

INHALTSVERZEICHNIS

1 Beruf und Betrieb präsentieren	9		
1.1 Hauswirtschaft als Beruf	10	2.3.2	Vorbereitungstechniken 44
1.1.1 Das Berufsbild	10	2.3.3	Zerkleinerungstechniken 46
1.1.2 Hauswirtschaftliche Betriebe und deren Leitbild	10	2.3.4	Mischtechniken 49
1.2 Der Weg zur beruflichen Professionalität	12	2.3.5	Elektrische Kleingeräte 51
1.2.1 Die duale Ausbildung	12	2.3.6	Koch- und Backgeschirr 52
1.2.2 Sonderformen der Ausbildung	12	2.3.7	Herde und Gargeräte 52
1.2.3 Lernorte in der dualen Ausbildung	13	2.3.8	Garverfahren 61
1.2.4 Prüfungen während der Ausbildung	14	2.3.9	Kühl- und Gefriergeräte 64
1.2.5 Möglichkeiten der Fort- und Weiterbildung	17	2.4 Ernährungsempfehlungen und Orientierungswerte	65
1.3 Grundlagen hauswirtschaftlicher Professionalität	18	2.5 Lebensmittel und Lebensmittel- inhaltsstoffe	68
1.3.1 Nachhaltigkeit	18	2.5.1	Wasser und Getränke 68
1.3.2 Ökonomisch handeln	20	2.5.2	Kohlenhydrate 71
1.3.3 Digitalisierung	21	2.5.3	Eiweiße (Protein) 77
1.3.4 Die eigene Gesundheit erhalten ..	24	2.5.4	Fette und Öle 82
1.3.5 Hygiene – die Gesundheit anderer im Auge behalten	26	2.5.5	Vitamine und Mineralstoffe 86
1.3.6 Methode des selbstständigen beruflichen Handels	27	2.5.6	Sekundäre Pflanzenstoffe 89
1.4 Arbeitsergebnisse präsentieren	28	2.5.7	Zusatzstoffe 90
1.4.1 Umgang mit Präsentations- Software	28	2.5.8	Wasserverbrauch und CO ₂ -Ausstoß bei der Lebensmittel- produktion
1.4.2 Weitere Präsentationstechniken ...	29	2.5.9	Einteilung der Nahrungsinhalts- stoffe
1.4.3 Urheberrecht	29	2.6 Convenience- und Ersatzprodukte	97
		2.7 Anrichten und Garnieren	100
2 Verpflegung zubereiten und anbieten	35	3 Wohn- und Funktionsbereiche reinigen und pflegen	107
2.1 Hygiene	36	3.1 Grundlagen der Reinigung, Desinfektion und Pflege	108
2.1.1 HACCP-Konzept	36	3.1.1 Schmutz	108
2.1.2 Personalhygiene	38	3.1.2 Reinigungsfaktoren	109
2.1.3 Betriebshygiene	39	3.1.3 Reinigungsarten	110
2.1.4 Produkthygiene	40	3.1.4 Reinigungsverfahren	111
2.2 Arbeitsplatzgestaltung und Ergonomie	41	3.1.5 Desinfektionsverfahren	114
2.3 Arbeitsgeräte und Hilfsmittel auswählen und Lebensmittel verarbeiten	44	3.2 Arbeitsmittel zur Reinigung, Desinfektion und Pflege	115
2.3.1 Hilfsmittel zum Wiegen und Messen	44	3.2.1 Reinigungs-, Desinfektions- und Pflegemittel	115
		3.2.2 Reinigungsgeräte und Reinigungsmaschinen	127

3.2.3	Weitere Arbeitsmittel zur Reinigung	131
3.3	Reinigung und Pflege verschiedener Materialien	133
3.3.1	Glas	133
3.3.2	Keramik	133
3.3.3	Holz	134
3.3.4	Kunststoff	135
3.3.5	Metall	135
3.3.6	Leder	137
3.4	Objektspezifische Reinigung ...	138
3.4.1	Allgemeiner Ablauf der Reinigung, Desinfektion und Pflege von Wohn- und Funktionsbereichen ..	138
3.4.2	Bodenbeläge reinigen	139
3.4.3	Fenster reinigen	143
3.4.4	Türen reinigen	144
3.4.5	Wohnraum reinigen	145
3.4.6	Sanitärbereich reinigen	146
3.4.7	Großküche reinigen	147
3.5	Arbeitsorganisation zur Einhaltung betrieblicher Standards	153
3.5.1	Leistungsbeschreibung	153
3.5.2	Leistungsverzeichnis	154
3.5.3	Reinigungsplan	155
3.5.4	Dokumentation und Kontrolle	155
3.6	Arbeitsteilung bei Reinigungsarbeiten	155
3.6.1	Reviersystem	155
3.6.2	Kolonnensystem	156
3.6.3	Gemischtes System	156
3.7	Abfälle	157
3.7.1	Abfallarten	157
3.7.2	Nicht recycelbare Abfälle	158
3.7.3	Recycelbare Abfälle	158
3.7.4	Abfallvermeidung	159
3.7.5	Speisereste in Großhaushalten	159
3.8	Kennzahlen in der Hausreinigung	160

4	Personen wahrnehmen und beobachten	167
4.1	Bedürfnisse und Bedarfe von Personen	168
4.1.1	Alter	169
4.1.2	Persönliche Situation und Lebensumstände	171
4.1.3	Lebenswelt	173
4.2	Kommunikation	174
4.2.1	Mit Menschen kommunizieren ...	174
4.2.2	Die wichtigsten Kommunikationsregeln	179
4.2.3	Umgangs- und Verhaltensformen (im Berufsalltag)	181
4.3	Wahrnehmung und Beobachtung	184
4.3.1	Wahrnehmung	184
4.3.2	Beobachtung	188
5	Güter beschaffen, lagern und bereitstellen	199
5.1	Güter und Dienstleistungen	200
5.2	Warenwirtschaft	201
5.3	Beschaffung von Gütern und Dienstleistungen	204
5.4	Warenkennzeichnung	205
5.5	Qualität von Gütern und Dienstleistungen	208
5.6	Bestellung von Waren und Dienstleistungen	209
5.7	Wareneingang	210
5.8	Lagerung der Waren	211
5.9	Verluste im Warenlager	215
5.9.1	Verluste durch Schädlingsbefall ...	215
5.9.2	Lebensmittelverderb durch Mikroorganismen	217
6	Personen und Gruppen unterstützen und betreuen	223
6.1	Arbeitsumfeld: Haushalts-, Wohn- und Betreuungsformen .	224
6.1.1	Betreuung in privaten Haushalten	224
6.1.2	Institutionelle Betreuungsformen .	227

6.2	Betreuung von Kindern und Jugendlichen	231
6.2.1	Entwicklung von Kindern und Jugendlichen	231
6.2.2	Erziehung von Kindern und Jugendlichen	236
6.2.3	Bedarf an Betreuungsleistungen	238
6.2.4	Kinderkrankheiten und Entwicklungsstörungen	249
6.3	Teamarbeit in der hauswirtschaftlichen Betreuung	252
6.3.1	Zusammenarbeit in einer Kindertagesstätte	252
6.3.2	Zusammenarbeit in einem Senioren- und Pflegeheim	252
6.3.3	Zusammenarbeit im Wohnheim für Menschen mit Behinderung	253
6.3.4	Zusammenarbeit mit weiteren Berufsgruppen	254
6.3.5	Bedeutung der multiprofessionellen Teamarbeit	254
6.3.6	Grenzen der hauswirtschaftlichen Betreuungsarbeit	255
6.4	Konflikte und Konfliktlösung	256
6.4.1	Arten und Ursachen von Konflikten	256
6.4.2	Lösung von Konflikten	258
6.5	Rechtsgrundlagen	259

7	Textilien einsetzen, reinigen und pflegen	265
7.1	Textilien	266
7.1.1	Faserarten	266
7.1.2	Textile Flächen	268
7.1.3	Textilveredlung	269
7.1.4	Textilkennzeichnung	270
7.1.5	Personalisierte Textilkennzeichnung	272
7.1.6	Textile Kette	274
7.2	Arbeitsmittel der Textilreinigung und -pflege	275
7.2.1	Wasch- und Nachbehandlungsmittel	275
7.2.2	Geräte und Maschinen	279

7.3	Wäschekreislauf	292
7.3.1	Schmutzwäsche sammeln	292
7.3.2	Transport zur Wäscherei	293
7.3.3	Schmutzwäsche sortieren	293
7.3.4	Vorbereiten der Schmutzwäsche	295
7.3.5	Wäsche waschen	295
7.3.6	Wäsche trocknen	297
7.3.7	Wäsche glätten	298
7.3.8	Wäsche legen	301
7.3.9	Wäsche lagern	302
7.3.10	Wäsche ausgeben	302
7.4	Betriebliche Standards der Textilpflege	303
7.4.1	Reiner und unreiner Bereich	303
7.4.2	Dokumentation und Kontrolle	304
7.4.3	Umgang mit infektiösen Wäschestücken	304
7.4.4	RAL Gütezeichen	305
7.4.5	Kundenwünsche	305
7.5	Textilien instandsetzen	306
7.5.1	Arbeitsmittel zur Instandsetzung von Textilien	306
7.5.2	Instandsetzung von Hand	306
7.5.3	Instandsetzung mit der Maschine	307

8	Verpflegung von Personengruppen planen	315
8.1	Mahlzeitengestaltung	316
8.1.1	Gesundheitsförderndes Verpflegungsangebot	316
8.1.2	Nachhaltiges Verpflegungsangebot	318
8.1.3	Frühstück und Zwischenverpflegung	318
8.1.4	Mittagessen	319
8.1.5	Abendessen	320
8.2	Lebensmittel- und Speisenqualität	321
8.2.1	Begriffsklärungen	321
8.2.2	Gesetzliche Lebensmittelqualität	322
8.2.3	Der BZfE-Qualitätsfächer	323
8.2.4	Qualitätsstandards für die Verpflegung	325

8.3 Personen- und Situationsorientierung	328
8.3.1 Energie- und Nährstoffbedarfe von Personen und Personengruppen	328
8.3.2 Empfehlungen für verschiedene Lebensphasen	331
8.3.3 Gewohnheiten berücksichtigen	335
8.4 Speisen anbieten	336
8.4.1 Speisepläne	336
8.4.2 Verpflegungssysteme	337
8.4.3 Speisenverteilungssysteme	338
8.4.4 Tischgestaltung	339

9 Räume und Wohnumfeld gestalten 347

9.1 Bedeutung der Gestaltung von Räumen und Wohnumfeld für das Wohlbefinden	348
9.1.1 Wohnbedürfnisse	348
9.1.2 Grundrisse und Raumproportionen	348
9.2 Gestaltungselemente	351
9.2.1 Farbe	351
9.2.2 Beleuchtung	352
9.2.3 Wandgestaltung	354
9.2.4 Bodenbeläge	354
9.2.5 Einrichtung	356
9.2.6 Dekoration	358
9.3 Räume gestalten	361
9.3.1 Wohnräume	361
9.3.2 Funktionsräume	362
9.4 Wohnumfeld gestalten	365
9.4.1 Arbeiten im Wohnumfeld	365
9.4.2 Das Quartier mitgestalten	366

10 Produkte und Dienstleistungen anbieten 373

10.1 Grundlagen Marketing	374
10.1.1 Marktanalyse	374
10.1.2 Kunden- Zielgruppenanalyse	375
10.1.3 Absatzwege/Vertriebswege	376
10.2 Angebot	377
10.2.1 Sortimentsgestaltung	377
10.2.2 Produktauswahl	377

10.3 Kostenermittlung	378
10.4 Preise ermitteln	380
10.4.1 Definition und Funktion von Preisen	380
10.4.2 Kalkulationsarten	380
10.4.3 Preis vs. Wert	382
10.4.4 Preisauszeichnung	383
10.5 Verkauf	384
10.5.1 Verkaufsformen	384
10.5.2 Verkaufsgespräch	384
10.5.3 Kassenführung und Dokumentation	388
10.5.4 Verkaufserfolg bewerten	389
10.6 Gesetzliche Grundlagen auf einen Blick	391

11 Personen in besonderen Lebenssituationen aktivieren, fördern und betreuen 401

11.1 Biographiearbeit im Rahmen der hauswirtschaftlichen Betreuung	402
11.2 Betreuung von älteren und hochbetagten Menschen	404
11.2.1 Grundlegende Kenntnisse	404
11.2.2 Schnittstellen und Abgrenzung von Hauswirtschaft und Pflege	408
11.2.3 Haushaltsführung	411
11.2.4 Ernährung	413
11.2.5 Motivation und Aktivierung	416
11.2.6 Förderung der Mobilität	418
11.2.7 Unterstützung bei der Körperpflege	420
11.2.8 Unterstützung beim An- und Auskleiden	422
11.3 Betreuung von kranken Menschen	422
11.3.1 Umgang mit kranken Menschen	422
11.3.2 Erste Hilfe und häusliche Unfälle	428
11.3.3 Typische Erkrankungen	431
11.3.4 Sturzprävention bei eingeschränkter Mobilität	436
11.3.5 Bettlägerigkeit	437

11.4	Betreuungsleistungen für Menschen mit Behinderungen ..	438
11.4.1	Betreuung von Personen mit körperlichen Behinderungen	438
11.4.2	Betreuung von Personen mit Sinnesbehinderungen	439
11.4.3	Betreuung von Personen mit psychischen Behinderungen	440
11.4.4	Betreuung von Personen mit geistigen Behinderungen	441
11.4.5	Barrierefreiheit	442
11.4.6	Barrierefreies Wohnen	443
11.5	Recht in der Betreuung und Pflege	446

12	Verpflegung als Dienstleistung zu besonderen Anlässen planen und durchführen	453
12.1	Der Tischgast	454
12.1.1	Merkmale des Tischgastes	454
12.1.2	Tischgäste als Gruppe	457
12.1.3	Situationsorientierung	457
12.1.4	Kommunikation	459
12.2	Besondere Speisenangebote ...	460
12.2.1	Das Menü	460
12.2.2	Büfets	464
12.2.3	Ernährungstrends	470
12.2.4	Ernährungsformen	473
12.3	Arbeit im Service	475
12.3.1	Servicekräfte	475
12.3.2	Vorbereitende Arbeiten	476
12.3.3	Das Servieren von Speisen	479
12.3.4	Das Servieren von Getränken	480
12.4	Beschwerdemanagement	484
12.4.1	Kundenzufriedenheit	484
12.4.2	Kundenbeschwerden	484
12.4.3	Umgang mit Kundenbeschwerden	485
12.4.4	Beschwerdemanagement	486

13	Produkte und Dienstleistungen vermarkten	493
13.1	Projekt	494
13.1.1	Projektmanagement	494
13.1.2	Der betriebliche Auftrag	496
13.2	Marketing	498
13.2.1	Marken und Image	498
13.2.2	Werbung	500
13.2.3	Verpackungsgestaltung	511
13.3	Kalkulation	512
13.3.1	Kapitalkosten	512
13.3.2	Abschreibungskosten	515
13.3.3	Personalkosten	516
13.3.4	Kostenvoranschlag und Angebote	517
13.4	Abrechnung und Auswertung ..	518
13.4.1	Rechnung	518
13.4.2	SWOT-Analyse	519

14	Personen anleiten	525
14.1	Arbeitsplanung	526
14.1.1	Kommunikationsplan und Delegieren	526
14.1.2	Personalausstattung	527
14.2	Anleiten von Personen	529
14.2.1	Einführung zum Anleiten	529
14.2.2	Zielgruppen	529
14.2.3	Motivation und Förderung	529
14.2.4	Methoden	532
14.2.5	Medien und Hilfsmittel	535
14.3	Miteinander Arbeiten	539
14.3.1	Definition Team	539
14.3.2	Rollen im Team	541
14.3.3	Gesprächsführung	542
14.3.4	Umgang mit Vielfalt	544
14.4	Kontrolle und Auswertung von Arbeitsergebnissen	547

Literaturverzeichnis	553
Bildquellenverzeichnis	555
Sachwortverzeichnis	557