

**Leseprobe**

# Nachhaltigkeit in der Hotellerie (IST)

**Studienheft**

## Nachhaltiges Management in der Hotellerie

**Autoren**

Prof. Dr. Axel Gruner

# Kapitel 1

- 1. Nachhaltigkeit und Digitalisierung**
- 1.1 Digitalisierung im Unternehmenskontext
- 1.2 Nachhaltige Digitalisierung und digitale Nachhaltigkeit
- 1.3 Digitale Instrumente im gastgewerblichen Alltag
- 1.4 Fazit



**Lernorientierung**

**Nach Bearbeitung dieses Kapitels sind Sie in der Lage,**

- das Konzept des digitalen nachhaltigen Gastronomie-Managements zu erläutern;
- Ziele und Instrumente der nachhaltigen Digitalisierung zu identifizieren;
- die Vorteile der Digitalisierung für Mitarbeiter und Unternehmen zu benennen;
- den Begriff ‚Künstliche Identität‘ zu erklären.

Zunächst wird in diesem Abschnitt das Thema Digitalisierung als notwendiges Instrument des modernen, ganzheitlichen Nachhaltigkeitsmanagements behandelt, bevor auf die Möglichkeiten der Implementierung eines integrativen Nachhaltigkeitskonzepts in Hotellerie und Gastronomie eingegangen wird.

## 1.1 Digitalisierung im Unternehmenskontext

Falls sich Ihr Betrieb entscheidet, zukünftig auf nachhaltige Digitalisierung zu setzen, wäre Ihnen dann unmittelbar klar, was gemeint ist? Sollen beispielsweise die Warenbestellprozesse digitalisiert werden, das Essen von Gästen per App bestellt werden können, die uhrzeitspezifische Gästenachfrage von Computern erfasst und prognostiziert werden oder ist auch die Installation von Photovoltaikanlagen auf den Dächern gemeint, um die eigenen digitalen Anlagen zu betreiben? Und wie würde Ihre Antwort lauten, wenn anstatt von nachhaltiger Digitalisierung von digitaler Nachhaltigkeit die Rede wäre? Vielleicht wäre Ihre Antwort eine andere, vielleicht dieselbe. Was steht hinter den Begriffen nachhaltige Digitalisierung und digitale Nachhaltigkeit?

## 1.2 Nachhaltige Digitalisierung und digitale Nachhaltigkeit

### Nachhaltige Digitalisierung

Digitalisierungsprozesse gehören bei gastgewerblichen Unternehmen inzwischen zum Alltag. Das beginnt schon bei der Website inkl. Möglichkeit der Tischbuchung, an der beispielhaft die nachhaltige Digitalisierung erläutert werden soll. Unterschiedliche Maßnahmen sind wichtig, um den Webauftritt nachhaltiger zu gestalten:

- Ein geradliniges und besonders schlankes – sprich datenarmes – Webdesign kann dazu beitragen, dass der Energieverbrauch reduziert wird.
- Zudem hilft ein durchdachtes Web- bzw. Programm-Design, Gästen und Mitarbeitern Zeit zu sparen und ihre PC-Zeiten zu minimieren.
- Für das Serverhosting können bewusst grüne Anbieter beauftragt werden, um den Fußabdruck des digitalen Unternehmensauftritts zu reduzieren.
- Datenschutz spielt im Rahmen der Nachhaltigkeit überdies eine Rolle. So können Tracking-Optionen reduziert und somit gleichzeitig die Nutzerfreundlichkeit erhöht werden. Dabei wird zudem die Datenflut minimiert, was erneut Energie sparen kann.

Ziele der nachhaltigen Digitalisierung: Die Implementierung von digitalen Technologien soll zusätzlich zu gewünschten Effizienzsteigerungen auch Umweltbelange sowie soziale Aspekte berücksichtigen. Somit sollen Nachhaltigkeit und Digitalisierung Hand in Hand gedacht und umgesetzt werden. Nachhaltige Digitalisierung ist somit als eine Art strategische Implementierungs- oder Ausrichtungsleitlinie zu verstehen.

### Nachhaltiger Webauftritt

### Ziele der nachhaltigen Digitalisierung



### Digitale Nachhaltigkeit

#### Freier Zugang zu digitalen Ressourcen

Beim Konzept der digitalen Nachhaltigkeit geht es um einen allgemeinen Grundsatz. **Es steht besonders der freie Zugang zu digitalen Ressourcen für möglichst viele Menschen im Fokus**, sodass hierüber eine Form der Gerechtigkeit und globalen Teilhabe entsteht. Der Grundgedanke ist dabei, dass die digitalen Güter mit geringen laufenden Kosten verbunden sind und durch den Gebrauch von verschiedenen Nutzern nicht aufgebraucht werden, sondern weiterhin verfügbar bleiben und somit zugänglich sein sollten. Bereits heute verkörpert gewisse frei zugängliche Software, wie beispielsweise mitgestaltbare Open-Source-Lösungen, diesen Grundgedanken. Von Internet-Browsern über Kartenmaterialien bis hin zu spezifischeren Anwendungen wie Kreativ- oder Kassen-Programmen können Unternehmen profitieren.

Stellenweise handelt es sich sogar schon um Branchenstandards. **Open Source** kann in der Praxis beispielsweise für die optimierte Produktionsplanung genutzt werden. Vorteile liegen unter anderem in den geringen Kosten, schnell verfügbaren Innovationen und Individualisierungsmöglichkeiten (vgl. KOMPETENZZENTRUM ESTANDARDS 2021).

### 1.3 Digitale Instrumente im gastgewerblichen Alltag

Die Möglichkeiten, um einen gastronomischen Betrieb digital aufzustellen, sind vielfältig:

- Unternehmenswebsite inklusive Onlinereservierungsmöglichkeit und Onlineshop
- Digitale Speisekarten
- Onlinetastings
- Lieferdienste und Take-aways
- Kontaktloses Bezahlen
- Kunden- und Lieferantendatenauswertung
- Prognosetools, um die Nachfrage vorherzusehen und entsprechend Mitarbeiter und Waren vorhalten zu können sowie Umsätze vorherzusehen

### Beispiele für Digitalisierungsanwendungen in der Gastronomie:

#### Nesto

Mittels künstlicher Intelligenz (KI) erstellt Nesto eine Umsatz- und Bedarfsprognose. Dafür werden sowohl historische Buchungsdaten als auch externe Faktoren wie Wetter, Ferien- oder Feiertage miteinbezogen. Die übersichtliche Darstellung des stündlichen Personalbedarf bildet die Grundlage für eine einfache, elektronische Dienstplanerstellung mittels Drag & Drop. Intelligente Hinweise verhelfen zu effizienten Plänen unter Beachtung von Verfügbarkeiten, Abwesenheiten und gesetzlichen Vorgaben (NESTO o. D.).

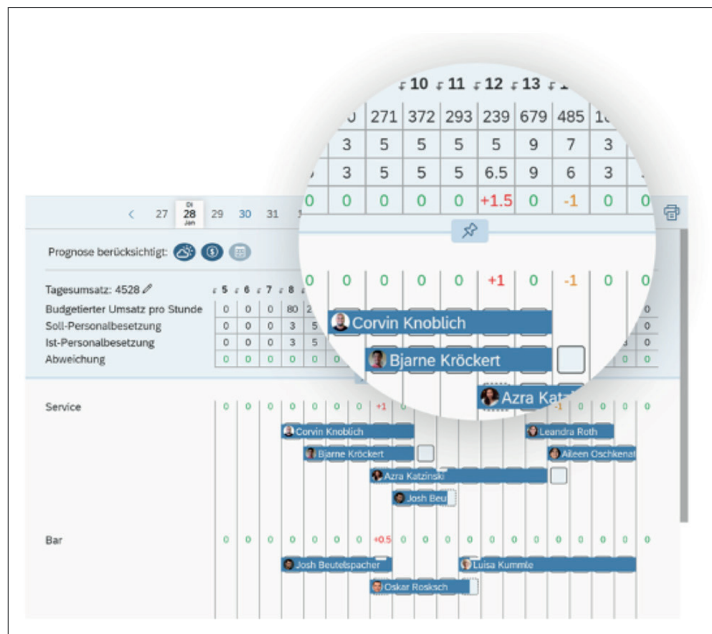


Abb. 1 Umsatz- und Bedarfsprognose (NESTO o. D.)

## 1. Nachhaltigkeit und Digitalisierung

### gastronovi

gastronovi Office ist eine Cloud-Softwarelösung für Kassensysteme, Reservierungssysteme mit Kalkulationsmodul inklusive Speisekarten-Tool bis hin zur Personalsoftware mit Schnittstellen zu DATEV oder PayPal. In der Vernetzung verschiedener Module zur nachhaltigen Optimierung gastronomischer Betriebe liegt ein Effizienzvorteil. Tools wie gastronovi können das Tagesgeschäft, aber auch Prozesse im Hintergrund effizienter zusammenführen.

Kleine Teams, flache Hierarchien und vielfältige Aufgaben stellen die Individualgastronomie vor große, logistische Herausforderungen. Durch das Single-Source-Konzept hilft gastronovi Office, den Arbeitsumfang zu reduzieren und wiederkehrende Fehlerquellen zu vermeiden. Durch die cloudbasierte Lösung profitieren gastronovi-Kunden von regelmäßigen Verbesserungen, Anpassungen an neue gesetzliche Bestimmungen, automatischen Back-ups und einer integrierten Langzeitarchivierung. Es reicht ein normaler Browser, um die komplette Software zu nutzen (GASTRONOVI o. D.).



Abb. 2 gastronovi – Leistungsangebot  
(GASTRONOVI o. D.)

### Dish Guest – Kontaktlose Gästeerfassung oder Restaurant-Website-Builder

Mit dem Tool-Anbieter Dish gibt es einen weiteren digitalen Baukasten speziell für die Gastronomie. In Zeiten der Corona-Abstandsregeln und Kontaktbeschränkungen bietet Dish ein Tool zur einfachen und kontaktlosen Datenerfassung der Gäste an. So kann der Wirt ohne fliegende Zettel die Corona-Dokumentationspflicht erfüllen. Dish unterstützt des Weiteren bei digitaler Tischreservierung (Dish Guest) oder beim schnellen Einstieg ins Online-Geschäft. Der Dish Website Builder ist ein Do-it-yourself-Tool, mit dem Pflege, Updates und Navigation laut Dish ein „Kinderspiel“ sind (DISH o. D.).

## 1.4 Fazit

Auch wenn die Begrifflichkeiten nachhaltiger Digitalisierung sowie digitaler Nachhaltigkeit auf den ersten Blick ähnlich und beinahe synonym verwendbar wirken, ist der Unterschied doch größer als zunächst angenommen. Für Unternehmen ist diese Unterscheidung nicht unbedeutend, beispielsweise bei der Formulierung interner Ziele, der Außenkommunikation oder der Suche nach Unterstützung und neuen Lösungen.

Kleine Teams, flache Hierarchien und vielfältige Aufgaben stellen die Individual- und Systemgastronomie vor große, logistische Herausforderungen. IT-Anwendungen helfen unter anderem, den Arbeitsumfang zu reduzieren, wiederkehrende Fehlerquellen zu vermeiden und Prognosen zu treffen. Vor allem bei cloudbasierten Lösungen profitieren Gastronomen von regelmäßigen Verbesserungen, Anpassungen an neue gesetzliche Bestimmungen, automatischen Back-ups und einer integrierten Langzeitarchivierung.

Zunehmend wird wie bei dem Praxisbeispiel der Nesto Software GmbH künstliche Intelligenz (KI) eingesetzt. Es ist der Versuch, menschliches Lernen und Denken auf Computer zu übertragen und ihnen damit eine gewisse Intelligenz zu verleihen. Statt für jeden Zweck programmiert zu werden, sollte KI eigenständig Antworten finden und selbstständig Probleme lösen.