

Basiskriterien Gastronomie

	Bewertung	Gewichtung	Erreichte Punkte	Bemerkung
1. Information & Anfrage				
Verfügbare und attraktive Homepage, mit Hinweis auf die Destination. Logos von Institutionen (wie z.B. Moststraße, Wirtshauskultur) sind auf der Homepage ersichtlich. Sehr gut = die Homepage ist leicht und sofort auffindbar. Weiters ist diese übersichtlich aufgebaut, verfügt über viele emotionale Bilder und es werden aktuelle Angebote (Tages- und Speisekarten) dargestellt. Ein Lageplan wird zur Verfügung gestellt bzw. kann die Anfahrt durch einen Routenplaner direkt berechnet werden. Unbefriedigend = die Homepage ist unstrukturiert, veraltet und nicht ansprechend bzw. es ist keine Homepage vorhanden.		3		
Telefonische Anfrage. Sehr gut = die Dauer bis zur Meldung eines Mitarbeiters beträgt weniger als 20 Sekunden (weniger als 5-mal läuten). Die Begrüßung erfolgt mit Betriebsnamen, eigenem Namen und Begrüßung. Das Gespräch besitzt eine persönliche Note (Gastname wird mindestens 2-mal wiederholt, auf Wünsche wird eingegangen). Existenz eines Anrufbeantworters bei Nicht-Betriebszeiten. Unbefriedigend = das Telefonat wird nicht entgegen-genommen und es ist auch kein Anrufbeantworter vorhanden.		3		
Erreichte Punktzahl:				
2. Beschilderung & Ersteindruck				
Verkehrstechnische Beschilderung bzw. Auffindbarkeit und Ersteindruck: Der Betrieb ist, kommend von den wichtigsten Hauptverkehrsrouten, ausreichend beschildert. Der Betrieb ist mit der Adresse mittels Navigationsgerät auffindbar. Es befinden sich im Eingangsbereich Willkommenselemente wie z.B. Blumenschmuck, Herzlich-willkommen-Schriftzug etc. Sehr gut = ausreichend beschildert bzw. Betrieb ist mittels Navigationssystem auffindbar (Sichtbarkeit der Beschilderung vom Fahrzeug aus ist gegeben und/oder Adresse ist im Navigationsgerät vorhanden), attraktiver regionsspezifischer Ersteindruck ist vorhanden. Unbefriedigend = der Betrieb ist schwer zu finden, der Ersteindruck ist wenig ansprechend bzw. sind keine Willkommenselemente ersichtlich.		2		
Parkplätze sind ausreichend vorhanden und als betriebseigen gekennzeichnet. Der Parkplatz wirkt gepflegt (z.B. mit Blumenschmuck) und ist in einem guten Zustand (keine Schlaglöcher, etc. vorhanden). Weiters ist eine ausreichende Beleuchtung installiert. Sehr gut = die Parkplätze sind ausreichend gekennzeichnet und beleuchtet. Unbefriedigend = die Parkplätze sind unattraktiv und nicht gepflegt.		1		

	Bewertung	Gewichtung	Erreichte Punkte	Bemerkung
Ein ansprechendes äußeres Erscheinungsbild ist vorhanden. Sehr gut = ausgesprochen gepflegt, harmonisch, regionsspezifisch und einladend. Gut = gepflegt und stimmig. Befriedigend = einfach und sauber. Unbefriedigend = verwahrloster Eindruck.		3		
Im Ersteindrucksbereich des Gastronomiebetriebes wird das Gesamtangebot bzw. das tagesaktuelle Sortiment attraktiv z.B. in Schaukästen oder auf Verkaufstafeln präsentiert. Informationen über die Öffnungszeiten und Ruhetage werden ausgewiesen.		1		
Erreichte Punktzahl:				

3. Tischkultur

Tischwäsche (Tischtücher, Deckserviette, Mundserviette). Sehr gut = es werden qualitativ hochwertige Stoffservietten verwendet. Diese weisen keine Abnutzungsspuren auf und sind farblich abgestimmt. Unbefriedigend = z. B. einlagige Papierservietten.		3		
Ansprechende Tischdekoration. Sehr gut = Verwendung von echten Blumen aus der Region, saisonaler Bezug wird hergestellt z. B. Weihnachtsstern oder Ostergesteck, Stimmigkeit zum Betrieb ist gegeben. Unbefriedigend = Verwendung von Plastikblumen und verstaubtem Dekorationsmaterial, unstimmige Dekoration (z. B. pseudo-modernes Gesteck im urigen Wirtshaus).		2		
Das Geschirr (Besteck, Teller, Gläser) weist keine Abnutzungsspuren auf und ist aus qualitativ hochwertigem Material. Weiters sind diese stimmig ineinander (z.B. von der gleichen Produktreihe) sowie auf den Betrieb abgestimmt. Sehr gut = das Essen wird auf stimmigen, zum Betriebstyp passenden Tellern und der Wein in hochwertigen Stielgläsern serviert. Unbefriedigend = die Teller sind angeschlagen und weisen Abnutzungserscheinungen (z. B. Kratzer) auf, der Wein wird in minderwertigen Krügerln ausgeschenkt.		2		
Der Gastronomiebetrieb verfügt über Tischsets (Malblöcke) bzw. Malstifte. Diese sind entsprechend kindergerecht gestaltet.		2		
Erreichte Punktzahl:				

4. Gastgeber & Mitarbeiter

Die Gäste werden herzlich begrüßt und es wird Bezug auf die Reservierung genommen. Weiters werden die Gäste zum Tisch begleitet und die Speisekarte überreicht sowie Tagesempfehlungen und Spezialitäten des Hauses als Empfehlung ausgesprochen. Sehr gut = der Gast fühlt sich beim Erstkontakt geborgen und voll betreut. Unbefriedigend = der Gast wird „übersehen“, es erfolgt kein Blickkontakt bei Stoßgeschäft und die Mitarbeiter agieren oberflächlich.		3		
Sicherstellung der zumindest zweisprachigen Kompetenz der Mitarbeiter (Deutsch und Englisch).		2		

Bewertung

4 = sehr gut | 0 = unbefriedigend

Gewichtung

3 = sehr wichtig | 1 = weniger wichtig

Erreichte Punkte

Erreichte Punkte = Bewertung x Gewichtung

	Bewertung	Gewichtung	Erreichte Punkte	Bemerkung
Die Kompetenz der Mitarbeiter setzt sich unter anderem aus der Beratung der Kunden und dem gästeorientierten Service zusammen. Weiters zählen auch der Umgang mit Reklamationen, Schnelligkeit und Herzlichkeit sowie Kinderfreundlichkeit wie z. B. vorrangiges Servieren der Kindergerichte, dazu. Sehr gut = die Mitarbeiter gehen auf den Gast ein und auf die verschiedenen Ansprüche der Gäste wird voll Rücksicht genommen. Unbefriedigend = die Mitarbeiter nehmen die Bedürfnisse des Gastes nicht wahr, Sonderbestellungen oder Beilagenwechsel werden seitens der Mitarbeiter nicht entgegengenommen.		2		
Der Mitarbeiter besitzt ein gepflegtes Äußeres. Dies ist ersichtlich durch z.B. eine einheitliche Kleidung (ohne Abnutzungsspuren) oder regionstypische oder zum Typ des Lokals passende Kleidung wie z.B. Tracht. Sehr gut = die Mitarbeiter haben ein gepflegtes Äußeres und die Bekleidung ist attraktiv und gebügelt. Unbefriedigend = die Mitarbeiter sind ungepflegt. (Fettige Haare, starker Schweißgeruch und die Bekleidung ist zerknittert und ausgebleicht.)		2		
Die Mitarbeiter gehen auf die Gäste ein und verweisen auf typische, regionale Produkte oder Tagesspezialitäten. Sehr gut = ohne aufdringlich zu wirken, agieren die Mitarbeiter verkaufsorientiert und das Wohlbefinden des Gastes steht im Vordergrund. Unbefriedigend = die Mitarbeiter haben kein Feingefühl und sind aufdringlich und penetrant.		2		
Vorgehensweise bei der Rechnungslegung und Verabschiedung. Sehr gut = gemeinsame Kontrolle der Rechnung und der einzelnen Posten. Der Mitarbeiter erkundigt sich bzgl. der Zufriedenheit z. B. mit dem Essen und verabschiedet sich herzlich von den Gästen. Unbefriedigend = der Mitarbeiter nennt lediglich den Rechnungsbetrag und es gibt keine Kontrollmöglichkeit für den Gast. Weiters wird der Gast nicht verabschiedet.		3		
Erreichte Punktzahl:				

5. Speisensortiment

Die Speisekarte ist logisch gegliedert, hochwertig und ansprechend gestaltet. Sehr gut = z. B. hochwertiges Papier und Layout. Weiters ist die Karte sauber und weist keine Abnutzungserscheinungen auf. Die Produkte werden in der Speisekarte z. B. durch kleine Geschichten, Produktglossare, Herkunftsbeschreibungen (z. B. Woher kommt das Wiener Schnitzel? Was macht eine gute Winzerjause aus? Wer sind die Lieferanten/Direktvermarkter?) beschrieben. Unbefriedigend = die Karte ist abgenutzt, die Einlageblätter sind verklebt bzw. die Karte ist stark verschmutzt (Ölflecken, etc.), hat einen geringen Informationsgehalt und beinhaltet mehrere Rechtschreibfehler.		3		
--	--	---	--	--

Bewertung

4 = sehr gut | 0 = unbefriedigend

Gewichtung

3 = sehr wichtig | 1 = weniger wichtig

Erreichte Punkte

Erreichte Punkte = Bewertung x Gewichtung

	Bewertung	Gewichtung	Erreichte Punkte	Bemerkung
Das Angebot ist saisonal und regional (z.B. Spargelzeit) und verfügt über Tages- und Wochenangebote. Weiters sind in der Speisekarte leichte Gerichte, Kindergerichte sowie Desserts und Käse ausgewiesen. Kleine Portionen werden zu einem günstigeren Preis angeboten. Sehr gut = der Gastronomiebetrieb bietet ein saisonales und regional verankertes Sortiment (z. B. Marillen in der Wachau oder Most im Mostviertel, etc.), auf die unterschiedlichen kulinarischen Bedürfnisse der verschiedenen Zielgruppen wird eingegangen (z. B. Kinder und Senioren). Unbefriedigend = das Speisensortiment ist alltäglich, auf saisonale Produkte und Regionalität wird nicht eingegangen, die Möglichkeit zur Bestellung kleinerer Portionsgrößen ist nicht gegeben.		2		
In der Speisekarte ist passend zu den angebotenen Speisen eine Getränkeempfehlung ersichtlich z.B. Weinbegleitung für ein Menü. Sehr gut = eine große Auswahl an Empfehlungen ist gegeben, diese sind sowohl alkoholisch als auch alkoholfrei und passen zu den Speisen (z. B. naturtrübes Bier zum Schweinsbraten). Unbefriedigend = es sind keine Getränkeempfehlungen in der Karte vorhanden.		1		
Das Preis-/Leistungsverhältnis ist dem Betriebstyp (Gasthaus vs. Gourmetrestaurant) angepasst und nicht übersteuert. Sehr gut = die Preise entsprechen der Betriebsstruktur und sind nicht übersteuert bzw. passend. Wird z. B. auf die Regionalität der Produkte verwiesen, sind höhere Preise legitim und vertretbar. Unbefriedigend = der Betrieb hat Wucherpreise, die nicht dem Betriebstyp entsprechen und zur Kundenunzufriedenheit führen (z. B. in einem Gasthaus werden Marillenpalatschinken für 16,00 Euro angeboten).		3		
Die Produkte sind frisch und saisonal, auf Convenienceprodukte wird verzichtet bzw. sind diese nicht erkennbar. Sehr gut = der Betrieb verzichtet auf Convenienceprodukte bzw. sind diese nicht erkennbar (z. B. Tiefkühlgemüse, Tiefkühl-Apfelstrudel). Die Produkte sind saisonal angepasst (z. B. Marillen im Juli, Äpfel im Herbst). Unbefriedigend = bei den Produkten ist zum Großteil klar erkennbar, dass es sich um Convenienceprodukte handelt (z. B. Püreesuppen oder Glutamat bzw. Suppenwürze).		3		
Die Wartezeiten der Gerichte entsprechen der Zubereitungsart, und die Gerichte werden je nach Typ (kalt oder warm) serviert. Die Temperatur der Speisen entspricht den Erwartungen der Kunden und ist je nach Typ angemessen. Sehr gut = die Wartezeit des Kaiserschmarrens wird in der Karte bzw. von den Mitarbeitern vor der Bestellung kommuniziert. Unbefriedigend = das warme Speisensortiment wird auf kalten Tellern serviert.		3		
Der Gastronomiebetrieb bietet für Kinder ein explizit ausgewiesenes Speisenangebot mit kleinen Portionen und vergünstigten Preisen.		2		

Bewertung

4 = sehr gut | 0 = unbefriedigend

Gewichtung

3 = sehr wichtig | 1 = weniger wichtig

Erreichte Punkte

Erreichte Punkte = Bewertung x Gewichtung

	Bewertung	Gewichtung	Erreichte Punkte	Bemerkung
Geschmack: Die Speisen sind gut gewürzt und abgeschmeckt, künstliche Aromastoffe (Glutamat, Vanillearoma, etc.) sind nicht erkennbar. Die geschmackliche Abstimmung der Gerichte ist harmonisch (z.B. Schweinsbraten mit Kümmel, Knoblauch und Salz). Sehr gut = gut gewürzt, Eigengeschmack des Produktes steht im Vordergrund. Unbefriedigend = geschmacklich nicht abgestimmt, teilweise dominieren die künstlichen Aromastoffe (z. B. bei künstlicher Rindssuppe, künstlichem Vanillepudding).		3		
Erreichte Punktzahl:				

6. Getränkesortiment

Die Getränkekarte ist logisch gegliedert, hochwertig und ansprechend gestaltet. Sehr gut = z. B. hochwertiges Papier und Layout. Weiters ist die Karte sauber und weist keine Abnutzungserscheinungen auf. Die Produkte werden in der Getränkekarte z. B. durch kleine Geschichten, Produktglossare, Herkunftsbeschreibungen (z. B. DAC Wein oder ähnlichen) beschrieben. Unbefriedigend = die Karte ist abgenutzt, die Einlageblätter sind verklebt bzw. die Karte ist stark verschmutzt (Ölflecken, etc.) und beinhaltet mehrere Rechtschreibfehler.		3		
Das Angebot ist saisonal bzw. regional gestaltet z.B. erfrischende Sommergetränke, Glühwein im Winter oder Most im Mostviertel. Die Getränkekarte verfügt über eine entsprechende Auswahl – Sortimentstiefe (verschiedene Weine) und -breite (verschiedene Getränke). Sehr gut = der Betrieb hat ein attraktives, zum Betriebstyp passendes Getränkeangebot und es werden z. B. niederösterreichische Weine, Moste oder Biere angeboten. Weiters besteht z. B. die Möglichkeit einer glasweisen Konsumation (des Most- oder Weinsortiments). Unbefriedigend = das Getränkesortiment ist nicht dem Betriebstyp angepasst und standardisiert.		2		
Beim alkoholfreien Getränkesortiment steht die Regionalität im Vordergrund, und ein dementsprechendes Sortiment ist vorhanden. Sehr gut = es werden regionale Säfte (z. B. Marillennektar in der Wachau) angeboten. Unbefriedigend = lediglich ein Standardangebot wie z. B. Cola, Fanta, ist vorhanden.		2		
In der Getränkekarte bzw. im Sortiment werden Aperitifs und Digestifs angeboten. Des Weiteren wird eine Auswahl an verschiedenen Kaffee- und Teesorten präsentiert. Sehr gut = im Betrieb ist z. B. ein attraktiver Displaytable vorhanden, wo Schnäpse, etc. präsentiert werden. Das Heißgetränkessortiment ist breit und (über-) regionale Spezialitäten (z. B. Tee von Sonnentor) werden angeboten. Unbefriedigend = das Sortiment ist standardisiert und nicht besonders umfangreich.		1		
Die Temperatur der Getränke entspricht den Erwartungen des Kunden. Sehr gut = z. B. Weißweine werden kalt serviert und Kaffee ist heiß. Unbefriedigend = z. B. Rotweine sind zu kühl oder Säfte werden im Hochsommer lauwarm ausgeschenkt.		2		
Erreichte Punktzahl:				

Bewertung

4 = sehr gut | 0 = unbefriedigend

Gewichtung

3 = sehr wichtig | 1 = weniger wichtig

Erreichte Punkte

Erreichte Punkte = Bewertung x Gewichtung

	Bewertung	Gewichtung	Erreichte Punkte	Bemerkung
7. Raumgestaltung & Atmosphäre				
Der Gastronomiebetrieb verfügt über eine entsprechende Gestaltung der Gästeräume (Sauberkeit, Dekoration). Sehr gut = der Betrieb ist geschmackvoll, regional bzw. mit passenden Materialien dekoriert. Das Gesamtbild wirkt harmonisch. Unbefriedigend = die Atmosphäre des Betriebes ist nicht ansprechend bzw. nicht gepflegt. Bei der Dekoration ist kein Gesamtbild erkennbar bzw. wirkt es nicht harmonisch.		3		
Im gesamten Betrieb herrscht ein angenehmes Raumklima (Temperatur). Es ist gut gelüftet, und es herrscht eine neutrale bzw. angenehme Geruchsatmosphäre (z.B. es riecht nicht nach Fritteusenfett).		1		
Die Ausstattung des Betriebes ist hochwertig und ansprechend. Sehr gut = es werden hochwertige Materialien verwendet z. B. Vollholzmöbel. Weiters sind diese zeitgemäß bzw. aufeinander abgestimmt. Abnutzungserscheinungen und Beschädigungen sind nicht erkennbar. Unbefriedigend = die Zusammenstellung der Möbel wirkt nicht harmonisch (zusammengewürfelt) und weist Beschädigungen und Abnutzungen auf.		2		
Im Gastronomiebetrieb ist eine Kinderausstattung in ansprechender Qualität vorhanden (z.B. Spielplatz, Spielsachen, Hochstühle, Wickeltisch).		2		
Wenn eine Hintergrundbeschallung vorhanden ist, dann neutrale bzw. auf den Betrieb angepasste Musik. Sehr gut = angenehme Lautstärke, stimmig zum gesamten Unternehmen, kein Radio (Ö3). Unbefriedigend = unpassende Musik z. B. Après-Ski-Hits im Gasthaus.		1		
Die Toiletten sind ausreichend beschildert. Es wird großen Wert auf Sauberkeit und Hygiene gelegt. Sehr gut = die Anlage ist qualitativ hochwertig und intakt, sowie eine harmonische und stimmige Dekoration bzw. angenehme Geruchsatmosphäre sind vorhanden. Unbefriedigend = die Toilettenanlagen entsprechen nicht mehr den heutigen Standards und sind unattraktiv (z. B. abgeschlagene Fliesen).		3		
Wenn ein Gastgarten vorhanden ist, ist er attraktiv mit ansprechenden Möbeln ausgestattet. Er fügt sich gut und stimmig zum Gesamtbild des Betriebes ein. Sehr gut = der Gastgarten ist attraktiv und die Gartenmöbel sind hochwertig (z. B. aus Holz). Unbefriedigend = der Gastgarten ist nicht attraktiv (z. B. Lage an Straße ohne Abzäunung) und die Gartenmöbel sind verrostet.		2		
Der Gastronomiebetrieb ist rollstuhlgerecht ausgestattet. Rollstuhlplätze sind vorhanden, weiters gibt es Hilfestellung bei Stufen und bei den Toiletten bzw. ein Personenaufzug oder Treppenlift ist vorhanden.		2		
Erreichte Punktzahl:				

		Erfüllungsgrad	Erfüllungslücke	Max. Punkte	Erreichte Punkte
1.	Information & Anfrage			24	
2.	Beschilderung & Ersteindruck			28	
3.	Tischkultur			36	
4.	Gastgeber & Mitarbeiter			56	
5.	Speisensortiment			88	
6.	Getränkessortiment			40	
7.	Raumgestaltung & Atmosphäre			64	
Summe				336	
Gesamtergebnis in % (Erreichte Punktzahl/max. erreichbare Punktzahl)					

Um als Qualitätspartner einer Destination zertifiziert zu werden, müssen 40% erreicht werden. Bei jeder Rubrik müssen mindestens 40% erreicht werden. Ausgenommen sind Information und Anfrage, hier sind 25% zu erreichen.

NIEDERÖSTERREICH
HINEIN INS LEBEN.



Bewertung

4 = sehr gut | 0 = unbefriedigend

Gewichtung

3 = sehr wichtig | 1 = weniger wichtig

Erreichte Punkte

Erreichte Punkte = Bewertung x Gewichtung