

Qualitätsmanagement

Familienurlaub MV 2019

Antrag für Erlebnispartner und kombinierte Betriebe
(Erlebnispartner mit Gastronomie)



Ziele und Inhalte: Qualitätsmanagement Familienurlaub MV 2019

Als Vorläufer des Anfang 2008 eingeführten Qualitätsmanagement Familienurlaub MV (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 des Qualitätssiegels mit verschiedenen Zusätzen erwerben. Der Tourismusverband M-V nutzt das Siegel 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.
Konrad-Zuse-Straße 2 • 18057 Rostock
Frau Mirka Vaarnas
fon (0381) 40 30-662
fax (0381) 40 30-555
m.vaarnas@auf-nach-mv.de



in Kooperation mit
Gäste von morgen

Ziel des QMF

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

Das Qualitätssiegel „Familienurlaub MV – Geprüfte Qualität“ 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 Umweltparks, 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.



Foto: TMV/Roth

Ziele und Inhalte: Qualitätsmanagement Familienurlaub MV 2019

Jury

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

Sie besteht aus Vertreter/innen der Organisationen:

- Ministerium für Wirtschaft, Arbeit und Gesundheit Mecklenburg-Vorpommern
- Ministerium für Soziales, Integration und Gleichstellung Mecklenburg-Vorpommern
- Deutscher Hotel- und Gaststättenverband Mecklenburg-Vorpommern e. V.
- Regionale Tourismusverbände
- Kreis- bzw. Gemeindevertretung
- Pädagogische Fachbetreuung unter anderem durch Hochschulen und Betreuungs- und Animationsagenturen des Landes
- Tourismusverband M-V e. V.
- Familientourismusberatung „Gäste von morgen“ www.gaeste-von-morgen.de

Ablauf

Der Einsendeschluss für die Antragstellung mit Anlagen für das Jahr 2019 ist der **28. Februar 2019**.

Die Jury überprüft alle gültigen Anträge vor Ort. Die Vor-Ort-Prüfung erfolgt im Zeitraum 8. bis 12. April sowie 29. April bis 10. Mai 2019. Die Ergebnisse werden Ende 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 2019 durch eine Urkunde verliehen.

Nutzung – Laufzeit

Betriebe und Organisationen, die die Service- und Qualitätsansprüche erfüllen, erhalten das Recht auf Nutzung des Qualitätssiegels „Familienurlaub MV – Geprüfte Qualität“ 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 zertifizierten Betriebe 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: 500,00 €, bei Rezertifizierung 400,00 €
- Beherbergungsbetrieb: 300,00 €, bei Rezertifizierung 250,00 €
- Gastronomiebetrieb: 200,00 €, bei Rezertifizierung 150,00 €
- Erlebnispartner: 300,00 €, bei Rezertifizierung 250,00 €

jeweils 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

Die auf der Seite 11 des Antrags aufgelisteten Anlagen senden Sie bitte per Post an:

**Tourismusverband
Mecklenburg-Vorpommern e. V.
Frau Mirka Vaarnas
Konrad-Zuse-Straße 2
18057 Rostock**

Zu den Unterlagen gehört der digital ausgefüllte Antrag mit Qualitätsverpflichtung in der jeweiligen Kategorie sowie die auf der Seite 11 des Antrags aufgelisteten und per Post zu versendenden Anlagen.

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

Einsendeschluss: 28. Februar 2019

Umsetzung und Erfüllung der Qualitätsstandards

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)
- 3 der Auswertung der eingereichten Unterlagen und der Vor-Ort-Prüfung durch die Jury

Nr.	Qualitätsstandard	Bemerkungen und Selbsteinschätzungen der Antragsteller/innen (Bitte ausfüllen.)	Punkte	Bemerkungen der Jury nach den Mystery Checks und der Vor-Ort-Prüfung
1.	Information und Service			
1.1	Aktuelle betriebseigene Informationen für Familien (Print und Online) ☐ Familie explizit in Wort und Bild angesprochen ☐ Angebote für Kinder und gemeinsame Familienaktivitäten ☐ Barrierefreiheit: Informationen darüber, ob Verkehrswege, Türen, Zugänge und Aufzüge kinderwagentauglich / barrierefrei sind ☐ Gustav abgebildet – Nutzung des Qualitätssiegels in der Vermarktung (bei Rezertifizierung)		☐ ☐ ☐ ☐	

Ausfüllen der Bewerbungsunterlagen

- 1 Je Qualitätsstandard gibt es mehrere Kriterien, für jedes Kriterium, das erfüllt ist, setzen Sie ein Häkchen.
- 2 Im Feld 2 notieren Sie auf jeden Fall:
 - wenn Sie auf Zertifikate (ServiceQualität Deutschland, ...) warten, die Sie beantragt haben
 - wenn Sie Umbaumaßnahmen in Planung haben
 - wenn Sie gerade neue Konzepte entwickeln
 - wenn Sie auf Besonderheiten hinweisen bzw. einzelne Punkte detaillierter erläutern möchten.
- 3 Die farbig hinterlegten Felder füllt die Jury nach Auswertung der eingereichten Unterlagen, der Auswertung der Mystery Checks und der Vor-Ort-Prüfung aus. Für nicht erfüllte Qualitätsstandards gibt es keinen Punkt.

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.

Hinweise zum Ausfüllen der Fragebögen

Speichern Sie das Formular auf Ihrem Computer ab. Öffnen Sie das Formular direkt mit dem (kostenfreien) **Adobe Acrobat Reader**.

Achten Sie darauf, dass Sie die aktuellste Version verwenden. Die Updates umfassen häufig Problembehebungen für allgemeine Probleme.

Füllen Sie alle vorhandenen Formularfelder aus. Nutzen Sie vor allem auch die Spalte für Bemerkungen und Selbsteinschätzungen.

Wenn alles eingetragen und abgespeichert ist, senden Sie die Datei per mail an: **m.vaarnas@auf-nach-mv.de**

Erläuterungen zum Kriterienkatalog

1. Information und Service

1.1 Aktuelle betriebseigene Informationen für Familien (Print und Online)

Barrierefreiheit:

Bitte informieren Sie bei diesem Punkt, welche Bereiche (innen und außen) in welchem Maße barrierefrei sind (z. B. mit Kinderwagen, Rollstuhl, Gehhilfe gut erreichbar).

Beispiele:

- Eingang: ebenerdig mit Schwingtür, Klingel für Rollstuhlfahrer vorhanden
- Toiletten: ein Behinderten-WC im Erdgeschoss
- Terrasse: stufenfreier Zugang vom Restaurant
- Rundgang: Es sind breite Wege vorhanden, alle Ausstellungshallen sind zugänglich. Der Abenteuerpfad ist jedoch nicht gepflastert.

Bitte tragen Sie in die Bemerkungsspalte den Link für die Online-Darstellung der Informationen zur Barrierefreiheit ein.

Gustav abgebildet – Nutzung des Qualitätssiegels in der Vermarktung (bei Rezertifizierung):

Die Nutzung des Qualitätssiegels in der Vermarktung ist für die bereits zertifizierten Betriebe ein erforderliches Kriterium zur erfolgreichen Rezertifizierung. Alle Unternehmen und Tourismusorte, die das Siegel „Familienurlaub MV – Geprüfte Qualität“ tragen, verpflichten sich somit zur Nutzung des Qualitätssiegels.

2. Orientierungshilfen und Service vor Ort

2.1 Familienfreundliche Ausstattung/Unterbringung

Familienfreundliche Betriebe zeichnen sich dadurch aus, dass bei der Beschilderung zur Orientierung und andere Hinweise auch die kindliche Perspektive berücksichtigt wird.

Geeignet sind dafür eindeutige Piktogramme und/oder farbliche Gestaltungselemente. Sie sollen den Kindern (auch Nichtlesern) eine Orientierung im Gebäude und auf dem Gelände erleichtern.

2.2 Familienfreundlichkeit

Es wird sehr empfohlen, im Rahmen der Familienfreundlichkeit eine Möglichkeit zur Selbstverpflegung einzurichten (Raum, Zone).

4. Sicherheit

Prüfungen von Spielgeräten, insbesondere auf den Spielplätzen, sollten sachgemäß erfolgen. Dazu wird empfohlen:

- Tägliche bis wöchentliche Sichtkontrolle je nach Frequentierung
- Operative Inspektion alle ein bis drei Monate (Prüfung auf Funktion und Stabilität)
- Jährliche Jahreshauptinspektion durch einen Sachkundigen

Dies sollte entsprechend protokolliert werden, um im Schadensfall schnell entsprechende Nachweise zur Hand zu haben.

4.2 Informationen

siehe 2.1

5. Qualitätssicherung

Insbesondere für größere Anbieter empfiehlt sich eine Teilnahme am Programm ServiceQualität Deutschland. In kleineren Betrieben kann z. B. die Vorlage eines Gästebuches ausreichen, wenn die Auswertung und Anwendung der Rückmeldungen beschrieben werden kann.

Bietet der Ort/die Region ein übergreifendes Programm zur Qualitätssicherung an, ist eine Beteiligung daran anzustreben.

Themenrelevante Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen:

Die Nachweise für eine regelmäßige Teilnahme an themenrelevanten Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen sind der Jury bei der Vor-Ort-Prüfung vorzulegen.

Hierzu gehören z. B. Weiterbildungsmaßnahmen in den Bereichen Gästebetreuung, Gastronomie, Marketing der [Industrie und Handelskammer](#) sowie die Teilnahme an Erste Hilfe Kursen (Erste Hilfe am Kind).

7. Familienfreundlichkeit für Mitarbeitende

Die Qualität touristischer Angebote wird über motivierte (Fach-)Kräfte gesichert. Bereits 2013 wurden im QMF daher auch Kriterien zur Familienfreundlichkeit gegenüber den Mitarbeitenden aufgenommen. Eine konsequente familienfreundliche Strategie gegenüber den Mitarbeitenden bringt Vorteile für Unternehmen und Mitarbeitende. Die Attraktivität für qualifizierte Fachkräfte und Facharbeiter wird gesteigert, ein hohes Ansehen in der Öffentlichkeit bewirkt und durch eine höhere Identifikation mit dem Unternehmen die Arbeitsleistungen der Mitarbeitenden positiv beeinflusst. Zufriedene Mitarbeitende sind weniger krank und motivierter. Nutzen Sie das QMF, um sich auch in diesem Punkt zu reflektieren und zu verbessern.

Mögliche Belege: Betriebsvereinbarungen, (Tarif-)Verträge, Leitbilder, Fotos, Aushänge, Einladungen
Format für Belege: URL bzw. Weblink, Handbuch, Dokumente, Flyer, Pressemitteilungen

Antrag Erlebnispartner 2019

Name des Betriebes	Öffentlicher Gastronomiebetrieb	Für welche Altersgruppe gelten Ihre Angebote?*					
	☐ vorhanden* ☐ nicht vorhanden	Familien mit Art des Betriebes	Babys 0 bis 3 Jahre	Minis 4 bis 6 Jahre	Junior 7 bis 11 Jahre	Teens 12 bis 15 Jahre	Jugend ab 16 Jahre
Adresse	Name und Art der gastronomischen Versorgung						
		Museum	☐	☐	☐	☐	☐
		Erlebnisbad	☐	☐	☐	☐	☐
Inhaber	Rechnungsadresse	Indoorspielplatz	☐	☐	☐	☐	☐
		Tier-, Umwelt- Naturpark	☐	☐	☐	☐	☐
		Bauernhof	☐	☐	☐	☐	☐
Ansprechpartner (Name, Funktion, Telefon)	Homepage, Social Media	Freizeitsportattraktion	☐	☐	☐	☐	☐
		Sonstiges: _____	☐	☐	☐	☐	☐
		Besucherzahlen 2018					
E-Mail Ansprechpartner	Telefon, Fax	**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.					
E-Mail Rezeption, Reservierungsanfragen	Zuständige Tourist-Information, Adresse	Bewerbung als Partner der Tourismusgemeinde					

* Die Kriterien gelten für eigene sowie verpachtete gastronomische Einrichtungen, unabhängig von der Betreiberform.

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 oder verändert? Sind Auswirkungen spürbar? Wenn ja, in welcher Form?

Qualitätsstandard 1 – Information und Service

Nr.	Qualitätsstandard	Bemerkungen und Selbsteinschätzungen der Antragsteller/innen (Bitte ausfüllen.)	Punkte	Bemerkungen der Jury nach den Mystery Checks und der Vor-Ort-Prüfung
1.	Information und Service			
1.1	Aktuelle betriebseigene Informationen für Familien (Print und Online) ☐ Familie explizit in Wort und Bild angesprochen ☐ Angebote für Kinder und gemeinsame Familienaktivitäten ☐ Barrierefreiheit: Informationen darüber, ob Verkehrswege, Türen, Zugänge und Aufzüge kinderwagentauglich / barrierefrei sind ☐ Gustav abgebildet – Nutzung des Qualitätssiegels in der Vermarktung (bei Rezertifizierung)		☐ ☐ ☐ ☐	
1.2	Öffentlichkeitsarbeit ☐ Imageprospekt ☐ Veranstaltungskalender ☐ Informationen via E-Mail, Telefon, Social Media ☐ Ausgewiesene Familieneintrittspreise		☐ ☐ ☐ ☐	
1.3	Anfahrt ☐ Anreiseinformation auf Website ☐ Betriebseigene Parkplätze für Besucher, gekennzeichnet und kostenlos oder kostengünstig ☐ Kurzparkmöglichkeit in Nähe des Eingangs ☐ ÖPNV- Haltestelle		☐ ☐ ☐ ☐	

Qualitätsstandard 2 – Orientierungshilfen und Service vor Ort

Nr.	Qualitätsstandard	Bemerkungen und Selbsteinschätzungen der Antragsteller/innen (Bitte ausfüllen.)	Punkte	Bemerkungen der Jury nach den Mystery Checks und der Vor-Ort-Prüfung
2	Orientierungshilfen und Service vor Ort			
2.1	Ausstattung ☐ Kasse, Counter in Kinderhöhe oder feste Kindertreppe ☐ Verkehrswege, Türen, Zugänge und Aufzüge sind kinderwagentauglich/für Rollstuhlfahrer geeignet ☐ Leitsystem, Beschilderung und Orientierungshilfen kindgerecht (Innen- und Außenbereich) ☐ Sitzgelegenheiten zum Pausieren mit Möglichkeit, die Kinder im Auge zu behalten ☐ Getrennte Spielbereiche nach Alter		☐ ☐ ☐ ☐ ☐	
2.2	Familienfreundlichkeit ☐ Gepflegter, familienfreundlicher Gesamteindruck (Atmosphäre, Angebot) ☐ Kinderfreundliche Mitarbeiter/innen ☐ Ausreichende Anzahl von gekennzeichneten, kinderfreundlichen (und geschulten) Ansprechpartnern/-innen, Info-Scouts ☐ Möglichkeit zur Selbstverpflegung (Raum oder Zone)		☐ ☐ ☐ ☐	
2.3	Sanitärbereiche (gilt auch für Gastronomie) ☐ Ausreichende, kostenlose Toiletten ☐ Kinder-WC oder Toilettensitze, Kinderwaschbecken oder rutschfeste Stehhilfe, Handtuchhaken in für Kinder erreichbarer Höhe, Windeleimer ☐ Heizbarer Raum mit Wickeltisch, Auflage und Eimer, zugänglich für Männer und Frauen ☐ Auf Nachfrage Notfallutensilien (z. B. Windeln, Feuchttücher ...) erhältlich ☐ Öffentlicher Aushang über Toilettenreinigung (Reinigungsnachweis)		☐ ☐ ☐ ☐ ☐	

Qualitätsstandard 3 – Specials Ihrer Einrichtung

Nr.	Qualitätsstandard	Bemerkungen und Selbsteinschätzungen der Antragsteller/innen (Bitte ausfüllen.)	Punkte	Bemerkungen der Jury nach den Mystery Checks und der Vor-Ort-Prüfung
3	Specials Ihrer Einrichtung (Bitte nur eine der vier Kategorien ausfüllen.)			
3.1	Museum ☐ Spezielle Einheiten für Kinder bzw. kinderorientierte Themen ☐ Podeste für hohe Vitrinen (auf Augenhöhe bzw. gut sichtbar für Kinder) ☐ Angemessene Texttafeln für Kinder		☐ ☐ ☐	
3.2	Erlebnisbad ☐ Getrennte Becken, mindestens ein Becken für Kleinkinder (Seichtwasser, Warmwasser im Hallenbad) und mindestens eine Wasserrutsche, Ausleihe von Schwimmhilfen ☐ Qualifizierte Badeaufsicht (Rettungsschwimmer) ☐ Krabbelbox (trockener Krabbelbereich) im Umkleidebereich, möglichst als Familienumkleide		☐ ☐ ☐	
3.3	Indoorspielplatz und Freizeitsportattraktion ☐ Angebote für Eltern und für verschiedene Altersgruppen ☐ Regelmäßige Kontrolle der Sicherheit und Sauberkeit der Spielanlage ☐ Fußbodenheizung, zumindest in Kleinkinderbereichen		☐ ☐ ☐	
3.4	Tier-, Umwelt-, Naturpark und Bauernhof ☐ Angemessene Texttafeln für Kinder (auf Augenhöhe bzw. gut sichtbar für Kinder) ☐ Erlebbare Programme – Anfassen und Verstehen ☐ Angebote für verschiedene Altersgruppen		☐ ☐ ☐	

Qualitätsstandard 4 – Sicherheit

Nr.	Qualitätsstandard	Bemerkungen und Selbsteinschätzungen der Antragsteller/innen (Bitte ausfüllen.)	Punkte	Bemerkungen der Jury nach den Mystery Checks und der Vor-Ort-Prüfung
4	Sicherheit			
4.1	☐ Aufenthalts- und Spielmöglichkeiten vom Straßenverkehr getrennt ☐ Lichtautomatik oder Dauerlicht auf den Wegen und im Sanitärbereich ☐ Steckdosen in Bereichen, die Kindern zugänglich sind, sind dauerhaft gesichert ☐ Nachgewiesene regelmäßige Schulung in Erster Hilfe (alle 2 Jahre), ggf. mit thematischem Fokus auf Kinder ☐ Kindgerechte Sicherheit und Sauberkeit im Spiel- und Freizeitbereich und bei Spielgeräten, bei Spielplätzen mit Prüfprotokoll ☐ Jederzeit zugänglicher – der DIN-Norm entsprechender – Verbandskasten, kindgerecht ergänzt, Ort sichtbar markiert ☐ Verzeichnis für Notfallnummern, regelmäßig aktualisierte Übersicht für Not- und Apothekendienste (Wochenendienste, Vertretungen) ☐ Sicherheitsmaßnahmen zur Unfallvermeidung nach baulicher Situation (z. B. Treppengitter, Treppenläufe) ☐ Abstellmöglichkeiten für z. B. Kinderwagen, Buggys im oder am Objekt		☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	
4.2	Informationen ☐ Warnhinweise für Kinder verständlich ☐ Notfallinformationen für Kinder verständlich		☐ ☐	

Qualitätsstandard 5 und 6 – Qualitätssicherung und Familienfreundlichkeit für Mitarbeitende

Nr.	Qualitätsstandard	Bemerkungen und Selbsteinschätzungen der Antragsteller/innen (Bitte ausfüllen.)	Punkte	Bemerkungen der Jury nach den Mystery Checks und der Vor-Ort-Prüfung
5	Qualitätssicherung			
	☐ Regelmäßige interne Qualitätssicherung (z. B. durch Gästebefragung, Gästebuch, Mystery Checks, kontinuierliches und gästeorientiertes Beschwerdemanagement) ☐ Regelmäßige Teilnahme an themenrelevanten Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen (nachweislich 1x pro Jahr, mindestens ein Mitarbeiter) ☐ Aktive Prüfung und Reaktion mit Kundenbewertungsportalen (z. B. TripAdvisor / HolidayCheck / TrustYou)		☐ ☐ ☐	
6	Familienfreundlichkeit für Mitarbeitende			
	☐ Wie werden bei der Arbeitsplanung die familienbedingten Bedürfnisse und Zeitprobleme der Mitarbeitenden berücksichtigt? (z. B. Beginn und Ende der Arbeitszeit, Pausenregelung, Kinderbonuszeit, Urlaubsregelung, Öffnungszeiten der Kindertageseinrichtungen, Ferienbetreuungsengpässe) ☐ Wie wird das Thema Vereinbarkeit von Beruf und Privat- und Familienleben im Unternehmen grundsätzlich berücksichtigt, wie wird es bei Arbeitsbesprechungen und Teambesprechungen mit angesprochen und ist Teil von Mitarbeitendengesprächen? ☐ Wie werden Mitarbeitende ermutigt, Bedarfe anzumelden und wie werden gemeinsam mit den Führungskräften Lösungen für Vereinbarkeitsprobleme gesucht? (z. B. familienorientierte Dienstleistungen)		☐ ☐ ☐	

Qualitätsstandard 7 – Service in der Gastronomie

Nr.	Qualitätsstandard	Bemerkungen und Selbsteinschätzungen der Antragsteller/innen (Bitte ausfüllen.)	Punkte	Bemerkungen der Jury nach den Mystery Checks und der Vor-Ort-Prüfung
7	Ausstattung und Service in der Gastronomie			
	Ausstattung ☐ Gepflegter, familienfreundlicher Gesamteindruck in Gaststätte und Freizeitbereich ☐ Kinderhochstühle bzw. Sitzkissen zum Höhenausgleich (1 je 10 Sitzplätze) ☐ Kindgerechtes Geschirr, Besteck, Gläser (bruchsicher)		☐ ☐ ☐	

Qualitätsstandard 8 – Speisen und Getränke für Familien

Nr.	Qualitätsstandard	Bemerkungen und Selbsteinschätzungen der Antragsteller/innen (Bitte ausfüllen.)	Punkte	Bemerkungen der Jury nach den Mystery Checks und der Vor-Ort-Prüfung
8	Speisen und Getränke für Familien			
8.1	Kinder als Gäste ernst nehmen ☐ Hinweis auf der allgemeinen Speisekarte: „Reduzierte Portionen kindgerecht zusammengestellt“ ☐ Kinder werden nach ihren Wünschen gefragt, beraten, anschließend wird die Familie nach der Servierreihenfolge gefragt ☐ Kostenlose Aufwärmöglichkeit für Babynahrung ☐ Separate Kinderkarte ist vorhanden (oder: Speise- und Getränkekarte mit integriertem Angebot für Kinder)		☐ ☐ ☐ ☐ 	
8.2	Getränkeangebot ☐ Das Getränkesortiment für die Kinder ist der gesunden Ernährung verpflichtet ☐ Mindestens drei nichtalkoholische Getränke sind auf den Liter gerechnet preiswerter als alkoholische		☐ ☐ 	
8.3	Speisenangebot ☐ Frische Lebensmittel werden vorrangig bei regionalen Partnern gekauft ☐ Auf den Bedarf von Allergikern wird eingegangen		☐ ☐ 	

Qualitätsstandard 9 und 10 – Sicherheit vor Ort und familienfreundliche Zusatzangebote in der Gastronomie

Nr.	Qualitätsstandard	Bemerkungen und Selbsteinschätzungen der Antragsteller/innen (Bitte ausfüllen.)	Punkte	Bemerkungen der Jury nach den Mystery Checks und der Vor-Ort-Prüfung
9	Sicherheit vor Ort in der Gastronomie			
	☐ Kinderwagenabstellbereich ☐ Verkehrswege zwischen den Tischen haben Kinderwagenbreite ☐ Steckdosen in Bereichen, die Kindern zugänglich sind, sind dauerhaft gesichert ☐ jederzeit zugänglicher, der DIN-Norm entsprechender Verbandskasten, kindgerecht ergänzt (z. B. Coolpack, Kinderpflaster, Wundsalbe), vor Ort sichtbar markiert		☐ ☐ ☐ ☐	
10	Familienfreundliche Zusatzangebote in der Gastronomie			
	Spielmaterialien ☐ Malbuch, Malpapier mit Malstiften oder Bastelbögen, Bastelmaterial oder Spielzeug (z. B. Geduldsspiele, Memorys, Puzzles) ☐ Kinderbücher, -zeitschriften, -hefte, Comics, Kinderrätsel, Ratespiele, Kartenspiele für Kinder		☐ ☐	

Verpflichtung

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

Pflichtanlagen

- ☐ TÜV-Zertifikat für Spielplätze
- ☐ Erst-Helfer-Nachweis (empfohlen mit thematischem Fokus auf Kinder)
- ☐ Für Erlebnisbäder: Nachweis Rettungsschwimmer
- ☐ Print-Informationen der Attraktionen (z. B. Imageprospekt, Veranstaltungskalender, Zielgruppeninformationen)
- ☐ Gratis Familieneintrittskarte für eine Testfamilie
- ☐ Kombinierte Betriebe: Speisen- und Getränkekarte, Kinderkarte
- ☐ Kombinierte Betriebe: Verzehrgutschein für Testfamilie im Wert von 50,00 €
(Gültigkeit Juli 2018 bis Juli 2021)

Zusätzliche Anlagen (optional)

- ☐ Gästebewertungen
- ☐ Nachweis von themenrelevanten Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen (Fachschulungen)
- ☐ Kundenbindungsmaßnahmen
- ☐ 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 E-Mail-Programm die automatische Sende-funktion nicht unterstützen, so senden Sie die gespeicherte PDF bitte als Anhang an:
m.vaarnas@auf-nach-mv.de

Vergessen Sie bitte nicht, Ihre **Anlagen per Post** zu versenden. **Einsendeschluss: 28. Februar 2019**



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

Meinung der Jury zu den Qualitätsstandards 1-6

Nr.	Qualitätsstandard	Das hat der Jury besonders gut gefallen:	Hier sieht die Jury Entwicklungspotenzial:
1	Information und Service		
2	Orientierungshilfen und Service vor Ort		
3	Specials Ihrer Einrichtung		
4	Sicherheit		
5	Qualitätssicherung		
6	Familienfreundlichkeit für Mitarbeitende		

Meinung der Jury zu den Qualitätsstandards 7-10

Nr.	Qualitätsstandard	Das hat der Jury besonders gut gefallen:	Hier sieht die Jury Entwicklungspotenzial:
7	Ausstattung und Service in der Gastronomie		
8	Speisen und Getränke für Familien		
9	Sicherheit vor Ort in der Gastronomie		
10	Familienfreundliche Zusatzangebote in der Gastronomie		

Gesamteinschätzung der Jury

Gesamteinschätzung (beinhaltet z. B. Hygiene, Sicherheit, Funktionalität, Zustand, Renovierungsbedarf, Personal, Visionen, Weiterentwicklung, Wertschätzung bei der Jurybereitung, Stimmigkeit des Angebotes, Einbindung und Ansprache der Kinder)

Auswertung

Nr.	Qualitätsstandard	Maximal erreichbare Punktzahl	Erreichte Punktzahl
1	Information und Service	11	
2	Orientierungshilfen und Service vor Ort	14	
3	Specials Ihrer Einrichtung	3	
4	Sicherheit	11	
5	Qualitätssicherung	3	
6	Familienfreundlichkeit für Mitarbeitende	3	
7	Ausstattung und Service in der Gastronomie	3	
8	Speisen und Getränke für Familien	8	
9	Sicherheit vor Ort in der Gastronomie	4	
10	Familienfreundliche Zusatzangebote in der Gastronomie	2	
	Rezertifizierung	1	
	Gesamt Erlebnispartner (Rezertifizierung)	45 (46)	
	Gesamt kombinierter Betrieb (Rezertifizierung)	62 (63)	

Folgende Auflagen wurden durch die Jury erteilt	Erfüllung bestätigt	Dieser Betrieb ist
		☐ zertifiziert bis 2022 ☐ nicht zertifiziert