

Mensch & Maschine

Robotik erwächst den Kinderschuhen und findet auch in der Hotelgastronomie zunehmend Anwendung. Als Unterstützung für die Beschäftigten, weniger als Ersatz, wie die Beteiligten betonen. Von einem ergänzenden Miteinander ist die Rede, das gleichermassen Effizienz und Kundenservice steigern soll.

„Wir sehen in der Hotellerie sehr viel Potenzial für Servicerobotik“, sagt Sarah Bretzler, Head of Sales & Marketing bei Robotise. Dass eine solche Aussage von Anbieter-Seite kommt, verwundert nicht. Doch tatsächlich scheinen Nachfrage und Anwendungs-Spektrum stetig grösser zu werden. Thomas Holenstein, CEO von Pogastro.com beziehungsweise der Precom Group AG, exklusiver Schweizer Importeur der Roboter-Reihe von Pudu Technology aus China, berichtet: „In Europa wurden bisher einige Serviceroboter von Pudu ausgeliefert, besonders viele davon in die Niederlande, nach Spanien und nach Deutschland. Der grösste Teil kommt in der Hotellerie zum Einsatz.“

Gleicher Personalstamm – mehr persönlicher Gästekontakt

Zur voranschreitenden Nutzung dürfte die Pandemie beigetragen haben und das nicht nur, da Roboter in den Bereichen Reinigung und Desinfektion eine echte Hilfe sein können. Fachkräftemangel war schon vor Corona ein Thema. In Lockdown-Zeiten verliessen zusätzlich zahlreiche Servicekräfte die (Hotel-)Restaurants und orientierten sich anders. Da kommen akkubetriebene „Kollegen“, die beispielsweise Speisen beziehungsweise Getränke servieren sowie das Geschirr abräumen und in die Spülküche transportieren, gerade recht. Auch abseits einer angespannten Personalsituation: Denn sie sparen den Mitarbeitern manchen Weg, sodass diese sich, nicht zuletzt auch körperlich weniger belastet, intensiver der Aufnahme von Bestellungen samt Beratung widmen können. „Wir merken, das fördert den Umsatz“, bestätigt ein Hotelier aus Mittelfranken, der in der Formel „gleicher Personalstamm –

Medienstelle:

Pogastro.com, 6048 Horw
Tel. +41 41 500 75 51, thomas@pogastro.com

mehr persönlicher Gästekontakt“ den besonderen Vorzug der Investition für einen Serviceroboter über Pogastro.com sieht.

Thomas Holenstein möchte daher auch mit einem Klischee aufräumen. „Es ist ein Irrglaube, dass die fortschreitende Digitalisierung zwangsläufig zu Jobverlust führt. Lediglich monotone Arbeiten verschwinden, denn die können Maschinen besser, schneller, effizienter.“ Der bereits erwähnte Hotelier stimmt zu: „Für uns sind Serviceroboter ein Werkzeug, das den Arbeitsalltag unserer Mitarbeiter erleichtert.“ Aktuell profitiert sein Unternehmen zudem von einem anderen Wettbewerbsvorteil: Noch ist der Überraschungseffekt gross, Gäste zücken ihre Smartphones und posten ihre Erlebnisse werbewirksam auf Facebook.

Ebenfalls auf der Seite der Pluspunkte: Die Technologien werden allmählich preisgünstiger und auch die Intelligenz der Systeme nimmt zu. So finden die neuzeitlichen Roboter, zuvor auf die räumlichen Gegebenheiten vor Ort programmiert, ihre Routen selbstständig. Dank Sensoren und Laserdistanzsystemen umkurven sie Hindernisse und sprechen mit den Gästen. Äusserst praktisch, dass sie verschiedene Sprachen beherrschen. In zahlreichen Hotels sind auch bereits Serviceroboter von Robotise oder Staedler Robots im Einsatz. Sie liefern Getränke, Snacks und andere Artikel bis an die Zimmertür und ersetzen die oftmals wenig profitable Minibar. Gäste können ihre Waren dann kontaktlos via NFC-Technologie bezahlen. Steile Rampen oder Stufen sind noch unüberbrückbar, moderne Fahrstühle hingegen kein Problem und barrierefrei gestaltete Hotels mit aktiver WLAN-Verbindung das ideale Einsatzgebiet. Auch in der Lobby oder bei Events bieten die umherfahrenden Roboter kühle Getränke an, in letzterem Fall dann zur freien Entnahme. Pogastro.com bietet für seine Produkte wahlweise Kauf, Leasing oder Finanzierung und dazu Fullservice an. Reparaturen werden in der eigenen Werkstatt vorgenommen.

Von Barista über Barkeeper bis Koch

Weitere Anbieter, Anwendungen und Referenzen: Im vollautomatisierten Henn a Café im Kaufhaus Shibuya Modi in Tokio serviert Roboter „Tom Sawyer“

Medienstelle:

Pogastro.com, 6048 Horw
Tel. +41 41 500 75 51, thomas@pogastro.com

Kaffeespezialitäten aus einer Melitta-Kaffeemaschine. Das italienische Unternehmen Makr Shkr hat das vollautomatische Bar-System „Toni“ entwickelt, in dem zwei Kuka-Roboter als Barkeeper fungieren. In der Rooftop-Bar des Townhouse-Duomo-Hotels in Mailand mixt der eine Roboter Drinks und Cocktails, die die Gäste zuvor per App bestellt haben, während der andere beim Ausschanken unterstützt. Im brasilianischen Unternehmen Bionicoock serviert ein Roboter der Firma Kuka den Gästen aus einem Fast-Food-Automaten heraus Snacks, Getränke und Desserts. Via Touch-Panel übermittelt der Gast seine Bestellung. Sobald er diese bezahlt hat, macht sich der Roboter an die Zubereitung.

Was zu Hotelküchen überleitet: Küchensysteme sind bereits seit langem im Einsatz. In Kürze könnte Kochrobotik eine neue Ära einleiten. Das Unternehmen Moley Robotics aus London, das zuvor entsprechende Technik für Privathaushalte auf den Markt brachte, arbeitet an einem Grossküchenmodell seiner „Robotic Kitchen“. Robotik-Arme und leistungsfähige Hände holen Zutaten aus dem intelligenten Kühlschrank, regulieren die Kochtemperatur, brutzeln, braten und reinigen im Anschluss.

Klar ist: Die Technik muss zum eigenen Konzept passen. Prof. Dr. Michaela Brohm-Badry, Lernforscherin an der Universität Trier, ist überzeugt: „Die Zukunft wird definitiv hybrid sein.“ Worauf sie aber zugleich aufmerksam macht: „Ein Gast wird sich nach einem Kontakt mit einer Maschine niemals so gebunden fühlen wie durch einen freundlichen, serviceorientierten Mitarbeiter.“

Über Pogastro.com:

Pogastro.com ist Teil der Precom Group AG und gehört seit Jahren zu den effektivsten Vermarktungstools in der Gastronomie. Pogastro.com unterstützt gastronomische Unternehmen in der Digitalisierung und dem Marketing. So zum Beispiel mit digitalen Speisekarten, Webauftritten, Reservierungslösungen, Covid-19-Gäste-Registrierungen oder Promotions-Werkzeugen für Social Media. Pogastro.com präsentiert Gästen mit seinem öffentlichen Verzeichnis die leckersten Angebote aus der Welt der Gastronomie und ist die Initiatorin der Kampagne #sichergenießen, die nach Corona das Vertrauen in die Gastro-Branche wieder stärken soll.

Informationen unter www.pogastro.com und www.sichergenießen.com.

Medienstelle:

Pogastro.com, 6048 Horw
Tel. +41 41 500 75 51, thomas@pogastro.com