



Universität Trier

Fachbereich VI – Geographie / Geowissenschaften
Angewandte Humangeographie / Freizeit- und Tourismusgeographie

EXECUTIVE SUMMARY

Ungewöhnliche Themen- und Erlebniskonzepte in der Hotellerie

- Dargestellt am Beispiel der Gefängnishotels unter besonderer Berücksichtigung des
„Alcatraz“ in Kaiserslautern -



Diplomarbeit zur Erlangung des akademischen Grades der Diplom-Geographin

Vorgelegt von:

Miriam Ulrich

miriamulrich@t-online.de

Mai 2011

Erstgutachter:

Prof. Dr. Andreas Kagermeier

Freizeit- und Tourismusgeographie

Zweitgutachterin:

Prof. Dr. Ulrike Sailer

Kultur- und Regionalgeographie

1. Problemstellung und Zielsetzung

Im Rahmen des seit einigen Jahren beobachtbaren Wertewandels der Gesellschaft haben sich die Einstellungen, Erwartungen und Ansprüche der Konsumenten in vielerlei Hinsicht verändert. Die damit verbundene wachsende Erlebnisorientierung ist nicht nur im Bereich der Güter- und Dienstleistungsindustrie, sondern v.a. in der Tourismusbranche deutlich erkennbar. Der zunehmende Wettbewerbsdruck in Verbindung mit einem veränderten touristischen Nachfrageverhalten, das vermehrt auf Erlebnis, Individualisierung und Einzigartigkeit ausgerichtet ist, hat zur Folge, dass touristische Anbieter über ein Alleinstellungsmerkmal verfügen und den Gästen neben dem Grundnutzen einen emotionalen Mehrwert bieten müssen (vgl. BAUMBACH 2007, S. 7 u. S. 11; vgl. STEINECKE 2009, S. 29f.).

Auch die Hotellerie bleibt von diesen Entwicklungen nicht verschont. In Zeiten gesättigter Märkte und austauschbarer Hotelleistungen hat sich u.a. die Inszenierung von Themen als erfolgreiche Differenzierungs- und Profilierungsstrategie bewährt (vgl. STEINECKE 2009, S. 98). Von Las Vegas aus verbreitete sich die Innovation thematisierter Hotelbetriebe auf der ganzen Welt. Egal ob in Dubai, in der Türkei, in Verbindung mit Freizeitparks – wie dem Europa-Park oder Disneyland – oder als eigenständige Beherbergungsbetriebe in städtischen und ländlichen Regionen: Themenhotels sind ein neuer Trend in der Tourismusbranche. Sie entführen in eine andere Welt und bieten mit ihren außergewöhnlichen und originellen Konzepten genau das, was die Gäste suchen, nämlich ein spannendes, erlebnisreiches Umfeld.

Obwohl den Themenhotels für die Zukunft eine Bedeutungszunahme prognostiziert wird, werden sie in der Fachliteratur häufig nur am Rande neben den vielfältigen Typen von Erlebniswelten erwähnt. Zudem beschränkt sich die wissenschaftliche Auseinandersetzung mit dieser Unterkunftsform bisweilen meist auf künstlichen Kulissenwelten, wie sie v.a. in Las Vegas anzutreffen sind. Jedoch erfährt die Thematisierung von Unterkünften seit einigen Jahren eine neue Qualität. Das Spektrum an Themenhotels ist gewachsen und es entstehen zunehmend Betriebe, die ganz bewusst eine Verbindung zwischen Thema und Standort herstellen und auf diese Weise auch eine Brücke zwischen Erlebnis- und Sinngesellschaft schlagen.

Gegenstand der vorliegenden Arbeit ist die ausführliche Untersuchung des Unterkunftstyps der Gefängnishotels. Das Ziel besteht zum einen darin, Informationen über das Segment der Gefängnishotels zu liefern und eine Einordnung in die Systematik der thematisierten Beherbergungsbetriebe vorzunehmen. Es gilt herauszufinden, was bei der Inszenierung des Gefängnis-Themas, das im Vergleich zu anderen gängigen und beliebten Motiven beileibe keinen Paradieswelt-Charakter aufweisen kann, beachtet werden muss, und wie eine erfolgreiche Thematisierung umgesetzt werden kann. Ganz entscheidend ist bei dem durchaus heiklen Thema „Gefängnis“ dabei die Frage nach der Authentizität der Inszenierung. Es soll ana-

lysiert werden, welchen Thematisierungs- und Authentizitätsgrad die Gäste, die in einem solchen Hotel absteigen, überhaupt wünschen bzw. akzeptieren. Weiterhin gilt es, v.a. im Hinblick auf das generell gestiegene Anspruchsniveau, zu erörtern ob sich evtl. Bereiche ausmachen lassen, in denen die Kunden besonders sensibel auf das eher negativ behaftete Thema reagieren. Neben der Herausarbeitung und Darstellung allgemeiner Inszenierungs- und Thematisierungsgrundsätze für eine gleichermaßen erlebnis- und kundenorientierte Angebotsgestaltung in Gefängnishotels, besteht die Zielsetzung dieser Arbeit zudem in der detaillierten Betrachtung und Analyse des „Alcatraz“ in Kaiserslautern. Die gewonnenen Erkenntnisse aus der Gästebefragung sowie die Beispiele der anderen Gefängnishotels sollen den Verantwortlichen des „Alcatraz“ als Anregungen dienen sowie Impulse und Ideen für eine Weiterentwicklung und Optimierung des bestehenden Angebots geben.

2. Zentrale Ergebnisse und Schlussfolgerungen

Die Darstellung ausgewählter Gefängnishotels weltweit verdeutlichte zunächst Unterschiede bei der Thematisierung und Inszenierung des Knast-Motivs. Die Bandbreite reicht von einfachen, spartanischen Unterkünften bis hin zu einer äußerst modernen und luxuriösen Interpretation des Themas. Anhand der Analyse diverser Bewertungsportale und der Befragungsergebnisse im „Alcatraz“ konnte gezeigt werden, dass die Gäste generell von einer Umnutzung der ehemaligen Haftanstalten fasziniert sind und in erster Linie die Originalität und Neuartigkeit dieser Hotelkonzepte loben. Allerdings konnte auch festgestellt werden, dass v.a. jene Gefängnishotels bei den Gästen gut ankommen, die das Thema zwar deutlich spürbar, aber dennoch dezent und nicht zu spartanisch bzw. authentisch umsetzen. Besonders im Bereich der Hotelzimmer reagierten die Gäste eher sensibel auf eine zu authentische Thematisierung. So schnitt das Gefängnishotel in Luzern mit seiner sehr einfachen Ausstattung und realistischen Präsentation des Gefängnis-Themas insgesamt betrachtet am schlechtesten ab. Auch im „Alcatraz“ zeigte sich, dass die komfortableren Zimmer von den Gästen in fast allen Punkten besser bewertet wurden als die angebotenen Zellenbehausungen. Es kann somit festgehalten werden, dass auch in den Gefängnishotels die bewusste Ausblendung negativer Begleiterscheinungen und Schattenseiten eine große Rolle spielt. Die Gäste sind nicht bereit, zugunsten des ausgefallenen Hotelthemas auf bestimmte Annehmlichkeiten und Komfortstandards, die sie als selbstverständlich erachten, zu verzichten. Wie OPASCHOWSKI bereits konstatierte, geht es auch bei diesen thematischen Beherbergungsbetrieben nicht um wahrhaftige Authentizität, sondern vielmehr um ein „Original-Gefühl“, das sich bei den Gästen einstellt. Dabei ist es wichtig, die Ansprüche der Kunden zu kennen und zu berücksichtigen. Denn wie festgestellt werden konnte, präferieren die Gäste bei den Gefängnishotels gewissermaßen ein „Knast-Erlebnis light“, bei der die besondere Atmosphäre der ehemaligen Haftanstalt zwar transportiert wird, aber nicht in einer zu dominanten Art und Weise. Gerade die Kombination aus Gefängnis-Elementen und modernem

Ungewöhnliche Themen- und Erlebniskonzepte in der Hotellerie

Dargestellt am Beispiel der Gefängnishotels unter besonderer Berücksichtigung des „Alcatraz“ in Kaiserslautern

oder luxuriösem Ambiente erzeugt jene Image-Kontraste, die eine besondere Wirkung auf die Gäste ausüben.

Weiterhin wurde deutlich, dass das Gefängnis-Thema und die damit verbundene Inszenierung als Zusatznutzen angesehen werden, die dem Hotel einen außergewöhnlichen Rahmen geben. So zeigten sowohl die Analyse der Bewertungsportale als auch die Ergebnisse der Gästebefragung im „Alcatraz“, dass die Gäste besonders großen Wert auf die für ein Hotel typischen Angebots Elemente und Leistungsbestandteile legen. Eine hohe Servicequalität in Form von freundlichem und qualifiziertem Personal, Sauberkeit im gesamten Hotelbereich und qualitativ hochwertige Speisen und Getränke sind ganz entscheidend für einen positiven Gesamteindruck. Mängel in diesen Leistungssegmenten können nicht durch eine professionelle Inszenierung des Gefängnis-Themas ausgeglichen werden und führen zwangsläufig zu Enttäuschungen auf Seiten der Gäste.

Ein besonderer Fokus wurde im Rahmen dieser Arbeit auf das Gefängnishotel „Alcatraz“ gelegt, das seit Herbst 2008 die Hotellandschaft der westpfälzischen Stadt Kaiserslautern bereichert. Die Ergebnisse der Gästebefragung waren insgesamt betrachtet positiv, allerdings konnten auch Bereiche ausgemacht werden, in denen das Hotel noch weitere Anstrengungen unternehmen sollte, um den Ansprüchen der Kunden besser gerecht zu werden.

Das „Alcatraz“ nutzt die besondere Gefängnis-Thematik bisher nur unzulänglich. Zwar wird das Thema im Hotel selbst recht durchgängig inszeniert und in vielen kleinen Details aufgegriffen, aber dennoch weist die Thematisierung einige deutliche Mängel auf. Der größte hierbei anzuführende Kritikpunkt ist der fehlende Bezug zur eigentlichen ehemaligen Haftanstalt. Die Inszenierung liefert immer wieder Anspielungen auf das Alcatraz in San Francisco. Was jedoch fehlt, ist die Auseinandersetzung mit der JVA Kaiserslautern und damit der Thema-Standort-Bezug, der für Themenhotels, die in umfunktionierten Bestandsgebäuden untergebracht sind, charakteristisch ist. Es wäre wichtig, anstatt des „Alcatraz-Motivs“ die spezifische Historie des früheren Gefängnisses in den Vordergrund zu stellen. Denn nur auf diese Weise ist es möglich, eine enge Verbindung zwischen dem Thema und dem Standort herzustellen und die Gäste über Storytelling emotional zu involvieren, was die Glaubwürdigkeit des Hotels erhöhen würde.

Weiterhin ist die Thematisierung im „Alcatraz“ zu eindimensional angelegt und in erster Linie auf optische Reize beschränkt. Die Kunden werden durch die bisherigen Angebote lediglich auf einer passiven Ebene angesprochen, wohingegen keine Möglichkeit besteht, aktiv in das Geschehen einzugreifen und wirklich tief in die Thematik einzutauchen. Durch die Ausarbeitung besonderer Erlebnisangebote, die dem Gefängnis-Thema angepasst sind, ist es hinge-

Ungewöhnliche Themen- und Erlebniskonzepte in der Hotellerie

Dargestellt am Beispiel der Gefängnishotels unter besonderer Berücksichtigung des „Alcatraz“ in Kaiserslautern

gen möglich, die Gäste aus ihrer Rolle des Beobachters zu befreien und ihnen Interaktionsmöglichkeiten zu bieten, die es ihnen erlauben, den Alltag zu vergessen. Außerdem eröffnen derartige Erlebnisbausteine die Chance, gerade im für das Hotel so wichtigen Tagungssegment, ein interessantes und abwechslungsreiches Programm bereit zu stellen und zugleich diverse Gruppen (z.B. Vereine), v.a. an Wochenenden, anzusprechen.

Die vorliegende Arbeit konnte zeigen, dass auch ehemalige Gefängnisse das Potential haben, zu thematischen Hotelbetrieben umfunktioniert zu werden. Als Synthese aus den theoretischen Ausarbeitungen und empirischen Untersuchungen lassen sich für diese besondere Form von Themenhotels folgende Erfolgsfaktoren bestimmen:

- Durchgängige, detailreiche Inszenierung des Gefängnis-Motivs.
- Einbeziehung der Geschichte des ehemaligen Gefängnisses und emotionale Involvierung der Gäste.
- Ausgewogenes Verhältnis zwischen Gefängnis-Elementen und modernem bzw. luxuriösem Hotelambiente (Image-Kontraste).
- Ausblendung von Schattenseiten und negativen Begleiterscheinungen: Die Gäste möchten zwar erleben, wie es ist in einem Gefängnis zu sein, aber sie wollen sich nicht wie ein inhaftierter Schwerverbrecher fühlen.
- Dezent, zurückhaltende Thematisierung in den Gästezimmern, da die Gäste auf gewohnte Annehmlichkeiten nicht verzichten möchten.
- Angebot verschiedener Zimmerkategorien, die zum einen den unterschiedlichen Bedürfnissen der Gäste gerecht werden und zum anderen verschiedene Inszenierungsgrade ermöglichen. Dabei ist auf das richtige Verhältnis zwischen den Zimmerkategorien zu achten: je authentischer bzw. spartanischer die Zimmer, desto geringer die Anzahl.
- Angebot besonderer Attraktionen, thematischer Erlebnisprogramme und -pakete, die Interaktion und Aktivität ermöglichen, einen hohen Erinnerungswert haben und besonders geeignet sind, Gruppen anzusprechen.