

# Arbeitshilfe Qualität für Gastronomiebetriebe

Arbeitshilfe für Qualitätsvereinbarungen von MTB-Anbietern zur einheitlichen Qualität  
im sächsischen Mountainbike-Tourismus

## Kontext und Zielsetzung

Reiseerfahren, anspruchsvoll und qualitätsbewusst – das ist der Bike-Gast von heute. Bikende haben aufgrund ihrer bisherigen Erlebnisse ein ausgeprägtes Qualitätsbewusstsein und erwarten einen gewissen Qualitätsstandard. Neben Ansprüchen wie dem Vorhandensein von Einkehrmöglichkeiten oder eines durchgängigen Informationsangebots nimmt insbesondere die Servicequalität einen zentralen Stellenwert ein. Sie ist dabei als ein andauernder Prozess zu verstehen, der alle Bereiche der Customer Journey umfasst.

Ein einheitlich hohes Qualitätsbewusstsein der einzelnen Leistungsträger wirkt sich unmittelbar auf das Wohlbefinden der Bike-Gäste aus, steigert die Erlebnisqualität, bleibt in Erinnerung und erhöht die Chance eines Wiederholungsbesuchs oder einer Weiterempfehlung. Vor diesem Hintergrund wurde die vorliegende Checkliste erarbeitet, um ein gemeinsames Verständnis für eine einheitlich hohe Servicequalität aufzubauen.

Die vorliegende Arbeitshilfe soll anhand verschiedener Kriterien zeigen, wie sich Angebote in der Ausprägung von Standard bis Premium unterscheiden. Erfahrungsgemäß sind es oft kleinere Veränderungen und Details, die einen wesentlichen Unterschied machen und nicht zwangsläufig mit großen Investitionen verbunden sind. Dabei soll die Arbeitshilfe nicht den Anspruch erheben eine Klassifizierung zu ersetzen, sondern vor allem für Betreibende als Orientierung dienen.

## Qualitätsstandards

Für die Kategorisierung der Betriebe stehen verschiedene Kriterienkataloge zur Verfügung, anhand derer die Einschätzung vorgenommen wird. Die Checklisten sind hierbei nach Basis-, und Leistungsfaktoren aufgebaut.

- » Basisfaktoren stellen den Mindeststandard sicher und werden vom Gast vorausgesetzt.
- » Leistungsfaktoren sind buchungsentscheidend und werden vom Gast eingefordert und/oder überraschen ihn.

Die Kriterien der Nachhaltigkeit obliegen als allgemeingültige Prinzipien auf allen inhaltlichen Ebenen.



## Checkliste für Gastronomiebetriebe

Voraussetzung für die übergreifende Qualität ist die Erfüllung verschiedener Kriterien, die eine weitestgehend einheitliche Service- und Erlebnisqualität sicherstellen. Die Checkliste dient als Hilfsmittel zur Beurteilung der vorhandenen Betriebe sowie zu deren Weiterentwicklung.

### Basisfaktoren

#### Allgemein

**Nähe zu MTB-Angeboten** Der Betrieb liegt in der Nähe eines offiziellen MTB-Angebots.

**kundenfreundliche Öffnungszeiten**  Der Betrieb ist für Gäste mind. 3 Tage unter der Woche sowie 1 Tag am Wochenende geöffnet (geltend für die Saison vom April - Oktober).

Die Öffnungszeiten werden sowohl auf dem digitalen Weg (z. B. Google Maps) als auch vor Ort sichtbar kommuniziert und regelmäßig aktualisiert.

**kostenfreies WLAN** Es ist kostenfreies WLAN indoor vorhanden.

#### Essen und Trinken

**kundenfreundliche Küchenöffnungszeiten** Dem Gast wird eine warme Mahlzeit/ Snack innerhalb einer täglichen Öffnungszeit von insgesamt mind. 8 Stunden angeboten (geltend für die Saison vom April - Oktober).

**Angebote für Sportlernahrung** Der Gast erhält eine sportlergerechte Ernährung in Form einer kleinen Auswahl an gesunden á la Carte-Gerichten (mindestens 2) z. B. fettarme, leicht-verdauliche, protein- und vitaminreiche Mahlzeiten, wie Bircher-Müsli oder kohlenhydratreiche Mahlzeiten wie Pasta-Gerichte mit Vollkorn-Nudeln.

**Angebote für verschiedene Ernährungsformen** Das Speiseangebot enthält auch vegetarische, vegane oder Allergiker-freundliche Angebote. Es werden mind. zwei vegetarische Gerichte angeboten.

**Verwendung regionaler Zutaten** Bei der Zubereitung der Speisen und Getränken wird mind. ein regional-typisches Gericht angeboten. Dabei wird bevorzugt auf eine regionale sowie saisonale Zubereitung geachtet.

**Bereitstellung einer Trinkwasserstelle** Auf Anfrage der Gäste ist das Auffüllen mit Leitungswasser gestattet. Das Auffüllen mit Tafelwasser wird mind. gegen Entgelt angeboten.

#### Bike-Service

sichere Radabstellmöglichkeiten	Als Radabstellanlagen sind MTB-taugliche Fahrradständer in Sichtweite zu den Sitzplätzen (z. B. Anlehnbügel, Pflöcke in Nähe zum gastr. Außenbereich) vorhanden.
E-Bike-Lademöglichkeiten	Es werden mind. 2 Steckdosen (220 Volt) für das Laden von Akkugeräten zur Verfügung gestellt.
Informationen zu Bike- und Serviceangeboten	Im Betrieb liegen Informationen mit umliegenden Bike-Angeboten (z. B. Shops, Tourenvorschläge, Reparatur-Service, Flyer, Karten) aus. Im Notfall unterstützt ebenso das Personal den Gast (z. B. telefonische Anfragen, Vereinbarung Reparaturtermin, Anfrage Ersatzteile).
Trockenmöglichkeiten der Ausrüstung	Es besteht die Möglichkeit die Ausrüstung an einer Garderobe mit Kleiderbügel aufzuhängen.
Bike-Apotheke	Für die Versorgung kleinerer Blessuren halten Sie einen Erste-Hilfe-Kasten bereit.

### Leistungsfaktoren

Allgemein	
kundenfreundliche Öffnungszeiten	Die Öffnungszeiten in der Hauptsaison bilden die Grundlage für die Zugänglichkeit des Betriebes für Bike-Gäste. Dabei ist eine Öffnung am Wochenende besonders relevant für Gäste. <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 4 Tage unter der Woche</li> <li><input type="checkbox"/> 2 Tage am Wochenende (Samstag und Sonntag)</li> </ul>
vorhandene Klassifizierungen/Zertifizierungen	Eine Klassifizierung/Zertifizierung des Betriebes durch etablierte Siegel verdeutlicht den Stellenwert von Qualität und kann einen weiteren Indikator darstellen, an dem sich Bike-Gäste bei ihrer Einkehr orientieren. <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Wanderbares Deutschland</li> <li><input type="checkbox"/> DEHOGA Umweltcheck</li> </ul>
kostenfreies WLAN	Bike-Gäste sind sehr internetaffin. Im Betrieb wird den Bike-Gästen daher ein kostenloser WLAN-Zugang – indoor als auch outdoor – garantiert. <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> kostenfreies WLAN (indoor und outdoor)</li> </ul>
Essen und Trinken	
verlängerte Küchenöffnungszeiten	Bike-Gäste treffen mitunter verspätet im Gastronomiebetrieb ein. Der Betrieb sollte ein begrenztes Angebot (auch auf Anfrage) von Speisen abends nach 20:30 Uhr zur Verfügung stellen. <ul style="list-style-type: none"> <li>haltbare und/oder abgepackte Snacks zur Selbst-bedienung (z. B. Snack-Automat)</li> <li><input type="checkbox"/> durchgehend warme Küche ab Mittag bis mind. 20:30 Uhr</li> <li><input type="checkbox"/> spätes Abendessen/Brotzeit auf Anfrage (mind. bis 22 Uhr)</li> </ul>

erweiterte Angebote für Sportlernahrung	<p>Die Angebote für Sportlerernährung zielen auf eine Speisenauswahl ab, die den hohen Energieumsatz decken und den Körper zusätzlich mit Vitaminen und Mineralien besonders nach sportlichen Aktivitäten versorgen. Dies bezieht sich auf alle Mahlzeiten des Tages.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> gesundes und reichhaltiges Buffet mit Vollkornprodukten und einer Obst- und Gemüseauswahl</li> <li><input type="checkbox"/> Sportlergericht á la Carte (mind. 4 Wahlmöglichkeiten)</li> <li><input type="checkbox"/> Auswahl an isotonischen Getränken</li> </ul>
Angebote für verschiedene Ernährungsformen	<p>Der Betrieb sollte ein auf die spezifischen Bedürfnisse abgestimmtes und durch eine variantenreiche Auswahl offeriertes Angebot verschiedener Ernährungsformen (vegetarisch, vegan, laktosefrei, glutenfrei, Allergien etc.) gewährleisten.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> mind. 3 warme vegetarische Gerichte und mind. 1 warmes veganes Gericht</li> <li><input type="checkbox"/> Kennzeichnung durch Symbole/Beschriftungen in der Speisekarte</li> <li><input type="checkbox"/> Kenntnis über das hausinterne Produktangebot hinsichtlich allergikerfreundlicher Ernährung (glutenfrei, laktosefrei etc.) und Angebot von entsprechenden Alternativen</li> </ul>
Lunchbox-Option	<p>Der Betrieb gewährleistet die Möglichkeit einer Lunchbox-Mitnahme. Das Angebot sollte dabei mind. aus einem standardisierten Lunchpaket bestehen, das leicht transportabel und umweltfreundlich verpackt ist (z. B. Vollkornprodukte, Obst, regionale Spezialitäten, Müsli- oder Proteinriegel, Traubenzucker, isotonisches Getränk).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Auswahl an Riegeln, Obst, Getränke zu Mitnehmen gegen Aufpreis</li> <li><input type="checkbox"/> Verfügbarkeit bereits zusammengestellter Lunch-Pakete</li> <li><input type="checkbox"/> Self-Service (z. B. Gast kann sich ein belegtes Brötchen selbst belegen)</li> </ul>
Take-Away-Option	<p>Der Betrieb ermöglicht die Vorbestellung und Mitnahme von Gerichten. Gerade für Gäste, die eine Übernachtungsmöglichkeit ohne gastronomischen Service gebucht haben (z. B. FeWo) stellt dieses ergänzende Angebot eine wertvolle Option dar.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Möglichkeit der Vorbestellung: buchbar über Telefon/Website/ App</li> <li><input type="checkbox"/> Angabe der gewünschten Abholzeit</li> </ul>
Verwendung regionaler Zutaten	<p>Der Betrieb offeriert regionaltypische Gerichte und garantiert die Verwendung von saisonalen Produkten direkt aus der Region. Die Verwendung regionaler Zutaten richtet sich an einem nachhaltigen Einkauf und Verarbeitung von Erzeugnissen aus und stärkt die regionale Wertschöpfung. Somit soll der Betrieb den Bike-Gästen die Möglichkeit bieten, die Produktvielfalt der Region kennenzulernen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> ausdifferenzierte Auswahl an regionalen Gerichten (mind. 3 Gerichte)</li> <li><input type="checkbox"/> Verwendung von regionalen Produkten in Bio-Qualität</li> </ul>
Bereitstellung von Snacks	<p>Das Angebot besteht aus einer Auswahl an Snacks, die schnelle Energiezufuhr liefern (z. B. Energieriegel oder Gel, Nussmischungen, Traubenzucker).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Angebot hochwertiger Frucht-/Haferriegel (z. B. Cliff Bar)</li> <li><input type="checkbox"/> Powergel</li> <li><input type="checkbox"/> Trockenfrüchte und/oder Nussmischungen</li> <li><input type="checkbox"/> Getreidekekse/Energiebällchen</li> </ul>

<b>Bereitstellung einer Trinkwasserstelle</b>	Das Angebot besteht aus einer Auswahl an Snacks, die schnelle Energiezufuhr liefern (z. B. Energieriegel oder Gel, Nussmischungen, Traubenzucker). <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> frei zugängliche Trinkwasserquellen zum freien Selbstabfüllen gegen Entgelt</li> </ul>
---	---

## Bike-Service

<b>sichere Radabstellmöglichkeiten</b>	Das Betrieb bietet eine sichere Abstellanlage für mitunter sehr hochpreisige Räder, die in Sichtweite des Gastes während des Aufenthalts liegt. Dies bietet den Bike-Gästen den notwendigen Rahmen für eine entspannte Pause und Regeneration. Optimalerweise ist die Abstellanlage für verschiedene Rad- und Reifentypen geeignet. <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> überdachter MTB-tauglicher Fahrradabstellplatz in Sichtweite</li> </ul>
<b>Sortiment für Reparaturen</b>	Für Reparaturen ist im Betrieb ein Werkzeug-Set für den vor Ort Einsatz vorhanden, bestehend aus mind. Fahrradflickzeug, In-bus-Set, Kreuz/Schlitz-Schraubenzieher, Zange, Reifenheber, Maulschlüssel in den gängigsten Größen sowie eine Luftpumpe. Schlauch-O-Maten stellen eine besondere Ergänzung des Angebots dar. <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> gängige Grundausstattung an Rad-Werkzeugen</li> <li><input type="checkbox"/> gängige Schlauchgrößen sind verfügbar</li> </ul>
<b>E-Bike-Lademöglichkeiten</b>	Für das Laden von E-Bike-Akkugeräten sind im Betrieb mehrere Lademöglichkeiten über Steckdosen 220 Volt vorhanden. <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> entsprechend der Größe der gastr. Einrichtung mind. 4 parallele E-Bike-Ladestationen vorhanden.</li> <li><input type="checkbox"/> verschiedene Adapterkabel kostenlos verfügbar</li> </ul>
<b>Bike-Wash</b>	Für die Reinigung von Bikes sind im Betrieb Waschmöglichkeiten vorhanden, die den Bike-Gästen einen effizienten und unkomplizierten Reinigungsvorgang ermöglichen. <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Wasserschlauch mit ausreichender Fläche zum Reinigen der Bikes</li> </ul>
<b>Trockenmöglichkeiten der Ausrüstung</b>	Im Betrieb gibt es für die Bike-Gäste die Möglichkeit, ihre nasse Ausrüstung, während ihres Aufenthalts zu trocknen. Es sollte mind. ein Trockenraum mit Hängemöglichkeiten und/oder Wäscheständern sowie eine Umkleidemöglichkeit angeboten werden. <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Trockenraum mit Hängemöglichkeiten und Wäscheständern</li> <li><input type="checkbox"/> Umkleidemöglichkeit</li> </ul>
<b>Informationen zu Bike- und Serviceangeboten</b>	Im Betrieb liegen Materialien aus, denen Bike-Gäste vielfältige Informationen, z. B. über MTB-Touren, regionale Highlights, Service-Betriebe etc., entnehmen können. <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Videos zu Bike-Angeboten der Destination</li> <li><input type="checkbox"/> Bilder und Erfahrungsberichte sowie Empfehlungen für Bikende</li> <li><input type="checkbox"/> Personal kann zu den wichtigsten Fragen Hilfestellungen geben</li> </ul>

## Sicherung der Service- und Erlebnisqualität

Um eine einheitlich hohe Service- und Erlebnisqualität in Sachsen zu sichern, muss diese in regelmäßigen Abständen geprüft werden. Hierfür kommen verschiedene Formate zum Einsatz. Mystery Checks als ein Instrument für die Qualitätskontrolle werden beispielsweise dazu genutzt, um die Betriebe anonym anhand von festgelegten Kriterien zu prüfen. Qualität und Service der angebotenen Leistungen können so aus der Kundenperspektive bewertet werden. Aus den Ergebnissen lassen sich vorhandene Lücken in der Servicequalität aufdecken und dementsprechende Maßnahmen für eine Qualitätssteigerung ableiten. Dabei geht es weniger um eine starre Kontrolle, sondern darum, gemeinsam die Weichen für ein attraktives und marktfähiges Produkt zu stellen. Darüber hinaus wird empfohlen die jeweiligen Formate langfristig anzupassen, z. B. in Form von Ergänzungen auf Basis sich verändernder Trends und Kundenbedürfnisse