

Wertvolle Ressourcen schaffen

Digitalisierung und Künstliche Intelligenz (KI) – ihre Chancen sind enorm und schon längst keine Zukunftsversion mehr. Auch im und für das Gastgewerbe.

In unserem Themenblock lassen wir verschiedene Experten zu Wort kommen. Axel Gundolf und Dirk Schulte vom Elementar Institut in München und Hamburg richten in ihrem Gastbeitrag „Mit dem Terminator in der Küche?“ einen sorgenfreien Blick auf die Digitalisierung in der Gastronomie. Alexander Wrede, AI-Architect & Data Scientist bei gastronomi, nimmt uns in seinem Beitrag mit auf einen Exkurs über „Mitdenkende Software für mehr Effizienz“, während Thomas und Lena Wos im Interview ihr neues Lieferdienstkonzept 4takeaway vorstellen. Noch mehr Digitalisierung und KI gibt es darüber hinaus auf der Internorga in Hamburg. Einen kleinen Vorgeschmack geben wir auf Seite 61 sowie im Anschluss Thema Küchentechnik.

Fotos: Die genannten Unternehmen bzw. Autoren, Matthias Merz/HGK, shutterstock

Mit dem Terminator in der Küche?

Von Axel Gundolf und Dirk Schulte. Elementar Institut

Wenn es um die Themen KI und Robotik geht, stammen die Bilder in unseren Köpfen oft aus Filmen. Am einprägsamsten sind dabei die Geschichten, in denen die Digitalisierung menschlichen Handelns zum Horror-Szenario führt: der omnipotente und letztlich tödliche Supercomputer HAL 9000 in "2001: Odyssee im Weltraum", der eiskalte Terminator oder im vergangenen Jahr die brutale KI-Androidin M3GAN.

Erst bei längerem Nachdenken fallen uns auch Positivbeispiele ein. Dabei gibt es die ebenso häufig: der freundliche R2-D2 aus Star Wars, der weise Androide Data vom Raumschiff Enterprise oder auch der fleißige Müllroboter WALL-E. Und ab dem zweiten Film der Terminator-Reihe wurde sogar aus dem furchterregenden Killer-Roboter auf einmal ein Beschützer der Menschheit.

Diese fiktiven Gegensätze von Böse und Gut haben ihre Entsprechungen in der Realität, auch in der des Gastgewerbes.

Digitalisierung – beschleunigt aktuell durch die riesigen Fortschritte der KI und auch der Robotik – ist ein ambivalentes Thema, das eben auch Angst machen kann. Gerade in der Gastronomie können diese Sorgen sehr handfest sein: Wann soll

ich mich als Gastwirt oder Küchenchef bei all dem Stress denn mit so etwas beschäftigen? Muss ich jetzt auch ChatGPT nutzen, weil alle gerade davon reden? Und selbst wenn ich großartige digitale Ideen habe: Werden meine Mitarbeitenden die Umsetzung mittragen? Ein ganz wichtiger Aspekt beim Thema Digitalisierung ist zudem die existenzielle Sorge, dass man selbst durch neue Technologien am Ende überflüssig werden könnte.

Positive Haltung statt Angst

Bei aller Verunsicherung kann man eines mit Sicherheit sagen: Angst ist immer ein schlechter Ratgeber. Was kann also helfen, eine entspannte und positive Haltung gegenüber der Digitalisierung zu entwickeln? In unserer Beratungsarbeit nutzen wir dafür gerne Prinzipien aus der Improvisation, denn die helfen in so einem Kontext ganz praktisch und einfach weiter.

Die Basis bildet dabei eine radikale Akzeptanz der Wirklichkeit. Und Digitalisierung ist eben real. Es bringt demnach überhaupt nichts, sich vor ihr zu verstecken. Wer so tut, als gäbe es keine technologischen Entwicklungen, ist sehr schnell nicht mehr konkurrenzfähig. Gerade in traditionell geprägten Umfeldern gibt es oft eine Haltung von Stolz, der aufgrund der Vergangenheit auch absolut berechtigt ist. Er kann aber auch in eine trotzig Abwehrhaltung gegenüber der Zukunft umschlagen. Es muss einem auch nicht alles gefallen, was es Neues gibt. Aber die Welt braucht nicht mein persönliches Einverständnis, um sich zu verändern.

Die einfache Lösung ist oft die beste

Wenn man die Barriere der Akzeptanz erst einmal überwunden und einen

unverstellten Blick auf die Wirklichkeit erreicht hat (was oft gar nicht leicht fällt), dann hilft ein weiteres Prinzip beim nächsten Schritt. Es heißt: „Mach das Naheliegende.“ Die Fortschritte in der KI mögen beeindruckend sein, aber im Wirtshaus braucht es deswegen noch lange kein ChatGPT, keine Kryptowährungen und keine NFTs. Als Gastronom muss man nicht an der vordersten Front der technischen Revolution stehen, sondern kann auf ganz einfache, etablierte und dennoch innovative Angebote zurückgreifen.

Jörg Holdenried, Mitglied im Beraterverband FCSI, ist Digital-Experte und berät vor allem Unternehmen in Hospitality und Tourismus bei ihrer technologischen Transformation. Auch er rät zu solchen erprobten, schnell einsetzbaren Tools und empfiehlt einen Blick auf die „Gastro TechMap 2024“. Viele Restaurants haben beispielsweise ihre Reservierungssysteme bereits digitalisiert. Da ist es nur ein kleiner Schritt, auch KI-basierte Chatbots einzusetzen. Auch bei der oft komplizierten Dienstplanung, die durch den Mangel an Arbeitskräften in der Branche nicht einfacher geworden ist, kann KI heute schon helfen. ▶



DIE AUTOREN:

Axel Gundolf und Dirk Schulte sind Berater und Trainer beim Elementar Institut. Dort helfen sie Organisationen bei allem, was sie in ihrer Arbeit blockiert. Gemeinsam mit dem Digitalisierungs-Experten Jörg Holdenried bieten sie, speziell für Unternehmen im Gastgewerbe, individuelle Lösungen für deren menschliche und technologische Herausforderungen in einer sich rasant verändernden Welt. Für mehr Informationen schreiben Sie einfach an info@elementar-institut.de. www.elementar-institut.de

Digitalisierung rückt das Menschliche wieder ins Zentrum

Ein drittes Prinzip, das uns zu einem positiven Blick auf Digitalisierung verhelfen kann, ist das von Präsenz und Persönlichkeit. Denn hierin steckt die ganz große Qualität, die nur wir als Menschen mitbringen können: echte Gastgeber zu sein. Zu spüren, was der eigene Dienst am Gast für einen magischen Effekt haben kann – das ist doch die Motivation, die Menschen nach wie vor in diese Branche bringt, sei es als Verantwortliche oder Mitarbeitende. Und das gelingt tatsächlich noch besser, wenn wir uns durch Technologie wieder mehr Raum für genau diesen Teil der Arbeit schaffen. Dafür muss man diese Werkzeuge aber auch an den richtigen Stellen einsetzen, nämlich da, wo sie uns Menschen unangenehme, lästige und repetitive Arbeit abnehmen.

Auch dafür hat Jörg Holdenried als Experte passende Beispiele parat. Mit einem Tool lässt sich der komplette Bestell- und Bezahlprozess an die Smartphones der Kunden delegieren. Das reduziert nicht nur Wartezeiten bei den Gästen, sondern verringert auch den Druck auf den Service. Für Gastwirte kann so der Bedarf an Mitarbeitenden sinken, für die verbleibenden Mitarbeitenden steigt gleichzeitig die Zeit, die sie ihren Gästen persönlich widmen können. In der Küche kann man einen ganz ähnlichen Effekt durch ein digitales Küchenmonitoring erzielen. Damit geht es weg vom Papierbon und lautstarkem Annoncieren, hin zu einem besseren Arbeitsklima mit weniger Hektik, so Jörg Holdenried. In der Küchenhygiene kann man zudem die zum Teil weniger gut ausgebildeten Kräfte durch digitale Dokumentationstools maßgeblich entlasten.

Denn das ist der Prüfstein für jede Art von Digitalisierung: Entlastet sie wirklich die Mitarbeitenden und setzt so Potenzial und Kräfte frei? Dann können die Menschen nämlich das tun, was nur Menschen können: zugewandte, emotional erreichbare Gastgeber sein. Mit der richtigen Haltung aus Realitätssinn und Pragmatismus, dem Vertrauen auf die Stärken der eigenen Persönlichkeit und dem gezielten Einsetzen der richtigen Anwendungen braucht jedenfalls niemand Angst vor Digitalisierung und KI in Küche und Service zu haben. Wir werden ganz sicher nicht von gefährlichen Androiden ersetzt werden. Die Gastronomie ist und bleibt in ihrem Herzen eine zutiefst menschliche Angelegenheit. ■

Mitdenkende Software für mehr Effizienz

Von Alexander Wrede, *gastronomi*

KI ist in der Gastronomie längst ein großes Thema. Doch um über den anfänglichen Hype hinaus Bestand zu haben, müssen KI-Lösungen im Restaurantalltag konkrete Arbeitserleichterungen und Effizienzgewinne bieten. Große Potenziale eröffnen sich beispielsweise bei der Rezeptpflege und der Warenwirtschaft.

Nicht erst seit dem Launch von ChatGPT und Co. bestimmt KI die Schlagzeilen. Von großen Sprachmodellen über generative Bildstellungssoftware bis hin zu verhältnismäßig einfachen, regelbasierten Programmen werden aktuell unterschiedlichste Anwendungen mit dem Label KI versehen. Das Versprechen der Technologie bleibt dabei jedoch immer das gleiche: Die KI übernimmt bestimmte Aufgaben hochgradig automatisiert, entlastet somit den Menschen und beschleunigt Prozesse. In der Gastronomiebranche sind solche Lösungen angesichts einer angespannten Personalsituation und hohen Kostendrucks selbstverständlich gefragt – und in absehbarer Zeit werden sich mit KI-Tools deutliche Verbesserungen in den alltäglichen Abläufen erzielen lassen.

Semantisches Verständnis für passende Vorschläge

Ein entscheidender Schwerpunkt für den Einsatz von KI in der Gastronomie ist die digitale Rezeptpflege und die damit verknüpfte Warenwirtschaft und Kalkulati-

on. Hier können KI-generierte Vorschläge, etwa beim Anlegen neuer Zutaten oder beim Festlegen der Preise, eine Menge Arbeitszeit einsparen. Konkret kann dies folgendermaßen ablaufen: Ein neues Gericht, beispielsweise Spaghetti aglio e olio, wird im System angelegt. Anstatt nun jede der einzelnen Zutaten händisch hinterlegen und einem entsprechenden Lieferantenartikel zuordnen zu müssen, schlägt ein im System integriertes KI-Tool hier allein auf Basis des Speisens Namens passende Zutaten vor. Grundlage dafür ist ein semantisches Verständnis, das der KI antrainiert wird. Vereinfacht bedeutet dies, die Software-Entwickler bringen der KI bei, was unter bestimmten Worten zu verstehen ist und wo es Gemeinsamkeiten beziehungsweise Unterschiede zwischen ähnlichen Begriffen gibt. Im gastronomischen Kontext muss die Lösung beispielsweise in der Lage sein, je nach Gericht zwischen frischen, gehackten und passierten Tomaten zu unterscheiden. Dabei können von Fall zu Fall auch Faktoren wie die Art des Betriebs oder die individuelle Ausrichtung entscheidend sein. Die Zutat „Himbeere“ bedeutet beispielsweise in einer Eisdiele etwas anderes als in einer Smoothie-Bar.

Das semantische Verständnis erlaubt es der KI somit „mitzudenken“. Die Mitarbeitenden müssen dadurch Pasta, Olivenöl, Knoblauch und Co. nur noch aus einer

