

Inhaltsverzeichnis

Grundlagen	3
Meisteranforderungsverordnung	5
Kenndatensystem	13
Kenndatenbeispiele	19
Nettoarbeitszeit - Ermittlung	25
 <u>Betriebssituationen</u>	
Altenpflegeeinrichtung I	29
Lösungsansätze Altenpflegeeinrichtung I	49
Missionshaus	55
Lösungsansätze Missionshaus	67
Altenpflegeeinrichtung II	71
Lösungsansätze Altenpflegeeinrichtung II	91
Prüfungsorganisation	97
Literaturliste	107

Kenndaten

Hauswirtschaftliche Dienstleistungen dienen (mit) der Erfüllung der Ziele der Organisation.

Ziele sind

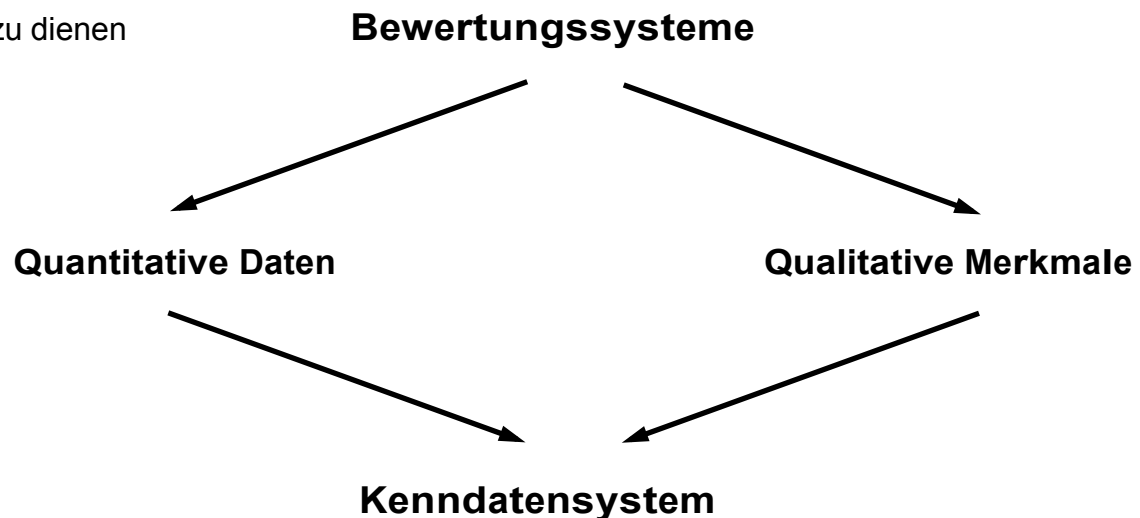
- Erfüllung von Kundenanforderungen
- Sicherung von Qualität
- Steigerung von Qualität

Um hauswirtschaftliche Dienstleistungen erbringen zu können, benötigt der Dienstleister Informationen über

- Inhalt
- Qualität
- Kosten

Mit diesen Informationen kann er Planung, Realisierbarkeit und Leistungserfolg gewährleisten.

Dazu dienen



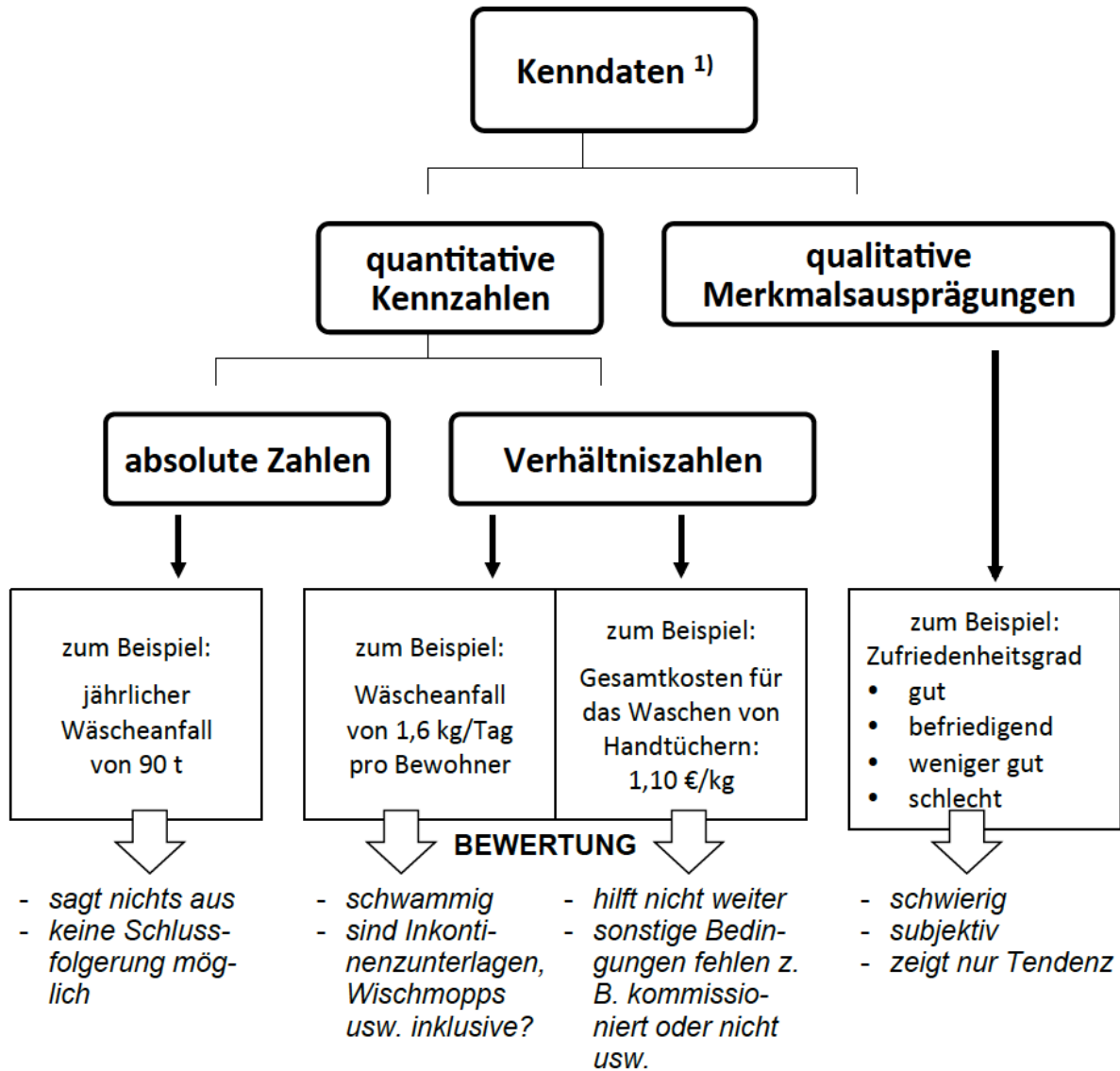
Die Zusammenhänge und Einflussfaktoren der Leistungserstellung sind sehr komplex und betriebsabhängig, deswegen sind **Kenndaten** betriebspezifisch zu ermitteln.

Sie können nur bei absolut vergleichbaren Bedingungen als Vergleichswerte dienen.

Ein **Kenndatensystem** ist kein abgeschlossener, sondern ein dynamischer Prozess.

Ein betriebspezifisches **Kenndatensystem** ist ein Managementinstrument. Es hat die Aufgabe:

- die Leistungskonzeption darzustellen, das heißt die hausspezifische hauswirtschaftliche Leistungskonzeption
- die Prozesse der Leistungserbringung und deren Bedingungen zu erfassen
- die dafür notwendigen **Kenndaten** zu ermitteln
- **Kenndaten** als Planungs- und Steuerungsinstrument einzusetzen
- **Kenndaten** zur Bewertung der Qualität der Leistungserbringung und des



¹⁾aus: Leitfaden zur Entwicklung eines Kenndatensystems hauswirtschaftlicher Dienstleistungen, Berufsverband Hauswirtschaft e.V., 2006

Kenndaten-Perspektiven

- Kundenperspektive
 - Warteliste
 - positive Bewertungen bei Kundenbefragungen
 - ...
- Prozessperspektive
 - Ressourceneinsatz
 - Zeitanteile für Dienste
 - Fehlerquote
 - ...
- Mitarbeiterperspektive
 - Mitarbeiterverbundenheit
 - Mitarbeiterproduktivität
 - ...

- **Wareneinsatzkosten**

Es wird mit einem erforderlichen Lebensmitteleinsatz zwischen 1,20 und 1,40 € pro Mahlzeit (2-gängiges Mittagessen) kalkuliert

97.680,00 - 113.960,00 €/Jahr

- **Energiekosten**

Angaben des Hauses zu den heutigen Kosten für Strom, Wasser und Abwasser für den Betriebsteil Küche sind nicht möglich.

Von Vergleichseinrichtungen liegen sehr unterschiedliche Angaben vor:

19.000,00 €/Jahr - 35.000,00 €/Jahr.

Hierin enthalten sind die Stromkosten für die Maschinen und Geräte der Küche, der kältetechnischen Anlagen, die Kosten für Heizung, Lüftung und Beleuchtung des Betriebsteils Küche sowie die Wasser- und Abwasserkosten.

Der Energiemehrbedarf für die Produktion der Schüleressen wird kalkuliert mit

5.000,00 €/Jahr

- **Reinigungs-/Entsorgungskosten**

Umfasst die Glasreinigung, Schädlingsbekämpfung, Reinigung des Sanitär- und Umkleidebereiches des Küchenpersonals sowie die Kosten für die Entsorgung der im Betriebsteil Küche anfallenden Abfälle einschließlich der kontinuierlichen Reinigung von Fett- und gegebenenfalls Stärkeabscheider. Auch hierzu liegen vom Haus keine Angaben vor.

Kostenansatz aus Vergleichseinrichtungen:

5.000,00 €/Jahr

Als zusätzlicher Kostenaufwand wird kalkuliert

500,00 €/Jahr

- **Wirtschaftsbedarf**

Beinhaltet die Kosten für Ersatzbeschaffung geringwertiger Wirtschaftsgüter (Küchenhilfsmittel, Geschirr) sowie für Verbrauchsmaterial (Reinigungsmittel, Spülmittel, Papierwaren etc.).

Werte aus Vergleichseinrichtungen: durchschnittlich

15.000,00 €/Jahr

Kalkulierte zusätzliche Kosten für Schüleressen (insbesondere Spülmittel)

3.000,00 €/Jahr

- **Verwaltungskosten**

Umlage für Leitung/Verwaltung des Betriebsteils Küche sowie Nutzungspauschale für technische Geräte (Telefon, PC, Fax, Internet).

Vergleichswert:

2.000,00 €/Jahr.

Kalkulierte zusätzliche Kosten für Schüleressen

500,00 €/Jahr

Hinweise für die Prüfer

Für die derzeitige Verpflegungsaufgabe ist unter Ansatz von Plandaten für die Raumgrößen der Funktions- und Lagerflächen einer Küche eine Gesamtfläche von ca. 310 qm erforderlich.

In der Küche des Heimes stehen knapp 70 qm mehr zur Verfügung. Die Flächenanteile sind dabei jedoch nicht optimal verteilt, einzelne Lagerräume und Funktionsbereiche sind zu groß (Gemüsevorbereitung, Trockenwarenlager), andererseits fehlen Flächenanteile für bestimmte Nutzungen (Wagenpark).

Die geplante Produktionserweiterung auf ca. 750 Mittagessen (davon ca. 550 Mittagessen als Schüleressen außer Haus) ist mit dem derzeitigen Raumprogramm der Küche realisierbar. Allerdings sind Raumumnutzungen erforderlich.

Problemlos umgesetzt werden kann diese Produktionserweiterung jedoch nur bei Beibehaltung des derzeitigen Produktionssystems cook & serve.

Für das Produktionssystem cook & chill liegt der Flächenbedarf ca. 30 qm über der heutigen Küchenfläche. Damit lässt sich diese Variante nur realisieren, wenn Lagerräume (Trockenwarenlager) ausgelagert werden und dieser Flächenanteil als Kühllagerfläche genutzt wird.

Anmerkungen zum Produktionssystem cook & chill

Ein Hauptaugenmerk der Organisation des Produktionsablaufes liegt auf der Minimierung der Warmhaltezeiten (Qualitätskriterium, Hygieneaspekt).

Bei langen Zeitspannen zwischen Produktionsende und Mahlzeitenausgabe (z. B. durch lange Transportwege, unzureichende Geräteausstattung in der Küche ...) bietet das cook & chill-System Vorteile durch die Möglichkeit der zeitversetzten Produktion bei anschließender gekühlter Zwischenlagerung der einzelnen Menükomponenten.

Bezieht sich der Versorgungsauftrag der Küche jedoch überwiegend auf die hausinterne Versorgung, so bietet das cook & chill-System - zumindest für die Gesamtproduktion - weder qualitative noch hygienische Vorteile und ist in der Regel aufgrund der notwendigen Zwischenkühlung der Speisenkomponenten unwirtschaftlicher als das cook & serve-System.

In diesem Zusammenhang ist allerdings darauf hinzuweisen, dass die Warmhaltezeiten zwischen dem Produktionsende und dem Ausgabezeitpunkt im Zusammenhang mit den Hygienevorgaben sehr kritisch betrachtet werden. Die tolerierte Obergrenze liegt bei derzeit 2 Stunden, im Gespräch sind bereits Überlegungen, die Obergrenze zu reduzieren.

Die geplante Produktionserhöhung auf ca. 750 Mittagessen lässt das cook & chill-System interessant erscheinen, da dieses System die Möglichkeit bietet, ohne Zeitdruck bezogen auf den Auslieferzeitpunkt produzieren zu können und durch die einzelnen zeitversetzten Produktionsschritte für die jeweiligen Speisenkomponenten auch die qualitativen und hygienischen Aspekte umfassend berücksichtigen zu können.

**Erwartungshorizont
zur Beurteilung des Prüfungsergebnisses
- Situationsaufgabe -**

Beispiel: Hilfsbogen zur Prüfvorbereitung für das Prüfungsgespräch

Prüfungsinhalte VO	Analyse	Beurteilung	Lösungsvorschlag
Nationale und internationale Rahmenbedingungen			
Betriebliche Bedingungen der <ul style="list-style-type: none"> - Produktion - Vermarktung 			
Strukturen und Funktionen von Betrieben <ul style="list-style-type: none"> - Unternehmensformen - Kooperationen 			
Betriebs- und Arbeitsorganisation Prozessgestaltung			
Ökonomische Kontrolle und <ul style="list-style-type: none"> - Bewertung der Produktion - Bewertung der Vermarktung - Analyse und Bewertung des Betriebserfolgs (Gewinn) - Bilanz-Analyse - Rentabilitätskennzahlen 			
Betriebliches Rechnungswesen			
Betriebsentwicklungsplanung Produktentwicklung Investitionen und Finanzierung <ul style="list-style-type: none"> - Kredite - Darlehen - Zinshöhe - Umschuldung - Problematik Abschreibungen - Rücklagen für - Neuanschaffungen 			
Markt und Marketing, <ul style="list-style-type: none"> - insbesondere Angebot, Nachfrage - Preisgestaltung - Werbung - Vermarktungsformen 			
Berufsbezogene Rechtsvorschriften insbesondere <ul style="list-style-type: none"> - Vertrags- und Haftungsrecht - Arbeits- und Sozialrecht 			