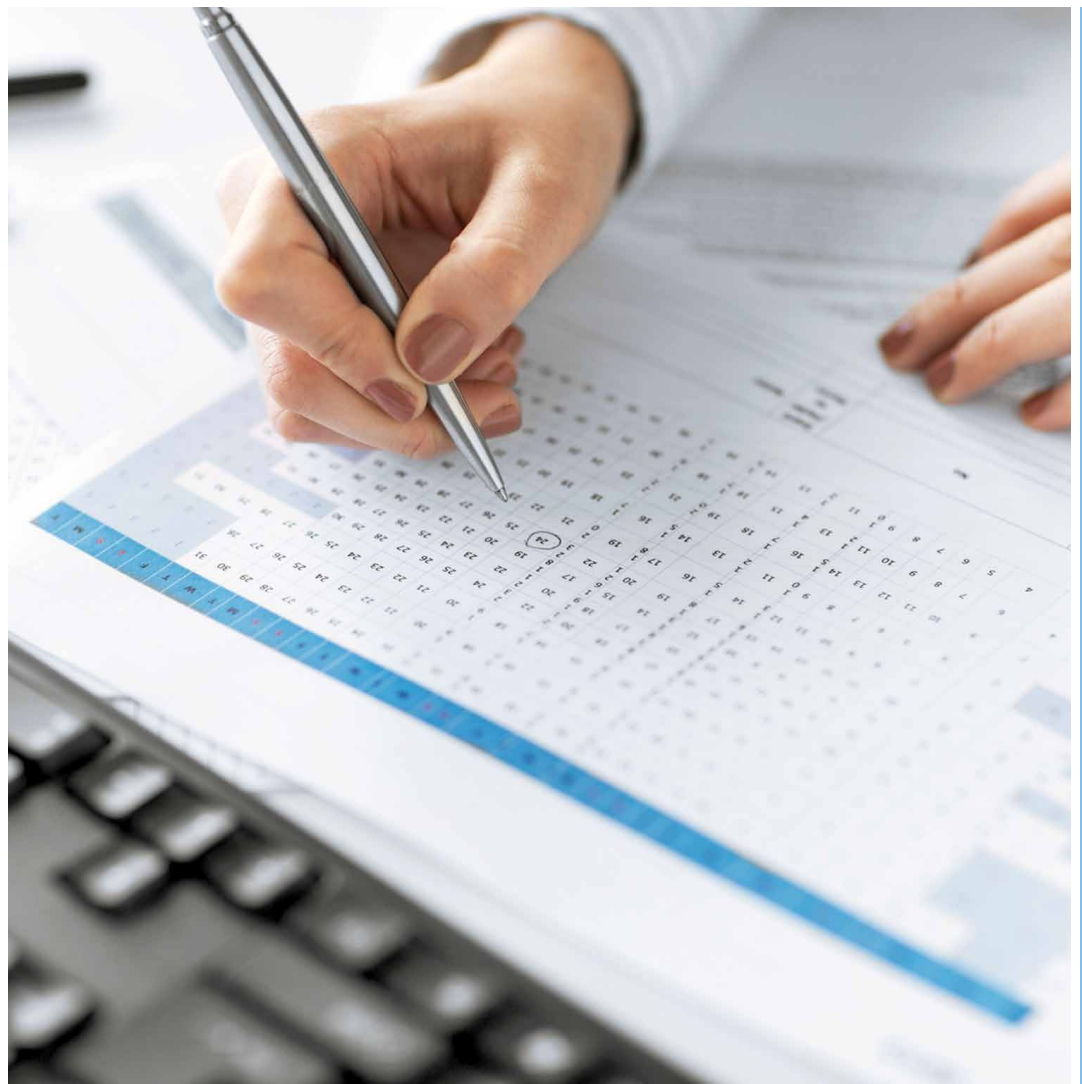


# Fernlehrgang

## *Qualitätsmanagement in der Hauswirtschaft*



Inhaltsverzeichnis der vier Lehrhefte

**kompass Fernlehrgang**  
**Qualitätsmanagement in der Hauswirtschaft**

**Lehrheft 1**

**Grundlagen des Qualitätsmanagements**

**Inhaltsverzeichnis**

	Seite
<b>1. Lernziele</b>	3
<b>2. Begriffe und Grundlagen des Qualitätsmanagements</b>	5
2.1. Qualität	5
2.2. Qualitätsmanagement	7
2.3. Qualitätsmanagementsysteme	11
2.3.1. Qualitätsmanagementsystem nach DIN EN ISO	11
2.3.2. EFQM-Modell und TQM	13
2.3.3. Orientierung eines Qualitätsmanagementsystems an den Ebenen der Qualität	15
2.3.4. Qualitätsmanagementsystem KTQ <sup>®</sup>	15
2.3.5. Lebensmittelhygiene-Qualitätsmanagementsystem HACCP	16
2.4. Audit	16
2.5. Zertifizierung	19
2.6. Aufgaben zur Selbstkontrolle	20
<b>3. Planungsinstrumente und kreative Methoden zur Qualitätsentwicklung</b>	21
3.1. Planungsinstrumente	21
3.1.1. Was bedeutet Planung?	21
3.1.2. Was sind Instrumente?	22
3.1.3. Organigramme	23
3.1.4. Matrix-Diagramme	26
3.1.5. Baumdiagramm	29
3.1.6. Nutzwertanalyse	30

	Seite
<b>3.2. Kreative Methoden</b>	<b>35</b>
3.2.1. Einsatzbereiche	35
3.2.2. Brainstorming	36
3.2.3. Metaplantechnik	38
3.2.4. Mindmap	40
3.2.5. Fischgrättdiagramm	41
<b>3.3. Aufgaben zur Selbstkontrolle</b>	<b>43</b>
<b>4. Moderation von Gruppen</b>	<b>44</b>
4.1. Was bedeutet „Moderation“?	44
4.2. Aufbau einer Moderation	44
4.2.1. Begrüßen und ins Thema einsteigen	44
4.2.2. Themenaspekte sammeln und auswählen	45
4.2.3. Themen bearbeiten und Maßnahmen entwickeln	45
4.2.4. Thema abschließen und zusammenfassen	46
4.3. Aufgaben der Moderatorin/des Moderators	47
4.3.1. Aufgaben während der Sitzung	47
4.3.2. Organisatorische Aufgaben	49
4.4. Aufgaben zur Selbstkontrolle	50
<b>5. Leitbild, Hauswirtschaftskonzept und Leistungsbeschreibung</b>	<b>51</b>
5.1. Leitbild	51
5.1.1. Leitbild als Ausdruck der Qualitätspolitik	51
5.1.2. Hauswirtschaftsleitbild	51
5.1.3. Beispiel eines Hauswirtschaftsleitbildes in einer Einrichtung der Altenhilfe	53
5.2. Hauswirtschaftskonzept	54
5.2.1. Aufgaben eines Hauswirtschaftskonzepts	54
5.2.2. Inhalte eines Hauswirtschaftskonzepts	54
5.3. Leistungsbeschreibung	56
5.3.1. Aufgaben von Leistungsbeschreibungen	56
5.3.2. Beispiele für Leistungsbeschreibungen	57
5.4. Aufgaben zur Selbstkontrolle	64
<b>6. Lösungen zu den Aufgaben zur Selbstkontrolle</b>	<b>65</b>

**kompass Fernlehrgang**  
**Qualitätsmanagement in der Hauswirtschaft**

**Lehrheft 2**

**Hauswirtschaftliche Dienstleistungsprozesse**

**Inhaltsverzeichnis**

	Seite
<b>1. Lernziele</b>	3
<b>2. Begriffe und Grundlagen des Prozessmanagements</b>	4
2.1. Prozess	4
2.2. Prozessmanagement	5
2.3. Prozesslandschaft	7
2.4. Schlüsselprozesse	9
2.5. Prozessqualität	10
2.6. Stammbblatt und Prozessbeschreibung	11
2.6.1. Stammbblatt	11
2.6.2. Prozessbeschreibung	13
2.6.3. Vorgehensweise bei der Erstellung von Stammbblatt und Prozessbeschreibung	17
2.7. Aufgaben zur Selbstkontrolle	19
<b>3. Hauswirtschaftliche Dienstleistungsprozesse</b>	<b>20</b>
3.1. Der Verpflegungsprozess	21
3.1.1. Analyse des Verpflegungsprozesses	21
3.1.2. Beispiel eines Prozesses: Lieferung Lebensmittel	23
3.2. Der Prozess der Wäscheversorgung	29
3.2.1. Analyse des Wäscheversorgungsprozesses	29
3.2.2. Beispiel eines Prozesses: Wäschekreislauf Bewohnerwäsche	30
3.3. Der Reinigungsprozess	35
3.3.1. Analyse des Reinigungsprozesses	35
3.3.2. Beispiel eines Prozesses: Reinigung und Bereitstellung der Gästezimmer	36
3.4. Der Prozess der Wohnumfeldgestaltung	41
3.4.1. Analyse der Wohnumfeldgestaltung	41
3.4.2. Beispiel eines Prozesses: Gardinenreinigung	42

<b>3.5.</b>	Gestaltung von Schnittstellen	45
<b>3.5.1.</b>	Schnittstellen	45
<b>3.5.2.</b>	Regelung von Schnittstellen	47
<b>3.6.</b>	Aufgaben zur Selbstkontrolle	50
<b>4.</b>	<b>Das Qualitätsmanagement-Handbuch für den Bereich Hauswirtschaft</b>	<b>51</b>
<b>4.1.</b>	Ziel und Zweck von Qualitätsmanagementhandbüchern	51
<b>4.1.1.</b>	Was ist ein Qualitätsmanagementhandbuch?	51
<b>4.1.2.</b>	Ziel eines Bereichshandbuches Hauswirtschaft	51
<b>4.1.3.</b>	Aufgaben, Nutzen und Einsatzbereiche eines Bereichshandbuches Hauswirtschaft	51
<b>4.2.</b>	Aufbau und Inhalt von Qualitätsmanagementhandbüchern	53
<b>4.3.</b>	Layout und Handhabung von Handbüchern	54
<b>4.4.</b>	Beispiele für Inhaltsverzeichnisse von Handbüchern	56
<b>4.5.</b>	Aufgaben zur Selbstkontrolle	62
<b>5.</b>	<b>Lösungen zu den Aufgaben zur Selbstkontrolle</b>	<b>63</b>

**kompass Fernlehrgang**  
**Qualitätsmanagement in der Hauswirtschaft**

**Lehrheft 3**

**Mitarbeiterbezogene Prozesse**

**Inhaltsverzeichnis**

	<b>Seite</b>
<b>1. Lernziele</b>	<b>3</b>
<b>2. Motivation von Mitarbeitern</b>	<b>4</b>
2.1. Was bedeutet Motivation?	4
2.2. Motivationstheorien	4
2.2.1. Bedürfnistheorie von Maslow	4
2.2.2. Motivationsmodell von Herzberg	6
2.2.3. Motivationstheorie von Sprenger	7
2.3. Konsequenzen für das Qualitätsmanagement	9
2.4. Aufgaben zur Selbstkontrolle	13
<b>3. Einarbeitungs- und Fortbildungskonzept</b>	<b>14</b>
3.1. Einarbeitungskonzept	14
3.1.1. Vorbereitung und Ablauf der Einarbeitungszeit	14
3.1.2. Einarbeitungsmappe	16
3.2. Fortbildungskonzept	24
3.2.1. Ziel und Zweck eines Fortbildungskonzeptes	24
3.2.2. Fortbildungsbedarf analysieren	25
3.2.3. Fortbildungen planen	26
3.2.4. Fortbildungen realisieren	28
3.2.5. Fortbildungserfolg überprüfen	28
3.2.6. Fortbildungskonzept evaluieren	28
3.2.7. Fortbildungskonzept im Bereichshandbuch Hauswirtschaft	29
3.2.8. Tipps für die Durchführung von internen Seminaren	37
3.3. Aufgaben zur Selbstkontrolle	43

	<b>Seite</b>
<b>4. Mitarbeitergespräche</b>	44
4.1. Anlässe für Mitarbeitergespräche	44
4.2. Organisation von Mitarbeitergesprächen und äußere Rahmenbedingungen	44
4.3. Grundlagen der Kommunikation	46
4.3.1. Modelle	46
4.3.2. Ich-Botschaften und Du-Botschaften	49
4.3.3. Aktives Zuhören	50
4.3.4. Offene Fragen	50
4.4. Das Vorstellungsgespräch	51
4.5. Das Beurteilungsgespräch	55
4.6. Das Zielfindungsgespräch	58
4.7. Das Kritikgespräch	61
4.8. Das Jahresgespräch	62
4.9. Das Konfliktgespräch	64
4.10. Aufgaben zur Selbstkontrolle	66
<b>5. Lösungen zu den Aufgaben zur Selbstkontrolle</b>	<b>67</b>

**kompass Fernlehrgang**  
**Qualitätsmanagement in der Hauswirtschaft**

**Lehrheft 4**

**MDK-Prüfung und  
Qualitätsverbesserungsinstrumente**

**Inhaltsverzeichnis**

	Seite
<b>1. Lernziele</b>	3
<b>2. Qualitätsprüfungen durch den MDK</b>	5
2.1. Gesetzliche Grundlagen	5
2.2. Durchführung einer MDK-Prüfung	7
2.2.1. Zeitpunkt, Prüfteam, Dauer	7
2.2.2. Prüfarten	7
2.2.3. Ablauf	8
2.2.4. Berichte	9
2.3. Hauswirtschaftlich relevante Aspekte aus der Qualitätsprüfungs-Richtlinie (QPR)	9
2.4. Hauswirtschaftlich relevante Aspekte aus der Pflege-Transparenzvereinbarung stationär (PTVS)	17
2.4.1. Bewertungskriterien	18
2.4.2. Bewertungssystematik	21
2.5. Aufgaben zur Selbstkontrolle	26
<b>3. Qualitätsverbesserungsinstrumente</b>	27
3.1. Qualitätsprüfungen	27
3.1.1. Messen und Prüfen	27
3.1.2. Probleme bei der Messung von hauswirtschaftlichen Dienstleistungen	28
3.1.3. Notwendigkeit von Prüfungen nach Produkthaftungsgesetz	30
3.1.4. Korrektur, Korrekturmaßnahme, Vorbeugemaßnahme	34
3.2. Beschwerdemanagement	35
3.2.1. Beschwerden und Reklamationen	35
3.2.2. Der Beschwerdeprozess	37



	Seite
<b>3.3.</b> Kundenbefragungen	41
<b>3.3.1.</b> Ziel von Kundenbefragungen	41
<b>3.3.2.</b> Planung, Durchführung und Auswertung von Kundenbefragungen	41
<b>3.3.3.</b> Beispiel für einen Fragebogen in einem Tagungshaus	44
<b>3.4.</b> Internes Audit	45
<b>3.4.1.</b> Ziele eines internen Audits	45
<b>3.4.2.</b> Ablauf eines internen Audits	45
<b>3.5.</b> Hauswirtschaftsvisite	53
<b>3.6.</b> Qualitätszirkelarbeit	54
<b>3.6.1.</b> Ziel der Qualitätszirkelarbeit	54
<b>3.6.2.</b> Voraussetzungen für erfolgreiche Qualitätszirkelarbeit	54
<b>3.6.3.</b> Arbeitsweise eines Qualitätszirkels	56
<b>3.7.</b> Aufgaben zur Selbstkontrolle	58
<b>4. Qualitätssicherung und -verbesserung von externen Dienstleistungen</b>	<b>60</b>
<b>4.1.</b> Planung von externen Dienstleistungen	60
<b>4.1.1.</b> Leistungen und Qualität definieren	61
<b>4.1.2.</b> Kosten, Qualität und Kundenzufriedenheit vergleichen	61
<b>4.1.3.</b> Vertrag abschließen	62
<b>4.2.</b> Überprüfung von externen Dienstleistungen	63
<b>4.3.</b> Aufgaben zur Selbstkontrolle	64
<b>5. Literaturhinweise</b>	<b>65</b>
<b>6. Lösungen zu den Aufgaben zur Selbstkontrolle</b>	<b>66</b>