

Qualifizierungsbausteine aus dem Ausbildungsberuf

Fachkraft für

Arbeitsmaterialien

Qualifizierungsbausteine aus dem Beruf
Fachkraft für Gebäude/Hauservice

Gemäß § 68 ff. BBiG und BAVBVO

Qualifizierungsbaustein B

Hauservice

Wohnungsverwaltung



Qualifizierungsbaustein – Wohnungsverwaltung

Dieser Qualifizierungsbaustein beinhaltet den Aufgabenbereich Wohnungsverwaltung. Hierbei handelt es sich um Inhalte, die nicht als Dienstleistung einer Schülerfirma angeboten werden können, da es hierfür keinen Bedarf auf dem Markt gibt. Demzufolge ist es Aufgabe der Lehrperson die Inhalte durch praktische Unterrichtsverfahren wie zum Beispiel dem Rollenspiel in die Schülerfirma zu integrieren.

Die nachstehenden Materialien können folgenden Inhalten des Qualifizierungsbausteins zugeordnet werden:

(1) Grundlagen der Wohnungsverwaltung

- Aufgaben der Hausverwaltung, insbesondere der Tätigkeit vor Ort erläutern können.
- Messgeräte und -Einrichtungen zur Verbrauchsermittlung kennen und benennen können.
- Mit einem Textverarbeitungsprogramm arbeiten können.

(2) Verwaltungsaufgaben bei Mieterwechsel

- Mieträume bei Mietvertragsbeendigung abnehmen.
- Mietraumbesichtigungen planen (Terminvereinbarung)
- Abnahme-(Übergabe)-Protokolle führen.
- Zählerstände erfassen.

(3) Schriftverkehr mit Mietern

- Informationsaushänge für Mieter am PC erstellen.

Die Materialien können ebenfalls für Inhalte des Qualifizierungsbausteins - Verhaltens- und Kommunikationstraining verwendet werden:

(1) Höflichkeit und Umgangsformen

- Grundsätzliche Umgangsformen und Anreden kennen.

(2) Gesprächsführung

- Telefongespräche planen und führen.
- Kunden aktiv zuhören und dabei die Kernaussagen erfassen können.
- Auch mit unfreundlichen Kunden bzw. Mietern ein freundliches Gespräch führen.

Lehrerinformation

II. Wohnungsverwaltung

Inhalte:

II. Qualifizierungsbaustein - Wohnungsverwaltung

1. Grundlagen der Wohnungsverwaltung

- Aufgaben der Hausverwaltung, insbesondere der Tätigkeit vor Ort
- Messgeräte und -Einrichtungen zur Verbrauchsermittlung
- Umgang mit Textverarbeitungsprogrammen

2. Verwaltungsaufgaben bei Mieterwechsel

- Abnahme von Mieträume bei Mietvertragsbeendigung
- Terminvereinbarung für Mietraumbesichtigungen
- Abnahme-(Übergabe)-Protokolle
- Erfassung von Zählerständen

3. Schriftverkehr mit Mietern

- Informationsaushänge für Mieter

Ziele:

Die Schüler/innen sollen

- Messgeräte und -Einrichtungen zur Verbrauchsermittlung erkennen und benennen können.
- Zählerstände erfassen können.
- eine Wohnungsabnahme durchführen können.
- bei einer Wohnungsabnahme ein Abnahme-(Übergabe)-Protokolle führen können.
- Terminvereinbarungen mit Mietinteressenten am Telefon durchführen können.
- Telefongespräche anhand von Kenntnissen der Gesprächsführung führen können.
- in der Lage sein aktiv zuzuhören und die Kernaussagen seines Gesprächspartners zu erfassen.
- Kunden orientiertes Handeln kennen lernen.
- lernen auch mit unfreundlichen Kunden bzw. Mietern ein freundliches Gespräch zu führen.
- Fähigkeiten im Erstellen von Informationsaushängen entwickeln.
- mit einem Textverarbeitungsprogramm arbeiten können.

Sachinformationen:

Betriebskosten (AB 1)

Dem Mieter entstehen durch die Benutzung seiner Wohnung Kosten. Diese werden als verbrauchsabhängige Betriebskosten bezeichnet. Sie müssen zusätzlich zu der Kaltmiete gezahlt werden. Es kann sich hierbei um folgende Kosten handeln:

1. Wasserverbrauchsdaten (Kalt- und Warmwasser)
2. Kosten der Warmwasserversorgung
3. Heizkosten
 - Kosten der verbrauchten Brennstoffe z.B. Öl, Gas oder
 - Kosten der Lieferung von Wärme durch ein Fernheizwerk oder eine zentrale Heizungsanlage
4. Kosten für Strom

Messgeräte und -Einrichtungen:

Informationen hierzu sind Arbeitsblatt 1 und dem folgenden Abschnitt zu entnehmen.

Heizkostenverteiler

Zur Erfassung der Heizkosten können elektronische Heizkostenverteiler (z. B. Minometer) an Heizkörpern installiert werden. Diese führen regelmäßig interne Temperaturmessungen durch und prüfen dabei, ob Heizbetrieb vorliegt oder nicht.

An einem, von der Wohnungsverwaltung, festgelegten und einprogrammierten Stichtag (01.01. oder 01.05.) wird der tagesaktuelle Verbrauchswert für die nächste Ablesung festgehalten und die Zählung wieder bei Null begonnen.

Bei der Jahresendablesung wird der Zählerstand des Abrechnungstichtags von einer externen Firma abgelesen und in einem Ablesungs-Beleg notiert.

Zustandekommen eines Mietvertrages:

Ein Mietvertrag kommt durch zwei übereinstimmende Willenserklärungen zustande. Folgendes Vorgehen ist dafür notwendig: Der Mietinteressent stellt einen Mietantrag an den Vermieter indem er mündlich sein Interesse bekundet oder die geforderten Unterlagen (Selbstauskunft etc.) dem Vermieter aushändigt. Der Vermieter kann den Mietantrag annehmen und dem Mietinteressenten einen unterschriebenen Mietvertrag übergeben. Dieser stellt wiederum einen Antrag des Vermieters an den Mietinteressenten dar, da dieser die Mietbedingungen im Mietvertrag akzeptieren muss. Er nimmt den Antrag an indem er den Mietvertrag unterschrieben dem Vermieter zu kommen lässt. Der Mietvertrag ist somit geschlossen.

Der Vermieter kommt durch die Wohnungsübergabe seiner Gebrauchsüberlassungspflicht nach.

Materialien:

1. Ermittlung der Betriebskosten eines Mieters ► **AB 1**
2. Zählerstände ermitteln ► **AB 2**
3. Rollenspiel einer Wohnungsabnahme ► **AB 3**
4. Abnahme-Übergabe-Protokoll ► **KV 1**
5. Rollenspiel – Terminvereinbarung für Besichtigung per Telefon ► **AB 4**
6. Kalenderauszug für Terminvereinbarung ► **AB 5**
7. Informationsaushänge in der Wohnanlage ► **AB 6**

Einsatz der Materialien:

Arbeitsblatt 1:

Dieses Arbeitsblatt dient als Einführung in das Thema Betriebskosten und Messgeräte und -Einrichtungen. Die Schüler erhalten im ersten Teil des Arbeitsblattes Informationen über Betriebskosten und sollen überlegen welche Kosten einem Mieter durch die Benutzung seiner Wohnung entstehen können. Die Erarbeitung dieser Aufgabe kann individuell von der Lehrperson gestaltet werden.

Den Schwerpunkt des Arbeitsblattes stellt der zweite Teil, Informationen über Messgeräte und -Einrichtungen zur Verbrauchsermittlung dar. Die Tabelle mit den Abbildungen informiert die Schüler über verschiedene Messgeräte und -Einrichtungen und die Abbildung eines Wasserzählers zeigt ihnen welche Daten an einem Zähler wichtig sind. Zusätzlich zu den Abbildungen auf dem Arbeitsblatt sollten reale Messgeräte und -Einrichtungen gezeigt und erklärt werden.

Arbeitsblatt 2:

Arbeitsblatt 2 kann als Anwendung und Vertiefung, der durch Arbeitsblatt 1 erworbenen Kenntnisse eingesetzt werden. Es beinhaltet eine Tabelle mit Abbildungen von Messgeräten und -Einrichtungen und der Aufgabe Zählernummern und Zählerstände in die Tabelle einzutragen. Auch dieses Arbeitsblatt kann durch die Einbeziehung von realen Messgeräten und -Einrichtungen ergänzt oder abgewandelt werden.

Arbeitsblatt 3:

Bei Arbeitsblatt 3 handelt es sich um ein Rollenspiel, in dem die Schüler eine Wohnungsabnahme nachspielen sollen. Die Lehrperson kann entscheiden ob die Wohnungsabnahme mit der Führung eines Abnahme-Protokolls oder ohne durchgeführt werden soll. Ein Abnahme-Übergabe-Protokoll befindet sich als Kopiervorlage 1 in den Materialien. Dieses ist so gestaltet, dass es an den Leistungsstand der Schüler angepasst werden kann, z.B. durch die Reduzierung des Inhalts.

Die Schüler sollen sich zunächst in 3er Gruppen zusammenfinden und in diesen Gruppen über die zu erledigenden Aufgaben während einer Wohnungsabnahme diskutieren. Bevor die Schüler mit ihren Rollenspielvorbereitungen beginnen, sollte eine Auswertung der Diskussion mit allen Schülern stattfinden. Eine Alternative wäre die Durchführung einer Diskussion bzw. die gemeinsame Erarbeitung der Aufgaben vor der Gruppeneinteilung. Der Ablauf der Rollenspiele sollte so gestaltet werden, dass ein Teil der Gruppen die Rollenspiele durchführt und der andere Teil der Gruppen diese beobachtet und bewertet.

Als Vorbereitung auf das Rollenspiel ist es Aufgabe der Lehrperson, den Schülern geeignete Räume, und wenn sie das Protokoll verwenden wollen, Messgeräte und -Einrichtungen zum Ablesen von Zählerständen zur Verfügung zu stellen. Es muss versucht werden den Schülern eine relativ reale Situation zu schaffen.

Als Vorbereitung auf diese Übung wäre eine Betriebserkundung bei einer Wohnungsverwaltung oder einem Maklerunternehmen von Vorteil. Vielleicht ist es auch möglich einer Wohnungsabnahme oder -besichtigung beizuwohnen.

Arbeitsblatt 4 und 5:

Bei diesem Arbeitsblatt sollen die Schüler in einem Rollenspiel einen Besichtigungstermin am Telefon vereinbaren. Sie sollen dadurch Kommunikations- und Planungskenntnisse erhalten.

Ihre Aufgabe besteht in der Auseinandersetzung mit den Rollen und in der Terminplanung und -vereinbarung. Ihnen werden durch die Rollenbeschreibung und durch einen Kalenderauszug (AB 5) mit bereits vorhandenen Terminen Einschränkungen bei der Terminplanung vorgegeben. Sie müssen trotz dessen in der Lage sein einen Termin zu vereinbaren.

Arbeitsblatt 6:

Dieses Arbeitsblatt beinhaltet eine Übung zum Schriftverkehr mit Mietern, der Anfertigung von Informationsaushängen. Im ersten Teil des Arbeitsblattes werden die Schüler über die Informationsaushänge informiert und erhalten zwei Beispiele zur Veranschaulichung. Der zweite Teil beinhaltet eine Aufgabe, die darin besteht selber einen Informationsaushang zum Thema „Bekanntgabe eines Sperrmülltermins“ zu entwerfen. Die Aufgabe kann zunächst auf dem Arbeitsblatt gelöst werden. Der endgültige Entwurf sollte mit Hilfe eines Textverarbeitungsprogramms erstellt werden.

Name:	Datum:	AB 1
II. 2. Verwaltungsaufgaben bei Mieterwechsel	Betriebskosten	

Ermittlung der Betriebskosten eines Mieters

Dem Mieter entstehen durch die Benutzung seiner Wohnung Kosten. Diese werden als Betriebskosten bezeichnet. Sie müssen zusätzlich zu der Kaltmiete gezahlt werden.

Welche Kosten können dem Mieter durch die Benutzung seiner Wohnung entstehen?

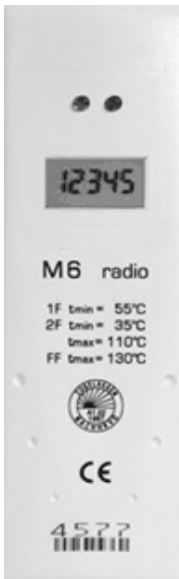
- (1)
- (2)
- (3)
- (4)

Um die Kosten zu ermitteln, muss zuerst der Verbrauch der Mieter festgestellt werden. Diese Aufgabe übernimmt in der Regel, eine von der Wohnungsverwaltung beauftragte Firma.

Bei Aus- und Einzug eines Mieters übernimmt diese Aufgabe der Hauswart. Er liest hierfür an Messgeräte und -Einrichtungen, die sich in der Wohnung und im Keller des Hauses befinden, den Verbrauchswert ab.

Messgeräte und -Einrichtungen:

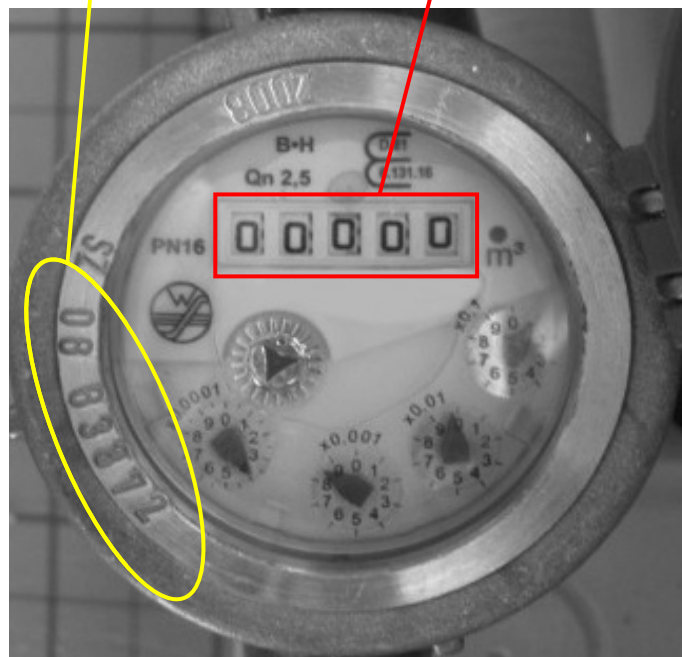
(1) Stromzähler	(2) Wasserzähler
Stromzähler messen die verbrauchte elektrische Energie in der Wohnung. Sie ermitteln daraus den Stromverbrauch und zeigen diesen in Kilowattstunden an. 	Wasserzähler zeigen die durch die Wasserrohre fließende Wassermenge an. 

(3) Heizkostenverteiler	(4) Gaszähler
Heizkostenverteiler ermitteln durch Temperaturmessungen am Heizkörper den Verbrauch. 	Gaszähler messen die durch die Gasleitung transportierte Gasmenge. 

Ablesen der Verbrauchswerte und Zählernummer:

Zählernummer

Zählerstand



Fülle die folgende Tabelle aus.

Messgerät/- Einrichtung	Zählernummer	Zählerstand
		
		

Name:	Datum:	AB 3
II. 2. Verwaltungsaufgaben bei Mieterwechsel	Wohnungsabnahme	

Rollenspiel Wohnungsabnahme

Situation:

Die Fachkraft für Hausservice (Hauswart) ist in einer Wohnanlage tätig. Sie unterstützt die Wohnungsbaugesellschaft „Rombert Bau“ bei der Verwaltung der Wohnungen.

Eine ihrer Aufgaben ist die Wohnungsabnahme bei Auszug der Mieter.

Rollenbeschreibung:

- Herr Buhlig, der Hauswart
- Herr Hofmann, bisheriger Mieter
- Frau Hofmann, bisherige Mieterin

Aufgaben:

1. Teilt euch in 3er Gruppen auf und verteilt die oben aufgeführten Rollen innerhalb eurer Gruppe.

2. Welche Aufgaben fallen während der Wohnungsabnahme an. Diskutiert in eurer Gruppe.

.....

.....

.....

.....

3. Führt ein Rollenspiel mit den o. g. Rollen durch.

Nutzt hierfür das Abnahme Protokoll der „Wohnungsverwaltung Rombert Bau“.

4. Schaut euch ein Rollenspiel einer anderen Gruppe an.

Macht euch Notizen bezüglich erledigter Aufgaben, Aufgabenreihenfolge und Kommunikation und Umgangsformen zwischen Mieter und Hauswart

5. Auswertung der Rollenspiele mit allen Gruppen: Wie wurden die Rollen umgesetzt? Was war gut und was sollte verbessert werden.

KV 1

II. 2. Verwaltungsaufgaben bei Mieterwechsel

Abnahme- Übergabe-
Protokoll

Wohnungsverwaltung
Rombert Bau

Abnahme – Übergabe – Protokoll

Wohnungsabnahme ☐

Wohnungsübergabe ☐

Grundstück / Wohnung:

.....

.....

Mieternummer:

.....

Mieter:

.....

neue Anschrift:

.....

Telefon-Nummer:

.....

Bei der Wohnungsabnahme/-übergabe wurden festgestellt:

Wohnungsflur

Renovierungszustand:

.....

Mängel:

.....

Behebung durch:

.....

Badezimmer

Renovierungszustand:

.....

Mängel:

.....

Behebung durch:

.....

Küche

Renovierungszustand:

.....

Mängel:

.....

Behebung durch:

.....

Wohnzimmer

Renovierungszustand:

Decken weiß - OK
Wände helles gelb - OK
Auslegware grau - Mängel

Mängel:

Brandflecken in der Auslegware

Behebung durch:

Wohnungsverwaltung

Schlafzimmer

Renovierungszustand:

.....

Mängel:

.....

Behebung durch:

.....

Kinderzimmer

Renovierungszustand:

.....

Mängel:

.....

Behebung durch:

.....

Balkon/Terrasse

Renovierungszustand:

.....

Mängel:

.....

Behebung durch:

.....

Kellerraum

Renovierungszustand:

.....

Mängel:

.....

Behebung durch:

.....

Es wurden folgende Schlüssel übergeben:

Schlüssel	Nummer	vorhanden	fehlen
Haustür			
Wohnungstür			
Kellertür	<i>T 27277</i>	<i>ja</i>	<i>/</i>
Briefkasten			
Stellplatz/Tiefgarage			
sonstige			

Zählerstände:

Zählerart	Lage / Ort	Zählernummer	Zählerstand
Strom	<i>Keller</i>		
Gas			
Warmwasser			
Warmwasser			
Kaltwasser			
Kaltwasser			
Heizkostenverteiler	<i>Küche</i>		
Heizkostenverteiler	<i>Bad</i>		
Heizkostenverteiler			
Heizkostenverteiler			
Heizkostenverteiler			
Heizkostenverteiler			
Heizkostenverteiler			

Vermieter

bisheriger Mieter

neuer Mieter

Datum: _____

Datum: _____

Datum: _____

Name:	Datum:	AB 4
II. 2. Verwaltungsaufgaben bei Mieterwechsel		Terminvereinbarung Mietinteressent

Rollenspiel – Terminvereinbarung am Telefon

Situation:

Die Vereinbarung und Durchführung von Besichtigungen mit Mietinteressenten zählt ebenfalls zu den Aufgaben der Fachkraft im Hausservice.

Eine neu zu vermietende Wohnung wurde von der Wohnungsverwaltung im Internet ausgeschrieben. Mietinteressenten melden sich nun telefonisch beim Hauswart um einen Besichtigungstermin zu vereinbaren.

Rollenbeschreibung:

- Herr Buhlig, der Hauswart: Seine Arbeitszeit ist Montag bis Donnerstag von 9 bis 18 Uhr und Sonntag 13 bis 16 Uhr. In der Zeit von 12 bis 13 Uhr macht er Mittagspause.
- Frau Tietze, Mietinteressentin 1: Sie ist berufstätig, ihre Arbeitszeit ist von 8 bis 16 Uhr. Am Dienstag und Donnerstag muss sie nach der Arbeit ihre Tochter zum Reiten begleiten.
- Herr Hofmeister, Mietinteressent 2: Er ist selbstständig und kann sich seine Arbeitszeit flexible einteilen. Von Montag bis Mittwoch hat er in der Zeit von 14 bis 20 Uhr eine Fortbildung.
- Frau Küster, Mietinteressentin 3: Sie arbeitet in der Gastronomie, ihre Arbeitszeit ist Donnerstag bis Sonntag von 11 bis 22 Uhr.

Aufgaben:

1. Teilt euch in 3er Gruppen auf und verteilt die oben aufgeführten Rollen der Mietinteressenten innerhalb eurer Gruppe. Die Rolle des Hauswarts übernimmt jeder einmal.
2. Diskutiert in der Gruppe, wie viel Zeit ihr für einen Besichtigungstermin einplanen müsst.
3. Überlegt für eure Rolle, in welcher Zeit der Besichtigungstermin möglich ist.
4. Jeder Mietinteressent vereinbart einen Besichtigungstermin mit Herrn Buhlig. Herr Buhlig verwendet dafür den Kalender (AB 5).
!! Beachtet die schon eingetragenen Termine, besonders die Handwerkertermine!!
5. Auswertung der Telefongespräche in der Gruppe: Wie wurden die Rollen umgesetzt? Was war gut und was sollte verbessert werden. Sind die Termine optimal vergeben worden?

Name:	Datum:	AB 5
II. 2. Verwaltungsaufgaben bei Mieterwechsel		Terminvereinbarung mit Mietinteressent

März												2009	
16	Montag	17	Dienstag	18	Mittwoch	19	Donnerstag	20	Freitag	21	Samstag	22	Sonntag
8 Uhr - 16 Uhr Malerarbeiten				8 Uhr - 15 Uhr Fußboden- verlegung		11 Uhr Reinigungs- arbeiten						14 Uhr Besichtigung Herr Fischer Tel.: 030/1345678	

Name:	Datum:	AB 6
II. 3. Schriftverkehr mit Mietern	Informationsaushänge in der Wohnanlage	

Informationsaushänge in der Wohnanlage

Der Aushang in der Wohnanlage ist eine Möglichkeit möglichst schnell alle Mieter über einen Sachverhalt zu informieren. Aufgabe des Hauswartes ist es Aushänge zu entwerfen und in der Wohnanlage anzubringen.

Beispiele:

Liebe Bewohner,

in der letzten Zeit werden häufiger Einrichtungsgegenstände wie:

- Schuhregale,
- Pflanzen und
- Schuhe

im Treppenhaus, vor den Wohnungstüren abgestellt.

Aus Gründen des Brandschutzes ist dies nicht gestattet. Wir müssen Sie daher auffordern, diese Gegenstände umgehend zu entfernen.

Bitte haben Sie dafür Verständnis. Im Brandfall ist das Treppenhaus ein wichtiger Fluchtweg, der nicht durch brennbares Material verbaut werden darf.

Ihre Hausverwaltung
i. A. Herr Buhlig

Mieterinformation

Am **20. März 2009** wird die jährliche Tiefgaragenreinigung durchgeführt.

Wir bitten Sie daher um Beachtung folgender Punkte:

Die Fahrzeuge müssen in der Zeit von **8 bis 17 Uhr** außerhalb der Garage abgestellt werden.

Gelagerte Gegenstände müssen von den Stellplätzen entfernt werden.

Für Beschädigungen an nicht entfernten Fahrzeugen und sonstigen Gegenständen, übernehmen wir keine Haftung.

Bitte tragen auch Sie ihren Teil dazu bei, dass die Reinigung reibungslos ablaufen kann.

Ihr Hauswart

