

Jolanta Cichowska

Kategoryzacja wiejskiej bazy noclegowej kluczowym elementem podniesienia poziomu jakości usług turystycznych w Polsce

Ekonomiczne Problemy Turystyki nr 2 (30), 53-67

2015

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej bazhum.muzhp.pl, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

Jolanta Cichowska*

Uniwersytet Technologiczno-Przyrodniczy w Bydgoszczy

KATEGORYZACJA WIEJSKIEJ BAZY NOCLEGOWEJ KLUCZOWYM ELEMENTEM PODNIESIENIA POZIOMU JAKOŚCI USŁUG TURYSTYCZNYCH W POLSCE

Streszczenie

Kategoryzacja stanowi dla właścicieli wiejskich obiektów turystycznych gwarant dobrze postrzeganej jakości i swoistego rodzaju promocję. Pomimo takiego przekonania cały czas jest elementem usługi, z którego organizatorzy wypoczynku rzadko korzystają. W Polsce poddało się tej procedurze zaledwie 15,5% (220) kwater, z tego najwięcej w województwie małopolskim (78). Główną przyznaną kategorią sprawdzonej jakości była II (2 słoneczka – 78) oraz kategoria „Standard” (59). Najwyższa III nadawana była nieczęsto. Otrzymało ją 14,5% ogółu skategoryzowanych podmiotów działających na wsi. Stosunkowo niewielka liczba właścicieli obiektów skategoryzowanych (85) przybliżyła na portalu internetowym szczegółowy opis swojej usługi. Brak podstawowych wiadomości o bazie noclegowej, żywieniowej czy dostępnych atrakcjach u 61,4% badanych w istotny sposób (pomimo nadanej kategoryzacji) osłabia autentyczność produktu. Badania ujawniły, że spośród 23 regionów turystycznych Polski to Małopolska, Mazowsze i Pomorze wyróżniają się najbardziej pod względem liczby skategoryzowanych obiektów, z tym że Małopolska dodatkowo zdecydowaną przewagą usług świadczonych w czynnym gospodarstwie rolnym, czyli tzw. u rolnika.

Słowa kluczowe: turystyka wiejska, agroturystyka, wiejska baza noclegowa, kategoryzacja

* Adres e-mail: jolanta.cichowska@utp.edu.pl.

Wprowadzenie

Wypoczynek na wsi jest pożądaną i chętnie wybieraną formą spędzenia czasu wolnego w naszym kraju. Turystyka wiejska, w tym szczególnie agroturystyka, zyskała w ostatnich latach szerokie grono odbiorców. Podyktowane jest to przede wszystkim podniesieniem poziomu jakości usług w zagrodzie wiejskiej. Obok noclegu i wyżywienia gospodarze coraz częściej przygotowują dla gości szeroki wachlarz rozmaitych aktywności rekreacyjnych, i to zarówno na terenie gospodarstwa, jak i poza nim. Tego typu działania wymusza z jednej strony istniejąca konkurencja na rynku, a z drugiej sam klient, który ma obecnie dokładnie sprecyzowane potrzeby w zakresie odpoczynku. Usługodawcy, obserwując zmieniające się trendy, wychodzą naprzeciw oczekiwaniom potencjalnego turysty poprzez ciągle doskonalenie produktu i podnoszenie jego jakości.

Uwzględniając fakt, że wypoczynek w kwaterach agroturystycznych jest alternatywą dla hoteli i pensjonatów, a zakwaterowanie i nocleg są jednym z podstawowych składników oferty agroturystycznej, istnieje potrzeba szczegółowej kontroli i standaryzacji oferowanych w nich usług¹. Działaniem podejmowanym w tym względzie jest kategoryzacja. Z uwagi na to, iż jest ona jednym z elementów wartości produktu turystycznego na wsi, głównym celem opracowania będzie przeanalizowanie, ile obiektów wiejskiej bazy noclegowej zdecydowało się poddać takiej procedurze w Polsce. Ponadto, przebadano przynależność usługodawców do organizacji, które wspierają i promują ich produkt turystyczny oraz mają duży udział w podnoszeniu jego jakości.

Dane dotyczące stanu liczebnego bazy agroturystycznej i innych usług turystycznych na wsi można pozyskać m.in. z ośrodków doradztwa rolniczego (ODR) zlokalizowanych na terenie całego kraju, GUS czy też z ewidencji prowadzonej przez urzędy gminy. Informacje takie odnajdujemy również w zbiorach statystycznych Instytutu Turystyki w Warszawie oraz na stronach internetowych stowarzyszeń i organizacji działających na rzecz kwaterodawców. Na potrzeby niniejszego artykułu ograniczono się do zebrania materiału statystycznego z portalu internetowego rekomendowanego przez Polską Federację Turystyki Wiejskiej „Gospodarstwa Gościnne” (PFTW „GG”). Federacja jest na rynku monopolistą w zakresie nadawania wiejskim obiektom turystycznym odpowiedniej kategoryzacji.

¹ *Komunikowanie i doradztwo w turystyce wiejskiej*, CDR w Brwinowie. Oddział w Krakowie, Kraków 2013, s. 68.

1. Metoda badań

W celu wyłonienia liczby kwater skategoryzowanych na wiejskim rynku turystycznym w Polsce posłużono się danymi zamieszczonymi na oficjalnej stronie internetowej serwisu „agroturystyka”². Zanim oszacowano ich całkowitą liczbę, policzono je w ujęciu województw. Obliczono, że ogółem zarejestrowanych zostało 1417 obiektów świadczących usługi noclegowe. Z uwagi na to, że ogólny wykaz ofert turystycznych podawanych przez administratora portalu (Lubelski Związek Stowarzyszeń Agroturystycznych – 1427) nie zgadzał się z sumą tych prezentowanych w podziale na województwa (różnica wynosiła 10), przyjęto, że analizy będą odnosiły się tylko do jednostek ujętych w administracyjnym podziale terytorialnym. Następnie zestawiono tabelarycznie informacje o tym, jaki jest ich status zgodnie z obowiązującą kategoryzacją (3 słoneczka, 2 słoneczka, 1 słoneczko, standard). Kwatery podzielano na te, które zamieściły na portalu szczegółowy opis swojej usługi, jak również nieczyniące takowych działań. Uwzględniono też miejsca wypoczynkowe nieskategoryzowane. Tę samą klasyfikację tabelaryczną zastosowano do przeprowadzenia analizy kwater w ujęciu regionalnym. Sprawdzone, jak wygląda sytuacja kategoryzacji usług turystycznych w 23 regionach turystycznych kraju³. Ponadto, z opisów zamieszczonych w internetowej bazie danych pozyskano wiadomości na temat przynależności osób prowadzących działalność turystyczną do organizacji działających na terenie ich miejsca zamieszkania. Założono bowiem, że mogą one mieć wpływ przy podejmowaniu przez usługodawców decyzji o kategoryzacji prowadzonej działalności. Zgodnie z wprowadzoną przez PFTW „GG” klasyfikacją kwatery skategoryzowane przyporządkowano do dwóch rodzajów wypoczynku: „u rolnika” i „na wsi”⁴. Zebrany materiał statystyczny poszerzono o metody analizy i opisu.

² www.agroturystyka.pl (13.09.2014).


³ W analizach uwzględniono podział na regiony turystyczne kraju zastosowany na portalu internetowym: [agroturystyka.pl](http://www.agroturystyka.pl).

⁴ <http://pftw.pl/kategoryzacja/Kategoryzacja/kategoryzacja> (20.09.2014).

2. Wyniki badań i ich dyskusja

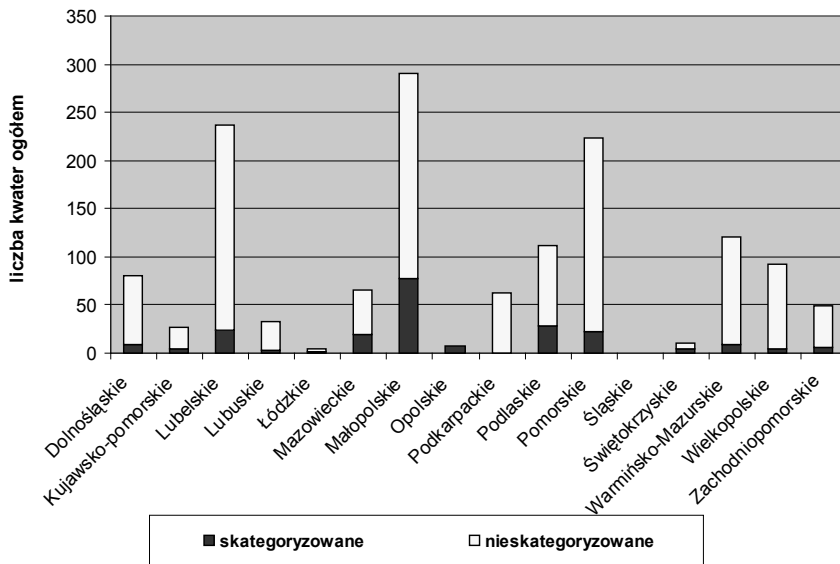
Przeprowadzone badania ujawniły, że spośród 1417 kwater świadczących usługi turystyczne zaledwie 15,5% (220) to obiekty skategoryzowane (tabela 1). Z tej grupy tylko w 85 można dowiedzieć się więcej informacji na temat prowadzonej usługi, ponieważ ich właściciele szczegółowo podali dane odnoszące się do prowadzonej działalności. Przede wszystkim umiejscawiali obiekty na mapie z dokładnym podaniem ich współrzędnych geograficznych, a także dokonywali krótkiej charakterystyki swojej działalności z uwzględnieniem informacji odnoszących się do bazy noclegowej i żywieniowej. Dodatkowo zamieszczali wiadomości na temat imprez i atrakcji dostępnych w okolicy, podawali odległości od miejsc istotnych z punktu widzenia turysty (np. wypożyczalni rowerów, jazdy konnej, rzeki, jeziora czy restauracji) oraz promowali swoje obiekty za pomocą fotografii. Bardzo istotną zamieszczoną wzmianką w formie graficznego znaku⁵ była ta, do jakiej grupy obiektów kwalifikuje się dana usługa. W 52 przypadkach okazało się, że do tej związanej z czynnymi gospodarstwami rolnymi, czyli zgodnie z wytycznymi PFTW „GG” rekomendowanej do „wypoczynku u rolnika”. Pozostałe kwatery (33) nie posiadały takiego oznakowania, więc sklasyfikowano je jako do „wypoczynku na wsi”. Jeśli chodzi o grupę kwater nieskategoryzowanych, to tu również niewiele osób skorzystało z możliwości bliższego (opisowego, fotograficznego, filmowego) zaprezentowania swojej kwatery potencjalnym gościom. Z ogólnej ich liczby (1197) uczyniło to zaledwie 19% (tabela 1).

Przyglądając się bliżej obiektom skategoryzowanym, zauważamy, że najwięcej z nich (78) uzyskało 2 słoneczka, czyli II kategorię sprawdzonej jakości kwater nadaną przez PFTW „GG”⁶. Trzeba podkreślić, że poddanie się takiemu systemowi oceny jest aktem dobrowolnym i odpłatnym, w którym brane są pod uwagę m.in. takie aspekty, jak: wielkość użytkowa pomieszczeń oraz ich wyposażenie, liczba osób przypadających na węzeł higieniczno-sanitarny, zagospodarowanie terenu, w którym turysta będzie przebywał, a także świadczone dla gości usługi. Trzecią, najwyższą kategorię 3 słoneczka otrzymały

⁵  – czynne gospodarstwo rolne.

⁶ Szczegółowe informacje na temat sposobu przyznawania kategoryzacji i tego, co podlega w obiekcie szczegółowej ocenie, by otrzymać odpowiednią liczbę słoneczek lub kategorię „standard”, można odnaleźć na stronie internetowej PFTW „GG” (www.pftw.pl).

jednostki zlokalizowane prawie we wszystkich województwach (32, tj. 14,5% ogółu skategoryzowanych), oprócz łódzkiego, podkarpackiego, świętokrzyskiego i wielkopolskiego. Ich udział w stosunku do ogółu kwater zarejestrowanych na portalu wynosi zaledwie 2,2%. Wymagania na kategorię „standard” spełniło 59 badanych (26,8%), a na 1 słoneczko – 23,2% (51). Najwięcej kwater skategoryzowanych odnotowano w województwach: małopolskim (78), podlaskim (28), lubelskim (24) i pomorskim (23), natomiast najmniej w łódzkim (1), lubuskim (3) oraz kujawsko-pomorskim i świętokrzyskim (po 4). Duża liczba właścicieli posiadających obiekty wypoczynkowe zarówno skategoryzowane, jak i nieskategoryzowane występowała w województwach: małopolskim (291), lubelskim (237), pomorskim (224) i warmińsko-mazurskim (121), niższa zaś w łódzkim (4), opolskim (8) i świętokrzyskim (10). Z województwa śląskiego natomiast nikt na portalu agroturystycznym nie promował swojej działalności turystycznej (rysunek 1).



Rys. 1. Stosunek kwater skategoryzowanych do nieskategoryzowanych w ujęciu województw

Źródło: badania własne.

Nie sposób tu pominąć kwestii tego, jak wygląda kategoryzacja obiektów wiejskiej bazy noclegowej w podziale na „wypoczynek na wsi” i „wypoczynek u rolnika”. Czynne gospodarstwa rolne posiadały głównie kategorię 2 słońeczka (23) oraz 1 słońeczko (13). Najwyższą III kategorię miało 10 kwater, a najniższą (standard) zaledwie 6. W przypadku drugiej grupy obiektów (zakwalifikowanych do „wypoczynku na wsi”) najczęściej przyznawanymi kategoriami prowadzonych w nich usług były: II (12), III (8) i standard (7). Pierwszą kategorię (1 słońeczko) otrzymało tylko 6 kwaterodawców. Ogółem najwięcej kwater z obu grup (wypoczynku „u rolnika” i „na wsi”) odnotowano w województwach: małopolskim (odpowiednio: 11 i 8) oraz pomorskim (odpowiednio: 9 i 7).

Rozpatrując położenie kwater w ujęciu 23 regionów turystycznych kraju, zauważa się ich dominację w Małopolsce (134) i na Pomorzu (128) (tabela 2). Jak podkreśla J. Lichacy, Wybrzeże to jeden z najatrakcyjniejszych turystycznie regionów Polski. Jest tu wiele wiejskich obiektów turystycznych, w tym agroturystycznych. Bliskość morza, piaszczystych plaż, przymorskich jezior, lasów oraz duża liczba gospodarstw powodują, że warunki do rozwoju turystyki są tu wręcz podręcznikowe⁷. Niemniej jednak to w Małopolsce liczba kwater skategoryzowanych i nieskategoryzowanych jest jednak największa (rysunek 2). Zdaniem T. Mikulskiej powodem tego jest umiejętne połączenie dwóch czynników, a mianowicie walorów przyrodniczych i kulturowych, z wysokim standardem bazy turystycznej tam występującej⁸. Ta mieszanka elementów pozwala Małopolsce w dużym stopniu konkurować z pozostałymi obszarami kraju. Spory udział kwater odnotowano też na Wyżynie Lubelskiej (95), Mazurach (93), Wielkopolsce (91) oraz na Roztoczu (84). W przypadku ściany Polski Wschodniej M.W. Kozak zauważa, że walory przyrodnicze są czynnikiem najslabiej odróżniającym ją od reszty kraju. Podkreśla, że budowanie tam polityki rozwoju turystyki powinno odbywać się na fundamencie nowego paradygmatu dostosowanego do rzeczywistego charakteru współczesnej turystyki. Przyjęcia do wiadomości tego, że turystyka nie jest synonimem rekreacji i wypoczynku na wsi i łonie przyrody. Że konkurencja w turystyce ma dziś charakter w rosnącym

⁷ J. Lichacy, *Podnoszenie jakości usług w turystyce wiejskiej narzędziem rozwoju ekonomii społecznej*, „Folia Pomeranae Universitatis Technologiae Stetinensis” 2011, „Oeconomica” vol. 288 (64), s. 219.

⁸ T. Mikulska, *Korzyści i bariery rozwoju agroturystyki w Polsce ze szczególnym uwzględnieniem województwa małopolskiego*, w: *Ekonomiczne i społeczne aspekty rozwoju turystyki wiejskiej*, red. I. Sikorska-Wolak, Wyd. SGGW, Warszawa 2008, s. 171.

Tabela 1

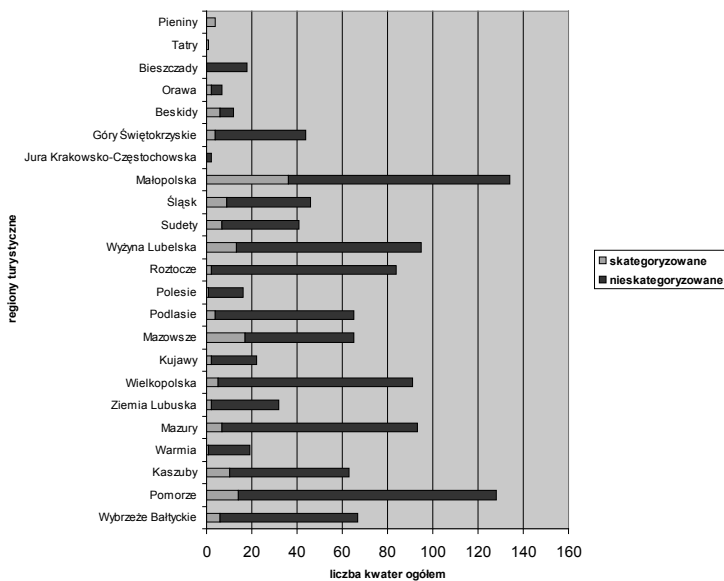
Wykaz wiejskich kwater turystycznych w Polsce z nadanym im statusem kategoryzacji oraz nieskategoryzowanych

Nazwa województwa	Liczba wiejskich kwater turystycznych (ogółem)**	Status kwater, w tym:										
		z opisem oferty i przynależną oceną kategoryzacji					bez opisu oferty, ale podaną oceną kategoryzacji					
		3 sło- neczka	2 sło- neczka	1 sło- neczko	standard	nieskategory- zowane	3 sło- neczka	2 sło- neczka	1 sło- neczko	standard	nieskategory- zowane	
dolnośląskie	80	1	3	1	0	12	2	2	0	0	59	
kujawsko-pomorskie	27	0	1	1	0	5	1	0	1	0	18	
lubelskie	237	1	7	2	1	67	3	3	3	4	146	
lubuskie	33	1	0	0	0	11	1	0	0	1	19	
łódzkie	4	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	
mazowieckie	66	3	2	4	0	17	2	6	2	0	30	
małopolskie	291	4	3	5	7	11	0	15	14	30	202	
opolskie	8	0	0	1	0	0	1	1	4	0	1	
podkarpackie	63	0	0	0	0	12	0	0	0	0	51	
podlaskie	111	0	1	1	1	9	2	10	7	6	74	
pomorskie	224	5	8	2	1	41	1	3	1	2	160	
śląskie	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
świętokrzyskie	10	0	3	0	1	0	0	0	0	0	6	
warmińsko-mazurskie	121	1	2	0	1	18	0	4	0	1	94	
wielkopolskie	93	0	2	1	1	16	0	0	1	0	72	
zachodniopomorskie	49	2	2	0	0	8	1	0	0	1	35	
Razem	1417	20	34	18	13	227	12	44	33	46	970	

** promujących swoje usługi na stronie internetowej www.agroturystyka.pl.Źródło: opracowanie własne na podstawie danych zebranych ze strony internetowej: www.agroturystyka.pl (13.09.2014).

stopniu globalny, a co najmniej europejski. Że o wyborze destynacji decyduje charakter i jakość produktu, nie zaś zasoby. Że współcześni turyści dysponują coraz większymi środkami, mają też sporą wiedzę, doświadczenie i rosnące wymagania jakościowe. Mają też coraz bardziej zróżnicowane zainteresowania i coraz większy wybór ofert⁹.

Przeciwieństwem wyżej opisanych regionów są Jura Krakowsko-Częstochowska i Tatry, gdzie liczba wiejskich obiektów noclegowych promujących swoje usługi na portalu internetowym była najniższa (odpowiednio: 2 i 1) (tabela 2). Zdecydowanie najwięcej obiektów skategoryzowanych posiadała Małopolska (36) oraz Mazowsze (17). Stosunek kwater skategoryzowanych w regionach turystycznych kraju, do tych, które nie poddały się tej procedurze, zobrazowano na rysunku 2.



Rys. 2. Stosunek kwater skategoryzowanych do nieskategoryzowanych w ujęciu regionów turystycznych kraju

Źródło: badania własne.

⁹ M.W. Kozak, *Turystyka jako czynnik rozwoju regionów Polski Wschodniej*, ekspertyza wykonana na zlecenie Ministerstwa Rozwoju Regionalnego na potrzeby aktualizacji strategii rozwoju społeczno-gospodarczego Polski Wschodniej do roku 2020, s. 66, 75.

Tabela 2

Wykaz kwater wiejskich w poszczególnych regionach turystycznych Polski

Nazwa regionu turystycznego	Liczba wiejskich kwater turystycznych (ogółem)**	Status kwater, w tym:											
		z opisem oferty i przynależną oceną kategoryzacji						bez opisu oferty, ale podaną oceną kategoryzacji					
		3 sło- neczka	2 sło- neczka	1 sło- neczka	stan- dard	stan- dard	zowane	3 sło- neczka	2 sło- neczka	1 sło- neczka	stan- dard	niekatego- ryzowane	
Wybrzeże Bałtyckie	67	2	3	0	0	0	9	0	0	0	1	52	
Pomorze	128	4	3	1	0	0	12	3	2	0	1	102	
Kaszuby	63	0	5	1	1	1	28	0	1	1	1	25	
Warmia	19	0	0	0	0	0	3	0	1	0	0	15	
Mazury	93	1	2	0	1	12	0	0	2	0	1	74	
ziemia lubuska	32	2	0	0	0	0	11	0	0	0	0	19	
Wielkopolska	91	0	2	1	1	16	0	0	0	1	0	70	
Kujawy	22	0	0	1	0	4	0	0	0	1	0	16	
Mazowsze	65	3	2	2	0	16	2	5	2	1	0	32	
Podlasie	65	0	2	1	0	13	0	1	0	0	0	48	
Polesie	16	0	0	0	0	5	0	1	0	0	0	10	
Roztocze	84	0	0	0	0	24	0	1	1	1	0	58	
Wyżyna Lubelska	95	0	4	3	1	33	1	0	2	2	2	49	
Sudety	41	1	2	1	0	10	0	3	0	0	0	24	
Śląsk	46	0	1	1	0	2	2	1	4	0	0	35	
Małopolska	134	2	0	5	2	9	0	5	8	14	0	89	
Jura Krakowsko- -Częstochowska	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
Góry Świętokrzyskie	44	0	3	0	1	0	0	0	0	0	0	40	
Beskidy	12	0	3	0	2	1	0	0	1	0	0	5	
Orawa	7	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	4	
Bieszczady	18	0	0	0	0	12	0	0	0	0	0	6	
Tatry	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	
Pieniny	4	0	0	0	3	0	0	0	0	0	1	0	
Razem	1149	16	32	17	13	221	8	23	21	23	21	775	

** promujących swoje usługi na stronie internetowej www.agroturystyka.pl.

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych zebranych ze strony internetowej: www.agroturystyka.pl (14.09.2014).

Badania ujawniły, że region Małopolski jest tym, który na tle pozostałych 22 regionów turystycznych kraju odznacza się nie tylko największą liczbą ofert promujących swoją działalność w środowisku wiejskim, ale przede wszystkim tych skategoryzowanych. W zdecydowany sposób Małopolskę odróżnia od innych obszarów dużo większa też liczba możliwości wypoczynku w czynnym gospodarstwie rolnym. Prawdopodobnie na taki stan rzeczy miały wpływ prowadzone we wcześniejszych latach (np. w 2009 r.) działania Departamentu Promocji i Turystyki w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Małopolskiego, który współfinansował projekt „Małopolska Agroturystyka”. Ówczesna dyrektor E. Kantor podkreślała w wywiadzie dla „Dziennika Turystycznego”, że coraz więcej gospodarzy zdaje sobie sprawę z nieodzowności kategoryzacji. Jeśli obiekt posiada kategorię odpowiadającą jego standardowi, turysta wie od razu, czego może się spodziewać i chętniej podejmuje decyzję o noclegu w danym miejscu. Proces kategoryzacji przyczynia się znacząco do podwyższenia jakości usług oferowanych w wiejskich obiektach noclegowych i m.in. właśnie z tego powodu jest współfinansowany przez Województwo Małopolskie¹⁰. Zatem zauważamy, iż przede wszystkim zwracano szczególną uwagę na promocję ofert sprawdzonych. Tę sugestię w zdecydowany sposób wzmocniają słowa E. Kantor, że znak „Małopolska Agroturystyka” ma być synonimem jakości, dzięki któremu identyfikowane będą obiekty, które zostały zweryfikowane i poddane kategoryzacji. Podobne działania kładące nacisk na kategoryzację wiejskich obiektów turystycznych odnajdujemy na Mazowszu. Tam w 2013 r. Mazowiecki Ośrodek Doradztwa Rolniczego w Warszawie realizował projekt pt. „Podwyższenie jakości usług turystyki wiejskiej ważnym czynnikiem rozwoju turystyki na Mazowszu”, w ramach którego przeprowadzał szkolenia dla kwaterodawców oraz przewidywał kategoryzację 30 nowych obiektów w ścisłej współpracy z PFTW „GG”¹¹. Przedsięwzięć z tego zakresu podejmowanych w Polsce jest bardzo dużo, niemniej jednak nie przekładają się one na liczby, gdyż 220 skategoryzowanych obiektów w porównaniu z ogółem działających na rynku wiejskim to wciąż mało. Być może usługodawców odstraszały koszty kategoryzacji albo kampania reklamowa z tego zakresu jest niewystarczająca.

¹⁰ <http://dziennikturystyczny.pl/2009/09/malopolska-agroturystyka-czy-jak-sie-kategoryzowac/1346409432000/> (3.10.2014).

¹¹ www.ppr.pl/arttykul-z-mysla-o-rozwoju-agroturystyki-na-mazowszu-178312-dzial-1.php (3.10.2014).

Warto w tym miejscu nadmienić, iż odpłatność pełnej kategoryzacji (do 5 pokoi i 2 samodzielnych jednostek mieszkalnych – SJM) dla osób zrzeszonych w stowarzyszeniach działających pod patronatem PFTW „GG” jest o połowę niższa niż w przypadku osób niezrzeszonych i wynosi 350 zł. Dodatkowe wydatki kategoryzacyjne kształtują się zarówno dla jednych i drugich usługodawców na tym samym poziomie. Za każdy kolejny pokój (powyżej 5 pokoi) należy zapłacić 20 zł, a za każdą następną jednostkę mieszkaniową (powyżej 2 SJM) trzeba uiścić opłatę w wysokości 50 zł. Kategoryzacja jest tym czynnikiem, który sprzyja budowaniu lepszego wizerunku polskiej wsi nie tylko na rynku krajowym, ale i europejskim. Jednak zgodnie z badaniami przeprowadzonymi przez zespół pracowników Wydziału Analiz i Strategii w Departamencie Programowania i Sprawozdawczości Agencji Restrukturyzacji i Modernizacji Rolnictwa 60,3% kwaterodawców nie posiada wciąż kategoryzacji dla swoich obiektów i wynajmowanych pomieszczeń na wsi¹².

Potencjał turystyczny polskiej wsi jest tak duży, że stwarza szanse rozwoju jej mieszkańcom jeszcze przez wiele lat. Sama atrakcyjność wsi jednak nie wystarczy. Nieodzownym warunkiem jest odpowiednia polityka wobec turystyki wiejskiej, a ponadto ważne są mechanizmy poprawy jej konkurencyjności¹³. Dlaczego zatem kategoryzacja tak słabo wpisuje się w ten system? M. Drzewiecki podkreśla, że dla klienta oznacza przecież gwarancję określonego standardu. Z drugiej strony zauważa, iż koncepcja kategoryzacji nie jest przyjmowana bezkrytycznie przez zainteresowane strony. Kwaterodawcy sądzą, że nie zwiększa ona w istotny sposób dochodów z tytułu wynajmu pokoi o wyższym standardzie, zaś turyści uważają, że nie jest dostatecznie miarodajnym kryterium jakości wypoczynku, jeżeli nie towarzyszą jej inne cechy, jak np. gościnność czy dobre wyżywienie¹⁴. Co ciekawe, spostrzeżenie wysnute przez badacza 12 lat temu można odnieść do czasów współczesnych, ponieważ problem kategoryzacji jest tematem, do którego ciągle się wraca.

W lepszym wykreowaniu wizerunku kwater mogą pomóc działające na obszarze wsi różnego rodzaju organizacje, stowarzyszenia i towarzystwa. Ich

¹² Wyniki badania „Wsparcie Agroturystyki/Turystyki Wiejskiej przez ARiMR”, ARiMR, Warszawa 2012, s. 16.

¹³ J. Lichacy, *op.cit.*, s. 220.

¹⁴ M. Drzewiecki, *Podstawy agroturystyki*, Oficyna Wydawnicza Ośrodka Postępu Organizacyjnego Sp. z o.o., Bydgoszcz 2002, s. 191.

wspólnym mianownikiem jest nie tylko promocja obiektów, ale stworzenie odpowiednich warunków do ściślejszej kooperacji pomiędzy nimi, szukania źródeł dofinansowania rozwoju wspólnych inwestycji, jak również ciągle doskonalenie usług poprzez udział w szkoleniach oraz spotkaniach doradczych. Łącznie odnotowano 36 takich organizacji, z czego najwięcej funkcjonujących na terenie województw: lubelskiego (8), pomorskiego (6), warmińsko-mazurskiego (6) i małopolskiego (5). Przynależność do stowarzyszeń deklarowało 239 właścicieli wiejskich obiektów, zarówno skategoryzowanych, jak i nieskategoryzowanych. Brak podania danych w tym względzie odnotowano w 16 przypadkach, natomiast 65 osób w opisie umieściło konkretną adnotację, że należą do kwater niezrzeszonych¹⁵. Najwięcej członków posiadało Lubelskie Stowarzyszenie Agroturystyczne (32), Stowarzyszenie Kwaterodawców Miasta i Gminy Zwierzyniec (19) oraz Stowarzyszenie Agroturystyczne Powiatu Bytowskiego AGRO-KASZUBY (10). Rola stowarzyszeń agroturystycznych stale wzrasta. Ich skuteczność związana ze zdobywanym przez lata doświadczeniem także jest znacznie lepsza niż w pierwszej fazie ich rozwoju, na początku lat 90. ubiegłego wieku. Wzrasta również świadomość i przekonanie właścicieli gospodarstw agroturystycznych zrzeszonych w stowarzyszeniach, że współpraca oparta na sprawdzonych zasadach przynosi większe korzyści niż rywalizacja między poszczególnymi podmiotami¹⁶. Przynależność do stowarzyszeń sprzyja też podejmowaniu decyzji o kategoryzacji obiektów i budowaniu wspólnej strategii promocji produktów turystycznych na rynku lokalnym i krajowym. Ważną rolę w tej materii powinny odegrać też ODR-y. Jak wynika z wcześniejszych badań autorki¹⁷, zajęły one zdecydowanie najkorzystniejszą pozycję wśród podmiotów wspierających działalność turystyczną na wsi. Grupa 87,1% kwaterodawców przypisała im dominującą rolę w tym względzie.

¹⁵ Przy określeniu przynależności kwater do organizacji działających na ich terenie analizowano informacje tych usługodawców, którzy zamieścili szczegółowy opis swojej oferty na portalu www.agroturystyka.pl. Stowarzyszeń i ich członków może być na terenach badanych województw o wiele więcej.

¹⁶ A. Turbak, B. Hanas, A. Bankierska, M. Polińska-Tkaczuk, S. Wręga, W. Konkol, A. Greś-Szypka, P. Trębowicz, *Agroturystyka: elastyczny i bezpieczny model zatrudnienia*, WUP w Białymstoku, Białystok 2011, s.35.

¹⁷ J. Cichowska, *Ocena uwarunkowań i problemów rozwoju usług agroturystycznych na obszarach o niższych walorach przyrodniczych województwa kujawsko-pomorskiego*, „Ekologia i Technika” 2009, nr 6 (103), s. 298.

Reasumując, należy podkreślić, że pomimo pełnej świadomości, że kategoryzacja obiektów stanowi kluczowy element podnoszenia jakości usług w Polsce, zainteresowanie nią wśród osób prowadzących usługi turystyczne jest ciągle niewielkie. Proces braku podejmowania decyzji o kategoryzacji może być blokowany wieloma czynnikami o charakterze finansowym, materialnym czy wręcz mentalnym, które wymagają ciągłego monitorowania w tym zakresie.

Wnioski

1. Obiekty wiejskiej bazy turystycznej mają duży potencjał rynkowy, niemniej jednak zdecydowanie przeważają te (84,4%), które nie chcą podnosić swojej jakości poprzez wprowadzony w Polsce system kategoryzacji nadzorowany przez PFTW „GG”.
2. Przyszłość kategoryzacji będzie w dużym stopniu zależała od właścicieli prowadzących działalność turystyczną. Muszą oni bowiem sami zdecydować, czy ich usługa ma iść w kierunku bardziej profesjonalnej, nastawionej na jakość, czy stać się mniej wyrazistą na konkurencyjnym rynku.
3. Szczególna rola w zachęcaniu do kategoryzowania obiektów winna leżeć cały czas po stronie PFTW „GG”. Niezbędna jest w tym zakresie być może poprawa komunikacji na linii kwaterodawcy–Federacja pozwalająca mniej sceptycznie odnosić się do procedury ponoszenia jakości usług. Dobrym łącznikiem w pokonaniu tej bariery mogą stać się instytucje (organizacje, stowarzyszenia, towarzystwa) zrzeszające usługodawców albo ODR-y, które odgrywają znaczącą rolę przy organizowaniu działalności turystycznej na wsi.
4. Silnym narzędziem, które zachęciłoby do poddania się kategoryzacji, zapewne byłaby manipulacja obecną ceną, jaką trzeba ponieść, aby uzyskać odpowiedni poziom jakości obiektu. Być może koszty są za wysokie (700 zł dla osób niezrzeszonych i 350 zł dla osób zrzeszonych w stowarzyszeniach pod patronatem PFTW „GG”) i przez to stanowią barierę utrudniającą podejmowanie wyzwań związanych z tą procedurą.

Literatura

- Cichowska J., *Ocena uwarunkowań i problemów rozwoju usług agroturystycznych na obszarach o niższych walorach przyrodniczych województwa kujawsko-pomorskiego*, „Ekologia i Technika” 2009, nr 6 (103).
- Drzewiecki M., *Podstawy agroturystyki*, Oficyna Wydawnicza Ośrodka Postępu Organizacyjnego Sp. z o.o., Bydgoszcz 2002.
<http://dziennikturystyczny.pl/2009/09/malopolska-agroturystyka-czy-jak-sie-kategoryzowac/1346409432000/>
<http://pftw.pl/kategoryzacja/Kategoryzacja/kategoryzacja>.
- Komunikowanie i doradztwo w turystyce wiejskiej*, CDR w Brwinowie. Oddział w Krakowie, Kraków 2013.
- Kozak M.W., *Turystyka jako czynnik rozwoju regionów Polski Wschodniej*, ekspertyza wykonana na zlecenie Ministerstwa Rozwoju Regionalnego na potrzeby aktualizacji strategii rozwoju społeczno-gospodarczego Polski Wschodniej do roku 2020, s. 66, 75.
- Lichacy J., *Podnoszenie jakości usług w turystyce wiejskiej narzędziem rozwoju ekonomii społecznej*, „Folia Pomeranae Universitatis Technologiae Stetinensis” 2011, „Oeconomica” vol. 288 (64).
- Mikulska T., *Korzyści i bariery rozwoju agroturystyki w Polsce ze szczególnym uwzględnieniem województwa małopolskiego*, w: *Ekonomiczne i społeczne aspekty rozwoju turystyki wiejskiej*, red. I. Sikorska-Wolak, Wyd. SGGW, Warszawa 2008.
- Turbak A., Hanas B., Bankierska A., Polińska-Tkaczuk M., Wręga S., Konkol W., Greś-Szypka A., Trębowicz P., *Agroturystyka: elastyczny i bezpieczny model zatrudnienia*, WUP w Białymstoku, Białystok 2011.
- Wyniki badania „Wsparcie Agroturystyki/Turystyki Wiejskiej przez ARiMR”, ARiMR, Warszawa 2012.
www.ppr.pl/artykul-z-mysla-o-rozwoju-agroturystyki-na-mazowszu-178312-dzial-1.php
www.agroturystyka.pl.

CATEGORISATION OF RURAL TOURIST ACCOMMODATION AS A KEY ELEMENT RAISING THE LEVEL OF QUALITY OF TOURISM SERVICES IN POLAND

Summary

Categorization is for owners of rural tourism facilities guarantor of well-perceived quality and a kind of promotion. Despite this belief all the time is underrated part of the services. This procedure was carried out only in 15.5% (220) lodging, the most – In the Małopolska province (78). The main category of proven quality was “II” (2 suns – 78) and the category “Standard” (59). Highest III was seldom broadcast. It received 14.5% of

the total categorized entities operating in the countryside. A relatively small number of owners of objects categorized (85) described their services on the website. Lack of basic information about accommodation, nutritional and attractions available in 61.4% of the respondents in a significant way (despite vested categorization) weakens the authenticity of the product. The study revealed that of the 23 Polish tourist regions, Małopolska, Mazowsze and Pomorze have the most numbers of categorized objects; additionally Małopolska offers the most of services provided in an active farm, i.e. “at farmer’s”.

Keywords: rural tourism, agrotourism, rural accommodation, categorization

Translated by Jolanta Cichowska