



Martina Feulner, Margarete Sobotka

Professionelles Hauswirtschaftliches Handeln

Definition, Wirkungen und Kennzeichen

Autorinnen

Martina Feulner, H wie Hauswirtschaft. Bildung-Beratung-Supervision, Pellworm

Prof. em. Dr. Margarete Sobotka, Herborn

In Abstimmung mit dem Fachausschuss Hauswirtschaftliche Dienstleistungsbetriebe der Deutschen Gesellschaft für Hauswirtschaft e. V. sowie im direkten fachlichen Austausch mit Dr. Heide Preuße (Universität Gießen), Prof. em. Dr. Elisabeth Leicht-Eckardt (Osnabrück) und Dr. Inge Maier-Ruppert (Bildung und Beratung sozialer Einrichtungen, Lappersdorf)

Graphiken

Ilse Raetsch, Redaktionsbüro (Bamberg)

Bilder

Daisy-Daisy 2018, iStock, S. 3

Orbon Alija, 2013, iStock, S.3

Caritas-integrations-Betriebe gemeinnützige GmbH, Caritas Pforzheim, S. 3

Menschen in Hanau, Arbeiterwohlfahrt Stadtverband Hanau e. V., S. 10

Herausgeber

Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft e. V.

Hafenstraße 9, 48432 Rheine

E-Mail: dgh@dghev.de

Internet: www.dghev.de

ISBN: 978-3-936466-23-8

Erscheinungsjahr: 2021



Deutsche Gesellschaft
für Hauswirtschaft e.V.



Professionelles Hauswirtschaftliches Handeln

Definition, Wirkungen und Kennzeichen

Gliederung

1. Zielsetzung und Begründung
2. Elemente professionellen Hauswirtschaftlichen Handelns
3. Kennzeichen professionellen Hauswirtschaftlichen Handelns

Literatur

1. Zielsetzung und Begründung

Die Hauswirtschaft ist auf einem guten Weg, sich fachlich und politisch neu zu positionieren. Die Weiterentwicklung fachlicher Grundlagen trägt dazu bei, das Bewusstsein für die Professionalität der Hauswirtschaft in Fachkreisen und in der Öffentlichkeit zu stärken.

Dazu gehört eine Definition für professionelles hauswirtschaftliches Handeln in beruflich-erwerbswirtschaftlichen Kontexten. Ziel dieser Arbeit ist es, für das Handeln in hauswirtschaftlichen Dienstleistungsfeldern die Elemente sichtbar zu machen, in deren Zusammenspiel Ergebnisse entstehen, die das Profil und damit die Einzigartigkeit der Hauswirtschaft bzw. hauswirtschaftlicher Dienstleistungen kennzeichnen.

In der Deutschen Gesellschaft für Hauswirtschaft e. V. wurde eine Arbeitsgruppe beauftragt im Austausch mit Mitgliedern des Fachausschusses Hauswirtschaftliche Dienstleistungsbetriebe eine fachlich begründete Definition zu entwickeln. Das Ergebnis wird mit dieser Veröffentlichung vorgestellt.

In dieser Arbeit werden immer wieder objektbezogene Erkenntnisse der Haushaltswissenschaft miteinander in Verbindung gebracht. Es sind die Wirtschaftslehren des privaten Haushalts, wie sie von Rosemarie von Schweitzer und Lore Blosser-Reisen entwickelt wurden, die in der Wirtschaftslehre des Haushalts die beiden Haushaltsformen: Privathaushalt und hauswirtschaftlicher Dienstleistungsbetriebe zusammen betrachten, sowie die Wirtschaftslehre des Großhaushalts/des hauswirtschaftlichen Dienstleistungsbetriebs von Jörg Bottler. Dieser Ansatz folgt dem Grundgedanken, dass private Haushalte und Hauswirtschaftliche Dienstleistungsbetriebe an vielen Stellen Verbundsysteme bilden. In diesen Verbünden treffen auf der einen Seite die unterschiedlichen Handlungslogiken, wie in den Wirtschaftslehren beschrieben, aufeinander und gleichzeitig haben beide ein- und dasselbe Alltagsleben der Nutzer*innen in ihrem Handeln im Blick. (von Schweitzer 2007:33ff)

In einer Zeit, in der für Grundlagenforschung und Weiterentwicklung der Haushaltswissenschaft an den Universitäten nur in geringem Umfang Räume zur Verfügung stehen, ist der Blick auf die Anwendungsforschung der Fachhochschulen (University of Applied Sciences) zu richten, in denen z. B. Fragestellungen der Privathaushalte und hauswirtschaftlicher Dienstleistungsbetriebe Themen von Bachelor- und Masterarbeiten sowie Forschungsprojekten sind. In diesem Kontext ist es wichtig, dass eine Fachgesellschaft ihre Möglichkeiten nutzt, fachliche Weiterentwicklungen zu ermöglichen und auch den Praxistransfer neuer Erkenntnisse unterstützt.

Die vorliegende Definition füllt eine Lücke in der Darstellung professioneller Hauswirtschaft. Wie passgenau diese Lücke gefüllt wurde, werden der Umgang, die Auseinandersetzung sowie die Erfahrungen mit der vorliegenden Definition zeigen. Eine Veröffentlichung ist immer auch ein Angebot, in den Austausch zu gehen. Denn letztlich sind es gemeinsame Reflexionen, die neue Gedanken und damit Entwicklungsschritte auslösen. Dazu lädt die Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft e. V. ein.

Das Handeln des Menschen in der alltäglichen Lebensgestaltung und zur persönlichen Daseinsvorsorge erfolgt in differenzierter Art und Weise. Eine Form ist die hauswirtschaftliche Selbstversorgung in privaten Haushalten. Ergänzend dazu sind es Dienstleistungen der hauswirtschaftlichen Versorgung und Betreuung oder auch die komplette Übernahme der Dienstleistungserbringung, die dafür sorgen, dass Menschen in ihrem Alltag betreut und versorgt sind. Für diese die private Betreuung und Versorgung ergänzenden oder ersetzenden Dienstleistungen durch Dritte wurde die hier vorgestellte Definition entwickelt.

Die vorliegende Veröffentlichung stellt professionelles Hauswirtschaftliches Handeln in den Mittelpunkt und betrachtet damit Hauswirtschaftliches Handeln in einem beruflich-erwerbswirtschaftlichen Kontext. Mit der Zuschreibung professionell ist verbunden, dass bestimmte fachliche Standards, Regeln und Werte eingehalten werden, die wissenschaftlich begründet sind. Diese werden - in der Regel - durch Aus-, Fort- und Weiterbildung erworben bzw. sind in Betrieben gesetzt. Ihre Umsetzung und Anwendung sind wichtige Bestandteile des beruflichen Selbstverständnisses.

Professionalität Hauswirtschaftlichen Handelns ist das Beherrschen des Handwerks und geht dabei über Leistung und Können hinaus. Es geht um berufliche Werte – um das Berufsethos. In diesem Sinne bedeutet Professionalität fachlich begründeten Maßstäben zu genügen, Verantwortung zu übernehmen und mit einem beruflich begründeten Pflichtgefühl zu handeln. Diese Anforderungen werden nicht nur in den Arbeitsergebnissen sichtbar, sondern im Verhalten und Handeln während der Dienstleistungserbringung und dabei insbesondere im Umgang mit Menschen in ihrer Individualität und ihren Lebenssituationen, sowie im gesamten Umfeld der Organisation, der Kooperation und Koordination mit anderen Professionen.

Ergänzend zur Definition für professionelles Hauswirtschaftliches Handeln werden die Wirkungen der Dienstleistungen für und mit Nutzer*innen besonders herausgehoben sowie Kennzeichen professionellen Hauswirtschaftlichen Handels genannt und erläutert.

Im Fokus professionellen Hauswirtschaftlichen Handelns stehen Dienstleistungen, wie sie für und gemeinsam mit Nutzer*innen in privaten Haushalten und in hauswirtschaftlichen Dienstleistungsbetrieben, z. B. in sozialen Einrichtungen und Diensten für Kinder, Jugendliche, Senior*innen, Menschen mit Behinderungen und Krankheiten, in Tagungsstätten und Mensen, in der Betriebsgastronomie sowie in Beherbergungsbetrieben erbracht werden. (Bottler 2004-1:3 und 13f; Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft 2007:8f)

Mit der Beschreibung professionellen Hauswirtschaftlichen Handelns sind die folgenden Intentionen verbunden:

- Stärkung des beruflichen Selbstverständnisses und der Handlungskompetenz innerhalb und außerhalb der Hauswirtschaft
- Präzisierung des Dienstleistungsverständnisses der Hauswirtschaft zur Weiterentwicklung der hauswirtschaftlichen Berufsbildung

- Bekräftigung des Bewusstseins für die Wertschätzung und Bewertung Hauswirtschaftlichen Handelns
- Förderung der Kooperation mit anderen Professionen

Die vorliegende Konzeption macht professionelles Hauswirtschaftliches Handeln in ihren Elementen sichtbar und richtet sich an folgende Zielgruppen:

- Lehrende und Lernende in der beruflichen Bildung und an Hochschulen
- Leitungs- und Konzeptverantwortliche in hauswirtschaftlichen Dienstleistungsbetrieben
- Fach- und Führungskräfte in Bereichen, die die Domäne Hauswirtschaft tangieren
- Fach- und Führungskräfte anderer Professionen mit Aufgaben- und Verantwortungsreichen in der Hauswirtschaft
- Berater*innen und Fortbildner*innen
- Lobbyist*innen der Hauswirtschaft

Sprachregelung

Der Begriff Nutzer*innen steht für alle Personen und Personengruppen, die hauswirtschaftliche Dienstleistungen in Anspruch nehmen bzw. in die Erstellung von hauswirtschaftlichen Dienstleistungen mit eingebunden sind.

Die Bezeichnung Dienstleistungserbringer*innen und Mitarbeiter*innen sind synonym, werden aber im Kontext der jeweiligen Situation differenziert angewendet.

2. Elemente professionellen Hauswirtschaftlichen Handelns

Die Graphik gibt einen Überblick zu den Elementen professionellen Hauswirtschaftlichen Handelns mit der Definition, den Wirkungen und Kennzeichen.



Abbildung 1: Elemente professionellen Hauswirtschaftlichen Handelns (Darstellung: Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft e.V.; Graphik der Menschenkette: Menschen in Hanau der Arbeiterwohlfahrt Stadtverband Hanau e. V.)

Graphik

Die Dreiecke symbolisieren Dächer von Häusern/Gebäuden privater Haushalte und hauswirtschaftlicher Dienstleistungsbetriebe, in denen Leistungen für und gemeinsam mit verschiedenen Nutzer*innen und Nutzergruppen erbracht werden. Sie stehen für verschiedene private Haushalte und differenzierte Ausprägungen hauswirtschaftlicher Dienstleistungsbetriebe.

In den drei Ebenen darunter sind die Elemente Hauswirtschaftlichen Handelns dargestellt: Definition, Wirkungen und Kennzeichen. Auf der ersten Ebene steht die Definition für professionelles Hauswirtschaftliches Handeln. Darunter werden Wirkungen Hauswirtschaftlichen Handelns benannt. Die Kennzeichen Hauswirtschaftlichen Handelns sind in der Graphik auf der dritten Ebene in Kurzform aufgeführt. Den Kennzeichen und ihren Erläuterungen ist im Rahmen dieser Veröffentlichung ein eigenes Kapitel gewidmet.

Definition

Professionelles Hauswirtschaftliches Handeln ist das zielgerichtete Erbringen von Dienstleistungen, die das Alltagsleben von Nutzer*innen und Nutzer*innengruppen gewährleisten, unterstützen und fördern.

Der Alltag – das alltägliche Leben – ist durch sich wiederholende Muster verschiedener Betätigungen, wie z. B. Arbeit, Bildung, Produktion und Konsum (Einkauf, Kochen, Essen und Trinken), Körperpflege, Schlafen, Freizeit, sowie soziale und kulturelle Aktivitäten geprägt. Sie sind begründet in den Bedürfnissen des Menschen und dem Bestreben diese zu befriedigen.

Dienstleistungen professionellen Hauswirtschaftlichen Handelns erfolgen im Kontext der Aktivitäten des Menschen, um die alltäglichen Lebenserfordernisse zu bewältigen und diese entsprechend seiner Bedürfnisse und Bedarfe zu gestalten.

Das Ziel von professionellem Hauswirtschaftlichem Handeln ist die Sicherung der privaten Daseinsvorsorge des Menschen in seinen Wohn- und Lebensräumen im Hinblick auf Ernährung und Gesundheit, Reinigung und Hygiene, Versorgung mit Wäsche und Bekleidung im Alltag und bei Festen und Feiern. Diese Leistungen werden als Versorgungsleistungen (Hauswirtschaftliche Versorgung), und als alltagsintegrierte Angebote der Förderung und Aktivierung (Hauswirtschaftliche Betreuung) erbracht.

Professionelles Hauswirtschaftliches Handeln folgt dem Ziel, individuelle, existenzielle sowie soziale und kulturelle Lebenswelten bewusst zu gestalten, zu unterstützen und zu fördern. Dabei entstehen vielfältige Situationselemente, die im Rahmen der vorhandenen Lebensbedingungen, Ressourcen und Kompetenzen den Alltag strukturieren und die Versorgung im Alltag sichern. (Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft 2007:17-19)

Die Definition ist für alle Dienstleistungsbereiche der Hauswirtschaft relevant, in der Dienstleistungen durch Dritte erbracht werden.

Wirkungen Hauswirtschaftliches Handeln

Das Ergebnis Hauswirtschaftlichen Handels ist neben den erbrachten Dienstleistungen eine breite Palette von weiteren Ergebnissen, wie z. B. Auswirkungen, Effekte und Folgen, die von Nutzer*innen selbst wahrgenommen werden. Diese Wirkungen Hauswirtschaftlichen Handelns treten zum Teil direkt bei der Nutzung der Dienstleistung auf. Es lassen sich auch Wirkungen beobachten, die nachhaltig den Lebensverlauf beeinflussen.

- Stärkung von Gesundheit und Wohlbefinden; Orientierung im Alltag; Sicherung von Hygiene und Infektionsschutz; Verantwortung für eine bedarfsgerechte Verpflegung, gepflegte Wäsche und Bekleidung sowie gereinigte Räume; Gestaltung des Wohn- und Lebensumfeldes
- Sicherung des Versorgtseins und Betreutseins; Unterstützung individueller Entwicklungsmöglichkeiten; Förderung der Kultur des Zusammenlebens. Es entsteht die Grundlage für ein gelingendes Leben und Lebensqualität.
- Nachhaltige Sicherung der Lebens- und Alltagsgestaltung der Nutzer*innen und zukünftiger Generationen.

Die Auseinandersetzung mit den Wirkungen Hauswirtschaftlichen Handelns ist ein für die Hauswirtschaft wichtiges Forschungs- und Entwicklungsfeld.

Kennzeichen professionellen Hauswirtschaftlichen Handelns

Kennzeichen ergänzen die Definition. Zwölf Kennzeichen sind in ihren fachlichen Bezügen beschrieben und mit erläuternden Beispielen hinterlegt. Die Auswahl der Kennzeichen sowie die jeweiligen Beschreibungen erheben keinen Anspruch auf Vollständigkeit.

In der Auswahl der Ansatzpunkte sowie der Beispiele für die Beschreibung der Kennzeichen waren die verschiedenen Handlungsfelder der Hauswirtschaft im Blick. Die großen Bandbreite, in der auf der einen Seite die Dienstleistungserbringung in industriellen Kontexten wie z. B. in Wäschereien und Zentralküchen zu sehen ist und auf der anderen Seite auch Dienstleistungsorte wie z. B. die Alltagsbegleitung in Wohngruppen und die Dienstleistungserbringung in privaten Haushalten, konnte nicht systematisch betrachtet werden. Insbesondere in der Berücksichtigung der Bedürfnisse und Bedarfe der Nutzer*innen und im Einfluss interner und externer betrieblicher Bedingungen entstehen unterschiedliche Settings für das Hauswirtschaftliche Handeln.

In den Abschnitten zu Kennzeichen professionellen Hauswirtschaftlichen Handelns sind die ersten drei Kennzeichen ausführlicher dargestellt. Bedürfnisse und Bedarfe des Menschen, Zielorientierung unter Einhaltung der Bedingungen in den Dienstleistungsbereichen und Dienstleistungsprozesse sind Basis professionellen Hauswirtschaftlichen Handelns.

Auch an diesem Punkt besteht Forschungs- und Entwicklungsbedarf, um z. B. die ausgewählten Kennzeichen auf Vollständigkeit zu überprüfen, die Formulierungen in ihrer Bedeutung für die verschiedenen Dienstleistungsbereiche zu differenzieren und die Erläuterungen systematisch aufzuarbeiten.

Leistungen der Hauswirtschaft: Dienstleistungen

In der Betrachtung der Leistungserbringung in der Hauswirtschaft wird deutlich, dass mit Blick auf die Orte der Leistungserbringung z. B. in Küche, Wohnbereichen und Wäscherei, die verschiedenen Leistungsarten, wie z. B. Speisenzubereitung, Reinigung und Pflanzenpflege sehr unterschiedliche Leistungen erbracht werden.

Allen Leistungen gemeinsam ist, dass sie unvollständig erfasst werden, wenn nur die Konsumgüteranteile einer Leistung wahrgenommen und betrachtet werden. In der Betrachtung der Verpflegung nur die Speisen zu sehen, die in einer Küche produziert wurden, klammert Leistungsanteile aus, die notwendig sind, dass die Verpflegung stattfinden kann, wie z. B. die Reinigung und Pflege von Speiseräumen, die Serviceleistungen rund um die Mahlzeiten oder auch die individuellen Unterstützungsleistungen, damit Speisen und Getränke möglichst eigenständig verzehrt werden können. Da diese immateriellen Leistungsanteile in der Hauswirtschaft einen hohen Stellenwert haben und notwendig sind, dass die materiellen Leistungsanteile überhaupt genutzt werden können, werden hauswirtschaftliche Leistungen als Dienstleistungen bezeichnet. Diese Ableitung folgt der Systematik, wie sie Manfred Bruhn für einen ganzheitlichen, wissenschaftlichen fundierten Ansatz für das Qualitätsmanagement von Dienstleistungen entwickelt hat. (Bruhn 2020:23ff)

Mit einer anderen Perspektive wird deutlich, dass Leistungserbringung in der Hauswirtschaft nicht ohne die fachlichen und personengebundenen Kompetenzen und Ressourcen von Mitarbeiter*innen und Managementverantwortlichen stattfinden kann. Dies verdeutlicht die Charakteristik von Jörg Bottler: Hauswirtschaftliche Dienstleistungen sind Leistungen, die durch personale Versorgung das Alltagsleben von Nutzer*innen gewährleisten und fördern. (Bottler 2004-1:21)

3. Kennzeichen professionellen hauswirtschaftlichen Handelns

Hauswirtschaftliches Handeln
ist begründet
in den Bedürfnissen
und Bedarfen des Menschen

3.1 Grundlage Hauswirtschaftlichen Handelns sind Bedürfnisse und Bedarfe des Menschen, sein Leben zu erhalten und zu gestalten, in Beziehung zu gehen, sich sicher zu fühlen und sich entwickeln zu können.

Ausgangspunkt Hauswirtschaftlichen Handelns sind die Bedürfnisse des Menschen und sein Bestreben, diese zu befriedigen. Bedürfnisse sind Antriebsenergien, um sich etwas Bestimmtes zu wünschen, zu erwerben oder zu verbrauchen. Objektivierbare Bedürfnisse, die auf bestimmte Sach- und Dienstleistungen ausgerichtet sind, werden als Bedarfe bezeichnet. (von Schweitzer 1983:44)

Hauswirtschaftliches Handeln ist das Tätigsein des Menschen zur Bewältigung seiner alltäglichen Lebenserfordernisse und die individuelle Gestaltung seiner existentiellen, sozialen und kulturellen Umwelt. Damit werden Kenntnisse zu den Bedürfnissen des Menschen wichtig und die Auseinandersetzung mit den Bedarfen, die in der Dienstleistungserstellung hinterlegt werden.

Im professionellen Hauswirtschaftlichen Handeln steht die Orientierung an den Bedürfnissen des Menschen bewusst an erster Stelle. Sie sind Ausdruck menschlichen Lebens. Bedürfnisse wahrzunehmen und im Handeln zu berücksichtigen ist Grundlage der Achtung der Würde jedes Menschen. Die Leitsätze der Hauswirtschaft zum ethischen Handeln beginnen mit dem Blick auf die Würde des Menschen als Ausgangspunkt allen Handelns in der Hauswirtschaft. (Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft 2017:19)

Bedürfnisse des Menschen

Menschliche Bedürfnisse verändern sich im Verlauf des Lebens, eines Tages oder je nach Situation. Diese Flexibilität wird als Plastizität bezeichnet. Sie sind formbar, anpassungsfähig und gewinnen in und mit der Handlung Gestalt. (Leonhäuser 1988:51) Aufgrund dieser dispositiven Eigenschaft werden Bedürfnisse auch als latent charakterisiert. Sie lassen sich nicht mit eindeutigen Kriterien beschreiben und über Messwerte erfassen. Ihre Entwicklung und ihre Existenz können nur aufgrund des tatsächlichen Verhaltens in konkreten Situationen oder mit Hilfe von Angaben und Annahmen über ein bestimmtes Verhalten ermittelt werden.

(Leonhäuser 1988:56) Dies ist insbesondere für das Hauswirtschaftliche Handeln wichtig, das in Interaktion mit Nutzer*innen erfolgt.

Im Rahmen von anthropologischen, wirtschaftswissenschaftlichen und psychologischen Untersuchungen zu menschlichen Bedürfnissen wurden Klassifizierungen der Grundbedürfnisse wie Nahrung, Schlaf, Kommunikation etc. als Daseinserfordernisse entwickelt. Bedürfniskategorien und Rangfolgen der Bedürfnisbefriedigung werden in Modellen dargestellt.

Der Kontext Hauswirtschaftlichen Handelns entscheidet, mit welchem Bedürfnismodell gearbeitet wird. Insbesondere in den Feldern der sozialen Arbeit wird mit Bedürfnismodellen gearbeitet. Sie sind z. B. Grundlage für Analyse- und Diagnoseinstrumente in der Hilfeplanung und werden in Instrumenten hinterlegt, mit denen Veränderungsprozesse in pädagogischen Hilfen erfasst werden.

Beispielsweise differenziert Maslow in seiner Bedürfnispyramide Defizitbedürfnisse und Wachstumsbedürfnisse.

Bei den Defizitbedürfnissen nennt er

- Grundbedürfnisse wie Essen, Schlafen, Sex,
- Sicherheitsbedürfnisse wie Wohnen, Arbeit, Einkommen sowie
- soziale Bedürfnisse wie Kontakte mit Partner*innen und Freund*innen, Liebe.

Bei den Wachstumsbedürfnissen nennt er

- Individualbedürfnisse wie Anerkennung, Geltung sowie
- Selbstverwirklichung.

(Maslow 1953:81 ff)

Max-Neef entwickelte eine Bedürfnismatrix mit fundamentalen Bedürfnissen. Dazu zählt er Subsistenz (Lebenserhaltung), Schutz, Zuwendung, Verständnis, Partizipation (Teilnahme), Muße/Müßiggang, Kreativität, Identität, Freiheit. (Max-Neef/Elizalde/Kopenhagen 2010:2f) Max-Neef sieht Bedürfnisse nicht als Mangel, sondern als individuelle und kollektive Potentiale des Menschen.

Schmucker betrachtet Bedürfnisbefriedigung sowohl als Sache des Individuums wie auch als soziales Phänomen. Dabei sieht sie nicht nur die subjektive Zufriedenheit des Menschen, sondern auch objektive Werte und Ergebnisse gesellschaftlicher Leistungen, die das Leben positiv kennzeichnen, z. B. das Bestreben ein humanes Zusammenleben zu realisieren, die Möglichkeit zur Selbstverwirklichung zu bieten und eine menschenfreundliche Umgebung und Umwelt zu schaffen. (Schmucker 1976:255)

Ein methodischer Ansatz zur Kennzeichnung von Lebensweisen in wichtigen Lebensbereichen ist z. B. von Erik Allardt in einem mehrdimensionalen Wohlfahrtsbegriff konzipiert worden. Er unterscheidet drei Bedürfnisgruppen: Having, Loving und Being (Haben, Lieben und Sein).

- Having: Bedürfnisse, die durch Nutzung materieller Ressourcen befriedigt werden, z. B. Einkommen, Wohnen, Gesundheit, Ausbildung. Sie haben zentrale Bedeutung in der Ermittlung des Lebensniveaus und der Befriedigung des Sicherheitsbedürfnisses.
- Loving: Bedürfnisse, die im Bezügen stehen zu Geborgenheit, Liebe, Freundschaft und Solidarität. Bei der Befriedigung spielen menschliches Verhalten und soziale Beziehungen eine wichtige Rolle.
- Being: Bedürfnisse nach Ansehen und Selbstverwirklichung. Sie beziehen sich auf das Individuum und seine Position innerhalb der Gesellschaft.

Mit dieser Erweiterung legte Schmucker eine für das Selbstverständnis der Hauswirtschaft wichtige Grundlage. (Schmucker 1976:258) Die Ausdifferenzierung dieser Sichtweise für unterschiedliche Nutzergruppen ist insbesondere für das Hauswirtschaftliche Handeln in den Kontexten Sozialer Arbeit von Bedeutung.

Bedürfnisse und Bedarfe

Davon ausgehend, dass Bedürfnisse mit einem Mangelgefühl und einer Unruhe im Sinne einer Bedrängnis oder einer Sehnsucht verbunden sind, wird zur Beseitigung des Mangels ein Befriedigungsobjekt – ein Bedarf – angestrebt. Nicht immer kann der Bedarf konkret benannt werden oder der Bedarf, der zur Bedürfnisbefriedigung führt, liegt außerhalb der Möglichkeiten eines vorgehaltenen Dienstleistungsangebotes. Dieser Zusammenhang ist eine wichtige Grundlage in der Konzeption hauswirtschaftlicher Dienstleistungen und im professionellen Hauswirtschaftlichen Handeln.

Treten bei Nutzer*innen z. B. Verzögerungen in der Deckung eines konkreten Bedarfes über einen längeren Zeitraum ein, können die damit verbundenen Spannungen im Verhalten sichtbar werden. Dies kann z. B. im Verhalten von Nutzer*innen in Warteschlangen vor der Essensausgabe oder in Verzögerungen bei mit Termin angekündigten Reinigungsleistungen beobachtet werden. Diese Unruhe oder Nervosität, Ärger und auch Unwohlsein sind Ausdruck eines erlebten Mangels, der im professionellen Umgang berücksichtigt wird.

Im professionellen Hauswirtschaftlichen Handeln wird beachtet, dass Bedürfnisse nicht auf einen bestimmten Bedarf festgelegt sind, sondern aufgrund ihrer Plastizität auf eine Vielzahl von Objekten hin orientiert sein können. Bedarfe verändern ihre Ausprägung im jeweiligen soziokulturellen bzw. gesellschaftlichen Kontext. In der Befriedigung eines Bedürfnisses, z. B. Hunger zu stillen, kommen bei Tischgästen unterschiedliche Vorlieben, kulturelle Prägungen und finanzielle Möglichkeiten zum Tragen. Diese Unterschiedlichkeit wird z. B. in der Bewertung von Verpflegungsangeboten durch die Tischgäste deutlich. Die Möglichkeit Speisen und Getränke im Rahmen eines Angebotes selbst auswählen zu können erhöht das subjektive Gefühl der Selbstbestimmung und Zufriedenheit. (Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft 2018-1:37)

Gefühle und Empfindungen nach dem Genuss oder Verzehr einer Speise sind bei jedem Menschen anders. Bedürfnisbefriedigung wird deshalb als ein individueller Prozess betrachtet, dessen Ergebnis durch die Nutzer*innen geprägt wird. Sie kann aber auch als soziales Phänomen verstanden werden, da in Gemeinschaften immer auch Wechselwirkungen untereinander oder mit der Umgebung zum Tragen kommen. Es ist zu beachten, dass z. B. die Beziehungsgestaltung im Service, die Umgebung im Gastraum und die Gemeinschaft mit anderen Menschen beim Essen das Wohlbefinden der Tischgäste bei den Mahlzeiten beeinflusst. (Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft 2018-1:15)

Bedarfsgruppen – Differenzierungen und Bedingungen

Dienstleistungen im professionellen Hauswirtschaftlichen Handeln dienen der Bedarfsdeckung, um Bedürfnisse zu befriedigen. Hauswirtschaftliche Dienstleistungen können unmittelbar oder mittelbar der Bedürfnisbefriedigung dienen. Unmittelbare Bedarfe werden in der Haushaltswissenschaft als Lebensbedarfe oder primäre Bedarfe bezeichnet. (Blosser-Reisen 1980:106) Mittelbare Bedarfe, dienen direkt oder indirekt der Produktion von Dienstleistungen der unmittelbaren Bedarfsdeckung. So bewirken z. B. die Speisen und Getränke einer Mahlzeit beim Verzehr und der individuelle Service eine unmittelbare Bedarfsdeckung. Mittelbare Bedarfe sind z. B. die in den Arbeitsbereichen benötigten Arbeitsmittel.

Dienstleistungen zur Bedarfsdeckung werden in der Hauswirtschaft und Haushaltswissenschaft z. B. in Gruppen der Lebensbedarfe (Blosser-Reisen 1980:109) bzw. in Bedarfsgruppen der Grund- und Wahlbedarfe (von Schweitzer 1983:45) gegliedert.

Blosser-Reisen: die Gruppen der Lebensbedarfe				Bedarfsgruppen nach von Schweitzer	
Wohnung	Zwischenmenschliche Beziehungen	Individuation und Sozialisation (insbesondere Erziehung)	Ernährung	Grundbedarf	Ernährung
			Schlafen		Bekleidung
			Kleidung		Wohnung
			Körperpflege		Energie
			Gesundheitspflege Medizinische Versorgung	Wahlbedarf	Verkehr- und Nachrichten- übermittlung
			Bildung (Allgemeinbildung, Aus-, Fort- und Weiterbildung)		Hausrat
			Lebenshilfe, Seelsorge, Beratung		Körper- und Gesundheitspflege
			Sport, Spiel, Erholung		Bildung und Unterhaltung
			Schöpferische Betätigung		Persönliche Ausstattung
			Passive Entspannung		
			Geselligkeit, Feste, Feiern		
			Arbeit im Unterhalts- und/oder Erwerbsbereich		

Abbildung 2: Gruppen der Lebensbedarfe nach Blosser-Reisen und Bedarfsgruppen der Grund- und Wahlbedarfe nach von Schweitzer (Darstellung: Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft e. V.)

In der Bedarfsbestimmung werden Kenntnisse zu den Bedürfnissen sowie zu weiteren Anforderungen der jeweiligen Nutzer*innen oder Nutzergruppen beachtet. Kriterien, die mit einfließen, sind z. B. das Alter, die Lebenssituation, Werthaltungen wie ethische und religiöse Einstellungen, wie auch Ansprüche, Erwartungen und Wünsche nach sozialen Kontakten und Teilhabe, ebenfalls Krankheiten und Behinderungen sowie objektive und fachlich begründete Bedarfe. Es gilt der Grundsatz: Jede Zielgruppe hat spezifische Bedarfe der Ernährung, Kleidung sowie nach sozialen Beziehungen. (Fachausschuss Großhaushalt der Deutschen Gesellschaft für Hauswirtschaft 2004:228)

Objektive und fachlich begründete Bedarfe

Ergänzend zu den Bedarfen, die im Zusammenhang mit den Bedürfnissen stehen, werden im Hauswirtschaftlichen Handeln objektive, fachlich begründete Bedarfe berücksichtigt. Dies sind z. B. ernährungswissenschaftliche, medizinische, pädagogische oder pflegerische Leitlinien und Standards wie sie für die Versorgung, Behandlung, Förderung oder Therapie festgelegt sind.

Berücksichtigt werden z. B. Anforderungen, an Diäten bei ernährungsbedingten Erkrankungen wie auch Anforderungen an die Beziehungsgestaltung in der Versorgung und Betreuung von Menschen mit Demenz. Die Deutsche Gesellschaft für Ernährung (DGE) hat Qualitätsstandards für verschiedene Verpflegungssettings in der Gemeinschaftsgastronomie definiert. Berücksichtigt werden dabei die ernährungsphysiologischen Anforderungen der jeweiligen Zielgruppe. Es werden Empfehlungen zu Lebensmitteln gegeben und auf Anforderungen eingegangen, die bei der Mahlzeitengestaltung zu beachten sind. Im professionellen Hauswirtschaftlichen Handeln werden fachlich begründete Bedarfe mit den Bedürfnissen der Nutzer*innen abgestimmt. (Deutsche Diabetes Gesellschaft 2015; Deutsche Gesellschaft für Ernährung, verschiedene Jahrgänge; Deutsches Netzwerk für Qualitätsentwicklung in der Pflege 2017 und 2018)

In der Leitlinie für das Wäschemanagement sind Anforderungen an die Wäschepflege, wie sie von verschiedenen Institutionen formuliert sind, in ihrer Relevanz für soziale Einrichtungen dargestellt. (Deutscher Caritasverband e. V./die Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft e. V./Diakonie Deutschland 2018) Grundlage der Leitlinie sind die rechtlichen Regelungen und Richtlinien für Wäschereien, z. B. die Anforderungen der Berufsgenossenschaften und der DIN EN 14065 Textilien – In Wäschereien aufbereitete Textilien – Kontrollsystem Biokontamination sowie die Empfehlungen des Robert-Koch-Institutes.

Die Leitlinie unterstützt soziale Einrichtungen und Dienste darin, Hygienesicherheit zu gewährleisten. Sie erläutert z. B. das RABC-System (Risk Analysis and Biocontamination Control)

– Risikoanalyse und Kontrollsystem Biokontamination) zur sicheren Erkennung von Infektionsrisiken und zur Entwicklung geeigneter Maßnahmen und sie differenziert die Anforderungen in ihrer Bedeutung für unterschiedliche Orte der Leistungserstellung. (Deutscher Caritasverband/Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft/Diakonie Deutschland 2018:133)

Haushälterische Vernunft

Die Gestaltung von Dienstleistungen zur Bedarfsdeckung erfolgt haushälterisch vernünftig. Hauswirtschaftliches Handeln erfolgt in einem Spannungsfeld und ist immer ein Aushandlungsprozess. Je nach Konstellation sind z. B. Lösungen für den Umgang mit unterschiedlichen Interessen beteiligter Akteur*innen zu entwickeln oder bei den einfließenden Anforderungen Prioritäten zu setzen.

Im professionellen Hauswirtschaftlichen Handeln werden soweit wie möglich Wohlbefinden, subjektive Zufriedenheit und die objektive Bedarfsdeckung des/der Einzelnen bzw. einer Nutzergruppe angestrebt. Grundlage und Ansatzpunkte sind die subjektiven und objektiven Einflussfaktoren auf die Lebensqualität zur Sicherung des individuellen Wohlbefindens und zur Erreichung eines hohen Grades von Zufriedenheit. Gleichzeitig erfolgt die Dienstleistungserbringung immer unter Berücksichtigung der vorhandenen Bedingungen, Mittel und Möglichkeiten. (Schmucker 1976:259)

Im professionellen Hauswirtschaftlichen Handeln wird die Balance von Bedarfen (wie Erfordernisse, Anforderungen, Wünsche) und verfügbare Ressourcen sowie Rahmenbedingungen der Menschen in ihren Lebenssituationen, wie z. B. in privaten Haushalten, in Wohngemeinschaft, stationären Einrichtungen hergestellt, erhalten und/oder gesichert. Dabei können konkurrierende Faktoren sichtbar werden, so dass Entscheidungsfindungsprozesse, Produktionsschritte und Angebotsformen im Aushandeln und Abwägen von Möglichkeiten erforderlich sind.

**Haushälterisches Handeln
folgt
definierten Zielen
unter Einhaltung der Bedingungen
des jeweiligen
Dienstleistungsbereiches**

3.2 Hauswirtschaftliches Handeln folgt definierten Zielen. Ziele legen den Zustand in der Alltagsversorgung fest, der erreicht werden soll. Dabei werden die Anforderungen der Nutzer*innen sowie externe und interne Bedingungen berücksichtigt.

Hauswirtschaftliches Handeln ist immer zielorientiert angelegt.

Ausgangspunkt sind Leitziele, die entsprechend der Aufgabenstellungen in Handlungszielen operationalisiert und denen Maßnahmen zugeordnet werden. Die zu berücksichtigenden Anforderungen der Nutzer*innen sowie internen und externen Bedingungen werden betriebspezifisch berücksichtigt. (Fachausschuss Großhaushalt der Deutschen Gesellschaft für Hauswirtschaft 2004:71 und 228f)

Leitbild als Grundlage von Zielen

Grundlage der Leistungserstellung in einem hauswirtschaftlichen Dienstleistungsbetrieb ist das Betriebsziel, mit dem der Zweck, den der Betriebsträger dem Betrieb vorgegeben hat, erreicht wird.

Die Festlegung des Handlungsrahmens erfolgt in der Entwicklung eines Leitbildes, in dem die Betriebsphilosophie beschrieben ist. Grundlage des Leitbildes sind die betriebsbezogenen Werte und Normen. Es ist Aufgabe des Managements, den vorgegeben Zweck in betriebliche Leitziele zu übersetzen, die für das Hauswirtschaftliche Handeln richtungsweisend sind. (Blosser-Reisen 1980:78; Bottler 2004-1:15f; Bottler 2004-2:51; von Schweitzer 1983:287f)
Die übergeordneten Leitziele prägen das Handeln in allen Bereichen der Leistungserbringung.

Das Leitbild beinhaltet aufeinander abgestimmte betriebspezifische Leitziele, die auch als betriebspezifische Grundsätze bezeichnet werden. Sie werden in weitere betriebliche Ziele konkretisiert und sind Basis für Planungen und Handlungen. Die aus dem Leitbild abgeleiteten Ziele werden so formuliert, dass eine eindeutige Aussage zum Stellenwert der angestrebten Merkmale besteht, z. B.

- die Würde des Menschen achten,
- für Sicherheit sorgen und
- wohnliche Atmosphäre schaffen. (Bölts/ Rexroth/ Sobotka 2004-1:227)

Leitziele geben Orientierung für z. B.:

- Die Förderung und der Erhalt der Lebensqualität der Bewohner*innen wird mit einem Angebot persönlicher Lebenshilfe, freundlichem Umgangston und verständnisvollem Miteinander gesichert.
- Qualifizierte und zufriedene Mitarbeiter*innen sichern die Zufriedenheit der Bewohner*innen, die Bereitschaft und Fähigkeit zur Teamarbeit und die gegenseitige Wertschätzung schafft Verständnis füreinander und Vertrauen.
- Nachhaltiges Handeln sowie das Einhalten der rechtlichen Rahmenbedingungen tragen dazu bei, die Zukunft der Einrichtung zu sichern und Ressourcen zu schonen.

Die weiteren von den Leitzielen abgeleiteten Leistungsziele sind Vorgaben für die Handlungsziele der Leistungserstellung. Sie werden so geplant und gesteuert, dass die Leistungen in der erforderlichen Art, Güte und Menge zum richtigen Zeitpunkt und am jeweiligen Ort der Versorgung erbracht werden.

Zielsystem als geordnete Gesamtheit von Zielen

Die geordnete Gesamtheit der Ziele, die ein hauswirtschaftlicher Dienstleistungsbetrieb über einen längeren Zeitpunkt verfolgt, wird als Zielsystem bezeichnet. Es ist eine hierarchische Ordnung der Ziele, die in einer „Zweck-Mittel-Relation“ stehen. (Blosser-Reisen 1980:78) Ziele in eine Ordnung zu bringen ist eine Aufgabe des Managements. Bei der Formulierung und Differenzierung von Zielen werden Mitarbeiter*innen der jeweiligen Dienstleistungsbereiche mit eingebunden. Mit diesem partizipativen Ansatz wird sichergestellt, dass Leitbilder gelebt werden. Gleichzeitig werden so Schwachstellen identifiziert und es können Maßnahmen entwickelt werden, die die Umsetzung in die Praxis unterstützen. (Haag/Maaß 1999:87)

Das Zielsystem gibt Orientierung zur Leistungserbringung, den Zweck des Betriebes entsprechend dem Leitbild zu erfüllen und die Leistungserbringung in den Teilbereichen in ihren Zusammenhängen darzustellen. Gleichzeitig ist es ein ökonomisches Potential und als ein informelles Nutzenvermögen. Ein Zielsystem ist ein Führungsinstrument im Management. Indem Ziele auf Bereiche, Abteilungen und Stellen übertragen werden, sind sie Richtwerte und Kontrollwerte. (Bottler 2004-2:71f)

Struktur eines Zielsystems

Am Beispiel einer Altenpflegeeinrichtung wird im Folgenden die Struktur eines Zielsystems dargestellt. Die Konkretisierung des Leitbildes in der Hauswirtschaft erfolgte in Ableitung der Grundsatzziele des Einrichtungsträgers in Rahmenzielen und Leistungszielen/Handlungszielen. (Evangelisches Stift zu Wüsten, Bad Salzuflen, in: Sobotka/Haag 1999: 64f)

Das Evangelische Stift zu Wüsten leistet im diakonischen Auftrag persönliche Lebenshilfe für alte und pflegebedürftige Menschen im gesellschaftlichen und sozialpolitischen Kontext

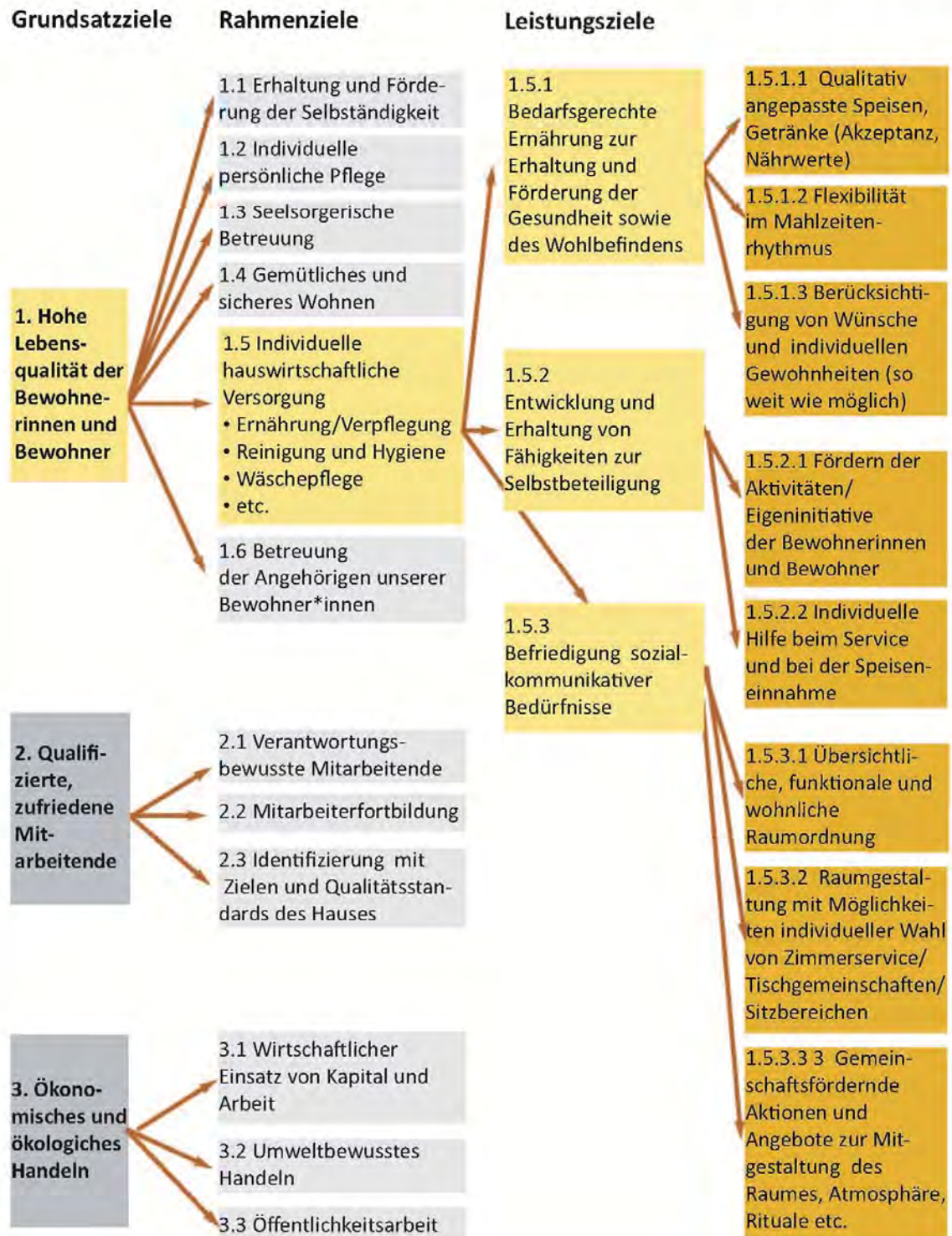


Abbildung 3: Zielsystem und Konkretisierung des Grundsatzzieles individuelle hauswirtschaftliche Versorgung in Leistungsziele der Ernährung/Verpflegung (Sobotka/Haag 1999, Darstellung: Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft e. V.)

Ziele und Maßnahmen

Ziele beschreiben Sollzustände der Qualität der Leistung. Die Zielerreichung wird durch passgenaue Maßnahmen unterstützt.

Die Entwicklung und Festlegung von Zielen erfolgen immer unter Berücksichtigung der Bedingungen (interne und externe) des jeweiligen Dienstleistungsbereiches bzw. des betrieblichen Kontextes. Damit Ziele und Zielsysteme als Richtschnur für das Handeln wirken, müssen Ziele operationalisiert werden. In der Zielformulierung wird differenziert nach:

- Zielinhalt
„Was“ erreicht werden soll: konkrete Beschreibung
z. B. ein bedarfsgerechtes Speisenangebot, eine hygienisch einwandfreie und fachlich gepflegte Wäsche
- Zielausmaß
„Wieviel“ erreicht werden soll: Ausmaß/Umfang in Bezug auf Qualität und Quantität
z. B. vier Mahlzeiten entsprechend der Empfehlungen der Deutschen Gesellschaft für Ernährung, tägliche/wöchentliche Unterhaltsreinigung auf der Grundlage der Leistungsbeschreibung
- Zeitlicher Bezug
„Wann“ es erreicht werden soll: der Zeitrahmen/Zeitpunkt der Zielerreichung
z. B. ein tägliches Angebot zu festgelegten Zeiten.

(Bottler 2004-2:72)

Im Projekt- und Qualitätsmanagement ist die Anleitung zur Zieldefinition nach der S.M.A.R.T-Formel (Specific. Measurable. Achievable. Reasonable. Time Bound) verbreitet, in der die oben genannten Kriterien in differenzierter aufgenommen sind:

S = Spezifisch, d. h.: eindeutig definiert

M = Messbar, d.h.: durch Messkriterien überprüfbar

A = Aktivierend, d. h.: ansprechend bzw. erstrebenswert für die ausführende Person

R = Realistisch, d. h.: möglich und erreichbar

T = Terminiert, d. h.: auf ein Datum/einen Termin ausgerichtet

(Doran 1981:35f)

Beispiele: S.M.A.R.T.-formulierte Ziele

- Rehabilitationsklinik
 - Die persönliche Wäsche der Rehabilitant*innen wird jeden Mittwochmorgen zwischen 10.00 -12.00h von Mitarbeiter*innen der Wäscherei an den Sammelstellen in den Wohnbereichen abgeholt.
 - Am darauffolgenden Freitag liegt die gereinigte und zusammengelegte Wäsche zwischen 12.00h und 14.00h an der Ausgabestelle der Wäscherei zur Abholung bereit.

- Reinigungsdienst
 - Die Reinigung des Büros erfolgt am Dienstag und Freitag ab 17.30h. Grundlage ist der Reinigungs- und Hygieneplan.
 - Sonderreinigungen werden im Rahmen der vereinbarten Reinigungszeiten durchgeführt, wenn die schriftliche Zusage der Teamleitung vorliegt.

Zur Zielerreichung werden Maßnahmen entwickelt, umgesetzt und reflektiert, z. B.:

- Das Speisenangebot wird bedarfsgerecht unter Einhaltung des vorgegebenen Budgets erstellt (Ziel). Es werden Kostenvergleiche erstellt und die Qualität der eingesetzten Lebensmittel bewertet (Maßnahmen).
- Die Reinigung erfolgt entsprechend der definierten Hygienestandards (Ziel). Zur Zielerreichung findet die Kontrolle der durchgeführten Reinigung statt und Abklatschproben werden durchgeführt (Maßnahmen).
- Das im Rahmen eines aufsuchenden Alltagscoachings erarbeitete Wäschesortiersystem wird von der Klient*in eigenständig umgesetzt (Ziel). Zur Überprüfung der Zielerreichung finden wöchentlich Hausbesuche statt. (Maßnahme).

Ziele sind Aushandlungsprozesse

Die Formulierung der Ziele sowie die Ordnung von Zielen im Rahmen eines Zielsystems sind Aushandlungsprozesse. In der Regel nehmen verschiedene Interessensgruppen Einfluss auf die Zielformulierung. Diese sind z. B. in der Gemeinschaftsgastronomie der Betrieb, in dem das Verpflegungsangebot eingebunden ist, der Gesetzgeber, wie auch die Tischgäste bzw. der Heimbeirat in Einrichtungen der Altenhilfe.

Indikatoren für die personenorientierte Zielformulierung

Wichtige Indikatoren für die Formulierung von (Leit-)Zielen hauswirtschaftlichen Handelns sind z. B. die Achtung der Würde und die Privatsphäre des Menschen, die Unterstützung der Selbstständigkeit, die Ermöglichung der Selbstbestimmung, die Sicherung der Versorgung sowie Zufriedenheit und Wohlbefinden. Diese werden in relevanten Zielsetzungen mithilfe von Qualitätsmerkmalen in der Leistungserbringung umgesetzt.

Für die Altenhilfe hat die Haushaltswissenschaft die folgenden Qualitätsmerkmale definiert: Sicherheit, Gesundheit, Aktivität, Kommunikation, Information, Selbstbild und Atmosphäre. Um beispielsweise das anzustrebende hauswirtschaftliche Ziel: „Aktivitäten“ der Bewohner*innen im Wohnbereich zu erreichen, erhalten sie Angebote und Möglichkeiten zur Erhaltung und Verbesserung ihrer Mobilität, die Gestaltung ihrer Individualbereiche selbst zu bestimmen und an der Gestaltung der Gemeinschaftsbereiche mitzuwirken. (Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft 1993:12-20)

Berücksichtigung der Nutzeranforderungen

Ziele im professionellen Hauswirtschaftlichen Handeln sind immer auf die Anforderungen der Nutzer*innen ausgerichtet bzw. haben diese im Blick. Beachtet werden die jeweils spezifischen Bedarfe z. B. in der Ernährung, an Kleidung, Sicherheit und Sozialkontakte. Im Hinblick auf die Nutzung bzw. den Verbrauch und die Beteiligung an der Leistungserbringung sind z. B. Kompetenzen, Bedarfe, Wünschen und Erwartungen wichtige Orientierungspunkte.

Die jeweilige Bedarfsstruktur der Nutzer*innen beeinflussen die Nachfrage nach Art und Umfang der hauswirtschaftlichen Dienstleistungen. Je fundierter Informationen zu individuellen Bedarfssituationen bestehen, umso besser und flexibler ist die Leistungserbringung des Hauswirtschaftlichen Handelns entsprechend zu gestalten. (Bölts/ Rexroth/ Sobotka 2004-1: 228f) Dazu ist es wichtig, zu beachten, dass Nutzer*innen hauswirtschaftliche Dienstleistungen aus ihrem „individuellen“ Blick betrachten, wie an folgenden Beispielen gezeigt.

Aus der Sicht der Nutzer*innen soll das Wohnen im hauswirtschaftlichen Dienstleistungsbetrieb so individuelle wie möglich sein und dass sie bei der Gestaltung mitwirken können. Ältere Menschen erwarten, dass ihre Anforderungen und Wünsche an Wohnraum und Wohnumfeld im Hinblick auf ihr physisches und psychisches Wohlbefinden, ihre Mobilität und nach sozialen Kontakten beachtet bzw. erfüllt werden. Kinder und Jugendliche haben für ihre Aktivitäten Anforderungen an mehr Freiraum, flexibler Wohnraumgestaltung und abwechslungsreiche Freizeitangebote in ihrem Wohnumfeld. (Leicht-Eckardt 2004: 258)

Von der hauswirtschaftlichen Dienstleistung im Reinigungsbereich erwarten Nutzer*innen, dass ihr Wohn- und Lebensumfeld gut gereinigt, gepflegt und ihre Privatheit gewahrt wird. Ihre Zufriedenheit und ihr Wohlbefinden stehen auch im Zusammenhang inwieweit die Wünsche nach Kommunikation oder nach eigener Mithilfe ermöglicht werden. (Bauer-Söllner/Sobotka/Steinel 2004: 303)

Der Tischgast betrachtet das Speisenangebot und das Umfeld aus einer anderen Sicht als Service-Mitarbeiter*innen und diejenigen, die bei der Planung, Produktion mitwirken. Der Tischgast überprüft, inwieweit das Dargebotene, seinen Erwartungen und Wünschen, Bedürfnissen und Bedarfen entspricht und ob auch z.B. bevorzugte Gerichte angeboten und kulturelle, religiöse Gebote und Werte beachtet werden. Mahlzeiten sind Elemente der Tagesstrukturierung, die im jeweiligen Kontext der Lebenssituation der Nutzer*innen gesehen und mit gewohnten Ritualen gestalten werden. Dem Tischgast ist wichtig, dass der zeitliche Rahmen so gegeben ist, dass er entsprechend seinem Verhalten und seiner Befindlichkeit die Mahlzeit genießen und auch mit Tischnachbar*innen kommunizieren kann. Ein freundliches Entgegenkommen und hilfreiche Angebote der Servicekräfte sind für ihn Zeichen der Zuneigung und Beachtung. Sie bewirken, dass die Tischgäste sich wohlfühlen und zufrieden sind. (Maier-Ruppert 2018: 21ff)

Bei der Gestaltung des Dienstleistungsangebotes werden betriebliche Ziele und Ressourcen beachtet. Bestehen unterschiedliche Anforderungen von Seiten der Nutzer*innen und der

Leistungsanbote entstehen Zielkonflikte. Sind z.B. Ressourcen zur Zielerfüllung nicht verfügbar oder Leistungseinschränkungen notwendig, ist eine Abstimmung im Leitungsteam mit den Betroffenen erforderlich.

Berücksichtigung interner und externer Bedingungen

Hauswirtschaftliches Handeln berücksichtigt in der Formulierung der Ziele, in der Definition von Dienstleistungsprozessen sowie im konkreten Handeln betriebliche interne und externe Bedingungen.

○ Interne Bedingungen

Der Zweck und die Ziele eines Betriebes und hier insbesondere die Bedarfe der jeweiligen Nutzergruppen sowie der von der Unternehmensleitung bzw. vom Träger vorgegeben Entscheidungsrahmen sind interne Bedingungen, die im Hauswirtschaftlichen Handeln Berücksichtigung finden.

- Lebensbedingungen, Ereignisse in den Lebensbiographien, soziale und gesundheitsbedingte Bedarfe der Nutzer*innen werden in der Gestaltung des Leistungsangebotes und in der Leistungserstellung berücksichtigt.
- Vorgaben und Entscheidungen der Geschäftsführung zum Einsatz materiellen und personellen Ressourcen sowie aktuell verfügbare finanzieller Mittel beeinflussen die betrieblichen Abläufe.
- Die Gebäudestruktur, die Ausstattung und Einrichtung der Betriebsräume nimmt Einfluss auf Leistungserstellungsprozesse z. B. in Hinblick auf
 - die Nutzung von Räumen, Verbindungswege und das Transportsystem,
 - die technische Ausstattung und die Wirksamkeit und Sicherheit im Einsatz von Betriebsmitteln sowie
 - Eigenschaften der zu bearbeitenden Materialien wie Bodenbeläge und Textilien.
- Die personelle Ausstattung, z.B. bezüglich:
 - Anzahl und Qualifikation der Mitarbeiter*innen (Stellenplan, Krankheitshäufigkeit, Fluktuation) und
 - Arbeitsplatzbelastungen, erforderliche Maßnahmen zur Sicherheit bei der Arbeit und des Gesundheitsschutzes.

(Bölts/Rexroth/Sobotka 2004-1: 235f))

• Externe Bedingungen

Externen Bedingungen sind Rahmenbedingungen mit vielfältigen Auswirkungen auf das Hauswirtschaftliche Handeln, d.h. auf die Struktur der Dienstleistungserbringung und die Prozesse der Leistungserstellung.

Es sind z.B. gesellschaftlichen und kulturellen Entwicklungen, wie Ernährungstrends und kulturelle Vielfalt, die Anforderungen an das Speisenangebot verändern. Entwicklungen im Bildungsbereich und auf dem Arbeitsmarkt haben Auswirkungen auf das Vorhandensein von Fach-, Hilfs- und Führungskräften. Die Forderungen an Lebensmittelsicherheit Infektionsschutz/Infektionsintervention, Qualitätssicherung, Verbraucherschutz, Sicherheit bei der Arbeit, Gesundheits- und Umweltschutz sind in rechtlichen Regelungen (Gesetzen, Verordnungen, Richtlinien), Normen (z. B. DIN Normen), Leitlinien (z. B. Leitlinie zur Sicherung der Lebensmittelhygiene) und Empfehlungen (z. B. Bundesinstitut für Risikobewertung) vorgegeben. (Bölts/ Rexroth/ Sobotka 2004-1: 229ff)

Die Vielfalt der externen Bedingungen, die Wechselbeziehungen untereinander und Veränderungsprozesse haben Auswirkungen auf die für hauswirtschaftliche Dienstleistungen festgelegten Bedarfe und Anforderungen.

- Die demographischen Entwicklungen mit steigenden Anteil der älteren und hochbetagten Menschen mit Hilfebedarf und sinkenden personellen Kapazitäten im privaten Umfeld verstärkt die Nachfrage nach haushaltsnahen Dienstleistungen, wie auch Art und Umfang der Anforderungen von Betreuungs-, Pflege- und Versorgungsaufgaben in hauswirtschaftlichen Dienstleistungsbetrieben.
- Ökonomische Bedingungen und Veränderungen im Lebensstandard sowie Lebenshaltungsniveau der Gesellschaft verändern Marktsegmente und führen zur Entwicklung neuer Angebote. Verfügbarkeit finanzieller Mittel beeinflussen z. B. den Wareneinsatz im Lebensmittelbereich oder die Anforderungen in der Ersatzbeschaffung von Geräten und Maschinen. Ebenso haben Schwierigkeiten in der Besetzung von offenen Stellen unmittelbare Auswirkungen auf die Organisation der Leistungserbringung z. B. Reinigungs- und Wäschediensten.
- Ökologische Anforderungen, die im Umweltschutz und im Einsatz von Ressourcen zu berücksichtigen sind, sind in rechtlichen Grundlagen und in DIN-Normen konkretisiert. Die Verordnung (EG) Nr. 834/2007 über die ökologische/biologische Produktion und die Kennzeichnung von ökologischen/biologischen Erzeugnissen (EG-Bio-Verordnung) definiert z. B., wie landwirtschaftliche Erzeugnisse und Lebensmittel, die als Ökoprodukte gekennzeichnet sind, erzeugt und hergestellt werden müssen. In der DIN EN ISO 14001 Umweltmanagementsysteme - Anforderungen mit Anleitung zur Anwendung sind die Anforderungen an Umweltmanagementkonzepte zusammengefasst dargestellt. (Deutsches Institut für Normung 2015_2) Die rechtlichen Verankerungen von Anforderungen und Maßnahmen unterstützen das Bestreben der Hauswirtschaft zur Reduktion von Umweltbelastungen. Für ein professionelles Hauswirtschaftlichen Handeln fördern die Auflagen zur Energie- und Abfallwirtschaft die Verankerung eines bewussten und verantwortlichen Umgangs mit Ressourcen wie Wasser und Energie in betrieblichen Kontexten.

(Leicht-Eckardt/ Sobotka 2004: 258f; Bölts/ Rexroth/ Sobotka 2004-2: 281f; Bauer-Söllner/ Sobotka/ Steinel 2004: 304f; Bauer-Söllner/ Haag/ Sobotka 2004: 323f)

- In den verschiedenen Feldern der Sozialen Arbeit findet Hauswirtschaftliches Handeln eingebunden in rechtlichen Rahmenbedingungen statt, wie sie in den Sozialgesetzbüchern verankert sind. In der Altenpflege wird z. B. in der Pflegeversicherung (SGB XI) über die Maßstäbe und Grundsätze für die Qualität (§ 113 SGB XI) und für die Anforderungen zur Entwicklung eines einrichtungsinternen Qualitätsmanagements nach § 112 SGB XI der Rahmen für Leistungserbringung der Hauswirtschaft abgesteckt. In der Kinder- und Jugendhilfe ist das Hilfeplanverfahren (§ 36 SGB XIII) der Rahmen für die Vereinbarung einer Hilfe. Im Hilfeplanverfahren einigen sich der Fallverantwortliche (das Jugendamt), der Leistungserbringer (der Dienst) und die Familie auf die zu erbringende Hilfe.
- An anderen Stellen eröffnen aktuelle rechtliche Regelungen die Entwicklung neuer Leistungsangebote. Mit dem Bundesteilhabegesetzes (BTHG – Gesetz zur Stärkung der Teilhabe und Selbstbestimmung von Menschen mit Behinderungen) ist die Hauswirtschaft Mitgestalterin von Assistenzleistungen (§ 78 SGB IX) und Leistungen zur Sozialen Teilhabe (§ 79 SGB IX).

**Hauswirtschaftliches Handeln
erfolgt
in Dienstleistungsprozessen,
methodisch abgestimmt
auf den jeweiligen
Dienstleistungsbereich**

3.3 Hauswirtschaftliches Handeln erfolgt in Dienstleistungsprozessen. Grundlage sind die auf den jeweiligen Dienstleistungsbereich abgestimmten Methoden zur Erfassung, Planung, Durchführung und Evaluierung hauswirtschaftlicher Maßnahmen.

Professionelles Hauswirtschaftliches Handeln erfolgt zielorientiert und fachlich begründet in Dienstleistungsprozessen. Unterschieden werden Prozesse des Managements von Prozessen der Leistungserstellung.

Abgestimmt auf das jeweilige Handlungsfeld entwickeln sich Modelle, die die hauswirtschaftliche Dienstleistungsprozess abbilden. Mit diesen Modellen werden die Schritte bzw. Stufen einer systematischen Vorbereitung, Planung, Durchführung und Auswertung für das professionelle Hauswirtschaftliche Handeln sichtbar. Diese Systematisierung von Dienstleistungsprozessen ist die Grundlage für eine nachvollziehbare, gleichbleibende bzw. vergleichbare Qualität in der Dienstleistungserbringung.

Im Management wird die Grundlage und das Gerüst für die Dienstleistungserbringung entwickelt, erfolgt die Lenkung der Leistungsprozesse sowie die Weiterentwicklung. Ein im Management gebündelte Gestaltung, Lenkung und Entwicklung sichert die Orientierung aller Dienstleistungsbereich am Gesamtziel des Unternehmens sowie ein in sich konsistentes Handeln der einzelnen Dienstleistungsbereiche. (Bottler 2004-2: 37f)

Im Folgenden werden dazu zwei Grundkonzepte vorgestellt: die vollständige Handlung und der PDCA-Zyklus. Die vollständige Handlung ist ein wichtiges Modell für die Vermittlung und Einübung der Elemente, die eine professionelle Dienstleistungserbringung prägen. Der PDCA-Zyklus ist das zentrale Modell zur Unterstützung der professionellen Dienstleistungserbringung im Kontext des Qualitätsmanagements.

Leistungserstellung: Die vollständige Handlung

Die vollständige Handlung ist ein Grundkonzept zur Strukturierung von Prozessen in der Hauswirtschaft. Das Modell wurde in der Berufspädagogik entwickelt, um handlungsorientiertes Lernen zu unterstützen. In verschiedenen Dienstleistungsfeldern wurden auf der Grundlage dieses Modells Strukturmodelle entwickelt, um qualitätsgesichertes, prozessorientiertes Arbeiten einzuführen, so z. B. für die Erbringung haushaltsbezogener Dienstleistungen, für das professionelle Handeln in der Hauswirtschaftlichen Betreuung der Altenpflege

und im HOT® - dem HaushaltsOrganisationsTraining. (Kompetenzzentrum Professionalisierung und Qualitätssicherung haushaltsnaher Dienstleistungen, Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft e. V. 2012:19 und 65ff, Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft 2012:21f) Mit der vollständigen Handlung werden in Prozessen der Leistungserstellung Zielorientierung, Personen- und Situationsorientierung unter Berücksichtigung fachlicher Grundlagen sowie die Auswertung/Reflexion im Hauswirtschaftlichen Handeln verankert.

Die Grundlage des Modells sind sechs Stufen, die in einem Regelkreis immer wieder durchlaufen werden: Informieren, Planen, Entscheiden, Ausführen, Kontrollieren, Auswerten.

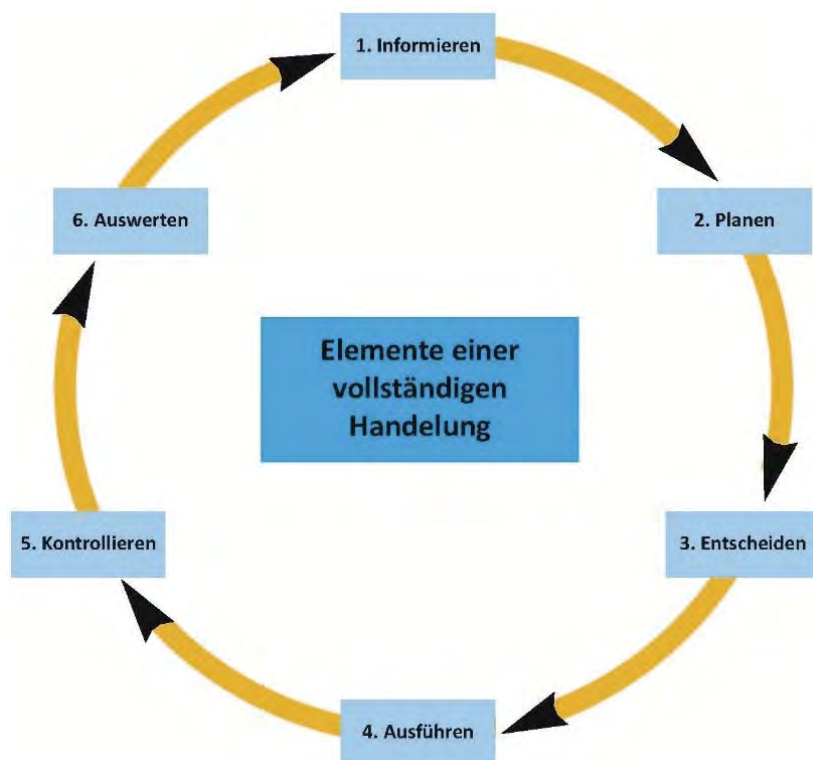


Abbildung 4: Elemente der vollständigen Handlung (Bundesinstitut für Berufsbildung, o. J., Darstellung: Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft e. V.)

Beispiel: Haushaltsnahe Dienstleistungen

Das folgende Beispiel zeigt die Prozessschritte, wie sie bei der Erbringung haushaltsnaher Dienstleistungen bei einem Kundentermin im Rahmen eines Dienstleistungsauftrages in einem privaten Haushalt im Sinne der vollständigen Handlung durchlaufen werden. Mit den Elementen der vollständigen Handlung werden die für die Qualität einer personen- und situationsorientierten Dienstleistungserbringung wichtigen Punkte sichtbar, wie z. B. die Einbindung und Rückkopplung des/der Kund*in.

- Informieren
 - Sichten/Erinnern: Was ist der Auftrag? Informationen zum/zur Kund*in (z. B.: Name, relevante biographische Daten, Krankheiten/Behinderungen/Besonderheiten, Vorlieben/Abneigungen, Besonderheiten)

- Was ist der Auftrag im bevorstehenden Termin? Habe ich neue Informationen zur aktuellen Situation im Haushalt, zum Befinden der Kund*in, Besonderheiten o. ä.?
 - Planen
 - Strukturierung der anstehenden Aufgaben
 - Nachfrage/Beobachtung des/der Kund*in: Gibt es aktuellen Handlungsbedarf?
 - Entscheiden
 - Entscheidungen zur Vorgehensweise, zu Abläufen, Einsatz von Verfahren und Mitteln. Entscheidungen werden bei Anwesenheit der Kund*in gemeinsam mit der Kund*in getroffen
 - Ausführen
 - Vorbereiten der auszuführenden Aufgaben
 - Ausführen der vereinbarten Aufgaben; personen- und situationsorientierte Anpassungen
 - Kontrollieren
 - Im Verlauf der Ausführung und das Ergebnis: Ergebnisse, Abweichungen, Umgang mit Veränderungen
 - Auswerten
 - Reflexion/Bewertung: Vereinbarungen, Ausführung und Ergebnis
- (Feulner: 2016)

Management: Dienstleistungsprozesse im Qualitätsmanagement

Auf der Managementebene erfolgt die Qualitätssicherung von Dienstleistungsprozessen in betrieblichen Kontexten eingebunden in Qualitätsmanagementsysteme. Hierbei kommen Systeme zum Einsatz, die orientiert sind, z. B. an den DIN-Normen DIN EN ISO 9001ff QM-Systeme - Grundlagen und Begriffe (Deutsches Institut für Normung 2015-1) oder dem EFQM-Exellence-Modell – European Foundation für Quality. (EFQM Brussels Representative Office 2003) In sozialen Einrichtungen und Dienste werden darüber hinaus Anforderungen erfüllt, z. B. in den jeweils relevanten Sozialgesetzbüchern definiert sind bzw. durch die Prüfkonzepte der externen Kontrollen der Medizinischen Dienste der Krankenkassen (MDK) festgelegt sind.

Der PDCA Zyklus

Im Qualitätsmanagement werden Dienstleistungsprozesse zur Sicherung der Qualität systematisch bearbeitet. Hierbei wird in der Regel der PDCA-Zyklus (Plan-Do-Check-Act-Zyklus) hinterlegt. Der PDCA-Zyklus beschreibt das fortlaufende Kreislaufverhalten von Planen (Plan), Handeln (Do), Kontrollieren (Check) und Reagieren (Act). So entsteht ein Prozess der kontinuierlichen Verbesserung (PKV), um ein gleichbleibendes oder höheres Qualitätsniveau bezüglich Effizienz sowie Nutzerzufriedenheit und Mitarbeiterzufriedenheit zu erreichen.

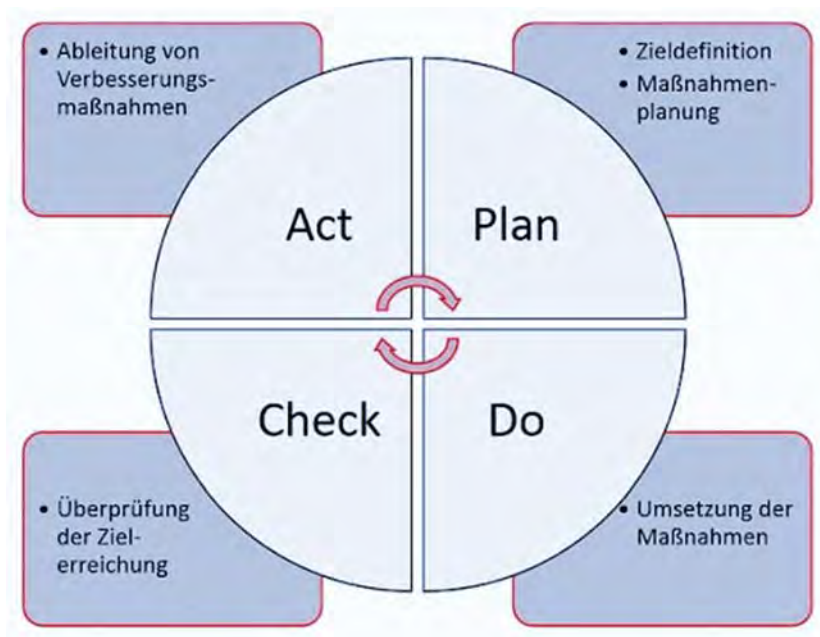


Abbildung 5: PDCA-Zyklus (Lösungsfabrik, aufgerufen am 14.01.2021)

Die Schritte des PDCA-Zyklus

- **Plan:** Erfassung der Voraussetzungen, Festlegung der Ziele und Definition der Prozesse zur Erzielung der Ergebnisse oder Erfassung der Aufgaben/des Problems, Beschreibung des Istzustandes, Festlegung der Ziele und Messgrößen in der Zielerreichung, Planung der Maßnahmen.
- **Do:** Umsetzungsphase, in der die Durchführung der Maßnahmen unter Einhaltung der Bedingungen, des Zeit- und Ressourcenplans sowie die Dokumentation erfolgt.
- **Check:** Überprüfung der Zielerreichung, Überwachung und Messung der erreichten Ergebnisse, Bericht über die Prüfergebnisse und die gesammelten Erfahrungen.
- **Act:** Ableitung von Maßnahmen zur Verbesserung der Prozesse, um eine gleichbleibende oder verbesserte Qualität zu erreichen.

(Angermeier 2016; Leicht-Eckardt/Reipich/Sobotka/Steinel 2004:84-86)

Beispiel eines Problemlösungsprozesses – auf der Grundlage des PDCA-Zyklus

In der Jugendherberge X. ist das Verpflegungskonzept darauf ausgerichtet, für unterschiedliche Gästegruppen ein gesundheitsförderndes Ernährungsangebot unter Beachtung der ökonomischen und ökologischen Aspekte des Jugendherbergswerkes anzubieten. Im Vergleich mit anderen Jugendherbergen wurde deutlich, dass dieses Ziel noch nicht erreicht ist.

Setting der Bearbeitung: Teambesprechungen der Mitarbeiter*innen im Küchen- und Servicebereich mit der Leitung des Verpflegungsbereiches.

- **Plan**
 - Analyse und Bewertung der Situation

- Wahrnehmungen und Beobachtungen der Mitarbeiter*innen zur Nachfrage der Menükomponenten, die in der Selbstbedienung angeboten werden.
- Analyse der Essensreste, die zurückkommen.
- Reflexion der Kontakt zu den Service-Mitarbeiter*innen an der Ausgabe.
- Betrachtung der Gestaltung des Speiseraumes bzw. der Tischgruppen und das Ambiente vor der Speisenausgabe aus der Perspektive der Tischgäste.
- Ziele
 - Bei jeder Mahlzeit werden eine kinder- bzw. jugendgerechte Komponente sowie beim Mittagessen ein Salatbuffet angeboten.
 - Für die Speisenausgabe ist ein neues Konzept entwickelt und umgesetzt.
 - Der Speisesaal ist neugestaltet.
 - Mitarbeiterschulungen finden statt.
- Maßnahmen
 - In das Speisenangebot werden Komponenten aus dem Konsumangebot aufgenommen, die Kinder und Jugendliche in ihrer Freizeit nutzen. Diese Aufgabe übernimmt das Küchenteam.
 - Das Umfeld der Speisenausgabe sowie Speisesaals ist attraktiver zu gestalten. In Zusammenarbeit mit den Herbergseltern und der Haustechnik werden Veränderungsvorschläge erarbeitet. Die Kosten für evtl. Investitionen werden ermittelt.
 - Mit den Herbergseltern wird geklärt, inwieweit eine Mitarbeiterschulung zum Service, zur Kommunikation mit unterschiedlichen Gästegruppen intern oder mit einer externen Fortbildner*in durchgeführt werden kann.
- Do
 - Für das Speisenangebot werden neue Menükomponente entwickelt und eingeführt. Die Rezepturen orientieren sich an den Empfehlungen der Aktion „IN-FORM“ – Deutschlands Initiative für Gesunde Ernährung und Bewegung“ und dem DGE-Ernährungsstandard für Schulverpflegung. Ergänzend werden wechselnde attraktive Speisen und ein Salatbuffet in das Angebot aufgenommen.
 - Eine Tafel im Eingangsbereich für Rückmeldungen wird an der Küchentür angebracht. An der Ausgabe und im Service wird die Zufriedenheit mit den angebotenen Speisen und Getränken nachgefragt.
 - In der Ausgabe und am Büffet wird die Präsentation der Speisen und Getränke überarbeitet.
 - Im Speisesaal werden die Tischreihen durch Tischgruppen ersetzt. Raumteiler werden angeschafft, die wechselnd dekoriert werden können.
 - Die Mitarbeiter*innen im Service tragen einheitliche Kleidung.
 - Es finden Schulungen in denen Möglichkeiten gästezugewandter Kommunikation trainiert werden und die Wechselwirkungen zwischen Haltung und Verhalten der Mitarbeiter*innen und dem Verhalten der Gäste Themen sind.
- Check
 - Die Nachfrage der neuen Angebote, die Reaktionen und das Verhalten der Gästegruppen werden in täglich stattfinden den kurzen Teambesprechungen reflektiert.

- In wöchentliche Besprechungen der Küchenleitung mit den Servicekräften werden Erfahrungen mit unterschiedlichen Gästegruppen und deren Aufenthaltszeiten ausgewertet.
- Act
Die Erfahrungen dieses Verbesserungsprozesses sind Grundlage für die Entwicklung eines Verpflegungskonzeptes, in dem die wesentlichen Aspekte des gesamten Prozesses der Verpflegung – vom Einkauf der Lebensmittel bis zum Service - gemeinsam beschrieben werden. So entsteht ein Qualitätshandbuch, das im Team konzipiert wurde.

Erfassung der Qualität in der Dienstleistungserbringung

Zur Sicherung der Qualität in der Dienstleistungserbringung werden Konzepte wichtig, die eine differenzierte Betrachtung der Qualität ermöglichen. Sie sind notwendige Grundlagen für die systematische Gestaltung der betrieblichen Rahmenbedingungen, die Gestaltung der Dienstleistungen und die Steuerungsprozesse in der Dienstleistungserbringung. Im Hauswirtschaftlichen Handeln sind die Qualitätsmanagementprozesse immer darauf ausgerichtet, im Rahmen der betrieblichen, externen und internen Einflussfaktoren sowohl die Anforderungen an die Bedarfe als auch die Anforderungen der Erwartungen der Nutzer*innen zu erfüllen. Nutzer*innen nehmen in der Regel die Dienstleistungen differenziert wahr, z.B. die Freundlichkeit der Servicekräfte, das Angebot der Menükomponenten.

Hinzu kommt eine Vielzahl von Leistungsprozessen, die für die Nutzer*innen nicht bzw. nur bedingt sichtbar werden. Diese sind für die Dienstleistungserbringung von Bedeutung und beeinflussen die Qualität. Um diese Gesamtheit in der Komplexität der Leistungserstellung zu erfassen werden Ansätze zur Differenzierung der Dienstleistungsqualität herangezogen wie z. B. die von Avedis Donabedian entwickelten Dimensionen, mit denen die Komplexität von Dienstleistungsprozessen differenziert betrachtet werden kann. (Bruhn 2020:45)

Im Folgenden werden die von Avedis Donabedian entwickelten Dimensionen

- Potenzialdimension,
- Prozessdimension und
- Ergebnisdimension

für die Hauswirtschaft näher betrachtet.

- Potenzialdimension

Die Potenzialdimension lenkt den Blick auf die Leistungsfähigkeit eines Betriebes. Diese werden in vorhandenen Ressourcen, den sachlichen, finanziellen, personellen Bedingungen, wie z. B. in den Kompetenzen und Kapazitäten des Personals, in der Zweckmäßigkeit der Betriebsmittel oder auch in der Art und Weise der Einbeziehung der Ressourcen der Nutzer*innen sichtbar.

In den Managementkonzepten hauswirtschaftlicher Dienstleistungsbetriebe erfolgt die Erfassung, Bewertung und Weiterentwicklung der vorhandenen Potentialdimensionen z. B. in der strukturellen Betrachtung des hauswirtschaftlichen Dienstleistungsbetriebes mit seinen Ressourcen in der Aufbauorganisation, der materiellen Potentiale wie Gebäude und Anlagen und finanziellen Ressourcen. Hinzu kommen immaterielle Werte wie das Image der Einrichtung und betriebsinterne Grundsätze und Regelungen für die Zusammenarbeit. Diese Potentiale sind die Grundlage für die Umsetzung des Dienstleistungsauftrages und damit für die Qualität in der Dienstleistungserbringung. Exemplarisch wird die Struktur der Aufbauorganisation am Beispiel eines Organigramms, mit Aspekten zum Stellenplan und zu Arbeitsplätzen/Aufgabenbereichen beschrieben.

- Organigramm

Die personelle Aufbauorganisation beinhaltet die Zuordnung von Aufgaben auf Aufgabenträger*innen und ihre Kompetenz- und Verantwortungsbereiche. Im Organigramm ist die Organisation des Leistungsbereiches in ihren Beziehungen zu unter- und übergeordneten Organisationseinheiten und in der Gesamtorganisation der Einrichtung abgebildet. Ebenso werden die Beziehungen zu anderen Leistungsbereichen sichtbar.

Im folgenden Beispiel aus einer Altenpflegeeinrichtung, die als Hausgemeinschaft angelegt ist, wird im Organigramm deutlich, dass der Fachdienst Hauswirtschaft auf der gleichen Ebene wie der Fachdienst Pflege/Soziale Betreuung angesiedelt ist. Dieser Ansatz entspricht dem Grundverständnis des Konzeptes, dass die Leistungserbringung der Hauswirtschaft gleichberechtigt zur Leistungserbringung in der Pflege erfolgt, so dass die Angebote der Hauswirtschaft in der Alltagsgestaltung wirksam werden.

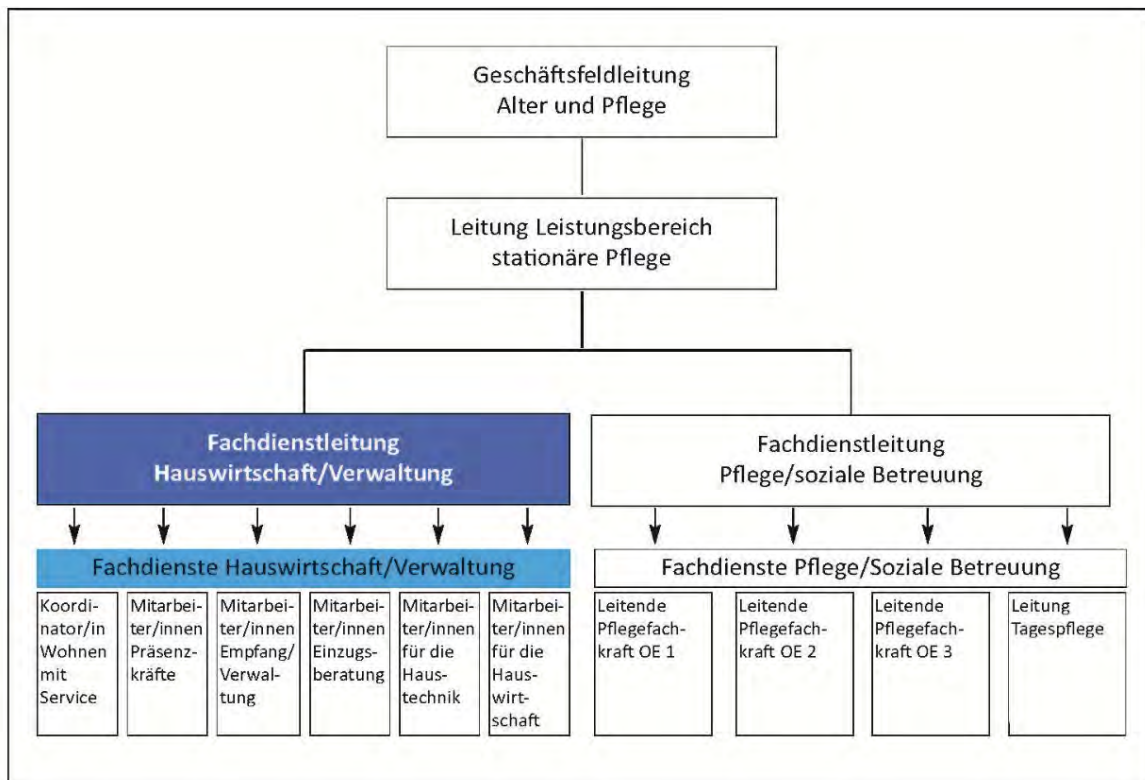


Abbildung 6: Organigramm einer Einrichtung der Altenpflege mit Hausgemeinschaftskonzept

- **Stellenplan**
Der Stellenplan, in dem quantitative und qualitative Personalkapazitäten und damit das personelle Leistungspotenzial beschrieben sind, wird unter dem Gesichtspunkt Qualität dahingehend beurteilt, in wieweit die personellen Kapazitäten dazu beitragen, die angestrebte Dienstleistungsqualität zu erreichen.
- **Arbeitsplätze/Aufgabenbereiche**
Die Definition der Arbeitsplätze, z. B. in Stellen- und/oder Tätigkeitsbeschreibungen beinhalten Grundinformationen des Organisationsgefüges einer Einrichtung. Ziele und das Aufgabenfeld der Stellen sind so beschrieben, dass Flexibilität und Handlungsfreiräume hinsichtlich der erwarteten Leistungen sowie der Anforderungen, Verantwortungs- und Kompetenzbereiche der jeweiligen Stelle gewährleistet sind. Die Ziele der Stellen haben für die Ausgestaltung der Stelle durch den/die Stelleninhaber*in handlungsleitende Priorität. Auch hier wird in den Stellenbeschreibungen deutlich, in wieweit die Festlegungen ein Beitrag zur Dienstleistungsqualität sind.

Beispiel einer Stellenbeschreibung (Auszug)

Stellenbeschreibung Fachdienstleitung Hauswirtschaft

1. Organisatorische Einordnung der Stelle

1.1 Geschäftsfeld: Einrichtungen und Dienste der Behindertenhilfe

1.2 Einrichtung: N.N.

1.3 Bezeichnung der Stelle: Fachdienstleitung Hauswirtschaft

2. Ziele der Stelle

2.1 Die Fachdienstleitung Hauswirtschaft hat den Auftrag, das Leitbild für die Behindertenhilfe gemeinsam mit der Fachdienstleitung Pädagogik umzusetzen. Bei allen Angeboten steht im Mittelpunkt, die Selbstbestimmung und Teilhabe der Bewohner*innen zu fördern.

2.2 Sie ist verantwortlich für die Erreichung eines ausgeglichenen Haushaltes im Rahmen der Budgetvorgaben sowie für die Mittelbeschaffung für Sonderaufgaben und Projekte.

2.3 Die unterstellten Mitarbeiter*innen des Fachdienstes sind entsprechend dem Leitbild und den Führungsleitlinien der Einrichtung so zu führen, dass sie ihre Aufgaben eigenverantwortlich und Bewohner*innen-orientiert wahrnehmen.

3. Erforderliche berufliche Qualifikationen und Erfahrungen
Oecotrophologe*in, Hauswirtschaftsmeister/in, Hotelfachwirt*in, Sozialarbeiter*in oder vergleichbare Qualifikationen. Mehrjährige berufliche Erfahrungen in der Behindertenhilfe und sehr gute EDV-Kenntnisse.

4. Befugnisse

4.1 Unterschriftsbefugnisse

4.2 Entscheidungsbefugnisse

4.3 Weisungsbefugnisse

5. Kernaufgaben / Tätigkeitsbeschreibung im Rahmen der Zielsetzung

5.1 Der/Die Stelleninhaber*in stellt folgende Fachaufgaben sicher:

5.1.1 Gewährleistung einer vielfältigen, hygienisch einwandfreien und ernährungsphysiologisch ausgewogene Ernährung unter Beachtung des individuellen Nähr- und Energiebedarfs der Bewohner*innen. Zu berücksichtigen sind Ernährungsgewohnheiten sowie kulturelle und religiösen Überzeugungen der Bewohner*innen.

5.1.2 Betriebliche Anpassung der Rahmenhygienekonzepte in allen Leistungsbereichen der Hauswirtschaft

5.1.3 Verantwortung für alle planerischen und organisatorischen Aufgaben, die im Zusammenhang mit den hauswirtschaftlichen Diensten in den allgemeinen Bereichen der Einrichtung und in den Wohngemeinschaften anfallen.

5.1.4 Organisation von Veranstaltungen unter Einbindung aller Dienste

- Prozessdimension

Unter Prozessdimension wird die Einschätzung der Prozesse während der Leistungserstellung gesehen. (Bruhn 2020: 45) Festlegungen, wie sie in der Hauswirtschaft im Rahmen der Ablauforganisation getroffen werden, sind wichtige Determinanten für die Beurteilung der Qualität der Dienstleistungserbringung auf der ausführenden Ebene. Diese Festlegungen sind Qualitätsindikatoren auf allen Stufen der Dienstleistungserbringung, in der Planung, der Gestaltung sowie in der Kontrolle und Auswertung. Prozessbeschreibungen, mit denen die Anforderungen an die Leistungserbringung im Qualitätsmanagementkonzept dargestellt werden, sind ebenfalls eine wichtige Grundlage in der Qualitätsermittlung

Die Qualität in der Prozessdimension wird aus dem Abgleich der Leistungserbringung auf den verschiedenen Prozessstufen mit den Festlegungen in der Leistungskonzeption, den Zielen für die Leistungserbringung sowie den Rahmenbedingungen sichtbar.

- Festlegungen in der Ablauforganisation

- Spezifikation des Leistungsangebotes (z. B.: Art, Umfang, Qualität der Reinigungsleistungen)
- Bedarfsermittlung (z. B.: Leistungsangebot/Leistungsverzeichnis für den Wäscheservice, Material- und Personalbedarf)
- Planung des Leistungsangebotes (z. B.: Festgestaltung in einer Wohngruppe im Hinblick auf notwendigen/verfügbaren Zeitbedarf, Personaleinsatz, Bewohnereinbindung/Bewohnerbeteiligung, Materialeinsatz, ökonomische und ökologische Faktoren)
- Steuerung der Dienstleistungserstellung (z. B.: Arbeits- und Verfahrensanweisungen, Korrekturen)
- Evaluation der Leistungserstellung (z. B.: Überprüfung, Bewertung der Durchführung, der Ergebnisse)
- Regelungen zu Schnitt- und Nahtstellen (z. B.: Koordination von Terminen der Bewohner*innen mit anderen Leistungsbereichen, Einbindung anderer Leistungsbereiche)
- Dokumentation

(Bölts/Rexroth/Sobotka 2004-1: 248ff)

- Prozessbeschreibungen

In der Hauswirtschaft werden für immer wiederkehrende Dienstleistungen und Schlüsselprozesse Prozessbeschreibungen erstellt und im Qualitätsmanagementkonzept hinterlegt. Diese werden so angelegt, dass sie als Arbeitsanweisungen eingesetzt werden können.

Für die Beschreibung der Prozesse ist im Rahmen des betrieblichen Qualitätsmanagementkonzeptes eine einheitliche Grundstruktur festgelegt. Prozessbeschreibungen – und damit die Dokumentation der zu erbringenden Leistungen – werden so angelegt, dass sie einfach und flexibel zu handhaben sind, Veränderungen leicht darzustellen und die Umsetzung für die Mitarbeiter*innen auf den ausführenden Ebenen unterstützt. Die Darstellung der Abläufe erfolgt z.B. beschreibend, als Graphik oder in Form von Flussdiagrammen. Inhalte einer Prozessbeschreibung eines Leistungsbereiches sind, z.B.: Ziel und Zweck der Prozesse, Festlegung der Verantwortung, Kenndaten der Leistungserstellung, mitgeltende Unterlagen.

- Ergebnisdimension

Diese Perspektive rückt die Beurteilung der erstellten Leistung sowie alle anderen Ergebnisse von Dienstleistungsprozessen in den Vordergrund. Bruhn weist darauf hin, dass

Qualitätsdimensionen letztendlich dazu dienen, Einsicht für die Dienstleistungsbedarfe zu gewinnen. Leitungsverantwortliche in der Hauswirtschaft erwerben Kenntnisse zu den Wahrnehmungen und Erwartungshaltungen der Nutzer*innen, um diese für die Feststellung der Qualität zu nutzen. (Bruhn 2020:45)

- Dienstleistungen im Hauswirtschaftlichen Handeln

Im Hauswirtschaftlichen Handeln sind dies neben den erzeugten Gütern/Produkten und den personen- und/oder sachbezogenen Leistungen die Auswirkungen, Effekte und Folgen, wie sie von Nutzer*innen wahrgenommen werden. Dazu gehören z. B.:

- Stärkung von Gesundheit und Wohlbefinden, Orientierung im Alltag oder Sicherung von Hygiene und Infektionsschutz und
- Sicherung des Versorgtseins und Betreutseins und Unterstützung individueller Entwicklungs- und Entfaltungsmöglichkeiten.

- Aussagen zur Ergebnisdimension

Die Bewertung der Ergebnisqualität steht im engen Zusammenhang mit den für die Leistungserbringung definierten Zielen. Sind werden zur Bewertung der Leistungsergebnisse operationalisiert. Dazu werden Indikatoren als Bewertungsmaßstäbe (qualitativ und quantitativ) beschrieben. Für die Mahlzeiten im Verpflegungsangebot sind es z.B. die Anzahl, der ernährungsphysiologischen Gehalt, sensorische Merkmale (Optik, Geruch, Geschmack). Die Ergebnisse wie sie von Nutzer*innen wahrgenommen werden, werden z. B. über die Zufriedenheit mit dem Speisenangebot, das Wohlfühlen im Speiseraum oder in der Tischgemeinschaft erfasst.

Diese Indikatoren werden zur Wirksamkeitsmessung operationalisiert. Es sind z. B. Maßstäbe formuliert, welche Ergebnisse beim Durchlauf der Prozesse zu erreichen sind. Dies ist beispielsweise die vorgegebene Heißhaltetemperatur von Speisen beim Transport inklusive der Toleranzgrenze. Die Feststellung ob bzw. in welchem Umfang die Vorgabe erreicht wird, ergibt die Bewertung der Wirksamkeit des Prozesses in der Ergebnisqualität.

- Bewertung der Ergebnisse aus der Sicht der Nutzer*innen

Wie Nutzer*innen die Ergebnisqualität wahrnehmen und bewerten wird sichtbar in ihrer Zufriedenheit mit der Leistung und in ihrem Verhalten bei der Entgegennahme oder der Nutzung der Leistung.

Der Nutzen, der bei der Inanspruchnahme der Leistung für den/die Nutzer*in entsteht ist der wahrgenommene Wert, der die Dienstleistungsqualität repräsentiert. Erfolgt z.B. die Reinigung von Bewohnerzimmern in einer Einrichtung für Menschen mit psychischen Erkrankungen entsprechend der mit den Bewohner*innen vereinbarten Abläufe, in der erwarteten Sorgfalt und in einer von den Bewohner*innen als

wertschätzend empfundenen Kommunikation wird dies in Aussagen zum persönlichen Wohlbefinden und zur Lebensqualität in der Einrichtung sichtbar. Die Bewertung der Ergebnisse, wie sie von Nutzer*innen formuliert werden, erfolgt unter Berücksichtigung der Tagesverfassung, sowie der Belastungen aus Krankheiten, Behinderungen oder anderen existenziellen Lebenslagen.

**Hauswirtschaftliches Handeln
orientiert sich
an Personen und Situationen**

3.4 Die Dienstleistungen werden personenorientiert und situationsorientiert entweder in den Wohn- und Lebensräumen der Nutzer*innen erbracht oder für diese bereitgestellt.

Grundsätzlich erfolgt das Erbringen der Dienstleistungen für bzw. mit Nutzer*innen und mit Blick auf die Personen selbst (personenorientiert) und mit dem Blick auf ihre Lebens- und Wohnsituation, in denen sie die Dienstleistungen nutzen oder verbrauchen (situationsorientiert).

Es macht z. B. einen Unterschied, ob das Mittagessen eine Mahlzeit für die Tischgäste im Regangebot einer betriebsgastronomischen Einrichtung oder ein Festessen für die Mitarbeiter*innen und geladenen Gäste zum Anlass eines Betriebsjubiläums ist. Das Speisenangebot, der Service sowie die Tisch- und Raumgestaltung werden jeweils differenziert bzw. spezifisch auf die Personen und die Situation hin ausgerichtet.

In der Personen- und Situationsorientierung wird auch der zweite Leitsatz der Hauswirtschaft zum ethischen Handeln sichtbar: Hauswirtschaftliches Handeln ist wertschätzend. (Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft 2017:20) Mit dem Fokus auf die Nutzer*innen und die Situation sind konkrete Orientierungspunkte für ein wertschätzendes Handeln festgelegt. Diese Orientierungspunkte für die Dienstleistungserbringung sind z. B. auch in der Ausbildung zum Hauswirtschafter/zur Hauswirtschafterin verankert. (Verordnung über die Berufsausbildung zum Hauswirtschafter/zur Hauswirtschafterin 2020)

Personenorientierung

Nutzer*innen werden als Persönlichkeiten mit ihren Lebensstilen, ihren kulturellen Hintergründen sowie ihren Gewohnheiten und Bedürfnissen gesehen und wertgeschätzt. Im Dienstleistungsprozess wird eine Haltung gelebt, die andere Lebensmuster, Lebensgewohnheiten, Lebensstile und auch besondere Bedarfe wahrnimmt und ihnen mit Anerkennung und Toleranz begegnet.

In der Entwicklung und Planung von Sach- und Dienstleistungen in zentralen Versorgungsstrukturen sind objektiver und fachlich begründeter Bedarfe eine wichtige Grundlage. Dies sind z. B. branchenspezifische Standards, wie die Qualitätsstandards der Deutschen Gesellschaft für Ernährung für die Gemeinschaftsgastronomie. (Deutsche Gesellschaft für Ernährung, verschiedene Jahrgänge) Sie formulieren Anforderungen an die Umgebungsgestaltung bei Sehbeeinträchtigungen oder Prinzipien der Beziehungsgestaltung bei demenziellen Ver-

änderungen. Diese werden bei der Gestaltung der Leistungsangebote berücksichtigt. Befragungen bzw. die Wahrnehmung und Beobachtung von Nutzer*innen sowie handlungsbegleitende Reflexion und Evaluationsmaßnahmen unterstützen die passgenaue Umsetzung.

Im Hauswirtschaftlichen Handeln wird auf der Grundlage der Erkenntnisse gearbeitet, dass sich die Art und Weise der Alltagsgestaltung und Haushaltsführung im Verlauf des Lebens individuell/persönlich entwickelt. Aus Beobachtungen, wie im Alltag tägliche Abläufe, Gewohnheiten und Rituale dem Leben der Nutzer*innen Struktur und Sicherheit geben, werden Anhaltspunkte für die Gestaltung von hauswirtschaftlichen Dienstleistungen abgeleitet. (Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft 2017:43)

Situationsorientierung

Neben der Orientierung an den Nutzer*innen der Dienstleistungen ist die Orientierung an der Situation, in der die Leistungen genutzt oder verbraucht werden, ein wichtiges Kriterium. Im Alltag werden bei einmaligen oder regelmäßig wiederkehrenden Aufträgen die Besonderheiten von Orten, Anlässen und räumlichen Rahmenbedingungen im professionellen Hauswirtschaftlichen Handeln berücksichtigt.

Der Ort der Leistungserbringung

Hauswirtschaftliches Handeln erfolgt nicht nur in den Wohn- und Lebensräumen der Nutzer*innen. Hauswirtschaftliche Leistungen werden auch in öffentlichen Räumen z. B. in der Küche eines Stadtteilzentrums für ein Bürgerfrühstück oder in hauswirtschaftlichen Unternehmen, z. B. einer Wäscherei erbracht. Die Orte der hauswirtschaftlichen Dienstleistungserbringung befinden sich in einem ständigen gesellschaftlichen Wandel. In diesem Rahmen entwickeln Nutzer*innen ihre eigenen, individuellen Versorgungsmuster.

Hauswirtschaftliches Handeln
integriert Kommunikation und Interaktion,
um die Wirkungen zu
differenzieren und zu optimieren

3.5 Kommunikation und Interaktion der Dienstleistungserbringer*innen mit Nutzer*innen sind darauf ausgerichtet, die Wirkungen hauswirtschaftlicher Dienstleistungen zu differenzieren und zu optimieren.

Kommunikation und Interaktionen sind feste Bestandteile hauswirtschaftlicher Dienstleistungen und erfolgen im Hauswirtschaftlichen Handeln zielgruppenspezifisch und situationsorientiert.

In den verschiedenen Dienstleistungsbereichen und in regelmäßig wiederkehrenden Dienstleistungsprozessen werden die Situationen identifiziert, in denen Kommunikation und Interaktion auf die Qualität der Dienstleistungserbringung unmittelbar Einfluss nehmen. In der Dienstleistungserbringung haben die Kontaktaufnahme, das In-Beziehung-Gehen sowie die Auftragsklärung eine besondere Bedeutung, damit die Dienstleistungen, abgestimmt auf die Bedürfnisse und die konkreten Bedarfe der Nutzer*innen, erbracht werden.

Für die Erbringung von haushaltsbezogenen Dienstleistungen nennt z. B. die „DIN SPEC 77003 Personen- und haushaltsbezogene Dienstleistungen“ Mindestanforderungen an die Information, Beratung und Vermittlung von Dienstleistungen. (Deutsches Institut für Normung: 2015-1) Im Expertenstandard „Beziehungsgestaltung in der Pflege von Menschen mit Demenz“ sind die Anforderungen einer gelingenden Beziehungsgestaltung bei demenziellen Veränderungen dargestellt. (Deutsches Netzwerk für Qualitätsentwicklung in der Pflege 2018)

Kenntnisse und Fertigkeiten der Kommunikation und Interaktion sind wichtige Elemente der Qualifizierung in den Berufen der Hauswirtschaft und werden in der Qualifizierung und Schulung der angelernten Mitarbeiter*innen vermittelt.

Leistungen in der Kommunikation und Interaktion

Kommunikation und Interaktion sind wichtige Arbeitsschwerpunkte in der professionellen Dienstleistungserbringung. Im Handeln werden die folgenden Leistungen erbracht:

- Abstimmung unterschiedlicher Interessen = Kooperation,
- Umgang mit eigenen Emotionen = Emotionsarbeit,
- Beachten der Gefühle der Nutzer*innen = Gefühlsarbeit und
- Berücksichtigung von Unwägbarkeiten/Grenzen in der Planung = subjektivierendes Arbeitshandeln. (Böhle/Stöger/Merl 2011:165ff)

Notwendige Informationen

Informationen zu Nutzer*innen sind eine unverzichtbare Voraussetzung, um mit ihnen gut in Kontakt treten zu können. Dazu gehören abgestimmt auf den jeweiligen Dienstleistungsbereich, z. B. hauswirtschaftsrelevante personenbezogene Daten, Informationen zu den Wohn- und Lebenskontexten sowie zum Lebensstil und Anspruchsniveau.

Darüber hinaus sind im Rahmen des Hauswirtschaftlichen Handelns in der Betreuung und Therapie biografische Daten und lebensgeschichtliche Informationen sowie hauswirtschaftsrelevante Daten zu Krankheiten und Behinderungen erforderlich. (Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft 2012-1:4)

Wahrnehmung und Beobachtung

Während der Dienstleistungserbringung gemeinsam mit Nutzer*innen werden bewusste und unbewusste Wahrnehmung sowie die Beobachtung der Kontaktaufnahme, Kommunikation und Beziehungsgestaltung genutzt, um die Qualität der Dienstleistungen personen- und situationsgerecht zu gestalten.

Reflexion

Im professionellen Hauswirtschaftlichen Handeln werden Wahrnehmungen in der Kommunikation und Beziehungsgestaltung reflektiert. Die Reflexion erfolgt handlungsbegleitend sowie in der Auswertung von Dienstleistungsprozessen und Dienstleistungsbereichen. Diese Erkenntnisse dienen der Verbesserung und Weiterentwicklung der Dienstleistungen.

Ausbildung, Qualifizierung und Schulung

In den Dienstleistungsbereichen wird Hauswirtschaftliches Handeln von der Kommunikation und Interaktion der miteinander agierenden Personen geprägt. Handlungskompetenz der Mitarbeiter*innen, ihre fachliche Qualifikation (Wissen und Fertigkeiten) sowie ihre Persönlichkeit (persönliches und soziales Verhalten, Selbstständigkeit, verantwortliches Handeln) sind dabei von entscheidender Bedeutung für die Qualität der Leistungserbringung.

In der Ausbildung zum Hauswirtschaftler/zur Hauswirtschaftlerin werden grundlegende Kompetenzen erworben und in den darauf aufbauenden Qualifizierungen, z. B. zum/zur Fachhauswirtschaftler*in, in der Vorbereitung auf die Meisterprüfung oder in den schulischen Weiterbildungen fortgesetzt. (Verordnung über die Berufsausbildung zur Hauswirtschaftlerin/zum Hauswirtschaftler 2020, Verordnung über die Prüfung zum anerkannten Abschluss Geprüfter Fachhauswirtschaftler/Geprüfte Fachhauswirtschaftlerin 1996 und Verordnung über die Anforderungen an die Meisterprüfung für den Beruf Hauswirtschaftler/Hauswirtschaftlerin, 2005) Kompetenzen der Kommunikation sind auch im Ausbildungsberufsprofil Fachpraktiker*in Hauswirtschaft verankert. (Bundesinstitut für Berufsbildung 2010)

Abgestimmt auf die jeweiligen Berufsprofile werden Kommunikation, Gesprächsführung sowie Beratungsmethodik in den Weiterbildungen zum/zur staatlich geprüften Betriebswirt*in mit Schwerpunkt Hauswirtschaft bzw. personenorientierte Dienstleistungen bzw. zum/zur staatlich geprüften Betriebswirt*in Hauswirtschaft bzw. personenorientierte Dienstleistungen bzw. zum/zur Hauswirtschaftlichen Betriebsleiter*in sowie in den Studiengängen der Oecotrophologie vermittelt. (Kultusministerkonferenz 2020)

In Abstimmung auf spezifische hauswirtschaftliche Handlungsfelder werden die erforderlichen Kommunikations- und Interaktionskompetenzen in dienstleistungsspezifischen Schulungen erworben. Das sind z. B. die Kommunikations- und Beziehungsgestaltung mit Menschen mit dementiellen Veränderungen, Gebärdensprache oder unternehmensspezifische Kommunikations- und Verhaltenstrainings.

Im Rahmen von betriebsinternen Qualifizierungen und Schulungen erwerben angelernte Mitarbeiter*innen die Kompetenzen, um in ihren Aufgaben- und Verantwortungsbereichen sicher hauswirtschaftlich Handeln zu können. Diese Aufgabe wird fast durchgehend innerbetrieblich organisiert und durchgeführt und liegt fast durchgehend in der Verantwortung hauswirtschaftlicher Führungskräfte. Diese Ressourcenbindung könnten entfallen, wenn die Anforderungen an hauswirtschaftliche Dienstleistungen und damit die Kompetenzprofile hauswirtschaftlicher Mitarbeiter*innen rechtlich geregelt wären. Dann könnten anerkannte Qualifizierungsmaßnahmen genutzt werden.

**Hauswirtschaftliches Handeln
erbringt
Dienstleistungen mit Bezug auf
eine Sache oder im direkten
Kontakt mit Personen**

3.6 Dienstleistungen werden in Bezug auf eine Sache (sachbezogen) im Hinblick auf eine spätere Nutzung oder einen Verbrauch und im direkten Kontakt mit einer Person oder Personengruppe (personenbezogen) erbracht.

Hauswirtschaftliches Handeln erbringt Dienstleistungen, deren typisches Merkmal in der Gleichzeitigkeit von Produktion/Herstellung und Verbrauch/Nutzung gesehen wird und Dienstleistungen in der Produktion/Herstellung und Verbrauch/Nutzung zeitlich und räumlich getrennt stattfinden.

Bezugspunkte in der Leistungserstellung kennzeichnen Art und Weise der Dienstleistungserbringung in der Hauswirtschaft. Die Dienstleistungserbringung kann in individuell gestalteter Ausrichtung auf die Bedürfnisse von Nutzer*innen oder auch unter Einbindung von Nutzer*innen erfolgen. Eine andere Ausrichtung ist die sach- und fachgerechte Gestaltung eines Produktes oder einer Sache. Im Hauswirtschaftlichen Handeln ist die Differenzierung zwischen personenbezogenen und sachbezogenen Dienstleistungen zu betrachten. (Pfannes/Schack 2014:20)

Personenbezogene Dienstleistungen

Diese Dienstleistungen werden in Anwesenheit der Nutzer*innen bzw. individuell auf sie ausgerichtet erbracht. Durch gemeinsames Tun, Kommunikation und Interaktionen sind die Nutzer*innen eingebunden.

Die gemeinsame Zubereitung von Mahlzeiten, das personenbezogene Portionieren von Speisen und Getränken oder Hilfestellungen beim Essen und Trinken sind typische personenbezogene Dienstleistungen rund um Mahlzeiten, mit denen unterschiedliche Formen der Beteiligung deutlich werden.

Die Beteiligung kann aktiv im gemeinsamen Tun erfolgen. Sie ist ebenso gegeben, wenn die Handlungen durch ein Gespräch begleitet werden oder zugeschaut wird. Die Teilhabe bewirkt, dass z. B. durch Beobachtung der Handlungen, Anschauen der Lebensmittel, Wahrnehmen der Gerüche bei den Garprozessen Bedürfnisse geweckt werden und auf diesem Weg z. B. das Essverhalten positiv beeinflusst wird.

Je nach Alter, körperlichen und geistigen Möglichkeiten sowie der Bereitschaft mitzuwirken, kommen unterschiedliche Formen der Zusammenarbeit zustande. Diese sowie die zu erreichenden Ziele werden zwischen Dienstleister*in und Nutzer*in ausgehandelt. Der gesamte Prozess der Dienstleistungserbringung erfolgt gemeinsam.

Der Personenbezug ist auch bei Leistungen zu sehen, die in Teilbereichen unter direkter Berücksichtigung individueller Bedürfnisse erbracht werden. Hier sind insbesondere Verpflegungsleistungen zu sehen, die im Service individualisiert portioniert und serviert werden.

Sachbezogene Dienstleistungen

Diese Dienstleistungen sind auf das Erbringen/Produzieren/Herstellen einer Sache (materielle Güter) ausgerichtet, z. B. die Zubereitung von Speisen und Getränken, das Waschen der Wäsche, das Reinigen des Bewohnerzimmers. Die Nutzer*innen sind an der Erbringung nicht beteiligt. Der Kontakt zu den Dienstleistungserbringer*innen besteht in der Auftragserteilung, in der Übergabe der erbrachten Leistungen sowie in der Bewertung der Leistungen.

Allgemein wird bei einer sachbezogenen Dienstleistung auch von einer ungebundenen Dienstleistung gesprochen. Produktion und Verbrauch/Nutzung sind zeitlich, räumlich und thermisch entkoppelt. Beispiele dazu sind die Speisenproduktion in einer Zentralküche für mehrere gleichartige Einrichtungen bzw. unterschiedliche Einrichtungen wie Schulen, Kindertagesstätten etc..

**Hauswirtschaftliches Handeln
erfordert
definierte Kompetenzen im
Management und im Erbringen
von Dienstleistungen**

3.7 Hauswirtschaftliches Handeln erfordert definierte Kompetenzen der Verantwortlichen sowohl im Management als auch im Erbringen von Dienstleistungen.

Die Kompetenzprofile für Leitungsverantwortliche und für Mitarbeiter*innen in der Dienstleistungserbringung werden so gestaltet und aufeinander abgestimmt, dass sie den Anforderungen der jeweiligen Dienstleistungsbereiche bzw. den Anforderungen an die verantwortliche Fachkraft für die Gesamtleitung der Hauswirtschaft entsprechen.

Damit die folgende Differenzierung in allen Handlungsfeldern der Hauswirtschaft umgesetzt wird, bedarf es die dazu notwendigen Voraussetzungen. Eine wichtige – erst ansatzweise umgesetzte - Grundlage ist die Verankerung der Anforderungen in den rechtlichen Rahmenbedingungen. Dazu sind Regelungen z. B. zu verantwortlichen Hauswirtschaftsfachkraft, zum Anteil von Fachkräften in der hauswirtschaftlichen Dienstleistungserbringung und zu den Anforderungen an Assistenz- bzw. Hilfskräfte in den Sozialgesetzbüchern zu verankern, damit diese in allen sozialen Einrichtungen und Diensten umzusetzen sind. (Deutscher Hauswirtschaftsrat e. V./ Deutscher Pflegerat e. V. 2020:7f)

Aktuell haben erste Vorgaben für Anforderungen an Stellen hauswirtschaftlicher Fachkräfte in Landesgesetzen eine Verankerung gefunden. So ist z. B. im Wohn- und Teilhabegesetz (WTG) des Landes Nordrhein-Westfalen geregelt, dass jede Einrichtung, die unter das WTG fällt, eine Hauswirtschaftsfachkraft nachweisen muss. (Wohn- und Teilhabegesetz 2014) Entsprechend der Landespersonalverordnung, die das Wohn-, Teilhabe- und Pflegegesetz (WTPG) des Landes Baden-Württemberg ergänzt, ist in Einrichtungen mit mehr als 30 Bewohner*innen, die unter das WTPG fallen, die Qualität der hauswirtschaftlichen Versorgung durch eine Hauswirtschaftsfachkraft sicher zu stellen. (Verordnung des Sozialministeriums über personelle Anforderungen für stationäre Einrichtungen 2015) In anderen Ländern wie z. B. in Bayern, Bremen und Niedersachsen ist es gelungen, dass Berufsqualifizierungen der Hauswirtschaft als fachliche Eignung für die Position der Heimleitung anerkannt werden. Die entsprechenden Regelungen dazu finden sich in den Ausführungsbestimmungen zu den Personalverordnungen der Länder. (Verordnung zur Ausführung des Pflege- und Wohnqualitätsgesetzes 2014, Personalverordnung zum Bremischen Wohn- und Betreuungsgesetz 2018, Verordnung über personelle Anforderungen für unterstützende Einrichtungen nach dem Niedersächsischen Gesetz über unterstützende Wohnformen 2018)

Leitungsebene

Das Management hauswirtschaftlicher Dienstleistungsbetriebe beinhaltet drei Funktionen:

- Funktion der Gestaltung
In Abstimmung mit dem vorgegebenen Zweck und den Rahmenbedingungen eines Betriebes besteht die Aufgabe, für die Dienstleistungsbereiche einen handlungsfähigen Rahmen zu entwickeln, zu erhalten und Weiterentwicklungsperspektiven zu erschließen.
- Funktion der Lenkung
Ziele im Zuständigkeitsbereich werden definiert. Die Leistungserstellungsprozesse werden zielgerichtet geplant, gesteuert und gestaltet.
- Funktion der Entwicklung
In die laufenden Gestaltungs- und Lenkungsprozessen werden zukunftsorientierte Aspekte eingebracht.

(Bottler 2004-1:13)

Aus diesen Funktionen abgeleitet wird das Leitungsprofil der Gesamtleitung für den jeweiligen Betrieb festgelegt. In Einrichtungen und Diensten der Alten- und Behindertenhilfe sind z. B. die folgenden Anforderungen zu erfüllen:

- Umsetzung rechtlicher Grundlagen, z. B. europäische und nationale Gesetze, Verordnungen und Richtlinien zu Vertragsbedingungen und Dienstleistungen, Rechte und Pflichten der Einrichtungsträger*innen und Nutzer*innen.
- Maßnahmen entsprechend rechtlichen Regelungen zur Sicherung der Lebensmittelhygiene, der Allergen- und Lebensmittelkennzeichnung; zum Infektionsschutz; zur Arbeitssicherheit entsprechend dem Arbeitsschutzgesetz, der Arbeitsstätten-, Gefahrstoff- und Biostoffverordnung.
- Wirtschaftliche Betriebsführung und Finanzverantwortung sowie Personalführung, Einarbeitung und Qualifizierung ungelernter Mitarbeiter*innen und die Verantwortung für das Qualitätsmanagement
- Sicherung des State of the Art (aktueller Wissensstand, gute Herstellungspraxis) mit Blick auf die Bedürfnisse und Bedarfe der Nutzer*innen insbesondere in den Bereichen Aktivierung und Förderung im Alltag, Ernährung (Diätetik, Sonderkostformen, Ernährungsmanagement bei Mangelernährung), Nahrungszubereitung, Mahlzeiteinsatz; Reinigungstechnologie; Wäschepflegetechnologie; Planung und Steuerung von Festen und Feiern.
- Umsetzung von Regelungen in den Schnittstellenbereichen zur Pflege bzw. Heil- und Sonderpädagogik, z. B. entsprechend den Expertenstandards der Pflege zum Ernährungsmanagement. (Deutsches Netzwerk für Qualitätsentwicklung in der Pflege 2017) und der Beziehungsgestaltung in der Pflege von Menschen mit Demenz (Deutsches Netzwerk für Qualitätsentwicklung in der Pflege 2018; Landesarbeitsgemeinschaft Hauswirtschaft in Nordrhein-Westfalen/Bundesarbeitsgemeinschaft Hauswirtschaft 2016)

Die mittlere Leitungsebene

Grundlage und Voraussetzung für Professionalität im Hauswirtschaftlichen Handeln sind Strukturen in der Aufbauorganisation eines Unternehmens, in denen in allen Leistungsbereichen der Hauswirtschaft, z. B. Küche, Reinigung, Wäscherei und Alltagsbegleitung die mittlere Leitungsebenen mit Fachkräften besetzt sind. Diese übernehmen entsprechend der Größe und dem Leistungsumfangs der Fachbereiche die Verantwortung für die jeweils gesetzten Anforderungen.

Fachkräfte

Fachkräfte wie z. B. ausgebildete Hauswirtschaftler*innen sichern als Prozessverantwortliche die Qualität hauswirtschaftlicher Dienstleistungen. Sie werden als Team- und Gruppenleitungen oder mit Verantwortung in ausgewählten Aufgaben- und Verantwortungsbereichen eingesetzt.

Angelernte Mitarbeiter*innen

In fast allen hauswirtschaftlichen Dienstleistungsbereichen liegt die Leistungserbringung in den Händen angelernter Mitarbeiter*innen. Die Anforderungen, die in ihren Einsatzbereichen zu erfüllen sind, finden in der Regel in der Entgeltbemessung keine adäquate Berücksichtigung. Sie werden als angelernte Mitarbeiter*innen bezahlt, während ihnen gleichzeitig über Qualifizierungs- und Schulungsmaßnahmen höherwertige Kompetenzen vermittelt werden.

Grundlage für Personalkonzepte

Um ein schlüssiges Personalkonzept zu entwickeln, werden die Anforderungsprofile für die Aufgaben- und Verantwortungsbereiche auf der Managementebene und auf den Ebenen der Dienstleistungserbringung mit den Kompetenzprofilen der Berufe der Hauswirtschaft verglichen. Mit diesem Ansatz werden z. B. auch bei Stellenausschreibungen die Kompetenzprofile berufsfremder Bewerber*innen den erforderlichen Kompetenzprofilen gegenübergestellt.

Die Struktur des Deutschen Qualifikationsrahmens (DQR), Berufe mit ihrem Qualifikationsniveaus zu beschreiben, wurde auf die Berufe der Hauswirtschaft übertragen. (Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft 2012-2) Diese Systematik ist auch eine Grundlage, um gezielt Qualifizierungsmaßnahmen zu entwickeln, z. B. für geringqualifizierte bzw. fachfremde Mitarbeiter*innen, um sie in ihren Kompetenzen zu fördern.

Führen und Leiten in Veränderungsprozessen

Hauswirtschaftliches Handeln wird in seinem Eingebundensein in Veränderungsprozesse wahrgenommen. Den Veränderungen wird im Leitungs- und Führungsverhalten Rechnung getragen. Dies sind z. B.:

- gesellschaftliche Veränderungen/demografische Veränderungen
 - Bei Nutzer*innen
Lebensstile/Ansprüche/Erwartungen, Alter, Behinderungen, Krankheiten, Lebenssituation, Religion etc.
 - Bei Mitarbeiter*innen
wenige Fachkräfte, Mitarbeiter*innen mit vielfältigen kulturellen und sozialen Prägungen
- Struktur- und Organisationsveränderungen
 - Umwandlung der zentralen Versorgungsstrukturen zu Versorgungseinheiten in den Wohn- und Lebensräumen der Nutzer*innen
 - Entwicklung neuer Angebote, z. B. Quartierskonzepte
 - Veränderungen in Konzepten der Dienstleistungserbringung in stationären, teilstationären und ambulanten Bereichen
 - Erschließung neuer Technologien zur Sicherung der Versorgung
- Veränderungen ökonomischer Rahmenbedingungen
 - Erschließung neuer Finanzierungsmöglichkeiten, z. B. im Rahmen des Terminservice- und Versorgungsgesetzes oder des Bundesteilhabegesetzes
 - Anpassung der Dienstleistungserbringung an sich verändernde Rahmenbedingungen
- Wachsende Notwendigkeit in der Nachhaltigkeit
 - Sicherung aller Dimensionen der Nachhaltigkeit, indem ökologische, ökonomische, soziale und kulturelle Entwicklungen miteinander verknüpft werden, um Lebenschancen heute und morgen zu ermöglichen.
 - Entwicklung eines Nachhaltigkeitsmanagements im Umgang mit Ressourcen, das auf alle Leistungsbereiche der Hauswirtschaft bezogen ist und im Hauswirtschaftlichen Handeln zum Tragen kommt.

(Sobotka/Haag 1999:49; Sobotka 1997:9-14; Leicht-Eckardt 2007:259)

Hauswirtschaftliches Handeln
reduziert
belastende Arbeitsbedingungen
und beachtet Gesundheitsschutz

3.8 Belastende Arbeitsbedingungen werden reduziert und die Sicherung des Gesundheitsschutzes wird für alle Leistungserbringer*innen umgesetzt.

Belastungen im Hauswirtschaftlichen Handeln ergeben sich aus den funktionsbezogenen Tätigkeiten, z. B. in deren Ausführung und durch die Arbeitsumgebung sowie aus der Kommunikations- und Interaktionsarbeit mit Nutzer*innen.

Anspruchsvoll in der Hauswirtschaft ist das Zusammenspiel verschiedener Akteur*innen, die in sehr unterschiedlichen Beziehungen zueinander in die Dienstleistungserbringung eingebunden sind. Dies sind z. B. hauptamtlichen Mitarbeiter*innen, ehrenamtlich Tätige, (Familien-)Angehörige, Kolleg*innen anderer Professionen, Lieferant*innen sowie externe Dienstleistungserbringer*innen. Hauswirtschaftliche Dienstleistungen sind z. B. die Voraussetzung und Grundlage für die Erbringung pädagogischer und pflegerischer Dienstleistungen und sie werden in Arbeitsteilung mit Dienstleistungen der hauswirtschaftlichen Selbstversorgung erbracht.

Leistungsfähigkeit und Leistungsbereitschaft

Leistungsfähigkeit und Leistungsbereitschaft der Mitarbeiter*innen sind für die Qualität der Dienstleistungen von zentraler Bedeutung. Ebenso wie die Bedürfnisse und Interessenslagen der Nutzer*innen im Hauswirtschaftlichen Handeln Beachtung finden, werden sie auch bei Mitarbeiter*innen beachtet. Entsprechend den individuellen Ausprägungen der physischen, psychischen und sozialen Bedürfnisse sowie der Sicherheits-, Anerkennungs- und Selbstverwirklichungsbedürfnisse finden unterstützende und fördernde Maßnahmen in den Führungskonzepten ihre Berücksichtigung. (Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft 2017:35 – 38; Schukraft 2018:89-97)

Es ist die Verpflichtung der Arbeitgeber*in und der beauftragten Führungskräfte, die Anforderungen des Arbeitsschutzes umzusetzen, wie sie das Arbeitsschutzgesetz und die Regelungen der Berufsgenossenschaft erfordern. Dies geschieht im Rahmen des rechtlich definierten Managementsystems mit den Eckpunkten: Risikoanalyse, Gefährdungsbeurteilungen, Arbeitsschutzmaßnahmen.

Zur Gesundheitsförderung werden im Rahmen des betrieblichen Gesundheitsmanagements effektive Maßnahmen für die Gestaltung der notwendigen Rahmenbedingungen entwickelt und entsprechende Mittel bereitgestellt.

Arbeitswissenschaftliche Erkenntnisse

Arbeitswissenschaftliche Erkenntnisse, wie Grundprinzipien zur Gestaltung von Arbeitsplätzen, die Organisation von Betriebsabläufen und Maßnahmen zur Sicherheit bei der Arbeit und des Gesundheitsschutzes auf der Grundlage von Arbeitsanalysen und Arbeitsbewertungen sind zentrale Themen in der Lehre, Ausbildung und Praxis der Hauswirtschaft und der Haushaltswissenschaft. (Landau/Deist/Stübler 1984; Landau/Stübler 1992; Narrmann 1994)

Konzepte der Arbeitsgestaltung

Die Bedingungen der Dienstleistungserbringung werden mit Konzepten der Arbeitsgestaltung sowie personalwirtschaftlichen Maßnahmen geplant und gesteuert, wie:

- die quantitative Arbeitskapazität (Anzahl der Mitarbeiter*innen) für den jeweiligen Aufgabenbereich mit einer angemessenen Leistungsvorgabe/Leistungsbemessung und differenzierten Personalschlüsseln,
- die qualitative Leistungskapazität (Qualitätsprofil der Mitarbeiter*innen), die mit dem Anforderungsprofil des Aufgabenbereiches übereinstimmt,
- Leistungen und die Persönlichkeit der Leistungserbringer*innen werden in ihrer Wertigkeit anerkannt,
- Mitarbeiter*innen in ihrem Aufgabenbereich haben angemessene Mitwirkungsmöglichkeiten und Entscheidungsfreiräume in der Leistungserbringung,
- Belastungsfaktoren der Mitarbeiter*innen in den Arbeitsbedingungen, der Ablaufgestaltung und der Arbeitsstrukturierung werden minimiert, die Sicherheit bei der Arbeit und die Erhaltung der Gesundheit gefördert,
- tarifliche und arbeitsrechtliche Regelungen und Interessen der Mitarbeiter*innen werden umgesetzt,
- Nutzer*innen begegnen und erleben motivierte und zufriedene Mitarbeiter*innen positiv.

(Sobotka 1987:36)

**Hauswirtschaftliches Handeln
ist eingebunden
in Kooperationen
mit anderen Tätigkeitsfeldern
und Professionen**

3.9 Die Kooperation mit anderen Tätigkeitsfeldern und Professionen ist Grundlage und Voraussetzung zur Erreichung der gesetzten Ziele.

Die Vernetzung mit bzw. die Einbindung der Hauswirtschaft mit angrenzenden und im Umfeld liegenden weiteren Systeme ist ein Charakteristikum der Hauswirtschaft. Im Hauswirtschaftlichen Handeln finden Kommunikation und Kooperation mit verschiedenen Akteuren und auf unterschiedlichen Ebenen statt. Unterschiedliche Berufsgruppen, Arbeitsbereiche in der Verantwortung anderer Professionen, externe Dienstleister*innen sowie Institutionen und Personen im Umfeld werden in ihren Angeboten, Interessen und Anliegen berücksichtigt. Hauswirtschaft nimmt Schlüsselaufgaben der Integration bzw. Inklusion von Leistungen wahr, damit die Leistungserbringung für die Nutzer*innen personen- und situationsorientiert sichergestellt wird. (Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft 2017:39)

Multiprofessionelles Handeln ist Voraussetzung für Lebensqualität

Hauswirtschaftlichen Mitarbeiter*innen ist bewusst, dass die Lebensqualität der Nutzer*innen sowie die Qualität der Dienstleistungen im multiprofessionellen Handeln entstehen und durch die Kultur des Hauses bzw. des Dienstes geprägt werden. Wertschätzung und Respekt für die Wertvorstellungen und Handlungsprinzipien der Kooperationspartner*innen sind die tragenden Grundprinzipien, damit sich eine gute Kommunikation und Kooperation entwickeln kann. (Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft 2017:40)

Arbeiten mit Schnitt- und Nahtstellen

In der Sicherung der Versorgung der Nutzer*innen in ihrem Alltag liegt der Fokus professionellen Hauswirtschaftlichen Handels auf Ernährung, Wäsche und Bekleidung, Reinigung von Räumen sowie der Gestaltung des Wohn- und Lebensumfeldes. Die Dienstleistungserbringung erfolgt dabei immer in Koordination und Kooperation mit anderen internen und externen Leistungsbereichen bzw. Dienstleistungsunternehmen. Insbesondere in den Tätigkeitsfeldern der Sozialen Arbeit sind Schnitt- und Nahtstellen sowie Arbeitsbereiche, die in der Verantwortung verschiedener Professionen liegen, zu gestalten.

In der Betrachtung z. B. von Verpflegungskonzepten wird deutlich, wie die Speisen einer Mahlzeit von der Planung über Einkauf, Vorbereitung, Produktion, Bereitstellung bis hin zum Servieren und der Unterstützung beim Essen die Beteiligung und Einbindung ganz unter-

schiedlicher Professionen erfordert. Im Miteinander von Küche, Transport, Mahlzeitservice, Reinigung und Pflege/Pädagogik entstehen die Mahlzeiten der Nutzer*innen. (Feulner 2014:29f) Dies ist für die Hauswirtschaft eine Konstellation, in der sie sich immer wieder befindet: in Kooperation und Vernetzung mit anderen Funktionsbereichen Dienstleistungen zu erstellen.

Mit diesem Ansatz ist die Hauswirtschaft z. B. kompetente Partnerin der Pflege in der Erfüllung der Anforderungen der Expertenstandards der Pflege und hier insbesondere für den Expertenstandard Ernährungsmanagement und den Expertenstandard Beziehungsgestaltung in der Pflege von Menschen mit Demenz. (Deutsches Netzwerk Qualitätsentwicklung in der Pflege 2017 und 2018) Ihre Aufgaben- und Verantwortungsbereiche liegen in der Sicherung der Versorgung im Alltag der Bewohner*innen. Die Mitarbeiter*innen der Hauswirtschaft sind z. B. über die Mahlzeiten und die Reinigung und Pflege der Räume über mehrere Stunden am Tag die Kontaktpersonen der Bewohner*innen. Aus dieser Perspektive werden die Notwendigkeit und Wichtigkeit einer guten Zusammenarbeit deutlich.

Wirksame Leitungsstrukturen

Voraussetzung für die Erreichung der Ziele ist die passgenaue Integration der Leitung des Bereiches Hauswirtschaft in die Gesamtleitung der Einrichtung. Dies ist möglich, wenn im Leitungsteam Bedingungen und Interessen der Hauswirtschaft kompetent vertreten und die Aufgaben kooperativ in Verantwortung für das Ganze und im interdisziplinären Austausch getragen werden.

Hauswirtschaftliche Fach- und Führungskräfte übernehmen folgende Aufgaben:

- Mitwirkung z. B. an der Zielentwicklung des Gesamtunternehmens,
- Verantwortung für ein zielorientiertes Handeln in allen hauswirtschaftlichen Dienstleistungsbereichen,
- Steuerung organisatorischer Vorgänge,
- Wirtschaftliche Steuerung der Leistungsprozesse,
- Sicherung der Informations- und Kommunikationsflüsse,
- Personalentwicklung /Personalqualifikation und Nachwuchsförderung.

(Sobotka 1997:20f)

**Hauswirtschaftliches Handeln
realisiert
Handlungskonzepte: Versorgung,
Betreuung, Therapie**

3.10 Definierte Handlungskonzepte der Hauswirtschaft sind: Hauswirtschaftliche Versorgung, Hauswirtschaftliche Betreuung und Hauswirtschaftliche Therapie.

Hauswirtschaftliches Handeln findet in unterschiedlichen Ausprägungen hauswirtschaftlicher Dienstleistungen statt. Sie sind ausgerichtet auf die Bedürfnisse und Bedarfe sowie die Kompetenzen und Ressourcen der Nutzer*innen in ihren Lebenssituationen. Grundlage ist ein Dienstleistungsangebot, das aus Versorgungs- und Serviceleistungen besteht. Ist bei der Inanspruchnahme ein individueller Service, eine konkrete Hilfe oder Förderung bzw. Aktivierung angezeigt, so wird die Versorgung in das Handlungskonzept der Hauswirtschaftlichen Betreuung integriert. Für Menschen, die ein Therapieangebot nutzen wird Hauswirtschaftliches Handeln gezielt auf therapeutische Wirkungen zur Förderung ihrer Aktivitäten bzw. zur Erreichung von Verhaltensänderungen ausgerichtet.

In Dienstleistungsprozessen wie z. B. in der gemeinsamen Reinigung einer Wohngruppe in der Behindertenhilfe sind die Übergänge zwischen den Handlungskonzepten fließend, da neben der Vermittlung und Förderungen von Kompetenzen immer auch das Dienstleistungsergebnis Sauberkeit, Hygiene und Ordnung in den Räumen der Wohngruppe im Blick sind. Diese fließenden Übergänge differenzierter Handlungskonzepte werden mit dem Begriff Kontinuum der Hauswirtschaft gekennzeichnet. (Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft 2012:12-14)

Mit drei Handlungskonzepten hat die Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft Eckpunkte für die unterschiedlichen Ausprägungen hauswirtschaftlicher Dienstleistungen definiert:

Hauswirtschaftliche Versorgung

... umfasst die Produktion und Bereitstellung von Dienstleistungen. Der Dienstleistungsprozess knüpft an Anforderungen von Nutzer*innen an. Einkauf, Lagerung, Herstellung und Bereitstellung von Speisen und Getränken erfolgen auf der Basis der Wünsche und Bedürfnisse der Nutzer*innen. Diese werden ergänzt durch den Kontakt mit Nutzer*innen im Service. Situativ werden dabei ihre Wünsche berücksichtigt. Bezogen auf die Verpflegung kann dies z. B. die Portionsgröße sein oder am Büfett die Auswahl der Speisen. Im Service liegt viel Potenzial Leistungen der Hauswirtschaftlichen Versorgung personen- und situationsorientiert auszurichten.

Hauswirtschaftliche Betreuung

... befähigt Menschen mit Hilfebedarf, die Aufgaben des Alltags so eigenständig wie möglich wahrzunehmen. Sie beinhaltet ein gemeinsames Handeln von Personen mit Unterstützungsbedarf und Mitarbeiter* innen im Rahmen der notwendigen Versorgungsaufgabe. In Handeln nehmen Kommunikation und Interaktion einen wichtigen Raum ein. Gemeinsam mit Nutzer*innen werden Formen der Zusammenarbeit entwickelt, die die jeweils angestrebte Förderung und Aktivierung unterstützen. Hauswirtschaftliche Betreuung hat als Grundlage die Beschäftigung mit der Person und mit den Möglichkeiten des Menschen mit Hilfebedarf. Hauswirtschaftliche Betreuung ist in der Regel eingebunden in einen pflegerischen oder pädagogischen Kontext und baut auf Zusammenarbeit und den Austausch mit anderen beteiligten Professionen auf.

Beispiele dazu sind: hauswirtschaftliche Alltagsbegleitung in Wohngruppen und Hausgemeinschaften für Menschen mit Demenz, Assistenz bei Menschen mit Behinderungen in Wohngruppen oder auch im ambulant betreuten Wohnen sowie ein Verselbständigungstraining in Einrichtungen der Jugendhilfe oder der Behindertenhilfe. (Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft 2018-2)

Hauswirtschaftliche Therapie

... nutzt hauswirtschaftliche Aufgaben und Verantwortungsbereiche, um z. B. die Bewältigung von Störungen und Abhängigkeiten zu unterstützen. Hierbei wird die Notwendigkeit der Hauswirtschaftlichen Versorgung in den Therapieeinrichtungen als Aufgabenbereich mit sinnstiftendem Charakter genutzt. Sie strebt eine gezielte längerfristige Verhaltensänderung bei den Menschen an, mit denen gearbeitet wird. Therapien im Kontext hauswirtschaftlicher Tätigkeit sind als Bausteine in verschiedenen Therapiekonzepten verankert z. B. in der Rehabilitation von Menschen mit psychischen Erkrankungen. (Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft 2012-1:13)

**Hauswirtschaftliches Handeln
sichert nachhaltig die Lebensgrundlage
des Menschen und den Erhalt
seiner Lebensräume**

3.11 Hauswirtschaftliches Handeln beachtet Nachhaltigkeit und sichert dabei langfristig die Lebensgrundlagen des Menschen in der Alltagsgestaltung. Der verantwortungsbewusste Umgang mit Ressourcen unterstützt Erhaltung und Entwicklung der Lebensräume.

Die Brundtland Kommission, auch Weltkommission für Umwelt und Entwicklung genannt, veröffentlichte 1987 den Report "Unsere gemeinsame Zukunft", in dem erstmals das Konzept der nachhaltigen Entwicklung formuliert und definiert wurde. Nachhaltig ist eine Entwicklung, „die den Bedürfnissen der heutigen Generation entspricht, ohne die Möglichkeiten künftiger Generationen zu gefährden, ihre eigenen Bedürfnisse zu befriedigen und ihren Lebensstil zu wählen“ (Hauf 1987: 51). Dieser Ansatz ist Grundlage der nationalen Nachhaltigkeitsstrategie der Bundesrepublik Deutschland (Rat für nachhaltige Entwicklung, o. J.) in deren Umsetzung die Hauswirtschaft ein Schlüsselakteur ist. (Deutscher Hauswirtschaftsrat 2019)

Die Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft e. V. formuliert in der Veröffentlichung „Wertorientiertes Handeln in der Hauswirtschaft – Ethische Leitlinie und Umsetzungshilfe“ den Leitsatz: „Hauswirtschaftliches Handeln ist nachhaltig“ (Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft 2017:31). Er steht für das Anliegen der Hauswirtschaft im Handeln Aspekte der Nachhaltigkeit zu berücksichtigen, um damit langfristig die Lebensgrundlagen der Menschen in dieser Welt zu sichern.

Mit dem Leitbild der Nachhaltigkeit folgt Hauswirtschaftliches Handeln ökonomischer, sozialer und ökologischer Rationalität. Dieses Grundprinzip ist z. B. in der Verordnung der Ausbildung zum Hauswirtschaftler/zur Hauswirtschaftlerin und in der Verordnung zu den Anforderungen an die Prüfung zum Meister/zur Meisterin der Hauswirtschaft verankert. (Verordnung über die Berufsausbildung zum Hauswirtschaftler/zur Hauswirtschaftlerin 2020, Verordnung über die Anforderungen in Meisterprüfung für den Beruf Hauswirtschaftler/Hauswirtschaftlerin 2005)

In der Verordnung der Ausbildung zum Hauswirtschaftler/zur Hauswirtschaftlerin ist festgelegt, dass in der Zwischenprüfung (§ 9) sowie in den Prüfungsbereichen der Abschlussprüfung (§§ 11-15) Maßnahmen der Wirtschaftlichkeit und Nachhaltigkeit sowie zur Sicherheit und zum Gesundheitsschutz bei der Arbeit berücksichtigt, fachliche Hintergründe erläutert und die Vorgehensweise bei der Durchführung begründet werden. (Verordnung über die Berufsausbildung zum Hauswirtschaftler/zur Hauswirtschaftlerin 2020)

Nachhaltigkeit als Handlungsprinzip

Hauswirtschaftliches Handeln achtet im Rahmen der jeweiligen betrieblichen Rahmenbedingungen auf die Umsetzung der drei Bewertungsdimensionen der Nachhaltigkeit: der Ökonomie, der Ökologie und des Sozialen in der Gestaltung der Dienstleistungen. Nachhaltiges Hauswirtschaftliches Handeln erfordert, Rahmenbedingungen in der Dienstleistungserbringung zu erfassen und immer wieder neu in der Eigenproduktion oder bei Kaufentscheidungen zu überprüfen. Das bedeutet, z. B. auf eine ressourcenschonende Produktion zu achten, beim Kauf von Lebensmitteln die Herkunft aus artgerechter und regionaler Tierhaltung bzw. Produktion zu berücksichtigen, umweltschonende Reinigungs- und Pflegemittel zu verwenden sowie umweltschonender Arbeitsverfahren bei Serviceangeboten im Wäsche- und Reinigungsbereich einzusetzen. Nachhaltiges Hauswirtschaftliches Handeln erfordert es, Mitarbeiter*innen in ihren Kompetenzen zum nachhaltigen Verhalten und Handeln zu fördern. Das Qualifizierungskonzept Eco-Cleaner des Berufsverband Hauswirtschaft z. B. befähigt Reinigungskräfte professionell und nachhaltig zu handeln. (Höß 2016)

So ist Hauswirtschaftliches Handeln mit folgenden Ansätzen auf eine nachhaltige Dienstleistungserbringung ausgerichtet:

- Der Ressourceneinsatzes wird bei gleicher Leistung minimiert.
- Vorwiegend/weitgehend werden Waren, wie Lebensmittel/Materialien aus regionaler Erzeugung, ökologisch produziert und Produkte des fairen Handels eingesetzt.
- Information und Kommunikation unterstützen den Zugang der Nutzer*innen zu nachhaltig hergestellten Leistungsangeboten und Dienstleistungsprozessen.
- Es ist das Ziel die Veränderung des Lebensstils und der Konsummuster im Sinne der Nachhaltigkeit anzuregen und zu fördern.
- Es ist das Ziel die Anpassung an natürliche Kreisläufe und Prozesse zu erreichen, z. B. durch den Ersatz nicht regenerative Ressourcen.
- Es geht um die Einbindung und Mitbeteiligung bei Entscheidungsprozessen für nachhaltiges Handeln, z. B. von Verantwortungsträger der Leistungsbereiche, Bewohner- und Mitarbeitervertretungen.

(Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft 2017: 31f und 2012-1:60f)

Nachhaltige Sicherung der Lebensgrundlage durch hauswirtschaftliche Kompetenzen

Hauswirtschaftliche Berufs- und Fachverbände fördern die Vermittlung von Alltags- und Haushaltsführungskompetenzen auf allen Bildungsebenen, z. B. in Familien, Kindertagesstätten, Schulen sowie außerschulischen Bildungsangeboten. Mit den Zielkategorien Selbstbestimmung und Teilhabe werden passgenaue Konzeptbausteine immer wichtiger, mit denen in den verschiedenen Feldern der sozialen Arbeit praxisorientiert Kompetenzen vermittelt, gefördert und reaktiviert werden.

Alltags- und Haushaltsführungskompetenzen sind Grundlage und Voraussetzung, dass Menschen in der Lage sind, sich eigenständig und selbstbestimmt im Alltag zu versorgen. Die Vermittlung dieser Kompetenzen ist eine Investition, die nachhaltig ein Leben lang wirksam wird und in Familien- und Lebensgemeinschaften an die nächste Generation weitergegeben wird. Gleichzeitig tragen diese Kompetenzen zur Erhaltung und Entwicklung der Lebensräume einer Gesellschaft bei.

**Hauswirtschaftliches Handeln
ist begründet
auf Erkenntnissen der
Haushaltswissenschaft und
relevanter Bezugswissenschaften**

3.12 Hauswirtschaftliches Handeln ist begründet in der Haushaltswissenschaft unter Einbeziehung hauswirtschaftlich relevanter Erkenntnisse der Ernährungs-, Arbeits-, Sozial-, Kultur-, Natur-, Wirtschafts- und Rechtswissenschaften.

Die wissenschaftliche Disziplin der Hauswirtschaft ist die Haushaltswissenschaft, die sich mit unterschiedlichen Schwerpunkten entwickelt hat, z. B. Haushaltsökonomie, Haushaltstechnik, Oecotrophologie, Facility Management, Hospitality Management.

Erkenntnisinteressen der Haushaltswissenschaft

Die Haushaltswissenschaft richtet ihr Erkenntnisinteresse z. B. auf haushälterische/hauswirtschaftliche und versorgungswirtschaftliche Aufgaben- und Tätigkeitsbereiche. Diese Aufgaben- und Tätigkeitsbereiche sind gesellschaftlich unterschiedlich organisiert. Es werden Privathaushalte, hauswirtschaftliche Dienstleistungsbetriebe betrachtet, z. B. Einrichtungen und Dienste der Altenhilfe oder Behindertenhilfe, sowie Unternehmen mit gesellschaftlich wichtigen Versorgungsaufträgen, wie relevante Versicherungen, Ver- und Entsorgungsunternehmen.

Die Haushaltswissenschaft untersucht z. B. Privathaushalte und privathaushaltsähnliche Wohnformen. Dabei steht im Mittelpunkt, wie Haushaltsangehörige und Nutzer*innen hauswirtschaftlicher Dienstleistungen ihre persönlichen, materiellen, kulturellen und sozialen Ressourcen und Kompetenzen einsetzen, um ihre private Daseinsvorsorge zu sichern. Sie entwickelt Konzepte zur Vermittlung und Förderung von Alltagskompetenzen in verschiedenen Settings. In Modellen wird die Leistungserbringung privater Haushalte und haushaltsnaher Dienstleistungsunternehmen nachvollziehbar dargestellt. Es werden Grundlagen für politische Forderungen zur Weiterentwicklung der Hauswirtschaft entwickelt.

In hauswirtschaftlichen Dienstleistungsbetrieben werden u. a. verschiedene Aufgaben- und Funktionsbereiche analysiert und Konzepte entwickelt, wie Dienstleistungsprozesse zur Sicherung der Versorgung der Nutzer*innen unter Berücksichtigung verschiedener Aspekte optimal zu gestalten sind. Forschungsschwerpunkte sind z. B.:

- demografische und gesellschaftliche Entwicklungen in ihren Auswirkungen auf hauswirtschaftliche Dienstleistungsbetriebe,
- Organisationsstrukturen von Versorgungsverbünden, ein Mix aus Eigenleistungen der Privathaushalte und hauswirtschaftlichen Dienstleistungen für unterschiedliche Lebenssituationen zur Versorgungssicherung aller Bürger. (Bräuning 2007:16 -24)

Den Beitrag der Hauswirtschaft privater Haushalte und hauswirtschaftlicher Dienstleistungsbetriebe zu einer nachhaltigen Lebens- und Wirtschaftsführung abbildbar, quantifizierbar und damit sichtbar zu machen ist Ziel und Auftrag in Praxisprojekten. Diese werden als Verbundprojekte entweder in Leitung und Verantwortung von Hochschulen durchgeführt bzw. entstehen in Verbünden zwischen Hochschulen und Berufs- und Fachverbänden der Hauswirtschaft oder in der Zusammenarbeit verschiedener Akteur*innen im Feld der Hauswirtschaft.

Bezugswissenschaften

Die Haushaltswissenschaft ist durch die Breite der Fragestellungen als interdisziplinäres Fach vielfältig vernetzt mit den Ernährungs-, Gesundheits-, Pflege-, Rechts-, Sozial- und Wirtschaftswissenschaften. Das Wissen und die Erkenntnisse dieser Bezugswissenschaften sind relevant für die Hauswirtschaft. Diese und die Forschungsergebnisse der differenzierten haushalts-/dienstleistungsbezogenen Disziplinen, die Konzeptionen der Wirtschaftslehre des Privathaushalts sowie der Wirtschaftslehre hauswirtschaftlicher Dienstleistungsbetriebe begründen die professionelle Dienstleistungserbringung in der Hauswirtschaft.

Literatur

Angermeier, Georg (2016): PDCA-Zyklus, unter: www.projektmagazin.de, aufgerufen am 27.01.2019

Bauer-Söllner, Brigitte/Sobotka, Margarete/Steinel, Margot (2004): Reinigungsbereich, 302-320, in: Fachausschuss Großhaushalt der Deutschen Gesellschaft für Hauswirtschaft (Hrsg.): Management des hauswirtschaftlichen Dienstleistungsbetriebs, München

Blosser-Reisen, Lore (1980): Grundlagen der Haushaltsführung. Eine Einführung in die Wirtschaftslehre des Haushalts, Hohengehren

Böhle, Fritz / Stöger, Ursula / Merl, Tanja (2011): Interaktionsarbeit zur Koordination in gesundheitsbezogenen Dienstleistungsnetzwerken, 165 – 184, in: Becke, Guido/Bleses, Peter (Hrsg.): Interaktion und Koordination. Das Feld sozialer Dienstleistungen, Wiesbaden

Bottler, Jörg (2004-1): Management des hauswirtschaftlichen Dienstleistungsbetriebes in einem komplexen Umfeld, 13-36, in: Fachausschuss Großhaushalt der Deutschen Gesellschaft für Hauswirtschaft (Hrsg.): Management des hauswirtschaftlichen Dienstleistungsbetriebs, München

Bottler, Jörg (2004-2): Betriebsmanagement, 37-100, in: Fachausschuss Großhaushalt der Deutschen Gesellschaft für Hauswirtschaft (Hrsg.): Management des hauswirtschaftlichen Dienstleistungsbetriebs, München

Bottler, Jörg (1982): Wirtschaftslehre des Großhaushalts. Band 1 Großhaushaltsführung, Wiesbaden

Bottler, Jörg/Witt, Dieter (1999): Qualität in Großhaushalten. Luxus oder Notwendigkeit? Baltmannsweiler

Bölts, Margit/Rexroth, Hannelore/Sobotka, Margarete (2004-1): Allgemeines zur Leistungserstellung, 224-256, in: Fachausschuss Großhaushalt der Deutschen Gesellschaft für Hauswirtschaft (Hrsg.): Management des hauswirtschaftlichen Dienstleistungsbetriebs, München

Bölts, Margit/Rexroth, Hannelore/Sobotka, Margarete (2004-2): Verpflegungsbereich, 277-300, in: Fachausschuss Großhaushalt der Deutschen Gesellschaft für Hauswirtschaft (Hrsg.): Management des hauswirtschaftlichen Dienstleistungsbetriebs, München

Bräunig, Dietmar (2007): Großhaushalte im Versorgungsverbund, 16-24, in: Bräunig, Dietmar (Hrsg.) (2007): Der Großhaushalt im Versorgungsverbund, Baltmannsweiler

Bruhn, Manfred (2020): Grundlagen des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen. Handbuch für ein erfolgreiches Qualitätsmanagement. Grundlagen – Konzepte – Methoden, 12. aktualisierte und erweiterte Auflage, Berlin

Bundesinstitut für Berufsbildung (2010): Empfehlungen des Hauptausschusses des Bundesinstituts für Berufsbildung für eine Ausbildungsregelung Fachpraktiker Hauswirtschaft/Fachpraktikerin Hauswirtschaft gemäß § 66 BBiG und § 42 HwO vom 15. Dezember 2010

Deutsche Gesellschaft für Ernährung (Hrsg.) (verschiedene Jahrgänge): DGE-Qualitätsstandards für die Betriebsverpflegung, für Essen auf Rädern, für die Schulverpflegung, für die Verpflegung in Krankenhäusern, für die Verpflegung in Rehabilitationskliniken, für die Verpflegung in stationären Senioreneinrichtungen, für die Verpflegung in Tageseinrichtungen für Kinder, Bonn/Berlin

Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft (Hrsg.) (2018-2): Hauswirtschaftliche Betreuung. Das Handlungskonzept der alltagsintegrierten Förderung und Aktivierung, Rheine

Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft (Hrsg.) (2018-1): Mahlzeiten wertschätzend gestalten. Blicke über den Tellerrand verändern die Gemeinschaftsverpflegung, Freiburg

Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft (Hrsg.) (2017): Wertorientiertes Handeln in der Hauswirtschaft. Ethische Leitlinien und Umsetzungshilfen, Freiburg

Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft (2012-2) (Hrsg.): Die hauswirtschaftlichen Berufe im Deutschen Qualifikationsrahmen, Osnabrück

Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft (Hrsg.) (2012-1): Den Alltag leben! Hauswirtschaftliche Betreuung. Ein innovativer Weg für soziale Einrichtungen und Dienste, Osnabrück

Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft (Hrsg.) (2007): Die Potentiale der Hauswirtschaft nutzen. Leitlinie zur Sicherung der Zukunftsfähigkeit sozialer Einrichtungen, Wallenhorst

Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft (Hrsg.) (1993): Qualitätsmerkmale der Leistungen in Einrichtungen der Altenhilfe, Baltmannsweiler

Deutsche Diabetes Gesellschaft (2015): Ernährungsempfehlungen zur Behandlung des Diabetes mellitus – Empfehlungen zur Proteinzufuhr, S3 -Leitlinie – Version 1.0; AWMF-Registernummer:057-025

Deutscher Caritasverband e. V., Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft e. V., Diakonie Deutschland (Hrsg.) (2018): Wäschepflege in sozialen Einrichtungen. Leitlinie für das Wäschemanagement, 2. Auflage, Freiburg

Deutscher Caritasverband e. V., Diakonisches Werk der Evangelischen Kirche in Deutschland e. V. (Hrsg.) (2019): Wenn in sozialen Einrichtungen gekocht wird. Leitlinie für eine gute Lebensmittelhygienepaxis in sozialen Einrichtungen - erstellt und anerkannt gemäß Artikel 8 der Verordnung (EG) über Lebensmittelhygiene Nr. 853/2004, Freiburg

Deutscher Hauswirtschaftsrat e. V./Deutscher Pflegerat e.V. (2020): Anforderungen, Leistungen und Qualifikationen von Hauswirtschaft und Pflege in unterschiedlichen Settings, Berlin

Deutsches Institut für Normung (Hrsg.) (2015-1): DIN SPEC (PAS) 77003 Personen- und haushaltsbezogene Dienstleistungen – Information, Beratung und Vermittlung, Berlin

Deutsches Institut für Normung (Hrsg.) (2015-2): DIN EN ISO 14001 Umweltmanagementsysteme - Anforderungen mit Anleitung zur Anwendung, Berlin

Deutsches Netzwerk für Qualitätsentwicklung in der Pflege (Hrsg.) (2018): Expertenstandard Beziehungsgestaltung in der Pflege von Menschen mit Demenz, Osnabrück

Deutsches Netzwerk für Qualitätsentwicklung in der Pflege (Hrsg.) (2017): Expertenstandard Ernährungsmanagement zur Sicherung und Förderung der oralen Ernährung in der Pflege, 1. Aktualisierung

Deutscher Hauswirtschaftsrat (2019): Hauswirtschaft als Schlüssel zur nachhaltigen Entwicklung, Hauswirtschaftskongress vom 23. - 24.09.2019 in Berlin

Doran, Georg T. (1981): "There's a S.M.A.R.T. way to write management's goals and objectives". Management Review (AMA Forum), 1981/70 (11), S. 35–36

EFQM Brussels Representative Office (2003): Das EFQM-Modell für Excellence, Brüssel

Fachausschuss Großhaushalt der Deutschen Gesellschaft für Hauswirtschaft (Hrsg.) (2004): Management des hauswirtschaftlichen Dienstleistungsbetriebes, München

Feulner, Martina (2016): Professionell denken und handeln in der Hauswirtschaftlichen Betreuung. Betreuung und Versorgung als Prozess. Seminarunterlage, Freiburg

Feulner, Martina (2014): Fördernde Mahlzeitengestaltung. Den Tischgast fest im Blick!, 29-33, in: Verpflegen 3

GKV-Spitzenverband (Hrsg.) (2018): Maßstäbe und Grundsätze für die Qualität, die Qualitätssicherung und -darstellung sowie für die Entwicklung eines einrichtungsinternen Qualitätsmanagements nach § 113 SGB XI in der vollstationären Pflege, Berlin

Haag, Ingrid/Maaß, Heiderose (1999): Angewandtes Qualitätsmanagement: Der Weg vom Leitbild zur Leistungsbeschreibung, 83-87, in: Bottler, Jörg/Witt, Dieter: Qualität in Großhaushalten. Luxus oder Notwendigkeit, Baltmannsweiler

Hauff, Volker (Hrsg.) (1987): Unsere gemeinsame Zukunft. Der Brundtland-Bericht der Weltkommission für Umwelt und Entwicklung, Greven

Höß, Alexandra (2016): EcoCleaner: Wertschätzung durch Reinigung, 27 – 30, in: rhw praxis 2/2016,

Kompetenzzentrum Professionalisierung und Qualitätssicherung haushaltsnaher Dienstleistungen, Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft e. V. (Hrsg.) (2015): Qualifizierung für haushaltsbezogene Dienstleistungen. Das dgh-Rahmen-Curriculum; Autorinnen: Martina Feulner, Inge Maier-Ruppert, Gießen/Osnabrück

Kulturministerkonferenz (2020): Rahmenvereinbarung über Fachschulen. Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 07.11.2002 in der Fassung vom 10.09.2020

Landesarbeitsgemeinschaft Hauswirtschaft in Nordrhein-Westfalen/Bundesarbeitsgemeinschaft Hauswirtschaft (Hrsg.) (2016): Anforderungen an den Einsatz von hauswirtschaftlichen Fachkräften in der Steuerung hauswirtschaftlicher, Dienstleistungsprozesse, Autor*innen: Cornelia Feist, Martina Feulner, Michael Duvala, Alfred Vollmer, Köln/Rheine

Landau, Kurt/Deist, Hilde/Stübler, Elfriede (1984): Bewertung der Arbeit im Haushalt, München

Landau, Kurt/Stübler, Elfriede (1992): Die Arbeit im Dienstleistungsbetrieb. Grundzüge einer Arbeitswissenschaft der personenbezogenen Dienstleistung, Stuttgart

Leicht-Eckardt (2007): Vom Umwelt- zum Nachhaltigkeitsmanagement, 287-294, in: Bräunig, Dietmar (Hrsg.): Der Großhaushalt im Versorgungsverbund, Baltmannsweiler

Leicht-Eckardt, Elisabeth/ Reiprich, Annegret/ Sobotka, Margarete/ Steinel, Margot (2004) Qualitätsmanagement, 82-103, in: Fachausschuss Großhaushalt der Deutschen Gesellschaft für Hauswirtschaft (Hrsg.): Management des hauswirtschaftlichen Dienstleistungsbetriebes, München

Leonhäuser, Ute (1988): Bedürfnis, Bedarf, Normen und Standards Ansätze für eine bedarfsorientierte Verbraucherpolitik, Beiträge zur Ökonomie von Haushalt und Verbrauch, Heft 20, Berlin

Lösungsfabrik Thode und Partner (o.J.): PDCA-Zyklus, www.loesungsfabrik.de, aufgerufen am 14.01.2021

Maslow, Abraham H. (1953): Motivation and Personality, New York

Maier-Ruppert, Inge (2018): Den Tischgast wertschätzen, 21-31, in: Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft e. V. (Hrsg.): Mahlzeiten wertschätzend gestalten. Blicke über den Tellerrand verändern die Gemeinschaftsverpflegung, Freiburg

Max-Neef, Manfred A.; Elizalde, Antonio; Hopenhayn, Martín (2010): Entwicklung nach menschlichem Maß – Entwurf, Anwendung und weiterführende Betrachtungen, Übersetzung von Karin Schnurpfeil, Koblenz

Narrmann, Hiltrud et al. (1994): Arbeitsbewertung im Großhaushalt- Anforderungsanalyse und Entgeltberechnung in 11 Beispielen. Herausgeber: Berufsverband Hauswirtschaftlicher Fach- und Führungskräfte, Kernen i. R., 2. Auflage

Rat für nachhaltige Entwicklung (o.J.): Nationale Nachhaltigkeitsstrategie, unter: www.nachhaltigkeitsrat.de, aufgerufen am 12.01.2019

Pfannes, Ulrike/Schack, Pirjo (2014): Metastudie Haushaltsbezogene Dienstleistungen im Rahmen des Projektes des vzbv: „Gutes Leben im Alter – Verbraucherpolitische Aspekte des demografischen Wandels am Beispiel Wohnen, Haushaltsnahe Dienstleistungen und Pflege“; Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. (Hrsg.), Berlin

Schukraft, Ursula (2018): Die Mitarbeiterinnen wertschätzen, 89-97, in: Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft e. V. (Hrsg.): Mahlzeiten wertschätzend gestalten. Blicke über den Tellerrand verändern die Gemeinschaftsverpflegung, Freiburg

Schmucker, Helga (1976): Bedürfnisbefriedigung und Lebensqualität, 255-262, in: Hauswirtschaft und Wissenschaft Jahrgang 24/Heft 6

Schweitzer, Rosemarie von (2007): Die nicht ganz einfache Geschichte der „Wirtschaftslehre des Großhaushalts, 25-36, in: Bräunig, Dietmar (Hrsg.): Der Großhaushalt im Versorgungsverbund, Baltmannsweiler

Schweitzer, Rosemarie von (1983): Haushaltsführung, Stuttgart

Sobotka, Margarete (1997): Hauswirtschaft: Alltagskultur mitgestalten und Arbeitsorganisation im Team, DBVA-Schriftenreihe Band 1, herausgegeben von Kruse, Andreas/Twess, Thomas, Bielefeld

Sobotka, Margarete (1987): Personalwirtschaft im Großhaushalt – orientiert an Mitarbeiter- und Nutzerinteressen, 35-44, in: Hauswirtschaft und Wissenschaft 35/1987/1

Sobotka, Margarete/Haag, Ingrid (1999): Bedeutung und Probleme von Leistungsbeschreibungen im Bereich der Hauswirtschaft und deren Realisierung, in: Bottler, Jörg/Witt, Dieter: Qualität in Großhaushalten. Luxus oder Notwendigkeit? Baltmannsweiler

Gesetze und Verordnungen

Personalverordnung zum Bremischen Wohn- und Betreuungsgesetz (BremWoBeGPersV) vom 08.03.2018

Verordnung (EG) Nr. 834/2007 über die ökologische/biologische Produktion und Kennzeichnung von ökologischen/biologischen Erzeugnisse und zur Aufhebung der Verordnung (EWG) Nr. 2092/91

Verordnung des Sozialministeriums über personelle Anforderungen für stationäre Einrichtungen (Landespersonalverordnung – LPersVO) des Landes Baden-Württemberg vom 07.12.2015

Verordnung über die Anforderungen in der Meisterprüfung für den Beruf Hauswirtschaftler/Hauswirtschaftlerin vom 28. Juli 2005

Verordnung über die Berufsausbildung zum Hauswirtschaftler/zur Hauswirtschaftlerin (Ausbildungsverordnung Hauswirtschaftlerin/Hauswirtschaftler) vom 1. April 2020

Verordnung über die Prüfung zum anerkannten Abschluss Geprüfte Fachhauswirtschaftlerin/Geprüfter Fachhauswirtschaftler vom 9. Dezember 1996

Verordnung über personelle Anforderungen für unterstützende Einrichtungen nach dem Niedersächsischen Gesetz für unterstützende Wohnformen (NuWGPPersVO) vom 25.10.2018

Verordnung zur Ausführung des Pflege- und Wohnqualitätsgesetzes (AVPfleWoqG) des Landes Bayern vom 14.10.2014

Wohn- und Teilhabegesetz (WTG) des Landes Nordrhein-Westfalen vom 02.10.2014

Wohn-, Teilhabe- und Pflegegesetz (WTPG) des Landes Baden-Württemberg vom 20.05.2014

Zitation

Feuler M, Sobotka M (2021): Professionelles Hauswirtschaftliches Handeln. Definition, Wirkungen und Kennzeichen. Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft (Hrsg.), Rheine 2021. doi: 10.23782/HUW_07_2021

Die Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft e. V. (dgh) ist die Fachgesellschaft für hauswirtschaftliche Themen. Wir bringen Wissenschaft und Praxis ins Gespräch und erarbeiten gemeinsam fachlich begründetes Grundlagenwissen. So entstehen fundierte Antworten und praxistaugliche Lösungen für aktuelle Fragestellungen, wie beispielsweise unsere weiteren Veröffentlichungen (Auswahl):

Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft e.V. (Hrsg.)

Mahlzeiten wertschätzend gestalten

Blicke über den Tellerrand verändern die Gemeinschaftsverpflegung

ISBN 978-3-7841-2978-5

Deutscher Caritasverband (Hrsg.), Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft e.V. (Hrsg.),
Diakonie Deutschland (Hrsg.)

Wäschepflege in sozialen Einrichtungen

Leitlinie für das Wäschemanagement

ISBN 978-3-7841-3086-6

Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft e.V. (Hrsg.)

Werteorientiertes Handeln in der Hauswirtschaft

Ethische Leitlinie und Umsetzungshilfen

ISBN 978-3-7841-2876-4

Mehr über uns im Internet: www.dghev.de

