

## Revisionsprozess 2025-2030

### Rahmenbedingungen und Ziele

Die Hotelstars Union (HSU) bietet ein harmonisiertes Hotelklassifizierungssystem mit gemeinsamen Kriterien und Verfahren in den teilnehmenden Ländern. Das Hauptziel der Hotelstars Union ist es, das Ansehen und die Qualität der Hotellerie in den teilnehmenden Ländern zu stärken, indem Transparenz und Sicherheit für die Gäste geschaffen und dadurch das Hotelmarketing erleichtert wird.

Der harmonisierte Kriterienkatalog der Hotelstars Union für die Hotelklassifizierung wird alle fünf bis sechs Jahre überarbeitet, um den sich ändernden Gästeerwartungen und Marktanforderungen Rechnung zu tragen. Die Überarbeitung erfolgt in Zusammenarbeit mit den 21 Mitgliedsländern der HSU, die 22.000 klassifizierte Hotels mit mehr als 1,2 Millionen klassifizierten Zimmern repräsentieren.

Der letzte Überarbeitungsprozess begann 2023 und wurde Mitte 2024 abgeschlossen.

Die Revision verfolgte die folgenden vier Ziele, immer unter der Prämisse des Investitionsschutzes, die auch durch die Klassifizierungskriterien bestimmt werden:

1. Vereinfachung und Reduzierung der Kriterien, was zu einem transparenteren und flexibleren System führt.
2. Stärkung der Kerndienstleistungen der Hotellerie, um traditionelle, oft serviceintensive Hotels zu schützen.
3. Konsequente Integration technologischer Entwicklungen und des Nachhaltigkeitsgedankens, um aktuellen Markttrends und Gästeerwartungen gerecht zu werden.
4. Anpassung der arbeitsintensiven Kriterien an die sich verändernde Arbeitswelt.

### 1. Vereinfachung und Reduzierung der Kriterien

Die Anzahl der Kriterien wurde um etwa 3% von 247 auf 239 reduziert. Diese Reduzierung ist hauptsächlich auf die Zusammenlegung einiger Kriterien und die vollständige Streichung anderer Kriterien zurückzuführen. Gänzlich neue - fakultative - Kriterien wurden hingegen weniger eingeführt. Einige Kriterien stellen nun strengere Anforderungen, während andere lockerer und transparenter sind.

Diese Überarbeitung konzentriert sich weiterhin auf die Funktion hinter jedem Kriterium und nicht nur auf die Hardware. Das Ergebnis ist, dass viele relevante Kriterien offener formulierte Anforderungen haben, die mehr unternehmerische Freiheit innerhalb des Systems bieten, um neuen Trends und Gästeerwartungen gerecht zu werden.

## 2. Stärkung der Kerndienstleistungen der Hotellerie

Die Punkteschwelle von 2020-2025 wurde beibehalten. Die Anzahl der Punkte, die für wesentliche Mindestkriterien vergeben werden, wurde jedoch erhöht, um die Bedeutung der Kerndienstleistungen der Hotellerie zu unterstreichen. So gibt es beispielsweise mehr Punkte für Anforderungen im Empfangsbereich und Empfangsservice, für die Größe der Zimmer, die Sitzgelegenheiten in den Zimmern und die Matratzenhygiene.

## 3. Konsequente Integration technologischer Entwicklungen und des Nachhaltigkeitsgedankens

Das Ziel, neue technologische Entwicklungen zu integrieren, wird durch neue Kriterien und eine offene Formulierung oder durch eine Anpassung der Anforderungen erreicht. Damit wird der Weg für eine umfassende Digitalisierung im Hotel geebnet und den Erwartungen der Gäste entsprochen. Sei es in Form von moderner Technik an der Rezeption, wo nun vor allem in den unteren Kategorien (1\*-2\*) vollautomatischer Check-in und Check-out möglich ist, oder durch Selbstbedienungskioske, die nun in den neuen 4-Sterne-Kriterien enthalten sind und Minibar, Maxibar und Zimmerservice ersetzen können.

Das neue System spiegelt auch das Prinzip der Nachhaltigkeit wider, unter anderem indem einige Kriterien aus Umweltgründen und im Vorgriff auf die Verpflichtungen aus der Verordnung über Verpackungen und Verpackungsabfälle gestrichen wurden. Artikel wie Nähzeug und Schuhputzzeug werden nicht mehr unbedingt in den Zimmern zur Verfügung gestellt. Die Anzahl der in den Zimmern benötigten Kosmetikprodukte wurde reduziert. Schreibutensilien und ein Notizblock sind in den Kategorien 3\* bis 5\* kein Muss mehr, sondern können in allen Kategorien optional angeboten werden. Statt Matratzen und Kopfkissen zu erneuern, liegt der Fokus nun auf der Reinigung der Bezüge und Kerne von Matratzen und Kopfkissen, um deren Lebensdauer zu verlängern. Künftig müssen alle Hotels der Kategorien 1\* bis 5\* auf ihrer Website Informationen zur Anreise mit öffentlichen Verkehrsmitteln bereitstellen. Zusätzliche Punkte erhalten Hotels auch für die sichere Aufbewahrung von Fahrrädern oder die Messung ihres CO<sub>2</sub>-Fußabdrucks nach internationalen Standards.

## 4. Anpassung der arbeitsintensiven Kriterien an die sich wandelnde Arbeitswelt

Den Veränderungen in der Arbeitswelt, insbesondere dem Personalmangel, der viele Hotels vor neue Herausforderungen stellt, wurde vor allem durch die Reduzierung der erforderlichen Präsenzzeiten an der Rezeption und im Zimmerservice Rechnung getragen. Darüber hinaus wurden die Anforderungen an Hotelrestaurants insbesondere für die 4-Sterne-Hotellerie gelockert, indem die fünf Öffnungstage entfallen und die Anzahl der Öffnungstage frei wählbar ist. Für die Kategorien 1\* bis 4\* ist somit nicht mehr vorgeschrieben, an wie vielen Tagen das Restaurant geöffnet sein muss, sondern es ist auf der Website anzugeben, an welchen Tagen das Restaurant geöffnet ist. In der Kategorie 5\* muss das Restaurant weiterhin an sieben Tagen in der Woche geöffnet sein.

## Zusammenfassung Revision 2025-2030

Nach der Einführung der harmonisierten Kriterien der Hotelstars Union im Jahr 2009, einer ersten Überarbeitung im Jahr 2014 (Kriterien 2015-2020) und einer zweiten Überarbeitung im Jahr 2019 (Kriterien 2020-2025) zielte die aktuelle Überarbeitung darauf ab, die bestehenden Kriterien weiterzuentwickeln und gleichzeitig die von den Klassifizierungskriterien getriebenen Investitionen zu schützen.

Die Anzahl der Kriterien wurde reduziert. Dies ist vor allem darauf zurückzuführen, dass einige kleinere Kriterien zusammengefasst und andere ganz gestrichen wurden. Dies führt zu einer Vereinfachung des Systems. Die offene Formulierung der Anforderungen für viele relevante Kriterien, ohne die Hardware genauer zu spezifizieren, schafft mehr unternehmerische Freiheit innerhalb des Systems.

Durch die Erhöhung der Punktezahl wurden die Kernleistungen der Hotellerie gestärkt. Darüber hinaus fördert das Punktesystem deutlich größere Zimmer und erkennt das Qualitätsmerkmal "Größe im privaten Bereich" an.

Bei der Anpassung bestehender Kriterien an neue Anforderungen und der Einführung neuer Kriterien zur Anpassung an die Markterwartungen wurden sowohl technologische Entwicklungen als auch Nachhaltigkeit berücksichtigt.

Den Herausforderungen des Arbeitsmarktes wurde vor allem durch eine Verkürzung der Betriebszugehörigkeit und in einigen Fällen durch technische Kompensationsmaßnahmen begegnet. Das 5-Sterne-Niveau wurde jedoch als Luxus- und High-End-Angebot auf dem Hotelmarkt beibehalten.