

## Załącznik nr 1 do Regulaminu projektu Certyfikat Dobrych Praktyk Polskiej Organizacji Turystycznej

Zbiór Dobrych Praktyk podlegający ocenie podczas autocertyfikacji dla obiektów noclegowych, organizatorów turystyki oraz obiektów świadczących działalność związaną z organizacją targów, wystaw i kongresów (MICE).

### OBIEKTY NOCLEGOWE

#### POLSKI BON TURYSTYCZNY

Czy realizujesz płatności Polskim Bonem Turystycznym?

##### 1. Sposób promocji programu Polski Bon Turystyczny

- 1.1 Czy posiadasz aktualne dane w PUE ZUS, w szczególności dot. nazwy/adresów/strony www posiadanych obiektów?
- 1.2 Czy posiadasz informację o przyjmowaniu płatności bonem na stronie www lub w miejscu prowadzenia działalności (informacja/plakat/inne)?
- 1.3 Czy posiadasz informację o przyjmowaniu płatności bonem w mediach społecznościowych?
- 1.4 Czy w inny (jaki) sposób promujesz program Polski Bon Turystyczny?

##### 2. Jakość obsługi w danym obiekcie oraz znajomość programu Polski Bon Turystyczny

- 2.1 Czy obsługa/pracownicy posiadają wiedzę nt. programu oraz uprawnionych do realizacji bonu?
- 2.2 Czy obsługa/pracownicy znają system PUE ZUS w zakresie systemu przyjmowania płatności?
- 2.3 Czy w trakcie pobytu jest dokonywana weryfikacja, czy pobyt jest realizowany z udziałem/na rzecz dziecka?
- 2.4 Czy posiadasz procedurę reagowania w przypadku przeznaczenia pobytu niezgodnie z przeznaczeniem (bez udziału/nie na rzecz dziecka)?

##### 3. Posiadanie regulaminu świadczenia usług hotelarskich

- 3.1 Czy posiadasz ogólnodostępny i przejrzysty regulamin i cennik?
- 3.2 Czy posiadasz system rezerwacji z jasno sformułowanymi zasadami?
- 3.3 Czy posiadasz przejrzysty system reklamacji i zwrotów z jasnymi zasadami?
- 3.4 Czy regulaminy pobytów są umieszczone w ogólnodostępnych, widocznych miejscach?

##### 4. Wzajemna współpraca obiektów noclegowych z innymi Podmiotami turystycznymi, zarejestrowanymi w programie Polski Bon Turystyczny

- 4.1 Czy współpracujesz z biurem podróży/organizatorem turystyki przyjmującym płatności bonem?
- 4.2 Czy prowadzisz współpracę z Podmiotem/ami turystycznymi, prowadzącą do łączenia usług i oferowania kuponów/voucherów zniżkowych na inne atrakcje turystyczne np. wejściówki na stoki/termy/aquaparki/muzea itp.?

#### PODRÓŻE Z DZIEĆMI

Czy posiadasz ofertę wypoczynku dla dzieci lub rodzin z dziećmi?

1. Czy udostępniasz gościom łóżeczka dla niemowląt/przewijaki/zabezpieczenia dla dzieci?

2. Czy w obiekcie można wypożyczyć sprzęt do rekreacji ruchowej i zabawy dla dzieci (np. piłki, paletki, rakiety do badmintonu, skakanki itp.)?
3. Czy w obiekcie znajduje się plac zabaw lub miejsce do zabawy i rekreacji dla dzieci (np. ogródek, boiska, korty, altana, kąciak zabaw itp.)?
4. Czy udostępniasz gościom akcesoria dla najmłodszych dzieci (np. foteliki do karmienia/podgrzewacze do butelek/stoliki i sztucze/wanienki itp.)?
5. Czy posiadasz specjalną ofertę pobytową dla dzieci/rodzin z dziećmi (np. rabaty pobytowe dla dzieci, pokoje typu studio, miejsce do rodzinnego spędzania czasu itp.)?
6. Czy oferujesz opiekę nad dziećmi lub animatorów czasu wolnego?
7. Czy posiadasz inne (jakie) udogodnienia dla dzieci?

## TURYSTYKA NA OBSZARACH WIEJSKICH

Czy obiekt jest zlokalizowany na terenie wiejskim?

1. Czy w okolicach obiektu znajdują się tereny zielone charakterystyczne dla obszarów wiejskich (lasy, łąki, pola uprawne itp.)?
2. Czy w okolicy można uprawiać turystykę aktywną (pieszą, rowerową, wodną lub inną)?
3. Czy obiekt jest miejscem przyjaznym rowerzystom tj. posiada miejsce do przechowania roweru i udostępnia podstawowe narzędzia do naprawy?
4. Czy w okolicy obiektu istnieje możliwość uprawiania turystyki przyrodniczej (poznawanie świata roślin i zwierząt, form geologicznych)?
5. Czy goście mają możliwość odwiedzenia skansenu/wioski tematycznej/innego miejsca związanego z życiem i kulturą wsi?
6. Czy goście mają możliwość uczestniczenia w wydarzeniach lub aktywnościach związanych z życiem i kulturą wsi (np. spotkania z mieszkańcami, możliwość uczestniczenia w pracach wiejskich, pokazy folklorystyczne)?
7. Czy na obszarze na którym znajduje się obiekt jest prowadzona produkcja roślinna i/lub hodowlana, ogrodnicza, sadownicza, rybacka?
8. Czy na obszarze na którym znajduje się obiekt są zwierzęta (minimum 3 gatunki) stanowiące atrakcję turystyczną gospodarstwa?
9. Czy goście mają możliwość spożywania posiłków domowych, wytwarzanych na bazie produktów wiejskich?
10. Czy na terenie obiektu są zastosowane rozwiązania ekologiczne? (np. segregacja śmieci, kompostownia, własna oczyszczalnia ścieków, odnawialne źródła energii).
11. Czy posiadasz inne (jakie) atrakcje związane z turystyką wiejską?

## TURYSTYKA PROZDROWOTNA

Czy posiadasz ofertę wypoczynku o charakterze prozdrowotnym, wspierającym zdrowy styl życia, aktywność fizyczną, relaks, zdrowe odżywianie itd.?

1. Czy w obiekcie można wypożyczyć sprzęt sportowy np. rowery, kajaki lub inny?
2. Czy w obiekcie znajduje się boisko sportowe, kort, sala fitness, siłownia lub inne miejsce do uprawiania aktywności ruchowej?

3. Czy w okolicy obiektu znajdują się szlaki spacerowe, ścieżki rowerowe, szlaki kajakowe lub inne miejsca umożliwiające aktywność ruchową?
4. Czy obiekt jest miejscem przyjaznym rowerzystom tj. posiada miejsce do przechowania roweru i udostępnia podstawowe narzędzia do naprawy?
5. Czy w obiekcie znajduje się miejsce przeznaczone do relaksu/sauna/grota solna/Wellness&SPA?
6. Czy w obiekcie istnieje możliwość skorzystania z zabiegów prozdrowotnych, leczniczych lub relaksacyjnych?
7. Czy na terenie obiektu jest możliwość skorzystania z prozdrowotnych posiłków lub zdrowych, lokalnych produktów spożywczych?
8. Czy pokoje zapewniają komfort pobytu poprzez izolację od hałasu, możliwość zaciemnienia okien, odpowiednią temperaturę powietrza?
9. Czy posiadasz inne (jakie) udogodnienia prozdrowotne dla turystów?

## **TURYSTYKA ZRÓWNOWAŻONA**

Czy prowadzisz działalność turystyczną z poszanowaniem dla środowiska naturalnego oraz społeczności lokalnej zgodnie z zasadami turystyki zrównoważonej?

1. Czy obiekt posiada zewnętrzny teren zielony i/lub rośliny w jego wnętrzu?
2. Czy w obiekcie redukuje się zużycie wody przez zastosowanie perlatorów, zagospodarowanie uprzednio zgromadzonej wody deszczowej, zwracanie się do gości o jej oszczędzanie?
3. Czy w obiekcie oszczędza się energię poprzez zastosowanie urządzeń z certyfikatami energetycznymi, żarówek energooszczędnych?
4. Czy w obiekcie jest prowadzona ekologiczna gospodarka odpadami, segregacja odpadów, ekologiczne odprowadzanie ścieków i wywóz odpadów, zachęcanie oraz motywowanie pracowników i gości do sortowania odpadów, stosowanie pojemników umożliwiających segregację śmieci?
5. Czy w obiekcie stosuje się ekologiczną gospodarkę poprzez użytkowanie produktów w dużych opakowaniach, stosowanie materiałów wielokrotnego użytku, wykorzystywanie nieużytkowanych przedmiotów do ozdoby (szczególnie tych, które oddają specyfikę regionu)?
6. Czy obiekt używa do sprzątania detergentów nieszkodliwych dla środowiska?
7. Czy obiekt korzysta z odnawialnych źródeł energii (np. energii słonecznej, pompa ciepła)?
8. Czy obiekt wspiera lokalną społeczność – np. zatrudnia lokalnych pracowników, promuje lokalnych producentów i oferuje lokalne produkty?
9. Czy w obiekcie wykorzystywane są produkty z regionu - np. produkty spożywcze, pamiątki, produkty użytkowe?
10. Czy podejmujesz inne (jakie) działania na rzecz rozwoju turystyki zrównoważonej?

## **TURYSTYKA BEZ BARIER**

Czy posiadasz możliwość przyjmowania gości z niepełnosprawnościami?

1. Czy obiekt jest przystosowany do obsługi osób z niepełnosprawnościami?

## BEZPIECZNY OBIEKT MICE

Czy jesteś obiektem MICE - czy wynajmujesz powierzchnię lub organizujesz spotkania, wyjazdy, konferencje, eventy w swoim obiekcie?

1. Czy posiadasz wewnętrzne dokumenty/instrukcje/procedury dotyczące bezpieczeństwa sanitarnego/higienicznego w obiekcie?
2. Czy w obiekcie są rozwieszone instrukcje sanitarne dotyczące mycia/dezynfekcji rąk?
3. Czy regularnie dezynfekujesz części wspólne obiektu?
4. Czy regularnie czyścisz i dezynfekujesz filtry w wentylatorach i klimatyzatorach?
5. Czy w obiekcie są umieszczone w miejscach widocznych oznakowania dróg ewakuacyjnych, wykazy telefonów alarmowych oraz instrukcje postępowania na wypadek pożaru?
6. Czy posiadasz procedury postępowania w przypadku wykrycia niepokojących objawów chorobowych u gości lub pracowników lub dostawców?

## OBIEKT BEZPIECZNY HIGIENICZNIE

Czy zapewniasz bezpieczeństwo higieniczne/sanitarne w obiekcie noclegowym?

1. Czy posiadasz wewnętrzne opisy/dokumenty/instrukcje dotyczące bezpieczeństwa sanitarnego/higienicznego w obiekcie?
2. Czy w obiekcie są rozwieszone instrukcje dotyczące mycia/dezynfekcji rąk?
3. Czy regularnie dezynfekujesz części wspólne obiektu?
4. Czy regularnie czyścisz i dezynfekujesz filtry w wentylatorach i klimatyzatorach?
5. Czy w obiekcie są umieszczone w miejscach widocznych oznakowania dróg ewakuacyjnych, wykazy telefonów alarmowych oraz instrukcje postępowania na wypadek pożaru?
6. Czy posiadasz instrukcje/procedury w przypadku wykrycia niepokojących objawów chorobowych u gości lub pracowników lub dostawców?

## ORGANIZATORZY TURYSTYKI

### POLSKI BON TURYSTYCZNY

Czy realizujesz płatności Polskim Bonem Turystycznym?

#### 1. Sposób promocji programu Polski Bon Turystyczny

- 1.1 Czy posiadasz aktualne dane w PUE ZUS, w szczególności dot. nazwy/adresów/strony www?
- 1.2 Czy posiadasz informację o przyjmowaniu płatności bonem na stronie www lub w miejscu prowadzenia działalności (informacja/plakat/inne)?
- 1.3 Czy posiadasz informację o przyjmowaniu płatności bonem w mediach społecznościowych?
- 1.4 Czy w inny (jaki) sposób promujesz program Polski Bon Turystyczny?

#### 2. Jakość obsługi turystycznej oraz znajomość programu Polski Bon Turystyczny

- 2.1 Czy obsługa/pracownicy posiadają wiedzę nt. programu oraz uprawnionych do realizacji bonu?

- 2.2 Czy obsługa/pracownicy znają system PUE ZUS w zakresie systemu przyjmowania płatności?
  - 2.3 Czy w trakcie imprezy turystycznej/wyjazdu jest dokonywana weryfikacja, czy pobyt jest realizowany z udziałem/na rzecz dziecka?
  - 2.4 Czy posiadasz procedurę reagowania w przypadku rozpoczęcia imprezy turystycznej/wyjazdu niezgodnie z przeznaczeniem (bez udziału/nie na rzecz dziecka)?
- 3. Posiadanie regulaminu świadczenia usług turystycznych**
- 3.1 Czy posiadasz ogólnodostępny przejrzysty regulamin i cennik?
  - 3.2 Czy posiadasz system rezerwacji z jasno sformułowanymi zasadami?
  - 3.3 Czy posiadasz przejrzysty system reklamacji i zwrotów z jasnymi zasadami?
  - 3.4 Czy regulamin pobytów jest umieszczony w ogólnodostępnych, widocznych miejscach?
- 4. Wzajemna współpraca organizatora turystyki z innymi Podmiotami turystycznymi, zarejestrowanymi w programie Polski Bon Turystyczny**
- 4.1 Czy posiadasz nawiązaną współpracę z obiektem/obiektami noclegowymi przyjmującymi płatności bonem?
  - 4.2 Czy prowadzisz współpracę z Podmiotem/ami turystycznymi, prowadzącą do łączenia usług i oferowania kuponów/voucherów zniżkowych na inne atrakcje turystyczne np. wejściówki na stoki/termy/aquaparki/muzea itp.?

## PODRÓŻE Z DZIEĆMI

Czy organizujesz imprezy turystyczne dla dzieci lub rodzin z dziećmi?

1. Czy oferujesz specjalne ceny/rabaty dla dzieci lub rodzin z dziećmi?
2. Czy w swojej ofercie uwzględniasz obiekty noclegowe/restauracje posiadające udogodnienia dla dzieci i rodzin?
3. Czy w programach imprez zapewniasz miejsca do rekreacji ruchowej i zabawy przeznaczone dla dzieci (np. ogródek, boisko, kort, altana, kącik zabaw itp.)?
4. Czy w programach imprez turystycznych uwzględniasz środki transportu z udogodnieniami dla dzieci (np. foteliki, bajki i filmy dla dzieci, napoje itp.)?
5. Czy w programach imprez turystycznych zapewniasz wykwalifikowaną kadrę lub animatorów czasu wolnego?
6. Czy posiadasz inne (jakie) udogodnienia dla dzieci?

## TURYSTYKA PROZDROWOTNA

Czy organizujesz imprezy turystyczne o charakterze prozdrowotnym, wspierającym zdrowy styl życia, aktywność fizyczną, relaks, zdrowe odżywianie itd.?

1. Czy posiadasz ofertę wyjazdów umożliwiającą aktywność ruchową, uprawianie turystyki aktywnej?
2. Czy posiadasz ofertę umożliwiającą korzystanie z zabiegów prozdrowotnych, leczniczych lub Wellness&Spa?
3. Czy posiadasz ofertę wyjazdów prozdrowotnych dostosowaną do różnych grup wiekowych?
4. Czy posiadasz ofertę poza sezonami turystycznymi?
5. Czy obiekty z którymi współpracujesz zapewniają komfort pobytu poprzez izolację od hałasu, możliwość zaciemnienia okien, odpowiednią temperaturę powietrza?

6. Czy obiekty z którymi współpracujesz posiadają prozdrowotne menu lub dostęp do zdrowych, lokalnych produktów spożywczych?
7. Czy posiadasz inne (jakie) udogodnienia prozdrowotne dla turystów?

## **TURYSTYKA ZRÓWNOWAŻONA**

Czy prowadzisz działalność turystyczną z poszanowaniem dla środowiska naturalnego oraz społeczności lokalnej zgodnie z zasadami turystyki zrównoważonej?

1. Czy prowadzisz działalność z poszanowaniem dla środowiska naturalnego poprzez redukcję zużycia wody i energii oraz segregację odpadów?
2. Czy posiadasz ofertę wyjazdów do obiektów działających zgodnie z zasadami turystyki zrównoważonej?
3. Czy posiadasz ofertę poza sezonami turystycznymi i godzinami szczytu w celu uniknięcia tłoku?
4. Czy ograniczasz drukowanie materiałów reklamowych i dokumentacji, drukujesz dwustronnie w celu ograniczenia zużycia papieru?
5. Czy ograniczasz zużycie paliwa i emisje zanieczyszczeń poprzez organizowanie transportu grupowego/zbiorowego lub korzystanie z transportu publicznego?
6. Czy programy imprez obejmują miejsca charakterystyczne dla odwiedzonej kultury i sztuki w ten sposób, aby korzystali na tym jej twórcy lokalni, rzemieślnicy, rękodzielnicy?
7. Czy w programach imprez uwzględniasz miejsca, które wspierają lokalną społeczność – zatrudniają lokalnych pracowników, promują lokalnych producentów i oferują lokalne produkty?
8. Czy podejmujesz inne (jakie) działania na rzecz rozwoju turystyki zrównoważonej?

## **TURYSTYKA BEZ BARIER**

Czy organizujesz imprezy turystyczne dla osób z niepełnosprawnościami?

1. Czy dostosowujesz programy imprez turystycznych do potrzeb osób z niepełnosprawnościami?

## **OBIEKTY TARGOWO - KONGRESOWE I OBIEKTY KULTUROWE (etap II Projektu)**

### **BEZPIECZNY OBIEKT MICE**

Czy jesteś obiektem MICE - czy wynajmujesz powierzchnię lub organizujesz spotkania, wyjazdy, konferencje, eventy w swoim obiekcie a Twój obiekt to:

- Obiekt kongresowo-targowy
- Obiekt konferencyjno-hotelowy mieszczący ponad 1000 osób
- Obiekt konferencyjno-hotelowy mieszczący 500-1000 osób
- Obiekt konferencyjno-hotelowy mieszczący 200-500 osób
- Obiekt konferencyjno-hotelowy mieszczący do 200 osób
- Obiekt kulturowy/butiqowy/unique venue



## 1. Bezpieczeństwo higieniczne

Czy zapewniasz bezpieczeństwo higieniczne/sanitarnie w obiekcie?

- 1.1 Czy posiadasz wewnętrzne dokumenty/instrukcje/procedury dotyczące bezpieczeństwa sanitarnego/higienicznego w obiekcie?
- 1.2 Czy w obiekcie są rozwieszone instrukcje sanitarne dotyczące mycia/dezynfekcji rąk?
- 1.3 Czy regularnie dezynfekujesz części wspólne obiektu?
- 1.4 Czy regularnie czyścisz i dezynfekujesz filtry w wentylatorach i klimatyzatorach?
- 1.5 Czy w obiekcie są umieszczone w miejscach widocznych oznakowania dróg ewakuacyjnych, wykazy telefonów alarmowych oraz instrukcje postępowania na wypadek pożaru?
- 1.6 Czy posiadasz procedury postępowania w przypadku wykrycia niepokojących objawów chorobowych u gości lub pracowników lub dostawców?

## 2. Turystyka zrównoważona

Czy prowadzisz działalność turystyczną z poszanowaniem dla środowiska naturalnego oraz społeczności lokalnej zgodnie z zasadami turystyki zrównoważonej?

- 2.1 Czy w obiekcie redukuje się zużycie wody przez zastosowanie perlatorów, zagospodarowanie uprzednio zgromadzonej wody deszczowej, zwracanie się do gości o jej oszczędzanie?
- 2.2 Czy w obiekcie oszczędza się energię poprzez zastosowanie urządzeń z certyfikatami energetycznymi, żarówek energooszczędnych?
- 2.3 Czy w obiekcie jest prowadzona ekologiczna gospodarka odpadami, segregacja odpadów, ekologiczne odprowadzanie ścieków i wywóz odpadów, zachęcanie oraz motywowanie pracowników i gości do sortowania odpadów, stosowanie pojemników umożliwiających segregację śmieci?
- 2.4 Czy w obiekcie stosuje się ekologiczną gospodarkę poprzez użytkowanie produktów w dużych opakowaniach, stosowanie materiałów wielokrotnego użytku, wykorzystywanie nieużytkowanych przedmiotów do ozdoby (szczególnie tych, które oddają specyfikę regionu)?
- 2.5 Czy obiekt wspiera lokalną społeczność – zatrudnia lokalnych pracowników, promuje lokalnych producentów i oferuje lokalne produkty?
- 2.6 Czy obiekt używa do sprzątnięcia detergentów nieszkodliwych dla środowiska?
- 2.7 Czy podejmujesz inne (jakie) działania na rzecz rozwoju turystyki zrównoważonej?

## 3. Turystyka bez barier

Czy posiadasz możliwość przyjmowania gości z niepełnosprawnościami?

- 3.1 Czy obiekt jest przystosowany do obsługi osób z niepełnosprawnościami?