

# Arkadiusz Niedziółka

---

## Zarządzanie jakością w rozwoju agroturystyki w wybranych powiatach województwa małopolskiego

---

Ekonomiczne Problemy Turystyki nr 1 (33), 323-334

---

2016

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](http://bazhum.muzhp.pl), gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

# ZARZĄDZANIE JAKOŚCIĄ W ROZWOJU AGROTURYSTYKI W WYBRANYCH POWIATACH WOJEWÓDZTWA MAŁOPOLSKIEGO

ARKADIUSZ NIEDZIÓŁKA

Uniwersytet Rolniczy w Krakowie  
e-mail: a.niedziol@gmail.com

## SŁOWA KLUCZOWE

jakość, zarządzanie, agroturystyka

## STRESZCZENIE

Zarządzanie jakością w agroturystyce jest istotnym czynnikiem rozwoju tej popularnej formy turystyki wiejskiej. Aspekty zarządcze w usługach agroturystycznych odnoszą się do różnego rodzaju usług podstawowych i komplementarnych związanych z prowadzeniem działalności agroturystycznej. Jakość można rozpatrywać na poziomie obsługi turystów, w świadczeniu usług noclegowych i żywieniowych. Jakość w agroturystyce to również odpowiednie usługi rekreacyjne oferowane wczasowiczom.

Zarządzanie jakością w rozwoju usług agroturystycznych jest ważne, ponieważ skutecznie realizowane umożliwia świadczenie usług turystycznych gościom na odpowiednio wysokim poziomie.

W niniejszej pracy ukazano metody zarządzania jakością w agroturystyce na przykładzie czterech powiatów województwa małopolskiego: limanowskiego, myślenickiego, suskiego i wadowickiego. Scharakteryzowano stan rozwoju agroturystyki w tym regionie. Ukazano jakość usług agroturystycznych, biorąc pod uwagę oferowane produkty agroturystyczne i wsparcie otoczenia instytucjonalnego. Przedstawiono wyniki badań przeprowadzonych w urzędach gmin wymienionych jednostek administracyjnych oraz z właścicielami gospodarstw agroturystycznych działających w wybranych dwóch gminach.

Jakość w agroturystyce wpływa znacząco na ruch agroturystyczny. Gospodarstwa agroturystyczne skategoryzowane, zrzeszone w stowarzyszeniach agroturystycznych, posiadające ciekawe i zróżnicowane oferty rekreacyjne dla swoich gości, mają większe szanse dotarcia do potencjalnych turystów. Odpowiednia i na wysokim poziomie obsługa wczasowiczów to także element jakości determinujący rozwój ruchu agroturystycznego.

## Wprowadzenie

Aby skutecznie prowadzić gospodarstwo agroturystyczne, jego właściciele starają się świadczyć usługi agroturystyczne na odpowiednio wysokim poziomie. W związku z tym muszą dbać o jakość produktu turystycznego, o standard oferowanych dóbr i usług.

Celem głównym artykułu jest określenie form zarządzania jakością w agroturystyce w czterech powiatach województwa małopolskiego: limanowskim, myślenickim, suskim oraz wadowickim. W związku z tak sformułowanym celem przeprowadzono zimą i wiosną 2015 roku badania ankietowe we wszystkich gminach wiejskich tych powiatów. Miały one na celu określenie metod zarządzania jakością stosowanych przez samorządy gminne. Respondentami byli pracownicy urzędów gmin odpowiedzialni za promocję i rozwój turystyki w regionie. Drugie badania ankietowe przeprowadzono z właścicielami gospodarstw agroturystycznych w gminach Laskowa i Mszana Dolna położonych w powiecie limanowskim.

## Istota agroturystyki i metody zarządzania gospodarstwem agroturystycznym

Agroturystyka to forma turystyki wiejskiej ściśle związana z wypoczynkiem u rolników. Turyści korzystają w gospodarstwach agroturystycznych z bazy noclegowej, najczęściej z pokoi gościnnych, często także z usług żywieniowych oraz różnych form rekreacji.

Prezentowane w literaturze definicje agroturystyki podkreślają jej związek z rolnictwem, z czynnym gospodarstwem rolnym oraz możliwością poznania hodowli zwierząt i produkcji roślinnej. Ujęcia definicyjne agroturystyki uwzględniają ponadto różne formy usług rekreacyjnych oferowanych turystom przez wiejskich usługodawców oraz możliwości uczestniczenia wczasowiczów w różnych wydarzeniach wiejskich, np. festynach, dożynkach, odpustach, itd.

Drzewiecki (1995, s. 7) stwierdza, że agroturystyka to „forma wypoczynku, która realizowana jest na terenach wiejskich o charakterze rolniczym, oparta o bazę noclegową i aktywności rekreacyjne związane z gospodarstwem rolnym lub równoważnym i jego otoczeniem (przyrodniczym, produkcyjnym i usługowym)”. W opinii Dębnowskiej i Tkaczuk (1997, s. 17) agroturystyka „dotyczy organizacji przez rolnika oraz jego rodzinę na wsi wypoczynku lub krótkiego pobytu turystycznego w ich gospodarstwie rolnym, przy czym pobyt ten związany jest z wiejskimi atrakcjami, które turystom oferuje region i gospodarstwo w nim funkcjonujące”. Knecht (2009, s. 22) podaje, że najbardziej pożądanymi cechami wypoczynku w gospodarstwach agroturystycznych są:

- wypoczynek w warunkach odmiennych od panujących w mieście,
- cisza, spokój i niewielki ruch,
- kontakt z czystym środowiskiem przyrodniczym,
- korzystanie z żywności produkowanej w gospodarstwie,
- niskie ceny wypoczynku na wsi,
- kontakt ze zwierzętami domowymi i pracami rolnymi.

Pojęciem bliskim agroturystyce jest ruch turystyczny, a właściwie ruch agroturystyczny. Odnosi się on do przemieszczania się ludzi, którzy nocują w gospodarstwach agroturystycznych.

Do czynników determinujących rozwój agroturystyki można zaliczyć głównie walory przyrodnicze, ciszę, spokój, czyste powietrze (Knecht, 2009, s. 112). Często gospodarstwa agroturystyczne położone są na obszarach przyrodniczo cennych, nad jeziorami, przy rzekach lub u podnóża masywów górskich. Ważne uwarunkowania rozwoju usług agroturystycznych to również walory kulturowe, wiejskie zabytki architektury, zamki, skanseny, muzea, folklor, dziedzictwo kulturowo-historyczne wsi.

Są także ekonomiczno-marketingowe czynniki rozwoju agroturystyki. Do nich zalicza się różne metody zarządzania usługami agroturystycznymi. Gospodarstwa agroturystyczne muszą być efektywnie zarządzane a efektywność tego procesu zależy w dużym stopniu od kwalifikacji, umiejętności i wkładu pracy osoby lub osób zarządzających (Knecht, 2009, s. 109).

Najważniejszą funkcję w zarządzaniu gospodarstwem agroturystycznym pełni sam właściciel (właściciele) gospodarstwa. To on zajmuje się planowaniem, organizowaniem i on decyduje o funkcjonowaniu własnego obiektu noclegowego (Jalinik, 2002, s. 112).

Istotne jest umiejętne zarządzanie marketingowe. Dotyczy ono kształtowania produktu agroturystycznego obejmującego pakiet usług podstawowych i towarzyszących. Marketing to także odpowiednia polityka cenowa, która powinna przynieść właścicielom gospodarstwa agroturystycznego finansowe korzyści i zysk. Aspekty zarządcze w działalności marketingowej to ponadto stosowanie kanałów dystrybucji, sprzedaż usług turystycznych. Czwarty element kompozycji marketingowej to promocja. Zarządzanie działalnością promocyjną związane jest ze stosowaniem różnych instrumentów promocyjnych. Do tych narzędzi marketingowych zalicza się reklamę w różnych formach (internetową, radiową, telewizyjną), wydawnictwa z ofertą gospodarstw agroturystycznych, giełdy i targi agroturystyczne, sprzedaż osobistą, public relations, marketing szeptany oraz promocję uzupełniającą (np. rabaty, zniżki dla stałych klientów, upominki dla gości).

W agroturystyce można wprowadzać koncepcje zarządzania strategicznego. Dotyczą one planowania strategicznego, przyszłościowego rozszerzania oferty agroturystycznej. Wdrażać metody zarządzania strategicznego mogą rolnicy zajmujący się gospodarstwami agroturystycznymi, stowarzyszenia agroturystyczne i władze lokalne. Często w strategiach rozwoju gmin, w działaniach związanych z wizjami strategicznymi, samorządy gminne uwzględniają potrzebę rozbudowy bazy agroturystycznej.

W agroturystyce można także wdrażać zasady zarządzania jakością. Związane są one ze stworzeniem oferty agroturystycznej na odpowiednio wysokim poziomie. Jakość powinna dotyczyć wysokich standardów bazy noclegowej, gastronomicznej oraz rekreacyjnej. Zarządzanie jakością powinno odnosić się do podnoszenia standardu wszelkich świadczonych usług agroturystycznych, do próby wykreowania produktu markowego. Zarządzanie jakością to również spełnienie odpowiednich norm w celu uzyskania odpowiedniej kategorii nadawanej przez ogólnokrajową Polską Federację Turystyki Wiejskiej „Gospodarstwa Gościnne”.

Zgodnie z zaleceniami Światowej Organizacji Turystyki jakość w turystyce jest traktowana jako element jakości życia w trakcie czasowego pobytu turystów poza miejscem zamieszkania (Panasiuk, 2013, s. 108). Jakość odnosi się do obsługi ruchu turystycznego, niezależnie od tego, czy dotyczy to działalności biur podróży, firm transportowych, przewodnictwa turystycznego lub pilotażu wycieczek. Jakość usług turystycznych jest także bardzo ważna jeśli chodzi o działalność obiektów noclegowych.

W branży hotelarskiej podstawowymi czynnikami determinującymi poziom jakości są poziom wykonania i stan techniczny obiektu, ilość, jakość i nowoczesność wyposażenia oraz dobór, profesjonalne przygotowanie oraz zachowanie personelu

Usługi hotelarskie świadczą także gospodarstwa agroturystyczne. Rolnicy wynajmujący pokoje gościnne powinni wdrażać w życie różne koncepcje zarządzania jakością. W ich gestii leżą takie sprawy jak prowadzenie usług noclegowych i żywieniowych na jak najwyższym poziomie. Zarządzanie jakością odnosi się ponadto do zarządzania usługami rekreacyjnymi, do stworzenia jak najlepszej oferty dotyczącej sposobów spędzania czasu wolnego przez turystów.

Wysoka jakość usług agroturystycznych to konieczność podejmowania działań strategicznych, marketingowych, ekonomicznych, społecznych oraz prawnych. Są to działania, które mają na celu podniesienie standardu świadczonych usług podstawowych i towarzyszących oraz prowadzenia agroturystyki według przepisów prawnych oraz koncepcji marketingowej (Sawicki i Mazurek-Kusiak, 2010, s. 157):

- działania strategiczne – mają na celu przyciągnąć turystów do gospodarstwa agroturystycznego i być zawsze „o krok lepsze” od konkurencji,
- działania marketingowe – dotyczą potrzeby świadczenia usług agroturystycznych oraz sprzedawanych produktów dorównujących europejskim wymaganiom,
- działania ekonomiczne – związane są z tym, aby przychody z działalności agroturystycznej pokrywały jej koszty, co jest możliwe, kiedy usługodawcy oferują swoim gościom usługi tańsze, ale lepsze niż konkurencja,
- działania społeczne – odnoszą się do konieczności dołączenia dodatkowych atrakcji, np. warsztatów tkackich, udziału turystów w pracach polowych, gier i zabaw na świeżym powietrzu.

Do kryteriów ogólnych i szczegółowych oceny jakości gospodarstw agroturystycznych można zaliczyć:

- infrastrukturę materialną usług – czyli wyposażenie pokoju, świadczenie dodatkowych usług, takich jak serwowanie posiłków, organizacja ognisk, kuligów, wypożyczanie urządzeń służących rekreacji i aktywnemu wypoczynkowi (rowery, kajaki, pontony, quady),
- niezawodność usług – fachowość, odpowiedzialność, solidność usługodawcy, terminowość oferowania usług, powtarzalność cech usługi przy każdorazowym ich świadczeniu, bezpieczeństwo klienta, uczciwość usługodawcy,
- znajomość potrzeb klienta – umiejętność rozpoznawania potrzeb i oczekiwań klienta, umiejętność łatwego nawiązywania kontaktów przez usługodawcę (Sawicki i Mazurek-Kusiak, 2010, s. 157).

W ogólnych poglądach na problem jakości w turystyce wiejskiej spotyka się inne ciekawe koncepcje. Peter McNulty (2004, s. 217–225) podaje, iż podstawowymi komponentami jakości produktu agroturystycznego są: środowisko, zakwaterowanie, atrakcje turystyczne, aktywności specjalistyczne, infrastruktura, obsługa. Z tych komponentów najważniejsze wydaje się być odpowiednie środowisko, zapewniające bliskość natury i swobodę poruszania się.

Podstawą wyznaczania standardów jakości w branży hotelarskiej jest kategoryzacja. Obiektom hotelarskim, takim jak hotele, motele, pensjonaty i kempingi, przyznawane są kategorie w postaci gwiazdek. W przypadku domów wczasowych i schronisk młodzieżowych kategorię stanowią cyfry rzymskie.

Inaczej sprawa wygląda z kategoryzacją wiejskiej bazy noclegowej. Zarządzanie jakością w agroturystyce poprzez wprowadzenie w 1997 roku procedur kategoryzacyjnych przyczyniło się do wzrostu standardu świadczonych usług podstawowych i towarzyszących. Kategoryzacja gospodarstw agroturystycznych jest elementem zarządzania jakością w ruchu agroturystycznym. Dzięki powołaniu w 1996 roku ogólnokrajowej Polskiej Federacji Turystyki Wiejskiej „Gospodarstwa Gościnne” pojawiła się już w następnym roku szansa na podniesienie jakości ofert agroturystycznych dzięki możliwości otrzymania odpowiedniej kategorii.

Celem kategoryzacji jest gwarancja, że w danym gospodarstwie agroturystycznym znajduje się odpowiednia jakość świadczonych usług, a wyposażenie pokoi jest zgodne z przyznaną kategorią (Sawicki i Mazurek-Kusiak, 2010, s. 79).

### **Wyniki badań w gminach wiejskich powiatów: limanowskiego, myślenickiego, suskiego i wadowickiego**

Zimą i wiosną 2015 roku przeprowadzono badania ankietowe we wszystkich 29 gminach wiejskich należących do czterech powiatów: limanowskiego, myślenickiego, suskiego i wadowickiego. Respondentami byli pracownicy urzędów gmin zajmujący się turystyką i promocją gminy. Głównym celem badań była próba określenia metod zarządzania jakością w rozwoju ruchu agroturystycznego przez władze lokalne.

Wszystkie gminy posiadają strategie rozwoju. W większości z nich uwzględniono działania wspierające agroturystykę. W misjach i wizjach strategicznych zawarto różne formy pomocy dla usług agroturystycznych, m.in. promocję, współpracę z innymi podmiotami.

Rozwój ruchu agroturystycznego nie został uwzględniony tylko w sześciu badanych gminach, w tym w trzech z powiatu wadowickiego: Spytkowicach, Tomicach i Wieprzu; w dwóch należących do powiatu suskiego – Bystrej-Sidzinie i Zembrzycach oraz w jednej gminie z powiatu myślenickiego – Sieprawiu. Na terenie tych gmin funkcjonuje bardzo mała liczba gospodarstw agroturystycznych (od jednego w gminie Spytkowice do ośmiu w gminie Zembrzyce) i władze lokalne nie widzą opcji strategicznych w tym zakresie.

Okazało się, że pokoje gościnne wynajmowane przez rolników w ich gospodarstwach agroturystycznych to bardzo popularna forma udzielania noclegów w większości badanych gmin (tab. 1).

Najwięcej gospodarstw agroturystycznych znajduje się w powiecie limanowskim – 133, następnie w suskim – 93. W powiecie myślenickim jest 38 gospodarstw agroturystycznych, a w wadowickim są 23.

Bardzo zróżnicowane odpowiedzi padały na pytanie o to, co należałoby zrobić, aby zwiększyć ruch agroturystyczny w gminie. W ośmiu gminach: Brzeźnicy, Budzowie, Lubieniu, Mszanie Dolnej, Peimiu, Słopicach i Spytkowicach respondenci wskazali na potrzebę powstawania nowych gospodarstw agroturystycznych. W innych gminach lub w tych samych badani dodatkowo

**Tabela 1.** Liczba gospodarstw agroturystycznych w badanych gminach (litery przy nazwach gmin oznaczają pierwszą literę powiatu do którego gmina należy: l – limanowski, m – myślenicki, s – suski, w – wadowicki)

Gmina	Liczba gospodarstw agroturystycznych	Gmina	Liczba gospodarstw agroturystycznych
Brzeźnica (w)	1	Pcim (m)	3
Budzów (s)	4	Raciechowice (m)	3
Bystra-Sidzina (s)	3	Siepraw (m)	2
Dobra (l)	22	Słopnice (l)	4
Jodłownik (l)	6	Spytkowice (w)	1
Jordanów (s)	10	Stryszawa (s)	23
Kamienica (l)	9	Stryszów (w)	7
Lanckorona (w)	5	Tokarnia (m)	5
Laskowa (l)	22	Tomice (w)	3
Limanowa (l)	12	Tymbark (l)	5
Lubień (m)	10	Wieprz (w)	2
Łukowica (l)	6	Wiśniowa (m)	15
Mszana Dolna (l)	19	Zawoja (s)	45
Mucharz (w)	4	Zembrzyce (s)	8
Niedźwiedź (l)	28	Razem:	287

Źródło: badania własne.

wskazywali na potrzebę rozbudowy bazy towarzyszącej. W grupie tych odpowiedzi można wyróżnić wybudowanie wieży widokowej w gminie Jodłownik, stworzenie strefy wypoczynkowej i ścieżek rowerowych w gminie Lubień czy napełnienie zbiornika wodą i rozwój bazy rekreacyjnej w gminie Mucharz. Z kolei w gminie Niedźwiedź respondent stwierdził, że należy dążyć do realizacji projektu zakładającego otwarcie basenów geotermalnych. W gminie Stryszów wskazano na potrzebę zakończenia budowy zbiornika wodnego, a w gminie Wiśniowa na konieczność uruchomienia kąpieliska i wyciągu narciarskiego. Bardzo ogólną odpowiedź podał badany w gminie Stryszawa, który wskazał na potrzebę zwiększenia liczby atrakcji turystycznych. W gminie Zawoja podano, że należy zbudować ścieżki rowerowe, trasy narciarskie (zjazdowe i biegowe), trzeba wytyczyć trasy konne i zbudować kąpielisko.

Na pytanie o działania mogące wzmocnić rozwój ruchu agroturystycznego padały ponadto odpowiedzi dotyczące zwiększenia promocji agroturystyki i regionu. Tak wskazywali respondenci w gminach: Mszana Dolna, Tymbark, Wieprz, Wiśniowa i Zembrzyce. W gminie Tymbark wskazano także na potrzebę organizacji spotkań informacyjno-doradczych. W dwóch gminach powiatu limanowskiego – Limanowej i Łukowicy i jednej myślenickiego – Tokarni odpowiedziano natomiast, że trzeba po prostu rozbudować infrastrukturę turystyczną.

Może dziwić, że tylko w jednej gminie Spytkowice zwrócono uwagę na potrzebę organizacji szkoleń agroturystycznych dla rolników. W wymienionych wcześniej gminach, w których wskazano na potrzebę rozbudowy bazy agroturystycznej, nie wspomniano ani o szkoleniach, ani o kursach dla osób planujących założenie gospodarstwa agroturystycznego.

W gminie Jodłownik, oprócz potrzeby wybudowania wieży widokowej, respondent wskazał ponadto na konieczność oznakowania tras turystycznych oraz na stworzenie unikatowego produktu turystycznego. Nie określił jednak, jaki to miałyby być produkt.

W gminie Lanckorona stwierdzono, że należy zwiększyć oferty finansowe dla indywidualnych rolników. Podobną odpowiedź odnotowano w gminie sadowniczej Raciechowice, gdzie ankietowany wskazał na wsparcie finansowe i zwiększenie ulg podatkowych. Wydaje się, że odpowiedzi te mogą sugerować potrzebę pomocy pieniężnej przekazywanej przez samorząd gminny dla rolników rozpoczynających działalność agroturystyczną.

W gminie podkrakowskiej Siepraw ankietowany wskazał na „wszczepienie” miłości do wsi i kultywowanie tradycji regionalnych.

Tylko w czterech gminach: Bystra-Sidzina, Dobra, Jordanów i Tomice nie odpowiedziano na to pytanie.

Na kolejne pytanie ankietowe o współpracę gminy z różnymi podmiotami i instytucjami w rozwoju ruchu agroturystycznego twierdzącą odpowiedź otrzymano w 18 gminach. Okazało się, że najczęściej władze lokalne współpracują ze stowarzyszeniami agroturystycznymi (np. gminy Limanowa i Niedźwiedź) i innymi (np. Stowarzyszenie „Doliny Karpią” – gminy Spytkowice i Tomice). Współpraca ta dotyczy głównie zwiększenia działań promocyjnych oraz organizacji szkoleń agroturystycznych. Niektóre gminy (Budzów, Mucharz, Stryszów, Tymbark i Wieprz) zawierają współpracę z ośrodkami doradztwa rolniczego i jest ona związana z organizacją szkoleń i kursów agroturystycznych. Część z nich, a także inne, współpracują także z Lokalnymi Grupami Działania (gminy: Łukowica, Mucharz, Pcim, Stryszów, Wieprz) w zakresie promocji agroturystyki oraz realizacji różnych projektów. Na współpracę bezpośrednio z właścicielami gospodarstw agroturystycznych wskazano w gminach: Bystra-Sidzina i Dobra.

## **Wyniki badań przeprowadzonych z właścicielami gospodarstw agroturystycznych w gminach Laskowa i Mszana Dolna**

Wiosną 2015 roku przeprowadzono badania ankietowe z właścicielami 15 gospodarstw agroturystycznych w gminie Laskowa oraz z tą samą liczbą rolników zajmujących się agroturystyką w gminie Mszana Dolna. Obie gminy położone są w powiecie limanowskim. Badania miały na celu określenie metod zarządzania jakością w agroturystyce.

W gminie Laskowa większość respondentów świadczy usługi agroturystyczne od ponad pięciu lat – taką odpowiedź podało 12 badanych. Trzech rolników zajmuje się agroturystyką w przedziale od dwóch do pięciu lat. W gminie Mszana Dolna 13 gospodarzy prowadzi działalność agroturystyczną od ponad pięciu lat. Jeden badany zajmuje się agroturystyką od dwóch do pięciu lat, a kolejny krócej niż dwa lata.

Zarówno w gminie Laskowa, jak i w gminie Mszana Dolna po 11 wiejskich usługodawców świadczy usługi agroturystyczne przez cały rok, reszta osób tylko sezonowo w okresie wakacyjnym.

W obydwu gminach właściciele gospodarstw agroturystycznych posiadają nie więcej niż pięć pokoi. Związane jest to ze zwolnieniem podatkowym z tytułu świadczonych usług noclegowych



i żywieniowych turystom. Tak jest w przypadku wszystkich obiektów w gminie Laskowa oraz 13 w gminie Mszana Dolna. W tej gminie jeden gospodarz ma w swojej ofercie od sześciu do dziesięciu pokoi, a kolejny wynajmuje turystom ponad dziesięć pokoi.

Zarządzanie jakością w agroturystyce może dotyczyć bogatej oferty rekreacyjnej przeznaczonej dla gości (tab. 2).

**Tabela 2.** Formy usług rekreacyjnych w badanych gospodarstwach agroturystycznych

Usługa rekreacyjna	Liczba obiektów w gminie Laskowa	Liczba obiektów w gminie Mszana Dolna
organizacja ognisk i grillowanie	15	15
organizacja wycieczek pieszych lub rowerowych	9	13
wypożyczalnia sprzętu sportowo-rekreacyjnego	9	6
możliwość dokarmiania zwierząt hodowlanych	8	3
organizacja kuligów	3	2
możliwość pomocy w pracach polowych	3	2

Źródło: badania własne.

Wśród najważniejszych form promocji w obydwu gminach najczęściej wskazywano na reklamę online. Internet w gminie Laskowa zaznaczyło dziesięciu respondentów, a w gminie Mszana Dolna dziewięciu.

Zarządzanie promocją to kolejna ważna kwestia w zarządzaniu jakością w agroturystyce. Wszystkie badane gospodarstwa agroturystyczne w obydwu gminach zarządzają działalnością promocyjną poprzez stosowanie różnych narzędzi marketingowych. 23 obiekty posiadają reklamę internetową w formie oficjalnej strony swojego gospodarstwa agroturystycznego (12 w gminie Laskowa i 11 w gminie Dobra), 17 osób rozwija się dzięki „poczcie pantoflowej” zwanej marketingiem szeptanym (10 usługodawców w gminie Mszana Dolna i 7 w gminie Laskowa). Obniżki cen stosują gospodarze w 13 przypadkach – siedmiu rolników w gminie Laskowa i sześciu w gminie Mszana Dolna. Właściciele dziewięciu gospodarstw agroturystycznych w tej pierwszej gminie oferują także swoje usługi na wystawach na lokalnych uroczystościach. Dwóch rolników w gminie Laskowa i trzech w gminie Mszana Dolna promuje swoje gospodarstwa agroturystyczne na targach turystycznych.

W zarządzaniu promocją często ważne miejsce zajmuje członkostwo gospodarstwa agroturystycznego w stowarzyszeniu agroturystycznym oraz posiadanie przez nie odpowiedniej kategorii. Opcje te dają możliwość zwiększonych działań promocyjnych, umożliwiając często skuteczniejszą politykę promocyjną i w zarządzaniu marketingowym odgrywają bardzo istotną rolę. Dzięki członkostwu w stowarzyszeniu agroturystycznym kwaterodawca może zamieszczać swoją ofertę w wydawnictwach stowarzyszenia, na jego oficjalnych portalach internetowych oraz podczas wyjazdów na targi i giełdy agroturystyczne współorganizowane przez te organizacje. Natomiast posiadanie kategorii umożliwia skategoryzowanym gospodarstwom agroturystycznym promowanie się w wydawnictwach Polskiej Federacji Turystyki Wiejskiej „Gospodarstwa Gościnne” oraz na jej

oficjalnej stronie internetowej. W przypadku ubiegania się o daną kategorię (od jednego do trzech słoneczek) właściciel gospodarstwa agroturystycznego musi spełnić pewne wymogi niezbędne do uzyskania kategorii oraz przystosować swój obiekt do wymaganych procedur.

Z odpowiedzi na pytania ankietowe dotyczące członkostwa w stowarzyszeniu oraz korzyści z tego wynikających wynika, że w gminie Laskowa dwa poddane badaniom obiekty są zrzeszone w stowarzyszeniu agroturystycznym. Dzięki temu mają one możliwość promowania swoich usług w wydawnictwach oraz na portalu internetowym stowarzyszenia. Z kolei tylko jedno badane gospodarstwo agroturystyczne w tej gminie jest skategoryzowane. Wynika to z różnych przyczyn, m.in. z braku potrzeby poddania się procedurom kategoryzacyjnym, z niemożliwości spełnienia odpowiednich wymogów oraz kwestii finansowych. Te odpowiedzi zaznaczyli rolnicy posiadający gospodarstwa agroturystyczne bez kategorii.

W gminie Mszana Dolna tylko jeden respondent wskazał na członkostwo w stowarzyszeniu agroturystycznym. Jako główne korzyści wynikające z tego faktu wymienił wspólne działania marketingowe i promocyjne (foldery, katalogi, internet) oraz doradztwo w działalności agroturystycznej. W gminie tej sześciu gospodarzy uzyskało dla swojego gospodarstwa agroturystycznego kategorię nadawaną przez ogólnokrajową Polską Federację Turystyki Wiejskiej „Gospodarstwa Gościnne”. Właściciele skategoryzowanych obiektów wskazali na korzyści wynikające z posiadanej kategorii: dodatkową promocję swojego gospodarstwa w materiałach wydawanych w Polsce i za granicą, na zwiększone przyjazdy turystów, również cudzoziemców, a także na możliwość korzystania ze znaku Federacji. Z kolei dziewięciu właścicieli nieskategoryzowanych obiektów wskazało na powody niepoddania się procedurom kategoryzacyjnym. Wymienili oni zbyt duże wymagania formalne, koszty, a także wskazali na brak wystarczającej wiedzy i informacji o takiej możliwości.

W gminie Laskowa 12 badanych rolników zajmujących się agroturystyką chce w przyszłości rozszerzyć zakres świadczonych usług lub podnieść ich jakość. W grupie tej aż 11 usługodawców planuje poprawić walory estetyczne otoczenia gospodarstwa, a sześciu ponadto zamierza rozpocząć hodowlę zwierząt jako atrakcję turystyczną, w tym wykorzystać je do zooterapii, np. hipoterapii. W gminie Mszana Dolna większość badanych, bo dziewięć osób, nie zamierza w przyszłości rozszerzyć swojej oferty pod względem ilościowym i jakościowym. Z kolei pięciu respondentów wskazało na odpowiedź „nie wiem”, a tylko jeden badany chce przebudować kuchnię, unowocześnić ją i zaadaptować pomieszczenia obok garażu na nową stołówkę.

Wydaje się, że podniesienie w przyszłości jakości usług agroturystycznych świadczonych przez badanych rolników mogłoby przyczynić się do wzrostu przyjazdów turystów. Zdecydowanie lepiej w tym zakresie prezentują się właściciele gospodarstw agroturystycznych w gminie Laskowa, którzy w większości planują zwiększyć jakość swojej oferty. W gminie Mszana Dolna natomiast tylko jeden rolnik jest na to zdecydowany.

## Podsumowanie

Jakość usług agroturystycznych odgrywa ważną rolę w rozwoju agroturystyki. Zarządzanie jakością dotyczy wielu aspektów związanych z prowadzeniem gospodarstwa agroturystycznego. Zarządza się usługami noclegowymi, gastronomicznymi oraz towarzyszącymi. Wdraża się koncepcje zarządzania jakościowego poprzez podnoszenie standardów świadczonych usług, np. rekreacyjnych, poprzez wspólne działania promocyjne, np. dzięki członkostwu w stowarzyszeniu agroturystycznym czy też podniesienie jakości usług dzięki uzyskaniu odpowiedniej kategorii nadawanej przez Polską Federację Turystyki Wiejskiej „Gospodarstwa Gościnne”.

Na podstawie badań ankietowych przeprowadzonych we wszystkich 29 gminach wiejskich powiatów: limanowskiego, myślenickiego, suskiego i wadowickiego można wyciągnąć następujące wnioski:

- władze samorządowe w większości gmin (80%) planują dalszy rozwój agroturystyki w swoim regionie, ponieważ w strategiach rozwoju gmin zawarto w wizjach strategicznych działania wspierające usługi agroturystyczne,
- w przeważającej liczbie gmin wiejskich władze lokalne wspierają rolników zajmujących się agroturystyką, głównie w działalności promocyjnej,
- aby zwiększyć rozwój agroturystyki, należy prężniej ją promować oraz zwiększyć promocję lokalnych walorów turystycznych,
- w rozwoju agroturystyki samorządy gminne najczęściej współpracują ze stowarzyszeniami agroturystycznymi, innymi organizacjami i z ośrodkami doradztwa rolniczego.

Po przebadaniu łącznie 30 wiejskich kwaterodawców świadczących usługi agroturystyczne w dwóch gminach powiatu limanowskiego: Laskowej i Mszanie Dolnej można stwierdzić, że:

- zarządzanie jakością widać w prowadzonej polityce promocyjnej, ponieważ większość badanych właścicieli gospodarstw agroturystycznych stosuje kilka form promocji jednocześnie,
- niestety tylko łącznie trzech usługodawców należy do stowarzyszeń agroturystycznych,
- większość ankietowanych (72%) chce w przyszłości rozszerzyć zakres świadczonych usług agroturystycznych pod względem ilościowym i jakościowym,
- jakość w usługach rekreacyjnych często przejawia się ciekawymi ofertami wypoczynku, m.in. wycieczkami, wypożyczeniem sprzętu sportowo-rekreacyjnego, głównie rowerów,
- jakość w promocji to oficjalne strony internetowe w przypadku aż 80% badanych obiektów,
- najważniejsza forma promocji to reklama online – zaznaczona przez 19 respondentów,
- posiadanie kategorii i członkostwo w stowarzyszeniu agroturystycznym sprzyja wspólnym działaniom promocyjnym o zwiększonym zakresie.

## Literatura

- Dębniwska, M., Tkaczuk, M., 1997, *Agroturystyka – koszty – ceny – efekty*, Wydawnictwo Poltex, Warszawa, s. 17.
- Drzewiecki, M., 1995, *Agroturystyka*, Wydawnictwo Świadekstwo, Bydgoszcz, s. 7.
- Jaliniak, M., 2002, *Agroturystyka na obszarach przyrodniczo cennych*, Wydawnictwo Politechniki Białostockiej, Białystok, s. 112.
- Dachniewska, M., 2002, *Zarządzanie jakością usług turystycznych*, Wydawnictwo Difin, Warszawa, s. 13.
- Knecht, D., 2009, *Agroturystyka w agrobiznesie*, Wydawnictwo C.H. Beck, Warszawa, s. 22, 112.
- McNaulty, P., 2004, *Quality Standards and Training Needs in Rural Tourism*, WTO, s. 217–225.
- Panasiuk, A. (red.), 2013, *Marketing w turystyce i rekreacji*, 2013, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa, s. 108.
- Sawicki, B., Mazurek-Kusiak, A.K., 2010, *Agroturystyka w teorii i praktyce*, Wydawnictwo Uniwersytetu Przyrodniczego w Lublinie, Lublin, s. 79, 157, 158.

## QUALITY MANAGEMENT IN THE DEVELOPMENT OF AGRITOURISM IN SELECTED COUNTIES OF THE MALOPOLSKA PROVINCE

KEYWORDS quality, management, agritourism

### ABSTRACT

Quality management in agritourism is an essential factor in this popular form of rural tourism development. Aspects of management in agritourism services relate to all kinds of basic services and complementary ones related to running agritourism activity. The quality can be seen in the level of services for tourists, in providing accommodation and catering. Quality in agritourism is also suitable recreational services offered to vacationists.

Quality management in agritourism is important because effectively implemented enables the provision of tourism services for guests at a sufficiently high level.

In this paper the methods of quality management in agritourism on the example of the four counties in the Malopolska: Limanowa, Myslenice, Suski and Wadowice have been presented. The state of agritourism development in this region of Malopolska have been characterized. The quality of agritourism services have been shown, taking into account the agritourism products offered, innovative services, institutional surroundings support and relation marketing. The results of studies carried out in offices of the municipalities mentioned administrative units and owners of tourist farms operating in selected two municipalities.

Quality in agritourism significantly affects the agritourism flow. Categorized agritourism farms, associated in agritourism associations, having an interesting and varied leisure offers for its guests have a better chance to reach potential tourists. Appropriate and high-level service vacationers are also the elements of quality determining the agritourism flow development.

