



Bewertungsschema



95% - 100 %

Vorbildhafter, mängelfreier Betrieb
Geringfügige Optimierungsmöglichkeiten



85% - 94 %

Mängelfreier Betrieb und Optimierungspotenzial
in einzelnen Prüfbereichen



75% - 84 %

Geringfügige Mängel und
Optimierungspotenzial in einzelnen Prüfbereichen



65% - 74 %

Geringfügige Mängel in mehreren Prüfbereichen und teilweise erhebliches Optimierungspotenzial



50% - 64 %

Geringfügige Mängel und teilweise erhebliches
Optimierungspotenzial in mehreren Prüfbereichen

<50%

Teilweise erhebliche Mängel und erhebliches
Optimierungspotenzial in mehreren Prüfbereichen



Hans-Peter Nollmann

Inhaber der SMR-Gruppe
Mitglied im VdF und im FCSI

Schwerpunkte:

- Verpflegungsmanagement
- Wirtschaftlichkeitsberechnung
- Planungsprojekte
- Controlling / Benchmark

- Seit 25 Jahren in der Branche Gemeinschaftsverpflegung
- Seit 18 Jahren mit eigenständigem Unternehmen
- Seit 6 Jahren als Berater und Partner der SMR-Gruppe
- Seit 2008 Inhaber der SMR-Gruppe



Niels Törkel

Küchenmeister, Betriebswirt (IHK)

Schwerpunkte:

- Hotelservices im Gesundheitswesen
- Vergabebegleitung im Justizvollzugssektor
- Qualitätsmanagement in der Gemeinschaftsverpflegung

Internet: <http://www.bko-partner.de>



Birgit Steinleger

Schwerpunkte:

- Kundenservice
- Projektunterstützung
- Research-Arbeiten

Strategie – Management - Realisierung

Gastro- /Fach- und Managementberatung



Otto-Brenner-Str. 207-209 33604 Bielefeld
hpnollmann@t-online.de — www.smr-gruppe.de

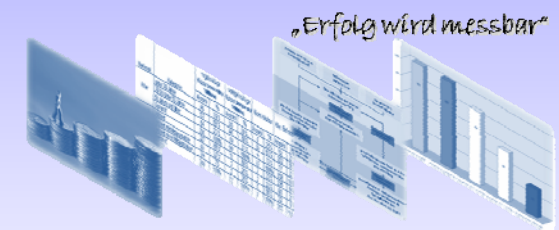
Tel.: (05 21) 23 82 88 24

Fax: (05 21) 23 82 88 25

Mobil: (0172) 534 19 00



Strategie – Management - Realisierung



Worum geht es

Erfolg ist nach allgemeiner Definition primär das **positive Erreichen eines selbst gesteckten, definierten oder erstrebenswerten Ziels**.

Bezogen auf Aktivitäten in Einrichtungen der Gemeinschaftsverpflegung ist Erfolg dabei aber auch stets das Ergebnis eines **optimalen Zusammenspiels unterschiedlicher Faktoren** in Verbindung mit der eindeutigen **Wahrnehmung durch die Tischgäste, Patienten, Heimbewohner und nicht zuletzt die Mitarbeiter**.

Erfolg ist planbar und steuerbar, setzt jedoch eine detaillierte und aktuelle Kenntnis über die Wirkung und das Zusammenwirken der eingesetzten Faktoren voraus.

Das Evaluierungssystem **GV-STAR** bietet Ihnen mit einfachen und effizienten Mitteln die Möglichkeit, den Erfolg, die Wirtschaftlichkeit und damit Wettbewerbsfähigkeit Ihrer Verpflegungseinrichtung auf der Grundlage einer ausführlichen

- **Analyse und Bewertung der betriebswirtschaftlichen und organisatorischen Rahmenparameter Ihrer Verpflegungseinrichtung zu planen und nachhaltig zu steuern.**

GV-STAR dokumentiert diesen Erfolg zum Stichtag und in seiner Entwicklung und macht ihn damit für Dritte sichtbar.



Umfassende Prüfung

Die Rahmenparameter werden in insgesamt

- 1 Infrastruktur
- 2 Personal
- 3 Produktion
- 4 Einkaufsorganisation
- 5 Qualitätsmanagement
- 6 Marketing
- 7 Betriebsführung

7 Prüfgruppen

anhand konkret definierter Prüfkriterien geprüft stellen die Grundlage der Vergabe einer **GV-STAR**-Urkunde dar.

Bei der Prüfung werden die individuellen Gegebenheiten in angemessener Weise durch adäquate

Gewichtungen berücksichtigt und somit eine mittelbare Vergleichbarkeit unterschiedlicher Einrichtungen ermöglicht.

Nach Vorlage aller relevanten Zahlen, Daten und Fakten Ihrer Verpflegungseinrichtung und einer ausführlichen Analyse „Vor-Ort“ werden die Daten durch die SMR-Berater bewertet, sowie Stärken und Schwächen im Rahmen einer Präsentation vorgestellt. Das Ergebnis der Bewertung entscheidet über die Anzahl der zu vergebenden Sterne. Im optimalen Fall werden 5 GV-Stars vergeben.

Erfolg ist nur dann nachhaltig und motivierend, wenn er Bestand hat. Daher führen wir nach Ablauf eines Jahres eine erneute Überprüfung Ihrer Einrichtung durch.

Als Option übernehmen wir bei ggf. erforderlichen Änderungen im betrieblichen Ablauf für Sie eine Neukonzeptionierung und begleiten Sie bei der Umsetzung der neuen Konzepte.

Wo liegt Ihr Nutzen

- Externe und neutrale Evaluierung und Bewertung der erbrachten Dienstleistung durch fachkompetente Berater
- Adäquate Berücksichtigung unveränderbarer Rahmenparameter
- Umfassende Schwachstellenanalyse durch Einbeziehung aller relevanten Organisations- und Funktionsbereiche
- **Option:** Konzeptentwicklung zur Behebung der Schwachstellen
- Möglichkeit der Überprüfung vertraglicher Regelungen bei fremdvergebenen Dienstleistungen
- Bewertungsergebnis als starkes **Motivationsinstrument** zur Erhaltung und/oder Verbesserung der erreichten Qualitätsstufe
- Aufzeigen der individuellen Entwicklung durch regelmäßig wiederholte Evaluierung
- Ergänzung eines hauseigenen Qualitätsmanagementsystems durch Einbeziehung eines Systems zur **Kontinuierlichen Verbesserung**
- Abgleich der eingesetzten Ressourcen mit dem „**State of the art**“
- Aktueller Marktvergleich Ihrer Einrichtung im Bereich der Wirtschaftlichkeit und damit Wettbewerbsfähigkeit
- **Option:** Aufnahme in ein nationales Register vergleichbarer Einrichtungen

