

»In der Küche ist es auf einmal leise«

Michael Schürausz, Betriebsleiter des neuen Restaurants von XXXLutz auf der Mariahilfer Straße in Wien, über die Digitalisierung von Küche und Service in der Systemgastronomie

New-Skills-Gespräche des AMS (49)
www.ams.at/newskills



»Die gesamte Gastronomiebranche wird sich ein Stück weit hin zur Systemgastronomie bewegen«, sagt Michael Schürausz über die Veränderungen durch die Digitalisierung in Restaurants und Bars. Schürausz ist Betriebsleiter des 2019 neu eröffneten systemgastronomischen Restaurants von XXXLutz in der Wiener Mariahilfer Straße, das in einzigartiger Weise ohne Möbelausstellung auskommt. Der gelernte Hotelfachmann hat zuvor innerhalb weniger Jahre viel Berufserfahrung als Leiter von Bars, Cafés und Restaurants gesammelt: »Ich will immer etwas lernen, sobald ich nichts mehr lernen kann, wird mir langweilig«, beschreibt er seinen abwechslungsreichen Werdegang in diesem New-Skills-Gespräch an seinem derzeitigen Arbeitsplatz, dessen moderne Räumlichkeiten stärker an ein gewöhnliches Restaurant erinnern als an eine typische Systemgastronomie. Im Interview spricht der junge Betriebsleiter vor allem über die Automatisierung beim Service und in der Küche, das veränderte Zeitgefühl der Gäste sowie über Zukunftsentwicklungen in der Gastronomie.

Wie haben sich die Abläufe in der Küche durch die Digitalisierung verändert?

Michael Schürausz: Wenn ich an meine Tätigkeit im Lutz-Restaurant in Brunn am Gebirge zurückdenke: An Samstagen war es üblich, dass zweihundert Menschen innerhalb einer halben Stunde ins Restaurant gekommen sind, um die sich bis zu acht Kellner gekümmert haben. Die Kellner mussten innerhalb kürzester Zeit fünfzig Zettel mit Bestellungen aufnehmen, die der Küchenleiter gesammelt und in der Küche verlautbart hat: »Ein Schnitzel, einen Backhendlsalat, zwei Frittatensuppen, ein zweites Schnitzel, zwei Grillteller!« Und im Hintergrund fingen die Köche an zu arbeiten. Ich kenne diese Situationen, weil ich regelmäßig auch in der Küche arbeite. Direkt danach müssen die bestellten Gerichte fertiggemacht werden, bevor die nächsten Bestellungen bearbeitet werden können, und dann kommt der Kellner und sagt, dass ein Gast doch noch eine Suppe vor dem Schnitzel haben möchte. Und so besteht die Gefahr, dass die Reihenfolge der Gerichte durcheinander-

kommt. In der Küche gibt es verschiedene Stationen: Den Pass,¹ eine Salat-, eine Back-, eine Grill- und eine Dessertstation. Wir haben das Restaurant nun digitalisiert, indem wir Bildschirme an diesen Stationen in der Küche eingerichtet haben. Wenn ein Kellner Bestellungen boniert,² leuchten die am jeweiligen Bildschirm auf, und der Küchenchef sieht am Pass alle Bestellungen. Die Köche sehen beispielsweise, dass zwei Grillteller bestellt werden und auch wann, damit sie keine Bestellung übersehen und sie auch in der richtigen Reihenfolge vorgehen. Durch diese Maßnahme ist viel Stress weggefallen. Ein weiterer interessanter Effekt der Einführung dieser Monitore war: Früher wurde in der Küche immer lautstark kommuniziert. Das ist komplett weggefallen. In der Küche ist es auf einmal leise. Seitdem herrscht in unserer Küche ein respektvoller Umgang, und das lernen auch unsere Lehrlinge von Anfang an kennen.

Wie digital laufen die Küchengeräte?

Michael Schürausz: Auch die Technologie der Küchenausstattung hat sich enorm weiterentwickelt. Wir haben große Fritteusen, die innerhalb kürzester Zeit bis zu sechzehn Schnitzel frittieren können, die jetzt schon mit unterstützenden Tools ausgestattet sind, etwa mit einem Zeitmenü. So kann verhindert werden, dass die Pommes Frites verbrennen. Momentan brauchen wir noch viel Arbeitszeit, um solche Geräte betreiben zu können. Wenn ich in der Früh in die Küche komme, benötige ich zum Beispiel eine Stunde, um die Fritteuse zu reinigen. Es wäre wünschenswert, wenn sich dieser Aufwand weiter minimieren würde, damit das System reibungsloser läuft. Das bedeutet nicht, dass wir weniger Menschen in der Küche brauchen. In den nächsten Jahren werden wir vielleicht Fritteusen verwenden, die sich selbst reinigen, putzen und füttern. Auch die Nachtgastronomie ist stark digitalisiert

¹ Übergang zwischen Service- und Küchenbereich im Restaurant.

² Bonieren ist ein in der Gastronomie üblicher Begriff für die Aufnahme einer Bestellung.

worden: Wenn dort ein Getränk aus dem Kühlschrank genommen wird, ist es bereits boniert. Die Lade ist nämlich so programmiert, dass sie die Gewichtsveränderungen erkennt und das entsprechende Getränk boniert. Dadurch ist der Stand der Getränke jederzeit abrufbar und kontrollierbar.

Wie funktioniert die Getränkeausgabe in Ihrem Restaurant?

Michael Schürhausz: Die Schankanlagen werden mit modernen Touch-Menüs bedient und laufend angepasst, damit das Einfüllen weniger spritzt und schneller abläuft. Die Spirituosen und Weine sind schon länger mit Aufsätzen versehen, die verhindern, dass ohne Bonierung ausgeschenkt wird. Auch bei den Kaffeemaschinen wird jedes heiße Wasser registriert, da kann keine Rechnung unter dem Tisch verschwinden.

Wie hat sich das Service durch die Digitalisierung gewandelt?

Michael Schürhausz: Im Service hat das Orderman-System die Arbeit stark verändert. Orderman sind mobile Geräte, mit denen die Kellner am Tisch die Bestellungen eingeben, die dann über Funk automatisch an die Küche weitergegeben werden. Früher wurden die Bestellungen aufgenommen, und der Bon musste dann in der Küche abgegeben werden.

Welche Rolle spielen digitale Vernetzung und Daten in Ihrem Restaurant?

Michael Schürhausz: Jedes Kühlhaus und jede Lade sind in unserem Restaurant elektronisch mit dem System vernetzt: Ich kriege eine SMS, wenn eine Lade zu lang offen oder der Tiefkühler um fünf Grad zu warm geworden ist. Jeder kleinste Kaffee wird von unserem Warenwirtschaftsprogramm erfasst und in die regelmäßige Auswertung einbezogen. Mit einem Knopfdruck weiß ich ganz genau, wie viel Mengen aller Waren sich im Lager befinden. Wenn ein Schnitzel boniert wird, werden im Lager automatisch die exakte Menge der dazugehörigen Zutaten Salz, Frittierfett und Pommes Frites abgebucht. Jeden Monat machen wir eine Inventur. Dabei erfolgt automatisch der Selbstcheck, und man sieht, wie genau jeder arbeitet. So können wir verhindern, dass größere Mengen einfach fehlen. Die Kontrolle hat sich durch die Digitalisierung enorm verstärkt.

Welche Berufsbilder gibt es bei Ihnen im Restaurant?

Michael Schürhausz: Wir haben Systemgastronomiefachmänner und Systemgastronomiefachfrauen, Gastronomiefachmänner / Gastronomiefachfrauen, Restaurantfachmänner und Restaurantfachfrauen und Köche / Köchinnen. Richtig Kochen lernt man am besten im Wirtshaus. Bei uns sind gewisse Produkte schon vorgefertigt, wir arbeiten schließlich mit Convenience-Produkten.³ Die Firma Lutz bildet jährlich Köche und Köchinnen gemeinsam mit dem WIFI aus. Ich habe den Beruf des Hotelfachmanns in der Schule gelernt, als Lehrling hätte ich aber vermutlich mehr über die Praxis gelernt. Natürlich habe ich mir Wissen über die gehobene Gastronomie angeeignet, das ich hier einbringen kann, aber wenn es um das Kochen oder Kellnern geht, ist die Praxis entscheidend. Und es hängt sehr stark vom Auszubildenden ab, wie gut Lehrlinge ausgebildet werden.

³ Convenience-Lebensmittel sind vorgefertigte Gerichte, die u.a. in der Systemgastronomie verwendet werden.

Welche Lehrberufe bilden Sie aus?

Michael Schürhausz: In anderen Lutz-Restaurants werden Restaurantfachmann / Restaurantfachfrau, Koch / Köchin und Systemgastronomiefachmann / Systemgastronomiefachfrau ausgebildet. In unserem Restaurant bilden wir ausschließlich den Beruf Systemgastronomiefachmann / Systemgastronomiefachfrau aus. Derzeit haben wir vier Lehrlinge und nehmen wahrscheinlich noch einen fünften auf. Alle Lehrlinge, die bislang zu uns gekommen sind, haben am Anfang gesagt: »Ich will Systemgastronomiefachmann werden!« beziehungsweise »Ich will Systemgastronomiefachfrau werden!« Einer unserer Lehrlinge zum Beispiel hat die Hotelfachschule abgebrochen und gesagt, dass er den Beruf bei uns im Restaurant lernen möchte. Ich habe zuerst angenommen, dass er die Lehre zum Restaurantfachmann machen möchte. Er hat aber entgegnet, dass er Systemgastronomiefachmann werden möchte, weil er die Abläufe im Service und in der Küche lernen möchte und einmal selbst Restaurantleiter werden möchte. Er hatte Recht. Als Restaurantleiter ist es von Vorteil, wenn man in beiden Bereichen ausgebildet wird. Man ist zwei Jahre beim Gast im Service, zwei Jahre in der Küche. Wenn ich das nicht getan hätte, wäre ich heute kein Restaurantleiter beim Lutz. Wenn man in die Sterne-Gastronomie gehen möchte, würde ich jedem raten, die Lehre als Koch zu absolvieren. Aber um später ein Team führen zu können, bietet sich die Lehre für die Systemgastronomie aus meiner Sicht mehr an, weil man damit ein besseres Verständnis für alle Restaurantbereiche entwickelt. Bei uns übernehmen Lehrlinge in der Systemgastronomie nach einem Jahr viel Verantwortung und kommunikative Aufgaben.

Wie stark unterscheidet sich die Lehre für die Systemgastronomie beim Lutz im Vergleich zu anderen Restaurants?

Michael Schürhausz: Es wird gerade an einem Berufsbild eines neuen Lehrberufes für die Systemgastronomie gearbeitet. Dieser neue Lehrberuf soll sich vom gängigen Bild, das von McDonalds und Burger King geprägt ist, unterscheiden. Denn mit unserem Restaurant hat das wenig zu tun.

Welche Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten gibt es beim Lutz?

Michael Schürhausz: Es gibt das Leadership-College, für das man sich im dritten Lehrjahr bewerben kann. Mit der Aufnahme in das College erhält man im letzten Lehrjahr die gleichen Schulungen, die ich selbst als Nachwuchsführungskraft besucht habe, etwa zur Persönlichkeitsbildung, der Führung von Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen und der Eigendisziplin. Ich habe schon einige Burschen und Mädels erlebt, die mit siebzehn oder achtzehn Jahren die Leitung des Restaurantservice oder die stellvertretende Küchenleitung übernommen haben.

Wie haben sich die Anforderungen an Bewerber und Bewerberinnen hinsichtlich der Digitalisierung verändert?

Michael Schürhausz: Jugendliche wachsen sowieso mit der Digitalisierung auf und haben keine Angst vor der digitalen Welt wie viele aus vorangegangenen Generationen. Bei uns sind der Wille und das Mindset entscheidend, alles andere kann man bei uns im Restaurant lernen. Wir versuchen, die Stärken zu stärken, und legen mit den Lehrlingen individuelle Ziele fest.



Michael Schürhausz, Hotelfachschule Oberwart HBLA, Hotelfachmann im Golfclub Föhrenwald, Betriebsleiter einer Cocktailbar, von zwei Cafés, eines Heurigen und einer Diskothek, Eventveranstalter, bei XXXLutz tätig als: Nachwuchsführungskraft, Serviceleiter, Restaurantleiter in Wien, Restaurantleiter in Brunn am Gebirge, seit 2019 Betriebsleiter im Restaurant Mahü in der Wiener Mariahilfer Straße.

Was hat sich für die Kundinnen und Kunden im Zuge der Digitalisierung verändert?

Michael Schürhausz: Seit der Corona-Krise im Frühjahr können sich die Gäste die Speisekarte per App und QR-Code als PDF ansehen und aufgrund der Verordnung über die App auch registrieren. Ansonsten hat sich für den Gast nichts verändert.

Welche Rolle spielt das Feedback im Internet?

Michael Schürhausz: Bewertet wird viel, ob etwas gut oder schlecht gelaufen ist. Wenn sich zum Beispiel jemand beschwert, dass beim Soda Zitron die zusätzliche Zitrone mit vierzig Cent extra verrechnet wurde und deshalb nur einen Stern vergibt, obwohl ihm das Essen geschmeckt hat, ist das schwierig einzuordnen. Negative Meldungen erhalten in den Sozialen Medien mehr Aufmerksamkeit als positive. Wir verfolgen die Bewertungen laufend und besprechen sie, weil uns das Feedback wichtig ist, hilfreich ist es aber nur, wenn es nachvollziehbar ist. Wir überlegen uns dann als Team, was wir verbessern können.

Welche generellen Trends stehen der Restaurantbranche bevor?

Michael Schürhausz: Die gesamte Gastronomiebranche wird sich ein Stück weit hin zur Systemgastronomie bewegen. Das beginnt im Barbereich: Ein Cocktail wird bereits jetzt nach den Maßstäben der Systemgastronomie gemixt. Der Barkeeper verwendet für den gleichen Cocktail eine Zutat, bei der ersten Bestellung vier Zentiliter und bei der zweiten fünf Zentiliter. Es gibt ein Rezept und einen Messbecher, mit dem du die Rezeptur genau erhalten kannst. Ich habe mit vielen Kollegen aus der Tages- und Nachtgastronomie darüber gesprochen, und die meisten kommen zu dem Schluss,

dass es zukünftig eine Mischform zwischen normalem Restaurant und Systemgastronomie geben wird.

Welche Restaurants wird es zukünftig abseits dieser Mischform geben?

Michael Schürhausz: Es wird verschiedene Formen von Restaurants geben: vollautomatisierte, halbautomatisierte und gar nicht automatisierte Restaurants. Welche Restaurants die Menschen auswählen, wird – so wie jetzt auch schon – an ihre Bedürfnisse geknüpft sein: Wenn ich schnell zu Mittag essen möchte, weil nebenan das Büro ist, ist es mir vielleicht egal, ob ich mein Essen am Tisch bestelle und serviert bekomme. Viele Menschen, die zu Mittag oder am Abend Essen gehen, erwarten dagegen ein gewisses Flair und dass man ihnen zum Kaffee eine Mehlspeise anbietet. Meiner Meinung nach werden systemgastronomische Restaurants wie McDonalds zukünftig komplett automatisiert sein, es werden vielleicht zwei Mitarbeiter vor Ort sein, die sich darum kümmern, dass die IT-Technik funktioniert und auch dass Zutaten nachgeschichtet werden. Die Burger werden dann automatisch gebraten. Manche Abläufe, wie etwa das automatische Hinauf- und Hinunterfahren der Pommes Frites bei McDonalds, werden sich vermutlich zumindest in der Systemgastronomie etablieren. Auch in bislang nicht systemgastronomischen Restaurants werden die Abläufe zunehmend automatisiert, und die Gäste werden sich zunehmend daran gewöhnen. Die klassische Gastronomie mit traditionellem Service und Küche wird es aber immer geben, zumindest im höheren Preissegment, weil es immer den Bedarf danach geben wird. Hier werden die Spezialisten beschäftigt sein. Es gibt aber auch eine Gegenentwicklung zur Automatisierung, in der die Kreativität gefordert ist: In Berlin zum Beispiel poppt gerade eine Restaurantszene nach der anderen hervor. Die vegane und vegetarische Szene schießt derzeit komplett durch die Decke, und es entstehen neue und weitgehend unbekannte Kreationen und Gerichte. Auch in Barcelona tut sich dahingehend viel.

Wird es in fünf bis zehn Jahren noch die analoge Speisekarte geben

Michael Schürhausz: Beim Restaurant Vapiano am Wiener Hauptbahnhof wird man nicht mehr bedient, es funktioniert alles über Monitore, sie bereiten die Speisen aber frisch zu. Man wartet dann circa zwanzig bis fünfundzwanzig Minuten auf das Essen, ohne Kontakt zum Service zu haben. Mit dieser Wartezeit können viele Menschen noch nicht umgehen, obwohl das keine lange Zeit ist. Wenn der Kellner zunächst die Bestellungen der Getränke aufnimmt, die Getränke serviert, anschließend die Essensbestellungen aufnimmt, erscheint vielen Menschen die Zeit kürzer, auch wenn es genauso lange dauert. Das Zeitgefühl verändert sich durch die Digitalisierung, weil die Menschen es zunehmend gewohnt sind, alles sofort bei der Hand zu haben.

Herzlichen Dank für das Gespräch!

Das Interview mit Michael Schürhausz führte Emanuel Van den Nest vom Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft (www.ibw.at) im Auftrag der Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation des AMS Österreich.



Aktuelle Publikationen der Reihe »AMS report«
Download unter www.ams-forschungsnetzwerk.at im Menüpunkt »E-Library«



AMS report 133
Monira Kerler, Karin Steiner
Mismatch am Arbeitsmarkt
 Indikatoren, Handlungsfelder und Matching-Strategien im Wirkungsbereich von Vermittlung und Beratung

ISBN 978-3-85495-645-2



AMS report 134
Regina Haberfellner, René Sturm
HochschulabsolventInnen und Soft Skills aus Arbeitsmarktperspektive

ISBN 978-3-85495-646-0



AMS report 135
Marian Fink, Thomas Horvath, Peter Huber, Ulrike Huemer, Matthias Kirchner, Helmut Mahringer, Philipp Piribauer
Mittelfristige Beschäftigungsprognose für Österreich bis 2023
 Berufliche und sektorale Veränderungen im Überblick

ISBN 978-3-85495-647-9



AMS report 136
Birgit Aigner-Walder, Marika Gruber
Jugendarbeitslosigkeit und Migration im ländlichen Raum
 Analyse am Beispiel des Bundeslandes Kärnten

ISBN 978-3-85495-648-7

Die **New-Skills-Gespräche des AMS** werden im Auftrag der Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation des AMS Österreich vom Österreichischen Institut für Berufsbildungsforschung (öibf; www.oebf.at) gemeinsam mit dem Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft (ibw; www.ibw.at) umgesetzt. ExpertInnen aus Wirtschaft, Bildungswesen, Politik und aus den Interessenvertretungen wie auch ExpertInnen aus der Grundlagen- bzw. der angewandten Forschung und Entwicklung geben im Zuge der New-Skills-Gespräche lebendige Einblicke in die vielen Facetten einer sich rasch ändernden und mit Schlagworten wie Industrie 4.0 oder Digitalisierung umrissenen Bildungs- und Arbeitswelt.

Initiiert wurden die mit dem Jahr 2017 beginnenden New-Skills-Gespräche vom AMS Standing Committee on New Skills, einer aus ExpertInnen des AMS und der Sozialpartner zusammengesetzten Arbeitsgruppe, die es sich zum Ziel gesetzt hat, die breite Öffentlichkeit wie auch die verschiedenen Fachöffentlichkeiten mit einschlägigen aus der Forschung gewonnenen Informationen und ebenso sehr mit konkreten Empfehlungen für die berufliche Aus- und Weiterbildung – sei diese nun im Rahmen von arbeitsmarktpolitischen Qualifizierungsmaßnahmen oder in den verschiedensten Branchenkontexten der Privatwirtschaft organisiert, im berufsbildenden wie im allgemeinbildenden Schulwesen, in der Bildungs- und Berufsberatung u.v.m. verankert – zu unterstützen.
www.ams.at/newskills

www.ams-forschungsnetzwerk.at

... ist die Internet-Adresse des AMS Österreich für die Arbeitsmarkt-, Berufs- und Qualifikationsforschung

Anschrift des Interviewten

Michael Schürausz
 XXXL Restaurant MaHü
 Mariahilferstraße 121b
 1060 Wien
 E-Mail: m7s@xxxlutz.at
 Internet: www.xxxxlutz.at/c/restaurant-mahue

Alle Publikationen der Reihe AMS info können über das AMS-Forschungsnetzwerk abgerufen werden. Ebenso stehen dort viele weitere Infos und Ressourcen (Literaturdatenbank, verschiedene AMS-Publikationsreihen, wie z.B. AMS report, FokusInfo, Spezialthema Arbeitsmarkt, AMS-Qualifikationsstrukturbericht, AMS-Praxishandbücher) zur Verfügung – www.ams-forschungsnetzwerk.at.

Ausgewählte Themen aus der AMS-Forschung werden in der Reihe AMS report veröffentlicht. Der AMS report kann direkt via Web-Shop im AMS-Forschungsnetzwerk oder bei der Communicatio bestellt werden. AMS report – Einzelbestellungen € 6,- (inkl. MwSt., zuzügl. Versandkosten).

Bestellungen (schriftlich) bitte an: Communicatio – Kommunikations- und PublikationsgmbH, Steinfeldgasse 5, 1190 Wien, E-Mail: verlag@communicatio.cc, Internet: www.communicatio.cc

P. b. b.

Verlagspostamt 1200, 02Z030691M

Medieninhaber, Herausgeber und Verleger: Arbeitsmarktservice Österreich, Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation/ABI, Sabine Putz, René Sturm, Treustraße 35–43, 1200 Wien

Jänner 2021 • Grafik: Lanz, 1030 Wien • Druck: Ferdinand Berger & Söhne Ges.m.b.H., 3580 Horn

