

Wertvolle Ressourcen schaffen

Digitalisierung und Künstliche Intelligenz (KI) – ihre Chancen sind enorm und schon längst keine Zukunftsvision 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 gastronovi, 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 Mez/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 trotzige 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