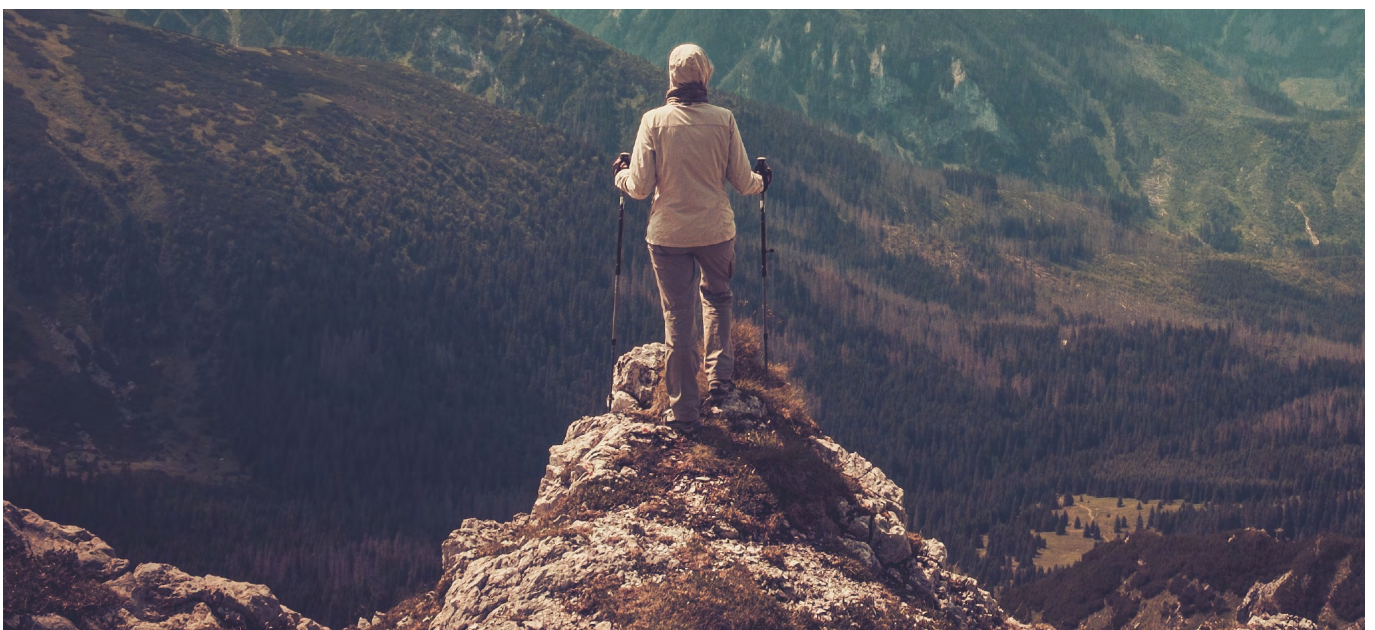


CERTYFIKACJA PODMIOTÓW TURYSTYCZNYCH



KATALOG DOBRYCH PRAKTYK





Żyjemy w cieniu pandemii, którą jako pierwsza odczuła branża turystyczna. Istotne miejsce w rządowych pakietach pomocowych musiały zająć rozwiązania dla turystyki, które zabezpieczają rynek, pomagają chronić miejsca pracy oraz płynność finansową polskich firm. Jednym z błyskawicznie wdrożonych instrumentów wypracowanych w celu ożywienia turystyki stał się Polski Bon Turystyczny. Rekordowo wykorzystywany przez rodziny jest od wielu miesięcy źródłem realnej pomocy dla branży i bardzo ważnym programem społeczno-gospodarczym.



ANDRZEJ GUT-MOSTOWY
SEKRETARZ STANU

W MINISTERSTWIE SPORTU I TURYSTYKI



spis treści

- 07** Wstęp
- 08** Opis i założenia projektu
- 11** Wyniki projektu
- 16** Wyniki z województw
- 28** Realizacja wizyt monitoringowych
- 30** Opinie audytorów
- 32** Przedsiębiorcy o Polskim Bonie Turystycznym i Certyfikacji Podmiotów Turystycznych
- 34** Wyniki badania
- 38** Opinie przedsiębiorców
- 40** Katalog Dobrych Praktyk
- 53** Podziękowania

wstęp

Szanowni Państwo,

Polski Bon Turystyczny znacząco wpłynął na zwiększenie popytu na turystykę krajową. Polska Organizacja Turystyczna jako operator programu i podmiot odpowiedzialny za jego realizację podejmuje liczne działania mające na celu popularyzowanie idei podróżowania po Polsce oraz tworzenie ofert i produktów dostosowanych do współczesnych wymagań różnych grup podróżnych.

Oddajemy dziś w Państwa ręce podsumowanie pierwszej edycji projektu Certyfikacji Podmiotów Turystycznych. Projektu, którego celem jest podniesienie atrakcyjności i bezpieczeństwa krajowej oferty turystycznej oraz wypracowanie Katalogu Dobrych Praktyk zapewniających najwyższe standardy bezpiecznego, rodzinnego wypoczynku, które staną się wzorem dla całej branży turystycznej w Polsce. W pierwszej edycji projektu wzięło udział 2,5 tysiąca podmiotów turystycznych, a przedstawiciele Polskiej Organizacji Turystycznej odbyli ponad 1,5 tysiąca spotkań, podczas których mogli potwierdzić najwyższy poziom usług świadczonych przez podmioty realizujące program Polski Bon Turystyczny. Dzięki wspólnemu zaangażowaniu stworzyliśmy bazę 1548 liderów wyróżnionych Certyfikatem Dobrych Praktyk i unikalny Katalog Dobrych Praktyk, dzięki którym turyści podróżujący po Polsce mogą czuć się bezpiecznie i komfortowo.

Anna Salamończyk-Mochel, Wiceprezes Polskiej Organizacji Turystycznej

Zależy nam, aby wszyscy turyści mogli odkrywać różnorodność turystyczną Polski i w pełni korzystać z jej oferty. Projekt Certyfikacji Podmiotów Turystycznych daje Państwu gwarancję, że zweryfikowane przez Polską Organizację Turystyczną obiekty świadczą usługi na najwyższym poziomie i są w pełni dostosowane do wyzwań dzisiejszej turystyki.

Marcin Różycki, Wiceprezes Polskiej Organizacji Turystycznej

Serdecznie zapraszamy do lektury!

opis i założenia projektu



Certyfikacja Podmiotów Turystycznych to bezpłatny projekt zorganizowany przez Polską Organizację Turystyczną, którego celem jest wyróżnienie i promowanie obiektów i organizatorów turystycznych, którzy przystąpili do programu Polski Bon Turystyczny (PBT) oraz świadczą usługi turystyczne na wysokim poziomie i dbają o bezpieczeństwo podróżnych. Projekt Certyfikacji Podmiotów Turystycznych jest dodatkową formą wsparcia dla branży turystycznej poszkodowanej przez pandemię COVID-19.

Certyfikacja Podmiotów Turystycznych to jedyny i pierwszy tego typu projekt, w którym certyfikacja była potwierdzana przez przedstawicieli POT podczas bezpośrednich wizyt i spotkań z przedsiębiorcami ubiegającymi się o uzyskanie Certyfikatu Dobrych Praktyk.

Projekt zakładał dwa działania:

I działanie – autocertyfikacja na stronie internetowej projektu,

II działanie – certyfikacja w formie wizyt monitoringowych, podczas których potwierdzeniu podlegało stosowanie przez przedsiębiorców rozwiązań zawartych w opracowanym przez POT zbiorze dobrych praktyk do zastosowania podczas realizacji programu Polski Bon Turystyczny.

Przedsiębiorcom, którzy realizują program według wysokich standardów, przyznany został Certyfikat Dobrych Praktyk. Dzięki otrzymanemu certyfikatowi podmioty turystyczne mogą potwierdzić wysoką jakość oferowanych usług i dać swoim klientom gwarancję poczucia bezpieczeństwa, która obecnie jest jednym z ważniejszych czynników branych pod uwagę przez turystów przy wyborze miejsca wypoczynku.

Do Certyfikacji Podmiotów Turystycznych zaproszeni zostali wszyscy przedsiębiorcy turystyczni oraz organizacje pożytku publicznego, którzy świadczą usługi hotelarskie lub są organizatorami imprez turystycznych. Warunkiem udziału w projekcie była rejestracja w programie Polski Bon Turystyczny.

Projekt realizowany był w okresie kwiecień – grudzień 2021 r.

- 1) kwiecień – październik 2021 r. – zapisy do projektu – autocertyfikacja,
- 2) maj – listopad 2021 r. – certyfikacja w formie wizyt monitoringowych,
- 3) grudzień 2021 r. – podsumowanie projektu.



wyniki projektu



2500

zgłoszeń do projektu



2384

zweryfikowanych podmiotów



603

odwiedzone miejscowości



1556

przeprowadzonych wizyt

100%

obiektów z Certyfikatem Dobrych Praktyk posiada udogodnienia dla dzieci lub ofertę skierowaną do dzieci

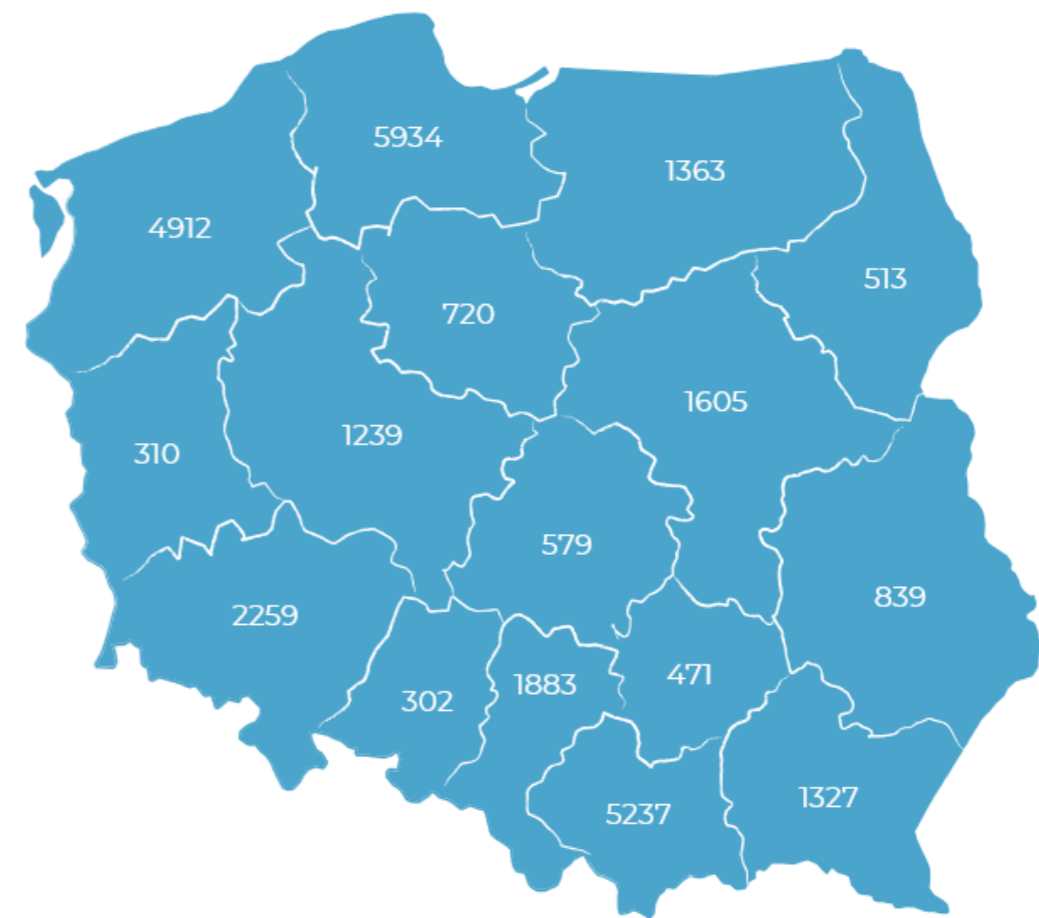


1548

Certyfikatów Dobrych Praktyk

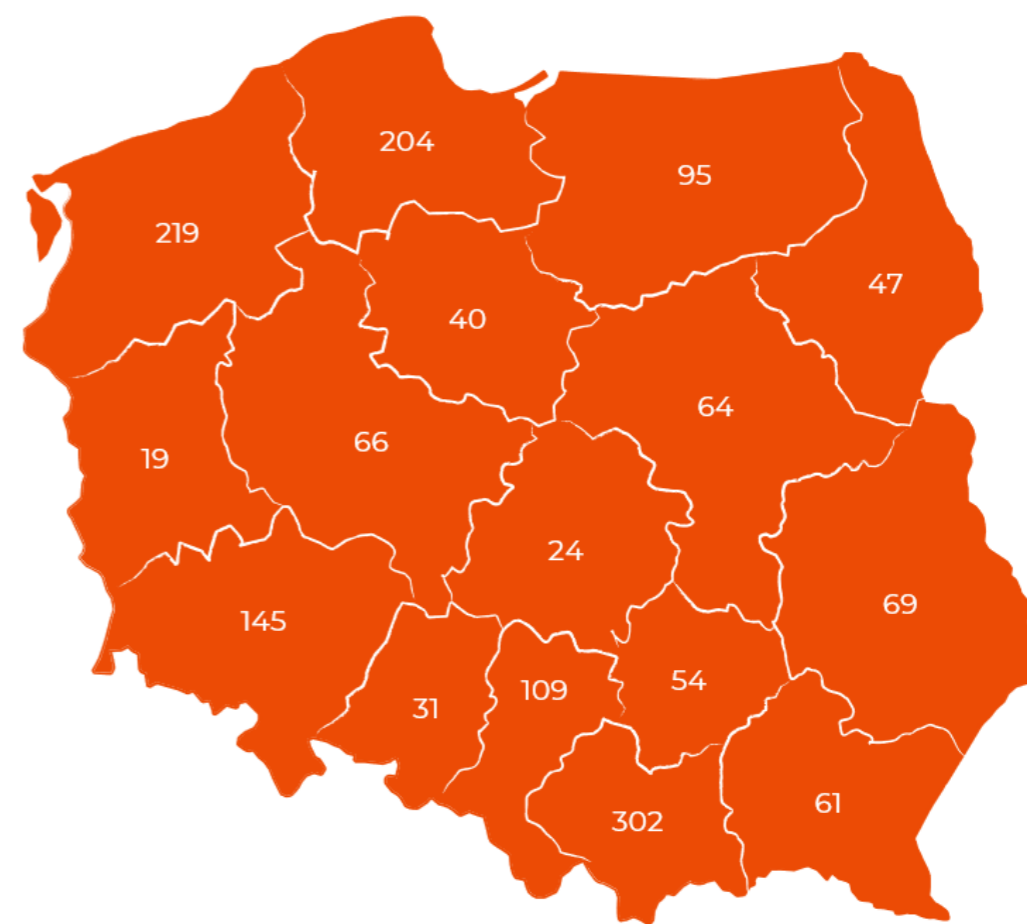


LICZBA PODMIOTÓW UCZESTNICZĄCYCH
W PROGRAMIE POLSKI BON TURYSTYCZNY






LICZBA OBIEKTÓW
Z CERTYFIKATEM DOBRZYCH PRAKTYK



wyniki z województw





16 polskich regionów ma do zaoferowania turystom mnóstwo atrakcji i możliwości spędzania wolnego czasu. Zabytki, przyroda, rozrywka, zapierające dech w piersiach naturalne zakątki – góry, parki narodowe, surowe wybrzeża, zaskakujące dzieła natury.

Doskonałym punktem wyjścia do odkrywania niepowtarzalnej przyrody, architektury i burzliwej historii są tętniące energią i bogactwem kultury polskie miasta.

Bogactwo przyrody, historii i tradycji oraz różnorodność kulturowa poszczególnych regionów sprawiają, że każdy z nich intryguje swoją oryginalnością i jest wart odkrycia. Nowoczesne i dynamiczne metropolie, rozciągające się od wybrzeża Morza Bałtyckiego po Tatry zróżnicowane krajobrazy, bujne puszcze z fascynującymi gatunkami zwierząt, pojezierza usiane tysiącami jezior, piaszczyste plaże, faliste wzgórza i rozległe równiny oferują wszelkiego rodzaju możliwości spędzania wolnego czasu.

Gościnność wysokiej jakości obiektów i doskonale przygotowana baza atrakcji dostosowanych do potrzeb bezpiecznego, rodzinnego wypoczynku gwarantują, że podróż szlakiem polskich regionów, odkrywanie ich kultury, smaków i historii jest niezapomnianym doświadczeniem.



Projekt Certyfikacji Podmiotów Turystycznych objął swoim zasięgiem całą Polskę. Audytorzy projektu odwiedzili 603 miejscowości i odbyli 1,5 tysiąca spotkań z przedsiębiorcami, właścicielami zarówno obiektów hotelowych, pensjonatów czy ośrodków agroturystycznych, jak również biur podróży czy obiektów zapewniających rodzinne atrakcje.

Największym zainteresowaniem projekt cieszył się w woj. małopolskim, w którym przystąpiła do niego aż 1/5 wszystkich podmiotów przyjmujących płatności Polskim Bonem Turystycznym.

W czołówce województw z największą liczbą zgłoszonych podmiotów znalazły się również województwa pomorskie, zachodniopomorskie, dolnośląskie i śląskie.

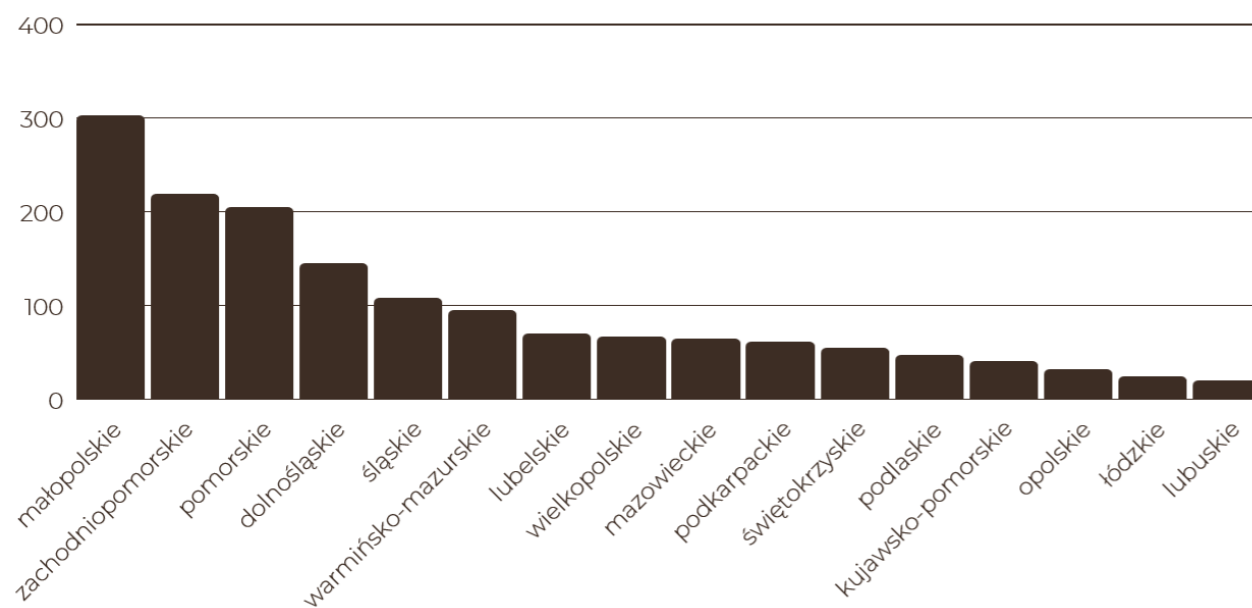
To tam turyści znajdą najwięcej obiektów dostosowanych do turystyki rodzinnej i zapewniających gościom i personelowi najwyższe standardy bezpieczeństwa i atrakcyjną ofertę rodzinnego wypoczynku.

Łącznie w całej Polsce Certyfikatem Dobrych Praktyk może pochwalić się już 1548 obiektów.

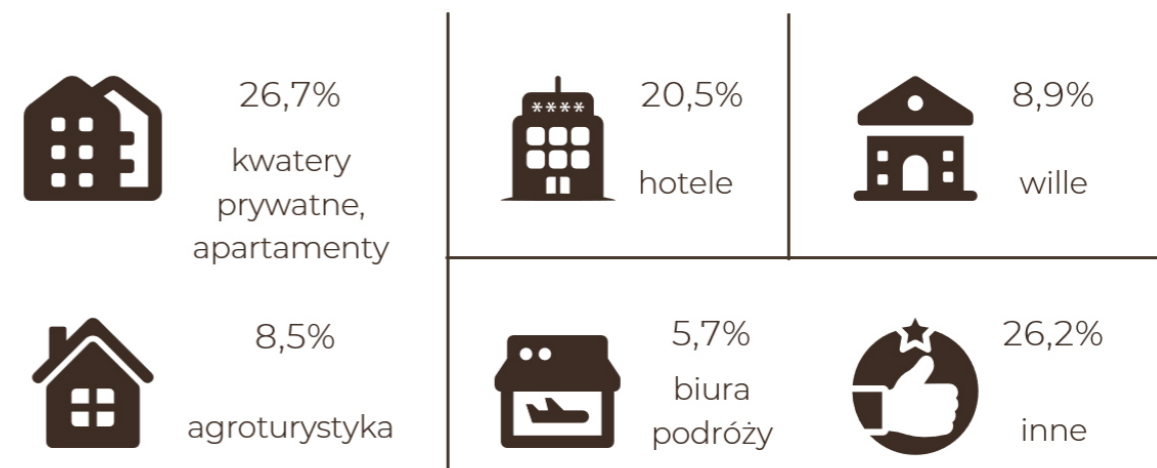
dane z województw



LICZBA WYDANYCH CERTYFIKATÓW DOBRYCH PRAKTYK WEDŁUG WOJEWÓDZTW



Najwięcej Certyfikatów Dobrych Praktyk otrzymali właściciele kwater prywatnych i apartamentów. Nieznacznie mniej wyróżnień trafiło do obiektów hotelarskich. Blisko 10% certyfikatów otrzymali gestorzy willi oraz obiektów agroturystycznych. Ponad 5% certyfikatów przypadło biurom podróży. Pozostałe z nich trafiły do przedstawicieli takich obiektów jak ośrodki wypoczynkowe, domy wczasowe, domki i siedliska, sanatoria, ośrodki szkoleniowe oraz do organizatorów turystyki.





90%

WSZYSTKICH MOŻLIWYCH DO ZDOBYCIA PUNKTÓW OTRZYMAŁO 3/4 ZWERYFIKOWANYCH PODMIOTÓW. CO PIĄTY PODMIOT OSIĄGNAŁ WYNIK NA POZIOMIE 80-89% WSZYSTKICH PUNKTÓW W KRYTERIACH PODLEGAJĄCYCH OCENIE.

36%

CERTYFIKATÓW DOBRYCH PRAKTYK TRAFIŁO DO OŚRODKÓW MIEJSKICH. NA PODIUM RANKINGU ZNALAZŁY SIĘ KRAKÓW, ZAKOPANE I WARSZAWA. W PIERWSZEJ PIĘTNASTCE MIAST WYRÓŻNIONYCH NAJWIĘKSZĄ LICZBĄ CERTYFIKATÓW SĄ TAKŻE ŁEBA, KRYNICA-ZDRÓJ, KOŁOBRZEG, SZKLARSKA PORĘBA, POZNAŃ, ŚWINOUJŚCIE, WŁADYSŁAWOWO, WROCŁAW, BUKOWINA TATRZAŃSKA, DARŁOWO, DUSZNIKI-ZDRÓJ ORAZ GDAŃSK.



100% podmiotów wyróżnionych Certyfikatem Dobrych Praktyk posiada udogodnienia lub specjalną ofertę skierowaną do dzieci i ich opiekunów, a blisko 50% deklaruje także możliwość przyjmowania gości z niepełnosprawnościami. Wśród udogodnień umożliwiających wypoczynek gości z dysfunkcjami znalazły się m.in. w pełni przystosowane pokoje i łazienki, swobodny dostęp do sali restauracyjnej, obniżona lada recepcyjna, windy, podjazdy, brak barier architektonicznych oraz oferta atrakcji dostosowanych do potrzeb tej grupy beneficjentów.

Warto podkreślić, że coraz częściej są one standardem nie tylko w dużych obiektach hotelarskich, ale także kwaterach prywatnych czy apartamentach.

Uprawnionych do dodatkowego świadczenia w formie Polskiego Bonu Turystycznego jest ponad 175 tysięcy dzieci z niepełnosprawnościami, dla których dostępność odpowiedniej oferty i infrastruktury jest szansą na pełne korzystanie z aktywności turystycznej.



100%

PODMIOTÓW WYRÓŻNIONYCH CERTYFIKATEM DOBRYCH PRAKTYK POSIADA UDOGODNIENIA LUB OFERTĘ SKIEROWANĄ DO DZIECI.

48%

PODMIOTÓW POSIADAJĄCYCH CERTYFIKAT DOBRYCH PRAKTYK JEST DOSTOSOWANYCH DO OBSŁUGI GOŚCI Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI.



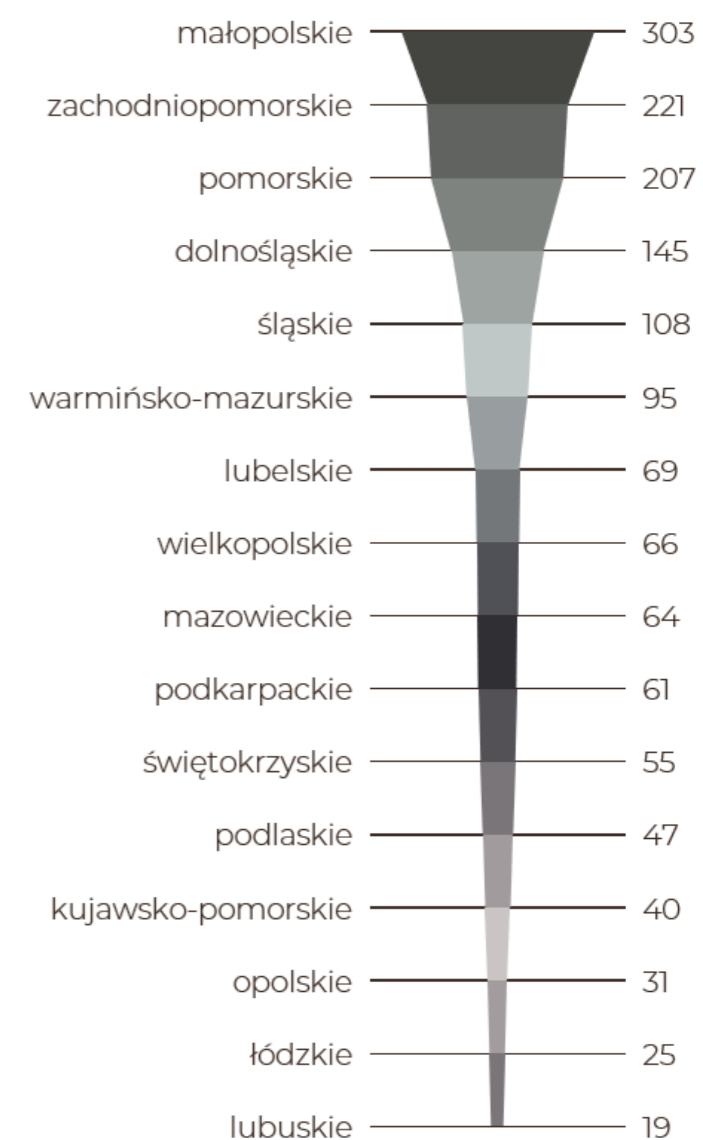
realizacja wizyt monitoringowych

Od dnia 6 maja do 30 listopada 2021 r. przeprowadzono łącznie 1556 wizyt monitoringowych w obiektach zlokalizowanych we wszystkich 16 województwach.

Do zadań 40 audytorów przeprowadzających wizyty należały oględziny obiektów, na podstawie których ocenie podlegało stosowanie rozwiązań i udogodnień zawartych w opracowanym na potrzeby projektu Zbiorze Dobrych Praktyk oraz sporządzenie dokumentacji fotograficznej i protokołu wizytacji.

Ocena stosowania przez podmioty dobrych praktyk podlegała punktacji, a prawo do posługiwania się Certyfikatem Dobrych Praktyk otrzymały podmioty, które uzyskały wynik na poziomie minimum 75% wszystkich możliwych do uzyskania punktów.

LICZBA ZREALIZOWANYCH
WIZYT MONITORINGOWYCH



opinie audytorów

“

Obiekty uczestniczące w projekcie Certyfikacji Podmiotów Turystycznych są doskonale przygotowane na przyjmowanie rodzin z dziećmi. Posiadają liczne atrakcje i udogodnienia, począwszy od tych typowych, jak place zabaw, ogrody czy baseny, po pokazy folkloru, mini zoo czy specjalne programy i oferty przygotowane dla najmłodszych.

”

”

Przedsiębiorcy są bardzo pozytywnie nastawieni do Polskiego Bonu Turystycznego i projektu Certyfikacji Podmiotów Turystycznych jako szansy dla odbudowy turystyki po pandemii.

”

Polski Bon Turystyczny stwarza okazję do ciekawych inicjatyw lokalnych. W dwóch przypadkach biura podróży (woj. podkarpackie, woj. lubuskie) wyszły z inicjatywą zorganizowania wyjazdu szkolnego w regionie o małej świadomości społecznej. W tym celu nawiązana została współpraca z dyrekcją szkoły, pracownicy biur pomagali rodzicom w aktywowaniu bonu oraz często w zakładaniu bankowości elektronicznej. Udało się zorganizować wyjazd dla całej klasy korzystając z Polskiego Bonu Turystycznego.

W hotelach o profilu biznesowym, ilość płatności bonem nie jest znaczna, ale managerowie widzą korzyści branżowe i marketingowe wynikające z uczestnictwa w programie Polski Bon Turystyczny oraz projekcie Certyfikacji Podmiotów Turystycznych. Hotele zmieniają swój profil na bardziej przyjazny, przez co zyskują więcej gości z dziećmi. W przyszłości przedsiębiorcy chcieliby uczestniczyć w tego typu przedsięwzięciach organizowanych przez Polską Organizację Turystyczną.

”

przedsiębiorcy o Polskim Bonie Turystycznym i Certyfikacji Podmiotów Turystycznych



W listopadzie 2021 roku w ramach ewaluacji projektu Polska Organizacja Turystyczna przeprowadziła badanie ankietowe, służące ocenie wybranych aspektów programu Polski Bon Turystyczny oraz udziału w projekcie Certyfikacji Podmiotów Turystycznych.

Z przeprowadzonego badania wynika, że ponad 95% ankietowanych przedsiębiorców jest zadowolonych z udziału w projekcie i chciałaby uczestniczyć w innych projektach realizowanych przez Polską Organizację Turystyczną.

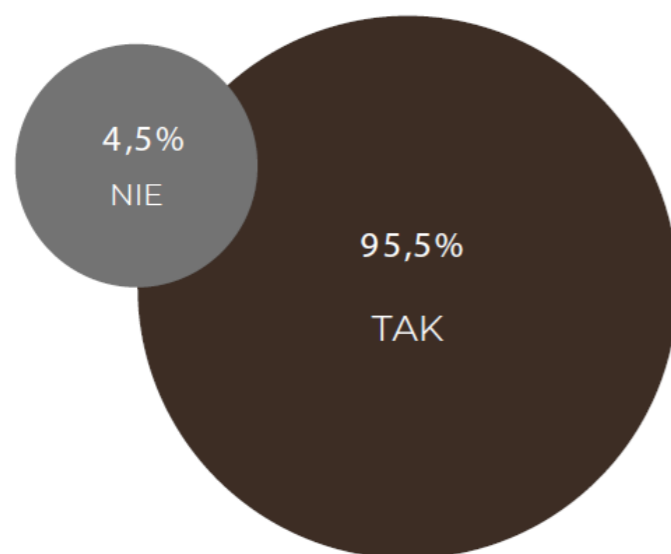
Blisko 85% respondentów oceniło, że udział w projekcie Certyfikacji Podmiotów Turystycznych zwiększył liczbę transakcji realizowanych Polskim Bonem Turystycznym do poziomu zgodnego z ich oczekiwaniami lub wyższego.

Ankietowani bardzo wysoko docenili także profesjonalizm przeprowadzonych wizyt monitoringowych i zaangażowanie audytorów, a także przydatność strony www projektu i wirtualnej mapy certyfikowanych obiektów.

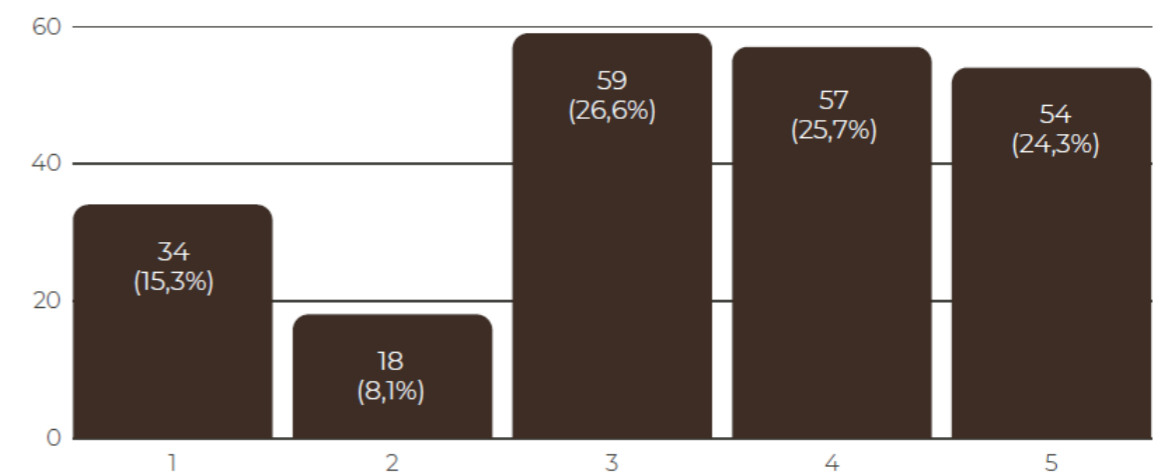
wyniki badania



CZY CHCIAŁ(A)BY PAN(I) UCZESTNICZYĆ W INNYCH PROJEKTACH REALIZOWANYCH PRZEZ POLSKĄ ORGANIZACJĘ TURYSTYCZNĄ?



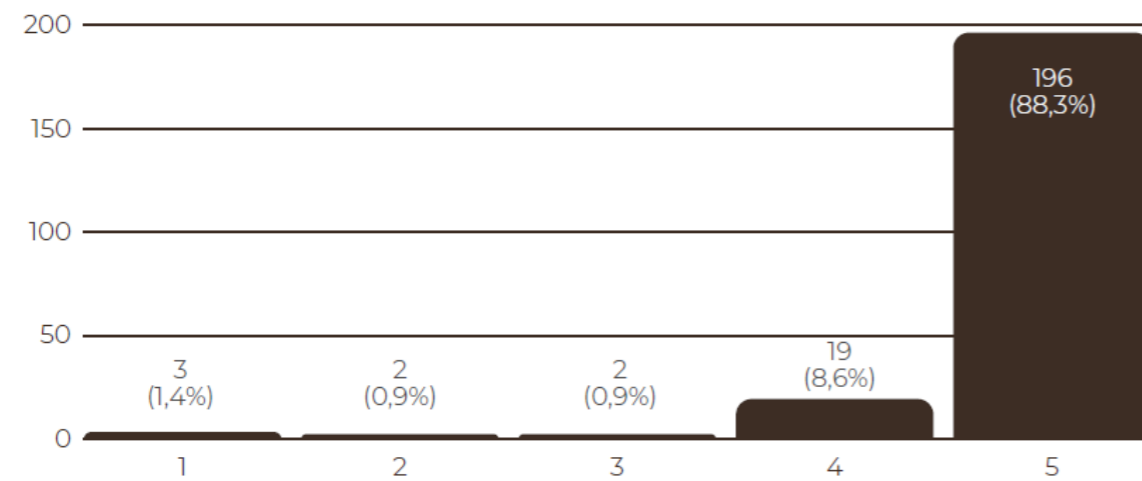
W JAKIM STOPNIU UDZIAŁ W PROJEKCIE CERTYFIKACJI PODMIOTÓW TURYSTYCZNYCH ZWIĘKSZYŁ PANI/PANA LICZBĘ TRANSAKCJI REALIZOWANYCH POLSKIM BONEM TURYSTYCZNYM?



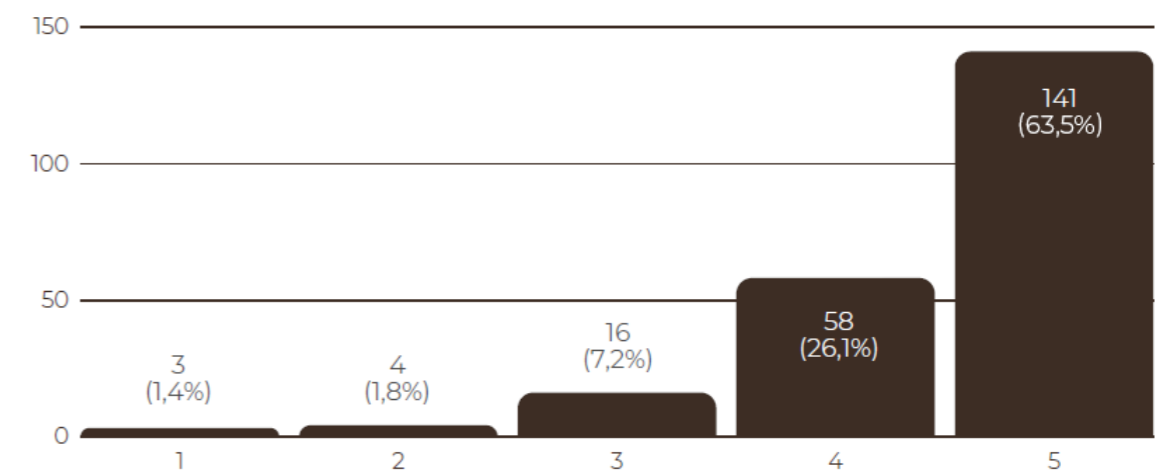
W skali od 1 do 5, gdzie 1 oznacza: poniżej oczekiwań, a 5: powyżej oczekiwań



OCENA WIZYTY MONITORINGOWEJ
PROFESJONALIZM/ZAAANGAŻOWANIE



OCENA PROJEKTU
PRZYDATNOŚĆ MAPY NA STRONIE



W skali od 1 do 5, gdzie 1 oznacza: poniżej oczekiwań, a 5: powyżej oczekiwań

opinie przedsiębiorców

” Rodziny korzystające z Polskiego Bonu Turystycznego to najlepsza grupa klientów w ostatnim czasie.

” Program Polski Bon Turystyczny znacząco wpłynął na poprawę płynności finansowej. Przedsiębiorcy stracili głównych klientów, którymi byli turyści zagraniczni, ale zyskali rodziny z dziećmi z kraju.

” Umieszczenie informacji o przyjmowaniu płatności Polskim Bonem Turystycznym w mediach społecznościowych oraz na stronie www, dało odzew w postaci większej ilości rezerwacji rodzin z dziećmi.

Jestem przekonana, że Polska Organizacja Turystyczna wspiera mój biznes. ”

” Pozytywnie wpływa na wizerunek firmy, wzbudza zaufanie wśród gości, podnosi kwalifikacje pracowników.

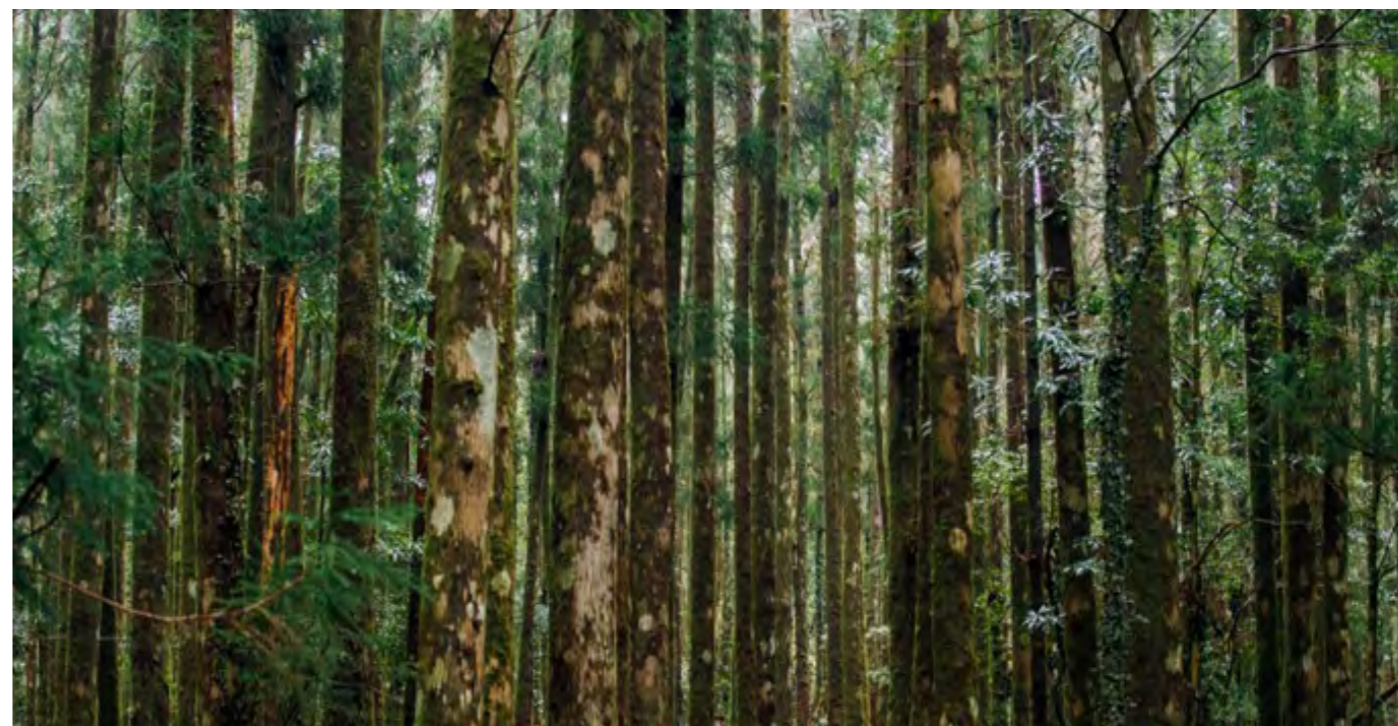
Klienci wyżej oceniają i wybierają podmioty posiadające certyfikaty. To potwierdzenie jakości świadczonych usług. ”

” W okresie pandemii turystyka została mocno doświadczona, dlatego każda forma wsparcia, promocji i weryfikacji rzetelnych firm jest na wagę złota. Firmy stawiające na wysoką jakość obsługi klientów nie boją się wyzwań, jakie niosą za sobą działania mające na celu sprawdzenie spełniania kryteriów certyfikacji. Uważamy jednak, jako firma, która uzyskała certyfikat, że informacja o certyfikacji mogłaby być bardziej nagłośniona.

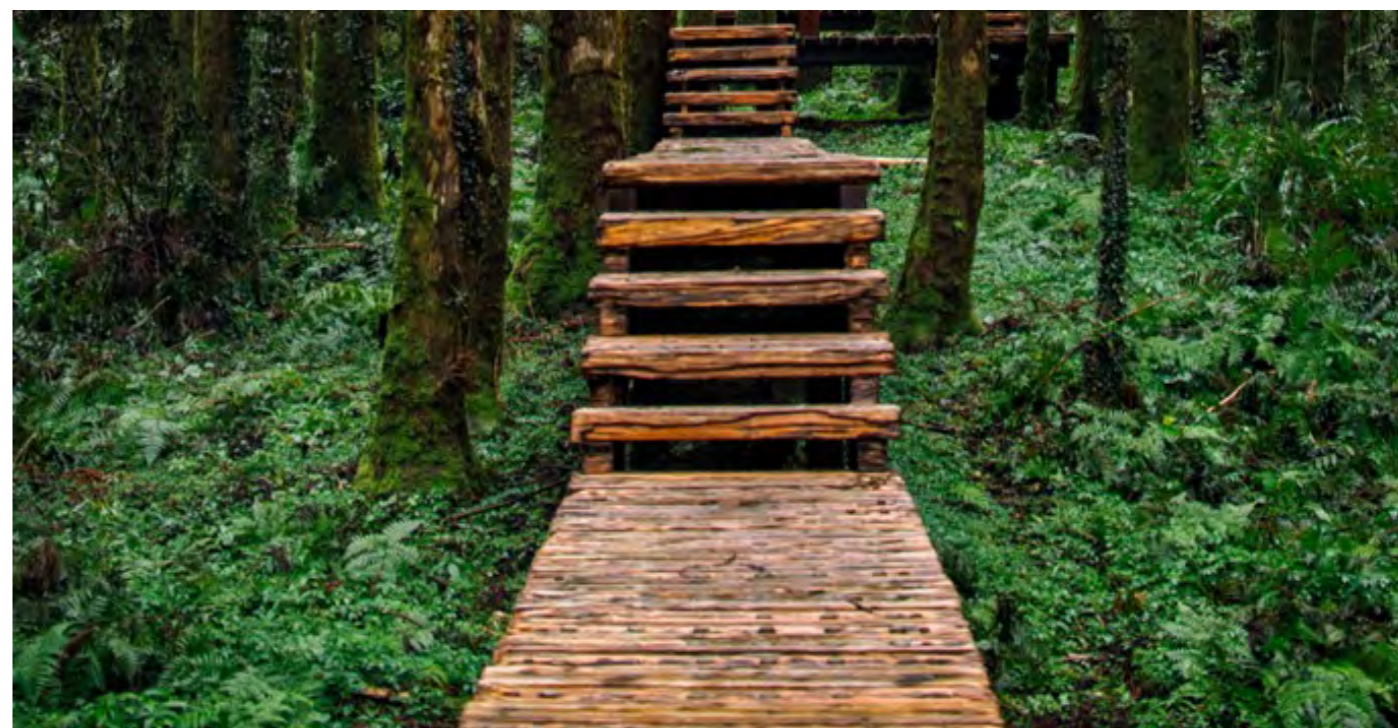
”
Przejęcie procesu certyfikacji zdecydowanie poprawia wizerunek obiektu i podnosi jego renomę na tle konkurencji. Wszelkie działania kontrolne w tym zakresie są o tyle przydatne, że dają potencjalnym gościom poczucie, iż decydują się na markę sprawdzoną i godną zaufania.
”



Celem projektu Certyfikacji Podmiotów Turystycznych jest podniesienie atrakcyjności i bezpieczeństwa krajowej oferty turystycznej oraz wypracowanie Katalogu Dobrych Praktyk zapewniających najwyższe standardy bezpiecznego, rodzinnego wypoczynku, które staną się wzorem dla całej branży turystycznej w Polsce.



KATALOG DOBRYCH PRAKTYK



[CERTYFIKAT.POT.GOV.PL](https://certyfikat.pot.gov.pl)

sposób promocji programu Polski Bon Turystyczny



W Y B R A N E

- Informacja na stronie www na temat możliwości zrealizowania Polskiego Bonu Turystycznego, instrukcja aktywacji oraz realizacji.
- Widoczna informacja o uczestnictwie w programie Polski Bon Turystyczny na terenie obiektu, ulotki informacyjne, kody QR, reklama outdoor.
- Informacje na monitorach TV w pokojach oraz w hotelowym lobby.
- Informacja o Polskim Bonie Turystycznym na drukach rezerwacyjnych.
- Informacja o Polskim Bonie Turystycznym umieszczona w stopce maila.
- Informacja dołączana do wiadomości Messenger z ofertami.
- Oklejone samochody służbowe.
- Wpisy na blogu, komunikacja w mediach społecznościowych i aktywność w grupach tematycznych #polskibonturystyczny.
- Reklama w Google AdWords i Facebook Ads.
- Aktualna informacja w Google Maps.
- Informacja o przyjmowaniu płatności Polskim Bonem Turystycznym w prasie branżowej i lokalnych mediach.



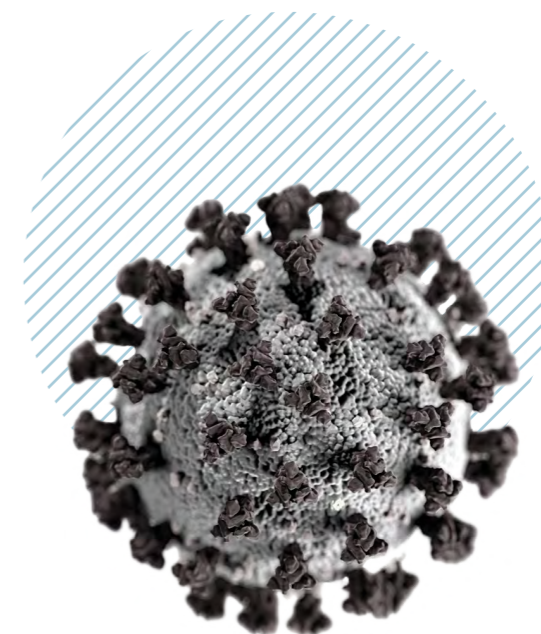
P R A K T Y K I

- Współpraca z partnerami, komunikacja poprzez strony zewnętrznych jednostek, inkubatorów przedsiębiorczości, urzędów miast i gmin, biur podróży, lokalnych i regionalnych organizacji turystycznych.
- Możliwość płatności bonem przez system rezerwacji online.
- Dla osób płacących Polskim Bonem Turystycznym specjalne zniżki, rabaty.
- Specjalna oferta dla zielonych szkół – współpraca z okolicznymi szkołami w zakresie informacji o możliwości realizacji wyjazdów w ramach bonu turystycznego.
- Informacja o możliwości płatności bonem w programach imprez turystycznych.
- Osoby płacące bonem turystycznym mają pierwszeństwo w rezerwacjach.
- Pakiety pobytowe dla rodzin z dziećmi, zniżki i promocje.
- Maskotki dla dzieci przy płatności Polskim Bonem Turystycznym.



przestrzeganie wytycznych związanych z COVID-19

W Y B R A N E



P R A K T Y K I

- Dozowniki z płynami do dezynfekcji, maseczki, informacje o zasadach bezpieczeństwa.
- Informacje o konieczności zachowania bezpiecznej odległości w recepcji, naklejki na podłodze wyznaczające bezpieczną odległość, organizacja przestrzeni w taki sposób, aby umożliwić zachowanie dystansu gościom.
- Informacje o zasadach bezpieczeństwa na telebimach.
- Dezynfekcja pomieszczeń, klimatyzatorów, ozonowanie i wietrzenie pomieszczeń, wentylacja z jonizatorem, oczyszczacze powietrza z lampą UV-C, filtrem HEPA13 oraz jonizacją.
- Stosowanie odrębnych ciągów komunikacyjnych minimalizujących bliski kontakt gości i personelu.
- Otwarte drzwi do windy ograniczające ilość kontaktów z powierzchnią wspólną.
- Bezdotykowe kosze na śmieci.
- Kamery termowizyjne do bezdotykowego pomiaru temperatury ciała.
- Bezkontaktowe przekazanie kluczy, zameldowanie i wymeldowanie z hotelu.
- Zawieszki na drzwiach – pokój zdezynfekowany.
- 24 godzinna kwarantanna dla pokoi po każdym pobycie.
- Wstęp na teren obiektu tylko dla gości hotelowych, personelu i w ograniczonym zakresie dostawców.
- Otwarte drzwi do jadalni podczas posiłków.
- Śniadania dostarczane do pokoi.
- Śniadania wspierające odporność.
- Możliwość zaopatrzenia lodówki przed przyjazdem gości.
- Pokój/izolatka dla osób chorych.
- Duże tereny zielone (ogrody, lasy) ułatwiające zachowanie dystansu.
- Załoga pracująca w ośrodku w 90% mieszka i pracuje na terenie ośrodka.
- Własna flota busów i autokarów wyposażonych w plazmowe oczyszczacze powietrza.
- Zachęcanie gości i pracowników do uśmiechu na powitanie zamiast uścisku dłoni.



jakość obsługi, współpraca i Polski Bon Turystyczny



W Y B R A N E



P R A K T Y K I

- W zgodnej opinii przedsiębiorców obsługa systemu rejestracji i transakcji w ramach programu Polski Bon Turystyczny jest prosta i intuicyjna, a płatności z ZUS następują szybko.
- Wszyscy wizytowani przedsiębiorcy posiadają procedurę reagowania w przypadku przeznaczenia pobytu lub imprezy turystycznej niezgodnie z przeznaczeniem.
- Każdorazowo w ramach korzystania z usług świadczonych za pomocą PBT dokonywana jest weryfikacja udziału dziecka lub świadczenia na rzecz dziecka.
- Polski Bon Turystyczny i projekt Certyfikacji Podmiotów Turystycznych przyczyniły się do nawiązania współpracy pomiędzy podmiotami, które działają lokalnie.
- Wzajemne polecenia, oferta rabatów na lokalne atrakcje, usługi przewodnickie, wycieczki, miejsca noclegowe.
- Projekt Certyfikacji Podmiotów Turystycznych zachęcił przedsiębiorców do opracowania regulaminów, przejrzystych procedur i cenników.
- Wdrożenie jasnych i czytelnych zasad rezerwacji pobytu, zgodnie z najlepszymi praktykami portali rezerwacyjnych.
- Opracowanie zasad dotyczących anulowania rezerwacji, zmiany terminu podróży, reklamacji noclegu lub innych usług turystycznych.
- Zasady i regulaminy zostały umieszczone w widocznym miejscu.
- Oferty związane z pobytem blisko dzikich lub rzadko uczęszczanych plaż.
- Rezerwacje pobytów w średnich miastach obok rezerwacji w miastach dużych, zmiany w programowaniu imprez turystycznych w ten sposób, aby obejmowały miasta bez tłoku.
- Realizacja wyjazdów ekoturystycznych do obszarów z rozległymi atrakcjami przyrodniczymi.
- Rozwój ofert nastawionych na niwelowanie skutków Covid-19 i profilaktykę zdrowotną.
- Organizacja wyjazdów w zakresie turystyki kwalifikowanej (w szczególności górskiej, trekkingowej, rowerowej, kajakowej, żeglarskiej).
- Wyjazdy nastawione na walory krajobrazowe.



udogodnienia dla dzieci



W Y B R A N E

- Bezpłatne pobyty dla dzieci do lat 2-3.
- Dla dzieci, które nie ukończyły 16. roku życia, bezpłatny pobyt w pokoju z rodzicami oraz śniadanie.
- W pełni wyposażona kuchnia do przygotowania posiłków dla dziecka dostępna w każdym apartamencie.
- Produkty regionalne i/lub organiczne dostępne w cenie noclegu.
- W hotelowym lobby udostępnione miejsce do gier i zabaw.
- Oferta dostosowana do potrzeb różnych grup wiekowych, zróżnicowane programy imprez, rodzaje noclegów, menu, usługi transportu, lokalnych przewodników czy pilotów wycieczek.
- Baseny z atrakcjami dla dzieci, park wodny, oceanarium, Park Miniatur.
- Tor dmuchany ze zjazdem do jeziora, łódzie żeglarskie i motorowe do asekuracji zajęć na wodzie, deski i żagle windsurfingowe.
- Bardzo duży teren dla dzieci, łąka, zewnętrzna siłownia.
- Zwierzęta przyjazne dzieciom – wielbłąd, strusie afrykańskie, kucyki, osiołki, lamy, kózki.
- Nauka jazdy konnej.



P R A K T Y K I

- Huśtawki, piaskownice, place zabaw.
- Unihokej, gokardy, mini quady, rowerki.
- Trójkołowce górskie, hulajnogi terenowe, mountainboard, Park Baśni i Legend Kaszubskich.
- Pokazy folkloru.
- Szlak Małopolska Wieś dla Dzieci
- Biblioteczka z książkami dla dzieci.
- Kino, kino letnie.
- „Apteczka na niepogodę” z grami oraz zabawami planszowymi dla dzieci.
- Własne wydawnictwo książeczek, które są prezentem dla dzieci odbywających pobyt w obiekcie.
- Autorski program lojalnościowy dedykowany dzieciom obejmujący m.in. system zniżek dla rodzeństw i stałych uczestników oraz konkursy z nagrodami dla uczestników kolonii i obozów.
- Oferta zabiegów spa dla dzieci.
- Zewnętrzna tężnia solankowa.
- Zabezpieczenia kontaktów, szafek, niebezpiecznych krawędzi.
- Specjalny program VIP dla dzieci, prezenty, odznaka Gościa VIP.
- Obiekt wyłącznie dla rodzin z dziećmi.



obsługa klientów ze szczególnymi potrzebami



W Y B R A N E



P R A K T Y K I

- Brak barier architektonicznych.
- Cały obiekt, pokoje i łazienki dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnościami, pokoje na parterze, szerokie drzwi, obniżona lada recepcji, bezprogowe wejścia, poręcze, w restauracji dostosowane stoły, windy, podjazdy, schodolazy, platformy elektryczne dla wózków, certyfikowane szyny, rampy, ciągi komunikacyjne bez barier, system alarmowy.
- Restauracje, lokale gastronomiczne, jadalnie przystosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnościami.
- Oznaczenia i windy z alfabetem Braille'a.
- Przyciski dla osób niewidomych w windzie, system głosowy w windzie.
- Pętla indukcyjna w recepcji dla osób niedosłyszących.
- Pokoje dla osób z niepełnosprawnościami, dysfunkcją słuchu, alergików oraz ich opiekunów.
- Pokoje z sygnalizacją przeciwpożarową, świetlną dla osób głuchoniemych oraz niedosłyszących.
- Sygnalizacja zintegrowana z recepcją.
- System wzmacniania dźwięku dla osób z niepełnosprawnością słuchową.
- Sala do rehabilitacji.
- Pole namiotowe bez barier.
- Możliwość wypożyczenia wózka.
- Flota busów i autokarów wyposażonych w plazmowe oczyszczacze powietrza.
- Basen ze specjalną windą lub mobilnym podnośnikiem.
- Wsparcie ratowników podczas korzystania z basenu, dostęp do wypożyczalni sprzętu wodnego.
- Bowling dla osób z niepełnosprawnością.
- Obecność zwierząt, hipoterapia.
- Organizacja turnusów rehabilitacyjnych dla dzieci z różnymi schorzeniami, w tym na wózkach inwalidzkich.
- Turnusy rehabilitacyjne współfinansowane z PEFRON.
- Zabiegi lecznicze.
- Szkolenia z zakresu pomocy i ewakuacji.
- Przeszkolona kadra, m.in. logopeda, oligofrenopeda, tłumacz języka migowego.
- Programy wycieczek turystycznych, spływy kajakowe dla osób z niepełnosprawnościami.





Szanowni Państwo,

pierwsza edycja projektu Certyfikacji Podmiotów Turystycznych dobiegła końca. Serdecznie dziękujemy, że podzieliłiście się Państwo z nami swoim czasem i doświadczeniem. Dzięki Państwa zaangażowaniu udało nam się wspólnie stworzyć bazę 1548 liderów wyróżnionych Certyfikatem Dobrych Praktyk i wypracować unikalny Katalog Dobrych Praktyk.

Pragniemy również podziękować za wzięcie udziału w wywiadach przeprowadzonych w ramach ewaluacji projektu oraz aktywny udział w szkoleniu, którego celem było podnoszenie wiedzy w zakresie dostępności krajowej oferty turystycznej dla osób z niepełnosprawnościami. Dziękujemy za wszystkie opinie i wskazówki oraz bardzo dobrą ocenę zarówno samego projektu, jak i audytorów, dla których otworzyliście Państwo drzwi swoich obiektów podczas wizyt monitoringowych.

Każde spotkanie z Państwem było dla nas inspirującym doświadczeniem i motywacją do dalszego rozwoju projektu i podnoszenia jakości oferty turystycznej skierowanej zarówno do beneficjentów programu Polski Bon Turystyczny, jak i wszystkich turystów podróżujących po Polsce.

Dziękujemy, że jesteście z nami!

Anna Salamończyk-Mochel

Wiceprezes Polskiej Organizacji Turystycznej

Katarzyna Kasia-Mucha

Lider Projektu Certyfikacji Podmiotów Turystycznych

Copyright © 2021 Polska Organizacja Turystyczna

Treści i dane: Polska Organizacja Turystyczna, Terenowa Jednostka Organizacyjna
– Oddział zamiejscowy Departament Polskiego Bonu Turystycznego, Lider Projektu
Certyfikacji Podmiotów Turystycznych, Katarzyna Kasia-Mucha

Projekt graficzny: Logeek Renata Pyzio

Redakcja: Logeek Renata Pyzio

Korekta: Logeek Renata Pyzio





certyfikat.pot.gov.pl