



Qualitätsmanagement Familienurlaub MV 2023

Antrag für Erlebnispartner und kombinierte Betriebe
(Erlebnispartner mit Gastronomie)

tmv.de/qmf



tut gut.

Ziele und Inhalte: Qualitätsmanagement Familienurlaub MV 2023

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
Anne-Katrin Höhle
fon (0381) 40 30-662
fax (0381) 40 30-555
a.hoehle@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 teilnehmen, wenn sie mindestens zwei familienorientierte Beherbergungsbetriebe mit jeweils mindestens 9 Betten oder einen solchen familienorientierten Beherbergungsbetrieb sowie einen Erlebnispartner im Ort vorweisen können. Die Beherbergungsbetriebe bzw. Erlebnispartner müssen nicht zwingend selbst zertifiziert sein, aber im Rahmen eines Vor-Ort-Abgleiches zur Familienfreundlichkeit der Jury zugänglich 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 2023

Jury

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

Sie besteht aus Vertreter/innen der Organisationen:

- Ministerium für Wirtschaft, Infrastruktur, Tourismus und Arbeit Mecklenburg-Vorpommern
- Ministerium für Soziales, Gesundheit und Sport Mecklenburg-Vorpommern
- Deutscher Hotel- und Gaststättenverband Mecklenburg-Vorpommern e. V.
- Regionale Tourismusverbände
- Kreis- bzw. Gemeindevertretung
- Tourismusverband M-V e. V.
- Familientourismusberatung „Gäste von Morgen“
- Kommunikationsagentur H2F

Ablauf

Der Einsendeschluss für die Antragstellung mit Anlagen für das Jahr 2023 ist der **28. Februar 2023**.

Die Jury überprüft alle gültigen Anträge vor Ort. Die Vor-Ort-Abgleich erfolgt im Zeitraum März bis Mitte Juni 2023 (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 2023 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.hoehle@auf-nach-mv.de

Die auf der Seite 14 des Antrags aufgelisteten Anlagen senden Sie bitte per Post an:

**Tourismusverband Mecklenburg-Vorpommern e. V.
Anne-Katrin Höhle
Konrad-Zuse-Straße 2
18057 Rostock**

Zu den Unterlagen gehören der digital ausgefüllte Antrag mit Qualitätsverpflichtung 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 2023

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-Abgleich durch die Jury

Nr.	Qualitätsstandard	Bemerkungen und Selbsteinschätzungen der Antragsteller/innen (Bitte ausfüllen.)	Punkte	Bemerkungen der Jury nach den Mystery Checks und Vor-Ort-Abgleich
1	Information und Service			
1.1	Aktuelle Informationen der Tourist-Information (Print und Online) ☐ Familie in Wort und Bild angesprochen ☐ Hinweise auf das Familien- und Kinderprogramm ☐ Kennzeichnung von familienorientierten Gastgebern und Einrichtungen im Gastgeberverzeichnis und Veranstaltungskalender ☐ Informationen darüber, ob Verkehrswege, Türen, Zugänge und Aufzüge kinderwagentauglich / barrierefrei sind		☐ ☐ ☐ ☐	

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 des Vor-Ort-Abgleichs aus. Für nicht erfüllte Qualitätsstandards gibt es keinen Punkt.

Die Jury vergibt Punkte für die Erfüllung der vorgegebenen Kriterien nach einer Mysteryanfrage und des Vor-Ort-Abgleichs. 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 zum Vor-Ort-Abgleich / 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.

3. Gekennzeichnete **Soll-Kriterien (in blau)** müssen zum Bewerbungszeitpunkt noch nicht zwingend erfüllt sein, auf die Erfüllung muss jedoch im zertifizierten Zeitraum aktiv und nachweislich hingearbeitet werden.

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.hoehle@auf-nach-mv.de**

Erläuterungen zum Kriterienkatalog

1 Information und Service

1.1 Aktuelle betriebseigene Informationen für Familien (Print und Online)

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 farb-

liche 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 beim Vor-Ort-Abgleich 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).

Mindestens einmal jährlich wird die Teilnahme an einem QMF-Workshop, Seminar oder Netzwerktreffen erwartet.

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 2023

Name des Betriebes	Öffentlicher Gastronomiebetrieb	Für welche Altersgruppe gelten Ihre Angebote?*					
	☐ vorhanden* ☐ nicht vorhanden	Familien mit Art des Betriebes	Babys 0 bis 3 Jahre	Minis 4 bis 6 Jahre	Junior 7 bis 11 Jahre	Teens 12 bis 15 Jahre	Jugend ab 16 Jahre
Adresse	Name und Art der gastronomischen Versorgung						
		Museum	☐	☐	☐	☐	☐
		Erlebnisbad	☐	☐	☐	☐	☐
Inhaber	Rechnungsadresse	Indoorspielplatz	☐	☐	☐	☐	☐
		Tier-, Umwelt- Naturpark	☐	☐	☐	☐	☐
Ansprechpartner (Name, Funktion, Telefon, E-Mail)	E-Mail Rezeption, Reservierungsanfragen	Bauernhof	☐	☐	☐	☐	☐
		Freizeitsportattraktion	☐	☐	☐	☐	☐
		Sonstiges: _____	☐	☐	☐	☐	☐
Telefon, Fax	Zuständige Tourist-Information, Adresse	Besucherkzahlen 2022					
		**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.					
Homepage, Social Media	POI***-Eintrag beim Regionalverband oder Tourismusverband MV e. V.	Bewerbung als Partner der Tourismusgemeinde					
	☐ vorhanden ☐ nicht vorhanden Link zum POI-Eintrag: _____						

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

*** 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)

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?
Was wurde beim Thema Nachhaltige Betriebsführung (Punkt 11) 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)

Qualitätsstandard 1 – Information und Service

Nr.	Qualitätsstandard	Bemerkungen und Selbsteinschätzungen der Antragsteller/innen (Bitte ausfüllen.)	Punkte	Bemerkungen der Jury nach den Mystery Checks und Vor-Ort-Abgleich
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 ☐ Informationen darüber, ob Verkehrswege, Türen, Zugänge und Aufzüge kinderwagentauglich / barrierefrei sind ☐ Gustav abgebildet – Nutzung des Qualitätssiegels in der Vermarktung (bei Rezertifizierung)		☐ ☐ ☐ ☐	
1.2	Öffentlichkeitsarbeit ☐ Imageprospekt ☐ Veranstaltungskalender ☐ Informationen via E-Mail, Telefon, Social Media ☐ Ausgewiesene Familieneintrittspreise, Ermäßigungen, Kombitickets u. ä.		☐ ☐ ☐ ☐	
1.3	Anfahrt ☐ Anreiseinformation auf der Website einschließlich ÖPVN ☐ Betriebseigene Parkplätze für Besucher, gekennzeichnet möglichst kostenlos oder kostengünstig ☐ Kurzparkmöglichkeit in Nähe des Eingangs ☐ ÖPNV- Haltestelle		☐ ☐ ☐ ☐	

Qualitätsstandard 2 – Orientierungshilfen und Service vor Ort

Nr.	Qualitätsstandard	Bemerkungen und Selbsteinschätzungen der Antragsteller/innen (Bitte ausfüllen.)	Punkte	Bemerkungen der Jury nach den Mystery Checks und Vor-Ort-Abgleich
2	Orientierungshilfen und Service vor Ort			
2.1	Ausstattung ☐ Kasse, Counter in Kinderhöhe oder feste Kindertreppe ☐ Verkehrswege, Türen, Zugänge und Aufzüge sind kinderwagentauglich/für Rollstuhlfahrer geeignet ☐ Leitsystem, Beschilderung und Orientierungshilfen kindgerecht (Innen- und Außenbereich) ☐ Sitzgelegenheiten zum Pausieren mit Möglichkeit, die Kinder im Auge zu behalten ☐ Spielbereiche für unterschiedliche Altersgruppen geeignet und separiert		☐ ☐ ☐ ☐ ☐	
2.2	Familienfreundlichkeit ☐ Gepflegter, familienfreundlicher Gesamteindruck (Atmosphäre, Angebot) ☐ Familienfreundliche Öffnungszeiten (inkl. Wochenenden) ☐ Ausreichende Anzahl von gekennzeichneten, kinderfreundlichen (und geschulten) Ansprechpartnern/-innen, Info-Scouts ☐ Möglichkeit zur Selbstverpflegung (Raum oder Zone)		☐ ☐ ☐ ☐	

Qualitätsstandard 2 – Orientierungshilfen und Service vor Ort

Nr.	Qualitätsstandard	Bemerkungen und Selbsteinschätzungen der Antragsteller/innen (Bitte ausfüllen.)	Punkte	Bemerkungen der Jury nach den Mystery Checks und Vor-Ort-Abgleich
2	Orientierungshilfen und Service vor Ort			
2.3	Sanitärbereiche (gilt auch für Gastronomie) ☐ Der Besucherzahl angemessene Anzahl kostenloser Toiletten ☐ Kinder-WC oder Toilettensitze, Kinderwaschbecken oder rutschfeste Stehhilfe, Windeleimer, Händetrockner und ggfs. Duschtuchhaken in für Kinder erreichbarer Höhe ☐ Heizbarer Wickeltisch, Auflage und Eimer, zugänglich für Frauen und Männer, möglichst separat oder sichtgeschützt ☐ Auf Nachfrage Notfallutensilien (z. B. Windeln, Feuchttücher ...) erhältlich ☐ Öffentlicher Aushang über Toilettenreinigung (Reinigungsnachweis)		☐ ☐ ☐ ☐ ☐	

Qualitätsstandard 3 – Specials Ihrer Einrichtung

Nr.	Qualitätsstandard	Bemerkungen und Selbsteinschätzungen der Antragsteller/innen (Bitte ausfüllen.)	Punkte	Bemerkungen der Jury nach den Mystery Checks und Vor-Ort-Abgleich
3	Specials Ihrer Einrichtung (Bitte nur eine der vier Kategorien ausfüllen.)			
3.1	Museum ☐ Spezielle Einheiten für Kinder bzw. kinderorientierte Themen ☐ Podeste für hohe Vitrinen (auf Augenhöhe bzw. gut sichtbar für Kinder) ☐ Angemessene Texttafeln für Kinder, mit weiteren Sinnen erfassbar für Nicht-Leser (z. B. Bildtafeln, Audioguides)		☐ ☐ ☐	
3.2	Erlebnisbad ☐ Getrennte Becken, mind. ein Becken für Kleinkinder (Seichtwasser, Warmwasser im Hallenbad) und mind. eine Wasserrutsche, Bereitstellung von Schwimmhilfen ☐ Qualifizierte Badeaufsicht (Rettungsschwimmer) ☐ Krabbelbox (trockener Krabbelbereich) im Umkleidebereich, möglichst als Familienumkleide ☐ Badehandtuchhaken in Kinderhöhe ☐ Föhn höhenverstellbar bzw. für Kinder erreichbar		☐ ☐ ☐ ☐	
3.3	Indoorspielplatz und Freizeitsportattraktion ☐ Angebote für Eltern und für verschiedene Altersgruppen ☐ Regelmäßige Kontrolle der Sicherheit und Sauberkeit der Spielanlage ☐ Fußbodenheizung, zumindest in Kleinkinderbereichen		☐ ☐ ☐	

Qualitätsstandard 3 – Specials Ihrer Einrichtung

Nr.	Qualitätsstandard	Bemerkungen und Selbsteinschätzungen der Antragsteller/innen (Bitte ausfüllen.)	Punkte	Bemerkungen der Jury nach den Mystery Checks und Vor-Ort-Abgleich
3	Specials Ihrer Einrichtung (Bitte nur eine der vier Kategorien ausfüllen.)			
3.4	Tier-, Umwelt-, Naturpark und Bauernhof ☐ Angemessene Texttafeln für Kinder auf Augenhöhe bzw. gut sichtbar und mit weiteren Sinnen erfassbar für Nicht-Leser (z. B. Bildtafeln, Audioguides) ☐ Erlebbare Programme – Anfassen und Verstehen ☐ Angebote für verschiedene Altersgruppen		☐ ☐ ☐	

Qualitätsstandard 4 – Sicherheit

[illegible]

Qualitätsstandard 5 und 6 – Qualitätssicherung und Familienfreundlichkeit für Mitarbeitende

[illegible]

Qualitätsstandard 7 – Service in der Gastronomie

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

Qualitätsstandard 8 – Speisen und Getränke für Familien

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

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

Nr.	Qualitätsstandard	Bemerkungen und Selbsteinschätzungen der Antragsteller/innen (Bitte ausfüllen.)	Punkte	Bemerkungen der Jury nach den Mystery Checks und Vor-Ort-Abgleich
9	Sicherheit vor Ort in der Gastronomie			
	☐ Kinderwagenabstellbereich ☐ Verkehrswege zwischen den Tischen haben Kinderwagenbreite ☐ Steckdosen in Bereichen, die Kindern zugänglich sind, sind dauerhaft gesichert ☐ jederzeit zugänglicher, der DIN-Norm entsprechender Verbandskasten, kindgerecht ergänzt (z. B. Coolpack, Kinderpflaster, Wundsalbe), vor Ort sichtbar markiert, auch an der Rezeption		☐ ☐ ☐ ☐	
10	Familienfreundliche Zusatzangebote in der Gastronomie			
	Spielmaterialien ☐ Malbuch, Malpapier mit Malstiften oder Bastelbögen, Bastelmaterial oder Spielzeug (z. B. Geduldsspiele, Memorys, Puzzles, Bücher) ☐ Interessen unterschiedlicher Altersgruppen werden berücksichtigt		☐ ☐	

Qualitätsstandard 11 – Nachhaltige Betriebsführung

Nr.	Qualitätsstandard	Bemerkungen und Selbsteinschätzungen der Antragsteller/innen (Bitte ausfüllen.)	Punkte	Bemerkungen der Jury nach den Mystery Checks und Vor-Ort-Abgleich
11	Nachhaltige Betriebsführung			
11.1	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.).		☐	
11.2	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.		☐	
11.3	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.		☐	
11.4	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. Einem Vor-Ort-Abgleich durch die Jury und eine Testfamilie stimmen wir jederzeit zu. Der Einsatz einer Testfamilie sowie deren Eindrücke des Aufenthalts können für Werbezwecke (Verlosung, Social-Media-Posts etc.) genutzt werden.

Pflichtanlagen

Antragsteller/innen

Jury

- ☐ Prüfszertifikat für Spielplätze
- ☐ Erst-Helfer-Nachweis
empfohlen mit thematischem Fokus auf Kinder
- ☐ Für Erlebnisbäder: Nachweis Rettungsschwimmer
- ☐ Print-Informationen der Attraktionen (z. B. Imageprospekt, Veranstaltungskalender, Zielgruppeninformationen) sofern verfügbar, gern auch digital
- ☐ Gratis Familieneintrittskarte für eine Testfamilie
- ☐ Kombinierte Betriebe:
Speisen- und Getränkekarte, Kinderkarte
sofern verfügbar, gern auch digital
- ☐ Kombinierte Betriebe:
Verzehrgutschein für Testfamilie
im Wert von 50,00 €, gültig Juli 2023 - Juli 2026

☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐

Optionale Anlagen

Antragsteller/innen

Jury

- ☐ Gästebewertungen
- ☐ Nachweis von themenrelevanten Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen (Fachschulungen)
- ☐ Kundenbindungsmaßnahmen
- ☐ Nachhaltigkeitszertifikate
- ☐ Sonstiges: _____

☐
☐
☐
☐
☐

Datum der Antragsstellung

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

Datum Vor-Ort-Abgleich 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 Sendefunktion nicht unterstützen, so senden Sie die gespeicherte PDF bitte als Anhang an: a.hoehle@auf-nach-mv.de

Vergessen Sie bitte nicht, Ihre Anlagen per Post zu versenden. Einsendeschluss: 28. Februar 2023



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, Funktionalität, Zustand, Renovierungsbedarf, Personal, Visionen, Weiterentwicklung, Wertschätzung bei der Jurybereitung, Stimmigkeit des Angebotes, Einbindung und Ansprache der Kinder)

Auswertung

Nr.	Qualitätsstandard	Maximal erreichbare Punktzahl	Erreichte Punktzahl
1	Information und Service	11	
2	Orientierungshilfen und Service vor Ort	14	
3	Specials Ihrer Einrichtung	3 Erlebnisbäder 5	
4	Sicherheit	10	
5	Qualitätssicherung	5	
6	Familienfreundlichkeit für Mitarbeitende	3	
7	Ausstattung und Service in der Gastronomie	3	
8	Speisen und Getränke für Familien	9	
9	Sicherheit vor Ort in der Gastronomie	4	
10	Familienfreundliche Zusatzangebote in der Gastronomie	2	
11	Nachhaltige Betriebsführung	4	
	Rezertifizierung	1	
	Gesamt Erlebnispartner (Rezertifizierung)	50 (51) Erlebnisbäder 52 (53)	
	Gesamt kombinierter Betrieb (Rezertifizierung)	68 (69) Erlebnisbäder 70 (71)	

Folgende Auflagen wurden durch die Jury erteilt	Erfüllung bestätigt	Dieser Betrieb ist
		☐ zertifiziert bis 2026
		☐ nicht zertifiziert