Kurzfassung

Verfasser/in:	**Betreuer/in:**
Madeleine Janina Baruk	Priv.-Doz. Dr. Anita Zehrer

Titel:

Das Hotel von morgen aus Sicht der Generation Z

Keywords:

Generation Z, Hotelkonzept der Zukunft, Smart Hospitality, Nachhaltigkeit im Tourismus, Erlebnisorientierung

Kurzfassung:

Die Masterarbeit untersucht die Frage: „Wie definiert die Generation Z das Hotel von morgen?“ und welche Implikationen sich daraus für die Entwicklung zukunftsfähiger Hotelkonzepte ergeben. Vor dem Hintergrund eines tiefgreifenden Strukturwandels in der Hotellerie, geprägt durch Digitalisierung, Nachhaltigkeit, Erlebnisorientierung sowie veränderte Arbeits- und Lebensmodelle, rückt die Generation Z als zentrale Anspruchsgruppe zunehmend in den Fokus. Die Arbeit basiert auf einem integrativen Forschungsansatz, der theoretische Perspektiven mit empirischen Erkenntnissen verbindet. Als theoretische Grundlage dienen insbesondere die Wertewandel-Theorie nach Inglehart, die Bedürfnispyramide nach Maslow sowie die Selbstbestimmungstheorie von Deci und Ryan. Diese ermöglichen eine systematische Einordnung der Werte, Bedürfnisse und Motivationsstrukturen der Generation Z. Ergänzend werden aktuelle Entwicklungen in der Hotellerie analysiert, darunter Digitalisierung & Smart Hospitality, Personalisierung, Workation sowie nachhaltige und gesundheitsorientierte Konzepte. Zur Beantwortung der Forschungsfrage wurde eine qualitative Fokusgruppe mit neun Teilnehmenden der Generation Z durchgeführt. Die erhobenen Daten wurden mittels qualitativer Inhaltsanalyse nach Mayring ausgewertet, um zentrale Erwartungen, Wahrnehmungen und Präferenzen im Kontext zukünftiger Hotelkonzepte herauszuarbeiten.

Die Ergebnisse zeigen, dass die Generation Z das Hotel von morgen nicht als klassischen Beherbergungsbetrieb versteht, sondern als ganzheitliches, wertebasiertes System. Im Zentrum stehen Authentizität, Individualisierung, Sinnorientierung sowie ein glaubwürdiger Umgang mit Nachhaltigkeit. Digitalisierung wird primär funktional bewertet und dient insbesondere der Vereinfachung administrativer Prozesse, während persönlicher Kontakt weiterhin als essenzieller Bestandteil des Hotelerlebnisses gilt. Erlebnisorientierung manifestiert sich vor allem in sinnstiftenden, authentischen und individuell gestaltbaren Angeboten. Gleichzeitig zeigt sich eine ambivalente Haltung gegenüber der Verschmelzung von Arbeit und Freizeit, wodurch eine klare Trennung von Erholungs- und Arbeitsräumen weiterhin als relevant erachtet wird.

Auf Basis dieser Erkenntnisse wird ein praxisorientierter Leitfaden entwickelt, der zentrale Leitsätze und Handlungsfelder für die Gestaltung eines Hotelkonzepts aus Sicht der Generation Z zusammenführt. Die Arbeit leistet damit sowohl einen Beitrag zur theoretischen Weiterentwicklung bestehender Ansätze als auch konkrete Implikationen für die Praxis und zeigt, dass zukunftsfähige Hotelkonzepte als integrierte, wertebasierte Systeme verstanden werden müssen.

Eingereicht am:

18. Mai 2026

Abstract

Author:	**Supervisor:**
Madeleine Janina Baruk	Priv.-Doz. Dr. Anita Zehrer

Title:

The Hotel of Tomorrow from the Perspective of Generation Z

Keywords:

Generation Z, Hotel Concept of the Future, Smart Hospitality, Sustainability in Tourism, Experience Orientation

Abstract:

This master’s thesis examines the question: “How does Generation Z define the hotel of tomorrow?” and what implications this has for the development of sustainable hotel concepts. Against the backdrop of profound structural change in the hotel industry—driven by digitalization, sustainability, a focus on experiences, and shifting work and lifestyle models—Generation Z is increasingly coming into focus as a key stakeholder group.

This study is based on an integrative research approach that combines theoretical perspectives with empirical findings. The theoretical foundation is based in particular on Inglehart’s theory of value change, Maslow’s hierarchy of needs, and Deci and Ryan’s self-determination theory. These frameworks enable a systematic classification of the values, needs, and motivational structures of Generation Z. In addition, current developments in the hospitality industry are analyzed, including digitalization and smart hospitality, personalization, workations, and sustainable and health-oriented concepts.

To answer the research question, a qualitative focus group was conducted with nine Generation Z participants. The collected data was analyzed using Mayring’s qualitative content analysis method to identify key expectations, perceptions, and preferences in the context of future hotel concepts.

The results show that Generation Z does not view the hotel of tomorrow as a traditional lodging establishment, but rather as a holistic, value-based system. At the core are authenticity, personalization, a focus on meaning, and a credible approach to sustainability. Digitalization is primarily viewed as functional and serves, in particular, to simplify administrative processes, while personal contact continues to be regarded as an essential component of the hotel experience. A focus on experience manifests itself above all in meaningful, authentic, and customizable offerings. At the same time, an ambivalent attitude toward the blurring of work and leisure is evident, meaning that a clear separation of recreational and work spaces is still considered relevant.

Based on these findings, a practical guide is being developed that brings together key principles and areas of focus for designing a hotel concept from the perspective of Generation Z. This work thus contributes both to the theoretical advancement of existing approaches and to concrete practical implications, demonstrating that sustainable hotel concepts must be understood as integrated, value-based systems.

Date of submission:
May 18, 2026