



Systemy certyfikacji w turystyce krajowej i międzynarodowej.

Certyfikacja usług turystycznych w okresie pandemii COVID-19 i rekomendacje dla działań zrównoważenia gospodarki turystycznej

**Wykonano w ramach projektu Sektorowa Rada ds. Kompetencji w Turystyce
nr POWR.02.12.00-00-0010/16**

Termin realizacji projektu:

Listopad 2020 r.

Autor raportu:

dr Bartłomiej Walas

Wyższa Szkoła Turystyki i Ekologii

Sucha Beskidzka

Większość certyfikatów krajowych i zagranicznych w obszarze usług turystycznych, przedstawianych w dotychczasowych analizach¹ koncentruje się na funkcjonalności usług i nie uwzględnia znaczenia kompetencji pracowników dla jakości usług. Wyróżnikiem jest model czeski (wzorowany na niemieckim) systemu certyfikacji, w którym wprowadzono funkcję „trenera jakości”. Taka koncepcja certyfikacji wyraźnie pozytywnie odróżnia tę procedurę od tych, które koncentrują się głównie na cechach użytkowych. Dostrzega się kluczową rolę kompetencji posiadanych przez pracowników zaangażowanych w realizację usług turystycznych i podnoszenie ich jakości. Świadczą o tym wymagania stawiane trenerom jakości, a za ich pośrednictwem pozostałym pracownikom instytucji. Niemniej system ten wymaga jedynie ogólnych, tematycznych obszarów wiedzy i umiejętności.

Pandemia Covid-19 ożywiła rynek certyfikacji celem zapewnienia podróżnym odwiedzającym bezpieczeństwo sanitarnego.

1. Certyfikaty w okresie Covid-19

Okres pandemii spowodował potrzebę stworzenia wiarygodnych dla turystów i klientów rozpoznawalnych narzędzi bezpieczeństwa sanitarnego. Stąd też powstaje w całym świecie szereg certyfikatów bezpieczeństwa, głównie dla obiektów noclegowych. Mają one z jednej strony wprowadzać procedury bezpieczeństwa, a z drugiej strony uwiarygodnić wobec klienta niższy próg ryzyka zakażenia. Z badań „*Nowe oczekiwania gości hotelowych w czasach COVID-19*” przeprowadzonych w maju 2020 na zlecenie hotelarzy wynika, że ok. 60% respondentów chce, by powstał powszechnie obowiązujący certyfikat bezpieczeństwa. Jedna czwarta potencjalnych gości oczekuje, że poziom bezpieczeństwa sanitarnego będzie kontrolowany i potwierdzany przez zewnętrzne

¹ Walas B., Certyfikacja w turystyce jako innowacyjne rozwiązanie we wsparciu MŚP turystycznych w Polsce i w Europie, wykonane dla: Poznański Akademicki Inkubator Przedsiębiorczości, Nauka dla Biznesu, 2013; Walas B., Systemy certyfikacji w turystyce krajowej o międzynarodowej – ekspertyza dla projektu Sektorowa Rada ds. Kompetencji - Turystyka, sierpień, 2017; Walas B., Analiza certyfikacji AFNOR w zakresie usług turystycznych i francuskiej marki „Qualité tourisme” jako narodowego, turystycznego certyfikatu ze szczególnym uwzględnieniem wymagań kompetencyjnych osób zaangażowanych w proces ich tworzenia i funkcjonowania na rynku turystycznym - ekspertyza dla projektu Sektorowa Rada ds. Kompetencji - Turystyka, 2018; Walas B. Analiza narodowego czeskiego systemu certyfikacji w zakresie usług turystycznych – ekspertyza dla projektu Sektorowa Rada ds. Kompetencji Turystyka, 2019.

służby². Taki wniosek pojawia się również w późniejszych badaniach oczekiwań turystów jak chociażby z czerwca (na zlecenie POT), z których wynika, że ponad 80% respondentów uważa, że w obecnej sytuacji epidemicznej usługodawcy powinni w hotelarstwie oraz gastronomii powinni rozważyć dodatkową dźwignię mającą doświadczenia w zwiększeniu bezpieczeństwa swoich klientów. W przypadku atrakcji turystycznych (muzea, parki rozrywki itp.) obywateli rygorów sanitarycznych oczekują około ponad 70% badanych³. Dlatego jest ważne, że rozpoczęto pilnie wprowadzić różnorodny system certyfikacji, których kilka opisano poniżej.

CLEAN & SAFE

Bodajże pierwszym był certyfikat portugalski „Clean & Safe”, opracowany przez Turismo de Portugal, zintegrowany z Ministerstwem Gospodarki i Transformacji Cyfrowej, Krajowy Urząd ds. Turystyki⁴, który ma zapewnić turystom większe poczucie bezpieczeństwa i zaufania do korzystania z obiektów noclegowych, różnych usług turystycznych, przewodników turystycznych oraz atrakcji⁵.



Certyfikat jest ważny do 30 kwietnia 2021 roku. Turismo de Portugal organizuje szkolenia dla firm w zakresie wdrażania wymagań związanych ze certyfikatem (od początku roku 2020 Turismo de Portugal zorganizowało łącznie 567 szkoleń online dla 56 094 uczestników) a wspólnie z Urzędem Bezpieczeństwa Gospodarczego (ASAE) i stowarzyszeniami branżowymi przeprowadza wyrywkowe kontrole posiadaczy certyfikatu.

² Badanie „Nowe oczekiwania gości hotelowych w czasach COVID-19” zrealizowano w dniach 19-26 kwietnia 2020 r. na zlecenie Blue Marine Mielno oraz blisko 200 hoteli zlokalizowanych zarówno w kurortach jak i miastach. Uzyskano 3422 ankiet badawczych wypełnionych przez gości hotelowych. Za: <https://wgospodarce.pl/informacje/78918-nowe-oczekiwania-gosci-hotelowych-w-czasach-covid-19>

³ Plan wakacyjny Polaków 2020, PBS na zlecenie POT, lipiec, 2020

⁴ <https://portugalcleanandsafe.com/en>

⁵ Na dzień 23.10.2002 na stronie programu poinformowało o wydaniu 21522 certyfikatów i przeszkoleniu 22 800 osób, przy czym nie jest wskazywany zakres merytoryczny szkoleń.

Przedsiębiorstwa turystyczne, które chcą uzyskać znak „Clean & Safe Establishment”, muszą przestrzegać zestawu postanowień zawartych w „Deklaracji Zaangażowania”, dostępnej na platformie cyfrowej Turismo de Portugal i dopiero po jej złożeniu mają możliwość używania logo certyfikatu, który jest przypisany każdej firmie odrębnie bowiem jest powiązany z jej numerem rejestracyjnym RNET (Krajowy Rejestr Przedsiębiorstw Turystycznych). Znak jest ważny do 30 kwietnia 2021 r.

Wymagania obejmują:

- szkolenie dla wszystkich pracowników,
- codzienne samokontrola stanu sanitarnego,
- zgodność procedur sprzątania z wytycznymi Generalnej Dyrekcji Zdrowia,
- prowadzenie procedur organizacji sprzedaży w warunkach epidemicznych,
- informacji dla klientów.

COVIDCLEAN™

Szwedzka Firma Safehotels z siedzibą w Göteborgu jest obecna na arenie międzynarodowej od 2015 roku. Wprowadzona certyfikacja hoteli CovidClean (TM)⁶ to kompleksowy zestaw procedur higienicznych i protokołów w przypadku pandemii - aby umożliwić hotelom zapewnienie gości o spełnianiu odpowiednich standardów.



Bazując na doświadczeniu Safehotels w tworzeniu i obsłudze Global Hotel Security Standard ©, wiodącego na świecie niezależnego standardu certyfikacji hoteli w zakresie bezpieczeństwa i ochrony, CovidClean obejmuje kluczowe kwestie sanitarne, które hotelarze muszą kontrolować, w tym sprzątanie, higienę, dystans społeczny, zasoby, szkolenie i świadomość. Płatny certyfikat opiera się na wytycznych Centers for Disease Control (CDC) i Światowej Organizacji Zdrowia (WHO).

⁶ <https://safehotels.com/>

Certyfikacje są przeprowadzane poprzez e-kontrole, rozmowy i dostosowane procedury obiektu weryfikowane na miejscu (w obiekcie). W Polsce certyfikat ten posiadają hotele Radisson Blu w Warszawie, Wrocławiu i Krakowie.

Audyt i certyfikacja na miejscu:

- pobranie podręcznika Safehotels CovidClean™ Standards,
- pełna samoocena online za pośrednictwem portalu internetowego Safehotels,
- dostarczenie kluczowych dokumenty, aby zweryfikować procedury CovidClean™,
- zaplanowania terminu audytu w obiekcie,
- weryfikacja przez audytora „na miejscu” wszystkich wymagań CovidClean™ ,
- sprawdzenie i zweryfikowanie raportu audytora przez kontrolę jakości Safehotels.

2. Program certyfikacji bezpiecznej turystyki

Znacznie bardziej rozbudowany jest wprowadzony w maju 2020 roku program certyfikacji bezpiecznej turystyki (*Safe Tourism Certification Program*) opracowany przez Agencję Promocji i Rozwoju Turystyki Turcji (TGA)⁷.



Program certyfikacji definiuje i rekomenduje szereg środków, które należy podjąć w odniesieniu do transportu i zakwaterowania wszystkich obywateli Turcji i gości zagranicznych, którzy spędzają wakacje w Turcji, a także dobrego samopoczucia i stanu zdrowia pasażerów/gości i pracowników obiektów turystycznych. Certyfikat jest płatny i obowiązkowy dla obiektów z 50 i więcej pokojami (30 i więcej do 01.01.2021) i nieobowiązkowy dla obiektów z mniej niż 50 pokojami (mniej niż 30 do 01.01.2021). Program Certyfikacji Bezpiecznej Turystyki, prowadzony przez Ministerstwo Kultury i Turystyki, został opracowany przy udziale Ministerstwa Zdrowia, Ministerstwa Spraw Wewnętrznych, Ministerstwa Spraw Zagranicznych oraz we współpracy ze wszystkimi interesariuszami z branży hotelarskiej. Instytucje akredytujące, które zostały upoważnione do przeprowadzania inspekcji obiektów noclegowych i gastronomicznych w oparciu o

⁷ <https://tga.gov.tr/home/>

różne międzynarodowe standardy i kryteria w celu weryfikacji programu certyfikacji, przeprowadzają kontrole higieny i zdrowia oraz dokonują oceny stanu sanitarnego. Logo Certyfikatu Bezpiecznej Turystyki jest umieszczone w widocznych miejscach wewnątrz weryfikowanego obiektu. Na wszystkich logo znajdują się kody QR, dzięki którym goście i klienci mają dostęp do danych z inspekcji obiektu. W ten sposób cały proces staje się przejrzysty. Instytucje inspekcyjne i weryfikacyjne są zatwierdzone przez TURKAK (Turkisch Accreditation Agency) – rządową agencję akredytacyjną⁸. Instytucje, które zostały upoważnione do przeprowadzania inspekcji obiektów noclegowych i gastronomicznych w oparciu o międzynarodowe standardy, zostały również upoważnione po konsultacji z organizacjami pozarządowymi. Kompetencje tych instytucji zostały również zatwierdzone przez Turecką Agencję Akredytacyjną. Instytucje akredytujące, które chcą zostać objęte Programem Certyfikacji Bezpiecznej Turystyki, muszą spełnić poniższe kryteria:

- posiadać certyfikat ISO 17020 - międzynarodowa norma określająca wymagania akredytacyjne dla instytucji świadczących usługi inspekcyjne na rzecz jednostek inspekcyjnych (TURKAK),
- posiadać certyfikat ISO 17021 - norma określająca wymagania akredytacyjne dla instytucji świadczących usługi certyfikacji systemów,
- posiadać doświadczenie w kontroli higieny i bezpieczeństwa żywności, bezpieczeństwa i higieny pracy, systemów zarządzania środowiskowego,
- posiadać umiejętność przygotowania zespołu kompetentnych i wykwalifikowanych inspektorów z zasobów wewnętrznych lub zewnętrznych.

Inne, oryginalne kryteria oceny dla instytucji, które chcą uzyskać uprawnienia do akredytacji, są następujące:

- instytucja składająca wniosek nie będzie prowadzić żadnej innej działalności związanej z wytwarzaniem produktów i będzie działać wyłącznie w dziedzinie inspekcji, analiz i kontroli,
- instytucja składająca wniosek jest niezależną instytucją, w której nie ma konfliktu interesów.

⁸ www.turkak.org.tr

3. Obiekt bezpieczny higienicznie

Także w Polsce pojawiły się certyfikaty bezpieczeństwa dotyczące głównie obiektów noclegowych oraz obiektów o funkcji związanej z sektorem MICE. Polska Organizacja Turystyczna prowadzi program autocertyfikacji higienicznej obiektów noclegowych, deklarujących świadczenie usług zgodnie z obowiązującymi wytycznymi Ministerstwa Rozwoju i Głównego Inspektoratu Sanitarnego. Obiekty, którym przyznano certyfikaty, mogą zostać wrywkowo sprawdzone pod względem spełniania warunków bezpieczeństwa sanitarnego przez tzw. audytorów. Jeżeli zauważą oni uchybienia, certyfikat może być cofnięty lub zalecane są działania naprawcze. Audyt przeprowadzają Regionalne Organizacje Turystyczne na zlecenie POT w postaci wizytacji losowo wybranych obiektów a audytorzy są odpowiednio przeszkoleni, co oznacza, że uzyskali niezbędne kompetencje w tym zakresie, przy rodzaj i zakres tych kompetencji nie został opisany ani wskazane a wynika jedynie z procesu naboru i szkolenia audytorów. Bywają nimi sami pracownicy ROT lub LOT, co nie gwarantuje posiadania adekwatnych kwalifikacji w zakresie bezpieczeństw, ale nie wyklucza takiej możliwości.

Autocertyfikacja jest bezpłatna i dobrowolna, a akwizycja ciągła. Obiekt, który podda się certyfikacji może używać znaku graficznego „Obiekt bezpieczny higienicznie” lub „Bezpieczny obiekt MICE”.



POLSKA
ORGANIZACJA
TURYSTYCZNA



POLSKA
ORGANIZACJA
TURYSTYCZNA



POLAND
CONVENTION
BUREAU

COVID FREE ZONE

MMC Polska-spółka specjalizująca się w organizacji spotkań biznesowych w Polsce wyszła z inicjatywą stworzenia kompleksowych pakietów wytycznych i szkoleń *Safe Hotel Standard* i *Safe Store Standard* wyznaczających niezbędne standardy higieny i bezpieczeństwa.



Powołano Radę Certyfikacyjną i Radę Ekspertką, w których skład wchodzi epidemiolodzy, eksperci, przedstawiciele sieci handlowych, zarządy czołowych sieci hotelowych. Projekt realizowany jest w konsultacji merytorycznej z Głównym Inspektoratem Sanitarnym. Stworzono certyfikat dedykowany dla hoteli, sieci i galerii, poświadczający ukończenie specjalistycznego szkolenia z zakresu najwyższych standardów bezpieczeństwa zdrowotnego i higieny obiektu - pozwalając tym samym na szybszy powrót do normalności, rozumianej jako utrzymanie zaufania klientów.

MAŁOPOLSKA – BEZPIECZNA TURYSTYKA

Krakowska Izba Turystyki przy współpracy z Urzędem Marszałkowskim Województwa Małopolskiego, na podstawie przygotowanego przez Polską Organizację Turystyczną procesu certyfikacji, a także po konsultacjach z małopolskimi przedsiębiorcami turystycznymi, opracowała Certyfikat „Małopolska - Bezpieczna Turystyka”⁹, którego celem jest zwiększenie zaufania osób odwiedzających region do obiektów hotelarskich, usług transportowych oraz różnego rodzaju atrakcji turystycznych.

⁹ <https://www.cmbt.pl/>



W proces certyfikacji włączone zostały instytucje na co dzień odpowiadające za przestrzeganie porządku i bezpieczeństwa m.in. Wojewódzka Stacja Sanitarno-Epidemiologiczna w Krakowie oraz Komenda Wojewódzka Policji w Krakowie, co ma na celu jak najlepsze przygotowanie zasad certyfikacji oraz edukację przedsiębiorców. Ponadto Krakowska Izba Turystyki do współpracy przy opracowaniu Certyfikatu „Małopolska Bezpieczna Turystyka” zaprosiła:

- Polską Organizację Turystyczną,
- Narodowym Fundusz Zdrowia Małopolski Oddział Wojewódzki w Krakowie,
- Kuratorium Oświaty w Krakowie,
- Komendę Wojewódzką Straży Pożarnej w Krakowie,
- Państwową Inspekcją Pracy Okręgowy Inspektorat Pracy w Krakowie,
- Małopolską Organizację Turystyczną.

Certyfikatem mogą posługiwać się podmioty turystyczne, dla których w obecnym czasie jednym z najistotniejszych celów jest utrzymanie i gwarancja najwyższych standardów sanitarnych, jak również szeroko rozumianego bezpieczeństwa podróżnych i wypoczywających. Ustalono następujące kategorie certyfikowanych obiektów:

- Obiekty noclegowe, restauracje, miejsca oraz usługi działające w tzw. “branży spotkań”
- Atrakcje turystyczne
- Transport turystyczny
- Biura Obsługi Turystów - w tym punkty IT.

Udział w certyfikacji jest dobrowolny i bezpłatny. Certyfikat kierowany jest do wszystkich podmiotów świadczących swoje usługi na terenie województwa małopolskiego, w tym w szczególności, wpisanych do właściwej ewidencji lub rejestru (jeśli taki wpis jest wymagany przepisami prawa) lub rejestrowanych przez POT (certyfikowane punkty informacji turystycznej). Certyfikat przyznawany jest na okres jednego roku, licząc od dnia

wystawienia. Wszelkie koszty związane z zaprzestaniem stosowania znaku graficznego i certyfikatu ponosi uczestnik.

4. Rekomendacje dla działań zrównoważenia gospodarki turystycznej po Covid-19

Wraz z wybuchem pandemii COVID-19 zaczęły się pojawiać, obok certyfikatów, różnorodne rekomendacje związane z ponownym uruchomieniem gospodarki turystycznej i zapewnieniem bezpieczeństwa sanitarnego w sektorze, zrównoważeniem rozwoju turystyki w perspektywie długoterminowej.

World Travel & Tourism Council (WTTTC) wraz z rządami i ekspertami w dziedzinie zdrowia i innymi stowarzyszeniami branżowymi opracowała rekomendacje działań, które optymalizują wysiłki na rzecz odbudowy w całym sektorze.



Opracowano protokoły zestawów narzędzi wdrożeniowych dla jedenastu sektorów, w tym: hotelarstwo, atrakcje, handel detaliczny na świeżym powietrzu, lotnictwo, lotniska, wynajem krótkoterminowy, rejsy wycieczkowe, operatorzy turystyczni, centra kongresowe i MICE, wynajem samochodów i ubezpieczenia. Protokoły proponują wspólne standardy bezpieczeństwa dla pracowników i podróżnych.



Chociaż protokoły uwzględniają aktualne wytyczne WHO i CDC, to są dokumentami, które będą aktualizowane, w miarę rozwoju sytuacji pandemicznej¹⁰. Nie wspomina się w nich o kompetencjach osób odpowiedzialnych za wdrożenie.

Światowa Organizacja Turystyki (UNWTO) opracowała zestaw pomocy technicznej odzyskiwania turystyki po COVID-19 (Recovery technical assistance package)¹¹.

Dokumentacja rekomendacji składa się z trzech filarów:

- **Ożywienie ekonomiczne:** działania pomiaru skutków COVID-19, plany odbudowy turystyki dla poszczególnych krajów, program wsparcia dla turystycznych MŚP, reorientacja turystycznego łańcucha wartości w kierunku zrównoważonego rozwoju,
- **Marketing i promocja:** UNWTO zidentyfikowało następujące kwestie pomocy technicznej w zakresie marketingu i promocji, które będą miały szczególne znaczenie dla przyspieszającego rozwoju turystyki: scenariusze wzrostu i rynki priorytetowe, międzynarodowa strategia marketingowa dla turystyki, strategia marketingowa turystyki krajowej, strategia marketingowa dla rynków źródłowych, strategia dywersyfikacji turystyki, strategia marketingu cyfrowego, program zachęt stymulujących podróże.
- **Instytucjonalne wzmocnienie i budowa odporności** (institutional strengthening and building resilience). Budowanie zdolności decydentów, interesariuszy i społeczności lokalnej na dostosowanie się do rzeczywistości po COVID-19 oraz wzmocnienie instytucji i zainteresowanych stron mechanizmami współpracy w sektorze w celu złagodzenia skutków kryzysu i przyspieszenie ożywienia. Konkretnie rekomendacje obejmują:
 - wspieranie rządów i firm turystycznych, które dostosują swoje usługi „po COVID” w zakresie zdrowia, bezpieczeństwa i odbudowy zaufania konsumentów;
 - zachęcanie i ułatwianie partnerstwa publiczno-prywatnego w zakresie inicjatyw, które pomagają złagodzić wpływ kryzysu i
 - przyspieszenie ożywienia; budowanie zdolności instytucji w sytuacjach kryzysowych;
 - ocena potrzeb szkoleniowych i zapewnienie możliwości budowania programów dla decydentów, interesariuszy turystycznych i społeczności lokalnych w celu budowania odporności sektora turystycznego po COVID-19.

¹⁰ <https://wtcc.org/COVID-19/Safe-Travels-Global-Protocols-Stamp>

¹¹ <https://www.unwto.org/covid-19-resources>

Global Sustainable Tourism Council - Globalna Rada Zrównoważonej Turystyki

Global Sustainable Tourism Council (GSTC) ustanawia i zarządza globalnymi standardami zrównoważonego rozwoju¹².



Opracowano dwie grupy kryteriów standardów. Kryteria miejsca docelowego dla decydentów i menedżerów miejsc docelowych (Destination Criteria) oraz kryteria branżowe dla hoteli i organizatorów wycieczek (Industry Criteria). Są to rekomendacje i minimalne wymagania, do których każdy przedsiębiorca turystyczny lub destynacja powinny dążyć, w celu ochrony i utrzymania światowych zasobów naturalnych i kulturowych, przy jednoczesnym zapewnieniu, że turystyka spełnia warunki narzędzia ochrony i łagodzenia ubóstwa.

Kryteria GSTC stanowią podstawę dla jednostek, które certyfikują hotele/obiekty noclegowe, organizatorów wycieczek, transportu i miejsca docelowe posiadające rozwiązania zrównoważonej turystyki. Kryteria GSTC mają na celu zapewnienie minimalnego poziomu ochrony miejsc docelowych oraz społeczności lokalnej, która tam mieszka i pracuje. Wskazują, "co należy zrobić, a nie jak to zrobić lub czy cel został osiągnięty". Pomagają w tym wskaźniki wydajności, a także materiały edukacyjne, narzędzia do wdrażania oraz pomoc wielu organizacji pozarządowych i prywatnych firm, które specjalizują się w zrównoważonym rozwoju i lepszym zarządzaniu miejscami docelowymi. Kryteria GSTC służą edukacji i podnoszeniu świadomości, kształtowaniu polityki przedsiębiorstw i agencji rządowych oraz innych rodzajów organizacji, pomiarom i ocenom oraz jako podstawy certyfikacji.

Kryteria są podzielone na cztery sekcje, z których każda zawiera dwie lub trzy podsekcje:

Zrównoważone zarządzanie

- struktura i ramy zarządzania,

¹² <https://www.gstccouncil.org/>

- zaangażowanie interesariuszy,
- zarządzanie presją i zmianą,

Stabilność społeczno-gospodarcza

- zapewnienie lokalnych korzyści ekonomicznych,
- dobrobyt i skutki społeczne,

Zrównoważony rozwój kulturowy

- ochrona dziedzictwa kulturowego,
- zwiedzanie obiektów dziedzictwa kulturowego,

Zrównoważenie środowiskowe

- ochrona dziedzictwa naturalnego,
- zarządzanie zasobami,
- zarządzanie odpadami i emisjami.

Przyszłość turystyki jest w grze (the future of tourism is at stake”)

W kontekście okresu popandemicznego optymalnym zestawem rekomendacji są zalecenia koalicji „The future of tourism is at stake”¹³, działającej w ramach The Global Sustainable Tourism Council.



Uzasadnienie misji koalicji opisana jest następująco:

- „ - mając na uwadze, że dobrze zorganizowana turystyka może przynieść korzyści społecznościom docelowym, zachęcić do ochrony przyrody i historii oraz wzbogacić podróżujących,
- mając na uwadze, że nieodpowiedzialne praktyki podkopały wartość prawdziwego produktu turystycznego, miejsca docelowego,
 - mając na uwadze, że źle zarządzana turystyka, napędzana krótkoterminowymi, niekierowanymi siłami rynkowymi, zakłóciła funkcjonowanie społeczności i ekosystemów,

¹³ www.futureoftourism.org

zniszczyła miejsca kulturowe i historyczne, zwiększyła stres środowiskowy i pogorszyła samą podróż,

- mając na uwadze, że tendencję tę pogłębia nadmierny nacisk polityczny na liczbę turystów, a nie na jakość doświadczenia i korzyści dla społeczności docelowych,
- zważywszy, że powszechna degradacja utrzymuje się pomimo usilnych prób przeciwdziałania tej tendencji przez wiele odpowiedzialnych stron,
- zważywszy, że wyjście z kryzysu COVID-19 stworzyło okazję do wyboru bardziej zrównoważonej przyszłości”.

Tak sformułowana misja stała się podwaliną wytycznych „nowej przyszłości turystyki”(Guiding Principles for Tourism's New Future)¹⁴, które wskazują na 14 pożądaných zachowań wszystkich interesariuszy celem zrównoważenia gospodarki turystycznej w przyszłości.

1	Patrz kompleksowo	Uznaj, że większość turystyki ze swej natury obejmuje miejsce docelowe jako całość, nie tylko przedsiębiorstwa, ale także ich ekosystemy, zasoby naturalne, walory kulturowe i tradycje, społeczności, estetykę i infrastrukturę
2	Stosuj standardy zrównoważonego rozwoju	Przestrzegaj publicznie dostępnych, zatwierdzonych na szczeblu międzynarodowym minimalnych kryteriów praktyk w zakresie zrównoważonej turystyki lub stwórz własne
3	Współdziałaj w zarządzaniu miejscem docelowym	Staraj się rozwijać całą turystykę poprzez strukturę zarządzania opartą na współpracy z równym udziałem rządu, sektora prywatnego i organizacji społeczeństwa

¹⁴ [Htt5ps://www.futureoftourism.org/](https://www.futureoftourism.org/)

		obywatelskiego reprezentujących różnorodność w społecznościach.
4	Wybierz jakość zamiast ilości	Zarządzaj rozwojem turystyki w oparciu o jakość odwiedzin, a nie liczbę odwiedzających, aby poprawić wrażenia z podróży, jednocześnie zachowując charakter miejsca docelowego, przynosząc korzyści lokalnym społecznościom.
6	Żądaj sprawiedliwego podziału dochodu	Ustal zasady przeciwdziałające nierównym korzyściom turystycznym, które maksymalizują zatrzymywanie dochodów z turystyki w społecznościach lokalnych.
7	Żądaj sprawiedliwego podziału dochodu	Ustal zasady przeciwdziałające nierównym korzyściom turystycznym, które maksymalizują zatrzymywanie dochodów z turystyki w społecznościach lokalnych.
8	Zmniejsz obciążenie turystyki	Uwzględnij wszystkie koszty turystyki pod względem lokalnych obciążeń podatkowych, wpływu na środowisko i społeczeństwo oraz obiektywnie weryfikowalnych zakłóceń. Upewnij się, że inwestycje są powiązane z optymalizacją pozytywnych skutków netto dla społeczności i środowiska

9	Przedefiniuj sukces gospodarczy	Zamiast wkładu we wzrost PKB, faworyzuj wskaźniki określające korzyści dla miejsca docelowego, takie jak rozwój małych firm, podział dochodów i poprawa zrównoważonych lokalnych łańcuchów dostaw.
10	Łagodź wpływ klimatu	Staraj się postępować zgodnie z przyjętym konsensusem w sprawie potrzebnych redukcji emisji gazów cieplarnianych. Zainwestuj w zieloną infrastrukturę i szybkie ograniczenie emisji z transportu związanego turystyką: powietrzną, morską i naziemną.
11	Zamknij pętlę zasobów	Gdy pozwala na to bezpieczeństwo po pandemii, odwróć się od wykorzystywania jednorazowych tworzyw sztucznych przez firmy turystyczne i przejdź do wykorzystania zasobów o obiegu zamkniętym.
12	Zróźnicuj rynki źródłowe/emisyjne	Oprócz wizyt międzynarodowych zachęcaj do silnej turystyki krajowej, która może być bardziej odporna na kryzysy i zwiększać postrzeganą przez obywateli wartość własnego dziedzictwa przyrodniczego i kulturowego.

13	Chroń poczucie miejsca	Zachęcaj do polityki turystycznej i praktyk biznesowych, które chronią i przynoszą korzyści walorom przyrodniczym, krajobrazowym i kulturowym. Zachowaj i popraw tożsamość miejsca docelowego oraz jego odrębność. Różnorodność miejsca jest powodem podróży.
14	Działaj odpowiedzialnie	Zachęcaj i nagradzaj firmy turystyczne i stowarzyszone, które wspierają te zasady poprzez swoje działania, rozwijaj silne lokalne łańcuchy dostaw, które pozwalają na produkty i doświadczenia wyższej jakości

Uwagi końcowe

Pandemia postawiła przed światem nowe zadania i wyzwania, w tym prawdopodobnie zmieniając dotychczasowe paradygmaty a zapewne również wprowadzając zmiany w zarządzaniu łańcuchem dostaw w turystyce. Także wprowadzanie wymagań jakościowych opartych o certyfikacje, kwalifikacje i kompetencje być może powinno być ponownie przeanalizowane, tym bardziej, że pojawią się z całą pewnością w turystyce nowe zawody.

Dotychczasowe prace ZSK i Rad ds. Kompetencji stanowią dobrą podstawę do rozstrzygnięć, bowiem z dotychczasowych analiz wynika, że **należy przyglądnąć się i opisać scenariusze zagrożeń dla podnoszenia jakości w usługach turystycznych i edukacji w tym obszarze.** Hipotetycznie mogą powstawać obszary konfliktu interesów pomiędzy jednostkami szkoleniowymi i certyfikującymi a zewnętrznymi jednostkami zapewnienia jakości w systemie poza formalnym, presja ceny i kosztów, obligatoryjność lub dobrowolność certyfikacji, rozpoznawalności przez klienta/turystę mogących się mnożyć znaków jakości. Konflikty mogą również powstać na linii poza formalnej a

formalnej edukacji. Wreszcie brak precyzyjnych wymagań kompetencji w systemie certyfikacji może doprowadzić na znacznej uznaniowości pozamerytorycznej. Biorąc pod uwagę ciągle zmieniającą się sytuację, należy rozważyć wprowadzenie w certyfikację kwalifikacji nabytych w edukacji poza formalnej.

Pandemia Covid-19 spowodowała powstawanie nowych certyfikacji w zakresie bezpieczeństwa obiektów, obszarów usług. Słabą stroną tych certyfikacji jest brak określenia wymogów kwalifikacjach dla osób dokonujących oceny spełnienia kryteriów bezpieczeństwa.