



Vom Grill aufs Tablett: Qualität, Service und Sauberkeit im McDonald's Restaurant

Zum Hieressen oder Mitnehmen?

Egal, ob die Bestellung aufs Tablett oder in die Tüte kommt: Die Gäste bei McDonald's können sich darauf verlassen, dass die Produkte immer gleich gut schmecken und stets die hohen Qualitätsansprüche erfüllen. Dass auch in den Küchen der Restaurants feste Regeln bei der Zubereitung und im allgemeinen Umgang mit den Speisen genau eingehalten werden, ist eine Selbstverständlichkeit.

Wie schon bei der Herstellung der Zutaten für Big Mac & Co. durch unsere Lieferanten hat dabei ein bewährtes Qualitätskonzept für Lebensmittelsicherheit zentrale Bedeutung: HACCP. Die fünf Buchstaben stehen für „Hazard Analysis and Critical Control Points“. Eine umfassende Risikovorbeugung, die festgelegte kritische Punkte der Lagerung und Zubereitung von Lebensmitteln regelmäßig überwacht. So wird beispielsweise die Kerntemperatur der gegrillten Patties, wie die Hackfleischscheiben für die Burger genannt werden, täglich überprüft und dokumentiert. Und doch ist HACCP nur ein Element der zahlreichen Qualitätssicherungs-Maßnahmen. Jeder einzelne Restaurant-Mitarbeiter trägt die Verantwortung dafür, dass die hohen Maßstäbe eingehalten werden. Gewährleistet werden diese Ansprüche durch fortlaufende Inspektionen staatlicher wie auch interner Prüfer. Als zusätzliche Eigenkontrolle werden in allen Restaurants Untersuchungen durch Institute wie SGS-Fresenius durchgeführt, bei denen beispielsweise die Qualität der Eiswürfel, Milchshakes und Sundaes überprüft wird.

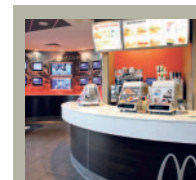
Im Fritteusenbereich werden alle zu frittierenden Produkte wie Chicken McNuggets und die Patties für Filet-o-Fish für die Weiterverarbeitung zubereitet. Jede Produktgruppe hat dabei ihr eigenes, abgeschlossenes Fettbad.



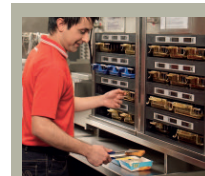
Anschließend werden die frittierten Pommes Frites mit Salz gewürzt und maximal sieben Minuten bevorratet.



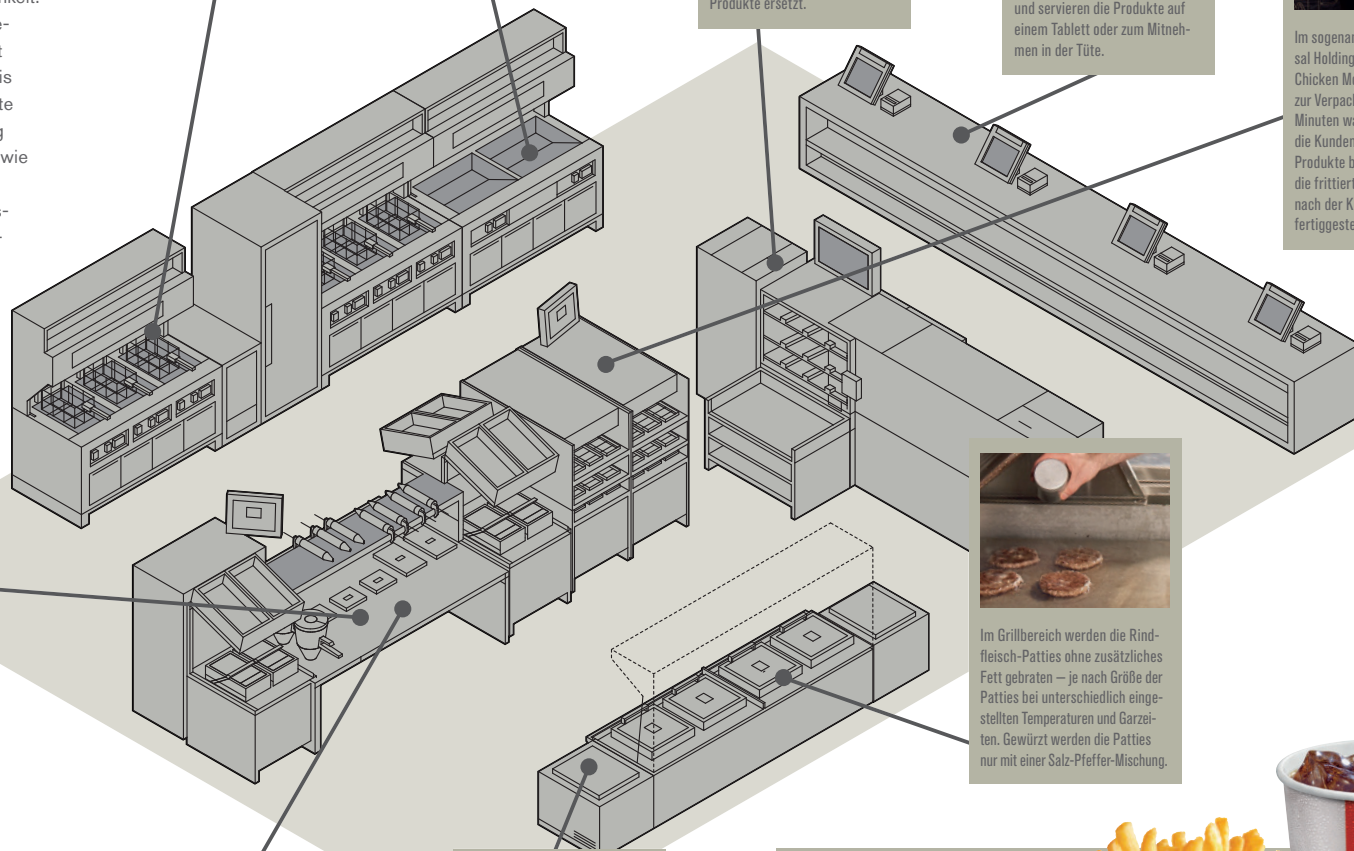
Die Produktionskontrolle ist die Verbindung von der Küche zum Counter – die Burger stehen hier bei rund 60 °C für maximal zehn Minuten zum Verkauf. Nach Ablauf dieser Zeit werden sie entsorgt und durch frische Produkte ersetzt.



Immer mehr Restaurants erstrahlen im neuen Design, der gute Service ist geblieben. Die Mitarbeiter nehmen die Bestellung auf, kassieren und servieren die Produkte auf einem Tablett oder zum Mitnehmen in der Tüte.



Im sogenannten UHC (Universal Holding Cabinet) werden Chicken McNuggets etc. bis zur Verpackung maximal 20 Minuten warmgehalten. Damit die Kunden frisch zubereitete Produkte bekommen, werden die frittierten Produkte erst nach der Kundenbestellung fertiggestellt bzw. verpackt.



Genau abgestimmt sind die Abläufe hinter den Kulissen der McDonald's Restaurants. Vom Toasten der Buns über das Grillen der Patties bis zum Ausgarnieren der Burger – alles folgt einer festgelegten Reihenfolge, damit Qualität und Geschmack immer den Gästeerwartungen entsprechen.



Im Grillbereich werden die Rindfleisch-Patties ohne zusätzliches Fett gebraten – je nach Größe der Patties bei unterschiedlich eingestellten Temperaturen und Garzeiten. Gewürzt werden die Patties nur mit einer Salz-Pfeffer-Mischung.



Wie die Lkw von HAVI sind auch die Lager der McDonald's Restaurants in drei Temperaturzonen unterteilt: mindestens minus 18 °C für Patties und andere Tiefkühlware, 1–4 °C für nicht gefrorene Lebensmittel und ungekühlt für Verpackungen und andere Verbrauchsmaterialien. Auch die Temperatur der Lagerzonen wird täglich kontrolliert und dokumentiert.

Angebrochene Gebinde/Verpackungen haben streng festgelegte Verbrauchszeiträume: So darf z. B. Salat maximal drei Stunden lang verwendet werden.



Permanente Kontrollen garantieren immer höchste Qualität: Täglich wird die Kerntemperatur eines zubereiteten Pattys gemessen, sie muss über 69 °C liegen.

Wichtigstes im Überblick:

- 1.361 Restaurants in Deutschland, davon 656 Restaurants mit integriertem McCafé
- Regelmäßige externe Kontrollen, u. a. durch staatliche Behörden und Institute wie SGS-Fresenius
- Regelmäßige Prüfungen aus Gästesicht durch sog. „Mystery Shopper“
- Tägliche interne Kontrollen, die dokumentiert werden



Vom Lieferanten zum Restaurant: Just in time



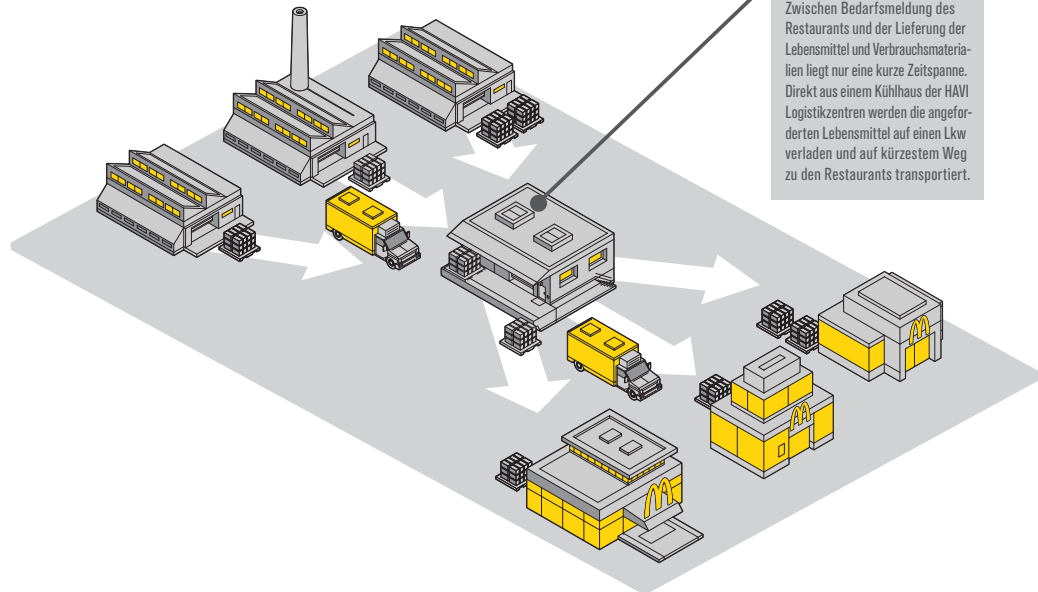
Die sechs Logistikzentren von HAVI Logistics sind strategisch in Deutschland verteilt. Sie garantieren gleichzeitig eine hohe Flexibilität und Effektivität.

Über ein Vierteljahrhundert auf Achse.

Ein zuverlässiger Logistik-Partner ist für jedes Unternehmen ein Muss. Ganz besonders, wenn man mit Lebensmitteln handelt. McDonald's vertraut seit 1981 der WLS Warenhandel + Logistik + Service GmbH, die Ende 2008 in HAVI Logistics umfirmierte. Mit ihrem genau auf McDonald's zugeschnittenen Logistik-Konzept und bundesweit sechs Distributionszentren garantiert die HAVI Logistics die pünktliche Versorgung von rund 1.361 McDonald's Restaurants in Deutschland und Luxemburg. So koordiniert und optimiert der Spezialist alle Abläufe innerhalb der Lieferkette. Als Schnittstelle zwischen Lieferanten und Restaurants zeichnet er dabei verantwortlich für die strikte Einhaltung sämtlicher Kriterien des McDonald's „Quality Inspection Program“ (QIP), die weit über die gesetzlichen Vorschriften hinausgehen. Dazu gehört auch die garantierte Wahrung der Kühlkette: Zeigt die Temperaturkontrolle bei der Anlieferung im Restaurant, dass auch nur eine Probe außerhalb der vorgegebenen Richtwerte liegt, geht die gesamte Ladung an die HAVI Logistics zurück und wird nicht mehr verwendet.



Zwischen Bedarfsmeldung des Restaurants und der Lieferung der Lebensmittel und Verbrauchsmaterialien liegt nur eine kurze Zeitspanne. Direkt aus einem Kühlhaus der HAVI Logistikzentren werden die angeforderten Lebensmittel auf einen Lkw verladen und auf kürzestem Weg zu den Restaurants transportiert.

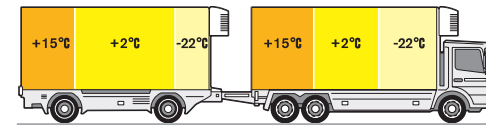


Weitere Informationen unter www.mcdonalds.de

Von Marke zu Marke: Optimale Qualität hat einen Namen

Temperatur nach Maß.

Wie die Lagerräume bei HAVI sind auch die Lkw in drei Temperaturzonen unterteilt: Trocken- (+15 °C), Kühl- (+2 °C) und Tiefkühlbereich (-22 °C) sorgen für einen produktgerechten und wirtschaftlichen Transport der Waren. Variable Trennwände im Ladebereich ermöglichen eine flexible Aufteilung der unterschiedlichen Kühlzonen. Die Temperaturen werden während des Transports ständig durch Loggersysteme kontrolliert und dokumentiert.



Die Lkw sind konsequent optimal ausgelastet: Auf dem Rückweg nehmen sie immer auch Waren mit. So werden Leerkilometer vermieden und Transportkosten gespart.

Einkufen wie Millionen andere auch.

Was etwas überraschend klingen mag, ist seit Jahrzehnten gute Tradition: McDonald's kauft genauso ein wie seine Gäste. Zwar mögen die Dimensionen andere sein, der Anspruch an Qualität ist jedoch der gleiche. Dabei verlässt sich auch McDonald's beim Einkauf auf große Marken. Und doch ist Vertrauen nicht genug, um von McDonald's als Lieferant zertifiziert zu werden: Auch diese namhaften Hersteller unterziehen sich gemäß dem McDonald's SQMS Food Safety Standard und jährlichen Audits unabhängiger Institutionen. Nur so können dem Gast auf Dauer einen gleichbleibend hoher Standard und die Sicherheit geboten werden, die er von der Marke McDonald's erwartet.



MAAP: So gedeiht's mit Sicherheit
MAAP steht für „McDonald's Agricultural Assurance Programme“. Das Ziel dieses Konzepts ist die Qualitätssicherung aller landwirtschaftlichen Erzeugnisse. Ein Prozess, der bereits bei der Aussaat und der Aufzucht beginnt. Also noch vor dem eigentlichen Einkauf der Rohwaren durch die McDonald's Lieferanten. MAAP ist ein interner Referenzstandard von McDonald's, der unter anderem bestehende Richtwerte des Qualitätsmanagements (QM), des Qualitätssicherungsystems (QS-System) sowie GlobalGAP (einheitlicher globaler Standard für landwirtschaftliche Erzeugnisse) beinhaltet. Nicht zuletzt dient MAAP der Förderung von kontrolliertem Anbau und nachhaltiger Landwirtschaft, die McDonald's qualitativ hochwertige Rohstoffe garantieren.

Die wichtigsten Marken auf einen Blick

Rund 80 Prozent des Einkaufsvolumens von McDonald's stammt aus namhaften deutschen Produktionsstätten. Viele von ihnen beliefern das Unternehmen bereits seit Jahrzehnten.

Fleisch: Esca Food Solutions		Kaffee: Jacobs		Toppings: Schwartau	
Brötchen: Lieken/FSB Backwaren		Käse: Hochland		Pommes Frites: McCain/Agrarfrost/Lamb Weston	
Eis/Milchshakes: Goldmilch		Käsespezialitäten: Alpenhain		Soft Drinks: Coca-Cola	
Kindergeburtstagsorten: Coppentrath & Wiese		Salatlieferanten: Bonduelle/Eisberg/VanGorp	 	Butter: Meggle	
Ketchup/Senf/Saucen/ Dressings/Gurken: Develley		Eiprodukte: Ovofit		Frittieröl: Walter Rau	