

Nicht nur Küchen, auch Cafeterien sollten regelmäßig modernisiert werden um eine attraktive Anlaufstelle für Besucher, Patienten und Mitarbeiter zu bieten.

Meist ist es der Priorisierung geschuldet, dass dies ab und zu länger dauert als geplant. Denn die Cafeterien oder Bistros rangieren oft auf den hinteren Rängen, wenn es um Investitionen geht.

Dass aber eine attraktive Gestaltung auch zum Renommee der Einrichtung beitragen kann wird oft übersehen, da die Kernaufgaben der Einrichtungen im Vordergrund stehen.

Wie es anders geht... lesen sie hier.



Projektaufgabe

Die in die Jahre gekommene Cafeteria eines Krankenhauses entsprach nicht mehr den Erwartungen der Gäste, Patienten und Mitarbeiter.

Auch der Betreiber, Pächter, konnte nur noch mit viel Eigeninitiative die technischen Geräte am Laufen halten und die Mitarbeiter motivieren.

Dass sich an diesem Zustand etwas ändern musste, war allen Beteiligten klar und auch an Vorschlägen mangelte es nicht. Diese reichten von modern und trendig mit Bedienservice bis in die Patientenzimmer, bis hin zu einer Verpachtung an McDonalds, wie es in USA teilweise durchgeführt wird.

Bevor eine Entscheidung ins Blaue hinein getroffen wurde, beschloss man zuerst ein Konzept

entwickeln zu lassen, küchentechnisch zu planen und von den Kosten her zu bewerten.

Konzepterstellung

Der Start erfolgte wie bei den meisten Projekten mit der Zusammensetzung der Projektgruppe. In dieser sollten möglichst viele der Gästegruppen vertreten sein. Um auch die technischen Aspekte nicht zu vernachlässigen wurde die technische Abteilung ebenfalls mit einbezogen. Bei Bedarf stand auch ein Architekt für Fragen zur Verfügung.

Im ersten Schritt ging es darum festzulegen wohin die Reise gehen soll. Eigenbetrieb, Verpachtung, oder doch etwas ganz anderes? In dieser Phase wurde viel diskutiert. Rechnet es sich oder nicht? Möchte man den Betrieb der Cafeteria noch als zusätzliche Aufgabe an den Verpflegungsbetrieb binden? Nachdem alle offenen Punkte ausgiebig beleuchtet waren, entschloss man sich für eine Vergabe des Bereiches. Allerdings unter der Prämisse, möglichst viel Mitspracherecht bei der Ausgestaltung des Angebotes zu haben.

Die nächste Phase galt der Konzepterstellung anhand diverser Fragestellungen.



Was soll dem Gast zukünftig an Speisen und Getränken geboten werden?

Bei der, für den Gast entscheidenden, Kategorie wurde festgelegt, dass man bei einem klassischen Speisen- und Getränkeangebot bleiben möchte. Belegte Brötchen, Sandwiches, Wraps, Backwaren süß und salzig, Kuchen und Torten, etc. sollte offeriert werden. Dazu ein kleines Angebot an Mittagessen, welches zum Teil von der Zentralküche zum anderen Teil vom Pächter selbst produziert wird.



Das Getränkesortiment sollte Kaffee und Tee, Flaschenware an Säften, Bieren und Mineralwasser beinhalten. Als Bedingungen wurden festgelegt: Fair-Trade-Produkte bevorzugen und eine Siebträgermaschine für die Kaffeeauswahl nutzen.

Was soll das Angebot kosten?

Hier wurde die Gestaltung der Preise dem zukünftigen Pächter überlassen. Es wurde für die einzelnen

Produkte eine Preisrange definiert, innerhalb der der Pächter frei entscheiden konnte.

Wann wollen wir das Café geöffnet haben?

Die Öffnungszeiten waren so zu gestalten, dass sich diese an den Kundenbedarfen orientieren und gleichzeitig dem Pächter ein Auskommen ermöglichen. Denn die Öffnungszeiten haben maßgeblichen Einfluss auf den Personalbedarf des Pächters. Hier wurde dem Pächter ein Mitspracherecht eingeräumt. Es wurde vereinbart, die Zeiten in regelmäßigen Abständen zu prüfen und gegebenenfalls anzupassen.

Wie und wo sitzen die Gäste bzw. wie ist der Innenraum zu gestalten?

Hier entschied man sich, auf die bewährte klassische Aufteilung zurückzugreifen. Ein Bereich mit Tischen und Stühlen, ein Bereich mit Hochtischen und Barhockern und ein kleiner Chill-Out-Bereich. Für die abschließende Gestaltung wird eine Innenarchitektin hinzugezogen.

Da man sich gegen einen Bedienservice entschieden hatte, wurde für die Ausgabe ein offener Bereich in Selbstbedienung für Snackartikel und ein weiterer für die Ausgabe der Mittagskomponenten durch das Personal vorgesehen.

Außerhalb der Öffnungszeiten können Gäste im Gästebereich des Cafés sitzen und sich bei Bedarf mit Snacks und Getränken an entsprechenden Automaten versorgen.



Welche Dienstleistungen sollen noch angeboten werden?

Dass kostenloses WLAN heute ein Muss ist, war allen klar. Aber was sollte darüber hinaus geboten werden? Bargeldloses Bezahlen, Informationen über Speisen und Getränke sowie Sonderaktionen über eine App wurde einstimmig beschlossen. Kostenlose Zeitschriften über eine App, hier war man bereit etwas Neues auszuprobieren. Nicht durchgesetzt hat sich der Vorschlag eines Bring-Service bis auf die Patientenzimmer. Das war dann wohl doch zu viel des Guten.

Wie gestaltet sich die Küchenplanung?

Ein großer Bedarf an Küchengeräten für das Bistro war nicht notwendig, da der Pächter auf fertige produzierte Produkte aus der Zentralküche zurückgreifen kann, soweit er dies möchte.

Somit wurden in das Bistro multifunktionale Geräte eingebunden, welche einfach dort eingesetzt werden, wo sie benötigt werden. Auch ein ggf. notwendige Erweiterung oder Reduzierung des Geräteparks soll problemlos möglich sein. Ebenso wurde auf eine geringe Wärmeentwicklung der Geräte geachtet, um die Lüftungskapazitäten möglichst gering halten zu können.

Des Weiteren wurde ein bisher nicht vorhandenes Konfiskatkühlhaus eingeplant, um eine hygienisch einwandfreie Müllentsorgung sicherstellen zu können.



Prozesse und Laufwege

Ein weiterer wichtiger Aspekt bei der Planung ist die Definition der Laufwege in der Einrichtung. Diese wurden unter Einbeziehung des für den Betrieb zuständigen Veterinäramtes geplant und Kreuzungspunkte von reinen und unreinen Wegen weitestgehend vermieden.

Auch für die Logistik intern, also wo kommt die Ware rein und wo geht der Müll raus, ist die exakte Definition der Wege entscheidend um unnütze Wege und somit Zeit zu vermeiden.

Kostenschätzungen

Die Küchenplanung und deren Ergebnisse waren auch für die technische Abteilung und die Bauabteilung wichtig, um die Gesamt-Kosten der Baumaßnahmen abschätzen zu können und das „Go“ der Geschäftsführung für den Umbau zu erhalten. Dieses erfolgte aufgrund der guten Vorbereitung dann zügig und der Umbau konnte beginnen.

Umbau

Was vorher nur graue Theorie war wurde nun Wirklichkeit. Und jeder der schon einmal umgebaut hat, weiß was das bedeutet. Viele Abstimmungstermine und Besprechungen waren nötig. Umplanungen aufgrund plötzlich auftretender technischer Gegebenheiten, bei älteren Gebäuden ist dies fast zu erwarten.

Doch die Zusammenarbeit der einzelnen Gewerke untereinander und mit der Bauaufsicht war sehr gut, sodass diese Phase im geplanten Zeitrahmen ablaufen konnte.

Die Einbindung des neuen Pächters

Die Ausschreibung für die Suche des neuen Pächters lief parallel zum Umbau damit die neue Cafeteria direkt nach Fertigstellung in Betrieb genommen werden konnte.

Nachdem der Zuschlag erteilt wurde und der neue Pächter fest stand konnte dieser bereits in die Bau-phase integriert werden, um kleinere Anpassungen nach Pächterwusch vornehmen zu können.

Auch hier hat die Kommunikation vom ersten Tag an gut funktioniert und beide Seiten haben von der frühen Einbindung profitiert.



Fazit

Auch in diesem Projekt hat sich gezeigt, dass die Erstellung eines Konzeptes zwar am Anfang einige Zeit in Anspruch nimmt, diese aber im Verlauf des eigentlichen Projektes vielfach eingespart werden kann. Mit einem gut durchdachten Konzept und einem realistischen Zeitplan bleiben auch die großen „Überraschungen“ aus und Fehler können minimiert sowie Folgekosten gesenkt werden. Die Einbeziehung des neuen Betreibers in die Planungsphase ist durch eine frühzeitige Ausschreibung ebenfalls gut machbar und sorgt für Zufriedenheit bereits vor Beginn der Zusammenarbeit.