



# MARITIMES QUALITÄTS- MANAGEMENT MQM®

und geplante

## DEUTSCHLANDWEITE KLASSIFIZIERUNG VON MARINAS UND SPORTBOOTHÄFEN

# AUSGANGSLAGE

Mecklenburg-Vorpommern ist heute **eines der beliebtesten Urlaubsreiseziele** der Deutschen und erreicht weiterhin hohe Zuwachsraten. Sicherung und Ausbau dieser Marktposition erfordern künftig die **Steigerung des Qualitätsniveaus** touristischer Produkte.

**“Die Enttäuschung über schlechte Qualität währt länger als die Freude am niedrigen Preis”**

Qualität wird immer mehr zum ausschlaggebenden Wettbewerbsinstrument im Tourismus. Gäste und Kunden entscheiden sich zunehmend für Angebote, bei denen sie die Sicherheit haben, dass die Leistungen qualitativ hoch stehend und ihren Preis wert sind.

# WASSERTOURISMUS IN M-V

Faszination  
Wasser

Sehr gute naturräumliche Potenziale für die weitere Entwicklung des maritimen Tourismus und Wassersports an der Küste, den Inseln und Boddengebieten sowie den Fluss- und Seenlandschaften.



VORAUSSETZUNG: Eine funktionierende und den Anforderungen entsprechende Infrastruktur und ein wettbewerbsorientiertes Serviceniveau der Marinas, Sportboothäfen und Anleger.

# AUSBILDUNGS- UND QUALITÄTSOFFENSIVE MQM®

Nachhaltige **Verbesserung der Wettbewerbsfähigkeit** im maritimen Tourismus durch Maritimes Qualitätsmanagement MQM®

Kooperationspartner:

- Tourismusverband M-V
- Wirtschaftsverbund Maritimer Tourismus
- Seglerverband, Motoryachtverband, Kanuverband M-V
- IHK Rostock
- AFZ Schifffahrt-Hafen
- Zentrum für Arbeitssicherheit, Qualitätsmanagement und Umweltschutz (AQU)

# SERVICENIVEAU

Kriterien:

- technische, ökonomische und ökologische Voraussetzungen
- Servicequalität
- Ausbildung der Mitarbeiter

*Immer mehr Unternehmen setzen bei der Steigerung der Arbeitsproduktivität auf das Wissen der Beschäftigten.*

Ohne Menschen, mit der **Einsicht** in die Notwendigkeit für Qualität, die gerne für die Gäste da sind, durch **Bereitschaft** sowie **Fähigkeit** Qualität zu bieten und ihnen dies auch glaubwürdig zu vermitteln, kann der Tourismus nicht funktionieren.

# QUALITÄTSSIEGEL



**Das MQM® steht für Qualität, Sicherheit und Umweltschutz.**

# BEWERBUNG

MV maritim - "Maritimes Qualitätsmanagement"® für Marinas, Sportboothäfen und Anleger - Mozilla ...

**"Maritimes Qualitätsmanagement"® für Marinas, Sportboothäfen und Anleger**

**Bewerbungsunterlagen zur Teilnahme an der Stufe 1**

Hiermit bewerbe ich mich um die Teilnahme am "Maritimen Qualitätsmanagement"® zur Verleihung der Gelben Welle

Name der Marina, des Sportboothafens bzw. Anlegers:

Juristische Person:

Straße, Nr.:

PLZ:

Ort:

Telefon:

Fax:

E-Mail:

Anzahl der Mitarbeiter:

Anzahl der Liegeplätze:

**Grundvoraussetzungen zur Teilnahme an der Stufe 1**  
(bitte ausfüllen, welche Grundvoraussetzungen bereits erfüllt sind)

**Service:**

1. Anzahl der Gastliegeplätze:

2. Touristische Information:

3. Wasser:

4. Strom:

5. Sanitärbereich:

6. Müllentsorgung:

**Genehmigungen:**

1. Genehmigung nach Bundes-Immissionsgesetz:

2. Baugenehmigung:

3. Wasserrechtliche Erlaubnis:

**Abschicken**

Grundsätzlich können sich **alle** Marinas, Sportboothäfen und Anleger in den Fluss- und Seenlandschaften und Küste, Inseln sowie den Boddengewässern um die Teilnahme am Qualitätsmanagement bewerben.

# SCHULUNG



Inhalte:

- Maritimes Qualitätsmanagement
- Tourismus-Marketing
- Tourismus-Management
- Betriebsspezifisches Management
- Schriftliche Prüfung



Qualifizierung zur:

- Verbesserung der Servicequalität
- Anwendung relevanter Standards
- Nachweis durch eine Prüfung

# ZERTIFIZIERUNG

Grundlagen:

- Erfolgreiche Teilnahme am **Lehrgang** im AFZ Schifffahrt Hafen
- Bestätigung durch **Teilnahmeurkunde**, unterzeichnet von IHK und TMV
- **Begehung** der wassertouristischen Anlage durch internen Auditor im Beisein der Verantwortlichen (Betreiber, Hafenmeister...)
- Erstellung eines **Prüfberichtes**



# VERGABE

Der Prüfbericht beschreibt die Einführung des Qualitätssystems MQM® entsprechend der Norm (Audit). Bei Erfüllung wird dem Tourismusverband M-V vorgeschlagen, das Zertifikat zu bescheinigen.



Ablauf:

- Bescheinigung durch den TMV
- Öffentlichkeitswirksame Übergabe des Zertifikats, des Qualitätssiegels und der "Gelben Welle"



# GELBE WELLE

**MQM als *Marketinginstrument* wird verbunden mit der  
“Gelben Welle” als *Informationsinstrument*.**

Symbol “Gelbe Welle” ist aus  
Berlin/Brandenburg bekannt - Nutzung in  
M-V auf Basis eines Lizenzvertrages

“Gelbe Welle in M-V nur dort, wo Maritimes  
QM eingeführt wurde und wirksam ist

Zusatzpiktogramme für Angebote am Standort  
(Ver-, Entsorgung, Service, Gastronomie,  
Informationen u.a.)



# ZERTIFIZIERTE STANDORTE

- Marina Kröslin GmbH
- Marina Lauterbach
- Sportboothafen "Kösters Eck",  
Malchin
- Sportbootservice Westhafen Wismar
- Ferienpark Seehof (Schweriner See)
- Yachtclub Ueckermünde e.V.
- Marina Neuhof
- Sail Point Wassersportzentrum Waren (Müritz)
- Sportboothafen im Stadthafen Rostock



# KONTROLLE

- MQM® hat eine Gültigkeit von **2 Jahren**, danach erfolgt turnusmäßige Begehung
- außerdem sind **unangemeldete Kontrollen** der ordnungsgemäßen Führung des Systems durch Interne Prüfer gestattet
- bei Mängeln zur Norm ist eine **Aberkennung möglich**

# KLASSIFIZIERUNG IN DEUTSCHLAND

Die durch den Tourismusverband Mecklenburg- Vorpommern e.V., dem Zentrum für Arbeitssicherheit, Qualitätsmanagement und Umweltschutz GmbH und der Vereinigung Deutscher Sportboothäfen erarbeiteten Klassifizierungskriterien für Marinas und Sportboothäfen in Deutschland wurden mit dem **Bundesverband für Wassersportwirtschaft (BWVS)** abgestimmt.

Der BWVS behandelte die Kriterien am 03.09.2003 auf seiner Präsidiums- und Delegiertentagung mit dem Ziel, dass wir die Produkte für den Wassersport und damit verbundenen Klassifizierungskriterien für Marinas und Sportboothäfen im Rahmen eines Symposiums auf der "**boot 2004**" in Düsseldorf vorstellen können.

# KLASSIFIZIERUNGSSYSTEM

Das Klassifizierungssystem soll:

- die Erfassung der **Qualität einer Wassersportanlage** hinsichtlich ihrer Funktionalität, der Einhaltung technischer und umweltrelevanter Standards und auch hinsichtlich ökonomischer Effekte und ihrer wassersportlichen und touristischen Bedeutung ermöglichen,
- die **Vergleichbarkeit** von Anlagen unter Beachtung unterschiedlichster Ausgangsbedingungen (Standortbedingungen, Anlagenarten, Anlagengrößen usw.) gewährleisten,
- **unterschiedlichste Niveaus** der Qualität von Wassersportanlagen (Grad der Erreichung des Optimums) abbilden können.

# WWW.MV-MARITIM.DE

Nutzen Sie das wassertouristische Internetportal [www.mv-maritim.de](http://www.mv-maritim.de) zu Ihrer Information und aktiven Teilnahme an der qualitativen Entwicklung des Wassersports in Mecklenburg-Vorpommern.



Unterstützen Sie aktiv Herrn Dr. Feige bei der Erarbeitung unserer Landestourismuskonzeption! Hier werden die Strategien und Handlungsfelder auch dieser wichtigen Wachstumsbranche „Maritimer Tourismus“ bis 2010 festgeschrieben.

**Ich wünsche uns gemeinsam viel Erfolg!**