

Theo Bolz,  
Mensaleiter der  
Mensa Am  
Adenauerring, und  
der neue  
Abteilungsleiter  
Claus Konrad, der  
schon in  
Sternrestaurants  
gekocht hat.



# „Symbadische“ Qualitätsoffensive

Mit einer Qualitätsoffensive läutet man im Studentenwerk Karlsruhe, das die Studierenden und Mitarbeiter an neun Hochschulen in Pforzheim und Karlsruhe verpflegt, eine neue Ära ein. Vor allem mit technischen und konzeptionellen Detaillösungen, von denen die ersten eingeführt sind, lassen sich neue Potenziale erschließen.

Die Verpflegungsbetriebe des Studentenwerks Karlsruhe zeigen, welche positiven Impulse in der Hochschulgastronomie möglich sind. Ein Teil des Erfolgs liegt im weiteren Ausbau der Infrastruktur begründet, die gegenwärtig auf einem sehr modernen Stand ist. Ende 2006 weihte man unter anderem die neue Mensa Moltke in der Moltkestraße ein, die die Technische und die Pädagogische Hochschule gastronomisch versorgt. Mit ihren Auszeichnungen, beispielsweise für anspruchsvolle Architektur oder als innovatives, zukunftsweisendes Projekt, setzt sie Maßstäbe. Aber auch an den anderen Standorten wurde eine intensive Weiterentwicklung der Verpflegungsangebote in Richtung einer verbesserten Kundenorientierung vorangetrieben. Dazu gehören

die Einführung zusätzlicher Free flow- und Front Cooking-Bereiche sowie die Ausstattung einer Asia Noodles-Bar als eigenständiges, höherpreisiges Konzept im Foyer der Mensa Am Adenauerring. Die zählt mit täglich 7.000 Essen, die sie aus einem Kundenpotenzial von 18.000 Studie-

renden und Mitarbeitern der nahe gelegenen Universität schöpft, als einer der größten Einzelstandorte und ist die größte Mensa in Baden-Württemberg. Insgesamt verfügt die Stadt mit 300.000 Einwohnern über 30.000 Studierende, von denen im Schnitt täglich 11.000 das Angebot der Mensen nutzen. Studentenwerk Karlsruhe und die Universität Karlsruhe (TH) nutzen in ihrem Flaggschiff künftig zusammen eine Räumlichkeit in der Mensa und erweitern so höchst effizient das jeweils eigene Serviceangebot für ihre Studierenden.

**Im Klartext:** Da der studentische Arbeitsraum außerhalb der Hörsäle knapp ist, hat man in Karlsruhe eine neue Idee entwickelt: Nach dem Genuss des Essens und Trinkens im Asia Noodles-Restaurant können Studierende jetzt dank der sicherheitstechnischen Unterstützung der TH montags bis freitags von 15.30 Uhr bis 24.00 Uhr im dann „studentischen Arbeitsbereich“ in gemütlicher Atmosphäre lernen und kommunizieren.

Nutzungsberechtigt sind alle Studierenden, die mit einer Freecard eine Zugangsberechtigung zur Universitätsbibliothek haben. Regelmäßige Kontrollgänge und die Schließung des dann studentischen Arbeitsraums werden durch den Wachdienst der Universitätsbibliothek durchgeführt. Für den kleinen Hunger und Durst zwischendurch ist auch gesorgt, die Hochschulgastronomie des Studentenwerks stellt einen Automaten mit Snacks, Salaten, Süßwaren und Getränken zur Verfügung.

### Frontcooking-Modul

**Technik:** Wrasenabsaug-Modul BC ES 3 mit optional 2 oder 3 Friteusen

**Eignung:** Produktion von Frischware, z.B. frischen Pommes frites

**Kapazität:** ca. 25 kg frische Pommes pro Stunde bei 3 Friteusen

**Leistung:** je 4,5 kW Leistungsaufnahme

**Hersteller:** Blanco CS [www.blanco.de](http://www.blanco.de)



Die neue Wrasenabsauganlage macht es möglich: Top-Pommes frites im Gastraum ohne Geruchsbelästigung.

Im größten Speisesaal der Mensa Am Adenauerring befindet sich auch eine moderne „Schnitzel-Bar“.

Fotos: Blanco CS

„Diese gemeinsame Nutzung bedeutet für alle Beteiligten eine Win-win-Situation, wie man sie sich besser nicht wünschen kann“, freut sich Hartmut Igney, Geschäftsführer des Studentenwerks Karlsruhe, und erklärt weiter: „Durch diese gelungene Kooperation kommen wir unserem gesetzten Ziel gemeinsam näher: exzellente Service- und Studienangebote für exzellente Akademiker von morgen!“ Auch in Detaillösungen wie verbesserten Kommunikationsmaßnahmen sowie die Optimierung der Produktqualitäten will man bei den Gästen Pluspunkte sammeln. So er-

hielten die Verpflegungsbetriebe des Studentenwerks bereits in 2007 die Bio-Zertifizierung. Ebenso forciert man seit einiger Zeit gezielt den Einkauf von Lebensmitteln aus nachhaltigem Anbau sowie aus dem direkten regionalen Umfeld. „Die Studierenden von heute stehen unter enormem Stress. Die Studiengänge sind mit den Abschlussmöglichkeiten als Bachelor oder Master schneller geworden und haben damit den Zeitdruck auf die Studierenden erhöht. Alles, was als echte Zeitersparnis mit gleichzeitig guter Leistung wahrgenommen wird, ist willkommen. Als solche Zeitersparnis müssen wir unser Angebot positionieren“, so der Leiter der

rückwärtig gelegenen Zentralküche produziert und für die Selbstbedienung in die im Gastraum befindliche Thekenlinie gestellt. So kam es, dass die Pommes, die bekanntlich nur kurz knusprig bleiben, bei schwachen Auslastungszeiten der „Schnitzel-Bar“ nicht immer optisch und geschmacklich optimal waren. Als Lösung entschied man sich für ein Front-Cooking-Modul mit integriertem Wrasenabzug (Hersteller Blanco CS), das im Rahmen einer Modernisierung der bestehenden

Free flow-Anlage integriert wurde. Hier werden nun in zwei der drei vorhandenen Friteusen Pommes frites aus frischer Convenienceware vor den Augen der Gäste produziert. Die direkt

darüber platzierte Absauganlage reicht aus, um den geschlossenen Raum von unangenehmen Fettgerüchen frei zu halten. Mit der neuen Produktionsanlage ist zwar der Reinigungsaufwand (Fettwechsel alle zwei Tage, Kohlefilterwechsel 1 x pro 1/2 Jahr) etwas größer geworden, aber im Verhältnis zum Erfolg lässt sich das gut rechnen.

„Wenn ich ehrlich bin, war ich anfänglich sehr skeptisch, aber die Ergebnisse haben mich überzeugt. Und auch bei unseren Studierenden hat sich diese Modernisierung, die stets knusprig frische Pommes verspricht, schnell herumgesprochen“, so Claus Konrad. Seit der Installation hat sich das „SchniPo“-Angebot von bisher durchschnittlich 600 Portionen täglich um 20 Prozent gesteigert, ohne bei anderen Menülinien Einbußen zu erleiden. Kommuniziert wurde die Modernisie-

## „Unsere SchniPo-Nachfrage stieg um 20 Prozent.“

Claus Konrad

### Studentenwerk Karlsruhe

<b>Standorte:</b>	Karlsruhe und Pforzheim
<b>Unternehmen:</b>	Studentenwerk Karlsruhe AöR
<b>Leiter Gastronomie:</b>	Claus Konrad
<b>Zahl der Mensen:</b>	3
<b>Zahl der Cafeterien:</b>	11
<b>Zahl der Kaffeebars:</b>	3
<b>Umsatz Mensen:</b>	4.738.565 €
<b>Umsatz Cafeterien:</b>	2.830.497 €
<b>Essen täglich:</b>	11.000
<b>Verkaufte Essen '08:</b>	1.670.335
<b>Ø Bon:</b>	2,75 €
<b>Menülinien:</b>	je nach Standort 2 - 6
<b>Ø Wareneinsatz:</b>	1,65 € pro Essen
<b>Abgabepreis Menü:</b>	1,70 € bis 4,60 € je nach Standort
<b>Mitarbeiter Küche:</b>	160
<b>Einkaufsvolumen/Jahr:</b>	ca. 3.834.458 € (Food)
<b>Wichtige Ausstatter:</b>	Blanco CS, Rieber, Rational, Küppersbusch
<b>Homepage:</b>	www.studentenwerk-karlsruhe.de



Frischer und knuspriger können Pommes nicht sein. Die Produktion erfolgt vor den Augen der Gäste.

rung im monatlich erscheinenden Mensamagazin sowie über die Bildschirme des HDTV-Speisenleitsystems, die im Eingangsbereich über die Tagesangebote informieren. Nebst panierten Schnitzeln und frischen Pommes bietet die „Schnitzel-Bar“ eine Auswahl an Gemüse- und Salatbeilagen sowie Getränken. Die Speisen werden zum Einheitspreis von 0,75 pro € 100 g verkauft. Langfristig ist an dieser Bar, für die aktuell unter Einbezug der Gäste ein neuer Name gesucht wird, der Verkauf von Grillprodukten rund ums typische

### „Unser Ziel: exzellente Service- und Studienangebote schaffen.“

Hartmut Igney

Barbecue geplant. Trotz dieser Pläne will Konrad mit der Sortimentserweiterung sehr sensibel umgehen, um mögliche Verluste bei anderen Menülinien zu vermeiden. Dies gelang unter anderem mit der Installation der Asia Noodles-Bar, die sich als eigenständiges Konzept im gleichen Gebäude befindet. Sie ist auf maximal 200 Essen täglich ausgelegt. Im Angebot ist ein vor den Augen der Gäste frisch zubereitetes, typisch asiatisches Veggie-Gericht, das auf Wunsch um eine Fleisch- oder Fischkomponente ergänzt werden kann. Der Verkaufspreis liegt mit 3,30 € bzw. 3,80 € deutlich höher als der Durchschnittsbon, der aktuell bei 2,75 € liegt. Etwas 150 Gäste nutzen täglich dieses Angebot. Den Erfolg führt die Leitung der Verpflegungsbetriebe auf die hohe Foodqualität, die authentischen Rezepturen und den vergleichsweise ruhigen Speiseraum zurück. Zu seinen Aufgaben kommentiert er: „Die Schnittstelle zwischen gutem Einkauf, reibungsloser Logistik und Weiterentwicklung des Speisenangebotes – kurz das Management aller Facetten, die gutes Essen ermöglichen, reizt mich besonders“. Ziel der laufenden Qualitätsoffensive, die unter der Leitung von Claus Konrad und mit einer verjüngten Crew forciert wird: die Kundenzufriedenheit weiter zu steigern. Dabei gilt es, bei wachsendem gastrono-

mischem Wettbewerb im Umfeld und schrumpfenden Budgets der Studierenden die hohe Gästezahl zumindest zu halten. Wie das Beispiel „knusprige Pommes an der Schnitzel-Bar“ zeigt, sollen auch bei

künftigen Optimierungen die Kritikpunkte der Gäste aufgegriffen werden. Diese Art der Feedback-Bindung kommt zumindest an den Standorten in Karlsruhe und Pforzheim bei den Studierenden sehr gut an. Ziel, so Konrad, sei die kontinuierliche Verbesserung unserer Angebote. „Dabei ist es mir wichtig, auch Trends in die Küche zu übernehmen, die gefragt sind.“ Die Wünsche seiner Kunden immer im Auge zu behalten, sei sein Hauptziel. *M.S.Kraft*

**PREMIUM TK-CONVENIENCE**  
*Naturfilets*

**ORIGINAL  
NATURFILET**

ohne Kennzeichnungspflicht  
auf Speisekarten  
o.k.

**Premium TK-Convenience für anspruchsvolle Großverbraucher**

Mit hochwertigem Limanda, Dorade oder Pangasius können Sie Ihren Gästen jetzt etwas ganz Besonderes bieten. Fix und fertig mehliert oder paniert, geschmackvoll gewürzt und portionsgenau egalisiert. Genuss pur – von der Optik bis zum Geschmack.

[www.frosta-foodservice.de](http://www.frosta-foodservice.de)

**PREMIUM NATURFILETS – DIE NEUE GESCHMACKSKLASSE!**