

Robotik in der Hotellerie

Unterstützung oder Systemveränderung?

Niklas Griffin

Director Operations (Prokurist) | DSR Hotel Holding GmbH
Mitglied im Expertenkreis Technology | HSMA Deutschland e.V.



Niklas Griffin



- Seit 2021 in leitenden Funktionen innerhalb der DSR Hotel Holding:
 - zunächst als operativer Leiter des aja Resorts Grömitz
 - Ab 2023 Brand Operation Manager für die gesamte aja-Marke, anschließend als Senior Regional Director tätig
 - Seit Januar 2026 Director of Operations & Prokurist der DSR Hotel Holding GmbH – verantwortlich für die operative Führung und strategische Weiterentwicklung des Hotelpportfolios
- Zusätzlich engagiert im HSMA-Expertenkreis Technologie für zukunftsfähige digitale Lösungen in der Hospitality-Branche

Was kann der Roboter?

- Wo können wir den Roboter einsetzen?
- Wie viele Mitarbeitende können wir einsparen?
- Wie innovativ wirkt das?
- Können wir ihn überall ausrollen?

➤ **Falsche Herangehensweise,
die Frage muss lauten...**

Welchen Engpass lösen wir?

- Welcher Prozess bindet unnötig Zeit?
- Welche Belastung reduzieren wir?
- Welche Schnittstellen verändern sich?
- Was geschieht mit der Kapazität?
- Wie messen wir den Nutzen?



**Der Roboter ist nicht der Business Case.
Der verbesserte Prozess ist der Business Case.**

Service-Robotik ist kein Zukunftsthema mehr

102.900

Transport & Logistik

+14%

> 42.000

Hospitality

-11%

> 25.000

Reinigung

+34%

*Marktentwicklung professioneller Servicerobotik, Verkäufe 2024

HSMA day

Vier Einsatzfelder, vier unterschiedliche Nutzenlogiken



Restaurant & Bar

Wege, Lasten und
Übergaben



Housekeeping

Standardisierte
Bodenflächen



Room Service

Zusatzservice und
Verkauf



SPA

Kapazität und neues
Angebot

1. Einsatz & Aufgabe:

Was übernehmen die Roboter?

Das Einsatzspektrum geht deutlich über „Serviceroboter bringen Essen“ hinaus.

Roboter übernehmen vor allem körperlich belastende, repetitive und transportorientierte Aufgaben – nicht die eigentliche Gastgeberrolle.



**Die Robotik sitzt aktuell vor allem „zwischen den Prozessen“
– nicht zwischen Mitarbeitendem und Gast.**

2. Entlastung: Der größte Mehrwert ist körperlich

Der größte Nutzen der Robotik ist nicht Geschwindigkeit – sondern die Reduktion körperlicher Belastung.



Robotik wird zum „Ergonomie-Tool“ der Hotellerie.



Praxisfall aja Warnemünde

Vier Roboter, vier Reviere, ein neuer Abräumprozess

Rahmendaten

260 Sitzplätze
ca. 400.000 Cover p.a.
4 Pudu HolaBots

Einsatz

Je ein HolaBot als mobile
Abräumstation in einer
Restaurant-Station.

1.200 kg

Geschirr
und Abfälle pro
Frühstücksschicht



Wirkung

- mehr Präsenz am Gast
- kaum Servicewege zur Spüle
- körperliche Entlastung
- stabilere Qualität bei schwankender Besetzung

3. Mehr Zeit für den Gast

Durch den Wegfall von Transportwegen verändert sich nicht unbedingt die Menge der Arbeit – sondern **wo die Mitarbeitenden ihre Zeit verbringen.**

Der Roboter ersetzt nicht die Gastfreundschaft – er schafft mehr Raum dafür.



Der Roboter übernimmt den Weg – der Mitarbeiter übernimmt den Gast

4. Veränderung im Team: Vom „Roboter“ zum „Kollegen“

Akzeptanz entsteht nicht durch Technikbegeisterung – sondern durch erlebbaren persönlichen Nutzen.

Skepsis ➤ Erprobung ➤ Anpassung ➤ Nutzen ➤ Integration



Die Mitarbeitenden akzeptieren den Roboter nicht, **weil er modern ist**, sondern weil sie merken:

„Er nimmt mir Arbeit ab, die ich nicht vermisse.“

5. Gästeerlebnis: Roboter als Service oder Entertainment?

Robotik funktioniert nicht als „One size fits all“-Lösung. Der Mensch entscheidet weiterhin, wann Technologie sinnvoll ist.



Für Gäste sind Roboter gleichzeitig Serviceelement und Erlebnis – aber die persönliche Interaktion bleibt entscheidend.

6. Zusammenspiel: Mensch & Roboter

Die erfolgreiche Robotik trennt nicht Mensch und Maschine – sie verteilt Aufgaben nach ihren jeweiligen Stärken.

Roboter

- transportieren
- schleppen
- fahren
- saugen
- standardisierte Abläufe übernehmen

Mensch

- begrüßt & berät
- nimmt Bestellungen auf
- kommuniziert & entscheidet
- löst Ausnahmen
- sorgt für Gastfreundschaft



Technologie übernimmt Routine.

Menschen gewinnen Zeit für Beziehung.

7. Veränderung der Abläufe: Robotik verändert Prozesse

Die Roboter werden nicht einfach in bestehende Prozesse „hineingestellt“. Die Hotels verändern ihre Prozesse teilweise aktiv.

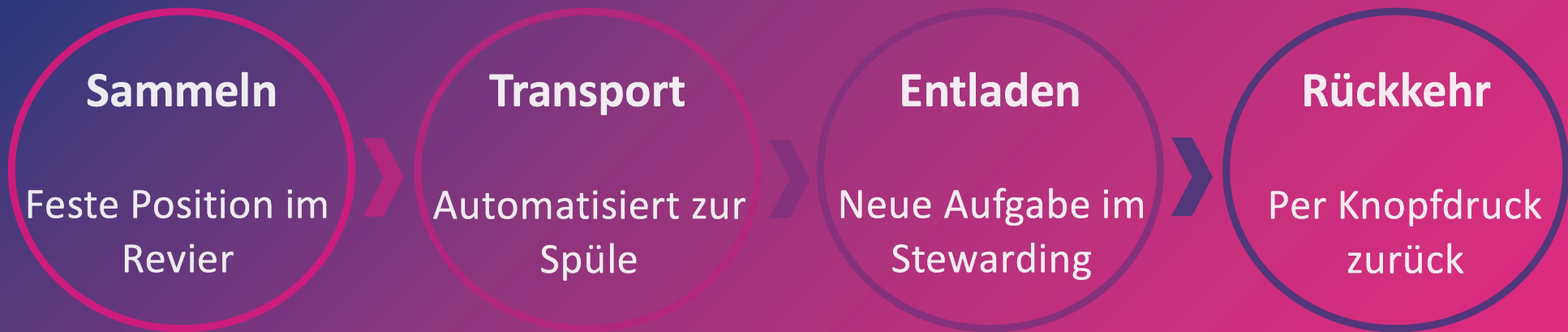
Robotik eliminiert Arbeit nicht automatisch – sie verändert, wo und wie Arbeit stattfindet.



Robotik optimiert nicht nur einzelne Tätigkeiten – sie verändert Prozessketten und Rollenverteilungen.

Praxisfall aja Warnemünde

Der Prozess entscheidet



Entlastung im Service

Weniger Laufwege, weniger schwere Transporte, höhere Sicht- und Ansprechbarkeit im Gastbereich.

Neue Belastung im Stewarding

Das Entladen der Roboter ist eine zusätzliche Aufgabe. Automatisierung muss deshalb über die gesamte Prozesskette bewertet werden.

8. Personal: Kein Ersatz, sondern Kapazitätsgewinn

Robotik ist kein Instrument zur Stellenreduzierung.

Das Ziel ist nicht weniger Menschen – sondern mehr Wirkung pro Mitarbeiter.



Nicht weniger Personal.

Sondern mehr Zeit für das, was Menschen besser können.

Key Findings

-  Robotik übernimmt vor allem „Heavy & Repetitive Work“
Tragen, Transportieren, Saugen, Abräumen, Kontrollieren.
-  Der größte Gewinn ist körperliche Entlastung
Weniger schwere Wege, weniger Belastung, weniger Rückenschmerzen.
-  Der Roboter nimmt nicht den Gastkontakt weg – sondern schafft Zeit für ihn
„Der Roboter übernimmt den Weg. Der Mitarbeiter übernimmt den Gast.“
-  Akzeptanz entsteht durch echten Nutzen
Aus Skepsis wird Akzeptanz – teilweise werden Roboter sogar zu „Kollegen“.
-  Gäste sehen Robotik als Service + Erlebnis
Fotografieren, Nachfragen, aktiv vom Roboter bedient werden wollen.
-  Robotik verändert Prozesse, nicht nur einzelne Aufgaben
Neue Beladungssysteme, Parkpositionen, Rollen und Schnittstellen entstehen.
-  Die entscheidende Veränderung ist nicht „Mensch → Roboter“
Sondern: Mensch + Roboter → neue Arbeitsorganisation.

Robotik in der Hotellerie Unterstützung oder Systemveränderung?

Beides.

**Robotik beginnt als Unterstützung – und
verändert dadurch das System.**

Unterstützung – mit systemveränderndem Potenzial.

Heute

Unterstützung

Roboter unterstützen Menschen
bei körperlich belastenden und
repetitiven Aufgaben.

Morgen

Veränderung

Prozesse, Rollen und
Arbeitsorganisation verändern
sich.

Perspektivisch

Systemfrage

Die Frage wird nicht mehr sein,
ob Roboter Mitarbeitende
ersetzen, sondern wie wir Arbeit
zwischen Mensch und Maschine
sinnvoll neu verteilen

HSMA day

**Wir ersetzen keine Menschen durch Roboter.
Wir ersetzen Tätigkeiten, die Menschen nicht
zwingend selbst erledigen müssen.**

**Die entscheidende Frage ist also nicht, ob Roboter
Menschen ersetzen. Sondern:**

**Wie verändert sich die Arbeit, wenn Menschen nicht
mehr alles selbst tun müssen?**

**Wenn Maschinen immer mehr Tätigkeiten
übernehmen – wie wollen wir die gewonnene
menschliche Zeit in der Hotellerie nutzen?**

DAS IST UNSERE AUFGABE.

**Nicht zu entscheiden, ob wir Robotik einsetzen.
Sondern wofür wir die gewonnene Zeit einsetzen.**

- Für effizientere Prozesse?**
- Für bessere Arbeitsbedingungen?**
- Für mehr Gastnähe?**
- Oder für eine ganz neue Art von Hotellerie?**

Vielen Dank

HSMA day

Niklas Griffin

Director Operations (Prokurist) | DSR Hotel Holding GmbH
Mitglied im Expertenkreis Technology | HSMA Deutschland e.V.

n.griffin@dsr-hotelholding.de

HSMA day

DISCLAIMER

Die in diesem Dokument genannten Daten, Fakten und Parameter sind mit der in unserem Hause üblichen Sorgfalt erstellt worden. Im Hinblick auf mögliche Veränderungen der bei Erstellung zugrunde gelegten Annahmen und Parameter kann von uns keinerlei Haftung für die Vollständigkeit und Richtigkeit des Inhaltes übernommen werden. Soweit in diesem Dokument Annahmen und Planungsrechnungen enthalten sind, basieren diese auf unseren Überlegungen zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Dokumentes. Für die im Planungsansatz dargestellten Zahlen, insbesondere für deren Eintreten, wird von uns keine Gewähr übernommen. Diese Unterlage stellt kein Angebot dar und kann daher auch jederzeit inhaltlich geändert oder zurückgenommen werden. Sie erhebt auch nicht den Anspruch, alle Informationen zu enthalten, die von Interesse sein könnten. Dieses Dokument darf ohne unsere ausdrückliche Genehmigung weder reproduziert oder weitergegeben werden. Im Falle eines Verstoßes übernehmen wir hierfür keine Haftung. Die in diesem Dokument enthaltenden Informationen sind vom Empfänger streng vertraulich zu behandeln.

Stand: August 2026

HSMA day