

## Ausbildungsrahmenplan

### für die Ausbildung zum Fachpraktiker Hauswirtschaft und personenorientierte Serviceleistungen / zur Fachpraktikerin Hauswirtschaft und personenorientierte Serviceleistungen

#### Abschnitt A

#### schwerpunktübergreifende berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richtwerte in Wochen	
			bis zur ZP	nach der ZP
1.	<b>Hauswirtschaftliche Betreuungsleistungen erbringen (§ 8 Absatz 2 Abschnitt A Nr. 1)</b>	a) Bedeutung von hauswirtschaftlichen Betreuungsleistungen für die Lebensqualität, insbesondere zur selbstbestimmten Lebensführung und gesellschaftlichen Teilhabe, bei der Umsetzung von Arbeitsaufträgen berücksichtigen b) personenunterstützende und -fördernde hauswirtschaftliche Betreuungsmaßnahmen nach betrieblichen Vorgaben durchführen c) Wertschätzung, Respekt und Vertrauen als Grundlage des Handelns berücksichtigen d) Kommunikationstechniken personen-, zielgruppen- und situationsorientiert anwenden	11	
		e) berufsbezogene Regelungen bei der Durchführung von Betreuungsleistungen nach Vorgaben berücksichtigen f) hauswirtschaftliche Betreuungsleistungen dokumentieren g) Konflikte erkennen und zur Lösung von Konflikten beitragen h) Notfälle erkennen und Maßnahmen einleiten		7
2.	<b>Speisen und Getränke zubereiten und servieren (§ 8 Absatz 2 Abschnitt A Nr. 2)</b>	a) Bedeutung von Ernährung und Mahlzeiten für Gesundheit, Wohlbefinden und Zusammenleben bei der Umsetzung von Arbeitsaufträgen berücksichtigen b) lebensmittelrechtliche Regelungen einhalten c) Lebensmittel nährstoffschonend vorbereiten, verarbeiten und lagern d) Speisen und Getränke unter Berücksichtigung von Rezepturen, Arbeitstechniken und Garverfahren zubereiten e) Zubereitungsverfahren in Abhängigkeit vom Verarbeitungsgrad anwenden f) Tische bereitstellen, eindecken und abräumen g) Geschirr reinigen und einsortieren	11	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>h) Lebensmittelkennzeichnung beachten</li> <li>i) Lebensmittel haltbar machen</li> <li>j) Rohprodukte und vorgefertigte Produkte auf qualitative Beschaffenheit und Verwendbarkeit prüfen</li> <li>k) Speisen und Getränke anrichten und servieren</li> <li>l) Verpflegungssysteme und Speisenverteilungssysteme anwenden</li> <li>m) Tische nach Vorgaben gestalten</li> </ul>		<b>10</b>
<b>3.</b>	<b>Räume reinigen, pflegen und gestalten (§ 8 Absatz 2 Abschnitt A Nr. 3)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Bedeutung der Reinigung, Pflege und Gestaltung von Räumen und des Wohnumfeldes für die Lebensqualität bei der Umsetzung von Arbeitsaufträgen berücksichtigen</li> <li>b) Reinigungs-, Desinfektions- und Pflegeverfahren in Abhängigkeit von Reinigungsarten auswählen</li> <li>c) Reinigungs-, Desinfektions- und Pflegemaßnahmen unter Berücksichtigung von Nachhaltigkeitsaspekten durchführen und kontrollieren</li> <li>d) bei der Gestaltung von Räumen und des Wohnumfeldes mitwirken sowie einfache Dekorationen gestalten</li> </ul>	<b>11</b>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>e) Reinigungs- und Pflegemaßnahmen unter Berücksichtigung von Materialien auswählen</li> <li>f) Ergebnisse von Reinigungs-, Desinfektions- und Pflegemaßnahmen bewerten und dokumentieren</li> </ul>		<b>7</b>
<b>4.</b>	<b>Textilien einsetzen, reinigen und pflegen (§ 8 Absatz 2 Abschnitt A Nr. 4)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Bedeutung der Art und Pflege von Textilien für Gebrauch und Wohlbefinden bei der Umsetzung von Arbeitsaufträgen berücksichtigen</li> <li>b) Textil- und Pflegekennzeichnungen beachten</li> <li>c) Textilien in Abhängigkeit von Verwendungszwecken einsetzen</li> <li>d) Reinigungs-, Desinfektions- und Pflegeverfahren auswählen und dabei insbesondere Werterhaltung, Hygiene und Ressourcenschonung berücksichtigen</li> <li>e) Maßnahmen zur Textilreinigung, -desinfektion und -pflege durchführen und kontrollieren</li> </ul>	<b>11</b>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>f) Eigenschaften von Fasern und Geweben unterscheiden</li> <li>g) Textilien in Abhängigkeit von Verwendungszwecken auswählen</li> <li>h) Ergebnisse von Reinigungs-, Desinfektions- und Pflegemaßnahmen bewerten und dokumentieren</li> </ul>		<b>7</b>

5.	<b>Hauswirtschaftliche Arbeitsprozesse planen, durchführen und bewerten (§ 8 Absatz 2 Abschnitt A Nr. 5)</b>	a) Arbeitsaufträge entgegennehmen und erfassen b) Arbeitsabläufe, -verfahren und -techniken unter Berücksichtigung betrieblicher Vorgaben auswählen c) Arbeitsschritte unter Berücksichtigung von Zeitvorgaben planen d) Arbeitsplätze, insbesondere unter Berücksichtigung ergonomischer und funktionaler Aspekte, einrichten e) Arbeitsaufgaben unter Berücksichtigung betrieblicher Gegebenheiten und Vorgaben sowie ökonomischer und ökologischer Aspekte durchführen f) Arbeitsergebnisse kontrollieren	6	
		g) Arbeitsergebnisse bewerten und dokumentieren h) Arbeitsabläufe verbessern		
6.	<b>Gebrauchs- und Verbrauchsgüter annehmen und lagern sowie Geräte und Maschinen einsetzen und pflegen (§ 8 Absatz 2 Abschnitt A Nr. 6)</b>	a) Gebrauchs- und Verbrauchsgüter sowie Geräte und Maschinen auftragsbezogen sowie unter ökonomischen, ökologischen und sozialen Gesichtspunkten auswählen b) Geräte und Maschinen vorbereiten, einsetzen, reinigen und pflegen und dabei Betriebsanleitungen beachten c) Störungen an Geräten und Maschinen erkennen und Maßnahmen einleiten d) Gebrauchs- und Verbrauchsgüter lagern sowie Lagerbedingungen und -bestände kontrollieren und dokumentieren sowie bei Abweichungen Maßnahmen ergreifen e) Rest- und Wertstoffe entsorgen	6	
		f) bei der Ermittlung des Bedarfs an Gebrauchs- und Verbrauchsgütern mitwirken g) Gebrauchs- und Verbrauchsgüter annehmen und kontrollieren, Lieferbelege prüfen und Annahme dokumentieren		
7.	<b>Hauswirtschaftliche Produkte und Dienstleistungen erstellen und präsentieren (§ 8 Absatz 2 Abschnitt A Nr. 7)</b>	a) Dienstleistungen erbringen und Produkte herstellen und dabei Vorgaben beachten b) die Wirkungen des eigenen Erscheinungsbildes und Auftretens einschätzen und beim Umgang mit Kunden und Kundinnen berücksichtigen c) Gespräche kundenorientiert führen d) Erwartungen und Wünsche der Kunden und Kundinnen berücksichtigen	4	
		e) Produkte präsentieren f) über hauswirtschaftliche Leistungsangebote informieren g) Reklamationen entgegennehmen und weiterleiten		

8.	<b>Qualitätssichernde Maßnahmen durchführen (§ 8 Absatz 2 Abschnitt A Nr. 8)</b>	a) Qualitätssicherungsmaßnahmen nach betrieblichen Vorgaben anwenden b) bei Abweichungen Maßnahmen einleiten	5	
		c) Qualität eigener hauswirtschaftlicher Leistungen bewerten und dokumentieren d) bei betrieblichen Maßnahmen zur Verbesserung der Qualität mitwirken		
9.	<b>Hygienemaßnahmen durchführen (§ 8 Absatz 2 Abschnitt A Nr. 9)</b>	a) Bedeutung von Hygiene, insbesondere Personal-, Produkt- und Betriebshygiene, für die Erhaltung der Gesundheit bei der Umsetzung von Arbeitsaufträgen erkennen b) Hygienemaßnahmen unter Beachtung rechtlicher Regelungen und unter Berücksichtigung betrieblicher Vorgaben durchführen c) Ergebnisse kontrollieren	7	
		d) Ergebnisse bewerten und dokumentieren		
10.	<b>im Team arbeiten und mit angrenzenden Zuständigkeitsbereichen zusammenarbeiten (§ 8 Absatz 2 Abschnitt A Nr. 10)</b>	a) im Team wertschätzend arbeiten und dabei individuelle Ressourcen und kulturelle Identitäten berücksichtigen b) im Team unter Beachtung von Zuständigkeiten, Entscheidungskompetenzen und eigener Verantwortung arbeiten c) mit Kritik umgehen und Kritik äußern	6	
		d) angrenzende Zuständigkeitsbereiche situationsbezogen bei der Umsetzung von Arbeitsaufträgen beachten e) in der Zusammenarbeit mündlich und schriftlich, auch unter Einsatz digitaler Medien, Informationen austauschen und Fachbegriffe anwenden f) Konflikte erkennen und Möglichkeiten der Konfliktlösung anwenden		

**Abschnitt B**  
**berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten im Schwerpunkt**

**1. Personenbetreuende Dienstleistungen**

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richtwerte in Wochen	
			bis zur ZP	nach der ZP
1.	<b>Hauswirtschaftliche Betreuungsleistungen erbringen (§ 8 Absatz 2 Abschnitt B Nr. 1)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) individuelle Bedürfnisse und Gewohnheiten sowie Interessen und Erwartungen, auch unter Bezugnahme auf kulturelle Identitäten, bei der Umsetzung von Arbeitsaufträgen berücksichtigen</li> <li>b) Bedarfe personen-, zielgruppen- und situationsorientiert unter Anwendung von Kommunikationstechniken ermitteln</li> <li>c) Ressourcen und individuelle Voraussetzungen zur Deckung von Bedarfen bei der Umsetzung von Arbeitsaufträgen ermitteln</li> <li>d) Bedarfe und Ressourcen dokumentieren, an der Ableitung von Zielen mitwirken und Maßnahmen einleiten</li> <li>e) an der Planung von Angeboten mitwirken</li> <li>f) Produkte herstellen und Dienstleistungen anlassbezogen erbringen und dabei Besonderheiten im Umgang mit Personen und Zielgruppen beachten</li> <li>g) Qualität von Produkten und Dienstleistungen kontrollieren</li> <li>h) zu betreuende Personen und Gruppen bei hauswirtschaftlichen Tätigkeiten unterstützen sowie gemeinsam mit diesen hauswirtschaftliche Versorgungsleistungen erbringen</li> <li>i) an Maßnahmen zur Aktivierung und Motivation zu betreuender Personen mitwirken</li> <li>j) Zufriedenheit von Kunden und Kundinnen erfassen, dokumentieren sowie Möglichkeiten zur Verbesserung von Produkten und Dienstleistungen erkennen</li> <li>k) Veränderungen im Verhalten von zu betreuenden Personen erkennen und verantwortliche Fachkräfte informieren</li> <li>l) über Produkte und Dienstleistungen informieren</li> <li>m) Gespräche situationsgerecht und personen- oder zielgruppenorientiert führen</li> <li>n) mit anderen Berufsgruppen und Dienstleistungserbringern zusammenarbeiten und Kompetenzabgrenzungen beachten</li> </ul>		<b>24</b>

## 2. Serviceorientierte Dienstleistungen im Bereich Ernährung

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richtwerte in Wochen	
			bis zur ZP	nach der ZP
1.	<b>Speisen und Getränke zubereiten und servieren (§ 8 Absatz 2 Abschnitt B Nr. 2)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) individuelle Bedürfnisse und Gewohnheiten sowie Interessen und Erwartungen, auch unter Bezugnahme auf kulturelle Identitäten, bei der Umsetzung von Arbeitsaufträgen berücksichtigen</li> <li>b) Bedarfe personen-, zielgruppen- und situationsorientiert unter Anwendung von Kommunikationstechniken ermitteln</li> <li>c) Ressourcen und individuelle Voraussetzungen zur Deckung von Bedarfen bei der Umsetzung von Arbeitsaufträgen ermitteln</li> <li>d) Bedarfe und Ressourcen dokumentieren, an der Ableitung von Zielen mitwirken und Maßnahmen einleiten</li> <li>e) an der Planung von Angeboten, Produkten und Dienstleistungen mitwirken</li> <li>f) Produkte herstellen und Dienstleistungen anlassbezogen erbringen und dabei Besonderheiten im Umgang mit Personen und Zielgruppen beachten</li> <li>g) Qualität von Produkten und Dienstleistungen kontrollieren</li> <li>h) Zufriedenheit von Kunden und Kundinnen erfassen, dokumentieren sowie Möglichkeiten zur Verbesserung von Produkten und Dienstleistungen erkennen</li> <li>i) über Produkte und Dienstleistungen informieren</li> <li>j) mit anderen Berufsgruppen und Dienstleistungserbringern zusammenarbeiten und Kompetenzabgrenzungen beachten</li> </ul>		24

### 3. Serviceorientierte Dienstleistungen im Bereich Reinigung

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richtwerte in Wochen	
			bis zur ZP	nach der ZP
1.	<b>Räume reinigen, pflegen und gestalten (§ 8 Absatz 2 Abschnitt B Nr. 3)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) individuelle Bedürfnisse und Gewohnheiten sowie Interessen und Erwartungen bei der Umsetzung von Arbeitsaufträgen berücksichtigen</li> <li>b) Bedarfe personen-, zielgruppen- und situationsorientiert unter Anwendung von Kommunikationstechniken ermitteln</li> <li>c) Ressourcen und individuelle Voraussetzungen zur Deckung von Bedarfen bei der Umsetzung von Arbeitsaufträgen ermitteln</li> <li>d) Bedarfe und Ressourcen dokumentieren, an der Ableitung von Zielen mitwirken und Maßnahmen einleiten</li> <li>e) an der Planung von Angeboten, Produkten und Dienstleistungen mitwirken</li> <li>f) Produkte herstellen und Dienstleistungen anlassbezogen erbringen und dabei Besonderheiten im Umgang mit Personen und Zielgruppen beachten</li> <li>g) Qualität von Produkten und Dienstleistungen kontrollieren</li> <li>h) Zufriedenheit von Kunden und Kundinnen erfassen, dokumentieren sowie Möglichkeiten zur Verbesserung von Produkten und Dienstleistungen erkennen</li> <li>i) über Produkte und Dienstleistungen informieren</li> <li>j) mit anderen Berufsgruppen und Dienstleistungserbringern zusammenarbeiten und Kompetenzabgrenzungen beachten</li> </ul>		<b>24</b>

#### 4. Serviceorientierte Dienstleistungen im Bereich Textilien

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richtwerte in Wochen	
			bis zur ZP	nach der ZP
1.	<b>Textilien einsetzen, reinigen und pflegen (§ 8 Absatz 2 Abschnitt B Nr. 4)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) individuelle Bedürfnisse und Gewohnheiten sowie Interessen und Erwartungen bei der Umsetzung von Arbeitsaufträgen berücksichtigen</li> <li>b) Bedarfe personen-, zielgruppen- und situationsorientiert unter Anwendung von Kommunikationstechniken ermitteln</li> <li>c) Ressourcen und individuelle Voraussetzungen zur Deckung von Bedarfen bei der Umsetzung von Arbeitsaufträgen ermitteln</li> <li>d) Bedarfe und Ressourcen dokumentieren, an der Ableitung von Zielen mitwirken und Maßnahmen einleiten</li> <li>e) an der Planung von Angeboten, Produkten und Dienstleistungen mitwirken</li> <li>f) Produkte herstellen und Dienstleistungen anlassbezogen erbringen und dabei Besonderheiten im Umgang mit Personen und Zielgruppen beachten</li> <li>g) Qualität von Produkten und Dienstleistungen kontrollieren</li> <li>h) Zufriedenheit von Kunden und Kundinnen erfassen, dokumentieren sowie Möglichkeiten zur Verbesserung von Produkten und Dienstleistungen erkennen</li> <li>i) über Produkte und Dienstleistungen informieren</li> <li>j) mit anderen Berufsgruppen und Dienstleistungserbringern zusammenarbeiten und Kompetenzabgrenzungen beachten</li> </ul>		<b>24</b>

**Abschnitt C**

**schwerpunktübergreifende, integrativ zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten**

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richtwerte in Wochen	
			bis zur ZP	nach der ZP
1.	<b>Organisation des Ausbildungsbetriebes, Berufsbildung sowie Arbeits- und Tarifrecht (§ 8 Absatz 2 Abschnitt C Nr. 1)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) den Aufbau und die grundlegenden Arbeits- und Geschäftsprozesse des Ausbildungsbetriebes erläutern</li> <li>b) Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag sowie Dauer und Beendigung des Ausbildungsverhältnisses erläutern und Aufgaben der im System der dualen Berufsausbildung Beteiligten beschreiben</li> <li>c) die Bedeutung, die Funktion und die Inhalte der Ausbildungsordnung und des betrieblichen Ausbildungsplans erläutern sowie zu deren Umsetzung beitragen</li> <li>d) die für den Ausbildungsbetrieb geltenden arbeits-, sozial-, tarif- und mitbestimmungsrechtlichen Vorschriften erläutern</li> <li>e) Grundlagen, Aufgaben und Arbeitsweise der betriebsverfassungs- oder personalvertretungsrechtlichen Organe des Ausbildungsbetriebes erläutern</li> <li>f) Beziehungen des Ausbildungsbetriebes und seiner Beschäftigten zu Wirtschaftsorganisationen und Gewerkschaften erläutern</li> <li>g) Positionen der eigenen Entgeltabrechnung erläutern</li> <li>h) wesentliche Inhalte von Arbeitsverträgen erläutern</li> <li>i) Möglichkeiten des beruflichen Aufstiegs und der beruflichen Weiterentwicklung erläutern</li> </ul>	<b>während der gesamten Ausbildung</b>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>j) Rechtskunde (Kenntnis dieser Richtlinien, Grundkenntnisse des Haftungsrechts, Betreuungsrechts, der Schweigepflicht und des Datenschutzes und zur Charta der Rechte hilfe- und pflegebedürftiger Menschen)</li> </ul>		
2.	<b>Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit (§ 8 Absatz 2 Abschnitt C Nr. 2)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Rechte und Pflichten aus den berufsbezogenen Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften kennen und diese Vorschriften anwenden</li> <li>b) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz und auf dem Arbeitsweg prüfen und beurteilen</li> <li>c) sicheres und gesundheitsgerechtes Arbeiten erläutern</li> <li>d) technische und organisatorische Maßnahmen zur Vermeidung von Gefährdungen sowie von psychischen und physischen Belastungen für sich und andere, auch präventiv, ergreifen</li> </ul>	<b>während der gesamten Ausbildung</b>	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>e) ergonomische Arbeitsweisen beachten und anwenden</li> <li>f) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben und erste Maßnahmen bei Unfällen einleiten</li> <li>g) betriebsbezogene Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden, Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und erste Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen</li> </ul>	
3.	<b>Umweltschutz und Nachhaltigkeit (§ 8 Absatz 2 Abschnitt C Nr. 3)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Möglichkeiten zur Vermeidung betriebsbedingter Belastungen für Umwelt und Gesellschaft im eigenen Aufgabebereich erkennen und zu deren Weiterentwicklung beitragen</li> <li>b) bei Arbeitsprozessen und im Hinblick auf Produkte, Waren oder Dienstleistungen Materialien und Energie unter wirtschaftlichen, umweltverträglichen und sozialen Gesichtspunkten der Nachhaltigkeit nutzen</li> <li>c) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden</li> <li>d) Abfälle vermeiden sowie Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Wiederverwertung oder Entsorgung zuführen</li> <li>e) Vorschläge für nachhaltiges Handeln für den eigenen Arbeitsbereich entwickeln</li> <li>f) unter Einhaltung betrieblicher Regelungen im Sinne einer ökonomischen, ökologischen und sozial nachhaltigen Entwicklung zusammenarbeiten und adressatengerecht kommunizieren</li> </ul>	<b>während der gesamten Ausbildung</b>
4.	<b>Digitalisierte Arbeitswelt (§ 8 Absatz 2 Abschnitt C Nr. 3)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) mit eigenen und betriebsbezogenen Daten sowie mit Daten Dritter umgehen und dabei die Vorschriften zum Datenschutz und zur Datensicherheit einhalten</li> <li>b) Risiken bei der Nutzung von digitalen Medien und informationstechnischen Systemen einschätzen und bei deren Nutzung betriebliche Regelungen einhalten</li> <li>c) Ressourcenschonend, adressatengerecht und effizient kommunizieren sowie Kommunikationsergebnisse dokumentieren</li> <li>d) Störungen in Kommunikationsprozessen erkennen und zu ihrer Lösung beitragen</li> <li>e) Informationen in digitalen Netzen recherchieren und aus digitalen Netzen beschaffen sowie Informationen, auch fremde, prüfen, beurteilen und auswählen</li> <li>f) Lern- und Arbeitstechniken sowie Methoden des selbstgesteuerten Lernens anwenden, digitale Lernmedien nutzen und</li> </ul>	<b>während der gesamten Ausbildung</b>

		<p>Erfordernisse des lebensbegleitenden Lernens erkennen und ableiten</p> <p>g) Aufgaben zusammen mit Beteiligten, einschließlich der Beteiligten anderer Arbeits- und Geschäftsbereiche, auch unter Nutzung digitaler Medien, planen, bearbeiten und gestalten</p> <p>h) Wertschätzung anderer unter Berücksichtigung gesellschaftlicher Vielfalt praktizieren</p>	
--	--	---	--