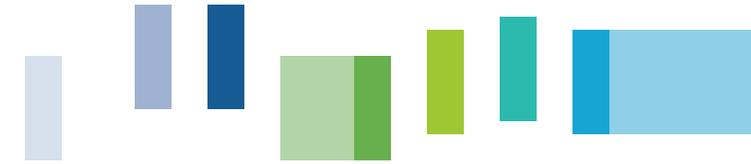




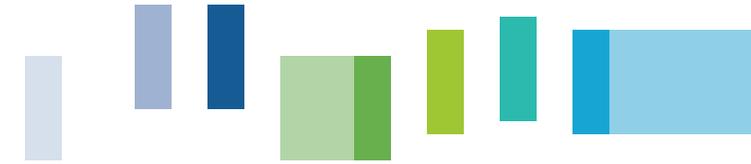
## Allgemeine Checkliste zur Bearbeitung des Betrieblichen Auftrags im Schwerpunkt

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.

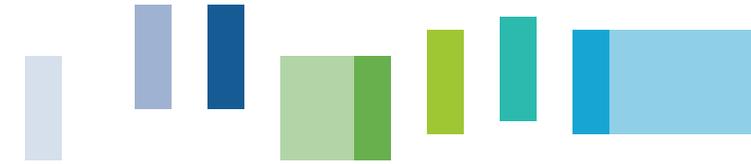
	<b>§ 13 Absatz 1 Hauswirtschafterausbildungsverordnung</b>  Im Prüfungsbereich Hauswirtschaftliche Produkte und Dienstleistungen erstellen und vermarkten hat der Prüfling nachzuweisen, dass er in der Lage ist,	<b>Bearbeitung</b>
<b>Planung</b>	1. <i>hauswirtschaftliche Bedarfe personen-, zielgruppen- und situationsorientiert zu ermitteln*</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wünsche der Kunden ermitteln</li> <li>- Besonderheiten berücksichtigen (z. B. Alter, Beruf, Gesundheitszustand, Belastungen, Einschränkungen) und die besonderen Anforderungen daraus ableiten und beschreiben</li> <li>- Art, Umfang und Zeitpunkt des geplanten betrieblichen Auftrags beschreiben</li> </ul>



	2. <i>hauswirtschaftliche Angebote zu erarbeiten</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ideen zur Umsetzung sammeln, durchdenken (z. B. Speisenzubereitung, Betreuung, Dekoration, Reinigung) und eine Vorauswahl treffen, spezielle Angebote festlegen</li> </ul>
	3. <i>geplante Maßnahmen abzustimmen</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>= 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)</li> <li>- Ausbilder/-in/Auftragsverantwortliche/Vorgesetzte/Leitung informieren und Zustimmung einholen</li> <li>- Naht-/Schnittstellen bedenken</li> <li>- beteiligte Mitarbeiter; ggf. externe Dienstleister einbinden</li> </ul>
<b>Durchführung</b>	4. <i>Arbeitsprozesse zu strukturieren und Arbeitsmittel auszuwählen</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verfahren zur Umsetzung der geplanten Maßnahmen festlegen</li> <li>- Arbeitspläne und Zeitpläne erstellen</li> <li>- Liste der benötigten Arbeitsmittel, inklusive Lebensmittel und anderer Verbrauchsmittel erarbeiten</li> </ul>
	5. <i>Kosten zu ermitteln sowie Produkte und Dienstleistungen zu kalkulieren</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Angebote für erforderliche Arbeits- und Betriebsmittel/Verbrauchsmittel einholen, vergleichen und eine Auswahl treffen</li> <li>- Preisvergleiche durchführen</li> <li>- Preise für hauswirtschaftliche Dienstleistungen/Produkte (Selbstkostenpreis, Verkaufspreis) berechnen</li> <li>- Kostenkalkulation erstellen</li> </ul>



	<p>6. <i>Produkte herzustellen und Dienstleistungen zu erbringen</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- geplante Maßnahmen des betrieblichen Auftrages praktisch durchführen</li> <li>- Durchführung beschreiben</li> </ul>
	<p>7. <i>Kunden und Kundinnen über hauswirtschaftliche Leistungsangebote zu informieren sowie Produkte und Dienstleistungen zu vermarkten</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kunden das erarbeitete Dienstleistungsangebot bzw. Produkt vorstellen und Informationen dazu geben (Was soll wie gemacht werden? Warum soll es so gemacht werden?):             <ul style="list-style-type: none"> <li>o z. B. Verpflegungsangebot: Anlass, Inhaltsstoffe, Zubereitungsart, Kosten, Rezeptur</li> <li>o z. B. Betreuungsangebot: Anleitung, verwendete Materialien, Verwendungszweck</li> <li>o z. B. Textilreinigungsangebot: Wäscheservice, Reinigung von persönlicher Wäsche</li> </ul> </li> <li>- die Dienstleistung/das Produkt attraktiv darstellen und dem Kunden anbieten (mündlich; gegenständlich)</li> </ul>
	<p>8. <i>Kommunikationsprozesse personen-, zielgruppen- und situationsorientiert zu gestalten</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Beschreiben, wie Kunden in die Aufgabe eingebunden werden:             <ul style="list-style-type: none"> <li>o Begrüßen, Gespräche führen, Service und Unterstützung anbieten, anleiten, motivieren, animieren, usw.</li> </ul> </li> </ul>
	<p>9. <i>Maßnahmen zu Hygiene –und Qualitätssicherung, Wirtschaftlichkeit, Nachhaltigkeit, Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit umzusetzen</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- wesentliche Maßnahmen in Bezug auf den konkreten, betrieblichen Auftrag beschreiben</li> </ul>



<p><b>Nachbereitung</b></p>	<p><i>10. Arbeitsabläufe und Ergebnisse zu bewerten, zu dokumentieren und zu präsentieren</i></p>	<p>(Zwischen-) Ergebnisse auswerten und zusammenfassen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Arbeitsabläufe und deren Durchführung bewerten, z. B. im Hinblick auf             <ul style="list-style-type: none"> <li>o Umsetzung der Planung (Zeitbedarf, Umgang mit Störungen)</li> <li>o Arbeitsplatzgestaltung</li> <li>o fachgerechte Arbeitstechniken</li> </ul> </li> <li>- Arbeitsergebnisse bewerten, z. B. im Hinblick auf             <ul style="list-style-type: none"> <li>o Qualität (z.B. Geschmack, Aussehen, Form)</li> <li>o Quantität (Angebot und Nachfrage, Wareneinsatz)</li> <li>o Kosten</li> <li>o Einbeziehung von Kunden, Kundenzufriedenheit</li> <li>o Berücksichtigung von Schnittstellen</li> </ul> </li> <li>- Vordrucke, Checklisten, Protokolle usw., die bei der Planung und Durchführung des betrieblichen Auftrags verwendet werden, für die Dokumentation aufbereiten</li> <li>- Arbeitsabläufe und Ergebnisse mit Hilfe der im Projekt verwendeten und erstellten Unterlagen dokumentieren, z. B. durch             <ul style="list-style-type: none"> <li>o Vordrucke, Checklisten, Kostenrechnungen, Protokolle, Flyer, Plakate, Fotos</li> </ul> </li> <li>- entscheiden, welche Inhalte aus dem betrieblichen Auftrag in der Präsentation dargestellt werden können bzw. sollen, z.B.             <ul style="list-style-type: none"> <li>o Auswahl des Auftrags begründen</li> </ul> </li> </ul>
-----------------------------	---	---



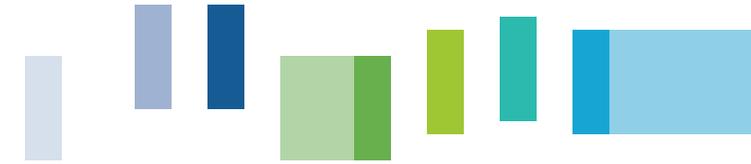
		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Abläufe und Ergebnisse beschreiben und begründen</li> <li>○ gelungene und weniger gelungene Aspekte und Abweichungen darstellen</li> <li>○ eigene Rolle bei der Durchführung beschreiben</li> <li>- Präsentation vorbereiten u.a. im Hinblick auf             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Inhalte und Umfang</li> <li>○ ggf. Materialien</li> <li>○ Medieneinsatz</li> </ul> </li> <li>- Betrieblichen Auftrag bewerten und gegebenenfalls im eigenen Betrieb bzw. vor dem Team präsentieren, z.B.             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Vorstellung hergestellter Produkte und erbrachter Dienstleistung</li> <li>○ Wirkung auf Kunden und Kundenzufriedenheit</li> <li>○ Rentabilität von Produkten und Dienstleistungen</li> </ul> </li> </ul>
	<p>11. <i>wesentliche fachliche Zusammenhänge aufzuzeigen und die Vorgehensweise zu begründen</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- prägnante Aspekte im Hinblick auf Ablauf und Ergebnisse des Auftrags auswählen</li> <li>- Auswahl einer speziellen Vorgehensweise oder einer speziellen Arbeitstechnik begründen</li> <li>- alternative Lösungsmöglichkeiten aufzeigen</li> </ul>



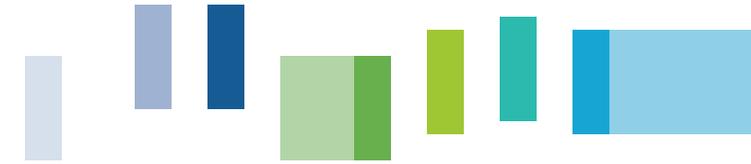
## Checkliste zur Ausarbeitung des betrieblichen Auftrags im Schwerpunkt

**Aufgabenstellung des betrieblichen Auftrags:** Die Auszubildende einer Jugendwohngruppe stellt mit den Jugendlichen hauswirtschaftliche Produkte für den Tag der offenen Tür her und bietet diese zum Verkauf an. (Schwerpunkt: **Personenbetreuende Dienstleistungen**)

	Ausbildungsverordnung § 13 (1)	Zu erbringende/ erbrachte Leistungen im betrieblichen Auftrag
<b>Planung</b>	1. <i>Hauswirtschaftliche Bedarfe personen-, zielgruppen- und situationsorientiert zu ermitteln</i>	Zielgruppe des Tags der offenen Tür ermitteln - mit Jugendlichen und Ausbilderin festlegen, was hergestellt werden soll - Art, Umfang und Zeitpunkt des geplanten betrieblichen Auftrags beschreiben
	2. <i>Hauswirtschaftliche Angebote zu erarbeiten</i>	- Rezepte und Nähanleitungen auswählen - Ideen für Verpackung und Beschriftung der Verpackungen sammeln
	3. <i>Geplante Maßnahmen abzustimmen</i>	- Räumlichkeiten, Zeitpunkt, Gruppengröße für den Tag der offenen Tür festlegen - Ausbilderin und andere Mitarbeiter über das Vorhaben informieren
	4. <i>Arbeitsprozesse zu strukturieren und Arbeitsmittel auszuwählen</i>	- Arbeitsablaufpläne und Zeitpläne erstellen - Liste für Materialien, Arbeits- und Betriebsmittel, Einkauf etc. erstellen
	5. <i>Kosten zu ermitteln sowie Produkte und Dienstleistungen zu kalkulieren</i>	- zur Verfügung stehendes Budget kennen - Kosten für die Lebensmittel und die Materialien, die benötigt werden, ermitteln - Verkaufspreise berechnen und festlegen, mit dem/der Ausbilder/-in abstimmen



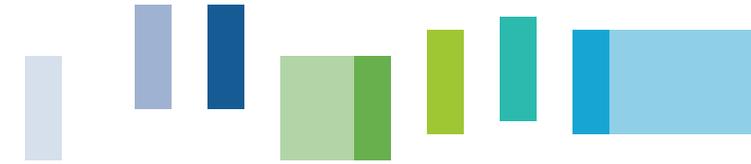
<b>Durchführung</b>	6. <i>Produkte herzustellen und Dienstleistungen zu erbringen</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Konfitüren/Brotaufstriche/Handyhüllen/Schlüsselanhänger herstellen</li> <li>- Etiketten beschriften, Aufsteller herstellen, Preisauszeichnung</li> </ul>
	7. <i>Kunden und Kundinnen über hauswirtschaftliche Leistungsangebote zu informieren sowie Produkte und Dienstleistungen zu vermarkten</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- mit den Gästen Gespräche führen und Informationen geben, z.B.               <ul style="list-style-type: none"> <li>» Aufgaben der Jugendwohngruppe</li> <li>» Zweck der Aktion, Verwendung des Erlöses</li> <li>» Informationen zu den angebotenen Produkten</li> </ul> </li> <li>- Produkte präsentieren, verkaufen und ggf. auffüllen</li> </ul>
	8. <i>Kommunikationsprozesse personen-, zielgruppen- und situationsorientiert zu gestalten</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Beschreiben, wie Jugendlichen in die Aufgabe eingebunden werden: Begrüßen, Gespräche führen, Service und Unterstützung anbieten, über Produkte, Einrichtung informieren usw.</li> </ul>
	9. <i>Maßnahmen zu Hygiene- und Qualitätssicherung, Wirtschaftlichkeit, Nachhaltigkeit, Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit umzusetzen</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Checklisten für Hygienemaßnahmen einsetzen, ggf. entwickeln</li> <li>- Begründungen für die Auswahl der Materialien und Lebensmittel</li> <li>- Maßnahmen zur Unfallverhütung und Sicherheit am Arbeitsplatz</li> </ul>
<b>Nachbereitung</b>	10. <i>Arbeitsabläufe und Ergebnisse zu bewerten, zu dokumentieren und zu präsentieren</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ergebnisse auswerten und zusammenfassen: Arbeitsabläufe/Arbeitsergebnisse im Hinblick auf: Qualität (z.B. Geschmack, Aussehen), Quantität (Nachfrage, Wareneinsatz), Kosten, Rückmeldungen</li> </ul>
	11. <i>Wesentliche fachliche Zusammenhänge aufzuzeigen und die Vorgehensweise zu begründen</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fachgespräch mit dem Prüfungsausschuss vorbereiten: Auswahl der Aufgabe begründen, Kurzfassung von Punkt 10 (z.B. 3 prägnante Aspekte), Abläufe und Ergebnisse beschreiben und begründen, Erfolge/Misserfolge darstellen, eigene Rolle bei der Durchführung beschreiben, Ausblick formulieren</li> </ul>



## Checkliste zur Ausarbeitung des betrieblichen Auftrags im Schwerpunkt

**Aufgabenstellung des betrieblichen Auftrags:** Die Tochter der Familie feiert mit sieben Kindern ihren achten Geburtstag. Hierfür sollen Kleingebäck für den Nachmittag und ein kleines Abendessen hergestellt werden. Für den Nachmittag soll ein Spiel- und Bastelangebot konzeptionell erarbeitet werden. **(Schwerpunkt: Serviceorientierte Dienstleistungen)**

	Ausbildungsverordnung § 13 (1)	Zu erbringende/ erbrachte Leistungen im betrieblichen Auftrag
<b>Planung</b>	1. <i>Hauswirtschaftliche Bedarfe personen-, zielgruppen- und situationsorientiert zu ermitteln</i>	- Zielgruppe (Gäste des Kindergeburtstags) ermitteln und beschreiben - Wünsche des Geburtstagskindes abfragen - den Bedarf des Essens- und des Spiel-/Bastelangebotes ermitteln
	2. <i>Hauswirtschaftliche Angebote zu erarbeiten</i>	- Vorschläge für das Kleingebäck und das Abendessen erstellen - Vorschläge für das Spiel- und Bastelangebot erstellen
	3. <i>Geplante Maßnahmen abzustimmen</i>	- Abstimmung mit dem Geburtstagskind und der Familie (Ausbilderin)
	4. <i>Arbeitsprozesse zu strukturieren und Arbeitsmittel auszuwählen</i>	- Arbeitsplan mit grober Reihenfolge der Arbeitsschritte erstellen und begründen - Zeitplan mit Zeitraster erstellen - eine Einkaufsliste erstellen
	5. <i>Kosten zu ermitteln sowie Produkte und Dienstleistungen zu kalkulieren</i>	- Herstellungskosten für das Speisenangebot berechnen - Kosten für das Spiel- und Bastelangebot berechnen
<b>Durchführung</b>	6. <i>Produkte herzustellen und Dienstleistungen zu erbringen</i>	- Kleingebäck und Abendessen zubereiten - Tischdekoration herstellen und Tische eindecken - Kinder während den Mahlzeiten betreuen - Kinder während der Feier mit Spiel- und Bastelangebot betreuen
	7. <i>Kunden und Kundinnen über hauswirtschaftliche Leistungsangebote zu informieren sowie Produkte und Dienstleistungen zu vermarkten</i>	- Speisen für Kinder optisch ansprechend anrichten - kindgerechte Bezeichnungen für Speisen finden - kindgerechte Vorlagen für das Bastelangebot erstellen



	8. <i>Kommunikationsprozesse personen-, zielgruppen- und situationsorientiert zu gestalten</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Spiel- und Bastelanleitungen auf die Bedürfnisse von Kindern abstimmen</li> <li>- Kinder zum Mitmachen motivieren</li> <li>- Geburtstagsgäste nach ihrer Zufriedenheit befragen / Zufriedenheit beobachten</li> </ul>
	9. <i>Maßnahmen zu Hygiene- und Qualitätssicherung, Wirtschaftlichkeit, Nachhaltigkeit, Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit umzusetzen</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Checklisten für Hygienemaßnahmen nennen und beachten</li> <li>- Begründung für die Auswahl der Lebensmittel und Bastelmaterialien liefern (saisonale und regionale Produkte, Stoff- bzw. Papierreste)</li> <li>- Sicherheitsmaßnahmen bei der Produktion beschreiben (z. B. Verarbeitung von Hackfleisch)</li> </ul>
<b>Nach- bereitung</b>	10. <i>Arbeitsabläufe und Ergebnisse zu bewerten, zu dokumentieren und zu präsentieren</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bewertungskriterien: Qualität und Aussehen der Speisen, Rückmeldungen der Gäste, Rückmeldung der Ausbilderin</li> <li>- Erstellen der Dokumentation und Vorbereiten der Präsentation</li> </ul>
	11. <i>Wesentliche fachliche Zusammenhänge aufzuzeigen und die Vorgehensweise zu begründen</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vorgehensweise bei der Herstellung verschiedener Teige und Massen beschreiben</li> <li>- Betreuungsnotwendigkeiten und Maßnahmen zur Motivation der Kinder beschreiben</li> <li>- Tischdeko und Vorgehensweise beim Tische eindecken beschreiben</li> </ul>