

HOTEL-BEWERTUNGEN: WAS BEDEUTEN DIE STERNE WIRKLICH?

Гибенко М. В.

**научный руководитель доцент, канд. фил. наук Ершова Е. О.
СФУ Институт управления бизнес-процессами и экономики**

Etwa 40 Prozent der Touristen orientieren sich bei der Hotelsuche an der Zahl der goldenen Sterne. Nicht in jedem Land bedeuten Hotel-Bewertungen dasselbe. Besonders für das Ausland gilt: Stern ist nicht gleich Stern! Jedes Urlaubsland hat seine eigenen Kriterien, nach denen es Hotelsterne vergibt. Doch nicht immer verbirgt sich hinter ihnen das, was man erwartet. Drei Sterne in Spanien müssen nicht das Gleiche sein wie drei Sterne in Thailand.

Noch gibt es kein weltweit einheitliches Klassifizierungssystem für Hotels. Es herrscht eine große Vielfalt an Bewertungssystemen. So werden allein die spanischen Hotels nach 17 verschiedenen regionalen Gesetzen bewertet. In Finnland gibt es bis heute überhaupt keine Sterne, Griechenland verwendet Buchstaben.



Ein Vergleich zwischen den Sternen verschiedener Ländern ist eigentlich nicht möglich, in vielen Fällen auch nicht sinnvoll. So legen zum Beispiel Südeuropäer wesentlich weniger Wert auf die Länge des Betts als Nordeuropäer und Franzosen erwarten ein Bidet im Zimmer. Reiseveranstalter sind deshalb dazu übergegangen, eigene Klassifizierungen vorzunehmen. Da gibt es neben Sternen Sombreros, kleine Krönchen oder Delfine.

Auch innerhalb eines Landes kann es verschiedene Bewertungssysteme für Hotels geben. In Deutschland aber gibt es ein einheitliches Sterne-Klassifizierungssystem. Wir erklären, wie es funktioniert und was die Sterne wirklich aussagen.

Hotelsterne sind in Deutschland klar definiert. In Deutschland allerdings werden Sterne vom Deutschen Hotel- und Gaststätten-Verband (DEHOGA) anhand klarer Kriterien vergeben. DEHOGA definiert und vergibt die begehrten Sterne. Diese müssen beantragt und dann vom DEHOGA genehmigt werden. Mittlerweile haben sich zehn weitere Länder dem deutschen System angeschlossen, darunter die Niederlande, Österreich, Schweden und die Schweiz. In Portugal und Frankreich entspricht die Hotel-Klassifizierung in etwa deutschen Standards, kann aber auch darunter liegen. Für Griechenland, Italien und die Türkei gilt, dass gedanklich eventuell 1 bis 2 Sterne abgezogen werden müssen. In den USA oder in Asien hingegen ist das ganz anders: das Niveau entspricht durchaus deutschen Standards. Das Sterne-System ist ein geschütztes Markenzeichen. Hotels dürfen sich nicht eigenmächtig mit Sternen schmücken. Natürlich ist es möglich solche Situation, dass nicht ehrliche Hoteliers sich selber «eigene» Sterne vergeben können. Aber wer die Güte eines Hotels im Voraus erfahren möchte, sollte herausbekommen, ob die angegebenen Sterne auch wirklich vom DEHOGA vergeben wurden.

Die Deutsche Hotelklassifizierung kennt Mindestkriterien, die mit zunehmender Anzahl der Sterne anspruchsvollere Anforderungen stellen. Hinzu kommen entsprechende Punktzahlen aus den Bereichen:

- GEBÄUDE/RAUMANGEBOT;
- EINRICHTUNG/AUSSTATTUNG;
- SERVICE;
- FREIZEIT;
- ANGEBOTSGESTALTUNG;
- HAUSEIGENER TAGUNGSBEREICH.

Es gilt das Prinzip: je mehr Sterne, desto mehr Merkmale müssen vorhanden sein.

Wenn bei einem Hotel von einem Luxushotel gesprochen wird, sollte dieses schon einige Voraussetzungen erfüllen, um auch als solches bezeichnet werden zu dürfen. Häufig sind diese Hotels auch als Grand Hotel bekannt. Zwar gibt es einige 3-Sterne-Hotels, welche sich als Luxus Hotel bezeichnen, aber im Grunde können nur jene diese Bezeichnung tragen, welche 4-Sterne oder mehr haben. Viele sind schon der Meinung, wenn eine Bettdecke zurückgeschlagen oder das Badehandtuch vorgewärmt ist, der Weckanruf von einer freundlichen Stimme und nicht vom Band zu hören ist, seien schon die Kriterien erfüllt. Aber auch, wenn der Gast mit Namen angesprochen oder wenn auf spezielle Essenswünsche eingegangen wird, kann man von Luxus Hotels sprechen. Selbstverständlich hat jeder von Luxus eine andere Vorstellung. Wenn aber die Wünsche nicht einmal mehr ausgesprochen werden müssen und der Aufenthalt im Hotel mehr als angenehm gestaltet ist, kann wirklich von einem Exklusivhotel gesprochen werden.

In nahezu jedem Luxushotel ist ein großer Wellnessbereich zu finden, einige haben sich sogar darauf besonders spezialisiert und bieten einen Spa-Bereich mit Saunen, Anwendungen und Massagen, kosmetischen Behandlungen oder auch Kuren an. In den hochwertigen Sternehotels ist auch die Gastronomie einzigartig. Hier werden außergewöhnliche Speisen angeboten und außerdem auch die speziellen Essenswünsche der Gäste berücksichtigt, beispielsweise vegetarische Kost. Ein Luxushotel ist aber nicht nur an den Ausstattungen und Leistungen zu erkennen, denn zahlreiche der Bauten stammen aus dem letzten Jahrhundert und haben daher eine barocke und luxuriöse Palastarchitektur zu bieten. Gerade in den heute sehr eng gebauten Städten wirken luxuriöse Unterkünfte noch imposanter.

Unter den Basiskategorien kann sich ein Hotel von 1-Stern bis 5-Sterne oder ohne Sterne als «Swiss Lodge» klassieren lassen.

Auszug aus dem Kriterienkatalog:

Swiss Lodge

- Duschvorrichtung, Waschbecken;
- Ein Handtuch pro Person;
- Bettwäschewechsel mind. einmal pro Woche;
- Tisch und Stuhl;
- Zweckmässige Zimmerbeleuchtung;
- Zeitgemässe und gepflegte Oberbetten/Bettdecken/Kopfkissen;
- Empfangsdienst;
- Dem Hotelgast zugängliches Telefon;
- Getränkeangebot im Betrieb.



- Alle Zimmer mit Dusche/WC oder Bad/WC;
- Tägliche Zimmerreinigung;
- Alle Zimmer mit Farb-TV samt Fernbedienung;
- Tisch und Stuhl;
- Seife oder Waschlotion;
- Empfangsdienst;
- Telefax am Empfang;
- Dem Hotelgast zugängliches Telefon;
- Erweitertes Frühstücksangebot;
- Getränkeangebot im Betrieb;
- Depotmöglichkeit.



- Frühstücksbuffet;
- Leselicht am Bett;
- Schaumbad oder Duschgel;
- Badetücher;
- Wäschefächer;
- Angebot von Hygieneartikel (Zahnbürste, Zahncreme, Einmal-Rasierer etc.);
- Kartenzahlung möglich.



- 14 Stunden besetzte separate Rezeption, 24 Stunden erreichbar, zweisprachige Mitarbeiter;
- Sitzgruppe am Empfang, Gepäckservice;
- Getränkeangebot auf dem Zimmer;
- Telefon auf dem Zimmer;
- Ankleidespiegel, Kofferablage;
- Internetzugang auf dem Zimmer oder im öffentlichen Bereich;
- Heizmöglichkeit im Bad, Haartrockner, Papiergesichtstücher;
- Nähzeug, Schuhputzwerkzeuge, Waschen und Bügeln der Gästewäsche;
- Zusatzkissen und -decke auf Wunsch;
- Systematischer Umgang mit Gästebeschwerden.



- 16 Stunden besetzte separate Rezeption, 24 Stunden erreichbar;
- Lobby mit Sitzgelegenheiten und Getränkeservice, Hotelbar;
- Frühstücksbuffet oder Frühstückskarte mit Roomservice;
- Minibar oder 24 Stunden Getränke im Roomservice;
- Sessel/Couch mit Beistelltisch;
- Bademantel, Hausschuhe auf Wunsch;
- Kosmetikartikel (z.B. Duschhaube, Nagelfeile, Wattestäbchen), Kosmetikspiegel, großzügige Ablagefläche im Bad;
- Internetzugang und Internet-Terminal;
- À la carte-Restaurant.



- 24 Stunden besetzte Rezeption, mehrsprachige Mitarbeiter;
- Doorman- oder Wagenmeisterservice;
- Concierge, Hotelpagen;
- Empfangshalle mit Sitzgelegenheiten und Getränkeservice;
- Personalisierte Begrüßung mit frischen Blumen oder Präsent auf dem Zimmer;

- Minibar und 24 Stunden Speisen und Getränke im Roomservice;
- Körperpflegeartikel in Einzelflacons;
- Internet-PC auf dem Zimmer;
- Safe im Zimmer;
- Bügelservice (innerhalb einer Stunde), Schuhputzservice;
- Abendlicher Turndownservice;
- Mystery Guesting.

Die meisten Touristen orientieren sich bei der Hotelauswahl an den Sternen.

Für die Bewertung der Hotels gibt es einen klaren Kriterienkatalog, der rund 270 Punkte umfasst. «Organisiert wird die Klassifizierung von 18 regionalen Gesellschaften», erklärt Markus Luthé, Hauptgeschäftsführer des Hotelverbandes Deutschland (IHA), der diese für die DEHOGA macht.

Neben objektiv messbaren Kriterien wie dem Vorhandensein einer Couch fließen auch subjektive Kriterien in die Bewertung ein. Deshalb gibt es die drei zentralen Punkte: Hygiene, Erhaltungszustand und Gesamteindruck. Wenn ein Hotel alle objektiven Kriterien eines Fünf-Sterne-Hauses erfüllt, aber der Gesamteindruck eher dem eines Drei-Sterne-Hauses ähnelt, wird es nicht die Höchstnote geben.

Seit einiger Zeit gibt es auch Gästebewertungen im Internet. Die Kontrolleure erhalten vor ihrem Besuch eine Analyse aus den einschlägigen Bewertungsportalen. «Gab es im Internet zum Beispiel immer wieder Beschwerden über das Frühstück, wird er dort besonders genau hinsehen». Gleichzeitig honoriert das Sternesystem auch, wenn Hoteliers ihre Gäste zu einer Bewertung auffordern. «Das Sternesystem und die Internetbewertungen liefern dem Gast einen guten Überblick über das Hotel», ist der Fachmann überzeugt.

Jedes Hotel wird bereist und streng kontrolliert. Um die Neutralität der Bewertung zu gewährleisten, gehören den entsprechenden Kommissionen meist sowohl Vertreter der zuständigen Tourismusverbände als auch des Gastgewerbes an. Einer Eigenvergabe von Sternen wird durch die Deutsche Hotelklassifizierung ein wirksamer Riegel vorgeschoben.

Die Auswertung erfolgt über einen Erhebungsbogen, den der Hotelier ausfüllt. Der Bogen wird überprüft und elektronisch ausgewertet. Die Einstufung erfolgt in die fünf international üblichen Sternekategorien. Die Klassifizierung hat eine begrenzte Gültigkeit von drei Jahren und muss regelmäßig wiederholt werden. Zudem erhält der Hotelier ein repräsentatives Messingschild zur Anbringung im Außenbereich sowie eine Urkunde über die Klassifizierung.

Heutzutage gibt es internationalen Verband «Hotelstars Union». Hotelstars Union hat sich zum Ziel gesetzt, die Hotelklassifikations-systeme in Europa zu harmonisieren. Das Ziel ist dabei die Förderung der Wettbewerbsfähigkeit der Hotellerie. Unter der Schirmherrschaft von HOTREC – Hotels, Restaurants & Cafés in Europa hat «Hotelstars Union» im Jahr 2009 den Grundstein für die harmonisierte Hotelklassifikation der Hotelstars gelegt. Mittlerweile kommt die Union mit gemeinsamen Kriterien und einem einheitlichen Vollzug in 11 Ländern der EU (Deutschland, Niederlande, Österreich, Schweden, Tschechien, Ungarn, Estland, Lettland, Litauen, Luxemburg und Malta) sowie der Schweiz (Hotelklassifikation von hotelleriesuisse) zur Anwendung. Mittelfristig wird eine einzige harmonisierte Hotelklassifikation für den gesamten EU-Raum angestrebt.

Die Kernbotschaft an den Hotelgast lautet dabei: Achten Sie immer auf die offiziellen Schilder der Deutschen Hotelklassifizierung und ihre Gültigkeitsdauer. Denn genaues Hinsehen lohnt sich: Die offiziell vergebenen Sterne der Deutschen Hotelklassifizierung werden alle drei Jahre vor Ort überprüft.