

DR TOMASZ ZALEWSKI

Uniwersytet Szczeciński
Wydział Nauk o Ziemi
e-mail: zalewski@univ.szczecin.pl

MGR MAGDALENA BULIKOWSKA

Urząd Marszałkowski Województwa Zachodniopomorskiego
e-mail: magda_bulikowska@poczta.onet.pl

PODNIESIENIE POZIOMU STANDARDÓW BEZPIECZEŃSTWA Z WYKORZYSTANIEM ZUNIFIKOWANYCH NORM CERTYFIKACJI NA PRZYKŁADZIE ZACHODNIOPOMORSKICH MARIN ŻEGLARSKICH

Słowa kluczowe: turystyka wodna, bezpieczeństwo, certyfikacja, systemy jakości, obszary wodne, jakość usług

Abstrakt. Artykuł jest próbą odpowiedzi na pytanie, czy oznaczenia jakości, w powszechnym odczuciu traktowane jako bardzo istotne dla danego produktu, w branży wodnej mają przełożenie na kwestie bezpieczeństwa. Sprawdzono, czy znane i stosowane systemy certyfikacji marin, portów i przystani jachtowych zawierają elementy bezpieczeństwa przystani i osób na niej przebywających, a jeśli tak, na jakim poziomie zostały umieszczone.

W pracy porównano najbardziej znane systemy certyfikacyjne marin i portów jachtowych na świecie, zwracając szczególną uwagę na kwestie bezpieczeństwa – zdiagnozowanie, na którym poziomie znajdują się aspekty najbardziej istotne z punktu widzenia przebywających w danym obiekcie. Przeanalizowano zarówno procedurę uzyskiwania certyfikatu, jak i ujęcie w niej kwestii bezpieczeństwa oraz sposób wyeksponowania certyfikatu.

W toku analizy uzyskanych danych i przedstawiania wniosków dowiedziono, że współczesne systemy certyfikacji marin poważnie i na wysokim poziomie traktują kwestie bezpieczeństwa, zaś samo posiadanie certyfikatu pozytywnie wpływa na świadomość przebywających na danym obiekcie osób.

Increasing the level of safety standards using the unified certification norms as exemplified by the West Pomeranian marinas

Keywords: water tourism, safety, certification, quality systems, water areas, quality of services

Abstract. The article is an attempt to answer the question whether the quality marks, generally perceived as very important for a given product, have an impact on safety issues in the water industry. It has been verified whether known and applied certification systems

for harbors and marinas contain safety elements of the marina and its visitors, and if so, what is their level.

The article compares the most known certification systems for marinas around the world, paying special attention to safety issues – diagnosing their level from the point of view of those visiting in a given facility. Both the procedure of obtaining the certificate and the inclusion of the safety issue and the manner of displaying the certificate were analyzed.

In the course of the analysis of the data obtained and the presentation of applications, it has been proved that modern marina certification systems treat security issues seriously and at a high level, and the mere possession of a certificate positively affects the awareness of persons staying at a given facility.

Wprowadzenie

Turystyka wodna dzięki swojej różnorodności jest niezwykle popularną formą nie tylko w Polsce czy w Europie, ale też na całym świecie. Rozmaitość form turystyki wodnej jest szeroka, wśród nich najpopularniejsze to żeglarstwo, motorowodniactwo, kajakarstwo, windsurfing. Nie bez powodu wszystkie te aktywności są zaliczane do przemysłów czasu wolnego, oddziałując w sposób istotny na gospodarkę regionów, w których są najbardziej popularne. Zauważalnym kierunkiem rozwoju w ostatnich kilkunastu latach w Polsce jest gotowość do inwestowania w infrastrukturę tej branży, która przynosi największy zysk, w tym w turystykę. Turystyka to wdzięczna branża – pomimo umiejscowienia na samym czubku piramidy potrzeb Masłowa zaspokaja szereg potrzeb będących niżej, określonych przez ekonomistów jako potrzeby o charakterze konsumpcyjnym. Podobnie jest z poszczególnymi jej typami, w tym z turystyką wodną.

Ze względu na przeważająco nizinny charakter, gęstą sieć rzek i kanałów, liczne jeziora i ponad 700-kilometrową linię brzegową Polska jest obszarem przyjaznym dla rozwoju między innymi żeglarstwa. Jest to szczególnie zauważalne w województwach zachodniopomorskim i pomorskim oraz warmińsko-mazurskim. Żeglarstwo to rodzaj turystyki, który nie tylko generuje wzrost zapotrzebowania na jachty i łodzie, ale też wymusza rozwój marin i związanej z nimi infrastruktury. Dbając o żeglującego klienta, administratorzy marin rozwijają swoje obiekty, ciągle podnosząc ich standard w wielu obszarach.

Celem artykułu jest znalezienie wskazówek do planowania budowy mariny oraz funkcjonujących międzynarodowych i krajowych zaleceń certyfikacyjnych poprzez zastosowanie analizy informacji i przepisów prawnych obowiązujących w tym zakresie w wybranych organizacjach i krajach.

1. Istota certyfikacji marin

Współczesny żeglarz jest coraz bardziej świadomym i wymagającym klientem, a jego oczekiwania rosną przede wszystkim w zakresie jakości oferowanych usług i zapotrzebowania na nowoczesną, bezpieczną infrastrukturę niezbędną do realizacji turystyki wodnej. Dlatego też zapewnienie wysokiego poziomu oferowanych usług stało się standardem będącym nieodłącznym elementem do potwierdzenia, że marina spełnia wysokie standardy, w tym związane z zapewnieniem bezpieczeństwa, co wpływa na poziom zysków właściciela mariny. Odpowiedzią na te potrzeby jest wprowadzenie systemu certyfikującego, który jest potwierdzeniem jakości usług oferowanych w marinie. Stopień osiągnięcia oczekiwań dotyczących jakości potwierdza, że w danym obiekcie istnieje określony system zarządzania. Wprowadzenie systemu zarządzania mariną niesie za sobą korzyści i obowiązki. Każdy z operatorów mariny staje w którymś momencie przed wyzwaniem – poddać się ocenie czy zostawić wszystko tak, jak jest. Wszak certyfikacja to zawierzenie czyjejś opinii, niezależnej, opartej na konkretnych i jasnych przesłankach, ale jednak opinii. Generuje to kolejne pytanie – czy oznaczenia jakości, w powszechnym odczuciu traktowane jako bardzo istotne dla danego produktu, w branży wodnej mają przełożenie na kwestie bezpieczeństwa? Pytanie to jest o tyle istotne, że wybierając jakąkolwiek formę turystyki jako swoją aktywność, staramy się dostarczyć sobie jak najwięcej przyjemności. Dlatego przy wyborze miejsca uprawiania naszej aktywności jedną z decydujących jest kwestia bezpieczeństwa. Dotyczy to również turystyki wodnej, w tym żeglarstwa.

Odpowiadając na określone potrzeby odwiedzających, niektóre mariny wprowadziły systemy certyfikacyjne. Polegają one na stwierdzeniu, czy dana marina spełnia komplet podstawowych wymogów jakościowych, lub na poddawaniu ocenie i punktowaniu obiektów na zasadach analogicznych do systemu przyznawania gwiazdek hotelom w zależności od poziomu i palety oferowanych usług. Należy pamiętać, że jakość to stopień, w jakim zbiór inherentnych właściwości spełnia wymagania, a wymaganie to potrzeba lub oczekiwanie, które zostało ustalone, przyjęte zwyczajowo lub jest obowiązkowe. Wszystko to zostaje poddane walidacji, czyli potwierdzeniu poprzez przedstawienie dowodu obiektywnego (potwierdzającego istnienie lub prawdziwość czegoś), że zostały spełnione wymagania dotyczące konkretnego zamierzonego użycia lub zastosowania (Kreier, Łuczak, 2006).

Programy certyfikacyjne są narzędziem umożliwiającym użytkownikom marin porównanie, ocenianie i klasyfikowanie poszczególnych obiektów. Wpływa to na podejmowanie bardziej świadomych decyzji w zakresie planowania trasy i wyboru miejsc, w których żeglujący turysta zechce się zatrzymać. Pomimo rosnącej

popularności żeglarstwa liczba międzynarodowych programów certyfikacji marin jest wciąż bardzo mała. Do chwili obecnej nie opracowano jednego dominującego programu, a funkcjonujące nie mają wspólnej wykładni proceduralnej. Wybór odpowiedniego programu jest bardzo ważnym czynnikiem decydującym o sukcesie podmiotu.

2. Wybrane programy certyfikacyjne

Większość programów certyfikacyjnych marin to programy ewaluacyjne, w których podmioty po spełnieniu dodatkowych kryteriów mogą wystąpić o ponowną ocenę i podwyższenie poziomu certyfikacji, zgodnie z obowiązującym aktualnie w marinie standardem.

Program „Złote Kotwice” (*Gold Anchor Award Scheme*) to dobrowolny globalny program certyfikacyjny zarządzany wspólnie przez brytyjskie Stowarzyszenie „Port dla Jachtów” (The Yacht Harbor Association, TYHA) i Stowarzyszenie Budowy Marin (Marina Industries Association, MIA), skupiający się na infrastrukturze i jej jakości oraz świadczonych w obiekcie usługach (Gold Anchor Scheme, 2018). Znak „Złotej Kotwicy” (*Gold Anchor*) został przedstawiony na rysunku 1.

Rysunek 1. Znak złotej kotwicy



Źródło: <https://www.which-marina.com/gold-anchor-scheme> (1.12.2018).

Znak „Złotej Kotwicy” ma skalę od 1 do 5 kotwic. Przyznanie co najmniej jednej kotwicy oznacza, że określona marina spełnia wysokie standardy, a liczba przyznanych kotwic określa jakość infrastruktury oraz standardy usług dostępnych dla

właściciele miejsc postojowych. Przedstawiciele marin chcący przystąpić do programu sami określają poziom, który osiągnęła ich marina. Najniższa wartość, jedna „Złota Kotwica”, jest przyznawana marinom, które spełniają podstawowe wymagania określone przez program w zakresie infrastruktury. Sama procedura jest podzielona na cztery etapy.

Etap pierwszy to samoocena. Polega na dostarczeniu wniosku i formularza samooceny. Jeśli marina spełnia wszystkie minimalne wymagania, automatycznie uzyskuje jedną „Złotą Kotwicę”. Kolejne etapy dotyczą tych marin, które pragną uzyskać więcej „Złotych Kotwic” (od 2 do 5).

Ocena marin według określonych wytycznych to etap drugi. Istnieją dwie listy zawierające kompleksowy zestaw kryteriów sprawdzanych przez niezależnego oceniającego, których wynik daje 85% całkowitej oceny. Pierwsza lista składa się z czterech działów (otoczenie i administracja, przepisy i dyrektywy, przestrzeganie przepisów ochrony środowiska, konstrukcja miejsc postojowych i usługi), w których każde kryterium musi zostać spełnione, aby uzyskać wnioskowany poziom certyfikacji. Ten etap jest zero-jedynkowym i weryfikuje między innymi poziom bezpieczeństwa w marinach. Minimalne wymagania obowiązujące mariny poddane badaniu ewaluacyjnemu zostały przedstawione w tabeli 1.

Tabela 1. Wybrane zagadnienia podstawowej listy inspekcyjnej w programie „Złote Kotwice”

Bezpośrednio związane z bezpieczeństwem	Pośrednio związane z bezpieczeństwem
1. Bezpieczne cumowanie – zabezpieczone przed falami.	1. Tory wodne o odpowiedniej szerokości do nawigowania.
2. Koła ratunkowe z rzutkami.	2. Dostęp do miejsc postojowych z brzegu.
3. Sprzęt ppoż. i rejestr serwisowania.	3. Wyraźne oznakowane biuro mariny.
4. Drabiny bezpieczeństwa.	4. Odpowiednie oświetlenie obiektu.
5. Pierwsza pomoc i rejestr wypadków.	5. Polityka prowadzenia prac konserwacyjnych.
6. Wyraźne oznakowanie nawigacyjne.	6. Dostępna energia elektryczna dla wszystkich miejsc.
7. Solidne i dobrze utrzymane nabrzeża.	7. Odpowiednie gospodarowanie odpadami.
8. Dobrze zabezpieczone pływające struktury.	8. Plan gospodarowania odpadami.
9. Odpowiedni zatrzask lub koło do cumowania.	

Źródło: opracowanie własne na podstawie pełnej listy inspekcyjnej dostępnej na stronie internetowej <https://www.which-marina.com/gold-anchor-scheme> (13.11.2018) i po bezpośrednim zgłoszeniu mariny do certyfikacji.

Druga lista to sprawozdanie z ewaluacji, gdzie niezależny oceniający ma do dyspozycji 5 punktów za każde zagadnienie i uzasadnienie swojej oceny. Jest to ocena subiektywna niezależnego oceniającego, który stosuje system oceniania ujemnego (0 oznacza brak usługi, 5 – wysoką jakość usługi).

Trzeci etap to wizyta tajemniczego klienta. Każda marina przechodzi trzy razy jego odwiedzin. Pierwsza ma miejsce w okresie od złożenia wniosku do przyznania „Złotych Kotwic”. Wynik tej wizyty podlega ocenie od 1 do 10 punktów i stanowi 10% oceny ogólnej. Dwie kolejne odbywają się już po przyznaniu „Złotych Kotwic”.

Czwarty etap polega na ankiecie dla właścicieli miejsc postojowych. Operator mariny ma obowiązek przesłać właścicielom miejsc postojowych (rezydentom) do wypełnienia anonimową ankietę, której wynik dostarcza brakujące 5% punktów w ostatecznym wyniku. Odesłanie 5% spośród wysłanych ankiet i minimum 10 udzielonych odpowiedzi to wystarczająca ilość informacji.

Struktura ewaluacji pozwala na przyznanie konkretnej liczby „Złotych Kotwic” w zależności od liczby zdobytych w wyniku ewaluacji punktów. Certyfikacja jest ważna przez trzy lata, po tym czasie następuje jej weryfikacja, która jest przeprowadzana dwukrotnie przez tajemniczego klienta. Mariny, które mają jedną „Złotą Kotwicę”, nie są poddawane weryfikacji przez tajemniczego klienta. Program „Złote Kotwice” stosowany jest w Wielkiej Brytanii, Holandii, Belgii, Turcji i Portugalii.

Program „Niebieska Gwiazda” (*Blue Star Marina*) to odpowiedź Międzynarodowego Instytutu Certyfikacji Marin (International Marine Certification Institute, IMCI) na rosnące potrzeby rynku turystyki wodnej w zakresie dostępności i wysokiej jakości usług oferowanych przez mariny. Organizacja realizująca program położyła główny nacisk na ocenę podmiotów za pomocą powszechnie uznawanych standardów jakości i bezpieczeństwa. Takie podejście do systemu umożliwia certyfikowanym podmiotom dalszy rozwój i podnoszenie jakości swych usług, również w zakresie bezpieczeństwa. Marina, która zechce poddać się certyfikacji w tym programie certyfikacyjnym, może otrzymać od 1 do 5 „Niebieskich Gwiazd”.

Rysunek 2. Certyfikat Blue Star Marina



Źródło: Blue Star Marina (2018).

Lista kryteriów obejmuje siedem głównych kategorii:

1. Prezentacja zewnętrzna.
2. Bezpieczeństwo.
3. Instalacje sanitarne i higiena.
4. Świadczone usługi.
5. Usługi żywieniowe i wypoczynek.
6. Zarządzanie, ochrona środowiska i usuwanie nieczystości.
7. Przechowywanie w zimie (jeśli usługa jest dostępna w marinie).

W obrębie każdej z kategorii kryteria zostały poukładane w zależności od liczby gwiazdek, którym odpowiadają. Jest to również system zero-jedynkowy, pozwalający na odpowiedź „tak”, „nie”, co jest jego główną zaletą.

Wykaz wybranych z podstawowej listy inspekcyjnej zagadnień z zakresu bezpieczeństwa, niezbędnych do spełnienia jako kryterium pozwalające na uzyskanie jednej „Niebieskiej Gwiazdy”, czyli minimum certyfikacyjnego, został przedstawiony w tabeli 2.

Tabela 2. Wykaz wybranych zagadnień z zakresu bezpieczeństwa do uzyskania jednej „Niebieskiej Gwiazdy”

Bezpośrednio związane z bezpieczeństwem	Pośrednio związane z bezpieczeństwem
<ol style="list-style-type: none"> 1. Numery awaryjne co najmniej w języku ojczystym. 2. Widoczne symbole graficzne oznaczające m.in. sprzęt przeciwpożarowy, apteczki, drabiny awaryjne (z wody), ryzyko wpadnięcia do wody, punkty ze sprzętem ratunkowym. 3. Sprzęt ppoż. w dostępnej lokalizacji. 4. Boja lub koło ratunkowe na każdym pomoście. 5. Drabinki na każdym pomoście od cumowania. 6. Dostępna apteczka. 7. Dostępne gaśnice. 8. Przejedna droga dojazdowa dla straży i pogotowia. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Odpowiednie oświetlenie obiektu. 2. Biuro maryny wyraźnie rozpoznawalne. 3. Ubezpieczenie maryny od odpowiedzialności cywilnej. 4. Czysty i schludny wygląd instalacji. 5. Wszystkie urządzenia zasilające sprawdzane przynajmniej raz w roku. 6. Wywóz śmieci.

Źródło: opracowanie własne na podstawie pełnej listy inspekcyjnej dostępnej na stronie internetowej <http://bluestarmarina.org/en/certification> (13.11.2018).

Procedura przyznawania „Niebieskich Gwiazd” jest prosta i przejrzysta dzięki jasno określonym zasadom certyfikacyjnym. Po sprawdzeniu przez operatora maryny, ile kryteriów spełnia obiekt i podjęciu decyzji o chęci poddania się procedurze oceny jakości, następuje podpisanie umowy, która rozpoczyna procedurę. Spełnianie wymagań jest sprawdzane przez niezależnego inspektora. Po potwierdzeniu jakości marina otrzymuje certyfikat, który pozwala na posługiwanie się nim przez

trzy lata. Po tym czasie wymagana jest ponowna inspekcja, podczas której sprawdzone zostaje utrzymanie poziomu usług wymaganego dla posiadanego certyfikatu.

IMCI posiada swą siedzibę w Brukseli, certyfikuje mariny na całym świecie, jednak jest wyraźnie ukierunkowany na standardy zachodnioeuropejskie, głównie rynek niemiecki.

Chorwacja to kraj, który klasyfikację marin, portów i przystani żeglarskich uporządkował na poziomie krajowym – certyfikację oparto na ustawie branży turystycznej (Dziennik Ustaw 8/96, 19/96, 76/98) oraz rozporządzeniu w sprawie klasyfikacji i kategoryzacji portów turystyki żeglarskiej (Dziennik Ustaw 142/99, 121/00, 45/01). Porty są charakteryzowane według typu, który określany jest na podstawie rodzaju świadczonych w nim usług, w zależności od których określono również minimalne wymagania i standardy dotyczące budowy obiektu, wyglądu i wyposażenia. Klasyfikacja portów turystyki żeglarskiej w Chorwacji obejmuje:

- miejsca kotwiczenia,
- miejsca cumowania,
- mariny „suchego przechowywania” (*dry storage marinas*),
- mariny.

W ustawach zostały określone minimalne wymagania, które, co do zasady, muszą być spełnione przez mariny. Jakiegokolwiek odstępstwa dla którejkolwiek mariny muszą znaleźć swoje odzwierciedlenie w zapisach ustawowych lub rozporządzeniach. Odstępstwa odnoszą się do:

- poprawnie działających urządzeń/instalacji oraz wyposażenia,
- dostaw energii elektrycznej,
- dostaw czystej wody sanitarnej,
- podstawowych usług oferowanych w obiekcie,
- pomieszczeń sanitarnych dla turystów i żeglarzy,
- obiektów lub miejsc pozwalających na działania związane z ochroną środowiska,
- bezpieczeństwa przeciwpożarowego,
- personelu,
- pomieszczeń sanitarnych dla personelu obiektu.

Jedynie mariny podlegają typowej trypoziomowej kategoryzacji, przy czym: I kategoria oznacza mariny o wysokim standardzie, II kategoria – mariny o średnim standardzie, III kategoria – mariny o niskim standardzie. Pozostałe obiekty – miejsca kotwiczenia, miejsca cumowania i mariny „suchego przechowywania” – muszą spełniać minimalne wymagania dotyczące jakości, ale nie otrzymują kategorii.

Warunki, które należy spełnić, gdy chce się posiadać określony rodzaj kategorii, zostały szczegółowo określone w aktach prawnych i zależą one od:

- jakości pomieszczeń i wyposażenia,
- standardu podstawowych usług,
- różnorodności podstawowych usług oferowanych w obiekcie żeglarzom i odwiedzającym turystom,
- innych usług, udogodnień i budynków położonych w bezpośrednim sąsiedztwie mariny,
- jakości utrzymania mariny jako całości.

System ten ze względu na uregulowania prawne nieimplementowalne do innych krajów funkcjonuje jedynie w Chorwacji. Jednocześnie to, co jest wadą systemu (wprowadzenie tylko w jednym kraju), jest jego zaletą – w wyniku wprowadzenia uregulowań na szczeblu krajowym wszystkie chorwackie mariny są obecnie skategoryzowane.

Państwa posiadające certyfikowane mariny, porty i przystanie jachtowe zostały zaznaczone na mapie 1.

Rysunek 3. Państwa posiadające certyfikowane mariny, porty i przystanie jachtowe (ciemny kolor)



Źródło: opracowanie własne na podstawie omówionych systemów certyfikacyjnych.

Jak widać na rysunku 3, Polska należy do państw, w których wdrażany jest system certyfikujący mariny.

Program „Bursztynowe Kotwice” to autorski program certyfikacji marin, portów i przystani jachtowych wprowadzony w Polsce przez Związek Portów i Przystani Jachtowych, Lokalną Organizację Turystyczną Zachodniopomorskiego Szlaku Żeglarskiego. Program został opracowany dla rynku polskiego, ale jego założenia bazują na najlepszych praktykach głównych programów certyfikacyjnych w Europie i na świecie, w tym przedstawionych wcześniej. Proces certyfikacyjny składa się z czterech etapów.

Etap pierwszy to obiektywna ewaluacja, czyli zakwalifikowanie mariny do jednej z pięciu kategorii na podstawie posiadanej infrastruktury. Ewaluacja odbywa się w 7 grupach:

1. Otoczenie, oznakowanie i administracja.
2. Przepisy ogólne i bezpieczeństwo.
3. Ochrona środowiska i gospodarka odpadami.
4. Instalacje sanitarne.
5. Miejsca postojowe i usługi.
6. Usługi techniczne.
7. Usługi dodatkowe.

Certyfikacja składa się z czterech etapów, obowiązkowo przeprowadzanych dla każdego poziomu certyfikacyjnego i już dla najmniej wymagającej kategorii (poziomu), „Jednej Bursztynowej Kotwicy”, wymagania w zakresie zapewnienia i przestrzegania zasad bezpieczeństwa są duże. Wybrane zagadnienia z podstawowej listy inspekcyjnej dla programu „Bursztynowe Kotwice” zostały przedstawione w tabeli 3.

Tabela 3. Wybrane zagadnienia z podstawowej listy inspekcyjnej dla programu „Bursztynowe Kotwice”

Bezpośrednio związane z bezpieczeństwem	Pośrednio związane z bezpieczeństwem
<ol style="list-style-type: none"> 1. Widoczne oznakowanie: m.in. sprzęt ppoż., apteczki, drabiny awaryjne z wody, sprzęt ratunkowy, wysokie napięcie. 2. Koło ratunkowe na każdym pomoście. 3. Tablica informacyjna zawierająca m.in. numery alarmowe. 4. Wyraźne oznakowanie nawigacyjne. 5. Sprzęt ppoż. serwisowany i rozmieszczony w marinie. 6. Dostęp do apteczek w marinie. 7. Bezpieczne cumowanie. 8. Drabiny bezpieczeństwa na każdym pomoście. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Oznaczenie mariny od strony wody. 2. Wyraźne oznakowanie biura mariny. 3. Odpowiednie gospodarowanie odpadami. 4. Miejsce do cumowania z dostępem z brzegu.

Źródło: opracowanie własne na podstawie pełnej listy inspekcyjnej dostępnej na stronie <http://marinas.pl/certyfikacja/> (13.11.2018), sama lista inspekcyjna – u twórców programu.

Etap drugi to subiektywna ocena polegająca na sprawdzeniu stanu obiektu pod kątem spełniania tych samych kryteriów, które są oceniane systemem zero-jedynkowym na etapie pierwszym, przez niezależnego inspektora. Po zakończeniu oceny wyniki etapu pierwszego i drugiego są porównywane. W przypadku różnicy w ocenie na niekorzyść etapu pierwszego (wyniki oceny subiektywnej wskazują na niższą kategorię), zostaje przyznana kategoria wskazana w etapie drugim. W takim przypadku operatorowi mariny przysługuje prawo odwołania się do Zarządu Związku Portów i Przystani Jachtowych LOT ZSŻ od decyzji inspektora certyfikującego w ciągu 30 dni od daty otrzymania oceny.

Etap trzeci zakłada wizytę tajemniczego klienta. Dotyczy to marin, które otrzymały minimum dwie „Bursztynowe Kotwice”. Wizyta odbywa się raz w roku i ma na celu sprawdzenie jakości usług oraz czystości w marinie (w tym również poziomu bezpieczeństwa) zgodnie z wymaganiami odpowiednimi dla danej kategorii.

Ostatni etap to opinie klientów. Mariny z minimum dwiema „Bursztynowymi Kotwicami” zobowiązane są raz w roku przedstawiać 10 anonimowych ankiet wypełnionych przez żeglarzy odwiedzających marinę. Ocenie podlega między innymi wygląd mariny, otoczenie, warunki w marinie, w tym dotyczące bezpieczeństwa, warunki sanitarne, usługi techniczne i inne.

Rysunek 4. Symbol systemu certyfikującego „Bursztynowe Kotwice”

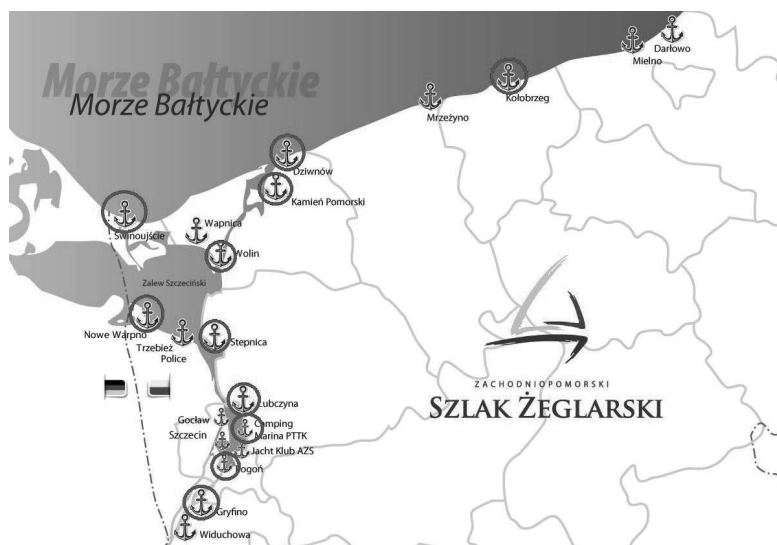


Źródło: Związek Portów i Przystani Żeglarskich – Lokalna Organizacja Turystyczna Zachodniopomorskiego Szlaku Żeglarskiego.

Program „Bursztynowe Kotwice” został opracowany na podstawie doświadczeń innych podmiotów certyfikujących, z których programów po implementacji do polskich warunków, między innymi klimatycznych, już na pierwszym poziomie kategoryzacyjnym wskazano to, co jest najważniejsze dla wszystkich podmiotów funkcjonujących na rynku żeglarskim w obrębie turystyki wodnej. Jest to program „raczkujący”, pierwsze certyfikaty zostały nadane w 2015 roku i na razie funkcjonuje jedynie w województwie zachodniopomorskim.

Miejsca z certyfikowanymi marinami w województwie zachodniopomorskim zostały przedstawione na rysunku 5.

Rysunek 5. Miejsca z certyfikowanymi marinami w województwie zachodniopomorskim



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych uzyskanych ze Związku Portów i Przystani Jachtowych – Lokalnej Organizacji Turystycznej Zachodniopomorskiego Szlaku Żeglarskiego.

Podsumowanie

Wprowadzenie systemu certyfikacyjnego w danej marinie pozwala na wzrost jej rozpoznawalności i tym samym rangi wśród innych obiektów służących do uprawiania turystyki wodnej. Zarządzanie marinami poprzez certyfikację ma pozytywny wpływ na stopień bezpieczeństwa w przystaniach. Dzięki istnieniu określonych procedur i wymogów związanych z obowiązkiem posiadania sprzętu i bezpieczeństwa odwiedzający marinę czują się bezpieczniej i pewniej. Przedstawione systemy certyfikacyjne pokazują wyraźnie, że różniąc się w pewnych aspektach, niektóre sprawy traktują podobnie i tak samo poważnie. Systemy bezpieczeństwa w marinach usytuowane zostały w klasyfikacji wysoko. Już dla najniższych poziomów kategoryzacyjnych wskazano szereg elementów zapewniających bezpieczeństwo, które są określone jako minimum. Oczywiście jest, że im wyższy poziom uzyskany w certyfikacji, tym lepsze wyróżnienie marin. Ma to również inny wymiar – tworzony jest

swoisty ranking najlepszych marin, czyli spełniających najwyższe kryteria jakościowe. Osiągnięto postawiony cel artykułu – wskazano wymogi stawiane marinom w wymiarze międzynarodowym i krajowym.

Na podstawie przeprowadzonych analiz można sformułować następujące wnioski:

1. Przy projektowaniu marin należy brać pod uwagę wymogi certyfikacyjne systemu funkcjonującego w danym kraju.
2. Przy konstruowaniu przepisów lub norm należy czerpać wiedzę z doświadczeń międzynarodowych i krajowych oraz dobrych praktyk.
3. Należy podjąć działania na rzecz unifikacji wymogów stawianych marinom w Unii Europejskiej.
4. Wdrożenie certyfikacji bezpośrednio wpływa na podniesienie poziomu bezpieczeństwa i jakości w marinach.

Literatura

Analiza istniejących systemów certyfikacji marin na Zachodniopomorskim Szlaku Żeglarskim. Opracowanie autorskiego systemu certyfikacji marin Zachodniopomorskiego Szlaku Żeglarskiego (2014). Szczecin: Związek Portów i Przystani Jachtowych, Lokalna Organizacja Turystyczna Zachodniopomorskiego Szlaku Żeglarskiego.

Blue Star Marina (2018). Pobrane z: http://www.bluestarmarina.org/en/certification_ (13.11.2018).

Gold Anchor Scheme – The Yacht Harbour Association (2018). Pobrane z: <https://www.which-marina.com/gold-anchor-scheme> (7.11.2018).

Kachniewska, M. (2002). *Zarządzanie jakością usług*. Warszawa: Difin.

Kreier, E., Luczak, J. (red.) (2006). *ISO 9000. Łatwy i skuteczny sposób uzyskania certyfikatu jakości*. T. 1. Poznań: Forum.

Ministerstwo Infrastruktury Turystycznej w Chorwacji (2018). Pobrane z: https://mint.gov.hr/UserDocsImages/arhiva/kategorizacija_marina_uvod_eng.htm (13.11.2018).

Związek Portów i Przystani Jachtowych Lokalna Organizacja Turystyczna Zachodniopomorskiego Szlaku Żeglarskiego (2018). Pobrane z: <https://www.marinas.pl> (7.11.2018).

Cytowanie

Zalewski, T., Bulikowska, M. (2018). Podniesienie poziomu standardów bezpieczeństwa z wykorzystaniem zunifikowanych norm certyfikacji na przykładzie zachodniopomorskich marin żeglarskich. *Europa Regionum*, 4 (XXXVII), 123–135. DOI: 10.18276/er.2018.37-08.