

WKO: Hotelstars Union begrüßt Studien zu Online Bewertungen und Hotelklassifizierung

Utl.: Ennemoser und Kopocsy: Gästebedürfnisse und -erwartungen sind wesentlich für ein gut funktionierendes Klassifizierungssystem =

Wien (OTS) - Die Hotelstars Union (HSU) begrüßt die aktuell veröffentlichten Studien der Welttourismusorganisation (UNWTO) ‚Online Guest Reviews and Hotel Classification Systems‘ und ‚Hotel Classification Systems: Recurrence of criteria in 4 and 5 star hotels‘. Die erste Studie zeigt die Bedeutung einer Integration von Online Bewertungen in der Hotelklassifizierung auf. "Die offizielle Hotelklassifizierung bietet Transparenz und Orientierung für Gast und Hotelier. Die Berücksichtigung der Gästebedürfnisse und -erwartungen sind für ein gut funktionierendes System wesentlich. Deshalb modernisierte die HSU ihren Katalog der Klassifizierungskriterien auf Basis der Ergebnisse einer internationalen Gästebefragung", erklären Klaus Ennemoser, Bundes-Obmann des Fachverbandes Hotellerie in der Wirtschaftskammer Österreich (WKO) und Andrea Kopocsy, diesjährige Vorsitzende der HSU-Präsidenschaft.

Dennoch müsse man bei Gästebewertungen verschiedene Faktoren beachten, betonen beide: "Viele Gästebewertungen beziehen sich auf Leistungen in den fünf unterschiedlichen Sternekategorien. Diese sind jedoch oft nur sehr subjektiv, da die genauen Kenntnisse der Klassifizierungskriterien den Gästen nicht immer im vollen Umfange bekannt sind. Auch wenn Online Gästebewertungen zweifellos wichtige Rückmeldungen zu den Gästee Erfahrungen geben, muss auch klar sein, dass solche Portale Bewertungen filtern und lediglich qualifizierte Mitteilungen veröffentlichen dürfen, um Fairness und Glaubwürdigkeit zu wahren." Die HSU erwähnt hier im Speziellen Punkt 17 der HOTREC Benchmarks fairer Praktiken in der Online-Distribution: "Gästebewertungen müssen vor Manipulationen, Missbrauch und Betrug geschützt werden".

Die zweite UNWTO-Einschätzung - dass unterschiedliche Hotelklassifizierungssysteme und Verfahren den Konsumenten irritieren - trifft nicht mehr auf HSU-Mitgliedsländer zu. Denn diese Staaten haben sich ein harmonisiertes Klassifizierungssystem mit einheitlichem Logo und angeglichenen Sternetafeln zum Ziel gesetzt und erfolgreich erreicht. Mit anderen Worten: Der "bottom up"-Zugang

der HSU ist bereits die passende Antwort auf die UNWTO-Studie. Schon mehr als 20.000 Hotels sind nach der HSU-Sternevergabe klassifiziert. Dieses System bietet einem Markt von ungefähr 180 Millionen potentiellen Hotelgästen nicht nur Orientierung, sondern bedeutet auch ein exzellentes Werkzeug zur Planung, Führung und Qualitätsüberprüfung für Hoteliers. (ES)

Zwtl.: Fachverband Hotellerie

Der Fachverband Hotellerie in der Wirtschaftskammer Österreich vertritt 17.000 Beherbergungsbetriebe mit 1,05 Millionen Betten. Mit knapp 37 Millionen Ankünften und 133 Millionen Nächtigungen leistet die heimische Hotellerie einen wesentlichen Beitrag zur direkten und indirekten Wertschöpfung der Tourismus- und Freizeitwirtschaft in der Höhe von rund 46,5 Milliarden Euro. Das sind 14,8 % des BIP.

Zwtl.: Hotelstars Union

Der HSU gehören neben den Gründungsländern Deutschland, Niederlande, Österreich, Schweden, Schweiz, Tschechien und Ungarn auch Belgien, Dänemark, Estland, Griechenland, Lettland, Litauen, Luxemburg und Malta an. Das Produkt der Ländervereinigung ist ein harmonisierter Kriterienkatalog zur Hotelklassifizierung, um dem Gast und Hotelier mehr Transparenz und Sicherheit zu bieten. Nähere Information sind auf www.hotelstars.eu zu finden.

~

Rückfragehinweis:

Mag. Matthias Koch
Geschäftsführer
Fachverband Hotellerie
Tel.: +43 590 900-3554
E-Mail: hotels@wko.at

~

Digitale Pressemappe: <http://www.ots.at/pressemappe/240/aom>

*** OTS-ORIGINALTEXT PRESSEAUSSENDUNG UNTER AUSSCHLIESSLICHER
INHALTLICHER VERANTWORTUNG DES AUSSENDERS - WWW.OTS.AT ***

OTS0045 2015-03-19/09:35

190935 Mär 15

Link zur Aussendung:

http://www.ots.at/presseaussendung/OTS_20150319_OTS0045