

SUPERIOR HOTEL

MESSEN & EVENTS

Voneinander lernen, ?



Voneinander lernen, miteinander wachsen ? das ist Ziel der Intergastra. Deshalb stellen nicht nur Unternehmen ihre Lösungen vor, auch zum Austausch und Diskurs unter den Besuchern soll verstärkt angeregt werden / Foto: Landesmesse Stuttgart GmbH

? miteinander wachsen. Die kommende Intergastra findet vom 3. bis 7. Februar 2024 in Stuttgart statt und will unter anderem zum Austausch und Diskurs unter den Besuchern animieren.

Die Corona-Pandemie war eine herausfordernde Zeit ? Gastronomie und Hotellerie haben dies besonders zu spüren bekommen. Doch tatsächlich hat sie auch einige positive Veränderungen mit sich gebracht: Neue Technologien ermöglichen ein unkompliziertes, schnelleres Arbeiten, eine neue Kommunikation im Team und mit den Gästen. Innovative Vertriebskanäle wurden erschlossen und haben sich bereits als zusätzliches Standbein für den Betrieb etabliert. Die Verteilung der Aufgaben im Betrieb wird neu gedacht und organisiert, um wertvolle Ressourcen zu schonen.

?Auf der Intergastra vom 3. bis 7. Februar 2024 zeigen wir, welche Innovationen am Markt sich für Gastronomie, Hotellerie und Außer-Haus-Markt bewährt haben. Dazu präsentieren die ausstellenden Firmen auf der Fachmesse natürlich ihre Ideen?, sagt Markus Tischberger, Projektleiter der Intergastra. ?Wir wollen den Kollegen und Kolleginnen aus dem Gastgewerbe die Gelegenheit geben, von ihren Erfahrungen und Erkenntnissen aus der Praxis zu berichten, den Austausch untereinander fördern und zu Diskussionen anregen. Voneinander lernen, miteinander wachsen ? das ist Ziel!?

Flexibilität sichert Jobs

Anpassungsfähigkeit, Kreativität und Geschwindigkeit sind herausragende Eigenschaften, die auf kaum eine Branche so sehr zutreffen wie das Gastgewerbe. Doch nicht alle Betriebe

haben die letzten, besonders herausfordernden Jahre überlebt. ?Corona war wie ein Brandbeschleuniger?, betont Dennis Shipley, Geschäftsführer Alte Kanzlei aus Stuttgart. ?Dort, wo es schon vorher am Schwelen war, gab es für die Betriebe kaum Hoffnung. Jene Betriebe hingegen, die vorgesorgt hatten, über ein finanzielles Polster verfügten, technisch gut aufgestellt waren und über Jahre ein vertrauensvolles Verhältnis zu Mitarbeitern und Gästen aufgebaut hatten, sind deutlich besser für herausfordernde Zeiten gerüstet.? Nichtsdestotrotz wurde die ohnehin schon umtriebige Branche der Gastronomie und Hotellerie kreativ und ließ sich einiges einfallen, um den Kontakt zu ihren Gästen aufrecht zu halten. ?Als Gastgeber sind wir zu Krisenmanagern geworden. Wir waren gefordert, schnell Lösungen in alle Richtungen zu erschließen, haben beispielsweise die Versorgung von Testzentren übernommen?, führt Shipley aus. Während der letzten drei Jahre machten Alternativwege das Überleben der Betriebe möglich, heute fungieren sie als zweites Standbein, worüber sich zusätzliche Einnahmen erzielen lassen.

Ein weiteres Beispiel hierfür ist das Außer-Haus-Geschäft. ?Take-away ist gekommen, um zu bleiben?, so Tischberger. ?Es ist bequem und wird künftig noch mehr genutzt werden. Dabei werden die Lieferdienstnetzwerke versuchen, sich vermehrt lokal und regional aufzustellen, um Ressourcen zu schonen.? Darüber hinaus haben Vending-Automaten, an denen die Gäste rund um die Uhr von Snacks bis zur Haarbürste alles bekommen können, Einzug in Hotellobbys und Restaurants gehalten. ?Zum Thema Vending wird es auf der Intergastra einen brandneuen Fokusbereich geben?, verrät Tischberger.

Neue Arbeitsprozesse braucht die Branche

In der Zeit als Gastronomie- und Hotelbetriebe für mehrere Monate schließen mussten, wanderte ein Teil der Belegschaft in andere Branchen ab. So verschärfte sich der immer wieder beklagte Fachkräftemangel zum allgegenwärtigen Personalmangel. Wie wichtig die Ressource Mensch für Gastronomie und Hotellerie ist, wurde in den letzten Monaten nochmals mehr als deutlich. Doch wie erreichen Hotel- und Gastronomiebetriebe, dass ihre Mitarbeitenden bleiben, ehemalige zurück- und neue hinzukommen? Denn noch immer fehlen Kollegen an allen Ecken und Enden.

In den letzten drei Jahren war Flexibilität gefragt. Das betraf auch die Einsatzplanung des Personals unter Berücksichtigung der eingeschränkten personellen Verfügbarkeit.

Alternative Arbeitszeitmodelle wurden eingeführt und werden bis heute gelebt. Für Handwerksberufe haben einige Betriebe die Arbeits- und damit die Öffnungszeiten reduziert oder die Vier-Tage-Woche eingeführt. Andere besetzen eine Stelle nicht mehr zwingend mit einer Person, sondern teilen sie auf mehrere auf. Auf diese Weise kommen auch Bewerber für die Stelle in Frage, die nur in Teilzeit arbeiten können oder wollen.

Bürotätigkeiten konnten hingegen ins Homeoffice ausgelagert werden. In Bereichen, in denen das weiterhin umsetzbar ist, nehmen die Mitarbeitenden dieses Angebot immer noch gerne an. ?Homeoffice ist bei uns weiterhin möglich. Wir haben mit Beginn der Kontaktbeschränkungen für alle Mitarbeitenden digitale Kommunikations-Tools eingeführt?, erzählt Sandra Tschamtko, Verkaufsleiterin im Atlantic Hotel Sail City Bremerhaven.

?Hierüber haben wir uns schon während der pandemiebedingten Schließung regelmäßig ausgetauscht und noch heute führen wir viele Absprachen online, was Zeit und Fahrtwege spart. Insgesamt sind wir in unserer Arbeitsweise flexibler geworden.?

Kommunikation rettet Betriebe

Effektives Arbeiten ist seit jeher eine Grundvoraussetzung für erfolgreiches Wirtschaften in Gastronomie und Hotellerie. Die Basis hierfür ist eine möglichst zielführende Kommunikation. Die Umstellung auf die vermehrt digitale Kommunikation hat den Austausch im Team, mit Dienstleistungs- und Partnerunternehmen, aber auch mit den Gästen vereinfacht und für mehr gegenseitiges Vertrauen und Sicherheit gesorgt. Digitale Kommunikations-Tools erleichtern die Arbeit, haben aber auch aufgezeigt, welche Prozesse überholt und zu umständlich waren. Wer bisher keine Onlinepräsenz hatte, konnte die gestohlene Zeit nutzen, um hier nachzuarbeiten. Wer bereits vor der Pandemie technisch gut aufgestellt war und über eine gepflegte, digitale Gästedatenbank verfügte, konnte in den direkten Kontakt mit Gästen und Mitarbeitenden gehen. "Wir haben mit Beginn der ersten Einschränkungen einen Newsletter eingeführt, der sich bis heute großer Beliebtheit erfreut", sagt Stephanie Fischer, Geschäftsführerin des Boutique Hotel Zum Schloss im Allgäuer Amtzell. "Hierüber haben wir alle Interessierten auf dem Laufenden gehalten, konnten unsere Sicht auf die Situation, aber ebenso Angebote und betriebliche Entwicklungen wie die Renovierungsarbeiten teilen. Das kam gut an. Die Leute waren dankbar, dass wir noch da sind und sie eben teilhaben lassen", sagt Fischer.

Auch untereinander hat der Austausch Gastronomie- und Hotelbetreibern geholfen. Manche Netzwerke sind erst in den letzten drei Jahren entstanden. "Das Netzwerk aus Kollegen und Kolleginnen hat mir geholfen, in den sehr schweren Phasen durchzuhalten, den Mut nicht zu verlieren und mit der Unterstützung von Gleichgesinnten neue Wege zu erschließen", erklärt Fischer. Die Frage, wie viel ihre Arbeit und Leistung wert ist, beschäftigt viele Hotel- und Gastronomiebetreibende mehr denn je. "Die herausfordernden Zeiten haben tatsächlich geholfen, den eigenen Wert besser einschätzen zu können", sagt Anna Heuer, Geschäftsführerin von der HSMA Deutschland. "Für die Beantragung der Überbrückungshilfen war es notwendig, die genauen Betriebszahlen aufzuführen. Hierbei wurde vielen erst bewusst, was ihre realistischen Kosten im Monat sind. Heute hilft es ihnen, wirtschaftlich sicherer und selbstbewusster aufzutreten, ihre Preise besser zu verargumentieren und nachvollziehbar zu kalkulieren. Nicht jedem Gast gefällt das, sicher, aber dem Betrieb kommt diese Klarheit zugute."

Digitalisierung entlastet, Personal fehlt dennoch

Mit den strengen Auflagen und einer erhöhten hygienischen Sensibilität haben sich digitale Speisekarten, die per QR-Code mobil abrufbar sind, in vielen Betrieben etabliert. Per App wird bestellt und direkt bezahlt. Die Möglichkeiten, kontakt- und bargeldlos zu bezahlen? mittlerweile gibt es etliche Lösungen in diesem Bereich.

Viele Prozesse und Abläufe wurden in den letzten drei Jahren in Rekordzeit digitalisiert, um das Personal zu entlasten. "Aufgrund der Personalknappheit besteht ein immenser Druck, das Gastgewerbe zu digitalisieren und eine verstärkte Automatisierung zu ermöglichen", betont auch Markus Tischberger. "Auf der Intergastra wird es zahlreiche Lösungsangebote der ausstellenden Unternehmen geben, sodass die unterschiedlichsten Betriebe hier sicher fündig werden", so Tischberger.

Bereit für eine digitale Zukunft? Eher nicht!

Der Wunsch nach realen Gastgebern bleibt trotz aller Digitalisierung bestehen, das Gastgeberum kann dank digitaler Helfer sogar wieder mehr in den Fokus rücken. Laut der aktuellen Studie Wirtschaftsfaktor 360° Gastwelt liegt in der Hybridität die Zukunft. So

könnte Personal entlastet und persönliche Serviceerbringung an den relevanten Touchpoints gesichert werden. ?Ein gutes Beispiel ist die zunehmende Verbreitung von Robotern zur Unterstützung der Servicekräfte?, erklärt Daniel Ohl vom DEHOGA Baden-Württemberg. ?Durch die intelligenten Servicewagen werden Mitarbeitende von langen Laufstrecken entlastet und haben dadurch mehr Zeit für ihre Gäste.? Auf der Intergastra wird sich der DEHOGA Baden-Württemberg als Partner und ideeller Träger der Fachmesse wieder mit allen aktuell wichtigen Themenfeldern präsentieren. Dafür stellt man ein umfangreiches Fach- und Bühnenprogramm zusammen.

Die Branche selbst hat vielerorts allerdings Nachholbedarf in Sachen Automatisierung und Digitalisierung. Eine Möglichkeit kann sein, die digitalen Fähigkeiten der Mitarbeitenden durch Schulungen und Fortbildungen zu erweitern. ?Im Gastgewerbe wurden mittlerweile sogar neue Berufe etabliert, wie Director of Systems and Integrations zum Beispiel?, weiß Anna Heuer von der HSMA Deutschland. ?Diese Person ist ausschließlich dafür zuständig, die Digitalisierung sowie die Automatisierung des Betriebes voranzutreiben und Schnittstellen für die verschiedenen Systeme zu finden oder zu schaffen. Die Aufgabe besteht unter anderem darin, neue, prozessoptimierende Tools für den Betrieb auszuwählen und diese dann möglichst friktionsfrei zu implementieren. Gerade für junge Mitarbeitende kann das ein großer Anreiz für eine Tätigkeit im Gastgewerbe sein.?

Passende Technologien gibt es zahlreich am Markt. Sich hier einen Überblick zu verschaffen und herauszufinden, welche Systeme zum Betrieb passen, ist gar nicht so leicht. Viele dieser Lösungen stellen die Tech-Firmen auf der Intergastra 2024 vor.