



Rola dobrowolnych systemów oceny jakości oferty turystyki wiejskiej w Polsce na przykładzie kategoryzacji Wiejskiej Bazy Noclegowej w kształtowaniu jakości usług oraz specjalizacji turystyki wiejskiej



„Europejski Fundusz Rolny na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich: Europa inwestująca w obszary wiejskie.”
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach pomocy technicznej Programu Rozwoju Obszarów Wiejskich na lata 2014-2020.
Projekt realizowany / Materiał opracowany na zlecenie Ministerstwa Rolnictwa i Rozwoju Wsi.
Instytucja Zarządzająca Programem Rozwoju Obszarów Wiejskich na lata 2014-2020 – Minister Rolnictwa i Rozwoju Wsi.

www.agroturystyka.pl

www.pftw.pl

Turystyka wiejska i agroturystyka w krajach Europy

Ważnym czynnikiem rozwoju turystyki na obszarach wiejskich jest jakość i rodzaj świadczonych usług, co z kolei jest powiązane w sposób bezpośredni z kategoryzacją.

Nie istnieje jednak jednolita kategoryzacja gospodarstw przyjmujących turystów, obowiązująca w całej Unii. Poszczególne państwa stworzyły własne, różniące się od siebie uregulowaniami prawnymi. W procesie ich tworzenia istotną rolę odgrywały organy rządowe, samorządowe, branżowe i stowarzyszenia agroturystyczne/zrzeszające kwaterodawców.

Europejska Federacja Turystyki Wiejskiej

EUROGITES



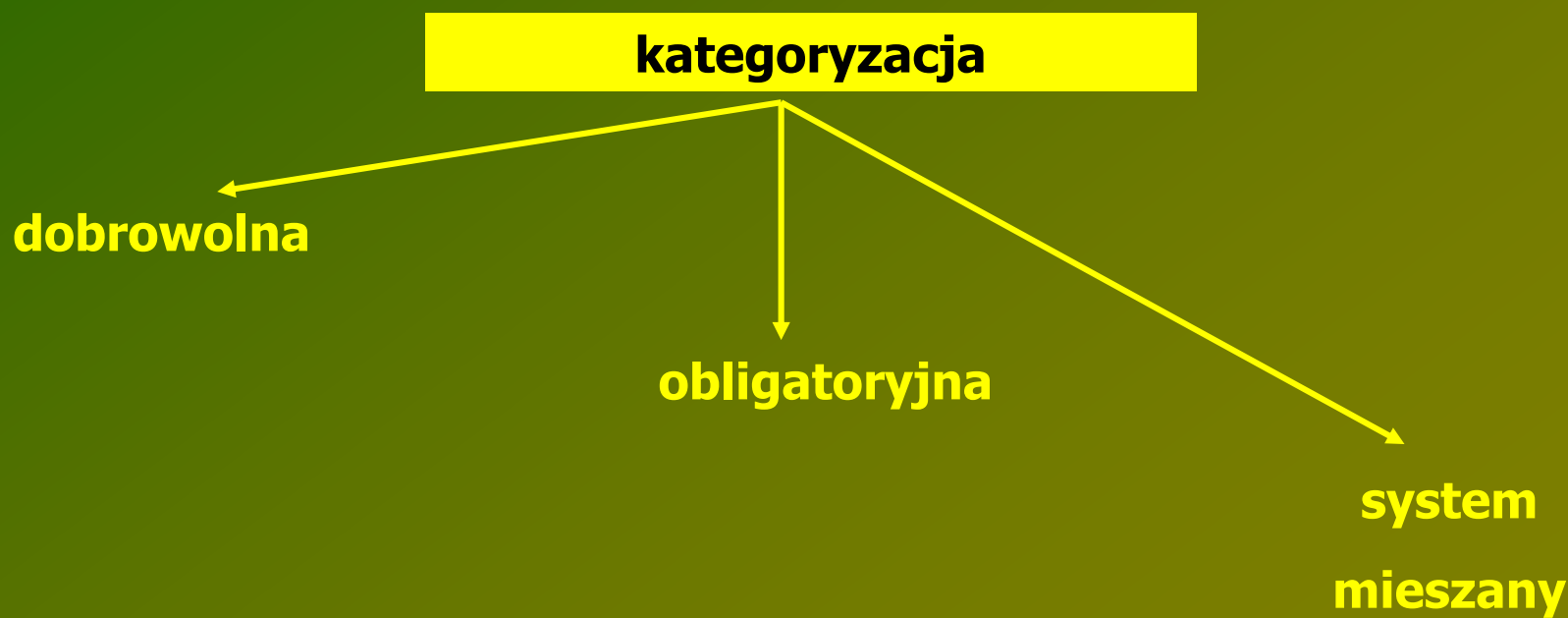
Normy i oceny jakości zakwaterowania na terenach wiejskich;

- wyznaczono minima krajowe i międzynarodowe
- oceniane; wyposażenie, okolica, usługi w miejscu zakwaterowania,
- opieka nad gośćmi,
- bezpieczeństwo

Normy powyższe nie są obozujące dla członków Eurogites, ale „zdecydowanie zalecane”.

Turystyka wiejska i agroturystyka w krajach Europy

Kategoryzacja obiektów noclegowych w wielu krajach jest jednym z podstawowych mierników jakości usług hotelarskich.



Wprowadzenie w Polsce zasad gospodarki wolnorynkowej przyczyniło się do spadku efektywności produkcji rolnej, co spowodowało konieczność poszukiwania alternatywnych źródeł dochodów, szczególnie w gospodarstwach małych, które przestały być samowystarczalne.

Brak uregulowań prawnych, istnienie jedynie minimalnych kryteriów oraz dynamiczny rozwój turystyki na obszarach wiejskich po roku 1989 spowodował konieczność podjęcia działań na rzecz uporządkowania sytuacji w zakresie jakości wiejskiej bazy noclegowej.

Turystyka wiejska została w objęta programem PHARE TOURIN II, zrealizowanym w latach 1995-1996. W ramach programu wśród innych - zrealizowany został również projekt pt. "Rozwój wiejskiej bazy noclegowej". Jego głównym celem było rozwijanie i promocja systemu zakwaterowania w ramach turystyki wiejskiej.

W ramach projektu zrealizowano następujące działania:

- ❑ **opracowano system kategoryzacji wiejskiej bazy noclegowej** *stanowiący uzupełnienie systemu kategoryzacji bazy noclegowej przewidzianego w ustawie,*
- ❑ **przeprowadzono pilotażową kategoryzację obiektów** *celem zebrania doświadczeń,*
- ❑ **opracowano podręcznik dla inspektorów, kwestionariusze dla rejestracji i kategoryzacji obiektów,**
- ❑ **opracowano wskazówki dla kwaterodawców oraz we wrześniu 1997 roku opracowano podręcznik inspekcji pt. „Wskazówki dla inspektorów dla celów inspekcji kategoryzacyjnych wiejskiej bazy noclegowej”,**
- ❑ **opracowano Raport o stanie wiejskiej bazy noclegowej w Polsce,** *zawierający wyniki inwentaryzacji obiektów turystyki wiejskiej,*
- ❑ **powołano i wykształcono kadre inspektorów,** *którzy mieli dokonywać kategoryzacji.*

Wykaz inspektorów kategoryzacyjnych wbn – stan na rok 2018;

Dolnośląskie;	5
Kujawsko-Pomorskie;	3
Lubelskie;	3
Lubuskie;	2
Małopolskie;	5
Mazowieckie;	2
Podkarpackie;	2
Podlaskie;	4
Pomorskie;	5
Świętokrzyskie;	1
Warmińsko-Mazurskie;	1
Wielkopolskie;	2
Zachodniopomorskie;	3

Na wniosek stowarzyszeń agroturystycznych powołano również organizację ds. rejestracji, inspekcji i kategoryzacji wbn Polską Federację Turystyki Wiejskiej „Gospodarstwa Gościnne”.

W ramach Federacji wdrożono system rejestracji wiejskiej bazy noclegowej tj. wyposażono ją w sprzęt i oprogramowanie (bazy danych). Przeprowadzono ok. 800 rejestracji i kategoryzację ok. 500 obiektów.

Powstały system kategoryzacji wiejskiej bazy noclegowej był wzorowany na europejskich systemach, w ramach zadania bowiem zebrano informacje o funkcjonujących w Europie systemach kategoryzacji oraz istniejących trendach w tym zakresie.

Kategoryzacja miała za zadanie utrzymywanie odpowiedniego poziomu usług i pozytywnego wizerunku. W tym kontekście kategoryzacja była i jest gwarancją odpowiedniej jakości usług w zależności od przyznanej kategorii. Polegała bowiem na nadaniu poszczególnym obiektom noclegowym określonej kategorii, świadczącej o jakości wyposażenia i oferowanych usług, pozwalając na uporządkowanie i uzyskanie przejrzystości ofert.

W polskim systemie prawnym funkcjonuje Ustawa z 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych. W ustawie tej nie ma odwołania do systemu kategoryzacji i klasyfikacji w odniesieniu do gospodarstwa agroturystycznych oraz innych obiektów wiejskiej bazy noclegowej. Kategoryzacja obiektów wiejskiej bazy noclegowej nie jest obowiązkowa.

(tekst jednolity [Dz. U. 2017 nr 0 poz. 1553](#))

Akt wykonawczy tej ustawy – Rozporządzenie Ministra Gospodarki i Pracy z 19 sierpnia 2004 r. w sprawie obiektów hotelarskich i innych obiektów, w których świadczone są usługi hotelarskie (Załącznik nr 7) określa jedynie minimalne wymagania co do wyposażenia innych obiektów, w których świadczone są usługi hotelarskie – w tym również wbn.

(tekst jednolity [Dz. U. 2018 nr 0 poz. 2166](#))

Wypracowany w latach 1995-1997 system kategoryzacji był dosyć skomplikowany i charakteryzowała go duża ilość kryteriów oceny.

Do dnia dzisiejszego system w czasie ewoluował – podstawą zmian były wymagania klientów (oraz sugestie EuriGites)

Do 2013 r. w systemie kategoryzacyjnym były;

- 4 kategorie**
- pokoje gościnne, pokoje grupowe, SJM, przyzagrodowe pola namiotowe**

I etap funkcjonowania systemu; 1997 – 2006;

W latach 1997 – 2006 Federacja skategoryzowała łącznie 1 432 kwatery – najczęściej w woj. Małopolskim. Przeważały obiekty o najniższym standardzie.

Od września 2003 r. Agencja Restrukturyzacji i Modernizacji Rolnictwa z Ministerstwem Rolnictwa i Rozwoju Wsi podjęła współpracę z PFTW „GG”.

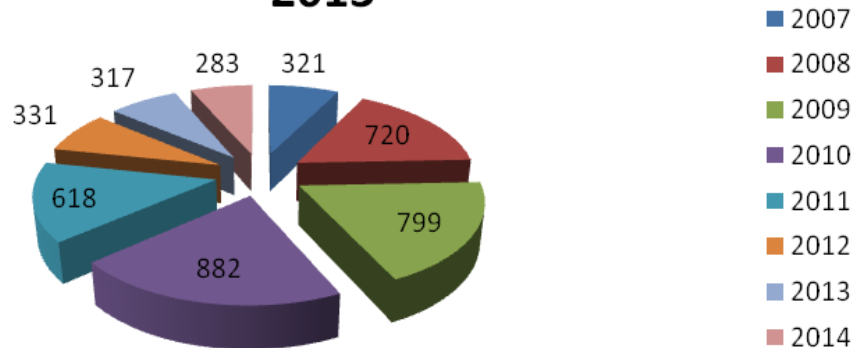
Współpraca ta dotyczyła działań w ramach SPO - realizowanych w zakresie agroturystyki oraz usług związanych z turystyką i wypoczynkiem, obejmujących tworzenie i doskonalenie bazy noclegowej dla turystyki wiejskiej (za wyjątkiem obiektów hotelarskich w rozumieniu art. 36 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o usługach turystycznych (dz. u. nr 133, poz. 884).

W ramach tej współpracy po wypełnieniu a przed złożeniem wniosku ubiegający się występował o opinię do inspektora, który zwracał uwagę na najistotniejsze sprawy dotyczące agroturystyki i turystyki wiejskiej. Opinia taka, czyli promesa była wydawana bezpłatnie przez inspektora zarówno dla osób stowarzyszonych w Federacji, jak i nie zrzeszonych.

II etap funkcjonowania systemu 2007-2014

Do roku 2010 wzrastała ilość obiektów skategoryzowanych, po czym nastąpił gwałtowny spadek. Dominują obiekty w kategoriach niższej jakości. Bardzo duże znaczenie mają dane dotyczące liczby gospodarstw przedłużających swoją obecność w systemie po upływie terminu ważności i niestety nie są to dane optymistyczne. Świadczy to o tym, że gospodarstwa te nie dostrzegały w przeważającej części korzyści wynikających z kategoryzacji dla prowadzonej działalności.

Liczba obiektów skategoryzowanych 2007-
2013



III etap funkcjonowania systemu 2014 – 2018

- zmniejszenie ilości kryteriów
- zmniejszenie skali ocen
- likwidacja „pokoi grupowych”
- prowadzenie dwóch rodzajów klasyfikacji obiektów: „wypoczynek na wsi” oraz „wypoczynek u rolnika”
- wykonanie nowej aplikacji internetowej
- utworzenie nowego serwisu promocyjnego www.pftw.pl

Od 2013 roku

w ramach nowego systemu obiekty kwalifikowane są do jednej z dwóch kategorii:

„Wypoczynek na wsi” lub „Wypoczynek u rolnika”



OBIEKT REKOMENDOWANY
przez
Polską Federację Turystyki Wiejskiej
„Gospodarstwa Gościnne”
www.agroturystyka.pl



na wsi
Wypoczynek

kategoria obiektu ☀️☀️



OBIEKT REKOMENDOWANY
przez
Polską Federację Turystyki Wiejskiej
„Gospodarstwa Gościnne”
www.agroturystyka.pl



u rolnika
Wypoczynek

kategoria obiektu ☀️☀️☀️

Klasyfikacja: 1, 2, 3 słoneczka

Czego dotyczą kryteria? Czyli co jest oceniane?

Kryteria dotyczą:

1. Wymagań ogólnych
2. Infrastruktury technicznej
3. Usług mających wpływ na komfort pobytu gości
4. Bazy noclegowej:
 - pokoje gościnne
 - Samodzielne Jednostki Mieszkalne (SJM)
5. Wypoczynek u rolnika – jako specjalizacja

W chwili obecnej można stwierdzić, iż system kategoryzacji wiejskiej bazy noclegowej będący własnością Polskiej Federacji Turystyki Wiejskiej „Gospodarstwa Gościnne” funkcjonuje, natomiast nie jest systemem powszechnie rozpoznawalnym.

Bardzo mała liczba gospodarstw posługuje się rekomendacją PFTW, co więcej, bardzo mały odsetek występuje o ponowną kategoryzację.

W tym sensie nie jest systemem powszechnym, co nie zmienia faktu, iż jest systemem ogólnopolskim.

Stworzony i przekazany Polskiej Federacji Turystyki Wiejskiej „Gospodarstwa Gościnne” system kategoryzacji choć jest systemem ogólnopolskim nie został powszechnie wdrożony.

**Niewiele
kwaterodawców
decyduje się na
przystąpienie do
systemu**

**W kraju powstają różne systemy
kategoryzacji wprowadzane na
szczeblu lokalnym przez różne
podmioty**

Im więcej lokalnych systemów, tym większy chaos dla turystów, tym mniej czytelne zasady i standardy.

„Podnoszenie jakości usług agroturystycznych w Małopolsce ”

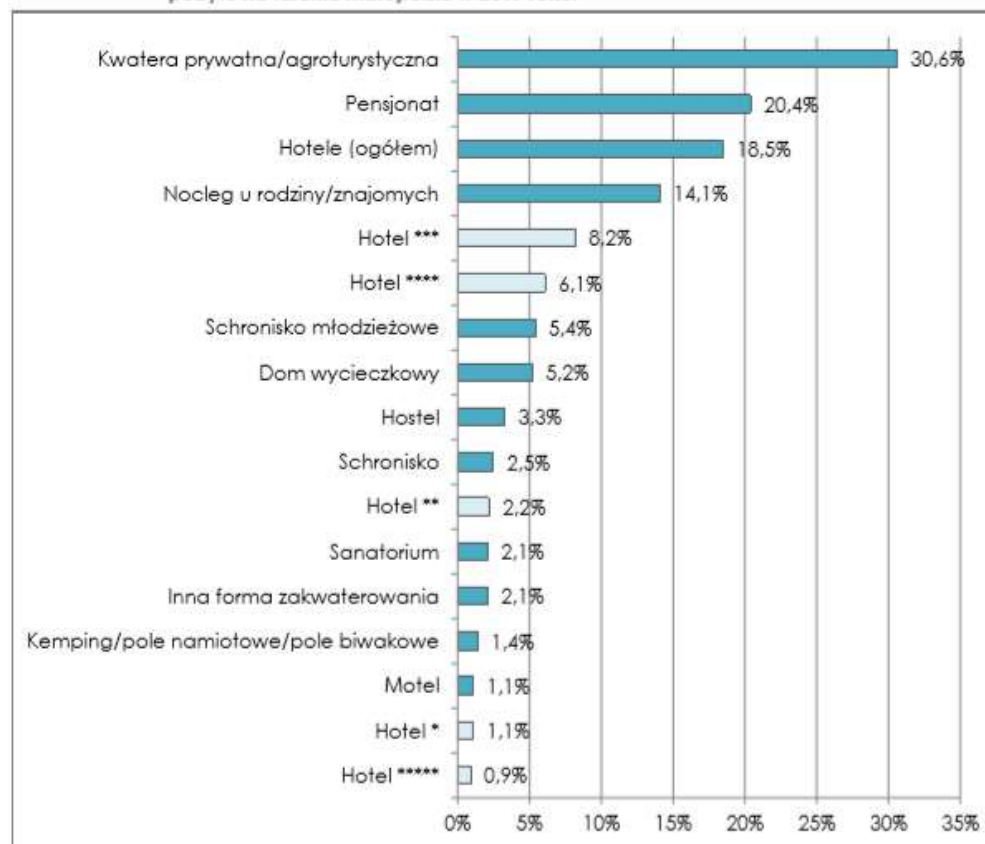
2008 r.;	145 obiektów	70 000 zł	powierzenie
2009 r.;	53 obiekty	30 000 zł	wsparcie
2013 r.;	60 obiektów	30 000 zł	wsparcie
2015 r.;	60 obiektów	30 000 zł	wsparcie
2017 r.;	20 obiektów	10 000 zł	wsparcie
2018 r.;	40 obiektów	40 000 zł	wsparcie

2014 r.; **26 000 szt. ulotek** **27 500 zł**

2016 r.; **5 000 szt. katalogów** **20 000 zł**

Dzięki stałej dbałości o podnoszenie jakości usług w turystyce wiejskiej / agroturystyce od 5 lat utrzymuje się tendencja wyboru miejsc noclegowych w kwaterach prywatnych i agroturystycznych.

Wykres 29 Typ obiektów noclegowych wykorzystywanych przez turystów krajowych podczas pobytu na terenie Małopolski w 2017 roku.



Źródło: Opracowanie własne na podstawie badania ruchu turystycznego Małopolski w 2017 r.

Procenty nie sumują się do 100 ze względu na możliwość korzystania z więcej niż jednego typu obiektów oraz zamieszczenie poszczególnych kategorii hoteli, które dublują kategorię „hotele ogółem”.

W dzisiejszym świecie nie trzeba przekonywać już nikogo, że jakość stanowi podstawę działań we wszystkich dziedzinach życia.

Współczesny turysta przywiązuje dużą wagę do dbałości o poziom życia i coraz częściej wybiera produkty i usługi, które najlepiej odpowiadają jego oczekiwaniom – czyli takie, które charakteryzuje odpowiednia jakość.

Jakość określamy z punktu widzenia klienta;

... jakość, to stopień zadowolenia klienta z nabycia danego produktu / usługi ...

Wg Instytutu Badań Rynku Wewnętrznego i Konsumpcji wśród narzędzi walki konkurencyjnej stosowanych przez firmy usługowe decydujące znaczenie ma;

- **jakość** **72 % wskazań**
- **cena** **61 %**
- **poziom obsługi** **55 %**
- **inne (np. atrakcyjna lokalizacja, obsługa, szerszy asortyment usług)**

Kluczowe pytania;

- W jaki sposób wdrożyć system kategoryzacji w Polsce, tak, aby funkcjonował on efektywnie na szczeblu krajowym stanowiąc kluczowy element zarządzania jakością w turystyce wiejskiej?**
- Jak wdrożyć system w sposób gwarantujący jego powszechność?**
- Jak zdefiniować koszyk korzyści zarówno dla klienta, jak i dla kwaterodawcy, tak aby posiadanie rekomendacji w postaci słoneczek stało się powszechnym pragnieniem i potrzebą gospodarstw prowadzących usługi turystyczne na wsi?**
- Jak określić koszyk korzyści dla wzmiankowanych w dokumencie instytucji odpowiedzialnych za promocję turystyki, w tym turystyki na obszarach wiejskich.**

Wnioski dot. poprawy jakości usług w turystyce wiejskiej

- **wprowadzenie obowiązkowych szkoleń dla właścicieli obiektów wbn**
- **zwiększenie promocji systemu jakości w turystyce wiejskiej skierowanej przede wszystkim dla potencjalnych turystów**
- **szkolenia kierowane do właścicieli wiejskiej bazy noclegowej winny być prowadzone przez certyfikowanych wykładowców (certyfikat Ministerstwa Sportu i Turystyki lub Centrum Doradztwa Rolniczego)**
- **inspektorzy kategoryzacyjni wbn winni być szkoleni minimum raz na dwa lata**

Wnioski dot. szerszego upowszechnienia systemu kategoryzacyjnego PFTW"GG"

- **podstawowym systemem kategoryzacyjnym dla „innych obiektów w których świadczone są usługi hotelarskie” na terenach wiejskich i małych miast winien być system oceny wbn Polskiej Federacji Turystyki Wiejskiej „GG”, który jednocześnie uwzględnia minimalne wymagania zawarte w Rozporządzeniu Ministra Gospodarki i Pracy z 19 sierpnia 2004 r. w sprawie obiektów hotelarskich i innych obiektów, w których świadczone są usługi hotelarskie (Załącznik nr 7)**
- **należy objąć kategoryzacją wbn wszystkie „inne obiekty w których świadczone są usługi turystyczne” na terenach wiejskich i małych miast**
- **lokalne systemy kategoryzacyjne dot. „innych obiektów w których świadczone są usługi turystyczne” na terenach wiejskich i małych miast winny być uzupełnieniem systemu kategoryzacyjnego wbn**

KONTAKT

**Polska Federacja Turystyki Wiejskiej
„Gospodarstwa Gościnne”**

www.agroturystyka.pl

www.pftw.pl

federacja@agroturystyka.pl

