

PODSUMOWANIE PROJEKTU

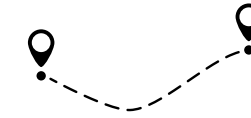
# CERTYFIKAT DOBRYCH PRAKTYK POT



KATALOG DOBRYCH PRAKTYK



EDYCJA 2022



*Turystyka jest dziedziną gospodarki niezwykle wrażliwą na czynniki ekonomiczne i losowe, co udowodniła światowa pandemia. Zdarzenia, które zaszły zmieniły priorytety w świadomości turystów.*

*Dzisiaj turyści wymagają bardziej zindywidualizowanej uwagi oraz jeszcze wyższej jakości usług. Dalszy rozwój sektora wymaga poprawy konkurencyjności, doskonalenia systemu zarządzania jakością, odpowiedzialności środowiskowej, wdrażania innowacji i zapewnienia podróżnym najlepszych doświadczeń.*

*Jako wiarygodny, dysponujący zapleczem oraz odpowiednimi metodami oceny podmiot certyfikujący, Polska Organizacja Turystyczna ustanawia normy i pomaga weryfikować, a następnie wyróżniać firmy turystyczne przestrzegające najwyższych standardów. Równocześnie odpowiadając na aktualne wyzwania stojące przed branżą, zapewnia wsparcie merytoryczne oraz promocyjne podmiotów turystycznych.*

*Certyfikat Dobrych Praktyk POT jest drogowskazem dla turystów poszukujących sprawdzonych, dostosowanych do ich potrzeb oraz bieżących trendów ofert, a dla przedsiębiorców odpowiedzią na aktualne wyzwania, elementem budowania reputacji i skutecznym narzędziem podnoszenia jakości oferty.*

**ANDRZEJ GUT-MOSTOWY  
SEKRETARZ STANU W MINISTERSTWIE  
SPORTU I TURYSTYKI**







# spis treści

- 07 Wstęp
- 08 Założenia projektu
- 11 Zmiany w projekcie
- 12 Kategorie certyfikacji
- 15 Wyniki projektu
- 27 Katalog Dobrych Praktyk
- 44 Certyfikat Dobrych Praktyk  
oczami przedsiębiorców
- 47 Ewaluacja
- 52 Opinie uczestników
- 54 Podsumowanie
- 61 Podziękowania



# wstęp

Szanowni Państwo,

*Polska Organizacja Turystyczna prowadzi szereg działań skierowanych do przedsiębiorców z branży turystycznej, lokalnych i regionalnych organizacji turystycznych, władz samorządowych – wszystkich tych, dzięki którym rozpędzony przez Polski Bon Turystyczny popyt na lokalne podróżowanie może się rozwijać. Certyfikat Dobrych Praktyk Polskiej Organizacji Turystycznej to projekt, którego celem jest dbanie o jakość oraz najwyższe standardy krajowej oferty turystycznej, a także tworzenie bazy najlepszych, certyfikowanych obiektów turystycznych.*

**Rafał Szmytke, prezes Polskiej Organizacji Turystycznej**

*Certyfikat Dobrych Praktyk POT definiuje szeroki zakres rozwiązań, które należy podjąć dla tworzenia najlepszej oferty turystycznej dla krajowych oraz międzynarodowych gości. Oferty zapewniającej wysokiej jakości wypoczynek i dobre samopoczucie podróżnych, ale także pracowników obiektów turystycznych. Założenia projektu realizowanego w 2022 roku zostały oparte na doświadczeniach wypracowanych w trakcie jego pierwszej edycji i uwzględniają oczekiwania przedsiębiorców oraz przedstawicieli całej branży. Rezultaty projektu, które znajdziecie Państwo w niniejszym opracowaniu, to zasługa przede wszystkim ogromnego zaangażowania przedsiębiorców, które sprawia, że na polskiej mapie turystycznej stale rośnie oferta miejsc wypoczynku ze znakiem najwyższej jakości, a turyści chcą wypoczywać w Polsce i wracać do miejsc, w których zawsze są mile widziani.*

**Anna Salamończyk-Mochel, wiceprezes Polskiej Organizacji Turystycznej**



# założenia projektu



Ideą i głównym celem projektu Certyfikat Dobrych Praktyk POT jest wsparcie branży turystycznej oraz promowanie i wyróżnianie przedsiębiorców świadczących usługi turystyczne najwyższej jakości, zgodnie z obowiązującymi przepisami.

W pierwszej edycji projektu realizowanej w 2021 roku certyfikacji podlegały wyłącznie podmioty turystyczne uczestniczące w programie Polski Bonu Turystyczny. Wzięło w niej udział 2,5 tysiąca przedsiębiorców z całej Polski, a wyróżnionych certyfikatem zostało 1548 liderów krajowej turystyki. Znaleźli się wśród nich właściciele kwater prywatnych, apartamentów, gestorzy willi i obiektów agroturystycznych, a także przedsiębiorcy prowadzący hotele, ośrodki wypoczynkowe, domy wczasowe, domki i siedliska, sanatoria, ośrodki szkoleniowe oraz organizatorzy turystyki i biura podróży.

Uczestnicy edycji realizowanej w 2021 roku szczególnie doceniali przydatność interaktywnej mapy, na której turyści mogą odnaleźć wyróżnione certyfikatem obiekty (89% ankietowanych przedsiębiorców), oraz szeroką promocję realizowaną przez Polską Organizację Turystyczną we współpracy z lokalnymi i regionalnymi organizacjami turystycznymi, urzędami marszałkowskimi czy gminnymi. Wysoko ocenione zostały także organizowane przez Polską Organizację Turystyczną szkolenia w zakresie dobrych praktyk w turystyce.

Ponad 76% przedsiębiorców biorących udział w pierwszej edycji projektu Certyfikacja Podmiotów Turystycznych (CPT) przyznało, że dzięki udziałowi w projekcie zwiększyli liczbę transakcji realizowanych za pomocą Polskiego Bonu Turystycznego na poziomie spełniającym lub przekraczającym ich oczekiwania.





# zmiany w projekcie

Certyfikat Dobrych Praktyk POT (CDP) realizowany w 2022 roku to kontynuacja pierwszej edycji projektu Certyfikacja Podmiotów Turystycznych (CPT), do którego włączone zostały programy Obiekt Bezpieczny Higieniczne oraz Bezpieczny Obiekt MICE.

Projekt wspiera przedsiębiorców w ich ambicjach do tworzenia bezpiecznej i zrównoważonej oferty turystycznej, rozwoju oraz promowania dziedzictwa naturalnego i kulturowego, a także inwestycji w rozwój sektora turystyki zdrowotnej, turystyki bez barier oraz turystyki biznesowej.

Poszerzenie kategorii certyfikacji jest odpowiedzią na potrzebę elastycznego reagowania na bieżące problemy i wyzwania branży, tak aby każdy przedsiębiorca, prowadzący działalność turystyczną, mógł wziąć udział w programie.

W odniesieniu do głównego celu projektu, którym jest promowanie usług turystycznych o potwierdzonej jakości, podjęte zostały także następujące działania:

- nowa strona internetowa [certyfikat.pot.gov.pl](https://certyfikat.pot.gov.pl),
- usprawnienie mapy obiektów wyróżnionych certyfikatem,
- kampanie promocyjne w sieci internetowej i Social Mediach,
- promocja w Telewizji Publicznej i Polskim Radiu,
- artykuły w prasie branżowej,
- promocja podczas branżowych wydarzeń i konferencji.



# kategorie certyfikacji



## POLSKI BON TURYSTYCZNY

Kategoria dla przedsiębiorców turystycznych oraz organizacji pożytku publicznego zarejestrowanych w programie Polski Bon Turystyczny.



## PODRÓŻE Z DZIEĆMI

Kategoria dla obiektów noclegowych oraz organizatorów turystyki, zapewniających udogodnienia oraz specjalną ofertę dla rodzin z dziećmi.



## TURYSTYKA NA OBSZARACH WIEJSKICH

Kategoria dla obiektów noclegowych zlokalizowanych na terenach wiejskich, w których turyści mogą wypocząć na łonie natury oraz zapoznać się z życiem i kulturą wsi.



## TURYSTYKA PROZDROWOTNA

Kategoria dla obiektów i organizatorów turystyki, którzy posiadają ofertę wyjazdów prozdrowotnych, wspierającą zdrowy styl życia i zachowanie kondycji.



## TURYSTYKA ZRÓWNOWAŻONA

Kategoria dla podmiotów posiadających ofertę i prowadzących zrównoważoną działalność turystyczną z poszanowaniem środowiska oraz lokalnej społeczności.



## TURYSTYKA BEZ BARIER

Kategoria dla obiektów noclegowych i organizatorów turystyki, posiadających ofertę i udogodnienia dla osób z niepełnosprawnościami.



## OBIEKT BEZPIECZNY HIGIENICZNIE

Kategoria dla obiektów noclegowych zapewniających bezpieczeństwo podróży i zachowanie standardów bezpieczeństwa sanitarnego oraz zasad BHP i PPOŻ.



## BEZPIECZNY OBIEKT MICE

Kategoria dla podmiotów prowadzących działalność związaną z organizacją targów, wystaw, kongresów, wydarzeń kulturalnych i rekreacyjnych.



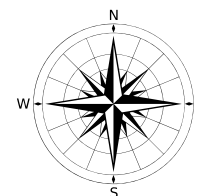
# wyniki projektu

W 2022 roku do projektu zgłosili się przedsiębiorcy prowadzący zarówno duże sieciowe hotele, ośrodki wypoczynkowe oraz pensjonaty, jak i właściciele pokoi gościnnych, apartamentów, małych gospodarstw agroturystycznych, pól namiotowych czy kempingów.

W II edycji zostały usystematyzowane kryteria zgłoszeń oraz wprowadzone trzy kategorie obiektów:

- Obiekty noclegowe
- Organizatorzy turystyki
- Obiekty MICE

Wprowadzony podział grupował typy obiektów, które mogły zgłaszać się do programu już w I edycji (obiekty noclegowe, organizatorzy turystyki). W drugiej odsłonie CDP nowością było poszerzenie certyfikacji o tzw. obiekty MICE.



8

Kategorii  
Certyfikacji



851

Zgłoszeń  
do projektu



741

Certyfikatów  
Dobrych Praktyk



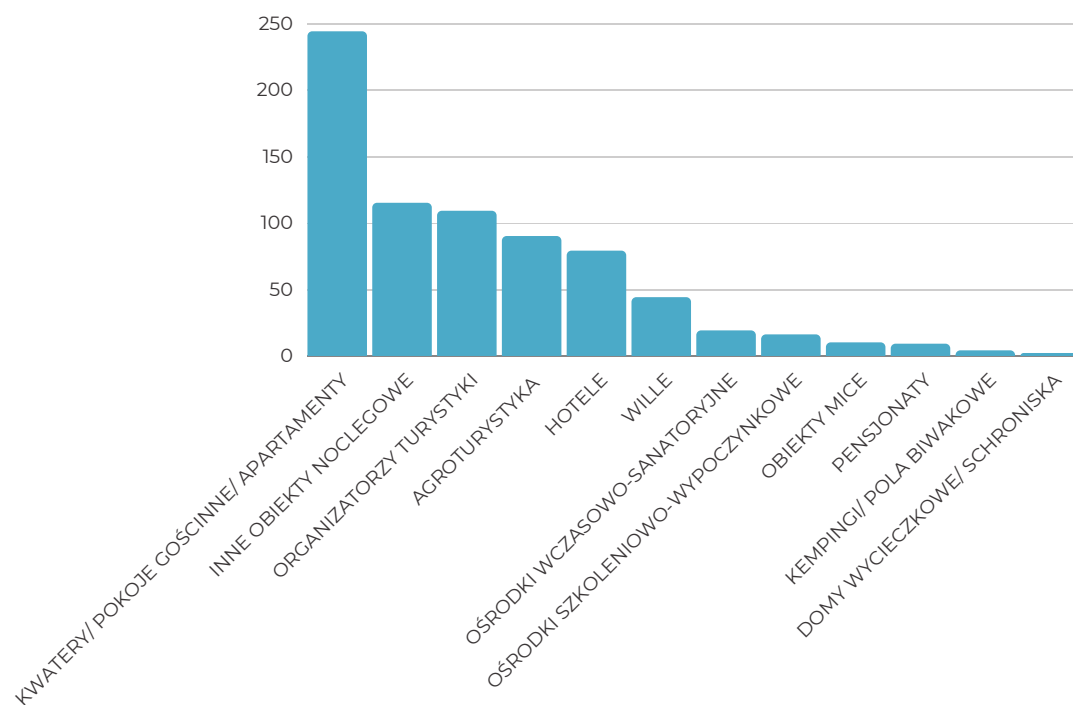
Wśród wszystkich certyfikowanych podmiotów przeważają obiekty noclegowe.

Najwyższą liczbę w tej grupie, analogicznie jak w I edycji projektu stanowią małe i średnie przedsiębiorstwa, co świadczy o szczególnej atrakcyjności projektu dla mniejszych podmiotów turystycznych, które w największym stopniu ucierpiały w efekcie czynników zewnętrznych, takich jak m.in. COVID-19 i wojna w Ukrainie.

33%

PODMIOTÓW CERTYFIKOWANYCH W II EDYCJI PROJEKTU STANOWIĄ KWATERY PRYWATNE I APARTAMENTY

LICZBA PRYZNANYCH CERTYFIKATÓW:

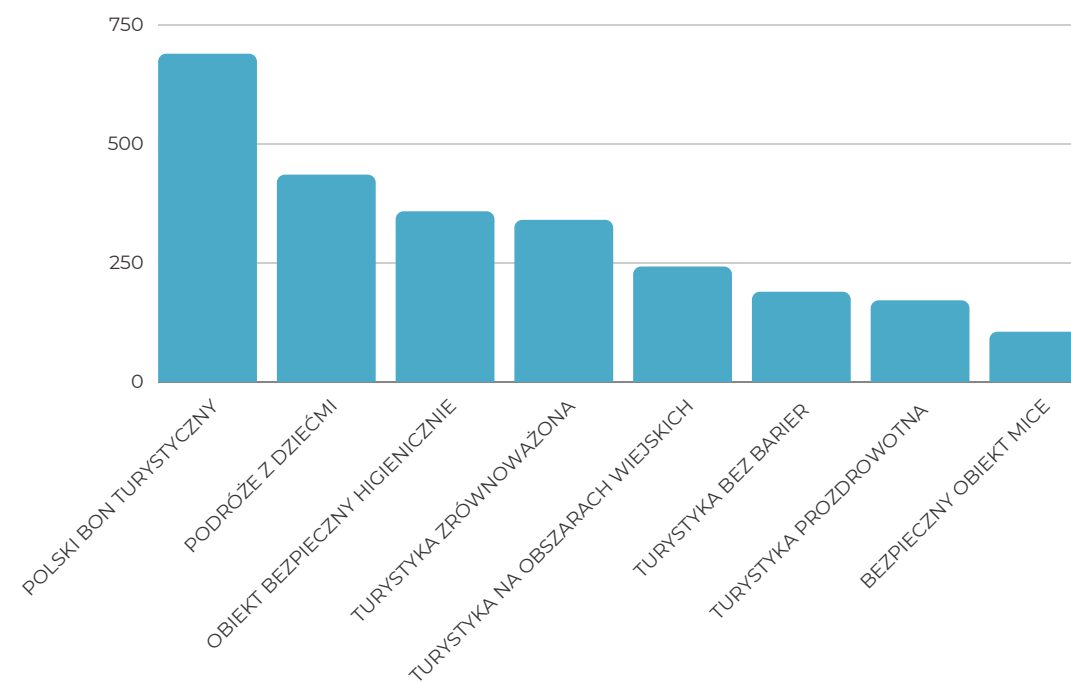


Z perspektywy liczby przyznanych certyfikatów na pierwszym miejscu znalazła się kategoria Polski Bon Turystyczny. Jest to konsekwencja I edycji projektu, w której udział przeznaczony był wyłącznie dla przedsiębiorstw uczestniczących w programie Polski Bon Turystyczny.

Na kolejnym miejscu znalazła się kategoria Podróże z dziećmi. Na trzecim miejscu w zestawieniu uplasowała się kategoria Obiekt Bezpieczny Higienicznie.

Czwarte miejsce przypadło w udziale kategorii Turystyka Zrównoważona, w której odpowiedzialność za środowisko przyrodnicze i lokalną społeczność odgrywa szczególną rolę w dbaniu o gościnność i zadowolenie klientów.

KATEGORIE PRYZNANYCH CERTYFIKATÓW:





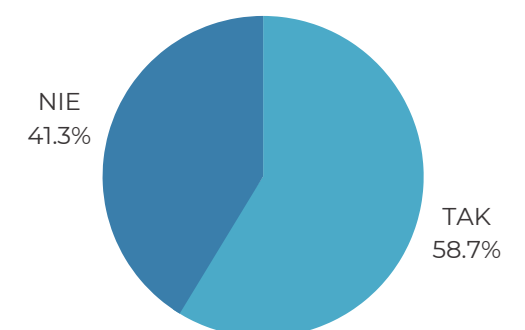


Ponad 58% obiektów zgłoszonych do projektu w 2022 roku posiada udogodnienia dla dzieci lub specjalną ofertę skierowaną do dzieci i ich opiekunów.

Do najbardziej popularnych udogodnień należą place zabaw, kąpiki dla dzieci, wyposażenie w łóżeczka, wanienki, krzeselka do karmienia i menu dziecięce.

W ofercie uwzględniającej potrzeby dzieci znalazły się również zajęcia ze zwierzętami, najczęściej w formie hipoterapii i kynoterapii, dodatkowe zajęcia z zakresu ratownictwa wodnego, warsztaty kulinarne i zajęcia malarskie.

#### UDOGODNIENIA DLA DZIECI







W II edycji 189 przedsiębiorców otrzymało certyfikat w kategorii Turystyka bez barier.

Wyróżnione obiekty posiadają infrastrukturę dostosowaną do potrzeb osób z niepełnosprawnościami i zapewniają bezpieczne warunki wypoczynku.

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, oferta atrakcji dostosowanych do potrzeb tej grupy beneficjentów, informacje i atrakcje wyposażone w audiodeskrypcję, zapewnienie tłumaczenia migowego.

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

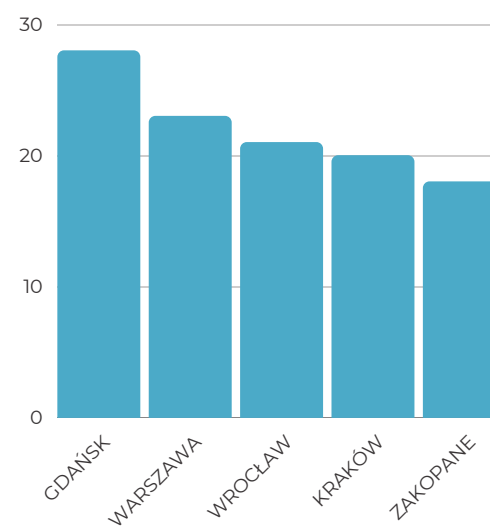




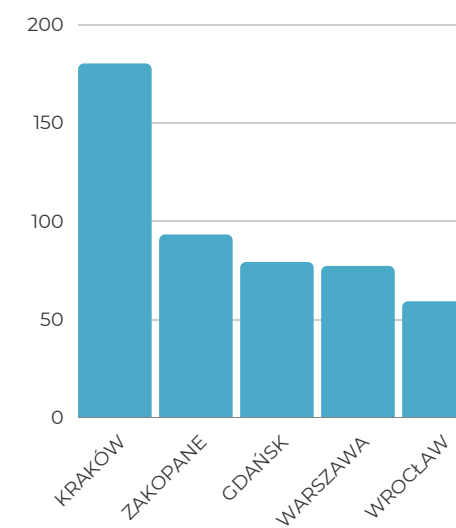
Największym zainteresowaniem projekt cieszył się w województwach pomorskim i małopolskim.

W poprzedniej edycji również te dwa województwa znajdowały się na szczycie zestawienia liczby przyznanych certyfikatów. Jest to potwierdzeniem pozycji tych regionów w krajowej turystyce, co przekłada się na sumę zgłoszeń do projektu certyfikacji.

MIASTA Z NAJWIĘKSZĄ LICZBĄ CERTYFIKOWANYCH OBIEKTÓW W 2022 ROKU



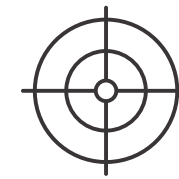
MIASTA Z NAJWIĘKSZĄ LICZBĄ CERTYFIKOWANYCH OBIEKTÓW W OBU EDYCJACH







Najważniejsze liczby podsumowujące edycje projektu Certyfikat Dobrych Praktyk POT w 2021 i 2022 roku to 3292 zgłoszonych przedsiębiorców i 3172 certyfikowanych obiektów, w tym 2704 miejsc wypoczynku dla dzieci i rodzin z dziećmi oraz 1241 obiektów dla osób z niepełnosprawnościami.



3292

Zgłoszonych  
obiektów



3281

Zweryfikowanych  
obiektów



2704

Obiektów z ofertą lub  
udogodnieniami dla dzieci i  
rodzin z dziećmi



1241

Obiektów z ofertą lub  
udogodnieniami dla osób  
z niepełnosprawnościami



3172

Certyfikatów  
Dobrych Praktyk





## KATALOG DOBRYCH PRAKTYK

Katalog został opracowany w ramach projektu  
Certyfikat Dobrych Praktyk Polskiej Organizacji Turystycznej.

Głównym celem niniejszego dokumentu jest zaprezentowanie szeregu konkretnych rozwiązań służących poprawie jakości oferty turystycznej oraz inspiracji do wspierania rozwoju sektora.

Najlepsze praktyki zostały zebrane i przeanalizowane według ośmiu obowiązujących kategorii: Polski Bon Turystyczny, Podróże z dziećmi, Turystyka na obszarach wiejskich, Turystyka prozdrowotna, Turystyka zrównoważona, Turystyka bez barier, Obiekt bezpieczny higienicznie, Bezpieczny Obiekt MICE.

Katarzyna Kasia-Mucha  
Lider projektu wraz z zespołem

CERTYFIKAT.POT.GOV.PL





## Polski Bon Turystyczny



- Logotyp bonu turystycznego na stronie internetowej obiektu, załączony do każdego newslettera oraz umieszczony w stopce korespondencji drogą elektroniczną.
- W każdej ofercie wysyłanej do Klienta oraz w stopce wiadomości e-mail widnieje informacja dotycząca przyjmowania płatności Polskim Bonem Turystycznym.
- Przy potwierdzeniu rezerwacji goście są informowani o możliwości dokonania płatności Polskim Bonem Turystycznym.
- Polski Bon Turystyczny jako jedna z metod płatności podczas dokonywania rezerwacji.
- Telebim, na którym wyświetlane jest logo Polskiego Bonu Turystycznego.
- Na bieżąco udostępniane filmy promujące możliwość płatności bonem w grupach oraz mediach społecznościowych.
- Promocja Polskiego Bonu Turystycznego w szkołach i podczas spotkań strażaków z całej Polski.
- Posty na temat Polskiego Bonu Turystycznego opatrzone odpowiednimi #tagami.
- Grupa na FB : „Gdzie wykorzystać Bon Turystyczny”.





## Podróże z dziećmi

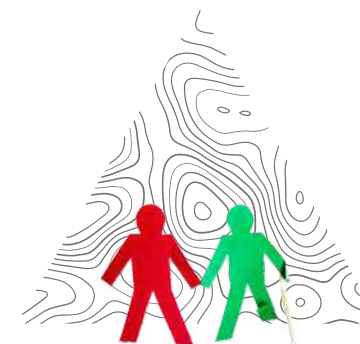


- Polityka niskich cen dla pobytów rodzinnych i grupowych.
- Bezpłatny udział w imprezie turystycznej dla opiekuna dziecka.
- Recepcja i pokoje tematyczne dla dzieci.
- Menu dla dzieci, wyżywienie z dietami i wykluczeniami, posiłki wydawane na życzenie.
- Nielimitowany dostęp do napojów chłodzących w cenie pobytu.
- Bezpłatne wypożyczenie łóżeczka turystycznego, fotelik do karmienia, wózek, wanienka i inne przybory toaletowe.
- Niezawodny dostęp do szybkiego Internetu Wi-Fi i LAN.
- Książki, zestawy do zabawy, gry, stół do ping-ponga.
- Kids club, tor tubingowy, brodzik na basenie, plan animacji dla dzieci.
- Wyposażenie terenów zielonych w stanowiska grillowe i altany.
- Stanowiska do ćwiczeń fizycznych i zabaw zespołowych, siłownia typu „outdoor”, tor linowy.
- Mini ZOO, mały gaj, domek na drzewie, zjeżdżalnia z torem przeszkód.
- Plac zabaw i miejsce do jazdy na hulajnodze, rowerze, rolkach.
- Ogródek warzywny, sad, pasieka pozwalająca na obserwację życia pszczół.
- Wyjazdy, obozy adaptacyjne.
- Warsztaty muzyczno-plastyczne, zabawy leśne i zajęcia edukacyjne z udziałem zwierząt.





## Turystyka bez barier



- Przewodnik, windy, ciągi komunikacyjne, brak wzniesionych progów, rampa, podjazdy dla osób poruszających się na wózkach.
- Ścieżki dotykowe dla osób z dysfunkcjami wzroku, plan tyflograficzny.
- Przyciski w windach i włączniki światła na wysokości odpowiedniej dla użytkowników wózków inwalidzkich.
- Pętle indukcyjne - system do aparatu słuchowego, który umożliwia osobie niedosłyszącej uzyskanie czystego i wyraźnego dźwięku.
- Dostosowane pokoje i łazienki.
- Mile widziani goście z psami przewodnikami.
- Autokar z podnośnikiem oraz mniejszą ilością miejsc.
- Bezpłatny udział dla opiekuna osoby wymagającej stałej opieki.
- Piloty i przewodnicy posługujący się językiem migowym.
- Wycieczki rehabilitacyjne.
- Dostosowanie liczby opiekunów oraz formy wsparcia do potrzeb uczestnika z niepełnosprawnością.
- Dedykowane diety dla osób ze schorzeniami pokarmowymi.





## Turystyka na obszarach wiejskich



- Przynależne do obiektu gospodarstwo rolne zajmujące się uprawą rolną oraz hodowlą zwierząt – możliwość uczestnictwa w pracach gospodarskich m.in. udoju krów, spędzaniu z pastwiska i wypędzaniu na pastwisko bydła.
- Pakiet Sianokosy oraz Pakiet Hortiterapia.
- Zbiornik wodny, kajaki, łódka do wędkowania.
- Wiejskie SPA – ruska bania opalana drewnem oraz gorąca beczka z jacuzzi pod gwiazdami.
- Zajęcia gimnastyki słowiańskiej.
- Warsztaty ziołarstwa i fitoterapii, spacerów ziołowych w poszukiwaniu dzikich roślin jadalnych i leczniczych.
- Warsztaty wypieku chleba, wędzenia ryb, produkcji serów, weków.
- Warsztaty ceramiczne, garncarskie, filcowania i tworzenia kosmetyków naturalnych.
- Zajęcia z leśnikiem, trenerem jeździectwa i rajdów konnych, przejazdu bryczką.
- Zagrody Edukacyjne.
- Możliwość poznania historii Bojków i innych etnicznych grup zamieszkujących te tereny, bogata biblioteka dostępna dla gości.





# Turystyka prozdrowotna



- Realizacja programów profilaktycznych dla dzieci i młodzieży.
- Tlenoterapia w komorze normobarycznej.
- Tężnia solankowa na terenie obiektu.
- Jacuzzi z widokiem na góry, balia, tandyr.
- Basen rekreacyjny wyposażony w dyszę do masażu, przeciwprąd, wodospad.
- Sesje terapeutyczne w naturalnych zbiornikach termalnych.
- Własne ujęcie naturalnej wody mineralnej.
- Zabiegi z wykorzystaniem borowiny, wód solankowych i gazów leczniczych.
- Nocleg w namiocie Tipi na świeżym powietrzu.
- Oferta zajęć ruchowych, miejsce medytacji, jogi i ćwiczeń fitness.
- Rozległy teren zieleni z alejkami spacerowymi.
- Apiterapia, hipoterapia, onoterapia i dogoterapia.
- Zajęcia i warsztaty z zakresu zdrowego żywienia i tradycyjnej kuchni.
- Bezpłatne konsultacje z lekarzem oraz dietetykiem.
- Zbilansowane oraz zdrowe posiłki z uwzględnieniem specjalnych potrzeb żywieniowych.





# Turystyka zrównoważona



- Współpraca z nadleśnictwami i organizacjami turystycznymi w celu opracowywania infrastruktury turystycznej (znakowane szlaki turystyczne, tablice informacyjne itd.) i rozproszenia natężenia ruchu turystycznego w najbardziej uczęszczanych obszarach.
- Turbiny wiatrowe, kolektor słoneczny, zrównoważone oświetlenie, odzysk wody deszczowej z połaci dachu, perlatory napowietrzające wodę, rekuperatory oczyszczające powietrze.
- Kieszonkowy ogród zwiększający bioróżnorodność, ogród permakulturowy.
- Domki dla zapylaczy, budki lęgowe dla ptaków, wlotki dla nietoperzy.
- Korzystanie z oferty lokalnych dostawców, przestrzeń dla rzemieślników oraz sklepik z produktami.
- Promocja ekologicznej żywności – własna ekologiczna hodowla.
- Propagowanie i wspieranie lokalnego dziedzictwa kulturowego – wizyty w lokalnych zagrodach edukacyjnych, centrach nauki, warsztaty i lekcje muzealne.
- Wyeliminowanie produktów w jednorazowych opakowaniach.
- Warsztaty artystyczne z tematem przewodnim recycling, zajęcia ekologii dla dzieci i młodzieży na terenie mini ZOO.
- Goście obiektu mają możliwość w uczestniczeniu w akcji „Czysta Rzeka”.





## Obiekt bezpieczny higienicznie



- Możliwość zdalnego zameldowania i wymeldowania.
- W miarę możliwości sprzedaż pokoi w systemie rotacyjnym – sprząatanie pokoju po upływie 24h od opuszczenia pokoju przez gości.
- Wszystkie domki, apartamenty i pokoje na parterze z odrębnymi wejściami, które wraz z niezależnymi tarasami i aneksem kuchennym, umożliwiają pobyt bez konieczności kontaktu z innymi wczasowiczami.
- Systematyczne ozonowanie pomieszczeń przed udostępnieniem gościom.
- Dezynfekcja filtrów w wentylatorach i klimatyzatorach.
- System wentylacji z rekuperacją oraz wymiennikami krzyżowymi – powietrze wchodzące nie miesza się ze zużyтым.
- Sprząatanie ze szczególnym uwzględnieniem dezynfekowania powierzchni dotykowych.
- Współpraca z certyfikowaną pralnią.
- Możliwość nieodpłatnego korzystania ze środków dezynfekujących.
- Duże odległości między domkami, wyodrębniony teren przeznaczony na rekreację.
- Basen dostępny jest tylko dla gości hotelowych.
- Opracowana procedura w sytuacji podejrzenia zakażenia koronawirusem.
- Uśmiech na powitanie zamiast uścisku dłoni.





## Bezpieczny obiekt MICE



- Sala konferencyjna jest regularnie wietrzona oraz ozonowana.
- Przed realizacją każdej konferencji służby techniczne dezynfekują stoły, pilot do TV, pilot do rzutnika, markery oraz inne detale wyposażenia konferencyjnego.
- Przed wejściem umieszczone są środki do dezynfekcji rąk.
- W recepcji możliwe jest zakupienie pakietu z podstawowymi środkami ochronnymi (maska, rękawiczki).
- Każdy z pokoi ma własny, niezależny system klimatyzacji oraz wentylacji.
- Wszystkie pokoje, a także pomieszczenia ogólnodostępne są regularnie dezynfekowane i/lub ozonowane.
- W łazienkach i przestrzeniach ogólnych, recepcji i restauracji umieszczone są płyny do dezynfekcji rąk.
- Zachęcanie gości do utrzymywania bezpiecznych odległości podczas bezpośrednich kontaktów.
- Personel hotelu przeszkolony w zakresie zasad bezpieczeństwa oraz postępowania w przypadku pojawienia się zagrożenia zdrowia.



# Certyfikat Dobrych Praktyk POT oczami przedsiębiorców



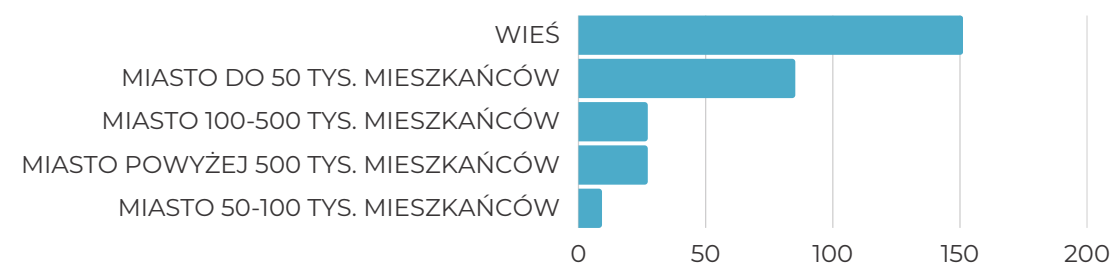




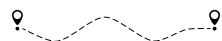
Celem badania ankietowego przeprowadzonego przez Polską Organizację Turystyczną było poznanie opinii uczestników projektu Certyfikat Dobrych Praktyk POT. Ankieta została przekazana wszystkim uczestnikom programu drogą mailową. Miała ona charakter w pełni anonimowy i składała się z 9 pytań zamkniętych oraz 3 pytań otwartych. Dodatkowo zadano 2 pytania mające na celu identyfikację respondentów wg kryterium zamieszkania – województwo oraz wielkość miejscowości. Ankiety zawierały pytania ze skalą odpowiedzi od 1 do 5, gdzie 1 oznaczało poniżej oczekiwań, a 5 – powyżej oczekiwań. Tematyka pytań dotyczyła poziomu zadowolenia z udziału w projekcie oraz opinii na temat poszczególnych elementów składowych programu. Respondenci zostali również poproszeni o zaproponowanie sposobów na usprawnienie projektu Certyfikat Dobrych Praktyk. Na ankietę odpowiedziało 10% uczestników projektu.

W badaniu wzięli udział respondenci, których przedsiębiorstwa zostały zlokalizowane na terenie wszystkich 16 województw. Największą grupę stanowiły osoby, których obiekty znajdują się na terenie województw małopolskiego (18,1%) i pomorskiego (14,4%). Większość prowadzonych obiektów jest zlokalizowana na wsi (50,3%) oraz w małych miastach do 50 tysięcy mieszkańców (28,5%).

UDZIAŁ W BADANIU ANKIETOWYM – MIEJSCE PROWADZENIA OBIEKTU





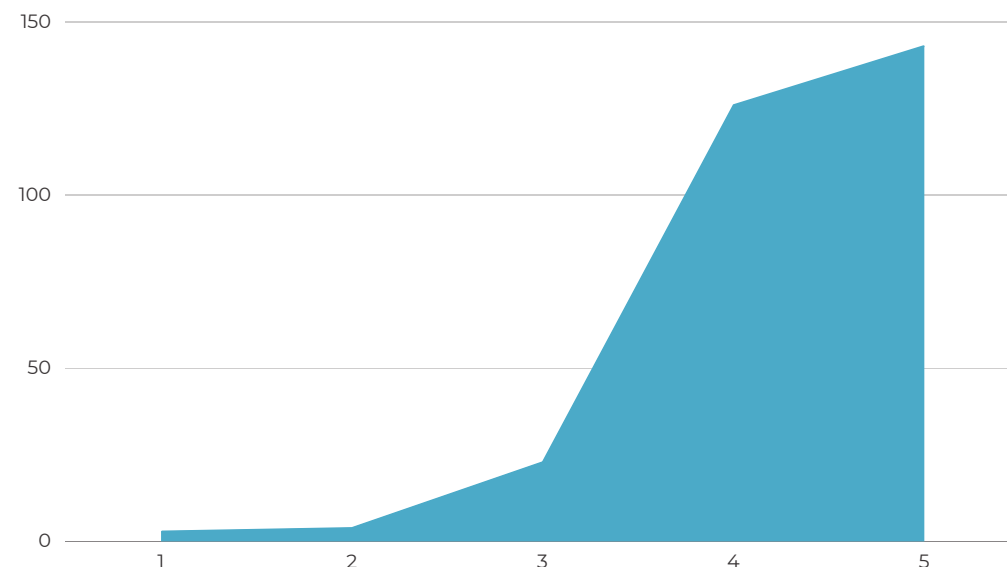


Najważniejszym przedsięwzięciem II edycji była rozbudowa strony internetowej projektu. Po doświadczeniach zebranych w I edycji ulepszenie strony stanowiło priorytet z dwóch względów. Celem promocyjnym było zapewnienie przedsiębiorcom przejrzystego dostępu do informacji o projekcie. Celem praktycznym – zagwarantowanie podmiotom korzyści z uczestnictwa przez stworzenie i ulepszenie mapy certyfikowanych obiektów. Wysiłek włożony w ulepszenie strony został doceniony przez respondentów, którzy w niemal połowie odpowiedzi wystawili nowej witrynie najwyższą ocenę. 4-punktową ocenę wskazało 126 uczestników projektu. Efekt dokonanych zmian spotkał się z pozytywnym odbiorem uczestników projektu, dla których – dzięki m.in. większej przejrzystości zalet i korzyści – udział w Certyfikacie Dobrych Praktyk POT stał się rozwiązaniem przekładającym się na większą konkurencyjność rynkową oraz wymierną wartość biznesową.

Znacząca przewaga respondentów uczestniczących w ankiecie podkreślała, że najistotniejszym spośród wprowadzonych rozwiązań jest w ich ocenie nowa wersja interaktywnej mapy dostępnej na stronie projektu. Jest to jednocześnie najbardziej rozbudowany element nowej strony internetowej, stanowiący trzon korzyści dla uczestników projektu.

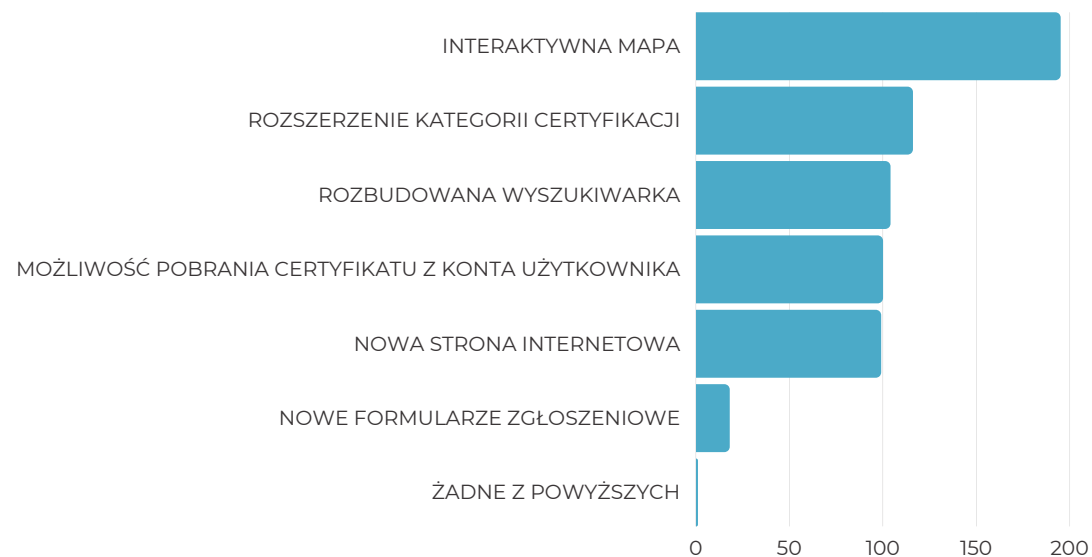
Kolejną najczęściej pojawiającą się odpowiedzią jest rozszerzenie kategorii certyfikacji w celu lepszego dopasowania założeń projektu do oczekiwań przedsiębiorców prowadzących różne rodzaje działalności, jak i turystów, poszukujących miejsca wypoczynku przystosowanego do konkretnych potrzeb. Rozszerzenie kategorii certyfikacji zostało docenione przez respondentów także w odpowiedziach na pytania otwarte, gdzie wskazano m.in. potrzebę dalszego rozwoju projektu w kierunku turystyki zrównoważonej.

## OCENA NOWEJ STRONY INTERNETOWEJ PROJEKTU CERTYFIKAT.POT.GOV.PL



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

## NAJWAŻNIEJSZE ROZWIĄZANIA WPROWADZONE W 2022 ROKU

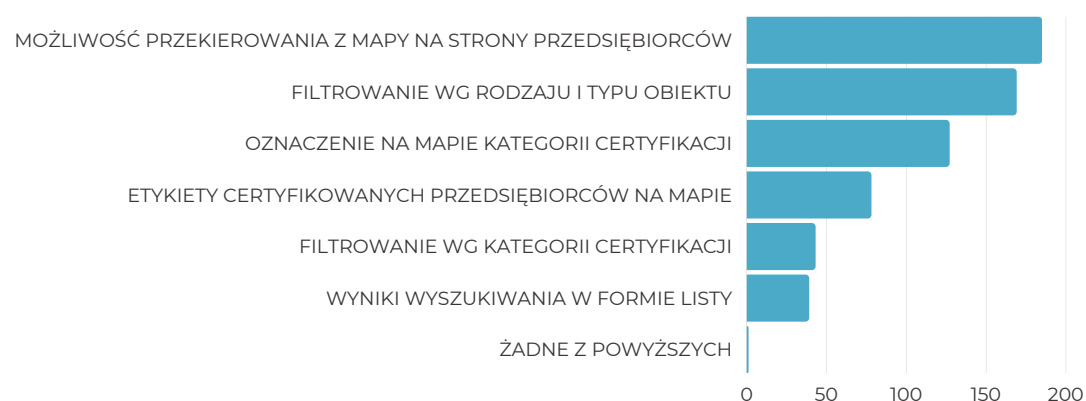






Nowa wersja mapy wprowadziła szereg dodatkowych funkcjonalności. Poproszeni o wskazanie najbardziej przydatnych rozwiązań, przedsiębiorcy wyróżnili możliwość przekierowania z mapy bezpośrednio na indywidualne strony certyfikowanych przedsiębiorców oraz możliwość filtrowania wg rodzaju i typu obiektu.

#### NAJBARDZIEJ PRZYDATNE ROZWIĄZANIA INTERAKTYWNEJ MAPY



Polska Organizacja Turystyczna przeprowadziła szereg działań promocyjnych projektu Certyfikat Dobrych Praktyk oraz jego uczestników. Według respondentów najważniejsze z nich to wyróżnienie na mapie obiektów, co potwierdza słuszność podjętych w roku 2022 działań. Na drugim miejscu ankietowani wskazali, że istotna dla nich jest promocja w mediach społecznościowych.

#### NAJISTOTNIEJSZE DZIAŁANIA PROMOCYJNE PROJEKTU



#### ZALETY POSIADANIA CERTYFIKATU DOBRZYCH PRAKTYK WEDŁUG UCZESTNIKÓW PROJEKTU

Najczęściej wskazywaną odpowiedzią dotyczącą zalet jest podniesienie wiarygodności wśród klientów. Jest to potwierdzenie renomy Polskiej Organizacji Turystycznej jako podmiotu sygnującego projekt.

Kolejne najczęściej wskazywane odpowiedzi to obecność na mapie certyfikowanych obiektów oraz rozwój i poprawa wizerunku prowadzonej działalności.

Zasoby skierowane w proces ulepszenia strony internetowej oraz interaktywnej mapy miały na celu ułatwienie potencjalnym turystom znalezienie obiektu odpowiadającego ich potrzebom. Wskazanie przez przedsiębiorców wyróżnienia na mapie jako najefektywniejszego działania jest potwierdzeniem skuteczności wdrożonego rozwiązania.

Kolejna odpowiedź (doskonalenie wizerunku) to efekt zaangażowania uczestników w projekcie, który – poza potwierdzeniem jakości usług – jest też motywacją do rozwoju, co bezpośrednio przekłada się na poprawę wizerunku uczestniczących w nim przedsiębiorstw.

#### ZALETY POSIADANIA CERTYFIKATU DOBRZYCH PRAKTYK POT





”

POT kojarzy się z zaufaniem, wiarygodnością i uczciwością.  
Chciałbym uczestniczyć w kolejnych latach w projekcie  
Certyfikat Dobrych Praktyk.

*województwo małopolskie*

Posiadanie certyfikatu jest dla naszego Stowarzyszenia  
wyróżnieniem i motywacją do kontynuowania działalności.

*województwo pomorskie*

Uczestnictwo w projekcie niewątpliwie ma wpływ na wybór  
naszego hotelu przez potencjalnego klienta.

*województwo kujawsko-pomorskie*

Jestem przekonana, że to bardzo dobry projekt, który pomaga nam  
w promocji oraz podniesieniu jakości, oferowanych miejsc.

*województwo małopolskie*

Jest to kluczowe narzędzie dostarczające informacji potencjalnym  
Gościom na temat jakości świadczonych usług oraz silny  
motywator do ustawicznego podnoszenia tej jakości.

*województwo zachodniopomorskie*

Podnosi rangę obiektu i daje możliwość zdobywania wiedzy  
na temat sposobu usprawniania jakości usług hotelarskich  
oraz innych usług związanych np. z aktywnym wypoczynkiem.

*województwo zachodniopomorskie*

## opinie uczestników

Certyfikat Dobrych Praktyk POT pomaga naszemu obiektowi  
poszerzyć grupę Gości o rodziny z dziećmi.

*województwo świętokrzyskie*

Posługiwanie się certyfikatem to dla nas nobilitacja, a dla klientów  
gwarancja jakości, o którą dbamy, aby utrzymać certyfikat.

*województwo podkarpackie*

Jest mi niezmiernie miło być uczestniczką projektu i chcę w nim  
pozostać. Wielu gości zwraca uwagę na fakt mojej przynależności  
do projektu. Jest to dla nich wyznacznik miłego i bezpiecznego  
wypoczynku.

*województwo zachodniopomorskie*

Ciągły rozwój jest najważniejszy, a Państwa projekt nam to  
umożliwia. Podziwiam zaangażowanie i wszechstronność Państwa  
pracowników.

*województwo wielkopolskie*

Dzięki Certyfikatowi Dobrych Praktyk mam więcej gości  
w porównaniu do okresu sprzed uzyskania certyfikatu.  
Dziękuję.

*województwo zachodniopomorskie*

”



# podsumowanie



**851**

ZGŁOSZONYCH PODMIOTÓW

**741**

ZWERYFIKOWANYCH OBIEKTÓW I WYDANYCH  
CERTYFIKATÓW DOBRYCH PRAKTYK

**33%**

CERTYFIKATÓW PRYZNANO WŁAŚCICIELOM KWATER  
PRYWATNYCH I APARTAMENTÓW

**58%**

CERTYFIKOWANYCH OBIEKTÓW POSIADA UDOGODNIENIA  
LUB OFERTĘ SKIEROWANĄ DO DZIECI I ICH OPIEKUNÓW

**189**

OBIEKTÓW TURYSTYCZNYCH OTRZYMAŁO CERTYFIKATY  
TURYSTYKA BEZ BARIER

**195**

UCZESTNIKÓW WSKAZAŁO INTERAKTYWNĄ MAPĘ JAKO  
ELEMENT ZASŁUGUJĄCY NA SZCZEGÓLNE WYRÓŻNIENIE

**185**

OSÓB OCENIŁO MOŻLIWOŚĆ PRZEKIEROWANIA TURYSTY  
BEZPOŚREDNIO NA STRONĘ INTERNETOWĄ PRZEDSIĘBIORCY  
JAKO NAJLEPSZĄ FUNKCJONALNOŚĆ MAPY

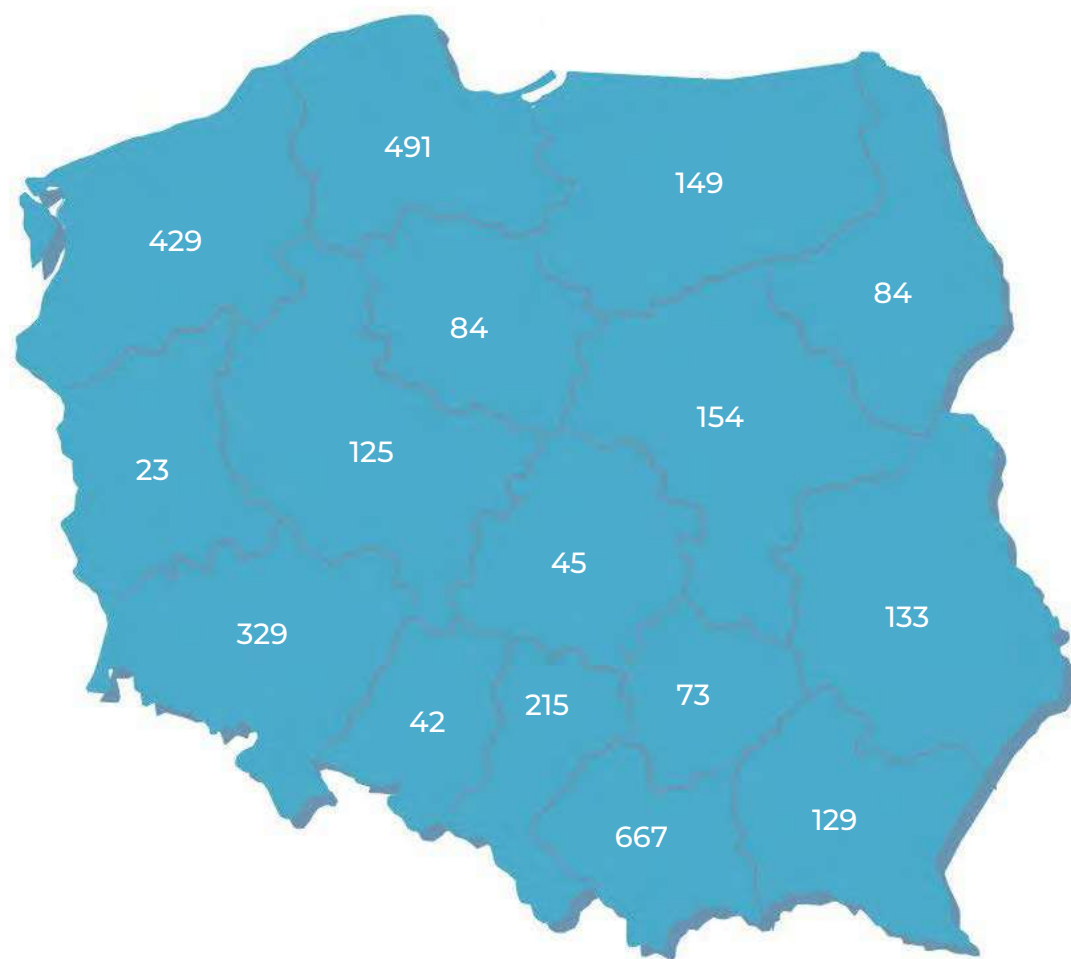
**98%**

UCZESTNIKÓW WYRAZIŁO CHĘĆ UCZESTNICTWA W KOLEJNYCH  
EDYCJACH PROJEKTU.

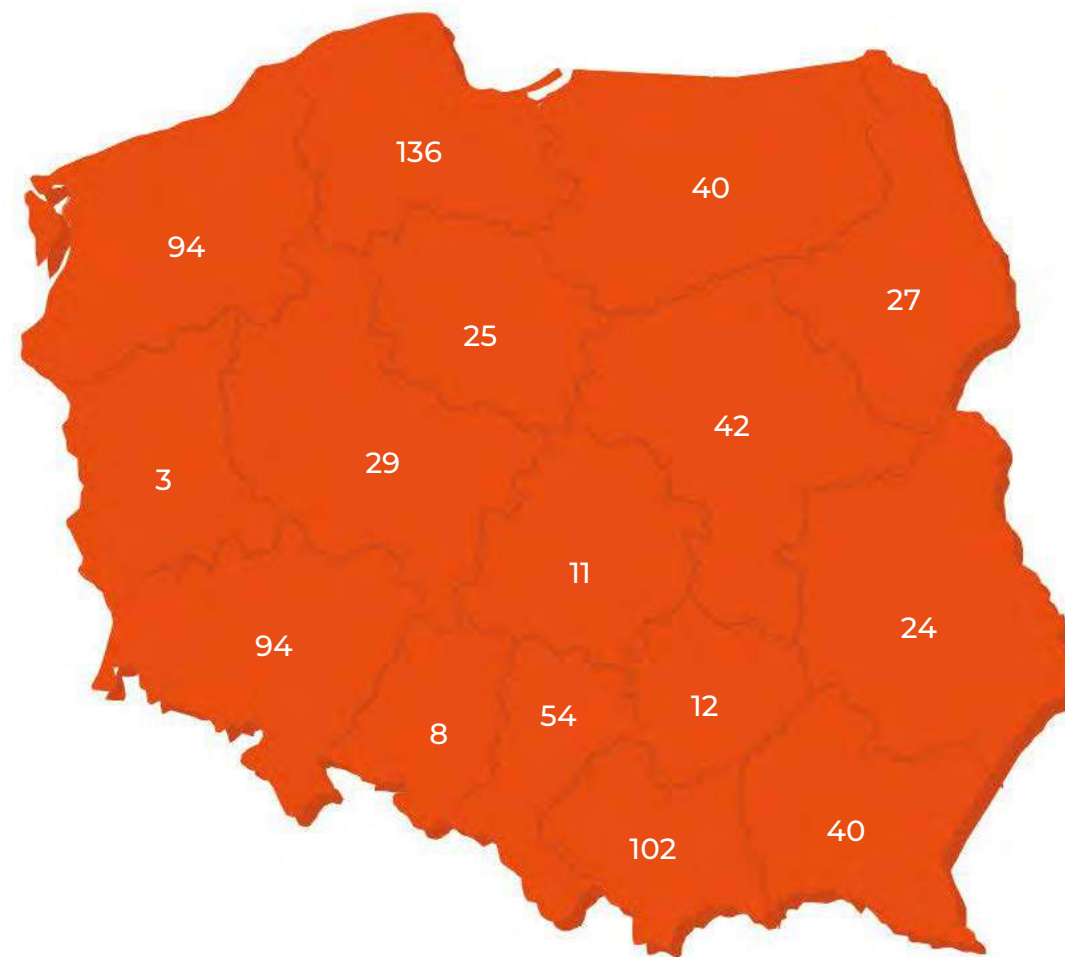




LICZBA WSZYSTKICH CERTYFIKOWANYCH PODMIOTÓW



LICZBA OBIEKTÓW CERTYFIKOWANYCH W 2022 ROKU







Od początku II edycji projekt Certyfikatu Dobrych Praktyk przeszedł gruntowne zmiany.

Nowa strona internetowa oraz ulepszona mapa certyfikowanych obiektów zostały docenione przez uczestników, którzy wskazywali te rozwiązania jako najistotniejsze z punktu widzenia korzyści płynących z udziału w projekcie Certyfikat Dobrych Praktyk POT.

Możliwość przekierowania bezpośrednio na indywidualne strony certyfikowanych przedsiębiorców wpisuje się w najważniejszy cel projektu, jakim jest pomoc podmiotom turystycznym w zakresie wsparcia marketingowego prowadzonej działalności. To poszerzenie działań promocyjnych przedsiębiorców uczestniczących w projekcie.

II edycja była też kolejnym krokiem w rozwoju projektu, podczas którego zdecydowano się na rozszerzenie grupy o obiekty z sektora MICE oraz przedsiębiorców turystycznych, którzy nie uczestniczą w programie Polski Bon Turystyczny.

SPRAWDŹ







Szanowni Państwo,

*Projekt Certyfikat Dobrych Praktyk POT zainicjowany w ramach programu Polski Bon Turystyczny, nadal trwa.*

*Powiązanie z programem pozwoliło na realizację wielowymiarowych aktywności promujących projekt, a w efekcie wyjątkowe wzmocnienie rozpoznawalności Państwa działalności wśród grup docelowych.*

*Baza liderów wyróżnionych Certyfikatem Dobrych Praktyk rośnie, a na mapie krajowej turystyki przybywa obiektów świadczących najwyższej jakości usługi w zakresie turystyki skierowanej do rodzin z dziećmi, ale także bezpiecznej, zrównoważonej, prowadzonej z dbałością o zdrowie, z poszanowaniem dla naturalnego i kulturowego dziedzictwa oraz pozwalającej na znoszenie wszelkich barier.*

*Certyfikat Dobrych Praktyk POT jest dla Państwa i Państwa gości, którzy oczekują najwyższej jakości usług, najlepszych doświadczeń i gwarancji perfekcyjnie zrealizowanych wydarzeń.*

*Dziękuję za udział w projekcie, każdą uwagę i wskazówkę oraz wspólne budowanie Katalogu Dobrych Praktyk dla turystyki w Polsce.*

**Anna Salamończyk-Mochel**

**Wiceprezes Polskiej Organizacji Turystycznej**



Copyright © 2022 Polska Organizacja Turystyczna

Dane: Polska Organizacja Turystyczna, Terenowa Jednostka Organizacyjna – Oddział zamiejscowy  
Departament Polskiego Bonu Turystycznego, Lider Projektu Certyfikat Dobrych Praktyk POT,  
Katarzyna Kasia-Mucha

Projekt graficzny, redakcja i korekta: Logeek Renata Pyzio







[certyfiikat.pot.gov.pl](http://certyfiikat.pot.gov.pl)