

Backoffice Automatisierung

ein Projekt des
Expertenkreis Technology
der HSMA Deutschland e.V.

Teil II - Deep Dive

Interne Kommunikation & Wissensmanagement



#hotellerierockt

Digitalisierung Kommunikation & Wissensmanagement

Im ersten Teil "Grundlagen zur Digitalisierung" wurde bereits ausführlich erläutert, welche Voraussetzungen erfüllt sein müssen und vor allem warum es wichtig und sinnvoll ist, bestimmte Prozesse in einem Unternehmen zu digitalisieren.

Dies gilt insbesondere für die Bereiche "Interne Kommunikation und Wissensmanagement".

Aufgrund der Komplexität, der hohen Mitarbeiterfluktuation und weiterer Besonderheiten in der Branche kann in diesem Bereich besonders von der Digitalisierung profitiert werden.

Folgende Themen werden in diesem Teil beleuchtet:

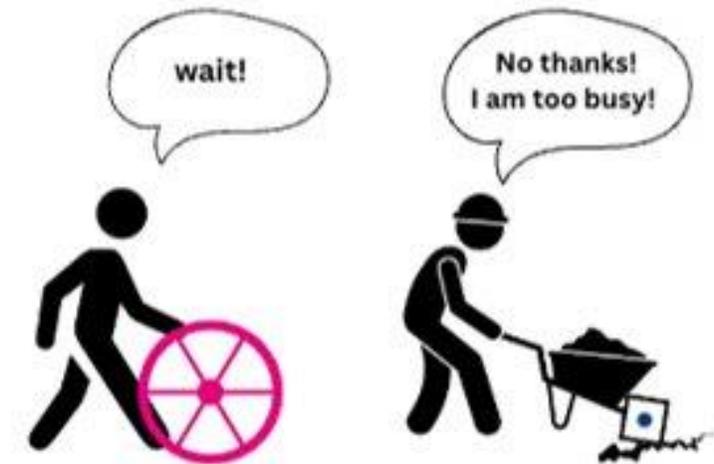
- *Die Herausforderungen*
- *Klare Informations- und Kommunikationsstruktur*
- *Die Kommunikationsplattform*
- *Zusammenfassung*



Herausforderungen

- Unterschiedliche Zeitschichten der Mitarbeiter in den unterschiedlichen Abteilungen
- Mitarbeiter haben nicht alle einen "festen Arbeitsplatz"
 - Kein eigener PC
 - Keine personalisierte E-Mail-Adresse
- Anschaffung von neuer Hardware notwendig (z.B. Tablets für Mitarbeiter ohne eigenen PC)
- Abbildung von komplexen (digitalen) Prozessen, Abläufen und Systemen aus dem Arbeitsalltag
- Abteilungsübergreifende Prozesse müssen für alle zugänglich sein
- Mitarbeiterfluktuation – Wissen geht verloren
- Fehlende Budgets - es wird keine Notwendigkeit für Optimierungen gesehen
- Fehlendes Vertrauen der Geschäftsführung in die Mitarbeiter - "Sie können das System bestimmt nicht bedienen oder wollen es nicht nutzen"
- Fehlender Mut zu Veränderungen

Too busy to improve?



"Was wäre das Leben, hätten wir nicht den Mut, etwas zu riskieren?" Vincent van Gogh

Warum sind digitale Tools von Vorteil?



Mitarbeiter-motivation

- Erhöhte Mitarbeiterzufriedenheit und -motivation durch bessere Integration und Beteiligung
- Mitarbeiter fühlen sich besser informiert und integriert
- Verbesserte Mitarbeiterbindung und -retention durch gezieltes Mitarbeiterengagement
- Zeit- und ortsunabhängige Möglichkeit zur Weiterentwicklung



Geschulte Mitarbeitende

- Effektivere Schulungen und Weiterbildungen durch digitale Lernwerkzeuge und -plattformen
- Verkürzte Einarbeitungszeit für neue Mitarbeiter durch digitale Handbücher und Schulungen
- Verbesserte Gästeerfahrung durch schnellere Reaktionszeiten und verbesserten Kundenservice



Wissenstransfer & Austausch

- Erhöhte Transparenz und Zugänglichkeit von Informationen und Ressourcen
- Austausch zwischen den Mitarbeitern aber z.B. auch externen Partner möglich, die sich direkt in die Plattformen integrieren können
- Live-Chat kann genutzt werden, um spontan anfallende Aufgaben zu bewältigen



Effizientere Arbeitsweisen

- Verbesserte Zusammenarbeit und Kommunikation zwischen Mitarbeitern und Abteilungen
- Effiziente Planung und Durchführung von Aufgaben und Projekten
- Bessere Verfügbarkeit der Inhalte für alle Mitarbeiter – z.B. über Tablets oder am Smartphone – auf ohne festen Arbeitsplatz
- Schnell und einfach anpassbar

Klare Informations- und Kommunikationsstruktur

1. **Verständnis** schaffen, Prozesse begreifen ([siehe auch Grundlagen der Digitalisierung](#))
2. **Klare Regeln** für die Kommunikation festlegen (Daily Meeting Protokolle, Mail, App, Mitarbeiter Wiki, Kneipe / Flurfunk)
3. Wer kommuniziert an wen?
4. **Verantwortungen** klar **definieren** und verteilen
5. Regelmäßiges **Feedback** der Mitarbeiter abholen
6. **Ergebnisse** / Erfolge **kommunizieren**
7. Positives Feedback „**Lob**“ kommunizieren (auch durch extrinsische Motivation)
8. **Eigeninitiative** fördern (Self-Learning Tools)
9. **Verantwortung = Vertrauen**
10. Interne und / oder externe **Experten** suchen
11. **Zugang** für alle Mitarbeiter (spezielle Zugriffsrechte)
12. **Interne Kommunikation** muss "von oben" vorgelebt werden

Was sollte erfasst werden?

Genutzte Systeme im Hotel

- Ansprechpartner im Hotel
- Ansprechpartner beim Systemanbieter
- Anleitung zur Nutzung (siehe auch Handbuch)
- Notfall-Hotline beim Systemanbieter (v.a. bei operativ kritischen Systemen wie z.B. Kasse, PMS-System...)
- What If - Szenarien erstellen, was passiert wenn es so abläuft, was passiert wenn es anders abläuft.
- Notfallpläne
- Einhaltung der Kosten / Budgets

Alle Mitarbeitenden im Hotel

- Wer ist wofür verantwortlich?
- Wer ist wann und wie zu erreichen?
- Welche Personen sind besondere Ansprechpartner für bestimmte Aufgaben, Bereiche...?
- Standard Operation Procedures (SOPs)

Handbuch für Abläufe und Prozesse

- Wie ist der Ablauf?
- Wer ist dran beteiligt?
- Wer kann bei Problemen weiterhelfen? Kontaktpersonen
- Trainings – wie kann ich den Prozess erlernen (Verantwortlichkeit klaren regeln)

Checklisten, Übergaben und Aufgaben

- Was ist wann zu tun für welche Abteilung?
- Konkrete Listen zum Abhaken und Protokollieren
- Automatische Erinnerungen
- Übergabe-Aufgaben bei Schichtwechsel mit wichtigen Informationen



Trainings und Schulungsunterlagen

MEDIUM	BEISPIELE
Online Videos	<ul style="list-style-type: none">• Online Videos geben allen Mitarbeitern - unabhängig von Schichtplänen die Möglichkeit, sich in neue Prozesse oder Systeme einzuarbeiten
Fotos	<ul style="list-style-type: none">• Eingedeckte Tische als Serviceanleitung• Fotos von mise én place• Bilder vom Buffet Layouts zu verschiedenen Anlässen
Leitfäden	<ul style="list-style-type: none">• Step by Step Guides• Notfallpläne (Internet- und Stromausfall, Aufzugstörungen, etc.)
Übungsfälle	<ul style="list-style-type: none">• Beispielsweise Anlage von neuen Karteien im System, Reservierungseingaben, u.ä.• Interaktive Quizzes
Partner Schulungsangebote	<ul style="list-style-type: none">• Schulungsplattformen von Partnern, z.B. PMS Academy o.ä.

TIPP:
Ambassador/ Key User/ Champion definieren

Ernennt interne Spezialisten für bestimmte Bereiche, die ihr Wissen an andere Mitarbeiter weitergeben können und als Ansprechpartner im Unternehmen zur Verfügung stehen.



#hotellerierockt

Die Kommunikationsplattform

...wo sich Mitarbeitende austauschen können

- ...um gemeinsam Ideen zu entwickeln
- ...um effizient gemeinsam Aufgaben zu erledigen
- ...um Neuigkeiten und Informationen bekannt zu geben

...d.h., um gemeinsam als Team zu arbeiten!

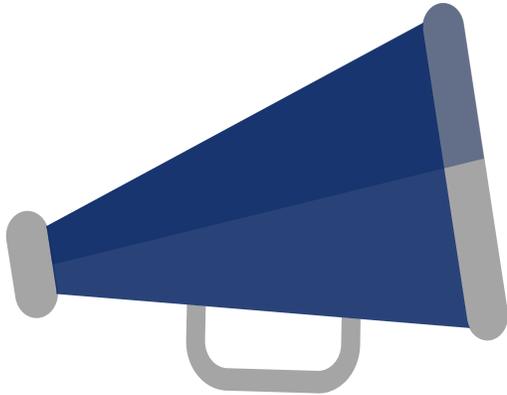
optimierter Austausch

- ...zwischen einzelnen Mitarbeitern
- ...innerhalb von Abteilungen
- ...Abteilungsübergreifend



#hotellerierockt

Beispiele für digitale Kommunikation



Administrative Prozesse

- Veröffentlichung der Dienstpläne
- HR-Informationen
- Projektabsprachen
- Onboarding neuer Mitarbeitenden
- Teilen von Best Practice

Austausch & Teambuilding

- Vorstellung von neuen Mitarbeitenden
- Kommunikation Mitarbeitende/r des Monats Informeller Austausch, z.B. Wohnungssuche, Tauschbörse, lustige Bilder/ Gifs

Events

- Bekanntgabe von Terminen:
- (Hybrid-) Meetings / Schulungen
- Weihnachtsfeier
- wichtige interne Veranstaltung

Feedback

- Teilen von Gästefeedback
- Feedback über interne Projekte
- Ideen für Optimierungen zu bestimmten Themen

HSMA

#hotellerierockt

Welche Tools können hierfür genutzt werden?

Die Bandbreite der verfügbaren Tools ist sehr weitläufig. Mittlerweile ist auch bereits in vielen PMS' bereits eine kleine Form der Mitarbeiterkommunikation möglich. Es gibt jedoch auch weitaus umfangreichere Hilfsmittel, die auch artverwandte Themen stärker abdecken.

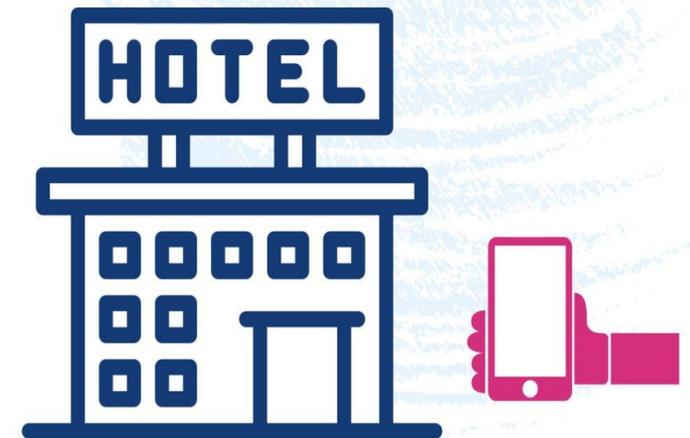
Um den alltäglichen Herausforderungen der Hotellerie begegnen zu können, kommen folgende **Programme zum Einsatz**, die bestenfalls aufeinander abgestimmt sind und aufeinander verweisen, bspw. eine Aufgabe einer To Do Liste verlinkt direkt auf den Artikel im Handbuch.

- **Intranet**
- **(digitale) Handbücher**
- **Checklisten**
- **Aufgaben-Verwaltung-Tools**
- **Projektmanagement Tools**

Hier eine kleine Liste an Tools (alphabetisch sortiert und keinen Anspruch auf Vollständigkeit), die beim Thema Wissensmanagement und interne Kommunikation helfen können:

Alice, Beekeeper, Flip, Haillo, Hotelkit, Knowcross, Microsoft 365 (z.B. To Do, OneNote, Teams, Sharepoint, Yammer), Monday, Quore, Smarp, Speakap, Staffbase, Workvivo

Beachte: Es sollte vorab geklärt werden, wer für die Pflege und Aktualität der Informationen verantwortlich ist, sodass dies regelmäßig überarbeitet wird. Vor Anschaffung ist eine Prüfung der Möglichkeiten von Rollenverwaltung und Userrechten sinnvoll.



#hotellerierockt

Zusammenfassung & Key Learnings

- ✓ Zentrale Anlaufstelle für strukturierte interne Informationen schaffen
- ✓ Gute Kommunikation fördert den Austausch und motiviert Mitarbeitende
- ✓ Steigert die Effizienz und erhöht die Kundenzufriedenheit
- ✓ Weniger Aufwand bei Checklisten, Handbüchern und der Kommunikation bedeutet mehr Zeit für den Gast
- ✓ Mit Echtzeit-Alerts Mitarbeitende schnell über dringende Angelegenheiten informieren
- ✓ Digitale Tools können gut in den operativen Alltag integriert werden und sind kompatibel mit gängigen Systemen
- ✓ Relevante Daten liegen zentralisiert vor und Änderungen sind nachvollziehbar

