
Inhaltsverzeichnis

Teil I Digitalisierung und Digital Leadership im Tourismus – Ein erster Blick aus Wissenschaft und Praxis

Digitalisierung im Tourismus – Tradition muss laufen lernen! 3
Marco A. Gardini und Guido Sommer

Digitalisierung und Digital Leadership im Tourismus – Im Gespräch mit Top-Führungskräften aus der Tourismusindustrie 43
Marco A. Gardini und Guido Sommer

Teil II Grundlegende Beiträge zur Digitalisierung und Künstlichen Intelligenz im Tourismus

Digitalisierung im Tourismus – Strategie ist gefragt! 77
Florian Bauhuber, Kristine Honig und Anna Scheffold

Digitalisierung in touristischen KMUs – Diffuses Trendthema oder strategisches Asset? 103
Heinz-Dieter Quack, Thorsten Koppenhagen und Wolfram Marx

Mitarbeiterführung im digitalen Zeitalter – Potenziale und Handlungsbedarf im Tourismus 125
Celine Chang und Simon Werther

Führungskommunikation und virtuelle Führung – Bedeutung für die Tourismusbranche 147
Anja Linnenbürger und Agostino Cisco

Digitale Ethik und deren Implikationen für KI-Anwendungen im Tourismus . . 171
Regina M. Baumgärtner, Claudia Lemke und Dagmar Monett

Künstliche Intelligenz im Tourismus-Marketing – Mehrwert-Potenziale für die Customer Journey 197
Wilke Hammerschmidt und Andrea Kimpflinger

Picturing Smart Environments in Tourism – Kategorisierung und Bewertung aus Nutzersicht	215
Vanessa Borkmann und Katharina Dienes	
Digitale Transformation im Destinationsmanagement – Treiber des Wandels und Auswirkungen auf die Aufgabenbereiche von Destinationsmanagementorganisationen	241
Maike Berndt und Michael Dobmann	
Open Data im Tourismus – Herausforderungen und Strategien für eine Umsetzung im bayerischen Tourismus	265
Markus Garnitz	
 Teil III Konzeptionelle Beiträge zur Digitalisierung und Künstlichen Intelligenz im Tourismus	
Aufbruch in ein neues Zeitalter – Wer übernimmt die Rolle des PMS?	279
Michael Toedt	
Digitales Besuchermanagement im Tourismus – Konzeptioneller Rahmen und Gestaltungsmöglichkeiten	293
Dirk Schmücker, Robert Keller, Julian Reif, Johannes Schubert und Guido Sommer	
Chancen durch Smart-City-Anwendungen für die regionale Tourismusedwicklung	317
Knut Scherhag und Eberhard Kurz	
Smarter Städtetourismus – Globale Trends und Local Leadership	337
Christina Graß und Markus Hilpert	
Future Hotel Smart Guest Communication – Chancen digitalisierter Gastkommunikation entlang der Customer Journey	353
Vanessa Borkmann und Patrick Stern	
Einsatz von Algorithmen im Flug-Pricing von Reiseveranstaltern – Das Spannungsfeld zwischen Vollautomatisierung und manueller Produktsteuerung ...	369
Christoph Albers und Ina zur Oven-Krockhaus	
Elektromobilität im Tourismus – Herausforderungen und potenzielle Lösungsansätze	385
Felix Baumgarte, Robert Keller, Lea Roth, Jens Strüker und Linda Wolf	
Künstliche Intelligenz im Reisevertrieb – Status quo und Perspektiven	419
Nico Stengel	

Mittelständische Hoteliers in der digitalen Transformation – Eine nutzwertorientierte Investitionsempfehlung und Priorisierung aktueller Technologietrends basierend auf einer Technologie-Portfolio-Analyse	439
Michael Spath, Matthias Lederer und Kim Hartmann	
Extended Reality (XR) im Tourismus – Erlebnisse durch Augmented Reality und Virtual Reality	461
Armin A. Brysch	
Digitalisierung von Gästekarten in Destinationen – Eine systematische Analyse auf Basis der Programmtheorie	477
Nancy Richter	
Teil IV Fallbeispiele und Best Practices aus der Tourismusindustrie	
Digitaler Vertrieb für Klein- und Kleinstvermieter am Beispiel der OnlineBuchungService (OBS)	503
Michael Braun und Magdalena Lexa	
Hotel Digital Score – Wie jedes Hotel die eigenen Online-Marketing-Potenziale identifizieren und nutzen kann	515
André Meier und Carolin Schuhmann	
Digital Tourism Experts – Möglichkeiten und Grenzen des digitalen Know-how-Transfers	525
Mike Peters und Sarah Eichelberger	
hotelkit – Digitalisierung für Effizienz und positive Stimmung bei den Mitarbeiter*innen	537
Marius Donhauser und Anna Ljesevic	
Smart gelenkt – Integriertes digitales Besuchermanagement im Aktivtourismus	547
Tilman Sobek, Stephan Grapentin, Anne Heidemüller und Johanna Weinreiter	
Conversational Artificial Intelligence – Umsetzungsbeispiele in einem Skiverbund	559
Alexander Wahler, Marc Isop und Stephanie Falkner	
KI-Chatbots als Kommunikationsinstrument in der Hotellerie am Beispiel des Sonnenalp Resorts	569
Olga Heuser	
Die „Digital Guest Journey“ in den Schani Hotels	583
Juliette Komarek-Hehle	