

Hessisches Kultusministerium

HESSEN



# Handreichung Berufsschule

Beruf

**Hauswirtschafterin / Hauswirtschafter**

BILDUNGSLAND  
Hessen 

## Inhaltsverzeichnis

1	Inhalt und Intentionen der Handreichung.....	3
2	Kompetenzkonzept der Lernfelderganzung .....	3
3	Grundkonzept eines kompetenzorientierten Unterrichts.....	6
3.1	Zielorientierung.....	7
3.2	Kontextualisierung .....	7
3.3	Aktivierung .....	7
3.4	Handlungssystematisches Lernen .....	7
3.5	Fachsystematisches Lernen.....	7
3.6	Alternierendes Lernen.....	8
3.7	Reflexion und Kontrolle.....	8
3.8	Fazit .....	8
4	Lernfelder .....	10
4.1	Lernfeld 1: Beruf und Betrieb präsentieren .....	10
4.2	Lernfeld 2: Verpflegung zubereiten und anbieten.....	12
4.3	Lernfeld 3: Wohn- und Funktionsbereiche reinigen und pflegen .....	14
4.4	Lernfeld 4: Personen wahrnehmen und beobachten .....	16
4.5	Lernfeld 5: Güter beschaffen, lagern und bereitstellen.....	18
4.6	Lernfeld 6: Personen und Gruppen unterstützen und betreuen .....	20
4.7	Lernfeld 7: Textilien einsetzen, reinigen und pflegen.....	22
4.8	Lernfeld 8: Verpflegung von Personengruppen planen .....	24
4.9	Lernfeld 9: Räume und Wohnumfeld gestalten.....	26
4.10	Lernfeld 10: Produkte und Dienstleistungen anbieten .....	28
4.11	Lernfeld 11: Personen in besonderen Lebenssituationen aktivieren, fördern und betreuen .....	29
4.12	Lernfeld 12: Verpflegung als Dienstleistung zu besonderen Anlässen planen und anbieten.....	30
4.13	Lernfeld 13: Produkte und Dienstleistungen vermarkten.....	32
4.14	Lernfeld 14: Bei der Personaleinsatzplanung mitwirken und Personen anleiten.....	34
5	Unterrichtsbeispiele .....	35
5.1	Unterrichtsbeispiel 1.....	35
5.1.1	Festlegung des zu unterrichtenden Lernfelds .....	35
5.1.2	Problemstellung und schulisch-betrieblicher Kontext .....	35
5.1.3	Reduktion der curricularen Matrix .....	37
5.1.4	Planungsmatrix .....	39
5.1.5	Katalog der Teilaufgaben .....	40
5.1.6	Hinweise zur Lernortkooperation.....	40
5.2	Unterrichtsbeispiel 2.....	41
5.2.1	Festlegung des zu unterrichtenden Lernfelds .....	41

5.2.2 Problemstellung und schulisch-betrieblicher Kontext .....	41
5.2.3 Reduktion der curricularen Matrix .....	43
5.2.4 Planungsmatrix .....	44
5.2.5 Katalog der Teilaufgaben .....	46
5.2.6 Hinweise zur Lernortkooperation .....	46
6 Literatur .....	47

## 1 Inhalt und Intentionen der Handreichung

Im Zentrum der KMK-Rahmenlehrpläne für die dualen Ausbildungsberufe steht die Bildungsperspektive einer beruflichen Handlungskompetenz und damit einhergehend die Forderung nach kompetenzorientiertem Unterricht. Dies stellt im Vergleich zum ehemals wissensorientierten Unterricht deutlich höhere Ansprüche an die Lehrkräfte bei der Unterrichtsplanung, -konzeption und auch -umsetzung, da zusätzlich zu der weiterhin bestehenden Notwendigkeit, einschlägiges und aktuelles Fachwissen zu vermitteln, die Anforderung hinzukommt, den Wissenserwerb auch auf die Entwicklung beruflicher Handlungsfähigkeit(en) auszurichten.

Um den Kompetenzanspruch curricular zu verankern, wurden Lernfeldlehrpläne implementiert. Statt der ehemals sehr konkreten, kleinschrittigen und weitgehend kognitiven Lernziele werden nun Ziele genannt, die nicht das im Unterricht zu vermittelnde Wissen vorgeben, sondern festlegen, welche berufsbezogenen Handlungen im Lernprozess vollzogen werden sollen. Ohne direkten Bezug zu diesen Zielen führen die Lernfeldlehrpläne Inhalte an, die exemplarisch bzw. optional aufgeführt werden, also ohne Verbindlichkeit genannt werden.

Das heißt, dass Lehrkräfte bei ihrer Unterrichtskonzeption dazu aufgefordert werden, ohne curriculare Vorgaben Kompetenzen zu vermitteln. Dies führt nicht nur zu einem deutlich erhöhten Arbeitsaufwand für sie, sondern zieht auch enorme Varianzen in den Unterrichtskonzeptionen nach sich. Jede Lehrperson ist gefordert, erstens individuell ein Kompetenzverständnis zu entwickeln bzw. zu implizieren und zweitens auf dessen Basis den Lehrplan zur Ableitung konkreter Lernziele zu transformieren, um schließlich drittens ein adäquates methodisches Konzept zu generieren. Je nach individuellem Kompetenzverständnis und Transformationsansatz lassen sich dabei für dasselbe Lernfeld sehr unterschiedliche Lernziele (Kompetenzen) ableiten.

Zur Unterstützung beim Umgang mit der curricularen Offenheit und bei der unterrichtsbezogenen Konkretisierung des kognitiven Aspekts sowie zur Reduzierung des Planungs- und Konzeptionsaufwands auf ein handhabbares Maß bietet diese Handreichung Lehrkräften eine Ergänzung des KMK-Rahmenlehrplans.

## 2 Kompetenzkonzept der Lernfeldergänzung

Eine im deutschsprachigen Raum anerkannte Grunddefinition von Kompetenz beruft sich auf den US-amerikanischen Sprachwissenschaftler NOAM CHOMSKY, der diese als Disposition zu einem eigenständigen variablen Handeln beschreibt (CHOMSKY, 1962). Das Kompetenzmodell von JOHN ERPENBECK und LUTZ VON ROSENSTIEL präzisiert dieses Basiskonzept, indem es sozial-kommunikative, personale und fachlich-methodische Kompetenzen unterscheidet (ERPENBECK, ROSENSTIEL, GROTE, SAUTER, 2017, XXI ff.).

### Sozial-kommunikative Kompetenzen

Sozial-kommunikative Kompetenzen sind Dispositionen, kommunikativ und kooperativ selbstorganisiert zu handeln, d. h., sich mit anderen kreativ auseinander- und zusammensetzen, sich gruppen- und beziehungsorientiert zu verhalten und neue Pläne, Aufgaben und Ziele zu entwickeln.

Diese Kompetenzen werden im Kontext beruflichen Handelns nach EULER & REEMTSMA-THEIS (1999) konkretisiert und differenziert in einen (a) agentiven Schwerpunkt, einen (b) reflexiven Schwerpunkt und (c) die Integration der beiden.

Zu (a): Die agentive Kompetenz besteht in der Fähigkeit zur Artikulation und Interpretation verbaler und nonverbaler Äußerungen auf der Sach-, Beziehungs-, Selbstkundgabe- und Absichtsebene sowie der Fähigkeit zur Artikulation und Interpretation verbaler und nonverbaler Äußerungen im Rahmen einer Metakommunikation auf der Sach-, Beziehungs-, Selbstkundgabe- und Absichtsebene.

Zu (b): Die reflexive Kompetenz besteht in der Fähigkeit zur Klärung der Bedeutung und Ausprägung der situativen Bedingungen, insbesondere der zeitlichen und räumlichen Rahmenbedingungen der Kommunikation, der „Nachwirkungen“ vorangegangener Ereignisse, der sozialen Erwartungen an die Gesprächspartner, der Wirkungen aus der Gruppenzusammensetzung (jeweils im Hinblick auf die eigene Person sowie die Kommunikationspartner), der Fähigkeit zur Klärung der Bedeutung und Ausprägung der personalen Bedingungen, insbesondere der emotionalen Befindlichkeit (Gefühle), der normativen Ausrichtung (Werte), der Handlungsprioritäten (Ziele), der fachlichen Grundlagen (Wissen) und des Selbstkonzepts („Bild“ von der Person – jeweils im Hinblick auf die eigene Person und die Kommunikationspartner) sowie der Fähigkeit zur Klärung der Übereinstimmung zwischen den äußeren Erwartungen an ein situationsgerechtes Handeln und den inneren Ansprüchen an ein authentisches Handeln.

Zu (c): Die Integration der agentiven und der reflexiven Kompetenz besteht in der Fähigkeit und Sensibilität, Kommunikationsstörungen zu identifizieren, und der Bereitschaft, sich mit ihnen (auch reflexiv) auseinanderzusetzen. Darüber hinaus zeichnet sie sich durch die Fähigkeit aus, reflexiv gewonnene Einsichten und Vorhaben in die Kommunikationsgestaltung einzubringen und (ggf. unter Zuhilfenahme von Strategien der Handlungskontrolle) umzusetzen.

### **Personale Kompetenzen**

Personale Kompetenzen sind Fähigkeiten, sich selbst einzuschätzen, produktive Einstellungen, Werthaltungen, Motive und Selbstbilder zu entwickeln, eigene Begabungen, Motivationen und Leistungsvorsätze zu entfalten sowie sich im Rahmen der Arbeit und außerhalb kreativ zu entwickeln und dabei zu lernen. LERCH (2013) bezeichnet personale Kompetenzen in Orientierung an aktuellen bildungswissenschaftlichen Konzepten auch als Selbstkompetenzen und unterscheidet dabei zwischen motivational-affektiven Komponenten wie Selbstmotivation, Lern- und Leistungsbereitschaft, Sorgfalt, Flexibilität, Entscheidungsfähigkeit, Eigeninitiative, Verantwortungsfähigkeit, Zielstrebigkeit, Selbstvertrauen, Selbstständigkeit, Hilfsbereitschaft, Selbstkontrolle und Anstrengungsbereitschaft sowie strategisch-organisatorischen Komponenten wie Selbstmanagement, Selbstorganisation, Zeitmanagement und Reflexionsfähigkeit. Hier sind auch sogenannte Lernkompetenzen (MANDL & FRIEDRICH, 2005) als jene personalen Kompetenzen einzuordnen, die auf die eigenständige Organisation und Regulation des Lernens ausgerichtet sind.

### **Fachlich-methodische Kompetenzen**

Fachlich-methodische Kompetenzen sind Dispositionen einer Person, bei der Lösung von sachlich-gegenständlichen Problemen geistig und physisch selbstorganisiert zu handeln, d. h., mit fachlichen und instrumentellen Kenntnissen, Fertigkeiten und Fähigkeiten kreativ Probleme zu lösen sowie Wissen sinnorientiert einzuordnen und zu bewerten. Dies schließt Dispositionen ein, Tätigkeiten, Aufgaben und Lösungen methodisch selbstorganisiert zu gestalten und die Methoden darüber hinaus selbst kreativ weiterzuentwickeln. Fachlich-methodische Kompetenzen sind – im Sinne von ERPENBECK, ROSENSTIEL, GROTE & SAUTER (2017, XXI ff). – durch die Korrespondenz von konkreten Handlungen und spezifischem Wissen beschreibbar. Wenn bekannt ist, was ein Mensch als Folge eines Lernprozesses können soll und auf welche Wissensbasis sich dieses Können abstützen soll, um ein eigenständiges und variables Handeln zu ermöglichen, kann sehr gezielt ein Unterricht geplant und gestaltet werden, der solche Kompetenzen integrativ vermittelt und eine Diagnostik zu deren Überprüfung entwickelt.

Für die ersten beiden Kompetenzklassen (sozial-kommunikative und personale Kompetenzen) sieht der Lehrplan keine weitere Detaillierung vor, da die Entwicklung überfachlicher Kompetenzen deutlich anderen Gesetzmäßigkeiten unterliegt als die der fachlichen, insbesondere durch deren enge Verschränkung mit der persönlichen Entwicklung des Individuums. Eine Anregung und Unterstützung in der Entwicklung

überfachlicher Kompetenzen durch den Berufsschulunterricht kann daher auch nicht entlang einer jahresplanmäßigen Umsetzung einzelner, thematisch determinierter Lernstrecken erfolgen, sondern muss vielmehr fortlaufend produktiv und dabei auch reflexiv in die Vermittlung fachlich-methodischer Kompetenzen eingebettet werden.

In der vorliegenden Handreichung werden somit fachlich-methodische Kompetenzen als geschlossene Sinneinheiten aus Können und Wissen konkretisiert. Das Können wird dabei in Form einer beruflichen Handlung beschrieben, während das Wissen in drei eigenständige Kategorien spezifiziert wird: (a) Sachwissen, (b) Prozesswissen und (c) Reflexionswissen.

Zu (a): Sachwissen umfasst ein anwendungs- und umsetzungsunabhängiges Wissen über Dinge, Gegenstände, Geräte, Abläufe, Systeme etc. Es ist Teil fachlicher Systematiken und daher sachlogisch-hierarchisch strukturiert, wird durch assoziierendes Wahrnehmen, Verstehen und Merken erworben und ist damit die gegenständliche Voraussetzung für ein eigenständiges, selbstreguliertes Handeln.

Zu (b): Prozesswissen umfasst ein anwendungs- und umsetzungsabhängiges Wissen über berufliche Handlungssequenzen. Prozesse können auf drei verschiedenen Ebenen stattfinden. Daher hat Prozesswissen entweder eine Produktdimension (Handhabung von Werkzeug, Material etc.), eine Aufgabendimension (Aufgabentypus, -abfolgen etc.) oder eine Organisationsdimension (Geschäftsprozesse, Kreisläufe etc.). Prozesswissen ist immer Teil handlungsbezogener Systematiken und daher prozesslogisch-multizyklisch strukturiert. Es wird in einem zielgerichteten und durch Feedback gesteuerten Tun erworben und ist damit funktionale Voraussetzung für ein eigenständiges, selbstreguliertes Handeln.

Zu (c): Reflexionswissen umfasst ein anwendungs- und umsetzungsunabhängiges Wissen, das hinter dem zugeordneten Sach- und Prozesswissen steht. Als konzeptuelles Wissen bildet es die theoretische Basis für das vorgeordnete Sach- und Prozesswissen und steht damit diesem gegenüber auf einer Metaebene. Mit dem Reflexionswissen steht und fällt der Anspruch einer Kompetenz (und deren Erwerb). Seine Bestimmung erfolgt im Hinblick auf a) das unmittelbare Verständnis des Sach- und Prozesswissens (Erklärungsfunktion), b) die breitere wissenschaftliche Abstützung des Sach- und Prozesswissens (Fundierungsfunktion) sowie c) die Relativierung des Sach- und Prozesswissens im Hinblick auf dessen berufliche Flexibilisierung und Dynamisierung (Transferfunktion). Umfang und Tiefe des Reflexionswissens werden ausschließlich so bestimmt, dass diesen drei Funktionen Rechnung getragen wird.

In der Trias der drei Wissenskategorien besteht ein bedeutsamer Zusammenhang: Das Sachwissen muss an das Prozesswissen anschließen und umgekehrt; das Reflexionswissen muss sich auf die Hintergründe des Sach- und Prozesswissens eingrenzen. D. h., dass die hier anzuführenden Wissensbestandteile nur dann kompetenzrelevant sind, wenn sie innerhalb des eingrenzenden Handlungsrahmens liegen. Eine Teilkompetenz ist somit das Aggregat aus einer beruflichen Handlung und dem damit korrespondierenden Wissen:

Teilkompetenz			
Berufliche Handlung	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen

Innerhalb der einzelnen Lernfelder sind die einbezogenen Teilkompetenzen nicht zufällig angeordnet, sondern folgen einem generativen Ansatz. Das bedeutet, dass jede Teilkompetenz den Erwerb der vorausgehenden voraussetzt. Somit gelten innerhalb eines Lernfelds alle Wissensaspekte, die in den vorausgehenden Teilkompetenzen konkretisiert wurden. Damit wird der Tatsache Rechnung getragen, dass Kompetenzen in einer sachlogischen Abfolge aufgebaut werden, jedoch vermieden, dass innerhalb der Wissenszuordnungen der Teilkompetenzen nach unten zunehmend Redundanzen dargestellt werden.

Bislang mussten Lehrkräfte, die einen kompetenzorientierten Unterricht konsequent umsetzen wollten, die vorausgehend dargestellte didaktische Transformation selbst vollziehen. Eine Differenzierung in

unterschiedliche Wissensarten war dabei vermutlich eine Ausnahme, sodass sich in der Praxis aktuell u. a. folgende Schwierigkeiten in der Umsetzung und Ausschöpfung des Kompetenzanspruchs feststellen lassen:

- Bei genereller Unterrepräsentation von Wissensaspekten bzw. einer überwiegenden Ausrichtung auf Prozesswissen entsteht ein aktionistischer Unterricht, in dem viel gehandelt, aber wenig verstanden wird. Anstelle von Kompetenz werden hier spezifische Handlungsfähigkeiten vermittelt.
- Eine Überrepräsentation von Sach- und Reflexionswissen entspricht einem Festhalten am bzw. einer Rückkehr zum ehemaligen Fachunterricht. Anstelle von Kompetenz wird hier (träges) Wissen vermittelt.

Von einem kompetenzorientierten Unterricht kann somit nur ausgegangen werden, wenn Sach-, Prozess- und Reflexionswissen integrativ vermittelt werden. Um diesbezüglich die KMK-Rahmenlehrpläne anzureichern, haben erfahrene Lehrpersonen die Lernfelder von den dort festgeschriebenen Zielen ausgehend in die drei Wissensarten expliziert. Damit sind für eine Umsetzung kompetenzorientierten Unterrichts die maßgeblichen curricularen Kernaspekte definiert. Lernziele im Sinne von komplexen Teilkompetenzen können so der Handreichung unmittelbar entnommen und in die weiteren Schritte der Unterrichtskonzeption übertragen werden.

### 3 Grundkonzept eines kompetenzorientierten Unterrichts

Ausgehend von Teilkompetenzen, in denen Handlungs- und Wissensanspruch zusammenhängend expliziert sind, muss ein Unterricht entwickelt werden, der von beruflichen Teilhandlungen ausgeht (Spalte 1 der Lernfelder), dazu jeweils Handlungsräume für den Erwerb des Prozesswissens eröffnet (Spalte 3) und adäquate Zugänge und Verständnisräume für Sach- und Reflexionswissen (Spalten 2 und 4) bereithält. Somit gilt es, ausgehend von der betrieblich-beruflichen Realität komplexe Lernsituationen zu generieren, in denen ein Aggregat mehrerer beruflicher Teilhandlungen so umgesetzt werden kann, dass sich eine aufgabenbezogene Sinneinheit ergibt, die möglichst viele der jeweils adressierten Wissensaspekte aus allen drei Wissensfacetten integriert. Je nach Größe eines Lernfelds ergibt sich eine Aufgliederung in mehrere Lernsituationen. Für deren Generierung und Gestaltung gelten die nachfolgend dargestellten Prinzipien (Abb. 1).

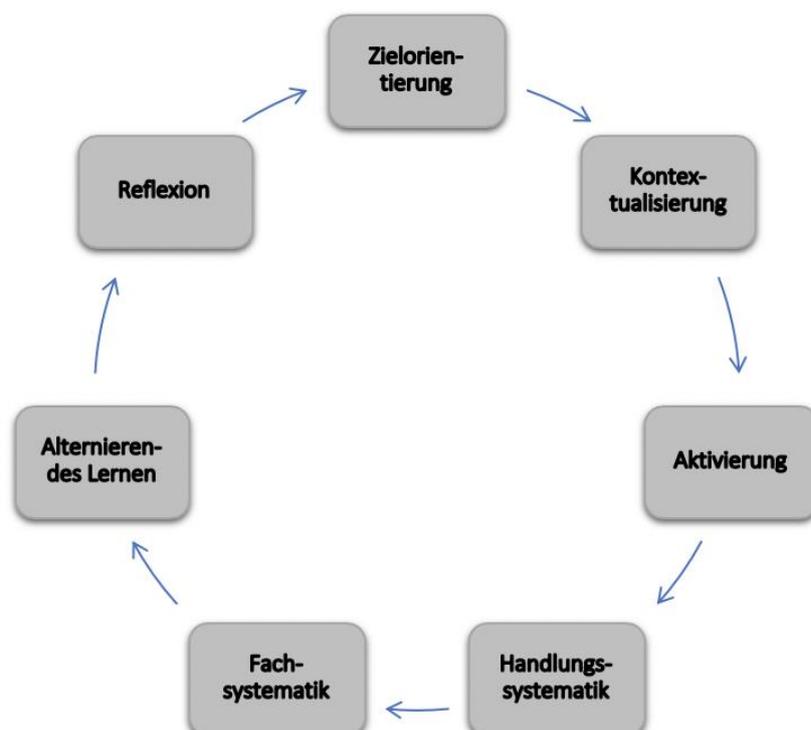


Abb. 1: Prinzipien für einen kompetenzorientierten Unterricht

### 3.1 Zielorientierung

Mit dem vollständigen Curriculum nach ROBINSOHN kam die Zielorientierung in das deutsche (Berufs-)Bildungssystem. Im Hinblick auf ein Curriculum, das Kompetenzen als Lernziele intendiert, aber Handlungen formuliert, wird dem Aspekt der Zielorientierung nur eingeschränkt Rechnung getragen, denn nicht die Handlung ist das Lernziel, sondern das, was den Einzelnen zur Handlung befähigt. Im vorliegenden Ansatz sind dies die den Zielhandlungen zugeordneten Wissensaspekte. Ein Lernziel muss sich somit auf das Aggregat aus einem Lehrplanziel und dem diesem zugeordneten Wissen beziehen. Es sollte möglichst so formuliert werden, dass sein Erreichen feststellbar und bewertbar ist.

### 3.2 Kontextualisierung

Der Erwerb beruflicher Kompetenzen erfordert eine Antizipation, evtl. eine Fiktionalisierung und ebenso eine (bedingte) Realisierung beruflicher Handlungen sowie damit einhergehend authentische Handlungskontexte. Dies meint zum einen die konkrete Lernumgebung (räumlich, maschinell, infrastrukturell, kommunikativ usw.) und zum anderen deren Prozesse und Aufgabenstellungen. Beruflicher Unterricht ist in dem Maße kontextualisiert, in dem die Lernenden ein betriebliches Szenario wahrnehmen und sich darauf einlassen. Kontextualisierung entsteht somit nicht durch das Betrachten betrieblicher Gegenstände oder die Nutzung audiovisueller Medien, aber umgekehrt auch nicht durch den Versuch, betriebliche Abläufe und Prozesse (z. B. Geschäftsabschluss mit einem Kunden) unmittelbar in der Unterrichtspraxis nachzustellen, sondern wird durch eine anspruchsvolle Lernsituation aufgebaut, in der berufliches Handeln unter schulischen Bedingungen nachvollzogen wird. Förderlich können hierbei lernortkooperative Szenarien sein, wenn im Rahmen komplexer Projekte schulischer und betrieblicher Lernraum einen korrespondierenden Gesamtkontext bilden.

### 3.3 Aktivierung

Lernen als konstruktiver Prozess erfordert in jedem Fall Eigenaktivität der Lernenden. Die Wirksamkeit des kompetenzorientierten Unterrichts hängt unmittelbar davon ab, wie gut es gelingt, ein selbstorganisiertes und -reguliertes Lernen zu inszenieren. Dies bedingt medial und instruktiv gut vorbereitete Lernumgebungen, die für individuelle Entwicklungsstände anschlussfähig sind, unterschiedliche Lernwege erlauben und die unmittelbare Wahrnehmung und Handhabung von Lernhemmnissen bzw. -problemen ermöglichen.

### 3.4 Handlungssystematisches Lernen

Folgt ein Lernprozess einer beruflichen Aufgabe oder einer beruflichen Tätigkeit, liegt diesem eine sogenannte Handlungssystematik zugrunde. D. h., dass alles, was hier gelernt wird, in Zusammenhang mit dem Handlungsvollzug steht, sich somit also spezifisch und funktional darstellt. Unabhängig von den Bezugsräumen und Qualitäten des dabei erworbenen Wissens wird dieses in einer Zusammenhangslogik erworben, die zum einen unmittelbar sinnstiftend (und damit motivierend) wirkt und zum anderen eine nachfolgende Reproduktion der Handlung ermöglicht.

### 3.5 Fachsystematisches Lernen

Ist ein Lernprozess in die Systematik eines spezifischen Fach- oder Wissenschaftsbereichs eingebettet, liegt diesem eine sogenannte Fachsystematik zugrunde. D. h., dass alles, was hier gelernt wird, in einen fachlichen Gesamtzusammenhang eingeordnet ist, sich somit also allgemein und objektiv darstellt. Unabhängig von den potenziellen Anwendungsräumen wird Wissen dabei also in einer Zusammenhangslogik

erworben, die Anschlüsse an explizite Vorwissensbestände ermöglicht und eine übergreifende Systematisierung der theoretischen Kenntnisse vermittelt.

### 3.6 Alternierendes Lernen

Kompetenzerwerb erfolgt nicht durch reines Handlungslernen (im Sinne des handlungssystematischen Lernens) und ebenso wenig durch reinen Wissenserwerb (im Sinne des fachsystematischen Lernens). Beides ist erforderlich und stellt so beruflichen Unterricht vor die Herausforderung einer sinnvollen und gleichermaßen praktikablen Integration. Um ein handlungsbezogenes Verstehen oder ein wissensbasiertes Handeln bzw. kognitiv reflektierte Problemlösungen zu ermöglichen, ist ein Alternieren zwischen zwei unterschiedlichen Lernprozessen erforderlich. Der eine folgt einer Handlungssystematik, der andere einer Fachsystematik. Diese beiden Paradigmen schließen sich jedoch nicht aus, sondern ergänzen sich und führen erst in einem sinnvollen Alternieren zu einem kompetenzorientierten Unterricht. Je nach Thema, Entwicklungsstand der Lernenden und Gesamtkontext ergeben sich dabei Sequenzen, die für die Lernenden eine Integration von Denken und Tun gewährleisten. Es erscheint wenig zielführend, sehr kurze oder überlange Lernstrecken ausschließlich in einem Lernparadigma zu absolvieren.

### 3.7 Reflexion und Kontrolle

Kompetenzerwerb erfordert vielfältige adäquate Rückmeldungen. D. h., dass ein kompetenzorientierter Unterricht Reflexionen sowohl für die Lernhandlungen als auch für den Wissenserwerb beinhalten muss. Handlungsrückmeldungen sind funktional; sie zeigen den Lernenden, ob ein Teilschritt oder eine Gesamtaufgabe richtig umgesetzt wurde bzw. was dabei (noch) falsch gemacht wurde, und geben Informationen über Folgen und mögliche Verbesserungen. Daher sind sie unmittelbar in die Lernhandlungsprozesse einzuplanen. Wissensrückmeldungen sind analytisch; sie zeigen den Lernenden, ob ein Sachzusammenhang verstanden wurde und ob darüber hinaus beispielsweise dessen fachtechnische Hintergründe oder mathematische Bezüge verstanden wurden. Sie informieren darüber, was richtig und was falsch ist und was noch zu klären wäre, um die Wissensziele zu erreichen. Daher sind sie generell am Ende einer sachlogischen Sequenz einzuplanen.

Kontrollen ersetzen keinesfalls Reflexionen, sondern geben diesen einen normativen Bezug im Hinblick auf eine leistungsorientierte Berufs- und Arbeitswelt. Sie sollten also nicht mit Reflexionen vertauscht oder verwechselt werden. Sie finden seltener im Sinne bewerteter Reflexionen statt, die intendieren, den Lernenden im Hinblick auf eine äußere Norm zu vermitteln, wo sie fachlich stehen. Sie erfordern eine faire Diagnostik und müssen generell in Bezug zu den vorgeschriebenen Prüfungen stehen.

### 3.8 Fazit

Neben den skizzierten Aspekten ließen sich hier noch weitere Erfolgsfaktoren für einen kompetenzorientierten Unterricht anführen. Ebenso wäre es möglich, die dargestellten Orientierungspunkte ausführlicher zu begründen und erläutern. Dies würde jedoch den gesetzten Rahmen überschreiten und möglicherweise auch auf Kosten didaktisch-methodischer Freiräume gehen, die innerhalb der hier gesetzten Eckpunkte erhalten bleiben. Kompetenzorientierter Unterricht ist letztlich nicht mehr, aber auch nicht weniger als ein beruflicher Unterricht, der Handeln und Verstehen so integriert, dass die Lernenden Dispositionen entwickeln, die sie zu flexiblen und selbstständigen Expertinnen und Experten machen. Um dies zu erreichen, müssen Kompetenzen als Lernziele gesetzt werden, in denen Handlungs- und Wissensaspekte korrespondieren (3.1). Der Unterricht ist in einen möglichst authentischen Berufskontext einzubetten (3.2). Über eine die Lernenden aktivierende Gesamtplanung (3.3) müssen handlungssystematische Lernwege (3.4) und

fachsystematische Lernwege (3.5) so zusammengestellt werden, dass sie von den Lernenden alternierend (3.6) erschlossen werden können. Schließlich sind alle Lernwege so auszustatten, dass die Lernenden möglichst gut wahrnehmen können, was sie erreicht haben und was nicht (3.7). Welche einzelnen Methoden, Medien und Materialien dabei eingesetzt werden, ist ebenso offengehalten wie die möglichen Sozial- oder Interaktionsformen. An dieser Stelle sei nochmals darauf hingewiesen, dass auch hier – wie für jeden realen Unterricht – eine Annäherung an die gesetzten Prämissen gilt, ein „Optimum“ aber nie erreicht werden kann. Umgekehrt ist jedoch auch festzustellen, dass ein beruflicher Unterricht, der einen der festgelegten Orientierungspunkte völlig ausspart, absehbar kaum kompetenzorientiert wirken kann.

## 4 Lernfelder

### 4.1 Lernfeld 1: Beruf und Betrieb präsentieren [40h]

Die Auszubildenden ...	BERUF UND BETRIEB PRÄSENTIEREN		
	SACHWISSEN	Prozesswissen	Reflexionswissen
...präsentieren ihren Beruf, ihren Betrieb und die betrieblichen Produkte und Dienstleistungen adressatengerecht unter Berücksichtigung des Datenschutzes.	Betriebsarten / Betriebsorganisation Duales System/ Fort- und Weiterbildung Betriebsstrukturen Datenschutz Urheber- und Persönlichkeitsrechte Präsentationstechniken Grundlagen der Kommunikation Allgemeine Regeln für Präsentationen	Analyse und Auswahl von Visualisierungsmethoden Vorbereitung und Durchführung einer Präsentation (analog/digital) Erstellung von Informationsmaterialien über den Beruf und Betrieb Adressatengerechte Aufarbeitung von Arbeitsergebnissen Anwendung unterschiedlicher Präsentationstechniken Planung individueller beruflicher Zukunftsperspektiven	Zukunft und Image des Berufes Ausbildungsrahmenplan/Rahmenlehrplan Selbst- und Fremdwahrnehmung Bedeutung des Datenschutzes für die Privatsphäre und für die systemische Funktionsfähigkeit
...nutzen Möglichkeiten der Mitwirkung und Mitbestimmung in ihrem Betrieb	Betriebsverfassungsgesetz Rechtliche Grundlagen zur Mitbestimmung Gewerkschaften und Verbände Jugendarbeitsschutzgesetz Rechte und Pflichten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter	Ermittlung der generell und individuell relevanten Rechtsgrundlagen für Arbeitnehmer und Arbeitgeber Diskussion über Möglichkeiten der Mitbestimmung im Betrieb Prüfung der persönlichen Möglichkeiten der Mitbestimmung Beteiligung an der betrieblichen Mitbestimmung	Grundlagen des Datenschutzes Bedeutung der gesellschaftlichen Teilhabe Prinzip der Selbstwirksamkeit Grundsätzliche Verantwortung des Einzelnen zur Mitwirkung und Mitbestimmung im privaten, beruflichen und gesellschaftlichen Kontext
...entwickeln und professionalisieren ihre Kommunikations- und Verhandlungsfähigkeit mit Kunden, Mitarbeitern und Geschäftspartnern.	Kommunikationstechniken/-modelle Kunden-/Mitarbeiterorientiertes Verhalten	Fallbezogene Analyse von Kommunikationsanlässen Situative Anwendung verbaler und nonverbaler Kommunikationstechniken	Bedeutung professioneller Kommunikation und Verhandlungsfähigkeit in Betrieb und Gesellschaft
...informieren Kunden über das hauswirtschaftliche Leistungsangebot des	Überblick über hauswirtschaftliche Leistungsangebote	Analyse berufsspezifischer Arbeitsprozesse auch im Hinblick auf Nachhaltigkeit	Bedeutung der gesetzlichen Grundlagen für betriebliche Aktivität

Die Auszubildenden ...	BERUF UND BETRIEB PRÄSENTIEREN		
	SACHWISSEN	Prozesswissen	Reflexionswissen
Betriebes unter Berücksichtigung von Nachhaltigkeitsaspekten.	Berufliche Einsatzgebiete und Tätigkeitsbereiche Arbeitsschutz Gesundheitsschutz Umweltschutz Qualitätssichernde Maßnahmen	Erstellung von Informationsmaterial über hauswirtschaftliche Leistungsangebote Kundenberatung über Möglichkeiten nachhaltiger Produkte und Dienstleistungen im hauswirtschaftlichen Bereich Präsentation von Upcyclingprodukten und -möglichkeiten	Nachhaltigkeit im Kontext hauswirtschaftlicher Tätigkeiten
<b>HINWEISE:</b>	Die adressatengerechte Präsentation der Betriebe sowie Produkte und Dienstleistungen kann beispielsweise in Form eines Messe-Informationsstandes oder auf einer Website umgesetzt werden. Viele der rechtlichen und politischen Themen werden in Politik und Wirtschaft behandelt.		

## 4.2 Lernfeld 2: Verpflegung zubereiten und anbieten [100h]

Die Auszubildenden ...	VERPFLEGUNG ZUBEREITEN UND ANBIETEN		
	SACHWISSEN	Prozesswissen	Reflexionswissen
...planen die schrittweise Zubereitung von Speisen und Getränken inklusive der Gestaltung des Arbeitsplatzes.	<p>Arbeitsplatzaufbau Lebensmittelwarenkunde Ernährungsphysiologische Kriterien Vor- und Zubereitungstechniken Geräte- und Maschinenkunde ergonomisches Arbeiten in Küche und Service Arbeitsschutz und Unfallverhütung Maße und Gewichte</p>	<p>Analyse des Arbeitsplatzes Küche Auswahl von Rezepten und Lebensmitteln unter Berücksichtigung vorhandener Ressourcen Planung des Arbeitsplatzaufbaus (innerer und äußerer Greifraum) Analyse, Erstellung und Optimierung eines Ablaufplanes Berechnung benötigter Mengen</p>	<p>Bedeutung des Gesundheitsschutzes am Arbeitsplatz Einfluss sozio-kultureller Hintergründe auf die Auswahl und Zubereitung von Lebensmitteln</p>
...bereiten Speisen und Getränke bedarfsgerecht zu.	<p>Bedarfsgerechte Ernährung Lebensmitteleigenschaften:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ernährungsphysiologisch (Energiegehalt, Nährstoffgruppen)</li> <li>• küchentechnisch</li> <li>• Verarbeitungsgrade</li> </ul> <p>Vor- und Zubereitungstechniken Rechtliche Vorgaben bei der Lebensmittelverarbeitung Personal-, Lebensmittel- und Betriebshygiene Nachhaltigkeit bei der Lebensmittelverarbeitung - Vermeidung von Lebensmittel- und Speiseresten - Energie- und wassersparendes Arbeiten</p>	<p>Durchführung von Vor- und Nachbereitungsarbeiten Vorbereitungsarbeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Einrichtung des Arbeitsplatzes</li> <li>• Auswahl geeigneter Geräte und Maschinen</li> <li>• Reinigung und Abbau des Arbeitsplatzes</li> <li>• Einlagerung von Lebensmitteln (sach- und fachgerecht)</li> </ul> <p>Verarbeitung von Lebensmitteln nach ernährungsphysiologischen und küchentechnischen Kriterien sowie nach Verarbeitungsgraden Zubereitung von Speisen und Getränken Anwendung nährstoffschonender Vor- und Zubereitungstechniken (Putzen, Zerkleinern, Mischen, Garen) Ressourcenschonende Produktion von Speisen und Getränken unter Berücksichtigung von Hygiene, Ergonomie und Arbeitsschutz</p>	<p>Prinzip der vollständigen Handlung Ausgewogene Ernährung als Bestandteil einer gesunden Lebensweise Zusammenhang zwischen Einhaltung und Beachtung der rechtlichen Vorgaben und Gesundheit der Verpflegungsteilnehmer Bedeutung von nachhaltigem Arbeiten und Wirtschaften</p>

Die Auszubildenden ...	VERPFLEGUNG ZUBEREITEN UND ANBIETEN		
	SACHWISSEN	Prozesswissen	Reflexionswissen
		Entwicklung von Verbesserungsmöglichkeiten	
...bieten Speisen und Getränke an.	Verschiedene Formen der Tischkultur (Gedecke) Grundlagen der Portionierung Benimmregeln Tischsitten	Eindecken von Tischen Berücksichtigung der Tischkultur Portionierung von Speisen und Getränken Anbieten von Speisen und Getränken Reinigung und Abbau des Arbeitsplatzes Entwicklung von Verbesserungsmöglichkeiten	Bedeutung der Ernährung für Gesundheit, Wohlbefinden und Zusammenleben
HINWEISE:	Die Inhalte können auch im Rahmen eines Projektes "Schulverpflegung" vermittelt werden.		

## 4.3 Lernfeld 3: Wohn- und Funktionsbereiche reinigen und pflegen [80h]

Die Auszubildenden ...	WOHN- UND FUNKTIONSBEREICHE REINIGEN UND PFLEGEN		
	SACHWISSEN	Prozesswissen	Reflexionswissen
...analysieren Wohn- und Funktionsbereiche nach objektspezifischen Bedingungen.	Wohn- und Funktionsbereiche in verschiedenartigen Einrichtungen	Ermittlung von objektspezifischen Anforderungen in Wohn- und Funktionsbereichen	Wahrung der Privatsphäre Persönlicher Lebensbereich
...ermitteln die Art der Verschmutzung und entscheiden sich für geeignete Reinigungsverfahren.	Schmutzarten Eigenschaften von Materialien und Werkstoffen Reinigungsfaktoren (Sinnerscher Kreis) Reinigungsarten: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sichtreinigung</li> <li>• Unterhaltsreinigung</li> <li>• Grundreinigung</li> </ul> Reinigungsverfahren Desinfektionsverfahren Pflegeverfahren Geräte- und Maschinenkunde: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reinigungsgeräte</li> <li>• Hilfsmittel</li> </ul> Eigenschaften von Reinigungs-, Desinfektions- und Pflegemitteln: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inhaltsstoffe</li> <li>• Wirkstoffe</li> </ul> Gefahrstoffverordnung	Einsatz von Reinigungs-, Desinfektions- und Pflegemitteln Ermittlung der Einsatzmöglichkeiten von Reinigungsgeräten und -maschinen Auswahl geeigneter Reinigungsgeräte und -maschinen Optimierung der Reinigung nach ökologischen, gesundheitlichen und rationellen Aspekten	chemische Grundlagen des Reinigungsprozesses (Wasser, pH-Wert, Wirkungsweise von Tensiden) Hygienestandards und -vorschriften

Die Auszubildenden ...	WOHN- UND FUNKTIONSBEREICHE REINIGEN UND PFLEGEN		
	SACHWISSEN	Prozesswissen	Reflexionswissen
...führen Reinigungs-, Desinfektions- und Pflegemaßnahmen durch.	Dosiersysteme Reinigungsverfahren: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reverssystem</li> <li>• Kolonnensystem</li> <li>• gemischtes System</li> </ul> berufsbezogene Vorschriften für die Anwendung von Reinigungs-, Desinfektions- und Pflegemittel betriebliche Standards: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Leistungsbeschreibung</li> <li>• Leistungsverzeichnis</li> <li>• Reinigungspläne</li> </ul>	Auswahl geeigneter Reinigungs-, Desinfektions- und Pflegemittel Berechnung des Bedarfs an Reinigungsmitteln (Mischungsrechnen) Erstellung von Arbeitsplänen Durchführung von Reinigungs-, Desinfektions- und Pflegemaßnahmen unter Verwendung von Reinigungsgeräten und -maschinen Entsorgung von Abfällen und Schmutzflotten	Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz bei Reinigungsarbeiten Rationales Arbeiten
...kontrollieren und bewerten das Reinigungsergebnis.	Arbeitsablauf bei Reinigungs-, Desinfektions- und Pflegemaßnahmen Regeln für Reinigungsarbeiten	Kontrolle des Reinigungsergebnisses Dokumentation des Reinigungsablaufs	Optimierungsmöglichkeiten für den Arbeitsablauf und das Ergebnis der Reinigungsmaßnahmen

## 4.4 Lernfeld 4: Personen wahrnehmen und beobachten [40h]

Die Auszubildenden ...	PERSONEN WAHRNEHMEN UND BEOBACHTEN		
	SACHWISSEN	Prozesswissen	Reflexionswissen
...analysieren die Bedürfnisse und Bedarfe von Personen im privaten, beruflichen und öffentlichen Kontext in Abhängigkeit von Alter, Situation und Lebenswelt.	<p>Bedürfnispyramide nach Maslow</p> <p>Umgangs- und Verhaltensformen</p> <p>Lebensphasen im vollständigen Lebenszyklus</p> <p>Selbstwahrnehmung und Fremdwahrnehmung</p>	<p>Erfassung von Bedürfnissen und Bedarfen von unterschiedlichen Personen</p> <p>Beschreibung der Merkmale und Kennzeichen von Bedürfnissen und ihren unterschiedlichen Ausprägungsformen</p>	<p>Bedeutungszusammenhang von Bedürfnissen und soziokulturellen Bedingungen</p> <p>Wandel von Bedürfnissen in unterschiedlichen Lebensphasen</p> <p>Grenzen der Bedürfnisbefriedigung</p> <p>Zusammenhang von Bedürfnisbefriedigung und Umgangs- und Verhaltensformen</p> <p>Emotionen als Grundlage von Bedürfnissen</p>
...planen eine fachliche Beobachtung unter Berücksichtigung der Bedürfnisse und Fähigkeiten einer Person nach festgelegten Beobachtungskriterien.	<p>Definition Wahrnehmung und Beobachtung</p> <p>Kennzeichen fachlicher Beobachtung</p> <p>Beobachtungsmethoden und -instrumente</p> <p>beobachtbare Kriterien</p> <p>Dokumentationsmöglichkeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tabelle</li> <li>• Protokoll</li> <li>• Bild</li> <li>• Film</li> </ul> <p>Datenschutz und Bedeutung der Persönlichkeitsrechte</p>	<p>Festlegung von Beobachtungskriterien</p> <p>Festlegung von Beobachtungsmethode und -instrumenten</p> <p>Festlegung von Beginn, Zeitraum und Ende der Beobachtung in Absprache mit angrenzenden Zuständigkeitsbereichen</p> <p>Erstellung von Dokumentationsmaterialien oder -medien (auch digital)</p>	<p>Selbstwahrnehmung und Fremdwahrnehmung</p>

Die Auszubildenden ...	PERSONEN WAHRNEHMEN UND BEOBACHTEN		
	SACHWISSEN	Prozesswissen	Reflexionswissen
...führen eine fachliche Beobachtung nach festgelegten Kriterien durch, leiten die Ergebnisse adressatengerecht weiter und nutzen sie für den Arbeitsprozess.	Beobachtungsfehler Kommunikationsregeln angrenzende Zuständigkeitsbereiche Konsequenzen bei fehlerhafter Beobachtung für das Individuum Konsequenzen bei unzureichender Weiterleitung von Ergebnissen an angrenzende Zuständigkeitsbereiche Kriterien der Teamarbeit	Durchführung einer fachlichen Beobachtung, auch im Team Dokumentation der Beobachtungsergebnisse Bewertung der Beobachtungsergebnisse Weiterleitung der Ergebnisse an angrenzende Zuständigkeitsbereiche Anwendung von Kommunikationsregeln bei der Kontaktaufnahme, Durchführung der Beobachtung und Weiterleitung der Ergebnisse an angrenzende Zuständigkeitsbereiche Bewertung und Reflexion der Arbeitsergebnisse, des Arbeitsprozesses und der Teamprozesse Diskussion über alternative Handlungsmöglichkeiten in Bezug auf die gewählten Beobachtungskriterien und -methoden	Wahrung von Persönlichkeitsrechten Prinzip der vollständigen Handlung als Instrument zur Qualitätssicherung und Weiterentwicklung

## 4.5 Lernfeld 5: Güter beschaffen, lagern und bereitstellen [60h]

Die Auszubildenden ...	GÜTER BESCHAFFEN, LAGERN UND BEREITSTELLEN		
	SACHWISSEN	Prozesswissen	Reflexionswissen
...prüfen den Bedarf an unterschiedlichen hauswirtschaftlichen Gütern.	Differenzierung der Güterarten: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verbrauchsgüter</li> <li>• Gebrauchsgüter</li> </ul> Warenbedarf Warenbestandssysteme	Unterscheidung der Güter nach unterschiedlichen Arten Prüfung des Bestands und Berechnung des Bedarfs an unterschiedlichen Gütern Festlegung kritischer Warenbestandsmengen Nutzung eines Warenbestandssystems	Bedürfnis - Bedarf – Nachfrage Konzept von Angebot und Nachfrage
...beschaffen Verbrauchs- und Gebrauchsgüter sowie Geräte und Maschinen.	Beschaffungs- und Finanzierungsmöglichkeiten Kosten für Lager und Bereitstellung Preise und Preisvergleich Warenkennzeichnung Bestellvorgänge Soziale und ökologische Kriterien einer nachhaltigen Beschaffung	Einholung von Angeboten Durchführung von Kostenvergleichen Auswählen geeigneter Güter unter Berücksichtigung der Qualität der zu beschaffenden Güter (ökonomisch, ökologisch, sozial) Durchführung und Dokumentation eines Bestellvorgangs	Eigentum versus gemeinschaftlich genutzte Güter Prinzipien der Preisbildung Marktmechanismen Ökonomisches und ökologisches Prinzip Betriebliche Synergien bei der Beschaffung von Ge- und Verbrauchsgütern
...nehmen Güter an und kontrollieren die Qualität der Güter bei Wareneingang.	Deklarationsvorschriften Qualität von Gütern <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beschaffenheit</li> <li>• Nutzbarkeit</li> <li>• Funktionalität</li> </ul> Qualitätssichernde Maßnahmen, z.B. HACCP	Annahme der angelieferten Waren Durchführung von Mengen- und Qualitätskontrolle Beurteilung der Qualität der beschafften Güter Dokumentation der Wareneingangskontrolle	Qualitätsstandards Codex Alimentarius
...lagern Güter und führen Qualitätskontrollen der Warenbestände durch.	Lebensmittellagerung <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trockenlager</li> <li>• Kühllager</li> <li>• Gefrierlager</li> </ul> Lagerbedingungen Grundsätze der Lagerhaltung (FIFO, LIFO)	Kontrolle der Lagerbestände Dokumentation der Lagerbestände und -bedingungen Durchführung von Korrekturen bei Abweichungen	Zusammenhang zwischen Lagerbedingungen und Gebrauchsfähigkeit von Gütern, Stoffen und Materialien

Die Auszubildenden ...	GÜTER BESCHAFFEN, LAGERN UND BEREITSTELLEN		
	SACHWISSEN	Prozesswissen	Reflexionswissen
	Kontrollarten und Dokumentationsmöglichkeiten: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sichtkontrolle</li> <li>• Temperaturkontrolle</li> </ul> Inventur Gesundheits- und Arbeitsschutz Schädlinge und Schädlingsbekämpfung		
...stellen Güter für den Betrieb bereit.	Nutzbarkeit von Gütern Anforderungen in Hinblick auf Quantität, Qualität und Zeitpunkt der bereit zu stellenden Güter	Erfassung von Güteranforderungen aus unterschiedlichen Abteilungen/Bereichen Bereitstellung bzw. Verteilung der angeforderten Güter Dokumentation der Bestandsentnahme Vermeidung von Abfällen	Deklarationsvorschriften Grundsätze der Lagerhaltung
...entsorgen Güter fach- und sachgerecht.	Nachhaltige Entsorgungs- und Recyclingmöglichkeiten für Güter, Stoffe und Materialien Regionale Recycling- und Wertstoffhöfe Nutzungsdauer von Gütern	Kriteriengeleitete Entscheidung über Entsorgung fach- und sachgerechte Entsorgung	Umweltschutz Gefahrstoffverordnung Prinzipien der Nachhaltigkeit Konzept des Upcyclings
HINWEISE:	Die Themen Kaufverträge, Gesetzesvorschriften, Rechte und Pflichten bei Nichterfüllung von Verträgen, Mängelrüge, Reklamation werden in Politik und Wirtschaft aufgegriffen. Zur Vertiefung kann eine Lebenszyklusanalyse (Umweltbilanz, Ökobilanz) von Produkten durchgeführt werden.		

## 4.6 Lernfeld 6: Personen und Gruppen unterstützen und betreuen [60h]

Die Auszubildenden ...	PERSONEN UND GRUPPEN UNTERSTÜTZEN UND BETREUEN		
	SACHWISSEN	Prozesswissen	Reflexionswissen
...analysieren Bedürfnisse und Gewohnheiten von Personen und Gruppen in unterschiedlichen Lebensphasen vor dem Hintergrund der jeweiligen Haushalts-, Wohn- und Betreuungsform.	Haushaltsformen Wohnformen Betreuungsformen Träger von Alten- und Behindertenhilfe und Kinder- und Jugendeinrichtungen und deren Leistungsspektrum Bedarfe und Kompetenzen von Personen in unterschiedlichen Lebensabschnitten <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kindheit</li> <li>• Jugend</li> <li>• Erwachsenenalter</li> <li>• Seniorenalter</li> <li>• Hochbetagte</li> </ul> Fragebogen Interviewmethoden	Erkundung der Haushalts-, Wohn- und Betreuungsformen von zu betreuenden Personen und Gruppen Erstellung und Einsatz von Fragebögen oder Interviewleitfaden Befragung von Personen und Gruppen (schriftlich/mündlich/digital oder analog) zu den Bedürfnissen und Wünschen im Hinblick auf hauswirtschaftliche Betreuungsleistungen	Bedürfnispyramide nach Maslow Wandel von Bedürfnissen im Zeitablauf Lebensphasen im vollständigen Lebenszyklus Selbstwahrnehmung und Fremdwahrnehmung Bedeutung der persönlichen Vergangenheit für die Gegenwart Menschenbild Leitbilder verschiedener Einrichtungen
...identifizieren vorhandene und notwendige personenzentrierte Maßnahmen und Angebote zur Unterstützung und Betreuung von Personen und Gruppen.	Betreuungsleistungen rechtliche Regelungen Kommunikationsformen und -techniken angrenzende Zuständigkeitsbereiche Hilfsmittel zur selbstbestimmten Lebensführung	Ermittlung von hauswirtschaftlichen Versorgungs- und Betreuungsbedarfen Gesprächsführung mit Personen und Gruppen über Maßnahmen und Angebote zu ihrer Unterstützung und Betreuung Gesprächsführung mit angrenzenden Zuständigkeitsbereichen Anwendung von Kommunikationsregeln zur Konfliktprävention und -lösung	Bedeutung von hauswirtschaftlichen Versorgungs- und Betreuungsleistungen für Lebensqualität und gesellschaftlicher Teilhabe Abgrenzung zu anderen Zuständigkeitsbereichen
...planen die Unterstützung und Betreuung von Personen und Gruppen, wählen geeignete Maßnahmen und Angebote aus und sprechen sie mit den Adressaten und anderen Zuständigkeitsbereichen unter	Hilfe bei Alltagsverrichtungen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Körperpflege</li> <li>• Nahrungsaufnahme</li> <li>• Bewegung</li> <li>• Haushaltsführung</li> <li>• Bekleidung</li> </ul>	Auswahl und Vorbereitung von Unterstützungs- und Betreuungsmaßnahmen Vorstellung und Absprache von Angeboten und Maßnahmen bei Personen, Gruppen	Selbstbestimmung und Teilhabe als Grundrechte jedes Menschen Bedürfnisse und Bedarfe des Menschen als Basis der individuellen Lebensgestaltung Grundlagen der Entwicklungspsychologie und Geriatrie

Die Auszubildenden ...	PERSONEN UND GRUPPEN UNTERSTÜTZEN UND BETREUEN		
	SACHWISSEN	Prozesswissen	Reflexionswissen
Anwendung von Strategien zur Prävention und Lösung von Konflikten ab.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kommunikation</li> </ul> Motivation und Beschäftigung von Personen und Gruppen Sicherheitsvorschriften für Personen, Gruppen und Personal Leitlinien der Deutschen Gesellschaft für Hauswirtschaft Konfliktmanagement	und Personal, sowie angrenzenden Zuständigkeitsbereichen Anwendung von Maßnahmen und Verhaltensweisen zur Vorbeugung und Lösung von Konflikten	
...führen Maßnahmen zur Unterstützung und Betreuung durch, wobei sie dies situationsbedingt anpassen. Dabei wenden sie Sicherheitsmaßnahmen und adressatengerechte Kommunikationstechniken an.	betriebsbezogene Dokumentationspflichten Datenschutz und Persönlichkeitsrechte Sicherheitsmaßnahmen	Durchführung von Maßnahmen zur Unterstützung und Betreuung von Personen und Gruppen Bereitstellung und Handhabung von Hilfsmitteln zur Aufrechterhaltung der Selbstständigkeit von Personen und Gruppen Dokumentation der Maßnahme und von Beobachtungen während der Maßnahme	Grundlagen der Gesprächsführung Umgangs- und Verhaltensformen Gewaltfreie Kommunikation Erste Hilfe Unfallverhütung
HINWEISE:	Zur Umsetzung bieten sich Kooperationen mit Betrieben an.		

## 4.7 Lernfeld 7: Textilien einsetzen, reinigen und pflegen [80h]

Die Auszubildenden ...	TEXTILIEN EINSETZTEN, REINIGEN UND PFLEGEN		
	SACHWISSEN	Prozesswissen	Reflexionswissen
...ermitteln die Eignung von Textilien für unterschiedliche Verwendungszwecke.	Eigenschaften von Textilien: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Textilarten</li> <li>• Faserarten</li> <li>• textile Flächen</li> </ul> internationale Pflegekennzeichen	Ermittlung der Eignung von Textilien für unterschiedliche Verwendungszwecke	Textilkennzeichnungsgesetz Herkunft und Eigenschaften textiler Rohstoffe
...planen Arbeitsabläufe zur Reinigung und Pflege von Textilien.	Wäschekreislauf Waschfaktoren (Sinner'scher Kreis) Reinigungs-, Desinfektions-, Pflege- und Ausrüstverfahren Verfahren der Textilpflege: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Handwäsche</li> <li>• Maschinenwäsche</li> <li>• Trocknen der Wäsche</li> <li>• Glätten und Legen</li> <li>• Desinfektion von Textilien</li> <li>• Textilveredelung</li> <li>• Fleckentfernung</li> </ul> Kriterien zum Sortieren von Schmutzwäsche Arbeitsgeräte und Maschinen zur Durchführung von Reinigungs- und Pflegeverfahren für Textilien Waschprogramme	Ermittlung und Auswertung von verschiedenen Waschverfahren Ermittlung und Bewertung von Mitteln zur Reinigung, Nachbehandlung und Ausrüstung Arbeitsablaufplanung für die Textilreinigung und -pflege Kostenberechnung	Arbeitssicherheit beim Umgang mit Arbeitsgeräten und Maschinen Ökologische Aspekte bei den Arbeitsabläufen, den Textilreinigungs- und -pflegeverfahren sowie beim Einsatz von Arbeitsgeräten und Maschinen
...kennzeichnen Textilien für die Kundenzuordnung.	Möglichkeiten der personalisierten Kennzeichnung	Durchführung einer Wäschekennzeichnung	Kommunikationsregeln
...reinigen, desinfizieren und pflegen Textilien ressourcenschonend und machen sie schrankfertig.	Hygienevorschriften (reiner / unreiner Bereich) Eigenschaften und Inhaltsstoffe von Wasch- und Pflegemitteln Baukastenprinzip bei der Zusammenstellung geeigneter Wasch- und Pflegemittel	Durchführung von Vorbereitungsarbeiten zur Textilreinigung Auswahl von geeigneten Wasch- und Pflegemitteln Durchführung einer Textilreinigung anhand ausgewählter Wäschestücke	Umwelt-, Gesundheits- und Arbeitsschutz-Aspekte bei der Textilpflege

Die Auszubildenden ...	TEXTILIEN EINSETZEN, REINIGEN UND PFLEGEN		
	SACHWISSEN	Prozesswissen	Reflexionswissen
	kundenorientierte Kennzeichnung	(Betriebstextilien, Arbeitskleidung, Tisch- und Bettwäsche, persönliche Oberbekleidung)	
...setzen Textilien instand.	Arbeitsgeräte, Arbeitsmittel und Maschinen zur Instandsetzung	Ermittlung des Instandsetzungsbedarfs Durchführung von Instandsetzungsarbeiten	Arbeitsplatzorganisation für die Instandsetzung (Näharbeitsplatz)
...kontrollieren und bewerten ihr Arbeitsergebnis und erfassen die Kundenzufriedenheit.	Bewertungskriterien für die Textilreinigung und -pflege Detaillierte Arbeitsabläufe verschiedener Reinigungs- und Pflegemaßnahmen	Dokumentation und Auswertung der Arbeitsplanung und Durchführung Entwicklung von Strategien zur Optimierung der Arbeitsprozesse	Qualitätsmanagement
...reinigen und pflegen die eingesetzten Geräte und Maschinen.	Funktionsweise der Maschinen und Geräte zum Waschen, Trocknen, Glätten, Legen und Instandsetzen der Textilien	Durchführung und Dokumentation einer Gerätereinigung inklusive Pflege	Grundsätze der Reinigung elektrischer Geräte
HINWEISE:	Exkursion zu einer Großwäscherei, auch im Hinblick auf den Aspekt der Fremdvergabe von Textileinsatz, -reinigung und -pflege.		

## 4.8 Lernfeld 8: Verpflegung von Personengruppen planen [60h]

Die Auszubildenden ...	VERPFLEGUNG VON PERSONENGRUPPEN PLANEN		
	SACHWISSEN	Prozesswissen	Reflexionswissen
...planen die Verpflegung für Personengruppen nach deren Ernährungsbedürfnissen und -gewohnheiten.	Ernährungsbedarfe und -gewohnheiten in unterschiedlichen Lebensphasen und -situationen ernährungsphysiologische Anforderungen an Verpflegung Energie- und Nährstoffbedarf Energiegehalt/ Nährstoffzusammensetzung/ Nährstoffrelationen Tabellenskalkulationen/ Nährstoffberechnungsprogramme Qualitätsmerkmale von Lebensmitteln, Speisen und Getränken (Gesundheitswert, Eignungswert, Genusswert, ökologischer Wert) Qualitätsstandards in der Gemeinschaftsverpflegung (DGE, OptimiX, Bremer Checkliste) Verpflegungssysteme	adressatengerechte Auswahl von Speisen und Getränken Berechnung des Energiegehaltes, der Nährstoffe und der Nährstoffrelationen von Speisen und Getränken mit Hilfe von Nährwerttabellen und digitalen Programmen Anwendung von Qualitätsstandards bei der Speisenplanung in der Gemeinschaftsverpflegung kriteriengeleitete Beurteilung der Qualität von Lebensmitteln, Speisen und Getränken Analyse unterschiedlicher Verpflegungssysteme	Zusammenhang zwischen Ernährung, Gesundheit und Lebensqualität alters- und entwicklungsadäquate Versorgung Bedeutsamkeit des Versorgungsauftrages Überflusgesellschaft Vielfalt und Abwechslung bei der Lebensmittelauswahl Instrumente der Ernährungspolitik Planung als Grundlage für Wirtschaftlichkeit, Nachhaltigkeit und Qualität
...erstellen und veröffentlichen adressatengerechte Speisepläne und kennzeichnen Speisen und Getränke nach rechtlichen Vorgaben.	Kriterien für Speisekarten (Aufbau und Inhalt) Kennzeichnungsvorschriften Kostformen allergieauslösende Inhaltsstoffe	Erstellung, Beurteilung und Optimierung von Tageskostplänen und Wochenspeiseplänen nach Qualitätsstandards und in Hinblick auf die zu verpflegende Personengruppe Erstellung von Speisekarten unter Berücksichtigung von Kennzeichnungspflichten (analog oder digital) Veröffentlichung von Speiseplänen	Grundsätze und Regeln zur Erstellung von Speisekarten Büroanwendungsprogramme digitale Barrierefreiheit einfache Sprache und Fremdsprache
...wählen entsprechend der Personengruppe geeignete Speisenverteilssysteme aus.	Speisenverteilssysteme (Freeflow, Wärmewagen, Thekenausgabe, Bandausgabe, ...)	Vergleich verschiedener Speisenverteilssysteme Auswahl geeigneter Speisenverteilssysteme entsprechend der Personengruppe	Leitlinien der Deutschen Gesellschaft für Hauswirtschaft Selbstbestimmung und Partizipation

Die Auszubildenden ...	VERPFLEGUNG VON PERSONENGRUPPEN PLANEN		
	SACHWISSEN	Prozesswissen	Reflexionswissen
...entwerfen eine adressatengerechte Tischgestaltung.	Regeln zum Eindecken Tischgestaltung	Erstellung, Beurteilung und Optimierung von Entwürfen zur Tischgestaltung	Gestaltungsgrundsätze Nachhaltigkeit
HINWEISE:	Zur Beurteilung der Qualität von Lebensmitteln, Speisen und Getränken kann beispielsweise ein Lebensmittelwarentest durchgeführt werden. Schuleigene oder betriebliche Verpflegungsangebote können als Grundlage zur Analyse und Planung dienen.		

## 4.9 Lernfeld 9: Räume und Wohnumfeld gestalten [40h]

Die Auszubildenden ...	RÄUME UND WOHNUMFELD GESTALTEN		
	SACHWISSEN	Prozesswissen	Reflexionswissen
...sichten und dokumentieren die Gegebenheiten der Räume und des Wohnumfeldes und erfassen Kundenbedarfe und -wünsche als Grundlage zur Gestaltung von Räumen und Wohnumfeld.	Grundrisse und Maßstäbe Wohnbedürfnisse <ul style="list-style-type: none"> <li>• allgemein</li> <li>• individuell</li> </ul> Wohnbedarf und Raumauswahl	Ermittlung von betrieblichen und individuellen Anforderungen an Wohn- und Funktionsräume	Betriebsspiegel Zusammenhang zwischen Raumgestaltung und Wohlbefinden
...ermitteln Einrichtungs-, Ausstattungs- und Gestaltungsmöglichkeiten von Wohn- und Funktionsräumen kunden- und objektbezogen.	Einrichtungs- und Gestaltungselemente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bodenbeläge</li> <li>• Einrichtung</li> <li>• Beleuchtung</li> <li>• Akustik</li> <li>• Farben, Formen und Muster</li> <li>• Wandgestaltung</li> <li>• Dekoration</li> <li>• Pflanzen</li> </ul> Richtwerte für Raumgrößen, Flächenberechnung barrierefreie Einrichtung und Gestaltung Brandschutz	Erstellung eines Anforderungskatalogs für Wohn- und Funktionsräume Beurteilung von Grundrissen für Wohn- und Funktionsbereiche Flächenberechnung von Wohn- und Funktionsräumen	Bedeutung von Ästhetik für Wohlbefinden, Lebens- und Arbeitsqualität von Nutzern und Mitarbeitenden
...planen eine anlassbezogene Raumgestaltung, präsentieren ihre Gestaltungsvorschläge adressatengerecht und wählen gemeinsam mit Kunden einen Vorschlag aus.	Möglichkeiten der Raumgestaltung <ul style="list-style-type: none"> <li>• anlassbezogen</li> <li>• saisonal</li> </ul>	Planung und Durchführung einer adressatenbezogenen Präsentation, auch digital Unterstützung des Kunden bei der Auswahl eines Gestaltungsvorschlags	Präsentationstechniken Visualisierungsmethoden Regeln der Gesprächsführung

Die Auszubildenden ...	RÄUME UND WOHNUMFELD GESTALTEN		
	SACHWISSEN	Prozesswissen	Reflexionswissen
...gestalten Räume und Wohnumfeld adressatenbezogen unter Berücksichtigung der gesetzlichen Vorgaben.	<p>Prüfzeichen für Möbel und Einrichtungsrichtungsgegenstände adressatenbezogene (individuelle und betriebliche) Anforderungen an Wohn- und Funktionsbereiche</p> <p>digitale Dokumentationsmethoden</p>	<p>Gestaltung eines Wohn- oder Funktionsbereichs unter Berücksichtigung der Einrichtungs- und Gestaltungsmöglichkeiten</p> <p>Dokumentation der Einrichtungs- und Ausstattungsgestaltung</p> <p>kundenorientierte Prüfung und Beurteilung der Einrichtung und Ausstattung</p>	<p>Arbeitssicherheit</p> <p>Gesundheitsschutz</p> <p>Hygienevorschriften</p> <p>Feedback professionell entgegennehmen</p> <p>Bedürfnisse von Menschen in besonderen Lebenssituationen und -abschnitten</p> <p>Wirkung von Farben, Formen und Muster</p>
...wirken bei der Planung der Einrichtung und Ausstattung von Räumen und Wohnumfeld mit.	<p>Anforderungskriterien für Wohn- und Funktionsbereiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Flächenverteilung der Räume</li> <li>• Raumgröße und Raumanzahl</li> <li>• Technische Ausstattung</li> </ul>	<p>Vergleich und Bewertung unterschiedlicher Einrichtungs-, Ausstattungs- und Gestaltungsmöglichkeiten nach individuellen, ästhetischen, ökologischen, wirtschaftlichen und funktionalen Aspekten</p>	<p>Aspekte der Ökonomie, Ökologie, Ästhetik, Funktionalität und individuellen Bedürfnisse</p>

## 4.10 Lernfeld 10: Produkte und Dienstleistungen anbieten [40h]

Die Auszubildenden ...	PRODUKTE UND DIENSTLEISTUNGEN ANBIETEN		
	SACHWISSEN	Prozesswissen	Reflexionswissen
...analysieren das betriebliche Angebot von hauswirtschaftlichen Produkten und Dienstleistungen und gleichen dieses mit Angeboten am Markt ab.	hauswirtschaftliche Dienstleistungen hauswirtschaftliche Produkte Marketingmix	Ermittlung des betrieblichen Leistungs- und Produktangebots Vergleich des betrieblichen Angebots mit externen Angeboten	Spektrum der hauswirtschaftlichen Betriebe und ihrer Leistungen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dienstleistungen</li> <li>• Produktangebot / Sortiment</li> <li>• Kundenorientierung</li> </ul>
...wählen Produkte und Dienstleistungen für ein adressatenbezogenes und marktorientiertes Angebot aus.	Zielgruppenanalyse Kundentypen Kostenkalkulation Kriterien zur Preisgestaltung	Bedarfsermittlung durch Befragung (mündlich oder schriftlich) Ermittlung der Ressourcen für Produkt- und Dienstleistungsangebote Bestimmung der Selbstkosten Festlegung eines marktfähigen Preises	Grundlagen der Kommunikation Prinzip von Angebot und Nachfrage Marktorientierung Nachhaltigkeit Entscheidungsprinzip "make or buy"
...organisieren die Bereitstellung der Produkte und Dienstleistungen, überprüfen die Qualität und führen den Verkauf durch.	Vertriebswege: <ul style="list-style-type: none"> <li>• direkte Vermarktung</li> <li>• indirekte Vermarktung</li> </ul> Verbraucherschutzbestimmungen Kundengespräch Verkaufsgespräch Möglichkeiten der Produktverpackung Deklarationsvorschriften und Warenkennzeichnung Haftungsbestimmungen Qualitätskontrolle	Entscheidung über geeignete Vertriebswege Erstellung von Speisekarten/Angebotslisten Durchführung qualitätssichernder Maßnahmen Durchführung von Beratungs- und Verkaufsgesprächen Durchführung der Dienstleistung/des Verkaufs	regionale und saisonale Aspekte Nachhaltigkeit Marketingstrategien für Produkte und Dienstleistungen
...bewerten die angebotenen Produkte und Dienstleistungen im Hinblick auf Wirtschaftlichkeit und Nachfrage unter Berücksichtigung der Kunden-Rückmeldungen.	Saldo: Einnahmen und Ausgaben Kennzahlen Angebot Absatz Instrumente und Methoden der Kundenbefragung	Gewinn- und Verlustermittlung Dokumentation des Angebots- und Absatzprozesses Anpassung des Angebotsspektrums Durchführung von Kundenbefragungen	Umgang mit Reklamationen Angebot und Nachfrage
HINWEISE:	Speisekarten/Angebotslisten können beispielsweise für einen Kioskverkauf, einen Basar, Tag der offenen Tür, Wäsche- oder Bügelservice erstellt werden.		

4.11 Lernfeld 11: Personen in besonderen Lebenssituationen aktivieren, fördern und betreuen [80h]

Die Auszubildenden ...	PERSONEN IN BESONDEREN LEBENSSITUATIONEN AKTIVIEREN, FÖRDERN UND BETREUEN		
	SACHWISSEN	Prozesswissen	Reflexionswissen
...analysieren die Bedürfnisse und Bedarfe von zu betreuenden Personen in besonderen Lebenssituationen unter Berücksichtigung individueller und familiärer Hintergründe sowie kultureller Identitäten.	<p>Determinanten der Lebenssituation:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• zeitliche, räumliche, finanzielle Ressourcen</li> <li>• Gesundheit und Krankheit</li> <li>• physische und psychische Beeinträchtigungen</li> <li>• familiärer Kontext</li> <li>• kulturelle Identität</li> </ul> <p>Begriff und Bedeutung von Biografiearbeit</p>	<p>Unterstützung von Personen bei der gesprächs- und aktivitätsorientierten Biografiearbeit</p> <p>Erstellung eines Fragebogens oder Interviewleitfadens</p> <p>Durchführung eine Befragung oder eines Interviews</p> <p>Beschreibung der Lebenssituation und der Bedürfnisse von zu betreuenden Personen gegenüber Verantwortlichen und angrenzenden Zuständigkeitsbereichen</p>	<p>Gesetzliche und ethische Grundlagen des Handels im Umgang mit zu betreuenden Personen</p> <p>Methoden und Instrumente zur Befragung/ Interviewmethoden</p>
...planen personenunterstützende und -fördernde Maßnahmen zielorientiert, bereiten sie vor und stimmen diese mit den zu betreuenden Personen und ihren Bezugspersonen sowie anderen Zuständigkeitsbereichen ab.	<p>physische und psychosoziale Bedürfnisse in Abhängigkeit von Alter, Gesundheit und besonderen Lebenssituationen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivation und Beschäftigung</li> <li>• Alltagsverrichtungen</li> </ul> <p>Formen der Beeinträchtigung und ihrer Auswirkungen auf eine selbstbestimmte Lebensführung</p> <p>Betreuungsplan</p> <p>Notfallsituationen und betriebliche Notfallplanung</p> <p>freie Wohlfahrtsverbände</p>	<p>Planung und Vorbereitung adressatengerechter Angebote und Maßnahmen unter Berücksichtigung der individuellen Voraussetzungen und Ressourcen</p> <p>Erkundung geeigneter öffentlicher Angebote zur Aktivierung, Förderung und Betreuung von Personen in besonderen Lebenssituationen</p> <p>Abstimmung von Maßnahmen und Angeboten mit betriebsinternen und externen Anbietern und Berufsgruppen</p> <p>Erstellung eines Betreuungsplans</p> <p>Formulierung von Kriterien zur Überprüfung der erreichten Ziele</p> <p>Mitwirkung bei der Erarbeitung einer betrieblichen Notfallplanung</p>	<p>Grundlagen der Kommunikation und Konfliktprävention</p> <p>Erste Hilfe</p> <p>Situationsgerechte und personenbezogene Gefahrenanalyse</p> <p>Abgrenzung zu anderen Zuständigkeitsbereichen</p>
HINWEISE:	Bei der Thematisierung der spezifischen hauswirtschaftlichen Leistungen ist die Abgrenzung zu angrenzenden Arbeitsbereichen, vor allem der Pflege, zu berücksichtigen. Zur Umsetzung bieten sich Kooperationen mit Betrieben und die Arbeit mit Fallbeispielen an.		

## 4.12 Lernfeld 12: Verpflegung als Dienstleistung zu besonderen Anlässen planen und anbieten [80h]

Die Auszubildenden ...	VERPFLEGUNG ALS DIENSTLEISTUNG ZU BESONDEREN ANLÄSSEN PLANEN UND ANBIETEN		
	SACHWISSEN	Prozesswissen	Reflexionswissen
...nehmen Kundenaufträge über serviceorientierte hauswirtschaftliche Dienstleistungen im Bereich der Verpflegung von Personen an.	Ernährungstrends Essgewohnheiten Kudentypen Möglichkeiten der Auftragserteilung bzw. Auftragsannahme Analoge und digitale Bestellsysteme Möglichkeiten der Verpflegungsangebote	Analyse von Kundenwünschen Kundenorientierte Beratung über das betriebsspezifische Leistungsangebot	Bedeutungszusammenhang von Ernährung und kultureller und religiöser Identität Kundenorientierte Kommunikation
...erstellen Angebote für die Verpflegung von Personen zu besonderen Anlässen.	Methoden und Instrumente der Mengen- und Preiskalkulation Büroanwendungsprogramme Grundlagen des Projektmanagements	Berechnung von Preisen sowohl analog als auch digital Erstellung von Angeboten mithilfe digitaler Programme Planungsabstimmung mit den Kunden	Prinzipien der Preisbildung Kundenorientierung Grundlagen zu Formatierung und Textlayout
...bieten Verpflegung und zugehörige Dienstleistungen zu besonderen Anlässen an.	Menü-, Buffet- und Servierregeln Regeln zu Raum- und Tischgestaltung Verpackung und Transport von Speisen und Getränken	anlass- und adressatenbezogene Leistungserbringung unter Berücksichtigung von Qualitäts- und Hygienestandards <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eindeckung und Dekorieren der Tische</li> <li>• Gestaltung der Räumlichkeiten</li> <li>• Bereitstellung und Servieren von Speisen und Getränken</li> </ul> Durchführung von erforderlichen Reinigungsmaßnahmen Anpassung der Dienstleistung an aktuelle Situationen Koordination der Arbeitsabläufe Vernetzung mit angrenzenden Zuständigkeitsbereichen	Qualitäts- und Hygienestandards Arbeitspläne und Arbeitsablauforganisation Grundsätze der Sauberkeit und Reinigung
...evaluieren die Kundenzufriedenheit und reflektieren und bewerten den eigenen Arbeitsprozess und die Arbeitsergebnisse	Instrumente zur Kundenbefragung Qualitätskontrolle und -sicherung Beschwerdemanagement	Durchführung von Kundenbefragungen	Zusammenhang von Preis-/Leistungsverhältnis und Kundenzufriedenheit

Die Auszubildenden ...	VERPFLEGUNG ALS DIENSTLEISTUNG ZU BESONDEREN ANLÄSSEN PLANEN UND ANBIETEN		
	SACHWISSEN	Prozesswissen	Reflexionswissen
...im Rahmen der Verpflegung von Personen zu besonderen Anlässen.		<p>Systematische Ermittlung der Kundenzufriedenheit und Auswertung von Rückmeldungen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• - Durchführung von Reklamationsgesprächen</li> <li>• - Beseitigung von Mängeln</li> <li>• - Bereitstellung von Ersatzleistungen</li> </ul> <p>Entwicklung von Kriterien zur Prozess- und Produktbewertung</p> <p>Ableitung von Verbesserungsmöglichkeiten</p>	<p>Kundenzufriedenheit als Voraussetzung der langfristigen Kundenbindung</p> <p>Prinzipien der Prozessanalyse</p>

## 4.13 Lernfeld 13: Produkte und Dienstleistungen vermarkten [80h]

Die Auszubildenden ...	PRODUKTE UND DIENSTLEISTUNGEN VERMARKTEN		
	SACHWISSEN	Prozesswissen	Reflexionswissen
...analysieren Kundenwünsche und Marktentwicklungen im Bereich hauswirtschaftlicher Produkte und Dienstleistungen.	Situative Marktforschung Markt- und Trendanalyse Kundentypen Methoden und Instrumente des Projektmanagements	Auswertung von Kundenbefragungen Bearbeitung von Kundenanfragen Beobachtung des Marktes für hauswirtschaftliche Produkte und Dienstleistungen	Marktanalyseinstrumente Kundenorientierte Kommunikation
...entwickeln marktfähige Produkte und Dienstleistungen für ein adressatenbezogenes Angebot.	Preisbildung Budget Finanzierungsmöglichkeiten	Entwicklung und Produktion marktfähiger hauswirtschaftliche Produkte oder Dienstleistungen im gewählten Schwerpunkt <ul style="list-style-type: none"> <li>• ländlich-agrarische Dienstleistungen</li> <li>• personenbetreuende Dienstleistungen</li> <li>• serviceorientierte Dienstleistungen</li> </ul> Erprobung von Dienstleistungsangeboten oder Produktion von Prototypen und Überprüfung der Qualität nach betriebsinternen Standards Kalkulation von Wareneinsatz und Personalbedarf Planung des Budgets Abklärung betriebsinterner und externer Finanzierungsmöglichkeiten Kostenkalkulation Erstellung der Preiskalkulation und Festlegung eines marktfähigen Preises	Deklarationsvorschriften Bedeutung von Nachhaltigkeit bei der Entwicklung von Produkten Sensorik (Aussehen, Geruch, Geschmack, Textur)
...planen die Vermarktung hauswirtschaftlicher Produkte und Dienstleistungen.	Corporate Identity (CI) Marketingstrategien Vertriebswege Formen der Werbung <ul style="list-style-type: none"> <li>• Direktwerbung</li> <li>• Werbung in Medien</li> <li>• Mund-zu-Mund-Propaganda</li> </ul>	Berücksichtigung der CI bei der Vermarktung von Produkten und Dienstleistungen Erstellung und Gestaltung von Werbemitteln analog und digital Präsentation von Angeboten, auch im Internet	Grundsätze des wirtschaftlichen Handelns Verbraucherschutzbestimmungen Datenschutz Grundsätze der Werbung Kommunikationsdesign, Textverarbeitung Haftungsbestimmungen

Die Auszubildenden ...	PRODUKTE UND DIENSTLEISTUNGEN VERMARKTEN		
	SACHWISSEN	Prozesswissen	Reflexionswissen
	Werbemittel AIDA-Modell Möglichkeiten der Produktverpackung Produktdeklaration Urheberrecht	Planung der Vertriebswege und Kooperation mit Vertriebspartnern unter Anwendung von Instrumenten des Projektmanagements	
...vermarkten die entwickelten Produkte oder Dienstleistungen.	Angebote, Kostenvoranschlag Auftragsannahme Dienstleistungsvertrag Anforderungen an Rechnung und Quittungen Steuersätze Bezahlssysteme Abrechnungssysteme	Erstellung von Angeboten und Angebotslisten verkaufsfördernde Beratung der Kund*innen auch in Fremdsprache oder einfacher Sprache Erfassung von individuellen Kundenwünschen und Anpassung des Angebots an besondere Kundengruppen Annahme von Aufträgen Auftragserfüllung und -steuerung: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Erbringung von Dienstleistungen</li> <li>• Lieferung und Verkauf von Produkten</li> </ul> Protokollierung der erbrachten Leistungen Abwicklung von Bezahlvorgängen analog und digital Erstellung von Quittungen und Rechnungen	Absatzorientierte Kundenkommunikation individuelle Beratungssituation
...überprüfen den Erfolg ihres Vermarktungsprojektes und leiten Optimierungsmöglichkeiten ab.	Kundenzufriedenheit Kennzahlen Angebot Absatz	Gewinn- und Verlustermittlung Dokumentation des Angebots- und Absatzprozesses Ermittlung von Optimierungsmöglichkeiten	Umgang mit Reklamationen
<b>HINWEISE:</b>	Umsetzung als Projekt im betrieblichen Schwerpunkt (gemäß Ausbildungsvertrag) in Kooperation mit den Ausbildungsbetrieben (als Hinführung für das betriebliche Projekt im Rahmen der Abschlussprüfung).		

## 4.14 Lernfeld 14: Bei der Personaleinsatzplanung mitwirken und Personen anleiten [40h]

Die Auszubildenden ...	BEI DER PERSONALEINSATZPLANUNG MITWIRKEN UND PERSONEN ANLEITEN		
	SACHWISSEN	Prozesswissen	Reflexionswissen
...erstellen eine auftragsbezogene Personaleinsatzplanung unter Berücksichtigung der Qualifikation und Kompetenzen der einzusetzenden Personen und kommunizieren diese adressatengerecht.	Qualifikation der einzusetzenden Personen Betriebsspezifische Aufgaben auftragsbezogene Personalbedarfe Mitarbeiterdisposition Arbeitsrechtliche Regelungen Instrumente der Personaleinsatzplanung Kommunikationsregeln	Analyse der betriebsspezifischen Aufgaben Erfassung der Qualifikationen und Kompetenzen der einzusetzenden Personen Ermittlung des auftragsbezogenen Personalbedarfs Erstellung von Arbeits- und Dienstplänen Planung der Anleitung von Personen zur Ausführung von Arbeitsschritten und -prozessen Kommunikation der Einsatzplanung mit Mitarbeitenden und Vorgesetzten	Arbeitsmarktsituation und Fachkräftemangel Grundlagen des Datenschutzes für personenbezogene Daten Arbeitsrechtliche Regelungen Konfliktmanagement Inklusion
...leiten Personal bei hauswirtschaftlichen Tätigkeiten an.	Möglichkeiten zur Anleitung von Personen Instrumente zur Arbeitsprozesskoordination Motivationstheorien Regeln der wertschätzenden Kommunikation	Übertragung von Aufgaben unter Berücksichtigung von Qualifikationen und Kompetenzen Koordination des Arbeitsprozesses im Team Anleitung von Personen unter Berücksichtigung individueller und kultureller Voraussetzungen Reflexion und Beurteilung von Arbeitsabläufen und -ergebnissen Erkennen und situationsgerechtes Lösen von Konflikten Ableitung von Handlungsalternativen und Optimierungsmöglichkeiten	Grundsätze der Wahrnehmung und Beobachtung Rollenbild und -verständnis im Team
HINWEISE:	Zum Abschluss der Ausbildung bietet sich die Thematisierung der zukünftigen Bedeutung des Berufes und eine Sammlung von Ideen und Perspektiven für zukünftige Tätigkeitsfelder an.		

## 5 Unterrichtsbeispiele

### 5.1 Unterrichtsbeispiel 1

#### 5.1.1 Festlegung des zu unterrichtenden Lernfelds

Lernfeld 4:	Personen wahrnehmen und beobachten	1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 40 Stunden
<p><b>Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Personen wahrzunehmen und zu beobachten.</b></p> <p>Die Schülerinnen und Schüler <b>analysieren</b> Bedürfnisse und Bedarfe von Personen im privaten, beruflichen und öffentlichen Kontext sowie Umgangs- und Verhaltensformen.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler <b>informieren</b> sich über Bedürfnisse und Bedarfe von Personen sowie deren Abhängigkeit von Alter, Situation und Lebenswelt. Sie unterscheiden zwischen Wahrnehmung (<i>Selbst-, Fremdwahrnehmung</i>) und Beobachtung im beruflichen, privaten und öffentlichen Bereich. Die Schülerinnen und Schüler verschaffen sich einen Überblick über Beobachtungsformen und die Möglichkeiten zur Dokumentation von fachlicher Beobachtung. Sie informieren sich über die Verwendung einer adressatengerechten Kommunikation (<i>verbale und nonverbale Kommunikation</i>).</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler <b>planen</b> die Durchführung fachlicher Beobachtungen. Dabei berücksichtigen sie Bedürfnisse und Fähigkeiten der zu betreuenden und zu versorgenden Personen und bestimmen Beobachtungskriterien. Die Schülerinnen und Schüler erstellen Dokumentationsmaterialien auch unter Nutzung digitaler Medien.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler <b>führen</b> Beobachtungen unter Berücksichtigung ausgewählter Kriterien <b>durch</b>. Sie dokumentieren die Beobachtungen und bewerten die Ergebnisse. Sie leiten diese adressatengerecht weiter und nutzen sie für den Arbeitsprozess. Sie wenden die Kommunikationsregeln bei der Kontaktaufnahme, im Service sowie in Betriebssituationen an.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler <b>bewerten</b> die Arbeitsergebnisse durch Selbst- und Fremdeinschätzung. Die Schülerinnen und Schüler <b>reflektieren</b> im Team den Prozess und das Ergebnis. Sie diskutieren alternative Handlungsmöglichkeiten.</p>		

#### 5.1.2 Problemstellung und schulisch-betrieblicher Kontext

Hauswirtschaftliche Fachkräfte müssen bei ihrer Tätigkeit Menschen unterschiedlicher Altersgruppen und in besonderen Lebenssituationen individuell wahrnehmen und beobachten. Deren Bedürfnisse müssen systematisch erkannt, dokumentiert und kommuniziert werden, damit den an der Versorgung und Betreuung Beteiligten diese Informationen zur Verfügung stehen. Dafür ist es notwendig, die Wahrnehmungs- und Beobachtungskompetenz zu fördern und im betrieblichen Alltag umzusetzen unter Wahrung von Intimsphäre, Persönlichkeitsrechten und Datenschutz. In einer vielfältigen Gesellschaft benötigen Hauswirtschafter und Hauswirtschafterinnen ein Repertoire an Umgangs- und Verhaltensformen, das sie personen- und situationsorientiert anwenden können.

**Beruf: Hauswirtschafterin/Hauswirtschafter**

Bei der Betreuung und Versorgung von Personen haben hauswirtschaftliche Fachkräfte auch mit Menschen zu tun, die unter Umständen in ihrem Ausdrucksvermögen beeinträchtigt sind. Daher kommen der Wahrnehmung und der Beobachtung dieses Personenkreises eine große Bedeutung zu.

Eine unvoreingenommene und wertschätzende Haltung bildet die Grundlage hauswirtschaftlichen Handelns mit dem Ziel, Selbstbestimmung und Teilhabe der betreuten und versorgten Personen zu erhalten und zu fördern.

Gemäß Lehrplan ist das Wahrnehmen und Beobachten von Personen bei deren Betreuung durch die Hauswirtschafter und Hauswirtschafterinnen weiterhin im LF 6 (Personen und Gruppen unterstützen und betreuen) und LF 11 (Personen in besonderen Lebenssituationen aktivieren, fördern und betreuen) zu behandeln. LF 4 kommt somit eine besondere Bedeutung zu, da sich die Schülerinnen und Schüler hier die Grundkompetenzen für das Wahrnehmen und Beobachten von Personen erarbeiten, die zur Ermittlung hauswirtschaftlicher Betreuungs- und Versorgungsbedarfe benötigt werden.

## 5.1.3 Reduktion der curricularen Matrix

Die Auszubildenden ...	PERSONEN WAHRNEHMEN UND BEOBACHTEN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
...analysieren die Bedürfnisse und Bedarfe von Personen im privaten, beruflichen und öffentlichen Kontext in Abhängigkeit von Alter, Situation und Lebenswelt.	<p>Bedürfnispyramide nach Maslow</p> <p>Umgangs- und Verhaltensformen</p> <p>Lebensphasen im vollständigen Lebenszyklus</p> <p>Selbstwahrnehmung und Fremdwahrnehmung</p>	<p>Erfassung von Bedürfnissen und Bedarfen von unterschiedlichen Personen</p> <p>Beschreibung der Merkmale und Kennzeichen von Bedürfnissen und ihren unterschiedlichen Ausprägungsformen</p>	<p>Bedeutungszusammenhang von Bedürfnissen und soziokulturellen Bedingungen</p> <p>Wandel von Bedürfnissen in unterschiedlichen Lebensphasen</p> <p>Grenzen der Bedürfnisbefriedigung</p> <p>Zusammenhang von Bedürfnisbefriedigung und Umgangs- und Verhaltensformen</p> <p>Emotionen als Grundlage von Bedürfnissen</p>
...bereiten eine fachliche Beobachtung unter Berücksichtigung der Bedürfnisse und Fähigkeiten einer Person nach festgelegten Beobachtungskriterien vor.	<p>Definition Wahrnehmung und Beobachtung</p> <p>Kennzeichen fachlicher Beobachtung</p> <p>Beobachtungsmethoden und -instrumente</p> <p>beobachtbare Kriterien</p> <p>Dokumentationsmöglichkeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tabelle</li> <li>• Protokoll</li> <li>• Bild</li> <li>• Film</li> </ul> <p>Datenschutz und Bedeutung der Persönlichkeitsrechte</p>	<p>Festlegung von Beobachtungskriterien</p> <p>Festlegung von Beobachtungsmethode und -instrumenten</p> <p>Festlegung von Beginn, Zeitraum und Ende der Beobachtung in Absprache mit angrenzenden Zuständigkeitsbereichen</p> <p>Erstellung von Dokumentationsmaterialien oder -medien (auch digital)</p>	<p>Selbstwahrnehmung und Fremdwahrnehmung</p>
...führen eine fachliche Beobachtung nach festgelegten Kriterien durch, leiten die Ergebnisse adressatengerecht weiter und nutzen sie für den Arbeitsprozess.	<p>Beobachtungsfehler</p> <p>Kommunikationsregeln</p> <p>angrenzende Zuständigkeitsbereiche</p> <p>Konsequenzen bei fehlerhafter Beobachtung für das Individuum</p> <p>Konsequenzen bei unzureichender Weiterleitung von Ergebnissen an angrenzende Zuständigkeitsbereiche</p>	<p>Durchführung einer fachlichen Beobachtung unter Wahrung der Persönlichkeitsrechte, auch im Team</p> <p>Dokumentation der Beobachtungsergebnisse</p> <p>Bewertung der Beobachtungsergebnisse</p> <p>Weiterleitung der Ergebnisse an angrenzende Zuständigkeitsbereiche</p>	<p>Datenschutz</p> <p>Persönlichkeitsrechte</p> <p>Prinzip der vollständigen Handlung als Instrument zur Qualitätssicherung und Weiterentwicklung</p>

Die Auszubildenden ...	PERSONEN WAHRNEHMEN UND BEOBACHTEN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
	Kriterien der Teamarbeit	Anwendung von Kommunikationsregeln bei der Kontaktaufnahme, Durchführung der Beobachtung und Weiterleitung der Ergebnisse an angrenzende Zuständigkeitsbereiche Bewertung und Reflexion der Arbeitsergebnisse, des Arbeitsprozesses und der Teamprozesse Diskussion über alternative Handlungsmöglichkeiten in Bezug auf die gewählten Beobachtungskriterien und -methoden	

## 5.1.4 Planungsmatrix

Schritt	Intention	Adressiertes Wissen	Berufliche Aufgaben		
			Lernaktivitäten und -produkte	Medien / Materialien / Teilaufgabe	Reflexions- und Kontrollelemente
1	Erfassen der unterschiedlichen zielgruppenspezifischen Ausgangssituationen	<p>SW: Lebensphasen, Definition Wahrnehmung und Beobachtung, Selbst- und Fremdwahrnehmung</p> <p>PW: Beschreibung der Merkmale und Kennzeichen von Bedürfnissen und ihren unterschiedlichen Ausprägungsformen</p> <p>RW: Wandel von Bedürfnissen in unterschiedlichen Lebensphasen, Emotionen als Grundlage von Bedürfnissen</p>	BA 1: Kennenlernen und Einordnen der zielgruppenspezifischen Ausgangssituationen		
			<p>LP 1.1: Protokoll der Selbstwahrnehmung während der Wahrnehmungsübung</p> <p>LP 1.2: Zusammenstellung der charakteristischen Merkmale/Besonderheiten der zielgruppenspezifischen Ausgangssituation</p>	<p>M 1.1: Vorlage Wahrnehmungsprotokoll</p> <p>M 1.2: Beispielsituationen (Video, Bild, Ton, Dokumente)</p> <p>T 1.1: Durchführung von Wahrnehmungsübungen</p> <p>T 1.2: Beschreibung und Analyse von Beispielsituationen (Video, Bild, Ton, Dokumente)</p>	Die Lernenden reflektieren ihre persönlichen Wahrnehmungen und tauschen sich über individuelle Wahrnehmungsunterschiede aus.
2	Analyse der Bedürfnisse und Bedarfe von Personen im privaten, beruflichen und öffentlichen Kontext in Abhängigkeit von Alter, Situation und Lebenswelt	<p>SW: Bedürfnispyramide nach Maslow, Umgangs- und Verhaltensformen</p> <p>PW: Erfassung von Bedürfnissen</p> <p>RW: Bedeutungszusammenhang von Bedürfnissen und soziokulturellen Bedingungen, Grenzen der Bedürfnisbefriedigung, Zusammenhang von Bedürfnisbefriedigung und Umgangs- Verhaltensformen</p>	BA 2: Analyse der zielgruppenspezifischen Bedürfnisse		
			<p>LP 2.1: zielgruppenspezifische Bedürfnispyramide</p> <p>LP 2.2: Präsentation zu Verhaltensnormen in typischen Situationen</p>	<p>M 2.1: Bedürfnispyramide</p> <p>M 2.2: Infoblatt Zielgruppencharakteristika</p> <p>M 2.3: Infomaterial Umgangs- und Verhaltensformen (Bücher, Videos)</p> <p>T.2.1: Zuordnung der zielgruppenspezifischen Bedürfnishierarchie in der Bedürfnispyramide</p> <p>T 2.2: Darstellung von Verhaltensnormen in typischen Situationen</p>	Die Lernenden werten ihre Arbeitsergebnisse und Präsentationen aus.

### **5.1.5 Katalog der Teilaufgaben**

1. Durchführung von Wahrnehmungsübungen
2. Beschreibung und Analyse von Beispielsituationen (Video, Bild, Ton, Dokumente)
3. Zuordnung der zielgruppenspezifischen Bedürfnishierarchie in der Bedürfnispyramide
4. Darstellung von Verhaltensnormen in typischen Situationen

### **5.1.6 Hinweise zur Lernortkooperation**

In Absprache mit den Betrieben und unter Einhaltung des Datenschutzes und der Persönlichkeitsrechte können betriebsinterne Materialien im Unterricht verwendet werden.

## 5.2 Unterrichtsbeispiel 2

### 5.2.1 Festlegung des zu unterrichtenden Lernfelds

Lernfeld 10:	Produkte und Dienstleistung anbieten	2. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 40 Stunden
<p><b>Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Produkte und Dienstleistungen für den Verkauf adressaten- sowie marktorientiert anzubieten.</b></p> <p>Die Schülerinnen und Schüler <b>analysieren</b> adressatenorientiert den Bedarf für betriebliche Produkte und Dienstleistungen.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler <b>informieren</b> sich über das betriebliche Angebot von Produkten und Dienstleistungen und gleichen dieses mit Angeboten am Markt ab. Sie vergleichen Vertriebswege und erkundigen sich über Verbraucherschutz- und Haftungsbestimmungen sowie Deklarationsvorschriften. Sie verschaffen sich einen Überblick über Kunden- und Verkaufsgespräche.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler <b>wählen</b> Produkte und Dienstleistungen unter Berücksichtigung vorhandener Ressourcen und von Nachhaltigkeit aus und <b>planen</b> adressatengerecht und marktorientiert ein Angebot. Sie ermitteln die Selbstkosten und legen einen marktfähigen Preis fest.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler organisieren die Bereitstellung der Produkte und Dienstleistungen und überprüfen die Qualität. Sie <b>führen</b> Kunden- und Verkaufsgespräche sowie den Verkauf <b>durch</b>.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler <b>werten</b> Leistungsangebote sowie die Kunden- und Verkaufsgespräche <b>aus</b>.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler <b>reflektieren</b> den Prozess und diskutieren Möglichkeiten der Anpassung von Angeboten.</p>		

### 5.2.2 Problemstellung und schulisch-betrieblicher Kontext

Hauswirtschafter und Hauswirtschafterinnen arbeiten in einem breiten Spektrum von Betrieben und betrieblichen Kontexten. Dazu gehören Einrichtungen der Alten-, Kinder-, Jugend- und Familienhilfe, Wohngruppen, Schulen, Kindergärten, Kureinrichtungen und Krankenhäuser sowie Privathaushalte und landwirtschaftliche Unternehmen. Außerdem sind sie in Beherbergungsbetrieben, Tagungshäusern und gastronomischen Einrichtungen, Dienstleistungszentren und Quartieren tätig. Je nach betrieblichem Schwerpunkt bieten sie serviceorientierte, personenbetreuende oder ländlich-agrarische Dienstleistungen und Produkte an.

Die Nachfrage nach hauswirtschaftlichen Produkten und Dienstleistungen steigt stetig, da immer mehr Personen in Wohn- und Betreuungseinrichtungen ganz oder teilweise versorgt werden. Darüber hinaus hat der demografische und gesellschaftliche Wandel zur Folge, dass beispielsweise junge Familien, in denen beide Elternteile berufstätig sind, Single-Haushalte mit Wunsch nach Entlastung oder Senioren, die selbstbestimmt im eigenen Haushalt wohnen bleiben möchten, hauswirtschaftliche Produkte nachfragen oder Dienstleistungen in Anspruch nehmen. Auch die Außer-Haus-Verpflegung ist für viele Menschen ein selbstverständlicher Bestandteil ihres Alltags.

**Beruf: Hauswirtschafterin/Hauswirtschafter**

Das hauswirtschaftliche Angebot umfasst Versorgungs- und Betreuungsleistungen, wie beispielsweise Speiserversorgung, Textil- oder Hauspflege sowie Unterstützung bei Alltagsverrichtungen.

Gerade ländlich-agrarische Betriebe bedienen die steigende Nachfrage nach saisonalen, regionalen und somit nachhaltigen Produkten. Dazu gehören landwirtschaftliche Erzeugnisse wie Obst oder Eier, aber auch verarbeitete Produkte wie Backwaren oder Milcherzeugnisse. Diese werden von Hauswirtschaftern und Hauswirtschafterinnen direkt vermarktet oder zum Verzehr beispielsweise in einem Hofcafé angeboten.

Die adressaten- und marktorientierte Präsentation der Produkte und Dienstleistungen erfolgt entsprechend den betrieblichen Vorgaben, berücksichtigt die situativen Voraussetzungen und beinhaltet auch qualitätssichernde Maßnahmen.

Gemäß Lehrplan baut LF 10 inhaltlich auf das LF 5 (Güter beschaffen, lagern und bereitstellen) auf und bildet gleichzeitig die Grundlage für die Vermarktung von Produkten und Dienstleistungen in LF 13 in dem die Schülerinnen und Schüler die Inhalte aus LF 10 in einem konkreten Vermarktungsprojekt umsetzen.

5.2.3 Reduktion der curricularen Matrix

Die Auszubildenden ...	PRODUKTE UND DIENSTLEISTUNGEN ANBIETEN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
analysieren das betriebliche Angebot von hauswirtschaftlichen Produkten und Dienstleistungen und gleichen dieses mit Angeboten am Markt ab.	hauswirtschaftliche Dienstleistungen hauswirtschaftliche Produkte Marketingmix	Ermittlung des betrieblichen Leistungs- und Produktangebots Vergleich des betrieblichen Angebots mit externen Angeboten	Spektrum der hauswirtschaftlichen Betriebe und ihrer Leistungen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dienstleistungen</li> <li>• Produktangebot / Sortiment</li> <li>• Kundenorientierung</li> </ul>
...wählen Produkte und Dienstleistungen für ein adressatenbezogenes und marktorientiertes Angebot aus.	Zielgruppenanalyse Kundentypen Kostenkalkulation Kriterien zur Preisgestaltung	Bedarfsermittlung durch Befragung (mündlich oder schriftlich) Ermittlung der Ressourcen für Produkt- und Dienstleistungsangebote Bestimmung der Selbstkosten Festlegung eines marktfähigen Preises	Grundlagen der Kommunikation Prinzip von Angebot und Nachfrage Marktorientierung Nachhaltigkeit Entscheidungsprinzip Make or buy
...organisieren die Bereitstellung der Produkte und Dienstleistungen, überprüfen die Qualität und führen den Verkauf durch.	Vertriebswege: <ul style="list-style-type: none"> <li>• direkte Vermarktung</li> <li>• indirekte Vermarktung</li> </ul> Verbraucherschutzbestimmungen Kundengespräch Verkaufsgespräch Möglichkeiten der Produktverpackung Deklarationsvorschriften und Warenkennzeichnung Haftungsbestimmungen Qualitätskontrolle	Entscheidung über geeignete Vertriebswege Erstellung von Speisekarten/Angebotslisten Durchführung qualitätssichernder Maßnahmen Durchführung von Beratungs- und Verkaufsgesprächen Durchführung des Verkaufs/Vertragsabschluss über Dienstleistungserbringung	regionale und saisonale Aspekte Nachhaltigkeit Verbraucherschutz Marketingstrategien für Produkte und Dienstleistungen
...bewerten die angebotenen Produkte und Dienstleistungen im Hinblick auf Wirtschaftlichkeit und Nachfrage unter Berücksichtigung der Kunden-Rückmeldungen.	Saldo: Einnahmen und Ausgaben Kennzahlen Angebot Absatz Instrumente und Methoden der Kundenbefragung	Gewinn- und Verlustermittlung Dokumentation des Angebots- und Absatzprozesses Anpassung des Angebotsspektrums Durchführung von Kundenbefragungen	Umgang mit Reklamationen Angebot und Nachfrage
HINWEISE:	Speisekarten/Angebotslisten können beispielsweise für einen Kioskverkauf, einen Basar, Tag der offenen Tür, Wäsche- oder Bügelservice erstellt werden.		

## 5.2.4 Planungsmatrix

Schritt	Intention	Adressiertes Wissen	Berufliche Aufgaben		
			Lernaktivitäten und -produkte	Medien / Materialien / Teilaufgabe	Reflexions- und Kontrollelemente
1	Auswahl von Produkten und Dienstleistungen für ein adressatenbezogenes Angebot aus dem betrieblichen Leistungskatalog	SW: Zielgruppenanalyse, Kundentypen, Kostenkalkulation, Kriterien zur Preisgestaltung PW: Bedarfsermittlung, Ressourcenermittlung, Selbstkostenbestimmung, Preisfestlegung RW: Kommunikationsgrundlagen, Prinzip von Angebot und Nachfrage, Marktorientierung, Nachhaltigkeit, Entscheidungsprinzip Make or buy	BA 1: Identifizierung, Auswahl und Kalkulation passender Produkte oder Dienstleistungen aus dem Spektrum der betrieblichen hauswirtschaftlichen Leistungen		
			LP 1.1: Zielgruppenübersicht LP 1.2: Liste der ausgewählten Produkte und Dienstleistungen mit kalkulierten Preisen	M 1.1: Vorlage für Zielgruppenübersicht M 1.2: Betrieblicher Leistungskatalog M 1.3: Vorlage für Kalkulationsschema T 1.1: Erstellung einer Zielgruppenübersicht T 1.2: Erstellung einer Liste der möglichen Produkte und Dienstleistungen mit entsprechenden Preisen	Die Lernenden präsentieren ihre Ergebnisse und tauschen sich über unterschiedliche betriebliche Realitäten aus.
2	Organisation der Bereitstellung ausgewählter Produkte und Dienstleistungen	SW: Vertriebswege: direkte und indirekte Vermarktung, Verbraucherschutzbestimmungen, Möglichkeiten der Produktverpackung PW: Entscheidung über geeignete Vertriebswege, Erstellung von Speisekarten/Angebotslisten RW: regionale und saisonale Aspekte	BA 2: Überprüfung und Zuordnung betrieblicher Vertriebsmöglichkeiten zur Vermarktung ausgewählter Produkte oder Dienstleistungen		
			LP 2.1: Übersicht über betriebliche Vertriebswege LP 2.2: Zuordnungsvisualisierung der Vertriebsmöglichkeiten (bspw. räumlich, zeitlich, sachlich) zu den ausgewählten Produkten und Dienstleistungen Mögliche Lernortkooperation: Betriebserkundung	M 2.1: Übersicht Vertriebswege M 2.2: Zuordnungsmatrix M 2.3: betriebliche Beispielmateriale T 3.1: Erstellung einer Übersicht über betriebliche Vertriebswege T 2.2: Zuordnung der Vertriebsmöglichkeiten (bspw. räumlich, zeitlich, sachlich) zu den	Die Lernenden präsentieren ihre Ergebnisse und leiten Optimierungsmöglichkeiten ab

				ausgewählten Produkten und Dienstleistungen	
3	Qualitätskontrolle der ausgewählten (Handlungs-)Produkte	SW: Deklarationsvorschriften und Warenkennzeichnung, Qualitätskontrolle  PW: Durchführung qualitätssichernder Maßnahmen  RW: Nachhaltigkeit, Verbraucherschutz	BA 3: Qualitätskontrolle der angebotenen Produkte und erbrachten Dienstleistungen  LP 3.1: Übersicht über Qualitätsmerkmale hauswirtschaftlicher Dienstleistungen und Produkte  LP 3.2: Zusammenstellung relevanter Qualitätsmerkmale  LP 3.3: Checklisten zur Qualitätskontrolle	M 3.1: Vorlage einer Checkliste  T 3.1: Erstellung einer Übersicht über Qualitätsmerkmale hauswirtschaftlicher Dienstleistungen und Produkte  T 3.2: Festlegung relevanter Qualitätsmerkmale  T 3.3: Erstellung von Checklisten	Die Lernenden vergleichen unterschiedliche Qualitätsmerkmale und optimieren ihre Checklisten
4	Verkauf ausgewählter Produkte und Dienstleistungen	SW: Kundengespräch, Verkaufsgespräch, Haftungsbestimmungen  PW: Durchführung von Beratungs- und Verkaufsgesprächen, Durchführung des Verkaufs/Vertragsabschluss über Dienstleistungserbringung  RW: Marketingstrategien	BA 4: Verkaufsprozess ausgewählter Dienstleistungen und Produkte  LP 4.1: Produkt-/Dienstleistungsbeschreibung  LP 4.2: Checkliste Verkaufsgespräch  LP 4.3: Vertrag  Verkaufsgespräche als Lernortkooperation	M 4.1: Vorlage Produkt- und Dienstleistungsbeschreibung  M 4.2: Phasen des Verkaufsgesprächs  M 4.3: Vertragsvorlagen  T 4.1: Beschreibung von Eigenschaften und Qualitätsmerkmalen von Produkten und Dienstleistungen  T 4.2: Führen eines Verkaufsgesprächs  T 4.3: Abschluss von Dienstleistungs- und Kaufverträgen	Die Lernenden vergleichen ihre Produkt- und Dienstleistungsbeschreibungen und gleichen diese an  Die Lernenden reflektieren das Verhalten im Verkaufsgespräch und geben sich gegenseitig Feedback  Die Lernenden leiten daraus Kriterien für Verkaufsgespräche ab

### 5.2.5 Katalog der Teilaufgaben

1. Erstellung einer Zielgruppenübersicht
2. Erstellung einer Liste der möglichen Produkte und Dienstleistungen mit entsprechenden Preisen
3. Erstellung einer Übersicht über betriebliche Vertriebswege
4. Zuordnung der Vertriebsmöglichkeiten (bspw. räumlich, zeitlich, sachlich) zu den ausgewählten Produkten und Dienstleistungen
5. Erstellung einer Übersicht über Qualitätsmerkmale hauswirtschaftlicher Dienstleistungen und Produkte
6. Festlegung relevanter Qualitätsmerkmale
7. Erstellung von Checklisten
8. Beschreibung von Eigenschaften und Qualitätsmerkmalen von Produkten und Dienstleistungen
9. Führen eines Verkaufsgesprächs
10. Abschluss von Dienstleistungs- und Kaufverträgen

### 5.2.6 Hinweise zur Lernortkooperation

Falls möglich, bieten die Auszubildenden die ausgewählten und geprüften Produkte oder Dienstleistungen in einem hauswirtschaftlichen Betrieb an, präsentieren die Produkte und Dienstleistungen fachgerecht und verkaufen diese. Dabei beobachten und reflektieren sie beispielsweise die Kommunikationstechnik und den Gesprächsverlauf beim Verkaufsgespräch sowie die Präsentation der Produkte und Dienstleistungen. Hierzu könnten Beobachtungsaufträge bzw. Leitfragen dienen, die im Anschluss mit dem Verkaufspersonal besprochen werden. Die Ergebnisse der Erkundungsaufträge und die dabei gesammelten Erfahrungen können im Unterricht reflektiert werden, indem auf die unterschiedlichen Vorgehensweisen und Gesprächsverläufe der verschiedenen hauswirtschaftlichen Betriebe eingegangen wird. Hierbei können beispielsweise die Vor- und Nachteile unterschiedlicher Gesprächsstrategien und Angebotsformen erörtert werden.

Der besondere Fokus der adressatenorientierten Versorgungsleistungen des Berufsbilds Hauswirtschafter/Hauswirtschafterin begründet diesen Ansatz. Die Erfahrungen und Reflexionen helfen den Auszubildenden bei der Weiterentwicklung ihrer Fähigkeiten.

In einer realen Verkaufssituation erhalten die Auszubildenden einen Eindruck von einem realistischen Verkaufsgespräch und einer fachgerechten und verkaufsfördernden Präsentation der Produkte und Dienstleistungen, der über die im Unterricht behandelten Mindestinhalte hinausgeht und diese in der Anwendung zeigt. Hierbei werden neben den fachlichen Inhalten auch Verkaufstechniken sowie Kommunikationsfähigkeiten trainiert, die im Bereich der Versorgungsleistungen eine wichtige Rolle spielen.

Die hier dargestellte Form der Lernortkooperation ist einem unterrichtlichen Rollenspiel vorzuziehen, da in einer echten Verkaufssituation die Anforderungen deutlicher zum Ausdruck kommen und die Wirkung der Produktpräsentation sowie des Verkaufsgesprächs beobachtet und reflektiert werden können.

## 6 Literatur

Bader, R. (2004): Lernfelder gestalten. bwp@ 1.

Chomsky, N. (1962): „Explanatory Models in Linguistics.“ In: E. Nagel / P. Suppes / A. Tarski (Eds.): Logic, Methodology, and Philosophy of Science. Stanford University Press, Stanford, 528-550.

Erpenbeck, J. / Rosenstiel, L. / Grote, S. / Sauter, W. (2017): Handbuch Kompetenzmessung: Erkennen, Verstehen und Bewerten von Kompetenzen in der betrieblichen, pädagogischen und psychologischen Praxis. Stuttgart: Schäfer & Pöschel.

Euler, D. / Reemtsma-Theis, M. (1999): „Sozialkompetenzen? Über die Klärung einer didaktischen Zielkategorie.“ In: Zeitschrift für Berufs- und Wirtschaftspädagogik, Heft 2, 168-198.

Klafki, W. (1964): „Didaktische Analyse als Kern der Unterrichtsvorbereitung.“ In: Roth, H. / Blumenthal, A. (Hg): Grundlegende Aufsätze aus der Zeitschrift Die Deutsche Schule, Hannover, 5-34.

Lerch, S. (2013): „Selbstkompetenz – eine neue Kategorie zur eigens gesollten Optimierung? Theoretische Analyse und empirische Befunde.“ In: REPORT 1/2013 (36. Jg.), 25-34.

Mandl, H. / Friedrich H. F. (Hg.; 2005): Handbuch Lernstrategien. Göttingen, Hogrefe.

Tenberg, R. (2011): Vermittlung fachlicher und überfachlicher Kompetenzen in technischen Berufen. Theorie und Praxis der Technikdidaktik. Stuttgart: Steiner.