

«Das kann wie Zauberei ausschauen»

Was ist künstliche Intelligenz? Muss die bei mir im Betrieb auch bald mitdenken? Wir haben uns zu diesem Thema mit Mauro Gotsch, der sich an der Fachhochschule Graubünden mit dem Thema der digitalen Transformation auseinandersetzt, zu einem Gespräch getroffen.



Die künstliche Intelligenz ist in aller Munde – was ist künstliche Intelligenz?

Tatsächlich handelt es sich um einen weit gefassten Begriff. Aktuell versteht man darunter Systeme, die versuchen, menschliches Lernverhalten nachzuahmen. Dabei handelt es sich meist um mit Daten gefütterte und trainierte Programme, die immer besser darin werden, spezifische Aufgaben auszuüben. Eine künstliche Intelligenz, die wie unser Hirn funktioniert, heisst Dinge von sich aus erlernt, gibt es bis jetzt aber noch nicht.

Menschen suchen im Tourismus authentische Erlebnisse. Müssen sich Hoteliers und Gastronomen überhaupt mit dem Thema der künstlichen Intelligenz auseinandersetzen?

Eine Auseinandersetzung mit dem Thema macht Sinn, denn es ist in der Realität der Menschen angekommen. Speziell während der Corona-Krise lernten viele Unternehmen, dass Interaktionen nicht nur von Mensch zu Mensch funktionieren.

Das heisst, künstliche Intelligenz wird nicht wieder verschwinden?

Sie wird bleiben. Der Hype, der vor rund einem Jahr mit ChatGPT begann, war derart explosiv, dass er darauf schliessen lässt, dass viele den Nutzen

dieser neuen Technologie erkannt haben. Was wir gleichzeitig auch beobachten können, ist, dass sich diese erste Begeisterung weiterentwickelt. Anwender möchten nicht mehr nur mit einer KI-Anwendung spielen und Dinge ausprobieren, sondern diese für ihre Arbeit einsetzen.

Sie haben ChatGPT erwähnt, eine Anwendung, die in den Medien bereits viel Aufmerksamkeit erhielt. Was kann ChatGPT?

ChatGPT ist ein Sprachmodell, das darauf trainiert ist, menschenähnliche Textantworten zu generieren. Stellt man ihm eine Frage, prognostiziert er, welches die passendste Antwort auf die gestellte Frage ist. Das kann wie Zauberei ausschauen – aber es ist wichtig, zu betonen, dass GPT nicht wirklich «versteht», was es sagt.

Wo kann mir ChatGPT im Betrieb Arbeit abnehmen?

Überall da, wo man eine direkte Interaktion mit Gästen hat, sehe ich bis jetzt wenig Anwendungsmöglichkeiten. Aber im Hintergrund, in der Administration eines Betriebes, kann eine KI-Anwendung wie ChatGPT helfen – sei es bei Kundenanfragen, im Bereich Social Media oder auch bei der Umgestaltung der Menükarte. Ebenfalls spannend ist, auf welch ho-

hem Niveau ChatGPT sprachliche Übersetzungen vornimmt. So kann man internationalen Gästen mit wenig Aufwand Informationen in den verschiedensten Sprachen zur Verfügung stellen.

«Im familiären Ferienhotel bleibt der Mensch von zentraler Bedeutung.»

Uns Menschen wird die künstliche Intelligenz demnach nicht so schnell ersetzen?

Im familiär geführten Ferienhotel wird der Mensch von zentraler Bedeutung bleiben. Anders schaut es beispielsweise bei Geschäftshotels aus. Da sucht der Gast einen effizienten Ablauf von Check-in bis zum Check-out und nicht unbedingt eine menschliche Interaktion. Aber ja, zumindest in unserem Kanton wird der Mensch in nächster Zeit kaum von künstlicher Intelligenz ersetzt werden. Auf der Alp möchte man auch in Zukunft mit dem Wirt sprechen.

Welche weiteren KI-Anwendungen sollte man kennen?



Mauro Gotsch

Dr. oec. HSG Mauro Gotsch ist wissenschaftlicher Projektleiter am Institut für Tourismus und Freizeit (ITF) der Fachhochschule Graubünden. In Forschung und Industriekooperationen beschäftigt er sich schwerpunktmässig mit Datenstrategien und anderen Herausforderungen der digitalen Transformation im Tourismus.

fhgr.ch

Das grösste Potenzial sehe ich bei Copilot von Microsoft 365. Diese KI-Lösung, ähnlich der von ChatGPT, wird in den Microsoft-Dienstprogrammen wie Excel, Word oder Powerpoint in Zukunft direkt integriert sein.

Und wie hilft einem das?

Beispielsweise könnte man direkt im Word das Programm auffordern, ein Dokument zu strukturieren und einen Briefkopf zu erstellen. Man muss somit nicht mehr zwischen einem Dienstprogramm von Microsoft und externen Anwendungen wie ChatGPT hin und her wechseln.

Ein grosses Thema ist der Datenschutz.

Hier sollte man Vorsicht walten lassen. Gerade Gästedaten dürfen keinesfalls ohne Weiteres an ChatGPT oder andere KI-Anwendungen weitergegeben werden. Eine Falle, in die man schneller tappt, als man denkt. Beispielsweise wenn man seine Excelliste mit den Gästedaten von einer KI-Anwendung neu ordnen oder Geburtstagsgrüsse an Gäste von

einer KI-Anwendung schreiben lassen möchte. Und beim Thema Datensicherheit ist zu erwähnen, dass unsere Daten die Schweiz meist verlassen.

Welche weiteren Probleme sehen Sie bei der Nutzung von KI-Anwendungen?

Wir stehen am Anfang einer Entwicklung und sind uns noch nicht im Klaren darüber, wie die Beziehung von Mensch und Maschine funktionieren soll. Darf nun beispielsweise ein Angestellter eine Entscheidung gegen einen von einer KI-Anwendung geplanten Prozess treffen. Oder umgeht er damit eine Anweisung seines Vorgesetzten? Auch ist eine künstliche Intelligenz auf Effizienz getrimmt und berücksichtigt menschliche Faktoren nicht. Dies sieht man bereits bei Unternehmen wie Amazon oder bei sogenannten Gig-Arbeitern, hier wird auf optimierte Prozesse gesetzt – da steht das Wohlergehen einer Arbeitskraft zu oft hinten an.

Werden KI-Tools eine Antwort auf den akuten Arbeitskräftemangel sein?

Mittelfristig halte ich es für unwahrscheinlich, dass in der Hotellerie oder Gastronomie komplette Jobs durch künstliche Intelligenz ersetzt werden können. Das verhält sich ähnlich wie beim autonomen Fahren von Autos. Auch da mein-

te man, das ginge alles viel schneller. Die Systeme haben sich wohl verbessert. Aber man findet auch immer wieder neue Fehler, die es zu beheben gilt. Auch beim Umgang mit der künstlichen Intelligenz werden noch viele Fragen zu klären sein.

Aber bei Routinearbeiten wird die künstliche Intelligenz Zeit sparen?

Ja, und im Idealfall setzt man die gewonnene Zeit dazu ein, den Gästen einen noch besseren Service zu bieten.

Und erzielt damit einen höheren Umsatz?

Es ist so, ein verbesserter Service kann und wird wahrscheinlich Zusatzverkäufe generieren.

Wie sollen Gastronomen und Hoteliers mit diesen neuen Themen umgehen?

Trotz aller rasanten Entwicklungen darf man dem Thema auch mit einer gewissen Lockerheit begegnen. Die Branche ist gut vernetzt. Wenn etwas funktioniert, wenn sich eine Integration von KI lohnt, wird man das erfahren. Es lohnt sich, Branchenanlässe zu besuchen, Augen und Ohren offen zu halten.

