



CARE-, BETRIEBS-, SCHUL- UND VERKEHRS- VERPFLEGUNG

Stefanie George-Kersting
Journalistin & Fachautorin

Jörg Jendrny
Geschäftsführer GV-Konzepte

Uwe Hähn
Geschäftsführer Hähn Consulting

Betriebsgastronomie

Deine Lernziele:

In diesem Kapitel möchten wir Dir einen Überblick über die Verpflegung in Unternehmen geben. Wir vermitteln Dir Kenntnisse zu folgenden Themen:

- Entwicklungen der Betriebsverpflegung
- Bedürfnisse der Zielgruppen und Angebotsformen
- Ernährungsphysiologische Aspekte
- Speisenproduktion und Service

2.1 Der Bereich Mitarbeiterverpflegung in Unternehmen

2.1.1 Entwicklungen in der Branche

Die zur Betriebsgastronomie gehörende Mitarbeiterverpflegung in Kantinen, Kasinos und Betriebsrestaurants von Unternehmen hat sich in den letzten Jahren enorm gewandelt. War es vor 25 Jahren noch üblich, in besagter Kantine ein zumeist deftiges „Stammessen“ evtl. sogar mit einem Bier zu konsumieren, sind die Erwartungshaltung und die damit verbundenen Verzehrgewohnheiten heutzutage völlig anders. Durch die immer weiter fortschreitende Digitalisierung der Arbeitsplätze und dem damit verbundenen geringeren körperlichen Einsatz am Arbeitsplatz ist eine gesunde und leichte Ernährung mit vielen Wahlmöglichkeiten in einem erholsamen Ambiente gefordert und wird in immer mehr Betrieben zugunsten der eigenen Mitarbeiter auch umgesetzt. Dabei teilen sich durchaus unterschiedliche Unternehmen das gastronomische Angebot in einem Hause. Auch wenn es in diesem Bereich Subventionen durch den Arbeitgeber gibt, ist eine grundsätzliche Wirtschaftlichkeit erforderlich. Ein kostendeckendes Arbeiten alleine mit den eher gering angesetzten Preisen ist aber selten realistisch.

Wandel der Ansprüche
durch Digitalisierung

Die Mitarbeiterverpflegung wird in Deutschland staatlich gefördert. In der Sozialversicherungsentgeltverordnung werden die Bestandteile definiert, die ohne Zahlung von Sozialversicherungsbeiträgen dem Arbeitnehmer gewährt werden dürfen. Die Sachbezugsverordnung regelt jährlich angepasst, welcher Wert pro Mahlzeit ein Mitarbeiter mindestens bezahlen muss, damit dafür keine Steuern und Sozialabgaben geleistet werden müssen.

Sachbezugswert
wird durch den
Bundesrat beschlossen

Die Werte für 2022 im Bereich der Verpflegung sind:

Frühstück:	2,00 €
Mittagessen:	3,80 €
Abendessen:	3,80 €
Monatswert:	288,00 €

Da die Verpflegung für die meisten Unternehmen nicht das Kerngeschäft darstellt, findet in diesem Teil der Branche auch der höchste Anteil an Fremdvergaben der Verpflegungsleistung statt. Dies kann eine Verpachtung der Räumlichkeiten an einen Unternehmer oder ein Vollcatering sein. Wichtig ist aus Kundensicht, die Einflussnahme nicht zu verlieren (beachten: zum Teil mitbestimmungspflichtig durch den Betriebsrat).

2.1.2 Zielgruppen und Angebotsformen

14.000 Betriebe in Deutschland bieten Mittagsverpflegung an

Der Bereich der Mitarbeiterverpflegung gehört zu den größten Bereichen der Gemeinschaftsverpflegung. Laut dem Deutschen Hotel- und Gaststättenverband (DEHOGA) gibt es 14.000 Betriebe mit über 100 Beschäftigten, die eine Mittagsverpflegung anbieten, davon 9.000 mit einer eigenen Küche. Der Durchschnittsbon liegt zwischen dreieinhalb bis vier Euro, der Jahresumsatz in der Betriebsgastronomie summiert sich jährlich auf ca. 15 Milliarden Euro. Die Subventionen liegen erfahrungsgemäß bei durchschnittlich 30 %.

Ursprünglich entstanden, um meist männliche Arbeiter in Fabriken in kurzer Zeit mit Nahrung zu versorgen, damit gestärkt die Arbeit weiter verrichtet werden kann, hat sich dieser Bereich mehr zu einem Ort der Kommunikation und des Genusses entwickelt. Gerade in der heutigen Zeit des Fachkräfte- und Mitarbeitermangels gehört es zu den Basics eines gut geführten Unternehmens, seinen Mitarbeitern ein entsprechendes Angebot zur Verfügung zu stellen. Dies gilt für den Mitarbeiter einer Bank genauso wie für den Sachbearbeiter eines IT-Unternehmens oder den Facharbeiter eines produzierenden Gewerbes. Durch die Öffnung dieser Betriebsrestaurants für externe Gäste ist die Zielgruppe recht heterogen, von der ernährungsbewussten Sekretärin bis zum körperlich aktiven Mitarbeiter ist alles vertreten und möchte seinen Wünschen entsprechend versorgt werden.



Abb. 14: Speisenausgabe RWE

Quelle: Fa. Hupfer



Abb. 15: Bistrobereich Sky Office Düsseldorf

Quelle: <https://skyoffice.bistroessart.de>

Neben dem klassischen Essen ist der Snack- und To-Go Bereich ein wichtiger Umsatzbringer und notwendiger Standard in der Mitarbeiterverpflegung. Salatbar, Getränkecounter und Kaffeebars runden das Angebot ab und werden immer mehr in sogenannten Free-Flow-Bereichen angeboten. Die geschlossene Ausgabe, an der man mit seinem Tablett vorbeizieht, wird immer seltener und gerade in kleineren Objekten ist der Unterschied zu einem normalen Restaurant nur noch hauptsächlich in der Selbstbedienung zu sehen.

2.1.3 Ernährungsphysiologische Aspekte

Die verschiedenen Ernährungstrends werden in der Betriebsgastronomie immer relevanter und so verwundert es nicht, wenn Angebote wie Bio, Slow-Food, Mediterranean, Low-Carb usw. erwartet werden. Vegetarisches Essen anzubieten, reicht schon lange nicht mehr aus. Genauso verhält es sich mit Aktionen wie Fischwochen mit Ausstellung von Frischfisch, Sushi, Tapas und Vielem mehr, gilt es doch zu berücksichtigen, dass der überwiegende Teil Stammgäste sind, die Abwechslung wünschen.

Ernährungstrends

Bei allen Angeboten, die sich natürlich an den vorhandenen Möglichkeiten ausrichten, wird es immer wichtiger, den Gast zu führen (sogenanntes Nudging) und dadurch eine gesunde Ernährung zu empfehlen. Erklärtes Ziel des Arbeitgebers ist es, die Arbeitskraft seiner Mitarbeiter mindestens zu erhalten und im besten Fall sogar zu steigern. Gesunde Ernährung kann da einen entsprechenden Beitrag leisten. Allerdings ist dies auch wieder relativ zu sehen, wenn es die Klassiker des Junkfoods, wie Schnitzel, Currywurst, Pizza-Pasta oder Hamburger gibt.

2.1.4 Speisenproduktion und Service

Frontcooking = vor dem Gast zubereiten

Immer mehr Betriebsverpfleger binden die Küche in den Gastraum ein, sei es über Frontcooking oder gleich durch eine offene Küche. Dies ermöglicht es, dem Gast die maximale Frische der Produkte zu signalisieren, da die endgültige Zubereitung (Finishing) unmittelbar am Point of Sale stattfindet. Da diese Art des Angebotes eine gute Vorbereitung aller Produkte erfordert, ist es auch nicht zwingend erforderlich, eine eigene Küche im Hintergrund zu haben. Circa 40 % der Betriebe produziert nicht mehr selbst, sondern lässt sich die Komponenten, meistens durch ein zeitentkoppeltes Verfahren hergestellt, anliefern und versieht dann diese Produkte im offenen Bereich mit dem letzten Schliff.

Point of Sale = Ort des Verkaufs



Abb. 16: Mobiles Frontcookingmodul

Quelle: www.electroluxprofessional.com

Die Salatbar und das Dessertbuffet sind obligatorisch, Suppencounter, Getränkeinseln mit Pre-mixanlagen oder Flaschenabgabe bieten die Möglichkeit, in Zeiten hohen Gästeaufkommens den Andrang zu entzerrn.

freie Zusammenstellung

Dem Gast wird die freie Zusammenstellung seines Essens ermöglicht, da die einzelnen Komponenten berechnet werden. Interne Mitarbeiter bezahlen oftmals bargeldlos, während externe Gäste über die letzte vorhandene Bargeldkasse zahlen.

Angebote bezüglich Frühstück und Zwischenverpflegung entsprechen durchaus dem von Hotels und werden in den vorhandenen Räumlichkeiten in Selbstbedienung zur Verfügung gestellt. Je nach Größe des Unternehmens gibt es separate Kaffeebars (mit Siebträgermaschinen oder Kaffeevollautomaten) und Kiosk/Bistro-Einheiten mit umfangreichem Snacksortiment. Räumlichkeiten für Besprechungen werden ebenfalls angeboten und bewirtet.

Vorstandskasino

Einen Tischservice wie im Restaurant gibt es nur in ausgewählten Bereichen wie beispielsweise einem Vorstandskasino. Je nach Wunsch des Unternehmens wird dort für das obere Management und wichtige Kundenkontakte mitunter ein hoher Aufwand betrieben, der bis zu einer eigenen kleinen Kücheneinheit mit zusätzlichem Service gehen kann. Dies hat natürlich nichts mit einer wirtschaftlichen Betrachtung der Küche zu tun, sondern dient nur der Repräsentation. Neben einem mehrgängigen Menü ist an dieser Stelle auch eine Weinkarte mitunter selbstverständlich.

2.2 Der Bereich Studenten-/Campusverpflegung

2.2.1 Entstehung und Entwicklung des Studentenwerkes

1919 gründeten Studierende, Dozenten und Vertreter aus der Wirtschaft sogenannte Studentenhilfen als private Selbsthilfeeinrichtungen. Ziel war die Verbesserung der sozialen Situation der Studierenden durch den Betrieb von Menschen, Wohnungsvermittlung und Krankenfürsorge.

Studentenhilfen als private Selbsthilfeeinrichtungen

1921 wurde der Verbund als eingetragener Verein gegründet, 1929 erfolgte die Namensänderung in Deutsches Studentenwerk e.V.

1933 wurde daraus eine Anstalt des öffentlichen Rechts, die nach dem Zweiten Weltkrieg wieder aufgelöst und zu örtlichen Studentenwerken umfirmiert wurde. 1950 schlossen sich diese wieder zu einem Dachverband zusammen, der dann ab 1956 „Deutsches Studentenwerk“ genannt und finanziell vom Staat unterstützt wurde. Im Rahmen der Deutschen Einheit 1990 wurden in den nächsten Jahren die Studentenwerke wieder Anstalten des öffentlichen Rechts.

Die Verpflegung der Studenten wird durch 57 Studentenwerke übernommen und finanziert sich aus selbst erwirtschafteten Umsatzerlösen, Semesterbeiträgen der Studierenden, Landeszuschüssen, der Aufwandsersstattung für den Vollzug des BAföG und kommunalen Zuschüssen. 52,7 % erwirtschaften sie selbst durch Mieteinnahmen, Umsatzerlöse der Hochschulgastronomie und sonstigen Erträgen, 22,5 % beträgt der Anteil der Semestergebühren und die weitere Finanzierung wird durch Zuschüsse bzw. Finanzhilfen der Kommunen geleistet.

Hochschulgastronomie wird staatlich gefördert

Zielgruppen und Angebotsformen

Die hauptsächliche Zielgruppe definiert sich natürlich durch die Studierenden selbst. Man kann also davon ausgehen, dass es sich zumeist um jüngere Menschen handelt, die zum Teil erst seit kurzer Zeit der heimischen Verpflegung entbunden sind und möglichst günstig essen wollen. Dabei wird wesentlich mehr Augenmerk auf das Thema Nachhaltigkeit gelegt und sollte auch über die Verpflegung vermittelt werden. Die 10 Qualitätsleitlinien der Studentenwerke legen unter anderem den Umgang dieses Themas fest und werden unabhängig durch den TÜV Rheinland CERT geprüft. In der Praxis zeigt sich dies durch die bevorzugte Verwendung von Mehrwegverpackungen, Einkauf von Produkten aus artgerechter Haltung, ökologischer Erzeugung oder fair gehandelten Produkten.

CERT

10 Qualitätsleitlinien des Deutschen Studentenwerks

Campus = zusammenhangender Komplex von Gebäuden

Die Angebotsform ist stark davon abhängig, in welcher Größenordnung die Gastronomie ausgelegt ist. Die Spanne reicht von 1.400 Tischplätzen in Freiburg bis zu 12.400 Tischplätzen in Berlin, die insgesamt 33 Einrichtungen auf dem „Campus“ zu versorgen haben. Um Menschen in kurzer Zeit in dieser Dimension zu versorgen, sind Essensausgaben mit entsprechenden Kapazitäten und eine optimale Wegeführung notwendig. Mit dem Tablett geht der Tischgast zu der Ausgabe seiner Wahl und stellt sich zumeist in Selbstbedienung sein Essen zusammen. Dieses wird immer in einzelnen Komponenten angeboten.



Abb. 17: Auch in den Menschen der Universitäten zieht frischer Wind ein

Quelle: www.studentenwerk-dresden.de

Durch den sozialen Auftrag der Studentenwerke betreiben sie auch Standorte, die nicht rentabel arbeiten können. Es geht in diesem Fall nicht um Profit, sondern um Erfüllung des Auftrags, Studierende mit gutem und preiswerten Essen zu versorgen. Diese Defizite werden durch die höheren Umsätze der größeren Menschen wieder aufgefangen.

2.2.2 Ernährungsphysiologische Aspekte

erweiterte Öffnungszeiten

Die wesentliche Versorgung der Studierenden findet im Bereich des Mittagessens statt, durch die Bachelor- und Masterstudiengänge haben sich aber die zeitlichen Taktungen an den Hochschulen in den letzten Jahren verändert. Um dem gerecht zu werden, haben viele Menschen ihre Öffnungszeiten erweitert und bieten eine umfangreiche Verpflegung auch in den Abendstunden und an den Wochenenden an.

Die Speisepläne sind nach den neuesten Ernährungsrichtlinien erstellt und werden den Qualitätsrichtlinien entsprechend umgesetzt. Dies bedeutet z.B. den Verzicht auf gentechnisch veränderte Lebensmittel und die Vermeidung von deklarationspflichtigen Zusatzstoffen, wo es möglich ist.

Speiseplan: Küche Bayreuth		STUDENTEN WERK				
Montag, 09.10.2023						
Hauptgericht		Stud.	Bedi.	Gäs.	Sond.	
AOK: Gnocchi mit Rucola und Pilzen <small>(2. 15. 16. 18. c. g. L.a)</small>		€ 2,70	€ 3,30	€ 4,00	€ 2,90	
Marinierte Hähnchenbrust auf Speck-Pfifferlingen in Rahm und Schupfnudeln <small>(1. 2. 3. 5. 8. 14. 15. 16. 18. c. f. g. L.a)</small>						
Dienstag, 10.10.2023						
Hauptgericht		Stud.	Bedi.	Gäs.	Sond.	
begrenztes Angebot: Gnocchi mit Rucola und Pilzen <small>(2. 15. 16. 18. c. g. L.a)</small>		€ 2,70	€ 3,30	€ 4,00	€ 2,90	
Broccoli-Emmentalermedaillon auf Rahmgemüse mit jungen Kräutern <small>(1. 2. 3. 14. 16. 18. c. f. g. L.a)</small>		€ 2,70	€ 3,30	€ 4,00	€ 2,90	
AOK: Kartoffel-Kassler-Pfanne mit Balkenkäse und Creme fraiche <small>(1. 2. 3. 5. 14. 18. f. g)</small>		€ 3,00	€ 3,60	€ 4,30	€ 3,20	
begrenztes Angebot: Marinierte Hähnchenbrust auf Speck-Pfifferlingen in Rahm und Schupfnudeln <small>(1. 2. 3. 5. 8. 14. 15. 16. 18. c. f. g. L.a)</small>		€ 4,00	€ 4,60	€ 5,30	€ 4,20	
Mittwoch, 11.10.2023						
Hauptgericht		Stud.	Bedi.	Gäs.	Sond.	
begrenztes Angebot: Broccoli-Emmentalermedaillon auf Rahmgemüse mit jungen Kräutern <small>(1. 2. 3. 14. 16. 18. c. f. g. L.a)</small>		€ 2,70	€ 3,30	€ 4,00	€ 2,90	
AOK: Orientalische Bulgurpfanne mit Okraschoten und Cashewkernen <small>(2. 3. 14. 16. 18. f. L.a)</small>		€ 2,70	€ 3,30	€ 4,00	€ 2,90	
begrenztes Angebot: Kartoffel-Kassler-Pfanne mit Balkenkäse und Creme fraiche <small>(1. 2. 3. 5. 14. 18. f. g)</small>		€ 3,00	€ 3,60	€ 4,30	€ 3,20	
Wildes Hacksteak auf Maronenpüree an Waldkräutersalat <small>(2. 8. 14. 16. 18. f. g. L.j. h)</small>		€ 3,50	€ 4,10	€ 4,80	€ 3,70	
Donnerstag, 12.10.2023						
Hauptgericht		Stud.	Bedi.	Gäs.	Sond.	
AOK: Linsen-Paprikasoße mit Vollkornnudeln <small>(2. 3. 14. 15. 18. g. L.a)</small>		€ 2,40	€ 3,00	€ 3,70	€ 2,60	
Puten Piccata auf Rahm-Makkaroni <small>(2. 14. 16. 18. c. g. L.a)</small>		€ 4,00	€ 4,60	€ 5,30	€ 4,20	
Freitag, 13.10.2023						
Hauptgericht		Stud.	Bedi.	Gäs.	Sond.	
AOK: Gemüse-Lasagne <small>(1. 14. 16. c. f. g. L.a)</small>		€ 2,70	€ 3,30	€ 4,00	€ 2,90	
Würziges Barschfilet auf geschmorten Auberginen und Linsen, dazu Petersilienkartoffeln <small>(1. 14. 15. d. t. b)</small>		€ 4,00	€ 4,60	€ 5,30	€ 4,20	
Legende						
 Schwein	 Geflügel	 vegetarisch	 hausgemacht			
 Rind	 Fisch	 Tier: Lab./Gelatine/Honig	 Regional			
 Schaf	 Meeresfrüchte	 vegan	 Kräuterküche			
 BIO	 AOK Gesund durch die Woche	 Wild	 Nachhaltiger Fang			
 Mensa-Vital, eine Marke der Studentenwerke						
<small>¹⁾ mit Farbstoff ²⁾ mit Konservierungsstoff ³⁾ mit Antioxidationsmittel ⁴⁾ mit Geschmacksverstärker ⁵⁾ geschwefelt ⁶⁾ geschwärzt ⁷⁾ gewachst ⁸⁾ mit Phosphat ⁹⁾ mit Süßungsmittel ¹⁰⁾ enthält eine Phenylalaninquelle ¹¹⁾ kann bei übermäßigem Verzehr abführend wirken ¹²⁾ Coffeinhaltig ¹³⁾ Chininhaltig ¹⁴⁾ mit Säuerungsmittel ¹⁵⁾ mit Verdickungsmittel ¹⁶⁾ Stabilisator ¹⁷⁾ mit Alkohol ¹⁸⁾ Säureregulator ¹⁹⁾ Weizengluten ²⁰⁾ Roggengluten ²¹⁾ Gerstengluten ²²⁾ Hafergluten ²³⁾ Dinkelgluten ²⁴⁾ Mandeln ²⁵⁾ Haselnüsse ²⁶⁾ Walnüsse ²⁷⁾ Cashewnüsse ²⁸⁾ Pecannüsse ²⁹⁾ Paranüsse ³⁰⁾ Pistazien ³¹⁾ Macadamianüsse ³²⁾ Glutenhaltige Getreide ³³⁾ Krebstiere und daraus hergestellte Erzeugnisse ³⁴⁾ Eier und daraus hergestellte Erzeugnisse ³⁵⁾ Fisch und daraus hergestellte Erzeugnisse ³⁶⁾ Erdnüsse und daraus hergestellte Erzeugnisse ³⁷⁾ Sojabohnen und daraus hergestellte Erzeugnisse ³⁸⁾ Milch und daraus hergestellte Erzeugnisse ³⁹⁾ Schalenfrüchte ⁴⁰⁾ Sellerie und daraus hergestellte Erzeugnisse ⁴¹⁾ Senf und daraus hergestellte Erzeugnisse ⁴²⁾ Sesamsamen und daraus hergestellte Erzeugnisse ⁴³⁾ Schwefeldioxid und Sulphite ⁴⁴⁾ Lupinen und daraus hergestellte Erzeugnisse ⁴⁵⁾ Weichtiere und daraus hergestellte Erzeugnisse</small>						

Abb. 18: Beispieleplan der Mensa Hochschule Bayreuth

Quelle: www.studentenwerk-oberfranken.de

2.2.3 Speisenproduktion und Service

Für Produktion und Service gelten grundsätzlich die gleichen Bedingungen wie in der Mitarbeiterverpflegung. Durch die Dimension und das geringere Budget sind bezüglich Ausstattung und Ambiente sicherlich Einschränkungen hinzunehmen. Es gibt aber auch genügend Beispiele von gelungenen Umsetzungen, welche die Studierenden zum Verweilen einladen und somit die Räumlichkeiten zu einem Platz des Lernens und der Kommunikation werden lassen.

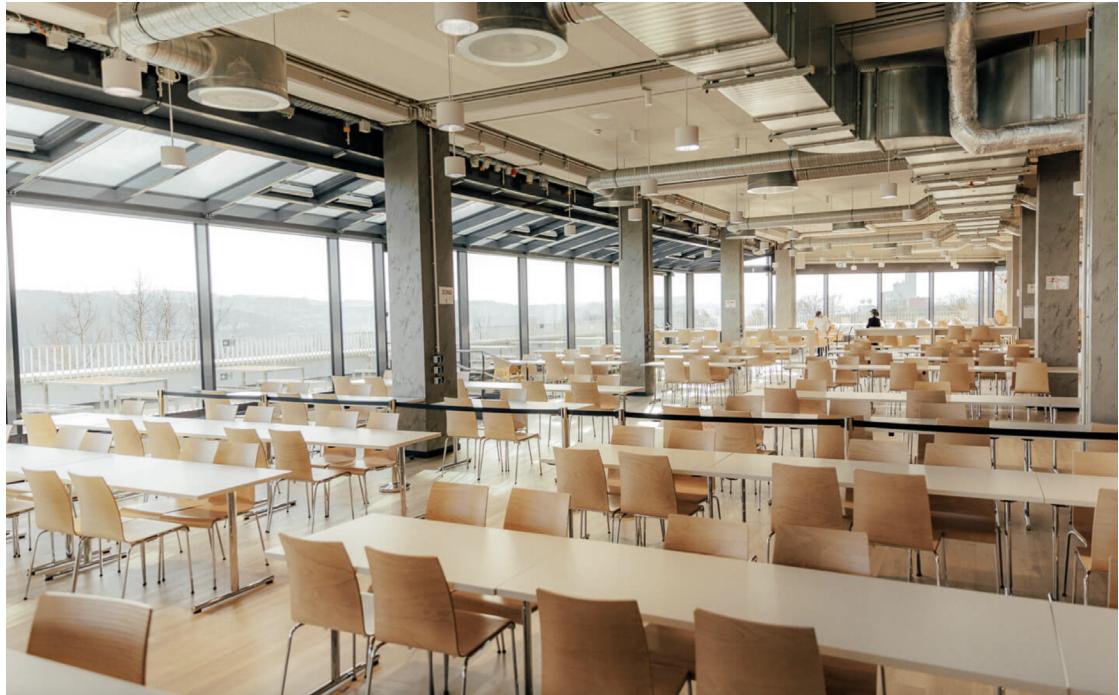


Abb. 19: Ganz hell und im Industrial- Design kommt die Mensa der Uni Siegen daher

Quelle: www.studierendenwerk-siegen.de

Die logistische Meisterleistung in der Küche, die benötigten Speisen zur richtigen Zeit am richtigen Ort zu haben, wird meistens durch ein zeitentkoppeltes Produktionssystem überhaupt erst qualitativ und hygienisch möglich, im Bereich der Essensausgaben wird dann nach Bedarf regeneriert.

regelmäßige Gästebefragung Durch regelmäßige Gästebefragungen wird immer wieder geprüft, ob der gebotene Service stimmt und benannte Ausschüsse können so gezielt in die Speiseplanung und das Angebot eingreifen.

Bei Umsätzen von mehreren tausend Essen ist alleine schon die Spüllogistik eine Wissenschaft für sich. Mehrere Rückgabestellen die vollautomatisiert die gebrauchten Tabletts in die Spülküche transportieren, mehrfache Bandspülranlagen und vieles mehr sind notwendig, um diese gewaltige Menge an Spülgut zu reinigen.



Abb. 20: Die moderne Spülstraße der Mensa Bonn

Quelle: <https://vtechnik.de>

#Dein_Lerncheck

- 2.1** Was sind die Hintergründe für Sachbezugswerte und welche Werte sind aktuell?
- 2.2** Was sind die Hauptgründe für einen höheren Anteil an Fremdvergaben in der Mitarbeiterverpflegung?
- 2.3** Wie finanzieren sich die Studentenwerke?
- 2.4** Wie beeinflussen die Qualitätslinien der Studentenwerke die Speisenproduktion?