

Allgemeine Checkliste zur Ausarbeitung des Betrieblichen Auftrags im Schwerpunkt

Im Folgenden ist beispielhaft aufgeführt, welche allgemeinen Inhalte der Betriebliche Auftrag je nach Aufgabenstellung enthalten kann.

Zu den Zielgruppen gehören alle Personen, an die sich die Versorgungs- und Betreuungsleistungen richten wie z. B. Bewohner und Bewohnerinnen, Gäste, Patienten und Patientinnen und Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen. Sie werden im Folgenden Kunden genannt. Damit sind Personen jeglichen Geschlechts angesprochen.

	§ 13 Absatz 1 Ausbildungsverordnung Im Prüfungsbereich Hauswirtschaftliche Produkte und Dienstleistungen erstellen und vermarkten hat der Prüfling nachzuweisen, dass er in der Lage ist,	Bearbeitung
Planung	1. <i>hauswirtschaftliche Bedarfe personen-, zielgruppen- und situationsorientiert zu ermitteln</i>	- Wünsche der Kunden ermitteln - Besonderheiten berücksichtigen (z. B. Alter, Beruf, Gesundheitszustand, Belastungen, Einschränkungen) und die besonderen Anforderungen daraus ableiten und beschreiben - Art, Umfang und Zeitpunkt des geplanten betrieblichen Auftrags beschreiben
	2. <i>hauswirtschaftliche Angebote zu erarbeiten</i>	- Ideen zur Umsetzung sammeln, durchdenken (z. B. Speisenzubereitung, Betreuung, Dekoration, Reinigung) und eine Vorauswahl treffen, spezielle Angebote festlegen
	3. <i>geplante Maßnahmen abzustimmen</i>	- betriebliche Rahmenbedingungen und Ressourcen klären (z. B. Räumlichkeiten, Ausstattung, Personal, besondere Vorgaben des Betriebes, zur Verfügung stehende Verbrauchs- und Arbeitsmittel, zur Verfügung stehendes Budget, organisatorische Rahmenbedingungen, Rechtsvorschriften) - Ausbilder/-in/Auftragsverantwortliche/Vorgesetzte/Leitung informieren und Zustimmung einholen - Naht-/Schnittstellen bedenken - beteiligte Mitarbeiter; ggf. externe Dienstleister einbinden
	4. <i>Arbeitsprozesse zu strukturieren und Arbeitsmittel auszuwählen</i>	- Verfahren zur Umsetzung der geplanten Maßnahmen festlegen - Arbeitspläne und Zeitpläne erstellen - Liste der benötigten Arbeitsmittel, inklusive Lebensmittel und anderer Verbrauchsmittel erarbeiten

	5. <i>Kosten zu ermitteln sowie Produkte und Dienstleistungen zu kalkulieren</i>	- Angebote für erforderliche Arbeits- und Betriebsmittel/Verbrauchsmittel einholen, vergleichen und eine Auswahl treffen - Preisvergleiche durchführen - Preise für hauswirtschaftliche Dienstleistungen/Produkte (Selbstkostenpreis, Verkaufspreis) berechnen - Kostenkalkulation erstellen
Durchführung	6. <i>Produkte herzustellen und Dienstleistungen zu erbringen</i>	- geplante Maßnahmen des betrieblichen Auftrages praktisch durchführen - Durchführung beschreiben
	7. <i>Kunden und Kundinnen über hauswirtschaftliche Leistungsangebote zu informieren sowie Produkte und Dienstleistungen zu vermarkten</i>	- Kunden das erarbeitete Dienstleistungsangebot bzw. Produkt vorstellen und Informationen dazu geben (Was soll wie gemacht werden? Warum soll es so gemacht werden?): - z. B. Verpflegungsangebot: Anlass, Inhaltsstoffe, Zubereitungsart, Kosten, Rezeptur - z. B. Betreuungsangebot: Anleitung, verwendete Materialien, Verwendungszweck - z. B. Textilreinigungsangebot: Wäscheservice, Reinigung von persönlicher Wäsche - die Dienstleistung/das Produkt attraktiv darstellen und dem Kunden anbieten (mündlich; gegenständlich)
	8. <i>Kommunikationsprozesse personen-, zielgruppen- und situationsorientiert zu gestalten</i>	- Beschreiben, wie Kunden in die Aufgabe eingebunden werden: - Begrüßen, Gespräche führen, Service und Unterstützung anbieten, anleiten, motivieren, animieren, usw.
	9. <i>Maßnahmen zu Hygiene – und Qualitätssicherung, Wirtschaftlichkeit, Nachhaltigkeit, Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit umzusetzen</i>	- wesentliche Maßnahmen in Bezug auf den konkreten, betrieblichen Auftrag beschreiben

Nachbereitung	10. <i>Arbeitsabläufe und Ergebnisse zu bewerten, zu dokumentieren und zu präsentieren</i>	(Zwischen-) Ergebnisse auswerten und zusammenfassen: - Arbeitsabläufe und deren Durchführung bewerten, z. B. im Hinblick auf - Umsetzung der Planung (Zeitbedarf, Umgang mit Störungen) - Arbeitsplatzgestaltung - fachgerechte Arbeitstechniken - Arbeitsergebnisse bewerten, z. B. im Hinblick auf - Qualität (z.B. Geschmack, Aussehen, Form) - Quantität (Angebot und Nachfrage, Wareneinsatz) - Kosten - Einbeziehung von Kunden, Kundenzufriedenheit - Berücksichtigung von Schnittstellen - Vordrucke, Checklisten, Protokolle usw., die bei der Planung und Durchführung des betrieblichen Auftrags verwendet werden, für die Dokumentation aufbereiten - Arbeitsabläufe und Ergebnisse mit Hilfe der im Projekt verwendeten und erstellten Unterlagen dokumentieren, z. B. durch - Vordrucke, Checklisten, Kostenrechnungen, Protokolle, Flyer, Plakate, Fotos - entscheiden, welche Inhalte aus dem betrieblichen Auftrag in der Präsentation dargestellt werden können bzw. sollen, z.B. - Auswahl des Auftrags begründen - Abläufe und Ergebnisse beschreiben und begründen - gelungene und weniger gelungene Aspekte sowie Abweichungen darstellen - eigene Rolle bei der Durchführung beschreiben - Präsentation vorbereiten, u.a. im Hinblick auf - Inhalte und Umfang - ggf. Materialien - Medieneinsatz - Betrieblichen Auftrag bewerten und ggf. im eigenen Betrieb bzw. vor dem Team präsentieren, z. B. - Vorstellung hergestellter Produkte und erbrachter Dienstleistungen - Wirkung auf Kunden und Kundenzufriedenheit - Rentabilität von Produkten und Dienstleistungen
	11. <i>wesentliche fachliche Zusammenhänge aufzuzeigen und die Vorgehensweise zu begründen</i>	- prägnante Aspekte im Hinblick auf Ablauf und Ergebnisse des Auftrags auswählen - Auswahl einer speziellen Vorgehensweise oder einer speziellen Arbeitstechnik begründen - alternative Lösungsmöglichkeiten aufzeigen