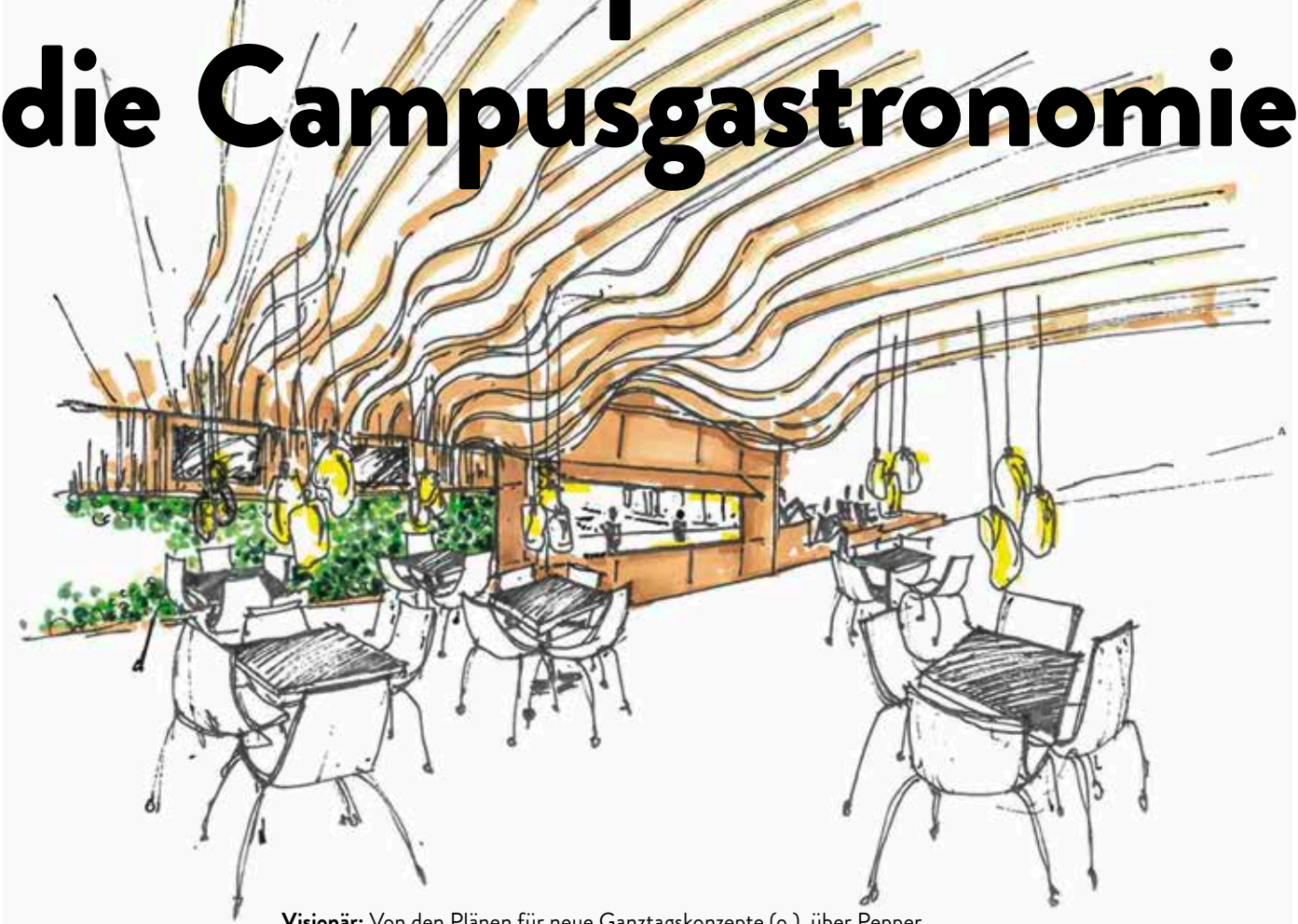


Neue Leitplanken für die Campusgastronomie



Visionär: Von den Plänen für neue Ganztagskonzepte (o.), über Pepper, den Roboter zur Gäste-Interaktion (u. l.), bis hin zur Pastamanufaktur.



Das Studierendenwerk Trier ist bekannt für seine visionären Projekte – gerne digital. Nun modernisiert es seine Campusgastronomie von Grund auf, geht wieder neue Wege. Auf der Agenda: Ganztagskonzepte, gepaart mit Gamification, Künstlicher Intelligenz und viel Grün.

Um zu verstehen, wie das Studiwerk Trier tickt, hilft ein Blick in die Historie: Schon 2015 erhielten die Moselaner eine beachtliche Auszeichnung: den Digital Transformation Award, verliehen vom Fachmagazin Wirtschaftswoche für digitale Leuchtturmprojekte. Neben der „App-auf-den-Teller“ überzeugte die Jury vor allem der „Burgenerator“: eine All-inclusive-App zum Konfigurieren, Vorbestellen und Bezahlen von selbst komponierten Unikat-Burgern, ein Service mit viel Fun-Faktor und eigener Landingpage. Das, was auf der aktuellen Agenda der Trierer steht, hat erneut Potenzial für die nationale Bühne, allen voran der süß-smarte humanoide Roboter Pepper als Ansprechpartner für Gäste oder die Tüftel-Spielwiese „Hunger? Drohne kommt“. Die größte Herausforderung indes ist eine andere: „Wir wollen unseren Gästen ein Mensa-Format im Ganztage bieten, viel Service, dazu Orte, an denen sie sich gerne treffen und auch lernen können“, erklärt Alexandra Reitz, stellvertretende Geschäftsführerin vom Studiwerk Trier. Heißt: neue Konzepte für derzeit drei Mensen und fünf Cafeterien, voraussichtlich größtenteils als Umbau.

Zum Lernen und Treffen

Mit den innovativen Ideen gehen „disruptive Veränderungen“ einher, wie es Andreas Wagner, Geschäftsführer vom Studiwerk Trier, formuliert. Im Zentrum des neuen gastronomischen Weges steht das Marktplatz-Konzept von vtechnik Planung: „Wir ermöglichen so ein flexibel und damit rentabel zu führendes Ganztagsangebot, mit mal mehr oder weniger Manpower, ganz nach Bedarf“, erläutert Peter Adam-Luketic, Geschäftsführer vtechnik Planung. Das verändert viel: das Produktionskonzept, wie Mitarbeiter arbeiten, die Logistik, und das, was in bisherigen Modellen als Speisenausgabe bezeichnet wird: denn nicht mehr die große, anonyme, lineare Speisenausgabe lädt ein, für wenige Stunden am Tag geöffnet – nach dem Schließen wenig attraktiv. Die Mensa wandelt sich in einen stylisch gestalteten Raum, in dem autarke Counter oder Cubes architektonisch in Aufenthaltsorte zum Reden, Essen und Lernen eingebunden sind; alle Cubes auf Bedienbasis und mit Gastkontakt. Damit verschwindet der typische Mensa-Look. „Diese flexiblen, autarken und abschließbaren Counter sind nach einer Art Shop-in-Shop-System konzi-

Fotos: vtechnik/Studiwerk Trier, Illustration: vtechnik



BANQUET
DEPUIS **D'OR** 1988

Unser fertig gebackenes Buttercroissant

PURER GENUSS – SOFORT VERFÜGBAR!

Genuss der Zeit und Kosten spart. Das fertig gebackene Buttercroissant von Banquet D'Or überzeugt durch einfaches Handling: In kürzester Zeit können Sie ein zartsplittriges und buttriges Croissant anbieten, das Sie passgenau auftauen oder nach Belieben drei Minuten aufbacken, für extra Knusprigkeit und unwiderstehlichen Duft.

Mehr Information?

www.vandemoortele.com

 Vandemoortele



Das Zukunftsteam (v. l.): Alexandra Reitz, Peter Adam-Luketic, Andreas Wagner

piert“, konkretisiert Peter Adam-Luketic. Es ist ein wirtschaftliches Ganztagsmodell, das den großen Herausforderungen dieser Zeit entgegenkommt: Der Trend Snackification fährt die Bedeutung der Mittagsmahlzeit weiter zurück, und hybride Studienangebote werden laut Brancheninsidern auch nach der Pandemie nicht vollends verschwinden. „Wir müssen uns hier neu aufstellen. Ohne ein umfassendes Paket aus z. B. Ganztagsangeboten, To-go oder Belieferungen direkt an die Wohnheime wird es künftig schwer, gute Verkaufszahlen zu erreichen“, sagt Alexandra Reitz. Es ist ein Branchenproblem, und um es bei den Trierern in Zahlen zu fassen: Den rund 640.000 Essen vor der Pandemie stehen nun etwa 160.000 Essen jährlich gegenüber.

Mehr Service wagen

Die neuen Ansätze bringen viele Vorteile, gehen zudem mit immensen Einsparpotenzialen bei den Flächen einher, etwa bei der Trierer Zentralmensa Tarforst oder der Hochschulmensa Schneidershof: „Nach unseren ersten Planungen können wir z. B. bei der Mensa Tarforst rund 700 m² Flächen einsparen, für die dann keine Unterhaltskosten mehr anfallen würden“, berichtet Planer Peter Adam-Luketic. Gleichzeitig fährt das Markt-

platz-Modell, derzeit für die Mensa Schneidershof in Planung, den Servicegrad hoch. Selbstbedienung ist passé: „Gäste erhalten an jeder Station alles: Speisen, Getränke, Tablett, Besteck, inklusive Beratung und kontaktlosem Bezahlen.“ Damit verschwinden Kassen und Inseln mit Tablett und Besteck, Stationen, die



bisher den Mensa-Look entscheidend prägen. Damit die Counter bzw. Cubes flexibel und auch ohne geöffnete Produktionsküche im Hintergrund weit über das Mittagsgeschäft hinaus agieren können, übernehmen sie mehr

Funktionen als eine Ausgabe, sind ausgestattet wie Mikroküchen: „Die stark verkleinerte Produktionsküche schließt am Vormittag, die Counter öffnen dann und werden nach dem Prinzip des Shop-in-Shop-Systems geführt, mit Nachproduktion oder Finishen vor dem Gast.“ Und ist in den späteren Stunden am Tag noch ein warmes Angebot gewünscht, kann ein Counter autark Angebote unterbreiten, mit nur einem Mitarbeiter, innerhalb eines attraktiv eingerichteten Lernortes.

Mehr Verantwortung und Identifikation

In diesem Modell erhalten Mitarbeiter umfassendere Aufgaben, haben den Hut auf für die Führung ihres Counters, Gastkontakt inklusive. Eine Herausforderung, aber gleichzeitig eine Riesen-Chance, so Alexandra Reitz, die auch Personalchefin vom Studiwerk Trier ist. „Wir sehen es an der gerade eröffneten Pastamanufaktur in unserer Zentralmensa Tarforst, mit wie viel Freude und Engagement die verantwortliche Teamkollegin ihre Station führt, sich aktiv einbringt, auch in der Kommunikation mit ihren Gästen.“ Antonia ist der Vorname der verantwortlichen Kollegin, die Station heißt nun Pastatoni. Das Marktplatz-Modell – es bringt die Chance, Mitarbeitern mehr Verantwortung zu übertragen, sich stärker mit ihrem Arbeitsplatz zu identifizieren und natürlich so qualifiziertes Personal zu binden. „Natürlich müssen wir uns aktiv darauf vorbereiten und werden für diese neuen Aufgaben als Arbeitgeber Schulungen anbieten“, sagt Alexandra Reitz. Denn das ist ihr besonders wichtig: „Wir entwickeln etwas komplett Neues, es ist ein Umbruch, und unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter müssen wir mitnehmen, mit ihnen auch alles gemeinsam gestalten“, betont die erfahrene Personalmanagerin.

Pepper managed die Pause

Zur Digitalisierung hat Geschäftsführer Andreas Wagner eine klare Meinung: „Da, wo sie im Backbereich – also der eigentlichen Großküche hilft – werden wir es angehen, für mehr Kosteneffizienz.“ Aber die großen Chancen der Digitalisierung sieht der Marketingprofi und gelernte Ingenieur vor allem im Gastbereich: „Wir bewirten Digital Natives, eine analoge Mensa ist da eher ein Witz. Wir müssen digitale Erlebnisse bieten.“ Allen voran durch Kollege Pepper, der im Rahmen einer Doktorarbeit ab Frühsommer 2022 in der

AUF EINEN BLICK

Modernisierung Campusgastronomie Trier

Bauherr und Betreiber: Studiwerk Trier

Künftige Gastro-Einheiten: 3 Mensen,
1 Ausgabemensa, 2 Cafeterien

Gastro-Team: 80 Mitarbeiter

Leitung Zukunftsteam: Andreas Wagner
(Geschäftsführer Studiwerk), Alexandra Reitz
(Stv. Geschäftsführerin Studiwerk, stv. Leiterin
Campusgastronomie), Peter Adam-Luketic
(Geschäftsführer vtechnik Planung)

Neue Leitplanken im Gastrokonzept:

Ganztagskonzept, Marktplatz-Modell mit
autarken Cubes, verkleinerte Rüstküche
(schließt vormittags), Umgestaltung der Mensa
in einen Ort zum Treffen, Lernen und Essen in
einem Raum

Ausbau Digitalisierung für mehr Gast-Service:

bislang u. a. Burgenerator mit App und
Landingpage, App-auf-die-Teller, App Lecker-
wecker.de; künftig u. a. Pepper, humanoider
Roboter als Service-Ansprechpartner
für Gäste (Forschungsprojekt im Test ab
Frühsommer 2022), Self-Checkout-Kassen
seit März 2022 mit einhergehender

Verschlinkung des Speisenangebots und integrierte
Kundenbindungsmaßnahmen

Weitere Projekte:

- ▶ Vertical Gardening als Eye Catcher im Gastbereich
- ▶ Forschungsprojekt „Belieferung per Drohne“
- ▶ Footprint (realisiert, in Kooperation und als
Forschungsprojekt an der Hochschule Trier)
- ▶ Umstellung auf Mehrweggeschirr to go (realisiert,
inkl. Kampagne und Einstiegsangebot: Die erste
Befüllung ist gratis.)
- ▶ Gamification via Künstlicher Intelligenz über die
Kassensysteme und über Pepper, den humanoiden
Roboter

Partner und bisherige Ausstatter (Auszug)

Konzepte und Großküchenplanung: vtechnik
Planung

Pastamanufaktur: Sela (Nudelmaschine), Celltherm
(Trockenraum)

Humanoider Roboter: Softbank Robotics (Gehäuse/
Hardware), Humanizing Technologies (Software für
die weitere Universitäts-interne Programmierung)

Mehrweggeschirr für To-go-Speisen: Green Box

Self-Checkout-Kassen: tl1 Kassensystem

Mensa Tarforst durch den Gastraum rollt, sich dort perfekt auskennt, den Weg zur Toilette weisen oder Erstsemester-Touren durch die Mensa begleiten könnte, bei Fragen zum Speiseplan und Inhaltsstoffen hilft, aber auch mal eine Warteschlange bespaßen soll, ob nun im Small Talk oder mit einem Quiz. Gamification

für mehr Kundenbindung ist das Stichwort, das Andreas Wagner auch bei der Umstellung auf digitale Self-Checkout-Kassen einplant: „Unsere disruptiven Veränderungen sind im Moment klar getrieben durch die Umstellung auf digitale Self-Checkout-Kassen.“ Die Trierer haben im ersten Schritt ihren Speiseplan sor-

tiert, geordnet für die neun Flächen auf dem Display, verschlankt und modernisiert, in Teilen ein Krafttakt. Im zweiten Schritt sollen über das Display Geschichten erzählt, gute Stimmung verbreitet und treue Kunden belohnt werden. Etwa so: „Guten Tag, das war Ihr zehntes Dessert – das geht heute aufs Haus.“ Möglich ist via Display vielleicht auch das: „Hallo, Ihr Essen beinhaltet 10 Gramm CO₂.“ Denn den Footprint haben die Trierer für ihre Mensen in einer Masterarbeit berechnen lassen. Noch als Idee in der Schwebel: Auf Tastendruck kann der Gast einen minimalen Ausgleich pro Mahlzeit zahlen, nur 5 Cent, so die Berechnung der Studie, und alles geht am Ende des Jahres als Spende zur CO₂-Neutralisierung in ein regional ökologisches Projekt. Mittelfristig stehen bei Andreas Wagner weitere digitale Projekte im Test an – etwa eine zentrale Video-Wall für interaktives Gaming der Gäste untereinander, oder, ein Herzensprojekt, der Einsatz von Vertical Gardening in den Mensen.

Alte Zöpfe abschneiden und alles neu denken – es ist das Credo von Alexandra Reitz. „Wir haben dank vtechnik Planung an unserer Seite die Chance, uns komplett neu aufzustellen, nach und nach wirklich alles zu modernisieren“, resümiert die Managerin. „Ganztagsangebote, mehr Gastkontakt, mehr Transparenz, mehr digitale Services, ein regional ausgerichtetes Angebot – das sind wichtige Elemente für unsere Zukunft.“

Claudia Dirschauer



EINFACH. WAS EDLES.

Preiswerte, erstklassige, nachhaltige
Gastrobekleidung ... was sich im ersten
Moment wie mehrere Widersprüche
in einem Satz anhört, wird bei Weitblick
konsequent in die Tat umgesetzt.

Manchmal geht es eben doch einfach – und edel!