

# *Qualitätsmanagement*

## *Familienurlaub MV 2022*

Antrag für Tourismusgemeinden (Orte und Städte)



# Ziele und Inhalte: Qualitätsmanagement Familienurlaub MV 2022

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 Anne Seifert  
fon (0381) 40 30-653  
fax (0381) 40 30-555  
a.seifert@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, Fahrgastsschiffahrt 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 2022

## 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](http://www.gaeste-von-morgen.de)

## Ablauf

Der Einsendeschluss für die Antragstellung mit Anlagen für das Jahr 2022 ist der **28. Februar 2022**.

Die Jury überprüft alle gültigen Anträge vor Ort. Die Vor-Ort-Prüfung erfolgt im Zeitraum Ende März bis Mitte Juni 2022 (ausgenommen Feiertage und Wochenenden). Die Ergebnisse werden im Juli 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 Laufe des Jahres 2022 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. gesetzlicher 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:**

**[a.seifert@auf-nach-mv.de](mailto:a.seifert@auf-nach-mv.de)**

Die auf der Seite 8 des Antrags aufgelisteten Anlagen senden Sie bitte per Post an:

**Tourismusverband  
Mecklenburg-Vorpommern e. V.  
Frau Anne Seifert  
Konrad-Zuse-Straße 2  
18057 Rostock**

Zu den Unterlagen gehören der digital ausgefüllte Antrag mit Qualitätsverpflichtung sowie die auf der Seite 8 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 2022**

# 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 Informationen der Tourist-Information (Print und Online)			
	<input type="checkbox"/> Familie in Wort und Bild angesprochen <input type="checkbox"/> Hinweise auf das Familien- und Kinderprogramm <input type="checkbox"/> Kennzeichnung von familienorientierten Gastgebern und Einrichtungen im Gastgeberverzeichnis <input type="checkbox"/> Barrierefreiheit: Informationen darüber, ob Verkehrswege, Türen, Zugänge und Aufzüge kinderwagentauglich / barrierefrei sind <input type="checkbox"/> 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/Dokumente (Leitbild, ...) 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: [a.seifert@auf-nach-mv.de](mailto:a.seifert@auf-nach-mv.de)

## Erläuterungen zum Kriterienkatalog

### 1 Information und Service

#### 1.1 Aktuelle Informationen der Tourist-Information (Print und Online)

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.

#### 4 Sicherheit im öffentlichen Spiel- und Freizeitbereich

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.

#### 6 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

#### 7 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.

#### 7.1 Allgemeines Selbstverständnis und Kommunikation

Sichtbar soll eine nachvollziehbare Kommunikation des eigenen betrieblichen Engagements für Nachhaltigkeitsthemen sein. Dieses kann sehr vielfältig sein – von Informationsweiter-

gabe 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).

#### 7.2 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.

#### 7.3 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.

#### 7.4 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 Tourismusgemeinden 2022

<b>Name der Gemeinde, Stadt</b>	<b>Anzahl der Übernachtungen 2021</b>	<b>Für welche Altersgruppe gelten Ihre Angebote?*</b>																
		<table border="1"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> </tr> <tr> <td style="font-size: 8px;">Babys 0 bis 3 Jahre</td> <td style="font-size: 8px;">Minis 4 bis 6 Jahre</td> <td style="font-size: 8px;">Junior 7 bis 11 Jahre</td> <td style="font-size: 8px;">Teens 12 bis 15 Jahre</td> <td style="font-size: 8px;">Jugend ab 16 Jahre</td> <td></td> </tr> </table>											Babys 0 bis 3 Jahre	Minis 4 bis 6 Jahre	Junior 7 bis 11 Jahre	Teens 12 bis 15 Jahre	Jugend ab 16 Jahre	
Babys 0 bis 3 Jahre	Minis 4 bis 6 Jahre	Junior 7 bis 11 Jahre	Teens 12 bis 15 Jahre	Jugend ab 16 Jahre														
<b>Repräsentant</b>	<b>Rechnungsadresse</b>	<b>für Familien mit</b> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>					<input type="checkbox"/>											
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
<b>Ansprechpartner (Name, Funktion, Telefon)</b>	<b>Zuständige Tourist-Information</b>	<b>Beherbergungsbetriebe</b>																
<b>E-Mail Ansprechpartner</b>	<b>Adresse Tourist-Information</b>	<b>Erlebnispartner</b>																
<b>Telefon Tourist-Information</b>	<b>E-Mail Service, Anfragen Tourist-Information</b>	<b>Gastronomiebetriebe</b>																
<b>Homepage, Social Media</b>	<b>POI***-Eintrag beim Regionalverband oder Tourismusverband MV e. V.</b>	<p>* Je nach Ihren spezifischen Stärken können Sie Ihren Angebotschwerpunkt individuell bestimmen. Je nach Art und Größe des Betriebes können mehrere Alters- und Angebotsgruppen abgedeckt werden.</p> <p>** Mindestens zwei Beherbergungsbetriebe mit mehr als 8 Betten oder mindestens ein Beherbergungsbetrieb mit mehr als 8 Betten und ein Erlebnispartner.</p>																
	<input type="checkbox"/> vorhanden <input type="checkbox"/> nicht vorhanden Link zum POI-Eintrag: _____																	

\*\*\* POI (Point of Interest): Ihr Unternehmen/Ihre Veranstaltungen sind auf der Internetseite des Regionalverbandes oder des TMV gelistet (z. B. [www.auf-nach-mv.de](http://www.auf-nach-mv.de))

## Alleinstellungsmerkmale

<b>Unsere besondere Qualität für Familien</b>	
Kinder kommen gern zu uns, weil ...	
Familien kommen gern zu uns, weil ...	
Eltern und weitere mitreisende Erwachsene kommen gern zu uns, weil ...	
<input type="checkbox"/> Rezertifizierung: Was hat sich seit der letzten Zertifizierung bei uns für Familien verbessert oder verändert? Sind Auswirkungen spürbar? Wenn ja, in welcher Form? Was wurde beim Thema Nachhaltige Betriebsführung (Punkt 7) weiterentwickelt?	
Was planen Sie für die kommenden Jahre? Welche strategischen Ziele haben Sie sich gesetzt? Was möchten Sie weiterentwickeln? (Nicht nur auf das Thema Familie bezogen)	

<b>Grundlegende Voraussetzungen für die Teilnahme am Qualitätsmanagement Familienurlaub (QMF):</b>			
Tourist-Information ist mit der i-Marke des DTV ausgezeichnet		Leitbild, Auszug aus Marketingstrategie oder Tourismuskonzept der Gemeinde, der Region, des Planungsverbandes für die Kundengruppe Familien	
<input type="checkbox"/> beantragt <input type="checkbox"/> vorhanden	<input type="checkbox"/> Dokument liegt vor	<input type="checkbox"/> in Arbeit <input type="checkbox"/> vorhanden	<input type="checkbox"/> Dokument liegt vor
Ausstellungsdatum:		Ausstellungsdatum:	

## Qualitätsstandard 1 – Information und Service vor der Reise

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 Informationen der Tourist-Information (Print und Online)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Familie in Wort und Bild angesprochen</li> <li><input type="checkbox"/> Hinweise auf das Familien- und Kinderprogramm</li> <li><input type="checkbox"/> Kennzeichnung von familienorientierten Gastgebern und Einrichtungen im Gastgeberverzeichnis</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>		<input type="checkbox"/>          <input type="checkbox"/>	
1.2	<b>Service</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Kundenanfragen: Versand der angefragten Information und ggf. Buchungsbestätigung innerhalb von 24 Stunden</li> <li><input type="checkbox"/> Infos in der TI zu (Kinder-) Fahrrad-, Sportgeräte-, Kinderbuggy-, Rückentragesitz- und Bollerwagenverleih</li> <li><input type="checkbox"/> Infos in der TI zu ÖPNV vor Ort, Bahnanbindung (IC-Bahnhof) und Bahn-Abholung, Transfer</li> <li><input type="checkbox"/> Öffentliche Toilette mit Kinderzubehör (Wickel-, Toilettenaufsatz), rutschfeste Stehhilfe, öffentlicher Aushang über Toilettenreinigung (Reinigungsnachweis), Anzahl und Öffnungszeiten der Toiletten (bitte benennen)</li> </ul>		<input type="checkbox"/>          <input type="checkbox"/>	

## Qualitätsstandard 2 – Familienorientierung

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>Familienorientierung</b>			
2.1	<b>Herzlich willkommen</b> <input type="checkbox"/> Familienorientierter, gepflegter Gesamteindruck der Gemeinde und des kommunalen Urlaubsangebotes <input type="checkbox"/> Familienfreundliches, touristisches Leitsystem für PKW, Radfahrer, Bahnreisende und Fußgänger <input type="checkbox"/> Infos in der TI zur ärztlichen Versorgung (Notfalladressen bzw. aktuelle Übersicht, Dienstplan der Ärzte u. Apotheken)		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
2.2	<b>An den Bedürfnissen von Familien orientiert</b> <input type="checkbox"/> Kurzparkmöglichkeit in Nähe der Tourist-Information bzw. ÖPNV Haltestelle <input type="checkbox"/> Kinderaufenthalts- oder Spielbereich in der Tourist-Information oder in unmittelbarer Nähe mit Sitzgelegenheiten für die Aufsicht		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
2.3	<b>Attraktive Angebote für Familien</b> <input type="checkbox"/> Freizeiteinrichtungen (z. B. Spiel, Sport, Erlebnis, Museum, Unterhaltung, Kinderbetreuung, Kultur, Naturerlebnisse) <input type="checkbox"/> Angemessene Anzahl* von Indoor-Freizeiteinrichtungen <input type="checkbox"/> Angemessene Anzahl* von Outdoor-Freizeiteinrichtungen <input type="checkbox"/> Öffentlich zugänglicher Spielplatz mit Prüfprotokoll und mindestens fünf unterschiedlichen Spielelementen <input type="checkbox"/> Rasenfläche, Multifunktionsfeld (für Fuß-, Volleyball) <input type="checkbox"/> Infos in der TI zur Barrierefreiheit und zur Nutzung dieser Anlagen für Familien mit Angehörigen mit Behinderungen		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	

\* Orte bis 200.000 Übernachtungen: mindestens eine Einrichtung mit Schwerpunktangebot für Urlauberfamilien  
 Orte zwischen 200.000 und 450.000 ÜN mindestens zwei Einrichtungen  
 Orte über 450.000 ÜN mindestens drei Einrichtungen



## 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 Gästebefragungen mit schriftlicher Auswertung und entsprechenden Maßnahmen, Mystery Checks, kontinuierliches und gästeorientiertes Beschwerdemanagement) <input type="checkbox"/> Regelmäßige Teilnahme an themenrelevanten Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen (mind. 1x pro Jahr, z. B. QMF, Gästeservice, Erste Hilfe alle 2 Jahre) <input type="checkbox"/> Welches sind die drei wichtigsten Maßnahmen zur Einhaltung der aktuellen Corona-Schutzstandards in Ihrem Unternehmen?		<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 berücksichtigt?</b> (z. B. Beginn und Ende der Arbeitszeit, Pausenregelung, Kinderbonuszeit, Urlaubsregelung, Öffnungszeiten der Kindertageseinrichtungen, Ferienbetreuungsengpässe) <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 Teamberatungen 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 gesucht?</b> (z. B. familienorientierte Dienstleistungen)		<input type="checkbox"/>   <input type="checkbox"/>   <input type="checkbox"/>	

## Qualitätsstandard 7 – 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
7	<b>Nachhaltige Betriebsführung</b>			
7.1	<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"/>	
7.2	<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"/>	
7.3	<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"/>	
7.4	<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

#### Antragsteller/innen

- |  |                          |
|--|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> Nachweis i-Marke  | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> TÜV-Zertifikat für Spielplätze  | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> Zielgruppenrelevantes Prospektmaterial<br>(Ortsprospekte, Gastgeberverzeichnis, Image-<br>broschüre, Zielgruppenangebote, Pauschalen) | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> Kinder-und Familienprogramm,<br>Veranstaltungskalender  | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> Leitbild, Auszug aus Marketingstrategie oder<br>Tourismuskonzept mit Fokus Familien   | <input type="checkbox"/> |

### Zusätzliche Anlagen (optional)

#### Antragsteller/innen

- |   |                          |
|---|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> Gästebewertungen   | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> Nachweis von themenrelevanten Aus- und<br>Weiterbildungsmaßnahmen (Fachschulungen) | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> Kundenbindungsmaßnahmen  | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> Nachhaltigkeitszertifikate   | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> Sonstiges: _____   | <input type="checkbox"/> |
| _____   |                          |
| _____   |                          |

\_\_\_\_\_  
Datum der Antragsstellung

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

Datum der Vor-Ort-Prüfung durch die Jury	Gesprächspartner vor Ort	Ansprechpartner der 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: [a.seifert@auf-nach-mv.de](mailto:a.seifert@auf-nach-mv.de)

Vergessen Sie bitte nicht, Ihre **Anlagen per Post** zu versenden. **Einsendeschluss: 28. Februar 2022**



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

**Meinung der Jury zu den Qualitätsstandards 1-5**

Nr.	Qualitätsstandard	Das hat der Jury besonders gut gefallen:	Hier sieht die Jury Entwicklungspotenzial:
1	Information und Service		
2	Familienorientierung		
3	Kommunale Angebote		
4	Sicherheit im öffentlichen Spiel- und Freizeitbereich		
5	Qualitätssicherung		

### Meinung der Jury zu den Qualitätsstandards 6-7

Nr.	Qualitätsstandard	Das hat der Jury besonders gut gefallen:	Hier sieht die Jury Entwicklungspotenzial:
6	Familienfreundlichkeit für Mitarbeitende		
7	Nachhaltige Betriebsführung		

### Gesamteinschätzung der Jury

<p><b>Gesamteinschätzung</b> (beinhaltet z. B. Hygiene, Sicherheit, Funktionalität, Gesamt-Erscheinungsbild, Modernisierungsbedarf, Personal, Visionen, Weiterentwicklung, Wertschätzung bei der Jurybereitung, Stimmigkeit des Angebotes, Einbindung und Ansprache der Kinder)</p>
<p></p>

## Auswertung

Nr.	Qualitätsstandard	Maximal erreichbare Punktzahl	Erreichte Punktzahl
1	Information und Service	8	
2	Familienorientierung	11	
3	Kommunale Angebote	4	
4	Sicherheit im öffentlichen Spiel- und Freizeitbereich	5	
5	Qualitätssicherung	3	
6	Familienfreundlichkeit für Mitarbeitende	3	
7	Nachhaltige Betriebsführung	4	
	Rezertifizierung	1	
	<b>Gesamt Tourismusgemeinde</b> (Rezertifizierung)	<b>38 (39)</b>	

Folgende Auflagen wurden durch die Jury erteilt	Erfüllung bestätigt	Dieser Ort ist
		<input type="checkbox"/> zertifiziert bis 2025
		<input type="checkbox"/> nicht zertifiziert
		Zertifizierte Partnerbetriebe (Anzahl, Kategorie, Laufzeit)
		_____
		_____
		_____