

»KI soll uns nicht vom Gast wegbringen, sondern wieder mehr Zeit für den Gast geben«

Christoph Taussig, Leiter des Campus der Österreichischen Hotelvereinigung (ÖHV), im Gespräch über KI-Tools in der Hotellerie, entsprechende Weiterbildungsangebote und die Verschiebung von Tätigkeits- und Anforderungsprofilen

New-Skills-Gespräche des AMS (111) – www.ams.at/newskills



Sie sind Leiter des ÖHV-Campus¹ – Wie sah Ihr Weg dorthin aus?

Christoph Taussig: Nach meiner Ausbildung an einer Hotelfachschule bin ich direkt in die Hotellerie eingestiegen. Insgesamt war ich vierzehn Jahre in der Wiener Stadthotellerie tätig. Mein Ziel war immer, möglichst viele Bereiche eines Hotels kennenzulernen. Deshalb habe ich bewusst in privat geführten Betrieben gearbeitet, um umfassende Einblicke in alle Abteilungen zu erhalten. Heute leite ich den ÖHV-Campus, die Weiterbildungsabteilung der Österreichischen Hotelvereinigung. Wir bieten ein breites Spektrum an Aus- und Weiterbildungen an, also von kurzen Webinaren über Fachlehrgänge bis hin zu mehrjährigen Managementprogrammen für Unternehmerinnen und Unternehmer. Die Themen reichen von Mitarbeiter- und Mitarbeiterinnenführung und -entwicklung über Marketing und Revenue Management bis hin zu den Aspekten rund um das Kostenmanagement und zu vielen weiteren spezifischen Fachthemen aus dem Hotelalltag.

Welche Trends beobachten Sie derzeit in der Weiterbildung der Hotellerie?

Christoph Taussig: In den vergangenen Jahren haben sich sowohl die Formate als auch die Inhalte der Weiterbildungen deutlich verändert. Seit der Corona-Pandemie haben digitale Weiterbildungsangebote stark an Bedeutung gewonnen. Sie sind für Betriebe einfacher umzusetzen und sparen Reisezeiten sowie Übernachtungskosten. Trotzdem bleibt die persönliche Begegnung wichtig. Weiterbildung bedeutet für uns nicht nur Wissensvermittlung, sondern auch Vernetzung. Viele Ideen entstehen durch den Austausch mit Kolleginnen und Kollegen aus anderen Betrieben. Inhaltlich beschäftigen uns derzeit besonders Digitalisie-

rung, Künstliche Intelligenz und Fragen der Wirtschaftlichkeit. Angesichts steigender Kosten werden Themen wie Controlling, Budgetierung und betriebswirtschaftliche Kennzahlen wieder wichtiger.

Welche Rolle spielt KI derzeit in der Hotellerie?

Christoph Taussig: KI ist aktuell eines der wichtigsten Weiterbildungsthemen. Deshalb haben wir eine eigene Webinar-Reihe entwickelt, die aus mehreren Modulen besteht und über einen längeren Zeitraum läuft. Die Teilnehmenden lernen konkrete Anwendungen kennen, testen diese zwischen den Terminen im eigenen Betrieb und bringen ihre Erfahrungen anschließend wieder in die Schulungen ein. Grundsätzlich sehen wir zwei Bereiche. Einerseits wird KI zunehmend in bestehende Hotel-Software integriert, so etwa bei Revenue-Management-Systemen,² in Korrespondenzlösungen für die Gästekommunikation oder bei der Analyse und Beantwortung von Online-Bewertungen. Andererseits gibt es generative KI-Werkzeuge, die Mitarbeitende direkt nutzen können. Genau hier setzen viele unserer Weiterbildungsangebote an.

Können Sie Beispiele nennen, wie KI bereits eingesetzt wird?

Christoph Taussig: Ein gutes Beispiel sind Revenue-Management-Systeme. Früher mussten Mitarbeitende viele Stunden damit verbringen, Daten auszuwerten und Preisentscheidungen vorzubereiten. Heute analysieren KI-gestützte Systeme Auslastungen, Nachfragetrends, Wettbewerbsdaten und weitere Faktoren und liefern innerhalb kurzer Zeit datenbasierte Empfehlungen. Auch bei der Gästekommunikation wird KI bereits eingesetzt.

¹ www.oehv.at/campus/ueber-den-oehv-campus.

² Revenue-Management-Systeme (RMS) sind Software-Lösungen, die Angebot, Nachfrage und Preise in Echtzeit managen, um Umsatz und Auslastung von touristischen Unterkünften zu optimieren.

Sie kann Antwortvorschläge für E-Mails erstellen, bei der Bearbeitung von Bewertungen unterstützen oder die Kommunikation effizienter gestalten. Darüber hinaus wird KI in Betrieben zunehmend für Marketingaktivitäten eingesetzt, beispielsweise zur Erstellung von Texten für Social Media, Newsletter oder andere Werbemaßnahmen.

Wie verändert KI die tägliche Arbeit in Hotels?

Christoph Taussig: Die größte Veränderung besteht darin, dass Routineaufgaben reduziert werden. Viele administrative Tätigkeiten lassen sich vereinfachen oder teilweise automatisieren. Das betrifft nahezu alle Bereiche eines Hotels, also von der Rezeption bis hin zum Backoffice. Der entscheidende Punkt ist aber, dass die gewonnene Zeit wieder den Gästen zugutekommen sollte. KI soll uns nicht vom Gast wegbringen, sondern wieder mehr Zeit für den Gast geben. Gerade in der Hotellerie entsteht Qualität durch persönliche Begegnungen, Aufmerksamkeit und Service. Wenn Mitarbeitende weniger Zeit für administrative Aufgaben benötigen, können sie sich stärker auf die Betreuung der Gäste konzentrieren. Auch Führungskräfte profitieren davon. Wird weniger Zeit für organisatorische Tätigkeiten oder die Vorbereitung von Besprechungen benötigt, bleibt mehr Raum für die Arbeit mit den Mitarbeitenden und für strategische Aufgaben.

Wie gehen Hotels und Beschäftigte mit diesen Veränderungen um?

Christoph Taussig: Das ist sehr unterschiedlich. Viele Teilnehmende unserer Weiterbildungen kommen bereits mit konkreten Erfahrungen und möchten noch tiefer in das Thema einsteigen. Andere beschäftigen sich erstmals mit KI und suchen einen niedrigschwiligen Zugang. Gleichzeitig spielt der Fachkräftemangel weiterhin eine wichtige Rolle. Die Hotellerie steht seit Jahren vor der Herausforderung, genügend qualifiziertes Personal zu finden, der demographische Wandel verschärft diese Problematik. KI kann dabei helfen, Mitarbeitende zu entlasten und Arbeitsabläufe effizienter zu gestalten. Das kann dazu beitragen, Arbeitsplätze attraktiver zu gestalten und vorhandene Ressourcen besser zu nutzen.

Welche Kompetenzen werden künftig besonders wichtig sein?

Christoph Taussig: Die Anforderungen verschieben sich teilweise. KI kann Fachwissen unterstützen und in manchen Bereichen Arbeitsschritte vereinfachen. Trotzdem bleibt solides Fachwissen in vielen Berufen unverzichtbar. Gleichzeitig werden soziale Kompetenzen noch stärker an Bedeutung gewinnen. Empathie, Kommunikationsfähigkeit und der professionelle Umgang mit Menschen lassen sich nicht durch Technologie ersetzen. Für Arbeitgeber wird es zunehmend entscheidend sein, ob jemand die Rolle als Gastgeberin oder Gastgeber authentisch ausfüllen kann. Gerade der persönliche Kontakt zum Gast wird künftig noch stärker an Bedeutung gewinnen. Technologien können unterstützen, aber sie können Gastfreundschaft nicht ersetzen.

Gibt es Unterschiede zwischen verschiedenen Hoteltypen?

Christoph Taussig: Ja, die gibt es durchaus. In der Stadthotelrie oder in Hotels mit einem hohen Anteil an Geschäftsreisen-



Foto: forliantechner.com

Christoph Taussig

Werdegang: Matura an der fünfjährigen Tourismusschule Wien 21; ab 2000 Tätigkeit in der Wiener Stadthotelrie, vom Front Office bis hin zur Leitung der Rezeption im Hotel Capri; 2004–2005 als Projektmanager bei RAM Consulting GmbH tätig; seit 2015 im ÖHV-Campus, zunächst als Produktmanager mit Schwerpunkten u.a. auf Online-Marketing, Online-Vertrieb und Revenue Management und seit 2026 Leiter des ÖHV-Campus

den können digitale Prozesse teilweise stärker im Vordergrund stehen. Dort kommen beispielsweise automatisierte Check-in-Prozesse oder digitale Services vermehrt zum Einsatz. In der Ferienhotellerie sieht die Situation oft anders aus. Viele Gäste kommen seit Jahren oder sogar Jahrzehnten in denselben Betrieb. Sie schätzen den persönlichen Kontakt zu den Gastgebern und Mitarbeitenden. Hier spielen Emotionen, individuelle Betreuung und zwischenmenschliche Beziehungen eine besonders wichtige Rolle. Auch spezialisierte Hotels, so etwa im Gesundheits-, Kulinarik- oder Kulturbereich, benötigen Mitarbeitende mit fundiertem Fachwissen, um Gäste kompetent beraten zu können.

Entstehen durch KI auch neue Berufsbilder?

Christoph Taussig: Ich glaube, dass wir zunächst weniger völlig neue Berufsbilder sehen werden, sondern vor allem neue Aufgabenfelder und Rollen innerhalb bestehender Berufe. Die Zahl der digitalen Werkzeuge und Systeme in Hotels nimmt

ständig zu. Dadurch entsteht ein wachsender Bedarf an Personen, die diese Anwendungen verstehen, koordinieren und weiterentwickeln können. Es werden daher neue Aufgabenfelder entstehen, so etwa an den Schnittstellen zwischen Hotellerie, Digitalisierung und Prozessmanagement. Zusätzlich braucht es Menschen, die Mitarbeitende schulen, technische Entwicklungen begleiten und die Einführung neuer Systeme im Betrieb unterstützen.

Wird KI Berufe in der Hotellerie ersetzen?

Christoph Taussig: Ich glaube nicht, dass, wie ich es schon zuvor skizziert habe, durch KI von heute auf morgen ganze Berufe in der Hotellerie verschwinden werden. Vielmehr ändern sich die Schwerpunkte der Tätigkeiten. Routineaufgaben werden weniger, während persönliche Betreuung, Kommunikation und Service an Bedeutung gewinnen. Wichtig ist, dass Technologie nicht zum Selbstzweck wird. Gäste erinnern sich am Ende nicht an die Software im Hintergrund, sondern an besondere Erlebnisse und an Menschen, die ihren Aufenthalt angenehm gemacht haben. Genau deshalb sollte KI als Unterstützung verstanden werden. Sie kann Mitarbeitenden helfen, ihre Arbeit besser zu erledigen, und gleichzeitig mehr Zeit für das schaffen, was die Hotellerie ganz im Besonderen ausmacht, nämlich den persönlichen Kontakt zum Gast.

Herzlichen Dank für das Gespräch!

Das Interview mit Christoph Taussig führte Emanuel Van den Nest vom Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft (ibw) im Auftrag der Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation des AMS Österreich.



Die **New-Skills-Gespräche** des AMS werden im Auftrag der Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation des AMS Österreich vom Österreichischen Institut für Berufsbildungsforschung (öibf; www.oebf.at) gemeinsam mit dem Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft (ibw; www.ibw.at) umgesetzt. ExpertInnen aus Wirtschaft, Bildungswesen, Politik und aus den Interessenvertretungen wie auch ExpertInnen aus der Grundlagen- bzw. der angewandten Forschung und Entwicklung geben im Zuge der New-Skills-Gespräche lebendige Einblicke in die vielen Facetten einer sich rasch ändernden und mit Schlagworten wie Industrie 4.0 oder Digitalisierung umrissenen Bildungs- und Arbeitswelt.

Die mit dem Jahr 2017 beginnenden New-Skills-Gespräche haben es sich zum Ziel gesetzt, die breite Öffentlichkeit wie auch die verschiedenen Fachöffentlichkeiten mit einschlägigen aus der Forschung gewonnenen Informationen und ebenso sehr mit konkreten Empfehlungen für die berufliche Aus- und Weiterbildung – sei diese nun im Rahmen von arbeitsmarktpolitischen Qualifizierungsmaßnahmen oder in den verschiedensten Branchenkontexten der Privatwirtschaft organisiert, im berufsbildenden wie im allgemeinbildenden Schulwesen, in der Bildungs- und Berufsberatung u. v. m. verankert – zu unterstützen.

<https://forschungsnetzwerk.ams.at>

... ist die Internet-Adresse des AMS Österreich für die Arbeitsmarkt-, Berufs- und Qualifikationsforschung

Anschrift des Interviewten

Christoph Taussig
Österreichische Hotelvereinigung
Hofburg, Michaelertrakt 1/6a, 1010 Wien
E-Mail: christoph.taussig@oehv.at
Internet: www.oehv.at/campus/ueber-den-oehv-campus bzw.
www.oehv.at

Alle Publikationen der Reihe AMS info können über das AMS-Forschungsnetzwerk abgerufen werden. Ebenso stehen dort viele weitere Infos und Ressourcen (Literaturdatenbank, verschiedene AMS-Publikationsreihen, wie z. B. AMS report, FokusInfo, Spezialthema Arbeitsmarkt, AMS-Praxis-handbücher) zur Verfügung – www.ams.at/forschungsnetzwerk.

P. b. b.

Verlagspostamt 1200, 02Z030691M

Medieninhaber, Herausgeber und Verleger: Arbeitsmarktservice Österreich, Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation/ABI, Sabine Putz, René Sturm, Treustraße 35–43, 1200 Wien

Oktober 2026 • Grafik: Lanz, 1030 Wien • Druck: Ferdinand Berger & Söhne Ges.m.b.H., 3580 Horn

