



DZG IMPULSPAPIER

---

# **Die Zukunft serviert sich selbst: Wie Digitalisierung, Robotik und KI die Gastwelt revolutionieren**

Mit Technologie zu mehr Produktivität, besserem Service und höherer Mitarbeiterzufriedenheit

## Executive Summary

Künstliche Intelligenz (KI), Robotik und Automatisierung werden die Gastwelt nachhaltig verändern. Das betrifft nicht nur einzelne Arbeitsabläufe, sondern vielmehr die gesamte Organisation, den Service, Geschäftsmodelle und die Zusammenarbeit mit Gästen und Beschäftigten. **Für Tourismus, Hospitality, Foodservice und Freizeitwirtschaft wird der Umgang mit diesen Technologien damit zu einer zentralen Zukunftsaufgabe.**

Viele Betriebe stehen heute unter erheblichem Druck: Personalengpässe, steigende Kosten, zunehmende Bürokratie und eine volatile Nachfrage treffen vor allem kleine und mittlere Unternehmen. Zugleich steigen die Erwartungen der Gäste. Sie wünschen sich schnelle Abläufe, verlässliche Angebote und persönliche Betreuung. Digitale Lösungen können hier spürbar entlasten: Sie **übernehmen Routinen, verbessern Planung und Steuerung und schaffen mehr Zeit für das, was die Gastwelt ausmacht** – guten Service und echte Gastlichkeit.

Dabei geht es nicht darum, Menschen zu ersetzen. Technik soll vielmehr dort unterstützen, wo sie Beschäftigten Arbeit abnimmt und ihre Fähigkeiten ergänzt. Empathie, Kreativität und persönliche Begegnung bleiben unverzichtbar. Voraussetzung ist allerdings, dass Anwendungen verständlich, sicher und einfach zu bedienen sind.

Damit KI in der Breite einen Nutzen stiftet, braucht es mehr als einzelne Pilotprojekte. Notwendig sind leistungsfähige Netze, offene Schnittstellen, nutzbare Daten, sichere Systeme und gemeinsame Standards. **Zugleich müssen Unternehmen ihre Prozesse und Daten systematisch prüfen, sinnvolle Anwendungsfelder auswählen und klare Zuständigkeiten schaffen.** Gerade in kleinen und mittleren Betrieben können KI-Readiness-Checks, praxisnahe Beratung und schrittweise Umsetzungspläne den Einstieg erleichtern.

Ebenso entscheidend **ist die Qualifizierung der Beschäftigten.** Sie müssen frühzeitig einbezogen und in die Lage versetzt werden, neue Technologien sicher und sinnvoll zu nutzen. Dazu gehören regelmäßige Weiterbildungsangebote ebenso wie klare Regeln für Datenschutz, Transparenz, Qualitätssicherung und Verantwortung.

**Auch die Politik ist gefordert.** Sie muss verlässliche und innovationsfreundliche Rahmenbedingungen schaffen, den Aufbau gemeinsamer Daten- und Serviceinfrastrukturen unterstützen und den Zugang zu Fördermitteln z. B. durch die Gründung einer neuen Förderbank radikal vereinfachen.

Dieses Impulspapier, das Mut zu einer positiven Veränderung machen soll, verfolgt vier Kernziele:

- **Produktivität und Wettbewerbsfähigkeit stärken**
- **Beschäftigte intelligent entlasten**
- **Service- und Erlebnisqualität verbessern**
- **persönliche Gastlichkeit bewahren**

Die digitale Transformation des gesamten Wertschöpfungssektors Gastwelt kann nur im Schulterschluss von Praxis, Wissenschaft und Politik gelingen. Deutschland hat die besten Voraussetzungen, bei verantwortungsvoller KI, Robotik und digitalen Dienstleistungen eine führende Rolle in der Welt einzunehmen.

**Dafür müssen in unseren Betrieben nun aus guten Vorsätzen auch tatsächlich umgesetzte Lösungen und aus politischen Zielen auch konkrete Investitionsbedingungen werden.**

## Jetzt Weichen für die digitale Zukunft stellen

Die Gastwelt gehört mit 6,1 Millionen Mitarbeitenden zu den beschäftigungsstärksten und gesellschaftlich bedeutendsten Wirtschaftsbereichen Deutschlands. **Sie ist das „freundliche“ Gesicht unseres Landes**, schafft Lebensqualität und soziales Miteinander, verbindet und versorgt Menschen und ist ein wesentlicher Motor für Wertschöpfung, Beschäftigung und regionale Entwicklung.

Gleichzeitig steht unser Dienstleistungssektor vor seiner größten Transformation seit Jahrzehnten. Der Fach- und Arbeitskräftemangel, steigende Kosten, wachsende regulatorische Anforderungen und ein sich veränderndes Gästeverhalten erhöhen den wirtschaftlichen Druck auf Unternehmen aller Größenordnungen. **Künstliche Intelligenz, Robotik und digitale Technologien bieten die Chance, diese Herausforderungen nicht nur zu bewältigen, sondern daraus neue Wachstums- und Innovationspotenziale zu entwickeln.**

Entscheidend ist dabei ein grundlegendes Verständnis: Digitalisierung ersetzt keine Gastfreundschaft. **Sie schafft die Voraussetzungen dafür, dass Gastfreundschaft auch künftig wirtschaftlich erfolgreich gelebt werden kann.** Wo intelligente Systeme Routinetätigkeiten übernehmen, gewinnen Mitarbeitende mehr Zeit für Beratung, Service und persönliche Begegnung – den eigentlichen Kern der Gastwelt.

Die Digitalisierung der Gastwelt ist deshalb weit mehr als ein Technologieprojekt. Sie ist eine wirtschafts-, arbeitsmarkt- und strukturpolitische Zukunftsaufgabe. Wer heute in digitale Innovation investiert, stärkt gleichzeitig Produktivität, Wettbewerbsfähigkeit, Nachhaltigkeit und Beschäftigung.

Der entscheidende Erfolgsfaktor liegt dabei in den Unternehmen selbst: **Digitalisierung ist eine strategische Führungsaufgabe und kann nur gelingen, wenn Vorstände und Geschäftsführungen sie mit voller Überzeugung und einem gewissen Grundverständnis vorantreiben.** Sie müssen die digitale Transformation nicht nur in ihren technologischen Möglichkeiten verstehen, sondern sie als integralen Bestandteil der eigenen Unternehmensstrategie verankern. Dazu gehört die Priorisierung des Themas, die aktive Gestaltung des Veränderungsprozesses, eine transparente interne Kommunikation sowie die Bereitstellung aller erforderlichen Ressourcen.

Die Denkfabrik Zukunft der Gastwelt (DZG) versteht dieses Impulspapier als Einladung zum gemeinsamen Handeln – um die digitale Transformation der Gastwelt zu beschleunigen und insbesondere kleine und mittlere Unternehmen durch praxisnahe Ideen und Vorschläge **bei der Einführung und Nutzung digitaler Lösungen sowie KI-basierter Anwendungen zu unterstützen.** Es soll die unternehmerische Fantasie beflügeln.

Zugleich richtet sich das Papier auch an politische Entscheidungsträger und formuliert Vorschläge, wie die technologische Modernisierung gezielt unterstützt werden kann. Es unterscheidet **zwischen übergreifenden Lösungsansätzen für die gesamte Gastwelt und spezifischen Maßnahmen** für einzelne Teilbranchen. Darüber hinaus werden kurz-, mittel- und langfristige Handlungsempfehlungen gemacht und ein Vorschlag zur Finanzierung der notwendigen Investitionen in Digitalisierung, KI und Robotik unterbreitet.

Politik, Gastwelt und Zulieferindustrie sind also gleichermaßen gefordert, die Chancen der digitalen Transformation aktiv zu nutzen. **Die Zukunft entscheidet sich nicht irgendwann** – das Jahr 2026 ist der richtige Zeitpunkt, die Weichen für eine digitale und international wettbewerbsfähige Branche zu stellen.

# I. Impulse für die gesamte Gastwelt

## 1. KI-Readiness-Check für alle Betriebe

### Herausforderung:

Viele Betriebe wissen bereits, dass Künstliche Intelligenz ihre Wettbewerbsfähigkeit stärken kann. Gleichzeitig fehlt allzu häufig ein systematischer Überblick darüber, welche Anwendungen wirtschaftlich sinnvoll sind und wo die größten Potenziale liegen. Gerade kleine und mittlere Unternehmen benötigen deshalb einen niedrighschwelligsten Einstieg in die digitale Transformation.

### Ziel:

Unternehmen und ihre Führungskräfte sollen schnell erkennen können, welche KI-Anwendungen einen konkreten wirtschaftlichen Mehrwert bieten und wie ein realistischer Umsetzungsfahrplan aussehen kann.

### Deshalb schlagen wir vor:

- Flächendeckende Nutzung und Weiterentwicklung praxiserprobter KI-Readiness-Checks für die Gastwelt
- Systematische Analyse der Einsatzmöglichkeiten in Service, Warenwirtschaft, Marketing, Personalplanung, Wissensmanagement, Controlling, Nachhaltigkeit und Energie
- Entwicklung eines priorisierten Maßnahmenplans mit Quick Wins, Investitionsbedarf und konkreten Umsetzungsschritten
- Bereitstellung praxisnaher Entscheidungshilfen zu Wirtschaftlichkeit, Datenschutz, Schnittstellen und Toolauswahl
- Schaffung einer Chief-AI-Officer-Position (CAIO) mit Vorstands- bzw. Geschäftsführungsrang in allen größeren Unternehmen

### Erwartete Wirkung:

Ein standardisierter KI-Readiness-Check reduziert Unsicherheit, verhindert Fehlinvestitionen und beschleunigt die Einführung digitaler Lösungen insbesondere im Mittelstand.

## 2. Gastweltweite Daten- und Wissensinfrastruktur

### Herausforderung:

KI ist nur so leistungsfähig wie die Daten, auf denen sie arbeitet. Viele Betriebe verfügen bereits über zahlreiche digitale Systeme, deren Daten jedoch nicht miteinander kommunizieren. Fehlende Standards und Schnittstellen verhindern eine effiziente Nutzung.

### Ziel:

Eine interoperable Daten- und Wissensinfrastruktur schaffen, die als Fundament für KI-Anwendungen, digitale Services und neue Geschäftsmodelle dient.

### Deshalb schlagen wir vor:

- Einführung gemeinsamer Datenstandards für Angebote, Preise, Verfügbarkeiten, Speisekarten, Öffnungszeiten, Mobilität, Nachhaltigkeit und Barrierefreiheit
- Förderung maschinenlesbarer Daten für Websites, Plattformen, Buchungssysteme und KI-Anwendungen
- Klare Verantwortlichkeiten für Datenqualität, Aktualität und Schnittstellenmanagement
- Aufbau strukturierter Wissensdatenbanken für interne KI-Assistenten
- Einführung des API-First-Prinzips als ergänzendes Förderkriterium (technisch/wirtschaftlich/rechtlich verhältnismäßig, offene Standards, keine Anbieter- oder Infrastrukturvorgabe; keine Pflicht zur Weitergabe nicht erforderlicher Daten).
- Verbesserung der Interoperabilität zwischen PMS, POS, CRM, Warenwirtschaft, Buchhaltung und Reporting
- Schnittstellenfähigkeit, Datenexport und API-Nutzbarkeit als zentrale Kriterien bei digitaler Systeme

**Erwartete Wirkung:**

Standardisierte Daten schaffen die Grundlage für effizientere Prozesse, bessere Sichtbarkeit und leistungsfähige KI-Anwendungen entlang der gesamten Wertschöpfungskette.

### 3. Automatisierte Personalplanung und Zeitmanagement

**Herausforderung:**

Der Fach- und Arbeitskräftemangel bleibt eine der größten Wachstumsbremsen in allen Teilen der Gastwelt. Gleichzeitig führen schwankende Nachfrage und kurzfristige Personalausfälle häufig zu Überlastung oder ineffizientem Personaleinsatz.

**Ziel:**

Den Personaleinsatz mithilfe intelligenter Systeme bedarfsgerecht planen und Mitarbeitende spürbar entlasten.

**Deshalb schlagen wir vor:**

- Förderung KI-gestützter Schichtplanung unter Einbeziehung von Auslastung, Wetter, Veranstaltungen und Qualifikationen
- Einführung digitaler Zeiterfassung, Schichttauschplattformen und Qualifikationsprofile
- Branchenspezifische Qualifizierung von Führungskräften für datenbasierte Personalplanung

**Erwartete Wirkung:**

Eine intelligenter Personalplanung erhöht Produktivität, reduziert Fluktuation und verbessert gleichzeitig die Arbeitszufriedenheit.

### 4. KI-gestützte Gästekommunikation und betriebsinternes „ChatGPT“ für Mitarbeitende

**Herausforderung:**

Mitarbeitende verbringen einen erheblichen Teil ihrer Arbeitszeit mit wiederkehrenden Standardanfragen, der Suche nach Informationen oder administrativen Aufgaben. Gleichzeitig erwarten Gäste schnelle, personalisierte und jederzeit verfügbare Kommunikation. Gerade vor dem Hintergrund des Fach- und Arbeitskräftemangels müssen Beschäftigte unbedingt stärker von Routinetätigkeiten entlastet werden.

**Ziel:**

Die Servicequalität erhöhen, Mitarbeitende entlasten und betriebliches Wissen jederzeit digital verfügbar machen.

**Deshalb schlagen wir vor:**

- Verknüpfung von PMS-, CRM-, Buchungs- und Servicedaten für eine durchgängige KI-gestützte Gästekommunikation (Fokus auf Datenminimierung, Zugriffskontrollen, Datensicherheit und klare Verantwortlichkeiten).
- Entwicklung einheitlicher Datenstandards für häufige Serviceinformationen
- Einsatz automatisierter Kommunikation (zunächst für Standardanfragen)
- Aufbau interner KI-Assistenten auf Basis betrieblicher Wissensdatenbanken
- Entwicklung praxisnaher Leitfäden für Datenschutz und den rechtskonformen KI-Einsatz

**Erwartete Wirkung:**

Mitarbeitende gewinnen mehr Zeit für persönliche Gastlichkeit, während Gäste schneller und konsistenter betreut werden. Gleichzeitig sinken Einarbeitungszeiten und Wissensverluste. Die Anwendung muss dabei für Mitarbeitende radikal einfach bleiben. Die Intelligenz gehört ins System, nicht in die Bedienung – sonst scheitert jede Technologie am Alltag auf der Fläche.

## 5. KI-gestütztes Onboarding, Qualifizierung und AI-Ambassador-Programme

### Herausforderung:

Der Fach- und Arbeitskräftemangel sowie die hohe Fluktuation erschweren den nachhaltigen Kompetenzaufbau in den Betrieben. Gleichzeitig verändern KI und Automatisierung zahlreiche Tätigkeitsprofile.

### Ziel:

Digitale Kompetenzen flächendeckend aufbauen und Mitarbeitende befähigen, KI sicher, verantwortungsvoll und produktiv einzusetzen.

### Deshalb schlagen wir vor:

- Einführung KI-gestützter, mehrsprachiger Onboarding-Prozesse
- Durchführung von branchenspezifischen KI-Werkstätten
- Schulungen zu KI, Datenschutz, EU AI Act und Prozessoptimierung
- Rollenbezogene Weiterbildungsangebote
- Ausbau von Train-the-Trainer-Konzepten
- Einführung von AI-Ambassador-Programmen
- Entwicklung gemeinsamer Schulungsunterlagen

### Erwartete Wirkung:

Schnellere Einarbeitung, geringere Fluktuation und ein nachhaltiger Kompetenzaufbau stärken die Innovationsfähigkeit der gesamten Branche.

## 6. Weiterbildung und Reskilling

### Herausforderung:

Viele Tätigkeiten verändern sich durch Digitalisierung und KI. Ohne frühzeitige Qualifizierung drohen Unsicherheit, Akzeptanzprobleme und Produktivitätsverluste.

### Ziel:

Mitarbeitende frühzeitig auf neue Aufgaben vorbereiten und Digitalisierung als Bestandteil moderner Personalentwicklung etablieren.

### Deshalb schlagen wir vor:

- Entwicklung einfacher Tätigkeitslandkarten für Betriebe: Welche Aufgaben bleiben menschlich geprägt, welche werden durch KI unterstützt, welche könnten teilweise automatisiert werden?
- Aufbau von Weiterbildungs- und Reskilling-Pfaden für Mitarbeitende, deren bisherige Aufgaben sich durch KI und Automatisierung absehbar verändern
- Qualifizierung für neue oder aufgewertete Tätigkeiten, z.B. Qualitätskontrolle von KI-Ergebnissen, Datenpflege, Gästebetreuung, Beratung, Beschwerdemanagement, Prozesskoordination, Wissensmanagement
- Verknüpfung von KI-Einführung mit Personalentwicklung, um Unsicherheit zu reduzieren und neue Perspektiven im Betrieb sichtbar zu machen

### Erwartete Wirkung:

Beschäftigte entwickeln neue Kompetenzen, Unternehmen sichern Know-how und begegnen dem Fach- und Arbeitskräftemangel mit attraktiven Entwicklungsperspektiven. Das erhält dauerhaft Arbeitsplätze und Einkommen.

## 7. KI-Governance und sichere Experimentierräume

### Herausforderung:

Noch zu viele Unternehmen zögern beim KI-Einsatz aufgrund rechtlicher Unsicherheiten, Know-how-Lücken und fehlender Praxiserfahrungen.

**Ziel:**

Rechtssicherheit schaffen und Innovation ermöglichen.

**Deshalb schlagen wir vor:**

- Entwicklung praxistauglicher Leitlinien für Datenschutz, Transparenz, Urheberrechte, Qualitätssicherung und menschliche Kontrolle
- Definition klarer Regeln, wann KI Entscheidungen vorbereiten darf und wann zwingend menschliche Verantwortung erforderlich bleibt
- Einrichtung sicherer Experimentierräume, in denen Betriebe KI-Anwendungen testen können, ohne sofort hohe rechtliche oder wirtschaftliche Risiken einzugehen
- Aufbau segmentübergreifender Pilot- und Lernformate, in denen Betriebe, Technologiepartner, Verbände, Destinationen, Beratung und Wissenschaft neue Ansätze gemeinsam erproben

**Erwartete Wirkung:**

Mehr Rechtssicherheit beschleunigt Investitionen und stärkt das grundsätzliche Vertrauen in KI-Anwendungen.

## 8. Nachhaltigkeitsmanagement durch KI

**Herausforderung:**

Steigende Energiepreise und Ressourcenknappheit erhöhen den wirtschaftlichen Druck auf die Betriebe.

**Ziel:**

Etablierung von Nachhaltigkeit als wirtschaftlichen Effizienzfaktor.

**Deshalb schlagen wir vor:**

- Erweiterte Nutzung von KI zur Ermittlung von Bedarfen (z.B. Ladekapazitäten)
- Stärkere Nutzung von KI zur automatischen Erfassung und Optimierung des CO<sub>2</sub>-Fußabdrucks und zur Herkunftstransparenz über die gesamte Lieferkette
- Automatische Verbrauchs- und Ressourcenanalysen, die Einsparpotenziale sichtbar machen, bevor sie zum Kostenproblem werden

**Erwartete Wirkung:**

Sinkende Betriebskosten, höhere Ressourceneffizienz und bessere Erfüllung regulatorischer Anforderungen stärken die Wettbewerbsfähigkeit.

## 9. Digitale Infrastruktur

**Herausforderung:**

Leistungsfähige digitale Anwendungen setzen eine moderne Infrastruktur sowie offene und interoperable Systeme voraus.

**Ziel:**

Die digitale Basis für eine flächendeckende Nutzung von KI schaffen.

**Deshalb schlagen wir vor:**

- Flächendeckende Glasfaseranschlüsse und WiFi 6/7 als Grundversorgung in Deutschland bis 2030 mit Fokus auf den ländlichen Raum, in dem ein Großteil aller Gastwelt-Betriebe sitzt
- API-First-Ökosysteme: Cloud-basierte PMS- und POS-Systeme ermöglichen die nahtlose Integration von KI-Drittanbietern
- IoT Control: Smarte Steuerung von Klima und Licht zur Senkung der Betriebskosten (ESG-Fokus)
- Erweiterung des Verständnisses von digitaler Infrastruktur um den Baustein Dateninfrastruktur

**Erwartete Wirkung:**

Eine leistungsfähige Infrastruktur ermöglicht Innovationen, reduziert Systembrüche und verbessert die Wettbewerbsfähigkeit.

## 10. Marketing & Kundenbindung

**Herausforderung:**

Steigende Marketingkosten und verändertes Buchungsverhalten erfordern datenbasierte und effizientere Formen der Gästeansprache.

**Ziel:**

Kundengewinnung und Kundenbindung wirtschaftlicher gestalten.

**Deshalb schlagen wir vor:**

- Retention Automation: KI-gestützte E-Mail-Kampagnen, die nach dem Aufenthalt zu den Interessen des Gastes passen
- Konsequente Verknüpfung von PMS, CRM, Website, IBE und Marketingkanälen
- Entwicklung einer einheitlichen Segmentierung für Gästegruppen, Aufenthaltsmotive, Buchungskanäle und Wiederkehrer
- Automatisiertes Bewertungs- und Reputationsmanagement, um online sichtbar zu bleiben

**Erwartete Wirkung:**

Geringere Streuverluste und stärkere Kundenbindung verbessern Umsatz und Ertrag.

## 11. Digitale Warenwirtschaft, Einkaufs- und Verfügbarkeitssteuerung

**Herausforderung:**

Steigende Einkaufspreise, volatile Lieferketten und zunehmende Dokumentationspflichten erschweren eine wirtschaftliche Warensteuerung. Gleichzeitig fehlen vielen Betrieben digitale Werkzeuge, um Bestände, Lieferfähigkeit und Produktionsplanung intelligent miteinander zu verknüpfen.

**Ziel:**

Planungssicherheit erhöhen, Einkaufsprozesse automatisieren und Ressourcen effizienter einsetzen.

**Deshalb schlagen wir vor:**

- Flächendeckende Einführung intelligenter Warenwirtschaftssysteme mit automatischer Nachbestellung, Mindestbestandsüberwachung und Lieferfensterplanung
- Flächendeckender Aufbau standardisierter Produkt-, Preis-, Allergen-, Herkunfts- und Nachhaltigkeitsdaten
- Vollständige Digitalisierung aller Bestell-, Vertrags- und Rechnungsprozesse entlang der Lieferkette

**Erwartete Wirkung:**

Digitale Warenwirtschaft reduziert Kosten, minimiert Lebensmittelverluste und erhöht gleichzeitig Versorgungssicherheit und betriebliche Effizienz.

## 12. Flächendeckende digitale Bezahlungsmöglichkeiten

**Herausforderung:**

Digitale Bezahlverfahren gehören heute zu den Erwartungen vieler Gäste. Gleichzeitig bestehen weiterhin Medienbrüche zwischen Zahlung, Buchhaltung und betrieblichen Prozessen.

**Ziel:**

Moderne, sichere und durchgängige Zahlungsprozesse in der Gastwelt und insbesondere in der Individualgastonomie etablieren.

**Deshalb schlagen wir vor:**

- Flächendeckende Akzeptanz digitaler Zahlungsmöglichkeiten bei gleichzeitiger Wahrung der Bargeldoption
- Vereinfachung der digitalen Abwicklung von Essenszuschüssen und Verpflegungssystemen
- Verknüpfung von Kassensystemen, E-Rechnung und Buchhaltung

**Erwartete Wirkung:**

Digitale Zahlungsprozesse verbessern den Gästeservice, reduzieren Verwaltungsaufwand und erhöhen die betriebliche Effizienz.

### 13. KI-gestützte Besucherlenkung und Verbesserung der Aufenthaltsqualität

**Herausforderung:**

Tourismusdestinationen, Freizeit-, Event-, Sport- und Kultureinrichtungen sehen sich mit schwankenden Besucherströmen, steigenden Erwartungen an Servicequalität, wachsenden Personalengpässen und steigendem Kostendruck konfrontiert. Gleichzeitig bleiben vorhandene Daten über Besucherströme und Auslastung häufig ungenutzt.

**Ziel:**

Besucherströme intelligent steuern, die Aufenthaltsqualität verbessern und Ressourcen effizienter einsetzen.

**Deshalb schlagen wir vor:**

- KI-gestützte Crowd-Management-Systeme zur Prognose und Steuerung von Besucherströmen einsetzen
- Aktive Nutzung von Echtzeitdaten für Auslastungsmanagement, Personalplanung und Besucherinformation (Beschränkung auf geeignete, möglichst aggregierte oder anonymisierte Echtzeitdaten sowie konkrete Anwendungsfälle)
- Digitale Besucherlenkung mit Ticketing-, Mobilitäts- und Informationssystemen verknüpfen
- Pilotprojekte zur KI-gestützten Optimierung von Freizeit- und Erlebnisangeboten gezielt fördern

**Erwartete Wirkung:**

Eine intelligente Besucherlenkung verbessert das Gästeerlebnis, reduziert Belastungsspitzen, entlastet Mitarbeitende und steigert die wirtschaftliche Leistungsfähigkeit von Freizeiteinrichtungen.

## II. Impulse für einzelne Gastwelt-Sektoren (siehe auch Anhang)

### 1. Hospitality (Hotels, Pensionen, Jugendherbergen, Ferien- und Studierendenwohnungen)

#### Herausforderung:

Hotels und Beherbergungsbetriebe nutzen heute zahlreiche digitale Einzellösungen – von PMS über CRM bis hin zu Revenue-Management, digitalem Check-in und Gästekommunikation. Ihr wirtschaftliches Potenzial entfaltet sich jedoch erst, wenn diese Systeme entlang der gesamten Guest Journey intelligent miteinander vernetzt werden. Fehlende Schnittstellen und Medienbrüche führen zu zusätzlichem Aufwand, ungenutzten Umsatzpotenzialen und einer uneinheitlichen Guest Experience.

#### Ziel:

Digitale Prozesse entlang der gesamten Guest Journey intelligent verknüpfen, Mitarbeitende entlasten, die Gästezufriedenheit steigern und zusätzliche Umsätze erschließen.

#### Deshalb schlagen wir vor:

- Mobile-First-Prozesse mit digitalem Check-in/-out und digitalen Zimmerschlüsseln flächendeckend etablieren
- KI-gestützte Revenue-Management-Systeme fördern, die Nachfrage, Wetter, Veranstaltungen und Marktdaten in Echtzeit auswerten und Auslastung sowie Erträge optimieren
- Einheitliche Datenmodelle entwickeln, die Revenue Management, Distribution, Marketing und Hotelbetrieb effizient miteinander verbinden
- Pilotprogramme für datenbasierte Guest-Journey-Automation insbesondere in kleinen und mittleren Beherbergungsbetrieben ausbauen
- Bürokratie abbauen und digitale Melde-, Registrierungs- sowie Kurtaxenprozesse intelligent miteinander verzahnen

#### Erwartete Wirkung:

Durchgängige digitale Prozesse erhöhen Produktivität und Servicequalität, verbessern die Gästezufriedenheit und schaffen mehr Zeit für persönliche Gastfreundschaft.

### 2. Hospitality (Individualgastronomie, Gemeinschaftsverpflegung)

#### Herausforderung:

Steigende Qualitätsanforderungen, Dokumentationspflichten und volatile Lieferketten erhöhen den organisatorischen Aufwand in Gastronomie und Hotellerie. Gleichzeitig fehlen vielen Betrieben digitale Werkzeuge, um Warenwirtschaft, Qualitätsmanagement und Compliance effizient miteinander zu verbinden.

#### Ziel:

Versorgungssicherheit erhöhen, Qualitätsstandards digital absichern und Mitarbeitende von administrativen Routinetätigkeiten entlasten.

#### Deshalb schlagen wir vor:

- Smarte Warenwirtschaftssysteme mit automatisierter Nachbestellung und KI-gestützter Bedarfsprognose flächendeckend fördern
- HACCP-, Allergen- und Qualitätsmanagement in der gesamten Gastwelt digital abbilden
- KI-gestützte Checklisten und Audits einsetzen, die Abweichungen automatisch erkennen, priorisieren und geeignete Handlungsempfehlungen geben
- Digitale Nachweissysteme gegenüber Behörden rechtssicher anerkennen und bürokratische Dokumentationspflichten reduzieren

#### **Erwartete Wirkung:**

Digitale Qualitäts- und Warenwirtschaftssysteme erhöhen Transparenz, reduzieren Fehler, sichern die Lieferfähigkeit und schaffen mehr Zeit für Service und Gastlichkeit.

### **3. Foodservice & Catering: KI-basierte Produktionsplanung und Food-Waste-Reduktion**

#### **Herausforderung:**

In der Außer-Haus-Verpflegung entstehen erhebliche Lebensmittelverluste. Gleichzeitig erschweren schwankende Nachfrage, kurzfristige Bestellungen und volatile Rahmenbedingungen eine wirtschaftliche Produktionsplanung. KI-gestützte Prognosen zeigen bereits heute, dass sich Lebensmittelabfälle und Kosten deutlich reduzieren lassen.

#### **Ziel:**

Produktionsmengen präziser steuern, Lebensmittelverschwendung reduzieren und gleichzeitig Versorgungssicherheit sowie Wirtschaftlichkeit verbessern.

#### **Deshalb schlagen wir vor:**

- KI-gestützte Produktionsplanung zur bedarfsgerechten Mengensteuerung etablieren
- Forecasting auf Basis von Absatzhistorie, Wetter, Ferien, Veranstaltungen, Gästestruktur und Vorbestellungen fördern
- Produktions-, Ausgabe- und Tellerreste digital erfassen und systematisch auswerten
- Pilotprojekte mit messbaren Zielen zur Reduzierung von Food Waste und Betriebskosten gezielt unterstützen

#### **Erwartete Wirkung:**

KI-gestützte Produktionsplanung reduziert Lebensmittelverluste, senkt Kosten, verbessert die Ressourceneffizienz und stärkt gleichzeitig Nachhaltigkeit und Wettbewerbsfähigkeit.

### **4. Foodservice & Catering: Menü- und Angebotssteuerung, automatisierte Produktionsprozesse**

#### **Herausforderung:**

Steigende Kosten, sinkende Margen und zunehmender Fachkräftemangel erhöhen den Druck auf Großküchen, Caterer und Gemeinschaftsverpflegung. Gleichzeitig liegen Verkaufs-, Rezeptur-, Kosten- und Produktionsdaten häufig in getrennten Systemen vor. Dadurch bleiben Optimierungspotenziale bei Speisenplanung, Produktion und Logistik ungenutzt.

#### **Ziel:**

Angebotsplanung, Produktion und Logistik datenbasiert steuern, Deckungsbeiträge erhöhen und Mitarbeitende durch intelligente Prozessautomatisierung entlasten.

#### **Deshalb schlagen wir vor:**

- Verkaufs-, Rezeptur-, Kosten- und Warendaten intelligent miteinander verknüpfen, um Angebot, Preise und Produktionsmengen kontinuierlich zu optimieren
- Offene Schnittstellen zwischen Kassensystemen, Warenwirtschaft, Lieferplattformen sowie Produktions- und Küchentechnik etablieren
- Produktions-, Kommissionierungs- und Logistikprozesse digital steuern und Mitarbeitende durch Echtzeit-Anleitungen unterstützen
- Die intelligente Vernetzung von Küchengeräten als Standard moderner Produktionsküchen fördern

#### **Erwartete Wirkung:**

Digitale Produktionsprozesse erhöhen Produktivität und Wirtschaftlichkeit, reduzieren Fehler und entlasten Mitarbeitende bei gleichzeitig hoher Prozess- und Produktqualität.

## 5. Foodservice & Catering: Digitale Qualitätssicherung und Nachweisdokumentation

### Herausforderung:

Hygiene-, Qualitäts- und Dokumentationspflichten verursachen einen hohen administrativen Aufwand. Gleichzeitig müssen Betriebe jederzeit rechtssichere Nachweise gegenüber Behörden, Auftraggebern und Kunden erbringen.

### Ziel:

Dokumentationsaufwand reduzieren, Prozesssicherheit erhöhen und Qualitätsstandards digital absichern.

### Deshalb schlagen wir vor:

- Digitale HACCP-Dokumentationen sowie Temperatur-, Reinigungs-, Allergen- und Qualitätsnachweise
- Technologieoffene Sensor- und Kontrollsysteme für kritische Prozesspunkte fördern
- Digitale Audit-Trails etablieren, die Vorgänge automatisch erfassen und Nachweise revisionssicher bereitstellen
- Digitale Qualitätssicherung als festen Bestandteil moderner Küchen- und Cateringprozesse etablieren

### Erwartete Wirkung:

Digitale Nachweissysteme reduzieren Bürokratie, erhöhen Lebensmittelsicherheit und entlasten Betriebe dauerhaft bei Kontrollen und Audits.

## 6. Foodservice & Catering: Energie- und Ressourcenmanagement

### Herausforderung:

Steigende Energiepreise und wachsender Kostendruck erfordern einen deutlich effizienteren Einsatz von Energie, Wasser und Betriebsmitteln. Gleichzeitig fehlen vielen Betrieben transparente Daten über Verbräuche und Einsparpotenziale.

### Ziel:

Betriebskosten senken, Ressourcen effizient einsetzen und Nachhaltigkeit wirtschaftlich nutzbar machen.

### Deshalb schlagen wir vor:

- Smart-Metering- und IoT-Lösungen für Küchen, Produktionsstandorte und Filialnetze gezielt fördern
- KI-gestützte Wartungs- und Störungsprävention für energieintensive Anlagen etablieren
- Energie-, Produktions- und Prozessdaten intelligent verknüpfen, um Optimierungspotenziale automatisch zu identifizieren
- Energieeffizienzprogramme stärker mit digitalen Prozessdaten verbinden

### Erwartete Wirkung:

Intelligentes Ressourcenmanagement reduziert Betriebskosten, verbessert die Energieeffizienz und stärkt die Wettbewerbsfähigkeit der Betriebe.

## 7. Tourismus & Travel: KI-fähige Produkt-, Angebots- und Destinationsdaten

### Herausforderung:

KI-basierte Such-, Beratungs- und Buchungssysteme gewinnen rasant an Bedeutung. Viele touristische Angebote sind jedoch noch nicht in einer Form verfügbar, die von KI-Systemen zuverlässig verarbeitet, kombiniert und empfohlen werden kann.

### Ziel:

Touristische Angebote digital so aufbereiten, dass sie in KI-basierten Informations-, Beratungs- und Buchungsprozessen sichtbar und nutzbar werden.

**Deshalb schlagen wir vor:**

- Flächendeckender Ausbau maschinenlesbarer Produkt-, Angebots- und Destinationsdaten
- Etablierung einheitlicher Datenstandards und offener Protokolle für den touristischen Datenaustausch
- Auflegung spezifischer Förderprogramme für den Ausbau von Open Data, Knowledge-Graphen, Schnittstellen, KI-Kompetenzen und digitalen Serviceinfrastrukturen (unter Open Data verstehen wir: öffentlich verfügbare, freiwillig bereitgestellte oder rechtmäßig zugänglich gemachte Daten)
- Schaffung einheitlicher Datenstrukturen für Verfügbarkeiten, Preise, Barrierefreiheit, Nachhaltigkeit, Mobilität und Buchbarkeit

**Erwartete Wirkung:**

Hochwertige Daten erhöhen die digitale Sichtbarkeit touristischer Angebote, verbessern die Auffindbarkeit in KI-Systemen und stärken die internationale Wettbewerbsfähigkeit deutscher Destinationen.

## 8. Tourismus & Travel: KI als Beratungsassistent und Sichtbarkeitshebel

**Herausforderung:**

KI-gestützte Such-, Beratungs- und Reiseplanungssysteme verändern das Informations- und Buchungsverhalten von Reisenden grundlegend. Gleichzeitig stehen Reisebüros, Touristinformationen und touristische Anbieter unter wachsendem Wettbewerbsdruck. Sie müssen ihre Beratungsleistungen neu ausrichten und sicherstellen, dass ihre Angebote in KI-basierten Informations- und Buchungssystemen sichtbar bleiben.

**Ziel:**

Beratungsqualität steigern, Mitarbeitende entlasten und touristische Angebote in KI-basierten Such-, Antwort- und Planungssystemen dauerhaft sichtbar machen.

**Deshalb schlagen wir vor:**

- Geschäftsmodelle im stationären Vertrieb und persönliche Beratung systematisch weiterentwickeln und die Arbeitsteilung zwischen KI und persönlicher Beratung neu definieren
- Gezielte Förderung von KI-Assistenzsystemen für Reisebüros, Touristinformationen, Veranstalter und Servicecenter
- Entwicklung neuer Beratungsangebote für komplexe Reisen, Premium- und Gruppenreisen sowie kuratierte Reiseerlebnisse
- Kompetenzaufbau zur Optimierung der Sichtbarkeit touristischer Angebote in KI-basierten Such- und Planungssystemen
- Konsequente Verzahnung von Content-, Daten- und Vertriebsstrategien

**Erwartete Wirkung:**

KI unterstützt Mitarbeitende bei Routinetätigkeiten, stärkt hochwertige Beratungsleistungen und verbessert gleichzeitig die digitale Sichtbarkeit touristischer Angebote sowie die Wettbewerbsfähigkeit des Vertriebs.

## 9. Tourismus & Travel: Transformation öffentlich getragener Tourismusorganisationen

**Herausforderung:**

Destinationsmanagementorganisationen, Landesmarketinggesellschaften und weitere öffentlich getragene Tourismusorganisationen übernehmen eine Schlüsselrolle beim Aufbau digitaler Infrastrukturen. Gleichzeitig fehlen häufig finanzielle Ressourcen, digitale Kompetenzen und ausreichend flexible Rahmenbedingungen, um mit der technologischen Entwicklung Schritt zu halten.

**Ziel:**

Öffentlich getragene Tourismusorganisationen zu zentralen Treibern der digitalen Transformation und KI-gestützten Tourismusentwicklung machen.

**Deshalb schlagen wir vor:**

- Spezifische Förderprogramme für Open Data, Knowledge-Graphen, Schnittstellen, KI-Kompetenzen und digitale Serviceinfrastrukturen auflegen
- Dauerhafte Förderung von digitalen touristischen Basisinfrastrukturen als öffentliche Zukunftsinfrastruktur (unter Infrastruktur verstehen wir, dass wettbewerbsneutral, interoperabel und für unterschiedliche Anbieter und Datenquellen zugänglich ausgestaltet werden sollen. Private Dateninhaber und Plattformen sollten hierbei frühzeitig in Governance und Standardsetzung einbezogen werden)
- Vergabe- und Förderverfahren innovationsfreundlicher und agiler ausgestalten
- Reallabore und Pilotvorhaben für neue digitale Geschäfts-, Service- und Organisationsmodelle gezielt unterstützen
- Kooperationen zwischen Tourismusorganisationen, Unternehmen, Start-ups, Wissenschaft und Technologiepartnern systematisch stärken

**Erwartete Wirkung:**

Leistungsfähige Tourismusorganisationen beschleunigen die Digitalisierung ganzer Destinationen, erhöhen die Innovationskraft der Branche und schaffen gemeinsame digitale Infrastrukturen mit hohem Nutzen für Unternehmen und Gäste.

### III. Politische und strukturelle Rahmenbedingungen

Die digitale Transformation der Gastwelt gelingt nicht allein durch Investitionen in neue Technologien. Sie setzt verlässliche Rahmenbedingungen und ein offenes Mindset voraus: leistungsfähige Dateninfrastrukturen, offene Standards, moderne Regulierung, sichere Zahlungsprozesse sowie eine anwendungsorientierte Forschung. Die folgenden Zukunftsimpulse richten sich daher insbesondere an Politik, Verwaltung und Technologiepartner.

#### 1. Change-Management und digitale Unternehmenskultur

**Herausforderung:**

Die Einführung neuer Technologien scheitert häufig nicht an der Technik, sondern an fehlender Akzeptanz, unklaren Verantwortlichkeiten sowie mangelnder Daten- und KI-Kompetenz. Digitalisierung ist deshalb in erster Linie ein Veränderungsprozess.

**Ziel:**

Digitale Transformation als strategischen Kulturwandel in den Unternehmen verankern.

**Deshalb schlagen wir vor:**

- Aufbau branchenspezifischer Weiterbildungsprogramme für Führungskräfte
- Definition klarer Verantwortlichkeiten für Datenqualität, Kennzahlen und Systempflege
- Digitalisierung schrittweise über sichtbare Quick Wins einführen
- Change-Management bereits vor der Einführung neuer Technologien beginnen
- Förderung KI-gestützter Erstellung von Schulungen, Prozessbeschreibungen und Arbeitsanweisungen

**Erwartete Wirkung:**

Eine gelebte digitale Unternehmenskultur erhöht die Akzeptanz neuer Technologien, beschleunigt Innovationsprozesse und stärkt langfristig die Wettbewerbsfähigkeit.

#### 2. Datensouveränität

**Herausforderung:**

Daten entwickeln sich zum wichtigsten strategischen Vermögenswert der Gastwelt. Gleichzeitig entstehen neue Abhängigkeiten, wenn Unternehmen ihre Daten nicht selbst kontrollieren oder nur eingeschränkt zwischen Systemen übertragen können.

**Ziel:**

Die Datenhoheit der Betriebe sichern und digitale Abhängigkeiten reduzieren.

**Deshalb schlagen wir vor:**

- Verankerung der Datensouveränität als Leitprinzip der Digitalpolitik (unter Datensouveränität verstehen wir die sichere, rechtmäßige, nachvollziehbare und interoperable Kontrolle und Nutzung von Daten. Damit ist keine generelle Datenlokalisierung oder Pflicht zur Nutzung europäischer Infrastruktur gemeint)
- Datenexportfähigkeit und offene Schnittstellen als Mindestanforderungen an digitale Systeme
- Erleichterung des Anbieterwechsels durch standardisierte Datenformate
- Förderung interoperabler Datenarchitekturen
- Ausbau von Cybersecurity-Basispaketen insbesondere für kleine und mittlere Unternehmen

**Erwartete Wirkung:**

Unternehmen behalten die Kontrolle über ihre Daten, erhöhen ihre Innovationsfähigkeit und reduzieren langfristig wirtschaftliche Abhängigkeiten.

### 3. Regulatorik und Standardisierung

**Herausforderung:**

Komplexe Regulierung und fehlende technische Standards erschweren die Digitalisierung der Gastwelt. Unterschiedliche Datenformate und Schnittstellen verursachen hohe Kosten und verhindern effiziente KI-Anwendungen.

**Ziel:**

Einheitliche digitale Standards schaffen und innovationsfreundliche Rahmenbedingungen etablieren.

**Deshalb schlagen wir vor:**

- Harmonisierung zentraler Schnittstellen und Datenstandards (damit meinen wir konkrete grenzüberschreitende Anwendungsfälle und verhältnismäßige Anforderungen. Unnötige Parallelstandards und nationale Sonderwege sollen unbedingt vermeiden werden)
- Entwicklung gemeinsamer Branchenstandards für Buchung, Vertrieb, CRM, Payment und Reporting
- Standardisierung zentraler betrieblicher Kennzahlen
- Schaffung klarer Haftungsregeln für KI-Anwendungen

**Erwartete Wirkung:**

Einheitliche Standards reduzieren Bürokratie, erleichtern Innovationen und schaffen Rechtssicherheit für Unternehmen und Verbraucher.

### 4. Forschungsoffensive Robotik und KI

**Herausforderung:**

Deutschland verfügt über exzellente Forschungseinrichtungen, doch der Transfer innovativer Technologien in die betriebliche Praxis erfolgt häufig zu langsam. Gerade die Gastwelt bietet ideale Anwendungsfelder für Robotik und KI.

**Ziel:**

Deutschland zu einem international führenden Innovationsstandort für KI- und Robotikanwendungen entwickeln.

**Deshalb schlagen wir vor:**

- Ausbau anwendungsorientierter Forschungsförderung für Robotik, KI, Sensorik und Automatisierung
- Nutzung der Gastwelt als Reallabor für praxisnahe Innovationen
- Förderung des Wissens- und Technologietransfers zwischen Wissenschaft, Wirtschaft und Start-ups
- Entwicklung international wettbewerbsfähiger Pilot- und Demonstrationsprojekte

**Erwartete Wirkung:**

Eine stärkere Forschungs- und Innovationsförderung beschleunigt den Technologietransfer, stärkt den Wirtschaftsstandort Deutschland und schafft neue Wachstums- und Exportpotenziale.

## IV. Finanzierung

### Herausforderung:

Gerade kleine und mittlere Unternehmen verfügen häufig nicht über ausreichende finanzielle Spielräume, um in KI, Robotik und digitale Transformation zu investieren. Bestehende Förderprogramme sind oft zu komplex, zu langsam oder decken Software, Beratung und Qualifizierung nur unzureichend ab.

### Ziel:

Investitionen in Digitalisierung, KI und Robotik erleichtern und insbesondere kleinen und mittleren Unternehmen einen einfachen Zugang zu wirksamen Förderinstrumenten ermöglichen.

### Deshalb schlagen wir vor:

- Gründung einer Gastwelt-Bank (Neo-Förderbank) mit niedrigschwelligem Zugang, einem zentralen Ansprechpartner und schnellen Bewilligungsverfahren
- Sonderabschreibungen für Investitionen in KI-, Robotik- und Automatisierungstechnologien einführen (für Ersatzbeschaffungen in reduzierter Höhe)
- Förderprogramme zu schaffen, die neben Hardware ausdrücklich auch Softwarelizenzen, Datenaufbereitung, Schnittstellen, Cybersecurity, Prozessberatung, KI-Reifegradanalysen, Schulungen und Pilotprojekte unterstützen
- Förderprogramme zu schaffen, die in reduzierter Höhe auch Ersatzbeschaffungen finanziell unterstützen
- Förderinstrumente modular gestalten, damit insbesondere KMU die Digitalisierung in Schritten umsetzen können
- Reallabore, Schutzraumprojekte und sektorübergreifende Pilotvorhaben mit verbindlicher Evaluation und Wissenstransfer fördern

### Erwartete Wirkung:

Ein einfacher und verlässlicher Förderzugang beschleunigt die digitale Transformation der Gastwelt, stärkt die Investitionsbereitschaft insbesondere kleiner und mittlerer Unternehmen und erhöht nachhaltig Produktivität, Innovationskraft und internationale Wettbewerbsfähigkeit.

# Die digitale Gastwelt jetzt zum Leben erwecken

Die technologische Transformation unserer Wirtschaft und Gesellschaft hat längst begonnen. Entscheidend ist nicht mehr, ob Künstliche Intelligenz, Robotik und Automatisierung die Gastwelt verändern werden, sondern wie wir diesen Wandel aktiv und als „Problemlöser“ gestalten.

Unser Ziel ist eine Gastwelt, in der Technologie den Menschen stärkt: Mitarbeitende werden von Routinen entlastet, Unternehmen gewinnen an Produktivität und Gäste erleben bessere, persönlichere und verlässlichere Services.

Damit daraus Realität wird, braucht es jetzt einen gemeinsamen Aufbruch:

**Unternehmen müssen Verantwortung übernehmen:** Digitalisierung und KI gehören in die Unternehmensstrategie, auf die Agenda der Geschäftsführungen und in die tägliche Zusammenarbeit mit den Beschäftigten.

**Die Politik muss neue Investitionen ermöglichen:** Die Gastwelt benötigt einfache Förderverfahren, steuerliche Investitionsanreize, leistungsfähige Infrastrukturen, offene Standards und klare rechtliche Leitplanken.

**Technologie muss praxistauglich werden:** Digitale Lösungen müssen zukünftig noch stärker interoperabel, sicher, bezahlbar und für Mitarbeitende radikal einfach zu bedienen sein.

**Beschäftigte müssen am Wandel teilhaben:** Qualifizierung, Mitgestaltung und neue berufliche Perspektiven sind Voraussetzungen für Akzeptanz und nachhaltigen Erfolg.

**Innovation muss schneller in die Fläche kommen:** Reallabore, Forschung, Pilotprojekte und erfolgreiche Anwendungen müssen konsequent miteinander verbunden und für kleine und mittlere Unternehmen zugänglich gemacht werden.

**Fünf Schritte, mit denen wir jetzt beginnen sollten:**

- KI-Readiness-Checks und praxisnahe Beratung für Betriebe flächendeckend anbieten
- Investitionen in Software, Daten, Schnittstellen, Cybersicherheit und Qualifizierung fördern
- Gemeinsame Datenstandards und offene digitale Infrastrukturen aufbauen
- Beschäftigte systematisch qualifizieren und sichere Experimentierräume schaffen
- Erfolgreiche Pilotprojekte schnell in skalierbare Branchenlösungen überführen

**Unser gemeinsamer Auftrag:** Aus Möglichkeiten müssen Anwendungen werden. Aus Pilotprojekten müssen Standards werden. Aus Daten müssen Wertschöpfung und bessere Services entstehen. Und aus technologischem Fortschritt muss mehr Zeit für echte Gastlichkeit werden.

Die DZG lädt Unternehmen, Politik, Beschäftigte, Verbände, Wissenschaft und Technologiepartner dazu ein, diesen Weg gemeinsam zu gehen. **Die Zukunft der Gastwelt wartet nicht** – gestalten wir sie jetzt!

## Zusammenfassender Anhang & Beispiele zu Kapitel II

| Gastwelt-Sektor                                  | Kernproblem                                                                                                 | Digitaler Ansatz                                                                                                                                                                              | Staatliche Unterstützung                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Hotellerien & weitere Beherbergungsbetriebe      | Auslastung, Empfang und Housekeeping bei schwankender Belegung.                                             | Mobile-First-Prozesse für kontaktloses Check-in und Check-out mit digitalem Zimmerschlüssel, Dynamic Pricing über KI-Revenue-Management, Predictive Housekeeping nach tatsächlicher Belegung. | Förderung integrierter PMS- und Revenue-Management-Systeme mit offenen Schnittstellen.                                                                                                                                                                                  |
| Contract Catering & Betriebsgastronomie          | Schwankende Gästezahlen durch Homeoffice, Kostendruck, Zuschussmodelle, Personalengpässe, Food Waste.       | KI-Forecasting für Gästemengen und Menüwahl, digitale Vorbestellung, dynamische Produktion, Waste-Messung, digitale Zuschuss- und Paymentmodelle.                                             | Förderprogramm für digitale Betriebsrestaurants als Reallabore für gesunde Ernährung, Produktivität und Waste-Reduktion.                                                                                                                                                |
| Kliniken, Pflege, Reha & soziale Einrichtungen   | Hohe Anforderungen an Kostformen, Allergene, Patientensicherheit, Dokumentation, Personalknappheit.         | Digitale Speiseplanung, diätetische Regeln, Produktions- und Ausgabeprüfung, automatische Nachweise, Schnittstellen zu Patienten- und Warenwirtschaftssystemen.                               | Förderung digitaler Qualitätssicherung in der Patienten- und Bewohnerverpflegung als Teil der Versorgungsqualität.                                                                                                                                                      |
| Schulen, Kitas, Mensen & öffentliche Verpflegung | Preissensibilität, gesunde Ernährung, Zuschüsse, Allergene, Planbarkeit, Akzeptanz der Essensteilnahme.     | Digitale Speisepläne, Eltern- und Schülerkommunikation, Vorbestellung, Allergenmanagement, Abrechnung, Nährwerttransparenz, Waste-Analyse.                                                    | Bund-Länder-Programm für digitale Schul- und Gemeinschaftsverpflegung mit Standardsoftware, Schnittstellen und sozialer Teilhabe.                                                                                                                                       |
| Hotellerie, Food & Beverage                      | Frühstücksspitzen, Bankettplanung, Einkauf, Personaleinsatz, Gästekommunikation, Warenverluste.             | Forecasting für Frühstück und Events, digitale Bankettmappen, automatische Bestellvorschläge, Self-Service-Elemente, KI-gestützte Gästeanfragen.                                              | Förderung integrierter PMS-, POS- und Warenwirtschaftsschnittstellen sowie digitaler F&B-Prozessberatung.                                                                                                                                                               |
| Tourismus & Travel                               | Fragmentierte Angebote, saisonale Spitzen, Personalengpässe, internationale Gäste, regionale Wertschöpfung. | Dynamische Bündelung von Reise-, Gastronomie- und Freizeitangeboten, KI-Assistenten, mehrsprachige Kommunikation, Echtzeit-Verfügbarkeiten.                                                   | Digitale Tourismusdatenräume, die regionale Anbieter integrieren (gemeint sind damit offene, interoperable Datenräume, die Lock-in vermeiden und wettbewerbsneutral für öffentliche Stellen, KMU, Destinationen, Plattformen und weitere Dateninhaber zugänglich sind). |

| Gastwelt-Sektor                                  | Kernproblem                                                                                                  | Digitaler Ansatz                                                                                                                                           | Staatliche Unterstützung                                                                                                      |
|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Individualgastronomie & Restaurants              | Geringe Ressourcen, hohe Kosten, volatile Nachfrage, Reservierungen, Wareneinsatz, Fachkräftemangel.         | Einfache digitale Basispakete: Reservierung, Dienstplan, Kassenschnittstelle, Warenwirtschaft light, automatisierte Kommunikation, Marketing, Buchhaltung. | Niedrigschwellige Zuschüsse für KMU-Digitalpakete mit kurzen Anträgen, Beratungsbudget und Schulungsgutscheinen.              |
| Systemgastronomie & QSR                          | Hohe Frequenz, Standardisierung, Peak-Management, Qualität über viele Standorte, Personalfluktuations.       | Self-Ordering, digitale Produktionsanzeigen, Forecasting, automatische Qualitätssicherung, Standort-Benchmarking, digitale Schulungen.                     | Reallabore für skalierbare Automatisierung, Robotik und energieoptimierte Filialprozesse mit offenen Schnittstellen.          |
| Event-, Messe-, Stadion- & Kultur catering       | Extrem schwankende Mengen, kurze Produktionsfenster, temporäre Teams, mobile Kassen, Warteschlangen.         | KI-basierte Besucher- und Absatzprognosen, mobile Order- und Payment-Systeme, Crowd-Management, dynamische Nachproduktion, digitale Einsatzplanung.        | Förderung temporärer digitaler Betriebsmodelle für Großveranstaltungen, Sicherheit, Verpflegungslogistik und Besucherlenkung. |
| Verkehrsgastronomie: Flughafen, Bahn, Autobahn   | Stark schwankende Frequenzen, lange Öffnungszeiten, Flächenrestriktionen, Geschwindigkeit, Mehrsprachigkeit. | Echtzeit-Frequenzdaten, Self-Service, digitale Menüführung, KI-Forecasting nach Verkehrsdaten, automatische Bestände, energieeffiziente Kleinstflächen.    | Pilotprojekte für digitale, resiliente Verpflegung an Mobilitätsknotenpunkten als Teil kritischer Reiseinfrastruktur.         |
| Freizeitwirtschaft, Parks, Arenen & Erlebnisorte | Besucherstromsteuerung, Peak-Zeiten, Kombiangebote, Wartezeiten, Sicherheitsanforderungen.                   | KI-Crowd-Management, dynamische Paketangebote, digitale Vorbestellung, mobile Ausgabe, Standortdaten zur Lastverteilung.                                   | Förderung von Crowd- und Verpflegungsdaten als Bestandteil smarter Besuchersteuerung.                                         |
| Delivery, Take-away & Ghost/Cloud Kitchens       | Margendruck durch Plattformen, Datenabhängigkeit, Lieferqualität, Verpackung, Küchenlast.                    | Eigene digitale Kanäle, Bestell- und Produktionssteuerung, Lieferfenster-Optimierung, Verpackungs- und Nachhaltigkeitsdaten, Kundenbindung.                | Faire Datenportabilität, transparente Plattformbedingungen, Förderung unabhängiger digitaler Vertriebskanäle für KMU.         |

## **Denkfabrik Zukunft der Gastwelt (DZG)**

Tourismus, Hospitality, Foodservice & Freizeitwirtschaft

Powered by Union der Wirtschaft e.V.

Verantwortlich: Vorstandssprecher Dr. Marcel Klinge

Chausseestraße 48a, 10115 Berlin

denkfabrik@zukunft-gastwelt.de

Autoren: Alexandra Wolfram (Booking.com), Salim Sahi (Holologix AI), Carsten Bick (SBI Innovation Management), Felix Kraemer (JF-Hospitality), Michael Buller (VIR), Deniz Bayraktaroglu (Bounti/Honeycraft), Michelle Schwefel (DFV), Eva Herrmann (The Hospitality Experience), Markus Grube (Vielfaltmenü), Alexander Mirschel (Realizing Progress), Dr. Marcel Klinge (DZG) & ChatGPT 5.6.

[www.zukunft-gastwelt.de](http://www.zukunft-gastwelt.de)

Stand: September 2026, Version: 1.05