



HOTELSTARS.EU

# Hotelstars Union

Harmonisierung der Hotelsterne in Europa

Wien, 1. August 2011



HOTELSTARS.EU

## Gründungsmitglieder



Sveriges  
Hotell & Restaurang  
företagare



ASOCIACE HOTELŮ  
A RESTAURACÍ  
ČESKÉ REPUBLIKY

HOTELSTARS  
UNION



Die Hotellerie



HOTELSTARS.EU

## Vertragsunterzeichnung (Prag, Dezember 2009)





HOTELSTARS.EU

aktuell 11 Mitgliedsländer (Zürich, Mai 2011)





HOTELSTARS.EU

## Hotelstars Union, 2011

### ★ 11 Mitgliedsländer:

- Deutschland, Estland, Lettland, Litauen, Luxemburg, Niederlande, Schweden, Schweiz, Österreich, Tschechien, Ungarn

★ Potential: mehr als 160 Millionen Einwohner

★ Ziel: 21.000 klassifizierte Hotels bis 2014

★ [www.hotelstars.eu](http://www.hotelstars.eu)



HOTELSTARS.EU

## Prinzipien der Hotelstars Union

- ★ Harmonisierte Kriterien
- ★ Offen für weitere HOTREC-Mitgliedsländer
- ★ Ein Land – eine Stimme
- ★ Beibehaltung hoher Qualitätsstandards
- ★ Einstimmige Entscheidungen
- ★ Managing Board
- ★ Generalsekretariat jährlich rotierend
- ★ 21 HOTREC-Prinzipien als Basis



HOTELSTARS.EU

## Vorteile Hotelklassifizierung NEU

- ★ Transparenz für den Gast und Hotelier
- ★ Information für den Kunden
- ★ Qualitätssicherung
- ★ Flexibilität – „Superior“ in allen Kategorien, mit Zusatzpunkten kann ein Upgrade erreicht werden
- ★ Internationalisierung
- ★ Professionalisierung
- ★ Wettbewerbsstärkung
- ★ Lenkungseffekt für bessere Qualität
- ★ Revision des Kriterienkataloges im Fünf-Jahres-Takt (derzeit gültig 2010-2014)
- ★ Einführung einer Klassifizierungsdatenbank



[www.hotelsterne.at](http://www.hotelsterne.at)



HOTELSTARS.EU

## HOTREC – Hotels, Restaurants & Cafés in Europe

- ★ 43 Mitglieder  
26 Europäische Länder
- ★ Drei Kategorien der Mitglieder:
  - Volle Mitglieder (EU 27)
  - Außerordentliches Mitglied (zB Norwegen)
  - Beobachterstatus(zB Schweiz)
- ★ 1,7 Millionen Betriebe,  
9,5 Millionen Arbeitnehmer





## Klassifizierungsspielregeln in Europa – Teil 1

1. Genaue Informationen für die Gäste
2. Vereinbarkeit mit der nationalen Gesetzgebung
3. Gewährleistung von Sauberkeit und ordnungsgemäßen Zustand
4. Transparente Informationen über das Klassifizierungssystem
5. Appell an Reiseveranstalter, die offiziellen Sterne zu nutzen
6. Reiseveranstalter und Buchungsportale sollten die relevanten Daten erhalten, um die offiziellen Sterne abzubilden
7. Es gibt fünf Kategorien
8. Klassifizierung erfolgt nur nach Kontrolle
9. Regelmäßige Kontrolle vorhanden
10. Kontrolle anhand einer Bereisung
11. Systematisches Beschwerdemanagement vorhanden



## Klassifizierungsspielregeln in Europa – Teil 2

12. Betrieb erfährt die Begründung für seine Einstufung
13. Widerspruchsmöglichkeit gegen die Einstufung gegeben
14. Begrenzter Ermessensspielraum vorhanden
15. Regelmäßige Anpassung der Kriterien an Gästeerwartungen und Markterfordernisse
16. Regler Austausch der Forschungsergebnisse über Klassifizierungssysteme der Fachverbände
17. Ein Qualitätsmanagement sollte benutzt werden
18. Fokus auf Ausstattungs- und Service-Kriterien
19. Kooperationen mit anderen Ländern
20. Enge Partnerschaft mit dem privaten Sektor, wenn durchgeführt von öffentlichen Stellen
21. Verlinkung zu [www.hotelstars.org](http://www.hotelstars.org)



HOTELSTARS.EU

## Information zur Hotelstars Union

★ [www.hotelstars.eu](http://www.hotelstars.eu)

★ in acht Sprachen verfügbar:

- Deutsch
- Englisch
- Estnisch
- Französisch
- Italienisch
- Schwedisch
- Spanisch
- Tschechisch

Legal Notice | 🔍 🌐

# HOTELSTARS

MEMBERS:

→ ABOUT US  
→ MEMBERS  
→ CRITERIA  
→ HOTREC  
→ NEWS  
→ CONTACT

? SEARCH

 →

UNDER THE PATRONAGE OF  
HOTREC  
[www.hotelstars.org](http://www.hotelstars.org)

## WELCOME TO THE HOTELSTARS UNION!

Under the patronage of HOTREC – Hotels, Restaurants & Café in Europe, the hotels associations of Austria, Czech Republic, Germany, Hungary, Netherlands, Sweden and Switzerland have created the Hotelstars Union.

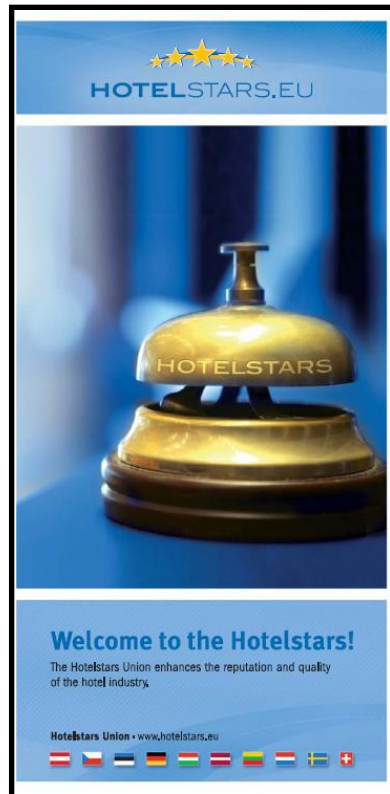
Their partnership is providing a harmonised hotel classification with common criteria and procedures in the participating countries. The Hotelstars Union enhances the reputation and quality of the hotel industry in the participating countries by creating transparency and security for the guests and thereby encouraging hotel marketing.

### HOTELSTARS UNION



HOTELSTARS.EU

## Information zur Hotelstars Union



★ zweisprachiger Folder:

- Deutsch
- Englisch



HOTELSTARS.EU

## Rückfragenhinweis

- ★ Mag. Matthias Koch | Katrin Muhr, MA  
Fachverband Hotellerie  
Wiedner Hauptstr. 63 | B4 08 | 1045 Wien  
T: +43-(0)5-90-900-5866  
F: + 43-(0)5-90-900-3568  
E: [sternehotline@wko.at](mailto:sternehotline@wko.at)  
W: <http://www.hotelverband.at>  
W: <http://www.hotelsterne.at>  
W: <http://www.hotelstars.eu>

