

Das dgh-Rahmencurriculum für haushaltsbezogene Dienstleistungen

Martina Feulner

Auf der Basis des personen- und situationsorientierten Handlungsansatzes der Hauswirtschaft wurde ein Qualifizierungskonzept für haushaltsbezogene Dienstleistungen entwickelt. Handlungs- und kompetenzorientiert angelegte Module decken die wichtigsten Dienstleistungspakete ab, wie sie von privaten Haushalten nachgefragt werden. Die Einbindung in die Systematik des Deutschen Qualifikationsrahmens ermöglicht Bildungsträgern und Dienstleistungsunternehmen die Entwicklung individueller Qualifizierungskonzepte. Damit liegt ein konzeptioneller Rahmen vor, der regionalen, betrieblichen und bildungsgruppenspezifische Belangen gerecht wird.

Ein Qualifizierungskonzept für haushaltsbezogene Dienstleistungen darf nicht am unteren Ende der Anforderungen ansetzen, die an die Dienstleistungserbringung in privaten Haushalten gestellt werden, sondern muss ein Fachkraftniveau definieren, das sowohl nach oben weiterentwickelt als auch nach unten angepasst werden kann. Das dgh-Rahmencurriculum stellt eine Haushaltshilfe in den Mittelpunkt, die in einem privaten Haushalt im Dialog mit den Auftraggebern die zu erbringenden Dienstleistungen aushandelt. Für sie ist die Auftragsklärung ein wichtiges Dienstleistungselement. Die Entscheidung über einzusetzende Methoden und Verfahren orientiert sich an den Gegebenheiten in einem privaten Haushalt genauso wie an den Wünschen und Bedürfnissen der Haushaltsmitglieder. Diese Ableitung aus dem personen- und situationsorientierten Handlungsansatz der beruflichen Hauswirtschaft ist ein wichtiger Eckpunkt für die Professionalisierung eines sich aktuell rasant entwickelnden Dienstleistungsmarktes. Diese Festlegungen geben dem Dienstleistungssegment haushaltsbezogene Dienstleistungen ein Profil und machen deutlich, dass berufliche Qualifizierung ein unverzichtbarer Baustein ist.

Ein wichtiger Schritt: Die Anforderungen müssen klar sein

Die Frage nach den Anforderungen zu beantworten, wie sie der Arbeitsmarkt und das hauswirtschaftliche Selbstverständnis an die Qualifizierung von hauswirtschaftlichen Fachkräften und dem Profil von Ausbildungsberufsbildern stellen, ist ein wichtiger Schritt, der zur Zukunftssicherung der hauswirtschaftlichen Berufsbildung in allen Dienstleistungssegmenten zu gehen ist. In der Entwicklung von Zukunftsperspektiven ist das Herausarbeiten von Stellenprofilen ein wichtiges Kriterium, da dann im zweiten Schritt die Anforderungen herausgearbeitet werden können, die einer beruflichen Qualifizierung zugrunde zu legen sind.

Die Hauswirtschafter/in wurde lange Zeit als Allrounder/in für Versorgungs- und Betreuungsaufträge in den vielfältigen hauswirtschaftlichen Dienstleistungsfeldern gesehen. Damit war das Bild verbunden, dass auf dem Arbeitsmarkt Stellen zu besetzen sind, in denen immer ein Bündel von hauswirtschaftlichen Dienstleistungen zu verantworten ist.

Dieses Bild hat sich mit den Ergebnissen der sogenannten Verbleibstudie des Zentrums für Sozialforschung in Halle verändert. Mit den auf der Grundlage einer Erwerbstätigenbefragung entwickelten Tätigkeitsprofilen wird deutlich, welche Profile von Fachkräften und welche von angelernten Kräften in der Praxis abgedeckt werden. Bestätigt wurde, dass Hauswirtschafter/innen, wenn sie als Fachkräfte einen Arbeitsplatz finden, überwiegend dort eingesetzt werden, wo die Verantwortung für ein Bündel unterschiedlicher hauswirtschaftlicher Dienstleistungen zu übernehmen ist.

Die Studie zeigt aber auch sehr deutlich, dass dieses Segment ein sehr kleines ist. Im größeren Teil der Tätigkeitsfelder sind Anforderungen zu erfüllen, in denen nur ein Kompetenzausschnitt aus dem Berufsprofil der Hauswirtschafter/in gefragt ist. Dies sind insbesondere Tätigkeitsprofile mit Schwerpunkten in der „Reinigung und Wäsche“ und „Betreuung und Fürsorge“ (Wiener/Hosack 2013, 93-99). In der Praxis sind dies Stellen, die in der Aufbauorganisation von Einrichtungen und Diensten für un- und angelemte Kräfte vorgesehen sind. Damit besteht in der hauswirtschaftlichen Berufsbildung eine doppelte Schiefelage. Das breit angelegte Kompetenzprofil entspricht nicht den Stellenangeboten auf dem Arbeitsmarkt. Die Ergebnisse von Modellprojekten zeigen immer wieder, dass Stellenbesetzungen in der Hauswirtschaft undifferenziert erfolgen und Fachkräfte der Hauswirtschaft ihre Kompetenzen nicht selten unter Wert verkaufen (Zapfel 2015, 50). Im Hinblick auf die Zukunft, so die im Rahmen der Studie ebenfalls durchgeführten Unternehmerbefragung, sehen Unternehmen steigende Bedarfe für an- und ungelernete hauswirtschaftliche Arbeitskräfte. Gleichzeitig wird

aber auch deutlich, dass Unternehmer kein klares Bild zu hauswirtschaftlichen Anforderungs- und Kompetenzprofilen haben (Wiener/Winge/Zetsche 2013, 39-45).

Damit ist angezeigt, dass sich die Hauswirtschaft mit den Anforderungen auseinandersetzt, wie sie in den verschiedenen Dienstleistungsfeldern an Arbeitsplätze für un- und angelernte Arbeitskräfte, für Fachkräfte und Führungskräfte gestellt werden. Für das dgh-Rahmencurriculum zur Qualifizierung für haushaltsbezogene Dienstleistungen wurde im Rahmen der Möglichkeiten des Projektes, in das die Entwicklung des Curriculums eingebunden war, Anforderungen als Basis für die Kompetenzprofile in der Qualifizierung zu definieren.

Definierte Anforderungsprofile sind die Grundlage der Qualifizierungsbedarfe

In der Betrachtung des Dienstleistungsmarktes wird deutlich, dass für die Erbringung haushaltsbezogener Dienstleistungen zwei Kategorien nachgefragter Dienstleistungen zu unterscheiden sind. Ein Nachfragesegment zielt auf die Übernahme der Führung eines Haushaltes ab, ein zweites auf die Übernahme von Dienstleistungspaketen.

Für die Führung eines Haushaltes definiert das Curriculum die eigenverantwortliche Planung, Durchführung und Organisation z. B. der Termine und Pflichten im Haushalt des Auftraggebers, die Reinigung und Pflege der Räumlichkeiten, die Wäschepflege, die Mahlzeiten im Alltag sowie an Fest und Feiertagen. Bei der Übernahme von Dienstleistungspaketen im gleichen Aufgabenspektrum liegt die Aufgabe in der eigenverantwortlichen Planung und Ausführung eines definierten Auftrages (Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft 2015, 21). Auf dieser Grundlage werden zur Differenzierung der Dienstleister/innen in privaten Haushalten der/die Haushälter/in und die Haushaltshilfe definiert (Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft 2015, 22).

Im Abgleich mit den Kompetenzniveaus, wie sie der Deutsche Qualifikationsrahmen (DQR) definiert, und der Abbildung der hauswirtschaftlichen Berufe im DQR wurde deutlich, dass ein Qualifizierungskonzept zu entwickeln ist, das modular anzulegen ist. In vielen Dienstleistungsunternehmen haben Dienstleistungen der Reinigung und Pflege von Wohnungen die höchsten Nachfragen. Leistungen der Wäschepflege oder auch Leistungen rund um die Verpflegung werden häufig im Rahmen von Dienstleistungserweiterungen von privaten Haushalten nachgefragt (Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft 2015, 11). Ein Qualifizierungskonzept muss mit den Dienstleistungsnachfragen korrespondieren, auf die Haushaltshilfen und Unternehmen reagieren müssen. Es muss aber auch gleichzeitig die Perspektive eröffnen, das Kompetenzprofil zu erwerben, das von Haushälter/innen gefordert wird (Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft 2015, 40 f.). Mit diesem Ansatz entstand ein Qualifizierungskonzept, das aus einzelnen Modulen besteht, die auf der Kompetenzniveaustufe 4 für die wichtigsten Dienstleistungspakete im Markt der haus-

haltsbezogenen Dienstleistungen qualifizieren. Damit ist die Grundlage geschaffen, die in der Weiterführung die Erlangung eines anerkannten Berufsabschlusses ermöglicht. Werden ergänzend zu den Modulen der Dienstleistungspakete noch Module angeboten, die auf die Abschlussprüfung zum/zur Hauswirtschafter/in vorbereiten, entsteht ein Bildungskonzept, das einer der Grundintension des DQR Rechnung trägt, die berufliche Lernbiografien durch ein Konzept der Durchlässigkeit zu unterstützen.

Die aktuelle Leistungserweiterung in Pflegeversicherung und Krankenversicherung lässt den Dienstleistungsmarkt wachsen

Haushaltsbezogene Dienstleistungen gewinnen an Bedeutung, und mit den aktuellen Entwicklungen in der Pflegeversicherung nimmt der Dienstleistungsmarkt neue Formen an. Die Leistungserweiterung der Pflegeversicherung zu Beginn dieses Jahres hat hauswirtschaftliche Dienstleistungen als niederschwellige Entlastungsleistungen in den § 45 aufgenommen. Mit diesem Schritt steigt in der Konsequenz nicht nur die Nachfrage aus Haushalten mit älteren Menschen. Gleichzeitig stehen die Leistungsanbieter vor der Aufgabe, für diese Entwicklungen Lösungen zu finden, bei denen in erster Linie die Personalgewinnung zum wachstumsbegrenzenden Faktor wird. In dieser Situation spielt ein transparenter Qualifizierungsansatz eine wichtige Rolle. Dass ein transparentes Qualifizierungskonzept die Nachfrage steigert, zeigen die Qualifizierungen zur Betreuung in der Altenpflege, die mit der Leistungserweiterung der Pflegeversicherung im § 87b „zusätzliche Betreuungsleistungen“ verpflichtend eingeführt wurden.

Mit der Leistungserweiterung der Pflegeversicherung werden die Anforderungen, die an die Leistungserbringung zu stellen sind, nicht mehr alleine durch die Leistungsanbieter und die nachfragenden Haushalte bestimmt. Hinzu kommen kontrollierende Instanzen wie z. B. der Medizinische Dienst der Krankenkassen. Die Qualitätsanforderungen werden mit diesem Schritt zum öffentlichen Interesse, da Leistungen der Pflegeversicherung immer auch den Anforderungen von kontrollierenden Behörden genügen müssen. Aktuell arbeiten die Länder noch an den Verordnungen, die die Ausgestaltung der neuen Leistungen regeln sollen. Ebenso werden die Ergebnisse eines bundesweiten Modellprojektes, in dem die Anforderungen die sogenannten niedrigschwelligen Betreuungs- und Entlastungsleistungen zu stellen sind, auch in Richtig Qualität Anforderungen herausarbeiten.

In gleicher Weise wird die Leistungserweiterung der Krankenversicherung, die eine Leistungserbringung der Haushaltshilfe bei Familien mit Kindern zukünftig auch bei ambulanter Behandlungen der Mutter bzw. des Vaters möglich macht, zu einem Dienstleistungswachstum führen.

Das dgh-Rahmencurriculum steht im Schnittpunkt dieser Entwicklungen. Es ist als Basiskonzept angelegt, mit dem in-

dividuelle Lösungen für Qualifizierungsbedarfe erarbeitet werden können. Bei der Entwicklung von passgenauen Angeboten ist z. B. die Zeit der Kompetenzvermittlung, die von den Teilnehmer/innen benötigt wird, um das wie im Rahmencurriculum definierte Kompetenzprofil einer Haushaltshilfe zu erreichen, eine wichtige Variable. Ein weiteres wichtiges Kriterium ist die Korrespondenz der Qualifizierungen mit den nachgefragten Dienstleistungspaketen sowie den Kosten- und Preisstrukturen des Dienstleistungsmarktes.

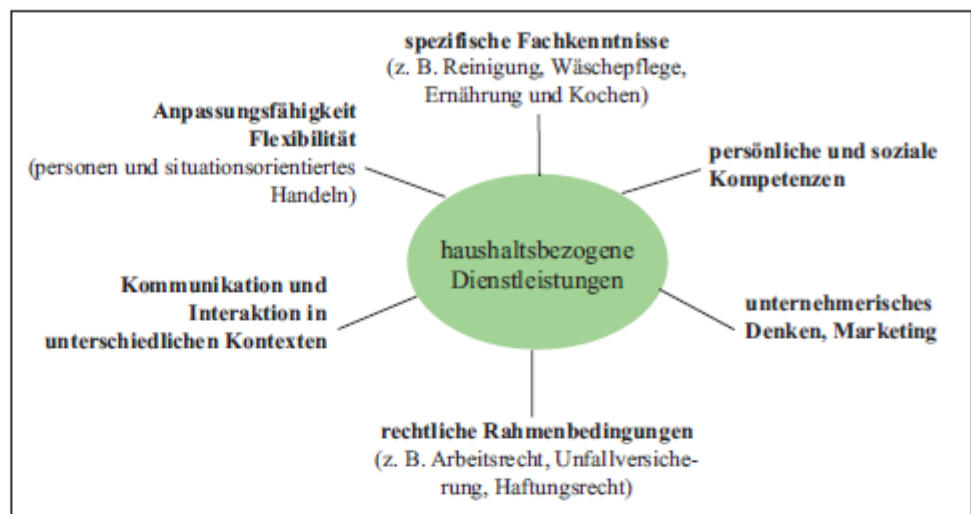


Abbildung 1: Qualifikationsanforderungen haushaltsbezogener Dienstleistungen

Der Kontext des Curriculums

Die Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft hat im Auftrag des Bundesministeriums für Familie, Frauen, Senioren und Jugend und in der direkten Zusammenarbeit mit dem Kompetenzzentrum Professionalisierung und Qualitätssicherung Haushaltsnaher Dienstleistungen an der Justus-Liebig-Universität in Gießen die seit 2013 vorliegenden Eckpunkte (Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft 2013) ausdifferenziert, sodass jetzt eine Grundlage vorliegt, auf der Bildungsmaßnahmen geplant und durchgeführt werden können. Verbunden mit dem Kompetenzzentrum in Gießen sieht sich das dgh-Rahmencurriculum der Professionalisierung des haushaltsnahen Dienstleistungsmarktes genauso verpflichtet wie der Beförderung von Chancen- und Bildungsgerechtigkeit für Frauen und Männern, die in diesem Bereich erwerbstätig sind.

Ein wichtiges Ziel ist erreicht: Die Anschlussfähigkeit an einen anerkannten Ausbildungsberuf ist gesichert

Ein wichtiges Kriterium in der Entwicklung war es, keine Einbahnstraße zu entwickeln, die für die Absolventen und Absolventinnen von Qualifizierungsmaßnahmen als Sackgasse endet. Aufbauend auf die Veröffentlichung der Deutschen Gesellschaft für Hauswirtschaft zu den Berufen der Hauswirtschaft im Deutschen Qualifikationsrahmen wurde ein Qualifizierungsansatz entwickelt, der in Modulen angelegt ist, die direkt für eine Erwerbstätigkeit bei Dienstleistungsunternehmen, Sozialstationen und Pflegediensten qualifiziert und durch den Besuch von Modulen, die direkt auf die Abschlussprüfung zum Hauswirtschafter/zur Hauswirtschafterin vorbereiten, zu einem anerkannten Berufsabschluss führen kann. In der Konzeptentwicklung wurde dabei auf die Möglichkeiten der Zulassung zur Abschlussprüfung nach § 45.2 Berufsbildungsgesetz zurückgegriffen.

Das Ausbildungsberufsbild erfasst die Aufgaben- und Verantwortungsbereiche der Versorgung und Betreuung der Mitglieder privater Haushalte. Das personen- und situationsorientierte Dienstleistungsverständnis der Hauswirtschaft wird

auf diesem zur Grundlage für professionelle erbrachte haushaltsbezogene Dienstleistungen und wertet damit die Dienstleistungserbringung auf. Im Sinne des Rahmencurriculums ist die Dienstleistungserbringung in privaten Haushalten ein Zusammenspiel fachlicher Standards, handwerklichen Könnens mit Kommunikations- und Interaktionskompetenzen. Dieser Kompetenzmix schafft die Voraussetzungen, dass die Haushaltshilfe in der Lage ist, die Leistungen so zu erbringen, dass sie den Wünschen und Bedürfnissen der Auftraggeber gerecht werden und gleichzeitig ein fachlich fundiertes Dienstleistungsergebnis sicherstellen. Abbildung 1 zeigt das Zusammenspiel der Qualifikationsanforderungen.

Die Module

Dazu wurden die einzelnen Module auf der Grundlage der Anforderungen entwickelt, wie sie in der Verordnung der Berufsausbildung Hauswirtschafter/in für die Ausbildung im Betrieb und dem Ausbildungsrahmenplan für die Ausbildung in der Berufsschule formuliert sind.

Der Qualifizierungsansatz ist modular angelegt. Jedes Modul orientiert sich an Dienstleistungspaketen, wie sie von privaten Haushalten nachgefragt werden. Die fachliche Klammer der Module für die Dienstleistungsbereiche Reinigung, Wäschepflege, Ernährung und Verpflegung liegen in der hauswirtschaftlichen Versorgung. Sie stehen für Kompetenzen, mit denen die tagtägliche Versorgung erhalten und gesichert wird. Den zweiten Schwerpunkt bilden zwei Module zur Qualifizierung in der hauswirtschaftlichen Betreuung. In diesen Modulen geht es um einen sehr viel stärkeren Personenbezug auf der Basis des hauswirtschaftlichen Handlungskonzeptes der fördernden Unterstützung im Alltag. Neben einem Modul mit dem Schwerpunkt Assistenz bei eingeschränkter Alltagskompetenz, das auf die Bedarfe von Haushalten älterer Menschen und Menschen mit Behinderungen abzielt, steht ein zweites Modul mit dem Schwerpunkt familienunterstützende Dienstleistungen, beim dem Familien mit Kindern im Mittelpunkt stehen.

Rahmencurriculum Haushaltsbezogene Dienstleistungen			
Arbeitsfeldbezogene Module			
Modul 1 Die Wohnung und das Wohnungsumfeld: Reinigung und Pflege	Modul 2 Kleidung und Wäsche: professionell reinigen und pflegen	Modul 3 Ernährung und Ver- pfl egung: im Alltag und für Gäste und Feste	Modul 4 Hauswirtschaftliche Betreuung Modul 4.1 Assistenz im Alltag Modul 4.2 Familienunterstüt- zende Dienstleistun- gen
Ergänzende Module zur Qualifizierung zum Hauswirtschafter/zur Hauswirtschafterin			
Modul 5 Leistungen der hauswirtschaftlichen Versorgung und Betreuung planen – steuern – gestalten		Modul 6 Marketing hauswirtschaftlicher Dienst- leistungen in unterschiedlichen Dienstleistungs- betrieben	
Vorbereitung auf die Abschlussprüfung Hauswirtschafter/Hauswirtschafterin			
Das Modul kann als separates Modul oder integriert in die Module 5 und 6 angeboten werden.			

Abb. 2: Das Rahmencurriculum und seine Module

Mit diesen beiden Betreuungsmodulen wird den wichtigsten Dienstleistungsbereichen im Feld Rechnung getragen. Bei Bedarf, so die Grundüberlegungen bei der Erarbeitung, können nach der gleichen Systematik noch weitere Module ergänzend entwickelt werden.

Das Dienstleistungsverständnis

Dem Curriculum ein professionelles Dienstleistungsverständnis zugrunde zu legen, war eine zentrale Entscheidung. In einem Dienstleistungsfeld, in dem in der Wahrnehmung von außen immer wieder die Anforderungen unterschätzt werden, ist es wichtig, dass der Branche eine fachlich fundierte Grundlage zur Verfügung gestellt wird. Eine Basis, auf die sich Unternehmen verständigen können. Für die Entwicklung wurde von den folgenden Kriterien ausgegangen:

- Haushaltsbezogene Dienstleistungen haben ein breites Leistungsspektrum, in dem Wissen und Fertigkeiten aus sehr unterschiedlichen Fachbereichen zusammentreffen. Allein in den grundständigen Dienstleistungen wie z. B. dem Kochen fließen Kompetenzen aus der Ernährungswissenschaft, der Lebensmittelkunde, der Lebensmittelverarbeitung, der Hygiene ein. Die Versorgung im eigenen Haushalt lebt vom Erfahrungswissen und -können. Als Dienstleistung erbracht, braucht es fachlich fundiertes Wissen und Können.
- Grundlage für die Gestaltung der Dienstleistung ist das fachliche Wissen und Können z. B. in der Verpfl egung, Reinigung, Wäschepflege, Assistenz. Die Bedürfnisse und Bedarfe der Personen und die Situation, für die die Dienstleistung erbracht wird, sind die Grundlage, auf der die konkrete Ausgestaltung der Dienstleistungen entwickelt wird. Das Prinzip

der Personen- und Situationsorientierung zeigt sich in der Ausgestaltung der Dienstleistungen.

- Haushaltsbezogene Dienstleistungen werden in einem sehr sensiblen Kontext erbracht. Private Haushalte sind intime und persönliche Lebensräume und Rückzugsorte. Gleichzeitig sind sie die Wirtschafts- und Entscheidungsräume für die Versorgung im Alltag. Sie sind geprägt von einem Zusammenspiel aus Regelungen, Ritualen und Gewohnheiten, wie sie die Haushaltsmitglieder für sich entwickelt haben. Dazu gehören z. B. das Miteinander bei den Mahlzeiten, die Rezepte für einzelne Gerichte, der Standard bei der Wäschepflege u. v. m. Diese Muster geben den Haushaltsmitgliedern in ihrem Alltag Sicherheit. Diese individuell gesetzten Handlungs- und Entscheidungsspielräume sind wichtig im sozialen und kulturellen Zusammenleben der Haushaltsmitglieder.

- Ein wichtiges Charakteristikum haushaltsbezogener Dienstleistungen ist ihre Differenzierung in Versorgungsleistungen und Betreuungsleistungen mit jeweils eigenständigen Handlungskonzepten (Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft 2012, 7 f.).
- Die Dienstleistenden in privaten Haushalten wählen aus einem Repertoire möglicher Vorgehensweisen, hauswirtschaftlicher Verfahren und Technologien, diejenigen aus, die zu den Wünschen und Bedarfen eines Haushaltes passen. Hauswirtschaftliches Wissen und Können wird wie in einem Handwerkskoffer mit in den privaten Haushalt gebracht, um dort zu entscheiden, was aus diesem Koffer zum Einsatz kommt.
- Die Dienstleistungserbringung wird als Prozess verstanden, der auf der Grundlage der vollständigen Handlung (Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft 2015, 19) geplant, durchgeführt und reflektiert wird.
- Der Austausch zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer zu den Wünschen und Erwartungen an die Dienstleistungen und den Möglichkeiten in der Dienstleistungserbringung ist ein unverzichtbares Element zur Sicherung der Ergebnisqualität. In der hauswirtschaftlichen Betreuung gehören Kommunikation und Interaktion elementar zur Dienstleistungsgestaltung.
- Die Auftragsklärung und die erste Phase der Zusammenarbeit sind gezielt zu planen und zu reflektieren. Am Beginn einer neuen Zusammenarbeit stehen der Erstkontakt und eine differenzierte Auftragsklärung. Die Umsetzung des vereinbarten Auftrages braucht in der ersten Phase die Beobachtung und Reflexion des Zusammenkommens und gegebenenfalls die Veränderung des Auftrags.

Aus den oben beschriebenen Charakteristika wurden für die einzelnen Module im zweiten Schritt die Dienstleistungsprinzipien abgeleitet, wie sie z. B. in der Reinigung, in der Wäschepflege oder auch bei eingeschränkter Alltagskompetenz anzuwenden sind. Der folgende Ausschnitt aus dem Modul Reinigung zeigt die Ausprägung und den Differenzierungsgrad.

Für die Dienstleistungen der Reinigung und Pflege der Wohnung und des Wohnumfeldes gelten im Rahmen des professionellen Dienstleistungsverständnisses folgende Prinzipien der Dienstleistungsgestaltung und -erbringung:

- Diskretion im Auftreten und Verschwiegenheit gegenüber Dritten (Schweigepflicht);
- Wert und Bedeutung der Wohnung, ihre Nutzung und ihre Gestaltung für den Einzelnen;
- Bedeutung von Ordnung und Sauberkeit für den Auftraggeber-Haushalt, wie auch für die Haushaltshilfe – ein Abgleich ist wichtig;
- kulturelle und individuelle Sicht auf Ordnung und Sauberkeit und die Art des Reinigens und Pflegens – Klärung des Anspruchsniveaus mit dem Auftraggeber-Haushalt;
- Klärung der Rolle der Haushaltshilfe im Haushalt als Dienstleister/in: Haltung, Auftreten, Erscheinungsbild, Respekt und Sorgfalt im Umgang mit den Haushaltsmitgliedern, Haltung im Verhältnis der Haushaltshilfe zwischen Kostenerstatter und Auftraggeber-Haushalt. Es muss auch Thema sein, wie sich die Haushaltshilfe bei akuten Gefährdungen von Haushaltsmitgliedern z. B. von Kindern und hilfsbedürftigen Menschen verhält – Gespräch an Fallbeispielen der Teilnehmer/innen;
- Auftragsklärung: Werden alle im Zusammenhang mit dem Dienstleistungspaket formulierten Aufgaben von der Haushaltshilfe übernommen? Welche Aufgaben verbleiben in der Verantwortung des Auftraggebers? Ist der Auftraggeber anwesend oder werden die Arbeiten in Abwesenheit des Auftraggebers ausgeführt? Im Falle der Anwesenheit eines Haushaltsmitgliedes ist zu klären, ob es direkt und unmittelbar bei den Reinigungs- und Pflegearbeiten anwesend ist, daran beteiligt sein möchte oder von den Reinigungs- und Pflegearbeiten in der Wohnung nicht gestört werden möchte. Die Rahmenbedingungen der Zusammenarbeit sind zu fixieren.
- Beginn der Zusammenarbeit mit einem neuen Auftraggeber-Haushalt: Welche Absprachen und Informationen sind beim Erstkontakt wichtig? Wie soll der Beginn am 1. Tag aussehen, damit der Start gelingt? Wie wird die erste Phase der Zusammenarbeit gestaltet? – Reflexion bzw. Korrektur danach ist wichtig.
- Mit der Arbeit in diesem Dienstleistungssegment können sich Beratungsleistungen ergeben, wie z. B. zur Auswahl der Reinigungsmittel, der Reinigungstextilien etc., zur Organisation und Ordnungsstruktur in der Wohnung oder in einzelnen Räumen, zum Beispiel Kinderzimmer, dem Abbau von Stolpergefahren, zur Anpassung der Ausstattung an die Bedarfe von Haushaltsmitgliedern u. v. m. Die Haushaltshilfe muss dabei die Grenzen ihrer Kompetenzen kennen und einhalten.
- Grundlagen: Einsatz materialgerechter Reinigungsverfahren,

-mittel und adäquater Geräte, Umsetzung einer guten Hygienepraxis und Sicherheit am Arbeitsplatz, Handeln im Sinne der Nachhaltigkeit.

- Rechtliche Grundlagen: Arbeitssicherheit, Unfallschutz und -prävention, Haftungsrecht etc.
- Handeln auf der Grundlage der vollständigen Handlung: Informieren – Planen – Entscheiden – Ausführen – Kontrollieren – Bewerten der Dienstleistungserbringung.

Bei manchen Auftraggeber-Haushalten wird die Dienstleistung „Reinigung und Pflege der Wohnung“ erweitert und um folgende Aufgaben ergänzt:

- Ein anwesendes Haushaltsmitglied soll mit in die Arbeit einbezogen werden, hier kann es sich um eine Betreuungsleistung handeln oder um die Einbeziehung von Kindern und Jugendlichen, die die beauftragte „Hausarbeit“ lernen sollen.
- Die Haushaltshilfe ist während ihrer Anwesenheit im Haushalt Ansprechpartnerin für Lieferanten, Handwerker, Stromableser etc.
- Wenn Haustiere anwesend sind, muss möglicherweise die Dienstleistungserbringung auf ihre Versorgung erweitert werden.

In der weiteren Ausdifferenzierung wurde die Orientierung an der Systematik des Deutschen Qualifikationsrahmens nicht verlassen. Im Rahmencurriculum sind die Kompetenzen, auf die eine Haushaltshilfe in der Dienstleistungserbringung zurückgreifen können sollte, für die einzelnen Module aufgliedert nach Fachkompetenzen (Wissen und Fertigkeiten) und Personalkompetenzen (Sozialkompetenz und Selbstständigkeit) beschrieben. Für die einzelnen Module wurden darüber hinaus Grundprinzipien für die Kompetenzvermittlung entwickelt, die sich an den Dienstleistungsprinzipien in den unterschiedlichen hauswirtschaftlichen Disziplinen orientieren. Ein weiteres Element, das im Hinblick auf die Qualifizierungspraxis heruntergebrochen wurde, ist die Verankerung der Grundprinzipien der vollständigen Handlung und die Beschreibung der einzelnen Elemente in der Reinigung, der Wäschepflege, der Nahrungszubereitung sowie in den beiden Betreuungsmodulen.

Ein Konzept – viele Anwendungsmöglichkeiten

Das dgh-Rahmencurriculum ist ein Grundlagenkonzept, mit dem individuelle und passende Bildungsangebote entwickelt werden können. Werden im Feld der haushaltsbezogenen Dienstleistungen möglichst viele Qualifizierungskonzepte auf der gleichen Basis entwickelt, entsteht auf diesem Weg ein anerkannter Qualitätsstandard. Ein wichtiger Punkt für die Professionalisierung des Dienstleistungsmarktes.

Entstehen sollen Bildungsangebote, die zu den regionalen Angeboten haushaltsbezogener Dienstleistungen passen, Angebote, die an die Anforderungen und Rahmenbedingungen anknüpfen, wie sie die Unternehmen in ihren Einarbeitungsstandards formulieren und die auf die Qualifizierungsbedarfe unterschiedlicher Teilnehmer/-innen eingehen. Um haushaltsbezogene Dienstleistungen zu fördern, braucht es einen Ansatz

mit einem klar definierten Ergebnis. Für die Wege zum Ergebnis wurden in diesem Kapitel Möglichkeiten skizziert, die sich erst in der Praxis entwickeln und entfalten werden. Die unterschiedlichen Anforderungen, die sich aus den oben genannten Aspekten ableiten lassen, können nicht durch ein Bildungsangebot allein erfüllt werden. Es braucht unterschiedliche Angebote. Sind aber die Anforderungen und Rahmenbedingungen klar, die es zu berücksichtigen gilt, dann kann darauf das Bildungsangebot aufgebaut werden.

In der Umsetzung – so die Idee – folgen alle Bildungsangebote zur Qualifizierung für haushaltsbezogene Dienstleistungen der gleichen Grundlinie: Die Qualität haushaltsbezogener Dienstleistungen soll für die privaten Haushalte als Auftraggeber transparenter werden, und für die Auftragnehmer – die Unternehmen und die Dienstleistenden in den Haushalten – sollen die Qualifizierungsbedarfe eine Struktur bekommen, mit der unternehmerische Weiterentwicklung und Personalentwicklung gestaltbar werden.

Literatur

Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft (2015): Qualifizierung für haushaltsbezogene Dienstleistungen. Das dgh-Rahmen-Curriculum, Gießen/Rheine

Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft (2013): dgh-Curriculum Haus-

haltsbezogene Dienstleistungen. Dienstleistungsqualität sicher – Kundenzufriedenheit steigern – Berufsperspektiven eröffnen, Osnabrück
Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft (2012): Den Alltag leben! Hauswirtschaftliche Betreuung. Ein innovativer Weg für soziale Einrichtungen und Dienste, Osnabrück

Wiener, B.; Hosang, C. (2013): Hauswirtschaft als Spiegel gesellschaftlicher Herausforderungen – Materialband, Halle

Wiener, B.; Winge, S.; Zetsche, I. (2013): Hauswirtschaft als Spiegel gesellschaftlicher Herausforderungen. Analyse des Berufsfeldes, Profilschärfung und Neupositionierung der Professionalisierung, Halle

Zapfel, S. (2015): Konzeption von Angeboten haushaltsnaher Dienstleistungen mit Schwerpunkt hauswirtschaftlicher Leistungsangebote im Rahmen ausgewählter Modellprojekte, Nürnberg

Martina Feulner

H wie Hauswirtschaft

Bildung und Beratung

Freiburg

info@h-wie-hauswirtschaft.de

Gute Resonanz auf dgh-Rahmencurriculum in Berlin

Auf einem Kooperationsforum des Kompetenzzentrums „Professionalisierung und Qualitätssicherung haushaltsnaher Dienstleistungen“ (PQHD) und der Sachverständigenkommission des Zweiten Gleichstellungsberichtes der Bundesregierung wurde am 17.02.2016 in Berlin das dgh-Rahmencurriculum „Qualifizierung für haushaltsbezogene Dienstleistungen“ vorgestellt. Eingerahmt wurde die Präsentation von Beiträgen aus Wissenschaft, Politik, Verbänden und Bundesagentur für Arbeit, die verschiedenen Aspekte und Potenziale des Curriculums ebenso wie weitere Handlungsbedarfe zur Qualifizierung und Professionalisierung von haushaltsnahen Dienstleistungen herausstellten.

Das dgh-Rahmencurriculum konnte im Auftrag und in Begleitung des Kompetenzzentrums „PQHD“ unter Leitung von Prof.‘in Dr. Uta Meier-Gräwe von 2014 bis 2015 ausgearbeitet und gemeinsam mit der dgh veröffentlicht werden (s. ab S. 24 in diesem Heft). Die Autorinnen Dr. Inge Maier-Ruppert und Martina Feulner stellten in Berlin die Eckpunkte des Curriculums und insbesondere seiner Bedeutung als modulares, flexibles und durchlässiges Qualifizierungssystem für ein immer bedeutsamer werdendes Tätigkeitsfeld in der Hauswirtschaft vor.

Die Parlamentarische Staatssekretärin Elke Ferner vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) unterstrich in einem Grußwort die Bedeutsamkeit, die das Thema haushaltsnaher Dienstleistungen für sie und die Arbeit des BMFSFJ inzwischen einnimmt. Sie betonte dabei die Notwendigkeit, nicht nur die Nachfrageseite (Privathaushalte) zu unterstützen, sondern ebenso die Situation der Fachkräfte zu bedenken und Qualifizierung ebenso wie existenzsichernde Beschäftigung zu ermöglichen. Auch Thomas Fischer, Leiter des Referates „Faire Einkommensperspektiven“ im BMFSFJ, verdeutlichte den Stellenwert des Curriculums in der Strategie des Ministeriums. Dennoch stehen etwa hinsichtlich der Qualitätssicherung oder der Image-Verbesserung weitere Aufgaben an.

Heidi Holzhauser von der Bundesagentur für Arbeit lobte die Möglichkeiten, die der Einsatz des Curriculums im Rahmen der Qualifizierung und Weiterbildung vor allem für viele Frauen und berufliche Wiedereinsteigerinnen bietet. Die Arbeitsagentur bietet verschiedene Programme und Fördermöglichkeiten für entsprechende Bildungsmaßnahmen. Helga Klingbeil-Weber (kfd-Bundesverband) und Mareike Bröcheler (Kompetenzzentrum PQHD) wiesen anhand der Ergebnisse einer Studie über Privathaushalte als Arbeitgeber auf den Informationsbedarf privater Haushalte hin, wenn es darum geht, adäquate legale Angebote haushaltsnaher Dienstleistungen zu suchen und finden. Abhilfe schafft nun eine Informationsbroschüre der kfd, die ab März erhältlich ist.

Abschließend verdeutlichte Prof.‘in Meier-Gräwe die enorme Bedeutung professioneller und gut zugänglicher haushaltsnaher Dienstleistungen aus gleichstellung- und beschäftigungspolitischen Gründen: Aktuelle Studien identifizieren Hausarbeiten als enormen Belastungsfaktor im Alltagsmanagement von Familien mit zwei berufstätigen Eltern. Hier könnten haushaltsnahe Dienste enorm entlasten, ebenso wie in der Pflege, wo ein Großteil aller anfallenden Aufgaben hauswirtschaftliche Tätigkeiten sind. Die steigende Nachfrage nach qualifizierten Arbeitskräften auf allen Ebenen untermauert dabei die Forderung nach entsprechenden Qualifizierungsmaßnahmen, die den Anforderungen der Arbeitsplätze ebenso wie der existenzsichernden Lebensplanung der beschäftigten Männer und Frauen gerecht werden.

Die Veranstaltung lockte rund 80 Gäste aus Politik, Wissenschaft, den hauswirtschaftlichen Verbänden, den Zuständigen Stellen der Berufsbildung, von haushaltsnahen Dienstleistungsunternehmen sowie von Arbeitsagenturen in die Hauptstadt, die den Beiträgen mit äußerst positivem Zuspruch begegneten.

Mareike Bröcheler, M. Sc.

Kompetenzzentrum PQHD – Professionalisierung und Qualitätssicherung haushaltsnaher Dienstleistungen
Justus-Liebig-Universität Gießen. Professur für Wirtschaftslehre des Privathaushalts und Familienwissenschaft, Bismarckstr. 37 35390 Gießen,
Tel. 0641/99-39312, Fax 0641/99-39309, E-Mail mareike.broecheler@haushalt.uni-giessen.de