

## Hotelsterne für Israel

Innsbruck/Wien (TP/OTS) - Zwtl.: Sterne zur Orientierung

Sterne dienen seit alters her der Orientierung: sei es der Polarstern für die Seefahrer oder der Stern über Bethlehem für den Geburtsort Jesu. Israel hat sich 2013 dazu entschlossen, ein Klassifizierungssystem analog zu jenem der Hotelstars Union (HSU) einzuführen. Damit soll sichergestellt werden, dass die israelischen Hotels ein international etabliertes, einheitliches und vergleichbares Rating erhalten.

Israelische Hotels waren schon einmal - nach einem eigenen System - klassifiziert; dieses hatte man vor 25 Jahren abgeschafft. In den 25 folgenden Jahren hatte sich die israelische Hotellerie sehr widersprüchlich und für den Kunden verwirrend am Markt präsentiert. Jedes Hotel hatte sich nach seinem Gutdünken selbst „klassifiziert“, was für die Gäste einen großen Nachteil und keine Vergleichbarkeit mit sich brachte.

Zwtl.: Sterne des Südens

Unter Reisenden gibt es das geflügelte Wort, in südlichen Ländern lieber ein Hotel mit einer um eins höheren Kategorie zu wählen, als im Heimatland. Schwierig wird das bei einem 5-Sterne-Hotel, da es - zumindest offiziell - weltweit kein Hotel mit mehr als fünf Sternen gibt. Hotels, die auf Basis des HSU-Kriterienkatalogs klassifiziert sind, entsprechen in der jeweiligen Kategorie einander zu 100%. Der Kriterienkatalog beinhaltet 270 Kriterien, die in allen 16 HSU-Ländern gleichermaßen gelten.

Zwtl.: Sterne noch zeitgemäß?

In Zeiten von TripAdvisor und Co wird oft über die Sinnhaftigkeit von Sternen diskutiert. Während beispielsweise die Kunden auf TripAdvisor Hotels bewerten, werden sie durch das Sterne-System klassifiziert. Das ist ein kleiner, aber feiner Unterschied. Das ganze Leben ist ein permanentes Vergleichen; dies gilt auch für Hotels. Der einzig objektive Vergleichsmaßstab ist die Klassifizierung. Ein Punkt (Stern) auf TripAdvisor bedeutet „ungenügend“, während ein 1 Stern nach den HSU-Kriterien ein schlichtes aber sauberes Hotel beschreibt,

welches einfachen Ansprüchen genügt, also keineswegs UN-genügend ist. Stellen Sie sich vor, Sie verbringen einen lustig-ausgelassenen Abend in einer Hütte und schlafen auf Matratzen; weil's so nett war, geben sie anschließend dieser Hütte 5 Punkte bei TripAdvisor. In der Klassifizierung hätte diese Beherbergungsstätte nicht einmal einen Stern erreicht; Bewertungen sind nun mal subjektiv. Die Klassifizierung stellt objektive Kriterien zur Verfügung. Gerade durch das verstärkte Aufkommen von Bewertungsportalen ist eine objektive Klassifizierung mehr denn je wichtig. Denn die Sterne dienen dem Gast als Orientierung dafür, was er erwarten darf.

Zwtl.: Klassifizierungssystem

Das Klassifizierungssystem, welches in Israel eingeführt wurde, basiert auf dem Kriterienkatalog der HSU. Speziell für die israelischen Hotels wurden ein paar nicht relevante Kriterien gestrichen und wiederum andere hinzugefügt. So braucht es beispielsweise in Israel keine Heizung und keinen Handtuchwärmer, weil das mediterrane Klima mild ist, dafür wurden Gebetsräumlichkeiten und Sicherheitsmitarbeiter in den Katalog aufgenommen; sonst entsprechen die Kriterien voll und ganz jenen, die der Hotelgast auch von Europa kennt und schätzt.

Zwtl.: Qualitätsmanuals der Hotelketten

Alle internationalen Hotelketten haben mehr oder weniger ihre eigenen Qualitätsstandards für ihre Markenwelten entwickelt und eingesetzt. Diese Qualitätsverlässlichkeit honoriert der Hotelgast mit seinem Vertrauen.

Zwtl.: Sterne als Marke der KMU-Betriebe

Der überwiegende Teil der Hotels sind jedoch KMU-Betriebe und für diese KMU-Hotellerie ist die Klassifizierung ein äußerst wichtiges Qualitätsinstrument für den Bau und den Betrieb ihrer Hotels. Damit sind auch sie untereinander vergleichbar. Die Hotelklassifizierung ist eine wichtige internationale Marke für die Privathotellerie.

Zwtl.: Kalibrierung der Inspektoren und Hoteliers

Die Einführung eines neuen Systems wirft Fragen auf und birgt auch den einen oder anderen Stolperstein in sich. So mussten Hoteliers und die Inspektoren vor Ort gleichermaßen auf den „Look and Feel“ eines

ordentlichen Hotels, in dem alles fehlerfrei funktioniert und das einen entsprechenden Gesamteindruck vermittelt, hingeführt werden. Diese drei Basiskriterien sind die entscheidende Eintrittsschwelle und überhaupt die Voraussetzung dafür, dass ein Hotel - egal welcher Sterne-Kategorie - überhaupt klassifiziert werden kann.

Zwtl.: Einen Schritt weiter

Am israelischen Hotelmarkt gibt es relativ viele sogenannter Boutique-Hotels. Für dieses spezielle Hotelsegment entwickelt die Ennemoser Wirtschaftsberatung einen eigenen Kriterienkatalog. Boutique Hotels sind schwer zu definieren, am ehesten können sie mit unseren Garni-Hotels, das sind Hotels ohne Restaurant-Angebot, verglichen werden. Die Herausforderung bei den Boutique Hotels ist, das „Flair“ eines Boutique-Hotels zu definieren und die Inspektoren darauf zu eichen. Nicht jedes Hotel, welches vielleicht ein paar alte Möbel neu arrangiert und sich selbst Boutique Hotel nennt, ist auch ein solches.

Zwtl.: Stand der Dinge

Bis zum heutigen Tag wurden ca. 70 Hotels von rund 370 Betrieben evaluiert und rund 60 haben auch die begehrten Sterne erhalten. Der Rest muss noch nachbessern, um die Kriterien für die jeweilige Kategorie zu erfüllen. Binnen der nächsten Monate sollen 100 israelische Hotels klassifiziert sein. Insgesamt läuft die erste Projektphase bis zum Oktober 2018. Ennemoser ist überzeugt, dass sich mehr und mehr Hotels dem System anschließen und am Erfolg der Hotelsterne teilhaben. Geplant ist eine Webseite, auf der alle israelischen Hotels zu finden sind und die mit Sternen klassifizierten Hotels über einen Link auf deren Homepage direkt gebucht werden können.

~

Rückfragehinweis:

Ennemoser Wirtschaftsberatung GmbH  
Abteilung Tourismusberatung

Tel.: +43-(0)512-28 18 000  
Fax: +43-(0)512-28 74 40  
Email: office@ennemoser.at  
Web: www.ennemoser.at

~

Digitale Pressemappe: <http://www.ots.at/pressemappe/12161/aom>

\*\*\* TP-ORIGINALTEXT PRESSEAUSSENDUNG UNTER AUSSCHLISSLICHER  
INHALTLICHER VERANTWORTUNG DES AUSENDERS - WWW.TOURISMUSPRESSE.AT \*\*\*

TPT0014 2016-11-22/15:04

221504 Nov 16

Link zur Aussendung:

[http://www.tourismuspresse.at/presseaussendung/TPT\\_20161122\\_TPT0014](http://www.tourismuspresse.at/presseaussendung/TPT_20161122_TPT0014)