

# Qualitätsstandards Familienland MV 2012

Antrag für Gastronomiebetriebe



GÄSTE  
VON  
MORGEN

Mecklenburg  
Vorpommern   
*MV tut gut.*

# Ziele und Inhalte: Familienland Mecklenburg-Vorpommern

Als Vorläufer des Anfang 2008 eingeführten Qualitätsmanagement Familienurlaub (QMF) wurde im Jahr 2005 ein Landeswettbewerb durchgeführt. Aufgrund der überaus positiven Resonanz bei Gästen und Gastgebern entstand aus der Kampagne ein dauerhafter Prozess. Beherberger, Gastronomiebetriebe, Erlebnispartner und Tourismusgemeinden (Orte und Städte) können sich freiwillig zertifizieren lassen und das Recht zur Anwendung der Themen-Marke mit verschiedenen Zusätzen erwerben. Der Tourismusverband nutzt die Marke als DAS Aushängeschild der zentralen Werbemaßnahmen zur Positionierung Mecklenburg-Vorpommerns im Segment Familienurlaub. Dazu sind zahlreiche Maßnahmen geplant, die eine hohe Aufmerksamkeit der Kundengruppe auf das Thema lenken werden.

## **Ansprechpartner**

Tourismusverband Mecklenburg-Vorpommern e. V.  
Platz der Freundschaft 1 • 18059 Rostock  
Frau Mirka Vaarnas  
fon (0381) 40 30-662  
fax (0381) 40 30-555  
m.vaarnas@auf-nach-mv.de

## **Ziel des QMF**

Ziel ist es, Leistungsträger, die ihr Angebot an den Bedürfnissen von Familien ausrichten, zu fördern und für die Teilnahme zu gewinnen.

Die Marke „Familienland MV“ ist für Familien eine markante Orientierungshilfe am Markt und im Urlaub.

## **Teilnehmerkategorien**

### **Beherbergungsbetriebe**

Teilnehmen können alle Beherbergungsbetriebe, wie Aparthotels, Campingplätze, Feriendörfer, Ferienwohnanlagen, Ferienwohnungen, Gasthöfe, gemeinnützige Ferienstätten, Hotels, Jugendherbergen, Landhotels, Pensionen, Privatzimmer, Schulland- und Familien-Erholungsheime, Urlaub auf dem Bauernhof, Urlaub auf dem Lande etc.

Die Vermittlung oder Buchung der Beherbergungsbetriebe über die örtliche, regionale Tourist-Information bzw. private Zimmervermittlungen muss gewährleistet sein.

Mitglieder- oder personengruppengebundene Beherbergungsbetriebe, Kliniken, Sanatorien, Häuser von Versicherungsträgern oder Firmen sowie reine Kinder- oder Jugendgruppenbetriebe, können nicht am Zertifizierungsprozess teilnehmen.

### **Tourismusgemeinden (Orte und Städte)**

Eine Gemeinde kann nur gemeinsam mit mindestens zwei familienorientierten Beherbergungsbetrieben mit jeweils mehr als 8 Betten teilnehmen oder mit mindestens einem Beherbergungsbetrieb mit mehr als 8 Betten und einem Erlebnispartner. Weitere zusätzliche Bewerber können auch familienorientierte Unterkünfte mit weniger als 9 Betten sein.

### **Gastronomiebetriebe**

Teilnehmen können alle konzessionierten gastronomischen Betriebe (erlaubnispflichtiger, konzessionierter Gaststättenbetrieb im Sinne des § 2 GastG) mit besonderer Familienorientierung.

### **Erlebnispartner**

Teilnehmen können alle öffentlichen Freizeiteinrichtungen wie Sport-, Erlebnis- und Kultureinrichtungen, Spaß- und Erlebnisbäder, Tier-, Natur- und Umwelt-parks, Freizeitparks, Museen, Fahrgastschiffahrt und sonstige Attraktionen für Familien.

**Kombinierte Betriebe** sind Hotels und Erlebnispartner mit einem oder mehreren Restaurants. Sie können sich in den Kategorien Beherbergungsbetriebe oder Erlebnispartner bewerben.



## **Jury**

Die Jury wird vom Tourismusverband Mecklenburg-Vorpommern e. V. einberufen.

Sie besteht aus Vertreter/innen der Organisationen:

- Ministerium für Wirtschaft, Bau und Tourismus Mecklenburg-Vorpommern
- Ministerium für Arbeit, Gleichstellung und Soziales, Mecklenburg-Vorpommern
- Deutscher Hotel- und Gaststättenverband Mecklenburg-Vorpommern e. V.
- Regionale Tourismusverbände
- Kreis- bzw. Gemeindevertretung
- Pädagogische Fachbetreuung unter anderem durch Hochschulen und Betreuungs- und Animatouragenturen des Landes
- Tourismusverband M-V e. V.
- Familientourismusberatung „Gäste von morgen“: [www.gaeste-von-morgen.de](http://www.gaeste-von-morgen.de)

## **Ablauf**

Der Einsendeschluss für die Antragstellung für das Jahr 2012 ist der 15. März 2012.

Die Jury überprüft alle gültigen Anträge vor Ort. Die Vor-Ort-Prüfung erfolgt im Mai 2012. Die Ergebnisse werden im Juni bekannt gegeben.

Zusätzlich werden die Angebote innerhalb der Laufzeit durch anonyme Tests und von Testfamilien bewertet. Für diesen Zweck werden von den Antragstellern Übernachtungs-, Verzehr- und Eintrittskartengutscheine zur Verfügung gestellt.

Die Auszeichnungen werden im Sommer 2012 durch eine Urkunde verliehen.

## **Nutzung - Laufzeit**

Betriebe und Organisationen, die die Service- und Qualitätsansprüche erfüllen, erhalten das Recht auf Nutzung der Marke „Familienland MV“ für die Dauer der Laufzeit (Nutzung des Logos und der Urkunde).

Die Laufzeit des Zertifikates beträgt für alle vier Kategorien drei Jahre. Für die Fortführung müssen sich die Betriebe erneut bewerben.

Die Markennutzer verpflichten sich, die Qualität des Angebotes für die Dauer der Laufzeit aufrechtzuerhalten oder zu verbessern. Der Tourismusverband M-V behält sich eine Überprüfung der Qualität während der Laufzeit vor.

Eine Abstufung der Auszeichnung ist nicht vorgesehen. Die Entscheidung der Jury ist endgültig. Der Rechtsweg ist ausgeschlossen.

## **Teilnahmegebühr**

Die Teilnahmegebühr beträgt pro Teilnehmer für die Kategorie:

- Tourismusgemeinde:  
€ 300,00 zzgl. 19 % MwSt.
- Beherbergungsbetrieb:  
€ 150,00 zzgl. 19 % MwSt.
- Gastronomiebetrieb:  
€ 100,00 zzgl. 19 % MwSt.
- Erlebnispartner:  
€ 150,00 zzgl. 19 % MwSt.

Die Antragsteller erhalten nach Eingang der Unterlagen eine Rechnung. Wird die Rechnung nicht innerhalb von 10 Tagen bezahlt, wird der Antrag nicht gewertet.

## **Antrag**

Dieser Antrag ist ausschließlich digital auszufüllen und an folgende Adresse zu senden:

[m.vaarnas@auf-nach-mv.de](mailto:m.vaarnas@auf-nach-mv.de)

Die auf der vorletzten Seite des Antrags aufgelisteten Anlagen senden Sie bitte per Post an:

Tourismusverband  
Mecklenburg-Vorpommern e. V.  
Frau Mirka Vaarnas  
Platz der Freundschaft 1  
18059 Rostock

Zu den Unterlagen gehört der digital ausgefüllte Antrag mit Qualitätsverpflichtung in der jeweiligen Kategorie sowie die auf der vorletzten Seite des Antrags aufgelisteten und per Post versendeten Anlagen.

Die Unterlagen gehen in das Eigentum des Tourismusverbandes M-V über. Sie werden von der Familientourismusberatung „Gäste von morgen“ ausgewertet. Die Unterlagen werden sechs Monate nach Auszeichnungsbzw. Ablehnungsbescheid vernichtet.

## **Einsendeschluss**

15. März 2012

Die Übersicht der Qualitätsstandards auf den nachfolgenden Seiten dient:

- 1 der Orientierung für interessierte und neue Betriebe
- 2 der Selbsteinschätzung der Antragsteller vor der Zertifizierung (das Dokument gilt als Antrag und ersetzt das bis 2011 genutzte Antragsformular)
- 3 der Auswertung der eingereichten Unterlagen und der Vor-Ort-Prüfung durch die Jury

## Ausfüllen der Bewerbungsunterlagen

- 1 Je Qualitätsstandard gibt es mehrere Kriterien, für jedes Kriterium, das erfüllt ist, setzen Sie ein Häkchen.
- 2 Im Feld 2 können Sie Bemerkungen notieren, zum Beispiel
  - wenn Sie auf Zertifikate (Dehoga,...) warten, die Sie beantragt haben
  - wenn Sie Umbaumaßnahmen in Planung haben
  - wenn Sie gerade neue Konzepte entwickeln...
- 3 Die farbig hinterlegten Felder füllt die Jury nach Auswertung der eingereichten Unterlagen, der Auswertung der Mysterychecks und der Vor-Ort-Prüfung aus. Für nicht erfüllte Qualitätsstandards gibt es keinen Punkt.

Nr.	Qualitätsstandard	Bemerkungen und Selbsteinschätzungen der Antragsteller/Innen	Punkte	Bemerkungen der Jury den Mysterychecks und der Vor-Ort-Prüfung
1.	Information und Service vor der Reise			
1.1	aktuelle betriebeigene Printinformationen <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Familien in Wort angesprochen</li> <li><input type="checkbox"/> Familie in Bild angesprochen</li> <li><input type="checkbox"/> Angebote für Familien</li> <li><input type="checkbox"/> Möglichkeiten für Kinder</li> </ul>			
1.2	aktuelle betriebeigene Homepage <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Familien in Wort angesprochen</li> <li><input type="checkbox"/> Familie in Bild angesprochen</li> <li><input type="checkbox"/> Angebote für Familien</li> <li><input type="checkbox"/> Informationen zu Barrierefreiheit</li> </ul>			

Die Jury vergibt Punkte für die Erfüllung der vorgegebenen Kriterien nach einer Mysteryanfrage und der Vor-Ort-Prüfung. Ihre Bewerbung ist nur gültig, wenn alle Qualitätskriterien erfüllt werden.

Erfüllen Sie ein Kriterium nicht und können dies nachvollziehbar begründen, kann die Jury Ihren Betrieb mit folgenden Begründungen dennoch zur Vor-Ort-Prüfung, Auszeichnung zulassen:

1. Nichterfüllung aufgrund der „Kommunalpolitik“ (regionale/lokale Vorgabe): Begründung und Nachweis durch kommunale Beschlüsse, Auflagen und Verordnungen oder sonstige Regularien.
2. Nichterfüllung aufgrund der "Unternehmenspolitik": Begründung und Nachweis durch Unternehmensphilosophie, Hausordnung, Geschäftsbericht, Unternehmensbeschluss.

Die Jury vergibt für die Standards zusätzliche Punkte (vorletzte Seite) für die qualitative Umsetzung der Vorgaben. Diese Punkte zeigen den Antragstellern Ihre Stärken und eventuelle Verbesserungspotenziale auf.

## Interaktive PDF

Folgende Möglichkeiten gibt Ihnen der Adobe Reader:

- die Datei auf dem Bildschirm zu lesen
- Felder in der Tabelle auszufüllen
- die Datei auf Ihrem Rechner abzuspeichern
- die ausgefüllte Datei an den Tourismusverband M-V e.V. zu senden

## Formularfelder ausfüllen

Auf den Formularseiten können Sie bequem mit der Tabulatortaste von Formularfeld zu Formularfeld und auch zur jeweils nächsten Seite springen, um dort Ihre Eingaben zu machen.

# Antrag Gastronomiebetriebe 2012

Name des Betriebes		Für welche Altersgruppe gelten Ihre Angebote?*						
Adresse		Inhaber	Familien mit	Babys 0 bis 3 Jahre	Minis 4 bis 6 Jahre	Junior 7 bis 11 Jahre	Teens 12 bis 15 Jahre	Jugend ab 16 Jahre
Rechnungsadresse		Außenbereich						
			Restaurant					
			Bistro					
		vorhanden	Café					
		nicht vorhanden	SB-Restaurant					
			Sonstiges					
Email Rezeption, Reservierungsanfragen		Ansprechpartner (Name, Funktion, Telefon)						
Telefon Rezeption								
Fax		Email Ansprechpartner						
Homepage, social media		Zuständige Tourist-Information mit Adresse		*Je nach Ihren spezifischen Stärken können Sie Ihren Angebotsschwerpunkt individuell bestimmen. Je nach Art und Größe des Betriebes können mehrere Alters- und Angebotsgruppen abgedeckt werden.				
				Bewerbung als Partner der Tourismusgemeinde				

# Antrag Gastronomiebetriebe 2012

## Unsere Alleinstellungsmerkmale

### Unsere besondere Qualität für Familien

Kinder kommen gern zu uns, weil...

Familien kommen gern zu uns, weil....

Eltern und weitere mitreisende Erwachsene kommen gern zu uns, weil...

Rezertifizierung:

Was hat sich seit der letzten Zertifizierung bei uns für Familien verbessert, verändert?

# Antrag Gastronomiebetriebe 2012

## Qualitätsstandard 1: Information und Service vor dem Besuch

Nr.	Qualitätsstandard	Bemerkungen und Selbsteinschätzungen der Antragsteller/innen	Punkte	Bemerkungen der Jury nach den Mysterychecks und der Vor-Ort-Prüfung
1.	Information und Service vor dem Besuch			
1.1	aktuelle betriebseigene Printinformationen <input type="checkbox"/> Familie in Wort angesprochen <input type="checkbox"/> Familie in Bild angesprochen <input type="checkbox"/> Angebote für gemeinsame Familienaktivitäten <input type="checkbox"/> Kinderkarte		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
1.2	aktuelle betriebseigene Homepage <input type="checkbox"/> Familie in Wort und Bild angesprochen <input type="checkbox"/> Aktuelle Speisekarte, Kinderkarte <input type="checkbox"/> Informationen zur Anreise <input type="checkbox"/> Informationen zu Barrierefreiheit <input type="checkbox"/> Gustav auf der Startseite (bei Rezertifizierung)		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
1.3	Anfahrt <input type="checkbox"/> Verkehrsgesicherte Lage: Bewirtung und Spielmöglichkeiten sind vom Straßenverkehr getrennt <input type="checkbox"/> Betriebseigene Parkplätze für Besucher in ausreichender Anzahl, gekennzeichnet und kostenlos oder kostengünstig		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
1.4	Beratung <input type="checkbox"/> Brief <input type="checkbox"/> Fax <input type="checkbox"/> Telefon <input type="checkbox"/> Email, social media		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	



# Antrag Gastronomiebetriebe 2012

## Qualitätsstandard 3: Speisen und Getränke für Familien

Nr.	Qualitätsstandard	Bemerkungen und Selbsteinschätzungen der Antragsteller/innen	Punkte	Bemerkungen der Jury nach den Mysterychecks und der Vor-Ort-Prüfung
3	Speisen und Getränke für Familien			
3.1	<b>Kinder als Gäste ernst nehmen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Hinweis auf der allgemeinen Speisekarte: „Reduzierte Portionen kindgerecht zusammengestellt“</li> <li><input type="checkbox"/> Kinder werden nach ihren Wünschen gefragt, beraten, anschließend wird die Familie nach der Servierreihenfolge gefragt</li> <li><input type="checkbox"/> Kostenlose Aufwärmöglichkeit für Babynahrung</li> </ul>		<input type="checkbox"/>   <input type="checkbox"/>   <input type="checkbox"/>	
3.2	<b>Kinderkarte</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> ist vorhanden</li> <li><input type="checkbox"/> ist liebevoll gestaltet</li> </ul>		<input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>	
3.3	<b>Getränkeangebot</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Mindestens zwei nichtalkoholische Getränke sind preiswerter als Cola und Limonade</li> <li><input type="checkbox"/> Typische Kindergetränke (Saft, Tee, Wasser, Limonade) gibt es in größeren Gebinden (z.B. 0,7 l oder 1 l) und in kleineren Mengen (0,2 l bis 0,3 l) auch auf Terrasse oder Biergarten</li> <li><input type="checkbox"/> Mindestens drei nichtalkoholische Getränke sind auf den Liter gerechnet preiswerter als alkoholische</li> </ul>		<input type="checkbox"/>   <input type="checkbox"/>   <input type="checkbox"/>	
3.4	<b>Qualität der Speisen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Frische Lebensmittel werden vorrangig bei regionalen Partnern gekauft</li> <li><input type="checkbox"/> Mind. ein Kindergericht besteht ausschließlich aus frischen Zutaten (keine Tiefkühlprodukte)</li> <li><input type="checkbox"/> Auf den Bedarf von Allergikern wird eingegangen</li> </ul>		<input type="checkbox"/>   <input type="checkbox"/>   <input type="checkbox"/>	

# Antrag Gastronomiebetriebe 2012

## Qualitätsstandard 4: Familienfreundliche Zusatzangebote

Nr.	Qualitätsstandard	Bemerkungen und Selbsteinschätzungen der Antragsteller/innen	Punkte	Bemerkungen der Jury nach den Mysterychecks und der Vor-Ort-Prüfung
4	Familienfreundliche Zusatzangebote			
4.1	<b>Spielbereiche</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Spielbereich im Gastraum (Nichtraucher) oder Spielzimmer</li> <li><input type="checkbox"/> Betriebseigener gepflegter und sicherer Spielplatz mit mindestens drei Spielgeräten (nur bei Außenbewirtung mit Garten)</li> <li><input type="checkbox"/> Sitzmöglichkeiten für Eltern nahe der Spielanlage, direkte Beobachtungsmöglichkeit vom bewirtschafteten Bereich</li> </ul>		<input type="checkbox"/>   <input type="checkbox"/>   <input type="checkbox"/>	
4.2	<b>Spielmaterialien</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Malbuch, Malpapier mit Malstiften oder Bastelbögen, -material oder Spielzeug (z.B. Geduldsspiele, Memorys, Puzzles)</li> <li><input type="checkbox"/> Kinderbücher, -zeitschriften, -hefte, Comics, Kinderrätsel, Ratespiele, Kartenspiele für Kinder</li> </ul>		<input type="checkbox"/>   <input type="checkbox"/>	

# Antrag Gastronomiebetriebe 2012

## Qualitätsstandard 5 und 6: Familienfreundlichkeit für Mitarbeitende und Qualitätssicherung

Nr.	Qualitätsstandard	Bemerkungen und Selbsteinschätzungen der Antragsteller/innen	Punkte	Bemerkungen der Jury nach den Mysterychecks und der Vor-Ort-Prüfung
5	Familienfreundlichkeit für Mitarbeitende			
5.1	<input type="checkbox"/> Bei der Arbeitsplanung werden die privaten Bedürfnisse und Zeitprobleme der Mitarbeitenden berücksichtigt (z.B. Beginn und Ende der Arbeitszeit, Pausenregelung, Kinderbonuszeit, Urlaubsregelung, Öffnungszeiten der Kindertageseinrichtungen)		<input type="checkbox"/>	
5.2	<input type="checkbox"/> Das Thema Vereinbarkeit von Beruf und Privat- und Familienleben wird bei Arbeitsbesprechungen und Teambesprechungen mit angesprochen und ist Teil von Mitarbeitendengesprächen		<input type="checkbox"/>	
5.3	<input type="checkbox"/> Mitarbeitende werden ermutigt, Bedarfe anzumelden und gemeinsam mit den Führungskräften werden Lösungen für Vereinbarkeitsprobleme (z.B. Notfallbetreuung) gesucht		<input type="checkbox"/>	
6	Qualitätssicherung Gastronomie			
6.1	<input type="checkbox"/> Regelmäßige interne Qualitätssicherung z.B. durch Gästebefragung, Beschwerdemanagement <input type="checkbox"/> Regelmäßige Teilnahme an themenrelevanten Schulungen (nachweislich 1x pro Jahr, mindestens ein Mitarbeiter) <input type="checkbox"/> Nachgewiesene regelmäßige Schulung in Erster Hilfe (alle 2 Jahre), ggf. mit thematischem Fokus auf Kinder		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	

# Antrag Gastronomiebetriebe 2012

## Verpflichtung

Wir verpflichten uns, diese Qualitätsstandards gegenüber unseren Gästen einzuhalten. Einer Vor-Ort-Prüfung durch die Jury und eine Testfamilie stimmen wir jederzeit zu.

### Anlagen

- Hauseigenes Prospekt- und Printmaterial (Hausprospekt, Information zum Haus)
- Kinderkarte
- Speise- und Getränkekarte
- Verzehrgutschein für Testfamilie im Wert von 75,00 €; Gültigkeit: Mai 2012 bis Mai 2015
- Sonstiges: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Datum der Antragsstellung

\_\_\_\_\_

Name Antragsteller/in (ggf. i.A.)

Datum der Vor-Ort-Prüfung durch die Jury	Ansprechpartner Jury

Nachdem Sie den Antrag ausgefüllt haben, speichern Sie diese PDF bitte für Ihre Unterlagen und versenden die PDF an den Tourismusverband Mecklenburg-Vorpommern e. V. Sollte Ihr Emailprogramm die automatische Sendefunktion nicht unterstützen, so senden Sie die gespeicherte PDF bitte als Anhang an: [m.vaarnas@auf-nach-mv.de](mailto:m.vaarnas@auf-nach-mv.de)

Vergessen Sie bitte nicht, Ihre Anlagen per Post zu versenden.

Vielen Dank, dass Sie sich am Qualitätsmanagement Familienurlaub (QMF) des Landes Mecklenburg-Vorpommern beteiligen.

# Antrag Gastronomiebetriebe 2012

## Auswertung Jurypunkte für besondere Qualität

Qualitätsstandard Nr.	Besondere Qualität	Maximal erreichbare Punktzahl	Erreichte Punktzahl
1		4	
2		6	
3		7	
4		4	
5		0	0
6		1	

# Antrag Gastronomiebetriebe 2012

## Auswertung

Nr.	Qualitätsstandard	Maximal erreichbare Punktzahl	Erreichte Punktzahl
1	Information und Service vor dem Besuch	14	
2	Ausstattung und Service für Familien vor Ort	16	
3	Speisen und Getränke für Familien	11	
4	Familienfreundliche Zusatzangebote	5	
5	Familienfreundlichkeit für Mitarbeitende	3	
6	Qualitätssicherung Gastronomie	3	
	Jurypunkte für besondere Qualität	22	
	Rezertifizierung	1	
	<b>Gesamt Gastronomiebetrieb (Rezertifizierung)</b>	<b>74 (75)</b>	

Folgende Auflagen wurden durch die Jury erteilt	Erfüllung bestätigt durch Mirka Vaarnas, Datum

Dieser Betrieb ist

nicht zertifiziert

zertifiziert bis 2015