

## Inhaltsverzeichnis

<b>Meisteranforderungsverordnung .....</b>	<b>3</b>
<b>Beispiel einer Prüfungsordnung .....</b>	<b>13</b>
<b>Zulassungsvoraussetzungen .....</b>	<b>27</b>
<b>Anforderungsprofil .....</b>	<b>31</b>
<b>Prüfungsorganisation.....</b>	<b>35</b>
<b>Prüfungsanforderungen .....</b>	<b>41</b>
<b>Allgemeiner Teil .....</b>	<b>45</b>
<b>Schriftlicher Teil.....</b>	<b>53</b>
<b>Situationsaufgabe .....</b>	<b>65</b>
<b>Situationsaufgabe - Bewertung von Prüfungsleistungen .....</b>	<b>73</b>
<b>Situationsaufgabe Beispiele 1 - 3 .....</b>	<b>77</b>
<b>Arbeitsprojekt.....</b>	<b>123</b>
<b>Arbeitsprojekt - Themenbeispiele .....</b>	<b>129</b>
<b>Arbeitsprojekt - Bewertung.....</b>	<b>133</b>
<b>Arbeitsprojekt - Präsentation und Prüfungsgespräch .....</b>	<b>143</b>
<b>Literaturverzeichnis .....</b>	<b>151</b>

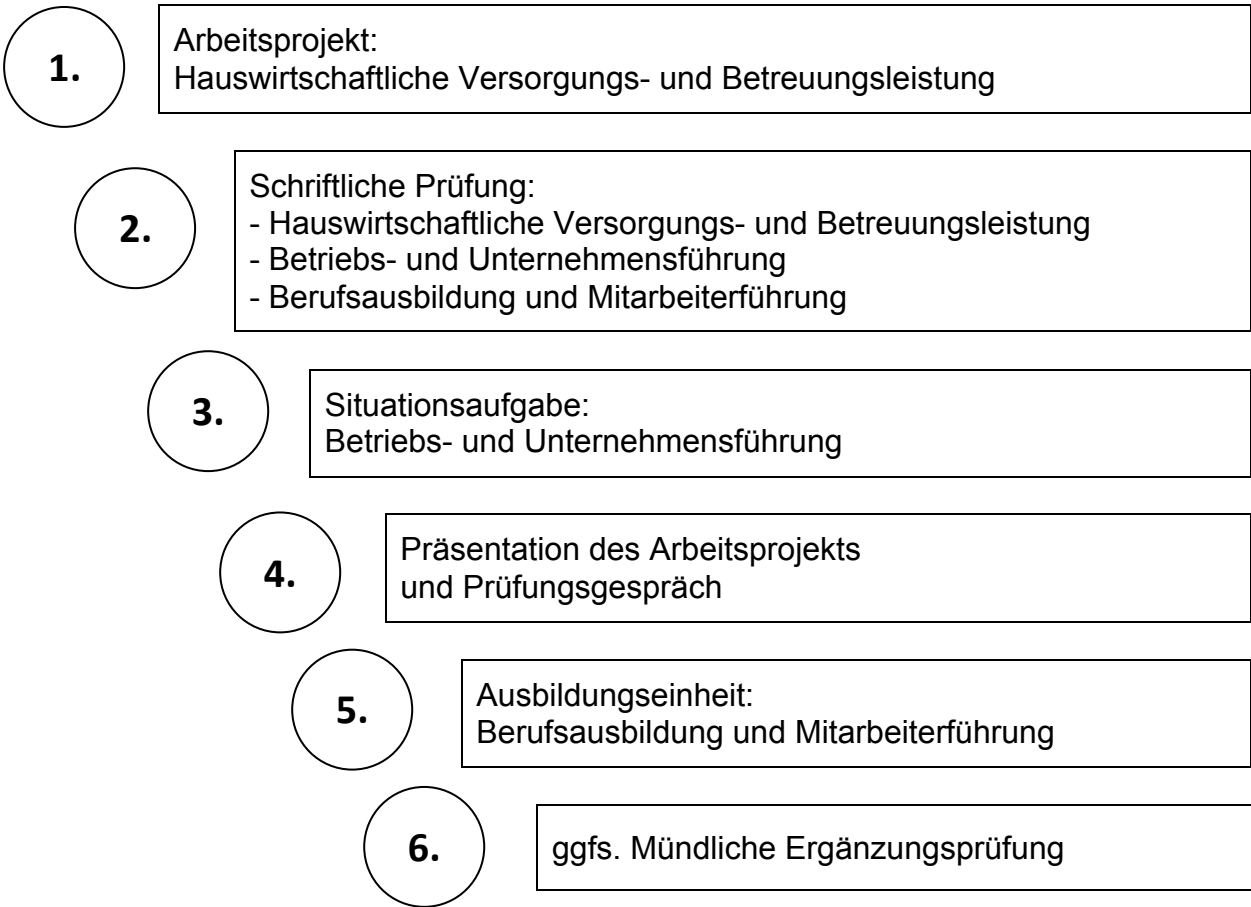
## **Die Meisterin/der Meister**

- ist Fach- und Führungskraft
  - im Hauswirtschaftlichen Dienstleistungsunternehmen
  - im Hauswirtschaftlichen Großbetrieb
  - im Privathaushalt
  - bei einer Hauswirtschaftlichen Dienstleistungsagentur
  - ...
- schult
  - Meisteranwärter/innen
  - Auszubildende in der Hauswirtschaft
  - an hauswirtschaftlichen Themen Interessierte
  - ...
- ist Mitglied in Gremien der hauswirtschaftlichen Berufsbildung
- vertritt berufspolitische Anliegen der Hauswirtschaft

## **Berufliche Handlungskompetenzen einer Meisterin/eines Meisters der Hauswirtschaft**

- Fähigkeit zur Kooperation mit
  - Vorgesetzten und Kollegen
  - internen und externen Dienstleistern
- Fähigkeit zum Einsatz der Instrumente des Personalmanagements, z. B.
  - Mitarbeiter führen und fördern
  - Teamfähigkeit fordern und fördern
  - Mitarbeiter ausbilden und schulen
- Kenntnisse über und Anwendung von Instrumenten des
  - Marketings
  - Qualitätsmanagements
  - Kostenmanagements
- Fähigkeit
  - Kommunikationssysteme und Informationssysteme zu nutzen
  - flexibel und kreativ auf unvorhersehbare Situationen und Kundenwünsche einzugehen
  - die Abteilung Hauswirtschaft verantwortungsbewußt zu vertreten
- Flexibilität und Bereitschaft, hauswirtschaftliche Prozesse zu
  - analysieren
  - planen
  - steuern
  - optimieren

**Ablaufplanung**



**Gewichtung der Prüfungsleistungen**

Prüfungsteile		
Hauswirtschaftliche Versorgungs- und Betreuungsleistungen	Betriebs- und Unternehmensführung	Berufsausbildung und Mitarbeiterführung
Arbeitsprojekt incl. Präsentation und Prüfungsgespräch <b>2fach</b>	Situationsaufgabe incl. Prüfungsgespräch <b>2fach</b>	Ausbildungseinheit incl. Prüfungsgespräch <b>2fach</b>
Schriftliche Prüfung <b>1fach</b>	Schriftliche Prüfung <b>1fach</b>	Schriftliche Prüfung <b>1fach</b>
Mündliche Ergänzungsprüfung <b>↑↓</b>	Mündliche Ergänzungsprüfung <b>↑↓</b>	Mündliche Ergänzungsprüfung <b>↑↓</b>

## **Themenbereiche der Prüfungsbereiche**

### **Hauswirtschaftliche Versorgungs- und Betreuungsleistungen**

- **Erfassen und Bewerten** von hauswirtschaftlichen Versorgungs- und Betreuungsleistungen
- **Entwickeln hauswirtschaftlicher Produkte und Dienstleistungen**
- **Entwickeln, Umsetzen und Steuern hauswirtschaftlicher Prozesse**
- Festlegen und Sichern der Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität
- Präsentieren und Vermarktung Hauswirtschaftlicher Versorgungs- und Betreuungsleistungen

### **Betriebs- und Unternehmensführung**

- **Ökonomische Kontrolle und Bewertung der Produktion und Vermarktung** von Dienstleistungen
- Analyse und Bewertung des Betriebserfolgs
- Betriebsvergleich
- Markt und Marketing insbesondere
  - Angebot und Nachfrage
  - Preisgestaltung und Werbung
  - Vermarktungsformen
- Rechtsvorschriften
- Nationale und internationale Rahmenbedingungen

## **Gebiete für die Fragestellungen im Prüfungsteil**

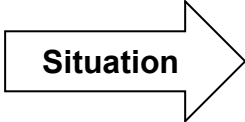
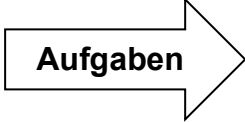
### **Hauswirtschaftliche Versorgungs- und Betreuungsleistungen**

- Arbeitsorganisation
- Hauswirtschaftliche Prozesse
- Material- und Geräteeinsatz in den hauswirtschaftlichen Bereichen
- Erfassen und Bewerten von hauswirtschaftlichen Versorgungs- und Betreuungsleistungen

### **Betriebs- und Unternehmensführung**

- Kenndaten, Grundlagen
- Angebotserstellung
- Bewertung von Angeboten
- Kalkulation / Buchführung

## Schriftliche Prüfungen

	Teil 1 Hauswirtschaftliche Versorgungs- und Betreuungsleistungen	Teil 2 Betriebs- und Unternehmensführung
<b>Beispiel</b>		
<b>Situation</b> 	Altenpflegeheim Schröder Einrichtung mit 85 Plätzen Überlegung Reinigungsdienst in Eigenregie 4 Mitarbeiterinnen gehen in Ruhestand Umstrukturierung zu mehr Wirtschaftlichkeit Einsparung 1 Vollzeitstelle	
<b>Aufgaben</b> 	1. Analyse 2. Bewertung 3. Geräteausstattung 4. Reinigungsmittel 5. Reinigungsverfahren 6. Arbeitsverfahren	1. Kenndaten des Reinigungsdienstes 2. Kostenermittlung 3. Kalkulation bei Kürzung der Personalkosten

## Aufgabenform der schriftlichen Prüfungen

### Komplexe Aufgaben mit freien Antwortmöglichkeiten

Eigenständige Struktur und Systematik für die Beantwortung:

- Gliederung
- Problemstellung
- Lösungsmöglichkeiten



**Aufgaben Typ A**

### Komplexe Aufgaben mit gegliederter Fragestellung

Art und Umfang der Fragen weisen auf Antwortmöglichkeiten hin:  
gezielte Prüfungsfragen



**Aufgaben Typ B**  
alle Fragen sind zu beantworten



**Aufgaben Typ C**  
Pflichtteil und Wahlpflichtteil

## **Die Situationsaufgabe**

ist nach § 5 Abs. 4 der Verordnung über die Anforderungen in der Meisterprüfung auf die berufliche Haushalts- und Unternehmenssituation eines fremden Betriebes auszurichten.

## **Ziel der Situationsaufgabe**

ist der Nachweis der beruflichen Handlungsfähigkeit.

Der Prüfling weist nach, in wie weit er in der Lage ist, eine fremde Haushalts- und Unternehmenssituation zu analysieren und im Hinblick auf ökonomische, finanzielle, arbeitswirtschaftliche, rechtliche und soziale Zusammenhänge zu bewerten und für Problemstellungen Lösungsmöglichkeiten darzustellen.

## **Mögliche Inhalte/Schwerpunkte**

### **Qualitätsmanagement**

- Erarbeiten von Qualitätsstandards und Prüfsystemen

### **Ablauforganisation**

- Erstellen von Soll-Ist-Analysen
- Planen von betriebliche Abläufen
- Berechnen der Personalplanung
- Führen und Fördern von Mitarbeitern

### **Hauswirtschaftliches Marketing**

- Beobachten der Märkte
- Beurteilen der Marktchancen
- Analysieren von Kundeninformationen
- Aufbereiten von Informationen
- Erstellen von Marketingkonzepten

### **Rechnungswesen**

- Erfassen, Überwachen und Auswerten des Unternehmensgeschehens insbesondere Einkauf, Lagerhaltung, Dienstleistungsangebot und Investition
- Analysieren der Kosten
- Dokumentieren und Bewerten der hauswirtschaftlichen Versorgungs- und Betreuungsleistungen
- Überwachen der Kostenentwicklung und Arbeitsleistungen

### **Informationsmanagement und Kommunikation**

- Zusammenarbeiten mit anderen Betriebsbereichen, Betrieben und Institutionen
- Zusammenarbeiten mit externen Dienstleistern

### **Rechtsgrundlagen**

- Arbeitsrecht
- Lebensmittelrecht
- Unternehmensrecht

## Beispiel 2

### Fallsituation: Senioreneinrichtung

Sie sind als Meisterin der Hauswirtschaft in einer Senioreneinrichtung beschäftigt. Träger der Einrichtung ist eine gGmbH.

Das Leitbild der Einrichtung lautet: „Wir respektieren die Würde und Persönlichkeit eines jeden Bewohners. Ihr Wohlbefinden ist uns ein Anliegen!“

In Ihrem Betrieb wurde die Vergabe der Glasreinigung neu ausgeschrieben, nachdem der bisherige Dienstleister den Vertrag gekündigt hat. Es wurde eine beschränkte Ausschreibung unter drei Dienstleistern durchgeführt.

Anlage 1: Aufforderung zur Abgabe eines Angebotes für Glas- und Rahmenreinigung, Objektbeschreibung

### Aufgaben

1. Entwickeln Sie auf der Grundlage des Leitbildes Ziele für den Leistungsbereich Glasreinigung.
2. Erläutern Sie verschiedene Kriterien, die für die Ausschreibung der Glasreinigung von Bedeutung sind.
3. Vergleichen und bewerten Sie die vorliegenden Angebote. Erstellen Sie dazu eine Tabelle und kalkulieren Sie die jährlichen Kosten für den Betrieb.

Anlage 2 - 4: Angebote von drei Anbietern

Anlage 5: Möglicher Aufbau einer Vergleichstabelle/Entscheidungsmatrix

4. Wählen Sie den geeigneten Anbieter aus und begründen Sie Ihre Entscheidung.

## Beurteilungsschwerpunkte und Beurteilungskriterien\*

Beurteilungsschwerpunkte	mögliche Beurteilungskriterien	erreichbare Punkte
Problembeschreibung (Information)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die wichtigsten Aspekte der Problemlage sind beschrieben                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gegenstand und Beteiligte sind benannt</li> <li>- unterschiedliche Sichtweisen werden deutlich</li> <li>- Gegebenheiten sind beschrieben</li> </ul> </li> <li>• Problemlage ist verstanden</li> <li>• Sachanalyse liegt vor</li> <li>• Hauptziele des zu planenden Projekts sind genannt</li> </ul>	<b>15</b>
Planung des Vorhabens	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hauptzielen wurde die Vorgehensweisen zugeordnet</li> <li>• Auswahl der Verfahrensweise wurde begründet</li> <li>• Handlungsplan ist schlüssig</li> <li>• Planung sieht Kontrollen vor und ist entsprechend flexibel</li> <li>• Angemessene Strategien werden genutzt</li> <li>• Mitarbeiter sind, soweit notwendig, in die Planung mit einbezogen</li> <li>• ...</li> </ul>	<b>15</b>
Durchführung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Durchführung ist mindestens exemplarisch, exakt beschrieben</li> <li>• Darstellung zeigt ein großes Spektrum an Fachwissen</li> <li>• Darstellung zeigt systematisches Vorgehen</li> <li>• ...</li> </ul>	<b>15</b>
Kontrolle/Auswertung (Reflexion) ggfs. Evaluation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• In der Planung vorgesehene Ergebniskontrollen wurden durchgeführt</li> <li>• Darstellung erhält eine differenzierte abschließende Auswertung Darstellung bietet Hinweise für die weitere Vorgehensweise</li> <li>• Ergebnisse der Maßnahme sind dargestellt</li> <li>• ...</li> </ul>	<b>15</b>
Gesamteindruck	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Thema ist getroffen</li> <li>• Dargestelltes Problem ist verstanden</li> <li>• Beschriebene Konzepte/Methoden sind korrekt wieder gegeben</li> <li>• Die Darstellung ist verständlich und nachvollziehbar</li> <li>• Argumentation ist folgerichtig und schlüssig</li> <li>• Facharbeit genügt den formalen Anforderungen</li> <li>• Arbeit hat besonders lobenswerte Stärken</li> <li>• ...</li> </ul>	<b>15</b>
Prüfungsgespräch	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Präsentationstechnik</li> <li>• Klärung offener Fragen</li> <li>• Identifikation mit der Aufgabe (womit, wozu?)</li> <li>• Fachkenntnis</li> <li>• Kommunikationsfähigkeit</li> <li>• ...</li> </ul>	<b>25</b>
Gesamtpunktzahl		<b>100</b>

\* Rheinland-Pfalz



## Beispiel 1 a – Bewertungsbogen\*

Prüfungsausschuss: \_\_\_\_\_

### Meisterprüfung für den Beruf Hauswirtschafter/in

Prüfungsteil „Hauswirtschaftliche Versorgungs- und Betreuungsleistungen“

Niederschrift der Beurteilung des **Arbeitsprojektes (schriftliche Ausarbeitung)**

Prüfungsteilnehmer/in: \_\_\_\_\_

Erstkorrektor: \_\_\_\_\_

Zweitkorrektor: \_\_\_\_\_

Kriterien	Bemerkungen	Punkte max.	erreichte Punkte
1) Problembeschreibung		15	
2) Planung des Vorhabens		15	
3) Durchführung		15	
4) Kontrolle/Auswertung		15	
5) Gesamteindruck		15	
Ergebnis:		75	

### Begründungen der Beurteilung durch den Korrektor:

(Angaben gegliedert zu 1) – 5)

---

Datum und Unterschrift des Erstkorrektors/Zweitkorrektors

\* Rheinland-Pfalz