

Volker Peinelt & Jens Wetterau
Handbuch der Gemeinschaftsgastronomie

Band 1

RHOMBOS-VERLAG BERLIN

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie. Detaillierte bibliografische Daten sind im Internet abrufbar: <http://dnb.d-nb.de>

Herausgeber

Hochschule Niederrhein, Reinarzstr. 49, D-47805 Krefeld,

Verantwortlich

Professor Dr. Volker Peinelt, Professor Dr. Jens Wetterau

Projektbearbeitung und wissenschaftliche Leitung

Professor Dr. Volker Peinelt, Professor Dr. Jens Wetterau
Hochschule Niederrhein, Fachbereich Oecotrophologie
Rheydter Str. 277, 41065 Mönchengladbach
E-Mail: volker.peinelt@e.mail.de, jens.wetterau@hs-niederrhein.de
Homepage: <http://www.hs-niederrhein.de/oecotrophologie>

Titelgestaltung: Marketingabteilung der Hochschule Niederrhein
Titelbild (Foto): © thinkstock // Yuri Arcurs, moodboard, Cathy Yeulet

Lektorat

Ilse Raetsch, Heiglhofstr. 39, 81377 München, E-Mail: info@raetschtext.de

Verlag

RHOMBOS-VERLAG, Kurfürstenstraße 15/16, 10785 Berlin
E-Mail: verlag@rhombos.de Homepage: <http://www.rhombos.de>, VK-Nr. 13597

© 2015, 2016 RHOMBOS-VERLAG, Berlin

2., überarbeitete und erweiterte Auflage 2016

ISBN: 978-3-944101-54-5 (Gesamtausgabe), Band 1 und 2, Hardcover

Weitere Ausgaben:

ISBN: 978-3-944101-50-7 (Band 1, Hardcover), ISBN: 978-3-944101-51-4 (Band 2, Hardcover)

ISBN 978-3-944101-23-1 (eBook-Gesamtausgabe)

Alle Rechte vorbehalten. Nachdruck, auch auszugsweise, verboten. Kein Teil dieses Werkes darf außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ohne schriftliche Einwilligung des Verlages in irgendeiner Form (Fotokopie, Mikrofilm oder ein anderes Verfahren) reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme gespeichert, verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutzgesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürfen. Eine Haftung für die Richtigkeit der veröffentlichten Informationen kann trotz sorgfältiger Prüfung von Autor und Verlag nicht übernommen werden.

Druck: PRINT GROUP Sp. z o.o.

Printed in Poland

Volker Peinelt & Jens Wetterau

Handbuch der Gemeinschaftsgastronomie

Anforderungen | Umsetzungsprobleme | Lösungskonzepte

Band 1

Herausgeber:
Hochschule Niederrhein, Krefeld

Rhombos-Verlag

Wissenschaftliche Leitung:

Prof. Dr. Volker Peinelt

Dipl. Ernährungswissenschaftler mit langjähriger Erfahrung in der GG, u.a. bei der DGE als Referatsleiter. Tätig an der Hochschule Niederrhein mit dem Lehrgebiet "Cateringservices und LM-Hygiene". Durchführung von Forschungsprojekten zu "Cook and Chill" und zur Schulverpflegung. Entwicklung von Zertifizierungskonzepten für die GG und des "Gastronomischen Ampelsystems".

Prof. Dr. Jens Wetterau

Dipl.-Ökotrophologe mit Schwerpunkt Ernährungsökonomie, mehrjährige Erfahrung in der GG, v.a. in den Bereichen Verpflegungs-, Qualitäts- und Arbeitsschutzmanagement. Tätig an der Hochschule Niederrhein mit dem Lehrgebiet "Catering Management und Arbeitswissenschaft". Forschungsaktivitäten zu "Betrieblicher Gesundheitsförderung" und zur Schulverpflegung.

Inhaltsverzeichnis

Autorenverzeichnis.....	19
Grußwort des Präsidenten.....	22
Grußwort des Dekans.....	23
Grußwort von Burkart Schmid.....	24
Vorwort zur Auflage 2015.....	25
Vorwort zur Auflage 2016.....	28
Danksagung.....	29

A. Betriebswirtschaft 1.....33

K1. Markt der Außerhausverpflegung.....35

Jens Wetterau, Burkart Schmid

1. Einführung.....	36
2. Spezifika der GG.....	37
2.1 Zielgruppenorientierung.....	37
2.2 Zielsetzung, Zweck und Aufgaben.....	38
2.3 Merkmale und Umfang des Verpflegungsangebots.....	40
3. Zahlen, Daten, Fakten.....	43
3.1 Gesamtmarkt der AHV.....	43
3.2 Business-Segment.....	43
3.3 Care-Segment.....	46
3.4 Education-Segment.....	48
4. Marktperspektiven - ein Ausblick.....	50
4.1 Allgemeine Aussichten für die GG.....	50
4.2 Spezifische Aussichten für das Business-Segment.....	52
4.3 Spezifische Aussichten für das Care-Segment.....	54
4.4 Spezifische Aussichten für das Education-Segment.....	55
4.5 Cafésbars und Take-away als segmentübergreifende Wachstumsmotoren.....	57
Literatur.....	58

K2. Managementkonzeption.....60

Jörg Bottler

1. Einführung.....	61
2. GG-Betrieb und seine Merkmale.....	61
3. Gestaltungsformen des GG-Betriebs.....	62

3.1 Merkmal Rechtsform	62
3.2 Merkmal Zielgruppenorientierung.....	64
3.3 Merkmal Managementverantwortung.....	64
4. Betriebsziele und Existenzbedingungen	66
4.1 Betriebsziele.....	66
4.2 Existenzbedingungen.....	69
5. Erfolg und Erfolgsfaktoren.....	70
6. Zentrale Erfolgsfaktoren.....	73
6.1 Leitbild und Betriebskultur	74
6.2 Organisationssystem.....	78
6.3 Zielsystem.....	80
6.4 Planungs- und Kontrollsystem.....	82
7. Erfolgsfaktor: Managementkonzeption.....	84
7.1 Managementbegriff.....	84
7.2 Schritte im Managementkreislauf.....	85
7.3 Objekte des Managements.....	86
7.4 Modell einer Managementkonzeption.....	88
8. Fazit.....	90
Literatur.....	90

K3. Mitarbeiter als wertvoll(st)e Ressource92

Kerstin Lund

1. Einführung.....	93
2. Personalplanung.....	94
2.1 Erstellung eines Dienstplans.....	95
2.2 Personalbeschaffung.....	96
2.3 Personalverwaltung.....	98
2.4 Arbeitsvertrag und Arbeitszeugnisse.....	99
2.5 Vergütung.....	100
3. Personalsteuerung - Mitarbeiterführung	101
3.1 Führungsstil.....	102
3.2 Hierarchische Strukturen.....	103
3.3 Motivation und Arbeitszufriedenheit.....	105
3.4 Mitarbeitergespräch und Mitarbeiterbeurteilung.....	106
3.5 Delegation von Aufgaben und Verantwortung.....	108
3.6 Fürsorgepflicht.....	108
4. Personalentwicklung.....	110
4.1 Weiterbildung von Mitarbeitern.....	110
4.2 Personalentwicklung im Wandel der Zeit.....	111
4.3 Instrumente der Personalentwicklung.....	111

5. Fazit.....	112
Literatur.....	113

K4. Akademiker für die Außerhausversorgung..114

Jens Wetterau, Angelika Sennlaub, Christiane Pakula, Meike Hamacher

1. Einführung.....	115
2. BA "Catering und Hospitality Services".....	116
2.1 Ziele und Berufsbilder des Studiengangs	119
2.2 Inhalte des Studiums.....	120
2.3 Praxistauglichkeit des Studiengangs.....	121
3. Fazit und Ausblick.....	121
Literatur.....	122

K5. Verhaltensmanagement.....123

Jörg Bottler

1. Einführung.....	124
2. Begriff des Verhaltens.....	124
3. Wirkrichtung von Verhaltensmanagement.....	126
4. Kompetenzen als Anknüpfungspunkte.....	128
4.1 Bei geistig-innovativen Tätigkeiten	129
4.2 Bei ausführenden Tätigkeiten.....	130
4.3 Bezüglich sozialer Kontakte.....	132
5. Motivation als Anknüpfungspunkt.....	133
6. Weitere Adressaten für Verhalten.....	137
7. Fazit.....	138
Literatur.....	139

K6. Wertschöpfungsmanagement140

Torsten Olderog

1. Wertschöpfungsmanagement – Lösungsansatz.....	141
2. 4M-Ansatz beim Wertschöpfungsmanagement.....	146
3. Spezifikationen und Zielkonflikte.....	147
4. Marketing: Wertschöpfung rückwärts denken.....	152
5. Personal: Motivation als wichtigste Ressource.....	156
6. Management: Schwachstellen erkennen und ändern.....	158
7. Fazit.....	161

Literatur.....162

K7. Marketingexzellenz.....163

Marco A. Gardini

1. Gastronomie-Erfolg: intuitiv oder intentional?.....164
2. Servant Leadership: Dienen vor Verdienen166
3. Marketing Leadership: Integration statt Isolation.....168
4. Customer Leadership: dem richtigen Kunden das Richtige.....171
5. Brand-Leadership: Markenkultur statt Produktentwicklung.....176
6. Employee Leadership: Menschen ▶ Marken.....181
Literatur.....184

B. Betriebswirtschaft 2.....187

K8. Die Kosten im Griff189

Markus Lehmann

1. Einleitung.....190
2. Kosten, Leistungen, Sachbezugswert etc.....191
 2.1 Kosten192
 2.2 Leistungen und Zuschussgewährung.....193
 2.3 Sachbezugswert194
 2.4 Mehrwertsteuer.....195
3. Erhöhung der Wirtschaftlichkeit.....195
 3.1 Senkung der Kosten.....196
 3.2 Steigerung der Leistungen.....198
 3.3 Organisations- und Bewirtschaftungsform gestalten.....200
 3.4 Folgerungen204
4. Effiziente Strategie für GG-Betriebe205
 4.1 Einfluss der Individual-, Marken- & Systemgastronomie.....205
 4.2 Defensive Strategie als nicht effiziente Strategie.....207
 4.3 Offensive Strategie als effiziente Strategie.....208
 4.4 Fallbeispiele der effizienten Strategie209
5. Ausblick.....212
Literatur.....213

K9. Einkauf und Logistik.....214

Hans-Gerd Janssen

1. Einleitung.....	215
2. Funktion des Großhandels.....	216
2.1 Sortimentsgestaltungsfunktion.....	216
2.2 Preisbildungsfunktion.....	217
2.3 Qualitätssicherungsfunktion.....	218
2.4 Logistikfunktion.....	218
2.5 Informations- und Kommunikationsfunktion.....	219
2.6 Dienstleistungs- und Wertschöpfungsbeitragsfunktion.....	220
3. Die Beschaffungsmärkte.....	221
3.1 Von regional bis global.....	223
3.2 Von Bio bis Gen.....	224
3.3 Lieferantenkonzentration.....	224
3.4 Die weltpolitische Betrachtung.....	225
4. Wertschöpfungskette und Verantwortlichkeiten.....	225
4.1 Marketing.....	226
4.2 Prozessmanagement.....	227
4.3 Produktionstechnik.....	228
4.4 Supply-Chain-Management (SCM).....	228
4.5 Personalmanagement.....	229
4.6 Kostenrechnung.....	230
5. Ziele der Beschaffung.....	230
5.1 Wirtschaftliche Ziele.....	231
5.2 Qualitative Ziele.....	232
5.3 Leistungsbezogene Ziele.....	233
6. Auswahlkriterien und -verfahren für Lieferanten.....	234
6.1 Leistungskriterien definieren.....	234
6.2 Marktanalyse.....	235
6.3 Der gewichtete Warenkorb.....	236
6.4 Preis, Qualität und Leistung im richtigen Verhältnis.....	236
6.5 Der persönliche Faktor.....	236
6.6 Gesamtbewertung und Entscheidung.....	237
Literatur.....	237

K10. Warenwirtschaft mit Nutzen-Dreieck.....238

Thomas Frank, Robert Bodenstein

1. Software für Lagerverwaltung und Steuerung.....	239
1.1 Einkaufssteuerung.....	240
1.2 Lagerverwaltung.....	240
1.3 Produktionsplanung.....	241
1.4 Rezeptverwaltung.....	241

1.5 Auslieferung und Verkauf.....	241
1.6 Managementinformationssystem.....	241
2. Warenwirtschaft aus Managementsicht.....	242
2.1 Menüplanung: 1. Schritt zur effektiven Warenwirtschaft	242
2.2 Einkaufssteuerung in Bezug zur Menüplanung.....	243
2.3 Bedarfsermittlung und Bestellung.....	244
2.4 Lagerverwaltung in Bezug zur Menüplanung.....	245
2.5 Produktion in Bezug zur Menüplanung.....	248
2.6 Auslieferung und Verkauf in Bezug zur Menüplanung.....	249
3. Das "Nutzen-Dreieck"	249
3.1 Eckpunkt "Basics" - Lagerverwaltung.....	251
3.2 Eckpunkt Prozessoptimierung.....	252
3.3 Eckpunkt Wissensmanagement.....	252
4. Ausblick.....	253
Literatur.....	254

K11. Mehr Leistung mit Benchmarking.....255

Björn Maier

1. Einführung.....	256
2. Entwicklung des Benchmarkings.....	256
3. Formen und Arten des Benchmarkings.....	257
3.1 Formen des Benchmarkings.....	257
3.2 Arten des Benchmarkings.....	258
4. Durchführung eines Benchmarkingprojektes.....	259
4.1 Organisationsformen des Benchmarkings.....	259
4.2 Gliederung des Benchmarkingprozesses.....	260
4.3 Zeitliche Phasen von Benchmarkingprojekten.....	268
5. Benchmarking und Organisationsentwicklung.....	272
6. Fazit und Ausblick.....	274
Literatur.....	275

K12. Change-Management.....277

Rhea Bredel

1. Das Wesen der Veränderung.....	278
2. Typische Veränderungen in der GG.....	281
2.1 Externe Veränderungen.....	281
2.2 Interne Veränderungen.....	284
3. Praxisbeispiele.....	286

3.1 Veränderungsstau in der Kantine.....	286
3.2 Das Kasino wird umgebaut.....	289
4. Ein gutes Change-Management.....	292
4.1 Situations-Analyse.....	293
4.2 Gemeinsames Problembewusstsein.....	294
4.3 Lösungsfindung.....	295
4.4 Coaching, Workshops, Arbeitsgruppen.....	295
4.5 Stärkung des Teambewusstseins.....	296
4.6 Konfliktlösung.....	296
4.7 Falls ein externer Berater/Trainer nötig ist.....	297
5. Schluss.....	298
Literatur.....	299

C. QM und Zertifizierung.....301

K13. Grundzüge des Qualitätsmanagements.....303

Jens Wetterau

1. Einführung.....	304
2. Der Qualitätsbegriff.....	304
2.1 Qualität im allgemeinen Sprachgebrauch.....	304
2.2 Qualität als Gegenstand wissenschaftlicher Diskussion.....	306
3. Qualität im GG-Betrieb.....	307
3.1 Qualitätsanforderungen.....	307
3.2 Qualitätsmerkmale.....	310
3.3 Qualitätserfüllungsgrad.....	312
4. Qualitätsmanagement im GG-Betrieb.....	315
4.1 Grundlagen des Qualitätsmanagements.....	315
4.2 Phasenmodell des Qualitätsmanagements.....	315
4.3 Verantwortlichkeiten im Qualitätsmanagement.....	322
5. Fazit und Ausblick.....	324
Literatur.....	326

K14. Zertifizierungen und Gütesiegel.....328

Jens Wetterau, Volker Peinelt

1. Hintergrund und Entwicklung.....	329
2. Arten der Überprüfung.....	330
2.1 Selbstüberprüfung.....	330
2.2 Fremdüberprüfung mittels Zertifizierungsaudit.....	331

2.3 Wiederholungsprüfung mittels Erhaltungsaudits.....	332
3. Zertifizierungskonzepte in der GG.....	333
3.1 Vorbemerkungen.....	333
3.2 DIN EN ISO 9001:2008 - DIN EN ISO 22000:2005.....	333
3.3 RAL GÜTEZEICHEN Kompetenz richtig essen.....	335
3.4 Kessel-Gütesiegel.....	346
3.5 Qualitätsstandards der DGE.....	349
3.6 Zertifizierungskonzept der Hochschule Niederrhein.....	359
3.7 International Featured Standards (IFS)	367
3.8 Zertifizierung durch die TU Dortmund.....	369
4. Gesamtfazit und Ausblick.....	372
Literatur.....	374

K15. Nährwertberechnung als QS-Instrument?..377

Volker Peinelt

1. Einführung.....	378
2. Besonderheiten des BLS.....	380
3. Probleme der NWB in der GG.....	382
3.1 Convenience-Produkte.....	383
3.2 Lösungsansätze für Convenience-Produkte.....	386
3.3 Auswahl im BLS auf der Verzehrsebene.....	391
3.4 Einsatz von Warenwirtschaftssystemen (WWS).....	394
3.5 Gartechiken, Heißhalten und BLS-Werte.....	395
3.6 Einfluss des Speisenausgabesystems.....	401
3.7 Probleme bei der Auswertung einer NWB.....	403
4. Alternative zur NWB.....	415
5. Diskussion und Schlussfolgerungen.....	417
6. Gesamtfazit.....	419
Literatur.....	419

K16. Beispielhaftes Zertifizierungskonzept.....422

Volker Peinelt

1. Einführung.....	423
2. Grundlagen des Zertifizierungskonzepts.....	424
2.1 Bewertungsumfang.....	424
2.2 Bewertungsbasis.....	425
3. Zertifizierungsprozess.....	426
3.1 Checklistenverfahren.....	426

3.2 Belegverfahren.....	427
3.3 Audits.....	427
4. Sonderbewertungen.....	428
4.1 Gruppenzertifizierung.....	428
4.2 Verbundzertifizierung.....	430
5. Zertifikatsvergabe.....	430
6. Kosten des Zertifizierungskonzepts.....	431
7. Fazit.....	435
Literatur.....	435

D. Arbeitsschutz und BGF.....437

K17. Arbeitsschutz und Arbeitssicherheit.....439

Jens Wetterau, Brigitte Soeters-Jakobs

1. Einführung.....	440
2. Wichtige Fachbegriffe.....	440
3. Politisch-rechtliche Grundlagen.....	442
3.1 Privates Arbeitsschutzrecht.....	442
3.2 Öffentliches Arbeitsschutzrecht.....	443
4. Stellenwert von Arbeitsschutz und -sicherheit.....	445
5. Das Arbeitssystem als Dreh- und Angelpunkt.....	447
5.1 Input in das Arbeitssystem.....	448
5.2 Throughput, Output und Outcome im Arbeitssystem.....	449
5.3 Umwelt- und Störfaktoren als äußere Einflüsse.....	450
6. Arbeitssicherheit als Führungsaufgabe.....	452
6.1 Garantenstellung des Unternehmers.....	453
6.2 Delegation von Verantwortung an Führungskräfte.....	455
6.3 Fachkräfte für Arbeitssicherheit und Betriebsärzte.....	456
6.4 Sicherheitsbeauftragte und sonstige Helfer.....	458
6.5 Betriebsrat und Arbeitsausschuss.....	459
7. Arbeitsschutz-Managementsystem.....	459
8. Fazit und Ausblick.....	462
Literatur.....	464

K18. Spezielle Aspekte des Arbeitsschutzes.....467

Tanja Engel

1. Einleitung.....	468
---------------------------	------------

2. Rechtliche Grundlagen.....	469
3. Abgrenzung des Arbeits- & Tätigkeitsbereichs.....	470
4. Gefährdungsermittlung.....	471
5. Schutzziele, Gefährdungen und Risiken.....	474
6. Wirksamkeit prüfen.....	479
7. Gefährdungsanalyse fortschreiben.....	479
8. Fazit.....	480
Literatur.....	480

K19. Betriebliches Gesundheitsmanagement482

Anke Stauch, Christiane Clauss

1. Einleitung.....	483
2. Grundlagen.....	483
2.1 Begriffsbestimmung.....	483
2.2 Ziele von BGM.....	484
2.3 Akteure im BGM.....	485
2.4 Ansatzpunkte für BGF.....	488
2.5 Förderung der Arbeitsfähigkeit.....	490
3. Wirtschaftlicher Nutzen von BGM.....	492
3.1 Absentismus	492
3.2 Präsentismus.....	492
3.3 Mitarbeiterzufriedenheit.....	493
3.4 Return on Invest (ROI) - die "Kölsche Formel"	494
4. BGM am Beispiel der GG.....	495
4.1 Rahmenbedingungen.....	495
4.2 Organisation.....	495
4.3 Praktische Empfehlungen.....	496
5. Ausblick.....	497
Literatur	497

K20. Betriebliche Gesundheitsförderung VKB...499

Christian Feist, Swen Giebel

1. Auftrag in der GG.....	500
1.1 Ausrichtung der GG.....	500
1.2 Vorteile gesundheitsorientierter Ausrichtung.....	501
1.3 Gesundheits- und Ökologieorientierung.....	502
1.4 Herausforderung mit Gesundheitsorientierung.....	504
1.5 Ausblick.....	506

2. Das Nachhaltigkeitskonzept der VKB.....	507
2.1 Gastorientierung.....	507
2.2 Die VKB und ihr Selbstverständnis.....	508
2.3 Unsere Sichtweise.....	508
2.4 Unser Kerngeschäft.....	510
Literatur.....	511

K21. Besseresser-FC.....513

Sabine Pfeifer

1. Einführung.....	514
2. BGF-Campaigning: ein innovatives Gesundheitskonzept.....	515
3. Zielgruppen-Kommunikation: Besseresser-FC.....	517
4. Aufbau der Gesundheitskampagne.....	518
5. Von Erfolg gekrönt: Besseresser-FC-Männerkochkurse.....	521
6. Fazit und Ausblick.....	522
Literatur.....	524

E. Facility Management.....525

K22. Facility Management (FM).....527

Markus Lehmann

1. Einleitung	528
2. Grundlagen	530
2.1 Definition des Facility Managements	530
2.2 Bedarf an Dienstleistungen des Facility Managements	531
2.3 Dienstleistungen des Facility Managements	532
2.4 Ebenen der Dienstleistungen des Facility Managements	533
2.5 Phasen der Dienstleistungen des Facility Managements	534
2.6 Synergien der Dienstleistungen des FM.....	536
3. Entwicklungen	537
3.1 Entwicklung des Marktes	537
3.2 Entwicklung der Professionalisierung.....	540
3.3 Entwicklung des Technologieeinsatzes	542
3.4 Entwicklung der Förderung von Nachhaltigkeit	543
3.5 Entwicklung der Aus- und Weiterbildung.....	544
3.6 Entwicklung der Arbeit von Verbänden.....	545
4. Ausblick.....	547

Literatur.....	548
----------------	-----

K23. Großküchenplanung.....550

Ursula Kohte

1. Geschichte von Gastronomie und GG.....	551
2. Grundlagen der Gesamtplanung.....	554
2.1 Der Produktionsbereich	554
2.2 Gebäude und Speiseraum.....	567
3. Durchführung der Planung nach HOAI.....	569
3.1 LPH 1: Grundlagenermittlung	569
3.2 Zusammenfassung der LPH 2-5	569
3.3 LPH 6-9 (Vergabe und Objektüberwachung)	571
3.4 Vorteile unabhängiger Fachplanung.....	572
4. Planungsaufgaben in der GG.....	573
4.1 Einleitung	573
4.2 Studentenverpflegung heute	573
4.3 Planung der Mensa der Ruhruniversität Bochum.....	574
5. Planungsaufgabe Betriebsgastronomie.....	579
5.1 Betriebsgastronomie heute.....	579
5.2 Betriebsrestaurant mit Auditorium Ditzingen.....	580
6. Planungsaufgabe Patientenverpflegung.....	584
6.1 Patientenverpflegung heute.....	584
6.2 Gourmet-Werkstatt Rhein-Main Wetterau GmbH.....	584
7. Schlusswort.....	589
Literatur.....	589

K24. Empfehlenswerte Speisenangebote.....590

Volker Peinelt

1. Einführung	591
1.1 Dilemma mit dem Angebot.....	591
1.2 Empfehlungsansatz.....	592
1.3 Kriterien für die Angebotsgestaltung	594
2. Angebotsgestaltung für Linien.....	596
2.1 Hauptkomponente.....	596
2.2 Beilagen.....	606
2.3 Salatangebote.....	609
2.4 Dessertangebote.....	614
2.5 Suppenangebote.....	616
3. Angebotsgestaltung für "Free-Flow"	619

3.1 Definition und Problemstellung.....	619
3.2 Empfehlungen für "Free-Flow"-Angebote.....	621
3.3 Und die Realität?.....	626
4. Fazit.....	627
Literatur.....	628

K25. Praktikabilität guter Angebotsgestaltung..630

Christian Feist, Hubert Bittl, Swen Giebel

1. Einführung.....	631
2. Fragen und Antworten zur Praxis.....	631
3. Beispielspeisepläne.....	636
4. Fazit.....	641
5. Ausblick.....	641
Literatur.....	642

F. Produktion und Logistik.....643

K26. Produktionssysteme auf dem Prüfstand....645

Volker Peinelt, Peter Gemüth

1. Hintergründe.....	646
2. Produktionssysteme.....	647
2.1 Produktionsprozesse.....	648
2.2 Bedarfsdaten.....	658
3. Systemvergleich.....	669
3.1 Ernährungsphysiologie.....	669
3.2 Sensorik.....	671
3.3 Hygiene.....	673
3.4 Ökologie in Bezug auf Energiefragen.....	682
3.5 Zusammenfassender Vergleich.....	690
4. Einsatzmöglichkeiten.....	691
4.1 Bereich "Education".....	692
4.2 Bereich "Business".....	692
4.3 Bereich "Care".....	693
5. Schlussfolgerungen.....	694
Literatur.....	695

K27. Gar- und Kühl-Technik.....699

Andreas Helm, Nadine Petermann

1. Einführung.....	700
2. Gar- und Regeneriertechniken.....	700
2.1 Geräte zum Garen	701
2.2 Geräte zum Regenerieren.....	708
3. Kühltechniken.....	709
3.1 Kühlgeräte.....	710
3.2 Gefriergeräte.....	711
3.3 Schnellkühlgeräte und Schockfroster	711
4. Energieeffizienz beim Garen und Regenerieren.....	712
4.1 Energiesparen bei der Nutzung von Herden.....	713
4.2 Energieeffizienz von Kochkesseln & Kippbratpfannen.....	715
4.3 Energieeinsparpotenziale von Heißluftdämpfern.....	715
5. Energieeffizienz beim Kühl lagern.....	716
5.1 Planung.....	716
5.2 Technik	718
5.3 Handhabung.....	719
6. Fazit.....	721
Literatur.....	722

K28. Der Heißluftdämpfer als Multitalent.....723

Markus Paschmann

1. Einführung.....	724
2. Technologie.....	725
2.1 Betriebsarten.....	725
2.2 Regelung der thermischen Energie.....	727
2.3 Zusatzfunktion "Finishing®"	728
3. Entwicklungsgeschichte.....	730
3.1 Der RATIONAL Combi-Dämpfer - 1976.....	730
3.2 Combi-Dämpfer mit Klimaregelung - 1997.....	730
3.3 Vollautomatische Reinigung - 2000.....	730
3.4 Automatisches Gargerät - 2004.....	731
3.5 Automatische Entkalkung - 2008.....	731
3.6 Maximale Gleichmäßigkeit - 2011.....	731
4. Multifunktionalität.....	731
4.1 Anwendungsspektrum.....	731
4.2 Speisenvielfalt.....	732
4.3 Zielgruppen und Märkte.....	732

4.4 Einsatzmöglichkeiten für die GG.....	733
5. Effizienz und Einsparpotenziale.....	734
5.1 Planung.....	735
5.2 Technik und Handhabung.....	736
6. Fazit.....	737

K29. QS mit ausgereifter Logistik.....738

Thomas B. Hertach

1. Qualitätsverbesserung auf allen Ebenen.....	739
1.1 Einführung.....	739
1.2 Räumliche und bauliche Voraussetzungen.....	741
1.3 Logistische Voraussetzungen.....	742
1.4 Die Geräte - Empfehlungen.....	742
1.5 Lagerkühlung.....	743
1.6 Logistik und Transport.....	744
2. Die Logistik - Vielfalt der Aufgaben.....	744
2.1 Verschiedene logistische Aufgabenstellungen.....	745
2.2 Logistik- und Lagerflächen.....	746
2.3 Lagerung.....	748
2.4 Ungekühlte Produktions- bzw. Verteilbereiche.....	748
2.5 Gekühlte Produktions- bzw. Verteilbereiche.....	751
2.6 Anrichten und Vorbereiten	752
2.7 Abfüllen und Portionieren.....	753
2.8 Kaltportionierung und Transport.....	755
2.9 Lagerung von Speisen nach der Produktion.....	756
2.10 Kühllagerung.....	758
2.11 Gastronormwagen und -behälter.....	759
3. Mobile Warmhaltetechnik.....	761
3.1 Ausgabe von Tellergerichten ohne Zeitverzug.....	761
3.2 Ausgabe von Tellergerichten mit Zeitverzug.....	762
3.3 Verteilung aus Großgebinden mit Zeitverzug.....	762
4. Speisenausgabe.....	764
4.1 Individualgastronomie und Hotellerie.....	764
4.2 Betriebsrestaurants, Mensen und Cafeterien.....	765
4.3 Betriebe des Care-Marktes.....	766
4.4 Speisenausgabe und Verteilung im Schöpfsystem.....	767
4.5 Speisenausgabe und Verteilung im Tablettssystem.....	768
5. Mobile Kühltechnik.....	769
5.1 Passive Kühlungen.....	769
5.2 Aktive Kühlungen.....	771

5.3 Fahrzeuge.....	772
5.4 Transport - Temperaturmessungen.....	773
5.5 Geschirrrücklauf, Reinigung und Desinfektion.....	774
5.6 Rücklauf und Reinigung diverser Geräte.....	777
6. Schlussbemerkungen.....	778
Stichwortverzeichnis.....	780