

## »Algorithmen, Apps und Automaten – Digitalisierung als Antwort auf den Personalmangel im Gastgewerbe?«

Ergebnisprotokoll des Sozialpartnerdialogs am 11. Dezember 2023

### Programm

|           |   |
|-----------|---|
| 09:30 Uhr | Ankommen  |
| 10:00 Uhr | Begrüßung und Vorstellung<br>Ute Kathmann, ArbeitGestalten GmbH         |
| 10:15 Uhr | Input<br>Zeèv Rosenberg, Amano Group                                    |
| 10:30 Uhr | Diskussion  |
| 11:30 Uhr | Pause   |
| 11:45 Uhr | Diskussion und Ergebnissicherung  |
| 12:20 Uhr | Ausblick und Verabschiedung<br>Christopher Rochow, ArbeitGestalten GmbH |

### Anwesend

|                    |   |
|--------------------|---|
| Holger Böckner     | bildungsmarkt e. V., Projekt HOGA:Co/ selbstständig   |
| Gerrit Buchhorn    | Berliner Hotel- und Gaststättenverband e. V. (DEHOGA) |
| Florian Buttgerit  | AXICA Kongress- und Tagungszentrum                    |
| Ute Kathmann       | ArbeitGestalten GmbH                                  |
| Markus Klopsch     | bildungsmarkt e. V., Projekt HOGA:Co                  |
| Carolin Konrad     | Agentur für Arbeit, Arbeitgeberservice Lichtenberg    |
| Nancy Richter      | Agentur für Arbeit, Arbeitgeberservice Mitte          |
| Christopher Rochow | ArbeitGestalten GmbH                                  |
| Zeèv Rosenberg     | AMANO Group   |

Das Projekt „Joboption Berlin“ wird gefördert aus Mitteln der Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung.

## Begrüßung und Einführung

Die Anwesenden werden durch Ute Kathmann, ArbeitGestalten GmbH begrüßt. Der Sozialpartnerdialog findet im Rahmen des [Projekts Joboption Berlin](#) statt. Das Projekt wird aus Mitteln der Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung gefördert. Die Sozialpartnerdialoge sind ein etabliertes Format, in kleinerer Runde wird sich intensiv mit einem für die Branche wichtigen Thema beschäftigt.

Ob digitaler Check-In, automatisierte Küchen, ein QR-Code zur Bestellung des Essens im Restaurant oder der Service-Roboter, der die Teller vom Tisch zur Küche trägt: Digitale Technologien und Automatisierung haben längst Einzug in das Hotel- und Gaststättengewerbe gehalten.

Doch wie verändert sich dadurch die Beschäftigung im Gastgewerbe? Wie können Algorithmen, Apps und Automaten dazu beitragen, das Personal im Hotel- und Gaststättengewerbe zu entlasten? Ist Digitalisierung gar *die* Antwort auf den Arbeitskräftemangel in der personalintensiven Branche? Wann lohnt sich die Einführung neuer Technologien für die Betriebe? Und welchen Einfluss haben digitalisierte Bereiche im Hotel, Restaurant und Café auf das Gästelerlebnis? Diese Fragen sollen im Rahmen des Sozialpartnerdialogs erörtert werden.

## Vorstellungsrunde und Input

In der Vorstellungsrunde werden bereits wichtige Aspekte angeschnitten. In einem vertretenen Unternehmen werden aktuell Abläufe in der Küche digitalisiert, was beispielsweise bei der regelmäßig durchzuführenden Temperaturkontrolle in den Kühlräumen eine Entlastung darstellt. Von Seiten des Arbeitgeber-Service gibt es den Hinweis, dass dieser regional und nicht nach Branchen oder Themen strukturiert ist, gerade in Berlin-Mitte ist das Gastgewerbe aber ein wichtiges Thema. Ein Teilnehmer weist auf die Bedeutung der Betriebsgröße hin – sie entscheidet oft mit darüber, welche Digitalisierungsschritte lohnend sind. Bevor der Input beginnt, wird betont, dass Digitalisierung kein Selbstzweck ist, sondern immer eine konkrete Praxis, welche von der Frage danach, was für den Betrieb und seine Beschäftigten Sinn macht, geleitet werden sollte.

Zeèv Rosenberg, Head of Business Management bei der Amano Group, startet seinen Input mit einem Rückblick auf die von ihm bislang gemachten Erfahrungen bei der Digitalisierung von Betriebsabläufen. Die Amano Group hat für die ca. 550 Mitarbeitenden ein eigenes Intranet aufgebaut, hier fiel auf, was für alle Digitalisierungsschritte gilt: Die Werkzeuge bringen nur dann etwas, wenn sie von den Beschäftigten angenommen und aktiv genutzt werden. Das bedeutet, dass nicht von oben herab alles, was möglich ist, durchgeführt werden sollte, sondern jede Umstellung

Das Projekt „Joboption Berlin“ wird gefördert aus Mitteln der Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung.

mit dem Austausch mit den prospektiv Betroffenen beginnen sollte. Was funktioniert gut, wo könnte eine technische Neuerung eine Entlastung darstellen und wie sollte sie gestaltet sein? Die Einführung neuer Techniken, wenn sie gelingen soll, ist ein langwieriger Prozess. Im Idealfall gibt es ein Team von Verantwortlichen, ein:e Projektmanager:in sollte diesem Prozess vorstehen.

Für das gesamte Personalmanagement (Personalsuche, Lohnabrechnung, Dienstplanung, etc.) gibt es digitale Unterstützung. Manche decken nur Teilaspekte ab, andere versprechen, alles zu können. Die Suche nach dem passenden Angebot ist Arbeit und nimmt Zeit in Anspruch. Die Nutzung von Dienstplanungsanbietern setzt das Vorhandensein von Hardware (internetfähige Handys, Tablet, Laptop) und Internetzugang bei den Beschäftigten voraus.

Nach außen gilt es, die Gäste und die Lieferant:innen im Auge zu halten. Letztere stellen selbst teilweise bestimmte Ansprüche an digitale Schnittstellen, um ihre Lieferungen auszuführen. Für die Reservierung (und Bezahlung) von Zimmern im Hotel und Tischen im Restaurant gibt es diverse Plattformen, welche zum Teil Algorithmen für eine optimale Platznutzung beinhalten. In der Kommunikation mit den Gästen setzen Zeèv Rosenbergs Häuser vermehrt auf Chatbots, welche mittlerweile sehr fehlerfrei übersetzen und auch bei WhatsApp einsetzbar sind. In Hinblick auf den Arbeitskräftemangel stellt das eine Entlastung für das Unternehmen dar.

## Diskussion

Verschiedene Aspekte des Inputs werden aufgegriffen, ergänzt und diskutiert. Das Angebot der unterschiedlichen Software- und App-Anbieter kann sehr schnell unübersichtlich werden, insbesondere für kleine und mittlere Betriebe ist das eine Herausforderung. Die [Digital Agentur Berlin](#) unterstützt kostenfrei, die Investitionsbank Berlin unterstützt [Digitalisierungsvorhaben mit einer Prämie](#) von bis zu 17.000 €, bei „[go-digital](#)“ handelt es sich um eine bundesweite Förderung.

Die Digitalisierung besitzt auch eine physische Seite. Die Gebäudetechnik oder die Gästemappe in Hotels können ebenfalls digitalisiert werden.

Wie bei vielen anderen betrieblichen Veränderungen auch, erschweren mangelnde Sprachkenntnisse die Einführung und Nutzung technischer Neuerungen. Deutsch und Englisch können Brückensprachen sein.

In der Reformierung der Ausbildungszweige wurde der Digitalisierung Rechnung getragen. Das Thema sollte aber auch bei der Unterstützung zur Existenzgründung eine wichtige Rolle spielen.

Das Projekt „Joboption Berlin“ wird gefördert aus Mitteln der Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung.

Sicherheit ist das letzte intensiv besprochene Thema des Dialogs. Digitalisierte und stark von elektronischer Technik durchzogene Prozesse sind in mehrerlei Hinsicht anfällig. Ein bloßer Stromausfall oder eine Unterbrechung der Internetverbindung können den Betrieb empfindlich stören, beispielsweise können Hotelzimmer nicht mehr betreten werden, wenn sie elektronisch geöffnet und gesperrt werden. Auch mehr oder weniger gezielte Hackerangriffe können zu großen und teuren Problemen führen. Dies verlangt zusätzliche Sicherheitstechnik und zusätzliche Schulungen für die Beschäftigten. Ein Teilnehmer berichtet von einem verhältnismäßig kleinen Phishing-Vorfall in seinem Betrieb, der aber zur Problembehebung viel Recherche- und Kommunikationsaufwand mit Partner:innen des Betriebs nach sich zog.

## Fazit

In der Diskussion wird schnell deutlich, dass es sich bei dem heutigen Sozialpartnerdialog nur um einen ersten Aufschlag handeln kann. Erste Schwerpunktthemen der Digitalisierung haben sich schnell herauskristallisiert und benötigen einer Vertiefung. Differenziert werden muss nicht nur nach Betriebsart und Betriebsgröße, sondern auch nach Geschäftsbereich.

Das Projekt „Joboption Berlin“ wird gefördert aus Mitteln der Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung.