

## **Branchenforum Tourismus - Wie sieht das Hotel der Zukunft aus?**

Technologien und Digitalisierung verändern unsere Umwelt, unser Verhalten und führen zu radikalen Neuerungen in Bereichen des täglichen Lebens und der Arbeitswelt. Hotellerie und Gastronomie bleiben davon nicht unberührt. Datenbrillen, Sprachsteuerung oder der Einsatz von Dienstleistungsrobotern finden immer mehr Anwendungsmöglichkeiten. Dabei sind die Technologien faszinierend, für viele aber auch beunruhigend. Vanessa Borkmann, Expertin des Fraunhofer-Instituts für Arbeitswirtschaft und Organisation sowie Projektleiterin „FutureHotel“ stellte anlässlich des IHK Branchenforums Tourismus in der IHK Saarland den zahlreichen Besuchern vor, wie sich unterschiedliche Hotelkonzepte in Zukunft am Markt erfolgreich positionieren können. Im Luxussegment geht es vor allem darum, einzigartige, begeisternde Momente zu inszenieren. Zum Einsatz kommen besondere technische Innovationen und erhöhter Komfort durch digitalisierte Services in Echtzeit oder einzigartige Designlösungen. Die Hilton-Gruppe will noch in diesem Jahr ihren ersten „Connected-Room“ eröffnen. Wer einmal dort übernachtet hat, kann seine Lieblingseinstellungen in anderen Hilton Häusern übernehmen – von der Duftnote bis zum Wasserstrahl Druck am Duschknopf. Im Mittelklassehotel ist eine Spezialisierung auf ein Thema entscheidend. Dazu gehört ein spezielles Frühstück ebenso wie ein besonderes Freizeitangebot für Gäste, das als Alleinstellungsmerkmal vermarktet werden kann. Im Hotel Schani in Wien, das Innovationen aus dem FutureHotel-Projekt präsentiert, bestimmt der Gast selbst, welches Zimmer er bekommt – wie bei der Sitzplatzwahl im Flugzeug und es wird ihm unter dem Motto „Hauptsache gesund“ ein spezielles Frühstücksbuffet angeboten. In Budget-Hotels erfolgt dagegen eine Konzentration auf einzelne Services und es wird konsequent alles weggelassen, was nicht unbedingt erforderlich ist. So können Gäste im KVI Hotel in Budapest per App nahezu ihren kompletten Aufenthalt steuern, also einchecken, Zimmer wählen, Raumtemperatur einstellen und bezahlen.