

Ivana Šípková

JAKOŚĆ DESTYNACJI TURYSTYCZNYCH CZYNNIKIEM KSZTAŁTUJĄCYM ICH KONKURENCYJNOŚĆ

1. Wstęp

Konkurencyjność destynacji turystycznych zależy od wielu czynników. Jakość jest jednym z nich. Celem artykułu jest określenie jakości destynacji turystycznych oraz wskazanie ich specyfiki. Uważamy, że jakość destynacji turystycznych można kształtować, wykorzystując w tym celu systemy jakości, a ich konkurencyjność może się umocnić po uzyskaniu znaku jakości, jako konsekwencji wdrożenia systemu certyfikacji jakości. Dlatego w artykule analizujemy możliwości wdrożenia trzech podstawowych koncepcji kształtowania jakości w destynacjach turystycznych, koncentrując uwagę na miejscowościach i regionach turystycznych. Koncepcje te stanowią podstawę do tworzenia systemów kształtowania jakości w odniesieniu do miejscowości i regionów turystycznych, a także na poziomie międzynarodowym.

2. Pojęcie jakości destynacji turystycznych

Przez destynację turystyczną rozumie się obszar stanowiący cel podróży i pobytu turystów, posiadający określone walory turystyczne i infrastrukturę. Destynacją turystyczną może być zatem miejscowość, region turystyczny oraz kraj jako cel podróży.

Jakość destynacji turystycznych możemy zdefiniować podobnie jak jakość usług turystycznych. Wielu autorów podkreśla jednak, iż świadczenie usług turystycznych jest powiązane – w sensie przestrzennym i czasowym – z walorami turystycznymi (produktem turystycznym obszaru w wąskim ujęciu), które trzeba brać pod uwagę, mówiąc o jakości destynacji turystycznych. Uważają oni, że jakość destynacji turystycznych należy postrzegać jako zbiór określonych elementów. W literaturze określa się je także mianem wymiarów. Chodzi tutaj o trzy podstawowe elementy, a mianowicie:

- *hardware* (podejście funkcjonalne i estetyczne),
- *software* (usługi, informacja, gościnność),

- środowisko (naturalne i stworzone przez człowieka, jego charakterystyka, poziom zanieczyszczenia).

Elementy te są następnie dalej specyfikowane. Jeśli bierzemy pod uwagę *software* destynacji turystycznej, należy uwzględnić, że produkt obszaru turystycznego tworzy łańcuch usług (przed przybyciem turysty do miejscowości, podczas pobytu i po jej opuszczeniu). W procesie ich świadczenia bierze udział szereg podmiotów, a każdy z nich wpływa na zadowolenie turysty. Wśród elementów jakości destynacji turystycznej określone miejsce przypada miejscowej ludności, która swoim zachowaniem, a także wiedzą (np. znajomością języków obcych) i kulturą wpływa na zadowolenie nabywcy.

Niektórzy autorzy definiują jakość destynacji turystycznej, biorąc pod uwagę znaki (cechy) jakości. Według W. Althofa, do parametrów jakości destynacji turystycznej należy zaliczyć przede wszystkim: czystość środowiska, spolegliwość usługodawców, ład przestrzenny, bezpieczeństwo turystów w miejscu recepcji turystycznej, dotrzymywanie obietnic zawartych w prospektach i katalogach, zachowanie mieszkańców i przedsiębiorców, stan środowiska naturalnego, różnorodność walorów turystycznych i infrastruktury (łącznie z usługami). W. Althof i inni autorzy zwracają uwagę na jeden z parametrów jakości, który wiąże się ze środowiskiem ekonomicznym i politycznym, a mianowicie na bezpieczeństwo w miejscu pobytu turystów. Staje się ono bardzo ważnym elementem kształtującym jakość [1].

W destynacji turystycznej działa wiele podmiotów zainteresowanych rozwojem turystyki, dlatego też W. Freyer podkreśla znaczenie oceny jakości destynacji turystycznej, dokonywanej przez cztery grupy podmiotów: turystów, usługodawców, mieszkańców zaangażowanych w świadczenie usług oraz lokalną społeczność [3, s. 254]. Usługodawcy (przedsiębiorcy) oceniają jakość najczęściej poprzez pryzmat wyników ekonomicznych, wykorzystanie zdolności usługowej czy też tworzenie korzystnych warunków prowadzenia działalności gospodarczej. Mieszkańcy oceniają jakość, uwzględniając warunki życia, które mogą się pod wpływem turystyki poprawiać (np. powstawanie nowych miejsc pracy, możliwość korzystania z infrastruktury turystycznej) lub pogarszać (wzrost poziomu cen, pogorszenie stanu środowiska naturalnego). Z punktu widzenia lokalnej społeczności jakość może być oceniana ogólnie na podstawie tego, czy respektowane są zasady zrównoważonego rozwoju turystyki w destynacji. W dokumentach Komisji Europejskiej zarówno zwraca się uwagę na związek jakości ze zrównoważonym rozwojem turystyki, jak i wyróżnia się pojęcie jakości wewnętrznej i zewnętrznej. Jakość wewnętrzna jest wartością (korzyścią), którą zyskują turyści w ramach turystycznego łańcucha wartości, i jest ona celem krótkookresowym. Z kolei jakość zewnętrzna oznacza zrównoważony rozwój turystyki, w sposób racjonalny wykorzystujący takie zasoby, jak: przyroda, dziedzictwo kulturowe, energia itp. Jest ona celem długookresowym.

Jakość destynacji turystycznej charakteryzują dwie cechy specyficzne:

- pojęcie to składa się z wielu elementów; chodzi tutaj o tzw. *hardware*, *software* i środowisko, w przypadku których należy uwzględnić określone parametry jakości,
- jakość destynacji należy postrzegać z punktu widzenia przede wszystkim turystów, usługodawców (przedsiębiorców), miejscowej ludności (pracowników) i lokalnej społeczności, czyli stron, które są zainteresowane rozwojem turystyki.

Podejście do zagadnienia podnoszenia jakości w miejscach recepcji turystów może być przypadkowe i nieskoordynowane. Dlatego też od dłuższego czasu trwałą dyskusję na temat potrzeby i możliwości wdrażania systemów zarządzania jakością nie tylko w przedsiębiorstwach, lecz także na poziomie destynacji turystycznych.

3. Możliwości wdrażania i certyfikacji systemów jakości w miejscowościach i regionach turystycznych

W destynacjach turystycznych oraz na poziomie przedsiębiorstw mogą mieć zastosowanie trzy podstawowe systemy gwarantowania jakości, a mianowicie: standardy wyposażenia i usług, normy serii ISO 9000 oraz koncepcja globalnego zarządzania jakością (TQM) [5, s. 84]. Dla uproszczenia w pierwszej kolejności mowa będzie o miejscowości turystycznej. Można ją traktować jako szczególnego rodzaju podmiot, który ma dwie specyficzne cechy: rozwojem turystyki na poziomie miejscowości są zainteresowane różne grupy, a jakość obejmuje kilka elementów (*hardware*, *software*, środowisko). Cechy te należy brać pod uwagę przy analizie możliwości wdrażania systemów gwarantowania jakości na poziomie destynacji turystycznej.

Na możliwość wykorzystania standardów jako sposobu gwarantowania jakości w destynacji zwraca uwagę P. Patúš, który dostrzega jednocześnie niedostatki ich stosowania: koncentrowanie się na jakości *hardware'u* (częściowo tylko na jakości *software'u*), na poszczególnych usługach, a nie na ofercie miejscowości (destynacji) jako całości [6, s. 90]. Standardy dotyczące wyposażenia i usług uznaje się za etap wstępny systemu gwarantowania jakości. Są one potrzebne w takim systemie, ponieważ definiują wymagania odnoszące się do elementów oferty destynacji (złożonego produktu obszaru), mogą być wykorzystane w procesie planowania, kontroli i doskonalenia jakości. Mogą być one uzupełnione o standardy ekologiczne lub standardy dotyczące bezpieczeństwa.

W literaturze stosunkowo mało miejsca poświęca się wprowadzaniu systemów gwarantowania jakości w destynacjach turystycznych według norm ISO. Taki system jakości należy uznać za całościowy. Nie jest wprawdzie jednoznaczne, czy system ten potrafi zintegrować elementy jakości w destynacji (np. środowisko naturalne), czy też w jaki sposób można do niego włączyć wszystkie zainteresowane

grupy podmiotów w miejscowości (regionie) turystycznym. Analizując problem sposobu wdrożenia norm ISO, w odniesieniu do destynacji turystycznej można mówić o dwóch możliwościach.

Pierwszą możliwością jest wdrożenie i certyfikacja systemu jakości w odniesieniu do organizacji zarządzania destynacją, np. w relacji do stowarzyszenia turystycznego (lokalnej, regionalnej organizacji turystycznej). Stowarzyszenie to uważałoby pozostałe podmioty w destynacji za zainteresowane strony. Pierwsze rozwiązanie oznacza, że system zarządzania jakością będzie działał w ramach stowarzyszenia turystycznego, którego wysiłki zmierzać będą do włączenia do współpracy także innych podmiotów. W pozostałych przedsiębiorstwach i instytucjach w destynacjach tych nie byłoby zatem konieczne wdrożenie systemu jakości. Ryzyko tkwiące w tym rozwiązaniu polega na tym, czy stowarzyszenie dążyć będzie do współpracy z zainteresowanymi stronami, jak intensywna będzie współpraca oraz czy pozostałe podmioty w destynacji zmienią swoje podejście do zagadnienia jakości.

Drugą możliwością jest zachęcenie jak największej liczby podmiotów w destynacji turystycznej do wprowadzenia systemu bazującego na normach lub do certyfikacji systemu. Przy takim rozwiązaniu należy liczyć się z tym, że pewna część przedsiębiorstw i instytucji w miejscowości turystycznej nie będzie zainteresowania jego wprowadzeniem (dotyczy to głównie małych firm). System gwarantowana jakości uległby w tej sytuacji rozdrobnieniu, co spowodowałoby kłopoty w realizacji wspólnych zadań w zakresie jakości w destynacji jako całości. Można oczywiście brać pod uwagę także kombinację obu podejść, tzn. wprowadzić system jakości opierający się na normach ISO w ramach organizacji zarządzającej turystyką, np. w związku turystycznym, który będzie wspierać wdrażanie systemu także na niższych szczeblach organizacji w regionie. Nasuwa się tutaj wątpliwość, czy koszty związane procesem wdrażania i certyfikacją systemów jakości w miejscowości (destynacji) turystycznej nie będą zbyt wysokie i nie pochłoną środków przeznaczonych na jej rozwój właśnie z punktu widzenia gwarantowania jakości produktu destynacji (np. środków przeznaczonych na modernizację i rozwój infrastruktury turystycznej).

Podmioty gospodarcze w miejscowościach turystycznych nie mają obecnie zbyt wielu doświadczeń związanych z wdrażaniem takiego systemu jakości. Wdrożenie systemu gwarantowania jakości opartego na normach ISO serii 9000 ma oczywiście szereg zalet. Normy te są kompatybilne z innymi normami i systemami jakości, np. w zakresie zarządzania środowiskiem naturalnym (są to normy ISO 14 000). Te ostatnie normy uwzględniają tzw. procesowe podejście do zarządzania jakością, mogące mieć zastosowanie także w odniesieniu do zarządzania destynacją turystyczną i dotyczyć również takich aspektów jakości destynacji jak etyka, dostępność (dla osób niepełnosprawnych) czy bezpieczeństwo. Wprowadzenie i certyfikacja systemu jakości opartego na takich normach oznacza, że destynacja uzyskuje powszechnie uznawany znak jakości.

Warto podkreślić to, że najczęściej zaleca się wdrażanie systemu globalnego zarządzania jakością (TQM) właśnie na poziomie destynacji turystycznej [2, s. 145]. Koncepcja TQM umożliwia wdrożenie całościowego systemu gwarantowania jakości, który połączy wszystkie strony zainteresowane rozwojem turystyki i zintegruje wszystkie elementy systemu jakości destynacji turystycznej, łącznie ze środowiskiem naturalnym, ponieważ podkreśla się w nim aspekty społeczne zarządzania jakością. Filozofia TQM nie jest związana z żadną normą czy znakiem jakości. System jakości stworzony na bazie filozofii TQM składa się z dwóch podsystemów, technicznego i społecznego, chociaż akcent kładzie na ten ostatni. Do wykorzystania tej koncepcji w przedsiębiorstwie dochodzi najczęściej dopiero po wdrożeniu i zdobyciu doświadczenia w pracy z systemem gwarantowania jakości opartym na normach ISO. Gwarantuje on funkcjonowanie przede wszystkim podsystemu technicznego. Tak więc koncepcja TQM zalecana jest w sektorze turystycznym ze względu na akcentowanie roli czynnika ludzkiego oraz korzyści dla społeczeństwa.

W podobny sposób można myśleć o wprowadzeniu systemu jakości na poziomie regionu turystycznego. Pojawiają się wówczas większe problemy, związane z określeniem podmiotu, który będzie odpowiedzialny za funkcjonowanie systemu jakości, tworzenie partnerstwa, komunikację, kontrolę jakości i całego systemu.

4. Wykorzystanie systemów kształtowania jakości w destynacjach turystycznych w Europie

W Europie spotkać można kilka podejść do podnoszenia jakości obszarów recepcji turystycznej poprzez wdrażanie systemów jej gwarantowania. Stworzone zostały systemy jakości na poziomie regionalnym, krajowym i międzynarodowym, a także programy gwarantowania jakości w destynacjach turystycznych (na niższym poziomie organizacji ruchu turystycznego). Systemy te i programy jakości nie bazują na inicjatywie poszczególnych ośrodków (miejscowości) turystycznych. Chodzi tutaj o inicjatywę z góry. Możemy je zaliczyć do dwóch podstawowych grup. Są to ogólne systemy gwarantowania jakości, które można wdrażać w przedsiębiorstwach i miejscowościach turystycznych, oraz wyspecjalizowane systemy jakości mające zastosowanie głównie w miejscowościach i regionach turystycznych. Zaletą ogólnych systemów jakości jest ich uniwersalność oraz łatwość tworzenia (przygotowania). Systemy wyspecjalizowane mają złożony charakter, wymagają większego wysiłku przy ich tworzeniu, ale łatwiej je potem wdrażać. Większość tych systemów jakości bazuje na koncepcji norm ISO i TQM, które są przystosowane do potrzeb miejscowości i regionów turystycznych.

Najpopularniejszym systemem jakości są standardy wyposażenia i usług w miejscowościach turystycznych, występujące najczęściej w formie systemów kate-

goryzacyjnych lub certyfikacji. Na Słowacji opracowano „Kategoryzację górskich ośrodków turystycznych”, obejmującą tylko ośrodki sportów narciarskich i mającą charakter dobrowolny. W Wielkiej Brytanii istnieje z kolei system krajowych standardów dla różnego rodzaju przedsiębiorstw turystycznych i parków rozrywki. W osiągnięciu tych standardów pomaga destynacjom turystycznym i przedsiębiorstwom program, w którym zawarto opis postępowania umożliwiający opracowanie lokalnych standardów i stopniową ich poprawę. Inne podejście prezentuje certyfikacja miejscowości i regionów turystycznych, uwzględniająca orientację na określoną grupę docelową gości (turystów). Przykładem takiego podejścia jest certyfikacja miejscowości odpowiednich dla rodzin z dziećmi, opracowana w Szwajcarii.

Systemy gwarantowania jakości występujące w niektórych krajach nie ograniczają się tylko do opracowania standardów wyposażenia i usług. Przekształcają się one w różne modyfikacje (warianty) norm ISO lub TQM. We wspomnianej Szwajcarii dla przedsiębiorstw oraz stowarzyszeń (związków) turystycznych opracowano znak jakości, mający trzy stopnie. Związek turystyczny może zatem wdrażać stopniowo system gwarantowania jakości, aż do osiągnięcia najwyższego stopnia jakości. Cechą tego systemu jest także to, że związek turystyczny może uzyskać certyfikat ISO. W Hiszpanii mamy do czynienia z odmiennym systemem gwarantowania jakości w miejscowościach turystycznych. Opracowano specyficzne normy jakości dla określonych typów przedsiębiorstw oraz destynacji turystycznych (obecnie dotyczą one obszarów chronionych, ośrodków sportów zimowych i miejscowości nadmorskich). Zawarte w nich wymagania są porównywalne z normami ISO i obejmują również niektóre zasady TQM.

Na szczeblu międzynarodowym opracowano także szereg koncepcji systemów wdrażania jakości dla destynacji turystycznych. Komisja Europejska opracowała już w 1999 r. koncepcję systemu gwarantowania jakości dla trzech typów destynacji turystycznych, charakterystycznych dla Unii Europejskiej: nadmorskiego, obszarów wiejskich i ośrodków (centrów) miejskich. Koncepcja ta bazuje na filozofii TQM, tzw. modelu wyjątkowości EFQM. Podstawą tego modelu jest określenie strategii, wynikających z niej działań oraz efektów. Na obecnym etapie prac nad modelem opracowano zestaw wskaźników jakości, które mogą być wykorzystane do pomiaru efektów. Model ten zweryfikowano podczas badań pilotażowych w kilku destynacjach turystycznych i udokumentowano w formie studium przypadków [4, s. 79]. Podnoszeniu jakości destynacji turystycznych służy także instrukcja Światowej Organizacji Turystyki, w której zawarto wykaz pytań do samooceny przy opracowywaniu systemu jakości dla miejscowości turystycznych. Na szczeblu międzynarodowym opracowano również system gwarantowania jakości dla obszarów chronionych „Parki PAN”. System ten opiera się na pięciu podstawowych założeniach: ochronie walorów środowiska, zarządzaniem obszarem, zarządzaniu ruchem turystycznym, zrównoważonym rozwoju turystyki oraz wymaganiach w stosunku do zainteresowanych stron (partnerów).

5. Zakończenie

Systemy gwarantowania jakości mogą przyczynić się do poprawy konkurencyjności destynacji turystycznych (miejscowości, regionów i krajów). Ich wdrażanie związane jest z koniecznością rozwiązania kilku podstawowych problemów, które występują na Słowacji oraz w innych krajach. Na Słowacji państwo liczy na oddolną inicjatywę w tym zakresie. Trzeba pamiętać, że wdrożenie i ewentualna certyfikacja systemu jakości wiązą się z określonymi kosztami. Kilka słowackich przedsiębiorstw turystycznych zdecydowało się na wdrożenie norm ISO. W przypadku miejscowości i regionów turystycznych nie ma silnych czynników rynkowych (np. wymagań ze strony turystów i partnerów handlowych), zachęcających do działań w tym zakresie. Trzeba jednak wspomnieć o pierwszych próbach opracowania i wdrożenia systemów jakości czy też tylko podniesienia świadomości (roli) jakości w takich regionach jak Górna Orawa i Górny Szarisz. Istotną barierą jest w tym przypadku kwestia finansowania tych przedsięwzięć. Najczęściej chodzi o jednorazowe projekty. To wskazuje na potrzebę wsparcia tego typu działań aktywności ze strony państwa.

W procesie tworzenia i wspierania wdrażania systemów jakości w turystyce należy zastanowić się m.in. nad motywacją dla tych działań ze strony miejscowości i regionów turystycznych. Jednym z motywów jest chęć uzyskania znaku jakości. Na rynku turystycznym występuje obecnie wiele znaków jakości, głównie ekologicznych. Część z nich powstała w sposób naturalny i łączą się one z konkretną destynacją turystyczną, inne powstały w drodze administracyjnej. Podejmując decyzje co do systemu jakości, należy brać pod uwagę rangę znaku jakości. Z tego względu korzystniejsze jest uzyskanie znaku jakości o uznanej randze (np. oparte go na normach ISO). Motywacja ważna jest także z innego punktu widzenia. Wdrożenie i certyfikacja systemów jakości nie mogą być celem samym w sobie. O potrzebie i użyteczności systemu jakości muszą być przekonane wszystkie zainteresowane strony, aby mogły one wykorzystywać plusy takiego systemu.

Istotnym problemem na Słowacji jest także sfera zarządzania turystyką na poziomie miejscowości (ośrodków) i regionów turystycznych. Wprowadzenie systemów jakości wymaga partnerstwa, w którym rolę przywódcy pełnił będzie działający w niej podmiot. Uważa się, że na Słowacji rolę taką mogą pełnić obecnie organy samorządu lokalnego i związki turystyczne, obecnie walczące o przeżycie. Mimo tych problemów, wprowadzanie i certyfikacja systemów jakości ma znaczenie dla konkurencyjności miejscowości i regionów, a w konsekwencji dla kraju jako destynacji turystycznej.

Literatura

- [1] Althof W., *Incoming – Tourismus*, Oldenburg Verlag, München–Wien 1996.
- [2] Augustyn M.M., *The Road to Quality Enhancement in Tourism*, „International Journal of Contemporary Hospitality Management” 1998, nr 4.
- [3] Freyer W., *Qualitätsbestimmung für Destinationen. Zur Prädikatisierung von „Qualitätserholungsorten“ in Deutschland*, „Quality of Tourism” 1997, vol. 39.
- [4] Go F., Govers R., *Integrated Quality Management for Tourist Destinations: a European Perspective on Achieving Competitiveness*, „Tourism Management” 2000, nr 21.
- [5] Gúčík M., *Základy cestovného ruchu*, Ekonomická fakulta UMB, Banská Bystrica 2000.
- [6] Patúš P., *Problémy manažmentu strediska cestovného ruchu*, „Studia Oeconomica” 2004, nr 21.
- [7] Šípková I., *Systémy kvality v cestovnom ruchu v Európe a ich komparácia*, „Ekonomická Revue Cestovného Ruchu” 2004, nr 2.

TOURISM DESTINATION QUALITY AS A FACTOR OF COMPETITIVENESS

Summary

Quality can be one of competitive advantages of tourism destinations. The aim of this paper is to identify the term of tourism destination quality and to emphasize its particularities. Tourism destination quality can be improved through implementation of quality management system and its competitiveness can be raised by certification of this system. It is possible to introduce three basic concepts of quality management systems in tourism destinations. Other quality management systems can be found in European tourism as well. These were established on national or international level. Although there have been identified more problems to face by implementation of quality management systems, they can increase competitiveness of tourism destinations.

Ivana Šípková – inž., asistent w Katedrze Turystyki i Żywnienia Zbiorowego na Uniwersytecie Macieja Beła w Bańskiej Bystrzycy, Słowacja.