

Leseprobe

Systemgastronomie (IST-Zertifikat)

Studienheft

Strukturen und Besonderheiten der Systemgastronomie

Autor

Bernd Brittner

Bernd Brittner ist Restaurantfachmann und staatlich geprüfter Betriebswirt. Bis zu seiner jetzigen Tätigkeit als Dozent für die Bereiche Hotellerie, Gastronomie und Catering durchlief er viele Stationen als Betriebsleiter und stellvertretender Geschäftsführer in den o. g. Branchen. Darüber hinaus ist er Coach für die gastgewerblichen Ausbildungsberufe, langjähriger Ausbildungsberater der IHK Berlin, und IHK-Prüfer u. a. für Restaurantfachleute, Restaurantmeister und Fachwirte im Gastgewerbe.

1. Definition und Kennzeichen der Systemgastronomie

1. Definition und Kennzeichen der Systemgastronomie

- 1.1 Multiplizierbarkeit
- 1.2 Zentrale Steuerung
 - 1.2.1 Aufbauorganisation
 - 1.2.2 Aufgaben der Zentralverwaltung
- 1.3 Standardisierung
- 1.4 Handbücher

Kapitel 1



© 08/2013 – IST-Studieninstitut

1. Definition und Kennzeichen der Systemgastronomie

Lernorientierung



In diesem Kapitel werden Kenntnisse zu folgenden Inhalten vermittelt:

- ▶ Definition der Systemgastronomie
- ▶ Kennzeichen der Systemgastronomie
- ▶ Besonderheiten unterschiedlicher Betriebsformen
- ▶ Filialsystem
- ▶ Franchise und Franchising

Das hier vermittelte Wissen versetzt den Leser in die Lage Systemgastronomie zu benennen, Zugehörigkeiten zu erkennen und Zuordnungen vorzunehmen. Beziehungen zwischen Filialen und Zentralen, Besonderheiten und Charaktere von Unternehmen werden vorgestellt.

Die Systemgastronomie verfügt über unterschiedliche Formen und Inhalte. In ihrer Vielfältigkeit lassen sich aber doch einige gemeinsame Nenner finden. Unterschiede und Gemeinsamkeiten werden vorgestellt. Gegenstand dieses Studienheftes sind ihre typischen Kennzeichen und die Unterscheidung von der Individualgastronomie. Desweiteren wird darauf eingegangen, welche Faktoren den Erfolg der Systemgastronomie ausmachen und was unter Servicearten, Produktsortimenten und Dienstleistungen in der Systemgastronomie zu verstehen ist.

Praxisbeispiel



Nach seiner bestandenen Berufsabschlussprüfung zum Fachmann für Systemgastronomie ist Peter Heine unschlüssig, ob er als Assistent der Betriebsleitung in seinem Ausbildungsbetrieb bleiben wird oder ob er sich mit einem Startkapital als Franchisenehmer selbstständig machen möchte. Dann erhält er das Angebot, in der Marketingabteilung eines systemgastronomischen Unternehmens zu arbeiten. Neben der Gastgeberfunktion ist er sowohl ausgebildet in Personal- und Marketingfragen, in Waren- und Betriebswirtschaft als auch in allen Produkt- und Dienstleistungsfragen der Gastronomie. So vielseitig und umfassend die Ausbildung ist, so variabel ist der Fachmann dann auch einsetzbar.

1. Definition und Kennzeichen der Systemgastronomie

Nach Angaben des statistischen Bundesamtes werden drei verschiedene Gastronomietypen unterschieden. Je nach Schwerpunkt eines Unternehmens gehört es einer der drei folgenden Gruppen an (TENBERG 1999, S. 79):

1. Restaurants, Cafés, Imbisshallen, Eisdielen
2. Sonstiges Gaststättengewerbe, z. B. Schankwirtschaften, Bars und Diskotheken
3. Kantinen und Caterer

Hierbei wird zwischen „Systemern“ und Individualgastronomen nicht unterschieden. Der Gründungsvorsitzende der Fachabteilung Systemgastronomie des Deutschen Hotel- und Gaststättenverbandes (DEHOGA), Dr. Erich KAUB, definiert hingegen: „Systemgastronomie betreibt, wer entgeltlich Getränke und/oder Speisen abgibt, die an Ort und Stelle verzehrt werden können und über ein standardisiertes und multipliziertes Konzept verfügt, welches zentral gesteuert wird.“ (DEHOGA Bundesverband, Daten und Fakten online. 29.12.2009)

Diese Begriffsbestimmung ist heute nicht mehr immer anwendbar, da z. B. einige Pizza-Lieferdienste, die ihre Produkte nur „außer Haus“ vertreiben, auch zur Systemgastronomie gehören. Der Verzehr der Speisen vor Ort ist hier nicht in jeder Filiale möglich. Andererseits dient die Unterscheidung der Abgrenzung zum Lebensmitteleinzelhandel.

Auf das System der Gastronomie bezogen definiert Meyer: **„Zur Systemgastronomie werden die Unternehmen gezählt, deren Kontrolle mehrere Betriebsstätten unterstehen.** Diese Betriebsstätten treten dabei unter einem identischen Markennamen und -zeichen auf und verfügen über ein konzeptionell durchdachtes Leistungsprogramm sowie eine einheitliche Organisation. Reine Systemgastronomieunternehmen sind demnach Mehrbetriebsunternehmen mit systematisch geplanten, konsequent gleichem Betriebs- und Markensystem, die deshalb vom Gast als ein Gastronomiesystem identifiziert werden.“ (vgl. MEYER 2009, S. 32)

Definition

Der Begriff der Systemgastronomie setzt sich zusammen aus den Worten Gastronomie und System. Auf beide Begriffe wird zum besseren Verständnis der Definition „Systemgastronomie“ kurz eingegangen.

Der Begriff Gastronomie entstammt ursprünglich dem griechischen Wort „gastronomia“, was so viel bedeutet wie „Vorschrift zur Pflege des Bauches“. Im Französischen wurde der Begriff später mit „Feinschmeckerei“ bzw. „feine Kochkunst“ gleichgesetzt (DUDEN 1994, S. 504).

Das Wort System steht im Vergleich zur Individualgastronomie bei der Systemgastronomie im Vordergrund.



1. Definition und Kennzeichen der Systemgastronomie

Bei einem System handelt es sich um eine Menge von Elementen, die miteinander in Beziehung stehen und einem Element zugeordnet werden. Alle Elemente verfügen über bestimmte Eigenschaften. (Elemente, die nicht miteinander in Beziehung stehen, also nicht geordnet sind, bilden kein System, sondern eine Menge.) Die jeweiligen Eigenschaften der Elemente und ihre Beziehungen zueinander bestimmen den Zustand eines Systems und grenzen es gegenüber anderen Systemen ab.

Grafisch lässt sich die Beziehung zwischen den Elementen für die Systemgastronomie wie folgt darstellen:

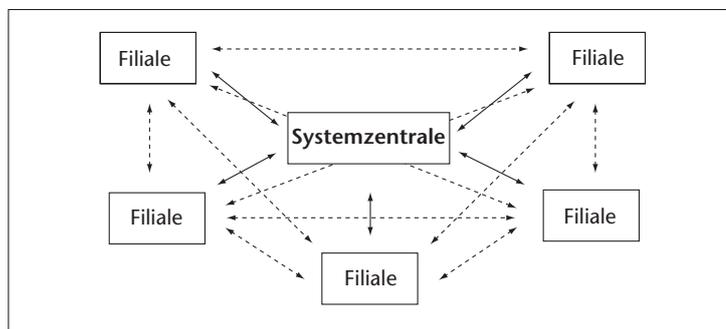


Abbildung 1: Elemente der Systemgastronomie

Übungsaufgabe 1

Sie führen als Mitglied der Betriebsleitung eine Einführungsveranstaltung für neue Auszubildende durch. Einer der neuen Auszubildenden fragt Sie, welche Beziehungen zwischen den Filialen und der Zentrale einerseits und zwischen den Filialen andererseits bestehen. Beschreiben und erläutern Sie anhand der obigen Grafik die Elemente und Beziehungen in der Systemgastronomie. Beziehen Sie sich möglichst auf ein bestehendes Unternehmen und führen sie beispielhaft die Systembeziehungen aus.

Die Systemgastronomie verfügt laut der angegebenen Definition über drei spezifische Kennzeichen:

- 1) Multiplizierbarkeit
- 2) Zentrale Steuerung
- 3) Standardisierung

Diese drei Kennzeichen werden ausführlich beschrieben.¹

¹ Eine Liste der bekanntesten deutschen und amerikanischen Systemgastronomen findet sich u. a. auf der Internetseite www.abseits.de/fastfood. Hier existiert ein aktuelles Ranking der deutschen Gastronomie und Systemgastronomie.

1. Definition und Kennzeichen der Systemgastronomie

1.1 Multiplizierbarkeit

Multiplikation beinhaltet die Forderung an ein systemgastronomisches Unternehmen, dass mindestens drei Betriebe erfolgreich am Markt existieren sollten. Auf dieser Basis ist eine erfolgreiche Expansion vorstellbar. Der Aufbau eines systemgastronomischen Unternehmens ist von Anfang an auf Multiplizierbarkeit ausgerichtet. Der Erstbetrieb kann als Basis-Original bestehen, ein Unternehmen kann aber auch direkt nach einem Konzept (also ohne erfolgreiches Erstorignal) starten. Standards, Inneneinrichtung sowie Aussendesign sind auf eine Vervielfältigung ausgelegt. Die Multiplizierbarkeit umfasst nicht nur den visuellen Eindruck, sondern auch Arbeitsabläufe und Dienstleistungsstandards.

Abhängig von der jeweiligen Größe eines Unternehmens kann eine Multiplikation und damit Expansion regional, national oder international gestaltet sein. Mit der Multiplikation eines Unternehmens wird deutlich, dass nicht nur ein Restaurant, sondern eine Marke vervielfältigt wird.

1.2 Zentrale Steuerung

Ein systemgastronomisches Unternehmen wird durch die zentrale Steuerung aller Filialen organisiert. Die Zentrale (Hauptverwaltung, Head-Office, Servicecenter u. a.) übernimmt die Steuerung der Betriebe. Der Führungsaufbau ist meist hierarchisch geregelt, wobei je nach Größe des Unternehmens verschiedene Leitungsfunktionen existieren können.

Betriebe im Franchising sind ebenfalls vertraglich an die Vorgaben einer Zentralverwaltung gebunden. Aufbau und Weisungsrechte der Zentrale sind dort dagegen etwas anders gestaltet als in einem Filialunternehmen, da bestimmte Aufgaben im Franchising (z. B. Personalfragen) wesentlich stärker vom Betrieb selbst übernommen werden. Die Vorgaben richten sich nach den Bedürfnissen des Gastes. Die Zentrale übernimmt Aufgaben im Bereich Finanzierung, Controlling, Personalverwaltung, Zentraleinkauf, Produktentwicklung, Produkt- und Qualitätskontrolle, Marketing, Werbung und im Bereich Technik. Durch die Bündelung der Aufgaben werden finanzielle Vorteile (z. B. Mengenabnahme und Rabatte) wahrgenommen.

Zentrale

In den Betrieben sorgen sich die Mitarbeiter vor Ort primär um die Versorgung und das Wohlbefinden der Gäste. Sie sollen so wenig wie möglich und nur so viel wie nötig mit verwaltungstechnischen Aufgaben belastet werden.

Die folgenden Kapitel stellen die verschiedenen Organisationsformen vor und gehen auf die Aufgaben einzelner Abteilungen einer Zentralverwaltung ein. Je größer ein Unternehmen (Anzahl Mitarbeiter/Filialen) ist, desto mehr Untergliederungen finden sich meist in seiner Aufbauorganisation.

