

Trainerleitfaden

MODUL 5 Aufkommende Technologien

Sitzung 1: Aufkommende Technologien



1. EINFÜHRUNG IN DAS THEMA

Neue Technologien im Tourismus und Gastgewerbe

Jüngste Fortschritte in digitalen Technologien, insbesondere im Bereich der Künstlichen Intelligenz (KI), haben digitale Praktiken in Tourismus- und Gastgewerbeunternehmen grundlegend verändert. KI wird als Technologie verstanden, die erkennen, analysieren, handeln, lernen und fortgeschrittene Formen von Intelligenz zur Problemlösung abbilden kann. Maschinelles Lernen und große Sprachmodelle haben neue Möglichkeiten für den Einsatz von KI in Marketing- und Vertriebsprozessen eröffnet.

Parallel zur technologischen Entwicklung verändern sich auch die Transaktionsformen: von klassischen Online-Buchungen hin zu einer umfassenden digitalen Transformation. Im **eTourism (elektronischer Tourismus)** spielen Suchmaschinen eine zentrale Rolle bei Suche, Buchung und Bewertung in einer transaktionsbasierten Ökonomie.

Smart Tourism stellt die Weiterentwicklung in das Smartphone-Zeitalter dar und nutzt KI, Big Data und Plattformen, um Mobilität zu verbessern und das Reiseerlebnis entlang der gesamten Customer Journey in Ko-Kreation mit Technologie zu gestalten.

Metaverse Tourism führt immersive Simulationen ein und schafft neue Erlebnisformen sowie parasoziale Interaktionen, beispielsweise mit Avataren.

Ein zentrales Thema dieser Transformation ist der Aufstieg des sogenannten „**Never-Ending Tourism**“, bei dem Reisen nicht mehr als einzelnes Ereignis verstanden wird, sondern als integrierter Bestandteil des Alltags. Ermöglicht wird dies durch **multimodale KI**, die als digitaler Reisebegleiter fungiert und Bilder, Videos und Texte versteht, um kontextbezogene Unterstützung zu bieten. Ergänzt wird dies durch ultra-realistische „**digitale Menschen**“ wie MetaHuman, die lebensechte Avatare für immersive virtuelle Begegnungen und Simulationen schaffen.

Ziel der Studie ist es aufzuzeigen, wie technologischer Fortschritt den Tourismus von einer Abfolge einzelner Transaktionen zu einem ganzheitlichen Erlebnis und zu einer kreativen Metaverse-Ökonomie transformiert.

Diese Sitzung vermittelt Grundlagen zu neuen Technologien im Tourismus und Gastgewerbe.

Zentrale Begriffe:

- Digitale Transformation des Tourismus
- Einordnung von eTourism, Smart Tourism und Smart Tourism 2.0 (Metaverse)
- Mensch–Nicht-Mensch-Interaktionen (Human Nexus / Nonhuman Agencies) im Tourismus
- Empathische phygitale Tourismuserlebnisse
- Neue KI-Technologien

Diese Sitzung zeigt auf, wie Digitalisierung und neue Technologien – insbesondere Künstliche Intelligenz – die Gestaltung von Erlebnissen im Tourismus und Gastgewerbe verändern.

2. LERNERGEBNISSE

LERNERGEBNISSE	
	Die Teilnehmenden...
1	identifizieren die Grundlagen der digitalen Transformation: eTourism, Smart Tourism und Smart Tourism 2.0 (Metaverse-Tourismus)
2	verstehen Ansätze des Zusammenspiels zwischen Menschen und nicht-menschlichen Akteuren im digitalen Tourismus
3	gewinnen Einblicke in neue Technologien und deren Auswirkungen auf Strategie und operative Abläufe von Organisationen
4	können technologische Rahmenwerke auf die Entwicklung touristischer Dienstleistungen und die Organisationsreflexion anwenden

3. EINFÜHRUNG IN DAS MODUL

a. Sitzungen

Dieses Modul besteht aus einer Sitzung wie folgt:

1. Aufkommende Technologien

b. Inhalt

Dieses Modul umfasst folgende Inhalte:

1. Einführung und Orientierung anhand von Vorabmaterialien
2. Einordnung der digitalen Transformation im Tourismus
3. eTourism, Smart Tourism und Smart Tourism 2.0 (Metaverse)
4. Mensch–Nicht-Mensch-Akteure im Tourismus
5. Empathische phygitalen Tourismuserlebnisse
6. Neue Technologien aus technischer Perspektive
7. Anwendung von KI im Tourismus

Das Modul enthält folgende Aktivitäten:

- 1) Vorbereitende Lektüre mit drei sitzungsbezogenen Artikeln sowie einer Videokurzzusammenfassung, erstellt mit NotebookLM (KI-Lösung)
- 2) Kommentare und Reflexionen zu den Vorabmaterialien auf einem Padlet
- 3) Reflexion und Diskussion:
Wie stehen neue Technologien im Zusammenhang mit den aktuellen oder zukünftigen Aktivitäten deiner Organisation?

c. Zusätzliches Lesematerial und andere Quellen

1. Artikel: Ausbalancierung von Künstlicher Intelligenz und Natur im Lappland-Tourismus

Der Artikel untersucht das „Dreieck“ aus Tourismus, KI und Natur und zeigt auf, wie Digitalisierung Marketing und Vertrieb unterstützen kann, ohne ethische Verantwortung zu vernachlässigen

Link: <http://bit.ly/4khIvc7>

2. Digital Travel Companion Chatbase zur Unterstützung der Reisenden-Sensibilisierung

Der Blogbeitrag beschreibt ein digitalisiertes Tourismusprojekt, bei dem eine Chatbase-KI-Lösung zur Personalisierung der Customer Journey eingesetzt wurde.

Link: <https://bit.ly/4qcttWr>



3. Hin zu realistischeren menschlichen Modellen – MetaHuman und Marvelous Designer in der Charaktererstellung

Der Artikel erläutert den technischen Entwicklungsprozess eines „virtuellen Elfs“ für das Santa Claus Village in Rovaniemi (Finnland) mit Fokus auf Fotorealismus.

Link: <https://bit.ly/4rttXbR>

Ergänzende Materialien

- **INSPIRES Padlet – Emerging Technologies**
Plattform für Kommentare und Reflexionen zu den Vorabmaterialien.
Link: <https://bit.ly/4qc7nDx>
- **Lapland's AI Paradox**
Mit NotebookLM generiertes Zusammenfassungsvideo der Lektüre.
Link: <https://bit.ly/4avX4Wc>
- **AI Adoption in Practical Experiments in Tourism Companies**
Präsentationsfolien der ENTER26 eTourism-Konferenz zu praktischen KI-Experimenten entlang der touristischen Customer Journey.
Link: <https://bit.ly/4rAgaR4>

d. Sonstige Hinweise

Beachten Sie, dass die **Urheberrechte** für den Inhalt dieses Moduls gelten.

Die CC BY-NC-SA-Lizenz gilt für die Vorlesungsfolien und -materialien. Diese Lizenz ermöglicht es dem Wiedernutzer, das Material in jedem beliebigen Medium oder Format ausschließlich für **nicht-kommerzielle Zwecke** zu verbreiten, zu remixen, anzupassen und darauf aufzubauen, und das nur, sofern die Namensnennung dem Ersteller gegeben wird.

Die CC BY-NC-ND Lizenz wird für die Fallstudie angewendet. Diese Lizenz ermöglicht es Wiedernutzern, das Material in jedem Medium oder Format in nicht übernommener Form zu kopieren und zu verbreiten, nur für **nicht-kommerzielle Zwecke** und nur solange die Namensnennung dem Ersteller gegeben wird.

