

## Executive Summary

### der Diplomarbeit „Luxus in der Hotellerie – Eine Untersuchung der Luxuswahrnehmung in der gehobenen Hotellerie“

Mag. (FH) Katharina Enzinger

Diese Diplomarbeit beleuchtet das – in der Literatur eher stiefmütterlich behandelte – Thema Luxus in der Hotellerie näher.

Der Begriff Luxus wird häufig und in jedem nur vorstellbaren Zusammenhang verwendet. Die mediale Präsenz ist eine unbestrittenmaßen hohe, vor allem in der Werbung wird der Begriff beinahe schon überstrapaziert.

Etymologisch betrachtet kann der Begriff Luxus in den Bereich von Genusssucht, Überfluss und Verschwendungssucht eingegliedert werden. Die negative Deutung wandelte sich mit der Zeit; dann wurde darunter der „Aufwand, der über das [...] allgemein als notwendig anerkannte Maß der Anspruchsbefriedigung bzw. den durchschnittlichen Lebensstandard, hinausgeht.“<sup>1</sup> verstanden.

Es ergibt sich die Frage, ob nicht jeder Aufenthalt in einem Hotel und jeder Urlaub bereits über das Notwendige hinausgehen und als Luxus zu bezeichnen sind. Erholungs- oder Bildungsreisen sind nunmehr in den entwickelten Ländern eine Selbstverständlichkeit und ein Standard, der für den Großteil der Bevölkerung leistbar ist. Der Urlaub ist weder ein Grundbedürfnis, noch ist er Luxus. Der Aufenthalt in einem Luxushotel ist das aber durchaus.

Da es eine Summe an relevanter Literatur zum Thema Luxusgüter gibt, wurden deren Charakteristika zum Teil für die Luxushotellerie übernommen. Hierbei sind vor allem die starke emotionale Komponente und der Wunsch nach Prestige durch den Konsum dieser Güter (oder Dienstleistungen) zu nennen. Aspekte, die als Erfolgsfaktoren in der Hotellerie gelten, wurden im Rahmen der Literatur-recherche eruiert und im theoretischen Teil der Arbeit näher erläutert.

Eine wichtige Frage im Vorfeld der Arbeit lautete: Ist die Definition des Fachverbands Hotellerie für die 5-Sterne Hotellerie („exklusive, luxuriöse Ausstattung, [...] Architektur, Ambiente, Dienstleistungsangebot wie auch Gästeschied der internationalen Luxushotellerie“<sup>2</sup>) ausreichend, um ein Luxushotel zu bestimmen?

Die Hotellerie als Dienstleistung bedeutet durch die hohe Zahl an Erfahrungs- und Vertrauenseigenschaften ein großes Risiko bezüglich der zu erwartenden Qualität der gebotenen (Service)Leistung. Besonders im hochpreisigen Segment der Luxushotels muss der Gast ein großes finanzielles Risiko eingehen, falls der Aufenthalt nicht seinen Ansprüchen gerecht

wird. Um diese Unzufriedenheit zu vermeiden, müssen natürlich die Erwartungen des Gastes in Bezug auf die Qualität eines Luxushotels bekannt sein. Somit ergibt sich die Frage, was – aus der Sicht des potentiellen Gastes – ein Hotel zum Luxushotel macht, was er sich darunter vorstellt, was er erwartet und erhofft. Mit Hilfe einer Gästebefragung, zwölf Experteninterviews mit ausgewählten Hoteliers und einer Gruppendiskussion wurde versucht, allgemeine Definitionen des Luxusbegriffs zu erhalten und dem Luxus in der Hotellerie auf den Grund zu gehen. Daneben wurden die Respondenten auch über die Hotelsterne befragt sowie über die Unterschiede bezüglich des Luxus und die Vor- und Nachteile zwischen Ketten- und Privathotels. Die Ergebnisse erscheinen banal, sind aber bei genauerer Betrachtung durchaus interessant.

Die befragten Experten definieren den Begriff Luxus ausschließlich mit immateriellen Gütern, allen voran der Zeit. Die befragten Gäste verstehen unter dem Begriff ebenfalls hauptsächlich eine Lebensqualität und Freiheit um das zu tun was man möchte. Dem schließen sich die Teilnehmer der Gruppendiskussion nicht an, sie assoziieren damit verstärkt Materielles, das mit einem finanziellen Hintergrund in Beziehung gesetzt wird, jedoch durchaus unter der Prämisse, dass es etwas sei, das über den eigenen Standard und das Alltägliche hinausgeht.

Bei der Vorstellung von Luxus in der Hotellerie herrscht deutlich mehr Einigkeit: Die befragten Hoteliers betonen die Individualität im Sinne eines unverwechselbaren Charakters eines Hotels einerseits, und dem Respektieren jedes einzelnen Gastes mit seinen individuellen

Wünschen andererseits. Die Servicequalität, welche mit der Kompetenz und Freundlichkeit des Personals einhergeht, und eine angenehme, gastfreundliche Atmosphäre, sind weitere Kriterien, um von einem Luxushotel sprechen zu können. Natürlich muss dazu auch das Umfeld gegeben sein. Einrichtung und Ausstattung müssen exklusiv und ästhetisch ansprechend sein, um die Basis für eine solche Atmosphäre liefern zu können. All dies konnte auch bei der Gruppendiskussion herausgefiltert werden.

Im Rahmen der Gästebefragung wurden als wichtigste Merkmale in Bezug auf den Luxus in einem Hotel die Mitarbeiter und die Geräumigkeit der Zimmer identifiziert. Für die Hoteliers der privat geführten Häuser ist außerdem der persönliche Kontakt zwischen der Unternehmerfamilie und den

<sup>1</sup> Kambl 1890 zit. nach Valtin 2005, S. 20, sinngemäß auch : Sombart 1992, S. 85; Reitzle 2001, S. 34, Meffert / Lasslop 2003, S. 3

<sup>2</sup> Fachverband Hotellerie o.J., online

Gästen ein Faktor, der das Luxusempfinden steigert. Ein Hotel wird also zum Luxushotel, wenn es neben den perfekten hard facts (Lage, Einrichtung, Ausstattung etc.) zusätzlich hervorragende Mitarbeiter hat, die den Gästen ein Ambiente bieten, in dem sie sich wohl fühlen und jederzeit mit exzellentem Service individuell betreut werden.

Die Anzahl der Sterne, die gute Lage des Hotels und das Ambiente sind die wichtigsten Entscheidungskriterien bei der Hotelwahl, so das Ergebnis der Gästebefragung. In Österreich haben es somit Hotels, die auf die Kategorisierung mittels Sternen verzichten, oft schwer, es sei denn sie haben eine starke Marke oder eine andere Positionierung. Doch, so gab ein Drittel der Experten und Teilnehmer der Gruppendiskussion an, beziehen sich die Richtlinien hauptsächlich auf objektiv messbare Kriterien, die soft facts, die einen großen Beitrag zum Luxusempfinden der Gäste beitragen, haben kaum Einfluss.

Die Beantwortung der Fragestellung „Was macht ein Hotel zum Luxushotel?“ lautet demnach: Die hard facts wie Sterneanzahl, Lage, Einrichtung und Ausstattung, Funktionalität und Geräumigkeit bilden die Grundvoraussetzung für ein Luxushotel, doch erst die menschliche Komponente, die Individualität und eine Atmosphäre, in der sich der Gast wohl fühlt und umsorgt wird, machen ein Tophotel zum Luxushotel.

## Vielen Dank für Ihr Interesse!

Unter [www.studien.at](http://www.studien.at) finden Sie eine große Auswahl von interessanten Studien!

Folgende Empfehlungen lassen sich ableiten:

Ein Hotel, welches das Attribut Luxushotel für sich beansprucht, sollte im 5-Sterne Sektor vertreten sein.

Die Funktionalität und Exklusivität des Interieurs und der Ausstattung muss auf jeden Fall gegeben sein.

Insbesondere der Badezimmerkomfort ist Luxusgästen wichtig; hier darf nicht gespart werden.

Im Idealfall sollen individuelle und spezielle Wünsche des Gastes nicht nur erfüllt, sondern schon im Vorhinein antizipiert werden.

Bei der Auswahl der Mitarbeiter muss neben der fachliche Kompetenz auch auf Dienstleistungsbereitschaft, Freundlichkeit und Herzlichkeit geachtet werden.

Um den Mitarbeitern zu spüren geben zu können, dass sie es sind, die den Luxus des Hauses transportieren, sollten die Führungskräfte täglich mit gutem Beispiel voran gehen, und jeden einzelnen zu perfekter Servicequalität und menschlicher Herzlichkeit motivieren.

Ein Haus, das Tradition und Geschichte besitzt, sollte dies auch transportieren und inszenieren; ein neues Hotel auf alt zu trimmen, bewirkt das Gegenteil – es wirkt unglaubwürdig.

Überraschungen in Form kleiner Aufmerksamkeiten und hoch personalisiertem Service beeinflussen das Luxusempfinden der Gäste auf positive Weise.