Anna Rave

Auszubildende erobern die Hauswirtschaft

**Arbeitsheft mit Leittexten
für das handlungsorientierte Ausbilden**

5. Auflage

Persönliches Arbeitsbuch von

Name			
Ausbildungs-betrieb			
Schule			
Ausbildung vom		**bis**	

VERLAG EUROPA-LEHRMITTEL · Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG
Düsselberger Straße 23 · 42781 Haan-Gruiten
Europa-Nr. 60174

Autorin
Anna Rave, Gönnebek

Autorin bis zur 4. Auflage
Karin Beuting-Lampe, Wesel

Verlagslektorat
Anke Horst

5. Auflage 2021

Druck 5 4 3 2 1

Alle Drucke derselben Auflage sind parallel einsetzbar, da sie bis auf die Behebung von Druckfehlern untereinander unverändert sind.

ISBN 978-3-8085-6373-1

Alle Rechte vorbehalten. Das Werk ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der gesetzlich geregelten Fälle muss vom Verlag schriftlich genehmigt werden.

© 2021 by Verlag Europa-Lehrmittel, Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG, 42781 Haan-Gruiten
www.europa-lehrmittel.de
Satz, Grafik, Illustration und Layout: PER MEDIEN & MARKETING GmbH, Braunschweig
Umschlag: zweiband.media, 10587 Berlin unter Verwendung eines Bildes von © TAMARA – stock.adobe.com
Druck: RCOM Print GmbH, 97222 Würzburg-Rimpar

Der vorliegende Titel **„Auszubildende erobern die Hauswirtschaft – Arbeitsbuch mit Leittexten“** ist als praxisbezogenes Arbeitsbuch für Auszubildende, Lehrer und Ausbilder in der Hauswirtschaft konzipiert. Die Leittextsammlung soll die Auszubildenden während der gesamten Ausbildungszeit begleiten, da Leittexte für alle drei Ausbildungsjahre enthalten sind. Die Entscheidung, welcher Leittext im Ausbildungsalltag eingesetzt wird, richtet sich nach dem schulischen bzw. betrieblichen Ausbildungsplan. Zu Beginn des Buches gibt es eine Einführung zur Arbeit mit den Leittexten sowie eine Übersicht zu handlungsorientierten Methoden.

- Jeder Leittext startet mit einer Einführungsseite, die die Lernergebnisse vermittelt und eine Einführung ins Thema gibt. Auf den darauffolgenden Seiten ist die Bearbeitung aufbauend auf der vollständigen Handlung vorzunehmen:
  – Informieren und Planen
  – Entscheiden und Durchführen
  – Kontrollieren und Bewerten

- Die Leittexte sind in der Reihenfolge der drei Ausbildungsjahre sortiert. Innerhalb der Ausbildungsjahre erfolgt die Zuordnung nach Lernfeldern und parallel auch nach der Berufsbildposition. Auf diese Weise werden sowohl die schulische als auch die betriebliche Perspektive der Ausbildung berücksichtigt. Die Zuordnung ist im Inhaltsverzeichnis dargestellt, aber auch auf jeder Seite ist in der Fußzeile die Verknüpfung mit den Lernfeldern bzw. der Berufsbildposition angegeben.

- Das Buch ist durchgehend perforiert und gelocht, sodass die Seiten herausgetrennt und in einen separaten Hefter abgelegt werden können. Hier können auch zusätzliche Seiten dazugeheftet werden, beispielsweise am PC erstellte Checklisten.

Die Leittexte selbst orientieren sich größtenteils an den Arbeitsbedingungen eines hauswirtschaftlichen Dienstleistungsunternehmens. Sie lassen sich durch leichte Abwandlungen, die durch Lehrer bzw. Ausbilder vorgenommen werden können, auf alle hauswirtschaftlichen Ausbildungsmöglichkeiten übertragen. Die Leittexte dienen in erster Linie der handlungsorientierten Ausbildung. Sie können aber auch Prüfungsausschüssen Anregungen zum handlungsorientierten Prüfen geben.

Es gibt keine separaten Lösungen, denn diese sind individuell, je nach Ausbildungsbetrieb.

Neu in der 5. Auflage

Die Auflage wurde grundlegend überarbeitet und aktualisiert. Die Inhalte basieren auf der Ausbildungsverordnung aus dem Jahr 2020. Die Themen Nachhaltigkeit und Digitalisierung wurden in den einzelnen Leittexten integriert.

Für jeden Schwerpunkt wurde ein Leittext formuliert, der den Auszubildenden als Einstieg in die Thematik dienen kann.

Neu hinzugekommen sind Leittexte, die sich speziell an Auszubildende in landwirtschaftlichen Betrieben richten.

Um das Buch lesefreundlich zu halten, ist es in weiblicher Form geschrieben. Alle männlichen Vertreter im Berufsfeld Hauswirtschaft mögen sich bitte ebenso herzlich angesprochen fühlen.

Wir wünschen allen Lesern viel Freude und Erfolg mit diesem Arbeitsbuch. Kritische Hinweise und Vorschläge, die der Weiterentwicklung des Buches dienen, nehmen wir dankbar per E-Mail unter lektorat@europa-lehrmittel.de entgegen.

Im Frühling 2021
Anna Rave und Verlag

1 Arbeiten mit Leittexten 7

2 Handlungsorientierte Methoden 10

2.1 Brainstorming 10
2.2 Karten clustern 10
2.3 W-Fragen-Methode 11
2.4 Mindmapping 12
2.5 Fischgrätdiagramm (Ursache-Wirkung-Diagramm) 13
2.6 Pro- und Contra-Spiel 13

3 Übersicht über die Berufsbildpositionen des Ausbildungsberufsbilds (Betrieb) und über die Lernfelder (Schule) 14
3.1 Berufsausbildungsbild nach § 4 Ausbildungsverordnung 14
3.2 Lernfelder 14

Erstes Ausbildungsjahr

Lfd. Nr.	Leittext	Berufsbildposition		Lern-feld	Seite
		Abschnitt A	Abschnitt C		
1	Umgangsformen und persönliches Erscheinungsbild	1, 2, 9		4	15
2	Bedarf und Ansprüche von alten und pflegebedürftigen Menschen	1, 2, 3, 7, 13		4	19
3	Bedarf und Ansprüche von Gästen eines Tagungs- oder Freizeithauses	1, 2, 3, 5		4	23
4	Bedarf und Ansprüche von Menschen mit Behinderung	1, 2, 12, 13		4	27
5	Begrüßung von Gästen	1, 2, 9, 12, 13		1, 4	31
6	Telefongespräche	2, 13	5	1	35
7	Getränkeangebot	3, 4, 7, 9		2	39
8	Gebäcke und Kuchen	4, 7		2	42
9	Lebensweise von Mikroorganismen	4, 8		2, 5	46
10	Umgang mit Gefahrstoffen	5, 6	3, 4	3, 5, 7	51
11	Entkalken einer Kaffeemaschine	5, 7, 8, 11	3, 4	3	55
12	Zimmerreinigung (Unterhaltsreinigung)	5, 7, 8, 11	3, 4	3	59
13	Bedienung einer Einscheibenmaschine	5, 8	3	3	63
14	Warenannahme	7, 8, 10	5	5	67
15	Einkauf im Großverbrauchermarkt	8, 7	3, 4	5	71
16	Steckbrief des Ausbildungsbetriebes	9	2	1	75
17	Händedesinfektion	11		2	79
18	Gesetzliche Sozialversicherungen		1	1	83

Zweites Ausbildungsjahr

Lfd. Nr.	Leittext	Berufsbildposition		Lernfeld	Seite
		Abschnitt A	Abschnitt C		
19	Beurteilung eines barrierefreien Sanitärraumes	1, 2, 5	3	6, 9	87
20	Service von „Essen auf Rädern“	1, 2, 3, 4, 7, 13	2, 3	2, 7, 8, 9	91
21	Hackfleischgerichte	3, 4, 7, 9, 10	3	2, 7, 8, 9	95
22	Tische eindecken	4, 7	3	8	99
23	Durchführung einer Präsentation am Beispiel Reinigungsfaktoren (Sinner'scher Kreis)	5, 6, 11	5	3	103
24	Wäschekreislauf für Arbeitskleidung, Küchen- und Tischwäsche in einer Schulküche	6, 7	3	7	107
25	Sortieren von Wäsche	6, 7, 10, 11	3	7	111
26	Warenlagerung	7, 8, 10, 12	3, 5	5	115
27	Ausstattung von Lagerräumen einer Produktionsküche	8, 10, 11, 12	3	5, 7, 8	118
28	Schädlingsprophylaxe im Lebensmittellager	8, 10, 11	3, 4	5	123
29	Teilnahme an einer Veranstaltung eines Berufsverbandes		2	1	127
30	Fest in einer Einrichtung für Kinder und Jugendliche Schwerpunkt: Personenbetreuende Dienstleistungen	Abschnitt B		6, 10	131
31	Fest in einer Einrichtung für Kinder und Jugendliche Schwerpunkt: Serviceorientierte Dienstleistungen	Abschnitt B		8, 9, 10	135
32	Jahreszeitliche Gestaltung eines Verkaufstisches Schwerpunkt: ländlich agraische Dienstleistungen	Abschnitt B		9, 10	139

Drittes Ausbildungsjahr

Lfd. Nr.	Leittext	Berufsbildposition		Lernfeld	Seite
		Abschnitt A	Abschnitt C		
33	Angebot zur Freizeitgestaltung	1, 2, 7, 9, 13		10, 11, 13	143
34	Durchführung einer Präsentation am Beispiel Umgang mit Beschwerden	1, 2, 7, 10, 12		10, 13	147
35	Motivation zum Essen bei Menschen, die an Demenz erkrankt sind	1, 2, 3, 4, 9, 13		11, 12, 13	151
36	Speiseplanerstellung	3, 4, 9, 12	5	12, 13, 14	155
37	Jahreszeitliche Dekoration	3, 5, 7, 9	3	9, 12	159
38	Blumengestecke	3, 5, 7, 9		9, 12	163
39	Entsorgungsplan für eine Teeküche/Produktionsküche/Wohnbereichsküche	7, 8	4	3, 5	167

Lfd. Nr.	Leittext	Berufsbildposition		Lern-feld	Seite
		Abschnitt A	Abschnitt C		
40	Durchführung einer Gefährdungsanalyse nach dem Arbeitsschutzgesetz für die Küche	7, 13	3	14	171
41	Ermittlung der wöchentlichen Wäschemenge	7, 9, 12, 13	5	14	175
42	Inventur	9		5	179
43	Kostenvergleich zwischen Eigen- und Fremdleistung bei der Reinigung	9, 12	2	10, 13	182
44	Mitarbeit in einem Qualitätszirkel	10, 13	2	1, 11, 12	187
45	Protokollführung	12	2	11, 12, 14	191
46	Lebenslanges Lernen im Beruf		1, 5	1	194

1 Arbeiten mit Leittexten

Während Ihrer Ausbildung zur Hauswirtschafterin oder zum Hauswirtschafter werden Sie:

- hauswirtschaftliches Wissen erwerben,
- Praxiserfahrung im hauswirtschaftlichen Handeln sammeln,
- selbstständig hauswirtschaftliche Aufgaben und Herausforderungen meistern.

Ihr betrieblicher Ausbildungsplan sieht vor, dass Sie sich die Inhalte aneignen, indem Sie Ihre Aufgaben selbstständig planen, durchführen und beurteilen.

Der beste Weg, Selbstständigkeit zu erreichen, führt über das handlungsorientierte Lernen. Was können Sie sich darunter vorstellen?

Zunächst einige Beispiele, was **kein** handlungsorientiertes Lernen in der Hauswirtschaft ist.

- Rezepte, Inhaltsstoffe von Reinigungsmitteln oder komplizierte lateinische Namen von pathogenen Keimen auswendig lernen,
- hauswirtschaftliche Tätigkeiten in kleinen Lernschritten einüben wie Handtücher legen, Besteck abtrocknen, Tische abwischen, oder
- über einen längeren Zeitraum immer wieder dieselben Reinigungsarbeiten ausführen.

Damit keine Missverständnisse aufkommen:
Zur Ausbildung in der Hauswirtschaft gehört es natürlich,

- dass Sie Rezepte, Inhaltsstoffe von Reinigungsmitteln und Namen von pathogenen Keimen kennen lernen,
- dass Sie Handtücher legen, Geschirr abtrocknen, Tische abwischen und Reinigungsarbeiten ausführen werden.

Doch handlungsorientiert lernen bedeutet, dass Sie den komplexen Zusammenhang sehen, in dem hauswirtschaftliche Dienstleistungen erbracht werden und hauswirtschaftliche Produkte erstellt werden.

Um den Zusammenhang zu erkennen, stellen Sie sich Fragen, die in folgender Grafik beispielhaft zusammengefasst sind:

Bild 1: Komplexe Zusammenhänge erkennen

Beim handlungsorientierten Lernen erwerben Sie folgende Kompetenzen:

Fachkompetenz
Sie wissen, was zu tun ist.

Methodenkompetenz
Sie kennen den Weg, wie Sie die Aufgabe lösen.

Sozialkompetenz
Sie erleben dabei, dass Sie in einem sozialen Umfeld arbeiten, gemeinsam im Team für Ihre Gäste oder Kunden.

Personalkompetenz
Sie sind gefordert, Ihre persönlichen Eigenschaften einzubringen.

Veränderungskompetenz
Sie erfahren, dass sich einmal Erlerntes schnell ändern kann und dass Sie darauf reagieren müssen.

Am Beispiel einer Zimmerreinigung wird das Theoretische etwas klarer.

Fachkompetenz
– Welche Reinigungsarbeiten muss ich in einem Zimmer erledigen?
– Welche Reinigungsmittel werden für welche Böden, Oberflächen und Einrichtungsgegenstände verwendet?
– Welche weiteren Arbeitsmittel benötige ich?

Methodenkompetenz
– Wie plane ich die Reinigungsarbeit?
– In welcher Reihenfolge werden die Arbeitsschritte erledigt?
– Wie setze ich Arbeitsmittel und Maschinen ein?
– Wie sind die Bewegungsabläufe?

Sozialkompetenz
– Wie gehe ich mit meinen Kollegen um?
– Wie kann ich Konflikte meistern?
– Wie spreche ich mit dem Gast?
– Wie reagiere ich auf Beschwerden?

Personalkompetenz
– Wie kann ich mich selbst motivieren?
– Bin ich bereit, Verantwortung für die Sauberkeit des Zimmers zu übernehmen?
– Wie steigere ich mein Durchhaltevermögen?
– Wie ist meine Bereitschaft, aus Kritik zu lernen?

Veränderungskompetenz
– Wie reagiere ich auf Neuerungen bei Arbeitsabläufen in der Arbeitsorganisation oder bei Einführung neuer Reinigungsmethoden?
– Wie reagiere ich darauf, wenn ich bisher die Reinigungsarbeiten in einem Kinderheim durchgeführt habe und jetzt in einem Altenheim eingesetzt werden soll?

Wie können Sie diese Kompetenzen erwerben?

Die größten Chancen haben Sie, wenn Sie sich die Lerninhalte mithilfe der sechs Schritte erarbeiten, die im „Modell der vollständigen Handlung“ beschrieben sind.

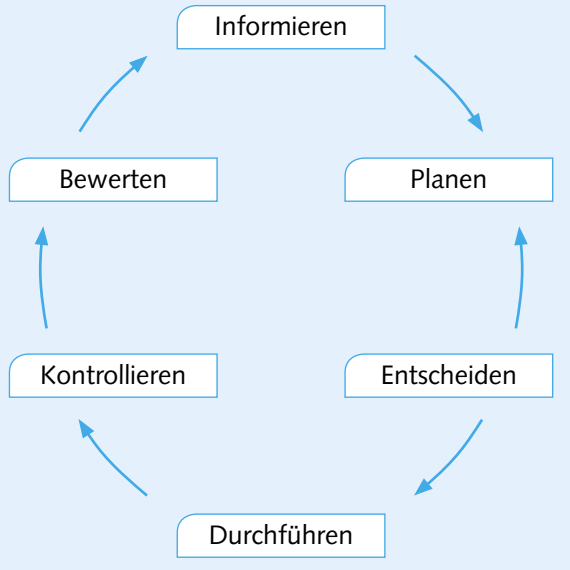

Bild 1: Modell der vollständigen Handlung

Leittexte unterstützen Sie dabei.

Die Leittexte führen Sie über
- Fragen,
- Anregungen und
- Handlungsaufforderungen

durch die sechs Phasen des Modells der vollständigen Handlung.

Wenn Sie selbstständig an eine Aufgabenstellung herangehen, trainieren Sie neben den oben beschriebenen Kompetenzen auch die Schlüsselqualifikationen, die Ihnen für Ihre Ausbildung und Ihr späteres Berufsleben die Tore öffnen.

Schlüsselqualifikationen sind zum Beispiel:

- Denken in Zusammenhängen
- Kreativität
- Problembewusstsein
- Entscheidungsfähigkeit
- Zuverlässigkeit
- Pünktlichkeit
- Sorgfalt
- Ausdauer
- Engagement
- Flexibilität
- Verantwortungsbewusstsein
- Zielgerichtetes Arbeiten
- Planungsfähigkeit
- Selbstkritisches Verhalten
- Begeisterungsfähigkeit
- Empathie (Einfühlungsvermögen)
- Kommunikationsfähigkeit
- Teamfähigkeit
- Toleranz

Bei der Arbeit mit Leittexten ist Ihre Ausbilderin nicht in erster Linie Ihre Anleiterin, sondern sie ist Ihre Beraterin. Eine Beraterin unterstützt Sie beim Lernen: Sie macht Ihnen nur wenige Vorgaben und fordert Sie auf, eigene Überlegungen zur Lösung einer Aufgabe anzustellen. Zu Beginn gibt sie Hinweise, während der Bearbeitung steht sie für Fragen zur Verfügung, beim Abschluss und der Bewertung bringt sie ihre Erfahrung mit ein und gibt Ihnen Anregungen.

Bild 1: Ausbilderin freut sich über Ihre Lernerfolge

Bild 2: Auszubildende auf der Erfolgsleiter

Bildlich gesprochen:
Die Ausbilderin hält die Leiter, auf der Sie als Auszubildende Schritt für Schritt nach oben steigen. Sie macht Sie auf Gefahren aufmerksam, sie stützt und ermutigt Sie, aber klettern müssen Sie allein.

Haben Sie erst einmal einen Leittext selbstständig bearbeitet, werden sie feststellen, dass diese Art zu lernen auch richtig Spaß machen kann. Jedes Stück Selbstständigkeit bringt sie auf der Erfolgsleiter ein Stück weiter nach oben.

Lernergebnisse

Learning Outcomes oder auch Lernergebnisse beschreiben die Kompetenzen, die eine Auszubildende am Ende eines Lernprozesses erworben haben soll.

Lernergebnisse helfen Ihnen als Ausbilderin, den Ausbildungsverlauf zu kontrollieren. Für die Auszubildenden geben sie Klarheit über Ausbildungsinhalte und Sinnhaftigkeit der einzelnen Tätigkeiten.

2 Handlungsorientierte Methoden

Wer klettert, braucht eine gute Ausrüstung. Die folgende Methodenauswahl soll Ihnen als Handwerkszeug dienen, mit dem Sie sicher die Schritte der vollständigen Handlung durchlaufen können.

2.1 Brainstorming

Besonders geeignet für die Schritte
- Informieren
- Planen
- Entscheiden

Brainstorming heißt wörtlich übersetzt: Gedankensturm. Alles, was Ihnen zu dem Thema einfällt, für das Sie Ideen benötigen, wirbelt ungeordnet wie in einem Sturm herum.

Schreiben Sie jeden Gedanken auf, ohne ihn zu beurteilen.

Wenn Sie in einer Gruppe arbeiten, steht einer vorn und schreibt die Ideen an eine Tafel oder Flipchart. Solange die Ideen „herumwirbeln", gibt niemand eine Beurteilung ab. Erst wenn sich der Sturm gelegt hat, denken Sie darüber nach, welche der gesammelten Punkte sich für die Lösung Ihrer Aufgabe eignen.

Beispiel:
Ihre Aufgabe ist es, Gebäck mit Äpfeln herzustellen. Welche Möglichkeiten haben Sie? Im folgenden Bild sind die möglichen Ergebnisse des Brainstormings dargestellt.

BRAINSTORMING
Herstellung eines Gebäcks mit Äpfeln:
Welche Möglichkeiten gibt es?

- versunkener Apfelkuchen
- Apfel mit Rahmguss
- auf dem Blech
- in einer Springform
- es soll schnell gehen
- Preis und Qualität für Äpfel prüfen
- Apfelkuchen mit Streusel
- Apfelstrudel
- Hefeteig oder Quark-Öl-Teig
- Apfel-Möhren-Kuchen
- TK-Torte
- keine Zeit zum Äpfelschälen

Bild 1: Ergebnisse eines Brainstormings

Aufbauend auf dieser Ideensammlung können Sie nun planen und Entscheidungen treffen.

2.2 Karten clustern

Besonders geeignet für die Schritte
- Informieren
- Planen
- Entscheiden

Clustern bedeutet: Gruppen bilden.

Bevor Sie Karten clustern, sammeln Sie Ideen nach der Brainstorming-Methode. Die einzelnen Begriffe werden dabei aber nicht auf einem Flipchart festgehalten, sondern auf Moderationskarten. Auf jede Karte wird immer nur eine Idee geschrieben.

Die Karten werden nacheinander an eine Moderationswand geheftet, dann werden sie in Themengruppen geordnet. Dazu fragen Sie sich: Was gehört zusammen, welche der Ideen können wir unter einer Überschrift zusammenfassen?

Beispiel:
Beim Thema Arbeits- und Gesundheitsschutz stellen Sie sich die Frage:
Wo bestehen in der Hauswirtschaft Gesundheitsgefahren durch Heben und Tragen von schweren Lasten?

Zunächst das Brainstorming-Ergebnis:
- Anlieferung
- Kartons heben
- Wäschesäcke
- Säcke mit Waschpulver
- Essen schöpfen
- Brühe umfüllen
- schwere Gardinen abnehmen
- Umfüllen von Reinigungsmitteln
- Schränke abrücken
- Regale reinigen
- Blumenkästen tragen
- Stühle stapeln
- schwere Geräte transportieren
- Tische verstellen
- Adventskränze aufhängen

usw.

Das Bild auf der folgenden Seite zeigt, wie die Begriffe geclustert werden könnten:

Küche

– Anlieferung
– Kartons heben
– Essen schöpfen
– Brühe umfüllen
– Regale reinigen

Wäsche

– Anlieferung
– Wäschesäcke
– Wäsche mit Waschpulver
– Schwere Gardinen abnehmen
– Regale reinigen

Reinigung

– Umfüllen von Reinigungsmitteln
– Schränke abrücken
– Regale reinigen
– Schwere Geräte transportieren

Wohnumfeld

– Blumenkästen tragen
– Adventskränze aufhängen
– Stühle stapeln
– Tische verstellen

Bild 1: Cluster bilden mit Moderationskarten

2.3 W-Fragen-Methode

Besonders geeignet für die Schritte
- Informieren
- Planen
- Bewerten

Mit der W-Fragen-Methode lassen sich einfach und schnell Ideen und Gedanken entwickeln und gleichzeitig in ein System bringen.

Sie bearbeiten einen Schritt, indem Sie W-Fragen stellen:
- Was? • Wer? • Wen? • Wo? • Wann?
- Wie? • Warum?

Beispiel:
Sie bewerten Ihren Apfelkuchen.

Diese Fragen könnten Sie sich stellen:
- Was haben Sie gebacken? Für wen?
- Wer hat Ihren Plan und die Durchführung eventuell beeinflusst?
- Wen hätten Sie vielleicht noch um ein paar Ratschläge bitten können?
- Wo haben Sie Ihre Arbeiten durchgeführt? Ging das reibungslos?
- Wann haben Sie zwischendurch geprüft, ob Ihr Plan gut war oder verändert werden musste?
- Wie ist Ihnen der Kuchen gelungen?
- Wie schmeckt er?
- Wie sieht er aus?
- Wie ist seine Schnittfestigkeit?
- Warum sind Sie möglicherweise in Zeitverzug geraten?

Bild 2: Zu bewertender Apfelkuchen

2.4 Mindmapping

Besonders geeignet für die Schritte
- Informieren
- Planen
- Kontrollieren
- Bewerten

Mindmaps sind „geistige Landkarten“. Mit ihnen lassen sich Gedanken sammeln und grafisch anordnen. Das Arbeiten mit Mindmaps wird als Mindmapping bezeichnet. Die Methode kann gleichermaßen gewinnbringend zur Einzel- und zur Gruppenarbeit genutzt werden.

Benennen Sie Ihr Thema kurz und knapp.

Schreiben Sie es in Quadrat- oder Kreisform in die Mitte eines Blattes. Von diesem Mittelpunkt aus gehen Abzweigungen (Äste) in alle Richtungen ab. Auf die Abzweigungen notieren Sie Gedanken und Ideen zum Hauptthema. Von diesen Ästen gehen als Unterpunkte weitere Abzweigungen ab.

So können viele Gesichtspunkte gesammelt und gleichzeitig thematisch geordnet werden.

Damit die Mindmap nicht zu unübersichtlich wird, beachten Sie für die Gestaltung einige Regeln:
- Papier in Querformat,
- eindeutige, knappe Formulierung des Themas in der Mitte,
- deutlich schreiben, Druckbuchstaben mit Groß- und Kleinschreibung,
- Ideen in Stichworten formulieren, keine ganzen Sätze,
- die Mindmap so gestalten, dass man alles lesen kann, ohne den Kopf zu verdrehen.

Eine grafische Darstellung am PC mit einem einschlägigen Programm ist ebenso möglich.

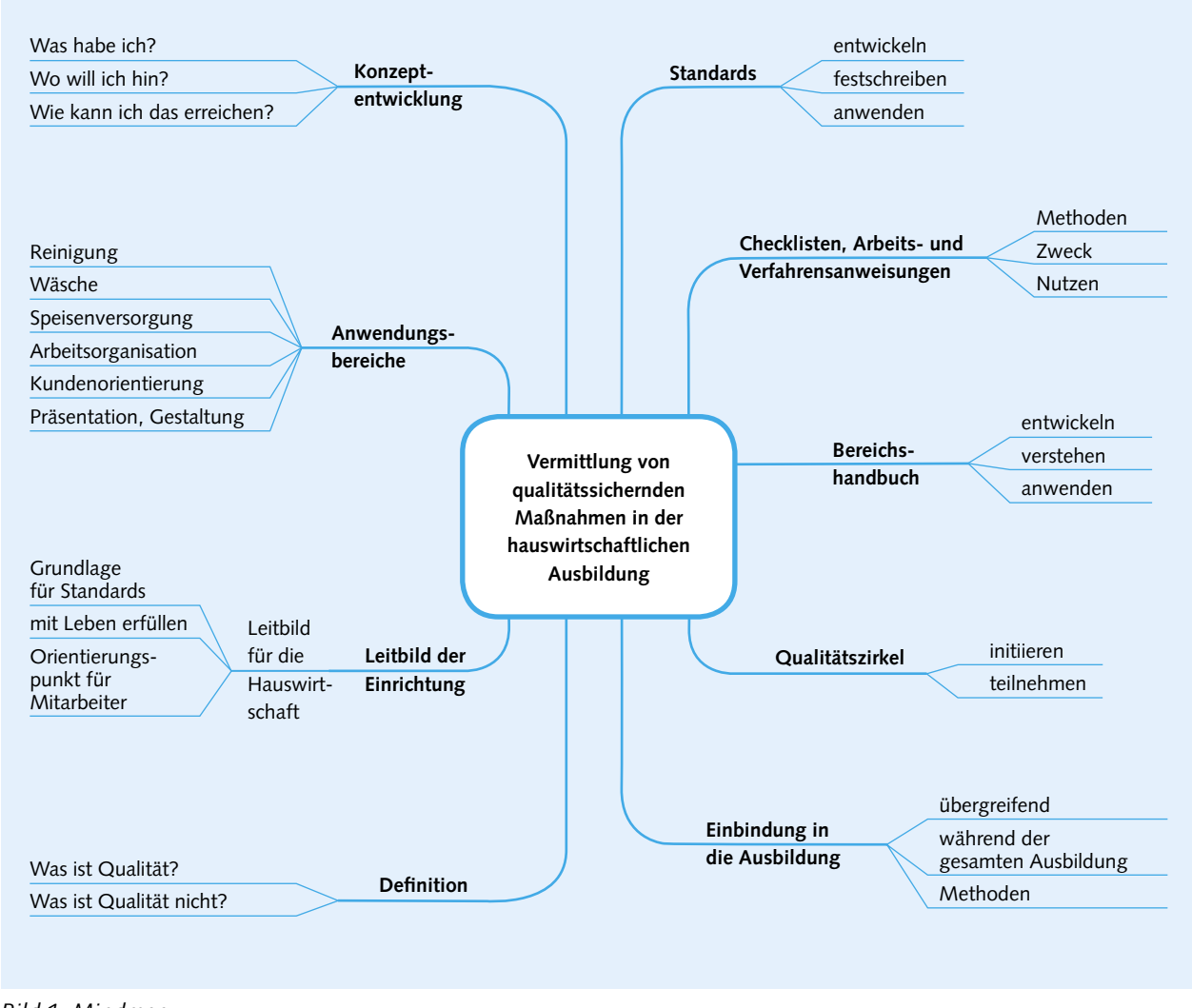

Bild 1: Mindmap

2.5 Fischgrätdiagramm (Ursache-Wirkung-Diagramm)

Besonders geeignet für die Schritte
- Entscheiden
- Kontrollieren
- Bewerten

Diese Methode stammt aus dem Qualitätsmanagement und wird bei der Entwicklung des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses eingesetzt. Sie eignet sich in vielfältiger Weise zur Ermittlung von Ursachen eines Problems.

Um Anhaltspunkte dafür zu bekommen, wie Sie ein Problem lösen können, wird mit einer bestimmten Systematik nach den Ursachen des Problems gefragt. Die möglichen Ursachen werden unter folgenden Gesichtspunkten gesammelt:
- Mensch
- Maschine
- Milieu
- Management
- Methode
- Material

Die sechs Kriterien ordnen Sie in einer Grafik fischgrätartig an; die möglichen Ursachen zeichnen Sie von den Hauptgräten abgehend.

2.6 Pro- und Contra-Spiel

Besonders geeignet für die Schritte
- Entscheiden
- Bewerten

Das Pro- und Contra-Spiel ist eine Methode, mit der Sie gegensätzliche Positionen systematisch und vorurteilsfrei betrachten können.

Es werden zwei Gruppen gebildet. Jede Gruppe sammelt zunächst Pro-Argumente bzw. Contra-Argumente und visualisiert sie.

Nach fünfzehn bis zwanzig Minuten wechseln die Gruppen ihre Positionen und schlüpfen in die Rolle der jeweiligen Gegenpartei. Sie ergänzen deren Argumente.

Nach weiteren zehn Minuten kehrt jede Gruppe in ihre ursprüngliche Rolle zurück. Anschließend folgt eine gemeinsame Pro-und Contra-Diskussion.

Bild 1: Pro und Contra

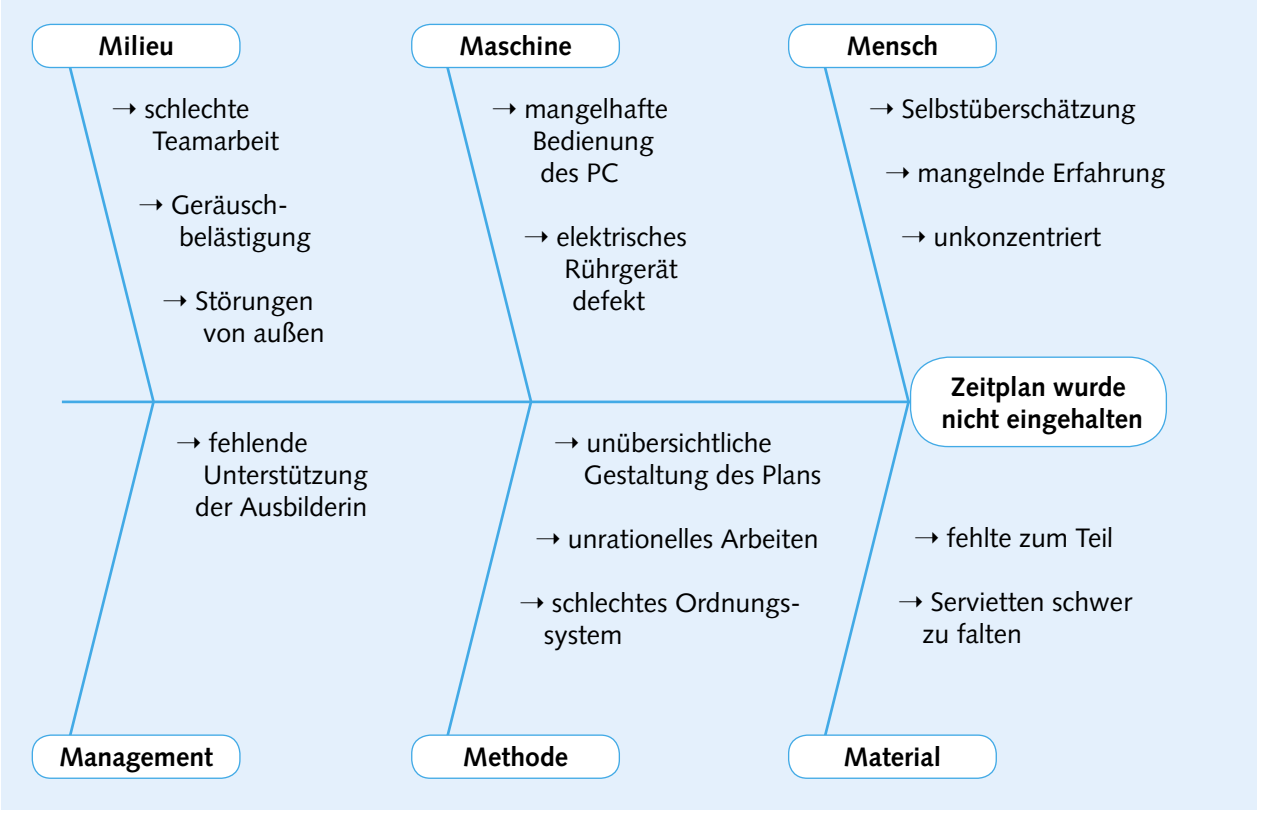

Bild 2: Fischgrätdiagramm

3 Übersicht über die Berufsbildpositionen des Ausbildungsberufsbilds (Betrieb) und über die Lernfelder (Schule)

3.1 Berufsausbildungsbild nach § 4 Ausbildungsverordnung

Abschnitt A: Die Berufsbildpositionen der schwerpunktübergreifenden berufsprofilgebenden Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sind:

1. hauswirtschaftliche Betreuungsbedarfe personen-, zielgruppen- und situationsorientiert ermitteln
2. hauswirtschaftliche Betreuungsleistungen erbringen
3. hauswirtschaftliche Versorgungsbedarfe personen-, zielgruppen- und situationsorientiert ermitteln
4. Verpflegung planen sowie Speisen und Getränke zubereiten und servieren
5. Räume und Wohnumfeld reinigen, pflegen und gestalten
6. Textilien einsetzen, reinigen und pflegen
7. hauswirtschaftliche Arbeitsprozesse planen, durchführen und bewerten
8. Gebrauchs- und Verbrauchsgüter sowie Geräte und Maschinen beschaffen, lagern und einsetzen
9. hauswirtschaftliche Produkte und Dienstleistungen kalkulieren, erstellen und vermarkten
10. qualitätssichernde Maßnahmen durchführen
11. Hygienemaßnahmen durchführen
12. im Team arbeiten, Personen anleiten und bei der Personaleinsatzplanung mitwirken
13. mit angrenzenden Zuständigkeitsbereichen kooperieren

Abschnitt B: In einem der drei Schwerpunkte werden weitere Kenntnisse in der Berufsbildposition 9 Hauswirtschaftliche Produkte und Dienstleistungen kalkulieren, erstellen und vermarkten vermittelt.

- Schwerpunkt Personenbetreuende Dienstleistungen
- Schwerpunkt Serviceorientierte Dienstleistungen
- Schwerpunkt Ländlich-agrarische Dienstleistungen

Abschnitt C: Die Berufsbildpositionen der schwerpunktübergreifenden, integrativ zu vermittelnden Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sind:

1. Berufsbildung sowie Arbeits- und Tarifrecht
2. Aufbau und Organisation des Ausbildungsbetriebes
3. Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit
4. Umweltschutz
5. Digitalisierung der Arbeit, Datenschutz und Informationssicherheit

Zu allen Berufsbildpositionen sind Leittexte zu finden. Für jeden Schwerpunkt wurde ein Leittext formuliert, welcher als Einführung in das Thema genutzt werden kann. Ein Leittext ersetzt jedoch kein Projekt.

3.2 Lernfelder

Lernfeld 1: Beruf und Betrieb präsentieren
Lernfeld 2: Verpflegung zubereiten und anbieten
Lernfeld 3: Wohn- und Funktionsbereiche reinigen und pflegen
Lernfeld 4: Personen wahrnehmen und beobachten
Lernfeld 5: Güter beschaffen, lagern und bereitstellen
Lernfeld 6: Personen und Gruppen unterstützen und betreuen
Lernfeld 7: Textilien einsetzen, reinigen und pflegen
Lernfeld 8: Verpflegung von Personengruppen planen
Lernfeld 9: Räume und Wohnumfeld gestalten
Lernfeld 10: Produkte und Dienstleistungen anbieten
Lernfeld 11: Personen in besonderen Lebenssituationen aktivieren, fördern und betreuen
Lernfeld 12: Verpflegung als Dienstleistung zu besonderen Anlässen planen und anbieten
Lernfeld 13: Produkte und Dienstleistungen vermarkten
Lernfeld 14: Bei der Personaleinsatzplanung mitwirken und Personal anleiten

Bild 1: Auszubildende bei der Arbeit

Leittext 1
Umgangsformen und persönliches Erscheinungsbild

Bild 1: Persönliches Erscheinungsbild in verschiedenen Berufen

Lernergebnisse

- Die Auszubildende beschreibt die angemessenen Umgangsformen für ihren Berufsalltag.
- Sie weiß, welche Bedeutung ihr persönliches Erscheinungsbild im Umgang mit Kollegen, Vorgesetzten und Kunden hat.

Einführung ins Thema

Im Berufsalltag sind gute Umgangsformen und ganz bestimmte Anforderungen an das persönliche Erscheinungsbild gefordert.

Umgangsformen und persönliches Erscheinungsbild haben etwas mit Respekt zu tun. Jeder Kunde – ob Kinder, Jugendliche, kranke Menschen, Menschen mit Behinderung, Senioren, Ferien- oder Tagungsgäste – wünscht, dass man ihm mit Respekt begegnet.

Respekt wird vermittelt über
- Sprache
- Mimik
- Gestik
- Zuhören
- Kleidung
- Aussehen
- Benehmen
- Aufmerksamkeit

EUROPA LEHRMITTEL	Name:	Klasse bzw. Betrieb:	Datum:	Blatt-Nr.

Informieren und Planen

Schildern Sie je ein positives und ein negatives Beispiel im Umgang mit Kunden, Vorgesetzten oder Kollegen.

	Positives Beispiel	**Negatives Beispiel**
Grüßen		
Kunden empfangen		
Körpersprache (Mimik und Gestik)		
Duzen/Siezen		
Kritik äußern		
Achtung der Intimsphäre		

EUROPA LEHRMITTEL	Name:	Klasse bzw. Betrieb:	Datum:	Blatt-Nr.

Wie sieht eine ansprechende Arbeitskleidung aus?

Was gehört zu einer regelmäßigen Körperpflege?

Welche Frisur und Kosmetik sind im Arbeitsalltag angemessen?

Nennen Sie fünf wichtige Tischmanieren.

Welchen Eindruck macht es, wenn Sie während eines Gespräches Kaugummi kauen?

EUROPA LEHRMITTEL	Name:	Klasse bzw. Betrieb:	Datum:	Blatt-Nr.

Entscheiden und Durchführen

Wählen Sie drei von Ihren positiven Beispielen aus. Versetzen Sie sich in die Situation von Ihren Kunden und beschreiben, wie sich die Kunden fühlen, wenn Sie von Ihnen in dieser Art behandelt werden.

1. Positives Beispiel (Stichwort): _____

So könnte sich der Kunde fühlen:

_____

_____

2. Positives Beispiel (Stichwort): _____

So könnte sich der Kunde fühlen:

_____

_____

3. Positives Beispiel (Stichwort): _____

So könnte sich der Kunde fühlen:

_____

_____

Kontrollieren und Bewerten

Besprechen Sie alle positiven und negativen Beispiele mit Ihrer Ausbilderin.

Erinnern Sie sich an eine beliebige Situation im Arbeitsalltag, in der Sie ein Gespräch mit Kunden, Kollegen oder Vorgesetzten geführt haben. Haben Sie sich eher an die positiven Beispiele gehalten? Wenn nicht: welche Erklärung könnte es dafür geben?

_____

_____

_____

_____

Was könnten Sie tun, um das zu ändern?

_____

_____

_____

Leittext 2
Bedarf und Ansprüche von alten und pflegebedürftigen Menschen

Bild 1: Hauswirtschafterin betreut Seniorin beim Essen

Lernergebnisse

- Die Auszubildende beschreibt die zwölf Aktivitäten des täglichen Lebens.
- Sie weiß, wie hauswirtschaftliche Mitarbeiter die Pflegemitarbeiter unterstützen können, dem Bedarf und Anspruch von alten und pflegebedürftigen Menschen gerecht zu werden.

Einführung ins Thema

In der 5-stufigen Maslow'schen Bedürfnispyramide werden die Bedürfnisse des Menschen abgebildet:

- 1. Stufe: Grundbedürfnisse wie Essen, Trinken, Schlafen, Wohnen
- 2. Stufe: Sicherheitsbedürfnisse wie Schutz, Ordnung und Recht
- 3. Stufe: Soziale Bedürfnisse wie Freundschaft, Liebe, Zugehörigkeit zu einer Gruppe
- 4. Stufe: Anerkennungsbedürfnisse wie Anerkennung, Aufmerksamkeit, Ruhm
- 5. Stufe: Selbstverwirklichungsbedürfnisse wie Entwicklung, selbst bestimmtes Leben

Die Pflegetheoretikerin Nancy Roper hat 1976 das Modell der 12 ADL entwickelt: „Activities of Daily Living" zu Deutsch: Aktivitäten des täglichen Lebens.

- Kommunizieren
- Atmen
- Essen und Trinken
- Ausscheiden
- Für eine sichere Umgebung sorgen
- Sauberhalten und Kleiden
- Körpertemperatur regulieren
- Sich bewegen
- Arbeiten und Spielen
- Sich als Mann und Frau fühlen
- Schlafen
- Sterben

EUROPA LEHRMITTEL	Name:	Klasse bzw. Betrieb:	Datum:	Blatt-Nr.

Informieren und Planen

Wie viele Bewohner leben in Ihrem Alten- und Pflegeheim?

☐ bis 20 Bewohner

☐ 21–50 Bewohner

☐ 51–80 Bewohner

☐ über 80 Bewohner

Wie viele leben in Einzel- bzw. in Doppelzimmern?

_____ Bewohner in Einzelzimmern _____ Bewohner in Doppelzimmern

Wie viele Bewohner sind zzt. mobil, bzw. immobil?

_____ Bewohner, die mobil sind _____ Bewohner, die immobil sind

Nennen Sie Beispiele von regelmäßigen Veranstaltungen, an denen die Bewohner teilnehmen können.

Wochentag	**Veranstaltungen**
Montag	
Dienstag	
Mittwoch	
Donnerstag	
Freitag	
Samstag	
Sonntag	