

## II. PRIKAZI

CLAUDIA STRAUSAK, lic.rer.pol., Assistent  
Forschungsinstitut für Freizeit und Tourismus der Universität Bern, Schweiz  
*Institut za turizam i slobodno vrijeme Sveučilišta u Bernu, Švicarska*

NICOLE STRAUSAK, lic.rer.pol., Assistent  
Institut für Wirtschaftsinformatik der Universität Bern, Schweiz  
*Institut za informatiku u ekonomiji Sveučilišta u Bernu, Švicarska*

### ASPEKTE EINER ZEITGEMÄSSEN HOTELKLASSIFIKATION

#### Dargestellt am Beispiel der Neugestaltung des Schweizer Hotelklassifikationssystems

##### Zusammenfassung

Die Bedeutung von qualitativ gutem Angebot und professionellem Service in der Hotellerie hat in den letzten Jahren zugenommen. Dennoch basieren viele Hotelklassifikationssysteme auf rein quantitativen Kriterien zur Messung der Hotelausstattung und -infrastruktur. Der vermehrte Einbezug von qualitativen Aspekten wird bei diesem wichtigen Instrument häufig noch zu stiefmütterlich behandelt. In einer Untersuchung sollte deshalb die Integrationsmöglichkeit von qualitativen Klassifikationsnormen erforscht werden.

Ganz allgemein stellt die übersichtliche und planvolle Systematisierung eines heterogenen Untersuchungsgegenstandes durch die Bildung von Klassen den Hauptzweck einer Klassifikation dar.<sup>1</sup> Damit soll die Markttransparenz in preislicher und vor allem leistungsmässiger Hinsicht verbessert werden.<sup>2</sup> In diesem Sinne will ein Hotelklassifikationssystem einen Beitrag zur Erhöhung der Markttransparenz liefern und damit der touristischen Nachfrage die Angebotsorientierung erleichtern. Das Ausmass der Markttransparenz ist davon abhängig, welche Aspekte des Dienstleistungsprozesses in die Klassifikation einbezogen werden. Deckt ein System neben der Bewertung der Grundausstattung eines Hotelbetriebs auch die Funktionalität und Qualität der Einrichtungen ab, und gibt es Auskunft über die Angebotsspezialisierung des Betriebs, kann die Markttransparenz gesteigert werden.

Ein neues Klassifikationssystem mit dem Namen New Quality Brand System versucht, diesen Anforderungen gerecht zu werden. Dieses Modell wurde im Auftrag der Europäischen Union von der

spanischen Tourismusberatung T.H.R. (Asesores en Turismo, Hotelaria y Recreación, S.A., Barcelona) entwickelt. Neben quantitativen Kriterien zieht dieses Modell vermehrt auch qualitative Bewertungskriterien in den Klassifikationsprozess mit ein und die Angebotsspezialisierung der Hotelbetriebe wird transparent gemacht.

In einer qualitativen Studie sollte dieses System und speziell seine Bewertungskriterien auf die Durchführbarkeit, Zweckmässigkeit und Operationalisierbarkeit hin überprüft werden. Dazu wurden elf Schweizer Hotelbetriebe unterschiedlicher Sternklassen und Angebotsstruktur anhand der Normen des New Quality Brand System eingestuft.

Die gewonnenen Untersuchungsergebnisse verdeutlichen, dass bei der Gestaltung eines Klassifikationssystems vier zentrale Punkte betrachtet werden müssen. Diese vier Bereiche umfassen die Wahl der Bewertungsmethode (Selbsteinstufung durch den Hotelier oder Fremdeinstufung durch eine externe Stelle), zweitens die Ausgestaltung und damit die Kriterienwahl der Hard- und Softwarebewertung, weiter die Ausgestaltung der Spezialisierungskategorien und schliesslich generell die Operationalisierung von quantitativen und qualitativen Normen.

Anhand dieser Gestaltungsdiskussion konnte ein Modellansatz im Hinblick auf die Neugestaltung des Schweizer Klassifikationssystems formuliert werden. Der Modellansatz und generell die Erkenntnisse der durchgeführten Untersuchung dienen dem Schweizer Hotelier-Verein als Informationsgrundlage im Hinblick auf das Projekt „Klassifikation 1998“, das die Einführung eines neuen, den veränderten Rahmenbedingungen angepassten, Klassifikationssystems verfolgt.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Vgl. Graf (1976), S. 117 f.

<sup>2</sup> Vgl. Tschumi (1990), S. 18.

<sup>3</sup> Vgl. SHV (1996), o.S.

**Schlüsselwörter:** Funktionen eines Hotelklassifikationssystems, Hotelklassifikation im internationalen Kontext, Quantitative Klassifikationsnormen, Qualitative Klassifikationsnormen, Operationalisierung von quantitativen und qualitativen Kriterien

## GRUNDLAGEN ZUR KLASSIFIKATIONS-THEMATIK

### Wesen und Aufgaben der Klassifikation

Infolge der zunehmenden Vielfältigkeit und Heterogenität der angebotenen Güter und Dienstleistungen wird vielen Konsumenten die Markttransparenz in preislicher und vor allem leistungsmässiger Hinsicht erschwert. In den verschiedenen Wirtschaftsbereichen wird deshalb häufig das Instrument der Klassifikation in unterschiedlicher Form angewendet.<sup>4</sup>

Eine Klassifikation beinhaltet die Aufgabe, einen heterogenen Untersuchungsgegenstand zu systematisieren und Klassen mit Hilfe der erforschten Merkmale zu bilden. Angesichts der Vielzahl relevanter Merkmale und der möglicherweise ungenügend erforschten Objekte kann häufig kein vollkommenes und erschöpfendes Klassifikationssystem erstellt werden. Eine Klassifikation sollte jedoch einerseits einen exakten Überblick von der Struktur der Objektgesamtheit, und andererseits ein der Wirklichkeit entsprechendes Abbild der existierenden Gruppenzusammensetzungen vermitteln.<sup>5</sup> Dies soll dem Konsumenten die Markttransparenz vor allem in leistungsmässiger Hinsicht erleichtern.

In bezug auf ein Hotelklassifikationssystem bedeutet dies, dass das heterogene Angebot der Hotellerie systematisiert und in Klassen eingeteilt werden soll. Die Einstufung der Hotelbetriebe in verschiedene Klassen vermittelt dem potentiellen Gast, welche Anforderungen er an die jeweilige Klasse (z.B. Sternkategorie) stellen darf. Ein Hotelklassifikationssystem übt daneben auch

weitere betriebswirtschaftliche Funktionen aus, welche im folgenden beschrieben werden.

### Funktionen eines Hotelklassifikationssystems

Die Funktionen eines Hotelklassifikationssystems können aus der Sicht der Hotelgäste, der Hoteliers und des Initiators des Hotelklassifikationssystems (z.B. Hoteliervereinigung, Staat, private Tourismusorganisation) betrachtet werden.

#### *Aus der Sicht der Hotelgäste*

Das touristische Angebot und die touristische Nachfrage sind in der Regel örtlich voneinander getrennt. Der Gast kennt die nachgefragte Leistung im voraus somit häufig nicht. Eine auf objektiver und einheitlicher Grundlage erfolgte Klassifikation kann dem Nachfrager eine Vorstellung vom Leistungsstandard vermitteln, den er in einer bestimmten Kategorie voraussetzen darf.<sup>6</sup> In dem Sinne stellt ein Hotelklassifikationssystem für den Gast eine echte Entscheidungs- und Orientierungshilfe dar. Die Hauptfunktion eines Klassifikationssystems aus der Sicht der Hotelgäste kommt somit der Informationsfunktion zu.

Das Ausmass der Markttransparenz, welches das Klassifikationssystem zu vermitteln vermag, wird vom Umfang und der Art der Informationen bestimmt. Es ist also davon abhängig, welche Aspekte des Dienstleistungsprozesses in die Klassifikation einbezogen werden. Deckt das System neben der Bewertung der Grundausstattung auch die Funktionalität der Einrichtungen ab und gibt es Auskunft über die Angebotspezialisierung des Betriebs, kann die Markttransparenz erheblich gesteigert werden. Die Transparenz wird weiter von der Darstellungsform der Einstufung geprägt. Damit ist einerseits die Bezeichnung der Klassen in Form von Begriffen, Symbolen, Piktogrammen etc. gemeint und andererseits das Aggregationsmass der Information.

<sup>4</sup> Vgl. Tschumi (1990), S. 18.

<sup>5</sup> Vgl. Tschumi (1990), S. 18.

<sup>6</sup> Vgl. Graf (1976), S. 125f.

Die Informationsfunktion wird durch die Schutzfunktion des Klassifikationssystems ergänzt. Das Klassifikationssystem soll den Gast nicht nur über einen gewissen Standard der Hotelausstattung informieren, sondern diesen auch garantieren.<sup>7</sup>

#### *Aus der Sicht der Hoteliers*

Das Angebot eines Hotelbetriebs entspricht einem Bündel materieller und immaterieller Elemente, welches zu einem bestimmten Preis angepriesen wird.<sup>8</sup> Ein Hotelklassifikationssystem stellt für den einzelnen Hotelbetrieb ein Marketinginstrument dar, welcher damit seine Leistung bei potentiellen Nachfragern direkt oder indirekt bekannt machen kann. Durch die Einteilung der Hotelbetriebe in verschiedene Klassen erhalten die Hoteliers ein objektives Werbeargument, mit dem sie sich von anderen Hotelbetrieben abheben können.

Ein Hotelklassifikationssystem kann weiter als formales Führungsinstrument betrachtet werden.<sup>9</sup> Der Hotelier als Unternehmer verfügt mit der Einstufung seines Hotelbetriebs mit Hilfe des Erhebungsbogens über ein Dokument, aus welchem er Ziele und Vorgaben für seine Mitarbeiter ableiten kann. Dabei wird klar, dass vor allem Klassifikationssysteme, welche qualitative Aspekte wie Freundlichkeit oder Effizienz des Personals einbeziehen, als Führungsinstrument für den Hotelier tauglich sind. Schliesslich soll ein Klassifikationssystem nicht zuletzt eine Anreiz- und Motivationsfunktion für den Betriebsleiter und die Mitarbeiter darstellen, sich kontinuierlich zu verbessern.

Die Bedeutung des Hotelklassifikationssystems als Qualitätssicherungssystem ergibt sich denn auch aus der Notwendigkeit zur dauerhaften Überprüfung des Leistungsangebots und der Geschäftsprozesse. Beinhaltet das Klassifikationssystem neben quantitativen Normen vor allem auch qualitative, steht

dem Hotelier ein einfaches Instrument zur spezifischen und permanenten Qualitätsüberprüfung und -sicherung zur Verfügung.<sup>10</sup>

#### *Aus der Sicht des Initiators des Klassifikationssystems*

Aufgrund der volkswirtschaftlichen Bedeutung des Tourismus kann es niemals gleichgültig erscheinen, wie sich das Gastgewerbe eines Landes entfaltet und präsentiert. Wegen der ausgeprägten zwischenstaatlichen Konkurrenz muss die Wettbewerbsfähigkeit dieses Wirtschaftszweiges im Interesse des nationalen und internationalen Tourismus zumindest erhalten oder sogar noch verbessert werden. Eine gezielte Fremdenverkehrspolitik muss jedoch auf den genauen Kenntnissen der Gegebenheiten des touristischen Marktes aufbauen, um erfolgreich sein zu können.<sup>11</sup> Eine einheitliche Hotelklassifikation widerspiegelt die Gegebenheiten und die Struktur der Hotellerie sehr gut und liefert einen Überblick über den Stand der Gesamtqualität der Hotellerie. Die Hotelklassifikation erfüllt für den Verband und die Fremdenverkehrspolitik somit eine wichtige Informations- und Kontrollfunktion. In verschiedenen Ländern bildet die Hotelklassifikation auch die Grundlage für die Besteuerung der Hotelbetriebe.

#### **Hotelklassifikationsproblematik im internationalen Kontext**

Tabelle 1 zeigt eine Übersicht der existierenden europäischen Hotelklassifikationssysteme. Die einzelnen Systeme werden dabei anhand von charakteristischen Merkmalen beschrieben. Mittels der erhältlichen Unterlagen können nicht zu allen Systemen vollständige Aussagen gemacht werden.

<sup>7</sup> Vgl. T.H.R. (1993), S. 5.

<sup>8</sup> Vgl. Müller et al. (1993), S. 81.

<sup>9</sup> Vgl. Kühn/Grünig (1991), S. 232f.

<sup>10</sup> Zu quantitativen und qualitativen Kriterien vgl. Benninghaus (1992), S. 20.

<sup>11</sup> Vgl. Graf (1976), S. 137.

**Tabelle 1:** Übersicht über Hotelklassifikationssysteme in ausgewählten europäischen Ländern

Merkmale Länder	Klassifizierungspflicht		Reichweite		Anzahl Bewer- tungs- teile	Kriterien		Kon- troll- peri- oden	Initiator	Kosten- träger	Darstellungs- form
	oblig.	freiw.	nat.	reg.		quant.	qual.				
Benelux	x		x		1	x		2 Jahre	Staat	Staat <sup>12</sup>	Sterne
Dänemark	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Deutschland <sup>13</sup>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Frankreich	x		x		1	x		k.A. <sup>14</sup>	Staat/privat <sup>15</sup>	k.A.	Sterne
Griechenland	x		x		1	x		2 Jahre	Staat	Staat	Buchstaben
Grossbritannien		x	x		2	x	x	1 Jahr	Tourismus- büro	Hotelier	Kronen & Begriffe
Irland	x		x		1	x	x	1 Jahr	Tourismus- büro	Hotelier	Sterne
Italien	x			x	1	x		-	Staat	k.A.	Sterne
Oesterreich	x		x		1	x	x	5 Jahre	Staat/privat <sup>16</sup>	k.A.	Sterne
Portugal	x		x		1	x		k.A.	Staat	k.A.	Sterne
Spanien	x			x	1	x		k.A.	Staat	k.A.	Sterne

Quelle: Erweiterte Darstellung in Anlehnung an FIF (1996), S. 7.<sup>17</sup>

<sup>12</sup> In Holland wird die Bewertung von den Hoteliers bezahlt.

<sup>13</sup> In Deutschland soll ebenfalls eine einheitliche, freiwillige Hotelklassifikation auf nationaler Ebene eingeführt werden.

<sup>14</sup> Keine Angaben.

<sup>15</sup> In Frankreich sind das Ministerium für Tourismus und der Hotelierverband die Initiatoren des Klassifikationssystems.

<sup>16</sup> In Oesterreich sind die Bundeswirtschaftliche Kammer und die Hoteliervereinigung die Initiatoren des Klassifikationssystems.

<sup>17</sup> Vgl. dazu T.H.R. (1993), o.S.; o.V. (1990); Metz (1992), S. 2; Scottish Tourist Board (1996); Bundeswirtschaftliche Kammer, Fachgruppe für Hotel- und Beherbergungsbetriebe (1990).

Die meisten Länder weisen ein Sternensystem mit obligatorischer Klassifizierungspflicht und nationaler Reichweite auf. Zur Bewertung des Hotelangebots wird vorwiegend auf quantitative Kriterien abgestützt. Lediglich die Schweiz, Österreich und Irland berücksichtigen neben quantitativen Kriterien auch qualitative, wobei diese hauptsächlich zur Messung der funktionalen und ästhetischen Qualität dienen.<sup>18</sup> Interessant ist diesbezüglich das Klassifikationssystem in Grossbritannien. Das dort angewandte Bewertungssystem besteht aus zwei Bewertungsteilen. Einerseits wird anhand quantitativer Kriterien die Hotel-ausstattung gemessen und das Bewertungsergebnis mit Hilfe von Kronen dargestellt. Andererseits dienen qualitative Kriterien der Messung der funktionalen und ästhetischen Qualität sowie vor allem auch der Service-Qualität.<sup>19</sup> Die Bewertung dieser weichen Faktoren wird anschliessend mit Begriffen ausgedrückt.

Die einzelnen Modelle sind in bezug auf das Bewertungsverfahren wie auch bezüglich der Kriterien sehr unterschiedlich. Das Leistungsangebot der Hotelbetriebe der einzelnen Länder kann vom Gast daher mit Hilfe der Klassifikation nur bedingt verglichen werden. Eine international einheitliche Klassifikation wäre aus der Sicht der Gäste also bestimmt wünschenswert. Entsprechende Bemühungen gehen insbesondere von der World Tourism Organization aus.<sup>20</sup> Aufgrund der heterogenen Angebotsstruktur in der Hotellerie, ist eine Harmonisierung der Normen allerdings nur schwer zu realisieren. Ein möglicher Vorstoss wäre die Definition von international anerkannten Hotelklassifikationsstandards, welche durch länderspezifische Kriterien ergänzt werden

könnten. Dem Gast würde durch die einheitliche Verwendung von Symbolen oder Begriffen eine beschränkte Vergleichbarkeit ermöglicht, ohne auf umfassende, länderspezifische Informationen verzichten zu müssen.

### **Erprobung eines neuen Klassifikationssystems anhand Schweizer Hotelbetriebe**

Im folgenden wird nun der Fokus auf die Schweizer Hotellerie gerichtet. Eine Studie, welche im Sommer 1996 durchgeführt wurde, untersuchte, welche Aspekte bei der Neugestaltung des Schweizer Hotelklassifikationssystems betrachtet werden müssen. Die Untersuchung sollte Erkenntnisse liefern, ob und wie vermehrt auch weiche Beurteilungskriterien für eine ganzheitliche Hotelbewertung beigezogen werden können und wie das Hotelangebot differenzierter dargestellt werden kann. Zu diesem Zweck wurde ein neues Klassifikationssystem mit dem Namen New Quality Brand System<sup>21</sup>, welches diesen Forderungen zu entsprechen schien, anhand ausgewählter Schweizer Hotelbetriebe erprobt.

Das Schweizer Klassifikationssystem und das New Quality Brand System werden im folgenden beschrieben sowie das Untersuchungsdesign vorgestellt.

#### *Schweizer Hotelklassifikationssystem*

Das in der Schweiz angewandte Klassifikationssystem teilt die Hotelbetriebe in fünf Sternkategorien ein. Ausgangspunkt für die Erhebung bildet die Wahl der Betriebsdefinition als Ferien- oder Geschäftshotel. Weiter sind die Spezialisierungsrichtungen Bade- und Kurhotel oder Seminarhotel möglich. Die Einstufung in die verschiedenen Kategorien erfolgt grundsätzlich durch Selbstdeklaration des Hoteliers, basierend auf einem Kriterienkatalog, welcher sich aus Minimalnormen und allgemeinen Normen zusammensetzt. Minimalnormen sind

<sup>18</sup> Die funktionale Qualität beschreibt den Nutzen und die Funktion eines Einrichtungsgegenstandes oder einer Installation. Die ästhetische Qualität beschreibt das Erscheinungsbild, die Schönheit und den Stil der materiellen Ausstattungselemente. Vgl. Romeiss-Stracke (1995), S. 22ff.

<sup>19</sup> Die erbrachten Dienstleistungen müssen professionell und auf die Bedürfnisse der Kunden ausgerichtet sein. Dies wird mit der Service-Qualität beschrieben. Vgl. Romeiss-Stracke (1995), S. 24.

<sup>20</sup> Vgl. dazu WTO (1989).

<sup>21</sup> Vgl. T.H.R. (1996).

zwingend und müssen somit von allen Betrieben einer bestimmten Kategorie erfüllt werden. Ziel und Zweck von Minimalnormen ist es, ein bestimmtes Anforderungsniveau sowie einen Minimalstandard der Hotellerie sicherzustellen und somit die Existenz einzelner Angebotelemente zu garantieren. Die Einstufung ist für alle Mitglieder des Schweizer Hotelier-Vereins (SHV), welcher Initiator des Klassifikationssystems ist, zwingend.<sup>22</sup>

Das 1979 eingeführte Schweizer Klassifikationssystem blickt auf eine langjährige Tradition zurück, ist gut erprobt und breit akzeptiert. Dennoch wird es als zu hardwarelastig bezeichnet, und mehr Transparenz in bezug auf die Angebotspositionierung der Hotelbetriebe wird gefordert.

#### *New Quality Brand System*

Das New Quality Brand System wurde im Auftrag der Europäischen Union von der spanischen Tourismusberatung T.H.R. (Asesores en Turismo, Hotelería y Recreación, S.A., Barcelona) entwickelt.<sup>23</sup> Wie bereits der Name des Modells andeutet, bildet die Qualitätsorientierung einen wichtigen Bestandteil des Klassifikationssystems.

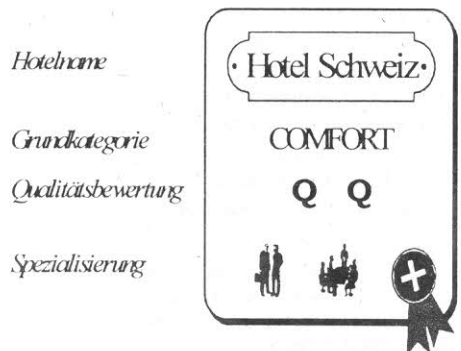
Das New Quality Brand System setzt sich aus den drei, in Abbildung 1 dargestellten, Bewertungsteilen zusammen. Die erste Stufe dient der Kategorisierung der Hotelinfrastruktur und -ausstattung und erfolgt in Form einer Selbsteinstufung durch den Hotelier. Die Hotelbetriebe werden dabei anhand von quantifizierbaren Kriterien, welche den Charakter von Minimalnormen besitzen, in die drei Grundkategorien *Standard*, *Comfort* und *Grand Comfort* eingeteilt.

Die Bewertung der Qualität des Hotelangebots wird auf der zweiten Stufe erreicht. Dabei wird sowohl die funktionale und ästhetische Qualität zur Messung der

Hardware, als auch die Service-Qualität zur Messung der Software berücksichtigt. Damit solche qualitativen Aspekte einheitlich bewertet und damit vergleichbare Resultate erreicht werden, müssen sie mit Hilfe einer Fremdeinstufung erhoben werden. Die Bewertung der Qualitätsaspekte erfolgt anhand eines Punktesystems. Dabei kann der Hotelbetrieb keine bis maximal drei Qualitätsauszeichnungen erreichen, welche mit Hilfe des Buchstabens Q kommuniziert wird. Kein Q ist dabei gleichbedeutend mit einer durchschnittlichen Qualität, drei Q mit einer hervorragenden Qualität.

Im dritten Bewertungsteil wird die Angebotspezialisierung anhand einer Selbstdeklaration durch den Hotelier bestimmt. Dabei muss der Hotelbetrieb bestimmten Minimalnormen genügen, welche ausschliesslich die Hardware-Ausstattung betreffen. Das New Quality Brand System enthält zwölf Spezialisierungsrichtungen. Zur Darstellung und Kommunikation der Spezialisierung sind Piktogramme vorgesehen. Die Ergebnisse der drei Bewertungsteile werden anschliessend anhand eines Labels dargestellt.

**Abbildung 1:** Label zur Darstellung der Bewertungsergebnisse des New Quality Brand System



Quelle: In Anlehnung am T.H.R. (1996), o.S.

<sup>22</sup> Dem SHV gehören über 2'600 Hotelbetriebe an, die knapp 70 % des Bettenangebots in der Schweiz repräsentieren.

<sup>23</sup> Vgl. T.H.R. (1996).

## Methodisches Vorgehen

### *Untersuchungsmethode*

Die Untersuchung baut auf der Modellstruktur und den Bewertungskriterien der von T.H.R. speziell für diese Studie angepassten Version des New Quality Brand System auf.<sup>24</sup> In diesem Sinne stellt diese die Grundlage der Feldforschung dar. In Form einer qualitativen Untersuchung sollen anhand der Bewertungskriterien dieses Modells eine begrenzte Anzahl Schweizer Hotelbetriebe eingestuft werden. Damit soll einerseits die Zweckmässigkeit und Vollständigkeit des New Quality Brand System beurteilt und andererseits Anregungen für ein neues Schweizer Klassifikationssystem abgeleitet werden. Die Untersuchung wird dabei in einer natürlichen Umgebung durchgeführt. Die Untersuchungsmethode kann somit als Feldexperiment bezeichnet werden.<sup>25</sup>

Die Kriterienliste des New Quality Brand System wird ohne Umgestaltung in bezug auf die Anzahl und die Art der Kriterien angewendet. Zum Teil müssen die Kriterien allerdings konkretisiert und operationalisiert werden, damit eine sinnvolle Einstufung der Hotelbetriebe überhaupt ermöglicht wird. Dieses Vorgehen soll die Vergleichbarkeit innerhalb der Stichprobe sicherstellen und subjektive Einschätzungen verhindern.

### *Universum und Stichprobenverfahren*

Das Ist-Universum besteht aus allen Schweizer Hotelbetrieben, welche Mitglied des Schweizer Hotelier-Vereins sind. Die Stichprobe von elf Hotelbetrieben wird mit einer typischen Auswahl bestimmt, welche eine Form der bewussten Auswahl darstellt.<sup>26</sup> Die Auswahl der einzelnen Hotelbetriebe erfolgte nach bestimmten Kriterien. Es sollten in der Stichprobe Hotelbetriebe aller Sternkategorien gleichermassen vertreten sein und weiter die

beiden Betriebsdefinitionen Ferien- und Geschäftshotels ausgewogen berücksichtigt werden. Die zu bewertenden Hotelbetriebe sollten zudem eine möglichst unterschiedliche Angebotsstruktur aufweisen.

Die typische Auswahl ist nur mit Sorgfalt als ein methodisch gesichertes Verfahren anzusehen, vor allem wenn die erzielten Ergebnisse verallgemeinert werden sollen.<sup>27</sup> Mit dieser Untersuchung werden allerdings keine repräsentativen Aussagen für die Grundgesamtheit angestrebt in dem Sinne, dass die Einstufungsergebnisse verallgemeinert werden sollen. Vielmehr sollen mit der Einstufung von Schweizer Hotelbetrieben der verschiedenen Hotelkategorien Erfahrungen mit dem New Quality Brand System gesammelt werden. Die Bewertungskriterien sollen in bezug auf Vollständigkeit, Zweckmässigkeit und Durchführbarkeit unter Berücksichtigung der spezifischen Angebotsstruktur des Schweizer Hotelmarkts beurteilt werden. Aus diesem Grund scheint das Auswahlverfahren der typischen Auswahl ohne grössere Vorbehalte angewendet werden zu können.

## Aspekte der Neugestaltung eines Hotelklassifikationssystems

Die Einstufung der elf Hotelbetriebe anhand der quantitativen und qualitativen Normen des New Quality Brand System verdeutlicht die Stärken und Schwächen von verschiedenen Klassifikationsnormen. Sowohl die Kriterienwahl als auch die Operationalisierung einzelner Kriterien und deren Gewichtung erwiesen sich teilweise in der uns zur Verfügung gestellten Version des New Quality Brand System als inkonsistent und ungeeignet.<sup>28</sup> Die durchgeführte Studie zeigt aber deutlich, dass die Grundidee des Modells, nämlich die Aufteilung der Bewertung in mehrere Stufen zweckmässig ist und zu einer Verbesserung der Markttransparenz führen kann.

<sup>27</sup> Vgl. Berekoven et al. (1993), S. 56.

<sup>28</sup> Dies lässt sich damit begründen, dass uns lediglich eine Testversion des Modells zur Verfügung stand. In der Zwischenzeit wurde das Klassifikationssystem von T.H.R. weiterentwickelt und verfeinert.

<sup>24</sup> Vgl. T.H.R. (1996).

<sup>25</sup> Vgl. Berekoven et al. (1993), S. 150 und 154.

<sup>26</sup> Vgl. Berekoven et al. (1993), S. 56.

Basierend auf diesen Erkenntnissen sowie der Auseinandersetzung mit der gesamten Klassifikationsthematik ergeben sich vier zentrale Punkte, die bei der Ausarbeitung eines neuen Klassifikationssystems betrachtet werden müssen. Diese vier Bereiche umfassen die Wahl der Bewertungsmethode, zweitens die Ausgestaltung der Grundkategorie und der Qualitätsbewertung, weiter die Ausgestaltung und Darstellung der Spezialisierungsformen und schliesslich generell die Operationalisierung von quantitativen und qualitativen Normen.

### **Diskussion der vier Gestaltungspunkte im Hinblick auf die Ausarbeitung eines neuen Klassifikationssystems**

#### *Selbst- und Fremdeinstufung als mögliche Bewertungsmethoden*

Bei der Definition eines neuen Klassifikationssystems kommt der Wahl der Bewertungsmethode eine zentrale Bedeutung zu. Sowohl die Selbst- als auch die Fremdeinstufung weisen bedeutende Vorteile, aber auch gewichtige Nachteile auf. Je nach Art der Kriterien drängt sich die eine oder andere Bewertungsmethode auf.

Eine Selbstdeklaration sollte immer dann in Betracht gezogen werden, wenn es um die Bewertung von quantitativen Kriterien geht. Bei einer Selbsteinstufung führt der Hotelier die Bewertung seines Betriebs anhand der definierten Normen selber durch. Mit Hilfe von präzisen und aussagekräftigen Normenformulierungen können der Bewertungsspielraum und die Bewertungsfreiheit des Hoteliers gezielt eingedämmt werden.

Für den Initiator des Klassifikationssystems entfallen durch die Selbsteinstufung teure Bewertungskosten aufgrund der Anstellung von externen Bewertern resp. Inspektoren. Der Initiator bleibt zwar für die gesamte Administration und Kontrolle der Klassifikation zuständig. Berechnungen belegen jedoch, dass die Gesamtkosten einer Selbsteinstufung bedeutend geringer sind, als bei einer

Fremdeinstufung.<sup>29</sup>

Eine Fremdeinstufung drängt sich bei einem Klassifikationssystem auf, welches neben quantitativen auch qualitative Bewertungskriterien enthält. Aus Gründen der Objektivität kann nur eine Fremdeinstufung zu einheitlichen und vergleichbaren Bewertungsergebnissen führen. Werden Kriterien bezüglich der Service-Qualität oder der ästhetischen Qualität vom Hotelier selber bewertet, wird die Glaubwürdigkeit eines Klassifikationssystems in Frage gestellt. Subjektivität und Eigeninteressen hätten einen nicht kontrollierbaren Einfluss auf die Bewertung.

Auch bei einer Fremdeinstufung tritt das Problem der Subjektivität auf, denn jedes Individuum kann einen qualitativen Zustand verschieden auffassen und empfinden. Durch präzise operationalisierte Kriterien sowie professionelle Schulung der Inspektoren kann die Subjektivität jedoch minimiert werden.

Die Güte der Bewertungsergebnisse bei einer Fremdeinstufung hängt weiter vom gewählten Bewertungsablauf ab. Ist die Hotelvisite angekündigt, können sich der Hotelier und das Personal auf die Bewertungssituation einstellen und vorbereiten. Eine Fremdeinstufung sollte deshalb in Form einer Mystery Man-Bewertung durchgeführt werden. Dieses Vorgehen garantiert, dass die Inspektoren unerkannt die Bewertung des Hotelbetriebs vornehmen können und als gewöhnliche Gäste behandelt werden.

Unseres Erachtens scheint eine Kombination der beiden Bewertungsmethoden sinnvoll. Werden in einem Klassifikationsmodell wie z.B. im New Quality Brand System die quantitativen und qualitativen Kriterien in zwei getrennten Bewertungsteilen erhoben, sollten die quantitativen mit Hilfe einer Selbstdeklaration, die qualitativen anhand einer Fremdeinstufung gemessen werden. Die Bewertung der qualitativen Aspekte durch einen Mystery Man ermöglicht gleichzeitig auch die Kontrolle der Selbstdeklaration.

Der aktive Einbezug des Hoteliers in den Klassifikationsprozess soll seine

<sup>29</sup> Vgl. Strausak/Strausak (1996), S. 118ff.



Identifikation mit dem System verbessern. Zudem kann eine permanente Auseinandersetzung des Hoteliers mit den Bewertungskriterien zu einem erhöhten Qualitätsbewusstsein beitragen. Das Klassifikationsmodell kann sich so zu einem tauglichen Führungsinstrument und Qualitätssicherungssystem für den Hotelier entwickeln.

#### *Ausgestaltung und damit Kriterienwahl der Hard- und Softwarebewertung*

Ein Klassifikationssystem sollte aus quantitativen und qualitativen Bewertungskriterien bestehen, damit das gesamte Hotelangebot erfasst werden kann. Der vorangehende Abschnitt zeigt, dass je nach Art der Kriterien die Erhebung mittels einer Selbst- oder einer Fremdeinstufung erfolgen sollte. Folglich scheint es sinnvoll, ein Klassifikationssystem aus zwei getrennten Bewertungsteilen zu gestalten.

Der erste Bewertungsteil sollte die Hotelbetriebe in eine Grundkategorie basierend auf quantitativen Kriterien, die vorwiegend Infrastrukturelemente des Hotelbetriebs betreffen, einstufen. Die beiden zentralen Fragestellungen betreffen dabei die Festlegung der Anzahl Grundkategorien sowie die Art der Benennung.

Das Schweizer Klassifikationssystem teilt die Hotelbetriebe beispielsweise in fünf Klassen ein, das New Quality Brand System in deren drei. Die Untersuchung verdeutlichte, dass die Bandbreite innerhalb einer Kategorie mit nur drei Grundkategorien sehr gross wird. Eine differenzierte Abstufung der Hotelbetriebe, basierend auf baulichen Massnahmen, kann damit nicht gewährleistet werden. Es scheint deshalb zweckmässig, fünf Grundkategorien für ein neues Schweizer Klassifikationssystem beizubehalten. Möglicherweise könnte eine Erweiterung auf sechs Kategorien die Abstufung noch feiner gestalten.

Die Benennung der Grundkategorien kann entweder mit Hilfe eines Symbols (vgl. Schweizer Klassifikationssystem) oder eines Begriffs (vgl. New Quality Brand System) erfolgen. In der

Schweiz stellt das Sternsymbol für die Kommunikation ein klares und unverwechselbares Zeichen dar, dessen Bedeutung nicht nur national, sondern auch international bekannt ist. Eine Abkehr von den Sternen wird deshalb nicht als zweckmässig erachtet, da damit ein wichtiger Teil der Identität mit dem Schweizer Klassifikationssystem verloren ginge.

So wird auch in der Studie der World Tourism Organization über die internationale Harmonisierung der Normen vorgeschlagen, für ein internationales Klassifikationssystem die Sterne zur Benennung der Kategorien beizubehalten.<sup>30</sup> Sollte dennoch einer Begriffsdefinition Vorrang gegeben werden, besteht die Herausforderung in der eindeutigen sowie international abgestimmten Begriffswahl. Die Untersuchung zeigte, dass vor allem Hotelbetriebe der unteren Sternklassen eine Begriffsdefinition bevorzugen könnten. Der Satz eines Hoteliers „Ein Stern ist keiner“ belegt, dass die Identifikation mit „nur“ einem Stern schwer fällt. Eine Kategoriebenennung mit Hilfe eines Begriffs, wie z.B. *Standard* oder *Einfach* könnte möglicherweise das Angebot positiver darstellen.

Die zweite Bewertungsstufe sollte auf die Bewertung der Hard- und Software-Qualität abzielen und anhand einer Fremdeinstufung erfolgen. Das New Quality Brand System teilt die Betriebe in vier mögliche Qualitätszustände ein, die von durchschnittlicher Qualität bis ausgezeichneter Qualität reichen. Eine solche Abstufung bezüglich verschiedener Qualitätszustände scheint jedoch nicht zweckmässig. Unseres Erachtens sollte nur ein Qualitätsniveau festgelegt werden, jedoch mit entsprechend hohem Standard. Ziel muss es sein, die Betriebe zu möglichst guter Qualität anzuspornen. All jene Betriebe, die ein bestimmtes vordefiniertes Qualitätsniveau erreichen, erhalten eine Auszeichnung. Diese Auszeichnung kann beispielsweise ein national anerkanntes Qualitäts-Gütesiegels sein, welches vom Initiator des Klassifikationssystems vergeben wird.

<sup>30</sup> Vgl. WTO (1989), S. 49.

### *Ausgestaltung und Darstellung der Angebotsspezialisierung*

Eine dritte Bewertungsstufe sollte der Festlegung der Angebotsspezialisierung der Hotelbetriebe dienen. Als Bewertungsgrundlage kämen entsprechend der ersten Bewertungsstufe quantitative Normen bezüglich verschiedener Infrastrukturelemente, die als Minimalnormen ausgestaltet sind, in Frage. Grundsätzlich sollten die Minimalnormen nicht nur das Vorhandensein einer bestimmten Anlage fordern, sondern auch deren tadellose Funktion. Dabei sollten die Normen relativ strenge Anforderungen enthalten, um einen hohen Standard der spezialisierten Betriebe zu garantieren. Die Erhebung könnte somit auch in Form einer Selbstdeklaration durch den Hotelier erfolgen. Wie aus der Untersuchung hervorgegangen ist, wird die Markttransparenz durch die Erhebung und Kommunikation der Angebotsspezialisierung verbessert.

Die Festlegung der möglichen Spezialisierungsformen muss der Angebotsstruktur des nationalen Hotelangebots angepasst sein. Dabei scheint es wichtig, nicht eine zu grosse Anzahl an Spezialisierungsformen zu definieren, sondern nur solche, die dann auch von diversen Hotelbetrieben erreicht werden können. Zu beachten gilt, dass Spezialisierungen, welche auf die Lage des Betriebs abzielen, nicht sinnvoll sind. Ein Berghotel oder ein Seehotel sagt nichts über die effektive Angebotsspezialisierung des Betriebs aus.

Denkbar ist die Darstellung der Spezialisierung anhand von Piktogrammen oder Begriffen. Unseres Erachtens sollte zur Darstellung der Angebotsspezialisierung Begriffe gewählt werden. So weisen beispielsweise Familienhotel oder Seminarhotel durch den Namen auf das zentralste Angebotselement im entsprechenden Hotelbetrieb hin und sind damit auch relativ leicht und verständlich zu kommunizieren. Zudem tritt bei der Kommunikation mittels Begriffen kein Konflikt mit der simultanen Anwendung von Piktogrammen zur Darstellung einzelner Angebotspunkte auf wie dies beispielsweise im Schweizer

Klassifikationssystem erlaubt ist.

### *Operationalisierung der quantitativen und qualitativen Bewertungskriterien*

Die Grundkategorie sowie die Spezialisierung sollten anhand von quantitativen Normen bestimmt werden. Durch deren Ausgestaltung als Minimalnormen kann ein bestimmtes Anforderungsniveau gesichert werden. Differenzierte und aussagekräftige Normenformulierungen können den Bewertungsspielraum des Hoteliers bei der Selbsteinstufung minimieren. In Form von Masseinheiten (z.B. Zimmergrösse in m<sup>2</sup>), Relationen zweier relevanten Grössen (z.B. Anzahl Mitarbeiter pro Hotelzimmer), exakten Beschreibungen bzw. Aufzählungen (z.B. genaue Aufzählung des Frühstücksangebots) oder einer Kombination der obigen Möglichkeiten werden präzise Vorgaben gemacht, die eine einheitliche Beurteilung der Minimalnormen ermöglichen.

Das Schwergewicht eines neuen Klassifikationssystems sollte sich von der Bewertung der quantitativen zu den qualitativen Normen verschieben und dabei vermehrt Kriterien zur Messung der ästhetischen Qualität und der Service-Qualität berücksichtigen. Für die Messung von qualitativen Kriterien gibt es keinen eindeutigen Massstab. Jedes Individuum hat seine eigenen Vorstellungen und Ansprüche bezüglich Qualität. Das Qualitätsempfinden stellt in diesem Sinne etwas Individuelles dar. Durch gezielte Massnahmen muss somit versucht werden, die Subjektivität zu minimieren und qualitative Kriterien bewertbar und vor allem vergleichbar zu machen. Zur Operationalisierung qualitativer Kriterien scheint unseres Erachtens folgendes Vorgehen sinnvoll:

*Objektiv nicht messbare Kriterien wie beispielsweise die Gastfreundschaft in einem Hotelbetrieb sollen durch Merkmale, welche das qualitative Kriterium bestimmen, beschrieben werden. Diese Merkmale sollen anschliessend bewertet und gemessen werden. Durch die Bewertung dieser beschreibenden Merkmale soll der Qualitätsaspekt fassbar und indirekt messbar gemacht werden.*

Ein Beispiel soll die vorgeschlagene Operationalisierung verdeutlichen. Soll die Effizienz des Personals an der Réception bewertet werden, können beispielsweise folgende Merkmale definiert werden:

- Prompte Gästeregistration (Check-In geschieht innerhalb von 5 Min., korrekte Reservation liegt vor, Zimmerorientierung erfolgt, Gepäckanweisung wird vorgenommen)
- Präzise Information über das Hotelangebot (Öffnungszeiten und Angebot von Restaurants/Bars werden angegeben, Freizeitangebot und Businessangebot im Hotelbetrieb werden erläutert)
- Vermittlung eines kompetenten Eindrucks (Fachkundige Auskunftserteilung, sicheres Auftreten, aufmerksame Gästebetreuung, professionelles Handling mit Kommunikationssystemen wie Telefon, Fax, Computer usw.)

Zur Bewertung der qualitativen Kriterien sollte ein Punktesystem herangezogen werden. Dabei sollte jedem Merkmal zur Beschreibung des qualitativen Kriteriums einzeln Punkte zugewiesen werden. Diese Vorgehensweise ermöglicht die Realisierung von vergleichbaren und kontrollierbaren Ergebnissen, da jeder Bewertungsschritt nachvollzogen werden kann. Für den Hotelier stellt diese detaillierte Qualitätsbewertung zudem ein differenziertes Feedback dar, mit dessen Hilfe er gezielte Verbesserungen in seinem Betrieb anstreben kann.

Das benötigte Punktetotal zur Erreichung des Qualitäts-Gütesiegels sollte der jeweiligen Grundkategorie angepasst werden. Alle Hotelbetriebe werden somit anhand des gleichen Punktemassstabes bewertet. Für den Erhalt der Qualitätsauszeichnung muss der 2-Stern-Betrieb allerdings ein geringeres Punktetotal erreichen als der 4-Stern-Betrieb.

### **Gestaltungsvorschlag für ein neues Schweizer Hotelklassifikationssystem**

Basierend auf den gewonnenen Erkenntnissen der vorangehenden Gestaltungsdiskussion kann ein Modell-

ansatz im Hinblick auf ein neues Schweizer Hotelklassifikationssystem abgeleitet werden. Der vorgeschlagene Modellansatz baut auf den bewährten Teilen des Schweizer Klassifikationssystems auf. Neuerungen und Erweiterungen werden vor allem in den Bereichen Qualitätsbewertung sowie Angebotsspezialisierung empfohlen.

Für ein neues Klassifikationssystem werden in Anlehnung an das New Quality Brand System drei Bewertungsteile vorgeschlagen. Der erste Bewertungsteil dient der Bestimmung der Sternklasse, der zweite der Qualitätsbewertung, und im dritten Bewertungsteil wird eine mögliche Spezialisierung ermittelt.

#### *Bestimmung der Sternklasse*

Mittels einer Selbsteinstufung durch die Hoteliers werden die Hotelbetriebe in eine von fünf Sternklassen eingeteilt. Die Grundlage dazu bilden die Minimalnormen des jetzigen Schweizer Klassifikationssystems, die hauptsächlich bauliche Massnahmen und Infrastrukturelemente betreffen. Diese Minimalnormen sollten jedoch dahingehend modifiziert und ergänzt werden, dass eine möglichst homogene Klassenzusammensetzung und damit eine klare Abstufung zwischen den einzelnen Sternklassen erreicht wird. Dabei gilt es solche Kriterien zu identifizieren, welche eine scharfe Trennung der einzelnen Kategorien ermöglichen.

#### *Bestimmung der Qualitätsauszeichnung*

Die Qualitätsbewertung stellt die zentrale Neuerung in diesem Modellvorschlag dar. Die Kriterien sollen neben der funktionalen Qualität hauptsächlich die ästhetische Qualität und die Service-Qualität betreffen. Tabelle 2 zeigt eine mögliche Auswahl qualitativer Kriterien zur Qualitätsbewertung verschiedener Bereiche.

**Tabelle 2:** Zusammenstellung von qualitativen Kriterien zur Qualitätsbewertung

Bewertungsbereich	Qualitative Kriterien
Schlafzimmer	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sauberkeit und Hygiene</li> <li>• Dekoration und Atmosphäre</li> <li>• Beleuchtung</li> <li>• Möbel und Einrichtungsgegenstände</li> <li>• Bett und Bettwäsche</li> <li>• Accessoires<sup>31</sup></li> <li>• Gesamteindruck</li> </ul>
Badezimmer	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sauberkeit und Hygiene</li> <li>• Accessoires</li> <li>• Beleuchtung</li> <li>• Badezimmerinstallationen</li> <li>• Badezimmerwäsche</li> <li>• Gesamteindruck</li> </ul>
Restaurant	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sauberkeit und Hygiene</li> <li>• Dekoration, Atmosphäre und Ambiente</li> <li>• Beleuchtung</li> <li>• Möbel und Einrichtungsgegenstände</li> <li>• Servicebereitschaft und Freundlichkeit</li> <li>• Menü-Präsentation<sup>32</sup></li> <li>• Dinner-Service<sup>33</sup> und Wein-Service</li> <li>• Frühstücks-Service</li> <li>• Gesamteindruck</li> </ul>
Reception	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sauberkeit und Hygiene</li> <li>• Dekoration</li> <li>• Beleuchtung</li> <li>• Möbel und Einrichtungsgegenstände</li> <li>• Effizienz und Informationsqualität</li> <li>• Servicebereitschaft und Freundlichkeit</li> <li>• Gesamteindruck</li> </ul>
Öffentliche Zonen (Hotelbar, Aufenthaltsräume, Gänge usw.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sauberkeit und Hygiene</li> <li>• Dekoration und Atmosphäre</li> <li>• Beleuchtung</li> <li>• Möbel und Einrichtungsgegenstände</li> <li>• Gesamteindruck</li> </ul>
Äusseres Erscheinungsbild des Hotelbetriebs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gebäudezustand</li> <li>• Garten-/Parkanlage und Umgebung</li> <li>• Parkplatz</li> <li>• Gesamteindruck</li> </ul>

Quelle: In Anlehnung an Scottish Tourist Board (1996), o.S.

<sup>31</sup> Unter Accessoires werden beispielsweise Bücher, Fernbedienung für TV oder Videogerät sowie weitere Annehmlichkeiten wie Früchteschale, Schokolade oder Welcome Drink verstanden.

<sup>32</sup> Unter Menü-Präsentation fallen sowohl die Präsentation des Nachtessens als auch die Präsentation des Frühstücks.

<sup>33</sup> Mit Dinner-Service ist beispielsweise das Service-Handling, die Bekleidung des Personals, das Vorstellen der Menükarte und der effiziente Service gemeint.

Bei der konkreten Ausgestaltung eines neuen Klassifikationsmodells müssen anschliessend die in Tabelle 2 aufgelisteten qualitativen Kriterien in einzelne Merkmale aufgespaltet werden. Die Bewertung der einzelnen Merkmale erfolgt mit Hilfe eines Punktesystems, wobei den einzelnen Merkmalen je nach Erfüllungsgrad eine unterschiedliche Anzahl Punkte vergeben wird. Ein vordefiniertes Punktetotal entscheidet anschliessend über die Erreichung der Qualitätsauszeichnung in Form eines Qualitäts-Gütesiegels, welches vom Schweizer Hotelier-Verein, als Initiator des Klassifikationssystems, vergeben wird.

### *Bestimmung der Spezialisierung*

Die vorgeschlagenen Spezialisierungsrichtungen stellen eine Erweiterung der Angebotsspezialisierungen des Schweizer Klassifikationssystems dar. Die Ermittlung der Spezialisierung erfolgt in Form einer Selbstdeklaration durch den Hotelier. Die Grundlage bilden wie bei der Bestimmung der Sternklassen quantitative Kriterien, welche als Minimalnormen definiert sind. Basierend auf der spezifischen Angebotsstruktur der Schweizer Hotellerie werden folgende Angebotsspezialisierungen vorgeschlagen: Seminarhotel, Spa Hotel, Typisches Hotel, Sporthotel, Familienhotel und Gastronomiehôtel.

Zur Kommunikation der verschiedenen Spezialisierungsformen werden Begriffe vorgeschlagen. Dies lässt die Möglichkeit offen, dass einfache Betriebe, welche keine Spezialisierung erhalten, ihr Angebot mit Hilfe von Piktogrammen differenzierter darstellen können. Die Begriffe können dabei in deutscher oder beispielsweise auch in englischer Sprache gewählt werden.

### AUSBLICK

Die Untersuchung ist im Rahmen des Projekts „Klassifikation 1998“ des Schweizer Hotelier-Vereins zu betrachten. Dieses Projekt verfolgt das Ziel, das bestehende Klassifikationssystem den veränderten Marktverhältnissen anzupassen und das weiterentwickelte System mit dem

Beginn des neuen Jahrtausends zu implementieren. Die Erprobung eines neuen Klassifikationssystems soll einen Beitrag zu einer möglichst breiten Informationsgrundlage für den Schweizer Hotelier-Verein leisten und wertvolle Anregungen für die Neugestaltung eines Schweizer Klassifikationssystems liefern.

Die Vielfalt und Individualität in der Hotellerie, aber auch die generelle Schwierigkeit der Normierung einer Dienstleistung führen dazu, dass eine Klassifikation nie alle Aspekte des Hotelangebots widerspiegeln kann. Bei der Ausarbeitung eines neuen Hotelklassifikationssystems muss somit nicht ein vollendetes, sondern ein zweckmässiges Bewertungssystem angestrebt werden.

### LITERATURVERZEICHNIS

1. **Benninghaus, H. 1992:** Statistik für Soziologen - Deskriptive Statistik, 7. Auflage, Stuttgart 1992.
2. **Berekoven, L., Eckert, W., Ellenrieder, P. 1993:** Marktforschung - Methodische Grundlagen und praktische Anwendungen, 6. aktualisierte Auflage, Wiesbaden 1993.
3. **Bundeswirtschaftliche Kammer, Fachgruppe für Hotel- und Beherbergungsbetriebe 1990:** Klassifizierung von Hotel- und Beherbergungsbetrieben, Hotelklassifikationssystem in Oesterreich, Wien 1990.
4. **FIF (Forschungsinstitut für Freizeit und Tourismus) 1996:** Hotelklassifikationssysteme in Europa, Institut für Freizeit und Tourismus der Universität Bern, unveröffentlichte Studie im Auftrag des Schweizer Hotelier-Verein, Bern 1996.
5. **Graf, P.-R. 1976:** Preisnormierung und Unternehmungsklassifikation im Gastgewerbe, unter besonderer Berücksichtigung der Hotellerie, Dissertation an der Hochschule St. Gallen, Zürich 1976.
6. **Kühn, R., Grünig, R. 1991:** Der Führungsmix, in: Die Unternehmung Heft 4/1991, S. 226-240, Bern/Stuttgart 1991.
7. **Metz, K. 1992:** Schottisches Klassifikationssystem - Bewertete Qualität bringt Gewinn, in: Hotel + Touristik Revue Nr. 34/1992, S. 2, Bern 1992.
8. **Müller, H.R., Kramer, B., Krippendorf, J. 1993:** Freizeit und Tourismus - Eine Einführung in Theorie und Praxis, Berner Studien zu Freizeit und Tourismus (Heft 28),

5. Auflage, Bern 1993.
9. **Romeiss-Stracke, F. 1995:** Service-Qualität im Tourismus - Grundsätze und Gebrauchsanweisungen für die touristische Praxis, München 1995.
  10. **Scottish Tourist Board 1996:** Quality Assurance, Unterlagen zum Klassifikationssystem, Inverness 1996.
  11. **SHV (Schweizer Hotelier-Verein) 1996:** Neue Hotelklassifikation, unveröffentlichter Konzeptplan, Bern 1996.
  12. **Strausak, C., Strausak, N. 1996:** Klassifikation 1998 - Erprobung eines neuen Klassifikationssystems anhand ausgewählter Schweizer Hotelbetriebe, Lizentiatsarbeit am Forschungsinstitut für Freizeit und Tourismus der Universität Bern, Bern 1996.
  13. **(Asesores en Turismo, Hotelería y Recreación, S.A.) 1993:** Quality Development in Tourism Services - Final Report prepared for DG XXII, Barcelona 1993.
  14. **(Asesores en Turismo, Hotelería y Recreación, S.A.) 1996:** Quality Brand System for Hotels - Basis for testing in Switzerland, Hotelklassifikationssystem, Barcelona 1996.
  15. **Tschumi, W. 1990:** Klassifikation im Tourismus - Würdigung des Klassifikations-Systems der Interhome AG, Lizentiatsarbeit am Forschungsinstitut für Freizeit und Tourismus der Universität Bern, Bern 1990.
  16. **WTO (World Tourism Organization) 1989:** Interregional Harmonization of Hotel Classification - Criteria on the Basis of the Classification Standards adopted by the Regional Commissions, Madrid 1989

### Sažetak

#### ASPEKTI SUVREMENE HOTELSKE KLASIFIKACIJE

Predstavljeno na primjeru nove klasifikacije hotela u Švicarskoj

Značenje usluga kvalitativno dobre ponude te profesionalnih usluga u hotelijerstvu zadnjih je godina uvelike postalo znakovito. Usprkos tome, veliki broj sustava za klasifikaciju hotela temelje se na čistom kvantitativnom kriteriju za mjerenje opremljenosti hotela i hotelske infrastrukture. Udvostručeno stvaranje kvalitativnih aspekata u pogledu spomenutog instrumenta smatra se i dalje ne tako pozitivnom osnovom. Stoga bi trebalo istraživanjem kvalitativno klasifikacijske norme proučiti mogućnosti integracija istih. Općenito, pregledna planska sistematizacija jednog heterogenog predmeta istraživanja kroz stvaranje

klasa, osnovni je cilj svake klasifikacije<sup>34</sup>. Na taj bi se način trebala poboljšati transparentnija tržišta u smislu konkurentnosti cijena te usluga<sup>35</sup>. U takvom smislu hotelska klasifikacija doprinjet će povećanju transparentnije tržišta i time turističkoj potražnji olakšati orijentaciju ponude. Opseg transparentnije tržišta ovisi o aspektima uslužnih procesa koji se ubrajaju u proces klasifikacije. Ako jedan određeni sustav s ocjenjivanjem osnovne opreme i funkcionalnosti te kvalitete, te ako postoje informacije o specijalizaciji ponude takvog poduzeća, tada se povećava transparentnija tržišta. Novi klasifikacijski sustav pod imenom New Quality Brand System pokušava odgovoriti takvim izazovima. Takav model razvijen je po nalogu Europske Unije, a sistematizirala ga je španjolska udruga za savjetovanje o kvaliteti u turizmu T.H.R. (Asesores en Turismo, Hotelería y Recreación, S.A., Barcelona). Pored kvantitativnih kriterija ovaj model uključuje i kriterije kvalitativne procjene u klasifikacijskom procesu te čini specijalizaciju hotelskih poduzeća transparentnom. U jednoj kvalitativnoj studiji takav bi sustav zajedno s kriterijima ocjene provedbe, svrhovitosti te operacionalizacije trebao biti ispitani i provjeren. U tu svrhu jedanaest švicarskih hotelskih poduzeća markiranih različitim brojem zvijezdica (oznaka kvalitete) i strukturom ponude, klasificirani su prema normama sustava New Quality Brand System.

Rezultati istraživanja temeljeni su na podjeli jedanaest švicarskih hotelskih poduzeća prema normama novog sustava New Quality Brand System, i ukazuju na činjenicu da tvorbu novog klasifikacijskog sustava treba promatrati kroz četiri središnje točke. Ta četiri područja obuhvaćaju izbor metode ocjenjivanja, kao drugo određuju osnovne kategorije ocjenjivanja kvalitete, dalje određuju opremanje i prezentaciju oblika specijalizacije te općenito operacionalizaciju kvantitativnih i kvalitativnih normi. Prema ovakvoj diskusiji sa svrhom stvaranja spomenutog, model bi mogao biti formuliran u pogledu ponovnog stvaranja Sustava klasifikacije švicarskih hotela. Primjena modela i općenitih spoznaja provedenog istraživanja služe švicarskom udruženju hotelijera kao informacijska podloga za uvid u projekt "Klasifikacija 1998", koja ima za cilj uvođenje novog, za novonastale uvjete prilagođenog klasifikacijskog sustava<sup>36</sup>.

Ključne riječi: funkcija hotelskog klasifikacijskog sustava, hotelska klasifikacija u međunarodnom okruženju, kvantitativne klasifikacijske norme, kvalitativne klasifikacijske norme, operacionalizacija kvantitativnih i kvalitativnih kriterija.

<sup>34</sup> Usporedi Graf (1976), str. 117

<sup>35</sup> Usporedi Tschumi (1990), str. 18.

<sup>36</sup> Usporedba SHV (1996), o.S.