

Qualifizierungsbausteine aus dem Ausbildungsberuf

Fachkraft für

Hauservice



Bausteine:

- A. Verhaltens- und Kommunikationstraining**
- B. Wohnungsverwaltung**
- C. Instandhaltung und Instandsetzung eines Mietobjektes**
- D. Gebäudemanagement**

Qualifizierungsbausteine aus dem Beruf Fachkraft für Gebäudeservice/ Hauservice

Gemäß § 68 ff. BBiG und BAVBVO

Qualifizierungsbausteine nach Berufsbildungsgesetz (BBiG) dienen der Berufsausbildungsvorbereitung. Das BBiG § 69, Abs. (1) führt aus: „Die Vermittlung von Grundlagen für den Erwerb beruflicher Handlungsfähigkeit (§ 1 Abs. 2) kann insbesondere durch inhaltlich und zeitlich abgegrenzte Lerneinheiten erfolgen, die aus den Inhalten anerkannter Ausbildungsberufe oder einer gleichwertigen Berufsausbildung entwickelt werden(Qualifizierungsbausteine).“ Die Bescheinigung der Qualifizierung in der Ausbildungsvorbereitung wird durch die Verordnung über die Bescheinigung von Grundlagen beruflicher Handlungsfähigkeit im Rahmen der Berufsausbildungsvorbereitung (BAVBVO) ordnungspolitisch geregelt. (vgl. „Berufsausbildungsvorbereitungs-Bescheinigungsverordnung BAVBVO“ vom 16. Juli 2003 (BGBl. I S. 1472).

Prof. Dr. Bernd Meier/Antje Hohwedel
06.08.2008

Anbieter der Qualifizierungsmaßnahme:	
Schule (Name, Anschrift)	Kooperationspartner (Name, Anschrift)

Qualifizierungsbild

des Qualifizierungsbausteins:

A) Verhaltens- und Kommunikationstraining

1. Zugrunde liegender Ausbildungsberuf:	
2. Qualifizierungsziel: Die Lernenden sind in der Lage, unter Anwendung von Verhaltens- und Kommunikationskenntnissen simulierte Mietergespräche und Firmen- und Kundengespräche zu führen. Sie können auf Anfragen, Einwände und Kritiken angemessen reagieren.	
3. Dauer der Vermittlung: Der Qualifizierungsbaustein umfasst insgesamt Stunden. Die Ausbildung dauert Wochen.	
4. Zu vermittelnde Tätigkeiten, Fertigkeiten und Kenntnisse:	
Zu vermittelnde Tätigkeiten	Zuordnung zu den Fertigkeiten und Kenntnissen des Ausbildungsrahmenplans
Höflichkeit und Umgangsformen <ul style="list-style-type: none"> Grundsätzliche Umgangsformen und Anreden kennen. Kunden orientiertes Handeln kennen: Freundlichkeit, Höflichkeit, Zuverlässigkeit, Pünktlichkeit. Gesprächsführung <ul style="list-style-type: none"> Grundkenntnisse der Gesprächsführung 	

<p>kennen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Telefongespräche planen und führen. • Kunden aktiv zuhören und dabei die Kernaussagen erfassen können. • Auch mit unfreundlichen Kunden ein freundliches Gespräch führen und die benötigten Informationen erfassen können. <p>Durchsetzungsfähigkeit</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kritik äußern und annehmen können. • Eigenen Standpunkt bilden und vertreten können. <p>Kooperationsfähigkeit</p> <ul style="list-style-type: none"> • Absprachen treffen können und diese einhalten. • Im Team arbeiten können. 	
<p>5. Leistungsfeststellung:</p> <p>Bewertung von simulierten Telefongespräch und Wohnungsabnahme.</p>	

B) Wohnungsverwaltung

1. Zugrunde liegender Ausbildungsberuf:	
2. Qualifizierungsziel: Die Schüler sind in der Lage, eine simulierte Mietraumabnahme und -übergabe mit Protokollführung und eine Mietraumbesichtigung zu bewältigen. Sie treffen Entscheidungen auf Grund von Kenntnissen der Aufgaben bei Mietraumabnahmen, -übergaben und -besichtigungen.	
3. Dauer der Vermittlung: Der Qualifizierungsbaustein umfasst insgesamt Stunden. Die Ausbildung dauert Wochen.	
4. Zu vermittelnde Tätigkeiten, Fertigkeiten und Kenntnisse:	
Zu vermittelnde Tätigkeiten	Zuordnung zu den Fertigkeiten und Kenntnissen des Ausbildungsrahmenplans
<p>Grundlagen der Wohnungsverwaltung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aufgaben der Hausverwaltung, insbesondere der Tätigkeit vor Ort erläutern können. • Messeinrichtungen und -geräte zur Verbrauchsermittlung kennen und benennen können. • Mit einem Textverarbeitungsprogramm arbeiten können. <p>Verwaltungsaufgaben bei Mieterwechsel</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mieträume bei Mietvertragsbeendigung abnehmen. • Mietraumbesichtigungen planen und durchführen. • Mieträume an neue Mieter übergeben. • Abnahme-Übergabe-Protokolle führen. • Zählerstände erfassen. 	

<p>Schriftverkehr mit Mietern</p> <ul style="list-style-type: none">• Informationsaushänge für Mieter am PC erstellen.	
<p>5. Leistungsfeststellung:</p> <p>Kontinuierliche Arbeitsbewertung während des Unterrichts. Bewertung einer simulierten Wohnungsabnahme mit Protokollführung.</p>	

C) Instandhaltung und Instandsetzung eines Mietobjektes

1. Zugrunde liegender Ausbildungsberuf:	
2. Qualifizierungsziel: Die Lernenden können Arbeiten beurteilen und darüber entscheiden, wer für die Ausführung zuständig ist. Sie können Drittdienstleister auswählen und beauftragen. Sie können ihre eigenen Arbeiten planen und diese in einem Angebot formulieren.	
3. Dauer der Vermittlung: Der Qualifizierungsbaustein umfasst insgesamt Stunden. Die Ausbildung dauert Wochen.	
4. Zu vermittelnde Tätigkeiten, Fertigkeiten und Kenntnisse:	
Zu vermittelnde Tätigkeiten	Zuordnung zu den Fertigkeiten und Kenntnissen des Ausbildungsrahmenplans
<p>Bedarf an Instandhaltungen und Instandsetzungen ermitteln und aufnehmen</p> <p>Arbeitsablaufplanung selbstständig durchgeführter Arbeiten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die durchzuführende Arbeit beurteilen. • Die Vorbereitung und Durchführung der Arbeit planen. • Einen Arbeitsplan erstellen. <p>Kommunikation mit Firmen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anfragen an Firmen bezüglich Wartungs- und Reparaturdiensten stellen können. • Angebote von Firmen prüfen und beurteilen können. • Aufträge an Wartungs- und Reparaturdienste vergeben können. • Termine mit beauftragten Firmen vereinbaren können. 	

Kommunikation zwischen Schülerfirma und Kunden:

- Anfragen von Kunden bearbeiten.
- Angebote über Leistungen der Schülerfirma erstellen.
- Aufträge von Kunden entgegennehmen und bearbeiten.
- Termine mit Kunden vereinbaren.

5. Leistungsfeststellung:

Fähigkeiten in den Bereichen Anfragen- und Angebotserstellung und Auftragsvergabe an Fallbeispielen überprüfen.

Bewertung der Beurteilung und Planung einer selbst durchzuführenden Arbeit.

D) Gebäudemanagement

1. Zugrunde liegender Ausbildungsberuf:	
2. Qualifizierungsziel: Die Lernenden können Arbeiten im Bereich Reinigung und Entsorgung planen und veranlassen. Sie sind in der Lage Waren einzukaufen, entgegenzunehmen, zu lagern und den Bestand aufzunehmen.	
3. Dauer der Vermittlung: Der Qualifizierungsbaustein umfasst insgesamt Stunden. Die Ausbildung dauert Wochen.	
4. Zu vermittelnde Tätigkeiten, Fertigkeiten und Kenntnisse:	
Zu vermittelnde Tätigkeiten	Zuordnung zu den Fertigkeiten und Kenntnissen des Ausbildungsrahmenplans
<p>Reinigung und Entsorgung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Einen Reinigungsplan gemäß den Ansprüchen und Vorstellungen von Kunden der Schülerfirma erstellen. • Entsorgungsmaßnahmen (Sperrmüllabholung) veranlassen. <p>Waren- und Materialeinkauf</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anfragen an Firmen bezüglich Waren- und Materialeinkauf stellen. • Angebote von Firmen prüfen und beurteilen. • Aufträge an Groß- bzw. Einzelhändler vergeben. • Lieferungen entgegennehmen und entsprechend der Lieferscheine prüfen. • Waren und Materialien selbstständig im Handel einkaufen. 	

<p>Lagerung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Grundwissen der Lagerhaltung erläutern und anwenden können. • Die gelieferten Waren unter Beachtung des Wissens über Lagerung verstauen. • Aufnahme von Wareneingängen und -abgängen in ein Bestandsprotokoll. <p>Inventar- und Waren-Bestandsaufnahmen durchführen (Inventur)</p>	
<p>5. Leistungsfeststellung:</p> <p>Fähigkeiten in den Bereichen Wareneinkauf und Lagerung während der Arbeit in der Schülerfirma bewerten.</p>	

Literatur:

1. Muszynski, B., Meier, B., Meschenmoser, H.: Qualifizierungsbausteine. Fachkraft für Gebäudeservice. 2008.
2. Handwerkskammer Potsdam/Berlin. Curriculum Hauswart mit Prüfung vor der HWK. 2008.
3. Handwerkskammer Potsdam/Berlin. Rechtsvorschrift für die Fortbildungsprüfung zum Hauswart. 2008.
4. Schelzke, A. (2008): ASIG I Berufsfachschule, http://www.asig-berlin.de/ausbildung_nebs.php (23.03.2009)
5. Schelzke, A. (2008): Netzwerk Berliner Schülerfirmen, <http://www.asig-berlin.de/nebs.php> (23.03.2009)
6. Murfeld, E.: spezielle Betriebswirtschaftslehre der Grundstücks- und Wohnungswirtschaft. Hamburg 1997.
7. Käseborn, G. / Siekerkötter, R.: Wirtschaftslehre. Kaufmann im Einzelhandel. Kauffrau im Einzelhandel. Rinteln 1994.
8. Bürokaufmann / Bürokauffrau. Troisdorf 2004.
9. Klose, V. / Ostermeier, L. / Meier, B. / Mette, D.: Arbeitslehre aktuell 8. Ausgabe B Lehrerband. München 1998.
10. Peters, F. (2005): Heizkostenverteiler Minometer M5, http://www.motec-seitz.de/pdf/HKVE_Minometer_M5.pdf (19.03.09)