

# ABSCHLUSSPRÜFUNG 2020

im anerkannten Ausbildungsberuf Hauswirtschafterin/Hauswirtschafter

<b>Prüfungsbereich:</b>	Hauswirtschaftliche Betreuungsleistungen
<b>Prüfungstag:</b>	29.06.2020
<b>Prüfungsdauer:</b>	120 Minuten
<b>Erreichbare Punkte:</b>	100 Punkte
<b>Prüfungsort:</b>	
<b>Platznummer:</b>	

## Bearbeitungshinweise für die Prüflinge:

- Kontrollieren Sie vor Beginn der Prüfung die Vollständigkeit des Aufgabensatzes (fortlaufende Seiten), ggf. informieren Sie die aufsichtführende Prüferin.
- Die Situationsbeschreibungen (Seite 2 und 14) können Sie zur besseren Übersicht heraustrennen.
- Schreiben Sie mit dokumentenechtem Stift (Kugelschreiber etc.).
- Geben Sie so viele Antworten, wie in der Aufgabe gefordert sind. Zusätzliche Antworten werden bei der Korrektur nicht berücksichtigt.
- Bei der Aufgabenformulierung
  - „Nennen...“ wird nur ein Begriff oder Stichwort erwartet, bei
  - „beschreiben, begründen, erklären und erläutern“ antworten Sie jedoch in ganzen Sätzen.
- Stellen Sie bei Rechenaufgaben den Lösungsweg nachvollziehbar dar.
- Achten Sie auf eine übersichtliche Darstellung und eine gut leserliche Schrift.

<b>Für den Prüfungsausschuss</b>					
<b>Berechnung der Note:</b>					
	erreichte Punkte	Note	Summe der Noten : 2 =	Ø Note	
<b>1. Prüfer/in</b>					Datum, Unterschrift
<b>2. Prüfer/in</b>					Datum, Unterschrift
<b>Punkteschlüssel</b>					
Punkte	=	Note			
100 – 91,5	=	1			
91 – 80,5	=	2			
80 – 66,5	=	3			
66 – 49,5	=	4			
49 – 29,5	=	5			
29 – 0	=	6			

## **Prüfungsbereich: Hauswirtschaftliche Betreuungsleistungen**

Berufliche Situation 1

**Sie arbeiten als Hauswirtschafter/in im Privathaushalt der Familie Braun.**

### **Im Haushalt leben:**

- Frau Braun, Kauffrau für Büromanagement, 35 Jahre
- Herr Braun, Immobilienmakler, 38 Jahre
- Sohn Martin, 10 Jahre, ist auf den Rollstuhl angewiesen
- Tochter Johanna, 5 Jahre

### **Ihre Aufgaben im Bereich der**

#### **„Hauswirtschaftlichen Betreuungsleistungen“:**

- Betreuung der Kinder
- Mitwirkung bei der Inklusion des behinderten Kindes

1. Sie arbeiten als Hauswirtschafter/in im Privathaushalt der Familie Braun. (50 Punkte)		Punkte										
		mögl.	erreicht									
			1.Korr.	2.Korr.								
1.1	Erklären Sie den Begriff „Bedürfnis“ !	1										
1.1.1	Alle Familienmitglieder haben Grundbedürfnisse. Nennen Sie 4 davon !	2										
1.1.2	Neben den Grundbedürfnissen gibt es weitere Bedürfnisarten. Nennen Sie 3 Arten mit jeweils einem Beispiel !	3										
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Bedürfnisarten (je ½ P.)</th> <th>1 Beispiel (je ½ P.)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	Bedürfnisarten (je ½ P.)	1 Beispiel (je ½ P.)									
Bedürfnisarten (je ½ P.)	1 Beispiel (je ½ P.)											

1. Sie arbeiten als Hauswirtschafter/in im Privathaushalt der Familie Braun. (50 Punkte)		Punkte		
		mögl.	erreicht	
			1.Korr.	2.Korr.
1.2 1.2.1	<p><b>Gespräche mit der Familie finden mittels verbaler und nonverbaler Kommunikation statt.</b></p> <p><b>Erklären Sie den Begriff „verbale Kommunikation“ !</b></p>	2		
1.2.2	<p><b>Stellen Sie dar, was unter dem Begriff „nonverbale Kommunikation“ verstanden wird !</b></p>	1		
1.2.3	<p><b>Für gute Gespräche sind Regeln notwendig. Formulieren Sie 5 Gesprächsregeln !</b></p>	5		

1. Sie arbeiten als Hauswirtschafter/in im Privathaushalt der Familie Braun. (50 Punkte)		Punkte						
		mögl.	erreicht					
			1.Korr.	2.Korr.				
1.2.4	<p>Sie beobachten wie Martin im Garten den Sonnenschirm öffnen möchte. Beschreiben Sie ihr Verhalten !</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%; background-color: #cccccc; text-align: center;"><b>Verbal</b></td> <td style="height: 80px;"></td> </tr> <tr> <td style="background-color: #cccccc; text-align: center;"><b>Nonverbal</b></td> <td style="height: 80px;"></td> </tr> </table>	<b>Verbal</b>		<b>Nonverbal</b>		<b>2</b>		
		<b>Verbal</b>						
<b>Nonverbal</b>								
1.3	<p>Als Hauswirtschafter/in wirken Sie bei der Erziehung der Kinder mit. In der Familie wird der demokratisch-partnerschaftliche Erziehungsstil angewandt.</p>	<b>2</b>						
1.3.1	<p>Erläutern Sie diesen Erziehungsstil !</p>							

1. Sie arbeiten als Hauswirtschafter/in im Privathaushalt der Familie Braun. (50 Punkte)		Punkte										
		mögl.	erreicht									
			1.Korr.	2.Korr.								
1.3.2	<b>Beschreiben Sie ihr Verhalten bei folgenden Situationen !</b>	<b>3</b>										
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Situationen</th> <th>mögliches Verhalten (je 1 P.)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sie haben zum Mittagessen Spinat zubereitet, Martin isst diesen nicht.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Johanna hört sehr laute Musik in ihrem Zimmer. Martin erledigt seine Hausaufgaben.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Johanna hat bei Tisch das Glas Wasser umgeworfen, weil sie lieber Limonade wollte. Johanna schaut Sie erwartungsvoll an.</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Situationen	mögliches Verhalten (je 1 P.)	Sie haben zum Mittagessen Spinat zubereitet, Martin isst diesen nicht.		Johanna hört sehr laute Musik in ihrem Zimmer. Martin erledigt seine Hausaufgaben.		Johanna hat bei Tisch das Glas Wasser umgeworfen, weil sie lieber Limonade wollte. Johanna schaut Sie erwartungsvoll an.			
Situationen	mögliches Verhalten (je 1 P.)											
Sie haben zum Mittagessen Spinat zubereitet, Martin isst diesen nicht.												
Johanna hört sehr laute Musik in ihrem Zimmer. Martin erledigt seine Hausaufgaben.												
Johanna hat bei Tisch das Glas Wasser umgeworfen, weil sie lieber Limonade wollte. Johanna schaut Sie erwartungsvoll an.												

1. Sie arbeiten als Hauswirtschafter/in im Privathaushalt der Familie Braun. (50 Punkte)		Punkte								
		mögl.	erreicht							
			1.Korr.	2.Korr.						
1.3.3	Erklären Sie die beiden anderen Erziehungsstile !	2								
1.3.4	Ergänzen Sie die Tabelle !	2								
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Situation</th> <th>Autoritäres Verhalten</th> <th>Antiautoritäres Verhalten</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sie haben zum Mittagessen Spinat zubereitet, Martin isst diesen nicht.</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Situation	Autoritäres Verhalten	Antiautoritäres Verhalten	Sie haben zum Mittagessen Spinat zubereitet, Martin isst diesen nicht.					
Situation	Autoritäres Verhalten	Antiautoritäres Verhalten								
Sie haben zum Mittagessen Spinat zubereitet, Martin isst diesen nicht.										

1. Sie arbeiten als Hauswirtschafter/in im Privathaushalt der Familie Braun. (50 Punkte)		Punkte		
		mögl.	erreicht	
			1.Korr.	2.Korr.
1.4	Johanna wird im kommenden Schuljahr eingeschult. Beschreiben Sie 4 Maßnahmen, wie Sie Johanna auf den Schulalltag vorbereiten können !	4		
1.5 1.5.1	Beim Umgang mit behinderten Menschen ist Inklusion ein wichtiges Thema. Beschreiben Sie den Begriff „Inklusion“	1		

1. Sie arbeiten als Hauswirtschafter/in im Privathaushalt der Familie Braun. (50 Punkte)		Punkte		
		mögl.	erreicht	
			1.Korr.	2.Korr.
1.5.2	Martin sitzt im Rollstuhl und kann seine Beine nicht bewegen. Nennen Sie 5 Alltagsverrichtungen im Haushalt, die Martin trotz seines Handicaps erledigen kann !	2,5		
1.6 1.6.1	Johanna feiert ihren 6. Geburtstag. Nennen Sie 5 Möglichkeiten, wie Sie Johanna in die Vorbereitungen des Geburtstags mit einbeziehen !	2,5		

1. Sie arbeiten als Hauswirtschafter/in im Privathaushalt der Familie Braun. (50 Punkte)		Punkte		
		mögl.	erreicht	
			1.Korr.	2.Korr.
1.6.2	Beschreiben Sie 3 Möglichkeiten, wie Sie die Kinder während der Geburtstagsfeier im Sitzen beschäftigen können !	3		
1.6.3	Beschreiben Sie 3 Bewegungsspiele im Freien !	3		

1. Sie arbeiten als Hauswirtschafter/in im Privathaushalt der Familie Braun. (50 Punkte)		Punkte												
		mögl.	erreicht											
			1.Korr.	2.Korr.										
1.6.4	Nennen Sie 4 Aufgaben die Martin während der Feier übernehmen kann !	2												
1.6.5	<p>Sie sind für die Sicherheit der Kinder verantwortlich. Nennen Sie 4 mögliche Unfallgefahren, die während der Geburtstagsfeier im Haus oder Garten auftreten können. Ergänzen Sie Maßnahmen zur Vermeidung !</p> <table border="1" data-bbox="199 1164 1268 2027"> <thead> <tr> <th>Unfallgefahr (½ P.)</th> <th>Maßnahmen zur Vermeidung (1 P.)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>	Unfallgefahr (½ P.)	Maßnahmen zur Vermeidung (1 P.)									6		
Unfallgefahr (½ P.)	Maßnahmen zur Vermeidung (1 P.)													

1. Sie arbeiten als Hauswirtschafter/in im Privathaushalt der Familie Braun. (50 Punkte)		Punkte		
		mögl.	erreicht	
			1.Korr.	2.Korr.
1.6.6	Zählen Sie 2 weitere Unfallquellen für Martin auf !	1		

## **Prüfungsbereich: Hauswirtschaftliche Betreuungsleistungen**

Berufliche Situation 2

**Sie sind als Hauswirtschafter/in im Hofcafe „Meier“ angestellt.**

### **Beschreibung des Betriebes:**

- Das Hofcafe bietet Frühstück, Mittagskarte und Nachmittagskaffee an.
- Zusätzlich werden hofeigene Produkte verkauft.
- Im Team arbeiten das Ehepaar Meier, 2 angeleitete Mitarbeiter, eine Hauswirtschafterin und eine Praktikantin.

### **Ihre Aufgaben im Bereich der**

#### **„Hauswirtschaftlichen Betreuungsleistungen“:**

- Eine Gruppe von 16 Senioren hat sich angekündigt.
- Empfang der ankommenden Gäste.
- Bewirtung und Betreuung der Senioren.

2. Sie arbeiten als Hauswirtschafter/in im Hofcafe.  <b>(50 Punkte)</b>		Punkte		
		mögl.	erreicht	
			1.Korr.	2.Korr.
2.1	<b>Eine Seniorengruppe kündigt ihren Besuch telefonisch an. Sie nehmen das Telefonat an.</b>	<b>5</b>		
2.1.1	<b>Beschreiben Sie den Ablauf eines telefonischen Verkaufsgesprächs ! (5 Antworten)</b>			
2.1.2	<b>Erstellen Sie für ihre Chefin eine Telefonnotiz mit 6 wichtigen Informationen für den Besuch der Seniorengruppe !</b>	<b>6</b>		

<b>2. Sie arbeiten als Hauswirtschafter/in im Hofcafe.</b>		<b>Punkte</b>		
		<b>mögl.</b>	<b>erreicht</b>	
			<b>1.Korr.</b>	<b>2.Korr.</b>
<b>2.1.3</b>	<b>Nennen Sie 4 Regeln, die Sie beim Telefonieren mit Gästen beachten !</b>	<b>2</b>		
<b>2.1.4</b>	<b>Zählen Sie 8 Tätigkeiten für die Vorbereitung des Besuches auf !</b>	<b>4</b>		

2. Sie arbeiten als Hauswirtschafter/in im Hofcafe.  <b>(50 Punkte)</b>		Punkte		
		mögl.	erreicht	
			1.Korr.	2.Korr.
2.1.5	Während der Vorbereitung nennen Sie der Praktikantin 8 körperliche Einschränkungen, die bei Senioren auftreten könnten !	4		
2.1.6	Wählen Sie 4 Einschränkungen aus und beschreiben Sie mögliche Hilfestellungen !	4		

2. Sie arbeiten als Hauswirtschafter/in im Hofcafe.  <b>(50 Punkte)</b>		Punkte		
		mögl.	erreicht	
			1.Korr.	2.Korr.
2.2 2.2.1	Die Seniorengruppe kommt um 14.00 Uhr zum Nachmittagskaffee. Erläutern Sie der Praktikantin, worauf sie als Servicekraft beim äußeren Erscheinungsbild Wert legen soll ! (4 Antworten)	4		
2.2.2	Sie wollen, dass die Gäste gut versorgt werden. Definieren Sie den Begriff „Wahrnehmung“ !	1		
2.2.3	Nennen Sie 4 Einflussfaktoren auf die Wahrnehmung !	2		

2. Sie arbeiten als Hauswirtschafter/in im Hofcafe.  <b>(50 Punkte)</b>		Punkte		
		mögl.	erreicht	
			1.Korr.	2.Korr.
2.2.4	<p>Frau Müller aus der Seniorengruppe findet ein Haar auf der Torte.            Sie beschwert sich bei Ihnen.            Formulieren Sie 3 passende Antworten für Frau Müller !</p>	3		
2.2.5	<p>Die Senioren unterhalten sich während des Nachmittagskaffees rege.            Sie hören zufällig ein Gespräch, welches vertrauliche Informationen enthält.            Beschreiben Sie, wie Sie mit dieser Situation umgehen ! (2 Antworten)</p>	2		

2. Sie arbeiten als Hauswirtschafter/in im Hofcafe.		Punkte														
		mögl.	erreicht													
				1.Korr.	2.Korr.											
<b>(50 Punkte)</b>																
2.3	Nach dem Kaffeetrinken führen Sie die Senioren durch den Betrieb. Sie informieren die Gruppe über die hofeigenen Produkte. Frau Müller möchte im Hofladen ein Brot kaufen.	<b>5</b>														
2.3.1	Beschreiben Sie den Ablauf des Verkaufsgesprächs !															
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 35%;">Ablauf</th> <th>Beschreibung (je 1 P.)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Gesprächseröffnung</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Bedarfsermittlung</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Kundenberatung/Information</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Alternativen, ergänzende Produkte zeigen</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Beendigung des Gesprächs</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Ablauf	Beschreibung (je 1 P.)	Gesprächseröffnung		Bedarfsermittlung		Kundenberatung/Information		Alternativen, ergänzende Produkte zeigen		Beendigung des Gesprächs			
Ablauf	Beschreibung (je 1 P.)															
Gesprächseröffnung																
Bedarfsermittlung																
Kundenberatung/Information																
Alternativen, ergänzende Produkte zeigen																
Beendigung des Gesprächs																

2. Sie arbeiten als Hauswirtschafter/in im Hofcafe.		Punkte												
		mögl.	erreicht											
				1.Korr.	2.Korr.									
<b>(50 Punkte)</b>														
<b>2.4</b>	<b>Im Hofladen und im Cafe erleben Sie verschiedene Kundentypen.</b>	<b>6</b>												
<b>2.4.1</b>	<b>Nennen Sie 4 verschiedene Kundentypen und beschreiben Sie diese !</b>													
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">Kundentyp (1/2 P.)</th> <th>Beschreibung (1 P.)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="height: 150px;"></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				Kundentyp (1/2 P.)	Beschreibung (1 P.)								
Kundentyp (1/2 P.)	Beschreibung (1 P.)													

2. Sie arbeiten als Hauswirtschafter/in im Hofcafe.  <b>(50 Punkte)</b>		Punkte		
		mögl.	erreicht	
			1.Korr.	2.Korr.
2.4.2	Wählen Sie 2 Kundentypen und beschreiben Sie den passenden Umgang mit diesen !	2		