



## **Cobotik** Eine Revolution im Hotel- und Gastgewerbe



# Inhaltsverzeichnis

Vorwort	Seite 3
Kapitel 1	Seite 4
Kapitel 2	Seite 8
Datenblatt	Seite 11

# Vorwort



**Stefano Bensi, General Manager, Softbank Robotics**

**Das Hotel- und Gastgewerbe ist ein widerstandsfähiges, ideenreiches und geschäftstüchtiges Gewerbe. Es ist auch eines der ältesten der Welt. Über Jahrtausende hinweg hat sich die Bewirtung von Kunden, Gästen und Besuchern bewährt und sich stets an den sozialen, wirtschaftlichen und technologischen Wandel angepasst.**

Doch die Ereignisse der letzten vier Jahre, von Brexit bis zur Covid-19-Pandemie, haben zu einer beispiellosen Existenzbedrohung für das Gewerbe beigetragen. Obwohl sich die Nachfrage nach Dienstleistungen im Gastgewerbe in ganz Europa wieder erholt hat und einige Länder des europäischen Kontinents im Sommer des Jahres 2022 sogar eine Rekordzahl von Urlaubern verzeichneten, kämpfen die Dienstleister immer noch damit, Personal zu finden.

Im Jahr 2022 warnte das World Travel and Tourism Council, dass der Aufschwung der Branche durch einen Mangel an rund 1,2 Millionen offenen Stellen gefährdet sei<sup>[1]</sup>. Mehr als sechs Monate später hat sich diese Warnung bewahrheitet, da der Personalmangel auf dem gesamten europäischen Kontinent anhält. Der aktuelle HOTREC-Bericht besagt, dass in der EU derzeit durchschnittlich 10 % - 20 % der Arbeitskräfte fehlen, verglichen mit dem Stand des Jahres 2019. Dazu gehören 250.000 unbesetzte Stellen in Frankreich (dem meistbesuchten Land der Welt) und 250.000 in Italien.<sup>[2]</sup> Im Vereinigten Königreich liegt die Quote der unbesetzten Stellen im Gastgewerbe derzeit bei 11 % und damit deutlich über dem britischen Durchschnitt von 4 %, was die britische Wirtschaft schätzungsweise 22 Milliarden Pfund pro Jahr kostet.<sup>[3]</sup>

Es gibt eine Reihe von Maßnahmen, die das Gastgewerbe ergreifen kann, um die Personalkrise zu entschärfen, z. B. die Schließung an ruhigeren Tagen, die Verringerung der Kapazität in den Hotels oder Veranstaltungsorten, weniger häufige Reinigungen und die Einschränkung der Bewirtung oder anderer Annehmlichkeiten.

Aber es lohnt sich auch in schwierigen Zeiten, Eigeninitiative zu entwickeln. Eine kürzlich von IBM durchgeführte Umfrage unter 4.000 Führungskräften weltweit ergab, dass mehr als drei Viertel der Befragten planen, ungeachtet des wirtschaftlichen Gegenwinds im Jahr 2023 Prioritäten zu setzen oder in Technologie zu investieren. Zu den am häufigsten genannten Gründen gehörten eine Verbesserung der Kundenerfahrung sowie ein nachhaltigeres und widerstandsfähigeres Unternehmenskonzept.<sup>[4]</sup>

Innovationen sind dem Gastgewerbe keineswegs fremd. Die Technologie hat in den vergangenen Jahren die Branche grundlegend verändert, von Online-Buchungs- und Check-in-Systemen über virtuelle Kioske und smarte Steuerungen in den Gästezimmern bis hin zu künstlicher Intelligenz (KI).

Die Robotik ist eine äußerst faszinierende Technologie. Unternehmen setzen zunehmend Roboter in allen Bereichen ihrer Dienstleistungen ein, einschließlich der Bereiche Front of House, Reinigung und Verpflegung. Roboter sind heute von erheblicher Bedeutung, da sie dazu beitragen können, die personelle Lücke zu schließen, nicht nur, weil sie mehr „Personen“ darstellen, sondern auch, weil sie die Verantwortung für die langweiligen, zeitraubenden, sich wiederholenden und sogar gefährlichen Aufgaben übernehmen.

Die Robotik ist jedoch weit mehr als lediglich ein Heftpflaster, das die Wunde abdeckt. Langfristig hat sie das Potenzial, die Bereitstellung von Dienstleistungen im Gastgewerbe zu revolutionieren, da sie es den Mitarbeitern ermöglicht, ihre Aufmerksamkeit auf höherwertige Aufgaben zu konzentrieren, die ganz auf die Verbesserung des Gasterlebnisses ausgerichtet sind. Der Erfolg von Hotels, Restaurants und anderen Einrichtungen des Gastgewerbes ist traditionell von drei Hauptfaktoren abhängig: den Speisen, dem Standort und dem Service. Heutzutage stellen Roboter jedoch ein viertes Element dar: die Technologie.

1 <https://www.euronews.com/2022/08/02/tourism-staff-shortages-affect-12-million-jobs-in-the-eu-says-study>

2 <https://www.hotrec.eu/wp-content/uploads/2022/10/Labour-shortages-in-the-hospitality-sector-.pdf>

3 <https://www.theguardian.com/food/2022/dec/04/staff-shortages-see-uk-restaurants-struggle-to-cope-with-christmas-season>

4 <https://newsroom.ibm.com/Businesses-Plan-to-Invest-in-Tech-in-2023,-Despite-Economic-Headwinds>

## Kapitel 1:

# Personalmangel im Gastgewerbe aufdecken

**Das Gastgewerbe leistet einen bedeutenden Beitrag zur Beschäftigungslage und zum BIP. Die Branche bietet derzeit 11 Millionen Arbeitsplätze in der EU.<sup>[5]</sup> Statistiken zufolge war sie bis zum Jahr 2020 für 2,53 Millionen Arbeitsplätze bzw. 7 % der Gesamtbeschäftigung im Vereinigten Königreich verantwortlich.<sup>[6]</sup>**

Das Gastgewerbe ist jedoch eine Branche, die unter erheblichem Personalmangel leidet. Die Gründe dafür sind vielfältig. Erstens ist es wichtig zu wissen, dass hohe Vakanzraten schon immer ein Problem für die Branche waren. Seit dem Jahre 2017, also drei Jahre vor dem offiziellen Beginn von Brexit, gab es im Vereinigten Königreich durchschnittlich rund 90.000 offene Stellen.<sup>[7]</sup>

Eine Untersuchung der Digitalmarketing-Agentur Koozai im dritten Quartal 2022 ergab, dass fast 40 % der britischen Gastgewerbebetriebe Schwierigkeiten haben, qualifiziertes Personal zu finden. Darüber hinaus hat das Office for National Statistics ermittelt, dass eine ähnliche Anzahl - nämlich 37 % - mit Engpässen konfrontiert ist, die deutlich höher sind als im Baugewerbe, im Verkehrswesen und im Immobiliensektor.<sup>[8]</sup>

Die Situation ist so dramatisch, dass die Unternehmen des Gastgewerbes immer dringender nach Lösungen suchen. Einige größere europäische Hotelketten berichten, dass sie Mitarbeiter ohne Erfahrung oder sogar ohne Lebenslauf beschäftigen. Im vergangenen Jahr meldete Accor, das Unternehmen, das

hinter Marken wie Fairmont und Ibis steht, dass es Mitarbeiter ohne Erfahrung binnen 24 Stunden einstellte.

Der Mangel führt auch zu einer Verlagerung des demografischen Pools der Branche. Jüngste Untersuchungen von *The Caterer* f haben ergeben, dass fast jedes fünfte Unternehmen des Gastgewerbes den Anteil der über 50-jährigen an seiner Belegschaft erhöht hat, wobei die Mitarbeiter dieser Altersgruppe bereits ein Viertel der 2,2 Millionen Beschäftigten im britischen Gastgewerbe ausmachen, während es vor dem Jahr 2020 noch ein Fünftel war.<sup>[9]</sup>

Bei einem Roundtable, den SoftBank Robotics Ende des Jahres 2022 nach den Regeln des Chatham House veranstaltete, sagte ein führender Vertreter der Hotel- und Gastgewerbebranche: „Der Arbeitskräftemangel verursacht viele Probleme, einschließlich einer enormen Lohninflation in bestimmten Bereichen, da die Arbeitgeber in ihrer angespannten Lage keine andere Wahl haben, als ihre Tarife zu erhöhen.“

Es wurde hinzugefügt: „Wir müssen definitiv Mitarbeiter mit weniger Erfahrung einstellen, als wir zuvor in Betracht gezogen haben, was zur Folge hat, dass sie in der Anfangsphase ihrer Tätigkeit bei uns viel mehr geschult und betreut werden müssen.“

### Der Einfluß von Brexit

Das Jahr 2020 war aus mehreren Gründen von Bedeutung. Das Vereinigte Königreich trat am 31. Januar offiziell aus der Europäischen Union aus und beendete damit die Reisefreiheit für Bürger der EU in das Vereinigte Königreich. Es wird geschätzt, dass dieses Abkommen zu einem Defizit von 330.000 ungelerten Arbeitskräften geführt hat.<sup>[10]</sup> Besonders betroffen ist das Gastgewerbe, wo der EU-Arbeitskräftepool von 293.000 vor 2020 auf nur noch 172.000 EU-Bürger schrumpfte.<sup>[11]</sup>

Die neuen Einwanderungsgesetze des Vereinigten Königreichs, die nach einem Punktesystem arbeiten, haben es den Unternehmen extrem erschwert, Arbeitskräfte einzustellen, die von der Regierung als unqualifiziert eingestuft werden, obwohl die Regierung die Regeln überarbeitet hat, um die Belastung der Arbeitgeber bei der Einstellung zu verringern. Madeleine Sumption, Direktorin des Migration Observatory

5 <https://www.hotrec.eu/labour-shortages-in-the-hospitality-sector-forward-thinking-and-practices-sharing/#:~:text=The%20hospitality%20sector%20provides%2011,shortages%20to%20an%20unprecedented%20extent.>

6 <https://commonslibrary.parliament.uk/research-briefings/cbp-9111/>

7 <https://www.ukhospitality.org.uk/blog-post/1721400/375533/Hospitality-Vacancy-Rates-Lifting-The-Gloom>

8 <https://www.worldcoffeeportal.com/Latest/News/2022/September/Nearly-40-of-UK-hospitality-businesses-facing-skill>

9 <https://www.ft.com/content/6bc27022-6f38-426b-b26c-ab0e7015f0f4>

10 <https://www.ft.com/content/11414939-5fb6-48bd-8b84-baa0819fe821>

11 <https://12ft.io/proxy?q=https%3A%2F%2Fwww.ft.com%2Fcontent%2F027ea2e9-d6c3-4a18-a735-87f92ace95a4a2e9-d6c3-4a18-a735-87f92ace95a4>



Eine Untersuchung der Digitalmarketing-Agentur Koozai im dritten Quartal 2022 ergab, dass fast 40 % der britischen Gastgewerbebetriebe Schwierigkeiten haben, qualifiziertes Personal zu finden.



The Caterer ermittelte, dass fast jedes fünfte Unternehmen des Gastgewerbes den Anteil der über 50-jährigen in seiner Belegschaft erhöhte



## DER ARBEITSKRÄFTEMANGEL FÜHRT ZU VIELEN PROBLEMEN, EINSCHLIESSLICH EINER ENORMEN LOHNINFLATION

Das Gastgewerbe ist in besonderem Maße betroffen, da der Bestand an Arbeitskräften aus der EU auf nur noch 172.000 EU Bürger schrumpfte

# 172.000

„Der Arbeitskräftemangel verursacht viele Probleme, einschließlich einer enormen Lohninflation in bestimmten Bereichen, da die Arbeitgeber in ihrer angespannten Lage keine andere Wahl haben, als ihre Tarife zu erhöhen.“

Kommentar bei einem von SoftBank Robotics veranstalteten Roundtable

40 %

der Mitarbeiter weltweit erwägen, ihren Arbeitsplatz zu verlassen.

## Die Pandemie bot den Arbeitnehmern die Gelegenheit, die Attraktivität des Hotel- und Gastgewerbes zu überdenken, die Vereinbarkeit von Beruf und Familie zu überprüfen und sich zu überlegen, ob sie für geteilte Schichten ins Hotel pendeln wollen

an der Universität Oxford, schrieb für *Hospitality Insights*: "Es ist zwar klar, dass die Aufhebung der Reisefreiheit es Arbeitgebern in Niedriglohnbranchen erschwert hat, Personal einzustellen, aber die Änderung der Einwanderungspolitik zur Behebung des Arbeitskräftemangels bringt eine Reihe von Herausforderungen mit sich. Arbeitsvisa für Niedriglöhne sind bekanntermaßen schwer zu kontrollieren und führen häufig dazu, dass Arbeitnehmer ausgebeutet und missbraucht werden."<sup>[12]</sup>

### Probleme durch die Pandemie

Die Covid-19 Pandemie erzwang die Schließung von Betrieben und hinterließ einen massiven, unmittelbaren Schock. Tausende von Arbeitnehmern im Gastgewerbe, von denen viele einen Teilzeit- oder Null-Stunden-Vertrag innehatten, verloren praktisch über Nacht ihren Arbeitsplatz.

Obwohl die Einschränkungen nun beendet sind und das Schlimmste der Pandemie hinter uns liegt, sind die Folgen der Krise noch immer zu spüren. Darüber hinaus gibt es zahlreiche Hinweise darauf, dass viele Arbeitnehmer aus der EU nicht nur die Schuld für ihren Ausstieg auf Brexit geschoben haben. Eine Studie von *UKHospitality* schätzt, dass bis zu einer halben Million Mitarbeiter aus der EU das Recht hatten, auf Dauer zu bleiben, sich aber während der Pandemie dafür entschieden, nach Hause zu gehen und ihre Anträge nicht auszufüllen.<sup>[13]</sup>

### Die große Kündigungswelle

Covid-19 ist für einen der wichtigsten Beschäftigungstrends des Jahres 2022 verantwortlich, der als „Die große Resignationswelle“ bezeichnet wird. Im Jahr 2021 haben viele Unternehmen dasselbe beobachtet: Die Zahl der Mitarbeiter, die das Unternehmen verlassen haben, stieg deutlich an. Damals

stellte der jährliche Work Trend Index von Microsoft fest, dass mehr als 40 % der Arbeitnehmer weltweit eine Kündigung in Erwägung ziehen.<sup>[14]</sup> Im vergangenen Jahr gab fast ein Drittel der britischen Arbeitnehmer an, dass sie einen Wechsel ihres Arbeitsplatzes in Erwägung ziehen..

Warum also wurden so viele Menschen urplötzlich so kribbelig? Eine Studie des amerikanischen Pew Research Center ergab, dass niedrige Löhne, fehlende berufliche Aufstiegsmöglichkeiten und das Gefühl, am Arbeitsplatz nicht respektiert zu werden, die Hauptgründe waren, warum Menschen in der jüngeren Vergangenheit ihren Job gekündigt haben.<sup>[15]</sup> Gleichzeitig wies eine Studie von McKinsey auf wenig engagierte oder wenig inspirierende Führungskräfte, wenig sinnvolle Arbeit, unzureichende Flexibilität am Arbeitsplatz und mangelnde Unterstützung für Gesundheit und Wohlbefinden hin.<sup>[16]</sup>

Viele dieser Gründe treffen sicherlich auch auf Arbeitnehmer im Gastgewerbe zu, von denen viele behaupten, sie seien überarbeitet und unterbezahlt.<sup>[17]</sup> Wie Chris Hartley, CEO der Global Hotel Alliance, sagte, bot die Pandemie den Mitarbeitern die Gelegenheit, darüber nachzudenken, ob das Gastgewerbe ein geeigneter Wirtschaftszweig ist, die Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben neu zu bewerten und zu überdenken, ob sie für Teilschichten in Hotels pendeln wollen.<sup>[18]</sup>

Ein Beispiel aus der jüngsten Vergangenheit ist das Noma in Kopenhagen, das einst das weltweit bestbewertete Restaurant war. Bei der Bekanntgabe seiner Absicht, das Noma im Jahr 2024 zu schließen, gab der Gründer und Küchenchef René Redzepi zu, dass das moderne Modell der gehobenen Küche "nicht nachhaltig" sei, da es sich nicht mehr leisten könne, seine 100 Mitarbeiter angemessen zu bezahlen. Die Neuigkeit

<sup>12</sup><https://www.hospitalityinsights.com/labour/only-immigration-can-solve-uks-hospitality-labour-shortage>

<sup>13</sup><https://www.theguardian.com/uk-news/2022/dec/28/pubs-struggle-to-retain-staff-after-brexit-and-covid-double-whammy>

<sup>14</sup><https://www.microsoft.com/en-us/worklab/work-trend-index/hybrid-work>

<sup>15</sup><https://www.pewresearch.org/fact-tank/2022/03/09/majority-of-workers-who-quit-a-job-in-2021-cite-low-pay-no-opportunities-for-advancement-feeling-disrespected/>

<sup>16</sup><https://www.weforum.org/agenda/2022/08/jobs-work-quit-great-resignation/>

<sup>17</sup><https://therealnews.com/we-need-help-hospitality-workers-are-overworked-underpaid>

<sup>18</sup><https://www.euronews.com/travel/2022/07/14/brexit-working-conditions-and-low-pay-an-inside-look-at-europes-hotel-staffing-crisis>

<sup>19</sup><https://www.telegraph.co.uk/world-news/2023/01/09/worlds-best-restaurant-closes-starting-pay-in-terns-first-time/>

kam gerade drei Monate, nachdem das Restaurant zum ersten Mal Praktikanten vergütet hatte.<sup>[19]</sup>

Eine andere Führungspersönlichkeit aus dem Gastgewerbe sagte beim SoftBank Robotics Roundtable: „Ich denke, der Sektor könnte die Reaktionen auf sein Verhalten während der Pandemie ernten, falls er seine Mitarbeiter nicht freundlich behandelte. Die Branche ist relativ klein, und die Mitarbeiter reden. Gute Arbeitgeber behaupten sich, und diejenigen, die unnötigerweise zu hart waren, leiden jetzt mehr als die meisten anderen. Dennoch ist das Problem akut, und wir müssen einfallsreich sein, um Mitarbeiter zu finden, die uns bei der Regeneration helfen.“

BILD CITY FOODSTERS/FLICKR



**Gründer und  
Chefkoch René  
Redzepi Gründer und  
Chefkoch gab zu, dass  
das moderne Modell der  
gehobenen Gastronomie  
"nicht nachhaltig" ist,  
da er es sich nicht mehr  
leisten kann, seine 100  
Mitarbeiter angemessen  
zu bezahlen**

„Wir müssen definitiv Mitarbeiter mit weniger Erfahrung einstellen, als wir zuvor in Betracht gezogen haben, was zur Folge hat, dass sie in der Anfangsphase ihrer Tätigkeit bei uns viel mehr geschult und betreut werden müssen.“

Kommentar bei einem von SoftBank Robotics veranstalteten Roundtable

„Ich denke, der Sektor könnte die Reaktionen auf sein Verhalten während der Pandemie ernten, falls er seine Mitarbeiter nicht freundlich behandelte. Die Branche ist relativ klein, und die Mitarbeiter reden. Gute Arbeitgeber behaupten sich, und diejenigen, die unnötigerweise zu hart waren, leiden jetzt mehr als die meisten anderen. Dennoch ist das Problem akut, und wir müssen einfallsreich sein, um Mitarbeiter zu finden, die uns bei der Regeneration helfen.“

Kommentar bei einem von SoftBank Robotics veranstalteten Roundtable

## Kapitel 2:

# Das Zeitalter des Smart Hotels



**Das Konzept des smarten Hotels gewinnt in der Hotelbranche schnell an Popularität. Mit dem Siegeszug der Technologie und der wachsenden Nachfrage nach Bequemlichkeit und Effizienz integrieren Hotels nun fortschrittliche Technologien in ihre Betriebsabläufe, um ihren Gästen ein personalisiertes und nahtloses Erlebnis zu bieten.**

Eines der wichtigsten Merkmale eines smarten Hotels ist der Einsatz von Automatisierung. Vom Ein- und Auschecken über die Raumkontrolle bis hin zum Energiemanagement - smarte Hotels nutzen Technologien, um ihre Betriebsabläufe zu optimieren und effizienter zu gestalten. Dies verbessert nicht nur das Erlebnis der Gäste, sondern hilft den Hotels auch, Personalkosten zu sparen und die Umweltbelastung zu verringern.

Ein weiterer wichtiger Aspekt der smarten Hotels ist die Nutzung von Daten und Analytik. Durch die Erhebung und Analyse von Daten der Gäste und ihrer Interaktionen mit dem Hotel können smarte Hotels einen wertvollen Einblick in die Vorlieben und das Verhalten der Gäste gewinnen. So können Hotels ihre Dienstleistungen und Angebote besser auf die Erwartungen und Wünsche ihrer Gäste abstimmen, was zu einer gesteigerten Kundenzufriedenheit und -treue beitragen kann.

Smarte Hotels versorgen ihre Gäste auch mit einer Reihe von hochtechnologischen Annehmlichkeiten. Von virtuellen Assistenten bis hin zu Tablets und Smart-TVs in den Zimmern - smarte Hotels sind mit der neuesten Technologie ausgestattet, um den Gästen ihren Aufenthalt so angenehm und bequem wie möglich zu gestalten.

Insgesamt ist das smarte Hotel ein Konzept, das die Art und Weise, wie Hotels operieren, revolutioniert und den Gästen ein bequemeres, individuelleres und effizienteres Erlebnis bietet. Auch wenn es sicherlich noch Herausforderungen zu bewältigen gibt, ist das smarte Hotel ein Trend, der sich durchsetzen und die Zukunft des Gastgewerbes weiterhin prägen wird.



### Die Rolle der Cobotics

Cobotics umfasst die Zusammenarbeit zwischen menschlichen Mitarbeitern und Maschinen oder Robotern in der Dienstleistungsbranche, daher der Begriff „Collaborative Robots“. Cobots unterstützen die Mitarbeiter bei der Wahrnehmung sich wiederholender oder anstrengender Aufgaben, ohne sie jedoch zu ersetzen. Diese Roboter werden von menschlichen Mitarbeitern bedient und gesteuert, ihre Hauptaufgabe ist die Unterstützung und Entlastung der Mitarbeiter.

Der Einsatz von Cobots im Gastgewerbe wird sich erheblich auf die Arbeit von Hauspersonal, Reinigungskräften und Hausverwaltern auswirken. Diese Roboter können langwierige und unerwünschte

Aufgaben übernehmen, so dass sich die menschlichen Mitarbeiter auf eine sinnvollere und wertvollere Arbeit konzentrieren können. Cobots eignen sich hervorragend für Aufgaben wie das Saugen und die Auslieferung von Waren.

Durch den Einsatz einer Mensch-Roboter-Belegschaft können Unternehmen des Gastgewerbes die Vorteile sowohl von Maschinen als auch von menschlichen Mitarbeitern nutzen. Maschinen sorgen für Effizienz, Beständigkeit und Leistungsfähigkeit bei sich wiederholenden Aufgaben, während menschliche Mitarbeiter die Fähigkeit zu kritischem Denken, Kreativität und Problemlösung besitzen. Auf dem heutzutage hart umkämpften Arbeitsmarkt ist es von



Smarte Hotel sind ein Trend, der sich durchsetzen und die Zukunft des Gastgewerbes weiterhin prägen wird

entscheidender Bedeutung, dass Sie Ihre wertvollsten und qualifiziertesten Mitarbeiter für Aufgaben einsetzen, die einen wesentlichen Beitrag leisten.

Cobots können auf unterschiedliche Weise zur Lösung des Arbeitskräftemangels beitragen:

- Sie können menschliche Mitarbeiter unterstützen und es ihnen ermöglichen, ihre Aufgaben effizienter und effektiver zu erledigen.
- Sie können gefährliche, sich wiederholende oder körperlich anstrengende Aufgaben übernehmen, die für menschliche Arbeitskräfte nicht oder nur schwer zu bewältigen wären.
- Sie können rund um die Uhr ohne Ruhezeiten oder Pausen eingesetzt werden, was die Produktivität erhöht und die Personalkosten senkt.
- Sie können für unterschiedliche Aufgaben ausgebildet werden und ermöglichen so Flexibilität am Arbeitsplatz.
- Sie können in Branchen eingesetzt werden, in denen Arbeitskräfte knapp sind, z. B. im Gastgewerbe, aber auch im Gesundheitswesen, in der Fertigungsindustrie und in der Logistik, um der steigenden Nachfrage gerecht zu werden.
- Sie können zur Unterstützung der Heimarbeit eingesetzt werden, so dass die Mitarbeiter von zu Hause oder anderen Standorten aus arbeiten können.
- Beim Roundtable von SoftBank Robotics sagte ein Unternehmen des Gastgewerbes über Cobotics:

„Es gibt zahlreiche Berufe, die in Hotels noch außergewöhnlich arbeitsintensiv sind. Wenn sich die Cobotik schnell genug entwickelt, um diese Punkt-zu-Punkt-Aufgaben effizient und auf gleichbleibendem Niveau zu erledigen, glaube ich, dass es dafür früher einen Platz geben wird, als wir vielleicht in [unserer Branche] gedacht haben.“

„Es wird sehr interessant sein zu beobachten, wie sie in neu gebaute Hotels übernommen werden, was meiner Meinung nach der Fall sein sollte. Allerdings wird die Nachrüstung in Hotels etwas problematischer sein.“

Insgesamt kann die Cobotik den Unternehmen helfen, den Arbeitskräftemangel zu beheben, indem sie die Produktivität erhöht, die Arbeitskosten senkt und es den Beschäftigten ermöglicht, effizienter ihrer Arbeit nachzugehen.

## Letzte Überlegungen

**Zusammenfassend lässt sich sagen, dass die Robotik und andere Technologien der künstlichen Intelligenz das Potenzial haben, eine Lösung für den Mangel an Arbeitskräften im Gastgewerbe zu bieten. Durch die Automatisierung sich wiederholender und zeitaufwändiger Tätigkeiten können diese Technologien den Hotels helfen, Personalkosten zu sparen und die Effizienz zu steigern. Darüber hinaus kann der Einsatz von Daten und Analysen den Hotels helfen, das Gastverhalten besser zu verstehen und vorherzusagen, so dass sie ihre Dienstleistungen und Angebote besser auf die Erwartungen und Bedürfnisse ihrer Gäste abstimmen können.**

**Darüber hinaus kann der Einsatz von Cobotiks auch dazu beitragen, den Gästen einen personalisierten, nahtlosen und effizienten Service zu bieten. All diese technologischen Fortschritte können Hotels dabei helfen, die Kundenzufriedenheit und -treue zu steigern, was wiederum zu höheren Einnahmen und höherer Rentabilität führen kann. Für die Branche ist es wichtig, in diese Technologien zu investieren und sicherzustellen, dass sie in einer Weise eingesetzt werden, die sowohl den Hotels als auch den Gästen zum Vorteil gereicht.**

## DATENBLATT

# 40 %

Fast 40 % der britischen Hotel- und Gastgewerbebetriebe haben laut einer Studie der Agentur für digitales Marketing Koozai Schwierigkeiten, qualifiziertes Personal zu rekrutieren.

[WEITERE INFORMATIONEN](#)

# 25,2 %

Nach Schätzungen von Caterer.com machen Mitarbeiter im Alter von 50 Jahren und darüber 25,2 % der 2,2 Mio. Beschäftigten im Gastgewerbe aus. Zahlen des Office for National Statistics zeigen, dass die über 50-jährigen vor dem Jahr 2020 weniger als ein Fünftel der Arbeitskräfte in der Branche ausmachten.

[WEITERE INFORMATIONEN](#)

# 200.000

Das britische Gastgewerbe hat seit Ende des Jahres 2019 fast 200.000 internationale Arbeitskräfte verloren

[WEITERE INFORMATIONEN](#)

# 65 %

65 % der Hotelbetreiber gaben an, dass die Einbeziehung neuer Technologien für die Mitarbeiter ihre Strategie zur Bewältigung des Arbeitskräftemangels und zur Gewinnung neuer Talente am besten beschreibt.

[WEITERE INFORMATIONEN](#)

# 11 %

Die Vakanzrate im Gastgewerbe liegt bei 11 %, verglichen mit dem britischen Durchschnitt von 4 %, und das verursacht der Branche jährlich Kosten in Höhe von 22 Mrd. £.

[WEITERE INFORMATIONEN](#)

# 135 %

Der Einsatz von Technologie im Gastgewerbe ist seit dem Jahr 2019 um 135 % gestiegen.

[WEITERE INFORMATIONEN](#)

