

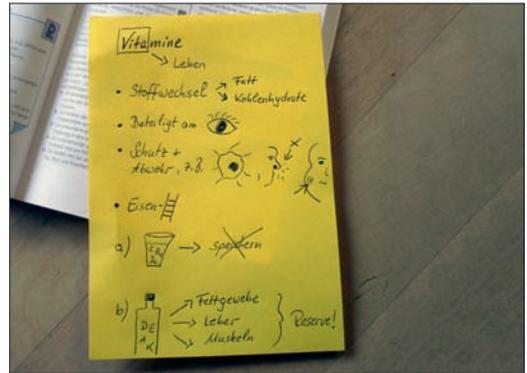
Zu jeder von Ihnen gestellten Frage muss in beiden Gruppen gleichzeitig nach der richtigen Antwort gesucht werden. Die Gruppe, die sie am schnellsten findet, erhält einen Punkt. Wichtig: Es bleiben immer alle Antwortkarten auf dem Tisch

Spickzettel schreiben

Spickzettel sind ideale Merkhilfen. Weil sie kurz gefasst sein müssen, enthalten sie nur die wichtigsten Punkte eines Themas oder die Schlüsselbegriffe eines Textes. Ist der Spickzettel übersichtlich gestaltet, können Sie ihn wie eine Fotografie im Gedächtnis speichern und sich bei Bedarf daran erinnern, wo etwas steht. Bei der Klassenarbeit einen Spickzettel hervorzuholen, ist natürlich verboten! Das ist aber auch gar nicht notwendig. – Es genügt, wenn Sie sich Ihren „Spicker“ bildlich vorstellen.

Notieren Sie auf einem kleinen Zettel (A-5 oder -6) **maximal 15 Stichwörter**, mit denen Sie einen Text mündlich wiedergeben oder einen kurzen Vortrag zum Thema halten könnten.

Überlegen Sie gut, in welcher Reihenfolge Sie die Wörter aufschreiben! Ergänzen und ersetzen Sie Stichwörter mit passenden Symbolen (z. B. Pfeile für Zusammenhänge) oder kleinen Zeichnungen. Je weniger Wörter der Spickzettel enthält, desto besser. Bildliche Darstellungen lassen sich leichter im Gedächtnis abrufen. Testen Sie Ihren Spickzettel und halten Sie einer Partnerin mithilfe dieser Notizen einen kurzen Vortrag.



Spickzettel

Steckbriefe schreiben

Mit Steckbriefen können nicht nur Personen, sondern z. B. auch Nährstoffe, Lebensmittel und Produkte beschrieben werden. Sie sind eine Möglichkeit, wesentliche Informationen kurz zusammenzufassen, übersichtlich anzuordnen und besser zu speichern. Der Steckbrief für eine Obst- oder Gemüsesorte könnte z. B. so aussehen:



Steckbrief

Name:	... stammt ursprünglich aus
Bekannte Sorten sind wird heute vor allem in ... angebaut
... sieht so aus:	... hat in folgenden Monaten Saison ...
Wichtige Inhaltsstoffe sind ...	Weitere/andere Namen:
Bei der Zubereitung legt/legen ... Wert auf ...	Verwandte sind ...
	... schmeckt ... (Beschreibung)
	So wird es häufig verzehrt:
	Interessant ist außerdem



Körpersprache



Sprechen und zuhören



Bedürfnisse

Alles ganz menschlich!

Kommunikation



Nähe und Distanz



Entwicklung



Gehört ist nicht verstanden

Du Du Du
Du **ICH!** Du
Du Du Du



Du-Botschaften/
Ich-Botschaften



Kleidung



Sich selbst und
andere wahrnehmen



Angemessen handeln
und kommunizieren
in beruflichen Situationen



Konflikte



Lebensweg und Lebenssituation

2.5.3 Kleidung

Auch in der Art, wie wir uns kleiden, steckt eine Botschaft.

Manche Menschen „sagen“ mit ihrer Kleidung, wie sie gesehen werden wollen, z. B. eher als sportliche Person oder als besonders „coole“. Vielleicht möchten sie verspielt wirken oder alle Blicke auf sich lenken. Andere beabsichtigen keine bestimmte Botschaft über sich, sondern wählen Kleidungsstücke, die sie schön oder bequem finden. Bei den Kommunikationspartnerinnen hinterlässt die Kleidung in jedem Fall einen Eindruck. Manchmal ist es nicht der erwünschte. Dann gibt es hoffentlich die Chance, zu zeigen, dass hinter der Kleidung eine andere Persönlichkeit steckt als vermutet.

Wer sich mit seiner Kleidung am Stil einer Gruppe orientiert, macht damit deutlich: „Ich gehöre dazu!“ Unterschiedliche Situationen erfordern unterschiedliche Kleidung. Im Schwimmbad oder am Strand ist Badekleidung sinnvoll. In der Nacht in der Disco kann das knappe Top oder die ausgeflippte Hose für neue Kontakte oder für mindestens anerkennende Blicke sorgen. Pop-Stars kleiden sich für ihre Bühnenauftritte auffällig und meistens körperbetont. Der „Bühnenlook“ ist ihre Berufskleidung. Auch in anderen Berufen gibt es spezielle Berufskleidung, z. B. die weiße Bluse und die Servierschürze bei der Restaurantfachfrau, der Arbeitsanzug oder Overall bei einer Handwerkerin oder der weiße Kittel bei der Krankenpflegerin. Neben dem praktischen Nutzen lässt diese Kleidung die Zugehörigkeit zur Berufsgruppe schnell erkennen und signalisiert Kompetenz und Ernsthaftigkeit. Körperliche Reize stehen bei diesen Berufen nicht im Vordergrund. Daher sind hier bauchfreie Oberteile und tiefe Ausschnitte fehl am Platz.

Die Hochzeitsfeier der Nachbarn, der 70. Geburtstag des Großvaters, die Verabschiedung der Chefin – und was ziehen wir an? Im Privatleben wird manchmal ein bestimmter Kleidungsstil erwartet – ausdrücklich oder unausgesprochen. Für die Einladenden sind das besondere Tage, die sie auch mit besonderer, evtl. festlicher Kleidung schmücken wollen. Wir zeigen der Gastgeberin, dass wir sie wertschätzen, wenn wir ihr diesen Wunsch erfüllen.

Mit sauberer, gepflegter Kleidung, die zur Situation oder zum Anlass passt, machen wir jederzeit deutlich, dass wir sorgfältig und flexibel sind.



„Alles klar?“

1. Erklären Sie, welche Vorteile das Tragen von Berufskleidung hat!
2. Sabine sitzt mit einer dicken Jacke im Unterricht. Der Klassenraum ist ausreichend geheizt. Den Kragen hat sie hoch geschlossen, sodass Mund und Kinn nicht zu sehen sind. Stellen Sie Vermutungen über die Botschaft an, die Sabine damit sendet.



„Los geht's“

1. Informieren Sie sich über die angemessene Kleidung von Hauswirtschafterinnen an verschiedenen Arbeitsplätzen.
2. Welche Kleidung halten Sie am Arbeitsplatz Schule für angemessen? Diskutieren Sie das mit Ihren Mitschülerinnen.



3.5 Nachhaltig wirtschaften – damit alle besser leben

Selten hat ein Wort wie „Nachhaltigkeit“ so schnell seinen Platz in unserer Alltagssprache gefunden. Sie möchte das Gleichgewicht der Natur erhalten und verlangt einen schonenden, verantwortungsvollen Umgang mit Ressourcen, im Gegensatz zu Verschwendung und kurzfristiger Plünderung. Der Begriff Nachhaltigkeit wurde bereits 1713 erwähnt und stammt aus der Forstwirtschaft. Er galt für eine Regelung, um Wälder zu bewirtschaften. Diesen durfte jeweils nur so viel Holz entnommen werden, wie nachwachsen konnte, sodass der Wald sich immer wieder erholen konnte und der Baumbestand nicht gefährdet war.



Dieser Grundsatz kann auf unseren Lebensstil und unser hauswirtschaftliches Handeln übertragen werden. Das bedeutet, dass wir mit den natürlichen Stoffen der Erde wie Rohstoffe, Wasser und Boden sorgsam umgehen, damit diese Ressourcen für uns und die nächsten Generationen zur Verfügung stehen. Hier spielt unser Verbraucherverhalten eine wichtige Rolle. Bedenken wir beim Kauf von Geräten wie viel Rohstoffe dafür verbraucht wurden? Ob dies ein langlebiges Stück ist? Welche Umweltbelastungen beim Gebrauch entstehen? Unter welchen Arbeitsbedingungen es hergestellt wurde?

3.5.1 Nachhaltiges Verhalten entwickeln

Nachhaltige Entwicklung strebt eine generationenübergreifende, weltweite gerechte Verteilung der notwendigen Lebensgrundlagen an. Dies könnte allen Menschen ein angemessenes Leben ermöglichen. Die Lebensgrundlagen lassen sich drei Säulen zuordnen, die alle bestimmte Funktionen haben und dazu beitragen, Nachhaltigkeit zu entwickeln.



Umwelt	Wirtschaft	Soziales
Natur und Umwelt erhalten, Artenvielfalt, Klimaschutz	Dauerhafte Grundlage für Erwerbsmöglichkeiten und Wohlstand, Schutz der Rohstoffe vor Ausbeutung	Entwicklung einer lebenswerten Gesellschaft, Ausgleich von sozialen Unterschieden

Die Verteilung der natürlichen Güter und der Lebenschancen sind weltweit sehr unterschiedlich. Nicht überall ist es möglich, Bedürfnisse, die für uns selbstverständlich sind, zu erfüllen. In vielen Ländern der Erde haben die Menschen schlechte Lebensbedingungen. Sie leiden Hunger, haben kein sauberes Wasser, mangelhafte Gesundheitsversorgung und oftmals keine Möglichkeit, in die Schule zu gehen. Die niedrigen Preise für Rohstoffe, die auf dem Weltmarkt festgelegt werden, und die geringen Arbeitslöhne verursachen die ungerechte Verteilung der Lebenschancen zwischen den Industriestaaten und den Ländern des Südens.

3.5.2 Nachhaltig konsumieren

Konsumieren bedeutet verbrauchen. Das reichhaltige Konsumangebot erfordert immer sich für oder gegen ein Angebot zu entscheiden. Diese Entscheidungen hängen von vielen Faktoren wie den persönlichen Wünschen, Ansprüchen, und finanziellen Möglichkeiten ab. Den Aspekt der Nachhaltigkeit dabei einzubeziehen wird immer wichtiger. In vielen alltäglichen Situationen sind Entscheidungen notwendig, deren Folgen nachhaltige Entwicklung fördern oder verhindern.

- ◆ Wie oft am Tag meine ich mit warmem Wasser duschen zu müssen?
- ◆ Kaufe ich lieber mehrere billige Kleidungsstücke oder eines von besserer Qualität?
- ◆ Fahre ich eine Strecke mit dem Auto oder suche ich nach einer anderen Lösung?



Inwiefern sind wir uns darüber bewusst, dass unser Konsum Rohstoffe unwiederbringlich verbraucht und erhebliche Umweltbelastungen verursacht? Der CO_2 -Ausstoß ist Ursache für den weltweiten Klimawandel.

Ökobilanzen

Der „Verbrauch an Natur“ kann durch sog. Ökobilanzen bewertet werden. Jede Bilanz ist eine Gegenüberstellung von Werten, etwa Einnahmen und Ausgaben. Diese sollten sich die Waage halten und ausgeglichen sein, damit die Bilanz positiv ausfällt. Dieses Verständnis lässt sich auf die Ökobilanzen übertragen. Der Natur können nicht mehr Rohstoffe entnommen werden, als sie selbst wieder produzieren kann.

Der **ökologische Rucksack** berechnet das Gewicht des Naturverbrauches, den ein Produkt im Laufe seines Lebens verursacht. Ein Pkw, der 1,2 t Eigengewicht hat, verbraucht etwa 70 t Material.

Der ökologische Rucksack beruht auf einer Modellrechnung, um den Ressourcenverbrauch, der durch ein Produkt oder eine Dienstleistung entsteht, zu veranschaulichen. Dazu gehören alle Rohstoffe und Energie, die für die Herstellung, den Transport, den Gebrauch und die Entsorgung benötigt und damit als Ressource verbraucht werden. Der Rucksack wird umso schwerer, je mehr Ressourcen und Energie in dem Produkt stecken.





„Mehr wissen?“

Dreidimensionale Lebensmittelpyramide auf CD.

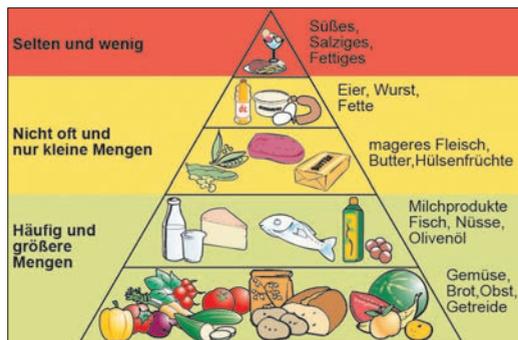


„Los geht's“

1. Gestalten Sie eine Ernährungspyramide. Stellen Sie Ihr Modell der Klasse vor und erläutern Sie daran die Empfehlungen für eine vollwertige Ernährung.
2. Erkundigen Sie sich in Kleingruppen nach der Dreidimensionalen Ernährungspyramide und stellen Sie sie in der Klasse vor.

Menschen in den Mittelmeerländer, die ihre ursprüngliche Ernährungs- und Lebensweise beibehalten, leiden deutlich weniger an Herz-Kreislauf-Erkrankungen. Eine entspannte Lebenseinstellung und folgende Ernährungsgrundsätze tragen dazu bei:

- ◆ Reichlich Getreideprodukte, Gemüse, Hülsenfrüchte, Salat
- ◆ Olivenöl mit einfach ungesättigten Fettsäuren bevorzugen
- ◆ Seltener Verzehr von rotem Fleisch
- ◆ Reichlicher Verzehr von Fisch, Geflügel, Käse
- ◆ Frische Zubereitung von Lebensmitteln der Saison



Mediterrane Ernährungspyramide

4.4 Die Leistung im Tagesverlauf – die Leistungskurve

Es ist Sonntagmorgen und Familie Frisch sitzt gemeinsam am Frühstückstisch. Nur sonntags ist ein gemeinsames Frühstück möglich: In der Woche geht Frau Frisch schon um sechs Uhr aus dem Haus, holt sich auf dem Weg zur Arbeit einen „Coffee to go“. Nina (15 Jahre) und Klaus (17 Jahre) stehen immer so spät auf, dass sie gerade noch einen Saft trinken können, bevor sie zur Schule aufbrechen. Herr Frisch frühstückt, wenn alle aus dem Haus sind, er isst eine Scheibe Brot mit Marmelade und trinkt eine Tasse Kaffee.



Coffee to go

Regelmäßige Mahlzeiten zu festgelegten Zeiten finden heute nur noch selten in den Familien statt. Bedingt durch Beruf, Ausbildung und Schule sind die Familienmitglieder zu unterschiedlichen Zeiten zu Hause und gemeinsame Mahlzeiten sind die Ausnahme.

Um die Leistungsfähigkeit im Tagesverlauf zu erhalten, sind regelmäßige Mahlzeiten wichtig. Durch eine ausgewogene und abwechslungsreiche Ernährung wird dem Körper die Energie wieder zugeführt, die er durch seine Leistung verbraucht.



„Los geht's“

R

Schnitzel, natur

Vorbereiten

1. Zutaten bereitstellen:
4 Schnitzel (je 100 g),
2 EL Öl, 2 EL Butter,
1 TL Salz,
1 Msp. Pfeffer.



2. Arbeitsgeräte bereitstellen:
Pfanne, Pfannenwender.

Zubereiten

1. Schnitzel vorbereiten.
2. Öl in einer Pfanne erhitzen und die Schnitzel von beiden Seiten jeweils 1 Minute anbraten.
3. Butter dazugeben, bei mittlerer Hitze von jeder Seite ca. 3 Minuten goldgelb braten.
4. Mit Salz und Pfeffer würzen und anrichten.



„Los geht's“

R

Chop Suey

Vorbereiten

1. Zutaten bereitstellen:
2 Putenschnitzel, 2 EL Öl, ½ Stange Lauch, ½ rote Paprikaschote, 1 Karotte, ¼ Chinakohl, 1 Knoblauchzehe, 4 EL Sojasoße, 1 EL Stärke.
2. Arbeitsgeräte bereitstellen:
Pfanne oder Wok, Pfannenwender.

Zubereiten

1. Pfanne trocken erhitzen, vorsichtig Öl zugeben.
2. Fleisch in Streifen schneiden und anbraten.
3. Übrige Zutaten in Ringe und Würfel schneiden und kurz mitbraten.
4. Würzsoße aus:
¼ l Wasser, 1 TL Salz, 4 EL Sojasoße,
1 EL Stärke bereiten.
5. Erst wenn sich am Boden der Pfanne ein Bratenfond gebildet hat, wird mit der Würzsoße aufgegossen.
6. Mit geriebenem Ingwer abschmecken, anrichten.



„Los geht's“

R

Fish`n`Chips

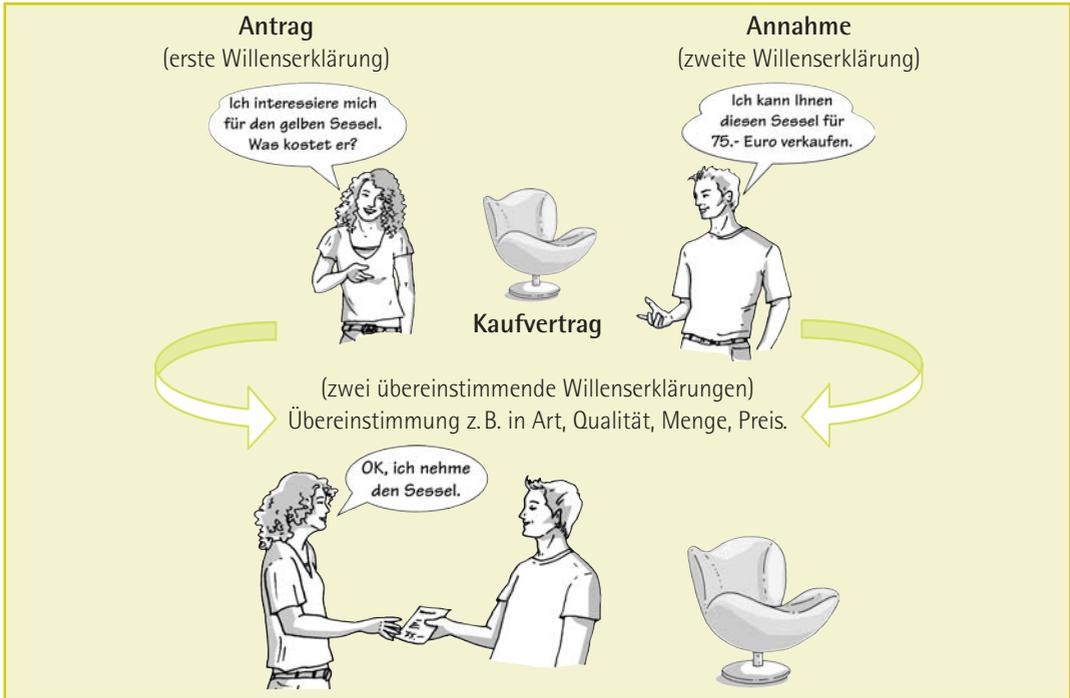
Vorbereiten

1. Zutaten bereitstellen:
750 g Kartoffeln, 1–2 EL Öl, Salz, Pfeffer,
1 kleine Zwiebel, 2 Gewürzgurken,
½ Bund Schnittlauch, 2 Stiele Petersilie,
5 EL leichte Salatcreme, 150 g Magermilch-
joghurt, 1 TL mittelscharfer Senf,
600 g Fischfilet, z. B. Seelachs,
1 EL Zitronensaft, 2 EL Mehl, 2 EL Öl
2. Arbeitsgeräte bereitstellen:
Backblech, Backpapier, Wiegemesser, Pfanne,
Pfannenwender

Zubereiten

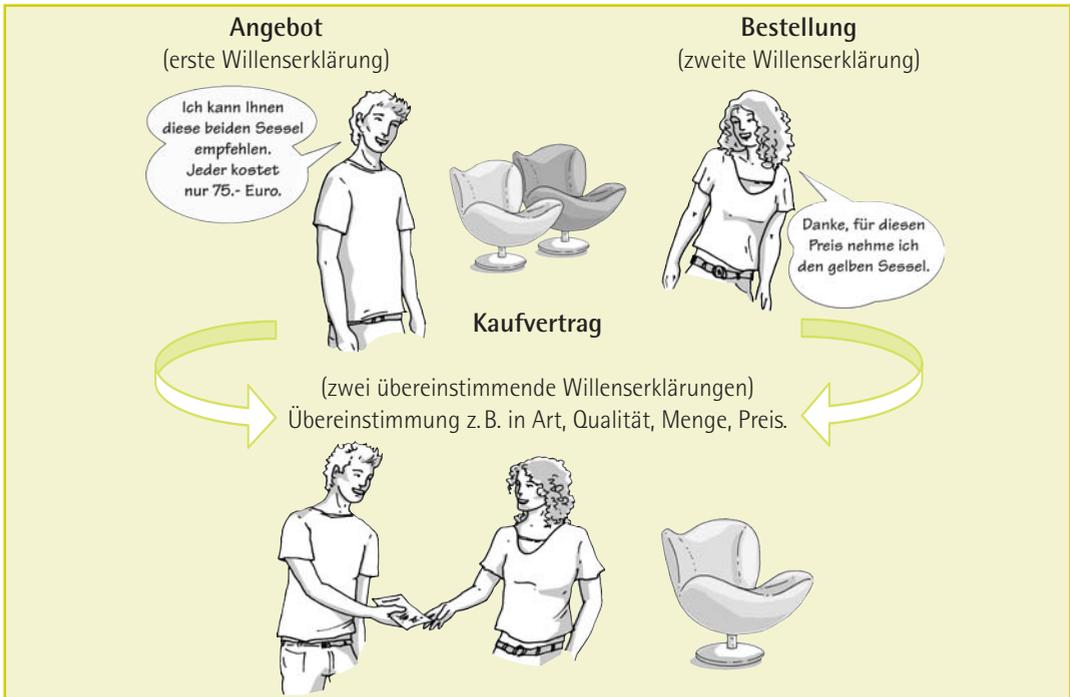
1. Backblech mit Backpapier auslegen.
2. Kartoffeln waschen, abtrocknen, in Spalten schneiden.
3. Zwiebeln schälen und in feine Würfel schneiden.
4. Gewürzgurken in feine Würfel schneiden.
5. Kräuter waschen, Schnittlauch in Röllchen schneiden, Petersilie fein hacken.
6. Fisch waschen, trocken tupfen, mit Zitronensaft beträufeln, salzen, in Mehl wenden und in mundgerechte Stücke schneiden.
7. Backofen vorheizen.
8. Kartoffelspalten mit 1–2 EL Öl mischen, mit Salz und Pfeffer würzen, auf das Backblech geben und ca. 45 Min. bei 180 °C bis 200 °C backen.
9. Remoulade herstellen: Salatcreme mit Joghurt, Senf und Kräutern verrühren und mit Salz und Pfeffer abschmecken.
10. Öl in einer Pfanne erhitzen, das Fischfilet unter Wenden ca. 4–5 Minuten braten.
11. Fisch und Kartoffelstücke mit Remoulade auf Tellern oder in Tüten anrichten und servieren.

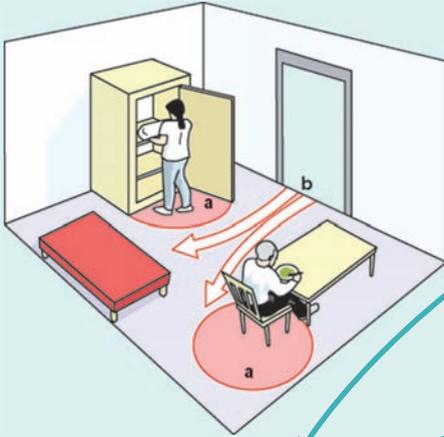
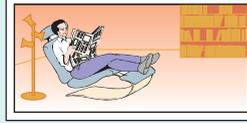




Der Kaufvertrag kann auch entstehen, wenn der Verkäufer Ihnen ein Angebot macht (Antrag = erste

Willenserklärung) und Sie dann das Produkt bestellen (Annahme = zweite Willenserklärung).





Wohnbedürfnisse beachten



Räume einrichten

Wohnen

Reinigungsarbeiten durchführen

Werkstoffe unterscheiden (CD)

Abfälle entsorgen



7

Noch schöner wohnen

Wohnen gehört zum Leben wie Essen und Trinken. Wohnen vermittelt Geborgenheit und Sicherheit. Eine wichtige Voraussetzung dafür sind Wohn- und Arbeitsräume, die ansprechend und zweckmäßig eingerichtet sind und durch entsprechende Reinigungsarbeiten erhalten bleiben.



„Los geht's“

Sammeln Sie Sprichwörter, die etwas über das Wohnen aussagen, z. B.

„sich in den eigenen vier Wänden wohlfühlen“,
 „wie man sich bettet, so liegt man“ ...,
 „Wohnst du schon oder haust du noch?“

Führen Sie eine UMFRAGE innerhalb der Schule durch zur Bedeutung eines eigenen Zimmers für Jugendliche.



ten Räumen können behinderte Menschen unabhängig leben. Alten Menschen vermittelt ein mit persönlichen Gegenständen eingerichtetes Zimmer ein gewisses Maß an Vertrautheit. Bei der Auswahl einer Wohnung ist auch darauf zu achten, dass diese gute Voraussetzungen für die Gestaltung des Zusammenlebens und die Haushaltsführung bietet. Neben Wohn- und Schlafräumen sind hierfür Küche, Bad, Toilette und Abstellräume notwendig. Die Räume, in denen vor allem hauswirtschaftliche Tätigkeiten ausgeführt werden, werden auch als Funktionsräume bezeichnet.



„Los geht's“

Finden Sie mögliche Wohnbedürfnisse der hier abgebildeten Personen heraus.

7.1 Wohnen

7.1.1 Wohnbedürfnisse

Wohnen ist ein Grundbedürfnis, weil wir Menschen Schutz vor Witterungseinflüssen und Gefahren benötigen. Die Art und Weise, wie wir wohnen, trägt wesentlich zu unserem Wohlbefinden und zu unserer Gesundheit bei. Ob in einem Einfamilienhaus, in einer Mietwohnung oder in einem Zimmer, überall möchte man sich wohlfühlen und sich nach seinem persönlichen Geschmack und den individuellen Bedürfnissen einrichten. Die Vorstellungen und Erwartungen an gutes Wohnen verändern sich im Laufe der Zeit. Sie hängen eng mit den Veränderungen im persönlichen Leben zusammen. Kinder wünschen sich ausreichend Platz zum Spielen. Für Schüler und Schülerinnen ist ein ruhiger Arbeitsplatz zum Lernen wichtig. Jugendliche möchten gerne für sich alleine sein können. Erwachsene benötigen einen Arbeitsplatz oder legen Wert darauf, ein gemütliches Wohnzimmer zu haben. In barrierefrei eingerichte-





Mülltrennung im Haushalt



Dieser Joghurtbecher lässt sich in drei Materialien trennen: Aluminium, Papier, Kunststoff



„Los geht's“

1. Sammeln Sie Vorschläge zum Entsorgen von Verpackungen.
2. Überprüfen Sie in der Schulküche, ob das bestehende System der Mülltrennung verbessert werden könnte.

7.5.3 Abfälle vermeiden

Umweltbewusster Umgang mit Abfällen beginnt schon damit, dass jeder versucht, Abfälle zu vermeiden. Die Verpackungsverordnung schreibt in § 1 vor, Abfälle dadurch zu vermeiden, dass

- ◆ Verpackungen nach Volumen und Gewicht auf das Notwendigste beschränkt werden,
- ◆ Verpackungen nach Möglichkeit so beschaffen sein müssen, dass sie wiederbefüllt werden können,
- ◆ Verpackungen stofflich verwertet werden, sofern sie nicht wiederbefüllt werden können.

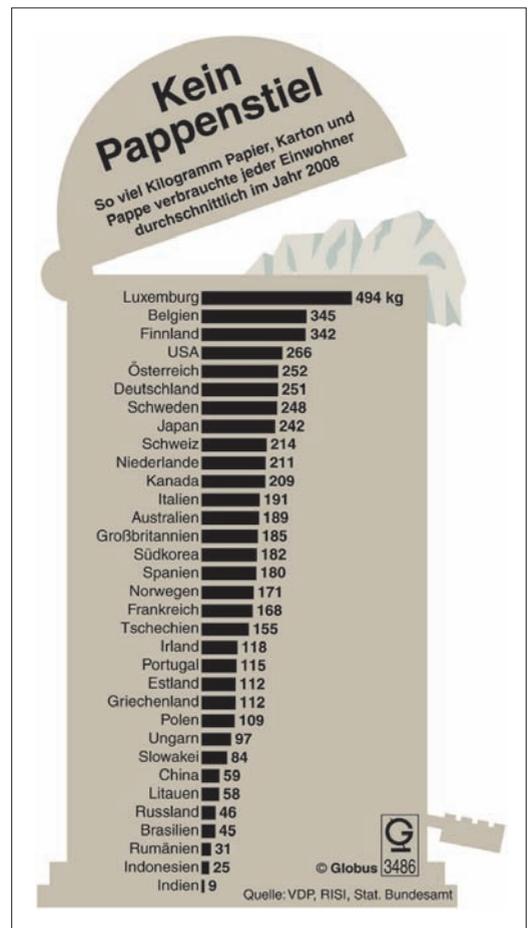
Das bedeutet, dass das Verpackungsmaterial zur Herstellung anderer Materialien wiederverwendet, also recycelt wird. Aus Verbundpackungen von Getränken können z. B. Arbeitsplatten für Küchenmöbel hergestellt werden.

Der grüne Punkt oder andere Symbole für die Müllsortierung nach einem dualen System steht nicht für Umweltfreundlichkeit des Produktes.



Es besagt nur, dass es durch entsprechende Sortierung und Aufbereitung dem Stoffkreislauf wieder zugeführt wird. Auch diese Entsorgung verursacht Umweltbelastungen durch den Transport oder Lagerung der Abfälle, die nicht mehr wiederverwendet werden können.

Alle mit dem grünen Punkt gekennzeichneten Behälter sind Einwegsysteme und können nicht mehrmals genutzt werden.



Nach dem Sortieren wird die Wäsche in die Waschmaschine gefüllt. Aus ökologischen Gründen sollte die für ein Waschprogramm mögliche Füllmenge ausgenutzt werden.

Bedienung Waschvollautomat



1. Waschautomat einschalten
2. Wäsche auseinandergefaltet und locker in die Waschmaschine füllen, Türe schließen
3. Programm wählen
4. Waschmittel dosieren und einfüllen, evtl. Nachbehandlungsmittel einfüllen
5. Wasserzulauf aufdrehen
6. Programm starten

nach Programmablauf

- ◆ Programmwähler auf „stopp“
- ◆ Türe öffnen
- ◆ Wäsche entnehmen
- ◆ Trommel kontrollieren, damit keine Wäsche zurück bleibt
- ◆ Dichtungsring auf Fremdkörper kontrollieren
- ◆ Waschautomat ausschalten
- ◆ Wasserzulauf abdrehen



„Mehr wissen?“

Besonders empfindliche Kleidungsstücke müssen von Hand gewaschen werden.
Informationen hierzu auf CD



„Los geht's“

1. Nehmen Sie eine Waschmaschine zu Hause oder in der Schule näher in Ihren Blick. Informieren Sie sich über die Dauer der einzelnen Waschprogramme und den jeweiligen Wasser- und Stromverbrauch.
2. Lernen Sie eine Gebrauchsanweisung für eine Waschmaschine kennen.
Erläutern Sie den Aufbau der Gebrauchsanweisung.
Welche Anleitungen erhalten Sie zur Benutzung der Waschmaschine?
Welche Anleitungen erhalten Sie zur Behebung von Störungen?

Waschmittel dosieren

Spätestens, wenn die Wäsche in der Maschine ist, stellt sich die Frage, welches Waschmittel nun geeignet ist. Alle Waschmittel enthalten Tenside zur Schmutzentfernung. Sie werden auch Waschaktive Substanzen genannt. Ihre reinigende Wirkung kann von Bleichmitteln, Enzymen und optischen Aufhellern unterstützt werden. Gerüststoffe enthärten das Wasser, verhindern Kalkablagerungen an Wäsche und Waschmaschinen und unterstützen die Wascheleistung der Tenside. Das Angebot an Waschmitteln im Handel ist sehr vielfältig und ermöglicht eine gezielte Auswahl. Wichtige Gesichtspunkte für die Auswahl des Waschmittels sind die textilen Materialien, die Waschttemperaturen und die Verschmutzung der Wäsche- und Kleidungsstücke. Hellfarbene Textilien aus Baumwolle oder Fasermischungen benötigen ein Waschmittel mit Bleichmittel. Für farbige Kleidungsstücke ist ein Waschmittel ohne Bleichmittel besser geeignet, damit die Farben erhalten bleiben. Textilien aus Wolle und Seide benötigen ein mildes Waschmittel.

Vollwaschmittel für weiße und hellfarbene Textilien enthalten Tenside, Gerüststoffe, Enzyme Bleichmittel und optische Aufheller Ihre Waschwirkung entfaltet sich am besten im Temperaturbereich zwischen 60°–90 °C

Colorwaschmittel für bunte Textilien enthalten Tenside, Gerüststoffe, Enzyme, also keine Bleichmittel und optische Aufheller Ihre Waschwirkung entfaltet sich am besten im Temperaturbereich zwischen 60°–90 °C

Feinwaschmittel für pflegeleichte Textilien aus Chemiefasern und Mischgeweben enthalten Tenside mit schwach alkalischem pH Wert, Gerüststoffe, Enzyme Ihre Waschwirkung entfaltet sich am besten im Temperaturbereich zwischen 30 °C–60 °C

Gardinenwaschmittel enthalten neben Tensiden auch Gerüststoffe, Bleichmittel und optische Aufheller.

Spezialwaschmittel für Wolle und Seide

Diese Spezialwaschmittel enthalten ph-neutrale Tenside, Gerüststoffe und keine Enzyme. Ihre Waschwirkung entfaltet sich am besten im Temperaturbereich zwischen 30°–40 °C.



„Mehr wissen?“

Beschreibung der Wirkung der Inhaltsstoffe auf CD



„Los geht's“

Stellen Sie ein Grundsortiment an Waschmitteln für einen Haushalt mit Kindern zusammen.

Die **Dosierung der Waschmittel** richtet sich nach dem Härtegrad des Wassers und der Verschmutzung der Wäsche. Hierzu werden auf den Verpackungen der Waschmittel die notwendigen Angaben gemacht.

welche Verschmutzung ist ...

gering/leicht	Keine Verschmutzung deutlich erkennbar, keine Flecken Beispiele: durchgeschwitzte, leichte Sommer- und Sportkleidung (nach höchstens einem Tag); Unterhemd nach einem Tag im Büro; Hotelbettwäsche und Gästehandtücher (nach einem Tag)
normal	Verschmutzungen und/oder geringe Flecken erkennbar Beispiele: T-Shirt, Oberhemd/Bluse, Unterhose/Slip (alles jeweils nach einem Tag); Geschirr-/Handtuch, Bettwäsche (nach bis zu einer Woche); Gardinen (nach sechs Monaten im Nichtraucherhaushalt)
stärker	Verschmutzungen und/oder Flecken (Tee, Kaffee, Obst, Gemüse, Ruß, Fette, Öle, Blut, Milch, Stärke) deutlich erkennbar Beispiele: Küchenhandtücher (nach bis zu einer Woche); Stoffservietten (einmal benutzt); Baby-lätzchen; Kinder- und Fußballkleidung (mit Gras und Erde); Tenniskleidung (mit Kieselrot); im Haushalt waschbare Berufskleidung (Schlosseranzug, Bäcker- und Metzgerkleidung)

Waschmittel gibt es in ganz unterschiedlichen **Formen:**

Pulver, Granulat, flüssig, Tabs, mit oder ohne Duftstoffe, oder die wichtigsten Inhaltsstoffe einzeln als Bestandteil der Baukastenwaschmittel.

Die Auswahl wird meist nach persönlichen Gesichtspunkten getroffen. Im Hinblick auf den Umweltschutz ist es günstig, solche Mittel zu wählen, die individuell dosiert werden können.

Alle Waschmittel gelangen über das Abwasser in die Kläranlagen und werden dort abgebaut. Damit längerfristig keine Umweltschädigungen entstehen, wie Fischsterben oder vermehrte Algenbildung in Flüssen, wurde eine Rechtsvorschrift geschaffen, die europaweit gültig ist. Die Detergentien-Verordnung (EG Nr. 648/2004) enthält wichtige Vorschriften für die umweltfreundliche Zusammensetzung und Verwendung von Wasch- und Reinigungsmitteln. Die Angaben auf den Verpackungen von Waschmitteln geben wichtige Informationen über Inhaltsstoffe und Dosierung der Waschmittel.

9.3.4 Umgang mit Beschwerden

Beschwerden geben meistens wertvolle Hinweise für Verbesserungen und können damit für die Weiterentwicklung des Angebotes an Service- und Dienstleistungen nützlich sein.

Es ist auf jeden Fall besser, wenn sich ein Kunde beschwert, als wenn er verärgert ist und zu einem anderen Anbieter wechselt.

Bearbeiten von Beschwerden

In vielen Betrieben gibt es ein einheitliches Vorgehen zur Bearbeitung von Beschwerden, das sogenannte „Beschwerdemanagement“. Darin ist klar geregelt, welchen Weg die Beschwerde innerhalb des Betriebes geht, wer darüber informiert wird und wer berechtigt ist, dem Kunden Ersatzleistungen anzubieten.

Ein höfliches Verhalten bei der Annahme von Beschwerden kann viel zur einvernehmlichen Klärung beitragen.

Jede Beschwerde ist ernst zuzunehmen und dies muss den Personen, die sich beschweren, vermittelt werden durch:

- ◆ Ruhe und Höflichkeit bewahren.
- ◆ Auch bei hitzigen oder beleidigenden Äußerungen zuhören und nicht unterbrechen.
- ◆ Verständnis zeigen und freundlich bleiben.
- ◆ Beschwerde notieren.
- ◆ Bearbeitung der Beschwerde zusagen.



„Alles klar?“

„Wenn Sie zufrieden sind, sagen Sie es Ihren Freunden. Wenn Sie unzufrieden sind, sagen Sie es bitte uns“. Beschreiben Sie die Absichten dieser Redensart.



„Los geht's“

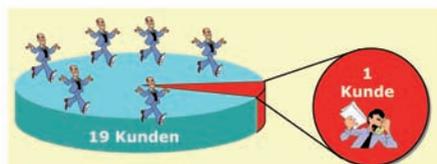
1. „Es schmeckt heute schon wieder nicht“, „Sie sind schon wieder viel zu spät“ „Jedes mal vergessen Sie, dass ich nicht mehr gut höre und nuscheln vor sich hin“.

Überlegen Sie Situationen, in denen solche Äußerungen fallen könnten, und entwickeln Sie Vorschläge darauf zu antworten.

2. Sammeln Sie ABC-IDEEN für kleine Aufmerksamkeiten, die Bewohnern, Kunden oder Gästen bei verschiedenen Reklamationen angeboten werden könnten.

3. Nehmen Sie Stellung zur unten aufgeführten Darstellung!

Der unheimliche Multiplikator



- Auf einen enttäuschten Kunden, der sich direkt bei uns beschwert, kommen etwa 19, die sich nicht direkt beschweren.
- Alle 20 Kunden aber äußern ihre Unzufriedenheit im Durchschnitt jeweils gegenüber 11 weiteren Personen.

(13 Prozent der Kunden erzählen dies sogar 20 anderen Menschen).



$$(1 + 19) \times 11 = 220$$

Diese 220 Kunden sollten wir im Kopf haben, wenn uns unser nächster Kunde auf einen Mangel aufmerksam macht.