



GUTER  
GASTGEBER  
GUTER  
ARBEITGEBER



INITIATIVE  
**NEUE**  
QUALITÄT  
DER ARBEIT



## DIGITALISIERUNGS-CHECK „GASTGEWERBE“

Überblick und Selbstcheck zur Digitalisierung in der Hotellerie  
und Gastronomie sowie Praxishilfe zur systematischen Ein-  
führung digitaler Technologien

## Infos zum Digitalisierungs-Check

Verschaffen Sie sich einen Überblick über die Möglichkeiten der Digitalisierung in Hotellerie und Restaurant und machen Sie eine Bestandsaufnahme für Ihren Betrieb. Nutzen Sie den Selbstbewertungscheck zur Einführung digitaler Technologien:

### Welche Ziele verfolgt der Digitalisierungs-Check?

Der Digitalisierungs-Check gibt einen Überblick über die grundsätzlichen Möglichkeiten der Digitalisierung in Hotellerie und Gastronomie, von Online-Vermarktung über Hotelsoftware bis hin zu smarten Hotelanwendungen. Er hilft bei der Bestandsaufnahme und bei der Planung der nächsten Schritte als auch bei der systematischen Einführung digitaler Technologien. Der Check basiert auf der Potentialanalyse Arbeit 4.0 der Offensive Mittelstand, einer Umfrage in Rheinland-Pfalz sowie auf Erfahrungen aus Beratungen, Workshops und Experimentierräumen mit Betrieben des Hotel- und Gastgewerbes im Rahmen des BMAS-Projektes „Guter Gastgeber – Guter Arbeitgeber“.

### Für wen ist der Check?

Den Selbstcheck können vor allem kleine und mittelständische Hotel- und Gaststättenbetriebe nutzen. Er richtet sich an Inhaber, Geschäftsführung und Hoteldirektion. Bei der Bearbeitung ist es sinnvoll Führungskräfte und Mitarbeiter des Unternehmens einzubinden.

### Wie kann man den Check einsetzen?

Der Check ist eine Bestandsaufnahme der Digitalisierung vom Internetauftritt über Online-Vermarktung und Arbeitsorganisation bis hin zu smarten Hotelanwendungen. Des Weiteren ist er ein Selbstbewertungscheck zur Einführung digitaler Technologien. Dabei werden Chancen und Risiken der Digitalisierung sowie die Auswahl und Einführung digitaler Software und Technologien behandelt. Außerdem werden grundlegende Themen, wie Arbeitsorganisation und -sicherheit sowie Maßnahmen zur Datensicherheit als auch zum Datenschutz abgefragt.

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.

Gefördert durch:



Im Rahmen der Initiative:



Fachlich begleitet durch:



Gefördert durch:



# 1. Bestandsaufnahme Digitalisierung

| 1.1 Internetauftritt   | Handlungsbedarf          | Aktivitäten                        |
|--|--------------------------|------------------------------------|
| Wir verfügen über einen Internetauftritt mit aktuellen und regelmäßig (mindestens einmal im Monat) gepflegten Informationen.   | <input type="checkbox"/> | Geben Sie hier erste Schritte ein. |
| Der Internetauftritt ist übersichtlich strukturiert und einfach aufgebaut, sodass ein potentieller Gast sich schnell orientieren kann (benutzerfreundliche Menüführung). | <input type="checkbox"/> | Geben Sie hier erste Schritte ein. |
| Der Internetauftritt ist tauglich für Endgeräte wie Smart Phone oder Tablet.   | <input type="checkbox"/> | Geben Sie hier erste Schritte ein. |
| Der Gast kann über die Internetseite Zimmer direkt online buchen oder Tische reservieren (z.B. Online-Abfrage freier Tische oder Zimmer).                                | <input type="checkbox"/> | Geben Sie hier erste Schritte ein. |
| Potentielle Gäste können sich auf der Internetseite vorhandene Bewertungen unterschiedlicher Portale ansehen.  | <input type="checkbox"/> | Geben Sie hier erste Schritte ein. |
| Aus dem Internetauftritt sind ein klares Profil des Unternehmens sowie die spezifischen Dienstleistungen erkennbar.  | <input type="checkbox"/> | Geben Sie hier erste Schritte ein. |
| Der Internetauftritt ist mehrsprachig wählbar.   | <input type="checkbox"/> | Geben Sie hier erste Schritte ein. |
| Die Website wird aktuell gehalten und enthält regelmäßig „News“.   | <input type="checkbox"/> | Geben Sie hier erste Schritte ein. |
| Hilfreiche Informationen sind per Download zugänglich und aktuell (z.B. Speisekarte)   | <input type="checkbox"/> | Geben Sie hier erste Schritte ein. |
| Informationen zum regionalen Urlaubs- und Freizeitangebot sind vorhanden bzw. verlinkt.  | <input type="checkbox"/> | Geben Sie hier erste Schritte ein. |
| Sie haben Social-Media-Elemente integriert und kommunizieren darüber (z.B. Facebook, Google+, Instagram, YouTube, Pinterest, Twitter).                                   | <input type="checkbox"/> | Geben Sie hier erste Schritte ein. |

| <b>1.2 Kassensysteme</b>  | <b>Handlungsbedarf</b>   | <b>Aktivitäten</b>                 |
|---|--------------------------|------------------------------------|
| Die elektronische Kasse erfüllt die technischen Sicherheitsstandards, die eine Manipulation unmöglich macht.  | <input type="checkbox"/> | Geben Sie hier erste Schritte ein. |
| Unser Unternehmen arbeitet mit einer stationären Kasse, die PC-basiert ist.   | <input type="checkbox"/> | Geben Sie hier erste Schritte ein. |
| Unser Unternehmen arbeitet mit einem mobilen Kassensystem (Tablet-basiert) mit mobilem bonieren, Kartenzahlung direkt beim Gast, Rabatt- und Stornofunktionen etc.  | <input type="checkbox"/> | Geben Sie hier erste Schritte ein. |
| Wir nutzen zusätzliche Möglichkeiten der elektronischen Kasse wie z.B. Zeiterfassung des Personals, betriebliche Auswertungen, Kundendatenbank, Angebotsgestaltung. | <input type="checkbox"/> | Geben Sie hier erste Schritte ein. |

| <b>1.3 Online-Vermarktung</b>   | <b>Handlungsbedarf</b>   | <b>Aktivitäten</b>                 |
|---|--------------------------|------------------------------------|
| Wir pflegen Kundendateien bzw. eine Gästedatenbank.   | <input type="checkbox"/> | Geben Sie hier erste Schritte ein. |
| Potentielle Kunden/ Gäste finden uns schnell bei Google, da Keywords im Text auf der Website platziert sind.                        | <input type="checkbox"/> | Geben Sie hier erste Schritte ein. |
| Die Suchmaschinenoptimierung (SEO) erfolgt unter Einbindung professioneller Unterstützung.  | <input type="checkbox"/> | Geben Sie hier erste Schritte ein. |
| Wir setzen zum Empfehlungsmarketing soziale Medien (z.B. Facebook, Google+, Twitter, etc.) ein.                                     | <input type="checkbox"/> | Geben Sie hier erste Schritte ein. |
| Wir haben einen Google-My-Business-Eintrag.   | <input type="checkbox"/> | Geben Sie hier erste Schritte ein. |
| Wir vertreiben einen regelmäßigen E-Mail-Newsletter, um gezielt unsere Gäste bzw. Gästegruppen anzusprechen.                        | <input type="checkbox"/> | Geben Sie hier erste Schritte ein. |
| Wir präsentieren uns auf Vertriebsplattformen (z.B. HRS, Hotel, Booking, Open Table, Bookatable), um zusätzlich zu verkaufen.       | <input type="checkbox"/> | Geben Sie hier erste Schritte ein. |
| Wir arbeiten stark mit visuellen Anreizen (z.B. Bilder, Filme), um Botschaften und Emotionen zu transportieren und Gäste zu binden. | <input type="checkbox"/> | Geben Sie hier erste Schritte ein. |

## 1.4 Hotel- und Restaurantsoftware

|   | Handlungsbedarf          | Aktivitäten                        |
|---|--------------------------|------------------------------------|
| Es ist ein zentrales Reservierungssystem vorhanden (Hoteldatenbank) mit Zimmeranzahl, Verfügbarkeit und Preisermittlung.  | <input type="checkbox"/> | Geben Sie hier erste Schritte ein. |
| Es wird eine Hotel-Software eingesetzt, die Direktbuchungen über die Website mit bestehenden Reservierungen abgleicht.  | <input type="checkbox"/> | Geben Sie hier erste Schritte ein. |
| Die Hotel-Software ist durch einen Channel-Manager mit Buchungsseiten von Drittanbietern verbunden.   | <input type="checkbox"/> | Geben Sie hier erste Schritte ein. |
| Mit einer umfassenden Hotelsoftware steuern wir Reservierung, Front Office, Buchhaltung, Bewertungsmanagement, Housekeeping, Zeiterfassung der Mitarbeiter etc. | <input type="checkbox"/> | Geben Sie hier erste Schritte ein. |
| Die Gäste können über eine digitale Gästemappe oder App auf Hotel-Applikationen zurückgreifen, z.B. Buchung von Wellnessangeboten, Tischreservierung, etc.      | <input type="checkbox"/> | Geben Sie hier erste Schritte ein. |
| Ein internes Informationssystem für Beschäftigte (über Handy oder Tablet) erleichtert die Steuerung der Arbeitsprozesse.  | <input type="checkbox"/> | Geben Sie hier erste Schritte ein. |
| Die Steuerung des Tagungsgeschehens und/oder der Veranstaltungen erfolgt über spezielle Softwarelösungen, die in Hotelsoftware integriert sind.                 | <input type="checkbox"/> | Geben Sie hier erste Schritte ein. |
| Wir steuern einzelne Arbeitsprozesse über Softwarelösungen (z.B. Buchhaltung, Reservierung), die miteinander kompatibel sind (keine Insellösungen).             | <input type="checkbox"/> | Geben Sie hier erste Schritte ein. |
| Die Preise für Getränke und Speisen werden mittels einer Kalkulationssoftware ermittelt.  | <input type="checkbox"/> | Geben Sie hier erste Schritte ein. |
| Wir arbeiten mit digitalisierter Küchentechnik zur Prozessoptimierung, um Defekte, Verunreinigungen und/oder Lagerbestände zu erkennen.                         | <input type="checkbox"/> | Geben Sie hier erste Schritte ein. |

## 1.5 Personalmanagement und -entwicklung

|  | Handlungsbedarf          | Aktivitäten                        |
|--|--------------------------|------------------------------------|
| Wir nutzen spezifische Software oder eine App, mittels Smartphone oder Tablet, zur internen Kommunikation und Abstimmung.                          | <input type="checkbox"/> | Geben Sie hier erste Schritte ein. |
| Wir nutzen digitale Systeme zur Arbeitszeiterfassung und Schichtplangestaltung, auf die die Beschäftigten Zugriff haben und auch eintragen können. | <input type="checkbox"/> | Geben Sie hier erste Schritte ein. |
| Unsere Beschäftigten kennen und nutzen digitale Lernangebote/ E-Learning-Kurse zur Fortbildung.  | <input type="checkbox"/> | Geben Sie hier erste Schritte ein. |
| Die Beschäftigten sind mit beruflichen Handys bzw. Tablets ausgestattet.   | <input type="checkbox"/> | Geben Sie hier erste Schritte ein. |

## 1.6 Smarte Hotelanwendungen

|   | Handlungsbedarf          | Aktivitäten                        |
|---|--------------------------|------------------------------------|
| Verschiedene Funktionen im Hotelzimmer können zentral vom Gast über eine App gesteuert werden (TV, Jalousien, Klimaanlage etc.).                | <input type="checkbox"/> | Geben Sie hier erste Schritte ein. |
| Die Gäste können einen digitalen Meldeschein erstellen und müssen nicht vor Ort unterschreiben.   | <input type="checkbox"/> | Geben Sie hier erste Schritte ein. |
| Mobiles Bezahlen ist selbstverständlich.  | <input type="checkbox"/> | Geben Sie hier erste Schritte ein. |
| Die Hotelzimmer können vom Interessenten vorab im Internet angesehen, ausgewählt und gebucht werden.  | <input type="checkbox"/> | Geben Sie hier erste Schritte ein. |
| Die Gäste können sich über Smart Phone/ Tablet selbst einchecken und auschecken.  | <input type="checkbox"/> | Geben Sie hier erste Schritte ein. |
| Die Gästekommunikation ist personalisiert. (z.B. Push-Nachrichten an Gäste, Informationen zur Umgebung des Hotels, Buchung von Hotelleistungen) | <input type="checkbox"/> | Geben Sie hier erste Schritte ein. |
| Unser Gäste-WLAN erfüllt auch hohe Gästeanforderungen wie streamen, Videotelefonie und Online-Fernsehen.  | <input type="checkbox"/> | Geben Sie hier erste Schritte ein. |

## 2. Systematischer Einsatz digitaler Technologien und Software - Selbstbewertungscheck

| 2.1 Chancen und Risiken   | Handlungsbedarf          | Aktivitäten                        |
|---|--------------------------|------------------------------------|
| Wir sehen Marktpotentiale z. B. durch nutzen digitaler Gästedaten für das Marketing und eine zielgenaue Ansprache.  | <input type="checkbox"/> | Geben Sie hier erste Schritte ein. |
| Wir kennen die Chancen digitaler Technologien für die betrieblichen Prozesse und die Organisation, z. B. bei Arbeitsproduktivität, Personaleinsatzplanung, Arbeitsschutz...   | <input type="checkbox"/> | Geben Sie hier erste Schritte ein. |
| Wir kennen mögliche negative Auswirkungen, wenn wir die Chancen der Digitalisierung nicht nutzen, wie z.B. keine auf den Gast zugeschnittenen Dienstleistungen und entsprechender Imageverlust.                     | <input type="checkbox"/> | Geben Sie hier erste Schritte ein. |
| Mögliche negative Auswirkungen auf unsere betrieblichen Prozesse sind uns bekannt, z. B. bei fehlenden Kompetenzen oder einem ungenügenden Sicherheits- und Notfallmanagement sowie durch fehlende Datensicherheit. | <input type="checkbox"/> | Geben Sie hier erste Schritte ein. |
| 2.2 Planung und Beschaffung   | Handlungsbedarf          | Aktivitäten                        |
| Wir überprüfen regelmäßig technologische Entwicklungen sowie Hotel- und Tourismusplattformen, die für unser Unternehmen geeignet sind, um unsere Stärken zu verbessern  | <input type="checkbox"/> | Geben Sie hier erste Schritte ein. |
| Wir haben festgelegt, mit welchen Zielen, Nutzen und Anwendungsbereichen wir digitale Angebote nutzen wollen, welche Bereiche wir vernetzen und wie wir die Technologien und Software einführen wollen.             | <input type="checkbox"/> | Geben Sie hier erste Schritte ein. |
| Digitale Technologien beschaffen wir nach Kriterien, die wir im Betrieb festgelegt haben und die zu unseren Unternehmenszielen und deren Umsetzung passen.  | <input type="checkbox"/> | Geben Sie hier erste Schritte ein. |
| Es werden konkrete Anforderungen an die zu beschaffenden digitalen Technologien definiert, z. B. Lasten-/Pflichtenheft.   | <input type="checkbox"/> | Geben Sie hier erste Schritte ein. |

|   |                          |                                    |
|---|--------------------------|------------------------------------|
| Wir haben klare Anforderungen an den Support (Erreichbarkeit und Reaktionszeit) und an die Wartung (Updates) sowie an die Weiterentwicklung der digitalen Technologien.   | <input type="checkbox"/> | Geben Sie hier erste Schritte ein. |
| Verträge und Lizenzen werden nur unterschrieben, wenn klar ist, wie mit den Daten umgegangen wird (Verfügung über Daten) und welche Abhängigkeiten entstehen können. Abhängigkeit von einzelnen Anbietern wird vermieden. | <input type="checkbox"/> | Geben Sie hier erste Schritte ein. |
| Folgekosten werden über den gesamten Lebenszyklus berücksichtigt (Implementierung, Qualifizierung, Wartung, Schnittstellen...)  | <input type="checkbox"/> | Geben Sie hier erste Schritte ein. |
| Wir lassen mehrere Anbieter ihre Konzepte und Produkte vorstellen und fragen bei Referenzunternehmen nach deren Erfahrungen mit der Technologie oder der Software.  | <input type="checkbox"/> | Geben Sie hier erste Schritte ein. |
| Wir nutzen vorhandene IT-Expertise im Betrieb und ziehen ggf. externe neutrale Beratung hinzu, z. B. Berater von Fachverbänden und Kammern oder freie Berater.  | <input type="checkbox"/> | Geben Sie hier erste Schritte ein. |

## 2.3 Einführung digitaler Anwendungen

|   | Handlungsbedarf          | Aktivitäten                        |
|---|--------------------------|------------------------------------|
| Alle Führungskräfte und Beschäftigten werden über die geplante Einführung von digitalen Technologien informiert.  | <input type="checkbox"/> | Geben Sie hier erste Schritte ein. |
| Bei der Einführung digitaler Anwendungen werden die Führungskräfte und/ oder Beschäftigte aktiv miteinbezogen. Wir arbeiten mit der nötigen Transparenz und nutzen vorhandenes Wissen.  | <input type="checkbox"/> | Geben Sie hier erste Schritte ein. |
| Wir legen fest welche Kompetenzen Führungskräfte und Beschäftigte im Umgang mit der Software benötigen (z.B. Datenschutz, Datensicherheit, Umgang mit Apps und Social Media) und ergänzen fehlende Kompetenzen durch Qualifizierung | <input type="checkbox"/> | Geben Sie hier erste Schritte ein. |
| Wir legen genau fest, in welcher Form die digitalen Systeme integriert werden sollen – z.B. erste Pilotierung und Testphase, Erfahrungen  | <input type="checkbox"/> | Geben Sie hier erste Schritte ein. |

---

der Nutzer einholen, Verbesserungen, Integration in Normalbetrieb.

---

Backup-Maßnahmen sind definiert und für den Notfall (z.B. Stromausfall, Angriffe, Störfälle, Unfälle) haben wir eine Vorgehensweise festgelegt und kommuniziert.

Geben Sie hier erste Schritte ein.

---

## 2.4 Arbeitsorganisation und -sicherheit

### Handlungsbedarf

### Aktivitäten

---

Wir verbessern die Arbeitsorganisation durch digital abgestimmte Einsatzplanung und gewinnen dadurch langfristige Planungssicherung für Beschäftigte und Hotelleitung. Personal wird nach individueller Situation eingesetzt (z.B. Gesundheit, Leistungsfähigkeit, private Situation).

Geben Sie hier erste Schritte ein.

---

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

Geben Sie hier erste Schritte ein.

---

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).

Geben Sie hier erste Schritte ein.

---

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

Geben Sie hier erste Schritte ein.

---

## 2.5 Datenschutz und –sicherheit

### Handlungsbedarf

### Aktivitäten

---

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

Geben Sie hier erste Schritte ein.

---

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

Geben Sie hier erste Schritte ein.

---

|  |                          |                                    |
|--|--------------------------|------------------------------------|
| Wir wissen, welche Daten zur Verfügung stehen und von welchen Produkten, Arbeitsmitteln, Räumen, Menschen und Prozessen diese erfasst werden.  | <input type="checkbox"/> | Geben Sie hier erste Schritte ein. |
| Die Beschäftigten kennen durch Qualifizierungen, Trainings und betriebliche Unterweisungen die Datenschutzrichtlinien und handeln danach.  | <input type="checkbox"/> | Geben Sie hier erste Schritte ein. |
| Datensicherheit ist für uns ein Qualitätsmerkmal. Die Leitung und die Mitarbeiter kennen die Maßnahmen zur Datensicherung.   | <input type="checkbox"/> | Geben Sie hier erste Schritte ein. |
| Zugriffsrechte sind festgelegt und wurden an die Führungskräfte und Beschäftigten kommuniziert.  | <input type="checkbox"/> | Geben Sie hier erste Schritte ein. |
| Wir vereinbaren mit Gästen und Lieferanten, wie wir mit ihren personenbezogenen sowie betrieblichen Daten umgehen und sie mit unseren. Hierzu werden Vereinbarungen über die gegenseitige Datenverwendung getroffen. | <input type="checkbox"/> | Geben Sie hier erste Schritte ein. |
| Wir benennen oder beauftragen einen Datenschutzbeauftragten sofern mindestens 10 Personen ständig mit personenbezogenen Daten arbeiten.  | <input type="checkbox"/> | Geben Sie hier erste Schritte ein. |

## Über Guter Gastgeber – Guter Arbeitgeber

„Guter Gastgeber - Guter Arbeitgeber“ ist 2014 als ein BMAS-Projekt zur Fachkräftesicherung und Förderung guter Arbeitsbedingungen im Gastgewerbe entstanden. Es wurden zahlreiche Betriebe beraten und dabei Erfahrungen gemacht, die in hilfreiche Praxishilfen geflossen sind. Aktuell widmet sich die Initiative den Auswirkungen der Digitalisierung im Gastgewerbe. Dabei werden zwei Betriebe bei der Umsetzung der Digitalisierung in

sogenannten Experimentierräumen bis ins Jahr 2020 begleitet.

Das Projekt wurde im Rahmen der Initiative Neue Qualität der Arbeit vom Bundesministerium für Arbeit und Soziales und dem Arbeitsministerium in Rheinland-Pfalz gefördert.

Weitere Informationen unter [www.guter-gastgeber-guter-arbeitgeber.de](http://www.guter-gastgeber-guter-arbeitgeber.de)

### Kontakt

PATRICK SCHACKMANN  
ed-media e.V.  
+49 631 3724 5513  
schackmann@ed-media.org

ALFRED GETTMANN  
a und o Gettmann  
+49 6588 4313907  
gf@gettmann.de

## Digitalisierung im Gastgewerbe: 4 Empfehlungen

Ergebnis aus unserer Umfrage 2019 von 45 Mitgliedsbetrieben des DEHOGA e.V. in Rheinland-Pfalz. Die Umfrage ist nicht repräsentativ. Es lassen sich jedoch, aufgrund der Analyse sowie durch die gemachten Beratungserfahrungen, einige Empfehlungen ableiten.

**1** Jedes Unternehmen ist individuell zu betrachten: dies bedeutet, dass eine Maßnahme der Digitalisierung in einem Unternehmen adäquat ist, aber in einem anderen Unternehmen nicht. Den Betrieben wird empfohlen eine **Digitalisierungsstrategie** auszuarbeiten, die sich letztlich aus der Unternehmensstrategie ableiten lässt und die somit mehr ist als eine Summe von Einzelmaßnahmen.

Trotz der Individualität der Betriebe, gibt es **existentiell notwendige Schritte** der Digitalisierung. Hierzu gehören das Marketing über die Internetpräsenz und die sozialen Medien sowie die Online-Direktbuchung von Zimmern und Tischen.



Weitere Schritte können in Richtung der Optimierung der Arbeitsprozesse gehen (z.B. zentrales Reservierungssystem, Hotelsoftware) oder in Richtung Digitalisierung der Kommunikation mit Gästen (z.B. Hotel-App, Push-Nachrichten).

Oftmals ist gerade der Bereich der Gastkommunikation ausbaufähig. Es gilt zu fragen, was ist sinnvoll, welche Anforderungen haben die Gäste und wer kann die Aufgaben systematisch durchführen?

**3** **Beratungs- und Informationsbedarf auslösen.** Unternehmer müssen Zeit aufwenden, um sich mit Möglichkeiten der Digitalisierung zu befassen. Neben dem zu *geringen Informationsstand* verweisen Unternehmen oft auf zu *knappen Zeitressourcen* und die *hohen Investitionskosten*

als Haupthindernis beim Einsatz neuer digitaler Technologien.

Die Unternehmen müssen **Digitalisierung als Teil der Geschäftsstrategie** begreifen und dieser auch Zeit einräumen – zu Lasten operativer Tätigkeiten. Die Ausarbeitung und Umsetzung einer Digitalisierungsstrategie ist eine Investition und kostet somit Zeit und Geld. Die zweite Herausforderung betrifft den Zugriff auf **professionelle Beratung und Information**: Auf der politischen Ebene ist vor allem das Förderprogramm *unternehmensWert: Mensch plus* des BMAS zu nennen. Hierüber können kleinere und mittlere Betriebe geförderte Beratung erhalten.

**4** Während einerseits die fehlende **Qualifikation der Beschäftigten** im Thema Digitalisierung als Hindernis genannt wird, findet eine entsprechende Fortbildung der Beschäftigten *mit Hilfe digitaler Medien* nur wenig statt. Von Seiten der Betriebe wird aber nach Informationen zu speziellen Weiterbildungsangeboten nachgefragt. Hierzu wird empfohlen **Weiterbildungen zum Thema Digitalisierung** für Beschäftigte zu entwickeln und anzubieten.

38 Prozent der Betriebe beziehen ihre Beschäftigten bei der Einführung digitaler Technologien stark oder sehr stark mit ein. Während 38 Prozent dies kaum oder gar nicht machen. Dieser Befund spricht auch dafür die Digitalisierung als strategisches Projekt anzugehen und dabei **Mitarbeiter einzubeziehen**, die digitale Kompetenz junger Menschen zu nutzen, Verantwortung zu delegieren, digitale Lernmethoden einzuführen. Für die Unternehmen des Gastgewerbes besteht die größte Herausforderung in der Rekrutierung und Bindung von Personal. Dies wird nur gelingen, wenn die Unternehmen modern und zeitgemäß aufgestellt sind – somit auch medienaffin.

## Impressum

### Herausgeber

Guter Gastgeber – Guter Arbeitgeber  
[www.guter-gastgeber-guter-arbeitgeber.de](http://www.guter-gastgeber-guter-arbeitgeber.de)

### Projektleitung

ed-media e.V.  
Amerikastr. 1  
66482 Zweibrücken

### Autoren und Redaktion

Alfred Gettmann (a und o Gettmann)  
Patrick Schackmann, Sabine Roschy, Susanne Egler (ed-media e.V.)

**Fotos:** Adobe Stock/128906809/WavebreakmediaMicro (Titelbild)

### Stand

April 2020

[www.guter-gastgeber-guter-arbeitgeber.de](http://www.guter-gastgeber-guter-arbeitgeber.de)

Projektnehmer:



Partner:



Gefördert durch:



Im Rahmen der Initiative:



Fachlich begleitet durch:



Gefördert durch:

