

ROBOTIK IN DER SCHWEIZER GASTRONOMIE UND HOTELLERIE

Studienbericht

Es sind schwierige Zeiten für die Gastronomie. Die Fachkräfte fehlen an vielen Orten, während die Nachfrage an kulinarischen Angeboten so hoch ist wie schon lange nicht mehr. Gibt es Ausweichmöglichkeiten? Und welche davon sind am besten für die Gastronomie und Hotellerie geeignet?

Eine Umfrage zum Personalmangel in der Gastro- und Hotelbranche der Schweiz ergab erstaunliche Resultate zur Gastronomie 2.0. Die Firma Sebotics hat diese qualitative Befragung unter Gastronom-/-innen und Hoteliers durchgeführt, um die Lage der Gastronomie in der Schweiz besser zu beurteilen und die Allgemeine Haltung zu Robotern in der Gastronomie aufzudecken.



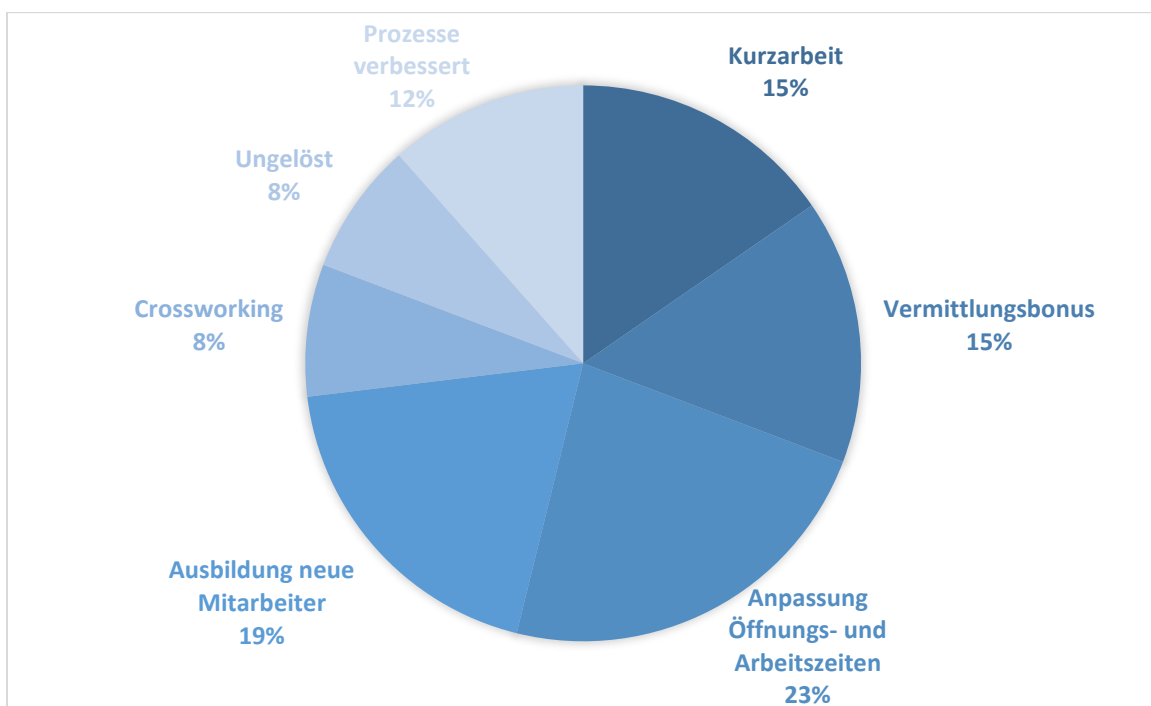
So akut ist der Personalmangel in der Gastronomie wirklich

42.65% der Schweizer Hotels leiden unter einem Fachkräftemangel. Darunter versteht man jeweils einen Mangel an ausgebildetem Personal. Um die Situation so gut wie möglich unter Kontrolle zu behalten, greifen Hoteliers zu den verschiedensten Massnahmen: Vermittlungsboni, Integration ausländischer Arbeiter, Crossworking, Digitalisierung von Prozessen oder längere Arbeitszeiten.

Allerdings laufen die meisten dieser Massnahmen auf Kosten der verbliebenen Mitarbeitenden. Denn gleichzeitig geben nur wenige Betriebe an, dass sie ihr Personal mit attraktiveren Arbeitszeiten oder verbesserten Prozessen entlasten. Vielmehr setzt man auf altbewährte Mitarbeiter-Vorteile wie Weiterbildungen, Wertschätzung und Mitarbeiterunterkünfte.

Massnahmen Personalmangel

Folgende Massnahmen werden von Schweizer Gastronom/-innen und Hoteliers ergriffen, um dem Personalmangel in ihrem Betrieb entgegenzuwirken.



Lösung auf Räder

Eine geeignete Lösung für den Fachkräftemangel ist aktuell nicht in Sicht. Zwar bemühen sich Verbände und Betriebe die Ausbildungsmöglichkeiten attraktiver zu gestalten, erzielen damit bis anhin aber nur wenig Erfolg.

Bei einem so prekären Thema ist es jedoch wichtig, um die Ecke zu denken. Genau dies hat die Firma Sebotics aus Luzern gemacht: Mit ihren Servicerobotern wollen sie dem Fachkräftemangel in der Gastronomie entgegenwirken. Doch, ist die Gastronomie und Hotellerie in der Schweiz schon bereit für einen solch grossen Schritt in der Digitalisierung? Sebotics hat es mit dieser Studie herausgefunden.



Eine autonome Tragehilfe

Die Serviceroboter von Sebotics haben sich nun bereits in einigen Restaurants und Hotels der Schweiz, in Deutschland und Österreich etabliert. Dank den vier Ablageflächen und der hinterlegten Karte, können die Roboter das Servicepersonal im Restaurant gekonnt unterstützen. Sei dies für das Tragen von Speisen und Getränken zwischen Küche und Servicepunkt, oder der Transport von dreckigem Geschirr vom Tisch zur Abwaschküche.

Das Servicepersonal wird so um anstrengende und zeitraubende Arbeiten entlastet. Somit profitieren auch die Gäste, denn das Personal kann nun wieder mehr Zeit in die individuelle Betreuung der Hotel- und Restaurantbesucher investieren.

Nebenbei ziehen die Serviceroboter von Sebotics viel Aufmerksamkeit auf sich. So konnte bei aktuellen Nutzern festgestellt werden, dass vermehrt Familien mit kleinen Kindern den jeweiligen Betrieb besuchen.

Von Ängsten und Neugierde

Bei der Studie von Sebotics gaben 35% der befragten Gastronom/-innen und Hoteliers an, dass sie offen für Serviceroboter in ihrem Betrieb sind. Trotz dieser hohen Anzahl machen sich auch Hemmnisse breit: Komplizierte Technik, ungeeignete Infrastruktur im Betrieb oder Angst um die Arbeitsplätze der Mitarbeitenden bleibt ein Hartnäckiges Thema. Auf die Roboter von Sebotics bezogen ist sicherlich die Technik kein Hindernis für die erfolgreiche Integration eines Serviceroboters. Die Benutzung ist sehr simpel aufgebaut und für tiefgreifende Änderungen am Roboter werden Personal und Inhaber professionell geschult. Auch, dass ein Roboter die Arbeitsplätze der Mitarbeitenden gefährdet, ist unrealistisch. Die Serviceroboter von Sebotics dienen lediglich der Unterstützung für den aktuellen Mitarbeiterstamm.

Die Gegebenheiten im Betrieb sind allerdings essenziell für die Arbeit mit einem Roboter. Schwellen oder Treppenstufen können die unterstützende Leistung behindern, sind aber in jedem Falle durch individuelle Lösungen überbrückbar.

Hand in Hand

Vielen Gastronom:innen und Hotelliers ist es gemäss der Umfrage vor allem wichtig, dass die Gäste mit dem Roboter interagieren können und dieser auf die Gäste eingeht. Immer geknüpft an die Bedingung, dass sich die Gäste trotzdem nicht vom Roboter gestört fühlen. Über den perfekten Einsatzort werden sich die Befragten allerdings nur schwer einig. Zusammengefasst sagen 57.4%, dass sie einen Bereich mit Gästekontakt vorziehen. 42.59% wiederum würden einen Roboter nur in einem Bereich ohne Gästekontakt einsetzen wollen.

Persönlichkeit einer Maschine

Durch die Auswertung der Studie von Sebotics wurde klar, dass es in der Hotellerie und Gastronomie noch einige Hürden gibt die zu überwinden sind, bevor die Robotik in der Branche Fuss fassen kann. Welches dabei die grösste Hürde ist, da sind sich die meisten Betriebsleiter einig: Unpersönlichkeit und fehlende Akzeptanz beim Gast.



Dies spielt darauf zurück, dass etwa die Hälfte der Befragten ihren Roboter eher in Bereichen ohne Gästekontakt einsetzen würden. Bisherige Erfahrungen von Sebotics haben gezeigt, dass die Roboter dank ihres niedlichen Aussehens sehr wohl eine Art Persönlichkeit und Charm gegenüber den Gästen aufbauen. Es ist jedoch wichtig, dass die individuellen Bedürfnisse oder auch Ängste von Gästen im Vordergrund steht und der Einsatz eines Roboters diesen angepasst wird.

Einige Meinungen stachen während der Studie besonders heraus: Trotz der Angst vor Unpersönlichkeit, nannten 6% der Befragten als für sie grösste Hürde, dass der Roboter «keinen kompletten Mitarbeiter ersetzt».

Roboter seien unpersönlich und trotzdem verlangen gewisse Befragte, dass damit ein Mitarbeiter ersetzt werden soll oder der Roboter zumindest günstiger ist als ein menschlicher Mitarbeiter. Dieser Widerspruch schwingt während der ganzen Studie mit. Man kann annehmen, dass dies auf die geltenden Risiken, die im Moment bestehen zurückzuführen sind. Gastronomen hätten gerne menschliches Personal, würden sich aufgrund der Knappheit aber auch auf einen Roboter einlassen.

Roboter als Unterstützung

Um die geliebten Mitarbeitenden zu unterstützen sind Serviceroboter eine geeignete Lösung, müssen in erster Linie aber vor allem vom Personal akzeptiert werden. Denn ohne Mitarbeitende, die den Roboter gerne bedienen und gekonnt einsetzen können, ist der Unterstützungsfaktor im Betrieb relativ klein. Deshalb wurden die Gastronom:innen und Hoteliers zum Schluss gefragt, inwiefern sie ihre Mitarbeitenden in den Kaufprozess eines Serviceroboter einbinden würden. Natürlich würden **48.89% der Betriebe die Unterstützung des Roboters betonen** und dem Personal so die Zurückhaltung nehmen. **Bei 17.77% der Unternehmen hätte das Personal kein Mitspracherecht.**

Bessere Arbeitsbedingungen durch Robotereinsatz



Die Firma Sebotics aus Horw ist sich dem Fachkräftemangel sehr bewusst und möchte Innovation sowie die Digitalisierung in der Gastronomie und Hotellerie fördern. Dank ihren Robotern erhält das Personal in den Betrieben wieder mehr Zeit für die Gäste und somit bessere Arbeitsbedingungen. Wie das funktioniert, wird hier an einem Beispiel gezeigt:

Es ist mittags um 12.00 Uhr. Das Restaurant ist voll und das Personal läuft am Anschlag. Gerade heute ist noch jemand krank geworden – die Rückenschmerzen seien nicht mehr zu ertragen. Deshalb sind die übrig gebliebenen Mitarbeitenden gestresst und zeigen keinen Elan.

Sie entscheiden sich einen BellaBot Serviceroboter zu testen. Die Installation verläuft reibungslos und Ihre Mitarbeitenden erhalten sofort eine Schulung zur Bedienung des Roboters. Bereits am ersten Tag spüren Sie, wie die Mitarbeitenden mehr Zeit für ihre Gäste haben und die Freude während der Arbeit steigt. Auch die individuelle Betreuung der Gäste, welche nun wieder möglich ist, zeigt nach und nach Wirkung: Die Bestellmenge pro Person steigt und auch das Trinkgeld erhöht sich. Durch die psychische und physische Entlastung bei den Mitarbeitenden bleiben diese zudem länger im Unternehmen und können so einen grossen Kundenstamm aufbauen.

Die Serviceroboter von Sebotics übernehmen konkret die Strecke zwischen der Küche und dem Service in Gastronomie Betrieben. Falls gewünscht, können die Roboter auch bis zum Tisch des Gastes eingesetzt werden. Dank intelligenter Technologie wird verhindert, dass der Gast das falsche Gericht vom Roboter entwendet.

Zusätzlich verfügt der BellaBot Serviceroboter über eine Wanderfunktion sowie einen Begleitmodus. Mit der Wanderfunktion bewegt er sich auf einer vorgegebenen Route umher und hält an festgelegten Punkten für eine bestimmte Zeit. So kann er perfekt für Caterings, Aperos oder Events eingesetzt werden. Im Begleitmodus begrüsst der Roboter die Gäste beim Eingang des Betriebes und führt sie zum ausgewählten Tisch. So kann den Mitarbeitenden der Weg zur Tür abgenommen werden ohne, dass der Gast lange Wartezeiten ertragen muss.

Wo passt ein Serviceroboter?

Schlussendlich ist der wichtigste Faktor, welcher zum Kauf eines Serviceroboters führt, die Entlastung der Mitarbeitenden. Deshalb ist es auch unumgänglich, dass das Personal die Arbeit mit dem Roboter erfahren kann, bevor ein Kauf stattfindet. Dieser Aspekt war für die Firma Sebotics von Anfang an sehr wichtig, weshalb nun vor jedem Kauf eine Testzeit von 3 Monaten angeboten wird. Während dieser Testzeit findet eine individuelle Betreuung des Kunden statt und die Mitarbeitenden sowie der Besitzer erhält viele praktischen Informationen rund um den BellaBot.

Innovation zur Bekämpfung des Fachkräftemangels

Durch die Studie von Sebotics wird klar, dass der Fachkräftemangel auf jeden Fall prekär ist. Sollen Gastrobetriebe bestehen bleiben, so müssen sie in Zukunft auf neue Methoden ausweichen und innovativer werden.