



Cruzr (im Bild) und Pepper (nicht abgebildet) sind diesen Sommer weiter im Einsatz.

Bild: Avatarion Technology AG

Forschung in Graubünden

«GRÜEZI, MEIN NAME IST PEPPER»

Ein sozialer Roboter als Mitarbeiter im Hotel

Virtuelle Assistenten und intelligente Maschinen unterstützen uns in vielen Lebensbereichen, häufig ohne dass wir diesem Umstand noch besondere Beachtung schenken. «Pepper» und «Cruzr» dürften dennoch für Aufsehen sorgen. Seit Herbst 2019 empfängt Pepper Gäste im «Opera» Hotel in Zürich. Sein Kollege Cruzr arbeitet seit Juli 2020 im Hotel «Allegra Lodge» in Kloten. Die beiden sozialen Roboter unterstützen das Hotel-Personal beim Ein- und Auschecken der Gäste sowie während des Aufenthalts. Mithilfe von Pepper und Cruzr wollen Jan Mosedale und sein vierköpfiges Projektteam vom Institut für Tourismus und Freizeit an der Fachhochschule Graubünden untersuchen, welche Chancen und Herausforderungen mit dem Einsatz von Robotern in der Schweizer Hotellerie verbunden sind.

Der Tourismus-Wissenschaftler Mosedale erläutert die Entstehung und die Ziele des innovativen Projekts: «Der Manager des «Opera» Hotels, Michael Böhler, ist mit der Idee auf mich zugekommen, einen Roboter

in seinem Hotel einzusetzen. Das Ziel der Hoteliere ist es, einen Mehrwert für die Gäste zu schaffen und die Mitarbeitenden in bestimmten Situationen zu entlasten. Anreise, Aufenthalt und Abreise der Gäste sollen vereinfacht und digitalisiert und damit das positive Gästelerlebnis gesteigert werden. Wir vom Institut für Tourismus und Freizeit wollen anhand der beiden Fallstudien im Hotel «Opera» und im Hotel «Allegra Lodge» untersuchen, ob der Einsatz von Robotern in Hotels Sinn macht.» Mosedale und sein Team durchleuchten das Phänomen Roboter in der Hotellerie aus verschiedenen Perspektiven und mit verschiedenen Methoden: «Mit einem Fragebogen vor der Anreise möchten wir erfahren, wie die generelle Einstellung gegenüber Robotern ist und insbesondere gegenüber Robotern in der Hotellerie. Welche Faktoren sind ausschlaggebend, damit Gäste den Roboter nutzen? Wann würden die Gäste eher den Roboter nutzen oder wann wollen sie lieber an die Rezeption? Wenn wir beispielsweise herausfinden,

dass Zeit ein grosser Faktor ist, lohnt sich der Einsatz eines Roboters zu Stosszeiten an der Rezeption. Nachdem die Gäste angereist und dem Roboter begegnet sind, ermitteln wir mit einem weiteren Fragebogen, ob und wie sich deren Wahrnehmung verändert hat. Die Gäste-Befragungen laufen derzeit noch. Zusätzlich beobachtet eine Projektmitarbeiterin die Interaktion zwischen Gast und Roboter in der Hotel-Lobby.»

Mosedale führt weiter aus: «Die Perspektive der Mitarbeitenden ist auch sehr wichtig, deshalb führen wir Workshops durch, um gemeinsam Ideen zu entwickeln, wie man die Roboter in die Organisation einbinden kann. Angst, dass sie durch Roboter ersetzt werden könnten, haben sie nicht. Sie überlegen vielmehr, wie man die Roboter weiterentwickeln kann. Eine Idee war, dass der Roboter Bestellungen aufnehmen könnte, zum Beispiel wenn die Rezeption eine integrierte Bar hat. Dieses Jahr wollen wir alle Daten auswerten und das Projekt abschliessen. In einem nächsten Projekt wäre es sicher spannend, wenn die Roboter die Reaktionen der Gäste mit Hilfe von künstlicher Intelligenz interpretieren und so ihr Verhalten gegenüber den Gästen anpassen könnten.»

JAN MOSEDALE UND DANIELA HEINEN



JAN MOSEDALE

WEITERE INFORMATIONEN

Das Institut für Tourismus und Freizeit ist die Tourismusabteilung der FH Graubünden. Als bedeutende Schweizer Aus- und Weiterbildungs- sowie Forschungsinstitution des Tourismus und der Freizeitwirtschaft verfügt es über eine nationale und internationale Ausstrahlung. www.fhgr.ch

Sponsored Content: Der Inhalt dieses Beitrags wurde von der Academia Raetica, der Vereinigung der wissenschaftlich tätigen Institutionen in Graubünden, zur Verfügung gestellt: www.academiaroetica.ch.