

Bernburg  
Dessau  
Köthen



**Hochschule Anhalt (FH)**  
Hochschule für  
angewandte Wissenschaften

Fachbereich Landespflege,  
Ökotrophologie, Landwirtschaft

Qualitätsmanagement in Großhaushalten (Band 9)

## Externe Beratung - Vier Augen sehen mehr als zwei

Ergebnis eines Pilotprojektes "Leonardo da Vinci" im Auftrag der Europäischen Kommission

Prof. Dr. Margot Steinel  
Dipl.-oec. troph. (FH) Annegret Schade

Bernburg 2000



Das Projekt wurde mit Unterstützung der Europäischen Gemeinschaft im Rahmen des Programms Leonardo da Vinci durchgeführt.

Der Inhalt spiegelt nicht notwendigerweise die offizielle Auffassung der Europäischen Kommission wider.

Kontakt:

Hochschule Anhalt (FH)  
Frau Prof. Dr. Margot Steinel  
Strenzfelder Allee 28

D-06406 Bernburg

Tel.: ++49 (0) 3471 301-216

Fax: ++49 (0) 3471 301-218

E-Mail: [steinel@loel.hs-anhalt.de](mailto:steinel@loel.hs-anhalt.de)

## **Vorwort**

Die Qualität hauswirtschaftlicher Leistungen im hauswirtschaftlichen Dienstleistungsbetrieb gewinnt zunehmend an Bedeutung. Nicht zuletzt wird die Qualität eines Altenpflegeheimes oder Krankenhauses durch die Qualität hauswirtschaftlicher Leistungen bestimmt.

Mit Einführung der Pflegeversicherung sind Altenpflegeeinrichtungen verpflichtet, sich an Qualitätssicherungsmaßnahmen zu beteiligen. Dies betrifft nicht nur die Pflege, sondern auch Unterkunft und Verpflegung. Gleichzeitig nimmt der Kostendruck im Gesundheits- und Sozialwesen zu. Anfallende Kosten werden minimiert und Arbeitsstellen gestrichen.

Um eine kontinuierliche und dauerhafte Verbesserung der Qualität hauswirtschaftlicher Leistungen zu erreichen und die Qualität an die Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden anzupassen, ist die Einführung von Qualitätsmanagementsystemen sinnvoll. Durch ein gut funktionierendes Qualitätsmanagementsystem kann die Qualität ständig überprüft werden, fehlerhafte Leistungen und Schwachstellen im Produktionsprozess können sofort erkannt und korrigiert werden, ohne dass dabei zusätzliche Kosten entstehen.

Zu dieser Thematik arbeitete die Hochschule Anhalt (FH), unterstützt durch die Europäische Union, an einem transnationalen Pilotprojekt, mit dem Titel:

**Zusatzqualifizierung  
„Qualitätsmanagement in Großhaushalten“  
zur Verbesserung der Arbeitsmarktchancen  
für hauswirtschaftliche Mitarbeiterinnen.**

Hauswirtschaftliche Führungskräfte interessierter Großhaushalte konnten an berufsbegleitenden Schulungen zum Thema „Qualitätsmanagement in der Hauswirtschaft“ teilnehmen und das zur Einführung von Qualitätsmanagementsystemen notwendige Fachwissen erwerben.

Die Zusatzqualifizierung besteht aus folgenden 10 Schulungskomplexen.

<b>Schulungs- komplex</b>	<b>Titel</b>
1	Qualität und Qualitätsmanagement - Worum es in der Hauswirtschaft geht (4 Schulungstage <sup>1</sup> )
2	Management – Wie ist zu erreichen, was erreicht werden soll? (3 Schulungstage)
3	HACCP & Co – Viele Wege führen zum Ziel (2 Schulungstage)
4	DIN EN ISO 9000 ff. – Muss es immer Zertifizierung sein? (2 Schulungstage)
5	Qualitätsmanagement im Bereich Verpflegung – Gratwanderung zwischen Vollkornnudeln und Gänsebraten (4 Schulungstage)
6	Qualitätsmanagement im Bereich Wäschepflege – Wie kommt die richtige Wäsche zur rechten Zeit an den rechten Ort? (2 Schulungstage)
7	Qualitätsmanagement im Bereich Reinigung – Ist das Zimmer in 7,44 min wirklich sauber? (2 Schulungstage)
8	Outsourcing / Insourcing - Sind Fremde immer besser? (2 Schulungstage)
9	Externe Beratung im Unternehmen – Vier Augen sehen mehr als zwei (1 Schulungstag)
10	Facility Management – Alter Wein in neuen Schläuchen? (2 Schulungstage)

Die Schulung findet auf zwei Ebenen statt. Zunächst werden hauswirtschaftliche Führungskräfte geschult. Diese geben ihr Wissen in einem zweiten Schritt in Form von hausinternen Schulungen an ihre Mitarbeiterinnen (hauswirtschaftliche Ausführungskräfte) weiter.

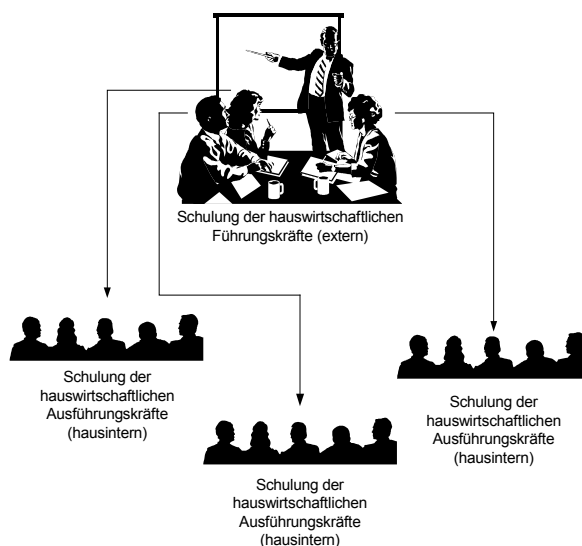
---

<sup>1</sup> Ein Schulungstag entspricht 8 Unterrichtseinheiten zu je 45 Minuten.

Das Curriculum zur Schulung besteht aus 10 Bänden. Zu jedem der genannten Schulungskomplexe gibt es einen Band.

Die Bände 1-8 sowie 10 bestehen jeweils aus folgenden drei Teilen:

- Curriculum zur Schulung der hauswirtschaftlichen Führungskräfte
- Begleitheft zur Übung
- Curriculum zur hausinternen Schulung der hauswirtschaftlichen Ausführungskräfte.



Die Schulung zum „Qualitätsmanagement in der Hauswirtschaft“ beinhaltet einen Tag externe Beratung in den Einrichtungen. Diese Beratung kann auch als Audit bezeichnet werden. Der Ablauf der Beratung wird in dem vorliegenden Band beschrieben. Aus diesem Grund ist dieser Band anders aufgebaut als die übrigen Bände. In diesem Band werden zunächst die Hintergründe und die Ziele der Beratung erläutert. Danach wird der Ablauf der Beratung beschrieben. Diese Beschreibung kann als Leitfaden zur Durchführung der Beratung verstanden werden.

### **Hinweise zur sprachlichen Regelung**

Das vorliegende Projekt hat das Ziel, hauswirtschaftliche Mitarbeiterinnen im Qualitätsmanagement zu schulen, um ihre Arbeitsmarktchancen im Vergleich zu männlichen Bewerbern zu verbessern. Die Zielgruppe der vorliegenden Weiterbildungsmodule sind deshalb (weibliche) hauswirtschaftliche Mitarbeiterinnen. Sie sind Schulungsteilnehmerinnen, wenn sie Führungskräfte sind, oder hauswirtschaftliche Mitarbeiterinnen, wenn sie Ausführungskräfte sind.

Aus diesem Grund wird für die Zielgruppe des Projektes sprachlich immer die weibliche Form gewählt. Das bringt Vor- und Nachteile.

Der Vorteil liegt darin, dass die beteiligten Frauen sprachlich direkt in Zusammenhang gebracht werden mit Managementfunktionen. Dies kann helfen, der derzeitigen unterdurchschnittlichen Beteiligung von Frauen in Managementfunktionen (im Vergleich zum Frauenanteil im Ausführungsbereich) entgegenzuwirken.

Der Nachteil liegt darin, dass männliche Mitarbeiter dadurch sprachlich ausgeschlossen werden, obwohl ein Qualitätsmanagementsystem nur dann erfolgreich eingeführt

werden kann, wenn alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter daran beteiligt sind und geschult werden.

Für männliche hauswirtschaftliche Mitarbeiter ist also eine Übertragung der Inhalte notwendig.

Für alle anderen Personengruppen (Kundinnen und Kunden, Bewohnerinnen und Bewohner usw.) wurde versucht, eine sprachliche Regelung zu finden, die männliche und weibliche Personen einschließt. Im Einzelfall wurde davon abgewichen, wenn dies zur Sinnentstellung oder Unlesbarkeit geführt hätte.

***Leitfaden zur Durchführung  
einer externen Beratung  
zum Qualitätsmanagement  
in der Hauswirtschaft***







# **INHALTSVERZEICHNIS**

<b><u>1</u></b>	<b><u>Ziele der Beratung</u></b>	<b>11</b>
<b><u>1.1</u></b>	<b><u>Beurteilung des Schulungserfolges</u></b>	<b>11</b>
<b><u>1.2</u></b>	<b><u>Beratung bei der Umsetzung der Schulungsinhalte</u></b>	<b>11</b>
<b><u>2</u></b>	<b><u>Ablauf der externen Beratung</u></b>	<b>11</b>
<b><u>2.1</u></b>	<b><u>Interviews</u></b>	<b>11</b>
<b><u>2.1.1</u></b>	<b><u>Organisatorischer Rahmen</u></b>	<b>11</b>
<b><u>2.1.2</u></b>	<b><u>Interview mit der hauswirtschaftlichen Führungskraft (Schulungsteilnehmerin)</u></b>	<b>12</b>
<b><u>2.1.2.1</u></b>	<b><u>Leitfaden für das Interview</u></b>	<b>12</b>
<b><u>2.1.2.2</u></b>	<b><u>Leitfaden zur Bewertung</u></b>	<b>23</b>
<b><u>2.1.3</u></b>	<b><u>Interview mit den hauswirtschaftlichen Ausführungskräften (Mitarbeiterinnen)</u></b>	<b>23</b>
<b><u>2.1.3.1</u></b>	<b><u>Leitfaden für das Interview</u></b>	<b>23</b>
<b><u>2.1.3.2</u></b>	<b><u>Leitfaden zur Bewertung</u></b>	<b>26</b>
<b><u>2.1.4</u></b>	<b><u>Interview mit dem/der Vorgesetzten der Schulungsteilnehmerin</u></b>	<b>26</b>
<b><u>2.1.4.1</u></b>	<b><u>Leitfaden für das Interview</u></b>	<b>26</b>
<b><u>2.1.4.2</u></b>	<b><u>Leitfaden zur Bewertung</u></b>	<b>35</b>
<b><u>2.2</u></b>	<b><u>Abschlussgespräch und schriftliche Auswertung</u></b>	<b>35</b>



# **1 Ziele der Beratung**

## **1.1 Beurteilung des Schulungserfolges**

Die hauswirtschaftlichen Führungskräfte (Schulungsteilnehmerinnen) erhalten nach erfolgreichem Abschluss der Schulung ein Zertifikat. In diesem Zertifikat wird der Teilnehmerin bescheinigt, dass sie in der Lage ist, ein Qualitätsmanagementsystem in dem hauswirtschaftlichen Bereich zusammen mit ihren Mitarbeiterinnen (hauswirtschaftliche Ausführungskräfte) aufzubauen. Inwieweit es der hauswirtschaftlichen Führungskraft gelungen ist, die Schulungsinhalte in der jeweiligen Einrichtung umzusetzen, soll bei dieser Beratung überprüft werden. Der Erfolg der Führungskraft bei der Einführung von Qualitätsmanagement in der Hauswirtschaft hängt u.a. von den individuellen Gegebenheiten der Einrichtung ab. Diese sollen bei der Vergabe der Zertifikate berücksichtigt werden. Aus diesem Grund sind Gespräche vor Ort notwendig.

Des Weiteren soll in der Beratung überprüft werden, inwieweit die Mitarbeiterinnen der Schulungsteilnehmerinnen, also die hauswirtschaftlichen Ausführungskräften in der Lage sind, Qualitätsmanagement in ihrer täglichen Arbeit umzusetzen. Auch dieser Schulungserfolg wird durch ein Zertifikat für die hauswirtschaftliche Ausführungskraft bestätigt.

## **1.2 Beratung bei der Umsetzung der Schulungsinhalte**

Fragen und Probleme, die im Zusammenhang mit der Einführung eines Qualitätsmanagementsystems entstehen, können nicht immer im Seminarraum geklärt werden. Besser lassen sich praxisbezogene Fragen vor Ort oder/und gegebenenfalls mit allen beteiligten Personen beantworten.

# **2 Ablauf der externen Beratung**

Die externe Beratung besteht aus vier Teilen, die im folgenden näher erläutert werden. Abschließend erfolgt eine schriftliche Einschätzung.

## **2.1 Interviews**

### **2.1.1 Organisatorischer Rahmen**

Interviews werden mit drei verschiedenen Personengruppen geführt:

- Interview mit der hauswirtschaftlichen Führungskraft (Schulungsteilnehmerin)
- Interview mit den hauswirtschaftlichen Ausführungskräften
- Interview mit der/dem direkten Vorgesetzten der hauswirtschaftlichen Führungskraft.

Die Teilnehmer und die Dauer der einzelnen Interviews ist aus folgender Übersicht zu entnehmen:

<b>Bezeichnung des Interviews</b>	<b>Teilnehmer/-innen</b>	<b>Zeitraumen</b>
Interview mit der hauswirtschaftlichen Führungskraft	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hauswirtschaftliche Führungskraft</li> <li>• Zwei Beraterinnen</li> </ul>	ca. 90 Minuten
Interview mit den hauswirtschaftlichen Mitarbeiterinnen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Je eine hauswirtschaftliche Ausführungskraft (Mitarbeiterin)</li> <li>• Zwei Beraterinnen</li> </ul>	ca. 10 Minuten pro Mitarbeiterin
Interview mit der/dem direkten Vorgesetzten der hauswirtschaftlichen Führungskraft	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direkte/r Vorgesetzte der hauswirtschaftlichen Führungskraft</li> <li>• Zwei Beraterinnen</li> </ul>	ca. 60 Minuten

Die zeitlichen Rahmen sind jeweils Richtlinien, die im Bedarfsfall über- oder unterschritten werden können.

Eine Beraterin führt dabei das Interview, die andere Beraterin notiert stichpunktartig die Antworten.

### **2.1.2 Interview mit der hauswirtschaftlichen Führungskraft (Schulungsteilnehmerin)**

#### **2.1.2.1 Leitfaden für das Interview**

Die Fragen der Interviews orientieren sich an den Schwerpunkten der vorangegangenen Schulungskomplexe (Band 1 – 8). Mit diesen Fragen wird der Schulungserfolg der hauswirtschaftlichen Führungskräfte ermittelt.

Im Anschluss daran wird die hauswirtschaftliche Führungskraft nach den Plänen im Hinblick auf Qualitätsmanagement gefragt.

Zum Schluss besteht für sie die Möglichkeit, selbst Fragen zu stellen oder Probleme anzusprechen.

Die folgenden Fragen sind ein Leitfaden für das Führen des Interviews. Abweichungen sind möglich. Auf jene Fragen, die in der Einrichtung keine Rolle spielen, z.B. wenn die Befragte nicht für alle Leistungsbereiche der Hauswirtschaft verantwortlich ist, kann verzichtet werden. Werden von der hauswirtschaftlichen Führungskraft während der Befragung einrichtungsspezifische Probleme angesprochen, entscheiden die Beraterinnen individuell, ob diese Probleme sofort oder nach dem Interview zu klären sind.

**Fragen zum Themenkomplex 1**  
**Qualität und Qualitätsmanagement – Worum es in der Hauswirtschaft geht**

Haben Sie ein Leitbild für die Hauswirtschaft entwickelt?

Antwortmöglichkeiten

Ergänzungsfragen

- Ja, vollständig.
- Ja, ich habe damit begonnen.
- Nein.

- Darf ich es sehen?
- Wie weit sind Sie?
- Warum nicht?

Notizen:

---

---

---

---

---

---

---

---

Haben Sie mit Ihren Mitarbeiterinnen Ziele für die Teilbereiche der Hauswirtschaft formuliert?

Antwortmöglichkeiten

Ergänzungsfragen

- Ja.
- Teils, teils.
- Nein.

- Darf ich sie sehen?
- Welche sind das?
- Warum nicht?

Notizen:

---

---

---

---

---

---

---

---

<b>Fragen zum Themenkomplex 2</b> <b>Management – Wie ist zu erreichen, was erreicht werden soll?</b>
--

Haben Sie an Ihrer persönlichen Zeitplanung etwas geändert?

Antwortmöglichkeiten	Ergänzungsfragen
<input type="checkbox"/> Ja. <input type="checkbox"/> Nein, weil ich mit meiner Planung bisher keine Probleme hatte. <input type="checkbox"/> Nein, ich bin noch nicht dazu gekommen. <input type="checkbox"/> Nein, das bringt mich auch nicht weiter. <input type="checkbox"/> Sonstiges.	Was haben Sie geändert?    Warum nicht?

Notizen:

---



---



---



---

Haben Sie Ihren Führungsstil verändert?

Antwortmöglichkeiten	Ergänzungsfragen
<input type="checkbox"/> Ja. <input type="checkbox"/> Nein, ich denke, mein Führungsstil ist in Ordnung. <input type="checkbox"/> Nein, ich bin noch nicht dazu gekommen. <input type="checkbox"/> Nein, das hat keinen Sinn. <input type="checkbox"/> Sonstiges	Inwiefern?   Warum nicht?

Notizen:

---



---



---



---

## **Lernende Organisation**

Lebenslanges Lernen heißt u.a., durch die Kundin oder den Kunden geäußerte Kritik sowohl im positiven als auch im negativen Sinn ernst zu nehmen und darin eine Chance zur Verbesserung zu sehen. Wie wird diese Chance im hauswirtschaftlichen Bereich genutzt?

Notizen:

---

---

---

---

---

Lebenslanges Lernen heißt weiter, dass Mitarbeiterinnen die Informationsquelle für Verbesserungen sind. Inwieweit sind die Ideen Ihrer Mitarbeiterinnen gefragt? Bei wem und auf welchem Weg können die Mitarbeiterinnen ihre Ideen einbringen und wie werden diese honoriert?

Notizen:

---

---

---

---

---

Lebenslanges Lernen heißt außerdem Lernen von anderen Einrichtungen (Benchmarking im weiteren Sinne). Inwiefern nutzen Sie diese Chance?

Notizen:

---

---

---

---

---

---

<b>Fragen zum Themenkomplex 3</b> <b>HACCP &amp; Co. – Ist die Einhaltung der Hygienevorschriften schon Qualitätsmanagement?</b>
---

Wenden Sie die Grundsätze von HACCP an?

Antwortmöglichkeiten	Ergänzungsfragen
<input type="checkbox"/> Ja, im Hygienebereich.	Schon vor der Schulung?
<input type="checkbox"/> Ja, auch in anderen Bereichen.	In welchen Bereichen? Welche Risiken werden damit abgedeckt?
<input type="checkbox"/> Nein.	Warum nicht?

Notizen:

---



---



---



---



---

Haben Sie einen Qualitätszirkel?

Antwortmöglichkeiten	Ergänzungsfragen
<input type="checkbox"/> Ja, wir hatten schon vor der Schulung einen Qualitätszirkel.	Wer nimmt daran teil? Wann und wie oft findet er statt?
<input type="checkbox"/> Ja, ich habe einen Qualitätszirkel aufgebaut.	Wer nimmt daran teil? Wann und wie oft findet er statt?
<input type="checkbox"/> Ja, ich beschäftige mich gerade damit.	Was haben Sie schon unternommen?
<input type="checkbox"/> Nein, das geht bei uns nicht.	Warum nicht?
<input type="checkbox"/> Nein, ich habe kein Interesse.	Warum nicht?
<input type="checkbox"/> Nein.	Warum nicht?

Notizen:

---



---



---



---



---



Arbeiten Sie nach der Methode Regelkreis (Schlüter)?

Antwortmöglichkeiten

Ergänzungsfragen

- Ja.
- Nein.

Warum nicht? Könnten Sie es sich künftig vorstellen?

Notizen:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Konnten Sie Schnittstellenprobleme lösen?

Antwortmöglichkeiten

Ergänzungsfragen

- Ja.
- Teils, teils.
- Nein.

Welche Schnittstellen waren/sind das?  
Wie sind Sie vorgegangen?  
Wo gibt es noch Klärungsbedarf?  
Warum nicht?

Notizen:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Fragen zum Themenkomplex 4  
DIN EN ISO 9000 ff. – Muss es immer Zertifizierung sein?**

Setzen Sie die Elemente der ISO 9000 ff. um?

Antwortmöglichkeiten

- Ja, alle Elemente.
- Ja, zum Teil.
- Ich habe die ISO 9000ff. eher als Anregung verstanden.
- Nein.

Notizen:

Ergänzungsfragen

- Streben Sie eine Zertifizierung an?
- Welche Elemente sind das?
- Inwiefern?
- Warum nicht?

---



---



---



---



---

**Fragen zum Themenkomplex 5  
Qualitätsmanagement im Bereich Verpflegung – Gratwanderung zwischen Vollkornnudeln und Gänsebraten**

Hat sich im Hinblick auf die Qualität im Verpflegungsbereich aufgrund der Schulung etwas verändert?

Antwortmöglichkeiten

- Ja, die ernährungsphysiologische Qualität der Speisen.
- Ja, die sensorische Qualität der Speisen.
- Ja, die hygienische Qualität der Speisen.
- Nein.

Notizen:

Ergänzungsfragen

- Was genau hat sich verändert?
- Was genau hat sich verändert?
- Was genau hat sich verändert?
- Warum nicht?

---



---



---



---



---

Hat sich im Hinblick auf das Qualitätsmanagement im Verpflegungsbereich aufgrund der Schulung etwas verändert?

Antwortmöglichkeiten	Ergänzungsfragen
<input type="checkbox"/> Ja, die Speisenplanung.	Was genau hat sich verändert?
<input type="checkbox"/> Ja, bezüglich der Arbeitsanweisungen.	Was genau hat sich verändert?
<input type="checkbox"/> Ja, bezüglich des Produktionsablaufes.	Was genau hat sich verändert?
<input type="checkbox"/> Ja, bezüglich des Küchensystems.	Was genau hat sich verändert?
<input type="checkbox"/> Ja, bezüglich der Dokumentation.	Was genau hat sich verändert?
<input type="checkbox"/> Ja, sonstige Veränderungen.	Welche Veränderungen sind das?
<input type="checkbox"/> Nein.	Warum nicht?

Notizen:

---



---



---



---



---

**Fragen zum Themenkomplex 6**

**Qualitätsmanagement im Bereich Wäschepflege – Wie kommt die richtige Wäsche zur rechten Zeit an den rechten Ort?**

Hat sich im Hinblick auf die Qualität im Wäschepflegebereich aufgrund der Schulung etwas verändert?

Antwortmöglichkeiten	Ergänzungsfragen
<input type="checkbox"/> Ja.	Welche Veränderungen sind das?
<input type="checkbox"/> Nein.	Warum nicht?

Notizen:

---



---



---



---



---

Hat sich im Hinblick auf das Qualitätsmanagement im Wäschepflegebereich aufgrund der Schulung etwas verändert?

Antwortmöglichkeiten

- Ja, bezüglich der Arbeitsanweisungen.
- Ja, bezüglich des Produktionsablaufes.
- Ja, bezüglich der Dokumentation.
- Ja, bezüglich der Kostenkalkulation.
- Ja, sonstige Veränderungen.
- Nein.

Ergänzungsfragen

- Was genau hat sich verändert?
- Was genau hat sich verändert?
- Was genau hat sich verändert?
- Was genau hat sich verändert?
- Welche Veränderungen sind das?
- Warum nicht?

Notizen:

---

---

---

---

---

**Fragen zum Themenkomplex 7**  
**Qualitätsmanagement im Bereich Reinigung – Ist das Zimmer in 7,44 min wirklich sauber?**

Hat sich im Hinblick auf die Qualität im Reinigungsbereich aufgrund der Schulung etwas verändert?

Antwortmöglichkeiten

- Ja.
- Nein.

Ergänzungsfragen

- Welche Veränderungen sind das?
- Warum nicht?

Notizen:

---

---

---

---

---

Hat sich im Hinblick auf das Qualitätsmanagement im Reinigungsbereich aufgrund der Schulung etwas verändert?

Antwortmöglichkeiten	Ergänzungsfragen
<input type="checkbox"/> Ja, bezüglich der Arbeitsanweisungen.	Was genau hat sich verändert?
<input type="checkbox"/> Ja, bezüglich des Produktionsablaufes.	Was genau hat sich verändert?
<input type="checkbox"/> Ja, bezüglich der Dokumentation.	Was genau hat sich verändert?
<input type="checkbox"/> Ja, bezüglich der Kostenkalkulation.	Was genau hat sich verändert?
<input type="checkbox"/> Ja, sonstige Veränderungen.	Welche Veränderungen sind das?
<input type="checkbox"/> Nein.	Warum nicht?

Notizen:

---



---



---



---



---



---



---

Hat sich im Hinblick auf Qualität und Qualitätsmanagement im Bereich Instandhaltung/Instandsetzung aufgrund der Schulung etwas verändert?

Antwortmöglichkeiten	Ergänzungsfragen
<input type="checkbox"/> Ja.	Welche Veränderungen sind das?
<input type="checkbox"/> Nein.	Warum nicht?

Notizen:

---



---



---



---



---



---



---

**Weitere Fragen**

Haben Sie konkrete Pläne, wie und wann Sie weitere Schulungsinhalte umsetzen werden?

Antwortmöglichkeiten

- Ja.
- Nein.

Notizen:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Ergänzungsfragen

- Wie sehen diese Pläne aus?
- Warum nicht?

Haben Sie Fragen oder Probleme, die jetzt oder im Abschlussgespräch diskutiert werden sollen?

Notizen:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### 2.1.2.2 Leitfaden zur Bewertung

Für die Bewertung dieses Gespräches orientieren sich die Beraterinnen an folgenden Fragen.

- Verfügt die hauswirtschaftliche Führungskraft über genügend theoretische Kenntnisse zum Qualitätsmanagement in der Hauswirtschaft?
- Hat es die hauswirtschaftliche Führungskraft aus Sicht der Beraterinnen verstanden, gelernte theoretische Kenntnisse in die Praxis zu übertragen und an die Gegebenheiten im Betrieb anzupassen?
- Wie viel Prozent der Schulungsinhalte hat sie umgesetzt?
- Sind die Gründe für das Nichtumsetzen bestimmter Schulungsinhalte aus Sicht der Beraterinnen gerechtfertigt?
- Hat die hauswirtschaftliche Führungskraft Pläne für die Zukunft und wie konkret sind diese?
- Wie war der Gesamteindruck der hauswirtschaftlichen Führungskraft?

### 2.1.3 Interview mit den hauswirtschaftlichen Ausführungskräften (Mitarbeiterinnen)

#### 2.1.3.1 Leitfaden für das Interview

Qualitätsmanagement kann nur dann richtig funktionieren, wenn es auch von allen Mitarbeiterinnen verstanden wird und damit in der täglichen Arbeit Anwendung findet. Mit den folgenden kurzen Fragen ist herauszufinden, inwieweit die hauswirtschaftlichen Mitarbeiterinnen mit Qualität und Qualitätsmanagement vertraut sind. Die Interviews werden in Einzelgesprächen durchgeführt (je ein Gespräch pro Ausführungskraft).

#### Aufgaben

Was gehört zu Ihren Aufgaben?

Notizen:

---

---

---

#### Qualitätsverständnis

Was verstehen Sie unter Qualität?

Notizen:

---

---

---

---

Was sind die Ziele Ihrer Arbeit? Was wollen Sie mit Ihrer Arbeit für die Kundin oder den Kunden erreichen?

Notizen:

---

---

---

---

Wie sichern Sie, dass Ihre Leistungen immer gut sind?

Notizen:

---

---

---

---

Was würden Sie Ihrer Vertretung mit auf den Weg geben, wenn Sie in den Urlaub fahren? Die Kundinnen und Kunden sollen nicht merken, dass die Tätigkeit nicht von Ihnen verrichtet wird.

Notizen:

---

---

---

---

Woher wissen Sie, wie Sie Ihre Arbeit zu verrichten haben?

Ergänzungsfragen:

- Verrichten Sie Ihre Arbeit so, weil Sie das schon immer so tun?
- Verrichten Sie Ihre Arbeit so, weil Sie denken, dass es so richtig ist?
- Verrichten Sie Ihre Arbeit so, weil Ihr Vorgesetzter/ Ihre Vorgesetzte es Ihnen so erklärt hat?
- Verrichten Sie Ihre Arbeit so, weil es so im Handbuch steht?

Notizen:

---

---



---

---

Sprechen Ihre Vorgesetzten regelmäßig mit Ihnen über Qualität und wie man diese verbessern kann?

Notizen:

---

---

---

---

<b>Einstellung zu Fehlern</b>
-------------------------------

Was machen Sie, wenn Sie merken, dass Sie einen Fehler gemacht haben?

Notizen:

---

---

---

---

Was machen Sie, wenn Sie merken, dass eine Kollegin einen Fehler gemacht hat?

Notizen:

---

---

---

---

Was tun Sie, wenn sich eine Kundin oder ein Kunde bei Ihnen beschwert?

Notizen:

---

---

---

---

**Dokumentation**

Was schreiben Sie alles auf, welche Formulare müssen Sie ausfüllen oder unterschreiben?

Notizen:

---

---

---

---

---

---

**2.1.3.2 Leitfaden zur Bewertung**

Für die Bewertung dieses Gespräches orientieren sich die Beraterinnen an folgenden Fragen.

- Hat die Befragte das für Ihre Arbeit notwendige Qualitätsverständnis?
- Ist das Verhältnis zwischen der Mitarbeiterin und der direkten Vorgesetzten (hauswirtschaftliche Führungskraft) positiv für das Einführen von Qualitätsmanagement?

**2.1.4 Interview mit dem/der Vorgesetzten der Schulungsteilnehmerin**

**2.1.4.1 Leitfaden für das Interview**

Zum Einführen eines Qualitätsmanagementsystems ist die Unterstützung der obersten Leitung unbedingt notwendig. Ziel dieses Interviews ist es, herauszufinden, ob die notwendige Unterstützung der Leitung gegeben ist, d.h. ob die Leitung in die Planung, Zielsetzung, Durchführung bezüglich der Einführung eines Qualitätsmanagementsystems involviert ist.

**Erwartungen**

Ihre Einrichtung hat an dem Pilotprojekt teilgenommen, mit dem Ziel, Kenntnisse zum Qualitätsmanagement in der Hauswirtschaft zu erwerben und Qualitätsmanagement in dem hauswirtschaftlichen Bereich in Ihrer Einrichtung einzuführen. Was waren/sind diesbezüglich Ihre Erwartungen?

Notizen:

---

---

---

---

---

---

## Qualitätsmanagement

Ihre Mitarbeiterin (hauswirtschaftliche Führungskraft) hat die Aufgabe, aus dem in der Schulung vermittelten Wissen jene Ideen auszuwählen und umzusetzen, die aus betriebsspezifischer Sicht für Ihre Einrichtung geeignet sind. Was hat sich, gemessen an folgenden Schulungsinhalten durch diesen Kurs in Ihrem Haus verändert?

Notizen:

---

---

---

---

Gibt es ein Leitbild für die hauswirtschaftliche Abteilung?

Notizen:

---

---

---

---

Sind für den hauswirtschaftlichen Bereich konkrete Ziele formuliert, die allen Mitarbeiterinnen bekannt sind?

Notizen:

---

---

---

---

Werden Probleme, die die Qualität der hauswirtschaftlichen Leistungen betreffen, in Form eines Qualitätszirkels gelöst?

Notizen:

---

---

---

---

Lebenslanges Lernen heißt u.a., durch Kundinnen und Kunden geäußerte Kritik, sowohl im positiven als auch im negativen Sinn, ernst zu nehmen und darin eine Chance zur Verbesserung zu sehen. Wird diese Chance im hauswirtschaftlichen Bereich genutzt?

Notizen:

---

---

---

---

Lebenslanges Lernen heißt weiter, dass die Mitarbeiterinnen die Informationsquelle für Verbesserungen sind. Inwieweit sind aus Ihrer Sicht Ideen der hauswirtschaftlichen Mitarbeiterinnen gefragt? Wie und wo können sie ihre Ideen einbringen und inwieweit werden diese honoriert?

Notizen:

---

---

---

---

Sind Ihnen Schnittstellenprobleme bekannt, die im Zusammenhang mit der Schulung gelöst worden sind?

Notizen:

---

---

---

---

Wird in der Hauswirtschaft, insbesondere im Verpflegungsbereich, aber auch in anderen Bereichen, nach den Grundsätzen von HACCP gearbeitet?

Notizen:

---

---

---

---

Werden in der Hauswirtschaft die Elemente der ISO 9000 ff. umgesetzt?

Notizen:

---

---

---

---

**Qualität und Qualitätsmanagement im Verpflegungsbereich**

Hat sich Ihrer Meinung nach die sensorische, ernährungsphysiologische und/oder hygienische Qualität der Speisen verbessert?

Notizen:

---

---

---

---

Sind Ihnen Veränderungen in der Speiseplangestaltung bekannt?

Notizen:

---

---

---

---

Gibt es laut Ihrer Kenntnis Arbeitsanweisungen für die Mitarbeiterinnen im Verpflegungsbereich oder hat sich bezüglich der bereits bestehenden Arbeitsanweisungen etwas verändert?

Notizen:

---

---

---

---

Sind Ihnen Veränderungen im Produktionsablauf bekannt?

Notizen:

---

---

---

---

Sind Ihnen Veränderungen in Art und Umfang der Dokumentation bekannt?

Notizen:

---

---

---

---

Sind Ihnen sonstige Veränderungen im Verpflegungsbereich bekannt?

Notizen:

---

---

---

---

**Qualität und Qualitätsmanagement im Wäschepflegebereich**

Hat sich Ihrer Meinung nach die Qualität der Leistungen der Wäscherei verbessert?  
(z.B. Umlaufzeiten, Zuordnung bewohnereigener Wäsche...)

Notizen:

---

---

---

---

Gibt es laut Ihrer Kenntnis Arbeitsanweisungen für die Mitarbeiterinnen im Wäschepflegebereich oder hat sich bezüglich der bereits bestehenden Arbeitsanweisungen etwas verändert?

Notizen:

---

---

---

---

Sind Ihnen Veränderungen im Produktionsablauf bekannt?

Notizen:

---

---

---

---

Sind Ihnen Veränderungen in Art und Umfang der Dokumentation bekannt?

Notizen:

---

---

---

---

Sind Ihnen Veränderungen in der Durchführung der Kostenkalkulation für die Wäschepflege bekannt?

Notizen:

---

---

---

---

Sind Ihnen sonstige Veränderungen im Wäschepflegebereich bekannt?

Notizen:

---

---

---

---

**Qualität und Qualitätsmanagement im Reinigungsbereich**

Hat sich Ihrer Meinung nach die Qualität der Leistungen der Reinigung verbessert?  
(z.B. Sauberkeitsstatus, Hygienestatus, Geruchsstatus, Reinigung im Bedarfsfall...)

Notizen:

---

---

---

---

Gibt es laut Ihrer Kenntnis Arbeitsanweisungen für die Mitarbeiterinnen im Reinigungsbereich oder hat sich bezüglich der bereits bestehenden Arbeitsanweisungen etwas verändert?

Notizen:

---

---

---

---

Sind Ihnen Veränderungen im Produktionsablauf bekannt?

Notizen:

---

---

---

---



Sind Ihnen Veränderungen in Art und Umfang der Dokumentation bekannt?

Notizen:

---

---

---

---

Sind Ihnen Veränderungen in der Durchführung der Kostenkalkulation bekannt?

Notizen:

---

---

---

---

Sind Ihnen sonstige Veränderungen im Reinigungsbereich bekannt?

Notizen:

---

---

---

---

### **Voraussetzungen zum Qualitätsmanagement**

Waren bislang aus Ihrer Sicht die Voraussetzungen zum Einführen aller notwendigen Maßnahmen zum Qualitätsmanagement im hauswirtschaftlichen Bereich gegeben? Insbesondere meine ich die zeitlichen Ressourcen, die der Schulungsteilnehmerin und den Mitarbeiterinnen im hauswirtschaftlichen Bereich zur Verfügung standen bzw. noch stehen und die Entscheidungsbefugnis.

Notizen:

---

---

---

---



## **Leitfaden zur Bewertung**

Für die Bewertung dieses Gespräches orientieren sich die Beraterinnen an folgenden Fragen.

- Wird Qualitätsmanagement für die Hauswirtschaft von der Leitung getragen?
- Ist die Leitung über wichtige Aktivitäten bezüglich Qualitätsmanagement in der Hauswirtschaft informiert?
- Ist das Verhältnis zwischen der hauswirtschaftlichen Führungskraft und der/dem direkten Vorgesetzten positiv für das Einführen von Qualitätsmanagement?

## **2.2 Abschlussgespräch und schriftliche Auswertung**

In Vorbereitung des Abschlussgespräches tauschen sich die Beraterinnen über die Interviews aus. Sie erarbeiten eine Liste der positiven Eindrücke, eine Liste der negativen Eindrücke und eine Liste mit Vorschlägen zum weiteren Aufbau des Qualitätsmanagementsystems.

Am Abschlussgespräch nehmen teil:

- hauswirtschaftliche Führungskraft
- direkte/-r Vorgesetzte/-r der Schulungsteilnehmerin
- zwei Beraterinnen.

Die Beraterinnen geben aus ihrer individuellen Sicht eine Einschätzung darüber, wie Qualitätsmanagement in der Hauswirtschaft umgesetzt worden ist und schlagen Möglichkeiten vor, wie Qualitätsmanagement noch besser umgesetzt werden kann.

Die hauswirtschaftliche Führungskraft und die Leitung haben die Möglichkeit, über diese Einschätzung zu sprechen sowie weitere Probleme oder Fragen anzusprechen.

Nach dieser Beratung erhält die Einrichtung eine Auswertung in schriftlicher Form, die im Wesentlichen die Einschätzung der Beraterinnen im Abschlussgespräch enthält. Dieses Schreiben kann für die Dokumentation der Bemühungen um Qualitätsmanagement nach außen genutzt werden. Es kann aber auch dazu beitragen, die Position der Schulungsteilnehmerin in der Einrichtung zu stärken und damit Qualitätsmanagement weiter aufzubauen und erfolgreich umzusetzen.