

# Qualitätsmanagement

## Familienurlaub MV 2020

Antrag für Erlebnispartner und kombinierte Betriebe  
(Erlebnispartner 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 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, 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 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 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 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](mailto:m.vaarnas@auf-nach-mv.de)

Die auf der Seite 12 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 12 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) <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Familie explizit in Wort und Bild angesprochen</li> <li><input type="checkbox"/> Angebote für Kinder und gemeinsame Familienaktivitäten</li> <li><input type="checkbox"/> Barrierefreiheit: Informationen darüber, ob Verkehrswege, Türen, Zugänge und Aufzüge kinderwagentauglich / barrierefrei sind</li> <li><input type="checkbox"/> Gustav abgebildet – Nutzung des Qualitätssiegels in der Vermarktung (bei Rezertifizierung)</li> </ul>		2 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	3

## 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](mailto: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](#), QMF-Workshops 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

## Erläuterungen zum Kriterienkatalog

### 11 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.

#### 11.1 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).

#### 11.2 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.

#### 11.3 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.

#### 11.4 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 Erlebnispartner 2020

Name des Betriebes	Öffentlicher Gastronomiebetrieb	Für welche Altersgruppe gelten Ihre Angebote?*					
	<input type="checkbox"/> vorhanden* <input type="checkbox"/> nicht vorhanden	<b>Familien mit</b>  <b>Art des Betriebes</b>	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Erlebnisbad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Inhaber	Rechnungsadresse	Indoorspielplatz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Tier-, Umwelt- Naturpark	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Bauernhof	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ansprechpartner (Name, Funktion, Telefon)	Homepage, Social Media	Freizeitsportattraktion	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Sonstiges: _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Besucherzahlen 2019					
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	<b>Bewerbung als Partner der Tourismusgemeinde</b>					

\* 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 <b>(Bitte ausfüllen.)</b>	Punkte	Bemerkungen der Jury nach den Mystery Checks und der Vor-Ort-Prüfung
1	<b>Information und Service</b>			
1.1	<b>Aktuelle betriebseigene Informationen für Familien (Print und Online)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Familie explizit in Wort und Bild angesprochen</li> <li><input type="checkbox"/> Angebote für Kinder und gemeinsame Familienaktivitäten</li> <li><input type="checkbox"/> Barrierefreiheit: Informationen darüber, <b>ob</b> Verkehrswege, Türen, Zugänge und Aufzüge kinderwagentauglich/ barrierefrei sind</li> <li><input type="checkbox"/> Gustav abgebildet – Nutzung des Qualitätssiegels in der Vermarktung (bei Rezertifizierung)</li> </ul>		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
1.2	<b>Öffentlichkeitsarbeit</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Imageprospekt</li> <li><input type="checkbox"/> Veranstaltungskalender</li> <li><input type="checkbox"/> Informationen via E-Mail, Telefon, Social Media</li> <li><input type="checkbox"/> Ausgewiesene Familieneintrittspreise, Ermäßigungen, Kombitickets u. ä.</li> </ul>		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
1.3	<b>Anfahrt</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Anreiseinformation auf Website</li> <li><input type="checkbox"/> Betriebseigene Parkplätze für Besucher, gekennzeichnet und kostenlos oder kostengünstig</li> <li><input type="checkbox"/> Kurzparkmöglichkeit in Nähe des Eingangs</li> <li><input type="checkbox"/> ÖPNV- Haltestelle</li> </ul>		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	

**Qualitätsstandard 2 – Orientierungshilfen und Service vor Ort**

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

## Qualitätsstandard 3 – Specials Ihrer Einrichtung

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



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

Nr.	Qualitätsstandard	Bemerkungen und Selbsteinschätzungen der Antragsteller/innen <b>(Bitte ausfüllen.)</b>	Punkte	Bemerkungen der Jury nach den Mystery Checks und der Vor-Ort-Prüfung
5	<b>Qualitätssicherung</b>			
	<input type="checkbox"/> Regelmäßige interne Qualitätssicherung (z. B. durch Gästebefragung, Gästebuch, kontinuierliches, gästeorientiertes Beschwerdemanagement, Mystery Checks) <input type="checkbox"/> Regelmäßige Teilnahme an themenrelevanten Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen (nachweislich 1x pro Jahr, mindestens ein Mitarbeiter) <input type="checkbox"/> Aktive Prüfung und Reaktion mit Kundenbewertungsportalen (z. B. TripAdvisor / HolidayCheck / TrustYou)		<input type="checkbox"/>   <input type="checkbox"/>   <input type="checkbox"/>	
6	<b>Familienfreundlichkeit für Mitarbeitende</b>			
	<input type="checkbox"/> <b>Wie werden bei der Arbeitsplanung die familienbedingten Bedürfnisse und Zeitprobleme der Mitarbeitenden</b> (z. B. Beginn und Ende der Arbeitszeit, Pausenregelung, Kinderbonuszeit, Urlaubsregelung, Öffnungszeiten der Kindertageseinrichtungen, Ferienbetreuungsengpässe) <b>berücksichtigt?</b> <input type="checkbox"/> <b>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?</b> <input type="checkbox"/> <b>Wie werden Mitarbeitende ermutigt, Bedarfe anzumelden und wie werden gemeinsam mit den Führungskräften Lösungen für Vereinbarkeitsprobleme</b> (z. B. familienorientierte Dienstleistungen) <b>gesucht?</b>		<input type="checkbox"/>   <input type="checkbox"/>   <input type="checkbox"/>	

**Qualitätsstandard 7 – Service in der Gastronomie**

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

## Qualitätsstandard 8 – Speisen und Getränke für Familien

Nr.	Qualitätsstandard	Bemerkungen und Selbsteinschätzungen der Antragsteller/innen <b>(Bitte ausfüllen.)</b>	Punkte	Bemerkungen der Jury nach den Mystery Checks und der Vor-Ort-Prüfung
8	<b>Speisen und Getränke für Familien</b>			
8.1	<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> <li><input type="checkbox"/> Separate Kinderkarte ist vorhanden (oder: Speise- und Getränkekarte mit integriertem Angebot für Kinder)</li> </ul>		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
8.2	<b>Getränkeangebot</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Das Getränkesortiment für die Kinder ist der gesunden Ernährung verpflichtet</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"/>	
8.3	<b>Speisenangebot</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Frische Lebensmittel werden vorrangig bei regionalen Partnern gekauft</li> <li><input type="checkbox"/> Auf den Bedarf von Allergikern wird eingegangen</li> </ul>		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	

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

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



## Qualitätsstandard 11 – Nachhaltige Betriebsführung

Nr.	Qualitätsstandard	Bemerkungen und Selbsteinschätzungen der Antragsteller/innen <b>(Bitte ausfüllen.)</b>	Punkte	Bemerkungen der Jury nach den Mystery Checks und der Vor-Ort-Prüfung
11	<b>Nachhaltige Betriebsführung</b>			
11.1	<b>Allgemeines Selbstverständnis und Kommunikation</b> <input type="checkbox"/> 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.).		<input type="checkbox"/>	
11.2	<b>Nachhaltige Mobilitätsangebote</b> <input type="checkbox"/> 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.		<input type="checkbox"/>	
11.3	<b>Klimaschutz und Ressourcenschonung</b> <input type="checkbox"/> 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.		<input type="checkbox"/>	
11.4	<b>Produkte und Leistungen</b> <input type="checkbox"/> 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.		<input type="checkbox"/>	

## 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 thematischen 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 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 Emailprogramm die automatische Sendefunktion 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 1-6

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 7-11

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		
11	Nachhaltige Betriebsführung		

## Gesamteinschätzung der Jury

**Gesamteinschätzung** (beinhaltet z. B. Hygiene, Sicherheit, Funktion, 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	
11	Nachhaltige Betriebsführung	4	
	Rezertifizierung	1	
	<b>Gesamt Erlebnispartner</b> (Rezertifizierung)	<b>49 (50)</b>	
	<b>Gesamt kombinierter Betrieb</b> (Rezertifizierung)	<b>66 (67)</b>	

Folgende Auflagen wurden durch die Jury erteilt	Erfüllung bestätigt	Dieser Betrieb ist
		<input type="checkbox"/> zertifiziert bis 2023 <input type="checkbox"/> nicht zertifiziert