

SUPERIOR HOTEL

VERBÄNDE AKTUELL

Künstliche Intelligenz in der Hotellerie



Motivbild: www.pexels.com

Eine Umfrage in Deutschland, Österreich, Frankreich, Griechenland und der Schweiz hat den aktuellen Stand und das Potenzial der Einführung von künstlicher Intelligenz (KI) in der Hotellerie untersucht. Die Ergebnisse zeigen eine ungleiche Integration von KI, wobei Kettenhotels und Hotels der gehobenen Klasse weiter sind, während sich kleinere Betriebe noch sehr zurückhalten.

Alesia Khlusevich hatte im Rahmen ihrer Abschlussarbeit für den Master of Science an der Hochschule für Wirtschaft der HES-SO Valais-Wallis eine Online-Umfrage entwickelt, um die Akzeptanz, den Nutzen und die Herausforderungen von künstlicher Intelligenz (KI) in der europäischen KMU Hotellerie zu messen. Die Umfrage wurde über Hotelverbände wie GNI/GHR, IHA, ÖHV, HotellerieSuisse und der Hellenic Chamber of Hotels in den fünf Ländern verbreitet. Die Studie, die zwischen Mai und Juli 2023 durchgeführt wurde, sammelte Informationen von 1.115 Hotels und bietet einen umfassenden Überblick über die Branche in Bezug auf Größe, Klassifizierung und Standort.

Die Studie unterstreicht die Notwendigkeit eines einheitlichen Ansatzes für die Einführung von KI im Hotelgewerbe. Über die bloße Einführung von Technologien hinaus bestehe ein dringender Bedarf an Aufklärung und Sensibilisierung. Den Hoteliers ein klares Verständnis der Vorteile und Kosten von KI zu vermitteln, ist entscheidend für die sinnvolle Anwendung von KI und eine nahtlose Integration. ?Künstliche Intelligenz bietet enorme Möglichkeiten für die Hotellerie ? auch wenn die Fortschritte je nach Hoteltyp und -standort noch variieren. Aufklärung, gezieltes Change-Management und eine enge Zusammenarbeit mit

Technologiepartnern sind jetzt entscheidend, um die großen Potenziale für alle Hotelsegmente zugänglich und nutzbar zu machen?, kommentiert Tobias Warnecke, Geschäftsführer des Hotelverbands Deutschland (IHA), die Ergebnisse der Studie.

Zu den wichtigsten Ergebnissen der Umfrage:

KI-Adaption

In der sich entwickelnden KI-Landschaft im Gastgewerbe ragt die prädiktive Analyse heraus, die es Hotels ermöglicht, wichtige Kennzahlen wie Belegungsraten und Rentabilität vorherzusagen. Die schon recht weite Verbreitung von Tools zur Analyse von Online-Kundenbewertungen unterstreicht das Engagement der Branche, den Service auf der Grundlage von Gäste-Feedback zu verbessern. Technologien für Echtzeit-Revenue-Management und Personaleinsatzplanung belegen den Wunsch vieler Akteure zu betrieblicher Effizienz und dynamischer Preisgestaltung. Erste Betriebe haben bereits in Innovationen wie automatisierte Kundenantworten und -profilierung investiert, was einen wachsenden Trend zur Automatisierung und personalisierten Gästekommunikation in der Branche zeigt. Fortgeschrittene Technologien wie Gesichtserkennung und Hotelautomation befinden sich jedoch noch in der Entwicklungsphase.

Wahrgenommene Vorteile und Hindernisse

Die hohen Investitionskosten für die Implementierung von KI sind die größte Sorge für Hotels aller Arten und Standorte. Die Herausforderungen im Zusammenhang mit der Integration von KI in bestehende IT-Systeme, Datenschutzbedenken und der Mitarbeiterakzeptanz sind jedoch je nach Hoteltyp und Region unterschiedlich. Bereiche wie Reservierung, Marketing und CRM werden als besonders geeignet für eine KI-Revolution angesehen. Obwohl Experten die weitreichenden Effizienzsteigerungen durch KI hervorheben, fehlt vielen Hoteliers noch ein klares Verständnis für den tatsächlichen Nutzen. Menschlicher Faktor in der Technologie

Die Skepsis gegenüber der Einführung neuer Technologien stellt im Gastgewerbe eine bedeutende Hürde dar. Um KI erfolgreich zu integrieren, sind gezielte Change-Management-Maßnahmen, insbesondere intensive Schulungen und kontinuierliche Unterstützung, unerlässlich. Die Studie weist auf die Notwendigkeit hin, Hoteliers ein tiefgreifendes Verständnis für die technologischen, strategischen und operativen Facetten der KI zu vermitteln.

Partnerschaft mit Technologieanbietern

Die Studie unterstreicht die zentrale Bedeutung von Technologieanbietern für die Innovationsdynamik in der Branche. Eine enge Zusammenarbeit zwischen diesen Anbietern und den Hoteliers gewährleistet maßgeschneiderte KI-Lösungen, die den individuellen Anforderungen der Hotels gerecht werden. Dabei sind eine kontinuierliche Betreuung und Schulung durch die Anbieter entscheidend, um KI-Technologien effektiv zu implementieren und zu nutzen.

Abschließend betont die Studie das Potenzial von KI, das Gastgewerbe in vielen Bereichen zu revolutionieren. Durch die Bewältigung sowohl technologischer als auch menschlicher Herausforderungen kann die Branche die Möglichkeiten der KI voll ausschöpfen, was zu einer höheren betrieblichen Effizienz und einem besseren Kundenerlebnis führt.