



MANAGEMENT & MITARBEITER
Informations- und Kommunikationssystem®

...macht Leistung sichtbar!



Gemeinsam sind wir stark...

Inhalt

Kurzprofil pemcon	3
Vorwort	5
1. Das System im Unternehmen	6
1.1 Hauptgruppen	6
1.2 Untergruppen	7
1.3 Erstellung Checkliste und/oder Fragen	8
1.4 Kennzahlen – Quick-Scan.....	8
1.5 Visionen und Ziele	10
2. Das Punktesystem	11
3. M&M- Selbstbewertung mit „MyKessel[®] 3.0“	12
4. Das M&M[®]- Einführungsseminar(Optional)	17
5. Die Zertifizierung	18
6. M&M[®]- Auditoren	19
7. Das sagen andere	20
8. Prozessdarstellung des M&M Systems	22
9. Argumente für eine Qualitätssicherung nach dem M&M System[®]	24

Kurzprofil **pemcon**

Die Firma **pemcon** (vormals Gastromed) besteht mittlerweile seit 1996. Anfänglich als Consulter für die Gemeinschaftsgastronomie, Hotellerie und Gastronomie tätig, entwickelte sich die Firma immer mehr zum Dienstleistungsunternehmen. Der Grundgedanke war weniger die Suche nach Einsparungen, sondern vielmehr die Unterstützung des Managements und der Mitarbeiter bei der täglichen Arbeitsleistung in einer Großküche. Unser Ansatz ist ganzheitlich, mit dem Ziel, eine verantwortungsvolle, nachhaltige und ernährungsphysiologisch wertvolle Ernährung zu sichern. Aus dieser Philosophie entstand das **Management & Mitarbeiter Informations- und Kommunikationssystem®**. Ein einzigartiges Qualitätssicherungsinstrument basierend auf den folgenden Prinzipien:

1. Inangsetzung eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses (**Q**ualität)
2. Positionierung der Küche (internes und externes **M**arketing)
3. Motivierung der Küchenmannschaft (**M**itarbeitermotivation)
4. Bestimmung der Kennzahlen (Benchmarking, **W**irtschaftlichkeit)

1. **Qualität ist kein Zufall**

Die Qualität spiegelt die generelle Küchenphilosophie des Betriebes wieder. Im Mittelpunkt stehen die Art der verkochten Lebensmittel, wie das Hygienebewusstsein der Mannschaft aussieht, der generelle Küchenstandard und die Zusammenstellung des Speiseplanes. Oberstes Ziel ist ein nachhaltiger Umgang mit der Natur.

- Gute Grundprodukte (nicht zu verwechseln mit teuren Produkten)
- Frisch, regional, saisonal, biologisch und nachhaltig
- Ohne Geschmacksverstärker, künstliche Aromen und andere chemische Zutaten
- Hygienisch einwandfreie Zubereitung
- Ernährungsphysiologisch wertvoll

2. **Alles ist Marketing**

Tue Gutes und rede darüber! Wie eine Küche mit ihren Leistungen an die Öffentlichkeit geht hat viel damit zu tun, wie überzeugt sie von der eigenen Qualität ist. Marketing bedeutet Transparenz. Marketing heißt: Stolz auf die erbrachte Leistungen sein. Küchenmarketing zeigt die Liebe zur täglichen Arbeit.

- Attraktive und gut lesbare Speisekarten
- Regelmäßige Zufriedenheitsumfragen beim Kunden
- Appetitliche, zeitgemäße Präsentation der Gerichte
- Ansprechendes Wohlfühlambiente
- Gute Kommunikations- und Informationskultur
- Abwechslungsreiche, kreative und vielfältige Aktionsangebote

3. Die Macht der Mitarbeiter

Mitarbeiter sind das größte Kapital. Daher fördert das **M&M System®**

- fröhliche, gut gelaunte Mitarbeiter
- eine spürbare Teamarbeit
- einen angenehmen Umgangston/wohltuende Kommunikation
- gelebte Lob- und Anerkennungskultur
- gesunde Mitarbeiter
- motivierte Mitarbeiter
- gut ausgebildete Mitarbeiter

4. Wirtschaftlichkeit -mit Benchmarking an die Spitze

Jeder Küchenchef ist gleichzeitig ein Manager und muss sich daher auch wirtschaftlich verantworten.

Bei uns wird Wert gelegt auf:

- absolute Transparenz, Ehrlichkeit und Vertrauen
- verantwortungsvollen Umgang mit Waren und Gegenständen
- klare Ziele und Vorgaben
- ein gutes Preis/Leistungsverhältnis
- Rentabilität
- einen Vergleich mit der Besten der Branche
- ökonomisch Verantwortungsvolles Handeln

Unsere Vision:

“Frisch, Fair & Transparent”

Unser Ziel:

„Leistung sichtbar machen.“

Vorwort

Galileo Galilei sagte einmal: „**Man kann einem Menschen nichts lehren. Man kann ihm nur helfen, es in sich selbst zu entdecken.**“ Das trifft sowohl auf Mitarbeiter, als auch auf Geschäftsführer und das gesamte Unternehmen zu. Das Finden der perfekten Formel für den eigenen Zaubertrank (der Sie, Ihre Mitarbeiter, Ihre Küche und letztendlich den gesamten Betrieb stärkt) liegt somit in den Händen jeder Firma selbst. Die hier vorliegende Broschüre soll Ihnen helfen, die Ingredienzien, die für Ihr Unternehmen, Ihre Führungskräfte und Ihre Mitarbeiter am besten funktionieren, zu erkennen. Durch die ständige Auseinandersetzung mit das System und dessen Formel werden Sie bemerken, dass Ihr Unternehmen kräftiger, erfolgreicher und letztendlich unbesiegbar wird.

Die ideale **Kultur** einer Firma steht für Freude an der Arbeit, Transparenz, Lob, Anerkennung und motivierte Mitarbeiter. Aber wie ist diese Kultur zu erreichen? Welche Voraussetzungen sind zu beachten?

Jedes Unternehmen ist ähnlich einem komplexen, lebenden Organismus. Ein Zusammenspiel von Menschen und Geräten im Dienste der Kunden. Darüber hinaus wirken universelle Gesetze, die für den Erfolg und die Nachhaltigkeit jedes Unternehmens verantwortlich sind.

Die Anweisung dazu findet sich in das **Management & Mitarbeiter Informations- und Kommunikationssystem System®**, kurz **M&M System®**, wieder.

Meine Mitarbeiter und ich haben in der letzten 16 Jahren hunderte Unternehmen und tausende Mitarbeiter in mehreren Länder befragt, beraten, analysiert und in vielen Seminaren weitergebildet. Heraus kam ein System, das nachweislich in jedem Unternehmen wirkt und zum gewünschten Erfolg führt.

Eine kleine Investition mit großer Wirkung...



Peter Paul van Melle

pemcon- personal empowerment consulting GmbH

Erfinder des M&M Systems®

Mehrfacher Buchautor

Koch, Coach, Berater und Dienstleister

St. Pölten, 2012

1. Das System im Unternehmen

Das System ist denkbar einfach und funktioniert, ähnlich wie eine Checkliste, mit Fragen und Statements. Nach dem Gesetz von Ursache und Wirkung, gibt es keine Frage ohne Antwort - kein Problem ohne Lösung und umgekehrt.

Das Beantworten der Fragen legt somit den momentanen Qualitätsstandard fest und regt den Befragten automatisch an, über mögliche Verbesserungspotentiale nachzudenken. Die Kunst bei der Ausarbeitung des M&M Systems bestand für uns darin, die Fragen richtig zu stellen. Das heißt, dass die Antworten keine Aufklärung aufzeigen, sondern mit „trifft zu“, „trifft weniger zu“, „trifft eher nicht zu“ oder „trifft überhaupt nicht zu“ zu beantworten sind. Die Gründe hierfür liegen auf der Hand. Einerseits lassen sich so die Fragen rasch beantworten und andererseits kann das Ergebnis auf diese Art auch gemessen werden, da wir jede Antwort mit einer Punktezahl von 3 (trifft zu) bis 0 (trifft nicht zu) hinterlegt haben. Hinzu kommt, dass jede Frage zusätzlich gewichtet wird. Das bedeutet, wie wichtig ist diese Frage für das Unternehmen: 4= sehr wichtig, 3= eher wichtig, 2= wichtig, 1= nicht so wichtig, hätten wir aber trotzdem gern.

Ein Beispiel:

Frage im Bereich *Mitarbeiter*: „Sind alle Mitarbeiter hoch motiviert?“

Sie denken: „Ja, einige sind motiviert, aber wir haben auch ein paar *Nörgler* unter uns“.

Ihre Antwort: „Trifft weniger zu“.

Grundsätzlich finden Sie es jedoch sehr wichtig, dass alle Mitarbeiter motiviert sind.

Die Bewertung für diese Frage lautet: 2 Punkte für „trifft weniger zu“ multipliziert mit einer Gewichtung von 4 (sehr wichtig), ergibt einen Score von 8 Punkten. Maximal wären bei dieser Frage $3 \times 4 = 12$ Punkte möglich.

Nun beginnen Sie verstärkt darüber nachzudenken, wie Sie die *Nörgler* ins gemeinsame Boot bekommen. Dazu können Sie selbst Gedanken anstellen, aber schneller geht es, wenn Sie jeden Mitarbeiter persönlich dazu befragen oder die Motivationsfrage an das Team stellen. Das Ziel ist: Alle Mitarbeiter sind hoch motiviert!

1.1 Hauptgruppen

Die obige Beispielfrage wurde der Hauptgruppe **Mitarbeiter** entnommen. Eine von vielen Fragen. Um strukturiert vorzugehen, haben wir vier Hauptgruppen festgelegt, die wiederum in verschiedene Untergruppen unterteilt werden.

- Qualität**
- Marketing**
- Mitarbeiter**
- Wirtschaftlichkeit**
 - **Die Kennzahlen**

Diese Überbegriffe sind für jedes Unternehmen, in jeder Branche, gültig.

Zur Wirtschaftlichkeit kommt der Bereich Kennzahlen hinzu. Ein für jeden Manager unverzichtbares Instrument zur Messung des wirtschaftlichen Erfolges. Aber nicht nur für Manager, sondern ebenso wichtig für die Mitarbeiter.

1.2 Untergruppen

Die Untergruppen unterscheiden sich, je nach Unternehmen. Sie können 3 Untergruppen definieren, genau so gut aber auch 7 oder 8. Wir nennen hier als Beispiel die Untergruppen einer Großküche von einem Betriebsrestaurant, einer Autobahnraststätte, einem Krankenhaus, einer Rehaklinik oder eines Heimes.



Qualität

- Nachhaltiger und ökologischer Einsatz von Lebensmittelgrundprodukten
- Zubereitung und Verarbeitung der Speisen
- Abwechslung und Vielfalt der Speisen
- Ernährungsphysiologie
- Küchenstandard und Speisenlogistik
- Gute Hygienepraxis - HACCP



Marketing

- Optische Speiseplangestaltung
- Durchführung von Küchenaktionen
- Internes Marketing
- Externes Marketing - Öffentlichkeitsarbeit
- Kundenumfragen (Gäste, Bewohner, Patienten, Mitarbeiter des Hauses)



Mitarbeiter

- Engagement
- Teamwork und Kommunikation
- Weiterbildung
- Gesundheit am Arbeitsplatz
- Lob & Anerkennung



Wirtschaftlichkeit

- Lebensmitteleinkauf
- Transparenz im Betrieb
- Organisation
- Wareneinsatz, Personalkosten und Produktivität
- Rentabilität der Küche



Kennzahlen

- Anzahl produzierter Essen
- Wareneinsatz pro produziertes Essen
- Personalkosten pro produziertes Essen
- Kosten pro Tag
- Produktivität
- Abfall pro produziertes Essen
- Krankenstand
- Weiterbildungsstunden pro Mitarbeiter
- Umsatz pro Mitarbeiter
- Rentabilität pro Mitarbeiter
- etc.

1.3 Erstellung Checkliste und/oder Fragen

Zu jeder Untergruppe können Sie neben den teils vordefinierten auch Ihre eigenen Fragen erstellen.

Zum Beispiel:

Qualität

- Nachhaltiger und ökologischer Einsatz von Lebensmittelgrundprodukten
 - Gilt beim Lebensmitteleinkauf das Bestbieterprinzip (Qualität vor Preis)?
 - Werden neue Lebensmittelartikel vorweg im Küchenteam verkostet und nach Qualität beurteilt?
 - Werden vereinzelt Betriebsbesuche bei Lieferanten durchgeführt?
 - Haben Sie Ihre Küche durch eine BIO-Kontrollstelle zertifizieren lassen?
 - Versuchen Sie Lebensmittel einzukaufen, die gerade Saison haben?
 - Wird darauf geachtet, dass die Transportwege der eingesetzten Lebensmittel gering sind (Ökologischer Fußabdruck)?
 - Liegt der prozentuelle Anteil regionaler Erzeugnisse in Ihrer Küche über 50 Prozent?
 - Wird der Einkauf von Aluminium - Getränkedosen vermieden?
 - Wird der Einkauf von Aluminium - Einzelportionsgebinden vermieden?
 - Wird der Einkauf von umweltschonenden Reinigungsmitteln forciert?
 - Bieten Sie 1-2 heimische Süßwasserfische in der Woche an?
 - Werden Eier ausschließlich aus Freilandhaltung eingesetzt?
 - etc.

Vor allem bei großen, global agierenden Unternehmen ist dieser Vorgang eine guter Weg, das Leitbild und die Firmenpolitik umzusetzen. Jedes Unternehmen hat mit das M&M System die Möglichkeit, seine firmenspezifischen Fragen zu stellen. Erfahrungsgemäß betreffen rund 80% der Fragen den Firmenstandard und gelten für alle „Filialen“. Die restlichen 20% können standortspezifisch abgeändert werden.

1.4 Kennzahlen – Quick-Scan

Die Kennzahlen sind für das Unternehmen wie ein Barometer oder Thermometer. Sie zeigen das Ergebnis aller Anstrengungen, die die Führung und die Mitarbeiter unternommen haben. Weist das Barometer auf Sturm oder der Thermometer eine erhöhte Temperatur auf, können Sie sicher sein, dass im Unternehmen etwas schief läuft. Bei einem börsennotierten Unternehmen führt dies zum Kursverlust durch den Verkauf der „kranken Aktien“.

Aber soweit muss es ja nicht kommen. Wenn die Kennzahlen auf einer monatlichen Basis errechnet werden und **alle Daten** zu Verfügung stehen, können Geschäftsführer und Mitarbeiter sofort reagieren und Maßnahmen zur Gesundheit des Unternehmens setzen. Die Voraussetzung dafür sind einfache und für jeden verständliche Kennzahlen.

Anders gesehen: Wenn die Kennzahlen passen, gibt es jeden Monat einen Grund zum Feiern. Noch mehr ein Grund für alle im Unternehmen, ihre Kraft und Motivation auch künftig einzusetzen.

Die Voraussetzung für eine gute Unternehmenskultur ist daher die absolute Transparenz in allen Bereichen, inklusive den von manchen Firmen so streng gehüteten Kennzahlen. Denken Sie immer

daran - nur ein Mitarbeiter, der Zugang zu allen für ihn wichtigen Informationen hat, kann auch Verantwortung übernehmen.

Entscheidend ist, wie die Führung nun mit dieser absoluten Transparenz umgeht. Werden die Obersten überhaupt noch gebraucht? Ja, jetzt mehr denn je zuvor! Denn es ist ihre Aufgabe, die Fülle an Informationen und Erkenntnissen in die richtigen Bahnen zu lenken. **„Jedes Schiff braucht einen Kapitän. Vor allem in stürmischen Zeiten ist es für die Mannschaft wichtig zu wissen, dass jemand am Ruder steht, der das Schiff auf Kurs hält und zum gewünschten Ziel führt.“**

Das **M&M System®** ist ein Qualitätssicherungsinstrument, das dazu dient, den Stellenwert und die Qualität der Großküche international anzuheben. Die jährlichen Evaluierungen halten den kontinuierlichen Verbesserungsprozess aufrecht und zeigen Verbesserungen in den Küchen auf.

Ziel der Zertifizierung nach dem **M&M System®** ist es, einen Überblick über den derzeitigen Verpflegungsstandard bzw. die Wirtschaftlichkeit der Küche darzustellen und durch das Qualitätssiegel wird die gebotene Qualität transparent zu machen. Im Rahmen dieser Evaluierung versuchen wir, die gewonnenen Informationen und kontinuierlichen Verbesserungen des Küchenteams so verständlich wie nur möglich darzustellen und uns dabei auf das Wesentliche zu konzentrieren.

1.5 Visionen und Ziele

Den schnellsten Weg zum Erfolg erreicht man, indem eine gemeinsame Vision erarbeitet und jeder seinen eigenen Weg findet, wie diese Vision verwirklicht werden kann. Um die Vision zu erreichen und seinen Traum zu leben benötigen wir eine Strategie, bestehend aus vielen kleinen Schritten. Diese Schritte werden auch Ziele genannt. Dabei sind die kleinen Schritte unsere kurzfristigen Ziele, die großen Schritte unsere Etappenziele. Bei dem **M&M System**[®] werden diese Schritte genau dokumentiert, um nicht vom Weg abzukommen. Sie werden unterteilt in kurz-, mittel-, und langfristige Ziele.

*„Wenn du ein Schiff bauen willst, dann solltest du nicht die Männer zusammentrommeln, sie Holz sammeln lassen, die Arbeit verteilen und Befehle geben. Lehre sie lieber die Sehnsucht nach der weiten und endlosen See.“
Antoine de Saint-Exupéry*

Ziele zu erreichen ist etwas Schönes und kann immer wieder ein Anlass sein, um zu feiern. Da die Ziele schriftlich und auch zeitlich festgehalten werden, ist die Wahrscheinlichkeit, diese auch zu erreichen, um ein Vielfaches höher.

Von Anthony Robbins, Bestsellerautor, stammt folgender Spruch: *„Die Menschen sind nicht faul, Sie haben bloß keine Ziele, die es sich zu verfolgen lohnt.“*

2. Das Punktesystem

Das M&M System entstand, um die Leistungen der Großküche sichtbar zu machen: Nicht nur was am Teller kommt, sondern vielmehr was dahinter steckt, was für den Gast verborgen bleibt, aber wesentlich zum Erfolg einer Küche beiträgt. Die Zufriedenheit der Mitarbeiter, die Qualität der Grundprodukte, der ökologische Fußabdruck, die Attraktivität der Speisekarte, die Weiterbildung der Mitarbeiter, das Teamwork, die Rentabilität und vieles mehr. Diese Komplexität wurde mittels des M&M Systems zusammengefügt und in eine für jeden Mitarbeiter verständliche und nachvollziehbare Form gebracht. Die Kriterien der vier Bereiche basieren auf Best Practice Modellen des jeweiligen Branchensegments. Das Punktesystem dient der Orientierung und ist gleichzeitig ein Ansporn noch besser zu werden.

20 Pt.	Perfekt!	
19 Pt.	Fantastisch!	
17+18 Pt.	Vorbildhaft!	
15+16 Pt.	Sehr Gut!	
13+14 Pt.	Gut!	

ÖKO- Faktor: Im Sinne eines ökologischen und nachhaltigen Lebensmitteleinkaufs sollte bei der Auswahl der Lebensmittellieferanten auch die Regionalität berücksichtigt werden. Aus dieser Motivation heraus wurde im Rahmen des M&M Systems auch die durchschnittliche Kilometeranzahl zwischen dem Lieferanten und der Küche abgefragt, sowie die Häufigkeit der Anlieferungen. Zusätzlich werden der Biologische Anteil und der Obst- & Gemüseanteil herangezogen. Das Resultat dieser Berechnungen ist der ÖKO- Faktor, der mit „grünen Blättern“ ausgezeichnet wird.

Öko-Faktor < 25	
Öko-Faktor < 50	
Öko-Faktor < 75	
Öko-Faktor < 100	
Öko-Faktor < 125	

3. M&M- Selbstbewertung mit „MyKessel[®] 3.0“

Die Selbstbewertung entstand einerseits, um mehr Transparenz in die M&M[®]-Zertifizierung zu bekommen und andererseits, um die Scheu vor der M&M[®]-Fremdbewertung zu reduzieren.

Die Selbstbewertung enthält alle Parameter, die auch bei der Fremdbewertung zum Tragen kommen.



Anhand des mitgelieferten Handbuches kann sofort mit der Selbstbewertung anfangen werden. Die MyKessel[®] 3.0-Software rechnet die eingetragenen Eigenbewertungen bequem in Punkte um. Dieser „Score“ hilft bei der Orientierung, wo der Betrieb derzeit steht. Eine Fremdbewertung kann zusätzlich jederzeit angefragt werden oder man "arbeitet" solange intern an den Optimierungsvorschlägen, bis der gewünschte „Score“ erreicht ist.

Dieser Score muss nicht unbedingt mit dem der Fremdbewertung übereinstimmen. Denn die Gewichtungen, die beispielsweise **pemcon** vornimmt, entstanden aus dem Benchmark und aus Umfragen. Der Benchmark wiederum spiegelt die Meinung des Marktes wieder und wie wichtig dieser Markt, bestehend aus Küchenleitern, Direktoren, Pflegeleitern und Konsumenten, die jeweiligen Parameter beurteilt. Zusätzlich fließt die persönliche Beurteilung der externen M&M[®]-Auditoren hinein.

Zur MyKessel[®] 3.0-Software gehört das Werkzeug „Quick-Scan“. Dieses Tool hilft bei der Berechnung der internen Kennzahlen, um sie international vergleichen zu können. Eine einheitliche Berechnungsmethode und die Schlussfolgerungen, die der Betrieb daraus ziehen kann, nützen bei der Budgetplanung und liefern zudem wichtige finanzielle Argumente.

Mit **MyKessel[®] 3.0** bricht für die betriebliche Qualitätssicherung ein neues Zeitalter an. Beginnend vor acht Jahren, bei mehr als 250 Betrieben, liefen diese Prozesse über Excel- und Worddateien. Ab jetzt kann dies alles mit einer webbasierten Software umgesetzt werden.

Was vor 20 Jahren als Idee begann – ein System zu schaffen, das die Wirtschaftlichkeit, die Qualität, das Marketing, die Mitarbeiterzufriedenheit und die Nachhaltigkeit schnell und fair beurteilt – ist heute in hunderten Betrieben Wirklichkeit geworden.

Als erstes online QM- System für Großküchen wurde mit **MyKessel[®] 3.0** ein Meilenstein errichtet. Es ist ein System, das alle Leistungen dokumentiert und in dem nichts (mehr) verloren geht. Qualitätssicherung, Transparenz und ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess sind zwar Schlagwörter, jedoch nun inhaltlich und auf Knopfdruck für alle sichtbar. Dabei steht das Lernen voneinander im Mittelpunkt.

Quick-Scan... Hier werden die Kennzahlen erfasst – heraus kommt ein direkter Vergleich innerhalb der Branche (Benchmark).

Quick Scan	Küchenkennzahl	2010	2011	2012	Benchmark
	gewichtete Essen	264.638	268.419	342.838	-
	korr. Personalstand (inkl. MA Spüle)	43,26	33,15	36,59	-
	Personalkosten (inkl. MA Spüle)	1.423.996	1.106.245	1.175.813	-
	Lebensmittelverbrauch Konventionell	1.231.996	927.995	789.709	-
	Lebensmittelverbrauch Bio	0	225.930	291.030	-
	Erlös pro gewichtete Essen	9,14	9,50	8,11	15,00
	Wareneinsatz in % vom Erlös	51	46	46	
	Personalkosten in % vom Erlös	59	43	42	
	Deckungsbeitrag	-249.624,74	273.850,23	364.061,20	
	DB in % vom Erlös	-10	11	13	
	Gewinn/Verlust pro gewichtete Essen	-0,94	1,02	1,04	u.v.m.

Die Darstellung des **Öko-Faktors**....

Lieferant	Lieferhäufigkeit/Jahr	Entfernung in Km.	KM/Jahr
Kastner	97	69,70	6.760,90
Metzger Schweinshaxe	80	16,10	1.288,00

Schnitt pro Tag	547,26
Bioanteil	34,39 %
Obst & Gemüseanteil	30,85 %
ÖKO-Faktor	190,23

ÖKO Faktor  **Fantastisch!**

Qualitäts-Check... ist eine Checkliste (ca. 360 Fragen), mit der der Küchenleiter die eigene Leistung bewertet. Die resultierenden Kessel und Blätter zeigen abschließend, wie der Betrieb abgeschnitten hat.

 **Qualitäts Check**

Qualität

Marketing

Mitarbeiter

Wirtschaftlichkeit

Gesamt

Lebensmittel

|

Zubereitung

|

Abwechslung

|

Ernährung

|

Küchenstandard

|

Hygiene

Frage	0	1	2	3
1 Betriebsbesuche bei Lieferanten finden regelmäßig statt	?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
2 Der Einkauf von Aluminium-Einzelportionsgebinden wird unterlassen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
3 Der Einkauf von Aluminium-Getränkedosen wird vermieden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
4 Sie achten darauf, dass die Transportwege der eingesetzten Lebensmittel gering sind	?	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
5 Sie forcieren...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Gesamt Übersicht

Ergebnis



Fantastisch!

ÖKO Faktor



Fantastisch!

Bereich	2010 Punkte	2010 %	2011 Punkte	2011 %	2012 Punkte	2012 %	Verbesserung zu 2011 in %	Benchmark
Qualität	19,30	96,50	19,57	97,83	19,76	98,78	0,97	19,03
Marketing	17,92	89,60	19,64	98,20	20,00	100,00	1,83	18,05
Mitarbeiter	19,60	98,00	20,00	100,00	19,61	98,07	-1,93	19,77
Wirtschaftlichkeit	18,00	90,00	20,00	100,00	19,76	98,78	-1,22	18,67
Ergebnis	18,71	93,53	19,80	99,01	19,78	98,91	-0,09	18,88

Ambitionen... Welche Ziele und Visionen hat das Küchenteam, welche Schulungen sind geplant und welche kulinarischen Aktionen können wann umgesetzt werden? Für die perfekte Planung trägt man in diesem Bereich alle Ideen und Termine bequem in den Kalender ein.

 **Ambitionen**

meine Visionen

Kalender

meine Ziele

mein Schulungsplan

meine Aktionen

meine Aktionen

Eintrag	Datum von	Datum bis
 Kartoffel-Rösti-Kreationen	 12.03.2012	 16.03.2012
 Endlich Frühling! Bärlauch meets Pasta!	 26.03.2012	 30.03.2012

Pinnwand... Auf der Pinnwand können Fotos von Aktionen, Dokumente oder Presseartikel hochgeladen und für Kollegen/Chefs sichtbar gemacht werden.



Runder Tisch... Nachrichten, Mitteilungen oder Kommentare veröffentlichen und mit Kollegen teilen.



Veranstaltungen... Hier können Sie Einladungen für Veranstaltungen, Meetings oder Events verschicken.



MyKessel® 3.0 ist ein Qualitätsmanagementsystem das seines Gleichen sucht. Am Puls der Zeit und zukunftsweisend für eine neue innerbetriebliche Kommunikation. Entworfen, um die Leistungen, Innovationen und Talente der Küchenmannschaften festzuhalten und auf Lob und Anerkennung ausgerichtet.

Ohne aufwendige Softwareinstallation kann nach der Anmeldung sofort losgelegt werden. Der erste Schritt ist bekanntlich der Schwerste, aber was gibt es zu verlieren? Mit der Software erhalten Sie wertvolles Know How und letztendlich wissen Sie genau, wo Ihr Betrieb derzeit steht.

Die Software zur das M&M System® wurde gemeinsam mit der Fa. Kost GmbH entwickelt. In der Fa. Kost, die zu den größten Softwarehäusern auf dem Gebiet der Gemeinschaftsverpflegung, Hotellerie und Gastronomie gehört, haben wir einen kompetenten Partner gefunden.

4. Das M&M® - Einführungsseminar(Optional)

Das **M&M® - Einführungsseminar** für Qualitätsbeauftragte oder Führungskräfte dient dazu, die Idee, Philosophie, Hintergründe und Möglichkeiten des **M&M®**- Verfahrens zu verstehen und damit zu arbeiten. Nach diesem Training sind die Teilnehmer in der Lage, ihre Küche auf die Fremdbewertung vorzubereiten. Das **M&M®**-Training ist zudem eine Empfehlung, wenn die Durchführung einer Selbstbewertung angedacht ist.

5. Die Zertifizierung

Die jahrelange Erfahrung mit dem M&M®-Verfahren zeigt, dass sich fast alle Betriebe schlechter einschätzen, als sie tatsächlich sind.

Offensichtlich herrscht der Glaubenssatz „Eigenlob stinkt“ oder ein kollektives Minderwertigkeitsgefühl liegt vor. Wie dem auch sei, viele Mitarbeiter und Manager wissen im Grunde gar nicht, welche gute Arbeit sie leisten. Erst ein Vergleich mit anderen gibt Gewissheit.

Ein weiterer Vorteil, die Bewertung durch eine unabhängige Außenstelle durchführen zu lassen ist, dass das „stinkende Eigenlob“ und der „Prophet, der im eigenen Haus nicht gilt“ wegfallen. Durch das M&M®-Qualitätssiegel und das Zertifikat bekommt der Betrieb ein mächtiges Marketingtool in die Hand - ein eindeutiger Wettbewerbsvorteil gegenüber den Mitbewerbern. Der Qualitätsbericht und das Kurzseminar für die Mitarbeiter bestätigen deren Leistungen und werden allgemein als größter Motivationsschub für die Belegschaft gesehen. Das Tüpfelchen auf dem i oder die Sahne auf der Torte bildet die abschließende, feierliche Zertifikatsübergabe.



Die Vorgehensweise der Auditierung:

Schritt 1: Ausfüllen des MyKessel^{3.0} Moduls

Den Zugangscode für die MyKessel 3.0 Online-Software bekommt der Betrieb, nach der schriftlichen Beauftragung, von der Fa. **pemcon** zugeschickt. Obwohl das Programm sehr einfach zu bedienen ist und ein Handbuch zur Orientierung zur Verfügung gestellt wird, stehe der Auditor beim ersten Mal gerne telefonisch zur Seite.

Schritt 2: Vorortbesuch im Betrieb

Beim Besuch im Betrieb analysiert der Auditor die Küche. Dabei bespricht er alle Produktionsabläufe und die Speisenverteilung mit dem Küchenverantwortlichen. Um Unklarheiten zu vermeiden, werden alle angegebenen Küchenkennzahlen nochmals gemeinsam durchgegangen. Weiters wird auch der Fragebogen gemeinsam mit der Küchenleitung besprochen. Die darauf folgende Erstellung des Evaluierungsberichts beruht auf diesen Erkenntnissen und wird für das Management und das Küchenteam verfasst.

Schritt 3: Präsentation des Zertifizierungsergebnisses für das Küchenteam

Der nächste Schritt der Kessel-Methode ist der Präsentationstermin für die Küchenmannschaft, das sogenannte „Kurzseminar“.

Die Dauer dafür beläuft sich auf rund eineinhalb Stunde. Dieses Kurzseminar ist enorm wichtig, um Akzeptanz und Verständnis der Küchenmitarbeiter für die Zertifizierung darzustellen und Ideen und Anregungen zu sammeln und zu besprechen.

Schritt 4(Optional): Offizielle Übergabe des Zertifikates und des Kessel-Qualitätssiegels

Dieser Schritt dient der Motivation der Küchenmitarbeiter und ist das Marketinginstrument schlechthin. Bei der Gestaltung der Übergabe der Zertifizierungsurkunde und des Kessel-Qualitätssiegel steht die Anerkennung für das Küchenteam im Mittelpunkt. Weiters kann durch die Einbindung von wichtigen Meinungsbildnern im Haus, der Presse, ihre Lieferanten und div. Medien positives Image für das gesamte Haus gefördert werden.

6. M&M® - Auditoren

Alle akkreditierte M&M Auditoren sind **Praktiker**. Köche, Küchenleiter, Manager und Diätologinnen. Ein Team, das genau weiß, wie es in der täglichen Praxis zugeht: Positiv, motiviert und lösungsorientiert.

Der Auditor ist dafür da das Beste aus der Küchenmannschaft zu holen. Sie zu motivieren und letztendlich zum Erfolg zu führen. Er muss erkennen was in einer Mannschaft steckt und gemeinsam die Wege suchen, um alle Talente und Begabungen sichtbar zu machen. Er darf nicht belehrend sein oder versuchen seine eigene Meinung durchzusetzen. Der Auditor fungiert als Berater und Experte, der in seiner Funktion bereits sehr viele positive Beispiele in anderen Betrieben gesehen hat und jene Informationen davon weitergibt, die dem Kunden in der jeweiligen Situation hilfreich sind. **Es geht primär darum voneinander zu lernen, um gemeinsam besser zu werden.**

7. Das sagen andere...

...zu unserem Qualitätssicherungssystem

"Die erste Analyse hatte für unser Team ähnliche Auswirkungen wie der Weinskandal!"

Küchenleiter Bruno Ullmann, LKH Freistadt

„Wir haben es gewusst und immer behauptet, dass unsere Küche gut arbeitet und die Patienten zufrieden sind. Aber wer bestätigt das?“ Das war die Ausgangsbasis auf der Suche nach einem geeigneten Partner. Nach Sondierung diverser Anbieter haben wir uns für das M&M System entschieden.

Das Audit 2007 hat uns gezeigt, dass unsere Erwartungen erfüllt wurden. Die motivierte Küchenmannschaft hat sich in den weniger guten Positionen verbessert und die sehr guten Positionen von 2006 gehalten.

Eine Bestätigung der Entscheidung für das M&M System.

Ferdinand Zecha, Kaufm. Direktor, Dipl.KH-Bw- Landeskrankenhaus Thermenregion Hohegg

Ich persönlich finde einfach, diesen wertvollen Schritt des M&M Systems sollten sich mehrere Betriebe mit ruhigem Gewissen einfach trauen! Durch solch ausführliche Qualitätssysteme kann man sofort erkennen, in welchen der 4 Analysepunkte (Qualität, Marketing, Mitarbeiter und vor allem Wirtschaftlichkeit) gut oder weniger gut gearbeitet wird.

Daher geht unser persönlicher Dank an Herrn van Melle und sein Team. Sie haben uns diese Kesselanalyse ermöglicht und wir hoffen, diesen Erfolg weiterhin mit Stolz tragen zu können!

(Ps: die Hypo Tirol Bank AG und deren Mitarbeiter freuen sich ebenfalls über das Erreichte!!!)

KM Michael Krischan, Betriebsrestaurant Hypo Tirol Bank

Das M&M System ist eine gute Sache, da die hervorragende Arbeit der Küchen in den Landesheimen und Krankenhäuser, mit einer wirkungsvollen Werbung, (Kessel), anerkannt wird.

Reinhard Nutz, Küchenleiter LPH Hainfeld

Das M&M System hat mich sehr überrascht. Durch sie weiß ich nun, woran ich mich in Zukunft noch besser orientieren soll.

Reinhold Polatschek, Küchenleiter LPH Bad Vöslau

Das M&M System ist eine sehr gute Einrichtung, um bestmögliche Qualität in einem angemessenen Rahmen anzubieten und sich kritisch mit Qualität, Marketing, den Mitarbeitern und der Wirtschaftlichkeit auseinander zusetzen.

Sie fördert vor allem die Kommunikation im Haus, bringt Motivation ins Team - durch Lob und Anerkennung unserer Arbeit.

Franz Andrä, Küchenleiter LPH Herzogenburg

Das M&M System ist eine Bereicherung für die gesamte Großküchengastronomie, denn wo viele vorher dieser so interessanten Analyse kritisch gegenüberstanden, so betrachten sie es heute viel positiver - aus einem ganz anderen Blickwinkel.

Rainer Kitzmüller, Küchenleiter LPH Pottendorf

Das M&M System war eine wichtige Feststellung der tatsächlichen Qualität unserer Heimküche.

Ludwig Schweng, Heimleiter LPH Wolkersdorf

Das M&M System der Firma pemcon hat beim Küchenleiter ein Nachdenken zur Erreichung einer noch besseren Bewertung ausgelöst. **Anton Dutter, Heimleiter LPH Tulln**

Das M&M System sollte nicht als Wettbewerb, sondern als Problemlösungsschritt gesehen werden.

Ernest Floth, Küchenleiter LPH Tulln

Das M&M System ist die Rezeptur für eine "gute Küche".

Ein Rezept wird besprochen und ausgewählt. Die Zutaten werden besorgt, die Zubereitung durchgeführt, verbessert, verfeinert und schließlich serviert. Das beste Rezept hilft allerdings nichts, wenn Zutaten, Ausstattung, Finanzen oder ein/e gute/r Koch/Köchin/ Hausfrau fehlen. Das Lob für eine gelungene Zubereitung ist: "Wenn's allen schmeckt".

Charlotte Kühlmayer-Trittner, Direktor Stellvertreterin LPH Tulln

Das M&M System war für uns ein absoluter Gewinn. Tolle Erkenntnisse über unsere momentane Situation. Für mein Team und mich eine Bestätigung, dass wir uns mit unseren Lebensmitteln und den daraus hergestellten Produkten auf dem richtigen Weg befinden.

Gleichzeitig waren die Anregungen über Marketing und Mitarbeitermotivation sehr wichtig. Wir werden gemeinsam versuchen dies auch umzusetzen und noch besser zu werden."

Gertrude Stadler, Küchenleiterin LPH Amstetten

Durch das M&M System werden mir und meinem Team Fehlerquellen aufgezeigt.

Edmund Bräuer, Küchenleiter Stellvertreter LPH Raabs an der Thaya

Das M&M SYSTEM motiviert mich und mein Team nicht stehenzubleiben, sondern ständig zu versuchen, das Erreichte nicht nur zu halten, sondern es auch zu verbessern, ohne dabei aber auf unser Wohl und das unseres gesamten Teams im Haus zu vergessen. Danke. Wolfgang

Wolfgang Maringer, Küchenleiter LPH Retz

Das M&M System zeigt auf, dass der Stellenwert der Heimküchen höher ist, als er in der Öffentlichkeit oft dargestellt wird. Das ist für unser Team eine neue Herausforderung.

Reinhold Höfler, Küchenleiter LPH Neunkirchen

Das M&M System ist ein professionelles Managementinstrument, um die Betriebe ihre Stärken, aber auch die Schwächen vor Augen zu führen. Damit wird eine objektive Bewertung der Leistungen erreicht und dem Management eine Entscheidungsgrundlage geliefert, um in Hinkunft eine Verbesserung des Angebots und der Kundenzufriedenheit, der Wirtschaftlichkeit und vor allem die Motivation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu fördern.

Berta Pinsolitsch, Küchenleiterin LPH Orth an der Donau

Durch die Evaluierung von Herrn van Melle von der Firma pemcon hat die Kantine der GE Jenbacher in der ganzen Umgebung, aber auch in Tirol an Image gewonnen. Dies wirkt sich positiv auf die Mitarbeitermotivation und auch den Umsatz aus. Als Kantinenleiter würde ich jedem Betrieb empfehlen, so eine Analyse zu machen. Denn durch die Ergebnisse ist man besser in der Lage, die Stärken und Schwächen zu erkennen und infolgedessen gezielt Änderungen durchzuführen.

Paolo Tinello, Kantinenleiter der GE Jenbacher

Die Erstanalyse von Herrn van Melle war für uns sehr wichtig. Besonders in der Umsetzung von HACCP, Materialeinsatz und Sauberkeit konnten wir punkten. Eine Projektgruppe arbeitet nun in Braunau an der Umsetzung von Maßnahmen, um unsere gesteckten, ehrgeizigen Ziele zu erreichen.

Albin Kofler, Leiter des Qualitätsmanagements, Krankenhaus Braunau

Die Bewertung von Herrn van Melle durch die Firma pemcon wurde besonders von den MitarbeiterInnen im Küchenbereich sehr positiv aufgenommen. Der Teamgeist hat sich gesteigert und wir arbeiten bereits auf den nächsten Kessel hin. Ein Projektteam wurde gegründet, um unseren Bewohnern Bio-Produkte schmackhaft zu machen. Weitere Projekte, die auch die Küche betreffen, laufen in unserem Alten- und Pflegeheim.

Fritz Mayrhofer, Küchenchef, Pflegeheim St. Klara

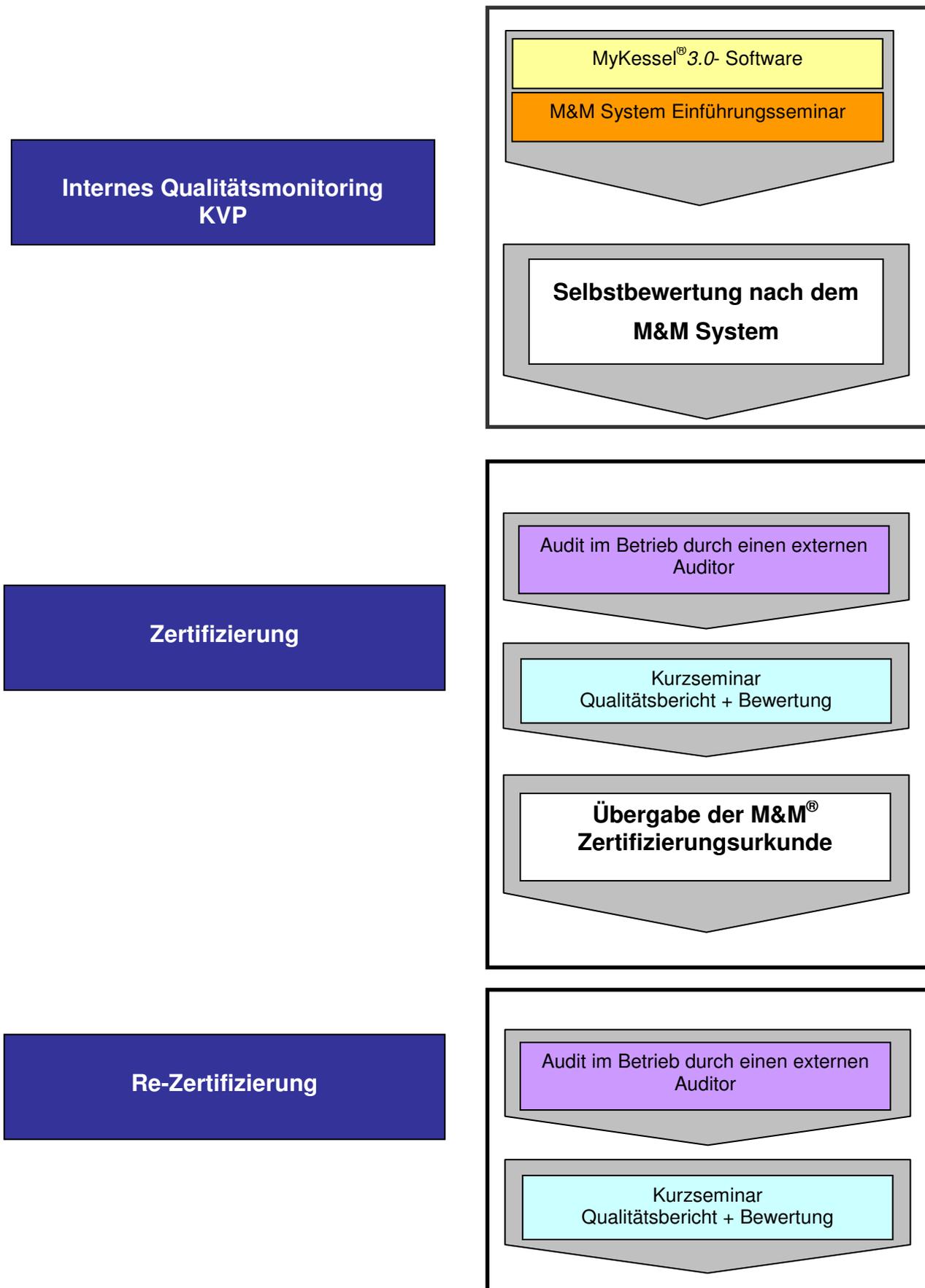
Die Analyse durch Herrn van Melle war für mich die Initialzündung, vermehrt mit lokalen Produzenten zu arbeiten, was ein riesiger Erfolg wurde. Die Milch kommt nun von Biobauern, Schweinefleisch aus einer Bauernmetzgerei, die Nudeln vom Bauernhof und die geschälte Kartoffeln ebenfalls von einem lokalen Lieferanten. Ich möchte mich nochmals bedanken. Es hat echt Spaß gemacht, mit einem Vollprofi zu arbeiten.

Walter Schachermayer, Küchenchef, Krankenhaus Sierning

„Van Melle öffnet den Küchenleitern die Augen. Die Küche nicht nur als Speisenproduktionsstätte zu sehen, sondern als ein Ort der Wertschöpfung und Wertschätzung. Wir können durch das M&M System genau sehen, was läuft schon gut, und wo ist Handlungsbedarf. Nur ein funktionierendes Team kann die Höchstleistung erbringen, die wir brauchen um uns abzuheben, und die Beachtung zu erhalten, die unsere Arbeit verdient. Das System fördert nachhaltiges Handeln und bündelt alle Instrumente, die den Erfolg befördern. Ich danke Peter van Melle für das know-how, das ich durch seine Analyse hinzu gewonnen habe“.

Andreas Lorbeck, Küchenleiter Rehasentren Baden- Württemberg

8. Prozessdarstellung des M&M Systems



Gerade bei der Herstellung, Produktion und Verarbeitung von Lebensmitteln in **Großküchen** gab es bis dato kein international anerkanntes Qualitäts-Management-System. Natürlich ließen sich viele große Betriebe Iso-Zertifizieren oder führten das EQFM ein. Auch sind verschiedene Gütesiegel für Teilbereiche wie die Ernährung oder den Bio-Bereich erhältlich. Aber ein durchgehendes, ganzheitliches Qualitätsmanagementsystem nur für Großküchen fehlte - bis heute.

Mit dem M&M System® - schließen wir dieser Marktlücke - über 250 Großküchen haben sich bereits zertifizieren lassen.



„Erfolgreich ist eine Mannschaft, die die erlernbare Fähigkeit hat, zusammen auf eine gemeinsame Vision hinzuarbeiten. Wer Erfolg haben will, braucht immer ein gutes Team; denn hier beginnt die Möglichkeit, einzelne Leistungen auf organisatorische Ziele zu lenken. Es ist der Kraftstoff, der es gewöhnlichen Menschen ermöglicht, ungewöhnliche Ergebnisse zu erzielen.“
Arthur Lassen

9. Argumente für eine Qualitätssicherung nach dem M&M System[®]

1. Das M&M System[®] ist derzeit das einzige **ganzheitliche** Qualitätssicherungsverfahren in der Gemeinschaftsgastronomie, weltweit. Qualität heißt, nicht nur einen ernährungsphysiologisch verantwortlichen Menüplan erstellen, sondern auch glückliche und zufriedene Mitarbeiter, eine ansprechende Präsentation, sowie eine wirtschaftlich fundierte Betriebsführung. Kurz:
ökologisch, ökonomisch und sozial.
2. Allein das Qualitätssiegel führt keine Veränderungen hervor. Die Vergabe der Kessel ist ein wichtiger **Motivationsfaktor** für die Küchenmannschaft. Erst durch diese Auszeichnung bekommen die Mitarbeiter die **Anerkennung** (von Außen) für die erbrachte Leistung.
3. Die Möglichkeit, sich mit anderen Betrieben zu messen, ist eine effektive Motivation noch besser zu werden. Dazu gibt das M&M System[®] dem Betrieb die Instrumente in der Hand. Durch die jährliche Evaluierung ist eine **kontinuierliche Verbesserung** gegeben.
4. Der Prozess des M&M Systems[®] schafft Transparenz. Der jährliche **Benchmarkbericht** zeigt, wie die Akteure im Vergleich stehen.
5. **Kommunikation** ist einer der wichtigsten Bestandteile des M&M Systems[®]. Höhepunkt jeder Zertifizierung ist das Kurzseminar für das gesamte Küchenteam. Hier werden die Werte, Ergebnisse und Schlussfolgerungen klar und deutlich kommuniziert. Absolute Transparenz nimmt Ängste und fördert den Qualitätsdialog untereinander.
6. Das M&M System[®] macht den **Erfolg messbar**. Sowohl für die Küchenmannschaft, als auch für die Konsumenten.
7. Das M&M System beinhaltet das **Monitoring** von: Qualität, Hygiene, Einkaufsverhalten, Kreativität, Mitarbeiterzufriedenheit, Gesundheit, Regionalität, Saisonalität, Bioanteil, Weiterbildung, Aktionen, Lob & Anerkennung, Kennzahlen wie Wareneinsatz, Personalkosten, Rentabilität, Umsatz, und vieles mehr... Kein anderes System enthält derzeit so viele **Parameter**.
Ein komplexes System für eine komplexe Branche!
8. Das M&M System[®] folgt keinen starren Regeln, sondern wird kontinuierlich perfektioniert. Ein System, das **nachweislich in kurzer Zeit** Erfolge bringt.
9. **Mit den online Software, MyKessel[®] 3.0**, ist der Qualitätssicherung so einfach wie noch nie geworden. Am Puls der Zeit und zukunftsweisend für eine neue innerbetriebliche Kommunikation. Entworfen, um die **Leistungen, Innovationen und Talente** der Küchenmannschaften festzuhalten und auf **Lob und Anerkennung** ausgerichtet.
10. Alle Mitarbeiter und Partner von **pemcon** sind **Praktiker**. Köche, Küchenleiter, Manager und Diätologinnen. Ein Team, das genau weiß, wie es in der täglichen Praxis zugeht: Positiv, motiviert und lösungsorientiert.