



Angelika Sennlaub, Cornelia Feist, Martina Feulner, Stephanie Hagspihl,
Inge Maier-Ruppert, Ursula Schukraft, Margarete Sobotka, Margot Steinel

Mahlzeiten wertschätzend gestalten

Blick über den Tellerrand



herausgegeben von der Deutschen
Gesellschaft für Hauswirtschaft e.V.



Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft e.V. (Hg.)

Mahlzeiten wertschätzend gestalten

Blicke über den Tellerrand verändern
die Gemeinschaftsverpflegung



Angelika Sennlaub, Cornelia Feist, Martina Feulner, Stephanie Hagspühl,
Inge Maier-Ruppert, Ursula Schukraft, Margarete Sobotka, Margot Steinel

Mahlzeiten wertschätzend gestalten

Blicke über den Tellerrand verändern
die Gemeinschaftsverpflegung



herausgegeben von der Deutschen
Gesellschaft für Hauswirtschaft e.V.

LAMBERTUS

Verantwortlich für den Inhalt:

Projektleitung:

Prof. Dr. Angelika Sennlaub

Das Autorinnenteam:

Cornelia Feist

Martina Feulner

Prof. Dr. Stephanie Hagspühl

Dr. Inge Maier-Ruppert

Ursula Schukraft

Prof. Dr. Margarete Sobotka

Prof. Dr. Margot Steinle

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 Verzehrgeohnheiten	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 Verzehrgeohnheiten	35	3.5.1 Externe Störfaktoren	53
2.2.4 Regionale Verzehrgeohnheiten	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-VERHÄLTNISS 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

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		

VORWORT DER AUTORINNEN

In der Praxis gibt es umfangreiche, langjährige Routinen und Erfahrungen bei der Gestaltung von Mahlzeiten. Was bislang fehlte, ist eine umfassende wissenschaftliche Begründung und auch ein kritisches Hinterfragen des alltäglichen Handelns. Die Idee für dieses Buch wurde 2012 geboren: Auf der damaligen Jahrestagung der Deutschen Gesellschaft für Hauswirtschaft wurde das Bedürfnis formuliert, Mahlzeiten ganzheitlich zu betrachten, also über ernährungsphysiologische und betriebswirtschaftliche Anforderungen hinauszugehen. Die Praxis brauche eine Unterstützung darin, Mahlzeiten-Prozesse fachgerechter umsetzen zu können und insbesondere die Menschen in den Blick zu nehmen, die an einer Mahlzeit beteiligt sind; dazu fehlten fundierte Hinweise.

Die Idee wuchs und gedieh. Um alle wichtigen Informationen rund um die Mahlzeitengestaltung bearbeiten zu können, schlossen sich gezielt diejenigen Fachfrauen zusammen, die das Spektrum abdecken. Die Beiträge im Buch werden jeweils von bestimmten Autorinnen verantwortet. Dennoch wurden alle Manuskripte im Team intensiv diskutiert, sodass das Werk ebenso für Teamarbeit steht.

Die Autorinnen des vorliegenden Buches gehören dem Fachausschuss Hauswirtschaftliche Dienstleistungsbetriebe der Deutschen Gesellschaft für Hauswirtschaft an. Wir führen Wissen, das in wissenschaftlichen Studien gewonnen wird, und Erfahrungen aus der Praxis im Dialog zusammen, gleichzeitig nehmen wir Kenntnisse und Erfahrungen aus der Praxis für die Wissenschaft auf und generieren so neue Forschungsthemen. Wir schaffen damit Grundlagen für Bildung, Praxis und Management. Ziel ist die Weiterentwicklung der Profession Hauswirtschaft und der Betriebe, Einrichtungen und Dienste.

Inhaltlich beschäftigen wir uns in diesem Fachausschuss mit den Herausforderungen der hauswirtschaftlichen Arbeit in sozialen Einrichtungen und der Außer-Haus-Versorgung. Ein wichtiges gemeinsames Anliegen ist es, dass das Leistungsangebot und die Organisation der hauswirtschaftlichen Dienstleistungsbetriebe verstärkt auf die Lebenssituation und die Bedürfnisse der Menschen ausgerichtet wird: Das gilt für den Leistungsbereich Verpflegung ebenso wie für die weiteren Bereiche wie Hausgestaltung, Reinigung und Wäschedienste.

Das Angebot von Speisen und Getränken steht hoch im Kurs. Es wird mehr oder weniger gelobt und unterschiedlich akzeptiert; es wird hinsichtlich des Nährstoffgehaltes diskutiert und finanziell kalkuliert. Ein Blick auf die „Mahlzeit“ ist aber mehr. Wir, die Autorinnen, schauen deshalb über den Tellerrand auch auf all das, was „rund um den Teller“ geschieht und beachtet werden muss. Wir liefern sowohl theoretische Grundlagen als auch konkrete Empfehlungen.

Wir freuen uns, wenn das Buch gut genutzt wird.

Mönchengladbach, im November 2017

**Für die Autorinnen
Prof. Dr. Angelika Sennlaub**

GRUSSWORT

Das Thema „Mahlzeiten“ ist auch aus sozialpolitischer Perspektive von wachsender Bedeutung. Dies ist in sehr spezifischer Weise gedacht. Denn dass Ernährung – weit über die globale Debatte über Armut und Unterernährung und moderne Formen der Fehlernährung, aber auch der tiefgreifenden Problematik des Verbraucherschutzes hinausgehend – von Interesse ist, ist evident. Wenn man Nahrung und Ernährung unter dem Aspekt der kulturellen Praxis der Mahlzeiten diskutiert, kristallisiert sich noch ein anderer und weiterer Sinnhorizont anthropologischer Art heraus. Auch dazu liegen kulturgeschichtliche, vor allem aber auch religionsgeschichtliche Studien vor. Denn mit dem Thema Mahlzeit werden Schnittflächen zur Kulturgeschichte, zur sozialen Gemeinschaftsbildung, zur sozialen Integration und personalen Identitätsbildung überaus deutlich. Das meint mehr und anderes als gute Sitten am Tisch und zivilisierte Tischmanieren. Ich erinnere an die klassische Forschung zum genossenschaftlichen Vereinswesen des Ur- und Frühchristentums, in dem Sättigungsmahl und Herrenmahl identisch waren und das Ganze erhebliche sozialpolitische Bedeutung hatte. In religiöser Sinnstiftung ging dieses Geschehen weit über griechische Symposien und römische Bankette hinaus. Auch in mittelalterlichen Gilden in Europa konnten derartige Zusammenhänge noch beobachtet werden.

Der Band hebt damit zu Recht den Aspekt der Wertschätzung der Gestaltung der Mahlzeiten hervor. Einige familiensoziologische Forschungen haben dies für diese privaten primären Vergesellschaftungsformen zeigen können, hier geht es auch um andere soziale Kontexte der Versorgung. Zu denken wäre auch an die Gestaltung öffentlicher Tafeln.

Als Dimensionen der Mahlzeit werden im vorliegenden Buch Speise einerseits und Situation andererseits verknüpft, also Nahrungsmittel und Kulturtechniken einerseits sowie soziale Zeit und sozialer Raum andererseits. Das schließt gut an aktuelle Theoriebildungen an. Das Buch, das didaktisch überaus ansprechend gebaut und gestaltet ist, lässt im Hintergrund die Wertestruktur von Selbstbestimmung und Teilhabe explizit aufscheinen. So alltagsbezogen und praktisch das Buch angelegt ist, wer Einblick in die Forschung hat, wird erkennen, wie tief hier kulturwissenschaftliche Einsichten (performativ auch z. B. zur räumlichen Aufstellung des Inszenierungsgeschehens) theorieorientiert wirksam werden und somit Evidenz in der Darlegung sichern. Und das Schöne: Es fehlt nicht an Beispielen des Gelingens, die im Buch vorgestellt werden.

Das vorliegende Buch verläuft so über verschiedene Abstraktionsebenen und ist vielschichtig angelegt. Dies ist die Leistung eines komplex aufgestellten Autorinnen-Teams, dem hier eine praktisch relevante angewandte Forschung gelungen ist.

**Univ.-Prof. Dr. Frank Schulz-Nieswandt,
Universität zu Köln**

EINFÜHRUNG

MAHLZEITEN WERTSCHÄTZEND GESTALTEN

Martina Feulner, Angelika Sennlaub

„Mahlzeit!“
„Kommt zu Tisch!“
„Es ist angerichtet!“

Die Einladung zum Essen, die Aufforderung, zum Essen zu kommen, folgt auf die Zubereitung der Mahlzeiten. Die Redewendungen zeigen, dass die Vorbereitung des Ortes, an dem gegessen wird, wichtig ist. Die Einladung zum Essen ist von Haus zu Haus unterschiedlich. Gedeckte Tische sind immer auch ein Ausdruck der Gastlichkeit. Mit ihnen wird die Wertschätzung, die den Mahlzeiten und den Tischgästen entgegengebracht wird, deutlich.

Tischgespräche, Tischreden, Küchengespräche

Mahlzeiten führen Menschen zusammen. Esstische sind soziale Orte. Sie bringen Menschen miteinander ins Gespräch. Gespräche, die an den Esstischen geführt werden, können sehr unterschiedlich sein. Bei vielen Festen und Feiern sind es die Mahlzeiten, zu denen Menschen zusammenkommen und die sie zusammenbringen. Deshalb ist es wichtig, Mahlzeiten bewusst zu gestalten: In der Verantwortung für Mahlzeiten dürfen diese Zeiten und Orte der Kommunikation und Begegnung nicht ausgeklammert werden.

Wohnküche, Speisesaal, Restaurant

Räume, die für den Verzehr von Mahlzeiten gebaut werden, sind besondere Orte. Der Ort, an dem gegessen wird, nimmt mit seiner Verortung im Gebäude, mit seiner Ausstattung und Einrichtung Einfluss auf das Wohlbefinden der Tischgäste. Der Name des Ortes, an dem gegessen wird, zeigt ein Stück von dem Selbstverständnis, das hinter den Mahlzeiten steht. In seiner Planung und Ausstattung muss die spätere Nutzung gut im Blick sein. Sie sind die Orte, an denen Tischgäste die für sie zubereiteten Speisen und Getränke verzehren.

1 Mahlzeiten

Das Buch „Mahlzeiten wertschätzen“ leistet einen Beitrag dazu, die Bedeutung und Wirkung von Verpflegungsangeboten auf die Tischgäste sichtbar zu machen. Es erweitert den Blick und die Perspektive der Wahrnehmung, um in der Planung und Gestaltung von Verpflegungsangeboten den Faktoren gerecht zu werden, die letztendlich dafür sorgen, dass der Tischgast sich darauf freut, dass ihm eine Mahlzeit schmeckt und die Atmosphäre von ihm als angenehm empfunden wird. Insgesamt soll die Mahlzeit zum Verweilen einladen. Bei Menschen mit einem Unterstützungs- und Assistenzbedarf wird die Berücksichtigung dieser Faktoren existenziell. Umgebungsfaktoren entscheiden z. B. mit darüber, ob überhaupt gegessen werden kann. All diese Faktoren zu benennen, zu beschreiben und konkrete Empfehlungen für den Verpflegungsalltag unterschiedlicher Gästegruppen zu geben, ist Aufgabe dieses Buches. Dabei startet das Buch dort, wo andere aufhören: Es geht über Fragestellungen hinaus, die sich in vielen Veröffentlichungen auf ernährungsphysiologische und betriebswirtschaftliche Anforderungen und Aspekte der Lebensmittelqualität konzentrieren. Den Autorinnen geht es um eine ganzheitliche Betrachtung: Die Tischgäste, die Bedeutung des Mahls, die Dienstleistungserbringung in der Vorbereitung und während der Mahlzeit, das Personal, das dem Tischgast begegnet und wesentlich zum Wohlbefinden beiträgt; und es geht natürlich um die Zeit, die für all das benötigt und gewünscht wird. Werden diese Aspekte nicht mitgedacht, bleibt die Mahlzeit unvollständig und ihre eigentliche Bedeutung sowie ihre Wirkungen bei den Tischgästen werden ausgeklammert. In der Betrachtung der ganzen Mahlzeit können sich Wert und Wichtigkeit erst entfalten.

An dieser Stelle folgt das Buch dem Strukturansatz des Ethnologen Ulrich Tolksdorf: „Mahlzeiten konstituieren sich aus dem, was wie zubereitet gegessen wird und daraus, wann und wo (...) die Speise gegessen wird“ (Tolksdorf 1976, S. 75). Er stellt in der Betrachtung von Mahlzeiten die Verzehrsituation als wichtige Größe neben die Speisen und lenkt damit den Blick auf die Zeit und den Raum des Verzehrs.

Dimensionen einer Mahlzeit

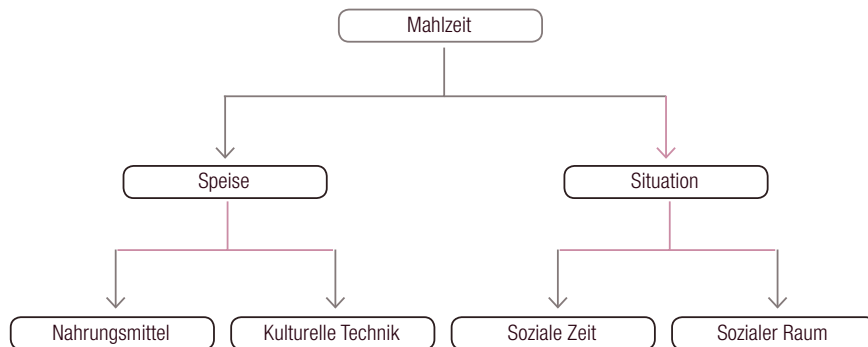


Abbildung 1: Dimensionen einer Mahlzeit (in Anlehnung an Tolksdorf 1976, S. 77)

Damit werden die sozialen Dimensionen von Mahlzeiten sichtbar, wie sie auch von der Soziologin Eva Barlösius herausgearbeitet wurden. Für sie sind Mahlzeiten soziale Institutionen, die Menschen miteinander verbinden (Barlösius 1999). Mit diesem Buch werden die kultur-anthropologischen und kultursoziologischen Zuschreibungen an Mahlzeiten, wie sie z. B. von Tolksdorf und Barlösius formuliert sind, auf Mahlzeiten in den Kontext der Gemeinschaftsverpflegung übertragen. Für eine Differenzierung der Mahlzeit macht das Modell zum Ernährungsverhalten der Psychologen Audrey Eertmans, Frank Baeyens und Omer Van den Bergh deutlich, dass bei der Auswahl von Speisen und bei der Nahrungsaufnahme zwei Faktorenbündel zugleich das Essverhalten beeinflussen: zum einen speiseninterne Faktoren, die unmittelbar den zubereiteten Speisen zuzuordnen sind, wie z. B. der Geschmack, zum anderen

speisenexterne Faktoren; zu Letzteren zählt eine ganze Reihe von Einflüssen rund um die Speisen und Getränke, wie z. B. Informationen, die soziale Umgebung und die räumliche Umgebung (Eertmans/Baeyens/Van den Bergh 2001, S. 444), siehe Abbildung 2.

Beide Modelle dienen als gute Grundlage, um die Anforderungen an die Gestaltung von Mahlzeiten weiterzudenken:

Es muss mehr Gewicht auf den Tischgast und auf das Personal gelegt werden: Die Anforderungen an Mahlzeiten sind andere, je nachdem ob Kleinkinder, Tagungsgäste oder SeniorInnen die Tischgäste sind. Aus ihrem Alter und den Lebens- und Alltagssituationen, in die die Mahlzeiten eingebettet sind, ergeben sich unterschiedliche Anforderungsprofile. In der Ausdifferenzierung dieser unterschiedlichen Mahlzeitenprofile ist es hilfreich, das Erleben der Tischgäste in den Mittelpunkt stellen.

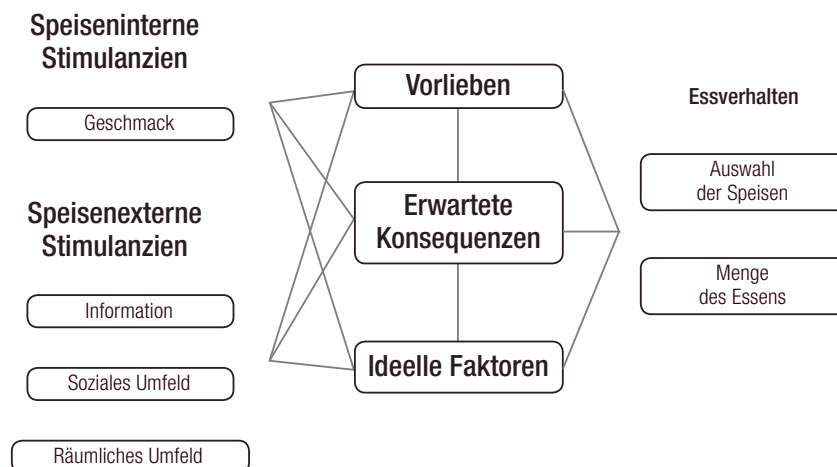


Abbildung 2: Modell des Essverhaltens (in Anlehnung an Eertmans/Baeyens/Van den Bergh 2001, S. 444)



Abbildung 3: Mittagssmahlzeit in einem Altenpflegeheim
(©Maria-Martha-Stift, Lindau)

Der Blick auf die Runde der Tischgemeinschaft im Maria-Martha-Stift zeigt, wie viele Dimensionen auf eine Mahlzeit einwirken: Ausgehend von den Tischgästen entstehen Mahlzeiten im Zusammenwirken von der Zeit, die für das Mahl zur Verfügung steht, dem Raum, der für die Mahlzeiten vorbereitet wird und dem Essplatz, der für den Tischgast gestaltet ist (Feulner 2014, S. 33).



Abbildung 4: Assistenz bei der Mahlzeit
(©ASB – Arbeiter-Samariter-Bund Deutschland/Fulvio Zanettini)



Abbildung 5: Service an der Essensausgabe
(©Martin Steiner, Hannover)

Eine besondere Rolle übernehmen die MitarbeiterInnen im Service: Sie portionieren das Essen oder stellen Schüsseln zur Selbstbedienung auf den Tisch; sie übergeben Teller mit Mahlzeiten, sie servieren, sie begleiten bei Bedarf. Einige Gästegruppen und immer wieder auch einzelne Gäste können die Speisen und Getränke nur mit Assistenz zu sich nehmen. Darüber hinaus sind MitarbeiterInnen im Service wichtige BotschafterInnen der Küche.

In der Bewertung von Mahlzeiten ist das Verhältnis von Preis und Leistung auszuloten. Für eine Bewertung von Verpflegungsangeboten, die diesen Ansatz verfolgt, sind alle Leistungen zu erfassen, die das Verpflegungsangebot ausmachen.

Diese Faktoren sind wichtig zu nehmen, denn: Mit Abschluss der Produktion ist die Verantwortung für die Mahlzeit in hauswirtschaftlichen Dienstleistungsbetrieben noch nicht zu Ende – die Berücksichtigung des Individuums und das Mahlzeitenverhalten runden die Betrachtung von Mahlzeiten ab (Abb. 6).

Im Buch werden im Wesentlichen speisenexterne Stimulanzien und individuelle Eigenschaften bearbeitet, es geht um Mahlzeiten in sozialen Einrichtungen. Die Schrift lenkt damit den Blick auf Mahlzeiten als Zeiten und Orte, an denen Menschen Speisen und Getränke zu sich nehmen, die von Dritten organisiert werden. Im ersten Teil des Buches werden Prinzipien und Grundlagen herausgearbeitet, die für alle Bereiche der Gemeinschaftsverpflegung relevant sind. In zweiten Teil werden beispielhaft für ausgewählte Dienstleistungsbetriebe die Anforderungen gästegruppenbezogen herausgearbeitet.

Wenn dies alles zusammengeführt wird, ergibt sich nachfolgendes Bild:

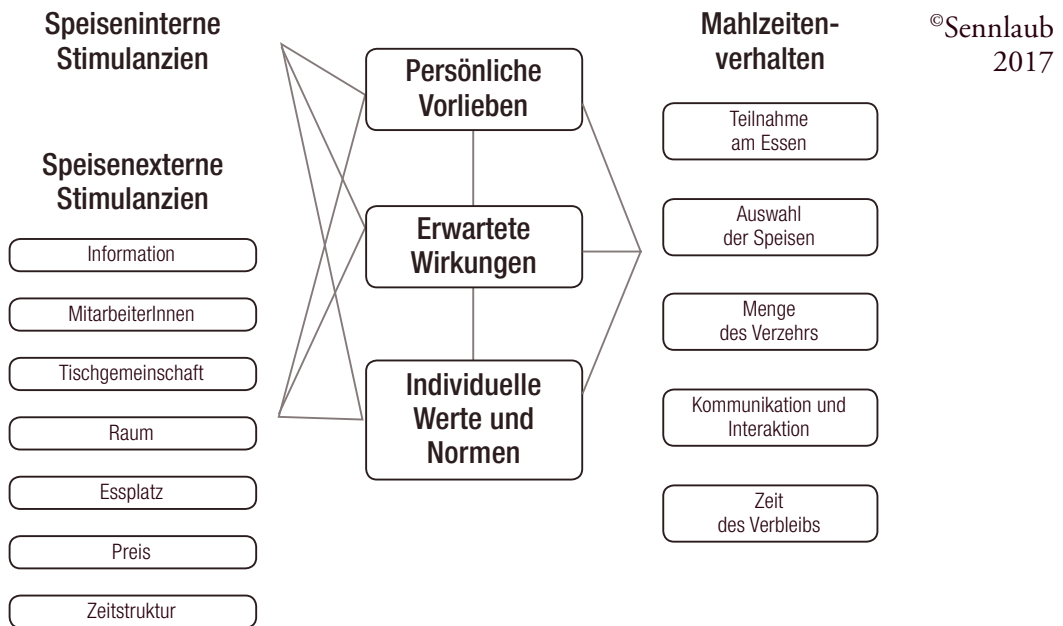


Abbildung 6: Modell des Verhaltens bei der Mahlzeit (in Anlehnung an Tolksdorf 1976 und Eertmans/Baeyens/Van den Bergh 2001)

2 Wertschätzen

Die Ergebnisse sind Dienstleistungen, die auf verschiedenste Weise erbracht werden können. Schon in den 1980er-Jahren formulierte Rosemarie von Schweitzer für den privaten Haushalt, dass hauswirtschaftliche Leistungserstellung mehr ist als eine reine Produktion: Die Leistungen transportieren auch die innere Haltung, mit der sie erbracht werden und wirken sich auf diejenigen aus, die die Leistungen entgegennehmen (Schweitzer 1983, S. 44–45). Wie sie erbracht werden und was erbracht wird, zeigt auch in einem Unternehmen viel von der inneren Haltung, mit der gearbeitet wird. Diese innere Haltung ist geprägt durch die zugrundeliegenden Werte, die in jedem Unternehmen gelebt werden.

Werte sind die Orientierungsmaßstäbe, die unser Handeln bestimmen. Sie sagen uns, was individuell oder gesellschaftlich wichtig ist (Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft 2017, S. 112). Werte drücken sich in der Wertschätzung für bestimmte Bereiche aus. Was wir also mehr wertschätzen und was weniger, hängt von den Werten ab, die wir als richtig erachten (ebd., S. 20).

In der Hauswirtschaft sind die handlungsleitenden Werte bislang noch wenig betrachtet worden. In der kürzlich erschienen Veröffentlichung „Werteorientiertes Handeln in der Hauswirtschaft“ (Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft 2017) werden handlungsleitende Werte erstmals systematisch und umfassend betrachtet. Hintergrund des Buches ist auch die Überzeugung, dass diese Kriterien sichtbar werden müssen in konkretem Handeln, damit sie bewusst gelebt werden können.

„Wertschätzung heißt den Menschen mit allem, was ihn ausmacht, in den Blick zu nehmen“ (ebd., S. 20). Für die hier im Fokus stehende Mahlzeit ist mit Blick auf den Tischgast zu überlegen, was den Menschen ausmacht und welche Dimensionen für ihn wichtig sind. Das Autorinnenteam hat folgende Faktoren identifiziert, die im Einzelnen wertschätzend betrachtet werden.

Es geht um

- den Tischgast, seine Merkmale, seine Erlebniswelt und die Ziele, die mit dem Mahl verbunden sind,
- die Funktionen, die ein Mahl hat, Verzehrsgewohnheiten, Kostformen und Verpflegungssysteme,
- die Zeit, die Tischgäste und Servicekräfte benötigen, Zeitstrukturen, in denen ein Mahl stattfindet und Zeitdiebe, die entlarvt werden können,
- den Raum, in dem ein Mahl stattfindet, sein Klima, die Akustik, die Ausstattung und die Handlungsspielräume, die vorhanden sind, um dort zu essen,
- den Essplatz, an dem alleine oder zu mehreren gegessen wird, der mehr oder weniger Platz bietet und dessen Gestaltung wesentlich zum eigenständigen Essen beiträgt,
- die MitarbeiterInnen, die ein Mahl bereitstellen, die die Atmosphäre für die Tischgäste prägen und die auch selbst essen,
- und nicht zuletzt um das Preis-Leistungsverhältnis, wie es sich zusammensetzt, wie Preise und Leistung aufeinander bezogen sind.

All diese Merkmale zu beachten, ist ein Zeichen der Wertschätzung.

Bedarfs- und Bedürfnisgerechtigkeit

Bei allen Planungs- und Gestaltungsaufgaben müssen nicht nur fachliches Wissen und Können, sondern immer auch die Bedürfnisse der Tischgäste miteinbezogen werden. So wird sichergestellt, dass der Mensch bei allen Überlegungen nicht vergessen wird.

Damit wird ein Menschenbild verwirklicht, das den Menschen in all seinen Dimensionen sieht, mit denen er in der Welt ist, seine Umgebung wahrnimmt und in ihr aktiv ist. In der Verpflegung ist der Körper des Menschen genauso wichtig wie seine geistigen/gedanklichen Möglichkeiten und sein seelisches/gefühlsmäßiges Wahrnehmen und Agieren.



Abbildung 7: Anforderungen an bedarfsgerechte Ernährung

Die bedarfs- und bedürfnisgerechte Verpflegung ist als Denkansatz in der Haushaltswissenschaft verankert: Speisen und Getränke, die ohne die Rückkopplung mit den Bedürfnissen der Tischgäste angeboten werden, klammern wesentliche und wichtige Faktoren aus. Die Differenzierung Bedarf und Bedürfnis wird heute im Expertenstandard bzw. in den Qualitätsstandards des Deutschen Netzwerks für Qualitätsentwicklung in der Pflege (Deutsches Netzwerk für Qualitätsentwicklung in der Pflege 2010, S. 31) und der Deutschen Gesellschaft für Ernährung (Deutsche Gesellschaft für Ernährung, passim) benannt. Bedarfsgerechte Verpflegung steht für einen Ernährungsansatz, der sich an definierten Bedarfs- werten orientiert, wie sie z.B. die Deutsche Gesellschaft für Ernährung in den D-A-CH Referenzwerten oder in der Gewichtung der Lebensmittelgruppen festgelegt hat. In der bedürfnisgerechten Verpflegung stehen die indi-

viduellen Gewohnheiten, Vorlieben und Abneigungen der Tischgäste im Mittelpunkt. In der Gemeinschaftsverpflegung besteht damit die Aufgabe, die fachlich definierten Bedarfe so sicher zu stellen, dass gleichzeitig die Bedürfnisse der Tischgäste ihre Berücksichtigung finden, in manchen Fällen müssen Kompromisse abgewogen werden.



Abbildung 8: Der Tischgast beim Verzehr seiner Mahlzeiten

Der Auftrag, im Verpflegungsangebot und darüber hinausgehend im Mahlzeitenangebot immer wieder zwischen den Bedürfnissen der Tischgäste und den definierten Bedarfs- werten der Ernährungswissenschaft zu vermitteln, eröffnet eine neue Perspektive für die Gemeinschaftsverpflegung. Dieser Ansatz erweitert auf der einen Seite den Verpflegungsauftrag. Gleichzeitig – und dies wird in den einzelnen Kapiteln deutlich – trägt dieser doppelte Blick dafür Sorge, dass Mahlzeiten sich so an den Tischgästen orientieren, dass sie mit Genuss Speisen und Getränke verzehren können. Dieser umfassende Blick ermöglicht ein inklusives Handeln, das vor allen Dingen den besonderen Bedürfnissen spezifischer Tischgastgruppen und auch einzelner Tischgäste gerechter werden kann.

3 Gestalten

Im Mittelpunkt der Mahlzeit stehen die Tischgäste mit ihren Bedarfen und Bedürfnissen. Sie bilden den Ausgangspunkt der Betrachtung. Daraus leiten sich unterschiedliche Rollen der Hauswirtschaft ab: Manche Tischgäste brauchen viel Unterstützung, für andere steht ein fast unsichtbarer Service im Zentrum der Leistung. Das Spektrum beim Gestalten von Mahlzeiten reicht damit von der hauswirtschaftlichen Versorgung über die Betreuung bis hin zur hauswirtschaftlichen Therapie.

Für die Hauswirtschaft bedeutet das: Je nach Bereich und Auftrag in der Dienstleistungserbringung müssen die Schwerpunkte unterschiedlich gesetzt werden.

Im Folgenden sind beispielhaft verschiedene Schwerpunktsetzungen benannt:

- Effiziente, effektive Bereitstellung von Mahlzeiten (z. B. in der Betriebsgastronomie),
- Serviceleistungen, welche die Bedarfe und Wünsche der Tischgäste in den Mittelpunkt stellen (z. B. in Vorsorge- und Reha-Einrichtungen),
- aktivierende und fördernde Mahlzeitengestaltung im Rahmen der hauswirtschaftlichen Betreuung (z. B. in der Alltagsbegleitung in stationären Senioreneinrichtungen),
- therapeutische Interventionen, die eine gezielte Verhaltensänderung unterstützen (z. B. in psychiatrischen Einrichtungen).

Im Alltag werden in Einrichtungen und Betrieben meist mehrere dieser Ziele parallel verfolgt – auch in einem Betriebsrestaurant freuen sich die Gäste über Personal, das die eigenen Gewohnheiten kennt; in einer Kindertagesstätte wird ebenso Service erbracht wie hauswirtschaftliches Handeln vermittelt. Das Modell des hauswirtschaftlichen Kontinuums hilft den Verantwortlichen, eigene Rollen und Aufgaben bewusst zu machen. Auf dieser Basis können Mahlzeiten bewusst gestaltet, Aufgaben z.B. in Stellenbeschreibungen formuliert und Leistungen optimal erbracht werden.

Das Kontinuum der Hauswirtschaft Versorgung – Betreuung – Therapie

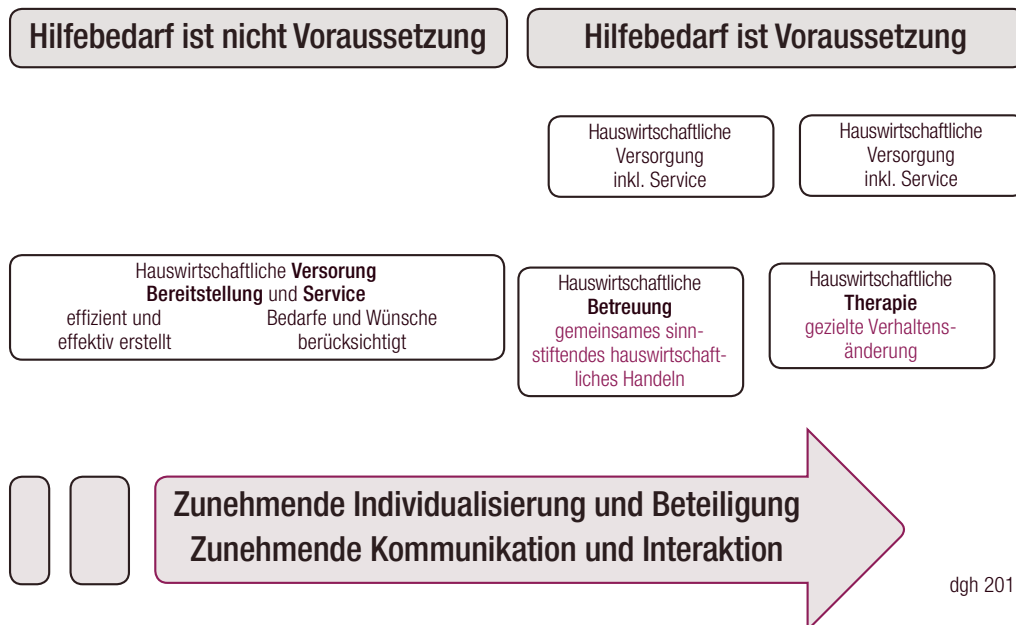


Abbildung 9: Das Kontinuum der Hauswirtschaft (Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft 2012, S. 13)

Ziele und Aufbau der Schrift

Ziel dieser Veröffentlichung ist es, verantwortlichen Fach- und Führungskräften in der Hauswirtschaft Grundlagen zu bieten, um

- Mahlzeiten so zu gestalten, dass sich Tischgäste und Personal wohlfühlen und das Mahl zum Genuss wird,
- die Qualität von Mahlzeiten zu operationalisieren,
- geltende Werte für die Mahlzeitsituation zu vereinbaren und festzuschreiben, z. B. im Qualitätsmanagement-Handbuch,
- Aufgaben und Rollen der hauswirtschaftlichen Kräfte zu klären und Stellenbeschreibungen mit klaren Aufgabenspektren daraus abzuleiten inkl. Schnittstellenmanagement und
- Argumente für personen- und situationsorientierte Maßnahmen zu formulieren.

Darüber hinaus gibt das Buch Lehrenden, Auszubildenden und Studierenden der Hauswirtschaft, Ernährungswirtschaft, Oecotrophologie und des Hotel- und Gaststättenwesens einen Einblick in die Zusammenhänge und Wechselwirkungen der bei Mahlzeiten wirksamen Faktoren.

Die Schrift bietet

- eine Diskussionsgrundlage in professionellen Versorgungssettings,
- die Basis für die Operationalisierung der Qualität von Mahlzeiten, die im Qualitätsmanagement-Handbuch gesichert werden,
- Grundlagen für Aus-, Fort- und Weiterbildung, die über die rein ernährungswissenschaftliche Sicht hinausgehen.

Im ersten Teil des Buches (Kapitel 1 bis 7) werden auf theoretischer Basis Informationen zu den sieben Faktoren dargestellt, die den hauswirtschaftlichen Alltag charakterisieren: ausgehend vom Tischgast über das Mahl und die Zeit für das Mahl, den Raum und den Essplatz, in dem gegessen wird, bis hin zu den MitarbeiterInnen und dem Preis-Leistungsverhältnis (Abb. 9).

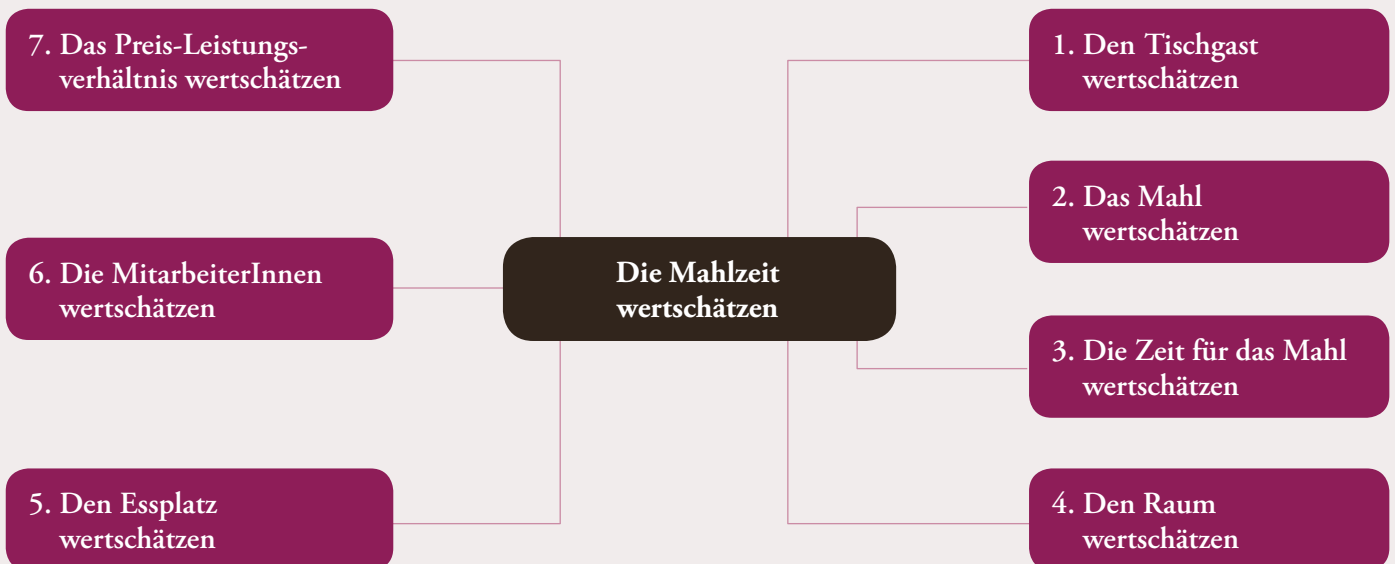


Abbildung 10: Die Mahlzeit wertschätzen

Jeder der Faktoren ist in ein eigenes Kapitel gefasst. Diese Kapitel bieten das Wissen, das in diesem Themenbereich zurzeit vorliegt. Als Gliederungsübersicht dient zu Beginn jedes Kapitels eine MindMap, welche die relevanten Teilbereiche des jeweiligen Faktors abbildet und die im Uhrzeigersinn zu lesen ist. In einem dem jeweiligen Kapitel vorangestellten Text wird erläutert, warum dieser Faktor wertgeschätzt werden soll.

Der zweite Teil des Buches (Kapitel 8.1 bis 8.10) bietet die Anwendung des Wissens in verschiedenen Situationen. Dabei wird davon ausgegangen, dass in jeder Einrichtung bzw. in jedem Betrieb ein definierter Auftrag hinterlegt ist. Dieser Auftrag leitet sich aus dem Unternehmen und seinem Leitbild ab, mit dem das Verpflegungsangebot korrespondiert. Dies sind z. B. pädagogische Aufträge, pflegerische Aufgaben oder regenerierende Funktionen.

Ausgehend von der Gruppe der jeweiligen Tischgäste werden Besonderheiten für folgende Einrichtungen beschrieben:

- Kindertagesstätten
- Grundschulen
- Schulen des Sekundarbereiches I
- Einrichtungen der Hochschul-/Betriebsgastronomie
- Stationäre Altenhilfeeinrichtungen
- Einrichtungen der Gesundheitshilfe:
Vorsorge und Rehabilitationseinrichtungen
- Tagungshäuser
- Erstaufnahme- und Übergangseinrichtungen für Asylsuchende

Dieser anwendungsorientierte Teil folgt den einzelnen Sparten der Gemeinschaftsverpflegung: Education, Care und Business und damit dem jeweiligen Einrichtungs- bzw. Unternehmensauftrag, indem die spezifischen Bedürfnisse und Bedarfe der Zielgruppen in den Mittelpunkt gestellt sind.

In allen Sparten der Gemeinschaftsverpflegung werden Menschen mit verschiedenen, spezifischen Bedarfen versorgt. Dazu zählen beispielsweise Menschen unterschiedlichen Geschlechts, unterschiedlicher regionaler und ethnischer Herkunft oder mit und ohne Beeinträchtigungen. Für alle gilt, dass es spezifische, zu berücksichtigende Aspekte gibt, die für alle Sparten der Gemeinschaftsverpflegung gelten.

Beispielhaft werden Menschen mit Behinderungen als Tischgäste dargestellt:

- Menschen mit Behinderungen
- Menschen mit schweren und mehrfachen Behinderungen



Literatur

Barlösius, Eva (1999): *Soziologie des Essens: eine sozial- und kulturwissenschaftliche Einführung in die Ernährungsforschung*, Weinheim/München.

Deutsche Gesellschaft für Ernährung e.V. (Hg.) (versch. Jahre): *DGE-Qualitätsstandards für verschiedene Sparten der Gemeinschaftsgastronomie*, Bonn mit verschiedenen Jahrgängen der Veröffentlichung <https://www.dge.de/gv/dge-qualitaetsstandards/>, Zugriff 12.12.2016.

Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft e.V. (Hg.) (2017): *Werteorientiertes Handeln in der Hauswirtschaft*. Erarbeitet von Ursula Schukraft (Leitung), Ingrid Führung, Ulrike Pfannes, Margarete Sobotka, Alfred Vollmer und Claudia Wohleber, Freiburg/Br.

Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft e.V. (2012): *Den Alltag leben! Hauswirtschaftliche Betreuung. Ein innovativer Weg für soziale Einrichtungen und Dienste*, Osnabrück.

Deutsches Netzwerk für Qualitätsentwicklung in der Pflege (Hg.) (2010): *Expertenstandard Ernährungsmanagement zur Sicherstellung und Förderung der oralen Ernährung in der Pflege*, Osnabrück.

Eertmans, Audrey/Bayens, Frank/Van den Bergh, Omer (2001): *Food likes and their relative importance in human eating behavior: review and preliminary suggestions for health promotion*, in: *Health and Education Research*, volume 16, S. 433–456.

Feulner, Martina (2014): *Fördernde Mahlzeitengestaltung. Den Tischgast fest im Blick!*, in: *Verpflegen* 3/2014, S. 29–33.

Schweitzer, Rosemarie von (1983): *Haushaltsführung*, Stuttgart.

Tolksdorf, Ulrich (1976): *Strukturalistische Nahrungsforschung, Versuch eines generellen Ansatzes*, in: *Ethnologica Europaea*, Bd. 9, S. 64–85.