

## DIGITALISIERUNGS-CHECK „GASTGEWERBE“

Verschaffen Sie sich einen Überblick über die  
Möglichkeiten der Digitalisierung in Hotellerie und Gastronomie  
und machen Sie eine Bestandsaufnahme für Ihren Betrieb

Gefördert durch:



Im Rahmen der Initiative:



Fachlich begleitet durch:



Gefördert durch:



## Infos zum Digitalisierungs-Check „Gastgewerbe“

### Welche Ziele verfolgt der Digitalisierung-Check?

Der Digitalisierungs-Check ist eine **Bestandsaufnahme der Digitalisierung**, von Kassensystemen über Personalplanung bis hin zu smarten Hotelanwendungen.

Er behandelt außerdem **Chancen und Risiken der Digitalisierung** bezogen auf die Einführung, die Arbeitsorganisation und -sicherheit und den Datenschutz.

Er gibt Ihnen einen **Überblick** über die grundsätzlichen Möglichkeiten der Digitalisierung in Ihrem Betrieb und hilft Ihnen bei der Planung der nächsten Schritte in die Digitalisierung und damit in eine erfolgreiche Zukunft.

### Für wen ist der Check?

Der Check ist eine Bestandsaufnahme für kleine und mittelständische Hotel- und Gastronomiebetriebe. Er richtet sich an Inhaber und Inhaberinnen sowie Geschäftsführende.

Bei der Bearbeitung ist es ggf. sinnvoll Führungskräfte und Mitarbeitende des Unternehmens einzubinden.

### Wie kann man den Check einsetzen?

Sie können alle Aussagen danach bewerten, ob Sie jeweils einen Handlungsbedarf für Ihr Unternehmen sehen. Ist Handlungsbedarf vorhanden, legen Sie Aktivitäten fest und formulieren erste Schritte, die Sie gehen wollen.

Je nach Geschäftsfeld, in dem Sie tätig sind, können Aussagen bei Ihnen nicht zutreffen, diese können Sie bei der Bearbeitung auslassen.

## 1. Bestandsaufnahme Digitalisierung

### 1.1 Internetauftritt

	Handlungs- bedarf	Aktivitäten Legen Sie erste Schritte fest.
Wir verfügen über einen Internetauftritt mit aktuellen und regelmäßig gepflegten Informationen.	<input type="checkbox"/>	
Der Internetauftritt ist übersichtlich strukturiert und einfach aufgebaut, so dass ein potentieller Gast sich schnell orientieren kann (benutzerfreundliche Menüführung).	<input type="checkbox"/>	
Der Internetauftritt ist tauglich für Endgeräte wie Smartphone oder Tablet.	<input type="checkbox"/>	
Der Gast kann über die Internetseite Zimmer direkt online buchen oder Tische reservieren (z.B. Online-Abfrage freier Tische oder Zimmer).	<input type="checkbox"/>	
Potentielle Gäste können sich auf der Internetseite vorhandene Bewertungen unterschiedlicher Portale ansehen.	<input type="checkbox"/>	
Aus dem Internetauftritt sind ein klares Profil des Unternehmens sowie die spezifischen Dienstleistungen erkennbar.	<input type="checkbox"/>	
Der Internetauftritt ist mehrsprachig wählbar.	<input type="checkbox"/>	
Die Website wird aktuell gehalten und enthält regelmäßig „News“.	<input type="checkbox"/>	
Hilfreiche Informationen sind per Download zugänglich und aktuell (z.B. Speisekarte).	<input type="checkbox"/>	
Informationen zum regionalen Urlaubs- und Freizeitangebot sind vorhanden bzw. verlinkt.	<input type="checkbox"/>	
Sie haben Social-Media-Elemente integriert und kommunizieren darüber (z.B. Facebook, Google+, Instagram, YouTube, Twitter).	<input type="checkbox"/>	

## 1.2 Kassensysteme

	Handlungs- bedarf	Aktivitäten Legen Sie erste Schritte fest.
Die elektronische Kasse erfüllt schon jetzt die technischen Sicherheitsstandards, die eine Manipulation unmöglich macht.	<input type="checkbox"/>	
Unser Unternehmen arbeitet mit einer stationären Kasse, die PC-basiert ist.	<input type="checkbox"/>	
Unser Unternehmen arbeitet mit einem mobilen Kassensystem (Tablet-basiert) mit mobilem bonieren, Kartenzahlung direkt beim Gast, Rabatt- und Stornofunktionen etc.	<input type="checkbox"/>	
Wir nutzen zusätzliche Möglichkeiten der elektronischen Kasse, wie z.B. Zeiterfassung des Personals, betriebliche Auswertungen, Kundendatenbank, Angebotsgestaltung.	<input type="checkbox"/>	

## 1.3 Online-Vermarktung

	Handlungs- bedarf	Aktivitäten Legen Sie erste Schritte fest.
Wir pflegen Kundendateien bzw. Gästedatenbank.	<input type="checkbox"/>	
Potentielle Kunden/ Gäste finden uns schnell bei Google, da Keywords im Text auf der Website platziert sind.	<input type="checkbox"/>	
Die Suchmaschinenoptimierung (SEO) erfolgt unter Einbindung professioneller Unterstützung.	<input type="checkbox"/>	
Wir setzen zum Empfehlungsmarketing soziale Medien ein (z.B. Facebook, Google+, Twitter).	<input type="checkbox"/>	
Wir haben einen Google-My-Business-Eintrag.	<input type="checkbox"/>	
Wir vertreiben einen regelmäßigen E-Mail-Newsletter, um gezielt unsere Gäste bzw. Gästegruppen anzusprechen.	<input type="checkbox"/>	
Wir präsentieren uns auf Vertriebsplattformen (z.B. HRS, Hotel, Booking, Open Table, Bookatable), um zusätzlich zu verkaufen.	<input type="checkbox"/>	
Wir arbeiten stark mit visuellen Anreizen (z.B. Bilder, Filme), um Botschaften und Emotionen zu transportieren und Gäste zu binden.	<input type="checkbox"/>	

## 1.4 Hotel- und Restaurantsoftware

Handlungs-  
bedarf

Aktivitäten  
Legen Sie erste Schritte fest.

Es ist ein zentrales Reservierungssystem vorhanden (einfache Hoteldatenbank) mit Zimmeranzahl, Verfügbarkeit und Preisermittlung.

Mit einer umfassenden Hotelsoftware steuern wir Reservierung, Front Office, Buchhaltung, Bewertungsmanagement, Housekeeping, Zeiterfassung der Mitarbeiter etc.

Die Gäste können über eine App auf Hotel-Applikationen zurückgreifen, z.B. Buchung von Wellnessangeboten, Tischreservierung.

Ein internes Informationssystem für Beschäftigte (über Handy oder Tablet) erleichtert die Steuerung der Arbeitsprozesse.

Die Steuerung des Tagungsgeschehens und / oder der Veranstaltungen erfolgt über spezielle Softwarelösungen, die in die Hotelsoftware integriert sind.

Wir steuern einzelne Arbeitsprozesse über Softwarelösungen (z.B. Buchhaltung, Reservierung), die miteinander kompatibel sind (keine Insellösungen).

Die Preise für Getränke und Speisen werden mittels einer Kalkulationssoftware ermittelt.

Wir arbeiten mit digitalisierter Küchentechnik zur Prozessoptimierung, um Defekte, Verunreinigungen und/oder Lagerbestände zu erkennen.

### 1.5 Personalmanagement und -entwicklung

#### Handlungsbedarf

#### Aktivitäten Legen Sie erste Schritte fest.

Inhaber/-in oder Beschäftigte haben Fortbildungen zu digitalen Themen wahrgenommen, z.B. Social-Media im Gastgewerbe, Intelligente Kassensysteme, Facebook für Hotellerie, Onlinevertrieb etc.

Wir nutzen digitale Systeme zur Arbeitszeiterfassung und Schichtplangestaltung, auf die die Beschäftigten Zugriff haben und auch eintragen können.

Unsere Beschäftigten kennen und nutzen digitale Lernangebote/ E-Learning-Kurse zur Fortbildung.

Die Beschäftigten sind mit beruflichen Handys bzw. Tablets ausgestattet.

### 1.6 Smarte Hotelanwendungen

#### Handlungsbedarf

#### Aktivitäten Legen Sie erste Schritte fest.

Die Gäste können sich über Smartphone/ Tablet selbst einchecken und auschecken.

Mobiles Bezahlen ist selbstverständlich.

Verschiedene Funktionen im Hotelzimmer (z.B. TV, Jalousien, Klimaanlage) können zentral vom Gast über eine App gesteuert werden.

Die Hotelzimmer können vom Interessenten vorab im Internet angesehen, ausgewählt und gebucht werden.

Die Zimmertür kann mobil geöffnet werden.

Die Gästekommunikation ist personalisiert (z.B. Push-Nachrichten an Gäste, Informationen zur Umgebung des Hotels, Buchung von Hotelleistungen).

Unser Gäste-WLAN erfüllt auch hohe Gästeanforderungen wie Streaming, Videotelefonie und Online-Fernsehen.

## 2. Chancen und Risiken der Digitalisierung

### 2.1 Entwicklung und Einführung

#### Handlungs- bedarf

#### Aktivitäten

Legen Sie erste Schritte fest.

Alle Führungskräfte und Beschäftigten werden über die geplante Einführung von digitalen Technologien informiert.

Bei der Einführung digitaler Anwendungen werden Führungskräfte und Beschäftigte aktiv mit in die Entwicklung der Verfahren einbezogen.

Wir legen genau fest, in welcher Form die digitalen Systeme integriert werden sollen (z.B. Pilotierung und Testphase, Erfahrungen der Nutzer einholen, Verbesserungen, Integration in Normalbetrieb).

Für den Notfall (z.B. Stromausfall, Angriffe, Störfälle, Unfälle) haben wir eine Vorgehensweise festgelegt.

### 2.2 Arbeitsorganisation und -sicherheit

#### Handlungs- bedarf

#### Aktivitäten

Legen Sie erste Schritte fest.

Wir verbessern die Arbeitsorganisation durch digital abgestimmte Einsatzplanung und gewinnen dadurch langfristige Planungssicherheit für Beschäftigte und Hotelleitung.

Wir nutzen die Digitalisierung, um die Arbeitsplatzumgebung gesundheitsgerecht und arbeitsförderlich zu gestalten (z.B. durch Beleuchtung, Klima, ergonomische Abläufe).

Wir überprüfen, welche Gefährdungen und Belastungen für die Beschäftigten durch den Einsatz digitaler Technologien entstehen können und legen entsprechende Maßnahmen fest, z.B. für eine Begrenzung der Erreichbarkeit (Gefährdungsbeurteilung).

Wir stärken die Kompetenzen unserer Beschäftigten im Umgang mit digitalen Anwendungen.

### 2.3 Datenschutz und -sicherheit

#### Handlungs- bedarf

#### Aktivitäten Legen Sie erste Schritte fest.

Inhaber/in und Führungskräfte kennen die für ihr Unternehmen wichtigen Inhalte der EU-Datenschutzgrundverordnung und geben diese Informationen an die Beschäftigten weiter.

Wir wissen, welche personenbezogenen Daten der Beschäftigten die autonomen Systeme erfassen. Es gibt Vereinbarungen zum Umgang mit den erhobenen personenbezogenen Daten.

Wir wissen, welche Daten zur Verfügung stehen und von welchen Produkten, Arbeitsmitteln, Räumen, Menschen und Prozessen diese erfasst werden.

Die Beschäftigten kennen durch Qualifizierungen, Trainings und betriebliche Unterweisungen die Datenschutzrichtlinien und handeln danach.

Die Leitung und die Mitarbeiter kennen die Maßnahmen zur Datensicherung.

Zugriffsrechte sind festgelegt und wurden an die Führungskräfte und Beschäftigten kommuniziert.

Gefördert durch:



Im Rahmen der Initiative:



Fachlich begleitet durch:



Gefördert durch:

