

# Gastronomie im Hotel und Systemverpflegung im Krankenhaus Partner oder Gegner?

All Inclusive oder zwangsbeglückt?

Wolfgang Wurm

# Kunden

- Die Unterschiede zwischen einer marktüblichen Hotelverpflegung und der Verpflegung im Krankenhaus sind marginal
- Der wesentliche Unterschied ist, dass Patienten Gäste sind die sich in einer persönlichen Ausnahmesituation befinden, dadurch erlangt das Grundbedürfnis „Versorgung“ einen höheren Stellenwert als im Hotel.

# Rahmenbedingungen

- Die betriebswirtschaftlich / kaufmännischen Rahmenbedingungen sind nahezu gleich:
- steigende Qualitätsansprüche
- limitierte Budgets
- Zeitdruck etc.

# Hardware

- Verpflegung war vor nicht allzu langer Zeit ein untergeordneter Faktor auch in der Hotellerie – entscheidend war mit „harten Fakten“ am Markt zu punkten (Zimmerausstattung, Haustechnik)
- Zertifizierung nach \*\*\*\* die Hotellerie hat in der Zwischenzeit erkannt (erkennen müssen), dass die Zertifizierung durch den Kunden erfolgt – nur die Hardware zu beachten war im Sinne des Gesamtangebotes zu wenig!!
- Moderne Küchentechnik ist Voraussetzung, darf aber nicht „Zentralthema“ der Versorgung sein!

# Software

Für eine überwiegende Mehrzahl ist der Begriff Systemverpflegung negativ besetzt: „unpersönliche Massenabfertigung, Tiefkühlküche usw. sind durchaus übliche Bezeichnungen.

Eine als perfekt empfundene kulinarische Versorgung im Krankenhaus ist in erster

Linie eine Herausforderung an die „Software“

# Software

## Grundsatzfragen:

- Welchen Stellenwert hat die Versorgung innerhalb des Gesamtpackages? (medizinische Betreuung)
- Ist es aus organisatorischen Gründen notwendig Verpflegungszeiten auf bestimmte Zeitfenster einzugrenzen?

# Software

- Software heisst:
  - freundliche, aufmerksame, herzliche Bedienung!!!
  - „produce global – serve local“
  - Eingehen auf individuelle Bedürfnisse
  - „Can do“
  - verlässliche Speisenqualität
- Software ist das Marketingtool der Versorgung

# Stärken Systemgastronomie

- Einkaufslogistik
- Kalkulation
- Planbarkeit
- standardisierte Abläufe
- homogenes Geschäft
- gleichbleibende Auslastung

# Schwächen Systemverpflegung

- größere, daher schwerer lenkbare Einheiten
- lange Entscheidungswege
- längere Umsetzungsfristen
- keine individuellen Freiheiten
- Selbstbeschäftigung / Selbstverwaltung (geringe Kundennähe)

# Resümee

- Sportlich betrachtet ein klares

UNENTSCHIEDEN

Hotelgastronomie  
+ Software

Systemverpflegung  
+ Hardware

# Resümee

- Es gibt nur 2 Arten von Verpflegung
- „Gute und Schlechte“
- Entscheidend ist, „über den Tellerrand zu schauen“ und die Stärken der unterschiedlichen Betriebsformen zu nutzen!!!