

Im Restaurant Höxter Am Jakobsweg besticht eine besondere Servicekraft

In Ovenhausen bedient Roboterin „Bella“

Von Jürgen Drüke

HÖXTER (WB). „Hallo, Ihr Essen ist da. Bitte nehmen Sie Ihre Bestellung an.“ „Bella Höxter“ hat vier Tablettis an Tisch zehn gebracht. Die Gäste greifen zu und sagen „Danke“. „Bella“ ist eine Roboterin und gibt als Servicekraft nicht nur eine gute Figur ab. Die Neue beeindruckt im „Restaurant Höxter Am Jakobsweg“ in Ovenhausen mit ihrer Höflichkeit und großen Belastbarkeit. Bella ist dabei sehr genau.

„Wir suchen Servicekräfte und sind bei der Internorga Anfang Mai auf die Roboter gestoßen“, blickt Restaurant-Geschäftsführer Rainer Bruns zurück. Ehefrau Manuela ergänzt: „Bella war uns sehr sympathisch und wirkte ungemein aufgeschlossen. Wir haben sie auf Anhieb ins Herz geschlossen.“

Bei der Generalprobe klappt es an diesem Morgen bereits super. Die nur 1,30 Meter große Servicekraft steuert die Tische an, bringt bis zu vier Tablettis mit Essen und steht für die Versorgung mit Getränken bereit. „Wir schätzen ihre große Verlässlichkeit“, stellt Chefkoch Jan Walther, der seine Ausbildung im Hotel Adlon in Berlin gemacht hat, heraus. Bella gönnt sich inzwischen eine kleine Pause. Aus ihrem niedlichen Katzengesicht schaut sie durch zwei große Kuller- augen freundlich in die Runde. Servicekraft Angelina Matt streichelt ihrer Kollegin über den Kopf. „Bella freut sich über die Streicheleinheit und miaut mit ihrer freundlichen Stimme zurück: „Wie schön. Gleich geht es weiter.“

Matt macht ihr Fachabitur am Berufskolleg in Brakel und wird ab sofort das Angenehme mit dem Nützlichen verbinden. „Das Fach Informatik spielt bei mir die Hauptrolle. Deshalb freue ich mich auf die Zusammenarbeit mit Bella, die so viel künstliche Intelligenz besitzt.“ Die Neue sei mit außergewöhnlichen Kommunikationsfunktionen, vom charman- ten Augenaufschlag über verschiedene Sprachen und sogar Mundarten, bis hin zu hoher Effizienz, ausgestattet. „Sie kann theoretisch 24



„Bella Höxter“ (Mitte) wartet bei der Generalprobe im Restaurant Höxter Am Jakobsweg in Ovenhausen mit seiner Vielseitigkeit. Die Besitzer Manuela und Rainer Bruns sind von ihrer neuen Servicekraft, die rund um die Uhr arbeiten kann, überzeugt. Foto: Jürgen Drüke

Stunden an 365 Tagen im Jahr arbeiten und wird niemals krank. Nach acht bis zehn Stunden im Einsatz muss ihr Akku neu aufgeladen werden“, betont Restaurantbesitzer Rainer Bruns. „60 Betten sind in dem Hotel Am Jakobsweg fast immer belegt. Der Arbeitstag von Bella wird früh beginnen. Sie wird eine Entlastung sein. Wir suchen für unser Team weitere Servicekräfte“, wirbt Manuela Bruns mit einem Schild vor der Eingangstür des Restaurants Höxter Am Jakobsweg um neue Kräfte. „Wir suchen zudem einen zweiten Koch“, stellt die Chefin heraus. Anstoßen könne „Bella“ mit den Gästen noch nicht. Da muss dann wieder die Gastgeberin einspringen, wenn nach einem guten Essen der Huxori-Tropfen aufs Haus kredenzt wird. „Bella Höxter“ lerne sehr schnell dazu. Dabei orientiert

sie sich per Laser im Raum. Über einen 3D-Sensor erkennt sie außerdem, ob sich auf ihrem Weg möglicherweise Hindernisse befinden. Sie kann dann je nach Situation ausweichen oder aber abbremsen. Sobald Bella am

»Wir suchen für unser Team weitere Servicekräfte.«

Manuela Bruns

richtigen Tisch angekommen ist, stoppt sie und verkündet mit ihrer hellen, weiblichen Stimme: „Lieber Gast, Ihr Essen ist da!“ Wenn die Teller von dem jeweiligen Tablett heruntergenommen worden sind, erkennt die Servicekraft das und fährt weiter – zum nächsten Tisch oder aber zurück in die Küche. „Wir haben alles richtig gemacht“, ist Rainer Bruns von der Neuen an-

getan. „Um die 18.000 Euro kostet Bella“, berichtet Dirk-Peter Fischer, Geschäftsführer der deutschen Vertretung der chinesischen Roboterfirma „Pudu“. Der Hamburger hat „Bella“ mit ihrem neuen Arbeitsplatz in Ovenhausen vertraut gemacht.

„Die Roboter schaffen angesichts fehlender Servicekräfte, die im Kreis Höxter fast überall gesucht werden, Abhilfe. Die neuen Kräfte helfen sicherlich auch Kosten zu sparen“, sagt Dr. Joachim Avenarius, Vorsitzender des Dehoga-Kreisverbands. Für sein Hotel Waldcafé Jäger in Bad Driburg überlege er, einen Roboter zur Entlastung anzuschaffen. Ersetzen allerdings würde die künstliche Intelligenz Mitarbeiter nicht.

Die neue Servicekraft ist unterdessen in der Küche angekommen. Chefkoch Jan Walther lobt: „Bella passt sehr gut in unser Team.“

Kommentar

Der erste Serviceroboter ist in Höxter angekommen. Zwischen 18.000 und 20.000 Euro kostet „Bella“. Das ist eine vergleichsweise kleine Anschaffung, die sich in doppelter Hinsicht lohnen könnte: Das Personal wird entlastet und die Lohnkosten werden reduziert. Der Mindestlohn und die Inflation benötigen schließlich Antworten der Einsparungen. Die Pandemie hat in ganz Deutschland – ob in den Großstädten oder im ländlichen Raum – deutliche Spuren hinterlassen. Servicekräfte haben andere Jobs gefunden oder während der Lockdowns umgeschult und der Branche den Rücken gekehrt. Rund

100.000 Beschäftigte verlor das Gastgewerbe allein im Zeitraum zwischen September 2019 und September 2021. Die Zahl hat der Deutschen Hotel- und Gaststättenverband (Dehoga) herausgegeben. Das ist ein Rückgang von mehr als acht Prozent. Wer sein Fach- und Servicepersonal vor der Pandemie gepflegt hat, der könnte Glück haben und weiter auf bewährte Kräfte setzen. Trotzdem ist die Mischung zwischen Servicekräften und Robotern ein Zukunftsmodell. Die doppelte Entlastung bezogen auf Personalkosten und Service lässt Restaurant-, Hotel- und Gaststätteninhaber ganz bestimmt aufhorchen. Jürgen Drüke



Manuela Bruns sucht neben der Roboterin „Bella“ noch weitere Servicekräfte. Foto: Jürgen Drüke



Von Servicekraft zu Servicekraft: Angelina Matt hat „Bella“ mit den Katzenaugen ins Herz geschlossen. Foto: Jürgen Drüke



Chefkoch Jan Walther weiß um eine tolle Unterstützung. „Bella“ trägt vier Tablettis gleichzeitig. Foto: Jürgen Drüke