

INHALTSVERZEICHNIS

1	Beruf und Betrieb präsentieren	9
1.1	Hauswirtschaft als Beruf	10
1.1.1	Das Berufsbild	10
1.1.2	Hauswirtschaftliche Betriebe und deren Leitbild	10
1.2	Der Weg zur beruflichen Professionalität	12
1.2.1	Die duale Ausbildung	12
1.2.2	Sonderformen der Ausbildung	12
1.2.3	Lernorte in der dualen Ausbildung	13
1.2.4	Prüfungen während der Ausbildung	14
1.2.5	Möglichkeiten der Fort- und Weiterbildung	17
1.3	Grundlagen hauswirtschaftlicher Professionalität	18
1.3.1	Nachhaltigkeit	18
1.3.2	Ökonomisch handeln	20
1.3.3	Digitalisierung	21
1.3.4	Die eigene Gesundheit erhalten	24
1.3.5	Hygiene – die Gesundheit anderer im Auge behalten	26
1.3.6	Methode des selbstständigen beruflichen Handels	27
1.4	Arbeitsergebnisse präsentieren	28
1.4.1	Umgang mit Präsentations-Software	28
1.4.2	Weitere Präsentationstechniken	29
1.4.3	Urheberrecht	29
2	Verpflegung zubereiten und anbieten	35
2.1	Hygiene	36
2.1.1	HACCP-Konzept	36
2.1.2	Personalhygiene	38
2.1.3	Betriebshygiene	39
2.1.4	Produkthygiene	40
2.2	Arbeitsplatzgestaltung und Ergonomie	41
2.3	Arbeitsgeräte und Hilfsmittel auswählen und Lebensmittel verarbeiten	44
2.3.1	Hilfsmittel zum Wiegen und Messen	44
2.3.2	Vorbereitungstechniken	44
2.3.3	Zerkleinerungstechniken	46
2.3.4	Mischtechniken	49
2.3.5	Elektrische Kleingeräte	51
2.3.6	Koch- und Backgeschirr	52
2.3.7	Herde und Garseräte	52
2.3.8	Garverfahren	61
2.3.9	Kühl- und Gefriergeräte	64
2.4	Ernährungsempfehlungen und Orientierungswerte	65
2.5	Lebensmittel und Lebensmittel-inhaltsstoffe	68
2.5.1	Wasser und Getränke	68
2.5.2	Kohlenhydrate	71
2.5.3	Eiweiße (Protein)	77
2.5.4	Fette und Öle	82
2.5.5	Vitamine und Mineralstoffe	86
2.5.6	Sekundäre Pflanzenstoffe	89
2.5.7	Zusatzstoffe	90
2.5.8	Wasserverbrauch und CO ₂ -Ausstoß bei der Lebensmittelproduktion	95
2.5.9	Einteilung der Nahrungsinhaltsstoffe	96
2.6	Convenience- und Ersatzprodukte	97
2.7	Anrichten und Garnieren	100
3	Wohn- und Funktionsbereiche reinigen und pflegen	107
3.1	Grundlagen der Reinigung, Desinfektion und Pflege	108
3.1.1	Schmutz	108
3.1.2	Reinigungsfaktoren	109
3.1.3	Reinigungsarten	110
3.1.4	Reinigungsverfahren	111
3.1.5	Desinfektionsverfahren	114
3.2	Arbeitsmittel zur Reinigung, Desinfektion und Pflege	115
3.2.1	Reinigungs-, Desinfektions- und Pflegemittel	115
3.2.2	Reinigungsgeräte und Reinigungsmaschinen	127

• 3.2.3 Weitere Arbeitsmittel zur Reinigung	131	4 Personen wahrnehmen und beobachten	167
3.3 Reinigung und Pflege verschiedener Materialien	133	4.1 Bedürfnisse und Bedarfe von Personen	168
• 3.3.1 Glas	133	• 4.1.1 Alter	169
• 3.3.2 Keramik	133	• 4.1.2 Persönliche Situation und Lebensumstände	171
• 3.3.3 Holz	134	• 4.1.3 Lebenswelt	173
• 3.3.4 Kunststoff	135	4.2 Kommunikation	174
• 3.3.5 Metall	135	• 4.2.1 Mit Menschen kommunizieren ...	174
• 3.3.6 Leder	137	• 4.2.2 Die wichtigsten Kommunikationsregeln	179
3.4 Objektspezifische Reinigung ...	138	• 4.2.3 Umgangs- und Verhaltensformen (im Berufsalltag)	181
• 3.4.1 Allgemeiner Ablauf der Reinigung, Desinfektion und Pflege von Wohn- und Funktionsbereichen ..	138	4.3 Wahrnehmung und Beobachtung	184
• 3.4.2 Bodenbeläge reinigen	139	• 4.3.1 Wahrnehmung	184
• 3.4.3 Fenster reinigen	143	• 4.3.2 Beobachtung	188
• 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	5 Güter beschaffen, lagern und bereitstellen	199
• 3.5.2 Leistungsverzeichnis	154	5.1 Güter und Dienstleistungen	200
• 3.5.3 Reinigungsplan	155	5.2 Warenwirtschaft	201
• 3.5.4 Dokumentation und Kontrolle	155	5.3 Beschaffung von Gütern und Dienstleistungen	204
3.6 Arbeitsteilung bei Reinigungsarbeiten	155	5.4 Warenkennzeichnung	205
• 3.6.1 Reviersystem	155	5.5 Qualität von Gütern und Dienstleistungen	208
• 3.6.2 Kolonnensystem	156	5.6 Bestellung von Waren und Dienstleistungen	209
• 3.6.3 Gemischtes System	156	5.7 Wareneingang	210
3.7 Abfälle	157	5.8 Lagerung der Waren	211
• 3.7.1 Abfallarten	157	5.9 Verluste im Warenlager	215
• 3.7.2 Nicht recycelbare Abfälle	158	• 5.9.1 Verluste durch Schädlingsbefall ...	215
• 3.7.3 Recycelbare Abfälle	158	• 5.9.2 Lebensmittelverderb durch Mikroorganismen	217
• 3.7.4 Abfallvermeidung	159		
• 3.7.5 Speisereste in Großhaushalten	159		
3.8 Kennzahlen in der Hausreinigung	160		
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	7.3	Wäschekreislauf	292
6.2.1	Entwicklung von Kindern und Jugendlichen	231	7.3.1	Schmutzwäsche sammeln	292
6.2.2	Erziehung von Kindern und Jugendlichen	236	7.3.2	Transport zur Wäscherei	293
6.2.3	Bedarf an Betreuungsleistungen	238	7.3.3	Schmutzwäsche sortieren	293
6.2.4	Kinderkrankheiten und Entwicklungsstörungen	249	7.3.4	Vorbereiten der Schmutzwäsche	295
6.3	Teamarbeit in der hauswirtschaftlichen Betreuung	252	7.3.5	Wäsche waschen	295
6.3.1	Zusammenarbeit in einer Kindertagesstätte	252	7.3.6	Wäsche trocknen	297
6.3.2	Zusammenarbeit in einem Senioren- und Pflegeheim	252	7.3.7	Wäsche glätten	298
6.3.3	Zusammenarbeit im Wohnheim für Menschen mit Behinderung	253	7.3.8	Wäsche legen	301
6.3.4	Zusammenarbeit mit weiteren Berufsgruppen	254	7.3.9	Wäsche lagern	302
6.3.5	Bedeutung der multiprofessionellen Teamarbeit	254	7.3.10	Wäsche ausgeben	302
6.3.6	Grenzen der hauswirtschaftlichen Betreuungsarbeit	255	7.4	Betriebliche Standards der Textilpflege	303
6.4	Konflikte und Konfliktlösung	256	7.4.1	Reiner und unreiner Bereich	303
6.4.1	Arten und Ursachen von Konflikten	256	7.4.2	Dokumentation und Kontrolle	304
6.4.2	Lösung von Konflikten	258	7.4.3	Umgang mit infektiösen Wäschesachen	304
6.5	Rechtsgrundlagen	259	7.4.4	RAL Gütezeichen	305
7	Textilien einsetzen, reinigen und pflegen	265	7.4.5	Kundenwünsche	305
7.1	Textilien	266	7.5	Textilien instandsetzen	306
7.1.1	Faserarten	266	7.5.1	Arbeitsmittel zur Instandsetzung von Textilien	306
7.1.2	Textile Flächen	268	7.5.2	Instandsetzung von Hand	306
7.1.3	Textilveredlung	269	7.5.3	Instandsetzung mit der Maschine	307
7.1.4	Textilkennzeichnung	270	8	Verpflegung von Personengruppen planen	315
7.1.5	Personalisierte Textilkennzeichnung	272	8.1	Mahlzeitengestaltung	316
7.1.6	Textile Kette	274	8.1.1	Gesundheitsförderndes Verpflegungsangebot	316
7.2	Arbeitsmittel der Textilreinigung und -pflege	275	8.1.2	Nachhaltiges Verpflegungsangebot	318
7.2.1	Wasch- und Nachbehandlungsmittel	275	8.1.3	Frühstück und Zwischenverpflegung	318
7.2.2	Geräte und Maschinen	279	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-Qualitätsfärcher	323
			8.2.4	Qualitätsstandards für die Verpflegung	325

8.3 Personen- und Situationsorientierung	328	10.3 Kostenermittlung	378
8.3.1 Energie- und Nährstoffbedarfe von Personen und Personen- gruppen	328	10.4 Preise ermitteln	380
8.3.2 Empfehlungen für verschiedene Lebensphasen	331	10.4.1 Definition und Funktion von Preisen	380
8.3.3 Gewohnheiten berücksichtigen ...	335	10.4.2 Kalkulationsarten	380
8.4 Speisen anbieten	336	10.4.3 Preis vs. Wert	382
8.4.1 Speisepläne	336	10.4.4 Preisauszeichnung	383
8.4.2 Verpflegungssysteme	337	10.5 Verkauf	384
8.4.3 Speisenverteilssysteme	338	10.5.1 Verkaufsformen	384
8.4.4 Tischgestaltung	339	10.5.2 Verkaufsgespräch	384
9 Räume und Wohnumfeld gestalten	347	10.5.3 Kassenführung und Dokumentation	388
9.1 Bedeutung der Gestaltung von Räumen und Wohnumfeld für das Wohlbefinden	348	10.5.4 Verkaufserfolg bewerten	389
9.1.1 Wohnbedürfnisse	348	10.6 Gesetzliche Grundlagen auf einen Blick	391
9.1.2 Grundrisse und Raum- proportionen	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		
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		
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		

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