

# Corporate Digital Responsibility (CDR) im Gastgewerbe

## Verantwortungsvoll mit digitalen Technologien und Daten umgehen

Die digitale Transformation verändert das Gastgewerbe grundlegend – von der Buchung bis zum Check-out. Doch mit der zunehmenden Digitalisierung wachsen auch Verantwortung und Erwartungen: Wie sicher sind Gästedaten? Wie nachhaltig sind unsere IT-Systeme? Und wie fair und inklusiv ist unser digitaler Service?

Corporate Digital Responsibility (CDR) steht für eine bewusste, ethische und nachhaltige Nutzung digitaler Technologien und somit für die unternehmerische Haltung. Wer im Gastgewerbe digitale Technologien gezielt, sicher und fair einsetzt, stärkt das Vertrauen der Gäste, schützt sensible Daten, schont Ressourcen und sorgt für langfristigen Erfolg. Die Integration von CDR in die Unternehmenspraxis bietet damit nicht nur ethische Vorteile, sondern schafft auch handfeste betriebswirtschaftliche Mehrwerte.

Dieses Whitepaper gibt einen praxisorientierten Überblick über alle zentralen CDR-Bereiche – kompakt, konkret und auf das Gastgewerbe zugeschnitten.

### 1. Datenschutz – Vertrauen als Basis

Gäste vertrauen darauf, dass ihre Daten sicher sind. Dieses Vertrauen ist kein Selbstläufer, sondern Ergebnis verantwortungsvoller Prozesse.

#### Empfehlungen:

- Datensparsamkeit: Nur die Daten erfassen, die unbedingt notwendig sind – z. B. Name, Kontaktdaten, Buchungsinformationen.
- Keine Speicherung sensibler Daten ohne Grund: Gesundheitsdaten, Ausweisnummern oder Zahlungsinformationen sollten nur bei klarer Notwendigkeit und mit entsprechender Absicherung erhoben werden.
- Transparenz schaffen: Gäste klar, verständlich und frühzeitig darüber informieren, wie und wofür ihre Daten genutzt werden.

### 2. IT-Sicherheit – Schutz für Gäste und Betrieb

Die digitale Sicherheit ist Grundlage für den Schutz sensibler Daten und für den störungsfreien Betrieb.

## Empfehlungen:

- Netzwerke trennen: Öffentliches Gäste-WLAN strikt vom internen Betriebsnetzwerk trennen, um Angriffsrisiken zu minimieren.
- Systeme aktuell halten: Alle Geräte, Softwarelösungen und Sicherheitsupdates regelmäßig prüfen und aktualisieren.
- Sorgfalt im Umgang mit Passwörtern: Passwörter niemals weitergeben, regelmäßig ändern und sichere Passwortstandards einhalten.

## 3. Nachhaltige Technik – Umweltfreundlich & wirtschaftlich

Nachhaltigkeit ist auch im digitalen Bereich gefragt. Der bewusste Umgang mit Ressourcen spart nicht nur Kosten, sondern schützt auch die Umwelt.

### Empfehlungen:

- Altgeräte verantwortungsvoll entsorgen: Recyceln oder spenden statt wegwerfen.
- Energieeffiziente Hardware einsetzen: Bei Neuanschaffungen auf stromsparende Geräte achten.
- Ökostrom bevorzugen: Cloud-Dienste und Hosting-Anbieter mit nachhaltigem Strommix wählen.

## 4. Digitale Fairness – Offenheit & Ehrlichkeit

Digitale Tools dürfen nicht zu Intransparenz führen. Fairness bedeutet, Technik verantwortungsvoll und nachvollziehbar einzusetzen.

### Empfehlungen:

- Automatisierung kennzeichnen: Wenn Chatbots im Einsatz sind oder Preise dynamisch angepasst werden, sollte dies offen kommuniziert werden.
- Menschliche Unterstützung gewährleisten: Gästen immer die Möglichkeit geben, mit einer realen Ansprechperson zu interagieren.

## 5. Mitarbeiterschulungen – Wissen als Schutzfaktor

Gut informierte Mitarbeitende sind der Schlüssel für einen verantwortungsvollen Umgang mit digitalen Technologien.

### Empfehlungen:

- Regelmäßige Trainings anbieten: Datenschutz, IT-Sicherheit und digitale Tools sollten regelmäßig geschult werden.

- Offene Kommunikation fördern: Fragen und Unsicherheiten der Mitarbeitenden ernst nehmen und gemeinsam Lösungen entwickeln.
- Technologische Entwicklungen gemeinsam gestalten: Neue Tools und Prozesse mit dem Team besprechen und Feedback einholen.

## 6. Digitale Barrierefreiheit – Gastfreundschaft für alle

Digitale Angebote sollten für alle Menschen zugänglich sein – unabhängig von Alter oder Einschränkungen.

### Empfehlungen:

- Benutzerfreundliche Gestaltung: Websites und Buchungssysteme einfach, klar strukturiert und intuitiv bedienbar aufbauen.
- Design mit Rücksicht: Ausreichende Kontraste, große Schriftgrößen und verständliche Sprache erleichtern die Nutzung.
- Inklusive Perspektive einnehmen: Auch die Bedürfnisse älterer Menschen oder von Personen mit Einschränkungen mitdenken.

## 7. Digitale Transparenz – Vertrauen durch Offenheit stärken

Gäste und Mitarbeitende sollen nachvollziehen können, wie digitale Prozesse funktionieren – von der Buchung bis zur Datenspeicherung.

### Empfehlungen:

- Digitale Prozesse (z. B. Self-Check-in, automatisierte Kommunikation) erklären.
- Tracking-Technologien (z. B. Cookies auf der Website) transparent machen und aktive Zustimmung einholen.
- Bei KI-gestützten Systemen offenlegen, dass KI genutzt wird (z. B. bei Übersetzungen oder Bewertungen).

## 8. Digitale Ethik – verantwortungsvoller Umgang mit KI & Datenanalyse

Mit der zunehmenden Nutzung von künstlicher Intelligenz und Datenanalyse steigt auch das ethische Risiko.

### Empfehlungen:

- Keine manipulativen Systeme einsetzen (z. B. “Dark Patterns” in Buchungsprozessen).
- Algorithmen auf Diskriminierung prüfen (z. B. bei Preisgestaltung oder Bewertungen).

- Ethik-Leitlinien für digitale Tools entwickeln, insbesondere bei KI-Nutzung.

## 9. Digitale Resilienz – auf Störungen vorbereitet sein

Digitale Systeme können ausfallen oder Ziel von Angriffen werden – gute Vorbereitung schützt Gäste und den Betrieb.

### Empfehlungen:

- Notfallpläne für Systemausfälle und Cyberangriffe definieren.
- Regelmäßige System-Aktualisierungen und Backups durchführen.
- Ansprechpartner für IT-Notfälle im Betrieb festlegen.

## 10. Digitale Gästeerfahrung – Technologie sinnvoll einsetzen

Digitale Tools sollen nicht nur intern helfen, sondern auch aktiv zur Servicequalität beitragen.

### Empfehlungen:

- Digitale Services wie mobile Buchung, digitale Gästemappe oder smarte Zimmerelemente gezielt auf den Gästebedarf abstimmen.
- Feedback zur Nutzung digitaler Angebote einholen.
- Digitalisierung nicht zum Selbstzweck betreiben – stets mit Blick auf den Gast.

## 11. Lieferketten & Partner – auch extern Verantwortung fördern

CDR endet nicht am eigenen Betrieb – auch Partner und Dienstleister spielen eine entscheidende Rolle.

### Empfehlungen:

- Bei der Auswahl digitaler Dienstleister (z. B. Buchungsplattformen, Cloudanbieter) auf deren Datenschutz- und Nachhaltigkeitsstandards achten.
- Partner regelmäßig überprüfen und ggf. Richtlinien für digitale Verantwortung in die Zusammenarbeit integrieren.
- Digital handeln – verantwortungsvoll, fair und nachhaltig

Ihr Ansprechpartner: Robert Krause, Transformationscoach für Digitalisierung  
DEHOGA Nordrhein-Westfalen e.V. · Hammer Landstraße 45 · 41460 Neuss · 02131 7518 223  
[krause@dehoga-nrw.de](mailto:krause@dehoga-nrw.de) · [transformation-gastgewerbe.nrw](http://transformation-gastgewerbe.nrw)