

Inhaltsverzeichnis

1	Aufgaben der hauswirtschaftlichen Betriebs- und Unternehmensführung	7
1.1	Hauswirtschaftliche Betriebe und Unternehmen	8
1.2	Sach- und Managementfunktionen in einem hauswirtschaftlichen Betrieb	12
1.3	Hauswirtschaftliche Produkte und Dienstleistungen	14
2	Personalmanagement	19
2.1	Aufgaben des Personalmanagements	20
2.2	Personalplanung	21
2.3	Personalbedarfsplanung	21
2.3.1	Einflussfaktoren auf den Personalbedarf	21
2.3.2	Anforderungsprofil	23
2.3.3	Berechnung des Personalbedarfs	25
2.3.4	Beispiel Personalbedarfsrechnung Reinigung	27
2.3.5	Beispiel Personalbedarfsrechnung Reinigung stationäre Einrichtung	33
2.3.6	Beispiel: Personalbedarfsrechnung Wäscheversorgung Alten- und Pflegeheim	38
2.3.7	Beispiel: Personalbedarfsrechnung Küche	41
2.3.8	Fortschreibung des Personalbedarfs	43
2.4	Personaleinsatzplanung	45
2.4.1	Von der Bedarfsplanung zur Einsatzplanung	45
2.4.2	Arbeitspläne	46
2.4.3	Einsatzrhythmus	48
2.4.4	Jahresrahmendienstplan	51
2.4.5	Monatlicher Dienstplan	51
2.4.6	Besetzungsplan	56
2.4.7	Gesetzliche Rahmenbedingungen	57
2.5	Personalbeschaffung	58
2.5.1	Betriebsinterne und externe Personalbeschaffung	58
2.5.2	Stellenbeschreibung	59
2.5.3	Stellenausschreibung und Analyse von Bewerbungsunterlagen	61
2.5.4	Vorstellungsgespräch und Beurteilung von Bewerbern	63
2.6	Personalfreisetzung	66
2.7	Betriebliche Mitbestimmung	67
3	Kostenmanagement	69
3.1	Einführung	70
3.2	Ausgaben, Auszahlungen, Aufwendungen, Kosten	70
3.3	Leistungen	74
3.4	Fixe und variable Kosten und Gesamtkosten	75
3.5	Kostenarten-, Kostenstellen- und Kostenträgerrechnung	77

3.5.1	Kostenartenrechnung	78
3.5.2	Kostenstellenrechnung	80
3.5.3	Kostenträgerrechnung	85
3.6	Budget	93
3.7	Zusammenfassung wichtiger Kennzahlen für die Hauswirtschaft	96
4	Qualitätsmanagement	97
4.1	Qualität	98
4.2	Qualitätsmanagement	99
4.3	Qualitätsmanagementsystem	101
4.3.1	DIN ISO 9001	101
4.3.2	EFQM-Modell for Excellence	103
4.4	Zertifizierung	105
4.5	Qualitätsmanagementhandbücher	105
4.5.1	Beispiel 1: (in Anlehnung an Qualitätsebenen in der Altenhilfe)	105
4.5.2	Beispiel 2: (in Anlehnung an DIN EN ISO 9001)	107
4.5.3	Beispiel 3: Organisationshandbuch eines Tagungshauses	109
4.6	Hauswirtschaftsleitbild	110
4.7	Hauswirtschaftskonzept	115
4.8	Leistungsverzeichnis	124
4.8.1	Beispiel 1: Reinigung in einem Alten- und Pflegeheim	125
4.8.2	Beispiel 2: Bereitstellung von Tagungsräumen im	126
4.8.3	Beispiel 3: Wäscheversorgung in einem Heim für eine Ausschreibung der Wäschedienstleistung	127
4.8.4	Beispiel 4: Wäschесervice innerhalb eines Wohnbereiches	129
4.8.5	Beispiel 5: Verpflegung in einer Ferieneinrichtung für Jugendliche	130
4.9	Hauswirtschaftliche Prozesse	132
4.10	Qualitätsverbesserung	140
4.11	Anforderungen des Medizinischen Dienstes der Krankenkassen (MDK) an die Qualität der hauswirtschaftlichen Dienstleistung in stationären Einrichtungen nach SGB XI	143
4.11.1	Gesetzliche Rahmenbedingungen	143
4.11.2	Qualitätsprüfungs-Richtlinie (QPR)	144
4.11.3	Die Pflege-Transparenzvereinbarung stationär (PTVS)	148
5	Vorschläge für Übungs- und Prüfungsaufgaben im Fach „Betriebs- und Unternehmensführung“	155
5.1	Prüfungsanforderungen	156
5.2	Situationsaufgabe	156
5.3	Aufgabe zur schriftlichen Prüfung	158
	Literaturempfehlungen	160
	Sachwortverzeichnis	161