



Was bedeutet Hospitality@Work für die Küchenfachplanung und -leitung? Und was hat das Ganze mit dem traditionellen Dorfbrunnen zu tun? Tipps rund um die Gastronomie in Neuen Arbeitswelten.

Das Wir zählt

Die klassische Wasserstelle gibt ein perfektes Bild für das Ziel hinter New Work ab: „Ob Wasserloch in der Savanne oder der Dorfbrunnen – verschiedene Akteure zusammenzubringen und spontane Einfälle auszutauschen, wird hier ermöglicht. Denn niemand kann alleinigen Besitzanspruch auf sie erheben“, veranschaulicht Timo Brehme, Firmengründer und geschäftsführender Gesellschafter des Architektur- und Beratungsunternehmens CSMM – architecture matters. Im gastronomischen Angebot innerhalb eines Arbeitsraumkonzepts sieht er die moderne Version dieser Wasserstelle. „Hier kommen alle Mitarbeiter zusammen, unabhängig von Hierarchie und Abteilung. Es hat sich bewiesen, dass dort relevanter Austausch stattfindet und sie sich somit stark auf den kreativen Prozess auswirkt.“

Einfluss auf die Planung

Was bedeuten die Neuen Arbeitswelten konkret für die Planung des gastronomischen Konzepts? Rüdiger Stein, ehemals gastronomischer Projektleiter des Axel Springer-Neubaus und nun Berater für Neue Arbeitswelten bei if5, hält es dabei für unerlässlich, sich mit den aktuellen Megatrends der Gesellschaft auseinanderzusetzen: „Digitalisierung, Globalisierung, Gesundheit, Mobilität, Nachhaltigkeit und natürlich die Neuen Arbeitswelten sind maßgebliche Rahmenbedingungen für neue Hospitality-Angebote und müssen sich gegenseitig ergänzen und zusammenspielen“, betont er. Rein methodisch betrachtet, ist laut Sebastian Herrmann, geschäftsführender Gesellschafter des Küchenfachplaners Reisner und Frank, die Vorgehensweise ähnlich wie bei klassischen Konzepten. „Einen methodischen Unterschied machen wir nur zwischen der klassischen Betriebsgastronomie eines einzelnen Konzerns oder einer Multi Tenant-Lösung, also einer Gastronomie, welche mehrere Gebäudemietern gemeinsam nutzen.“

Die betriebswirtschaftliche Grundanalyse ist seiner Erfahrung nach sehr ähnlich: Wie viele Gäste sind zu bewirten? Was wollen diese essen? Was soll es für die Gäste kosten – und wer zahlt den Rest? Welche Kapazitäten gibt es? Was will man außerhalb der klassischen Mittagssenszeiten noch in den Räumlichkeiten umsetzen können?

Einfluss auf die Ausstattung

Was bedeutet das für die konkrete Aufteilung und Ausstattung? „Soll New Work auch konsequent in Gastronomieflächen mitumgesetzt werden, also die Kommunikation gestärkt werden, die Menschen mehr durchmischt und auch während der klassischen Mittagessenszeit ein Arbeiten im Gastrobereich möglich sein, dann brauche ich ein anderes Sitzplatzkonzept“, erläutert Sebastian Herrmann. Am klassischen Mittagstisch können sich maximal vier bis fünf Leute miteinander unterhalten. „Hängt man die Tische mobil an die Decke, statt sie auf Beine zu stellen, oder verzichtet man – dank eines neuen Serviceleitsystems – gar auf Tablett, bekomme ich z. B. viel mehr Sitzplätze unter“, veranschaulicht er.

Noch zielführender sei es aber, den Gast auf ein Dessert oder einen Kaffee zum Ortswechsel zu bewegen – in ein Café bzw. eine Fläche, wo der Gast auch stehen kann. „So sind die Sitzplätze im Casino im Schnitt kürzer belegt als früher und die Mitarbeiter durchmischen sich besser“, resümiert er und ergänzt: „Während man das Café früher bewusst in einem anderen Gebäudeteil platziert hat, wird es bei New Work-Konzepten wieder mehr in den Gastraum integriert, um diesen ganztags attraktiv zu machen.“

Einfluss auf das Speisenangebot

Was bedeutet New Work für das Speisenangebot? „Die Zwischenverpflegung nimmt zu, nicht nur im Umsatz, sondern auch in der Taktung. Dass das Mittagessen im Umkehrschluss stark abnimmt, sehen wir noch nicht – das hängt aber auch stark vom Kerngeschäft der Nutzer ab“, berichtet Sebastian Herrmann. International tätige Unternehmen agieren z. B. flexibler als ein klassischer Verwaltungsbetrieb.

Je später die Mitarbeiter beginnen, desto mehr steigt die Nachfrage nach einer warmen Mahlzeit am Nachmittag bzw. zum Abend hin. Ein Problem für die gastronomische Personalplanung sieht Rüdiger Stein darin trotzdem nicht: „Die Bereitschaft zu mehr Selbstbedienung



... des Axel Springer-Neubaus in Berlin?

Rüdiger Stein, Berater für Neue Arbeitswelten, if5:

“ Ich habe das Projekt als gastronomischer Projektleiter für PACE Papparazzi Catering betreut. Das Gebäude steht dabei einerseits symbolisch für die digitale Transformation von Axel Springer, andererseits für die Zukunft des Arbeitens mit engerer Vernetzung und besserem Wissensaustausch. Dafür benötigt man offene und multifunktionale Flächenkonzepte in den Büroflächen, aber auch in den Servicebereichen. Eine typische Gastraumfläche wird es daher nicht mehr geben: Die Sitzplätze und Flächen fungieren morgens als temporärer Arbeitsplatz oder für Besprechungen, mittags als Esstisch und nachmittags als Eventfläche. Das bedeutet auch, Mobiliar und Ausstattung anzupassen: Strom- und Netzwerkanlüsse, Mobilität zum Verräumen der Möbel, Bequemlichkeit und Funktionalität spielen eine wichtige Rolle.

Neben der Flächenplanung spielt das F&B-Angebot natürlich die wichtigste Rolle. Mit dem Einzug der neuen Mieter ergeben sich ganz andere Anforderungen: mehr vegane und vegetarische Speisen, weg von einer großen Mittagsmahlzeit, mehr Take Away und gesunde Snacks; gemeinsames Kochen mit Kollegen als Event oder ein Sundowner auf der Dachterrasse genießen. ”



Welche Akzente haben Sie gesetzt beim New Work-Konzept ...

... von dm in Karlsruhe?

Sebastian Herrmann, geschäftsführender Gesellschafter, Reisner und Frank:

“ Die Karlsruher dm-Mitarbeiter, die bisher auf acht Standorte im Stadtgebiet verteilt waren, kommen im Neubau zusammen, der sich durch eine offene Architektur, moderne Arbeitsplatzausstattung und viele Aspekte des nachhaltigen Bauens auszeichnet.

Wir, als Planungs- und Beratungsbüro Reisner und Frank, wurden frühzeitig in die Konzeption und Planung der Gastronomiebereiche einbezogen und konnten dadurch gemeinsam mit dm ein maßgeschneidertes gastronomisches Gesamtangebot für Mitarbeiter und Gäste entwickeln. So entstanden neben einem lichtdurchfluteten, zentralen Restaurant eine lange geöffnete Kaffeebar und eine separierte Organisationseinheit für die Bewirtung von Konferenzen und Besprechungen. Die Vision von dm, die Menschen in den Mittelpunkt zu stellen, sollte sich dabei auch in der Gastronomie wiederfinden. Unter anderem erwecken frisch zubereitete Speisen, eine hauseigene Patisserie und ein kompetentes Team des Betreibers Genuss & Harmonie die Vision nun zum Leben. ”

Mehr dazu: <https://youtu.be/grABig0aMvw>



... von BSH Hausgeräte in München?

Timo Brehme, geschäftsführender Gesellschafter, CSMM – architecture matters:

“ Bei BSH CO in München befindet sich eine der interessantesten Arbeitswelten Europas: die Denkfabrik der BSH Hausgeräte. Auf ca. 600 m² kommen rund 70 Mitarbeiter unterschiedlicher Disziplinen und Charaktere zusammen. Mit einer Workshop-Reihe gingen wir auf die unterschiedlichen Anforderungen, Bedürfnisse und Bedenken ein und entwickelten daraus ein visionäres Architekturkonzept. Die futuristische New Work-Fläche liefert eine ästhetische Antwort auf die Fragestellungen der multidisziplinären Teams. Entstanden sind unterschiedliche Kommunikations-Modi in Form von Lounge-Bereichen, Präsentationsflächen und Maker-Spaces sowie ‚Labs‘. Ein besonderes Highlight: Kunden können vor Ort mittels einer VR-Brille wortwörtlich in die Hausgeräte eintauchen. Für die Architektur erhielten wir den German Design Award 2020 und den Iconic Award: Innovative Architecture 2019. ”

nimmt parallel zu.“ Seiner Einschätzung nach werden moderne Vending-konzepte mit einem breiten F&B-Angebot und intuitiven Bestell- und Bezahlungsfunktionen den personalisierten Coffeeshop oder Kiosk ablösen. „Warum muss ein Servicemitarbeiter an einem Kaffee-Vollautomaten entsprechende Knöpfe drücken, um ein Heißgetränk herzustellen, wenn die Maschinen von heute doch selbsterklärend sind?“

Seiner Erfahrung nach steigt zudem die Nachfrage nach Gemeinschaftsküchen; sei es zum Selbstkochen für Mitarbeiter oder als Eventfläche für die Abteilung. „Immer mehr Mitarbeiter bringen auch ihre eigenen Mahlzeiten mit ins Büro. Zum Aufwärmen wie auch zum Verzehren muss es entsprechende Bereiche geben, um Genuss und Kommunikation zu ermöglichen.“

Kein Einfluss auf die Gästezahl?

Je flexibler die Arbeitszeiten, umso schlechter die Kalkulationssicherheit fürs Küchenteam – wie kann man das Problem lösen? „Wichtig ist der ständige Austausch der Betriebsleiter mit den Fachbereichen wie HR oder den jeweiligen Mietern, um z. B. zu erfahren, welche Betriebsvereinbarungen es gibt oder geplant

sind“, empfiehlt Rüdiger Stein. Seiner Erfahrung nach verschaffen sich professionelle Küchenleiter relativ schnell einen Überblick über ihre zu planenden Verkaufszahlen im täglichen Geschäft – auch dank eines offenen Ohrs für die Belange der Gäste. Hier pflichtet ihm Sebastian Herrmann bei. „Wenn man ergänzend Radio hört, Wetterberichte prüft und im Hinblick auf die Verkehrslage auf dem Laufenden bleibt, kann man gut kalkulieren. Wer digital affin ist, kann dies aber auch von einem

Algorithmus übernehmen lassen“, konkretisiert er. Sein Tipp: Gerade an Tagen mit eher schwacher Auslastung etwas Aufwändigeres anbieten, um die wenigen, die da sind, zu locken. „Eine flexiblere Speisenplanung ist bei New Work-Konzepten unerlässlich“, resümiert er. Aber auch mehr Toleranz: „Man darf in der Betriebsgastronomie nicht den Verzehr mitgebrachter Speisen verbieten! Nicht jeder kann sich das tägliche Essen in der Betriebsgastronomie leisten, aber soll der Kollege deswegen ausgegrenzt werden? Wie in den Neuen Arbeitswelten gilt auch hier das Miteinander und der Austausch untereinander – nur so ist Hospitality@Work ein Mehrwert“, schließt Rüdiger Stein. **kir**

ZUSAMMENGEFASST

- New Work im Gastrobereich bedingt andere Sitzplatzkonzepte mit vermehrten Serviceleistungen – hin zu Gemeinschaftstischen und Ess-Arbeitsplätzen, weg vom Tablett.
- Ein integriertes Café mit Stehgelegenheiten erhöht die Belegungsrate im Restaurant und sorgt für ein besseres Durchmischen.
- Der Gastrobereich muss ganztags hochattraktiv sein, was Ambiente und Angebot angeht.
- Vendingkonzepte können die Rund-um-die-Uhr-Versorgung ergänzen, die Bereitschaft zu SB-Angeboten wächst.
- Gemeinschaftsküchen und Mikrowellen sollten das Angebot ergänzen.



Was ist die größte Herausforderung bei New Work für Sie als ...

... Planer und Berater?



Rüdiger Stein, Berater für Neue Arbeitswelten, if5:

„Die Herausforderung liegt darin, den Mehrwert für alle Stakeholder zu schaffen, dabei mal als Moderator, aber auch als Mediator zu agieren, um eine offene und transparente Kommunikation und Planung zu gewährleisten. Jeder Fachbereich hat sein persönliches Anliegen in diesem Prozess, jede Abteilung will für sich und ihre Mitarbeiter nur das Beste. Aber in den Neuen Arbeitswelten und Hospitality@Work zählt das Wir, die Kollaboration und der Wissenstransfer. Ich habe in den letzten Jahren als gastronomischer Projektleiter erkannt, dass die Grenzen zwischen Neuen Arbeitswelten und Hospitality nicht nur verschwimmen, sondern bereits so gut wie aufgelöst sind. Mit meinem Fachwissen ergänze ich nun also perfekt die Architekten der Arbeit dabei, die Kantine endlich gegen eine Betriebliche Esskultur auszutauschen. Das heißt: hin zu individuellen Serviceleistungen und gesunder Frischküche in einem ansprechenden, multifunktionalen Ambiente.“

Wir bei if5 analysieren im Rahmen einer ganzheitlichen Nutzererfahrung die notwendigen Handlungsfelder. Das kann bereits in der Bedarfs- und Planungsphase wertvolle Erkenntnisse liefern, wie Angebote von Empfang, Coworking und Konferenzservice, über vielfältige gastronomische Angebote, bis hin zu Input wie Wohlfühl-, Service- und Infrastrukturfächern organisiert werden können. “

... Küchenfachplaner?



Sebastian Herrmann, geschäftsführender Gesellschafter, Reisner und Frank:

„Auffallend oft müssen wir bei New Work-Projekten bei den Stakeholdern das Verständnis für Qualität in der Gastronomie schaffen. Sollen die Mitarbeiter mehr durchmischt und spontan sowie für Kurzbesprechungen in lockerem Ambiente zusammengebracht werden, dann muss man in der Gastrofläche ganztags eine hohe Attraktivität in Form des Speisen-, Getränke- und Serviceangebots schaffen. Beispiel Kaffee zwischendurch: Viele Unternehmen bieten ihren Mitarbeitern inzwischen auch dezentral tollen Kaffee, oft sogar kostenlos. Folglich brauche ich einen besonderen Anreiz, um zum Kaffeetrinken in die Gastrofläche zu gehen, eine Auszeit dort zu verbringen. Dort muss etwas los sein, der Barista muss mir dort ein anderes Kaffeelerlebnis bieten – und sei es schlicht durch eine kleine Süßigkeit on top.“

Die Crux dabei: Der Gast will immer mehr Handwerklichkeit, Regionalität usw. sehen und erleben, aber die Betreiber haben gar nicht das Volumen an qualifizierten Mitarbeitern, um das so individuell abbilden zu können. Das bedeutet für uns, die Prozesse im Hintergrund – wo es der Gast nicht sieht – zu systematisieren und vereinfachen, um dann vor dem Gast qualitativ hochwertig agieren zu können. “

... Küchenleiter?



Niels Mester, Küchenleiter, Kochwerk powered by Otto:

„Uns stellt das mobile Arbeiten vor einige Herausforderungen, denn dadurch haben wir teilweise weniger Gäste. Mittlerweile haben wir aber gemerkt, an welchen Tagen die meisten Gäste fehlen und uns darauf eingestellt. Im Sinne von New Work wollen wir gerne unsere gastronomischen Flächen auch außerhalb der Restaurantzeiten voll auslasten. Deshalb können sich die Mitarbeiter jederzeit dort treffen oder Teammeetings veranstalten – gerne mit einem Frühstück dazu, das sorgt gleich für eine entspanntere Atmosphäre. Dafür stehen Beamer bereit, es wurde auf die richtige Beleuchtung und Schallsolierung geachtet und es gibt verschiedene Sitzmöglichkeiten. Nebenbei wird in einem solchen Umfeld auch die Mittagspause selbst nicht mehr nur ein Zeitraum für die reine Essensaufnahme bleiben, sondern zu einem Erlebnis mit Wohlfühlcharakter werden. Gutes und gesundes Essen gehört hier dazu, denn dies ist die Grundlage für zufriedene und ausgeglichene Mitarbeiter. “

... Architekt?



Timo Brehme, geschäftsführender Gesellschafter, CSMM – architecture matters:

„Gestaltung als rein oberflächlicher Faktor darf niemals maßgeblich schwerer wiegen als die Ansprüche, welche Kultur und User Experience stellen. Und genau hier wird sich künftig auch die Architektenbranche stark verändern – vom Planer hin zum multidisziplinären Strategen, der dem Kunden in gezielten Schritten ein individuelles Konzept maßschneidert. Wir verfolgen seit 17 Jahren diesen ganzheitlichen Ansatz und merken, dass die Nachfrage stark zunimmt.“

Ein Baustein dabei sind z. B. Change Management-Workshops mit Mitarbeitern unterschiedlichster Strukturebenen. Falls das neue Büro für die Mitarbeiter große Veränderungen mit sich bringt, müssen sie frühzeitig in den Change-Prozess einbezogen werden, denn jeder Angestellte ist ein Mensch mit Bedürfnissen, Gewohnheiten und Angst vor Veränderung. Zu oft werden nur die fertig transformierten Arbeitsflächen thematisiert, zu selten der Wandel an sich. “