



DIGITALISIERUNGSBEISPIEL

## Mitarbeiter-Assistenzsystem für das Gastgewerbe



© Pressmaster - Freepik.com

### Ausgangssituation

Das Gastgewerbe mit seinen beiden Bereichen Beherbergung und Gastronomie ist aktuell bereits sehr stark vom Fachkräftemangel betroffen und steht vor einem strukturellen Zukunftsproblem. Die Zahl der Auszubildenden steigt zwar an, jedoch gestalten sich Unternehmensnachfolgen oft schwieriger. Es zeigt sich bereits ein unübersehbarer Rückgang von Unternehmen, insbesondere in den ländlich geprägten Regionen. Um dem Arbeits- und Fachkräftemangel im Gastgewerbe entgegenzuwirken wird immer stärker versucht, Aushilfs- und ausländische Arbeitskräfte einzustellen.

### Herausforderung

Das Anlernen von Hilfskräften ist zeitaufwendig. Die Überwindung von Sprachbarrieren ausländischer Mitarbeiter stellt eine zusätzliche Herausforderung dar. Hier können aus Produktions- und Montageprozessen bekannte Werker-Assistenzsysteme Unterstützung bieten. Neu konzipiert, mehrsprachig und auf das Gastgewerbe zugeschnitten, bieten sie die Möglichkeit, den Einarbeitungsprozess ungelernter Mitarbeitender zu systematisieren und zu beschleunigen. Letztendlich sparen Unternehmen dadurch Kosten und Zeit, was wiederum die Wettbewerbsfähigkeit stärkt.



## Vorgehen

Die Idee zu einem branchenspezifischen Mitarbeiter-Assistenzsystem wurde vom Hotel- und Gaststättenverband (DEHOGA Sachsen e.V.) an das Mittelstand-Digital Zentrum Chemnitz herangetragen. DEHOGA Sachsen vertritt als Unternehmerverband die Interessen der verschiedenen Betriebstypen in Gastronomie sowie Hotellerie.

Im etwa fünfmonatigen Digitalisierungsprojekt konzeptionierten die Experten des Mittelstand-Digital Zentrums Chemnitz prototypisch ein Mitarbeiter-Assistenzsystem für das Gastgewerbe. Als Anwendungspartner konnte die Gruppe „AHORN Hotels & Resorts“ gewonnen werden. Mit Mitarbeitenden eines Hotels in Oberwiesenthal wurden die benötigten Daten zu deren Arbeitsabläufen erfasst. Im ersten Schritt umfasste dies die Zimmerreinigung. Dabei wurden in einer Softwarebibliothek allein für diesen Bereich über 100 Arbeitsschritte mit Hilfelementen, vorzugsweise Texte, Bilder aber auch Videos oder Weblinks hinterlegt.

„Durch das Mitarbeiter-Assistenzsystem gelingt es schnell und niederschwellig einem der zentralsten Probleme im Gastgewerbe, dem Arbeits- und Fachkräftemangel, entgegenzuwirken. Durch die vielseitigen Einsatzmöglichkeiten und die Individualität, die das System mit sich bringt, ist ein Einsatz im Gastgewerbe sinnvoll, zielführend und auch wirtschaftlich sehr attraktiv. Ich kann den Einsatz gerade in personalintensiven Unternehmensprozessen, insbesondere dem Housekeeping, nur empfehlen.“

*Franziska Luthardt, Geschäftsführerin Mitgliederservice & Marketing, DEHOGA Sachsen e.V.*



↑ Visualisierung des Mitarbeiter-Assistenzsystems

## Lösung

Auf Basis der erfassten Daten wurde ein erster Prototyp realisiert. In mehreren Vor-Ort-Terminen erfolgte iterativ die Weiterentwicklung. Die ersten Anwendertests unter realen Bedingungen absolvierten anschließend Auszubildende des ersten Lehrjahres.

Der vorliegende Prototyp ist erweiterbar und kann Arbeitsprozesse in weiteren Bereichen abbilden, die in der Mehrzahl der Gastronomieunternehmen vorliegen und mit vergleichsweise wenig Kundenkontakt einhergehen (z. B. Küche, Büffetservice, Spa-Bereiche). Das mehrsprachig ausgeführte Standardsystem lässt sich zudem individuell an firmenspezifische Gegebenheiten anpassen.

Die Softwarelösung nutzt eine Serverarchitektur mit frei wählbaren Ein- und Ausgabegeräten, sie kann aber in Abhängigkeit der örtlichen Gegebenheiten und spezifischen, technischen Anforderungen auch auf Einzelrechnern installiert werden.

Die Software bietet zudem die Möglichkeit, gesetzliche Bestimmungen und Qualitätsstandards der Betriebe zu formalisieren und kann damit auch einen wichtigen Beitrag zur Qualitätssicherung im sächsischen Gastgewerbe leisten.