

Gastfreundschaft der Zukunft 2030

Zwischen KI und echter Begegnung

Je digitaler die Hospitality wird, desto menschlicher muss sie werden.

Dieser Satz mag zunächst widersprüchlich klingen. Tatsächlich beschreibt er aber genau die Entwicklung, die unsere Branche in den kommenden Jahren prägen wird.

Bis 2030 werden **Künstliche Intelligenz** und **digitale Assistenten** in Hotels und Gastronomiebetrieben selbstverständlich sein. Sie übernehmen Reservierungen, erstellen Dienstpläne, beantworten Gästefragen in Sekunden oder analysieren Vorlieben, bevor der Gast überhaupt angekommen ist. Das ist keine Zukunftsmusik mehr – es passiert bereits heute.

Doch die entscheidende Frage lautet nicht, was KI kann. Die entscheidende Frage ist, was wir mit der **Zeit** machen, die sie uns schenkt. Denn Gäste erinnern sich sehr selten an den perfekten Check-in. Sie erinnern sich aber an den Mitarbeiter, der ihren Namen kannte. Oder an die Servicekraft, die bemerkt hat, dass sie einen anstrengenden Tag hatten. An die Momente, in denen sie sich wirklich **willkommen fühlten**.

Genau darin liegt die große Chance von KI: Sie ersetzt Gastfreundschaft nicht – sie schafft **Freiräume** für sie. Damit verändert sich allerdings auch das **Anforderungsprofil** in unserer Branche. Fachkompetenz bleibt wichtig. Gleichzeitig gewinnen Zukunftskompetenzen wie **Kommunikationsfähigkeit**, **Empathie**, **digitale Souveränität** und die Bereitschaft, Neues zu lernen, weiter an Bedeutung. Wer Menschen führt, muss künftig nicht nur neue Technologien einführen, sondern vor allem

Vertrauen schaffen und Mitarbeitende befähigen, diese sinnvoll einzusetzen.

Ich erlebe in der Bildungsarbeit täglich, dass die eigentliche Herausforderung selten die Technologie ist. Es sind die **Fragen** dahinter: Was bedeutet das für meinen Beruf? Welche Aufgaben bleiben? Welche kommen hinzu? Genau hier entscheidet vor allem die **Qualifizierung der Mitarbeitenden** über den Erfolg. Denn wer KI versteht, entwickelt keine Angst vor ihr – sondern nutzt sie als **Werkzeug**.

Ich bin überzeugt: Die erfolgreichsten Unternehmen der Hospitality werden 2030 nicht diejenigen sein, die die modernste Technologie besitzen. Sondern diejenigen, die verstanden haben, dass Gastfreundschaft auch in einer digitalen Welt eine zutiefst **menschliche Kompetenz** bleibt.

Denn Technologie kann Prozesse perfektionieren. Aber **Herzlichkeit** beginnt erst dort, wo Menschen einander begegnen.



Über die Autorin:

Merle Losem ist geschäftsführende Gesellschafterin der Deutschen Hotelakademie (DHA), Unternehmerin und Vizepräsidentin des Bundesverbands der Fernstudienanbieter. Ihr Schwerpunkt liegt auf den Zukunftskompetenzen der Hospitality – an der Schnittstelle von Mensch, Bildung und Innovation.