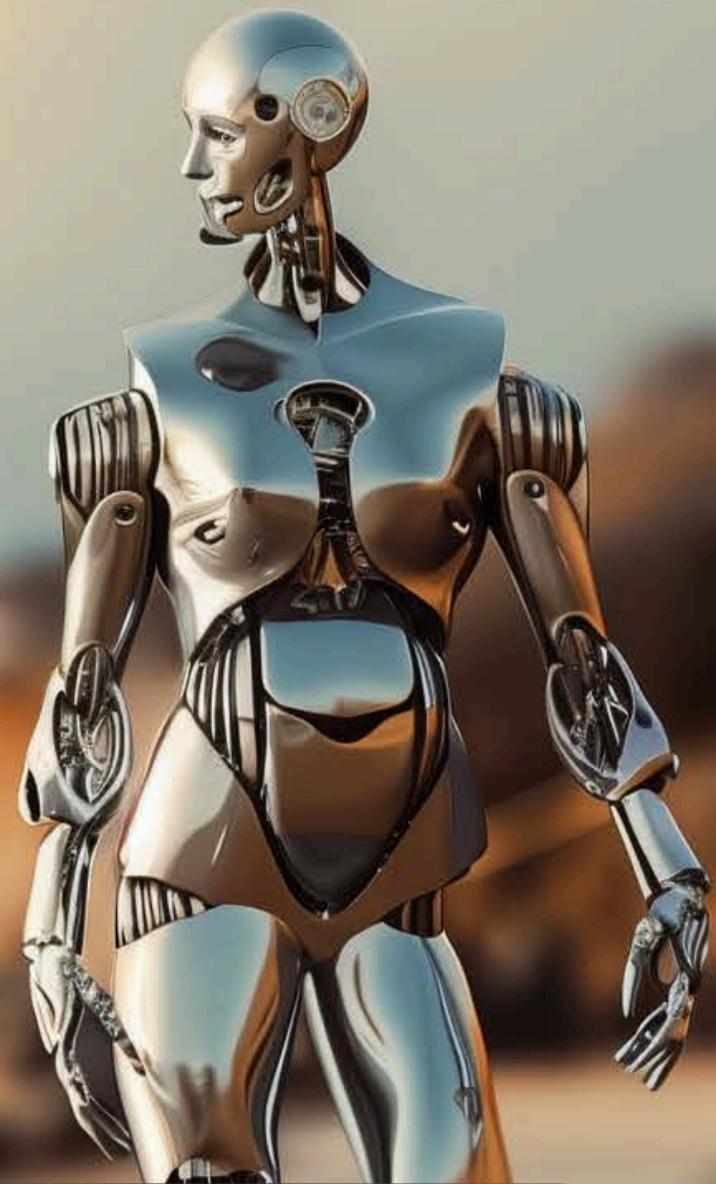




destinet
CHANGE



Unsere Leitlinien für den KI-Club Tourismus

17 Thesen zum Einsatz
von KI im **Tourismus** →



Das Wichtigste zuerst

Die folgenden Thesen dienen uns und Euch als Orientierung für den [KI-Club Tourismus](#). In dieser Community für den kooperativen Austausch organisieren wir einen Bottom-up-Prozess zur sukzessiven Integration der Künstlichen Intelligenz in den Tourismus. Gemeinsam mit den Akteur*innen der Branche und KI-Expert*innen wollen wir diese Thesen **diskutieren, prüfen, in Lösungen und Anwendungen umsetzen, weiterentwickeln und ergänzen**. Und Du sollst dabei sein.



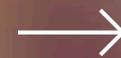


Ethik und Compliance leben

Der Einsatz von KI-Technologien muss auf einem soliden ethischen Fundament und der Einhaltung von Compliance-Richtlinien basieren.

Betriebe und Organisationen verpflichten sich auf Werte und Standards wie z.B. transparente Algorithmen, ethische Leitlinien und Ziele, um das Vertrauen der Gäste, Mitarbeitenden und Stakeholder zu bewahren. Sie helfen, unerwünschte Folgen wie Ängste, Diskriminierung, Bias und Eingriffe ins Private zu vermeiden.

1



Unternehmensstrategien anpassen

Die Integration von KI erfordert eine Neuausrichtung strategischer Ziele und Geschäftsmodelle.

Unternehmen und Organisationen müssen ihre Strategien überdenken, um die Vorteile von KI zu nutzen, von der Investition in Technologie über die Entwicklung innovativer Services, Produkte und Erlebnisse bis hin zur Steigerung der Lebensqualität der Einheimischen. Dies wird den Tourismus resilienter gegenüber Krisen machen.

2





Rechtliche Rahmenbedingungen sichern

Die rasante Entwicklung von KI erfordert anwendbare und klare gesetzliche Regelungen.

Unternehmen und Organisationen müssen sich mit neuen rechtlichen Fragen und rechtlichen "Graubereichen" auseinandersetzen, die Verunsicherung schaffen. Klare rechtliche Rahmenbedingungen wie der schrittweise spezifizierte AI-Act der EU und sonstige rechtliche Rahmenbedingungen schaffen Sicherheit für alle Beteiligten.

3



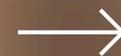


Mensch und Maschine in Symbiose

Trotz der Fortschritte im KI-Einsatz bleibt der menschliche Faktor im Tourismus unverzichtbar.

Neue Arbeitsmodelle, in der sich die Stärken beider Seiten optimal ergänzen, werden entscheidend sein. Menschliche Fähigkeiten wie Empathie, Kreativität und kulturelles Verständnis sind durch Maschinen (derzeit) nur bedingt zu ersetzen. Die Grenzen werden sich jedoch sukzessive verschieben. Mensch und Maschine werden als Team den Tourismus umgestalten.

4





In Mitarbeiterkompetenzen investieren

Die Integration von KI wird zu einer Neuausrichtung von Jobrollen im Tourismus führen.

Unternehmen und Organisationen sollten proaktiv neue Jobprofile entwickeln, um neue Anforderungen wiederzuspiegeln. Mitarbeitende sind entsprechend zu schulen und zu coachen. Weiterbildungen und Trainings ermöglichen es dem Personal, effektiv und sinnstiftend mit KI-Systemen zu interagieren und diese zum Vorteil der Gäste und Einheimischen einzusetzen, für mehr Bindung und Zufriedenheit.

5



Grenzen der Automatisierung erkennen

Nicht alle Bereiche eignen sich für den Einsatz von KI.

Es ist wichtig zu erkennen, wo persönlicher Service und menschliche Interaktion unersetzlich sind.

Übermäßige Automatisierung kann zu einem Verlust von Nähe, Identifikation und Bindung führen. Unternehmen und Organisationen sollten daher sorgfältig abwägen, welche Prozesse automatisiert werden und welche nicht.

6





Optimierung betrieblicher Abläufe

Permanente Prozessanalysen werden zur analytischen Grundlage des KI-Einsatzes. Sämtliche Prozesse entlang der Customer Journey sowie interne Prozesse und Abläufe lassen sich effizienter und besser gestalten. Voraussetzung sind fundierte Kenntnisse in der Prozessanalyse. Von der Automatisierung von Routineaufgaben bis hin zu wertschöpfenden und sinnstiftenden Tätigkeiten finden sich Ansatzpunkte, um die Betriebe und Organisationen neu zu trainieren.

7





Bei sich bleiben

Der Einsatz von KI darf nicht zur Entfremdung führen.

Authentische Erlebnisse, regionale und lokale Kulturen, soziale Bindungen und Begegnungen sollten weiterhin im Mittelpunkt stehen, auch in der Kommunikation. Technologie sollte genutzt werden, um diese Erlebnisse zu bereichern, nicht um sie zu ersetzen. Dies erfordert ein sensibles Gleichgewicht zwischen Innovation und Wahrung der touristischen Substanz sowie Lebensqualität.



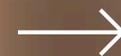


Transparenz fördert Vertrauen

Eine offene Kommunikation über den Einsatz von KI-Modellen ist entscheidend, um das Vertrauen der Gäste zu gewinnen.

Unternehmen und Organisationen sollten klar kommunizieren, wo und wie KI eingesetzt wird, insbesondere wenn persönliche Daten verarbeitet werden. Transparenz hilft, Bedenken abzubauen und Akzeptanz zu fördern. Auch bei den Mitarbeitenden.

9



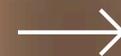


Persönliche Wünsche und Träume erfüllen

Der Einsatz von KI ermöglicht personalisierte Angebote bisher nicht gekannter Passgenauigkeit.

Chatbots, virtuelle Assistenten und autonome KI-Agenten werden zu unverzichtbaren Tools für eine individuelle und nahtlose Gästebetreuung, müssen aber sorgfältig gestaltet werden, um die menschliche und soziale Note zu bewahren. Der Einsatz von KI zur Vorhersage von Gästebedürfnissen und -verhalten wird im Tourismus zum Standard. Differenzierend bleibt das einzigartige Erlebnis.

10

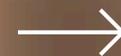




Bias und Diskriminierungen vermeiden

Diversität ist das Wesen des Tourismus und darf nicht durch voreingenommene Algorithmen verzerrt werden.

Unternehmen müssen sicherstellen, dass ihre KI-Systeme auf vielfältigen und repräsentativen Datensätzen basieren und regelmäßig auf Bias überprüft werden. Dies gewährleistet eine faire und gleichberechtigte Behandlung aller Gäste, Mitarbeitenden und Einheimischen.



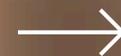


Datenschutz hat Priorität

Die strikte Einhaltung von Datenschutzbestimmungen ist unerlässlich, um rechtliche Risiken zu minimieren und das Vertrauen der Gäste zu sichern.

Es ist klar zu kommunizieren, wie Daten gesammelt, genutzt und geschützt werden. Die Balance zwischen datengetriebener Personalisierung und Privatsphäre ist durch robuste Sicherheitsmaßnahmen zu wahren. Dies schützt sowohl die Gäste als auch Organisationen und Unternehmen vor möglichen Datenschutzverletzungen.

12

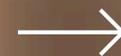




Neue Erlebnisse

Durch den Einsatz von KI werden immersive Erfahrungen und Erlebnisse intensiviert.

Alle Formen der Immersion, die räumliche, soziale, narrative, emotionale, sensorische, taktile und kognitive, können durch KI verbessert werden. Verschiedene Technologien von VR und AR bis hin zu Sentiment-Analysen und personalisierten Angeboten ermöglichen den Gästen neue Erfahrungen und Erlebnisse mit KI als unterstützender Technologie.



Nachhaltigkeit fördern und fordern

KI wird eine zentrale Rolle bei der Schaffung nachhaltiger Tourismusstrategien spielen. KI kann Besucherströme steuern, Ressourcen managen, Auswirkungen auf lokale Gemeinschaften und Umwelt minimieren, soziale Ungleichgewichte ausgleichen. Sie hilft bei der Einführung nachhaltiger Praktiken, Kosten zu senken und das Image zu verbessern. Aber: Der enorme Energie- und Ressourcenverbrauch von KI erfordert auch einen kritischen, abwägenden Blick auf ihre eigene Nachhaltigkeitsbilanz, die sich verbessern muss.





Kooperieren und kollaborieren

Der Einsatz von KI im Tourismus ist eine kollaborative und kooperative Aufgabe innerhalb der Branche – und darüber hinaus. Diese Kooperation ist ein Bottom-up-Prozess, der Innovationen fördert und gleichzeitig ethische und rechtliche Standards gewährleistet. Der Tourismus und seine Akteure beteiligen sich an gesamtgesellschaftlichen Diskursen und Abwägungsprozessen für eine gemeinwohlorientierte Künstliche Intelligenz.

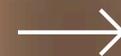




Risiken minimieren

Unternehmen und Organisationen müssen KI und die Folgen ihres Einsatzes in ihr Risikomanagement integrieren.

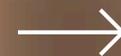
Es gilt, die mit KI verbundenen Risiken zu identifizieren, zu bewerten und zu steuern. Dies beinhaltet regelmäßige Audits der KI-Systeme und die Entwicklung von Notfallplänen für den Fall von Fehlfunktionen oder Datenschutzverletzungen. Gleichwohl sollten die Risiken nicht der Maßstab allen Handelns sein.





Überwachen und anpassen

Da sich KI-Technologien ständig weiterentwickeln, ist eine kontinuierliche Überwachung und Evaluation unerlässlich. Unternehmen sollten ihre KI-Systeme regelmäßig evaluieren, an den AI-Act der EU anpassen und bei Bedarf nachjustieren. Dies stellt sicher, dass die Systeme effektiv, sicher und im Einklang mit den neuesten gesetzlichen und ethischen Standards bleiben.



Im KI-Club Tourismus

Warum brauchen wir jetzt diese Thesen für den KI-Club Tourismus?

Thesen sind noch keine **Innovationen, Lösungen, Vorlagen, Standards und Tools**, die wir gemeinsam mit Euch entwickeln, einsetzen, bewerten und entwickeln wollen. Aber sie geben einen Rahmen und Leitplanken für einen spannenden Prozess.

Du willst dabei sein? Dann melde Dich und Deine TI, DMO, Dein Hotel **[jetzt hier an](#)**.





Willkommen im Club!