

Inhaltsangabe	5
Vorwort	9
1 Außer-Haus-Verpflegung und Gemeinschaftsverpflegung (Margot Steinel) .11	
1.1 Außer-Haus-Verpflegung	11
1.2 Gründe für die Inanspruchnahme von Außer-Haus-Verpflegung	12
1.3 Formen der Außer-Haus-Verpflegung	14
1.4 Formen der Gemeinschaftsverpflegung	16
1.5 Nutzer der Gemeinschaftsverpflegung	17
1.6 Umfang und Dauer der Versorgung	19
1.7 Zielorientierung des Betriebs	20
1.8 Charakterisierung des Gemeinschaftsverpflegungsmarktes	22
1.8.1 Marktsegmente nach Betreibern	22
1.8.2 Marktsegmente nach Bewirtschaftern	24
1.9 Begriffserklärung	25
2 Ziele des Verpflegungsbetriebs (Margot Steinel/Annegret Reiprich) 27	
2.1 Leitbild – das oberste Ziel	28
2.2 Ziele	32
2.2.1 Anspruchsgruppen	32
2.2.2 Teilleistungen	37
2.2.3 Teilanforderungen	38
2.2.3.1 Ernährungsphysiologische Anforderungen	39
2.2.3.2 Sensorische Anforderungen	42
2.2.3.3 Hygienische Anforderungen	45
2.2.3.4 Anforderungen an die nutzerbezogene Handhabbarkeit	45
2.2.3.5 Ökologische Anforderungen	46
2.2.3.6 Sozio-kulturelle Anforderungen	46
2.2.3.7 Politisch-rechtliche Anforderungen	48
2.2.3.8 Ökonomische Anforderungen	48
2.2.3.9 Anforderungen an die Annehmlichkeit des Umfelds	50
2.2.3.10 Anforderungen an die Verlässlichkeit	50
2.2.3.11 Anforderungen an die Abwechslung	51
2.2.3.12 Anforderungen an die Flexibilität	52
2.2.3.13 Anforderungen an die Leistungskompetenz	54
2.2.3.14 Anforderungen an das Einfühlungsvermögen	54
2.3 Zielsysteme und Zielkonflikte	54
2.3.1 Zielsysteme	54
2.3.2 Zielkonflikte	55
3 Verpflegungssysteme (Margot Steinel/Dagmar Kelm) 59	
3.1 Bestellsystem	60
3.1.1 Information des Verpflegungsteilnehmers	60
3.1.2 Auswahl der Speisen durch den Verpflegungsteilnehmer	65
3.1.3 Bestellvorgang	65
3.2 Wareneinsatzsystem	67
3.3 Küchensystem	71
3.3.1 Zubereitungsküche	71
3.3.1.1 Frischküche	71
3.3.1.2 Cook-and-Chill-Küche	72
3.3.1.3 Cook-and-Freeze-Küche	76
3.3.1.4 Sous-Vide-System	76
3.3.1.5 Green-Vac-System	77
3.3.1.6 Nacka-System	77
3.3.2 Aufbereitungsküche	78
3.3.3 Mischküche	84
3.3.4 Zentralküche mit Verteilerküche	85
3.3.5 Zentralküche mit Relaisküche	89

3.4	Distributionssystem	90
3.5	Ausgabesystem	94
3.6	Abrechnungssystem	99
3.7	Geschirrkreislaufsystem	103
4	Bewirtschaftungssystem (Margot Steinel)	105
4.1	Gründe für die Fremdvergabe	105
4.1.1	Einsparung von Personalkosten	106
4.1.2	Überzeugungskraft von Cateringunternehmen	107
4.2	Formen der Bewirtschaftung	108
4.2.1	Eigenregie	109
4.2.2	Fremdmanagement	110
4.2.3	Service-GmbH	111
4.2.4	Service-Verein	112
4.2.5	Catering	113
4.2.6	Fernverpflegung	115
4.2.7	Pacht	116
4.3	Probleme bei der Fremdvergabe	117
4.3.1	Personalrechtliche Probleme	117
4.3.2	Umsatzsteuerrechtliche Probleme	120
4.3.2.1	Steuerbarer Umsatz	121
4.3.2.2	Steuersatz	122
4.3.2.3	Bemessungsgrundlage für Umsatzsteuer	123
4.4	Entscheidungsverfahren bei Fremdvergabe	127
4.4.1	Leistungsbeschreibung	127
4.4.2	Ausschreibung	128
4.4.3	Sichtung der Angebote	130
4.4.4	Auswahl des günstigsten Angebots	131
5	Personalbedarf (Margot Steinel/Anja Müller)	133
5.1	Literaturübersicht zu Personalkennzahlen	134
5.2	Untersuchungsmethode	136
5.2.1	Grundgesamtheit und Stichprobe	136
5.2.2	Befragungsinstrument und Befragung	136
5.2.3	Datenaufbereitung und -auswertung	137
5.3	Personalbestand nach verschiedenen Küchenmerkmalen	138
5.3.1	Personalbestand nach Küchengröße	138
5.3.2	Personalbestand nach Anzahl Auswahlmenüs zum Mittagessen	139
5.3.3	Personalbestand nach Wunschkostanteil	140
5.3.4	Personalbestand nach Umfang der Durchführung von Arbeitsschritten durch kücheneigenes Personal	141
5.3.5	Personalbestand nach Anteil der Verwendung küchenfertiger Lebensmittel	142
5.3.6	Personalbestand nach Technisierungsgrad	143
5.3.7	Personalbestand nach Abwesenheitsquote des Personals	144
5.3.8	Personalbestand nach Bereich der Gemeinschaftsverpflegung	144
5.3.9	Personalbestand nach Anspruchsniveau der Verpflegungsteilnehmer	145
5.3.10	Personalbestand nach Profit-Orientierung des Betriebs	146
5.4	Bestimmung des Personalbedarfs eines Betriebs nach Qualifikationsstufe und Küchenmerkmalen	147
6	Speisenplanung (Margot Steinel)	151
6.1	Implizite Methode	151
6.2	Explizite Methode	152
6.2.1	Versuch-und-Irrtum-Methode	153
6.2.2	Optimierungsmethode	154
6.2.2.1	Speisenmengenmodell	155
6.2.2.2	Speisenarten- und -mengenmodell	157
7	Produktionsablaufplanung (Margot Steinel/Dagmar Kelm)	163
7.1	Traditionelle Planung	164

7.2	Intuitive Planung	164
7.3	Systematische Planung – Netzplantechnik	164
8	Kostenrechnung (Margot Steinel/Nora Timm)	169
8.1	Kostenrechnung und Buchführung	170
8.2	Aufbau der Kostenrechnung	173
8.3	Kostenartenrechnung	174
8.3.1	Personalkosten	175
8.3.1.1	Personalkosten pro Monat	175
8.3.1.2	Personalkostenkennzahlen	179
8.3.2	Lebensmittelkosten	184
8.3.2.1	Festwertmethode	184
8.3.2.2	Inventurmethode	185
8.3.2.3	Fortschreibungsmethode	186
8.3.3	Sonstige Sachkosten	188
8.3.4	Abschreibungen	188
8.3.5	Kapitalkosten	192
8.3.6	Sonstige Kosten	198
8.4	Kostenstellenrechnung	200
8.4.1	Primärkostenrechnung	200
8.4.2	Sekundärkostenrechnung (innerbetriebliche Leistungsverrechnung)	205
8.5	Kostenträgerrechnung	207
8.5.1	Divisionskalkulation	207
8.5.2	Äquivalenzziffernrechnung	208
8.6	EDV-gestützte Kostenrechnung	215
9	Qualitätsmanagement (Annegret Reiprich)	217
9.1	Qualität und Qualitätsdimensionen	218
9.2	Qualitätsphilosophie	221
9.3	Qualitätsmanagementsysteme	223
9.3.1	Qualitätskontrolle	223
9.3.2	Qualitätssicherung	223
9.3.3	Qualitätsmanagement	224
9.3.3.1	Qualitätsmanagement mit Vorgaben nach Modell	225
9.3.3.2	Qualitätsmanagement mit Vorgaben nach Methoden	228
9.3.3.3	Qualitätsmanagement ohne Vorgaben	233
9.3.4	Qualitätsmanagementsysteme im Vergleich	233
9.4	Techniken zur Arbeit mit Qualitätsmanagementsystemen	233
9.4.1	Brainstorming	234
9.4.2	6-3-5-Methode	235
9.4.3	Mind Mapping	235
9.4.4	Sensorische Prüfung	236
9.4.5	Speisenplanauszählung	240
9.4.6	Ursache-Wirkungs-Diagramm	240
9.4.7	5-W-Fragen	240
9.4.8	Soll-Ist-Vergleich	242
9.4.9	Befragungen	243
9.4.9.1	Story Telling	246
9.4.9.2	Sequenzielle Ereignismethode	248
9.4.9.3	Fragebogen	250
9.4.10	FMEA-Analyse	251
9.4.11	HACCP	253
9.4.11.1	Vorbereitung	255
9.4.11.2	Entwicklung des HACCP-Systems	256
9.4.11.3	Einführung des HACCP-Systems in die Praxis	262
9.4.11.4	Sicherstellung der Funktionsweise des HACCP-Systems	263
9.4.11.5	HACCP im Nicht-Hygiene-Bereich	263
9.4.12	Benchmarking	267
9.4.13	Beschwerdemanagement	270

Inhaltsangabe

9.4.14	Audit	275
9.4.15	Techniken im Überblick	279
9.5	Dokumentation	285
9.5.1	Vielfalt der Dokumente	285
9.5.2	Handbuch	288
9.5.3	Verfahrensanweisung	293
9.6	Schritte zum Qualitätsmanagement	298
10	Literaturverzeichnis	301
Autorinnen		314
Stichwortverzeichnis		316