

Qualitätsmanagement

Familienurlaub MV 2020

Antrag für Beherbergungsbetriebe, Campingplätze und kombinierte Betriebe (Beherbergung mit Gastronomie)



Ziele und Inhalte: Qualitätsmanagement Familienurlaub MV 2020

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 oder Onlinebuchungsportale 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, Fahrgastschifffahrt 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 2020

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 2020 ist der **28. Februar 2020**.

Die Jury überprüft alle gültigen Anträge vor Ort. Die Vor-Ort-Prüfung erfolgt im Zeitraum 23. März bis 3. April, 20. April bis 30. April und 4. Mai bis 16. Mai 2020. 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 Juni 2020 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 14 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 14 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 2020

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 (DEHOGA, ...) 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.

Das Vorhandensein einer Klassifizierung nach offiziell anerkannten Systemen (z. B. DEHOGA, DTV) wird empfohlen. Mindestens ein Jurymitglied ist DTV- oder DEHOGA-Prüfer.

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
- Zimmer: Ein Doppelzimmer und zwei Familienzimmer sind mit breiten Türen und großzügigem Bad ausgestattet. Der Zugang zu diesen Zimmern ist stufenlos.

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.

1.3 Preisvorteile, Anreize für Familien

Endreinigung:

Die Kosten für die Endreinigung von Ferienwohnungen und Ferienhäusern müssen laut dem BGH-Urteil zur Endreinigung bei Ferienwohnungen/-häusern vom 6. Juni 1991 (I ZR 291/89, abgedruckt in NJW 1991, S. 2706) im Endpreis (Mietpreis) enthalten sein.

In diesen Endpreis sind alle pauschalen und in jedem Fall zu zahlenden Nebenkosten für Strom, Wasser, Gas und Heizung sowie die von vornherein festgelegten verbrauchsunabhängigen Kosten für Bettwäsche und Endreinigung einzubeziehen, soweit die Inanspruchnahme dieser Leistungen nicht freigestellt ist. Da bei diesen Kosten von vornherein feststeht, in welcher Höhe sie anfallen werden, sind sie als fester Preisbestandteil zu verstehen und in den Endpreis einzubeziehen.

Diese Verpflichtung ergibt sich aus § 1 Preisangabenverordnung. Sie dient der Klarheit und Vergleichbarkeit des preislichen Angebots. Diese BGH-Entscheidung bedeutet jedoch nicht, dass Nebenkosten für Heizung, Gas, Strom und Wasser nicht auch nach Verbrauch abgerechnet werden können. Bei einer verbrauchsabhängigen Abrechnung ist der Nachweis der tatsächlich entstandenen Kosten, z. B. durch einen Zähler, erforderlich.

2 Ausstattung und Service für Familien 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.

5 Freizeitangebote für Familien

5.1 Freizeitangebote

Insbesondere in größeren Anlagen (ab 40 Zimmern) sollten betriebseigene Kinderprogramme angeboten werden. Dies gilt vor allem für die Hauptsaison.

5.2 Außengelände

Grundsätzlich sollten alle Beherbergungsbetriebe Außenspielbereiche anbieten, die dann entsprechend geprüft werden. Nur wenn dies, z. B. aufgrund der Lage, nicht möglich ist und ausreichend Alternativen zur Verfügung stehen, kann die Jury der Nichterfüllung zustimmen.

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

- Tägliche bis wöchentliche Sichtkontrolle je nach Frequenz
- 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.

Erläuterungen zum Kriterienkatalog

6 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](#), QMF-Workshops sowie die Teilnahme an Erste Hilfe Kursen (Erste Hilfe am Kind) und QMF-Workshops.

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

12 Nachhaltige Betriebsführung

Immer mehr Familien versuchen, ihr Leben nachhaltig zu gestalten. Auch im Urlaub entscheiden sie sich zunehmend für nachhaltige Angebote.

Die allgemein anerkannten Kriterien für nachhaltiges Reisen sind breit gefächert und dazu von vielfältigen Umgebungsbedingungen abhängig. Daher soll in diesem Abschnitt vor allem Ihr Engagement zur Erfüllung grundlegender Nachhaltigkeitsanforderungen erkennbar werden.

In vier zusammengefassten Kategorien können Sie Ihre individuellen Leistungen darstellen, ohne schematisch an punktuelle Einzelkriterien gebunden zu sein. Die aufgezählten Anforderungen dienen beispielhaft als Hinweise und bieten Raum für Ihre kreativen nachhaltigen Ideen. Einzelne Erläuterungen sind direkt zu jeder Kategorie ergänzt.

Ihre Selbsteinschätzung sollte schlüssig sein und den angegebenen Kategorien möglichst umfassend entsprechen. Die Jury ist angehalten, Ihre authentischen und nachvollziehbaren Angaben individuell zu prüfen.

12.1 Allgemeines Selbstverständnis und Kommunikation

Sichtbar soll eine nachvollziehbare Kommunikation des eigenen betrieblichen Engagements für Nachhaltigkeitsthemen sein. Dieses kann sehr vielfältig sein – von Informationsweitergabe einzelner Ideen an Ihre Gäste über Weiterbildungsaktivitäten bis hin zur bestehenden Nachhaltigkeitszertifizierung. Engagierte Akteure vor Ort können darin ebenso einbezogen werden wie die Gäste selbst (Mitmachangebote, Sensibilisierung).

12.2 Nachhaltige Mobilitätsangebote

Den Gästen sollen alle notwendigen Informationen so aufbereitet werden, dass Anreise und örtliche Mobilität (u. a. mit öff. Verkehrsmitteln) leicht und vollständig planbar ist. Die Anforderungen von Familien stehen besonders im Mittelpunkt (z. B. Fahrdauer, Umstiege, Mitnahme von Kinderwagen, Vergünstigungen, Abholservice usw.). Auch alternative Mobilitätsangebote wie Radfahren, Schiff usw. sollten mit einbezogen werden.

12.3 Klimaschutz und Ressourcenschonung

Familien sind zunehmend sensibilisiert für ein klimafreundliches Reiseerlebnis. Möglich sind moderne (regenerative) Energiequellen, Natur- und Recyclingmaterial bei Bau- und Verbrauchsstoffen, Verbrauchsreduzierung (Energie-Effizienz, Wasserverbrauch, Verpackungsabfälle, Stoffkreisläufe, Mehrweg statt Einweg-Recycling uvm.), Substitution oder Vermeidung von Plastikprodukten und -inhaltsstoffen und die passende Gästeinformation.

12.4 Produkte und Leistungen

Wesentlich ist die Widerspiegelung eines Grundverständnisses für ein nachhaltig orientiertes Portfolio verwendeter Produkte und Dienstleistungen (Lebensmittel, Kosmetik, Sanitär, Reinigung, Bürobedarf, Wäsche- und Reinigungsservice, Fahr- und Lieferdienste, regionale Produzenten und Händler uvm.). Die vielfältigen Möglichkeiten, aber auch objektiv gegebene Einschränkungen der Umsetzungsmöglichkeiten werden berücksichtigt.

Antrag Beherbergungsbetriebe 2020

Name des Betriebes	öffentlicher Gastronomiebetrieb	Für welche Altersgruppe gelten Ihre Angebote?*					
	☐ vorhanden* ☐ nicht vorhanden	Art des Betriebes 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
Adresse	Name und Art der gastronomischen Versorgung						
		Bauernhof	☐	☐	☐	☐	☐
		Camping	☐	☐	☐	☐	☐
Rechnungsadresse	Zuständige Tourist-Information mit Adresse	Ferienanlage	☐	☐	☐	☐	☐
		Familienferienstätte	☐	☐	☐	☐	☐
		Ferienwohnung	☐	☐	☐	☐	☐
Inhaber	Anzahl der Betten, Übernachtungen, Touristenstellplätze 2019	Gasthof	☐	☐	☐	☐	☐
		Hotel	☐	☐	☐	☐	☐
Ansprechpartner (Name, Funktion, Telefon)		Pension	☐	☐	☐	☐	☐
	Homepage, Social Media	Sonstiges: _____	☐	☐	☐	☐	☐
E-Mail Ansprechpartner		**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	Telefon, Fax	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?
Liegt eine gültige Klassifizierung nach der Deutschen Hotelklassifikation oder der deutschen Klassifizierung für Gästehäuser, Gästehöfe, Pensionen (DEHOGA Landesverband-Mecklenburg-Vorpommern, Schwerin) oder nach DTV e.V. (Deutscher Tourismusverband e.V.) zur Klassifizierung von Ferienhäusern, Ferienwohnungen, Privatzimmern, Campingplätzen oder DLG bzw. QMJ vor? ☐ Ja ☐ Nein Ausstellungsdatum:

Qualitätsstandard 1 – Information und Service vor der Reise

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 kindergängig / barrierefrei sind ☐ Gustav abgebildet – Nutzung des Qualitätssiegels in der Vermarktung (bei Rezertifizierung)		☐ ☐ ☐ ☐	
1.2	Reservieren und Buchen ☐ Versand von Informationen, Reservierung und Buchungsbestätigung innerhalb von 48h ☐ Anreiseinformation inklusive Hinweis auf Wegbeschreibung ☐ Vorbereitete Check-In/-Out Formulare für angemeldete Gäste ☐ Flexible Check-In/-Out-Zeiten nach Absprache		☐ ☐ ☐ ☐	
1.3	Preisvorteile, Anreize für Familien ☐ Anreiseunterstützung ☐ Familienpreise, Ermäßigungen, Kombitickets u. ä. ☐ Endreinigung von Ferienhäusern, Ferienwohnungen, Privatzimmern im Preis enthalten		☐ ☐ ☐	

Qualitätsstandard 2 – Ausstattung und Service für Familien 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	Ausstattung und Service für Familien vor Ort			
2.1	Familienfreundliche Ausstattung / Unterbringung ☐ Gepflegter familienfreundlicher Gesamteindruck (Haus, Zimmer, Camping) ☐ Familienfreundliche Atmosphäre im Empfangsbereich ☐ Kinderfreundliche Orientierungshilfen im Haus, für die Zimmer, im Gelände ☐ Wäscheservice oder Waschmaschine, Trockner stehen zur Verfügung ☐ Auf Nachfrage Notfallutensilien (z. B. Windeln, Feuchttücher ...) erhältlich ☐ Sanitärbereich: Kinder-WC oder Toilettensitze, Kinderwaschbecken oder rutschfeste Stehhilfe, Handtuchhaken in für Kinder erreichbarer Höhe, Windeleimer ☐ Fliegengitter, Mückenschutz vor mindestens einem Fenster im Schlafzimmer ☐ Möglichkeit zum Abdunkeln der Schlafzimmer ☐ Abstellmöglichkeiten für z. B. Kinderwagen, Buggys im oder am Objekt		☐ 	
2.2	Sonstiges ☐ Freundliche Ansprache durch alle MitarbeiterInnen in allen Bereichen ☐ Eigene Gästeparkplätze für Gäste und Besucher in ausreichender Anzahl, gekennzeichnet, kostenlos oder kostengünstig		☐ 	

Qualitätsstandard 3 – Bedürfnisorientierte Unterbringung

Nr.	Qualitätsstandard	Bemerkungen und Selbsteinschätzungen der Antragsteller/innen (Bitte ausfüllen.)	Punkte	Bemerkungen der Jury nach den Mystery Checks und der Vor-Ort-Prüfung
3	Bedürfnisorientierte Unterbringung (Bitte nur eine der drei Kategorien ausfüllen.)			
3.1	Für Hotels und Pensionen ☐ Angemessene Anzahl von ansprechenden familien-gerechten Zimmern (2 Schlafzimmer, 2 Zimmer mit Verbindungstür, Appartements mit 2 Schlafzimmern) ☐ Gitterbetten, Kinderbetten, Kinderhochstühle stehen zur Verfügung ☐ Babybadewannen, Wickelauflagen, Flaschenwärmer können auf Wunsch bereitgestellt werden		☐ ☐ ☐	
3.2	Für Ferienwohnungen und Appartements ☐ Angemessene Anzahl von Wohnungen mit 2 getrennten Schlafräumen zusätzlich zum Wohnraum ☐ Gitterbetten, Kinderbetten, Kinderhochstühle, Babybade-wannen, Wickelauflagen, Flaschenwärmer können auf Wunsch zur Verfügung gestellt werden ☐ Ganzjährige Serviceangebote und Unterstützung der Selbstverpflegung (z. B. Brötchen-, Getränkeservice)		☐ ☐ ☐	
3.3	Für Campingplätze ☐ Campingplatzbereich für Familien ☐ Serviceangebote und Unterstützung der Selbstverpflegung (z. B. Kiosk, SB-Markt) ☐ Familienfreundlicher Kinderwasch- und Duschaum oder / und Familienbäder		☐ ☐ ☐	

Qualitätsstandard 3 – Bedürfnisorientierte Unterbringung

Nr.	Qualitätsstandard	Bemerkungen und Selbsteinschätzungen der Antragsteller/innen (Bitte ausfüllen.)	Punkte	Bemerkungen der Jury nach den Mystery Checks und der Vor-Ort-Prüfung
3	Bedürfnisorientierte Unterbringung			
3.4	Sanitäre Einrichtung (sofern zentraler Bereich vorhanden, gilt auch für Gastronomie): ☐ Ausschilderung der Toiletten für Kinder gut erkennbar ☐ Kinderfreundliche Sanitärausstattung (Kinder-WC, Toilettensitze, Kinderwaschbecken oder rutschfeste Stehhilfe) ☐ Wickeltisch, Auflage und Eimer, zugänglich für Frauen und Männer ☐ Auf Nachfrage Notfallutensilien (z. B. Windeln ...) erhältlich <i>Für Campingplätze:</i> ☐ Öffentlicher Aushang über Toilettenreinigung (Reinigungsnachweis)		☐ ☐ ☐ ☐ ☐	

Qualitätsstandard 4 – Sicherheit

[illegible]

Qualitätsstandard 5 – Freizeitangebote 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
5	Freizeitangebote für Familien			
5.1	Freizeitangebote ☐ Eigene Angebote für Familien und Kinder bzw. Aktivitäten mit den Gastfamilien: Kinderbetreuung, Familienwanderungen, Lagerfeuerabend, Grillabend, Babysitter (auch gegen Gebühr) ☐ Familien werden qualifiziert und aktuell auf Angebote, Freizeiteinrichtungen, Kooperationspartner im Ort und der Region hingewiesen (bitte Partner in der Bemerkungsspalte benennen)		☐ ☐	
5.2	Außengelände ☐ Hauseigener Spielplatz mit Prüfprotokoll, mit fachgerechten und technisch sicheren Spielgeräten mit mind. 3 stabilen Spielelementen ☐ Spielgeräte für Spiele im Freien für verschiedene Altersgruppen (z. B. Sandkasten, Springseile, Federballset, Tischtennisplatte, Bälle, Bobbycars) ☐ Sitzmöglichkeiten für Eltern nahe der Anlage bzw. direkte Beobachtungsmöglichkeit		☐ ☐ ☐	
5.3	(Ausleih)angebote im Haus / im Ort ☐ Fahrräder mit Kindersitz, Kinderfahrräder, Bollerwagen, Buggys		☐	
5.4	Spielbereich innen (auch zugänglich für Gastronomie-Gäste) ☐ Zentraler, wetterunabhängiger Spielbereich (nicht zwingend erforderlich bei weniger als 5 Zimmern / Wohnungen)		☐	
5.5	Großzügige Auswahl an Spielmaterialien ☐ Gängige und aktuelle Gesellschaftsspiele ☐ Spielzeug (z. B. Lego, Holzbausteine) ☐ Mal- und Bastelmaterial ☐ Medien (z. B. Bücher für verschiedene Altersgruppen)		☐ ☐ ☐ ☐	

Qualitätsstandard 6 und 7 – 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
6	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)		☐	
	☐ Kundenbindungsmaßnahmen (z. B. Mailings, Abschied, Geburtstagsgruß, Social Media)		☐	
	☐ Aktive Prüfung und Reaktion mit Kundenbewertungsportalen (z. B. TripAdvisor / HolidayCheck / TrustYou)		☐	
7	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 Teamberatungen 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 8 – Ausstattung und 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
8	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 9 – 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
9	Speisen und Getränke für Familien			
9.1	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)		☐ ☐ ☐ ☐ 	
9.2	Getränkeangebot ☐ Das Getränkesortiment für die Kinder ist der gesunden Ernährung verpflichtet ☐ Mindestens drei nichtalkoholische Getränke sind auf den Liter gerechnet preiswerter als alkoholische		☐ ☐ 	
9.3	Speisenangebot ☐ Frische Lebensmittel werden vorrangig bei regionalen Partnern gekauft ☐ Mindestens ein Kindergericht besteht ausschließlich aus frischen Zutaten ☐ Auf den Bedarf von Allergikern wird eingegangen		☐ ☐ ☐ 	

Qualitätsstandard 10 und 11 – 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
10	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		☐ ☐ ☐ ☐	
11	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		☐ ☐	

Qualitätsstandard 12 – Nachhaltige Betriebsführung

Nr.	Qualitätsstandard	Bemerkungen und Selbsteinschätzungen der Antragsteller/innen (Bitte ausfüllen.)	Punkte	Bemerkungen der Jury nach den Mystery Checks und der Vor-Ort-Prüfung
12	Nachhaltige Betriebsführung			
12.1	Allgemeines Selbstverständnis und Kommunikation ☐ Eigenes Engagement zur Erreichung von Nachhaltigkeitszielen, (z. B. durch internen Wissenstransfer, themenbezogene Weiterbildung, Kooperation mit Akteuren im direkten Umfeld, Einbeziehung der Gäste in Nachhaltigkeitsaktivitäten, aktive Kommunikation, erlebnispädagogische Angebote zu Nachhaltigkeitsthemen usw.)		☐	
12.2	Nachhaltige Mobilitätsangebote ☐ Umfassende und lückenlose Information über umweltfreundliche Anreisemöglichkeiten und Mobilitätsangebote vor Ort (öffentliche Verkehrsmittel – ggf. in Verbindung mit Shuttle-Angebot, Rad, Schiff, Wandern usw.), ansprechend aufbereitet, wenn notwendig mit eigenen Infomaterialien ergänzt.		☐	
12.3	Klimaschutz und Ressourcenschonung ☐ Deutlich erkennbarer Verzicht auf umweltschädliche Verpackungen, Kleinst- und Einwegpackungen. Konsequente Abfalltrennung und -vermeidung, bevorzugte Verwendung von Naturmaterialien, klimafreundliche Energiequellen für Gebäude, ggf. für Fahrzeuge uvm.		☐	
12.4	Produkte und Leistungen ☐ Deutlicher Anteil nachhaltig produzierter oder -bezogener Produkte oder sozialverträglicher Dienstleistungen (Bio, Fairtrade, regional, saisonal, Recycling ...), ohne ökologisch schädliche Inhaltsstoffe, mit Herkunftsinformation. Nutzung regionaler Ressourcen, z. B. kostenfreies jederzeit zugängliches Trinkwasserangebot für Gäste.		☐	

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

- ☐ DEHOGA- bzw. DTV-Klassifizierung (sofern vorhanden)
- ☐ TÜV-Zertifikat für Spielplätze
- ☐ Erst-Helfer-Nachweis (empfohlen mit thematischem Fokus auf Kinder)
- ☐ Hauseigenes Prospekt- und Printmaterial
- ☐ Übernachtungsgutschein für eine Testfamilie (3 ÜN mit Frühstück)
(Gültigkeit Juli 2020 bis Juli 2023)
- ☐ Kombinierte Betriebe: Speisen- und Getränkekarte, Kinderkarte
- ☐ Kombinierte Betriebe: Verzehrgutschein für Testfamilie im Wert von 75,00 €
(Gültigkeit Juli 2020 bis Juli 2023)

Zusätzliche Anlagen (optional)

- ☐ Gästebewertungen
- ☐ Nachweis von themenrelevanten Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen (Fachschulungen)
- ☐ Kundenbindungsmaßnahmen
- ☐ Nachhaltigkeitszertifikate
- ☐ 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 2020**



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

Meinung der Jury zu den Qualitätsstandards 1-7

Nr.	Qualitätsstandard	Das hat der Jury besonders gut gefallen:	Hier sieht die Jury Entwicklungspotenzial:
1	Information und Service		
2	Ausstattung und Service für Familien vor Ort		
3	Bedürfnisorientierte Unterbringung		
4	Sicherheit		
5	Freizeitangebote für Familien		
6	Qualitätssicherung		
7	Familienfreundlichkeit für Mitarbeitende		

Meinung der Jury zu den Qualitätsstandards 8 -12

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

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	10	
2	Ausstattung und Service für Familien vor Ort	11	
3	Bedürfnisorientierte Unterbringung	Beherbergungsbetriebe 7 Campingplätze 8	
4	Sicherheit	8	
5	Freizeitangebote für Familien	11	
6	Qualitätssicherung	4	
7	Familienfreundlichkeit für Mitarbeitende	3	
8	Ausstattung und Service in der Gastronomie	3	
9	Speisen und Getränke für Familien	9	
10	Sicherheit vor Ort in der Gastronomie	4	
11	Familienfreundliche Zusatzangebote in der Gastronomie	2	
12	Nachhaltige Betriebsführung	4	
	Rezertifizierung	1	
	Gesamt Beherbergungsbetrieb (Rezertifizierung)	Beherbergungsbetriebe 58 (59) Campingplätze 59 (60)	
	Gesamt kombinierter Betrieb (Rezertifizierung)	Beherbergungsbetriebe 76 (77) Campingplätze 77 (78)	

Folgende Auflagen wurden durch die Jury erteilt	Erfüllung bestätigt	Dieser Betrieb ist
		☐ zertifiziert bis 2023
		☐ nicht zertifiziert