzial einer innovativen Personalentwicklung. Die Kompetenzbilanz: Kompetenzen aus informellen Lernorten erfassen und bewerten. München – Dokumentation von Fachsymposien von 2000 und 2001 in Brüssel, S. 43.

Nusshardt, Christine (2001): Familienkompetenzen als Potenzial einer innovativen Personalentwicklung. Die Kompetenzbilanz: Kompetenzen aus informellen Lernorten erfassen und bewerten. München – Dokumentation von Fachsymposien von 2000 und 2001 in Brüssel.

Pfannes, Ulrike; Schack, Pirjo (2014): Metastudie Haushaltsbezogene Dienstleistungen, Studie im Rahmen des Projektes „Gutes Leben im Alter“ der Verbraucherzentrale Bundesverband, Hamburg/Münster.

Pfannes, Ulrike; Schack, Pirjo (2014): Gutes Leben im Alter – der Beitrag haushaltsbezogener Dienstleistungen zur Lebensqualität (Teil 1). In: Hauswirtschaft und Wissenschaft, H. 4, S. 195-202.

Prognos AG (2012): Dynamisierung des Marktes haushaltsbezogener Dienstleistungen. Endbericht. Basel/Berlin.

Rueb, Herbert (1998): Modularisierung in der beruflichen Bildung. In: www.berufabschluss.de/projekte/bibb_modellversuche/mv_hamburg/modul_faq.htm (aufgerufen am 15.06.2015).

Schnieder, Bernd (2010): Zu einigen Grundeigenschaften modernen Wohnens. In: Fachausschuss Haushalt und Wohnen der Deutschen Gesellschaft für Hauswirtschaft (Hrsg.): Wohnen – Facetten des Alltags. Baltmannsweiler, S. 11-14.

Schweitzer, Rosemarie von (1983): Haushaltsführung. Stuttgart.

Sonnet, Richard (2012): Handwerk. Berlin.

Spöttl, Georg (2013): Die Modularisierung ist ein Fehlkonzept. In: WSI-Mitteilungen 1/2013, S. 64-67.

Statistisches Bundesamt (Hrsg.) (2015): Zeitverwendungserhebung – Aktivitäten in Stunden und Minuten für ausgewählte Personengruppen 2012/2013. Berlin.

Statistische Bundesamt (Hrsg.) (2013): Wo bleibt die Zeit? Zeitverwendung der Bevölkerung in Deutschland 2001/02. Berlin.

Strategiegruppe Hauswirtschafter/-in der Deutschen Gesellschaft für Hauswirtschaft e. V. und der Bundesarbeitsgemeinschaft Hauswirtschaft (2015): Grundlagenpapier zur „Verbleibstudie“ Handlungsempfehlungen für die Berufs- und Fachverbände der Hauswirtschaft. Rheine.

Thiele-Wittig, Maria (1987): Der Haushalt ist fast immer betroffen – „Neue Hausarbeit“ als Folge des Wandels der Lebensbedingungen. In: Hauswirtschaft und Wissenschaft, H. 3, S. 119-127.

Verbraucherzentrale Nordrhein Westfalen (o. J.): Mindestanforderungen an „Haushaltsnahe Dienstleistungen für ältere Menschen und Familien mit Kindern und Jugendlichen in NRW“. In: <http://www.vz-nrw.de/mediabig/111831A.pdf> (aufgerufen am 18.7.2015)

Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen (Hrsg.) (o. J.): Mindestanforderungen an „Haushaltsnahe Dienstleistungen für ältere Menschen und Familien mit Kindern und Jugendlichen in NRW“ aus Sicht der Kundinnen und Kunden, Düsseldorf. In: www.vz-nrw.de/mediabig/54981A.pdf (aufgerufen am 21.09.2015).

Weinkopf, Claudia (2014): Professionalisierung haushaltsnaher Dienstleistungen aus arbeitsmarktpolitischer Sicht. Bad Honnef/Duisburg. Unveröffentlichtes Manuskript.

Weinkopf, Claudia (2013): Förderung haushaltsbezogener Dienstleistungen: sinnvoll, aber kurzfristige Beschäftigungswirkungen nicht überschätzen. In: Vierteljahreshefte für Wirtschaftsforschung 72, S. 133-147.

Weinkopf, Claudia; Hieming, Bettina (2008): Instrumente der Arbeitsmarktpolitik und haushaltsnahe Dienstleistungen, Studie im Auftrag des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, Berlin.

Wiener, Bettina; Winge, Susanne; Zetsche, Indre (2014): „Neue Perspektiven für die Hauswirtschaft – Analyse des Berufsfeldes, Profilschärfung und Neupositionierung der Professionalisierung“, Forschungsberichte aus dem Zentrum für Sozialforschung Halle ev. (zsh). Halle.

Zentralstelle für die Weiterbildung im Handwerk (ZWH) (2011): Hinweise und Anregungen zur abschlussbezogenen Nachqualifizierung für die Zulassung zur Externenprüfung. Düsseldorf.

Quellenverzeichnis

Rechtsgrundlagen

BBiG – Berufsbildungsgesetz vom 23. März 2005 (BGBl. I S. 931), das durch Artikel 436 der Verordnung vom 31. August 2015 (BGBl. I S. 1474) geändert worden ist

BKiSchG – Gesetz zur Stärkung eines aktiven Schutzes von Kindern und Jugendlichen (Bundeskinderschutzgesetz)

EStG – Einkommensteuergesetz in der Fassung der Bekanntmachung vom 8. Oktober 2009 (BGBl. I S. 3366, 3862), das zuletzt durch Artikel 234 der Verordnung vom 31. August 2015 (BGBl. I S. 1474) geändert worden ist

Rahmenplan für den Ausbildungsberuf Hauswirtschafter/Hauswirtschafterin (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 8.6.1999)

SGB V – Das Fünfte Buch Sozialgesetzbuch – Gesetzliche Krankenversicherung – (Artikel 1 des Gesetzes vom 20. Dezember 1988, BGBl. I S. 2477, 2482), das durch Artikel 1 und 2 des Gesetzes vom 17. Juli 2015 (BGBl. I S. 1368) geändert worden ist

SGB VIII – Das Achte Buch Sozialgesetzbuch – Kinder und Jugendhilfe – in der Fassung der Bekanntmachung vom 11. September 2012 (BGBl. I S. 2022), das zuletzt durch Artikel 5 des Gesetzes vom 17. Juli 2015 (BGBl. I S. 1368) geändert worden ist

SGB XI – Das Elfte Buch Sozialgesetzbuch – Soziale Pflegeversicherung – (Artikel 1 des Gesetzes vom 26. Mai 1994, BGBl. I S. 1014, 1015), das durch Artikel 7 des Gesetzes vom 17. Juli 2015 (BGBl. I S. 1368) geändert worden ist

Verordnung über die Berufsbildung zum Hauswirtschafter/zur Hauswirtschafterin (Ausbildungsverordnung Hauswirtschafter/Hauswirtschafterin) vom 30.06.1999 (HwrtAusbV), Bundesgesetzblatt Jahrgang 1999 Teil I Nr. 35, ausgegeben zu Bonn am 6. Juli 1999

Verordnung des Sozialministeriums über personelle Anforderungen für stationäre Einrichtungen (PErsVO) aufgrund von § 29 Satz 1 Nummer 2 des Wohn-, Teilhabe- und Pflegegesetzes (WTPG) vom 30. Mai 2014 (GBl. S. 241)

WTG – Wohn- und Teilhabegesetz, vom 2. Oktober 2014 (Fn 1), (Artikel 2 des Gesetzes vom 2. Oktober 2014 (GV. NRW. S. 625))

Online-Quellen

Aufsichts- und Dienstleistungsdirektion (ADD) Rheinland-Pfalz: Berufsbildung im öffentlichen Dienst und in der Hauswirtschaft. In: <http://www.add.rlp.de/Zentrale-Aufgaben/Berufsbildung/> (aufgerufen 15.09.2015)

Berufsbildungszentrum Augsburg und Schwaben: Basisqualifizierung Pflege, Betreuung, Hauswirtschaft. In: <http://www.bbz-augsburg.de/225-gezial-akademie-gesundheits-und-sozialberufe/assistentenberufe-in-alten-krankenpflege/326-basisqualifizierung-pflege,-betreuung,-hauswirtschaft> (aufgerufen 20.07.2015)

Berufsverband Hauswirtschaft: Fortbildung EcoCleaner. In: <http://www.berufsverband-hauswirtschaft.de/Fortbildungen/neu-ecocleaner.html> (aufgerufen am 30.07.2015)

Bundesinstitut für Berufsbildung (BBiB): Der Qualifizierungspass für flexible Wege in der beruflichen Bildung. In: www.qualifizierungspass.de

Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF): Der deutsche Qualifikationsrahmen für lebenslanges Lernen: http://www.dqr.de/media/content/Der_Deutsche_Qualifikationsrahmen_fue_lebenslanges_Lernen.pdf (aufgerufen am 22.03.2015)

Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF): DQR-Niveaus. In: <http://www.dqr.de/content/2315.php> (aufgerufen am 15.06.2015)

Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF): jobstarter. In: <http://www.jobstarter.de/de/connect-79.php> (aufgerufen am 01.08.2015)

Bundesverband hauswirtschaftlicher Berufe MDH e. V.: Zuständige Stellen. In: <http://www.verband-mdh.de/der-verband/zustaendige-stellen/> (aufgerufen am 01.08.2015)

Deutscher Industrie- und Handelskammertag (DIHK): Erprobung von Teilqualifikationen. In: <http://www.dihk.de/themenfelder/aus-und-weiterbildung/ausbildung/ausbildungspolitik/positionen/teilqualifikation>, (aufgerufen am 01.08.2015)

Deutsches Institut für Wirtschaftsforschung. Übersicht über das sozio-oekonomische Panel – SOEP. In: <http://www.diw.de/deutsch/soep/26628.html> (aufgerufen am 15.09.2015)

Caritas Akademie Freiburg: <http://www.caritasakademie-freiburg.de/>

Deutscher Landfrauenverband: www.landfrauen.info

Die Senatorin für Bildung und Wissenschaft Freie Hansestadt Bremen: EFEC – EFCET in Elderly Care. In: www.ecvetforec.eu/documents/German_Produkt%20Unit%20deutsche%20Version%20-%20mit%20Seitenzahlen.pdf (aufgerufen am 25.09.2015)

ESTA Bildungswerk: www.esta-bw.de

Forschungsinstitut Betriebliche Bildung (f-bb): Ausbildernetz. In: www.ausbildernetz.de (aufgerufen am 26.06.2015)

Frankfurter Weg: <http://www.geh-den-frankfurter-weg.de> (aufgerufen am 25.07.2015)

IN VIA Akademie: www.invia-akademie.de

Kompass Präsenz- und Fernlernen: Hauswirtschaftliche Fachkraft für Ernährung in sozialen Einrichtungen. In: <http://www.fernlehrgang-hauswirtschaft.de/kompass/ernaehrung> (aufgerufen am 30.07.2015)

Kultusministerkonferenz (KMK): Dokumentation über landesrechtlich geregelte Berufsabschlüsse an Berufsfachschulen. In: www.kmk.org/fileadmin/veroeffentlichungen_beschluesse/2015/2015_02_06-Berufsabschluesse-an-BFS.pdf (aufgerufen am 28.07.2015)

Landfrauenverband Südbaden: Weiterbildung Hauswirtschaftliche Familienbetreuerin. In: http://www.landfrauenverband-suedbaden.de/fileadmin/user_upload/4_Bildungsangebot/Weiterbildung/HFB_Infos.pdf (aufgerufen am 30.07.2015)

Werkstatt Frankfurt: Frankfurter Weg zum Berufsabschluss. In: http://www.werkstatt-frankfurt.de/frankfurter_weg.html (aufgerufen am 29.06.2015)

Empfehlungen für Modul 1: Die Wohnung und das Wohnumfeld: Reinigung und Pflege

Die aktuellen Fachbücher für die Ausbildung zum/zur Hauswirtschafter/in der Verlage: Bildungsv Verlag eins, Cornelsen, Europa-Verlag, Handwerk und Technik.

Antas, Maria; Menschik, Kai (2015): Wisch und Weg. Ein Buch über das Putzen. Berlin.

Browning, Nigel (2012): Haushaltsmanagement für Männer. München.

Dietlein, Edeltrud; Exner, Martin (2003): Hygiene im Familienhaushalt. In: www.familienhandbuch.de/haushaltfinanzen/sauberkeit-und-hygiene/hygiene-im-familienhaushalt (01.08.2015).

Eigner, Christian (2014): Haushalt nebenbei – 500 saubere Expertentipps. Stiftung Warentest. Berlin.

Frank, Silvia (2012): Haushalts-1x1. Über 200 Tipps für den modernen Haushalt. Das ARD-Buffer. Stuttgart.

Frank, Silvia (2013): Haushalts-1x1. Noch mehr Expertenwissen. Das ARD-Buffer. Stuttgart.

Kiefer, Nina (o. J.): NiKi's Putzkalender. Den Haushalt im Griff; aufräumen, putzen und entrümpeln mit System (www.putzkalender.de).

Lewis, Ulrike (o. J.): Der perfekte Haushalt. Tipps und Tricks für mehr Zeit im Leben. Köln.

Projektgruppe „www.haushalten.eu“ der Fachschule Sooß (2001): Einen Haushalt clever managen. In: www.haushalten.eu.

Paaßen, Urte: Wissen rund um die Hauswirtschaft (www.hauswirtschaft.info).

Thomas, Linda (2014): Frühjahrsputz – Putzen als kulturelle Tradition und andere schöne Dinge. Dornach.

Empfehlungen für Modul 2: Kleidung und Wäsche: professionell reinigen und pflegen

Die aktuellen Fachbücher für die Ausbildung zum/zur Hauswirtschafter/in der Verlage: Bildungsv Verlag eins, Cornelsen-Verlag, Europa-Verlag, Verlag Handwerk und Technik.

Browning, Nigel (2012): Haushaltsmanagement für Männer. München.

Dietlein, Edeltrud; Exner, Martin (2003): Hygiene im Familienhaushalt. In: www.familienhandbuch.de/haushaltfinanzen/sauberkeit-und-hygiene/hygiene-im-familienhaushalt (01.08.2015).

Eigner, Christian (2014): Haushalt nebenbei – 500 saubere Expertentipps. Stiftung Warentest. Berlin.

Frank, Silvia (2012): Haushalts-1x1. Über 200 Tipps für den modernen Haushalt. Das ARD-Buffer. Stuttgart.

Frank, Silvia (2013): Haushalts-1x1. Noch mehr Expertenwissen. Das ARD-Buffer. Stuttgart.

Lowis Ulrike (o. J.): Der perfekte Haushalt. Tipps und Tricks für mehr Zeit im Leben, Köln.

Projektgruppe „www.haushalten.eu“ der Fachschule Soß: Einen Haushalt clever managen (www.haushalten.eu).

Paaßen, Urte: Wissen rund um die Hauswirtschaft (www.hauswirtschaft.info).

Empfehlungen für Modul 3: Ernährung und Verpflegung im Alltag, für Gäste und Feste

Die aktuellen Fachbücher für die Ausbildung zum/zur Hauswirtschafter/in der Verlage: Bildungsverlag eins, Cornelsen-Verlag, Europa-Verlag, Verlag Handwerk und Technik.

Zur Auswahl von Rezepten und Gerichten steht eine Vielzahl von Kochbüchern mit Grundrezepten und Grundtechniken zur Verfügung, die fortlaufend aktualisiert werden. Empfehlenswert sind auch die traditionellen Schulkochbücher, wie z. B. Das elektrische Kochen, das Dr. Oetker-Schulkochbuch.

Die **Deutsche Gesellschaft für Ernährung e. V. (DGE)** stellt für verschiedene Altersgruppen Rezepte und Vorschläge für eine Tagesverpflegung zusammen, die über die Homepage abgerufen werden können (www.dge.de). Bei der DGE kann auch Unterrichtsmaterial zur Speiseplanung, zur Ernährung unterschiedlicher Altersgruppen etc. bestellt werden.

Dietlein, Edeltrud; Exner, Martin (2003): Hygiene im Familienhaushalt. In: www.familienhandbuch.de/haushaltfinanzen/sauberkeit-und-hygiene/hygiene-im-familienhaushalt (01.08.2015).

Der **AID-Infodienst** (Auswertungs- und Informationsdienst für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten – Medien für Verbraucher, Landwirte und Multiplikatoren) bietet Unterrichts- und Informationsmaterial zu Ernährung und Lebensmittel an (www.aid.de).

Bundesinstitut für Risikobewertung (BfR) (Hrsg.) (2015): Verbrauchertipps: Schutz vor Lebensmittelinfektionen im Privathaushalt. In: www.bfr.de (18.2.2015).

Empfehlungen für die Module 4 Hauswirtschaftliche Betreuung

– Assistenz im Alltag – fördernde und aktivierende Alltagbegleitung

Becker, Kerstin; Dörflinger, Thomas; Greb-Kohlstedt, Bettina (2015): Alltagsbegleitung. Betreuung von Menschen mit Demenz – Pflege direkt.

Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft (dgh) (Hrsg.) (2012): Den Alltag leben! Hauswirtschaftliche Betreuung. Ein innovativer Weg für soziale Einrichtungen und Dienste. Osnabrück (www.dghev.de).

Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft (dgh) (Hrsg.) (2009): Biografiearbeit in der bewohnerorientierten Hauswirtschaft. Ein Fragebogen zur hauswirtschaftlichen Biografie. Wallenhorst (www.dghev.de).

Dietlein, Edeltrud; Exner, Martin (2003): Hygiene im Familienhaushalt. In: www.familienhandbuch.de/haushaltfinanzen/sauberkeit-und-hygiene/hygiene-im-familienhaushalt (01.08.2015).

Feulner, Martina (2006): Hauswirtschaft als Basis der Alltagsgestaltung und Förderung und Unterstützung des Erhalts von Alltags- und Haushaltsführungskompetenzen. In: **Leicht-Eckardt, Elisabeth (Hrsg.):** Bewohnerorientierte Hauswirtschaft. Praktische Konzepte und ihre Umsetzung in der Altenhilfe. München, S. 55-62.

Kitwood, Tom (2008): Demenz. Der person-zentrierte Ansatz im Umgang mit verwirrten Menschen. Bern.

Schmidt, Simone; Döbele, Martina (2010): Demenzbegleiter. Leitfaden für zusätzliche Betreuungskräfte in der Pflege. Berlin.

– Demenz und psychische Erkrankungen

Deutsche Alzheimer Gesellschaft e. V. (Hrsg.) (2013): Das Wichtigste über die Alzheimer-Krankheit und andere Demenzformen. Ein kompakter Ratgeber. 22. Auflage. Berlin.

Deutsche Gesellschaft für Ernährung (DGE) (Hrsg.) (2011): Essen und Trinken bei Demenz. Bonn.

Geschäftsstelle der Initiative Neue Qualität der Arbeit (Hrsg.) (2013): Den Alltag gestalten. Praktische Hilfestellung für die Pflege von Menschen mit Demenz. Berlin.

Hammer, Matthias; Plößl, Irmgard (2012): Irre verständlich. Menschen mit psychischen Erkrankungen wirksam unterstützen. Bonn.

Wojnar, Jan (2007): Die Welt der Demenzkranken. Leben im Augenblick, Hannover.

Behinderungen

Kleine Schaars, Willem (2006): Durch Gleichberechtigung zur Selbstbestimmung. Menschen mit geistiger Behinderung im Alltag unterstützen. Weinheim.

MOBILE – Selbstbestimmtes Leben Behinderter e. V. / Zentrum für selbstbestimmtes Leben Köln; Drolshagen, Birgit et al. (Hrsg.) (2001): Handbuch Selbstbestimmtes Leben mit Persönlicher Assistenz. Ein Schulungskonzept für AssistenznehmerInnen (Band A) und Schulungskonzept für AssistentInnen (Band B). Neu-Ulm.

Winkler, Susanne (2009): Raspeln, Rühren, Brutzeln. Kochbuch für heilpädagogische und sozialtherapeutische Gruppen. Freiburg.

Basiskompetenzen der Pflege und Kommunikation und Gesprächsführung

Heinis, Monika; Simpfendörfer, Dorothea; Baur-Enders, Roswitha (2012): Hauswirtschaft, Ernährung, Pflege. Basiskompetenzen. Hamburg.

Schmidt, Simone; Döbele, Martina (2010): Demenzbegleiter. Leitfaden für zusätzliche Betreuungskräfte in der Pflege. Berlin.

– Familienunterstützende Dienstleistungen

Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft (dgh) (Hrsg.) (2012): Den Alltag leben! Hauswirtschaftliche Betreuung. Ein innovativer Weg für soziale Einrichtungen und Dienste. Osnabrück (www.dghev.de).

Dietlein, Edeltrud; Exner, Martin (2003): Hygiene im Familienhaushalt. In: www.familienhandbuch.de/haushaltfinanzen/sauberkeit-und-hygiene/hygiene-im-familienhaushalt (01.08.2015).

Koch, Elke (Hrsg.) (2010): Sozialpflege – Miteinander leben – füreinander arbeiten, Handwerk und Technik. 5. Auflage. Hamburg.

Walter, Anja (Hrsg.) (2009): Sprungbrett Soziales – Sozialassistentin. Betreuung und Pflege von Kindern, Jugendlichen und Familien. Berlin.

Walter, Anja (Hrsg.) (2010): Sprungbrett Soziales – Kinderpflege, Sozialpädagogische Assistenten, Kindertagespflege. Berlin.

Empfehlungen für Modul 5

Die aktuellen Fachbücher für die Ausbildung zum/zur Hauswirtschafter/in der Verlage: Bildungsverlag eins, Cornelsen-Verlag, Europa-Verlag, Verlag Handwerk und Technik.

Empfehlungen für Modul 6

Die aktuellen Fachbücher für die Ausbildung zum/zur Hauswirtschafter/in der Verlage: Bildungsverlag eins, Cornelsen-Verlag, Europa-Verlag, Verlag Handwerk und Technik.

Anhang

Verordnung über die Berufsausbildung zum Hauswirtschafter/zur Hauswirtschafterin (Ausbildungsverordnung Hauswirtschafter/Hauswirtschafterin) vom 30. Juni 1999

Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf Hauswirtschafter/Hauswirtschafterin (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 8. Juni 1999)

Verordnung über die Berufsausbildung zum Hauswirtschafter/zur Hauswirtschafterin (Ausbildungsverordnung Hauswirtschafter/ Hauswirtschafterin)

HwirtAusbV 1999

Ausfertigungsdatum: 30.06.1999

Vollzitat:

"Ausbildungsverordnung Hauswirtschafter/Hauswirtschafterin vom 30. Juni 1999 (BGBl. I S. 1495)"

Fußnote

(+++ Textnachweis ab: 1.8.1999 +++)

Diese Rechtsverordnung ist eine Ausbildungsordnung im Sinne des § 25 des Berufsbildungsgesetzes. Die Ausbildungsordnung und der damit abgestimmte, von der Ständigen Konferenz der Kultusminister der Länder in der Bundesrepublik Deutschland beschlossene Rahmenlehrplan für die Berufsschule werden demnächst als Beilage zum Bundesanzeiger veröffentlicht.

Eingangsformel

Auf Grund des § 25 Abs. 1 in Verbindung mit Abs. 2 des Berufsbildungsgesetzes vom 14. August 1969 (BGBl. I S. 1112), der zuletzt durch Artikel 35 der Verordnung vom 21. September 1997 (BGBl. I S. 2390) geändert worden ist, in Verbindung mit Artikel 56 des Zuständigkeitsanpassungs-Gesetzes vom 18. März 1975 (BGBl. I S. 705) und dem Organisationserlaß vom 27. Oktober 1998 (BGBl. I S. 3288) verordnen das Bundesministerium für Arbeit und Sozialordnung und das Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Bildung und Forschung:

§ 1 Staatliche Anerkennung des Ausbildungsberufes

Der Ausbildungsberuf Hauswirtschafter/Hauswirtschafterin wird staatlich anerkannt. Er ist Ausbildungsberuf der Hauswirtschaft. Soweit die Ausbildung in Betrieben der Landwirtschaft stattfindet, ist er ein Ausbildungsberuf der Landwirtschaft.

§ 2 Ausbildungsdauer

(1) Die Ausbildung dauert drei Jahre.

(2) Auszubildende, denen der Besuch eines nach landesrechtlichen Vorschriften eingeführten schulischen Berufsgrundbildungsjahres nach einer Verordnung gemäß § 29 Abs. 1 des Berufsbildungsgesetzes als erstes Jahr der Berufsausbildung anzurechnen ist, beginnen die betriebliche Ausbildung im zweiten Ausbildungsjahr.

§ 3 Berufsfeldbreite Grundbildung und Zielsetzung der Berufsausbildung

(1) Die Ausbildung im ersten Ausbildungsjahr vermittelt eine berufsfeldbreite Grundbildung, wenn die betriebliche Ausbildung nach dieser Verordnung und die Ausbildung in der Berufsschule nach den landesrechtlichen Vorschriften über das Berufsgrundbildungsjahr erfolgen.

(2) Die in dieser Verordnung genannten Fertigkeiten und Kenntnisse sollen so vermittelt werden, daß der Auszubildende zur Ausübung einer qualifizierten beruflichen Tätigkeit im Sinne des § 1 Abs. 2 des Berufsbildungsgesetzes befähigt wird, die insbesondere selbständiges Planen, Durchführen und Kontrollieren einschließt. Diese Befähigung ist auch in den Prüfungen nach den §§ 8 und 9 nachzuweisen.

§ 4 Ausbildungsberufsbild

(1) Gegenstand der Berufsausbildung sind mindestens die folgenden Fertigkeiten und Kenntnisse:

1. der Ausbildungsbetrieb, betriebliche Zusammenhänge und Beziehungen:
 - 1.1 Aufbau und Organisation des Ausbildungsbetriebes,
 - 1.2 Berufsbildung,
 - 1.3 arbeits-, sozial- und tarifrechtliche Bestimmungen,
 - 1.4 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit,
 - 1.5 Hygiene,
 - 1.6 Umweltschutz;
2. Arbeitsorganisation, betriebliche Abläufe, wirtschaftliche und soziale Zusammenhänge:
 - 2.1 Arbeitsorganisation,
 - 2.2 qualitätssichernde Maßnahmen,
 - 2.3 betriebliche, marktwirtschaftliche und soziale Zusammenhänge und Beziehungen,
 - 2.4 Bedarf und Ansprüche von zu versorgenden und zu betreuenden Personen,
 - 2.5 Beschaffen und Bewerten von Informationen,
 - 2.6 betriebliche Geschäftsvorgänge;
3. Betriebsräume und Betriebseinrichtungen:
 - 3.1 Einsetzen von Maschinen, Geräten und Gebrauchsgütern,
 - 3.2 Beurteilen und Planen von Betriebseinrichtungen;
4. hauswirtschaftliche Versorgungsleistungen:
 - 4.1 Speisenzubereitung und Service,
 - 4.2 Reinigen und Pflegen von Räumen,
 - 4.3 Gestalten von Räumen und des Wohnumfeldes,
 - 4.4 Reinigen und Pflegen von Textilien,
 - 4.5 Vorratshaltung und Warenwirtschaft;
5. hauswirtschaftliche Betreuungsleistungen:
 - 5.1 personenorientierte Gesprächsführung,
 - 5.2 Motivation und Beschäftigung,
 - 5.3 Hilfe leisten bei Alltagsverrichtungen;
6. Fachaufgaben im Einsatzgebiet:
 - 6.1 betriebsspezifische Produkt- und Dienstleistungsangebote,
 - 6.2 Kundenorientierung und Marketing,
 - 6.3 Kalkulation und Abrechnung von Leistungen.

(2) Bei der Vermittlung der Fertigkeiten und Kenntnisse nach Absatz 1 Nr. 6 ist eines der folgenden Einsatzgebiete zugrunde zu legen:

1. hauswirtschaftliche Versorgung und Betreuung spezifischer Personengruppen in Privathaushalten, sozialen Einrichtungen oder Haushalten landwirtschaftlicher Unternehmen,
2. erwerbswirtschaftlich orientierte Versorgungs- und Betreuungsleistungen in Haushalten landwirtschaftlicher Unternehmen oder in hauswirtschaftlichen Betrieben.

Das Einsatzgebiet wird vom Ausbildungsbetrieb festgelegt. Es kann auch ein anderes Einsatzgebiet zugrunde gelegt werden, wenn es bezogen auf Breite und Tiefe die Vermittlung der Fertigkeiten und Kenntnisse nach Absatz 1 Nr. 6 erlaubt.

§ 5 Ausbildungsrahmenplan

Die in § 4 genannten Fertigkeiten und Kenntnisse sollen nach der in der Anlage für die berufliche Grundbildung und für die berufliche Fachbildung enthaltenen Anleitung zur sachlichen und zeitlichen Gliederung der Berufsausbildung (Ausbildungsrahmenplan) vermittelt werden. Eine von dem Ausbildungsrahmenplan abweichende sachliche und zeitliche Gliederung des Ausbildungsinhaltes ist insbesondere zulässig, soweit betriebspraktische Besonderheiten die Abweichung erfordern.

§ 6 Ausbildungsplan

Der Auszubildende hat unter Zugrundelegung des Ausbildungsrahmenplans für den Auszubildenden einen Ausbildungsplan zu erstellen.

§ 7 Berichtsheft

Der Auszubildende hat ein Berichtsheft in Form eines Ausbildungsnachweises zu führen. Ihm ist Gelegenheit zu geben, das Berichtsheft während der Ausbildungszeit zu führen. Der Auszubildende hat das Berichtsheft regelmäßig durchzusehen.

§ 8 Zwischenprüfung

(1) Zur Ermittlung des Ausbildungsstandes ist eine Zwischenprüfung durchzuführen. Sie soll vor dem Ende des zweiten Ausbildungsjahres stattfinden.

(2) Die Zwischenprüfung erstreckt sich auf die im Ausbildungsrahmenplan für das erste Ausbildungsjahr sowie das dritte Ausbildungshalbjahr aufgeführten Fertigkeiten und Kenntnisse sowie auf den im Berufsschulunterricht entsprechend dem Rahmenlehrplan zu vermittelnden Lehrstoff, soweit er für die Berufsausbildung wesentlich ist.

(3) Die Zwischenprüfung ist praktisch und schriftlich durchzuführen.

(4) Der Prüfling soll im praktischen Teil der Prüfung in insgesamt höchstens drei Stunden zwei Aufgaben bearbeiten und jeweils in einem Prüfungsgespräch erläutern. Hierfür kommen insbesondere in Betracht:

1. Reinigen und Pflegen von Maschinen, Geräten, Gebrauchsgütern und Betriebseinrichtungen,
2. Speisenzubereitung und Service,
3. Vorratshaltung und Warenwirtschaft,
4. Reinigen und Pflegen von Räumen oder Textilien.

Dabei soll er zeigen, daß er die Arbeiten planen, durchführen und die Ergebnisse kontrollieren sowie Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit, Hygiene, Umweltschutz, Arbeitsorganisation und qualitätssichernde Maßnahmen sowie Wirtschaftlichkeit und Kundenorientierung einbeziehen kann.

(5) Der Prüfling soll im schriftlichen Teil der Prüfung in höchstens 90 Minuten praxisbezogene Aufgaben bearbeiten. Hierfür kommen insbesondere in Betracht:

1. Aufbau und Organisation des Ausbildungsbetriebes,
2. Arbeitsorganisation, betriebliche Abläufe, wirtschaftliche und soziale Zusammenhänge,
3. Betriebsräume und Betriebseinrichtungen,
4. Speisenzubereitung und Service,
5. Reinigen und Pflegen von Räumen oder Textilien,
6. Vorratshaltung und Warenwirtschaft.

Dabei sollen Maßnahmen zur Sicherheit und zum Gesundheitsschutz bei der Arbeit, zum Umweltschutz, zur Hygiene sowie qualitätssichernde Maßnahmen einbezogen werden.

§ 9 Abschlußprüfung

(1) Die Abschlußprüfung erstreckt sich auf die im Ausbildungsrahmenplan aufgeführten Fertigkeiten und Kenntnisse sowie auf den im Berufsschulunterricht vermittelten Lehrstoff, soweit er für die Berufsausbildung wesentlich ist.

(2) Die Abschlußprüfung wird praktisch und schriftlich durchgeführt.

(3) Im praktischen Teil der Prüfung soll der Prüfling zeigen, daß er wirtschaftliche und betriebliche Zusammenhänge versteht, die erworbenen Fertigkeiten und Kenntnisse praxisbezogen anwenden und übertragen sowie Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit, Hygiene, Umweltschutz und Organisation sowie Abläufe betrieblicher Arbeit einbeziehen kann.

Der Prüfling soll zwei komplexe Aufgaben aus den Bereichen der hauswirtschaftlichen Versorgungs- und Betreuungsleistungen bearbeiten, wobei sich eine Aufgabe auf das Einsatzgebiet bezieht. Die Aufgaben sind jeweils in einem Prüfungsgespräch zu erläutern.

Dem Prüfling ist für die Planung der Prüfungsaufgaben ausreichend Zeit, mindestens aber ein Arbeitstag zu gewähren. Für die selbständige Durchführung der Prüfungsaufgaben und die Kontrolle der Arbeitsergebnisse stehen dem Prüfling einschließlich der Prüfungsgespräche höchstens sechs Stunden zur Verfügung.

Für die eine Aufgabe kommen insbesondere folgende Gebiete in Betracht:

- a) Beurteilen von Betriebsräumen und Betriebseinrichtungen,
- b) Zubereiten von Speisen und Service,
- c) Reinigen und Pflegen von Räumen,
- d) Gestalten von Räumen oder des Wohnumfeldes,
- e) Reinigen und Pflegen von Textilien,
- f) Bewirtschaften von Vorräten,
- g) Hilfe leisten bei Alltagsverrichtungen,
- h) Motivieren und Beschäftigen von Personen, Gespräche führen.

Für diese praktische Aufgabe sind mindestens drei Gebiete zu berücksichtigen.

Für die Aufgabe aus dem betrieblichen Einsatzgebiet sind insbesondere folgende Gebiete zu berücksichtigen:

- a) betriebspezifische Produkt- und Dienstleistungsangebote,
- b) Kundenorientierung und Marketing,
- c) spezifische Betriebsräume und Betriebseinrichtungen.

(4) Bei der Ermittlung des Ergebnisses des praktischen Teils der Prüfung sind beide Aufgaben gleich zu gewichten.

(5) Der Prüfling soll im schriftlichen Teil der Prüfung in den Prüfungsbereichen hauswirtschaftliche Versorgungsleistungen, hauswirtschaftliche Betreuungsleistungen sowie Wirtschafts- und Sozialkunde geprüft werden. Es kommen Fragen und Aufgaben, die sich auf praxisbezogene Fälle beziehen sollen, insbesondere aus folgenden Gebieten in Betracht:

1. im Prüfungsbereich hauswirtschaftliche Versorgungsleistungen:

- a) Speisenzubereitung und Service,
- b) Reinigen und Pflegen von Räumen,
- c) Gestalten von Räumen und des Wohnumfeldes,
- d) Reinigen und Pflegen von Textilien,
- e) Vorratshaltung und Warenwirtschaft.

Dabei soll der Prüfling zeigen, daß er unter Berücksichtigung von Arbeitsorganisation und betrieblichen Abläufen Betriebseinrichtungen planen und beurteilen, Leistungen kalkulieren und abrechnen kann sowie die wirtschaftlichen und sozialen Zusammenhänge dieser Bereiche versteht.

2. im Prüfungsbereich hauswirtschaftliche Betreuungsleistungen:

- a) Gesprächsführung mit Einzelpersonen und Gruppen,
- b) Motivation und Beschäftigung der zu betreuenden Personen,
- c) Hilfeleistung bei Alltagsverrichtungen.

Dabei soll der Prüfling zeigen, daß er unter Einbeziehung von Bedarf und Ansprüchen zu betreuender Personen, der rechtlichen Rahmenbedingungen, der Planung und Beurteilung von Betreuungsleistungen

sowie von Arbeitsorganisation, betrieblichen, wirtschaftlichen und sozialen Zusammenhängen Aufgaben lösen kann.

3. im Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde:
allgemeine wirtschaftliche und gesellschaftliche Zusammenhänge der Berufs- und Arbeitswelt.
Bei den Prüfungsbereichen "hauswirtschaftliche Versorgungsleistungen" und "hauswirtschaftliche Betreuungsleistungen" sind Umweltschutz, Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit, Hygiene und qualitätssichernde Maßnahmen mit einzubeziehen.

(6) Der schriftliche Teil der Prüfung dauert höchstens:

- | | |
|---|--------------|
| 1. im Prüfungsbereich hauswirtschaftliche Versorgungsleistungen | 120 Minuten, |
| 2. im Prüfungsbereich hauswirtschaftliche Betreuungsleistungen | 120 Minuten, |
| 3. im Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde | 60 Minuten. |

(7) Sind im schriftlichen Teil der Prüfung in bis zu zwei Prüfungsbereichen Prüfungsleistungen mit mangelhaft und in den übrigen Prüfungsbereichen mit mindestens ausreichend bewertet worden, so ist auf Antrag des Prüflings oder nach Ermessen des Prüfungsausschusses in einem der mit mangelhaft bewerteten Prüfungsbereiche die Prüfung durch eine mündliche Prüfung von etwa 15 Minuten zu ergänzen, wenn diese für das Bestehen der Prüfung den Ausschlag geben kann. Der Prüfungsbereich ist vom Prüfling zu bestimmen. Bei der Ermittlung des Ergebnisses für diesen Prüfungsbereich sind die Ergebnisse der schriftlichen Arbeit und mündlichen Ergänzungsprüfung im Verhältnis 2:1 zu gewichten.

(8) Bei der Ermittlung des Ergebnisses des schriftlichen Teils der Prüfung sind die Prüfungsleistungen wie folgt zu gewichten:

- | | |
|--|-----------------|
| - im Prüfungsbereich hauswirtschaftliche Versorgungsleistungen nach Absatz 5 | 40 vom Hundert, |
| - im Prüfungsbereich hauswirtschaftliche Betreuungsleistungen nach Absatz 5 | 40 vom Hundert, |
| - im Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde nach Absatz 5 | 20 vom Hundert. |

(9) Die Prüfung ist bestanden, wenn jeweils im praktischen und im schriftlichen Teil der Prüfung sowie innerhalb des schriftlichen Teils der Prüfung in zwei der in Absatz 5 genannten Prüfungsbereiche mindestens ausreichende Leistungen erbracht worden sind. Werden die Prüfungsleistungen in einer der Aufgaben des praktischen Teils der Prüfung oder in einem der drei Prüfungsbereiche des schriftlichen Teils der Prüfung mit ungenügend bewertet, so ist die Prüfung nicht bestanden.

§ 10 Übergangsregelungen

Auf Berufsausbildungsverhältnisse, die bei Inkrafttreten dieser Verordnung bestehen, sind die bisherigen Vorschriften weiter anzuwenden, es sei denn, die Vertragsparteien vereinbaren die Anwendung der Vorschriften dieser Verordnung. Bis zum 31. Juli 2001 finden, außer in Fällen einer Vereinbarung nach Satz 1, auf Verlangen des Prüflings die bis zum Inkrafttreten dieser Verordnung geltenden Vorschriften über die Abschlußprüfung Anwendung.

§ 11 Inkrafttreten, Außerkrafttreten

Diese Verordnung tritt am 1. August 1999 in Kraft.

Anlage (zu § 5)

Ausbildungsrahmenplan für die Berufsausbildung zum Hauswirtschafter/zur Hauswirtschafterin

(Fundstelle: BGBl. I 1998, 1499 - 1505)

Abschnitt I: Berufliche Grundbildung			
Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Fertigkeiten und Kenntnisse, die unter Einbeziehung selbständigen Planens,	Zeitrichtwerte in Wochen im Ausbildungsjahr

		Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind	1	2	3
1	2	3	4		
1	Der Ausbildungsbetrieb, betriebliche Zusammenhänge und Beziehungen (§ 4 Abs. 1 Nr. 1)		während der gesamten Ausbildung zu vermitteln		
1.1	Aufbau und Organisation des Ausbildungsbetriebes (§ 4 Abs. 1 Nr. 1.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) Standort, Aufbau und Aufgaben des Ausbildungsbetriebes erläutern b) Grundfunktionen des ausbildenden Betriebes, wie Einkauf, Produktion, Dienstleistung, Vermarktung und Verwaltung, erklären c) Beziehungen des Ausbildungsbetriebes und seiner Beschäftigten zu Wirtschaftsorganisationen, Berufsvertretungen, Gewerkschaften, Verwaltungen und Verbänden nennen d) Grundlagen, Aufgaben und Arbeitsweise der betriebsverfassungs- oder personalvertretungsrechtlichen Organe des ausbildenden Betriebes beschreiben 			
1.2	Berufsbildung (§ 4 Abs. 1 Nr. 1.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Bedeutung des Ausbildungsvertrages, insbesondere Abschluß, Dauer und Beendigung, erklären b) gegenseitige Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag nennen c) Möglichkeiten der beruflichen Fortbildung nennen und Informationen einholen 			
1.3	Arbeits-, sozial- und tarifrechtliche Bestimmungen (§ 4 Abs. 1 Nr. 1.3)	<ul style="list-style-type: none"> a) wesentliche Teile des Arbeitsvertrages nennen b) wesentliche Bestimmungen der für den Ausbildungsbetrieb geltenden Tarifverträge sowie die Funktion der Tarifparteien nennen c) Aufgaben und Leistungen der Sozialversicherungsträger nennen 			
1.4	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit (§ 4 Abs. 1 Nr. 1.4)	<ul style="list-style-type: none"> a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden c) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie Maßnahmen einleiten d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen 			

1.5	Hygiene (§ 4 Abs. 1 Nr. 1.5)	<ul style="list-style-type: none"> a) Grundsätze der Hygiene, insbesondere der Betriebs-, Produkt-, Prozeß- und Personalhygiene, erläutern b) berufsbezogene Regelungen der Hygiene anwenden c) betriebsspezifische Maßnahme zur Sicherung der Hygiene durchführen 							
1.6	Umweltschutz (§ 4 Abs. 1 Nr. 1.6)	<p>Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere</p> <ul style="list-style-type: none"> a) mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären b) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden c) Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen d) Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen 							
Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Fertigkeiten und Kenntnisse, die unter Einbeziehung selbständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind	<p>Zeitrichtwerte in Wochen im Ausbildungsjahr</p> <table border="1"> <tr> <td colspan="3">1) 2)</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> </table>	1) 2)			1	2	3
1) 2)									
1	2	3							
1	2	3	4						
2	Arbeitsorganisation, betriebliche Abläufe, wirtschaftliche und soziale Zusammenhänge (§ 4 Abs. 1 Nr. 2)		während der gesamten Ausbildung zu vermitteln						
2.1	Arbeitsorganisation (§ 4 Abs. 1 Nr. 2.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) Aufgaben unter Berücksichtigung betrieblicher Gegebenheiten, insbesondere nach wirtschaftlichen Gesichtspunkten, planen und durchführen b) Arbeitstechniken und -verfahren sowie Betriebsmittel auftragsorientiert einsetzen c) Arbeitsplätze nach ergonomischen, funktionalen und rechtlichen Anforderungen gestalten d) Arbeitsergebnisse erfassen, beurteilen und erforderliche Maßnahmen ergreifen e) Zusammenarbeit gestalten und Aufgaben teamorientiert durchführen 							
2.2	Qualitätssichernde Maßnahmen (§ 4 Abs. 1 Nr. 2.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) betriebliche Standards anwenden 							

		<ul style="list-style-type: none"> b) Qualitätskriterien auf Güter und Dienstleistungen anwenden c) betriebliche Maßnahmen zur Qualitätssicherung durchführen d) bei betrieblichen Maßnahmen zur Verbesserung der Qualität mitwirken 			
2.3	Betriebliche, marktwirtschaftliche und soziale Zusammenhänge und Beziehungen (§ 4 Abs. 1 Nr. 2.3)	<ul style="list-style-type: none"> a) Auswirkungen der Betriebsstruktur auf Arbeitsorganisation und betriebliche Abläufe beachten b) Bedeutung beruflicher Wettbewerbe aufzeigen und bei Veranstaltungen mitwirken c) Marktberichte auswerten und Entwicklungen am Markt beobachten und bewerten 	2	.	
2.4	Bedarf und Ansprüche von zu versorgenden und zu betreuenden Personen (§ 4 Abs. 1 Nr. 2.4)	<ul style="list-style-type: none"> a) Wirkung des persönlichen Erscheinungsbildes und Verhaltens darstellen b) Möglichkeiten der Bedarfsermittlung anwenden c) persönliche Wünsche bei der Bedarfsermittlung berücksichtigen 	3	.	
2.5	Beschaffen und Bewerten von Informationen (§ 4 Abs. 1 Nr. 2.5)	<ul style="list-style-type: none"> a) Fachinformationen systematisch einholen, erfassen und ordnen b) Informationssysteme und Kommunikationseinrichtungen nutzen c) Möglichkeiten der elektronischen Datenerfassung und -verarbeitung nutzen und Regelungen des Datenschutzes anwenden 	2	.	
2.6	Betriebliche Geschäftsvorgänge (§ 4 Abs. 1 Nr. 2.6)	<ul style="list-style-type: none"> a) Mitteilungen und Aufträge entgegennehmen, bearbeiten und weiterleiten b) Einnahmen und Ausgaben für ausgewählte Leistungsbereiche erfassen c) Bedarf für den Einkauf von Gütern ermitteln d) Bestellungen und Einkäufe durchführen e) Waren annehmen und kontrollieren f) bei der Vergabe von Dienstleistungen mitwirken g) Liefer- und Kaufbelege prüfen und betriebsbezogen bearbeiten 	4	.	
3	Betriebsräume und Betriebseinrichtungen (§ 4 Abs. 1 Nr. 3)			.	
3.1	Einsetzen von Maschinen, Geräten und Gebrauchsgütern (§ 4 Abs. 1 Nr. 3.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) Einsatzmöglichkeiten von Maschinen, Geräten und anderen Gebrauchsgütern 	6	.	

		<p>unter Berücksichtigung der Betriebsanleitung erläutern</p> <p>b) Maschinen, Geräte und Gebrauchsgüter wirtschaftlich und sachgerecht einsetzen und pflegen</p> <p>c) Wartung entsprechend der Betriebsanleitung durchführen</p>			
4	Hauswirtschaftliche Versorgungsleistungen (§ 4 Abs. 1 Nr. 4)			.	
4.1	Speisenzubereitung und Service (§ 4 Abs. 1 Nr. 4.1)	<p>a) Produkte auf Beschaffenheit prüfen und Verwendungsmöglichkeiten zuordnen</p> <p>b) Lebensmittel nährstoffschonend vorbereiten und verarbeiten</p> <p>c) Arbeitstechniken und Garverfahren zur Herstellung von Speisen und Getränken anwenden</p> <p>d) Gebäcke herstellen</p> <p>e) Grundregeln des Eindeckens und Abräumens von Tischen anwenden</p> <p>f) Speisen und Getränke servieren</p>	12	.	
4.2	Reinigen und Pflegen von Räumen (§ 4 Abs. 1 Nr. 4.2)	<p>a) Reinigungsarten für verschiedene Räume und Betriebseinrichtungen zuordnen</p> <p>b) Reinigungs-, Pflege- und Desinfektionsmittel, insbesondere nach ökonomischen und ökologischen Gesichtspunkten, auswählen und einsetzen</p> <p>c) Reinigungs- und Pflegemaßnahmen unter Einsatz unterschiedlicher Techniken und Verfahren durchführen</p>	6	.	
4.3	Gestalten von Räumen und des Wohnumfeldes (§ 4 Abs. 1 Nr. 4.3)	<p>a) Dekorationen erstellen</p> <p>b) Gestecke und Sträuße herstellen</p>	4	.	
4.4	Reinigen und Pflegen von Textilien (§ 4 Abs. 1 Nr. 4.4)	<p>a) Symbole der Pflegekennzeichnung und Eigenschaften von Fasern und Geweben sowie ihre Ausrüstung erläutern</p> <p>b) Textilreinigung und -pflege durchführen</p>	6	.	
4.5	Vorratshaltung und Warenwirtschaft (§ 4 Abs. 1 Nr. 4.5)	<p>a) betriebliche Vorratshaltung erläutern</p> <p>b) Waren einlagern, Warenbestände und Lagerungsbedingungen kontrollieren</p>	3	.	
5	Hauswirtschaftliche Betreuungsleistungen (§ 4 Abs. 1 Nr. 5)			.	
5.1	Hilfe leisten bei Alltagsverrichtungen (§ 4 Abs. 1 Nr. 5.3)	<p>a) Bedeutung der Alltagsverrichtungen für eine eigenständige Lebensführung erläutern</p>	4	.	

		b) Personen bei ihren Alltagsverrichtungen unterstützen			
Abschnitt II: Berufliche Fachbildung					
1	Arbeitsorganisation, betriebliche Abläufe, wirtschaftliche und soziale Zusammenhänge (§ 4 Abs. 1 Nr. 2)			.	
1.1	Betriebliche, marktwirtschaftliche und soziale Zusammenhänge und Beziehungen (§ 4 Abs. 1 Nr. 2.3)	a) hauswirtschaftliche Dienstleistungen koordinieren b) bei der Zusammenarbeit im Rahmen betrieblicher Aufgabenstellungen und bestehender Kooperationsbeziehungen mitwirken c) bei der Zusammenarbeit mit berufsständischen Organisationen, Gewerkschaften, Verwaltungen und Verbänden mitwirken d) Angebots- und Nachfragestruktur des Ausbildungsbetriebes beurteilen e) soziale Beziehungen im Betrieb und im beruflichen Einwirkungsbereich mitgestalten	.	2	
1.2	Bedarf und Ansprüche von zu versorgenden und zu betreuenden Personen (§ 4 Abs. 1 Nr. 2.4)	a) Bedarf und Ansprüche zu versorgender und zu betreuender Personen ermitteln und in Leistungen umsetzen b) Personen über das Angebot an Dienstleistungen und Produkten informieren	.	2	
1.3	Beschaffen und Bewerten von Informationen (§ 4 Abs. 1 Nr. 2.5)	a) Fachinformationen für die betriebliche Arbeit bewerten und nutzen b) Schriftverkehr durchführen und Protokolle anfertigen c) fremdsprachliche Fachbegriffe anwenden d) Daten und Sachverhalte zeichnerisch darstellen	.	2	
1.4	Betriebliche Geschäftsvorgänge (§ 4 Abs. 1 Nr. 2.6)	a) Angebote einholen, deren Konditionen vergleichen und bewerten b) betriebliche Abrechnungsverfahren anwenden c) Kosten für Eigen- und Fremdleistungermitteln d) Reklamationen entgegennehmen, bearbeiten, Lösungen aufzeigen e) rechtliche Grundlagen des Verbraucherschutzes und Haftungsbestimmungen berücksichtigen	.		10

		<ul style="list-style-type: none"> f) hauswirtschaftliche Leistungen und deren Vergabe unter Berücksichtigung von Qualität und Kosten beurteilen g) die Kostenstruktur von hauswirtschaftlichen Leistungsbereichen darstellen h) bei der Erstellung und Überwachung von Budget- und Investitionsplänen in Teilbereichen mitwirken i) Finanzierungsmöglichkeiten hauswirtschaftlicher Leistungen aufzeigen 			
2	Betriebsräume und Betriebseinrichtungen (§ 4 Abs. 1 Nr. 3)		. . .		
2.1	Beurteilen und Planen von Betriebseinrichtungen (§ 4 Abs. 1 Nr. 3.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Lage, Größe und Zuordnung erfassen b) funktionsgerechte Einrichtung beurteilen c) Planungsgrundsätze betriebsbezogen anwenden d) bei der Planung mitwirken 	. . .		5
3	Hauswirtschaftliche Versorgungsleistungen (§ 4 Abs. 1 Nr. 4)		. . .		
3.1	Speisenzubereitung und Service (§ 4 Abs. 1 Nr. 4.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) Nährwerte berechnen und mit Nährstoffempfehlungen vergleichen b) Speisen und Getränke unter Berücksichtigung von Grundrezepturen personen- und anlaßorientiert zubereiten c) vorgefertigte Produkte, unter Beachtung insbesondere von Wertigkeit, Qualität und Wirtschaftlichkeit, verarbeiten d) Tische anlaßbezogen eindecken und dekorieren 	. . .	7	
		<ul style="list-style-type: none"> e) Verpflegungssysteme des Ausbildungsbetriebes erläutern f) Speisenverteilssysteme beschreiben und im Hinblick auf Funktionalität sowie Personenorientierung beurteilen und anwenden g) Speisepläne erstellen h) Speisen, Getränke und Gebäcke personenorientiert und anlaßbezogen zusammenstellen, anrichten und präsentieren 	. . .		7
3.2	Reinigen und Pflegen von Räumen (§ 4 Abs. 1 Nr. 4.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Reinigungsarten für verschiedene Räume und Betriebseinrichtungen festlegen b) Reinigungs- und Hygienepläne erstellen 	. . .	3	
3.3	Gestalten von Räumen und des Wohnumfeldes	<ul style="list-style-type: none"> a) Räume gestalten und dekorieren 	. .	3	

	(§ 4 Abs. 1 Nr. 4.3)	b) Wohnumfeld mit Pflanzen gestalten und Pflanzen pflegen	.		
		c) Einrichtung von Wohnräumen beschreiben und ihre Nutzung beurteilen	.		3
		d) bei der Planung des Wohnumfeldes mitwirken	.		
3.4	Reinigen und Pflegen von Textilien (§ 4 Abs. 1 Nr. 4.4)	a) bei der Organisation der Textilreinigung und -pflege mitwirken	.	3	
		b) Ausbesserungstechniken nach wirtschaftlichen Gesichtspunkten auswählen und durchführen	.		
3.5	Vorratshaltung und Warenwirtschaft (§ 4 Abs. 1 Nr. 4.5)	a) Lebensmittel und Speisen haltbar machen	.	4	
		b) Inventuren durchführen und Ergebnisse auswerten	.		
4	Hauswirtschaftliche Betreuungsleistungen (§ 4 Abs. 1 Nr. 5)		.		
			.		
4.1	Personenorientierte Gesprächsführung (§ 4 Abs. 1 Nr. 5.1)	a) verschiedene Kommunikationsformen und -techniken anwenden	.		10
		b) Gespräche personenorientiert und situationsgerecht führen	.		
		c) Konflikte erkennen und Möglichkeiten der Konfliktlösung anwenden	.		
4.2	Motivation und Beschäftigung (§ 4 Abs. 1 Nr. 5.2)	a) Betreuungsbedarf erfassen	.		9
		b) Betreuungsangebote personen- und anlaßorientiert gestalten und umsetzen	.		
		c) aktivierende Angebote zur Motivation und Beschäftigung unterbreiten und bei deren Umsetzung mitwirken	.		
4.3	Hilfe leisten bei Alltagsverrichtungen (§ 4 Abs. 1 Nr. 5.3)	a) Betreuungsleistungen unter Berücksichtigung berufsbezogener Regelungen durchführen	.		10
		b) häusliche Krankenpflege durchführen	.		
5	Fachaufgaben im Einsatzgebiet (§ 4 Abs. 1 Nr. 6)		.		
			.		
5.1	Betriebsspezifische Produkt- und Dienstleistungsangebote (§ 4 Abs. 1 Nr. 6.1)	a) Dienstleistungen erbringen und Produkte herstellen	.		10
		b) Dienstleistungen anbieten und Produkte vermarkten	.		
		c) Qualitätssicherungssysteme anwenden	.		
		d) mit anderen Leistungsträgern kooperieren	.		
		e) spezifische Personengruppen versorgen und betreuen	.		

5.2	Kundenorientierung und Marketing (§ 4 Abs. 1 Nr. 6.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) über Leistungsangebote informieren und beraten b) Dienstleistungen und Produkte präsentieren c) Maßnahmen zur Öffentlichkeitsarbeit betriebsspezifisch einsetzen und bewerten 	· · ·		9
5.3	Kalkulation und Abrechnung von Leistungen (§ 4 Abs. 1 Nr. 6.3)	<ul style="list-style-type: none"> a) Kriterien zur Preisgestaltung beachten und Kalkulationen durchführen b) Finanzierungsvorgaben berücksichtigen c) betriebsspezifische Leistungen abrechnen 	· · ·		5

- 1) Die gestrichelte Trennlinie (.) markiert das Ende des ersten Ausbildungsjahres.
- 2) Die durchgezogene Trennlinie (|) markiert das Ende des dritten Ausbildungshalbjahres.

RAHMENLEHRPLAN

für den Ausbildungsberuf

Hauswirtschaftler/Hauswirtschaftlerin

(Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 8. Juni 1999)

Teil I: Vorbemerkungen

Dieser Rahmenlehrplan für den berufsbezogenen Unterricht der Berufsschule ist durch die Ständige Konferenz der Kultusminister und -senatoren der Länder (KMK) beschlossen worden.

Der Rahmenlehrplan ist mit der entsprechenden Ausbildungsordnung des Bundes (erlassen vom Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie oder dem sonst zuständigen Fachministerium im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Bildung und Forschung) abgestimmt. Das Abstimmungsverfahren ist durch das "Gemeinsame Ergebnisprotokoll vom 30.05.1972" geregelt. Der Rahmenlehrplan baut grundsätzlich auf dem Hauptschulabschluss auf und beschreibt Mindestanforderungen.

Der Rahmenlehrplan ist bei zugeordneten Berufen in eine berufsfeldbreite Grundbildung und eine darauf aufbauende Fachbildung gegliedert.

Auf der Grundlage der Ausbildungsordnung und des Rahmenlehrplans, die Ziele und Inhalte der Berufsausbildung regeln, werden die Abschlussqualifikation in einem anerkannten Ausbildungsberuf sowie - in Verbindung mit Unterricht in weiteren Fächern - der Abschluss der Berufsschule vermittelt. Damit werden wesentliche Voraussetzungen für eine qualifizierte Beschäftigung sowie für den Eintritt in schulische und berufliche Fort- und Weiterbildungsgänge geschaffen.

Der Rahmenlehrplan enthält keine methodischen Festlegungen für den Unterricht. Selbständiges und verantwortungsbewusstes Denken und Handeln als übergreifendes Ziel der Ausbildung wird vorzugsweise in solchen Unterrichtsformen vermittelt, in denen es Teil des methodischen Gesamtkonzeptes ist. Dabei kann grundsätzlich jedes methodische Vorgehen zur Erreichung dieses Zieles beitragen; Methoden, welche die Handlungskompetenz unmittelbar fördern, sind besonders geeignet und sollten deshalb in der Unterrichtsgestaltung angemessen berücksichtigt werden.

Die Länder übernehmen den Rahmenlehrplan unmittelbar oder setzen ihn in eigene Lehrpläne um. Im zweiten Fall achten sie darauf, dass das im Rahmenlehrplan berücksichtigte Ergebnis der fachlichen und zeitlichen Abstimmung mit der jeweiligen Ausbildungsordnung erhalten bleibt.

Teil II: Bildungsauftrag der Berufsschule

Die Berufsschule und die Ausbildungsbetriebe erfüllen in der dualen Berufsausbildung einen gemeinsamen Bildungsauftrag.

Die Berufsschule ist dabei ein eigenständiger Lernort. Sie arbeitet als gleichberechtigter Partner mit den anderen an der Berufsausbildung Beteiligten zusammen. Sie hat die Aufgabe, den Schülerinnen und Schülern berufliche und allgemeine Lerninhalte unter besonderer Berücksichtigung der Anforderungen der Berufsausbildung zu vermitteln.

Die Berufsschule hat eine berufliche Grund- und Fachbildung zum Ziel und erweitert die vorher erworbene allgemeine Bildung. Damit will sie zur Erfüllung der Aufgaben im Beruf sowie zur Mitgestaltung der Arbeitswelt und Gesellschaft in sozialer und ökologischer Verantwortung befähigen. Sie richtet sich dabei nach den für diese Schulart geltenden Regelungen der Schulgesetze der Länder. Insbesondere der berufsbezogene Unterricht orientiert sich außerdem an den für jeden einzelnen staatlich anerkannten Ausbildungsberuf bundeseinheitlich erlassenen Berufsordnungsmitteln:

- Rahmenlehrplan der ständigen Konferenz der Kultusminister und -senatoren der Länder (KMK)
- Ausbildungsordnungen des Bundes für die betriebliche Ausbildung.

Nach der Rahmenvereinbarung über die Berufsschule (Beschluss der KMK vom 15.03.1991) hat die Berufsschule zum Ziel,

- "eine Berufsfähigkeit zu vermitteln, die Fachkompetenz mit allgemeinen Fähigkeiten humaner und sozialer Art verbindet;
- berufliche Flexibilität zur Bewältigung der sich wandelnden Anforderungen in Arbeitswelt und Gesellschaft auch im Hinblick auf das Zusammenwachsen Europas zu entwickeln;
- die Bereitschaft zur beruflichen Fort- und Weiterbildung zu wecken;
- die Fähigkeit und Bereitschaft zu fördern, bei der individuellen Lebensgestaltung und im öffentlichen Leben verantwortungsbewusst zu handeln."

Zur Erreichung dieser Ziele muss die Berufsschule

- den Unterricht an einer für ihre Aufgaben spezifischen Pädagogik ausrichten, die Handlungsorientierung betont;
- unter Berücksichtigung notwendiger beruflicher Spezialisierung berufs- und berufsfeldübergreifende Qualifikationen vermitteln;
- ein differenziertes und flexibles Bildungsangebot gewährleisten, um unterschiedlichen Fähigkeiten und Begabungen sowie den jeweiligen Erfordernissen der Arbeitswelt und Gesellschaft gerecht zu werden;

- im Rahmen ihrer Möglichkeiten Behinderte und Benachteiligte umfassend stützen und fördern;
- auf die mit Berufsausübung und privater Lebensführung verbundenen Umweltbedrohungen und Unfallgefahren hinweisen und Möglichkeiten zu ihrer Vermeidung bzw. Verminderung aufzeigen.

Die Berufsschule soll darüber hinaus im allgemeinen Unterricht und soweit es im Rahmen berufsbezogenen Unterrichts möglich ist, auf Kernprobleme unserer Zeit wie z.B.

- Arbeit und Arbeitslosigkeit,
- Friedliches Zusammenleben von Menschen, Völkern und Kulturen in einer Welt unter Wahrung kultureller Identität,
- Erhaltung der natürlichen Lebensgrundlage, sowie
- Gewährleistung der Menschenrechte

eingehen.

Die aufgeführten Ziele sind auf die Entwicklung von Handlungskompetenz gerichtet. Diese wird hier verstanden als die Bereitschaft und Fähigkeit des einzelnen, sich in gesellschaftlichen, beruflichen und privaten Situationen sachgerecht, durchdacht sowie individuell und sozial verantwortlich zu verhalten.

Handlungskompetenz entfaltet sich in den Dimensionen von Fachkompetenz, Personalkompetenz und Sozialkompetenz.

Fachkompetenz bezeichnet die Bereitschaft und Fähigkeit, auf der Grundlage fachlichen Wissens und Könnens Aufgaben und Probleme zielorientiert, sachgerecht, methodengeleitet und selbständig zu lösen und das Ergebnis zu beurteilen.

Personalkompetenz bezeichnet die Bereitschaft und Fähigkeit, als individuelle Persönlichkeit die Entwicklungschancen, Anforderungen und Einschränkungen in Familie, Beruf und öffentlichem Leben zu klären, zu durchdenken und zu beurteilen, eigene Begabungen zu entfalten sowie Lebenspläne zu fassen und fortzuentwickeln. Sie umfasst personale Eigenschaften wie Selbständigkeit, Kritikfähigkeit, Selbstvertrauen, Zuverlässigkeit, Verantwortungs- und Pflichtbewusstsein. Zur ihr gehören insbesondere auch die Entwicklung durchdachter Wertvorstellungen und die selbstbestimmte Bindung an Werte.

Sozialkompetenz bezeichnet die Bereitschaft und Fähigkeit, soziale Beziehungen zu leben und zu gestalten, Zuwendungen und Spannungen zu erfassen, zu verstehen sowie sich mit anderen rational und verantwortungsbewusst auseinanderzusetzen und zu verständigen. Hierzu gehört insbesondere auch die Entwicklung sozialer Verantwortung und Solidarität.

Methoden- und Lernkompetenz erwachsen aus einer ausgewogenen Entwicklung dieser drei Dimensionen.

Kompetenz bezeichnet den Lernerfolg in Bezug auf den einzelnen Lernenden und seine Befähigung zu eigenverantwortlichem Handeln in privaten, beruflichen und gesellschaftlichen Situationen. Demgegenüber wird unter Qualifikation der Lernerfolg in Bezug auf die

Verwertbarkeit, d.h. aus der Sicht der Nachfrage in privaten, beruflichen und gesellschaftlichen Situationen, verstanden (vgl. Deutscher Bildungsrat, Empfehlungen der Bildungskommission zur Neuordnung der Sekundarstufe II).

Teil III: Didaktische Grundsätze

Die Zielsetzung der Berufsausbildung erfordert es, den Unterricht an einer auf die Aufgaben der Berufsschule zugeschnittenen Pädagogik auszurichten, die Handlungsorientierung betont und junge Menschen zu selbständigem Planen, Durchführen und Beurteilen von Arbeitsaufgaben im Rahmen ihrer Berufstätigkeit befähigt.

Lernen in der Berufsschule vollzieht sich grundsätzlich in Beziehung auf konkretes berufliches Handeln sowie in vielfältigen gedanklichen Operationen, auch gedanklichem Nachvollziehen von Handlungen anderer. Dieses Lernen ist vor allem an die Reflexion der Vollzüge des Handelns (des Handlungsplans, des Ablaufs, der Ergebnisse) gebunden. Mit dieser gedanklichen Durchdringung beruflicher Arbeit werden die Voraussetzungen geschaffen für das Lernen in und aus der Arbeit. Dies bedeutet für den Rahmenlehrplan, dass die Beschreibung der Ziele und die Auswahl der Inhalte berufsbezogen erfolgt.

Auf der Grundlage lerntheoretischer und didaktischer Erkenntnisse werden in einem pragmatischen Ansatz für die Gestaltung handlungsorientierten Unterrichts folgende Orientierungspunkte genannt:

- Didaktische Bezugspunkte sind Situationen, die für die Berufsausübung bedeutsam sind (Lernen für Handeln).
- Den Ausgangspunkt des Lernens bilden Handlungen, möglichst selbst ausgeführt oder aber gedanklich nachvollzogen (Lernen durch Handeln).
- Handlungen müssen von den Lernenden möglichst selbständig geplant, durchgeführt, überprüft, ggf. korrigiert und schließlich bewertet werden.
- Handlungen sollten ein ganzheitliches Erfassen der beruflichen Wirklichkeit fördern, z.B. technische, sicherheitstechnische, ökonomische, rechtliche, ökologische, soziale Aspekte einbeziehen.
- Handlungen müssen in die Erfahrungen der Lernenden integriert und in Bezug auf ihre gesellschaftlichen Auswirkungen reflektiert werden .
- Handlungen sollen auch soziale Prozesse, z.B. der Interessenerklärung oder der Konfliktbewältigung einbeziehen

Handlungsorientierter Unterricht ist ein didaktisches Konzept, das fach- und handlungssystematische Strukturen miteinander verschränkt. Es lässt sich durch unterschiedliche Unterrichtsmethoden verwirklichen.

Das Unterrichtsangebot der Berufsschule richtet sich an Jugendliche und Erwachsene, die sich nach Vorbildung, kulturellem Hintergrund und Erfahrungen aus den Ausbildungsbetrieben unterscheiden. Die Berufsschule kann ihren Bildungsauftrag nur erfüllen, wenn sie diese Unterschiede beachtet und Schülerinnen und Schüler- auch benachteiligte oder besonders begabte - ihren individuellen Möglichkeiten entsprechend fördert.

Teil IV: Berufsbezogene Vorbemerkungen

Der vorliegende Rahmenlehrplan für die Berufsausbildung zum Hauswirtschafter/zur Hauswirtschafterin ist mit der Verordnung über die Berufsausbildung zum Hauswirtschafter/zur Hauswirtschafterin vom 30. Juni 1999 (BGBl I S. 1495) abgestimmt.

Der Ausbildungsberuf ist nach der Berufsgrundbildungsjahr-Anrechnungs-Verordnung des Bundesministeriums für Wirtschaft dem Berufsfeld Ernährung und Hauswirtschaft, Schwerpunkt Gastgewerbe und Hauswirtschaft zugeordnet.

Der Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf Hauswirtschafter/Hauswirtschafterin (Beschluss der KMK vom 26.10.1979) wird durch den vorliegenden Rahmenlehrplan aufgehoben.

Für das Prüfungsfach Wirtschafts- und Sozialkunde wesentlicher Lehrstoff der Berufsschule wird auf der Grundlage der "Elemente für den Unterricht der Berufsschule im Bereich Wirtschafts- und Sozialkunde gewerblich-technischer Ausbildungsberufe" (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 18. Mai 1984) ergänzend zu den Lernfeldern berufsbezogen vermittelt.

Der vorliegende Rahmenlehrplan geht von folgenden schulischen Zielen aus:

Zum Erwerb der Handlungskompetenz erfolgt zwischen der Berufsschule, den Ausbildungsbetrieben, den überbetrieblichen Ausbildungsstätten und den nach Berufsbildungsgesetz zuständigen Stellen eine Abstimmung. Dabei sind die folgenden Einsatzgebiete § 4 der Ausbildungsverordnung besonders zu berücksichtigen:

1. Hauswirtschaftliche Versorgung und Betreuung spezifischer Personengruppen in Privathaushalten, sozialen Einrichtungen oder Haushalten landwirtschaftlicher Unternehmen,
2. Erwerbswirtschaftlich orientierte Versorgungs- und Betreuungsleistungen in Haushalten landwirtschaftlicher Unternehmen oder in hauswirtschaftlichen Betrieben.

Kennzeichnend für das Berufsbild des "Hauswirtschafter/der Hauswirtschafterin" ist ein breit gefächertes Tätigkeitsfeld mit wechselnden zu koordinierenden Aufgaben.

Im Mittelpunkt stehen personenbezogene Dienstleistungen der **Versorgung und Betreuung**. Zur Versorgung gehören Verpflegung, Wäscheversorgung, Reinigung und Wohnumfeldgestaltung. Hauswirtschaftliche Betreuungsleistungen für Menschen in verschiedenen Lebenssituationen umfassen z.B. Hilfen bei Alltagsverrichtungen, Motivation, Kommunikation und Beschäftigung. Darüber hinaus beinhaltet das Tätigkeitsfeld die **Vermarktung** von Produkten und Dienstleistungen. Die Aufgaben müssen aufeinander abgestimmt und in komplexen Arbeitsprozessen vernetzt werden.

Die durchgängig geforderte Personenorientierung verlangt im Anforderungsprofil des "Hauswirtschafter/der Hauswirtschafterin" neben Fachkompetenz Personalkompetenz, Kommunikationsfähigkeit und sozialverantwortliches Handeln. Dabei bilden Personen- und Leistungsorientierung grundsätzlich eine Einheit, da alle hauswirtschaftlichen Arbeitsprozesse unter ökonomischen Aspekten reflektiert und gegebenenfalls korrigiert werden müssen.

Der Standard der hauswirtschaftlichen Dienstleistungen bestimmt maßgeblich die Lebensqualität der zu versorgenden Personen. Deshalb entwickeln "Hauswirtschafter/Hauswirtschafterinnen" im Rahmen ihrer Ausbildung ein umfassendes Qualitätsbewusstsein.

Ganzheitliche Betreuungskonzepte erfordern gegebenenfalls die Abstimmung mit anderen Tätigkeitsbereichen und die Nutzung externer Dienstleistungen, weshalb die Zusammenarbeit in multiprofessionellen Teams notwendig ist.

In den Lernfeldern des Rahmenlehrplanes werden diese Qualifikationen vermittelt, wobei das breit angelegte Ausbildungsprofil auf einen flexiblen Einsatz in verschiedenen hauswirtschaftlichen Tätigkeitsbereichen ausgerichtet ist.

Für die Lösung komplexer Fachaufgaben und einer Vertiefung im jeweiligen Einsatzgebiet bietet das Lernfeld 13 "Hauswirtschaftliche Arbeitsprozesse koordinieren" Raum. Regionalen Besonderheiten und künftigen Entwicklungen ist Rechnung zu tragen.

Während der gesamten Ausbildungszeit werden die Schülerinnen und Schüler befähigt

- zur Einhaltung von Sicherheitsvorschriften,
- zur Beachtung der Hygienevorschriften,
- zu Qualitätsbewusstsein,
- zu Gesundheitsbewusstsein,
- zum Arbeiten nach ergonomischen Grundsätzen,
- zu umweltbewusstem Handeln,
- zu ökonomischem Denken und Handeln.

Sie werden sensibilisiert für die Nutzung der Medien. Kenntnisse der Datenverarbeitung werden in Lernfeldern integriert vermittelt, wofür innerhalb der Unterrichtszeit mindestens 40 Stunden vorzusehen sind.

Die fremdsprachlichen Ziele und Inhalte sind mit 40 Stunden in die Lernfelder integriert.

Teil V: Lernfelder

Übersicht über die Lernfelder für den Ausbildungsberuf Hauswirtschafter / Hauswirtschafterin				
Lernfelder		Zeitrichtwerte		
Nr.		1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr
1	Die Berufsausbildung mitgestalten	40		
2	Güter und Dienstleistungen beschaffen	80		
3	Waren lagern	40		
4	Speisen und Getränke herstellen und servieren	100		
5	Personengruppen verpflegen		80	
6	Personen zu unterschiedlichen Anlässen versorgen			60
7	Wohn- und Funktionsbereiche reinigen und pflegen	60		
8	Textilien reinigen und pflegen		80	
9	Wohnumfeld und Funktionsbereiche gestalten		80	
10	Personen individuell wahrnehmen und beobachten		40	
11	Personen individuell betreuen			120
12	Produkte und Dienstleistungen vermarkten			60
13	Hauswirtschaftliche Arbeitsprozesse koordinieren			40
	Summe (insgesamt 880)	320	280	280

Lernfeld: 1: Die Berufsausbildung mitgestalten

1. Ausbildungsjahr

Zeitrictwert:40 Std.

Zielformulierung:

Die Schülerinnen und Schüler orientieren sich in der für sie neuen Lebenssituation und leiten aus den vielfältigen Einsatzgebieten mit deren jeweiligen Aufgaben und betrieblichen Bedingungen das Anforderungsprofil des Hauswirtschafter/der Hauswirtschafterin ab. Neueren berufsbezogenen Entwicklungen gegenüber sind sie aufgeschlossen und reagieren flexibel.

Ihre berufliche Tätigkeit als Dienstleistung verstehend, entwickeln sie die Bereitschaft zu verantwortungsbewusstem und personenorientiertem Handeln. Im Umgang mit den Menschen stimmen sie ihr Verhalten und ihren Kommunikationsstil auf die jeweilige berufliche Situation ab.

Sie können ihre eigenen Interessen artikulieren, abwägen und angemessen wahrnehmen.

Inhalte:

- Einsatzgebiete und deren Leistungsangebote
- Anforderungsprofil des Hauswirtschafter/der Hauswirtschafterin
- Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten
- Berufsständische Organisationen
- Grundlagen professioneller Gestaltung hauswirtschaftlicher Arbeitsprozesse
- Kenntnisse betriebsbezogener qualitätssichernder Maßnahmen
- Kommunikation und Konfliktverhalten

Lernfeld: 2: Güter und Dienstleistungen beschaffen

1. Ausbildungsjahr

Zeitrictwert:80 Std.

Zielformulierung:

Die Schülerinnen und Schüler erkennen den Einkauf als wirtschaftliches Handeln und begreifen ihre Verantwortung als Vertragspartner beim Kauf und als Teilnehmer im Marktgeschehen. Sie sind in der Lage, ihre sich daraus ergebenden Rechte einzufordern und Pflichten einzuhalten.

Über das sich stets ändernde Güter- und Dienstleistungsangebot erwerben sie Kenntnisse, holen Informationen ein und bilden Preis- und Qualitätsbewusstsein aus. Unter Beachtung qualitativer, ökonomischer und ökologischer Aspekte stellen sie Vergleiche an, wägen ab und treffen am Markt orientierte begründete Entscheidungen.

Die Schülerinnen und Schüler können Einnahmen und Ausgaben dokumentieren sowie mit Zahlungsmitteln und branchenspezifischen Anwenderprogrammen umgehen.

Sie kennen die Bedeutung der Kontrolle bei der Annahme von Gütern und Dienstleistungen und führen diese unter qualitativen Aspekten durch.

Inhalte:

- Marktinformationen
- Verbraucherorganisationen
- Warenkennzeichnung
- Zahlungsverkehr
- Kaufvertrag
- Kassenführung
- Finanzierungsmöglichkeiten

Lernfeld: 3: Waren lagern

1. Ausbildungsjahr

Zeitrictwert:40 Std.

Zielformulierung:

Den Schülerinnen und Schülern ist der Zusammenhang zwischen Hygiene und Warenverderb bekannt.

Sie kennen die gesundheitliche, ökonomische und ökologische Bedeutung einer sachgerechten Lagerhaltung und führen die dazu notwendigen Tätigkeiten im jeweiligen Einsatzgebiet verantwortungsbewusst durch.

Beim Einlagern der Waren setzen sie ihre Kenntnisse über die jeweiligen notwendigen Lagerbedingungen um und beachten die gesetzlichen Vorschriften.

Die Schülerinnen und Schüler kontrollieren die Lagerstätten unter Berücksichtigung hygienischer Standards und sind fähig, den Warenbestand hinsichtlich der Qualität und der Anforderungen des Betriebes zu überprüfen und die branchentypischen Anwenderprogramme zu nutzen.

Die verschiedenen Möglichkeiten der Lagerhaltung vergleichen sie nach den Kriterien der Qualitätssicherung und Wirtschaftlichkeit.

Inhalte:

- Lagerbedingungen, -geräte und -räume
- Bestimmungen einschlägiger Gesetze und Verordnungen
- Schutz vor Lebensmittelvergiftungen und -infektionen
- Kenntnisse über Schädlingsbekämpfung
- Kontrolle und Dokumentation von Wareneingängen und Warenbeständen
- Ausgewählte Methoden der Frischhaltung und Haltbarmachung von Lebensmitteln
- Maßnahmen zur Qualitätskontrolle
- Kostenberechnung

Lernfeld: 4: Speisen und Getränke herstellen und servieren

1. Ausbildungsjahr

Zeitrictwert:100 Std.

Zielformulierung:

Die Schülerinnen und Schüler kennen die Bedeutung der Herstellung qualitativ hochwertiger Speisen und Getränke für eine vollwertige Ernährung. Um den ernährungsphysiologischen Wert der Lebensmittel zu erhalten oder zu verbessern, wählen sie zur Herstellung von Speisen und Getränken geeignete Verfahren und Techniken aus. Die dazu erforderlichen Geräte und Maschinen können sie bedienen und einsetzen sowie die Hygienevorschriften verantwortungsbewusst umsetzen.

Die Schülerinnen und Schüler sind sich der Bedeutung der Tischkultur bewusst und können die jeweiligen Speisen und Getränke angemessen anrichten und servieren.

Sie sind in der Lage, Arbeitsvorhaben einzeln und im Team zu planen, durchzuführen, zu kontrollieren und zu beurteilen.

Inhalte:

- Hygienemaßnahmen
- Unfallverhütungsvorschriften
- Einsatz ausgewählter Geräte und Maschinen
- Anwendung von Vorbereitungs- und Gartechniken
- Kenntnisse über die Inhaltsstoffe von Lebensmitteln und ihre küchentechnischen Eigenschaften
- Genuss-, Gesundheits- und Eignungswert sowie ökologischer Wert von Lebensmittel
- Lebensmittelauswahl nach saisonalen und regionalen Gesichtspunkten
- Convenience-Produkte
- Portionieren, Anrichten, Servieren und Verteilen von Speisen und Getränken
- Rechnen mit Maßen, Gewichten und Mengen
- Material- und Energiekosten
- Kostenvergleiche
- Abfallentsorgung

Lernfeld: 5: Personengruppen verpflegen

2. Ausbildungsjahr

Zeitrictwert:80 Std.

Zielformulierung:

Die Schülerinnen und Schüler wissen, dass die Verpflegung von Menschen ein hohes Maß an Verantwortung für den Erhalt der Gesundheit sowie die Verbesserung der Leistungsfähigkeit der zu versorgenden Personen erfordert. Sie kennen Faktoren, die das Essverhalten beeinflussen. Darüber hinaus verfügen sie über Kenntnisse ernährungsbedingter Krankheiten und diätetischer Maßnahmen.

Unter Berücksichtigung der jeweiligen Bedürfnisse unterschiedlicher Personengruppen erstellen die Schülerinnen und Schüler auch mit Hilfe branchenspezifischer Anwenderprogramme Kostpläne.

Bei der Planung und Herstellung von Mahlzeiten beachten sie den ernährungsphysiologischen sowie den sensorischen Wert der Speisen und Getränke. Verschiedene Möglichkeiten ihrer Verteilung sind ihnen bekannt.

Die Schülerinnen und Schüler sind sich der Bedeutung des Gesprächs mit den zu versorgenden Personen bewusst und können ernährungsbezogene Informationen weitergeben.

Inhalte:

- Vollwertige Ernährung
- Unterschiedliche Kostformen
- Ausgewählte Diätformen
- Herstellen von Mahlzeiten für unterschiedliche Personengruppen
- Berechnungen zur Energie- und Nährstoffbedarfsdeckung
- Kenntnisse über Ausgabesysteme
- Planung, Gestaltung und Kontrolle von Arbeitsabläufen
- Qualitätsbeurteilungen
- Gesprächsführung
- Teamarbeit

Lernfeld: 6: Personen zu unterschiedlichen Anlässen versorgen

3. Ausbildungsjahr

Zeitrictwert:60 Std.

Zielformulierung:

Die Schülerinnen und Schüler sind sich der kulturellen Bedeutung von Essen und Trinken für das gesellschaftliche Zusammenleben bewusst.

Speisen und Getränke können sie anlassbezogen anbieten. Sie sind fähig, auf die Bedürfnisse und Wünsche der Personen einzugehen, aktuelle Entwicklungen aufzugreifen und kreativ umzusetzen. Dabei zeigen sie Verständnis für regionale und fremdländische Besonderheiten, Sitten und Gebräuche.

Mit den zu versorgenden Personen führen sie Gespräche und können adressatengerecht und situatuionsbezogen informieren.

Die Arbeit organisieren die Schülerinnen und Schüler eigenständig in ihrem Einsatzgebiet, wobei Arbeitsprozesse einzeln und im Team gestaltet und beurteilt werden.

Inhalte:

- Herstellen, Präsentieren und Servieren festlicher Menüs
- Gestalten von Büfettts
- Planung und Reflexion von Arbeitsabläufen
- Menüregeln
- Kalkulationen
- Gesprächsführung
- Teamarbeit

**Lernfeld: 7: Wohn- und Funktionsbereiche
reinigen und pflegen**

1. Ausbildungsjahr

Zeitrictwert:60 Std.

Zielformulierung:

Den Schülerinnen und Schülern sind die wirtschaftliche Bedeutung und die Notwendigkeit sorgfältiger hygienischer Reinigung und Pflege von Gegenständen, Geräten und Maschinen sowie Einrichtungen und Räumlichkeiten bewusst. Sie wissen, dass sie dadurch zum Wohlbefinden der Nutzer beitragen

Mit Kenntnissen über im Einsatzgebiet verwendete Materialien wählen sie Reinigungs- und Pflegemittel entsprechend den zu reinigenden Arbeitsbereichen nach ökologischen und ökonomischen Gesichtspunkten aus und setzen sie ein. Reinigungsgeräte und -maschinen nutzen sie rationell und wenden Arbeitsmethoden nach ergonomischen Gesichtspunkten an. Bei den Reinigungs- und Pflegearbeiten beachten sie die Gesundheitsverträglichkeit von Reinigungs- und Pflegemitteln sowie Reinigungsverfahren.

Planung, Durchführung und Kontrolle von Reinigungsverfahren im Einsatzgebiet werden beherrscht und Verfahrensvergleiche durchgeführt.

Bei qualitätssichernden Maßnahmen wirken die Schülerinnen und Schüler mit und wenden Sicherheitsvorschriften verantwortungsbewusst an.

Inhalte:

- Eigenschaften ausgewählter Materialien
- Reinigungs- und Pflegemittel
- Geräte und Maschinen
- Planung, Durchführung und Kontrolle von Reinigungs- und Pflegemaßnahmen
- Vergleichende Kostenkalkulationen
- Abfallentsorgung
- Hygienevorschriften

Lernfeld: 8: Textilien reinigen und pflegen

2. Ausbildungsjahr

Zeitrictwert:80 Std.

Zielformulierung:

Den Schülerinnen und Schülern ist die Bedeutung einer fachgerechten Reinigung und Pflege für die Erhaltung des Gebrauchswertes von Textilien sowie für das Wohlbefinden der zu versorgenden Personen bewusst.

Sie können Verfahren der Reinigung und Pflege entsprechend den zu behandelnden Textilien im jeweiligen Einsatzgebiet begründet auswählen und anwenden. Reinigungs- und Pflegemittel bestimmen sie unter Beachtung ökologischer und ökonomischer Gesichtspunkte. Der Umgang mit Geräten und Maschinen zur Textilreinigung wird beherrscht.

Nach Abwägung wirtschaftlicher Gesichtspunkte können die Schülerinnen und Schüler ausgewählte Nähtechniken zu Ausbesserungs- und Änderungsarbeiten ausführen.

Bei der Planung und Gestaltung der Arbeitsabläufe beachten sie ergonomische Grundsätze sowie Sicherheitsvorschriften und arbeiten umweltschonend.

Inhalte:

- Eigenschaften textiler Fasern
- Textilkennzeichnung
- Reinigungs- und Pflegemittel
- Maschinen und Geräte
- Planung, Durchführung und Kontrolle von Textilreinigungs- und Textilpflegemaßnahmen
- Umgang mit der Nähmaschine
- Grundlegende Nähtechniken
- Ausgewählte Näharbeiten im Einsatzgebiet
- Vergleichende Kostenkalkulationen

Lernfeld: 9: Wohnumfeld und Funktionsbereiche gestalten

2. Ausbildungsjahr

Zeitrictwert:80 Std.

Zielformulierung:

Die Schülerinnen und Schüler kennen Faktoren, die das Wohlbefinden der Personen in ihren Lebensräumen beeinflussen und nehmen ihre Verantwortung für die Mitgestaltung des Wohnumfeldes wahr. Sie tragen dazu bei, dass mit der funktionalen und harmonischen Gestaltung Orte der Begegnung und Kommunikation für die verschiedenen Zielgruppen geschaffen werden.

Abgestimmt auf den individuellen Bedarf und mit den räumlichen und sächlichen Bedingungen vertraut, gestalten die Schülerinnen und Schüler das Wohnumfeld. Hierbei berücksichtigen sie Anlass, Jahreszeit sowie wirtschaftliche und umweltschonende Gesichtspunkte. Sie entwickeln Kreativität und ästhetisches Empfinden.

Die Schülerinnen und Schüler beurteilen die Zweckmäßigkeit der Einrichtung von Funktionsbereichen und wirken bei deren Gestaltung mit. Dabei beachten sie ergonomische Grundsätze und Sicherheitsvorschriften.

Inhalte:

- Kenntnisse über Gestaltungselemente
- Dekorationselemente
- Dekorieren und Gestalten von Tischen und Räumen
- Pflege von Zimmer-, Balkon- und Gartenpflanzen
- Beurteilung von Wohn- und Funktionsbereichen
- Kostenkalkulation

Lernfeld: 10: Personen individuell wahrnehmen und beobachten

2. Ausbildungsjahr

Zeitrictwert:40 Std.

Zielformulierung:

Die Schülerinnen und Schüler sind sich des Erfordernisses einer positiven Gesamthaltung im Umgang mit zu betreuenden Personen bewusst. Ausgehend von deren individuellen Besonderheiten gehen sie offen und einfühlsam mit ihnen um.

Über Selbst- und Fremdwahrnehmung entwickeln die Schülerinnen und Schüler Kommunikationsvermögen. Sie lernen die Bedürfnisse der zu betreuenden Personen zu erfassen und deren Fähigkeiten einzuschätzen.

Inhalte:

- Umgangsformen
- Wahrnehmungs- und Beobachtungsübungen
- Training verbaler und nonverbaler Kommunikation

Lernfeld: 11: Personen individuell betreuen

3. Ausbildungsjahr

Zeitrictwert:120 Std.

Zielformulierung:

Die Schülerinnen und Schüler kennen den Zusammenhang zwischen Betreuung und Wohlbefinden des Menschen und leiten daraus ihr verantwortungsbewusstes Handeln für sich und die zu betreuenden Personen ab.

Ausgehend von den Bedürfnissen der jeweiligen Personen motivieren sie diese möglichst zur Eigenaktivität. Bei der Erfüllung ihrer Betreuungsaufgaben stellen sie sich auf die gegebene Situation ein, akzeptieren die Eigenheiten der einzelnen Personen und berücksichtigen deren Gesundheitszustand. Sie zeigen bei den Betreuungsleistungen Geduld, verfolgen aber auch konsequent die notwendigen Ziele und Aufgaben.

Bei Bedarf arbeiten sie konstruktiv in multiprofessionellen Teams mit.

Inhalte:

- Bedarf an hauswirtschaftlichen Betreuungsleistungen
- Lebensabschnitte und Lebenssituationen
- Personenorientierte Durchführung hauswirtschaftlicher Betreuungsaufgaben
- Hilfe bei Alltagsverrichtungen
- Auswahl und Nutzung von Medien für die Betreuungsaufgaben
- Häusliche Krankenpflege
- Gesprächsführung
- Teamarbeit
- Einschlägige Rechtsgrundlagen

Lernfeld: 12: Produkte und Dienstleistungen vermarkten

3. Ausbildungsjahr

Zeitrictwert:60 Std.

Zielformulierung:

Die Schülerinnen und Schüler wirken bei Marketingmaßnahmen mit und wissen, dass ihre Professionalität die Qualität der Produkte und Dienstleistungen maßgeblich beeinflusst. Eine an der Verbrauchererwartung orientierte Produktidee setzen sie in ein marktfähiges Produkt um und verfolgen dessen Optimierung. Hauswirtschaftliche Dienstleistungen erbringen die Schülerinnen und Schüler bedarfs- und marktgerecht. Mit Kunden, Gästen oder Bewohnern führen sie Gespräche, orientieren sich an deren Ansprüchen und Wünschen und gehen flexibel darauf ein.

Inhalte:

- Einschlägige Rechtsgrundlagen
- Zielgruppen verschiedener Produkte und Dienstleistungen
- Bearbeitung von Aufträgen
- Herstellung, Verpackung und Kennzeichnung von Produkten
- Dienstleistungsangebote
- Absatzwege
- Werbemaßnahmen
- Kundenberatung und Verkauf
- Situationsgerechte Gesprächsführung
- Kostenkalkulationen und Preisgestaltung

Lernfeld: 13: Hauswirtschaftliche Arbeitsprozesse koordinieren

3. Ausbildungsjahr

Zeitrictwert:40 Std.

Zielformulierung:

Im Sinne einer ganzheitlich personensorientierten Aufgabenerfüllung in den jeweiligen Einsatzgebieten besitzen die Schülerinnen und Schüler die Bereitschaft und die Fähigkeit zu vernetztem Denken und Handeln. Komplexe Aufgaben der Versorgung, Betreuung oder Vermarktung werden eigenverantwortlich und flexibel bearbeitet. Sie entwickeln Initiative und Kreativität bei der Lösung der Arbeitsaufgaben. Aktuellen Entwicklungen gegenüber sind sie aufgeschlossen und nutzen sie gezielt. Die Arbeitsprozesse und Ergebnisse werden unter Berücksichtigung quantitativer und qualitativer Aspekte reflektiert und bewertet.

Inhalte:

- Analyse und Strukturierung der Arbeitsaufgabe
- Informationsbeschaffung und -auswertung
- Durchführung und Dokumentation
- Kontrolle und Bewertung der Ergebnisse
- Reflektion des Arbeitsverhaltens

Herausgeber:

Kompetenzzentrum „Professionalisierung und
Qualitätssicherung haushaltsnaher Dienstleistungen“
Justus-Liebig-Universität Gießen
Bismarckstraße 37
35390 Gießen

Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft e.V.
Hafenstr. 9
48432 Rheine
www.dghev.de

Autorinnen

Martina Feulner
H wie Hauswirtschaft, Bildung und Beratung, Freiburg

Dr. Inge Maier-Ruppert
Fortbildung und Beratung sozialer Einrichtungen, Lappersdorf

Stand: Oktober 2015

Gestaltung Titel und Impressum: www.avitamin.de

Bildnachweise Titel: www.fotolia.de/© JiSign; www.fotolia.de/© reeel; 123rf.de

ISBN: 978-3-936466-20-1

Gefördert vom:



Bundesministerium
für Familie, Senioren, Frauen
und Jugend