

E	VORWORT DER AUTORINNEN	9
	GRUSSWORT	10
	EINFÜHRUNG: MAHLZEITEN WERTSCHÄTZEND GESTALTEN	11
<hr/>		
1	DEN TISCHGAST WERTSCHÄTZEN	20
<hr/>		
2	DAS MAHL WERTSCHÄTZEN	32
<hr/>		
3	DIE ZEIT FÜR DAS MAHL WERTSCHÄTZEN	42
<hr/>		
4	DEN RAUM WERTSCHÄTZEN	54
<hr/>		
5	DEN ESSPLATZ WERTSCHÄTZEN	70
<hr/>		
6	DIE MITARBEITERINNEN WERTSCHÄTZEN	88
<hr/>		
7	DAS PREIS-LEISTUNGSVERHÄLTNIS WERTSCHÄTZEN	98
<hr/>		
8	SO WIRD ES UMGESETZT: BEISPIELE	118
<hr/>		
A	ANHANG	184
	DIE AUTORINNEN	185
	ABBILDUNGSVERZEICHNIS	187

VORWORT/GRUSSWORT	9	2.4.4 Kommunikation des Speiseplans	37
EINFÜHRUNG	11	2.4.5 Rezeptmanagement	38
Mahlzeiten wertschätzend gestalten	11	2.4.6 Darbietung	39
DARAUF IST ZU ACHTEN GRUNDLAGEN	20	2.5 Verpflegungssystem	39
1 DEN TISCHGAST WERTSCHÄTZEN	20	2.5.1 Bestellsystem	39
1.1 Merkmale des Tischgastes	22	2.5.2 Wareneinsatzsystem	39
1.1.1 Alter, Geschlecht, Lebensumstände, Hintergrund	22	2.5.3 Speisenproduktionssystem	39
1.1.2 Individuelle Voraussetzungen	22	2.5.4 Ausgabesystem	40
1.1.3 Selbstverpflegungsmöglichkeiten beziehungs- weise Freiwilligkeit der Inanspruchnahme	22	2.5.5 Abrechnungssystem	41
1.2 Den Tischgast kennenlernen	24	3 DIE ZEIT FÜR DAS MAHL WERTSCHÄTZEN	42
1.2.1 Tischgäste als Gruppe	24	3.1 Individueller Zeitbedarf der Tischgäste	44
1.2.2 Der einzelne Tischgast	25	3.1.1 Informationen und Bedingungen	44
1.3 Die Erlebniswelt des Tischgastes	28	3.1.2 Vom Anfang bis zum Ende der Mahlzeit	45
1.3.1 Der eigene Blick des Gastes	28	3.1.3 Gesundheit und Wohlbefinden	46
1.3.2 Tagesstruktur	28	3.2 Der Zeitbedarf der Servicekräfte	46
1.3.3 Stellenwert der Mahlzeit	28	3.2.1 Vorbereitungen für die Gäste	46
1.3.4 Selbstbestimmung	28	3.2.2 Service-Dienste für den Tischgast	46
1.4 Ziele des Tischgastes versus Ziele für den Tischgast	29	3.3 Sozialer Zeitbedarf	47
1.4.1 Verhaltensänderung versus Verhaltensakzeptanz	29	3.3.1 Ess- und Tischkultur	47
1.4.2 Nudging	30	3.3.2 Erziehung, Sorge und Betreuung	48
2 DAS MAHL WERTSCHÄTZEN	32	3.3.3 Kommunikation, Kontakte und Begegnungen	48
2.1 Funktionen	34	3.4 Zeitstrukturen	50
2.1.1 Gesundheitliche Funktion	34	3.4.1 Tageszeit	50
2.1.2 Kompensation	34	3.4.2 Zeitorganisation	50
2.2 Verzehrgewohnheiten	34	3.4.3 Zeitatmosphäre	51
2.2.1 Mahlzeitenstruktur	35	3.4.4 Zeitwelten	52
2.2.2 Religiöse und ethische Besonderheiten	35	3.5 Zeitdiebe entlarven	53
2.2.3 Altersbedingte Verzehrgewohnheiten	35	3.5.1 Externe Störfaktoren	53
2.2.4 Regionale Verzehrgewohnheiten	36	3.5.2 Interne Störfaktoren	53
2.2.5 Persönliche Vorlieben und Aversionen	36	4 DEN RAUM WERTSCHÄTZEN	54
2.3 Kostformen	36	4.1 Raumprogramm	56
2.4 Angebot	36	4.1.1 Planung des Raumprogramms	56
2.4.1 Speisen im Speiseplan	36	4.1.2 Wege zum Essraum	57
2.4.2 Auswahl im Speiseplan	37	4.1.3 Verortung des Raums	57
2.4.3 Abwechslung im Speiseplan	37	4.2 Raumstruktur	58
		4.2.1 Räumliche Bedingungen des Essplatzes	58
		4.2.2 Platz auf Laufwegen und zwischen den Tischen	60
		4.2.3 Raumgröße	60
		4.3 Klima	62
		4.3.1 Licht	62
		4.3.2 Luft	63
		4.3.3 Temperatur	63
		4.4 Akustik	63
		4.4.1 Lärm	63

4.4.2	Lautstärke und Hall	64
4.4.3	Musik	64
4.5	Ausstattung	65
4.5.1	Farben	65
4.5.2	Einrichtung	66
4.6	Handlungsspielräume	67
4.6.1	Blick	67
4.6.2	Zugang	68
4.6.3	Einbeziehung	68

5	DEN ESSPLATZ WERTSCHÄTZEN	70
----------	----------------------------------	-----------

5.1	Unterschiedliche Blickwinkel	72
5.1.1	Anforderungen an die Gestaltung von Essplätzen	72
5.1.2	Essplätze in den Handlungskonzepten der Hauswirtschaft	72
5.2	Tischgäste und Essplätze	73
5.2.1	Gästegruppen: Bedarfe und Wünsche	73
5.2.2	Jede Mahlzeit hat eigene Anforderungen	74
5.2.3	Unterstützungsbedarf darf nicht zur Exklusion führen	75
5.3	Der Ort, an dem gegessen wird	75
5.3.1	Die Bedeutung der Tischgemeinschaft	77
5.3.2	Die Tische und Stühle am Essplatz	77
5.3.3	Das Gedeck	78
5.3.4	Das Eindecken	81
5.3.5	Dekorationen am Tisch	82
5.4	Der Service bei den Mahlzeiten	83
5.4.1	Die Rolle der MitarbeiterInnen im Service	83
5.4.2	Regeneration am Tisch beziehungsweise individuell für den Tischgast	83
5.4.3	Rituale rund um die Mahlzeiten	84
5.5	Unterstützung und Förderung der Eigenständigkeit beim Essen und Trinken	84
5.5.1	Selbst entscheiden zu können hat einen hohen Wert	84
5.5.2	Eigenständig zu essen und zu trinken sind anspruchsvolle Tätigkeiten	84
5.5.3	Grundlagen, um Eigenständigkeit zu sichern und zu fördern	85

6	DIE MITARBEITERINNEN WERTSCHÄTZEN	88
----------	--	-----------

6.1	Aufgaben der Führungskraft	90
6.1.1	Zukunftssicherung und der Blick nach vorne	90
6.1.2	Menschenführung	90
6.1.3	Management des permanenten organisatorischen Wandels	91
6.2	Förderliche Struktur- und Rahmenbedingungen	91
6.2.1	Bezahlung	91
6.2.2	Die Arbeitszeit der MitarbeiterInnen	91
6.2.3	Gesunderhaltung der MitarbeiterInnen	92
6.2.4	Gute Zusammenarbeit und Gleichwertigkeit bei unterschiedlichen Ausgangsvoraussetzungen	93
6.3	Personalentwicklung	93
6.3.1	Auswahl der MitarbeiterInnen	93
6.3.2	Einarbeitung	94
6.3.3	Anerkennung	94
6.3.4	Karriere	94
6.4	Die Situation während der Mahlzeit	95
6.4.1	Beim Essen lernen und arbeiten	95
6.4.2	Management by Walking around	95
6.4.3	Servicegedanke	95
6.4.4	Umgang mit Feedback	96
6.5	Die Mahlzeit der MitarbeiterInnen	96
6.5.1	Arbeitszeit oder Pause	96
6.5.2	Familiäre Situation einbeziehen	96

7	DAS PREIS-LEISTUNGS-VERHÄLTNIS WERTSCHÄTZEN	98
----------	--	-----------

7.1	Leistungen	101
7.1.1	Leistungsumfang	101
7.1.2	Qualität der Mahlzeit	103
7.1.3	Eigenregie und Vergabe	108
7.2	Kosten	111
7.2.1	Kostenkalkulation	111
7.2.2	Kostensenkung	112
7.3	Der Preis für die Mahlzeit	113
7.3.1	Finanzierung	113
7.3.2	Kalkulation des Preises	114
7.4	Preise und Leistungen wertschätzen	115

INHALT

8	SO WIRD ES UMGESETZT: BEISPIELE	118		
8.1	Die Kindertagesstätte	119	8.8	Erstaufnahme- und Übergangsrichtungen für Asylsuchende 169
8.1.1	Situation der Kindertagesstätten	119	8.8.1	Situation der Übergangseinrichtungen 169
8.1.2	Tischgäste in der Kindertagesstätte	120	8.8.2	Tischgäste in Übergangseinrichtungen 169
8.1.3	Handlungsleitende Ziele	121	8.8.3	Handlungsleitende Ziele 171
8.1.4	Faktoren der Wertschätzung der Mahlzeit	123	8.8.4	Faktoren der Wertschätzung der Mahlzeit 172
8.2	Grundschule	125	8.9	Menschen mit Behinderungen in der Gemeinschaftsverpflegung 174
8.2.1	Situation der Schulverpflegung	125	8.9.1	Situation von Menschen mit Behinderungen in der Gemeinschaftsverpflegung 174
8.2.2	Tischgäste in der Grundschule	129	8.9.2	Beschreibung der Tischgäste 176
8.2.3	Handlungsleitende Ziele	130	8.9.3	Handlungsleitende Ziele 177
8.2.4	Faktoren der Wertschätzung der Mahlzeit	132	8.9.4	Faktoren der Wertschätzung der Mahlzeit 177
8.3	Schulen des Sekundarbereiches I	137	8.10	Menschen mit schweren und mehrfachen Behinderungen 180
8.3.1	Situation der Schulverpflegung	137	8.10.1	Situation von Menschen mit schweren und mehrfachen Behinderungen in der Gemeinschaftsverpflegung 180
8.3.2	Tischgäste in Schulen des Sekundarbereichs I	140	8.10.2	Beschreibung der Tischgäste 181
8.3.3	Handlungsleitende Ziele	142	8.10.3	Leitbild/Handlungsleitende Ziele 181
8.3.4	Faktoren der Wertschätzung der Mahlzeit	144	8.10.4	Faktoren der Wertschätzung der Mahlzeit 181
8.4	Einrichtungen der Hochschul-/ Betriebsgastronomie	148		Die Autorinnen 185
8.4.1	Situation der Hochschulgastronomie und ihre Tischgäste	148		Abbildungsverzeichnis 187
8.4.2	Situation der Betriebsgastronomie und ihre Tischgäste	150		
8.4.3	Handlungsleitende Ziele	151		
8.4.4	Faktoren der Wertschätzung der Mahlzeit	153		
8.5	Stationäre Altenhilfeeinrichtungen	155		
8.5.1	Situation der stationären Altenhilfeeinrichtungen	155		
8.5.2	Tischgäste in stationären Altenhilfeeinrichtungen	156		
8.5.3	Handlungsleitende Ziele	156		
8.5.4	Faktoren der Wertschätzung der Mahlzeit	158		
8.6	Stationäre Einrichtungen der Gesundheitshilfe: Vorsorge- und Rehabilitation	161		
8.6.1	Situation der Vorsorge- und Rehabilitationseinrichtungen	161		
8.6.2	Tischgäste in Vorsorge- und Rehabilitationseinrichtungen	162		
8.6.3	Handlungsleitende Ziele	163		
8.6.4	Faktoren der Wertschätzung der Mahlzeit	164		
8.7	Tagungshäuser	166		
8.7.1	Situation der Tagungshäuser	166		
8.7.2	Tischgäste in Tagungshäusern	166		
8.7.3	Handlungsleitende Ziele	167		
8.7.4	Faktoren der Wertschätzung der Mahlzeit	168		