

Information zum Betrieblichen Auftrag in der Hauswirtschaft (VO 2020)

Gemäß § 13 der Verordnung über die Berufsausbildung im Ausbildungsberuf Hauswirtschafter/-in ist ein **Betrieblicher Auftrag im Prüfungsbereich “Hauswirtschaftliche Produkte und Dienstleistungen erstellen und vermarkten”** durchzuführen. Der betriebliche Auftrag muss sich auf den zu Beginn der Ausbildung gewählten Schwerpunkt beziehen. Der Betriebliche Auftrag soll ein berufstypischer Auftrag, welcher im realen Auftragsgeschehen vorkommt, sein.

Auszug aus der Ausbildungsordnung

Im Prüfungsbereich “Hauswirtschaftliche Produkte und Dienstleistungen erstellen und vermarkten” hat der Prüfling nachzuweisen, dass er in der Lage ist,

- hauswirtschaftliche Bedarfe personen-, zielgruppen- und situationsorientiert zu ermitteln,
- hauswirtschaftliche Angebote zu erarbeiten
- Geplante Maßnahmen abzustimmen,
- Arbeitsprozesse zu strukturieren und Arbeitsmittel auszuwählen
- Kosten zu ermitteln sowie Produkte und Dienstleistungen zu kalkulieren,
- Produkte herzustellen und Dienstleistungen zu erbringen,
- Kunden und Kundinnen über hauswirtschaftliche Leistungsangebote zu informieren sowie Produkte und Dienstleistungen zu vermarkten,
- Kommunikationsprozesse personen-, zielgruppen- und situationsorientiert zu gestalten,
- Maßnahmen zur Hygiene- und Qualitätssicherung, zur Wirtschaftlichkeit und Nachhaltigkeit sowie zur Sicherheit und zum Gesundheitsschutz bei der Arbeit umzusetzen,
- Arbeitsabläufe und Ergebnisse zu bewerten, zu dokumentieren und zu präsentieren sowie
- die wesentlichen fachlichen Zusammenhänge aufzuzeigen und die Vorgehensweise zu begründen.

Der Prüfling hat einen **betrieblichen Auftrag** durchzuführen. **Vor der Durchführung** ist dem Prüfungsausschuss die Aufgabenstellung und ein Zeitplan für die Durchführung des betrieblichen Auftrages **zur Genehmigung** vorzulegen. Erst **nach der Genehmigung** darf der Prüfling mit der Planung und anschließender Durchführung beginnen. Die Planung, den Verlauf und die Ergebnisse sind mit praxisbezogenen Unterlagen zu dokumentieren. Der betriebliche Auftrag dient als Grundlage für die anschließende **Präsentation**. Das darauf folgende **auftragsbezogene Fachgespräch** bezieht sich auf die Präsentation und die praxisbezogenen Unterlagen.

Schwerpunkt

Der betriebliche Auftrag muss sich auf den, zu Beginn der Ausbildung, gewählten Schwerpunkt beziehen. Externe Prüfungsteilnehmer wählen den Schwerpunkt mit der Anmeldung zur Abschlussprüfung. Nach § 4 Absatz 3 stehen **folgende Schwerpunkte** zur Auswahl:

1. **Personenbetreuende Dienstleistungen (mit dem Menschen:** anleiten/einbeziehen, Produkte und Betreuungsangebote)
2. **Serviceorientierte Dienstleistungen (für den Menschen:** Service, Produkte und Versorgungsangebote)
3. **Ländlich-agrarische Dienstleistungen** (Landwirtschaftliche Traditionen berücksichtigen, Betriebseigene Produkte und Dienstleistungen)

Erklärung zum betrieblichen Auftrag

Der betriebliche Auftrag soll ein **berufstypischer Auftrag** sein, der im realen Auftragsgeschehen vorkommt. Der betriebliche Auftrag kann ein eigenständiger, in sich abgeschlossener Auftrag oder ein Teilauftrag sein. Die Prüfungszeit beträgt **24 Stunden**. Hier fließt die **Planung**, die **Durchführung**, sowie die **Dokumentation** mit praxisbezogenen Unterlagen und die **Vorbereitung** für die Präsentation mit ein.

Antrag zur Genehmigung des betrieblichen Auftrags

Vor der Durchführung des betrieblichen Auftrages muss die Aufgabenstellung und der Zeitplan von dem Prüfungsausschuss genehmigt werden. Nutzen Sie unsere Checkliste (s. Seite 4 - 5) als Übersicht aller relevanten Inhalte für den betrieblichen Auftrag.

- Der Antrag muss über das Online-System „Elektronische Projektanträge“ gestellt werden. <https://fw.cic.cc/ihk/FrankfurtAmMain.html>
- Die Terminübersicht und die Zugangsdaten für die Antragsstellung werden nach Anmeldung zur Prüfung an die Prüfungsteilnehmer versendet.
- Bei der ersten Anmeldung müssen die Kontaktdaten des Prüflings und die des Ausbilders/der Ausbilderin angegeben werden.
- Der Prüfling kann Schritt für Schritt den Genehmigungsantrag ausfüllen und bestätigt am Ende, dass der Antrag dem Ausbildungsbetrieb vorgelegt wurde und seitens des Betriebes keinerlei Einwände gegen die Durchführung des Projektes bestehen.
- Der Prüfungsteilnehmer/die Prüfungsteilnehmerin und der Ausbilder/die Ausbilderin werden durch E-Mails aus der Anwendung über den Status des Antrages und nötige Änderungen informiert.
- Der eingereichte Antrag kann vom Prüfungsausschuss genehmigt, mit Auflagen genehmigt oder abgelehnt werden. Dies erfahren Sie per E-Mail zum im Terminplan aufgeführten Zeitpunkt. Bei Ablehnung muss eine neue Aufgabe eingereicht werden.

Im Online-System werden die Felder Aufgabenstellung, Geplanter Durchführungszeitraum, Auftragsbeschreibung (Ausgangszustand, Ziel, Rahmenbedingungen) sowie die Planung, Durchführung, Nachbereitung inklusive der Bearbeitungszeit abgefragt. Zusätzlich kann eine Dateianlage hochgeladen werden (falls erforderlich).

Erstellung des betrieblichen Auftrags

Nach der Genehmigung hat der Prüfling zunächst die Durchführung des betrieblichen Auftrags zu planen. Die Planung, der Verlauf und die Ergebnisse des Auftrags hat er mit praxisbezogenen Unterlagen zu dokumentieren.

Der betriebliche Auftrag darf **4 bis 6 Seiten** (ohne Literatur-, Quellen-, Abkürzungsverzeichnis) umfassen. Dabei sollen die Aufgabenstellung, die Zielsetzung, die Planung, die Durchführung und die Nachbereitung aufgeführt werden und kann in dieser Reihenfolge als Gliederung dienen. **Der betriebliche Auftrag ist bis zum in der Terminübersicht aufgeführten Zeitpunkt** über unser Online-Portal „Elektronische Projektanträge“ hochzuladen.

<https://fw.cic.cc/ihk/FrankfurtAmMain.html>

Eine postalische Einreichung des Originals ist nicht nötig! Die Datei muss als **PDF** hochgeladen werden und darf nicht größer als **4,90 MegaBite** sein. Sobald der betriebliche Auftrag hochgeladen wurde, erhalten Prüfling und eingetragener Ausbilder eine Bestätigung via E-Mail.

Folgende formale Hinweise müssen unbedingt beachten werden:

- Schriftart Arial
- Schriftgröße 11pt
- Rand: oben und unten 1,5 cm / rechts und links 2,5 cm
- Zeilenabstand 1,5 Zeilen
- Beschriftung der Fußzeile mit Vor- und Nachname, Thema und Seitennummerierung
- Formulierung in ganzen Sätzen

Die Ergebnisse des betrieblichen Auftrags sind dem Prüfungsausschuss an einem separaten Tag, in einer maximal zehnmütigen Vorstellung, zu präsentieren. Im Anschluss daran findet ein 20-minütiges auftragsbezogenes Fachgespräch statt. Dieses bezieht sich auf die praxisbezogenen Unterlagen und die Präsentation.

Beispiel eines Betrieblichen Auftrages

Beispiele finden Sie auf der Internetseite des Bundesinstitut für Berufsbildung unter der Rubrik "Zusatzmaterialien".

https://www.bibb.de/dienst/berufesuche/de/index_berufesuche.php/profile/apprenticeship/98305?page=3

Präsentation des betrieblichen Auftrags

Welche Medien für die Präsentation des betrieblichen Auftrags in der Prüfung verwendet werden, ist nicht vorgeschrieben. An Medien stellt die IHK Frankfurt am Main in ihren Prüfungsräumen eine Metaplan-Wand (Pinnwand) und ein Flip-Chart zur Verfügung.

Wird für die Präsentation ein Laptop, Beamer oder ähnliches verwendet, so muss dieser aus prüfungsrechtlichen Gründen eigenverantwortlich mitgebracht werden. Auch für den Betrieb der mitgebrachten Präsentationsmittel (Laptop, Beamer etc.) ist ausschließlich der Prüfling verantwortlich. Zur Sicherheit sollten die Prüflinge ihre Präsentation daher immer auch in Form von Handouts, Kärtchen oder ähnlichem vorhalten („Plan B“).

Bei der Vorbereitung der Präsentation ist ein Zeitrahmen von zehn bis 15 Minuten zu beachten und einzuhalten. Andernfalls läuft der Prüfling Gefahr, dass der Prüfungsausschuss die Präsentation abbricht.

Allgemeine CHECKLISTE zur Bearbeitung des Betrieblichen Auftrags

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

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

§ 13 Absatz 1 Hauswirtschafterausbildungs- verordnung		Bearbeitung
Im Prüfungsbereich Hauswirtschaftliche Produkte und Dienstleistungen erstellen und vermarkten hat der Prüfling nachzuweisen, dass er in der Lage ist,		
Planung	1. hauswirtschaftliche Bedarfe personen-, zielgruppen- und situationsorientiert zu ermitteln	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Wünsche der Kunden ermitteln ➤ Besonderheiten berücksichtigen (z. B. Alter, Beruf, Gesundheitszustand, Belastungen, Einschränkungen) und die besonderen Anforderungen daraus ableiten und beschreiben ➤ Art, Umfang und Zeitpunkt des geplanten Betrieblichen Auftrags beschreiben
	2. hauswirtschaftliche Angebote zu erarbeiten	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ideen zur Umsetzung sammeln, durchdenken (z. B. Speisenzubereitung, Betreuung, Dekoration, Reinigung) und eine Vorauswahl treffen, spezielle Angebote festlegen
	3. geplante Maßnahmen abzustimmen	<ul style="list-style-type: none"> ➤ betriebliche Rahmenbedingungen und Ressourcen klären (z. B. Räumlichkeiten, Ausstattung, Personal, besondere Vorgaben des Betriebes, zur Verfügung stehende Verbrauchs- und Arbeitsmittel, zur Verfügung stehendes Budget, organisatorische Rahmenbedingungen, Rechtsvorschriften) ➤ Ausbilder/-in, Auftragsverantwortlichen/Auftragsverantwortliche, Vorgesetzten/Vorgesetzte, Leitung informieren und Zustimmung einholen ➤ Naht-/Schnittstellen bedenken ➤ beteiligte Mitarbeiter/-innen; ggf. externe Dienstleister einbinden
	4. Arbeitsprozesse zu strukturieren und Arbeitsmittel auszuwählen	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Verfahren zur Umsetzung der geplanten Maßnahmen festlegen ➤ Arbeitspläne und Zeitpläne erstellen ➤ Liste der benötigten Arbeitsmittel, inklusive Lebensmittel und anderer Verbrauchsmittel erarbeiten
	5. Kosten zu ermitteln sowie Produkte und Dienstleistungen zu kalkulieren	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Angebote für erforderliche Arbeits-, Betriebs- und Verbrauchsmittel einholen, vergleichen und eine Auswahl treffen ➤ Preisvergleiche durchführen ➤ Preise für hauswirtschaftliche Dienstleistungen und Produkte (Selbstkostenpreis, Verkaufspreis) berechnen ➤ Kostenkalkulation erstellen
Durchführung	6. Produkte herzustellen und Dienstleistungen zu erbringen	<ul style="list-style-type: none"> ➤ geplante Maßnahmen des Betrieblichen Auftrages praktisch durchführen ➤ Durchführung beschreiben
	7. Kunden und Kundinnen über hauswirtschaftliche Leistungsangebote zu informieren sowie Produkte und Dienstleistungen zu vermarkten	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Kunden das erarbeitete Dienstleistungsangebot bzw. Produkt vorstellen und Informationen dazu geben (Was soll wie gemacht werden?; Warum soll es so gemacht werden?): <ul style="list-style-type: none"> • z. B. Verpflegungsangebot: Anlass, Inhaltsstoffe, Zubereitungsart, Kosten, Rezeptur • z. B. Betreuungsangebot: Anleitung, verwendete Materialien, Verwendungszweck • z. B. Textilreinigungsangebot: Wäscheservice, Reinigung von persönlicher Wäsche ➤ die Dienstleistung/das Produkt attraktiv darstellen und den Kunden anbieten (mündlich; gegenständlich)
	8. Kommunikationsprozesse personen-, zielgruppen- und situationsorientiert zu gestalten	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Beschreiben, wie Kunden in die Aufgabe eingebunden werden: <ul style="list-style-type: none"> • Begrüßen, Gespräche führen, Service und Unterstützung anbieten, anleiten, motivieren, animieren usw.

	9. Maßnahmen zu Hygiene- und Qualitätssicherung, Wirtschaftlichkeit, Nachhaltigkeit, Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit umzusetzen	<ul style="list-style-type: none"> ➤ wesentliche Maßnahmen in Bezug auf den konkreten Betrieblichen Auftrag beschreiben
Nachbereitung	10. Arbeitsabläufe und Ergebnisse zu bewerten, zu dokumentieren und zu präsentieren	<ul style="list-style-type: none"> ➤ (Zwischen-)Ergebnisse auswerten und zusammenfassen: ➤ Arbeitsabläufe und deren Durchführung bewerten, z. B. im Hinblick auf <ul style="list-style-type: none"> • Umsetzung der Planung (Zeitbedarf, Umgang mit Störungen) • Arbeitsplatzgestaltung • fachgerechte Arbeitstechniken ➤ Arbeitsergebnisse bewerten, z. B. im Hinblick auf <ul style="list-style-type: none"> • Qualität (z. B. Geschmack, Aussehen, Form) • Quantität (Angebot und Nachfrage, Wareneinsatz) • Kosten • Einbeziehung von Kunden, Kundenzufriedenheit • Berücksichtigung von Schnittstellen ➤ Vordrucke, Checklisten, Protokolle usw., die bei der Planung und Durchführung des betrieblichen Auftrages verwendet werden, für die Dokumentation aufbereiten ➤ Arbeitsabläufe und Ergebnisse mithilfe der im Projekt verwendeten und erstellten Unterlagen dokumentieren, z. B. durch <ul style="list-style-type: none"> • Vordrucke • Checklisten • Kostenrechnungen • Protokolle • Flyer • Plakate • Fotos ➤ entscheiden, welche Inhalte aus dem betrieblichen Auftrag in der Präsentation dargestellt werden können bzw. sollen, z. B. <ul style="list-style-type: none"> • Auswahl des Auftrags begründen • Abläufe und Ergebnisse beschreiben und begründen • gelungene und weniger gelungene Aspekte sowie Abweichungen darstellen • eigene Rolle bei der Durchführung beschreiben ➤ Präsentation vorbereiten, u. a. im Hinblick auf <ul style="list-style-type: none"> • Inhalt und Umfang • ggf. Materialien • Medieneinsatz ➤ Betrieblichen Auftrag bewerten und ggf. im eigenen Betrieb bzw. vor dem Team präsentieren, z. B. <ul style="list-style-type: none"> • Vorstellung hergestellter Produkte und erbrachter Dienstleistungen • Wirkung auf Kunden und Kundenzufriedenheit • Rentabilität von Produkten und Dienstleistungen
	11. wesentliche fachliche Zusammenhänge aufzuzeigen und die Vorgehensweise zu begründen	<ul style="list-style-type: none"> ➤ prägnante Aspekte im Hinblick auf Ablauf und Ergebnisse des Auftrags auswählen ➤ Auswahl einer speziellen Vorgehensweise oder einer speziellen Arbeitstechnik begründen ➤ alternative Lösungsmöglichkeiten aufzeigen

Quelle: bibb