

15. Juli 2026

IHA erstellt Social Media-Charta und Social Media-Krisenhandbuch

Der Hotelverband Deutschland (IHA) stellt seinen Mitgliedsunternehmen zwei neue praxisorientierte Handreichungen für den professionellen Umgang mit sozialen Medien zur Verfügung. Mit dem Krisenhandbuch „Social Media für die Hotellerie“ und der Social Media-Charta für Mitarbeitende der Hotellerie unterstützt der Verband seine Mitglieder dabei, ihre digitale Kommunikation professionell, verantwortungsvoll und krisenfest zu gestalten.

Soziale Medien bieten Hotels große Chancen für Sichtbarkeit, Gästebindung und Markenaufbau. Gleichzeitig können Cyberangriffe, negative Bewertungen, Pannen oder öffentliche Konflikte zwischen Mitarbeitenden und Gästen innerhalb kürzester Zeit erhebliche Reputationsrisiken verursachen.

„Social Media gehört heute selbstverständlich zum Hotelalltag. Umso wichtiger ist es, auf digitale Krisensituationen außerhalb des Tagesgeschäfts vorbereitet zu sein und zugleich klare Leitlinien für den verantwortungsvollen Umgang mit sozialen Medien zu schaffen. Mit den beiden neuen Handreichungen bieten wir unseren Mitgliedern einen echten Mehrwert für die digitale Praxis“, erklärt Otto Lindner, Vorsitzender des Hotelverbandes Deutschland (IHA).

Das Angebot der IHA setzt sich aus gleich zwei Publikationen zusammen:

1. Social Media-Charta für Mitarbeitende

Die Social Media-Charta richtet sich an Beschäftigte von Hotelbetrieben, die sich privat oder beruflich auf Social-Media-Plattformen zu Themen äußern, die unmittelbar oder mittelbar mit ihrem Arbeitgeber oder der Branche verbunden sind.

Die Charta vermittelt praxisnahe Leitlinien für einen sicheren, professionellen und verantwortungsvollen Umgang mit den sozialen Medien. Sie soll Mitarbeitenden ebenso wie Arbeitgebern Orientierung geben und einen souveränen digitalen Auftritt der deutschen Hotellerie fördern.

2. Krisenhandbuch „Social Media für die Hotellerie“

Das Krisenhandbuch beleuchtet die besonderen Herausforderungen der Hotellerie auf Plattformen wie LinkedIn, Instagram, X und weiteren sozialen Netzwerken. Es zeigt praxisnah auf,

- wie Social-Media-Krisen und Shitstorms entstehen,
- wie sich Hotels kommunikativ auf Krisensituationen vorbereiten können,
- wie professionelle Kommunikation im Ernstfall gelingt und
- welche Maßnahmen, Werkzeuge und Unterstützungsangebote dabei hilfreich sind.

Die Handreichung unterstützt Hotels und Hotelgruppen dabei, interne Abläufe vorzubereiten und auch in akuten Situationen handlungsfähig zu bleiben. Ergänzt wird das Handbuch durch konkrete Empfehlungen zur Formulierung und Gestaltung von Statements in sozialen Medien sowie Hinweise zum Umgang mit problematischen oder rechtswidrigen Beiträgen. Ziel ist es, relevante Stakeholder professionell zu informieren, Eskalationen frühzeitig zu begrenzen und langfristige Reputationsschäden zu vermeiden.

Handreichungen als Grundlage für hoteleigene Social-Media-Richtlinien

Beide Dokumente stehen den Mitgliedern des Hotelverbandes Deutschland (IHA) kostenfrei im Extranet des Hotelverbandes zur Verfügung. Nichtmitglieder der IHA können diese im [IHA-Shop](#) erwerben.

Der Hotelverband empfiehlt, die Handreichungen aktiv in den Betrieben zu thematisieren und in bestehende Kommunikations- und Krisenmanagementprozesse zu integrieren. Sie sollen Hotelbetrieben als Grundlage für die Entwicklung eigener, unternehmensindividueller Social-Media-Richtlinien dienen.

Ein besonderer Dank gilt dem IHA-Vorstandsmitglied Anne Wahl-Pozeg (Accor), die die Erarbeitung beider Dokumente mit ihrer fachlichen Expertise maßgeblich unterstützt hat.

Über den Hotelverband Deutschland (IHA)

Der Hotelverband Deutschland (IHA) ist der Branchenverband der Hotellerie in Deutschland. Er zählt rund 1.500 Häuser aus allen Kategorien der Individual-, Ketten- und Kooperationshotellerie zu seinen Mitgliedern. Die IHA vertritt die Interessen der Hotellerie in Deutschland und Europa gegenüber Politik und Öffentlichkeit und bietet zahlreiche hotelleriespezifische Dienstleistungen an. Das Kürzel „IHA“ steht für die ehemalige deutsche Sektion der International Hotel Association.