

Vom Kellnern zum Social Engineering? Die Hotellerie auf dem Weg in die Wissens- gesellschaft

Roland Schwecke:
„Die Veränderung
der Arbeitswelt ist
ein großes Thema.“

Der Autor Roland Schwecke
geschäftsführender Gesellschafter
der DICON Marketing- und
Beratungsgesellschaft
(www.dicon-beratung.de).

Kennen Sie Elvis und Priscilla? Beide arbeiten Vollzeit im Renaissance-Hotel Las Vegas. Elvis und Priscilla machen nie Zigarettenpause und sie gehen nie nach Hause, sie sind zwei Roboter der Firma *Savioko*. Die Gesellen von *Savioko* gibt es inzwischen in 70 Hotels. Viel können sie nicht, aber sie tun es immer ohne Murren. In Zeiten der Themenfindung für eine neue Regierungskoalition mag man sich fragen, ob die anrollende Automationswelle nicht ganz oben auf der Agenda stehen sollte. Vielleicht sind bestimmte Beobachtungen in der Arbeitswelt in letzter Zeit bereits der lange Schatten, den die „neue Konkurrenz“ vorauswirft. Ermüdungsfreie, schweigende Automaten halten in Lager- und Hotelhallen Einzug und geben gelegentlich schon den Takt vor. Mausern sie sich vielleicht bereits heute vom Handlanger zum „Kollegen Roboter“? Mit den Chancen und Risiken dieser rasenden Entwicklung sollten wir uns in jedem Fall rechtzeitig auseinandersetzen.

Die Digitalisierung der Arbeitswelt hat viele Gesichter

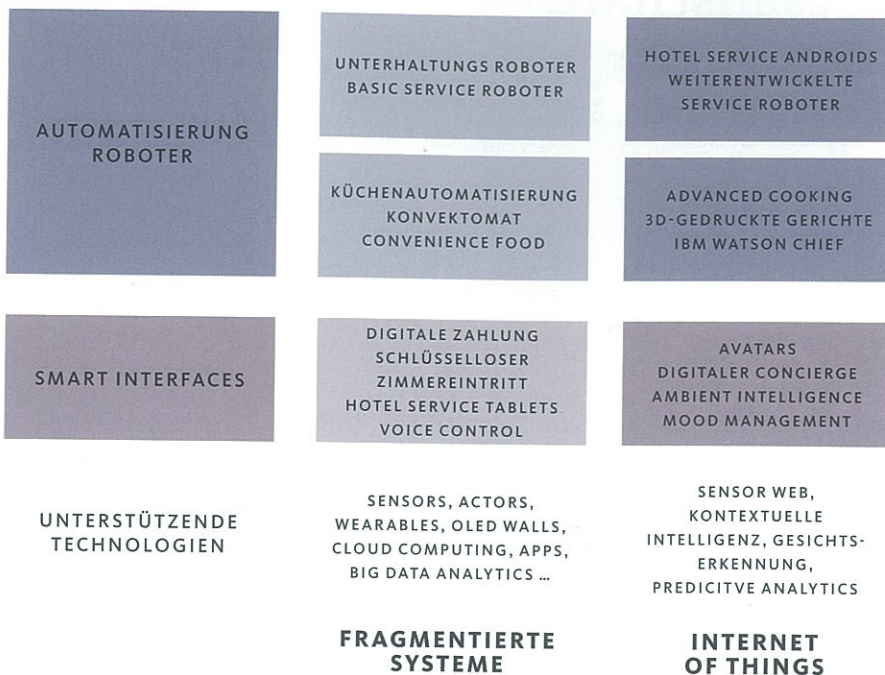
Die Veränderung der Arbeitswelt ist ein großes Thema. Amazon sorgte für Schlagzeilen mit der Überwachung und Leistungskontrolle seiner Mitarbeiter. Der NDR berichtete über ein System von Kontrolle, Überwachung und Druck – ein System, in dem die Arbeitsschritte von Bildschirmen und Sprachbefehlen vorgegeben, Effektivität und Effizienz permanent überwacht werden. Es bleibt zu hoffen, dass sich die Politik in Deutschland mit dem Thema auseinandersetzt und im Sinne der Arbeitnehmer, ebenso wie im Sinne der europäischen Unternehmen menschenwürdige Rahmenbedingungen für die Digitalisierung schafft und die Weichen für einen positiven Umgang mit Daten stellt. Gleichzeitig sollten Regulierungsbemühungen mit Rücksicht auf unternehmerische Belange dazu beitragen, die Wettbewerbsfähigkeit auch in Zukunft zu gewährleisten.

Auch die Hotellerie ist von beidem betroffen. Viele Aufgabenstellungen in Servicebereichen werden noch einfacher, da die Technik in der Lage ist beziehungsweise sein wird, Gästewünsche und Dienstleistungsbedarf in wesentlichen Servicebereichen zu antizipieren. Benötigt werden Daten, die zuverlässige Prognosen von Kundenwünschen ermöglichen.

Für uns als Hotelberater ist vor allem wichtig, was der digitale Umbruch in den Servicebereichen der Hotellerie bedeutet. Denn über die Konsequenzen für die Kunden, besonders was deren Daten betrifft, lässt sich nur spekulieren.

AUSGEWÄHLTE TECHNOLOGIEFELDER IN DER HOTELLERIE

Quelle: Dicon & Startegiclabs



GUEST EXPERIENCE / SAVINGS

Mit Blick auf Automatisierung, Smart Interfaces und unterstützende Technologien stellt sich also die Frage, welche Technologien die Hotelbranche besonders beeinflussen werden. Wie verändern sich die Bedürfnisse und Wünsche der Kunden? Wie können sie mit einem effizienten Arbeitseinsatz und mit welcher Reichweite vom Gastgeber abgebildet werden? Welche Technologien stehen der Branche bereits zur Verfügung? Was wird morgen sein?

Die Digitalisierung hat neben Vermarktung und Check-In zuletzt vor allem das Management aller Hoteloutlets betroffen. Die Graphik oben zeigt demgegenüber in erster Linie Innovationen im Bereich der „Hardware“, die in der Debatte oft vernachlässigt werden:

- Smart Interfaces, das heißt neue intelligente Benutzerschnittstellen, die neue Dienste, Informationen oder Erfahrungsqualitäten ermöglichen
- Automaten und Roboter, die bald in den Abläufen der Gastronomie und dem Logis-Bereich eine Rolle spielen könnten

ROLAND SCHWECKE

„Die Digitalisierung hat neben Vermarktung und Check-In zuletzt vor allem das Management aller Hoteloutlets betroffen.“

MEHR SICHERHEIT – MEHR EFFIZIENZ CONNECTED WASH

winterhalter®



CONNECTED WASH
A NEXT LEVEL SOLUTION

Das gewerbliche Spülen erreicht mit Winterhalter eine neue Dimension in puncto Sicherheit und Wirtschaftlichkeit: Die neue Generation der Untertisch-, Durchschub- und Gerätespülmaschinen ist mit CONNECTED WASH mit dem Internet verbunden und ermöglicht die Analyse und Auswertung aller wichtigen Betriebsdaten – zur Optimierung des Spülprozesses und Erhöhung der Betriebssicherheit. Über die zugehörige App können Sie heute und in Zukunft eine Vielzahl digitaler Services nutzen. www.connected-wash.biz



„Der Umbau der Gesellschaft, der Märkte und damit verbunden der Hotelbranche, ist in vollem Gange.“

Die Abbildung illustriert, dass wir heute und morgen noch „Fragmentierte Systeme“ vorfinden - mit dem „Internet der Dinge“ geht das Versprechen einher, dass diese Dinge und Geräte alle einmal nahtlos miteinander kommunizieren werden.

Qualifikationsdruck und neue Formen der Gästebetreuung

Dass Convenience-Produkte und Konvektomaten erheblichen Einfluss auf die Arbeitsabläufe in der Küche haben, ist bekannt. Küchen, in denen früher zehn Köche beschäftigt waren, kommen heute oft mit einem oder zwei Köchen und wenigen Hilfskräften aus. Für hochwertige Frischküche bescheren technologische Entwicklungen zwar deutliche Arbeitserleichterungen. Die Kreativleistung bei der Auswahl des Speisenangebotes, besonders die Kreativität bei der Zubereitung, sind weiterhin kaum wegzudenken. Auch, wenn die hohe Fertigungsstufe bei den bezogenen Produkten dem Koch und damit dem Unternehmer erhebliche Arbeitserleichterungen bieten kann – gerade bei der Frischküche ist qualifizierte Handarbeit, Gestaltungswille und geschmackliche Differenzierung unverzichtbar. Der stetig steigende Absatz von Convenience-Produkten ist allerdings unverkennbar. Laut Statista (Abfrage Dezember 2017) betrug der Umsatz dieser Produkte im Jahr 2010 rund 4,5 Milliarden Euro und stieg bis Ende 2017 auf 5,6 Milliarden Euro. Ein Großteil davon machen Fertiggerichte aus. Zwar handelt es sich bei diesen Werten um Umsätze, die von den in Deutschland aktiven Lebensmittelmärkten generiert werden. Sie bildet aber ebenfalls den Trend in der wirtschaftlich effizient geführten deutschen Hotellerie und Gastronomie ab, da sie die zunehmende Akzeptanz und Gewöhnung der Verbraucher an diese Produktkategorie offenbaren. Besonders in den Hotels des Mid- und Budgetmarktes wird mit hohem Convenience-Grad gearbeitet. Häufig reicht das Aufwärmen der gelieferten Produkte – eine qualifizierte Kraft ist dafür nicht erforderlich.

Als Alternative zu wegfallenden Stellen ist der Weg der Hotellerie in die digitale Wissensgesellschaft ein

ROLAND SCHWECKE ...

... ist geschäftsführender Gesellschafter der DICON Marketing- und Beratungsgesellschaft und hat die Hotellerie von der Pike auf gelernt. Mit Erfahrungswerten aus der Wirtschaftsprüfung und Hotelberatung gründete er 2004 zusammen mit Robert Wissmath die Hotelberatungsgesellschaft DICON. Neben langjähriger Erfahrung bei der operativen Führung sowie bei der Sanierung von Hotelimmobilien verfügt Schwecke mit der DICON auch im Bereich Transaktion und Bewertung über umfassende Branchenkenntnis. Roland Schwecke ist Honorarprofessor der HWR zum Thema „Digitalisierung in der Hotellerie“ und seit 2017 öffentlich bestellter und vereidigter Sachverständiger für Wirtschaftlichkeitsberechnungen von Hotel- und Gaststättenbetrieben.

wichtiges Thema. Schon seit Jahren steigen die technischen und organisatorischen Herausforderungen und führen zu erheblichen Änderungen in der Hotelbranche. In vielen Bereichen wird höhere Qualifikation nötig, die zu neuem Spezialistentum führt. Der Umbau der Gesellschaft, der Märkte und damit verbunden der Hotelbranche, ist in vollem Gange und es liegt in der Verantwortung jedes einzelnen, sich anzupassen, weiterzubilden oder mit innovativen Ideen Treiber von Entwicklungen zu werden.

Interessant sind in diesem Kontext die von der Dehoga erhobenen Ausbildungs-Zahlen im Hotelgewerbe. Während sie in den Service-Berufen rückläufig sind, nahm die Zahl der Ausbildungsverträge bei den Hotelkaufleuten im dritten Quartal 2017 um 7,4 Prozent zu. Im Restaurantfach hingegen steht ein Minus von 7,1 Prozent zu Buche.

Moderne Steuerungssysteme, die Anweisungen oder Vorgaben an Mitarbeiter geben und Leistungserfolge messen, sind eine der Entwicklungen im Bereich Organisation, wie am Beispiel Amazon berichtet wurde. In vielen Unternehmen werden solche Techniken bereits integriert. Auch in der Hotellerie kommt Spracherkennung zunehmend zum Einsatz: Sie steigert Effizienz und Effektivität – für Mitarbeiter genauso wie für Gäste. Althergebrachte Aufgaben und Verhaltensweisen, die in der Kommunikation zwischen Hotelmitarbeiter und Gast üblich sind, werden dank sprachbasierter Techniken ersetzt oder fallen weg. Allerdings kommen auch neue Aufgaben hinzu. Neue Formen der Gästebetreuung entstehen, Micro-Events sowie innovative Formen der Gestaltung zwischenmenschlicher Beziehungen und der Unterhaltung. Der Weg der Entwicklung führt von der bisherigen Dienstleistung wie der des Kellners zu neuen Formen kreativer Service-Performance.

Schon immer schaffte die Hotellerie Räume für die Begegnung von Menschen. Wie die Begegnung, Unterbringung und Versorgung in der Hotellerie von technischen Entwicklungen verändert wird und welche neuen Dienstleistungen die Branche entwickelt, zeigt die facettenreiche Diskussion.

ROLAND SCHWECKE

„Althergebrachte Aufgaben und Verhaltensweisen, die in der Kommunikation zwischen Hotelmitarbeiter und Gast üblich sind, werden dank sprachbasierter Techniken ersetzt oder fallen weg.“