

# Technische Zukunft der in Gastronomie 2.0 (2023)

---

Als ich vor knapp zehn Jahren den ersten Artikel zu diesem Thema geschrieben habe, ging es in erster Linie um Digitalisierung und Vereinfachung/ Automatisierung einfacher Arbeiten. Kassensoftware wurde verbessert, Büroarbeiten sollten fast nur noch am PC stattfinden, es gab die ersten Hotel- Check- Ins ohne Personal, die ersten digitalen Speisekarten und Reservierungssysteme. Auch war die mangelhafte Qualität von Restaurant Webseiten immer ein Thema. Doch wohin schauen wir heute? Gibt es da noch Steigerungsmöglichkeiten? OH ja, die gibt es.



---

Bei dem Thema Robotik und Virtual Reality wurde ich damals noch belächelt. Niemals wird ein Roboter einen Menschen im Gastgewerbe ersetzen. Niemals wird ein Mitarbeiter mit so einer klobigen Brille herumlaufen. Wie gesagt, das war vor 10 Jahren.

Heute fahren überall auf der Welt die ersten Serviceroboter durch Hotels und Restaurant. Vollautomatisierte Module mit einem „Roboterarm“ servieren Kaffee, Eis und Cocktails. Maschinen helfen beim Pizzabacken oder Burger stapeln. Visualisierte Räume ermöglichen den Gästen während des Aufenthalts in ganz unterschiedliche Welten zu tauschen. Alles noch nicht perfekt, alles noch sehr teuer und momentan mehr Show. ABER, die Gastronomie steckt bei diesem Thema ja noch in den Kinderschuhen.

Branchen mit mehr finanziellem Spielraum sind da ja schon seit Jahren weiter. Der aktuelle Personalmangel wird sicherlich diesen Trend bei uns beschleunigen.

Neu (und auch irgendwie nicht) ist der Aspekt der Energiekrise. Auch das muss bei aller Euphorie beim Thema „Technische Zukunft in der

# Technische Zukunft der in Gastronomie 2.0 (2023)

---

Gastronomie berücksichtigt werden. Viele Ressourcen werden hier in den nächsten Jahren einfließen. Es wird keine Neueröffnung mehr geben ohne Energieausweis, ohne Photovoltaik auf dem Dach, ohne Umweltgedanken.

## Was kommt denn jetzt die nächsten 10 bis 20 Jahre?

### 1. Fortschritt der Digitalisierung

Viele digitalisierte Abläufe werden weiter verbessert und automatisiert. Virtuelle live vor Ort Begehungen (Hotel/ Restaurant/ Veranstaltungsorten) werden Alltag. Online face to face Gespräche und Verhandlungen werden selbstverständlich. Reservierungen werden einfacher und kundenorientierter.

Interne Abläufe werden durch KI weiter automatisiert. Bestellungen werden automatisch ausgelöst, die Kommunikation wird teilweise selbständig erledigt (z.B. Bestellannahme per Telefon/ WhatsApp) oder Dienstpläne schreiben sich von selbst.

### 2. Learning by doing

Hier lautet das Schlagwort VR (virtual reality). Die klobigen Brillen sind Vergangenheit. Über eine Art Kontaktlinsen werden Anweisungen, Schulungen oder Arbeitsabläufe übertragen. Ein ungelernter Koch z.B. kann Rezepte und Abläufe direkt vor dem Auge sehen und lernt dann das Zubereiten einer Speise. Das Servicepersonal bekommt so die Wünsche der Gäste direkt mitgeteilt und braucht zur Abfrage nicht mehr zum Tisch laufen. Die Anwendungen wären in jeder Abteilung denkbar.

## 3. Robotik

Auch hier wird die Technik verfeinern. Was heute ein Rollwagen mit Bildschirmaugen erledigt, könnte in naher Zukunft ein voll ausgestatteter menschlicher Android ausführen. Diese Vorstellung ist für viele abwegig und absurd, da schon vor 50 Jahren Science Fiction Filme mit diesem Menschheitstraum gedreht wurde. Allerdings stehen wir jetzt vor dem Punkt, dass die Technik gut funktionierende Roboter bauen kann.

Die Einsatzmöglichkeiten in der Gastronomie wären natürlich vielseitig. Lager einräumen, Botengänge erledigen, Gäste bewirten u.v.m. Bis diese bezahlbar und massenproduktionsfähig sind, werden sicherlich noch Jahre ins Land ziehen, aber sie werden kommen.

## 4. Bezahlung und Bargeld

Glaubt hier wirklich noch jemand, dass in zehn Jahren noch mit Bargeld bezahlt oder dass eine Plastikkarte gezeigt wird? Selbst dem Handy wird es früher oder später an den Kragen gehen. Es gibt Aussagen, dass es spätestens ab 2030 keine Handys mehr produziert werden.

Identitätsnachweise, Bezahlungen und Kommunikation werden über Kleinstgeräte abgewickelt. Wer ´s will, kann es sich unter die Haut implantieren lassen, die anderen tragen es am Handgelenk. Auch hier gibt es die Visualisierung über eine Brille oder über Kontaktlinsen.

Fazit: Schöne neue Technikwelt. Es wird halt anders. Arbeitskraftmangel, Lohndruck und Konkurrenzkampf wird es aber notwendig erscheinen lassen. Vieles wird erleichtert, aber durch die Abwesenheit einiger Mitarbeiter wird es auch eins: unmenschlicher