

Anja Meyer & Johanna Kirchhof

## **Digitalisierte Arbeitsprozesse im Hotel- und Gastgewerbe konkret: (Digitalisierungs-) Potenziale und Kompetenzanforderungen an Auszubildende**

Digitalisierte Arbeitsprozesse als Lerngegenstand dienen als Ausgangspunkt der für die Aufgabenbewältigung notwendigen Kompetenzen. Am Beispiel der Planung und Durchführung einer Veranstaltung in der Hotellerie sollen Digitalisierungspotenziale aufgedeckt und notwendige Kompetenzen zum Umgang mit diesem Arbeitsprozess herausgearbeitet werden.<sup>1</sup>

**Schlüsselwörter:** digitale Kompetenzen, digitalisierte Arbeitsprozesse, Digitalisierung, Hotelfachfrau/-mann

### **Digitised working processes in hotel industry: potentials for digitalisation and competency requirements**

Digitised working processes can serve as a basis for competences that are needed to complete tasks within these processes. Taking the example of planning and realisation of an event in hotel industry, the potential of digitisation shall be pointed out and the necessary competences shall be illustrated.

**Keywords:** digital competences, digitised working process, digitalisation, apprenticeship hotel specialist

---

## **1 Einleitung**

Digitale Technologien können in der beruflichen Bildung die Funktion von Lern- oder Arbeitsinstrumenten einnehmen (Euler & Wilbers, 2020, S. 428 f.). Digitalisierte Arbeitsinstrumente können Arbeitsprozesse verändern und somit selbst Lerngegenstand werden bzw. dienen als Ausgangspunkt für die Anbahnung der für die Aufgabenbewältigung notwendigen Kompetenzen. Es ist zu klären, welche Aspekte von Arbeitsprozessen im Hotel- und Gastgewerbe digitalisiert werden oder digitalisiert werden können und welche Kompetenzen Auszubildende benötigen, um mit diesen Veränderungen umzugehen. Im vorliegenden Beitrag wird der exemplarische Arbeitsprozess „Planung und Durchführung einer Veranstaltung in der Hotellerie“ mit seinen Teilprozessen „Angebotsannahme“, „Planung“, „Durchführung“ und „Abschluss“ (in Anlehnung an Howe & Knutzen, 2021, S. 24) auf Digitalisierungspotenziale untersucht und den von der Kultusministerkonferenz

(KMK) aufgeführten sechs Kompetenzbereichen der digitalen Welt (KMK, 2016, S. 16–22) zugeordnet.

## 2 Digitalisierte Arbeitsprozesse in der beruflichen Bildung

Die unter dem Berufsfeld Ernährung und Hauswirtschaft subsumierten Berufe sind horizontal und vertikal durch eine große Heterogenität gekennzeichnet (Kettschau, 2013, S. 4 f.). Entsprechend vielfältig wirken sich die Digitalisierung und die damit einhergehenden Anforderungen auf die berufliche Bildung und auf Arbeitsprozesse aus, wie im folgenden Kapitel dargestellt wird.

### 2.1 Digitalisierung in der beruflichen Bildung

In Folge der Digitalisierung verändert sich das (betriebliche) Beschäftigungssystem. Diese Transformation setzt sich im Berufsfeld Ernährung und Hauswirtschaft in vielfältigen Prozessen und Technologien durch, beispielsweise durch digital überwachte Arbeitsprozesse oder in digitalen Qualitätsmanagementsystemen, elektronischen Warenwirtschafts- und Buchungssystemen, in der Nutzung von Social Media zu Marketingzwecken oder in der Kundenkommunikation (Brutzer et al., 2018, S. 18 f.). Digitalisierung wirkt auch auf der Ebene des Bildungssystems, v. a. auf die Gestaltung von Lehr-/Lernprozessen (Brutzer, 2019, S. 16–19). In der Berufsbildung können digitale Technologien aus verschiedenen Perspektiven betrachtet werden (Euler & Wilbers, 2020, S. 428 f.). Als *Lerninstrument* wirken digitale Medien auf die Gestaltung von Lehr-/Lernarrangements. Der Unterricht kann didaktisch angereichert oder bestehende Konzepte können ersetzt werden (ebd.). Die vielfältigen, dem digital gestützten schulischen Lehren und Lernen innewohnenden Potenziale (KMK, 2021a, S. 9–12) können zukünftig in neue Organisationsformen des beruflichen Lernens münden (Euler & Wilbers, 2020, S. 428 f.). Als *Arbeitsinstrumente* mit Veränderungspotenzial für digitalisierungsbezogene Arbeitsprozesse sind digitale Technologien selbst Lerngegenstand, die veränderte Kompetenzanforderungen an die Auszubildende stellen (ebd.). Aus dieser betrieblichen Transformation können sich neue Berufe oder Berufsbilder entwickeln (ebd.). Im Alltag der Schülerinnen und Schüler ist Digitalisierung als *Universalinstrument* ein Teil der Lebenswelt und beeinflusst die Lernvoraussetzungen von Jugendlichen (ebd.). Digitale Tools oder Social Media können sich beispielsweise auf ihr Sprachverhalten, aber auch auf die Kreativität und Erlebnisfähigkeit auswirken (ebd.).

Im Rahmen des Beitrags werden digitale Technologien als Arbeitsinstrumente fokussiert. So bilden die in den jeweiligen Berufen vorherrschenden realen Arbeitsprozesse die Grundlagen für schulisches Lernen in Lernfeldern und Lernsitua-

## | Digitalisierte Arbeitsprozesse konkret

tionen (KMK, 2021b, S. 6). Daraus folgt, dass Lehrkräfte digitale Kompetenzen der Lernenden spezifisch an den Ausbildungsberufen ausgerichtet fördern sollten (KMK, 2021a; Euler & Wilbers, 2020, S. 428 f.). Um erforderliche digitale Kompetenzen zu eruieren, wird in einem ersten Schritt der Fokus auf digitalisierte Arbeitsprozesse gelegt.

### 2.2 Digitalisierte Arbeitsprozesse als Arbeitsinstrument

Grundsätzlich versteht sich ein Prozess als „Satz zusammenhängender oder sich gegenseitig beeinflussender Tätigkeiten [...] zum Erzielen eines vorgesehenen Ergebnisses [...]“ (Bornkessel et al., 2020, S. 186). So können alle betrieblichen Tätigkeiten als Prozesse oder als Prozessketten beschrieben werden. Eine Digitalisierung von Arbeitsprozessen bedarf zunächst einer Identifizierung von Teilprozessen, da jeder Teilprozess bestimmte Anforderungen an die Ausführenden bereithält (ebd., S. 187). Erst danach werden diese weiterentwickelt, dokumentiert, implementiert, gesteuert und so schlussendlich kontinuierlich verbessert oder im Kontext der Digitalisierung weiterhin digitalisiert (ebd., S. 189). Howe und Knutzen (2021, S. 24) präzisieren diese Definition eines Prozesses. Ein beruflicher Arbeitsprozess sei demnach ein mehrstufiges Verfahren, ausgelöst durch einen externen oder betriebsinternen (Kunden-) Auftrag. Die Phasen der Auftragsannahme, -planung, -durchführung und der Auftragsabschluss sind mit fließenden Übergängen und zusammenhängend mit dem Ziel der Erstellung eines Produkts oder einer Dienstleistung anzusehen (siehe Abbildung 1).

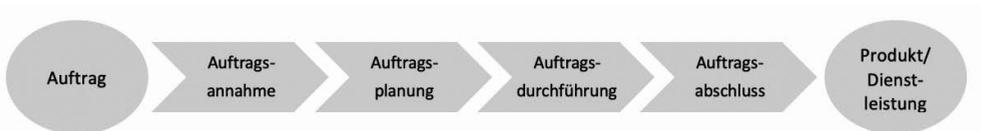


Abb. 1: Struktur eines Arbeitsprozesses (Quelle: in Anlehnung an Howe und Knutzen, 2021, S. 24)

Die einzelnen Teilprozesse können „eine wichtige Hilfe für das Verständnis beruflicher Curricula sein und als Grundlage für die Planung prozessorientierter Bildungs- und Qualifizierungsmaßnahmen dienen [...]“ (Howe & Knutzen, 2021, S. 24). Folgend wird eine exemplarische Arbeitsprozessanalyse<sup>2</sup> im Bildungsgang Hotelfachfrauen und -männer, v. a. für die damit zusammenhängenden Teilprozesse durchgeführt. Nach Howe und Knutzen (ebd.) ist hierfür die Benennung und Bereitstellung aller erforderlichen Hilfsmittel notwendig, im Zusammenhang mit diesem Beitrag werden insbesondere digitale Hilfsmittel berücksichtigt.

### 3 Digitalisierte Arbeitsprozesse konkret: Planung und Durchführung einer Veranstaltung in der Hotellerie

Viele digitale Möglichkeiten werden bereits seit Jahren oder Jahrzehnten in der Hotellerie genutzt. Die Prozesse der Dienstleistungserbringung sind je nach Tätigkeit in unterschiedlichen Maßen digitalisierbar (Bornkessel et al., 2020, S. 189). Gleichzeitig ist nicht alles technische Mögliche auch immer gewollt. Eine Kosten-Nutzen-Abwägung ist u. a. abhängig vom Standort, den Gäste-Zielgruppen (z. B. Geschäftsreisende oder Touristen), der Betriebsgröße und auch dem Hotel-Betriebstyp (Hänssler & Hänssler, 2021, S. 142–145). Von den Mitarbeitenden werden Tools begrüßt, die eine Zeitersparnis und eine Arbeitserleichterung von Routinearbeiten ermöglichen. Auch stehen sie Apps, die die Kommunikation unterstützen oder die einen digitalen Zugriff auf Daten ermöglichen, aufgeschlossen gegenüber (Borkmann et al., 2020, S. 70). Im Gastgewerbe ist ein steigender Einsatz digitaler Tools und Dienstleistungen zu beobachten, z. B. die Nutzung von digitalen Speisekarten, Reservierungs- und Buchungssystemen, elektronischen Self-Check-ins oder Self-Check-outs (Deutsche Telekom AG, 2021).

#### 3.1 Arbeitsprozesse Ausbildungsberuf Hotelfachfrau/-mann

Im Folgenden wird exemplarisch für den Ausbildungsberuf Hotelfachfrau/-mann der Arbeitsprozess „Planung und Durchführung einer Veranstaltung in der Hotellerie“ im Hinblick auf die Veränderungsmöglichkeiten durch die Digitalisierung aufgeschlüsselt. Dabei werden zugleich Kompetenzanforderungen an Auszubildende identifiziert. Im Rahmen der neu geordneten Ausbildungsberufe im Gastgewerbe<sup>3</sup> verortet sich der Arbeitsprozess in Lernfeld 13: Veranstaltungen verkaufen und organisieren (KMK, 2021b, S. 24). Hierzu werden zunächst folgende Vorbemerkungen getroffen:

- Der Arbeitsprozess ist *exemplarisch* aufgeführt und strebt dementsprechend eine gewisse Allgemeingültigkeit an. Der exakte Ablauf des Prozesses unterscheidet sich u. a. je nach Betrieb und Veranstaltungsart.
- Der Arbeitsprozess ist sehr *komplex* und ließe sich auch innerhalb der Teilprozesse differenzierter darstellen. Er ist in Gänze abgebildet, obwohl verschiedene Arbeitsprozesse in verschiedenen Abteilungen teilweise parallel ablaufen.
- In dem Arbeitsprozess wird unterschieden zwischen konventionellem Arbeitsablauf (meist analog) und Veränderungen durch die Digitalisierung. Die *Unterscheidung ist jedoch nicht trennscharf*.

### 3.2 Identifizierung von Teilprozessen

Der Arbeitsprozess „Planung und Durchführung einer Veranstaltung in der Hotellerie“ lässt sich anhand des Ablaufschemas nach Howe und Knutzen (2021) in die vier, oben beschriebenen Teilprozesse (siehe Abbildung 1) unterteilen. In der *Veranstaltungsannahme*<sup>4</sup> nimmt eine Gastgeberin oder ein Gastgeber Kontakt zum Hotel auf mit dem Wunsch eine Veranstaltung (z. B. eine Hochzeit) auszurichten. Die Rahmenbedingungen werden besprochen und bei Einigung wird der Auftrag zur Durchführung der Veranstaltung erteilt. Im Laufe der *Veranstaltungsplanung* werden Details innerhalb des Hotels und auch mit der oder dem Auftraggebenden abgesprochen. Am Ende steht die fertige Planung inklusive personeller und materieller Ressourcen. Während der *Veranstaltungsdurchführung* laufen mehrere sich teils überlappende Arbeitsprozesse in verschiedenen Abteilungen des Hotels ab, um u. a. eine einwandfreie Betreuung der Gäste, Abfolge an Speisen und Getränken und somit einen reibungslosen Ablauf der Veranstaltung zu gewährleisten. Im *Veranstaltungsabschluss* werden abschließend Gespräche geführt und es wird eine Endabrechnung erstellt. Wie diese Teilprozesse im Detail ablaufen und welche Digitalisierungspotenziale damit einhergehen, wird im Folgenden herausgestellt.

#### 3.2.1 Veranstaltungsannahme

Die Auftragsannahme beginnt mit der Kontaktaufnahme durch die auftraggebende Person und endet mit der Auftragserteilung (Howe & Knutzen, 2021, S. 24). Im Kontext des gewählten Beispiels ergeben sich in diesem Teilprozess vielfältige Digitalisierungsmöglichkeiten (siehe Tabelle 1).

Tab. 1: Digitalisierungspotenziale bei der Veranstaltungsannahme (Quelle: Eigene Darstellung)

<b>Tätigkeiten im Teilprozess 1</b>	<b>konventionelle Arbeitsweise</b>	<b>Veränderungsmöglichkeiten durch Digitalisierung</b>
Kontaktaufnahme	Telefonisch, persönlich	E-Mail, Onlineformular, Chatbot, Buchungsportal, Informationslogarithmen auf Homepage
Aufnahme der Daten im Erstkontakt	Checkliste Erstkontakt in Papierform	Onlineformular
Weiterleitung der Anfrage an Bankettabteilung	Interne Hauspost, persönlich, telefonisch	E-Mail, betriebsinternes Kommunikationstool (z. B. hotelkit <sup>5</sup> )

Grobplanung: Besprechungstermin mit den Kundinnen/Kunden und der Bankett- und ggf. der Küchenleitung	Persönlicher Termin, Hotelführung, Bankettmappe	Online-Meeting, virtuelle Hotelführung (z. B. mit 360° Filmen, point & click-Rundgängen), digitale Bankettmappe
Kalkulation und Schreiben eines Angebots	Handschriftliches Angebot per Brief	E-Mail, automatisierte Kalkulation
Bei Angebotsannahme: Reservierung von Veranstaltungsräumen und Zimmern	Ausgehängte Listen	Buchungssystem, betriebsinternes Kommunikationstool (z. B. hotelkit)

Im Zuge der Digitalisierung spielt hier insbesondere die Homepage des Betriebes eine wichtige Rolle. Visuelle Präsentationsmittel, wie Text-, Bild- und Videomaterial, können durch interaktive Elemente, wie Chatbots oder virtuelle point & click-Rundgänge ergänzt werden. Potenzielle Gäste können sich so erste Informationen beschaffen und Kontakt mit dem Betrieb aufnehmen. Die konventionelle Möglichkeit telefonisch oder persönlich Kontakt aufzunehmen, wird durch die Möglichkeit sich per Mail oder Onlineformular an das Hotel zu wenden, ergänzt. Es eröffnet sich ein Raum für eine asynchrone, orts- und zeitunabhängige Kommunikation. Zusammengefasst ergibt sich in diesem Teilprozess durch Digitalisierungsaspekte ein Mehrwert in Bezug auf die erleichterte Informationsbeschaffung der Gäste, eine asynchrone, orts- und zeitunabhängige Kommunikation und eine Automatisierung von Prozessen (z. B. Kalkulation, Buchung).

### 3.2.2 Veranstaltungsplanung

Am Ende der Auftragsplanung steht die fertige Planung inklusive der personellen und materiellen Ressourcen (Howe & Knutzen, 2021, S. 24). Insbesondere in einem Hotel, in dem Zuständigkeiten häufig innerhalb verschiedener Abteilungen organisiert sind, ist die Phase der Auftragsplanung durch interne und externe Kommunikationsbeteiligte geprägt (siehe Tabelle 2).

Tab. 2: Digitalisierungsaspekte bei der Veranstaltungsplanung (Quelle: Eigene Darstellung)

<b>Tätigkeiten im Teilprozess 2</b>	<b>konventionelle Arbeitsweise</b>	<b>Veränderungsmöglichkeiten durch Digitalisierung</b>
<i>Absprache mit der Restaurantleitung zur Ablaufplan, Tischform, Empfang, Dekoration, Mitarbeitenden-/ Getränkeplanung und besondere Wünsche</i>	Interne Hauspost, persönlich, telefonisch	E-Mail, betriebsinternes Kommunikationstool (z. B. hotelkit), Online-Bestellung

## Digitale Arbeitsprozesse konkret

<i>Absprache mit der Küchenleitung</i> in Bezug auf Menüplanung, Ablaufplan, Warenbesprechung, Lieferantenkontakt, besondere Ernährungsformen bzw. Allergien, Menükarten	Interne Hauspost, persönlich, telefonisch	E-Mail, betriebsinternes Kommunikationstool (z. B. hotelkit), digitale Warenwirtschaft, digitale Menükartenerstellung, Anzeigetafeln auf Tablets und Bildschirmen
<i>Absprache mit dem Housekeeping</i> in Bezug auf Ablauf, Zimmeranzahl und besondere Gästewünsche	Interne Hauspost, persönlich, telefonisch	E-Mail, betriebsinternes Kommunikationstool (z. B. hotelkit), Absprachen laufen über das Tablet, Serviceroboter
<i>Absprache mit dem Gebäudemanagement</i> in Bezug auf die Stellung der Tische, Bestuhlung und Technik	Interne Hauspost, persönlich, telefonisch	E-Mail, betriebsinternes Kommunikationstool (z. B. hotelkit), Absprachen laufen über das Tablet
Rechnung/Anzahlung an Kontaktperson schicken	Handschriftliche Rechnung per Brief	E-Mail
Veranstaltungsplan schreiben und an Abteilungen weiterleiten	Handschriftlicher Plan per Hauspost	E-Mail, betriebsinternes Kommunikationstool (z. B. hotelkit), Absprachen laufen über das Tablet

Die Bankett- oder Veranstaltungsabteilung eines Hotels übernimmt in der Regel die Koordination und Kommunikation zwischen Gästen und Hotel und auch die interne Kommunikation zur Veranstaltungsplanung und -durchführung. Eine digitalisierte interne Kommunikation kann unterschiedliche Formen annehmen. So können konventionelle Laufzettel durch E-Mails ersetzt werden oder Hotels setzen auf betriebsinterne digitale Kommunikationstools. Der Mehrwert einer digitalen Kommunikation mit den Mitarbeitenden liegt u. a. in der Übertragung von Informationen nahezu in Echtzeit, in der platzsparenden Systematisierung von Information (z. B. digitale Ordnerstrukturen statt Ordnerschränke und Papierablagen) und der Reduzierung von Papiermitteln. Solch eine digitale Kommunikationsstruktur erfordert jedoch einen Zugang zu digitalen Endgeräten und eine ausreichende Internetverbindung.

### 3.2.3 Veranstaltungsdurchführung

Die Auftragsdurchführung beginnt nach der Einrichtung des Arbeitsortes und endet mit der Kontrolle der Ausführung (Howe & Knutzen, 2021, S. 24). Da die Durchführung einer Veranstaltung sehr dienstleistungs- und die Zubereitung von Speisen sehr handwerksorientiert ist, ergeben sich im Teilprozess der Veranstaltungsdurch-

führung lediglich wenige Veränderungsmöglichkeiten durch digitale Instrumente (siehe Tabelle 3). Darüber hinaus ist der persönliche Kontakt zu den Gästen im Gastgewerbe wichtig. Laut Job-Futuromat sind insbesondere die Tätigkeiten „Gästekbetreuung“ und „Messen, Kongresse und Veranstaltungen planen und durchführen“ nicht digitalisierbar (IAB, 2021).

Tab. 3: Digitalisierungsaspekte bei der Veranstaltungsdurchführung (Quelle: Eigene Darstellung)

<b>Tätigkeiten im Teilprozess 3</b>	<b>konventionelle Arbeitsweise</b>	<b>Veränderungsmöglichkeiten durch Digitalisierung</b>
<i>Vor der Veranstaltung:</i> Räumlichkeiten vorbereiten (Reinigen, Tische und Bestuhlung herrichten, Dekoration)	-	-
<i>Absprache mit Food &amp; Beverage:</i> Bestellung und Lieferung von Lebensmitteln	Laufzettel	Digitalisierte Warenwirtschaftssysteme, Bestellsystem
<i>Während der Veranstaltung:</i> Begrüßung der Gäste	Persönlicher Kontakt, Hinweisschilder, Infotafeln	Serviceroboter, digitaler Ablaufplan (App), digitale Veranstaltungsorganisation, digitale/interaktive Anzeigetafeln
Einweisung in Tagesablauf und Räumlichkeiten	-	-
Bankett: Betreuung und Koordination der Veranstaltung, Vermittlung zwischen Abteilungen	-	-
Restaurant: Gästebetreuung, Servieren von Speisen und Getränken	Händische Aufnahme von Bestellungen	Digitalisiertes Bestellsystem
Küche: Zubereitung von Speisen, ggf. Betreuung des Buffets	-	Programmierbare Küchengeräte
Housekeeping: Kontrolle und Reinigung der Sanitäranlagen	-	Automatisierte Toilettenreinigung
Gebäudemanagement: Betreuung der Technik	-	Smart Home Systeme
<i>Nach der Veranstaltung:</i> Räumlichkeiten aufräumen, Bestuhlung und Tische zurückbauen	-	-

## Digitale Arbeitsprozesse konkret

Auch wenn sich in der Durchführungsphase weniger digitalisierungsbezogene Potenziale ergeben als in den anderen Teilprozessen, können den Gästen jedoch während der Veranstaltung digital zusätzliche Informationen zur Verfügung gestellt werden. Dies kann vor Ort in Form von digitalen Anzeigemonitoren geschehen oder mithilfe einer begleitenden Website oder App, die z. B. Ablaufpläne, Zusatzinformationen, Menüinformationen oder Anfahrtspläne abbildet. Externe Anbieter, wie die App WeddyBird, bieten im Rahmen der virtuellen Hochzeitsbegleitung z. B. auch zusätzlich die Möglichkeit Bilder der Hochzeit hochzuladen, im Vorfeld Zu- oder Absagen zur Hochzeit einzugeben oder in Kontakt mit Trauzugfrauen und Trauzeugen oder Brauteltern zu treten. Innerhalb der Serviceabläufe können außerdem digitalisierte Bestellsysteme die Bestellaufnahme erleichtern. Mithilfe von digitalen Endgeräten können Getränkewünsche direkt am Platz des Gastes aufgenommen, digital an den Bondrucker im Backoffice übermittelt und sofort vorbereitet werden, während das Servicepersonal weiter Bestellungen aufnehmen kann. Durch den Bondruck können die Getränkebestellungen nachher tischgenau und zum Teil platzgenau zugeordnet werden, sofern dies gewollt ist.

### 3.2.4 Veranstaltungsabschluss

Nach Howe und Knutzen (2021, S. 24) beginnt in der Phase des Auftragsabschlusses die Übergabe des Endproduktes an die Kundin oder den Kunden, ggf. erfolgt eine Nachkalkulation und final die Rechnungsstellung. Letztere steht im Fokus sowie die interne und externe Nachbesprechung (siehe Tabelle 4).

Tab. 4: Digitalisierungsaspekte beim Veranstaltungsabschluss (Quelle: Eigene Darstellung)

<b>Tätigkeiten im Teilprozess 4</b>	<b>konventionelle Arbeitsweise</b>	<b>Veränderungsmöglichkeiten durch Digitalisierung</b>
Nachgespräch mit der Auftraggeberin bzw. dem Auftraggeber führen	Telefonisch, persönlich	E-Mail, Online-Meeting, digitaler Feedbackbogen, Hotelbewertungsportal, Chatbot
Nachgespräch mit den Abteilungsleitungen führen	Persönlich	E-Mail, digitaler Feedbackbogen, Hotelbewertungsportal, Chatbot
Finale Kosten kalkulieren und Abschlussrechnung erstellen	Handschriftliche Berechnung	E-Mail, automatisierte Kalkulation
Abschlussrechnung an die auftraggebende Person schicken	Handschriftliche Rechnung per Brief	E-Mail

Für den Abschluss stehen erneut verschiedene digitale Kommunikationswege zur Verfügung. Telefonische oder persönliche Gespräche können durch eine digitale Kommunikation ergänzt oder ersetzt werden. Ein digitaler Feedbackbogen eröffnet zusätzlich die Möglichkeit, die Gastzufriedenheit abzufragen, die Entwicklung der Veranstaltungsqualität über einen längeren Zeitraum und über verschiedene Veranstaltungen hinweg zu reflektieren und so den Gesamtprozess zu optimieren.

Nachfolgend stellt sich in einem zweiten Schritt die Frage, welche digitalen Kompetenzen der Auszubildenden durch die Bearbeitung des spezifischen, in diesem Kapitel vorgestellten Arbeitsprozesses „Planung von Veranstaltungen in der Hotellerie“, gefördert werden können.

### **4 Kompetenzanforderungen an Auszubildende durch digitalisierte Arbeitsprozesse**

Die Verankerung digitaler bildungsgangspezifischer Kompetenzen in den Curricula des Ausbildungsberufs Hotelfachfrau/-mann erfolgt mit der Inkraftsetzung des neuen KMK-Rahmenlehrplans zum 1.8.2022. Da digitale Kompetenzen in den bisherigen Bildungsplänen kaum aufgeführt sind, sollen diese ab August 2022 u. a. in den Bereichen Buchungssysteme, Bewertungsportale, Revenue Management und Vertrieb aufgenommen werden (BIBB, 2021; KMK, 2021b). Die Strategie der KMK *Bildung in der digitalen Welt*<sup>6</sup> sieht den verpflichtenden Erwerb von „Kompetenzen in der digitalen Welt“ mit ergänzenden Anforderungen an die berufliche Bildung vor (KMK, 2016, S. 16–23). Anknüpfend an diese in sechs Kompetenzbereiche strukturierten und in der Allgemeinbildung entwickelten Kompetenzen fokussiert die berufliche Bildung die berufsspezifische Ausprägung des Umgangs mit digitalen Medien (ebd.). Durch die Identifizierung der digitalisiert durchgeführten Tätigkeiten in den Teilprozessen (siehe Kapitel 3) soll eine zielgerichtete Kompetenzförderung ermöglicht werden. Exemplarisch werden drei digitale Kompetenzen aus den Kompetenzbereichen *Kommunizieren und Kooperieren*, *Produzieren und Präsentieren* sowie *Schützen und sicher Agieren* der KMK-Strategie (ebd., S. 16–19) ausgewählt und deren Förderung, bezogen auf den Arbeitsprozess, begründet.

#### **4.1 Kompetenzbereich Kommunizieren und Kooperieren**

In der KMK-Strategie „Bildung in der digitalen Welt“ steht im Kompetenzbereich Nr. 2 „*Kommunizieren und Kooperieren*“ die Interaktion, das Teilen und die Zusammenarbeit mit anderen unter Anwendung angemessener Umgangsregeln und digitaler Medien im Fokus (KMK, 2016, S. 16 f.). Eine dem Kompetenzbereich zuzuordnende digitale Kompetenz „*Digitale Werkzeuge für die Zusammenarbeit bei der Zusammenführung von Informationen, Daten und Ressourcen nutzen*“ (Nr. 2.3.1) (ebd., S. 16) ist für den in Kapitel 3 beschriebenen Arbeitsprozess gleich in

## | Digitalisierte Arbeitsprozesse konkret

mehreren Arbeitsschritten bedeutsam. Die Kommunikation mit Kundinnen und Kunden, Kolleginnen und Kollegen, oder Lieferantinnen und Lieferanten kann unterschiedlich gestaltet sein, z. B. über E-Mail, diverse Softwarevarianten oder Web-Apps. Bezogen auf den Arbeitsprozess „Planung und Durchführung von Veranstaltungen in der Hotellerie“ werden in der Kommunikation mit Kundinnen und Kunden beispielsweise persönliche Daten digital erfasst (siehe Tabelle 1) und Teammitgliedern anderer Arbeitsbereiche zur Verfügung gestellt. Ein Nachgespräch oder Feedback (siehe Tabelle 4) kann als Online-Meeting mithilfe von Videokonferenztools durchgeführt oder über digitale Bewertungen erfasst und ausgewertet werden. Besonders in der Zusammenarbeit mit den hotelinternen Abteilungen (z. B. durch die Nutzung eines betriebsinternen Kommunikationstools wie hotelkit) als auch mit externen Lieferanten (durch elektronische Warenwirtschaftssysteme) erleichtern digitale Medien die Absprache und ermöglichen Transparenz (siehe Tabelle 2). Auszubildende sollen verstehen, wie wichtig kooperative Arbeitsabsprachen sind und das zeitsparende Potenzial erkennen.

### **4.2 Kompetenzbereich Produzieren und Präsentieren**

Die Produktion digitaler Inhalte als auch deren Weiterverarbeitung unter Berücksichtigung rechtlicher Vorgaben sind Bestandteile des Kompetenzbereichs Nr. 3 „Produzieren und Präsentieren“ (KMK, 2016, S. 17). Rekurrierend auf den vorgestellten Arbeitsprozess können der digitalen Kompetenz Nr. 3.2.1 „*Inhalte in verschiedenen Formaten bearbeiten, zusammenführen, präsentieren und veröffentlichen oder teilen*“ (ebd.) Textverarbeitung, Tabellenkalkulationen zur Preisberechnungen (siehe Tabelle 1) oder beispielsweise die Ergänzung hotelinterner Datenbanken zugeordnet werden. Medienformate, z. B. Präsentationen zu Raumgestaltung oder Menüplanung, können vielfältig mit Texten, Bildern oder Videos zielgruppengerecht gestaltet sein. Entsprechende Formate können für die Information und Kommunikation mit den Kundinnen und Kunden genutzt werden, um z. B. Vorschläge zur Tischgestaltung oder zum Blumenarrangement zu unterbreiten oder in einem Vor-Ort-Gespräch mittels eines Tablets zu präsentieren (siehe Tabelle 1).

### **4.3 Kompetenzbereich Schützen und sicher Agieren**

Dieser Kompetenzbereich thematisiert u. a. die Sicherheit der persönlichen Daten und die Privatsphäre (KMK, 2016, S. 17 f.). Bedeutsam ist daher die zu fördernde digitale Kompetenz Nr. 4.2.1 „*Maßnahmen für Datensicherheit und gegen Datenmissbrauch berücksichtigen*“ (ebd., S. 17). Dem Datenschutz als technischer oder organisatorischer Schutz vor missbräuchlicher Nutzung persönlicher Daten oder der Informationssicherheit, z. B. durch Zugriff Dritter, kommt bei der sicheren (cloudbasierten) Speicherung persönlicher (Kontakt-) Daten eine besondere Bedeu-

tung zu (siehe Tabelle 1 und 4). Datenschutz ist daher bereits aktuell und zukünftig ein bedeutsamer Lerngegenstand.

#### 4.4 Spezielle Anforderungen der beruflichen Bildung

Um die ergänzenden Anforderungen in der beruflichen Bildung in den Arbeitsprozess zu integrieren, können beispielsweise unter dem Aspekt „*Anwendung und Einsatz von digitalen Geräten und Arbeitstechniken*“ (KMK, 2016, S. 21) branchentypische Softwarelösungen eingesetzt werden. Dies wird auch in dem ab August 2022 gültigen neuen KMK-Rahmenlehrplans für die Hotelfachfrauen und -männer von der KMK empfohlen (KMK, 2021b, S. 7). Als Beispiel kann, wie in Tabelle 1 und 2 aufgeführt, hotelkit als betriebsinternes Kommunikationstool genutzt werden. Als *soziales Intranet* werden die Absprachen zwischen den Abteilungen im Hotel, z. B. dem Housekeeping, Food and Beverage, der Rezeption oder der Bankettabteilung und der Haustechnik vereinfacht (hotelkit, 2022) und das kollaborative Arbeiten kann gefördert werden (KMK, 2016, S. 16).

### 5 Fazit und Ausblick

In Bezug auf die Arbeitsprozessanalyse am Beispiel des konkreten Arbeitsprozesses „Planung und Durchführung von Veranstaltungen in der Hotellerie“ konnte aufgezeigt werden, dass die Methode ein geeignetes Instrument ist, um digitale Einsatzmöglichkeiten und Potenziale, aber auch Grenzen der Digitalisierung, in einem (komplexen) Prozessablauf zu identifizieren. Durch die Aufschlüsselung des Arbeitsprozesses konnten digitale Kompetenzen den detailliert dargestellten Prozessschritten zugeordnet werden. Dies kann für Lehrkräfte „eine wichtige Hilfe für das Verständnis beruflicher Curricula sein und als Grundlage für die Planung prozessorientierter Bildungs- und Qualifizierungsmaßnahmen dienen [...]“ (Howe & Knutzen, 2021, S. 24).

Durch die Dualität der Ausbildung bietet sich insbesondere im Lernort der berufsbildenden Schule die Möglichkeit, durch die Thematisierung von Arbeitsprozessen den beruflichen Alltag aufzuarbeiten. Die Auszubildenden können eigene Arbeitsprozesse beschreiben und analysieren. Sie können erkennen, dass dieselbe Arbeitsaufgabe (z. B. die Planung einer Veranstaltung) sich je nach Betrieb und Veranstaltung, auch im Hinblick auf die Nutzung digitaler Instrumente, unterscheidet und können Gemeinsamkeiten und Unterschiede diskutieren. In Bildungsgängen zum Berufseinstieg kann das Nachvollziehen von Arbeitsprozessen selbst Hemmungen (z. B. vor Praktika) abbauen und sich ein Verständnis für Ablauffolgen entwickeln. In höheren Bildungsgängen (wie in Fachoberschulen) kann der Arbeitsprozess theoretisch nachverfolgt und dann im Kontext der Digitalisierung diskutiert werden. Schulformübergreifend bietet die Arbeitsprozessanalyse im

## | Digitalisierte Arbeitsprozesse konkret

Hinblick auf Digitalisierungspotenziale wichtige Reflexionsanlässe. So kann ausgehend von der Arbeitsprozessanalyse ein Diskussionspunkt geschaffen werden, inwieweit eine Nutzung der digitalen Potenziale mit den entsprechenden Vor- und Nachteilen sinnvoll oder gewünscht ist.

Die Unterrichtsthemen orientieren sich an den zu fördernden Kompetenzen, somit ergeben sich Anforderungen an die Lehrkräfte. Da die Transparenz von Kompetenzerwartungen wesentlich für deren möglichen Erwerb ist, wird durch das Aufdecken der Digitalisierungspotenziale entlang der Arbeitsprozessanalyse gleichzeitig die Möglichkeit eröffnet, die zur Bearbeitung der Aufgabe notwendigen digitalen Kompetenzen zu identifizieren und zu fördern. Die KMK empfiehlt insbesondere die Förderung von Kompetenzen im Umgang mit branchentypischen Softwarelösungen (KMK, 2021b).

Die Förderung digitaler Kompetenzen der Schülerinnen und Schüler erfordert gleichzeitig eine Professionalisierung der Lehramtsstudierenden für die berufsbildenden Schulen, um die Lernenden durch den Unterricht für ihre (digitale) Teilhabe am Arbeitsmarkt auszubilden (Medienberatung NRW, 2020; KMK, 2016, S. 20) und dementsprechend die Förderung der Kompetenzen zu begleiten. In der Hochschullehre wird deswegen die Aufarbeitung von Arbeitsprozessen auch in fachdidaktischen Seminaren der beruflichen Fachrichtung Ernährung und Hauswirtschaft fokussiert: An der Universität Paderborn beispielsweise werden im Projekt *EHW 4.0* (Dehn et al., 2022) digitale (und zugleich sprachbildende) Online-Module entwickelt, um die zukünftigen Lehrkräfte auf diese Aufgabe vorzubereiten. Die Arbeitsprozessanalysen bieten jedoch nicht nur im Kontext der Digitalisierungspotenziale einen Mehrwert, sondern können auch auf andere Kontexte übertragen werden. Ein weiteres Beispiel findet sich an der Universität Hannover im Modul *Angewandte Didaktik im Berufsfeld Ernährung*, in dem die Lehramtsstudierenden Arbeitsprozesse analysieren und in Hinblick auf Nachhaltigkeitsaspekte untersuchen.

## Anmerkungen

- 1 Ein besonderer Dank gilt Freya Dehn, Jessica Heine, Dr. Sabine Struckmeier, Prof. Dr. Constanze Niederhaus und Prof. Dr. Kirsten Schlegel-Matthies.
- 2 Arbeitsaufgaben können auch mithilfe der BAG-Analyse (BAG = Berufliche Arbeitsaufgabe) untersucht werden (Haasler, 2003). Im Rahmen des Beitrags wird spezifisch ein Arbeitsprozess fokussiert und einzelne Tätigkeiten und Verrichtungen detaillierter betrachtet. Die Betrachtung einzelner Arbeitsschritte stellt lediglich einen Teilaspekt des Analyse-Leitfadens der BAG-Analyse dar; die Aufstellung einzelner Tätigkeiten bleibt aus (Haasler, 2003, S. 9).
- 3 Gültig ab dem 1.8.2022 für neu abgeschlossene Ausbildungsverhältnisse. Für die vor dem Stichtag geschlossenen Ausbildungsverträge behält der alte Rahmenlehr-

- plan seine Gültigkeit. Hier verortet sich der Arbeitsprozess in Lernfeld 3.2: Arbeiten im Verkauf (KMK, 1997, S. 19).
- 4 Abweichend von Howe und Knutzen (2021) werden in Bezug auf das Arbeitsfeld Hotellerie die Begrifflichkeiten angepasst und folglich z. B. Veranstaltungsannahme anstatt Auftragsannahme verwendet. Die Adaption erfolgt auch für Folgebegriffe des Arbeitsprozesses.
- 5 Die cloudbasierte Software hotelkit kann als betriebsinternes Tool die Kommunikation zwischen einzelnen Mitarbeitenden oder ganzen Abteilungen im Hotel vereinfachen und optimieren (hotelkit, 2022).
- 6 2021 wurde eine ergänzende Empfehlung „Lehren und Lernen in der digitalen Welt“ (KMK, 2021a) zur KMK-Strategie von 2016 veröffentlicht, um Erfahrungen der letzten fünf Jahre aufzunehmen und einzelne Aspekte zu vertiefen.

## Literatur

- Bornkessel, S., Igl, G., Janssen, J., Pape, S., Petersen, B., Pfannes, U., Reiß, J., Röwer, D. & Teitscheid, P. (2020). Qualität und Qualitätsmanagement. In Berufsverband Oecotrophologie e. V. VDOE (Hrsg.), *Qualitätsmanagement in der Versorgungswirtschaft. Qualität. Sicherheit und Nachhaltigkeit umsetzen* (S. 185–189). Carl Hanser.
- Borkmann, V., Brecheisen, M., Endreß, C., Strunck, S. & Rief, S. (2020). *FutureHotel – zukunftsfähige Arbeitswelten im Gastgewerbe: Ergebnisse einer Umfrage in der Hotellerie und Gastronomie*. Ein Bericht aus dem Forschungsprojekt FutureHotel. Fraunhofer Verlag.
- Brutzer, A. (2019). Hauswirtschaft 4.0?! Chancen und Herausforderungen der Digitalisierung aus Sicht der beruflichen Bildung. *Haushalt in Bildung und Forschung*, 3, 15–25. <https://doi.org/10.3224/hibifo.v8i3.02>
- Brutzer, A., Kastrup, J. & Ketschau, I. (2018). Ausbildungsberuf Hauswirtschaftler/in – Profilschärfung der Ausbildung für ein zukunftsfähiges Beschäftigungsfeld. *Haushalt in Bildung und Forschung*, 7(1), 3–21. <https://doi.org/10.3224/hibifo.v7i1.01>
- BIBB – Bundesinstitut für Berufsbildung (Hrsg.). (2021). *Informationen zu Aus- und Fortbildungsberufen Hotelfachmann/Hotelfachfrau (Ausbildung)*. [https://www.bibb.de/dienst/berufesuche/de/index\\_berufesuche.php/profile/apprenticeship/hofa22](https://www.bibb.de/dienst/berufesuche/de/index_berufesuche.php/profile/apprenticeship/hofa22)
- Dehn, F., Meyer, A., Niederhaus, C. & Schlegel-Matthies, K. (2022). Professionalisierung Lehramtsstudierender für sprachbildenden Fachunterricht Ernährung und Hauswirtschaft (EHW). *Haushalt in Bildung & Forschung*, 11(3), 3–17.
- Deutsche Telekom AG (2021). *Der digitale Status quo im deutschen Gastgewerbe: Digitalisierungsindex Mittelstand 2020/2021*. [https://telekom-digitalx-content-develop.s3.eu-central-1.amazonaws.com/Telekom\\_Digitalisierungsindex\\_2020\\_GESAMTBERICHT\\_57e2241e33.pdf](https://telekom-digitalx-content-develop.s3.eu-central-1.amazonaws.com/Telekom_Digitalisierungsindex_2020_GESAMTBERICHT_57e2241e33.pdf)

## | Digitalisierte Arbeitsprozesse konkret

- Euler, D. & Wilbers, K. (2020). Berufsbildung in digitalen Lernumgebungen. In R. Arnold, A. Lipsmeier & M. Rohs (Hrsg.), *Handbuch Berufsbildung* (S. 427–438). Springer VS.
- Haasler, B. (2003). »BAG-Analyse« – Analyseverfahren zur Identifikation von Arbeits- und Lerninhalten für die Gestaltung beruflicher Bildung. Bremen: Institut Technik und Bildung, 35. <https://doi.org/10.25656/01:9166>
- Hänssler, M. & Hänssler, K. H. (2020). Digitalisierung in der Hotellerie. In K. H. Hänssler (Hrsg.), *Management in der Hotellerie und Gastronomie* (S. 117–145). De Gruyter Oldenbourg.
- hotelkit GmbH (2022). *hotelkit Collaboration & Service Optimization*. <https://hotelkit.net/de/collaboration-service-optimization/>
- Howe, F. & Knutzen, S. (2021). *Arbeitsprozesse analysieren und beschreiben*. tredition. <https://doi.org/10.26092/elib/625>
- IAB – Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung der Bundesagentur für Arbeit (Hrsg.). (2021): *Automatisierbarkeit im Beruf Hotelfachmann/-frau*. <https://job-futuromat.iab.de/>
- Kettschau, I. (2013). Berufsfeld Ernährung und Hauswirtschaft. Heterogenität als Merkmal – Gemeinsamkeit als Chance. *Haushalt in Bildung und Forschung*, 2(1), 3–15. <https://www.budrich-journals.de/index.php/HiBiFo/issue/view/872>
- KMK – Kultusministerkonferenz (Hrsg.). (1997) Rahmenlehrplan für die Berufsausbildung im Gastgewerbe. <https://www.nibis.de/uploads/2bbs-leonard/RLPGastronomie.pdf>
- KMK – Kultusministerkonferenz (Hrsg.). (2016). *Bildung in der digitalen Welt. Strategie der Kultusministerkonferenz*. Berlin.
- KMK – Kultusministerkonferenz (Hrsg.). (2021a). *Lehren und Lernen in der digitalen Welt: Kultusministerkonferenz verabschiedet ergänzende Empfehlung zur Strategie „Bildung in der digitalen Welt“*. <https://www.kmk.org/aktuelles/artikelansicht/lehren-und-lernen-in-der-digitalen-welt-kultusministerkonferenz-verabschiedet-ergaenzende-empfehlung.html>
- KMK – Kultusministerkonferenz (Hrsg.). (2021b). *Rahmenlehrplan für die Ausbildungsberufe Hotelfachmann und Hotelfachfrau sowie Kaufmann für Hotelmanagement und Kauffrau für Hotelmanagement*. Berlin.
- Medienberatung NRW (Hrsg.). (2020): *Lehrkräfte in der digitalisierten Welt. Orientierungsrahmen für die Lehrerausbildung und Lehrerfortbildung in NRW*. Düsseldorf. [https://www.medienberatung.schulministerium.nrw.de/\\_Medienberatung-NRW/Publicationen/Lehrkraefte\\_Digitalisierte\\_Welt\\_2020.pdf](https://www.medienberatung.schulministerium.nrw.de/_Medienberatung-NRW/Publicationen/Lehrkraefte_Digitalisierte_Welt_2020.pdf)

## **Verfasserinnen**

Anja Meyer, Dipl. oec. troph.

Universität Paderborn  
Institut für Ernährung, Konsum und Gesundheit  
Fachdidaktik Hauswirtschaft  
Warburger Str. 100  
D-33098 Paderborn

E-Mail: [anja.meyer@uni-paderborn.de](mailto:anja.meyer@uni-paderborn.de)

Internet: <https://sug.uni-paderborn.de/ekg/fd/personen/person-detail/65697>

Johanna Kirchhof, M. Ed.

Leibniz Universität Hannover  
Institut für Didaktik der Naturwissenschaften IDN  
AG Didaktik der Lebensmittelwissenschaft  
Am Kleinen Felde 30  
D-30167 Hannover

E-Mail: [kirchhof@idn.uni-hannover.de](mailto:kirchhof@idn.uni-hannover.de)

Internet: <https://www.idn.uni-hannover.de/>