

Glossar Lernfelder

für die Berufe

- Fachfrau/Fachmann Hauswirtschaft EFZ
- Hauswirtschaftspraktiker/in EBA

Einleitung

Liebe Leserschaft

In der vorliegenden Broschüre finden Sie das Glossar sämtlicher Lernfelder der Berufe

– Fachfrau/-mann Hauswirtschaft EFZ

– Hauswirtschaftspraktiker/-in EBA

Die Zusammenstellung soll Ihnen helfen, Fachbegriffe zu verstehen und diese im Betrieb, in der Berufsfachschule und in den überbetrieblichen Kursen (üK) korrekt anzuwenden. Alle Personen, welche in den beiden erwähnten Lehrberufen tätig sind, sollen mit den gleichen Begriffen ausbilden und arbeiten. Dadurch können die Lernenden die in der Berufsfachschule erlernten Begriffe durch die praktische Umsetzung im beruflichen Alltag besser verankern.

Die beiden Berufsschullehrerinnen des GIBZ Brigitta Boldini und Verena Schlezak haben zu allen Lernfeldern der Berufskunde, die notwendigen Begriffe zu einem Glossar zusammengefasst. Das vorliegende Glossar ist im Oktober 2016 der neu in Kraft gesetzten Bildungsverordnungen und Bildungsplänen angepasst worden.

Freundlicherweise haben verschiedene Lehrpersonen sowie die üK-Leiterin Anna Schäli das Glossar gegengelesen. Dadurch kann sichergestellt werden, dass die Begrifflichkeiten eine allgemeine Gültigkeit aufweisen. Für diese Zusammenarbeit sind die beiden Redaktorinnen dankbar.

Nun hoffen wir, dass das vorliegende Werk fleissig genutzt wird und zum gewünschten Lernerfolg führt.
Viel Spass beim Gebrauch dieses Glossars!

Die Redaktorinnen:

Brigitta Boldini, Berufsschullehrerin

Verena Schlezak, Berufsschullehrerin

Inhaltverzeichnis

Zusammenstellen, Zubereiten und Verteilen von Menüs

Ernährungslehre	5
Ernährungsformen	6
Menüs planen	7
Hygiene in der Ernährung	7
Geräte und Maschinen in der Grossküche	8
Speiseausgabe	9
Grundzubereitungsarten	9
Küchenfachausdrücke	10

Reinigen und Gestalten von Räumen und Einrichtungen

Grundbegriffe der Reinigung	12
Reinigungs- und Pflegemethoden	13
Maschinen, Geräte und Hilfsmittel	14
Chemotechnische Produkte / Reinigungsmittel (RM)	14
Grundbegriffe Wohnen	15

Ausführen der Arbeiten im Wäschekreislauf

Textile Fasern	18
Textilarten / textile Flächen	18
Textilkennzeichnung	18
Veredlungsverfahren	18
Hygiene im Wäschekreislauf	19
Stationen im Wäschekreislauf	19
Waschmittel / - hilfsmittel	20
Wäscheschäden	21
Maschinen und Geräte	21

Empfangen, Beraten und Bedienen der Kundinnen und Kunden

Grundbegriffe Gästebetreuung	24
Service	26

Fördern der eigenen Gesundheit und Unterstützung der Kundinnen und Kunden

Grundbegriffe Gesundheit	29
Krankheit, Verletzung, Behinderung	29
Lebens- / Entwicklungsphasen	32

Ausführen administrativer Arbeiten

Grundbegriffe Administration	35
Geschäftskorrespondenz / Geschäftsdokumente	36
Warenbewirtschaftung	37
Zahlungsverkehr	38



Glossar

Zusammenstellen, Zubereiten und Verteilen von Menüs

Ernährungslehre

absorbieren	aufnehmen, aufsaugen
Aminosäuren	Bausteine der Proteine acht davon sind für den Menschen essentiell
Ballaststoffe	Nahrungsfasern: gehören zu den Polysacchariden. Bestandteile der pflanzlichen Nahrung, die im menschlichen Körper nicht verdaut werden können.
Body-Mass-Index (BMI)	international angewandte Masseinheit zur Beurteilung des Körpergewichts eines Menschen
Eiweiss	Protein: Grundbaustein des Lebens, aus Aminosäuren zusammengesetzt
Energie	Brennwert, der in einem Lebensmittel enthalten ist; Masseinheit: Joule/Kilojoule/Kilokalorie
Energiebedarf	zur Aufrechterhaltung der Körperfunktionen benötigte Energie
Energiebilanz	zeigt auf, wie sich die Nahrungsaufnahme auf das Körpergewicht auswirkt Negative Bilanz = man nimmt ab Positive Bilanz = man nimmt zu
Energielieferanten	Nahrungsmittel/Lebensmittel, die Energie liefern
Enzyme	Fermente: komplexe organische Stoffe, die den Ablauf einer chemischen Reaktion beschleunigen und lenken.
Ernährungspyramide	Einteilung der Lebensmittel in sechs Stufen. Die einzelnen Stufen zeigen, welchen Anteil die jeweiligen Nahrungsmittel an der Gesamtnahrungsaufnahme haben sollten.
Disaccharid	Doppelzucker
essentiell	lebensnotwendig
Fettmolekül	Verbindung von drei meist unterschiedlichen Fettsäuren und Glycerin
Fettsäuren	Hauptbestandteil der Fette Werden nach Kettenlänge und nach der Sättigung eingeteilt
Fotosynthese	Für das Leben fundamentale Stoffwechselreaktion grüner Pflanzen, bei der am Ende Traubenzucker und Sauerstoff gebildet werden.

Geruchs- und Geschmacksstoffe	Substanzen, die keinen Nährwert haben. Sie fördern den Appetit und die Bildung der Verdauungssäfte. Geruchs- und Geschmacksstoffe sind natürliche Bestandteile in Lebensmitteln.
Gesamtenergiebedarf	setzt sich zusammen aus dem Grund-, dem Leistungsumsatz und der Thermogenese (Energie für Verdauung, Resorption und Stoffwechsel)
gesättigte Fettsäuren	enthalten keine Doppelbindungen
Glukose	Traubenzucker; gehört zu den Einfachzuckern
Glykogen	Speicherform der Kohlenhydrate; gespeichert vor allem in der Leber.
Grundumsatz	Energiemenge, die ein Mensch bei völliger Ruhe braucht. Ist abhängig von Geschlecht, Körpergröße und Gesundheitszustand
Kohlenhydrate	Nährstoffe, die dem Körper Energie liefern
Lebensmittel	Stoffe oder Erzeugnisse, die vom Menschen sowohl in unverarbeitetem, wie in verarbeitetem Zustand aufgenommen werden können.
Leistungsumsatz	(Arbeits-) Tätigkeiten und Freizeitaktivitäten
mehrfach ungesättigte Fettsäuren	weisen mehrere Doppelbindungen auf und können vom menschlichen Körper nicht selbst aufgebaut werden
Mineralstoffe	Anorganische Verbindungen, die ständig mit der Nahrung zugeführt werden müssen.
Monosaccharid	Einfachzucker
Nährstoffdichte	Menge der Nährstoffe (mg bzw. g) je Energieeinheit (kj bzw. MJ)
Nährstoffe	Bestandteile der Nahrung
Nahrungsfasern	siehe Ballaststoffe
Nahrungsmittel	siehe Lebensmittel streng genommen gehört Wasser nicht dazu
Nahrungsmittelpyramide	siehe Ernährungspyramide
PAL-Wert	Physical activity level; durchschnittlicher Energiebedarf für körperliche Aktivität



Zusammenstellen, Zubereiten und Verteilen von Menüs

Glossar

6

Polysaccharid	Mehrfachzucker
Proteine	einfache Eiweissstoffe, bestehend aus Aminosäuren
Resorption	Aufnahme von Stoffen aus dem Nahrungsbrei im Darm während der Verdauung
sekundäre Pflanzenstoffe	Stoffe, die ausschliesslich in Pflanzen in geringen Mengen vorkommen.
Stoffwechsel	alle chemischen Abläufe im Körper, dazu gehört die Verdauung und Resorption der Nährstoffe und deren Verwertung
Tagesbedarf	Energiebedarf eines Menschen für einen Tag
ungesättigte Fettsäuren	Fettsäuren mit einer Doppelbindung
Verdauung	Mechanische und chemische Zerkleinerung der Nahrung, die Aufnahme der Nährstoffe in den Körper und die Ausscheidung der unverdaulichen Nahrungsbestandteile.
Verdauungsorgane	im Verdauungstrakt befindliche Organe mit spezifischen Aufgaben
Vitamine	lebenswichtige Nährstoffe

Diarrhö	siehe Gesundheits- und Sozialwesen
Durst	Durst meldet das Existenzbedürfnis, dem die Handlungsbereitschaft des (gesunden) Menschen zu trinken folgt.
Emulgatoren	Stoff, der die Bildung einer Emulsion erleichtert.
energiereduzierte Kost	Kost, bei der dem Körper alle lebenswichtigen Nährstoffe dem Bedarf entsprechend zugeführt werden (negative Energiebilanz).
E-Nummern	europaweit gültige Bezeichnungen für Zusatzstoffe in Lebensmitteln
Essstörungen	Verhaltensstörung mit meist ernsthaften, langfristigen Gesundheitsschäden
Essverhalten	Folgende Faktoren beeinflussen das Essverhalten: innere Signale (Innensteuerung) wie Hunger und Sättigung, um äussere Reize (Aussteuerung) wie zum Beispiel die Erziehung und um rationale oder pseudorationale Einstellungen (kognitive Steuerung), zum Beispiel die Kriterien zur Auswahl der Lebensmittel.
Farbstoffe	werden den Lebensmitteln zugesetzt, um die Farbverluste oder Farbveränderungen auszugleichen.
Fast Food	«schnelles Essen» Produkte in standardisierter Qualität werden in schnellem Service verabreicht.
Functional-Food	«funktionelle Lebensmittel» Natürliche Lebensmittel, die mit Nährstoffergänzung angereichert werden, um die Gesundheit und Leistungsfähigkeit zu steigern.
Gelier- und Verdickungsmittel	Stoffe, die quellfähig sind und Wasser binden können
Geschmacksverstärker	werden den Lebensmittel zugesetzt, um deren Geschmack/ Geruch zu verstärken
Gicht	siehe Gesundheits- & Sozialwesen

Ernährungsformen

Antioxidantien	Stoffe, die den Sauerstoff der Luft binden und eine Oxidation verhindern. Dadurch schützen sie die Nahrungsmittel vor Verderb.
Aromastoffe	verleihen dem Lebensmittel den typischen Geschmack, können Allergien auslösen
Convenience Food	Halb- und Fertigprodukte
Diabetes-Kost	Speisen zur Behandlung der Diabeteserkrankung
PAL-Wert	Physical activity level; durchschnittlicher Energiebedarf für körperliche Aktivität

glykämischer Index	Mass zur Bestimmung der Wirkung eines kohlenhydrathaltigen Lebensmittels auf den Blutzuckerspiegel
Hunger	entsteht, wenn dem Körper Nährstoffe oder Energie fehlen
Konservierungsstoffe	werden Lebensmitteln zugesetzt, um deren Verderb durch Mikroorganismen zu verzögern oder zu verhindern. Können krebserregend sein
Kostformen	Zusammensetzung der Nahrung unter Berücksichtigung der Qualität, Auswahl und Menge der verzehrten Lebensmittel
Laktoseintoleranz	siehe Gesundheits- und Sozialwesen
Lebensmittelallergie	besondere Form der Nahrungsmittelunverträglichkeit. Sie ist gekennzeichnet durch eine spezifische Überempfindlichkeit (Allergie) gegen bestimmte Stoffe, die in der Nahrung enthalten sind und mit ihr aufgenommen werden.
Lebensmitteldeklaration	Lebensmittelkennzeichnung; regelt, dass verpackte LM einheitlich gekennzeichnet sind.
Nahrungsmitteldeklaration	siehe Lebensmitteldeklaration
Obstipation	siehe Gesundheits- und Sozialwesen
Ovo-Lacto-Vegetarier/-innen	Personen, die kein Fleisch/Fisch essen, aber Eier und Milch/Milchprodukte konsumieren.
Ovo-Vegetarier/-innen	Personen, die kein Fleisch/Fisch/Milch und Milchprodukte essen, aber Eier konsumieren.
Purine	siehe Gesundheit und Sozialwesen
Sättigung	Steigt der Blutzuckerspiegel nach einer Mahlzeit wieder an, tritt Sättigung ein.
Süsstoffe	Süsstoffe weisen eine erheblich höhere Süßkraft als Haushaltszucker auf. Sie sind praktisch energiefrei.
Übergewicht	BMI von 25 bis 30. Ab BMI 30 spricht man von Fettsucht (Adipositas).
Veganer	Jemand, der sich ausschliesslich von pflanzlicher Kost ernährt.
vegetarische Ernährung	Jemand, der keine Lebensmittel von getöteten Tieren verzehrt.

Vollwerternährung	Nahrungsmittel sollen so natürlich wie möglich sein und überwiegend ovo-lacto-vegetabil.
Zöliakie	siehe Gesundheits- und Sozialwesen
Zuckeraustauschstoffe	süß schmeckende Kohlenhydrate, die einen geringeren Einfluss auf den Blutzuckerspiegel haben als Haushaltszucker, weil sie Insulinunabhängig verstoffwechselt werden

Menüs planen

Menüplan	Zusammenstellung verschiedener, aufeinander abgestimmter Mahlzeiten über einen bestimmten Zeitraum
Menüplanung	Zusammenstellung von Mahlzeiten, die gesundheitliche, ökonomische und ökologische Aspekte berücksichtigen
Mise en place	«französisch, deutsch in etwa an den rechten Ort gestellt» Vorbereitung eines Arbeitsplatzes mit allem, was zur Ausführung der Arbeit benötigt wird
Ökologie	siehe Wäscheversorgung
Ökonomie	Die vorhandenen Mittel werden möglichst gewinnbringend eingesetzt.
saisonale Produkte	jahreszeitlich natürlich vorhandene Produkte aus der Nähe (CH)
standortnahe Produkte	Produkte, die in der Region produziert werden.

Hygiene in der Ernährung

Abfallentsorgung	umfasst das Einsammeln, Transportieren, Lagern und Recyclen von Abfällen
Abfalltrennung	Abfälle werden sortenrein getrennt z.B. Glas, Alu, Blech, etc.
Abfallverwertung	umfasst Massnahmen, die dazu dienen, im Abfall enthaltene Wertstoffe bzw. Energie oder Rohstoffe zu verwerten
Bakterien	Mikroorganismen, die Giftstoffe bilden und damit die Nahrung verderben können. Nützliche Bakterien sind z.B. für die Herstellung von Sauermilchprodukten notwendig.



Zusammenstellen, Zubereiten und Verteilen von Menüs

Glossar

8

Betriebshygiene	umfasst alle Massnahmen zum Sauberhalten von Arbeitsräumen und Arbeitsgeräten
Botulismus	Botulismus ist eine lebensbedrohliche Vergiftung. Sie wird durch das Botulinumtoxin, einem vom Bakterium Clostridium botulinum produzierten Giftstoff verursacht.
Colibakterien	Bakterienart, verbreitet im Dickdarm des Menschen und Säugetieren. Indikator für Verunreinigung von Wasser und Lebensmittel.
Fettabscheider	Trennen das Fett vom Abwasser, bevor es ins Abwassersystem kommt. Diese müssen regelmässig geleert werden.
Geschirrkreislauf	Alle Tätigkeiten rund um den Spülvorgang sollen nahtlos ineinander übergehen. Der Kreislauf wird in eine reine und eine unreine Zone eingeteilt.
HACCP-Konzept	Risikoanalyse; Definition kritischer Kontrollpunkte und Prozesslenkung
Lebensmittelgesetz	Bundesgesetz über den Umgang mit Lebensmittel. Es schützt die Gesundheit, stellt den hygienischen Umgang mit Lebensmitteln sicher und schützt vor Täuschung im Zusammenhang mit Lebensmitteln.
Lebensmittelinspektorat	Amtsstelle, die überprüft, dass das Lebensmittelgesetz eingehalten wird. Stellt den Lebensmittelinspektor, der die Proben vornimmt
Lebensmittelvergiftung	kann nach dem Verzehr von Lebensmitteln auftreten, die Giftstoffe enthalten, welche durch Mikroorganismen verursacht wurden
Mikroorganismen	Kleinstlebewesen wie Bakterien, Hefen, Viren; Pilze
Personalhygiene	persönliche Hygiene der einzelnen Mitarbeitenden

Pilze	Schimmelpilze, Hefepilze siehe Mikroorganismen
Produktehygiene	Umfasst alle hygienischen Massnahmen bei der Herstellung von Nahrungsmitteln.
Recycling	Wiederverwendung von bereits benutzten Rohstoffen
Salmonellen	Darmbakterien, die in Eiern, Geflügel und Schlacht-tieren vorkommen können.
Staphylokokken	Bakterien, die in eiternden Wunden vorkommen.
Viren	Viren sind infektiöse Partikel, die sich ausserhalb von Zellen entwickeln, sich aber nur innerhalb einer spezifischen Wirtszelle vermehren können.

Geräte und Maschinen in der Grossküche

Anlikermaschine	Gemüseschneidemaschine mit diversen Schneidescheiben
Aufschnittmaschine	schneidet z.B. Wurst oder Käse in verschieden dicke Scheiben
Backofen	zum Backen und Braten geeignet Der Backofen ist mit unterschiedlichen Heizsystemen erhältlich. – Ober- und Unterhitze – Heissluft – Umluft – Garautomatik Zudem werden selbstreinigende Produkte verkauft. – pyrolytische Reinigung (Hitze) – katalytische Reinigung (Spezialbelag)
Bratpfanne/ Bratkipper	Pfannen mit guter Wärmeleitung oder Heizschlangen im Pfannenboden
Dampfgarer	Geräte, in denen das Kochgut mit Dampf gegart wird.
Druckgarer	Geräte, in denen mit Dampf und Überdruck gegart wird.
Eintankmaschine	Geschirrspülmaschine mit nur einem Spültank und Haube

Fleischwolf	Gerät, bei dem das Produkt mittels einer Schnecke transportiert und durch verschiedenen Lochscheiben getrieben und geschnitten wird.
Fritteuse	Im darin erhitzten Fett/Öl wird das Frittiergut gegart.
Grill	braten in Wärmestrahlung
Handrührgerät	zum Rühren, Kneten, Schlagen und Zerkleinern von kleinen Mengen geeignet - je nach Zubehör
Haushaltgeschirrspüler	Geschirrspülmaschine für den privaten Haushalt
Herdplatte	Kochherde sind mit genormten Kochfeldern ausgestattet. Diese Kochfelder werden unterschieden nach: – Gaskochstelle – Elektroplatten – Glaskeramikkochstelle – Induktionskochstellen
Hold-o-mat	für die Niedergarmethode entwickelt und oft als Warmhaltegerät benutzt
Mehrtankmaschine	Die Maschine verfügt über 4–6 Tanks und kann je nach Verschmutzung die Waschlage variieren.
Messer	diverse Arten siehe Tiptopf
Mikrowelle	Dieses Gerät erzeugt elektromagnetische Wellen. Diese setzen die Moleküle des Garguts in Bewegung. Durch diese Reibungswärme wird der Garprozess ermöglicht.
Mixgerät	Gerät zum Mischen
Kellen	siehe Tiptopf
Kochtöpfe	Gefäß zum Garen von Speisen
Kühlschrank/Kühlraum	Sie dienen zur kurzfristigen Lagerung leicht verderblicher Lebensmittel. Die Temperatur liegt bei ca. 6°C.
Reiben	Siehe Tiptopf
Salamander	Grillgerät mit Strahlungswärme
Tiefkühlgerät/Tiefkühlraum	Sie dienen der mittel- bis langfristigen Lagerung von Lebensmitteln. Die Temperatur muss bei minus 18 Grad liegen.
Vakuumverpackungsgerät	zum Einschweissen in Folie und gleichzeitigem Entzug von Luft

Speiseausgabe

Anrichteband	Förderband zum Anrichten von Speisen auf Teller
Ausgabesysteme	damit werden die fertigen Speisen an die Kunden verteilt
Cook and Chill	kochen und kühlen
Cook and Freeze	kochen und tiefkühlen
Cook and Service	kochen und servieren
Dispenser	halbautomatische oder automatische Ausgabevorrichtung
Fertigungsküche	Fertige Speisekomponenten werden fertig gestellt, portioniert, angerichtet, evtl. ergänzt und ausgegeben.
Frischkostküche	Küche, in der rohe und vorgefertigte Waren für den Verzehr zubereitet, portioniert, angerichtet und ausgegeben werden.
Gemeinschaftsverpflegung	dient der Versorgung von Personen in Einrichtungen, die einem bestimmten Personenkreis zugänglich sind
Kalte Linie	Form der Speiseverteilung. Die Speisen werden sofort nach der Zubereitung heruntergekühlt, verpackt und anschliessend gekühlt oder tiefgekühlt verteilt.
Patientenkarte	individuelle Essensbestellung für einen Patienten unter Berücksichtigung seiner Krankheit
Produktionsküche	Küche, in der rohe und vorgefertigte Waren zubereitet werden und dann zur Ausgabeküche gebracht werden.
Regenerierküche	Küche, in der Halbfertig- und Fertigprodukte zubereitet, portioniert und ausgegeben werden.
Tellerstapler	Damit vermeidet man Platzprobleme beim Auslegen von Tellern.
Wärmewagen	dient dem Warmhalten von Speisen. Kann mit einem Wasserbad, Strom oder Induktion beheizt sein.
warme Linie	Die Speisen werden unmittelbar nach der Zubereitung an die Essensteilnehmer verteilt.

Grundzubereitungsarten

angerührter Teig	Der Teig wird von der Mitte aus mit unterschiedlich viel Flüssigkeit angerührt. Vertreter sind z.B. Omelettenteig, Knöpfleteig, Nudelteig oder Strudelteig.
-------------------------	---



Zusammenstellen, Zubereiten und Verteilen von Menüs

Glossar

10

backen	Methode, bei der das Gargut im Backofen mit heisser Luft gelockert, gegart und gebräunt wird. Die Backtemperatur liegt zwischen 100° und 250°C.
blanchieren	Das Nahrungsmittel wird nur 2–3 Minuten im siedenden Wasser erhitzt.
dämpfen	Das Nahrungsmittel wird im Wasserdampf zubereitet. Dazu zählen, dämpfen im eigenen Saft, dämpfen auf dem Siebeinsatz, dämpfen mit Zugabe von Flüssigkeit und dämpfen im Steamer.
dünsten	Diese Zubereitungsart wird für Getreideprodukte angewendet. Durch das Andünsten werden Geschmackstoffe entwickelt.
garen	ein Nahrungsmittel fertig kochen
gerührter Teig	Der Teig wird auf Butterbasis zubereitet.
Hefeteig	Bei diesem Teig wird Hefe als Teiglockerungsmittel zugesetzt.
pochieren	Nahrungsmittel knapp unter dem Siedepunkt bei ca. 70°– 80°C ziehen lassen
sautieren	kurzbraten
sieden	Ein Nahrungsmittel in viel Wasser zubereiten.

Küchenfachausdrücke

siehe Tiptopf	
Schnittarten siehe Pauli	

A woman with red hair tied back, wearing a black t-shirt and a yellow and blue plaid apron, is cleaning a white table. She is wearing blue gloves and has a blue cloth on the table. The background is a blurred indoor setting with red chairs and a blue wall.

Glossar

Reinigen und Gestalten von Räumen und Einrichtungen



Reinigen und Gestalten von Räumen und Einrichtungen

Glossar

Grundbegriffe der Reinigung

Abfallentsorgung	Umfasst das Einsammeln, Transportieren, Lagern und Wiederverwenden von Abfällen
Arbeitsablauf	Zeitliche und räumliche Abfolge der Ausführung einer Aufgabe
Arbeitsgliederung	Aufteilung einer Arbeit in Vor-, Haupt- und Schlussarbeit
Arbeitsmethode	Art und Weise, wie eine Arbeit ausgeführt werden soll.
Arbeitsmittel	Maschinen, Geräte, Hilfsmittel, Transporthilfen, die eingesetzt oder genutzt werden, um eine Aufgabe zu erledigen.
Arbeitsplatzgestaltung	Art und Weise wie ein Arbeitsplatz sinnvoll eingerichtet wird, damit effizient und schnell gearbeitet werden kann.
Arbeitssicherheit	Minimierung und Ausschaltung von Gefahren bei der Arbeit
Desinfektion	Krankmachenden Mikroorganismen werden abgetötet. Die Oberfläche ist nicht steril, nur keimarm.
Einpflege	Aufbringen von Pflegemitteln auf Fussbodenbeläge nach einer GRUNDREINIGUNG
Entsorgung	Beseitigung oder Verwertung von Abfällen
Ergonomie	Art und Weise effizientes und fehlerfreies Arbeiten sicherzustellen und die Menschen vor Gesundheitsschäden – auch bei langfristiger Ausübung einer Tätigkeit – zu schützen.
Gebrauchseigenschaften	Eigenschaften, welche Materialien in ihrer Verwendung vorweisen wie z.B. Glas: zerbrechlich, durchsichtig Holz: brennbar, abschleifbar
Grundreinigung GR	gründliche Reinigung, bei der schwer zugängliche Stellen, hartnäckige Verschmutzungen gesäubert und Pflegemittelreste entfernt werden

12

haftende Verschmutzung	werden eingeteilt nach ihrer Löslichkeit: wasserlöslich, emulgierbar, chemisch abbaubar und lösungsmittellöslich.
Hygiene	Lehre der Gesunderhaltung der Menschen
Hygieneplan	Tabellarische Übersicht über die Durchführung aller anfallenden Reinigungsarbeiten.
Isolationsbereich	Bereich, für welchen besondere Hygiene- und Reinigungsmaßnahmen gelten.
lose Verschmutzung	lose aufliegender Schmutz, kann relativ einfach entfernt werden
Keime	Krankheitserreger
Kolonnensystem	Arbeitsteilung nach dem Prinzip der Artteilung in der Gebäudereinigung
Oberflächenveränderung	Veränderung in der Oberfläche, welche durch Reinigung nicht mehr zu entfernen ist (nachgedunkeltes Holz, Säurefrass auf Marmor, Löcher im Parkett ...)
Oxydation	chemische Reaktion unter Sauerstoffeinwirkung
Pflege	Auftragen gewünschter Substanzen für die Werterhaltung oder die Verbesserung der Nutzungseigenschaften.
Reinigung	Entfernung von unerwünschten Substanzen (Schmutz)
Reinigungsarten	Art der Reinigung wie: Sichtreinigung SR Unterhaltsreinigung UR Zwischenreinigung ZR Grundreinigung GR Schutzbehandlung SB
Reinigungsfaktoren	Faktoren, welche das Reinigungsergebnis beeinflussen wie Zeit, Temperatur, Chemie (inkl. Wasser), Mechanik
Reinigungskontrolle	System, welches jede Reinigung dokumentiert
Reinigungsmethode	Methode/Tätigkeit, mit welcher eine Reinigung durchgeführt wird

Reinigungssysteme	Ganze Reinigungsabläufe (vor allem für Böden, Wände), sie setzen sich meist aus mehreren Reinigungsmethoden zusammen und werden in regelmässigen, zeitlich unterschiedlichen Abständen durchgeführt.
Reviersystem	Arbeitsteilung nach dem Prinzip der Mengenteilung in der Gebäudereinigung.
Sanitation	verschärfte Reinigung mit einem Sanitizer (Reinigungsmittel mit Keimstopp). Keimwachstum in der Reinigungsflotte wird verhindert.
Schutzbehandlung SB	Nach der Baufein- oder GR werden Pflegemittel auf die Oberfläche aufgetragen um die Nutzungseigenschaften zu verbessern oder die Werterhaltung zu erhöhen.
Sichtreinigung SR	Entfernen deutlich sichtbarer Verschmutzungen, um einen Mindestbestand an Ordnung herzustellen
Spezialreiniger	Reiniger für spezielle Materialien oder Verschmutzungsarten
Sterilisation	Massnahme zur Abtötung von allen Mikroorganismen mit chemischen Substanzen, grosser Hitze, Strahlung oder Gaseinwirkung (absolute Keimfreiheit).
Unterhaltsreinigung UR	Entfernung des laufend anfallenden Schmutzes und die laufende Pflege der Oberflächen (täglich oder wöchentlich wiederkehrend).
Verschmutzungsarten	Art der Verschmutzung wie lose Verschmutzung, haftende Verschmutzung und Oberflächenveränderung
Versorgung	Leistungsangebot zur Erfüllung physiologischer (körperlicher) Bedürfnisse
Zwischenreinigung ZR	Intensivere, in grösseren Zeitabständen ausgeführte Arbeiten. Gehen über die UR hinaus. ZR zögert die GR hinaus.

Reinigungs- und Pflegemethoden

bürstsaugen	absaugen des losen Schmutzes mit dem Trockensauger und rotierender Bürste im Saugfuss
--------------------	---

einwaschen	auftragen von Reinigungsmittellösung auf wasserbeständige Oberflächen
kehren	wischen mit Besen oder Kehraugmaschine
polieren	beseitigen von leichten Gehspuren und Glänzen von glatten, gewachsen oder mit anderen Pflegemitteln behandelten Böden mit Einscheibenmaschine und Pad oder Polierbürste.
nasssaugen	absaugen der Reinigungslösung mit einem Nasssauger
nassscheuern	mechanisch-chemisches Lösen von stark haftendem Schmutz mit Einscheibenmaschine, Reinigungslösung und Bürste oder Pad Schmutzwasser wird mit Nasssauger abgesaugt.
nasswischen	manuelles Entfernen von leicht haftendem Schmutz mit Reinigungslösung und Textil (Mop). direkt: geringe Verschmutzung wird in einem Arbeitsgang beseitigt. indirekt: Reinigungsflotte wird im 1. Arbeitsgang angelegt und im 2. Arbeitsgang mit dem ausgewaschenen und gut ausgepressten Textil aufgenommen.
scheuersaugen	mechanisch-chemisches Lösen von haftendem Schmutz mit Scheuersaugmaschine direkt: Die Reinigungsflotte wird von der Maschine im selben Arbeitsgang abgesaugt. indirekt: Reinigungsflotte ohne Absaugen anlegen und in einem 2. Arbeitsgang absaugen
sprayreinigen	mechanisch-chemisches Lösen von haftendem Schmutz mit der Einscheibenmaschine, Spraygerät, Sprayreinigungsmittel und Pad in der Trockenreinigung
sprühextrahieren	Reinigung eines textilen Belags mit Sprühextrahiergerät. In der Regel indirekte Methode: Teppichwaschmittel auftragen, einwirken lassen und Belag mit klarem Wasser extrahieren
staubwischen	zusammenkehren des losen Schmutzes mit Staubwischgerät und z.B. einem nebelfeuchten Einwegtuch
trockensaugen	absaugen des losen Schmutzes mit Trockensauger



Reinigen und Gestalten von Räumen und Einrichtungen

Glossar

Maschinen, Geräte und Hilfsmittel

Anstreichgerät	Stiel mit Klammer, Holz-/Kunststoffeinlage, Schwamm und Anstreichfell zum Auftragen von Selbstglanzdispersionen
Desinfektionsgerät	spezielles Nasswischgerät mit Tank für Desinfektionslösung oder für Wischpflegemittel
Dosierhilfen	Systeme, die eine genaue Dosierung von Reinigungsmitteln ermöglichen
Drucksprühgerät	Tank kann unter Druck gesetzt werden. Zum Auftragen von Teppichwaschmittel, Antistatika oder anderen Produkten auf Oberflächen
Ein- oder 2-Eimer-Mop	Fahreimer mit Presse und einem oder zwei Eimern dient zum Nasswischen (moppen)
Einscheibenmaschine	Universalmaschine mit rotierendem Werkzeug und div. Zubehör zum Scheuern, Sprayreinigen, Polieren, Shampooieren, Schleifen ...
Einwaschfell / Überzug	Kurzfloriger textiler Bezug, der auf einen Halter gezogen wird. Es wird als Arbeitsgerät bei der Reinigung von Fensterscheiben zum Einwaschen eingesetzt.
Einwaschgerät	Handgerät mit Einwaschfell zur manuellen Flächenreinigung von allen wasserbeständigen Oberflächen kann auf Teleskopstange gesteckt werden
Fensterklinge	Haltegriff mit Klinge zum Entfernen von stark haftenden Verschmutzungen auf Glaskeramikfeldern oder Fensterglas
Staubwischgerät	Oberbegriff für Fransenmop oder Breitwischgerät: Dient zur manuellen Entfernung von losem Schmutz auf allen glatten Bodenbelägen.
Gefahendreieck	Warnschild
Kehrschaufelgarnitur	Handbesen und Schaufel

Randreinigungsgerät	mit Handgriff oder Stiel für die manuelle Reinigung schlecht zugänglicher Stellen oder Wände. Auf einer festen Kunststoffplatte kann ein Pad aufgezogen werden
Scheuersaugmaschine	rationelle Reinigungsmaschine zum Scheuern und gleichzeitigen Absaugen der Schmutzflotte von wasserbeständigen Belägen in der UR und ZR. Der Belag ist sofort begehbar.
Sprühextrahiergerät / -maschine	Reinigungsmaschine für die Grundreinigung (indirekt) aller wasserbeständigen textilen Bodenbeläge
Staubwischgerät	Oberbegriff für Fransenmop oder Breitwischgerät

14

Chemotechnische Produkte / Reinigungsmittel (RM)

Abrasiva	Stoffe, die polierende oder abschleifende Wirkung haben. Es sind Gesteinsmehle wie Quarz, Bims oder Kreide. Unterstützen die Mechanik, ökologisch unbedenklich.
Alkalien	sind in Reinigungsmitteln enthalten mit pH-Wert über 10. Sie verseifen Fette, spalten Eiweiße auf und unterstützen die Tenside in ihrer Wirkung.
Alkalischer Grundreiniger	entfernt alte Pflegefilme oder Kunststoffbeschichtungen
Alkoholreiniger	größerer Alkoholanteil, ermöglicht streifenfreies und schnelles Trocknen von glänzenden Oberflächen
Allzweckreiniger	neutrale Reiniger für alle wasserbeständigen Materialien zur Entfernung von fetthaltigen Verschmutzungen
Backofen- und Grillreiniger	hochalkalischer Reiniger speziell zur Entfernung von eingebranntem Fett und Backrückständen

Bleichmittel	Substanzen, die durch Oxidation farbhaltige Verschmutzungen entfernen.
Desinfektionsmittel	Mittel, die pathogene Keime inaktivieren und teilweise abtöten
Desinfektionsverfahren	Art und Weise, eine Desinfektion durchzuführen
Enzyme	Natürliche Eiweissverbindungen, die Flecken beseitigen können, indem sie Stoffe wie Kohlenhydrate, Eiweiss, Fett abbauen.
Gallseife	Seife mit Fermenten der Rindergalle zur Behandlung fetthaltiger Flecken
Kalkentferner	Sanitärgrundreiniger zum Entkalken auf säurefesten Materialien
Konservierungsmittel	machen alle Reinigungsmittel im neutralen Bereich lagerfähig
Lösungsmittel	entfernen Teer, Wachs, Farben, Leim, usw.
Neutralseife	vielseitig einsetzbares Reinigungsmittel, meist in pastöser Form mit neutralem pH-Wert
Säuren	pH-Wert unter 4: Entfernen Kalk und andere mineralische Ablagerungen wie z.B. Urinstein, Rost, Patina
Sanitärunterhaltsreiniger	leicht saurer Reiniger für die UR, meist auf Zitronensäurebasis
Sanitizer	Reinigungsmittel mit Keimstopp. Konservierungsmittel verhindern die Keimvermehrung in der Reinigungsflotte. geeignet für Bereiche mit erhöhten Hygieneanforderungen
Schmierseife	Kaliseife, kalkempfindlich und stark alkalisch
Tenside	Substanzen mit grenzflächen- und waschaktiven Eigenschaften in Wasch- und Reinigungsmittel enthalten, Tenside halten den Schmutz in der Schwebelösung und emulgieren Fette
Teppichwaschmittel	schaumgebremstes Reinigungsmittel für die Sprühextraktion von textilen Bodenbelägen
Teppichshampoo	stark schäumendes Reinigungsmittel für das Shampooieren von textilen Bodenbelägen
Verdickungsmittel	machen Reinigungsmittel dickflüssig, damit sie an senkrechten Flächen besser und länger haften bleiben (Einwirkzeit) wie z.B. WC-Reiniger

WC-Reiniger	stark saures, dickflüssiges Produkt zur Entfernung von Urinstein
--------------------	--

Grundbegriffe Wohnen

Bewegungsfläche	Fläche für das Benutzen von Möbeln, Geräten und Körperbewegungen
Blumengesteck	In Steckmaterial (Oasis) befestigtes Blumenarrangement
Blumenstrauß	Mehrere Blumen, die man in der Hand haltend zu einem Strauß bindet und dann in eine Vase stellt.
Bodenbeläge	Böden können mit verschiedenen Materialien ausgestattet werden wie z.B. Parkett, Laminat, Linoleum, Marmor, usw.
Einrichtung	Innenausstattung eines Raumes, bestehend aus Mobiliar und Möbeln
Farbkontrast	Farbunterschied
Grundfarben	Farben der ersten Ordnung wie gelb, rot, blau. Grundlage für Farbmischungen.
Haushaltsformen	Art und Weise wie Menschen in einem Haushalt zusammen leben wie z.B. Wohngemeinschaft, Kollektivhaushalt, Single-Haushalt, usw.
Hydrokultur	Pflanzen wachsen nicht in Erde, sondern in einem Kultursubstrat aus Blähton und Wasser.
Individualbereich	Raum für die persönliche, private Nutzung
Komplementärfarben	Farben, die im Farbkreis gegenüberliegen und sich ergänzen
Lux	Masseinheit für Beleuchtungsstärke
Mischfarbe	durch Mischen von zwei Grundfarben gewonnene Farbe
Mobiliar	leicht bewegliche Einrichtungsgegenstände
Pflanzenschutz	Massnahmen zur Gesunderhaltung der Pflanzen
Raumgestaltung	Art und Weise wie ein Raum gestaltet und eingerichtet werden kann
Sanitärräume	wie Toiletten, Bäder, Nasszellen
Schnittblumen	Blumen
Topfpflanze	Pflanze, welche in Erde und Topf gehalten wird



Reinigen und Gestalten von Räumen und Einrichtungen

Glossar

Vermehrungsmöglichkeit	Art und Weise, wie Topfpflanzen sich vermehren können
Wandbeläge	Wände können mit verschiedenen Materialien ausgestattet werden wie z.B. Täfer, Anstrich, usw.
Wohnkulturen	Art und Weise wie Menschen wohnen wie z.B. Mietwohnung, Einfamilienhaus, betreutes Wohnen, usw.

A woman with curly brown hair, wearing a white apron over a dark top and blue gloves, is working in a laundry room. She is holding a green and white plaid shirt. In the foreground, there is a red plastic laundry basket filled with clothes. The background shows a window with a view of a landscape.

Glossar

Ausführen der Arbeiten im Wäschekreislauf



Ausführen der Arbeiten im Wäschekreislauf

Glossar

Textile Fasern

pflanzliche Naturfasern	textile Fasern: aus Pflanzen hergestellt
synthetische Chemiefasern	textile Fasern: aus Kohle oder Erdöl hergestellt
tierische Naturfasern	textile Fasern: von Tieren stammend
zellulosische Chemiefasern	textile Fasern: aus Zellulose hergestellt

Textilkennzeichnung

Gütezeichen	Materialkennzeichnung durch Signet
Textilpflegeetikette	eingenähte Etikette, die über den Umgang mit dem Textilstück Auskunft gibt
Warenzeichen	geben Auskunft über die Herkunft der Ware. z.B. um Markennamen oder Markenembleme

Textilarten/textile Flächen

Atlasbindung	Diese Bindung entsteht durch gleichmässig verstreute Anordnung der Kreuzpunkte von Kett- und Schussfäden. Dadurch können florale oder geometrische Muster entstehen. Beispiele sind Tischwäsche oder Bettwäsche
Florgewebe	Der Polfaden wird fest in das Grundgewebe aus Kette und Schuss eingebunden. Diese Schlingen können anschliessend aufgeschnitten werden, um einen Velours oder Samt zu erzeugen.
Körperbindung	Bindung mit den schräg verlaufenden Graten.
Leinenbindung	Jeder Kettfaden kommt einmal über und einmal unter den Schussfäden zu liegen. Beide Seiten sehen gleich aus.
Maschenwaren	entstehen durch Verschlingen von Fäden zu Maschen, woraus eine elastische, knitter- und bügelarme, textile Fläche entsteht
Textilkonstruktionsware	Zwischen dem Oberstoff und dem Futter ist eine hauchdünne Folie (Membrane) eingearbeitet. Beispiele sind funktionelle Kleidung
Textilverbundware	Ist ein durch Pressen oder Walken (Filz) oder Verkleben (Vlies) loser Fasern hergestelltes Material
Webwaren	Werden auf einem Webstuhl / Webmaschine hergestellt

Veredlungsverfahren

Textilveredlung/Ausrüstverfahren	textile Fasern werden durch chemische oder mechanische Behandlung aufgewertet
Antiflamm	Die Entflammbarkeit von Textilien wird eingeschränkt. Die behandelten Stoffe brennen nicht, sondern verglimmen.
antimikrobiell	Die hygienische Ausrüstung verhindert Pilzbildung.
Antipilling	Spezialbehandlung zur Vermeidung von Faserknötchen
antistatisch	Textilien werden chemisch behandelt, damit sie sich nicht elektrostatisch aufladen
appretieren	Stofffestigkeit wird durch Stärkemittel vorgetäuscht, wird schmutzabweisend
bedrucken	Stoff wird durch Stempel-, Stieb- oder Filmdruck verschönert
bleichen	natürlicher Farbstoff wird durch chemische Mittel entzogen
färben	Fasern, Garn oder Stofffläche wird gefärbt
dekatieren	Wollfäden werden durch Dampfbehandlung geglättet und fixiert
imprägnieren	Die Textilien werden durch chemische Behandlung wasserabstossend.
mercerisieren	dauerhafter Glanz und Rissfestigkeit durch Natronlauge

Mottenschutz	Die Wolle wird mit Mitin oder Eulan behandelt (Mitinbehandlung).
pflegeleicht	Die Stoffe werden mittels Kunstharzbehandlung leicht waschbar und bügelfrei.
rauen	Die Stofffläche wird durch Aufrauen der Fasern weich, bauschig und warm.
sanforisieren	mechanische Stauchverfahren mit Dampffixierung verhindern das Einlaufen
Scotchgard	Fleckenabweisende Substanzen geben dem Gewebe Fleckenschutz.
stone-washed	Umweltbelastendes Verfahren machen neue Gewebe älter und ausgewaschener.
texturieren	Die glatten Fasern werden gekräuselt, dadurch wird das Garn bauschig, voluminös und elastisch.
thermofixieren	Bügefalten dauerhaft fixieren (z.B. Plissee)
super-wash	Durch Chemikalien wird die Filzfähigkeit der Wolle verringert (Antifilzrüstung)
walken	gewolltes Verfilzen der Wollstoffe

Hygiene im Wäschekreislauf

chemische Desinfektion	wird erreicht durch den Einsatz von Substanzen, die Mikroorganismen abtöten
chemo-thermische Desinfektion	wird erreicht durch den Einsatz von Substanzen, die Mikroorganismen abtöten und zusätzlich durch hohe Temperaturen
Desinfektionsverfahren	verschiedene Methoden, zur Abtötung von Krankheitserregern
Finishbereich	Durch Frischdampf-Einsprühung und Heissluft können Formteile schrankfertig gemacht werden.
infektiöse Wäsche	Wäsche, die mit krankmachenden Keimen versetzt ist
Sauberzone	siehe Sauberwäschebereich
Schmutzzone	siehe Schmutzwäschebereich
Spezialwäsche	Wäsche, die eine spezielle Behandlung resp. Behandlungsmittel benötigt
thermische Desinfektion	Keimabtötung durch hohe Temperaturen

Wäschekreislauf	Durchlauf der Wäsche vom Verbraucher bis sie wieder sauber im Schrank/Lager liegt
------------------------	---

Stationen im Wäschekreislauf

Aufbewahren der Schmutzwäsche	Schmutzige Wäsche wird in geeigneten «Behältnissen» kurzzeitig gelagert
bügeln	Wäsche wird mittels Hitze und Druck geglättet
instandstellen	Defekte Wäschestücke werden wieder in Ordnung gebracht – geflickt
falten	Saubere Wäsche wird auf betriebsübliche Formate zusammengelegt.
mangen/mangeln	angetrocknete Wäsche auf der Mangel glätten
Pool/Lager/Schrank	Verschiedene Bezeichnungen um saubere Wäsche aufzubewahren
pressen	Textilien werden mit einer Bügelpresse geglättet
Sauberbereich	Umfasst die vier Stationen: Trocknen, Falten/Bügeln/Mangen/Pressen, Instandstellen, Schrank/Pool/Lager
Schmutzwäschebereich	Umfasst die vier Stationen: Verbraucher/Verschmutzer, Aufbewahrung und Transport der Schmutzwäsche, Sortieren/Vorbereiten/Vorbehandeln, Waschen
sortieren der Schmutzwäsche	Schmutzwäscheteile werden einander zugeordnet, damit sie mit dem gleichen Waschprogramm gewaschen werden können.
Stockflecken	entstehen durch Schimmelpilze, die sich bei feuchter Lagerung der Wäsche entwickeln
Transport der Schmutzwäsche	Schmutzige Wäsche wird vom Verbraucher- oder Sammelort zur Wäscherei gebracht
trocknen der Wäsche	Kann durch Aufhänge mit/ohne Luftentfeuchter oder durch Tumbeln geschehen
Verbraucher/Verschmutzer	bezeichnet man die Personen, die die Textilien benutzen und dadurch dreckig machen
Verschmutzungsgrad	gibt an, wie schmutzig ein Wäschestück ist
vorbereiten der Schmutzwäsche	Massnahmen, die der Qualitätssicherung dienen wie z.B. Reissverschlüsse schliessen oder Textilstücke auf die linke Seite wenden



Ausführen der Arbeiten im Wäschekreislauf

Glossar

vorbehandeln der Schmutzwäsche	Flecken werden vor dem Waschen mit entsprechenden Mitteln gezielt behandelt
waschen	Wäsche wird mit Hilfe von Wasser und Wasch-/Waschhilfsmitteln von Schmutz befreit

Waschmittel/-hilfsmittel

Angebotsformen	Form, in welcher Waschmittel verkauft werden z.B. Tabs oder Pulver
Baukastensystem	Jeder Waschmittelbestandteil (Basiswaschmittel, Enthärter, Fettlöser und Bleichmittel; evtl. auch Desinfektionsmittel) wird nur in dem Masse eingesetzt, wie er für den entsprechenden Waschvorgang benötigt wird.
Bleichmittel	entfernen bleichbare Flecken durch Sauerstoffeinwirkung
Buntwaschmittel	auch Vorwaschmittel genannt, für Wäsche von 30 – 60 °C geeignet
Desinfektionsmittel	zum Abtöten von krankmachenden Keimen
Dosierung	Zugabe der korrekten Menge an Waschmittel/Waschhilfsmittel
Enzyme	sind für die Spaltung von eiweiss- und stärkehaltigen Verschmutzungen zuständig, optimale Wirkung bei 50 °C, sterben ab bei über 60 °C
Flottenverhältnis	Aussage über das Mengenverhältnis von Trockenwäsche in Kilogramm zur Wassermenge in Litern
Feinwaschmittel	für Temperaturen von 30 – 40 °C geeignet. Zum Waschen von Wolle und Seide dürfen keine Enzyme enthalten sein.
Neutralsalze	helfen pulverförmige Waschmittel rieselfähig herzustellen und zu halten
Ökologie	wird für den Schutz der Umwelt vor störenden Einflüssen und Beeinträchtigungen verwendet

Ökonomie	Die vorhandenen Mittel werden möglichst gewinnbringend eingesetzt
optischer Aufheller	sind fluoreszierenden Stoffe, die die unsichtbaren ultraviolette Strahlen des Tageslichts in sichtbare des Lichts umwandeln. Weiss erscheint weisser und bunte Farben leuchten.
organische Lösemittel	lösen Fett und verflüchtigen sich rasch z.B. Aceton oder Benzin
Schaumvermögen	die Menge Schaum, die Tenside von Natur aus bilden. Um eine übermässige Schaumbildung zu verhindern, werden Schaumhibitoren eingesetzt.
Spezialwaschmittel	Darunter fallen Waschmittel für Wolle, Miederwaren, Funktionsfasern etc. Die speziellen Eigenschaften der Waschmittel passen genau auf die textilen Fasern.
steifen/stärken	Durch das Stärken erhält Gewebe eine gewisse Festigkeit und die Stoffe lassen sich leichter glätten. Ausserdem soll es verhindern, dass Gewebe schnell wieder verschmutzen. Üblicherweise werden Bett- und Tischwäsche, Servietten, Schürzen, Blusen und Hemden, aber auch Kochmützen und Hauben gestärkt.
Tenside	Tenside, Detergentien oder Syndets; setzen die Oberflächenspannung des Wassers herab, lösen Schmutzpartikel und halten diese in der Schwebel.
Universalwaschmittel	auch Allein- oder Vollwaschmittel genannt, kann bei Temperaturen von 30 – 95 °C eingesetzt werden
WAS	Waschaktive Substanz Chemikalien, die zusammen mit Wasser in der Lage sind, Schmutz zu lösen und aufzunehmen.
Waschalkalien	steuern den pH-Wert der Waschlauge, bewirken eine Feinverteilung des Schmutzes und verhindern ein Vergilben der Wäsche.

Waschfaktoren	Zeit, Temperatur, Mechanik und Chemie unter Einwirkung von Wasser
Waschflotte	ist die gesamte Flüssigkeitsmenge, die jeweils während eines Arbeitsgangs in der Waschmaschine oder bei der Handwäsche vorhanden ist.
Waschhilfsmittel	Substanz, die die Wirkung der eigentlichen Waschmittel verstärkt oder ergänzt (Bleichmittel, Wasserenthärter). Hilfsmittel können auch Zusatzfunktionen haben z.B. Wäschestärke, Imprägnierungsmittel.
Waschmittel	geben Auskunft über den Einsatz des Waschmittels; z.B. ist ein Buntwaschmittel für die bunte Wäsche und ein Wollwaschmittel speziell für Wolle geeignet.
Waschmittelinhaltsstoffe	Die einzelnen Bestandteile, die in einem Waschmittel enthalten sind z. B. Bleichmittel, Wasserenthärter.
Weichspüler	Waschhilfsmittel, die eingesetzt werden, um die Trockenstarre zu unterbinden. Ein Nebeneffekt ist die Reduktion elektrostatischer Aufladung von Synthetikfasern.
Wasserenthärter	binden im Wasser enthaltene Kalzium- und Magnesiumsalze und verhindern so, dass eine Ausfällung stattfindet
Wasserhärte	gibt Auskunft über die Menge des gelösten Kalks im Wasser. Sie wird mit «Französischer oder Deutscher Härte» angegeben

Wäscheschäden

Altkleidersammlung	getragene Kleider können dort abgegeben werden
applizieren	aufflicken, aufnähen, bedecken
Bogennaht	bogenartig verlaufender Stich, der zum Stopfen (anstelle von Wiefeln) verwendet wird oder zum Befestigen von Säumen
Fadenspannung	kann bei der Nähmaschine eingestellt werden, damit der Ober- und Unterfaden gleich stark gespannt sind; ergibt ein gleichmässiges Stichbild
instandstellen der Wäsche	Wäscheschäden beheben durch Flickern oder Patchen

Kapsel	In die Kapsel wird die Fadenspule eingelegt. Beides zusammen wird in die Maschine eingesetzt und liefert den Unterfaden.
Kostenrechnen	in Kleinarbeit zusammengetragene Posten der einzelnen Kostenfaktoren
Nähfuss	Bestandteil der Nähmaschine. Je nach Stich wird ein anderer Nähfuss eingesetzt.
Naht	Eine Stoffober- und eine Stoffunterseite werden durch eine Naht miteinander verbunden.
Nähtisch	Zubehörteil zur Nähmaschine, worauf der Stoff geführt wird
Outsourcing	Auslagern von Arbeiten des Wäschekreislaufes in andere Betriebe
patchen	englisches Wort, das «flicken» bedeutet. Damit wird Bewohnerwäsche gekennzeichnet, indem eine beschichtete Etikette mit Hitze auf das Wäschestück geklebt wird.
Qualitätssicherung	Prozess, der zur Sicherstellung der optimalen Ergebnisse beiträgt
Saum	dient der Versäuberung von Kanten; man unterscheidet den offenen, den eingeschlagenen und den Handsaum
Spule	darauf wird ein Faden aufgespult
Steppstich	auch gerader Stich genannt; wird verwendet zum Schliessen von Nähten oder zum Nähen von Säumen
Wäscheschäden	Defekte an Textilien
wiefeln	Art einen Riss oder eine schwache Stoffstelle zu reparieren
Wiefelrahmen	darin wird der Stoff eingespannt, bevor man wiefelt

Maschinen und Geräte

Ablufttrockner	Wäschetrockner, welcher die feuchte, warme Luft über ein Rohr ins Freie abgibt
Bügelmaschine	wird oft als «kleine Mänge» bezeichnet; ist geeignet zum Glätten von Flachwäsche wie Servietten oder Geschirrtücher
Bügelpresse	Wäsche wird durch den Anpressdruck geglättet



Ausführen der Arbeiten im Wäschekreislauf

Glossar

22

Dampfbügeleisen	Ein Dampfbügeleisen gibt Wasserdampf, der im Gerät erzeugt wird, während des Bügelns durch die Bügelsohle ins Wäschestück ab.
Dampfbügelstation	Bei Dampfbügelstationen sind Wassertank und Dampferzeuger vom Bügeleisen getrennt und der Dampf wird durch einen Schlauch zum Bügeleisen geleitet. Bei grösseren Modellen, die mehr Dampf und mehr Druck erzeugen können, sind die Dampferzeuger in den Bügeltisch integriert. Oft sind solche Bügeltische zusätzlich mit einem Gebläse ausgestattet, das es erleichtert, die Wäschestücke vor dem Bügeln glatt auszubreiten.
Durchlademaschine	Waschmaschinen in Trennwandausführung haben zwei Öffnungen. Auf der unreinen Seite werden die Säcke mit Schmutzwäsche in die Maschine geladen und das Waschprogramm gestartet. Auf der reinen Seite wird das Waschprogramm beendet und die Waschmaschine entladen
Energielabel	Das Label macht Aussagen zum Energieverbrauch eines elektrischen Gerätes.
Faltmaschine	Gerät, das Wäsche je nach Betrieb normiert faltet
Finishanlage	Textilien werden durch Wärme und Dampf ohne Bügeleisen aufbereitet.
Frontlader	Die Waschmaschine wird von vorne beladen.
Heissmange	Damit werden grosse Teile von Flachwäsche gemangelt. Muldenmange hat eine beheizbare Mulde Walzenmange hat eine beheizbare Walze

Kondensations-trockner	Wäschetrockner mit einem Tank, in dem sich das Wasser, das in der Wäsche enthalten war sammelt oder mit einer Leitung, die die entzogene Wäsche Feuchtigkeit ins Abwassersystem leitet
Nähmaschine	Gerät, womit textile Gegenstände her- oder instandgestellt werden
Normalprogramm	Programme, die der durchschnittlichen Wäsche entsprechen. Die Programme können ergänzt werden.
Patchmaschine	Maschine, mit welcher beschichtete Etiketten mittels Hitze einwirkung auf ein Wäschestück geklebt werden.
Spezialprogramme	Für Wäsche, die einer besonderen Behandlung bedarf.
Toplader	Die Waschmaschine wird von oben beladen.
Waschmaschine / Waschautomat	Gerät, um Wäsche maschinell sauber zu waschen
Waschprogramme	diese unterscheiden sich in Temperatur und Mechanik
Wäschetrockner / Tumbler	Maschine, die durch den Einsatz von Elektroenergie den Trocknungsprozess wesentlich verkürzt und vereinfacht
Waschstrasse	Die Wäsche wird mittels einer Schnecke von einem Wäschebad ins nächste transportiert. Gerät für die Grosswäscherei mit mehreren Tonnen Wäsche pro Tag

A woman with her hair in a bun, wearing a dark blue long-sleeved top and a dark apron, is smiling and holding a white plate. She is standing in a restaurant or dining area. In the foreground, there is a table with a white tablecloth, a white vase with pink and red flowers, two wine glasses, and a white napkin. The background shows a large window with a view of a city.

Glossar

Empfangen, Beraten und Bedienen von Kundinnen und Kunden



Empfangen, Beraten und Bedienen der Kundinnen und Kunden

Glossar

Grundbegriffe Gästebetreuung

Angebotspräsentation	vorstellen von verschiedenen Waren oder Dienstleistungen
Anlass	Ursache, Zweck für die Erbringung einer Leistung, z.B. Feier, Bankett
Beratungsgespräch	Dem Kunden in einem Gespräch Hilfe anbieten, Tipps geben.
betriebsspezifische Regelung	Regeln, welche innerhalb eines Betriebs gültig sind und eingehalten werden müssen.
Blumengesteck	in Steckmaterial (Oasis) befestigtes Blumenarrangement
Blumenstrauß	Mehrere Blumen, die man in der Hand haltend zu einem Strauß bindet und dann in eine Vase stellt.
Brauch	eine innerhalb einer festen sozialen Gemeinschaft erwachsenen Gewohnheit, Tradition
Brauchtum	Gesamtheit der Bräuche eines Volkes oder einer Volksgruppe
Dekoration	Ausschmücken von Räumen, schmücken von Gegenständen durch verschiedene Hilfsmittel wie Blumen, Naturmaterialien, Papier, usw.
Demonstration	vorzeigen einer Tätigkeit vor einer oder mehreren Personen
Dienstleistung	Tätigkeit, die personenbezogene Leistungen erbringt, z.B. Beratungsgespräche führen, Speisen ausgeben
Dienstweg	Regelung innerhalb eines Betriebes, welche bei Klärung dienstlicher Angelegenheiten wie z.B. Beschwerden, Wünschen eine bestimmte Reihenfolge eingehalten werden muss.
dokumentieren	Festhalten von Daten und Informationen
Du-Botschaft	Gespräch bzw. Mitteilung beginnt mit «Du...». Diese Anrede enthält häufig Wertungen oder Vorwürfe und führt nicht selten zur Kränkung der angesprochenen Person.

Feedback	Rückmeldung, wie eine Aussage oder Handlung bei der anderen Person angekommen ist bzw. verstanden wurde.
Gästetypen	Personen mit unterschiedlichen Charaktereigenschaften
Gespräch	Kommunikation bzw. Unterredung mit ausgewogenen Sprechanteilen der jeweiligen Gesprächsteilnehmer
Gesprächsregeln	Regeln, welche für ein ausgewogenes Gespräch zwischen Personen sorgen
Gestik	Ausdrucksbewegungen des Körpers während des Sprechens, insbesondere durch Hand- und Armbewegungen, die eine Aussage über das seelische Erleben der Person übermitteln können.
Handlungskompetenzen	Wissen und Fähigkeiten in diversen Bereichen: Fachkompetenz, Methodenkompetenz, Sozialkompetenz, Selbstkompetenz
Ich-Botschaft	Gespräch beginnt mit «Ich...». Hier handelt es sich um die Aussage eigener Befindlichkeiten und Gefühle.
Instruktion	Schulung einer Gleichgestellten durch einen Ausbilder oder eine Dienstanzweisung eines Vorgesetzten
Knigge	Regelwerk von Adolph Freiherr Knigge über den Umgang mit Menschen sowie Benimmregeln
Körpersprache	Körperhaltungen, Gestik, Mimik, die das gesprochene Wort unterstreichen und etwas über die momentane Befindlichkeit des Menschen aussagen.
Kommunikation	Austausch von Informationen zwischen Personen, Verständigung untereinander
Konflikt	Problem, Streit, Meinungsverschiedenheit und die daraus entstandenen Spannungen zwischen zwei oder mehreren Personen

Konfliktfähigkeit	In der Lage sein, Konflikte zu erkennen, die Auseinandersetzungen damit kritisch und fair durchführen zu können, sowie bereit sein, einen Kompromiss zu suchen und zu akzeptieren
Konfliktlösung	Ergebnis der gemeinsamen Erarbeitung einer Lösung für ein Problem
Konfliktursachen	Gründe für Probleme
Kultur	Alles, was der Mensch selbst gestaltend hervorbringt, im Unterschied zu der von ihm nicht geschaffenen und nicht veränderten Natur.
Kunde	Person, z.B. Gäste, Bewohner
Kundenorientierung	Berücksichtigung der individuellen Wünsche der Kunden
Kritikmanagement	Umgang mit Krisensituationen: Identifikation der Krisensituation, Entwicklung von Lösungsstrategien
Leistungsangebot	Angebot für den Kunden, welche innerhalb eines Betriebes erbracht werden
Leistungsziel	Ziel der Leistung, welche am Kunden erbracht werden soll
Leitbild	Beschreibung des betrieblichen Grundverständnisses, das für alle Leistungen handlungsleitend ist
Leitziel	Ziele des Leitbildes, welche ein Betrieb verfolgt und den Mitarbeitenden sowie der Öffentlichkeit bekannt gegeben wird
Lernmethoden	Methoden, Werkzeuge, Hilfsmittel, mit denen man effizienter lernen kann, um sich so Wissen und Fähigkeiten anzueignen
Lerntypen	Personen, welche auf unterschiedliche Art und Weise lernen und auf bestimmte Lernmethoden Rücksicht nehmen sollten.
Marketing	Vielfältige Massnahmen eines Betriebes, um auf die Anforderungen des Marktes zu reagieren, um die Wünsche der Kunden zu erfüllen, neue Marktanteile zu erschliessen oder das bestehende Angebot zu verbessern.
Monolog	längere Rede einer Person
Mundpropaganda	von Kunde zu Kunde mündlich weitergegebene Empfehlung.

Mimik	Aussage durch Gebärden und Mienenspiel des Gesichts, Ausdruck des eigenen seelischen Erlebens.
Mitteilungsebene	Eine Nachricht beinhaltet vier Mitteilungsebenen, die vom Empfänger entsprechend seiner Gefühlslage aufgenommen wird. <ul style="list-style-type: none"> - Sachebene: übermittelt den Sachinhalt - Beziehungsebene: zeigt Verhältnis der Personen zueinander - Appellebene: Förderung, Wunsch - Selbstoffenbarungsebene: Übermittlung einer persönlichen Aussage
nonverbale Kommunikation	Verständigung erfolgt nicht mithilfe der Sprache, sondern durch die Körpersprache, wie z.B. Gestik, Mimik, Körperhaltung, Handlung
objektiv	sachlich, unvoreingenommen, unparteiisch und nicht von Gefühlen und Vorurteilen bestimmt und geleitet
Qualitätskontrolle	überprüfen des Arbeitsergebnisses nach Qualitätsmerkmalen.
Qualitätskriterien	Merkmale und Massstäbe, welche die Qualität eines Produktes oder einer Dienstleistung bestimmen.
Qualitätsmanagement	umfasst alle Massnahmen in allen Abteilungen eines Betriebes, um die festgelegte Qualität zu erreichen und zu verbessern
Qualitätssicherung	Massnahmen und Verhaltensweisen, die zum Erreichen der Qualitätsstandards beitragen
Qualitätsstandard	Festlegung der Qualitätsmerkmale eines Produktes oder einer Dienstleistung
Reklamation	Die Ware oder Dienstleistung weist einen Mangel auf, welcher der Kunde nicht akzeptiert.
Religion	Verschiedene Weltanschauungen über die Gottheit, Götter, Geister, Herkunft und Zukunft des Menschen
Schweigepflicht	betrifft bestimmte Berufsgruppen: Verbot der Offenbarung von Privatgeheimnissen
Selbstbeurteilung/-reflexion	Eine Person beurteilt und analysiert ihr eigenes Tun und Verhalten.



Empfangen, Beraten und Bedienen der Kundinnen und Kunden

Glossar

26

soziokulturell	Merkmale, die sich aus den gesellschaftlichen Lebensbedingungen ergeben.
Subjektiv	von persönlichen Gefühlen, Interessen, Vorurteilen bestimmt, voreingenommen, befangen, unsachlich
Umgangsformen	Benehmen, Betragen, Manieren im Umgang mit anderen Verhaltensweisen wie z.B. Höflichkeit, Freundlichkeit, Aufmerksamkeit
Verkaufsförderung	Zeitlich befristete Aktivitäten mit Aktionscharakter, die der Aktivierung der Marktbeteiligten von Kunden und Händler zur Erhöhung von Verkaufsergebnissen dienen.
Verkaufsgespräch	beratendes Gespräch zwischen Verkäufer und Kunde
Verkaufstechnik	Ablauf eines Verkaufsvorgangs wie Verkaufsgespräch, das Zeigen und Erklären des Produkts, die Steuerung des Gesprächs durch Argumentation sowie der Verkaufsabschluss
verbale Kommunikation	Verständigung über und durch die Sprache
Versorgung	Leistungsangebot zur Erfüllung physiologischer (körperlicher) Bedürfnisse
Werbung	Wichtigstes Instrument zur Verkaufsförderung, um den Bekanntheitsgrad eines Betriebes, einer Ware oder Dienstleistung zu steigern, mit dem Ziel Absatz und Gewinn zu vergrössern
Zertifizierung	Begriff aus dem Qualitätsmanagement für: Anerkennung, Bestätigung
Zusammenarbeit	Mehrere Personen verrichten zusammen eine Tätigkeit, um ein gemeinsames Ziel zu erreichen.

Service

Bankett	Festessen in feierlichem Rahmen
Büfett	Angebotsform für Speisen, bei der dem Gast die kalten und warmen Speisen vorportioniert zur Selbstbedienung auf Tischen präsentiert werden.
Büfettarten	Je nach Anlass und Tageszeit werden unterschiedliche Speisen in Form eines Büfetts angeboten, z.B. Frühstücksbüfett, Brunchbüfett, Salatbüfett, Kuchenbüfett.
Checkliste	Fragekatalog, der möglichst aus geschlossenen Fragen mit nur wenigen Optionen bestehen (Checkboxen zum Ankreuzen oder Anklicken). Sie werden bei komplexen und/oder immer wiederkehrenden Fragestellungen und Aufgaben eingesetzt. siehe auch Glossar Administration
Dessertbesteck	kleinen Löffel und kleine Gabel für Desserts
Einkaufsplanung	Liste mit allen zu kaufenden Artikeln, die sich nach Preis, Angebot oder Zeit richten.
Einsatzpläne	Pläne mit Datum und Zeitangaben, welche den zu verrichtenden Dienst/Tätigkeiten des Personals aufzeigen.
Grundbesteck	grosser Löffel, grosse Gabel, grosses Messer, Teelöffel
Grundgedeck	Frühstück: Mittelsteller, Untertasse und Kaffeetasse, Messer, Kaffeelöffel, Serviette. Mittag-/Abendessen: grosser Teller, Messer, Gabel, Trinkglas, Serviette
Grundgedeck erweitert	Frühstück: erweitert mit Mittellöffel und Mittelgabel. Mittag-/Abendessen: erweitert mit Grundgedeck mit Suppenteller, Suppenlöffel, kleiner Löffel.
Kaffeegedeck	Mittelsteller, Tasse mit Untertasse, Kaffeelöffel, Kuchengabel, Serviette.

Menage	Würzbehälter, die dem Gast zur Selbstbedienung am Tisch zur Verfügung stehen.
Menükarte	dient dazu, dem Gast die Speisenfolge und Getränkeauswahl aufzuzeigen
Mitteldecke	werden diagonal in die Mitte von Einzeltischen gelegt, Grösse 80 x 80 cm oder 90 x 90 cm
Molton	weiche Tischtuchunterlage, überwiegend aus Baumwolle oder synthetischem Material
Partyservice	Anlieferung von Speisen für Feste ausserhalb eines Restaurantsbetriebs
Platzteller	Grosse, dekorative Teller aus Porzellan, Edelstahl oder Silber, die bereits vor dem Servieren den Speisen auf einer festlichen Tafel eingedeckt werden.
Rechaud	Warmhalteplatte zum Warmhalten von Speisen
Serviceabläufe	Ablauf, welcher die geeignetste Serviceart bestimmt
Servicearten	Art und Weise, wie dem Gast das Gericht gereicht wird
Serviceregeln	Regeln, welche das Personal beim Servieren von Speisen und Getränken einzuhalten haben.
Servietten	können aus Stoff, Zellstoffvlies oder Papier hergestellt sein. Sie werden zur Tischdekoration eingesetzt und dienen dem Gast zum Schutz der Kleidung und als Mundtuch.
Tafelform	unterschiedliche Formen der Tischanordnung, wie z.B. runde Tafel, lange Tafel, Blockform, usw.
Tischgedeck	Ausstattung und Anordnung von Essbesteck und Geschirr sowie von allfälligem Zubehör wie Servietten und Tischkarten etc. und Dekoration auf dem Esstisch für jeweils eine Person. Das Tischgedeck ist für den Gast bereit, bevor er Platz genommen hat.
Tischregeln	Regeln, welche für eine angenehme, entspannte und hygienische Atmosphäre beim Essen am Tisch sorgen und bereits im Kindesalter erlernt werden sollten.

Tischtuch	besteht aus unterschiedlichen Faserarten, Bindungen, Farben und Formen. Es schützt den Tisch und dient gleichzeitig als Dekorationsmittel.
------------------	---



Glossar

Fördern der eigenen Gesundheit und Unterstützung der Kundinnen und Kunden

Grundbegriffe Gesundheit

12 ATL's	12 Aktivitäten des täglichen Lebens
aktivieren	etwas in Gang bringen, vorantreiben, bewegen
Anatomie	Aufbau der Organismen
Arzneimittel	= Medikamente: Chemische und pflanzliche Heilmittel, die zur Behandlung von gesundheitlichen Störungen und zur Verhütung von Erkrankungen bestimmt sind.
Augenschutz	Massnahmen, um die Augen/das Augenlicht zu schützen
Bedürfnis	physischer oder psychischer Mangelzustand, der nach Befriedigung drängt
Berufsgeheimnis	Erworbenes Berufswissen bzgl. interne Gepflogenheiten, Betriebsabläufe oder Kundeninformationen dürfen aus Datenschutzgründen nicht weitererzählt werden.
Betreuung	Leistungsangebot zur Erfüllung psychisch, sozialer Bedürfnisse von Personen
biologische Leistungskurve	natürliche Schwankung der menschlichen Leistungsbereitschaft innerhalb eines Tages (24 Stunden)
Gesundheit	Definition laut WHO: Zustand des vollständigen körperlichen, geistigen und sozialen Wohlergehens und nicht nur das Fehlen von Krankheit oder Gebrechen.
Gesundheitserhaltung	= Prävention: Verhinderung für das Auftreten von Krankheiten vor ihrer Entstehung
Gesundheitsförderung	Faktoren und Bedingungen zur Aufrechterhaltung der Gesundheit
Hausapotheke	Zusammenstellung von Verbandstoffen, Arzneimitteln, Instrumenten, Hausmitteln, die bei Erkrankungen und Unfällen schnell zur Verfügung stehen und eingesetzt werden können.
Immunsystem	biologisches Abwehrsystem höherer Lebewesen, welches Gewebeschädigungen durch Krankheitserreger verhindert
Impfplan	Übersicht empfohlener Impfungen beim Menschen

Krebsvorsorge	Massnahmen oder Verhaltensregeln, welche die Entstehung von Krebserkrankungen verhindern oder zumindest die Wahrscheinlichkeit für eine solche Erkrankung herabsetzen sollen.
Menschenbild	Vorstellung, welche jemand vom Wesen des Menschen hat
Ohrenschutz	Massnahmen, um die Ohren zu schützen
Patient	= Pflegeempfänger: Wird in Kliniken sinngemäss für den Begriff Kunde verwendet.
Physiologie	Lehre von den physikalischen und biochemischen Vorgängen in den Zellen, Geweben und Organen aller Lebewesen, Zusammenwirken aller Lebensvorgänge im gesamten Organismus
Prophylaxe	= Prävention: Krankheitsvorbeugung, Gesunderhaltung
Psyche	Gesamtheit der bewussten und unbewussten seelischen Abläufe sowie der geistigen Funktionen im Gegensatz zum körperlichen Sein des Menschen.
Sinnesorgane	Nase, Ohren, Augen, Mund, Haut: Organe, welche die Reize aus der Umgebung aufnehmen, zum Gehirn leiten und hier zur individuellen Wahrnehmung führen.
Sonnenschutz	Massnahmen, um die Haut vor intensiver Sonneneinstrahlung zu schützen
Unfallverhütung	Massnahmen, um Unfälle zu verhindern
WHO	Weltgesundheitsorganisation

Krankheit, Verletzung, Behinderung

Aids	erworbenes Immundefektsyndrom mit Zerstörung des Immunsystems
Anorexia nervosa	Magersucht: Verlust nach dem Verlangen nach Nahrung
Aphasie	Störung der Sprache aufgrund einer Schädigung des Gehirns, Aphasien treten nach verschiedenen Erkrankungen wie z.B. Schlaganfall, Schädelhirntrauma, Gehirnblutung nach Venenthrombose, Tumoren, entzündlichen Erkrankungen, usw. nach abgeschlossenem Spracherwerb auf.



Fördern der eigenen Gesundheit und Unterstützung der Kundinnen und Kunden

Glossar

30

Arthrose	Gelenkverschleiss, verursacht durch die Abnutzung des Gelenkknorpels.
Asthma	chronische, entzündliche Erkrankung der Atemwege mit dauerhaft bestehender Überempfindlichkeit
Atmungsorgan	für die Atmung zuständiges Organ wie: Nase, Rachen, Kehlkopf, Luftröhre, linker und rechter Luftröhrenhauptast oder Stambronchus, Bronchien, Bronchiolen, Lungenbläschen (Alveolen)
Behinderung	beziehen sich auf körperliche, geistige und/oder seelische Einschränkungen. Sie können angeboren, vorübergehend oder altersbedingt auftreten und Funktionsstörungen in den Bereichen der Bewegung, des Denkens, der Wahrnehmung, der Sprache, des Lernens oder des Verhaltens bewirken.
Berufskrankheit	Sie entsteht, weil die Betroffenen durch ihre Arbeit gesundheits-schädigenden Einflüssen ausgesetzt sind.
Bewegungsapparat	Der Stütz- und Bewegungsapparat ist ein Organsystem in der Anatomie. Er sorgt dafür, dass der Körper in einer festgelegten Form bleibt, aber trotzdem zielgerichtet bewegt werden kann. Dafür ist er aus festen und beweglichen Organen zusammengesetzt.
Brandverletzung	Eine Verbrennung ist in der Medizin eine Schädigung durch übermässige Hitzeeinwirkung. Diese kann durch heisse Flüssigkeiten (Verbrühung), Dämpfe oder Gase, Flammeneinwirkung und Explosionen, starke Sonneneinstrahlung (Sonnenbrand), elektrischen Strom oder Reibung entstehen.
Bullimie	Ess-Brechsucht, Essstörung (Bulimia nervosa)

Demenz	fortschreitender Abbau der geistigen und intellektuellen Fähigkeiten
Diabetes mellitus	Zuckerkrankheit, krankhafte Erhöhung des Blutzuckerspiegels durch Insulinmangel. Diabetes Typ I: Jugenddiabetes Diabetes Typ II: Altersdiabetes
Elektroverletzung	Verletzung, verursacht durch Strom
Fettstoffwechselstörung	Stoffwechselstörung, bei der der Blutfettspiegel erhöht ist.
Fieber	erhöhte Körpertemperatur, bedingt durch die Abwehrreaktion des Körpers gegen krankmachende Erreger
Gicht	Gelenkbeschwerden durch Erhöhung der Harnsäure im Blut
Grippe	= Influenza: Entzündliche Erkrankungen der oberen Luftwege durch Viren
1. Hilfe-Massnahmen	Massnahmen, welche bei einem Verunglückten in einer bestimmten Reihenfolge durchzuführen sind.
Hausstaubmilbenallergie	Sensibilisierung und allergische Reaktion gegenüber dem Kot von Hausstaubmilben, die Nasenkatarrh, Schnupfen, Jucken und allergisches Asthma auslösen können.
Hautschürfung	= Schürfwunde: Diese Wunde entsteht, wenn die Haut durch Reibungskräfte abgeschürft wird wie z.B. bei einem Sturz.
Hemiparese	unvollständige Lähmung einer Körperseite
Hemiplegie	komplette Lähmung einer Körperseite unvollständige Lähmung einer Körperseite
Hepatitis	Entzündung der Leber

Herz-Kreislauf-Erkrankung	Der Begriff Herz-Kreislauf-Erkrankung ist nicht einheitlich definiert. Im weitesten Sinne umfasst er sämtliche Krankheiten des Herzens und des Blutkreislaufs.
Hilfsbedürftigkeit	Ein Mensch wird als hilfsbedürftig angesehen, wenn er materieller Unterstützung oder anderer Formen sozialer, fürsorglicher oder motorischer Unterstützung, Förderung, Begleitung oder Betreuung bedarf.
Hörbehinderung	Der Begriff Hörbehinderung umschreibt alle Arten von Beeinträchtigungen des auditiven Systems. Dazu gehören: <ul style="list-style-type: none"> - Hörschädigung (Schwerhörigkeit, Resthörigkeit, Gehörlosigkeit) - Tinnitus - Gehörgangstenose (Verengung des Aussenohres) bis zum Verschluss (Gehörgangatresie)
Husten	bezeichnet das willkürliche oder aufgrund eines Hustenreizes über den Hustenreflex ausgelöste explosionsartige Ausstossen von Luft, bei dem sich die Stimmritze öffnet und die durch den Hustenreiz ausgestossene Luft eine hohe Geschwindigkeit erreicht.
Infektion	Ansteckung durch krankmachende Mikroorganismen/Krankheitserreger
Infektionskrankheiten	Ansteckende Krankheiten, wie z.B. Masern, Tuberkulose, Durchfallerkrankungen, Aids, Hepatitis, usw.
Inkontinenz	Unfähigkeit, die Stuhl und Urinentleerung willentlich zurückzuhalten
Inkubationszeit	Zeitraum zwischen dem Eindringen der Krankheitserreger in den Körper und dem Ausbruch einer Infektionserkrankung.
Insektenstich	Abwehrhandlung eines mit einem Giftstachel ausgestatteten Insekts wie z.B. Honigbienen, Wespen und Hornissen, seltener auch Ameisen. Dabei wird dem Feind mit dem Stachel ein giftiges Sekret unter die Haut injiziert.

Kommunikationsstörung	Eine Kommunikationsstörung ist die Unfähigkeit oder Beeinträchtigung, mit anderen Menschen zu sprechen oder eine emotionale Beziehung wie Freundschaft, Brieffreundschaft oder Partnerschaft zu gründen oder zu pflegen.
Krankheit	Befindlichkeitsstörung für Einschränkungen des leiblichen oder seelischen Wohlbefindens ohne objektivierbaren medizinischen Krankheitswert
Krankheitserreger	Viren, Bakterien, Pilze, Einzeller, welche gesundheitliche Störungen auslösen.
Laktoseintoleranz	Milchzuckerunverträglichkeit. Im Verdauungstrakt fehlt das Verdauungsenzym Laktase, der Milchzucker in der Nahrung kann nur unvollständig gespalten werden. Beim Verzehr von Lebensmitteln, die Milchzucker enthalten, entstehen Blähungen und Durchfälle.
Magen-Darm Erkrankung	Erkrankung, welche den Magen und/oder Darm betrifft
Mobilität	körperliche und seelische Beweglichkeit
Morbus Alzheimer	häufigste Form der Altersdemenz
Morbus Parkinson	Schüttellähmung: Erkrankung des Mittelhirns, führt zur Verlangsamung der Bewegungen, Muskelstarre und Muskelzittern.
Nahrungsmittelallergie	Überreaktion der körpereigenen Abwehr nach dem Verzehr von Nahrungsmitteln. Der Körper reagiert auf bestimmte Stoffe in Nahrungsmitteln mit Juckreiz, Hautausschlag, Durchfall, u.a.
Notruf	Benachrichtigung einer Einsatzstelle wegen eines Unfalles
Obstipation	Verstopfung
Osteoporose	Knochenschwund: Erkrankung des Skelettapparates. Bedingt durch ungenügende Calciumversorgung vermindert sich das Knochengewebe, die Gefahr von Knochenbrüchen steigt.
Paraparese	Oft wird das Wort einschränkend im Sinne von «inkomplette Kraftminderung» verwendet, betroffen sind die Beine
Paraplegie	= Querschnittlähmung: Kombination von Symptomen, die bei Unterbrechung der Nervenleitung im Rückenmark auftritt



Fördern der eigenen Gesundheit und Unterstützung der Kundinnen und Kunden

Glossar

32

WHO	Weltgesundheitsorganisation
Prävention	Vorbeugung
Pflegebedürftigkeit	Zustand, in dem eine wegen Krankheit oder Behinderung eingeschränkte Person ihren Alltag dauerhaft nicht selbstständig bewältigen kann und deshalb auf Pflege oder Hilfe durch andere angewiesen ist.
Rehabilitation	Wiedereingliederung in das berufliche und gesellschaftliche Leben
Rettungskette	Erste Hilfe Massnahmen
Rheuma	entzündliche Gelenkerkrankung. Ungenaue Bezeichnung für Beschwerden am Halte- und Bewegungsapparat mit reissenden, ziehenden Schmerzen an Gelenken, Muskeln, Sehnen und Bändern.
Schlaganfall	Funktionsstörung des Gehirns als Folge einer fehlenden oder mangelhaften Durchblutung
Sehbehinderung	meist eine dauerhafte, massive Einschränkung der visuellen Wahrnehmungsfähigkeit
Spitex	spitalexterne Pflege
Schnittverletzung	Wunde, hervorgerufen durch die Trennung des Gewebzusammenhangs an äusseren oder inneren Körperoberflächen mit oder ohne Gewebsverlust
Schock	<ul style="list-style-type: none"> - Schock (Medizin): akute Unterversorgung lebenswichtiger Organe mit Blutsauerstoff - in der Umgangssprache: Reaktion auf ein belastendes/erschreckendes Erlebnis
Sprue	siehe Zöliakie
Stress	Reaktionen einer Person auf ständigen Druck (von aussen oder innen), die zu körperlichen und/oder seelischen Erkrankungen führen können.

Tetraparese	Oft wird das Wort einschränkend im Sinne von «inkomplette Kraftminderung» verwendet, betroffen können Beine wie Arme sein.
Tetraplegie	Form der Querschnittlähmung, bei der alle vier Gliedmassen wie Beine und Arme betroffen sind
Unfall	plötzliches ungewolltes Ereignis, bei dem Körper- oder Sachschäden entstehen
Verdauungsorgan	Organe, welche im Verdauungstrakt/-apparat für die Aufnahme, die Zerkleinerung und den Weitertransport der Nahrung dienen, um diese letztlich zu verdauen und die darin enthaltenen Nährstoffe für den Körper verwertbar zu machen.
Verletzung	Als Verletzung wird bezeichnet: <ul style="list-style-type: none"> - jede von aussen einwirkende körperliche Verwundung - eine Verwundung der seelisch-psychischen Integrität, auch Kränkung genannt
Verwirrtheit	= Verworrenheit: formale Denkstörung auf hirnanatomischer Grundlage
Zöliakie	Unverträglichkeit von Gluten, die zu Entzündungen der Dünndarmschleimhaut führen kann.

Lebens-/Entwicklungsphasen

Adoleszenz	Bezeichnung der Entwicklungsphase im Jugendalter nach beendeter Pubertät bis hin zum jungen Erwachsenen, ca. 16. – 25. Lebensjahr.
Empfängnisverhütung	Methoden, welche die Wahrscheinlichkeit einer Empfängnis und Schwangerschaft trotz des Ausübens von Geschlechtsverkehr verringern

Entwicklungsaufgaben	Ansprüche, Forderungen, die in den jeweiligen Lebensabschnitten an die Person gestellt werden und die zu erfüllen sind, wie z.B. die Übernahme der Verantwortung für das eigene Handeln.
Entwicklungsphasen	Wachstums- und Reifungsstufen des Menschen bis zu seinem Tod
Erziehung	Gezielte und bewusste Einflussnahme auf die Entwicklung und das Verhalten von Kindern und Jugendlichen.
Erziehungsstile	verschiedene Arten der Kindererziehung: - autoritärer Erziehungsstil - demokratischer Erziehungsstil - laissser-faire Erziehungsstil
Heimeintritt	Eintritt alter Menschen in ein Senioren(pflege)heim
Identität	Kennen und Akzeptieren der eigenen Persönlichkeit und des Platzes in der Gesellschaft und das Leben im Einklang damit
Jugendlicher	befindet sich in der Altersstufe zwischen der Kindheit und dem Erwachsensein, 11. bis 25. Lebensjahr
Kleinkind	Lebensabschnitt bis zum Ende des Kindergartens, 1. bis 6. Lebensjahr
Krise	Entscheidungssituation an einem problematische Wendepunkt
Lebensphase	Jeder Mensch durchläuft im Laufe seines Lebens verschiedene Abschnitte: Babyalter, Kindheit, Jugend, Pubertät, Erwachsenenalter, Seniorenalter
Lebensereignis	Ereignisse, welche im Laufe eines Menschenlebens eine Person treffen wie z.B. erster Schultag, Beginn der Lehre, Heirat, usw.
Pensionierung	Austritt aus dem Erwerbsleben in den Ruhestand
Pubertät	Entwicklungsstufe, die zu der Loslösung von den kindlichen Bindungen führt, verbunden mit körperlicher Veränderung, der Geschlechtsreife und emotionalen Besonderheiten wie z.B. Stimmungsschwankungen, 12. – 17. Lebensjahr.
Säugling	= Baby, Kind im 1. Lebensjahr
soziokulturell	Merkmale, die sich aus den gesellschaftlichen Lebensbedingungen ergeben

weiblicher Zyklus	Menstruationszyklus ist ein ungefähr einen Monat dauernder Vorgang im Körper der Frau
--------------------------	---



Glossar

Ausführen administrativer Arbeiten

Grundbegriffe Administration

Ablauforganisation	schriftliche Darstellung von Arbeitsprozessen: Flussdiagramm
Ablaufdiagramm	Koordinationsübersicht: zeigt Vernetzungen mit anderen Bereichen oder Personen auf (interdisziplinäre Zusammenarbeit)
Arbeitsbeschrieb	detaillierte Beschreibung von Produktions- und Arbeits-abläufen (Vor-, Haupt-, Schlussarbeit), z.B. beim Erlernen neuer Arbeitsabläufe oder beim Eintritt neuer Mitarbeiter. Achtung: Arbeitsbeschriebe und Checklisten sind nicht dasselbe! Checklisten: siehe Glossar Gästebetreuung und Service
Arbeitsplan	personenbezogene Übersicht, was wann und von wem ausgeführt werden muss. Es gibt Tages-, Wochen-, Monats- oder Jahrespläne.
Arbeitsplanraster	sinnvolle, durchdachte Darstellung von Arbeitsplänen mit allen erforderlichen Angaben
Attachement	einer E-Mail angehängtes Dokument
Aufbauorganisation	schriftliche Darstellung der Organisationsstruktur eines Betriebes: Organigramm.
Badge	Begriff für Namensschildern oder Zutrittsausweisen, kann in Form einer ID-Karte oder eines Schlüsselanhängers sein
Bedienungsanleitung	Kurzfassung der meist sehr ausführlichen Gebrauchsanweisung, die mit einem Gerät oder Apparat geliefert wird
Betriebsorganisation	setzt sich zusammen aus der Aufbauorganisation und der Ablauforganisation
Bonbuch	meist mehrfarbiges Kontrollsystem in Buchform: Wird vor allem noch in Hotelspeisesälen eingesetzt, im Etagen-/Zimmerservice, bei Kurzeinsätzen wie z.B. bei einer Apéro-Bar, einem Gartenfest, bei Banketten oder wenn die Kasse temporär ausfällt.
Checkliste	führt schrittweise durch einen bestimmten Prozess und garantiert eine lückenlose Durchführung der Arbeit, gilt auch als Kontrollmittel

Checklistenraster	sinnvolle, durchdachte Darstellung von Checklisten mit allen erforderlichen Angaben
Controlling	Kostenrechnung, Kostenplanung, Kostenkontrolle in einem Produktionsbetrieb
Datenträger	elektronische Träger verschiedener Daten wie z.B. Daten/Informationen
EDV	elektronische Datenverarbeitung: Sammelbegriff für die Erfassung und Bearbeitung von Daten durch Computer
Excel	Programm für Tabellenkalkulation der Firma Microsoft
Funktionsdiagramm	Darstellung der zu erledigenden Aufgaben und der Person oder des Bereiches, welche/r dafür verantwortlich ist.
Gebrauchsanweisung	ausführlicher Beschrieb, der mit einem Gerät oder Apparat geliefert wird
Homepage	Startseite im Internet einer Person, Firma, Institution, usw.
Indikatoren	Umstand oder Hinweis, welcher als Anzeichen für eine bestimmte Entwicklung oder einen eingetretenen Zustand dient
interdisziplinäre Zusammenarbeit	Zusammenarbeit zwischen verschiedenen Bereichen innerhalb eines Betriebes wie z.B. Hauswirtschaft, Pflege, Ärzte, Küche, technischer Dienst, usw.
Interface	Schnittstelle von verschiedenen elektronischen Geräten, schafft Verbindung zwischen ihnen
Kontrollliste	kontrolliert einen bestimmten Ablauf nach festgelegten Kriterien, welche vom Qualitätsmanagement definiert worden sind
Laufbon	meist mehrfarbige Abrufbons im Menüs-service, welche dem Servicepersonal helfen, die einzelnen Gangfolgen zur richtigen Zeit abzurufen
Qualität	Festlegung von bestimmten Merkmalen/Standards an ein Produkt oder Tätigkeit, um eine grösstmögliche Kundenzufriedenheit zu erreichen
Qualitätshandbuch	Dokumentation eines Qualitätsmanagementsystems: Es beschreibt das Rahmenkonzept und dessen allgemeine Grundsätze und zentral organisierte Elemente.



Ausführen administrativer Arbeiten

Glossar

36

Qualitätskontrolle	Ein Endprodukt wird einer Prüfung hinsichtlich seiner Fehlerhaftigkeit unterzogen. Entspricht ein Endprodukt nicht den Qualitätsanforderungen, wird es ausgesondert bzw. repariert.
Qualitätsmanagement	Bestimmte Personen legen den Prozess fest, welcher zur Erreichung der erforderlichen Standards an ein Produkt notwendig ist.
Qualitätssicherung	sorgt für die Einhaltung der vom Qualitätsmanagement festgelegten Massnahmen/Standards
Qualitätssicherungssystem	Systeme wie z.B. Arbeitsbeschreibungen, Checklisten, usw. welche die Qualität sichern und garantieren
Selbstkontrolle	Das Arbeitsergebnis wird am Ende des Arbeitsablaufes von der arbeitenden Person selber überprüft.
Stellenbeschrieb	personenbezogene, schriftliche Beschreibung einer Arbeitsstelle hinsichtlich ihrer Arbeitsziele, Aufgaben, Kompetenzen und Beziehungen zu anderen Stellen
update	neue, aktualisierte Version einer Datei oder Software
Word	Programm für Textverarbeitung der Firma Microsoft

Geschäftskorrespondenz / Geschäftsdokumente

Ablagesystem	logisch und einfach aufgebautes System, um Dokumente, Formulare, usw. zu versorgen
Absender	Person oder Firma, welche einen Brief versendet
Anfrage	Der Käufer erkundigt sich nach einer bestimmten Ware oder Dienstleistung. Er bittet um eine schriftliche Dokumentation (Offerte) mit Prospekten, Warenmuster, usw.

Beförderungsvermerk	Hinweis über die Zustellung eines Briefes/Pakets wie z.B. Einschreiben, Express, Persönlich
Begleitbrief	Beim Versand von Unterlagen, Broschüren, Informationen, Materialien, usw. wird ein entsprechender Begleitbrief aufgesetzt.
Bestellung	Aufforderung eines Kunden an einen Hersteller, Händler oder Dienstleister zur Bereitstellung eines Produktes oder einer Dienstleistung
Betreffzeile	Brieftitel
Buchungsbeleg	Dokument, welches Daten über einen Geschäftsfall enthält Er dokumentiert ein Ereignis im Geschäftsprozess, das eine finanzielle Auswirkung auf ein Unternehmen hat und daher in der Buchhaltung erfasst werden muss.
E-Mail	elektronische, briefähnliche Nachricht
Einladung	Geschäftsdokument, bei welchem eine oder mehrere Personen zu einem bestimmten Anlass angeschrieben werden, um daran teilzunehmen.
Empfänger/Adressat	Person/Firma, welche einen Brief erhält
Flyer	Geschäftsdokument: Flugblatt, bei welchem unbestimmte Personen über einen bestimmten Anlass/ Dienstleistung informiert werden.
Gesprächsnotiz	meist vorgedruckte Zettel, welche rasch von Hand ausgefüllt werden können, um einer anderen, abwesenden Person Mitteilungen zukommen zu lassen
Liefermahnung	Der Käufer mahnt den Lieferanten über die ausstehende Ware. Bei verbindlich festgelegtem Liefertermin kommt der Lieferant sofort in Verzug.

Lieferschein	Warenbegleitschein: Dokument, welches über gelieferte Waren Auskunft gibt
Mängelrüge	Der Käufer teilt dem Verkäufer mit, dass die Lieferung mangelhaft ist.
Menükarte	Geschäftsdokument: Informiert den Gast über die Speisen- und Getränkeabfolge
Offerte	Der Verkäufer unterbreitet ein Angebot einer Ware oder einer Dienstleistung. Offerten können befristet/unbefristet oder verbindlich/unverbindlich sein.
Plakat	Geschäftsdokument: Grosser mit Text und Bild bedruckter Papierbogen an einer Plakatwand, welcher die Öffentlichkeit anspricht, um eine Botschaft zu übermitteln.
Telefonnotiz	meist vorgedruckte Zettel, welche rasch von Hand ausgefüllt werden können, um einer anderen, abwesenden Person Mitteilungen zukommen zu lassen
Übermittlungszettel	meist vorgedruckte Zettel, auf welchem rasch mehrere Informationen auf weniger formellem Weg bekannt gegeben werden können
Zahlungsmahnung	Der Verkäufer erinnert den Käufer über den ausstehenden Betrag.

Warenbewirtschaftung

Betriebsstatistik	Sammlung von mathematischen Zahlen innerhalb eines Betriebes, welche es erlauben eine Analyse oder eine Situation aufgrund der zusammengetragenen Daten zu erfassen und zu interpretieren
Bestellbestand	Der Betrieb definiert, wann pro Produkt/Ware eine Bestellung aufzugeben ist.
Budget	Instrument, welches Auskunft über die zu erwartenden Ausgaben gibt
Budgetkontrolle	Laufende Ausgabe während des Jahres müssen im Auge behalten werden, damit das gewilligte Budget nicht überzogen wird.
Einkauf	Einkauf von verschiedenen Warengruppen bei unterschiedlichen Lieferanten

FiFo	first in – first out: Produkte, welche zuerst ins Lager gestellt werden, müssen als erstes wieder ausgeliefert werden.
Inventar	ausführliches Bestandsverzeichnis aller Vermögensgegenstände und Schulden eines Betriebes Das Inventar bildet die Grundlagen eines ordnungsgemässen Jahresabschlusses.
Inventur	Erfassung aller vorhandenen Waren und Güter durch Messen, Wiegen, Zählen, usw. an einem bestimmten Tag
Lagerkartei	meist elektronische Datensammlung, welches Überblick über den aktuellen Bestand, über Ein- und Ausgänge des laufenden Jahres gibt. Über jede Ware wird eine Lagerkarte geführt.
Lagerung	Waren werden im Zentrallager aufbewahrt und mittels Lagerkarte verwaltet, bis die Ware gebraucht wird. Es werden bewusst Warenbestände gebildet.
Lieferantenkartei	System, welches wichtige Informationen über den Lieferanten liefert wie z.B. Name, Adresse, Tel. Nr., usw., damit problemlos bestellt werden kann
Lieferung	Überbringung von bestellter Ware an den Empfänger gemäss bestimmter Abmachungen Der Lieferung liegt meist ein Lieferschein bei.
Mindestbestand	Diese Warenmenge muss vorhanden sein, damit ein uneingeschränktes Angebot erfolgen kann, sonst muss Ware bestellt werden.
Transport	Weg, welcher eine Ware vom Lieferanten bis zum Käufer zurücklegt
Ware	Artikel/Produkt, welcher für den Verkauf angeboten wird
Wareneingang	Der Käufer kontrolliert die Ware bei der Anlieferung bzgl. Quantität und Qualität.
Warenkreislauf	Kreislauf, welcher den Weg einer Ware von der Lieferung bis zum Verbrauch darstellt
Zentrallager	Ort, in welchem gelieferte Waren bis zur Auslieferung aufgrund interner Bestellungen gelagert werden



Ausführen administrativer Arbeiten

Glossar

Zahlungsverkehr

Barcode	Durch Striche kodierte Informationen für automatische Kassen oder Registriermaschinen, auch Strichcode genannt
bargeldloser Zahlungsverkehr	Beträge, die einem Konto belastet und einem anderen gutgeschrieben werden
Barkauf	Unmittelbar nach dem Erhalt der Ware bezahlt der Käufer den Kaufpreis mittels Bargeld.
betriebliche Serviceabrechnung	Mitarbeitenden im Servicebereich erstellen nach Dienstschluss eine Abrechnung aller eingenommenen Beträge, Gutscheine, Checks, usw.
Debitsystem	An separaten Ladestationen oder direkt an der Kasse kann das Personal ihre Datenträger wie z.B. Karte, Schlüssel, usw. mit Bargeld aufladen, um damit bargeldlos zu bezahlen.
Inkassosystem	Art und Weise, wie ein geschuldeter Betrag einkassiert werden kann
Kassabuch	System zur Erfassung von Ein- und Auszahlungen
Kassasystem	Auf EDV basierende Lösungen für Kontrolle und Registrierung von Verkäufen, bei denen Registrierkassen oder auch andere Kassentypen in ein Warenwirtschaftssystem eingegliedert werden
Kreditkarte	bargeldloses Bezahlen mit einer Karte, die Verrechnung erfolgt am Monatsende mittels Rechnung oder Lastschriftenverfahren.
Kreditsystem	Konsumationen vom Personal werden erst in Nachhinein – meist am Monatsende – verrechnet
Mehrwertsteuer (MwSt)	indirekte Verbrauchssteuer, welche vom Bund auf allen Phasen der Produktion und Verteilung sowie bei der Einfuhr von Gegenständen erhoben wird

Netbanking, E-Banking, home banking	Abwicklung von Bankgeschäften über Datenleitungen mit Hilfe von PCs, Smartphones und anderen elektronischen Endgeräten oder über Telefonverbindungen mit Hilfe von Telefonen und Faxgeräten
Quittung	Empfangsbestätigung für den Erhalt einer Leistung Sie ermöglicht es dem Schuldner zu beweisen, dass die dazugehörige Forderung erfüllt worden ist.
Rechnung	Forderung für erbrachte Leistungen oder Waren, welche zu bezahlen sind
Skonto	Preisnachlass bei sofortiger Bezahlung in bar oder Einhaltung einer kurzen Zahlungsfrist
Touch-Screen-Oberfläche	berührungssensible Oberfläche ohne Tastatur oder Knöpfe
Zahlungsmethode	Art und Weise, wie die Kunden ihre Konsumation bezahlen können
Zahlungssystem	Möglichkeiten, welche verwendet werden können, um Zahlungen abzuwickeln wie z.B. Netbanking, Zahlungsanweisung, Zahlung am Schalter, usw.

Textquelle Ernährung und Verpflegung

- Die Ernährungslehre – Denken beim Essen, Hotel&Gastro formation 2007
- Fachbegriffe der Hauswirtschaft, Amrhein, Freese, Simpfendörfer, 2004
- Interkantonales Lehrmittel Tiptopf, Autorinnengruppe, 2005
- Wikipedia: de.wikipedia.org

Textquelle Wohnen und Reinigungstechnik

- Fachbegriffe der Hauswirtschaft, Holland + Josenhans Verlag Stuttgart 2004
- Wikipedia: de.wikipedia.org

Textquelle Wäscheversorgung

- Die Ernährungslehre – Denken beim Essen, Hotel&Gastro formation 2007
- Fachbegriffe der Hauswirtschaft, Amrhein, Freese, Simpfendörfer, 2004
- Interkantonales Lehrmittel Tiptopf, Autorinnengruppe, 2005
- Wikipedia: de.wikipedia.org

Textquelle Gästebetreuung

- Service Lehrbuch, Lehrmittelverlag des Kantons Zürich 1997
- Fachbegriffe der Hauswirtschaft, Holland + Josenhans Verlag Stuttgart 2004

Textquelle Gesundheit und Soziales

- Fachbegriffe der Hauswirtschaft, Holland + Josenhans Verlag Stuttgart 2004
- Wikipedia: de.wikipedia.org

Textquelle Administration

- Lehrmittel Administration, Crème 2013
- Wikipedia: de.wikipedia.org

GIBZ

Gewerblich-industrielles
Bildungszentrum Zug

BERUFSFACHSCHULE

für Gesundheit und Krankenpflege

BM

Berufsmaturitätsschule

HBB

Höhere Berufsbildung
für Autotechnik, Coiffeure,
Einrichtungsgestaltung, Gesundheit

HFTG

Höhere Fachschule
für Technik und Gestaltung

HFIE

Höhere Fachschule
für Informatik und Elektronik

HFZ

Höhere Fachausbildung
für Zahntechnik

Baarerstrasse 100, Postfach, 6301 Zug
Telefon 041 728 30 30, Fax 041 728 30 39
sekretariat.gibz@zg.ch, www.gibz.ch