

Markus Gitter & Birgit Peuker

Mensch-Robotik-Gast: Transformationen im Dienstleistungsdreieck des Gastgewerbes

Der Beitrag untersucht die Integration von Servicerobotik im Gastgewerbe als Mensch-Robotik-Mensch-Beziehung und analysiert deren Auswirkungen auf Dienstleistungsqualität, Gastfreundschaft und berufliche Bildung. Auf Basis einer explorativen Interviewstudie werden sechs zentrale Handlungsfelder für die Implementierung von Servicerobotik im Gastgewerbe identifiziert: Gründe für den Einsatz, Einsatzszenarien, Kompetenzanforderungen, Maßnahmen zur Integration, Bildungsbedarfe und Gastorientierung.

Schlüsselwörter: Servicerobotik, Gastgewerbe, berufliche Bildung, Dienstleistungsqualität

Human-robotics-guest: transformations in the service triangle of the hospitality industry

This article examines the integration of service robotics in the hospitality sector as a human-robot-human interaction and analyzes its impact on service quality, hospitality practices, and vocational education. Based on an exploratory interview study, six key areas of action are identified, including competence requirements, acceptance, quality perceptions, and educational needs.

Keywords: Service robotics, hospitality industry, vocational education, service quality

1 Einleitung

Der robotergestützte Service im Gastgewerbe ist aus wissenschaftlicher Sicht eine Mensch-Robotik-Mensch-Relation und genauer gesagt eine Dienstleistende-Robotik-Gäste-Beziehung. Es ist davon auszugehen, dass die Grundbeziehung zwischen Gast und Gastgebendem mit dem Einsatz von Robotik in Hinblick auf Gastfreundschaft und Gastlichkeit eine Veränderung erfährt, die über Bewusstwerdung und Bildung für die Fachkräfte aktiv neu gestaltet werden sollte.

Das wiederum hätte Auswirkungen auf die gastgewerbliche Berufsausbildung in Theorie und Praxis. Die zunehmende Verbreitung von Servicerobotik stellt das Gastgewerbe vor weitreichende Veränderungen auf betrieblicher, sozialer und bildungsbezogener Ebene. Die Einführung autonomer und semi-autonomer Systeme beeinflusst nicht nur Arbeitsabläufe, sondern verändert auch die Qualität und Wahrnehmung von Dienstleistungsbeziehungen. Vor dem Hintergrund struktureller Herausforderungen wie dem Fachkräftemangel und steigenden Effizienzanforderungen setzen immer mehr gastronomische Betriebe auf robotergestützte Prozesse (IFR,

2022). Zugleich stellen sich Fragen nach der Aufrechterhaltung zentraler Werte wie Gastlichkeit und Gastfreundschaft, professioneller Dienstleistungsqualität und individueller Zuwendung. Der Beitrag nimmt die Einführung von Robotik im Gastgewerbe als Anlass, Spannungsfelder sichtbar zu machen, die sich zwischen technischer Rationalisierung und sozial-kommunikativer Servicepraxis auftun. Ausgangspunkt ist die Annahme, dass technologische Innovation nicht losgelöst von pädagogischen und organisationalen Rahmenbedingungen gedacht werden kann. Die Dienstleistungsbeziehung im Gastgewerbe wird durch die Integration technischer Systeme nicht aufgehoben, sondern erfährt eine neue Vermittlungsstruktur, die durch qualifiziertes Personal aktiv mitgestaltet werden muss. Ziel des Beitrages ist es daher, die Spannungsfelder zwischen Gastlichkeit und Gastfreundschaft auf der einen Seite und dem Einsatz von Robotik auf der anderen Seite aufzuzeigen. Dazu werden in Kapitel 2 die aktuellen Rahmenbedingungen von Servicerobotik dargestellt. Hierbei wird auf erste Ergebnisse einer derzeit stattfindenden Interview-Studie zurückgegriffen. Im Folgekapitel werden zunächst die begrifflichen Bestimmungen von Gastlichkeit und Gastfreundschaft nach Pechlaner (2007) vorgenommen, bevor in Kapitel 4 jene Spannungsfelder herausgearbeitet werden, die sich aus der Verschränkung technologischer und sozialer Prozesse im Service ergeben. Abschließend wird diskutiert, inwiefern sich daraus bildungspolitische und curriculare Konsequenzen ableiten lassen, die eine differenzierte Auseinandersetzung mit den veränderten Kompetenzanforderungen im Berufsfeld Gastronomie ermöglichen.

2 Robotik in der Gastronomie

Die Integration von Robotiksystemen in der Gastronomie lässt sich als ein struktureller Wandel der Dienstleistungsbeziehung zwischen Gästen und Gastgebenden verstehen. Dieser Wandel ist geprägt durch neue Formen technologischer Vermittlung, die bestehende Interaktionen verändern und damit neue Anforderungen an betriebliche Organisationen, Kompetenzen der Mitarbeitenden und das Berufsbild in der Gastronomie stellen. Vermehrt wird insbesondere Servicerobotik in die Gastronomie integriert. Serviceroboter übernehmen Aufgaben, die zuvor ausschließlich durch menschliches Personal ausgeführt wurden. Dabei stehen einfache Tätigkeiten wie das Ausliefern von Speisen, das Abräumen von Geschirr oder das Begleiten zu Tischen im Vordergrund, die sich insgesamt als Hol- und Bringtätigkeiten mit oder ohne direkten Gästekontakt beschreiben lassen.

2.1 Prognosen, Funktionen und Technik der Servicerobotik

Die Marktentwicklung im Bereich der Servicerobotik zeigt eine deutliche Dynamik. Laut dem Weltverband IFR (2022) stiegen die weltweiten Verkaufszahlen professioneller Serviceroboter im Jahr 2021 um 37 Prozent. Besonders stark war das