

PRACE NAUKOWE

Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu

RESEARCH PAPERS

of Wrocław University of Economics

246

Polityka ekonomiczna



pod redakcją

Jerzego Sokołowskiego

Michała Sosnowskiego

Arkadiusza Żabińskiego



Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu
Wrocław 2012

Recenzenci: Beata Filipiak, Kazimierz Krupa, Andrzej Miszczuk,
Krystyna Piotrowska-Marczak, Marzanna Poniatowicz,
Grażyna Wolska, Urszula Zagóra-Jonszta

Redakcja wydawnicza: Joanna Szynal, Aleksandra Śliwka

Redakcja techniczna i korekta: Barbara Łopusiewicz

Łamanie: Adam Dębski

Projekt okładki: Beata Dębska

Publikacja jest dostępna na stronie www.ibuk.pl

Streszczenia opublikowanych artykułów są dostępne w międzynarodowej bazie danych
The Central European Journal of Social Sciences and Humanities <http://cejsh.icm.edu.pl>
oraz w The Central and Eastern European Online Library www.ceeol.com,
a także w adnotowanej bibliografii zagadnień ekonomicznych BazEkon
http://kangur.uek.krakow.pl/bazy_ae/bazekon/nowy/index.php

Informacje o naborze artykułów i zasadach recenzowania
znajdują się na stronie internetowej Wydawnictwa
www.wydawnictwo.ue.wroc.pl

Kopiowanie i powielanie w jakiegokolwiek formie
wymaga pisemnej zgody Wydawnictwa

© Copyright by Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu
Wrocław 2012

ISSN 1899-3192

ISBN 978-83-7695-209-3

Wersja pierwotna: publikacja drukowana

Druk: Drukarnia TOTEM

Spis treści

Wstęp	11
Franciszek Adamczuk: Nowa strategia rozwoju Euroregionu Neisse-Nisa-Nysa (ERN) – jej uwarunkowania i ewaluacja	13
Piotr Adamczyk: Wykorzystanie rekomendacji w procesie inwestowania na rynku akcji	24
Agata Balińska: Jakość jako determinanta konkurencyjności agroturystyki	34
Przemysław Borkowski: Rola studium wykonalności w ocenie ryzyka projektu infrastrukturalnego	43
Marta Czyż, Dariusz Cichoń: Wybrane zagadnienia gospodarowania nieruchomościami w procesie rozwoju zrównoważonego	53
Paulina Filip: Franczyza jako system współpracy i finansowania przedsiębiorstw	65
Małgorzata Fronczek: Znaczenie Rosji jako partnera handlowego Polski w latach 1995-2010	76
Marcin Gospodarowicz: Analiza stanu rozwoju przedsiębiorczości na obszarach wiejskich w Polsce w latach 2006-2010	86
Jakub Górka, Patrycja Chodnicka: Prognoza rozwoju sieci bankomatów w Polsce	96
Anna Grabowska: Inwestycje na rynku sztuki jako narzędzie dywersyfikacji portfela inwestycyjnego w dobie kryzysów na rynkach finansowych..	106
Marianna Greta, Ewa Tomczak: Wspólna Polityka Rolna jako element dynamizowania i ochrony polskiego rolnictwa	115
Renata Grochowska: Budżet unijny jako gra interesów państw członkowskich na przykładzie Wspólnej Polityki Rolnej	125
Marcin Jurewicz: Decentralizacja systemu niemieckich izb handlowo-przemysłowych	134
Bogusław Kaczmarek, Ewa Tomczak: Wspólna Polityka Rolna a zmiany w funkcjonowaniu sektora produkcji pierwotnej w Polsce	142
Lidia Kaliszczak: Przesłanki i przejawy kształtowania klimatu sprzyjającego przedsiębiorczości na poziomie lokalnym	150
Renata Karkowska: Ryzyko systemowe – teoria i analiza przyczyn	160
Joanna Kenc: Efekty współpracy głównych miast województwa dolnośląskiego z ich miastami partnerskimi	170
Ewa Kołoszyc: Instrumenty zarządzania ryzykiem w rolnictwie po reformie Wspólnej Polityki Rolnej	179
Dorota Komorowska: Efektywność gospodarowania wybranych typów gospodarstw ekologicznych i konwencjonalnych	188

Elwira Leśna-Wierszołowicz: Problemy systemu zabezpieczenia emerytalnego w Polsce w kontekście skarg kierowanych do rzecznika ubezpieczonych w latach 2008-2011.....	199
Janusz Majewski: Pszczelarstwo w Polsce – wybrane problemy ekonomiczne.....	209
Dominika Malchar-Michalska: Rozwój polskiego rolnictwa w perspektywie roku 2030	219
Grażyna Mańczak: Bezpośrednie inwestycje zagraniczne a gospodarka Polski.....	229
Natalia Mańkowska: E-administracja a zdolność konkurencyjna gospodarki	240
Aneta Mazur-Jelonek, Anna Rychły-Lipińska, Agnieszka Sałek-Imińska, Monika Zajkowska: Restrukturyzacja jako sposób przeprowadzania zmian organizacyjnych na przykładzie Energa-Operator SA.....	250
Antoni Mickiewicz, Bogdan M. Wawrzyniak: Problematyka wielkoobszarowych gospodarstw rolnych w ustawodawstwie polskim	260
Danuta Miłaszewicz: Postępy w realizacji zrównoważonego rozwoju jako kryterium oceny polityki ekonomicznej	270
Andrzej Miszczuk: Społeczno-ekonomiczne powiązania transgraniczne regionu peryferyjnego (na przykładzie Polski Wschodniej)	280
Bartłomiej Moszoro: Znaczenie innowacyjności przedsiębiorstw w strategii zarządzania zmianą gospodarczą na poziomie regionalnym	291
Janusz Myszczyżyn: Przesłanki i ekonomiczne konsekwencje polityki protekcyjnej na przykładzie „unii żyta i żelaza”.....	300
Magdalena Olczyk: Zmiany strukturalne a konkurencyjność polskiego przemysłu	311
Artur Ostromęcki, Dariusz Zajac, Andrzej Mantaj: Wpływ zmian wybranych czynników produkcji na towarowość i strategię rozwoju gospodarstw rolnych	322
Mieczysław Piechnik: Aspekty infrastruktury regionalnej i jej wpływ na rozwój turystyki w makroregionie Polski Wschodniej w latach 2000-2010.....	333
Zbigniew Piepiora: Aktywna polityka przeciwdziałania skutkom klęsk żywiołowych w województwie zachodniopomorskim – aspekty finansowe	345
Wojciech Piontek: Implikacje teorii wyboru publicznego dla budowy gospodarki niskoemisyjnej i zasobooszczędnej.....	361
Zdzisław W. Puślecki: Zmiany we wzajemnych zależnościach w polityce rolnej między WTO i Unią Europejską.....	371
Marcin Ratajczak, Jan Wołoszyn, Ewa Stawicka: Koncepcja CSR w aspekcie pracowników na przykładzie przedsiębiorstw agrobiznesu z województwa mazowieckiego.....	381
Józef Rudnicki: Czy podział akcji maksymalizuje bogactwo akcjonariuszy?	391

Robert Rusielik, Michał Świtlyk, Artur Wilczyński: Efektywność publicznych uczelni technicznych w Polsce w latach 2007-2009	403
Iwona Salejko-Szyszczyk: Ewolucja barier prywatyzacji przedsiębiorstw państwowych w Polsce	413
Anna Sieczko, Iлона Wyszyńska: Jakość usług w przedsiębiorstwie społecznym na przykładzie fundacji dzieciom „Zdążyć z Pomocą”	423
Magdalena Kinga Stawicka: Specjalne strefy ekonomiczne w Unii Europejskiej.....	434
Piotr Szajner: Wpływ reformy regulacji rynku cukru w UE na efektywność polskiego przemysłu cukrowniczego	444
Iwona Szczepaniak: Ocena poziomu samowystarczalności żywnościowej Polski w warunkach integracji i globalizacji gospodarczej	454
Piotr Szkudlarek: Polityka regionalna państwa w aspekcie budowy infrastruktury szerokopasmowej na przykładzie Polski Wschodniej.....	465
Paweł Szudra: Bariery lokalizacji małych przedsiębiorstw handlowych i usługowych.....	474
Agnieszka Ścianowska: Wpływ inwestycji współfinansowanych ze środków funduszu spójności na kształtowanie cen przedsiębiorstw wodociągowo-kanalizacyjnych.....	484
Arkadiusz Świadek, Marek Tomaszewski: Ewolucja aktywności innowacyjnej z perspektywy wielkości przedsiębiorstw w systemach regionalnych Polski.....	494
Marek Wigier: Efekty realizacji WPR w Polsce – doświadczenia i wyzwania w perspektywie do 2020 roku	504
Krzysztof Wiktorowski: Polityki i strategie rozwoju na tle systemu zarządzania rozwojem Polski.....	514
Tomasz Wojewodziec: Recesywne zachowania gospodarstw rolniczych prowadzonych przez przedsiębiorców ubezpieczonych w KRUS	523
Grażyna Wolska: Infrastruktura pocztowa w Polsce. Wybrane problemy badawcze	532
Agata Wójcik: Koszty i dochodowość polskich gospodarstw mlecznych należących do europejskiego stowarzyszenia producentów mleka w 2010 r.	542
Sabina Ząbek, Joanna Kott, Zdzisław Szalbierz: Analiza sytuacji ekonomiczno-finansowej PGE – Polskiej Grupy Energetycznej SA.....	552
Józef Stanisław Zegar: Konkurencyjność ekonomiczna <i>versus</i> konkurencyjność społeczna w rolnictwie.....	563

Summaries

Franciszek Adamczuk: New development strategy for Euroregion Neisse-Nisa-Nysa (ERN) – conditions and its evaluation.....	23
Piotr Adamczyk: Using the recommendations in investing process on the share market.....	33
Agata Balińska: Quality as a determinant of the competitiveness of rural tourism.....	42
Przemysław Borkowski: Feasibility study in the assessment of infrastructure project risk.....	52
Marta Czyż, Dariusz Cichoń: Selected aspects of property management in sustainable development process.....	64
Paulina Filip: Franchising as a system of cooperation and financing of enterprises.....	75
Małgorzata Fronczek: The significance of Russia as Polish partner in foreign trade in years 1995-2010.....	85
Marcin Gospodarowicz: The analysis of enterprise development in rural areas in Poland in the years 2006-2010.....	95
Jakub Górka, Patrycja Chodnicka: Prediction of ATM network development in Poland.....	105
Anna Grabowska: Investments in the market of art as a way for the diversification of the investment portfolio in times of crises on the financial markets.....	114
Marianna Greta, Ewa Tomczak: Common agricultural policy as an element of actuating and protecting Polish agriculture.....	124
Renata Grochowska: European budget as a business game of Member States based on the Common Agricultural Policy's example.....	133
Marcin Jurewicz: Decentralization of the system of German chambers of commerce.....	141
Bogusław Kaczmarek, Ewa Tomczak: The Common Agricultural Policy and the changes in functioning of the original production's sector in Poland.....	149
Lidia Kaliszczak: Premises and manifestations of shaping the climate encouraging local entrepreneurship.....	159
Renata Karkowska: Systemic risk – theory and analysis of reasons.....	169
Joanna Kenc: The effects of town twinning cooperation of the main cities of Lower Silesia Voivodeship.....	178
Ewa Kołoszycz: Risk management tools in agriculture after the reform of the CAP.....	187
Dorota Komorowska: Management efficiency of the selected types of organic and conventional farms.....	198

Elwira Leśna-Wierszółowicz: Problems of the protection of pension system in Poland in the context of complaints referring to the Insurance Ombudsman between 2008 and 2011	208
Janusz Majewski: Beekeeping in Poland – selected economic problems.....	218
Dominika Malchar-Michalska: The development of Polish agricultural sector in the perspective of the year 2030	228
Grażyna Mańczak: Foreign direct investments and Polish economy	239
Natalia Mańkowska: E-government and competitive ability of the economy	249
Aneta Mazur-Jelonek, Anna Rychły-Lipińska, Agnieszka Salek-Imińska, Monika Zajkowska: Restructuring as a form of implementation of organizational changes on the basis of Energa-Operator SA	259
Antoni Mickiewicz, Bogdan M. Wawrzyniak: Issues of multi-territorial farms in Polish legislation	269
Danuta Miłaszewicz: Progress towards sustainable development as a criterion of economic evaluations	279
Andrzej Miszczuk: Socio-economic transborder links of peripheral region (on the example of eastern Poland).....	290
Bartłomiej Moszoro: The importance of innovation of enterprises in the strategy of economic change management at the regional level	299
Janusz Myszczyzyn: Reasons and economic consequences of protectionist policy on the example of the “union of rye and iron”	310
Magdalena Olczyk: Structural changes and competitiveness in the Polish industry	321
Artur Ostromecki, Dariusz Zając, Andrzej Mantaj: Influence of change of chosen factors of production on the marketability and strategies of development of agricultural holdings	332
Mieczysław Piechnik: Aspects of regional infrastructure and its impact on the development of tourism in the macroregion of eastern Poland in the years 2000-2010.....	344
Zbigniew Piepiora: Active policy of natural disasters prevention in West Pomeranian Voivodeship – financial aspects	360
Wojciech Piontek: Implications of the public good theory for the creation of low carbon and resource-efficient economy.....	369
Zdzisław W. Puślecki: Changes in mutual interdependence between the WTO and the European Union in the agricultural policy	380
Marcin Ratajczak, Jan Wołoszyn, Ewa Stawicka: Concept of CSR in the aspect of employees on the example of agribusiness enterprises from Mazowieckie Voivodeship.....	390
Józef Rudnicki: Do stock splits maximize shareholders’ wealth?.....	402
Robert Rusielik, Michał Świtlyk, Artur Wilczyński: Efficiency of public technical universities in Poland in 2007-2009.....	412

Iwona Salejko-Szyszcak: The evolution of the privatization barriers of public enterprises in Poland.....	422
Anna Sieczko, Iłona Wyszynska: Quality of services delivered by non-government organisations based on an example of charity for children „Zdążyć z Pomocą”	433
Magdalena Kinga Stawicka: Special economic zones in the European Union	443
Piotr Szajner: Impact of the EU sugar market reform on the efficiency of Polish sugar industry	453
Iwona Szczepaniak: Assessment of the level of food self-sufficiency of Poland in the conditions of economic integration and globalization.....	464
Piotr Szkudlarek: Regional policy of the state in the context of construction of broadband infrastructure on the example of eastern Poland.....	473
Paweł Szudra: Barriers of location of small trading and service companies .	483
Agnieszka Ścianowska: The influence of the investments cofinanced from the Coherency Fund sources on the price policy of water-sewage companies	493
Arkadiusz Świadek, Marek Tomaszewski: Evolution of innovative activity from the perspective of size of companies in regional systems in Poland .	503
Marek Wigier: Effects of the CAP in Poland – experiences and challenges in the perspective to 2020	513
Krzysztof Wiktorowski: Development policies and strategies against the background of the system of development management of Poland.....	522
Tomasz Wojewodziec: Recessive behaviors of farms run by entrepreneurs insured by KRUS.....	531
Grażyna Wolska: Postal infrastructure in Poland. Selected research problems.....	541
Agata Wójcik: Costs and profitability of Polish dairy farms belonging to the European Dairy Farmers in 2010.....	551
Sabina Ząbek, Joanna Kott, Zdzisław Szalbierz: Analysis of economic and financial situation of PGE SA	562
Józef Stanisław Zegar: Economic competitiveness versus social competitiveness in agriculture.....	573

Agata Balińska

Szkoła Główna Gospodarstwa Wiejskiego w Warszawie

JAKOŚĆ JAKO DETERMINANTA KONKURENCYJNOŚCI AGROTURYSTYKI

Streszczenie: W artykule podjęto próbę wskazania jakości jako istotnej determinanty rozwoju agroturystyki. Bazując na dostępnych źródłach wtórnych oraz wynikach badań własnych, przedstawiono główne determinanty konkurencyjności agroturystyki. Jedną z najważniejszych jest wysoka jakość ofert agroturystycznych. Analizując zagadnienie jakości, nawiązano do pięciu wymiarów jakości usług, modelu jakości cząstkowych oraz podziału na jakość techniczną i funkcjonalną.

Słowa kluczowe: agroturystyka, jakość, konkurencyjność, wymiary jakości usług.

1. Wstęp

Specyfika agroturystyki ukryta jest w samej nazwie – *agros* z greckiego oznacza rolę. W literaturze przedmiotu agroturystyka definiowana jest jako forma turystyki bardzo silnie skorelowana z wsią i rolnictwem. Turysta zatrzymuje się w gospodarstwie agroturystycznym, czyli takim gospodarstwie rolnym, w którym funkcja turystyczna uzupełnia funkcję rolniczą. Korzysta z usług i urządzeń dostępnych w samym gospodarstwie i jego otoczeniu. Tak zarysowany obraz współczesnej agroturystyki odbiega jednak od rzeczywistości. Pod szyldem „agroturystyka” funkcjonują coraz liczniej wyspecjalizowane choć kameralne obiekty, zbliżone bardziej do pensjonatów niż wiejskich zagrod. Coraz rzadziej usługi agroturystyczne funkcjonują równoległe z produkcją rolniczą. Przeprowadzone w Zakładzie Turystyki i Rozwoju Wsi Wydziału Nauk Ekonomicznych SGGW badania¹ pokazują, że rolnicy-kwaterodawcy, podnosząc jakość usług agroturystycznych, ograniczają stopniowo produkcję rolniczą (poprzez wprowadzanie mało czasochłonnych upraw i ograniczanie produkcji zwierzęcej), a nawet całkowicie jej zaprzestają.

¹ Badania przeprowadzono w 2006 roku w 14 gminach wschodniego pogranicza Polski w ramach projektu 2P06R09628. Wyniki badań dostępne w publikacji: A. Balińska, I. Sikorska-Wolak, *Turystyka wiejska szansą rozwoju wschodnich terenów przygranicznych na przykładzie wybranych gmin*, SGGW, Warszawa 2009.

Konkurencyjność agroturystyki budowana jest nie tylko w oparciu o bazę noclegową, która coraz częściej przewyższa poziomem obiekty zakwaterowania zbiorowego, czy relatywnie niskie ceny (te z kolei są średnio niższe niż w obiektach zakwaterowania zbiorowego). Konkurencyjność agroturystyki w odniesieniu do innych form turystyki budowana jest przede wszystkim w oparciu o jej elastyczność i oryginalność ofert. W Polsce funkcjonuje ponad 8 tys. gospodarstw agroturystycznych, a pomimo to trudno jest znaleźć obiekty, które byłyby takie same. Wiele gospodarstw posiada swoje specjalności, np. produkcję ekologiczną, ziołolecznictwo, jazdę konną, hipoterapię, powożenie zaprzęgami konnymi, tresurę psów, „zielone szkoły”, warsztaty artystyczne dla dzieci i dorosłych, winnice, oferty dla wędkarzy, grzybiarzy, obserwatorów ptaków itp. Można zaryzykować twierdzenie, że każdy turysta znajdzie coś dla siebie (z wyjątkiem amatorów tzw. życia nocnego, typowego dla głośniejszych kurortów turystycznych).

Celem niniejszego artykułu jest zaprezentowanie roli zarządzania jakością w poprawie konkurencyjności agroturystyki. Problemy badawcze sformułowane zostały w postaci następujących pytań: Jakie są uwarunkowania konkurencyjności agroturystyki jako formy wypoczynku? Jak można interpretować jakość usług agroturystycznych? Jaki wpływ na konkurencyjność agroturystyki ma jakość techniczna i funkcjonalna? Aby uzyskać odpowiedzi na postawione pytania badawcze, posłużono się analizą materiałów źródłowych oraz nawiązano do wyników badań własnych.

2. Determinanty konkurencyjności agroturystyki

Termin „konkurencyjność” jest dość często definiowany w literaturze przedmiotu. „Konkurencyjność można rozumieć na dwa sposoby: 1) cecha, atrybut, wynik, rezultat; 2) proces. Drugie znaczenie należy wiązać z dochodzeniem do cechy, atrybutu, wyniku, rezultatu, jakim jest konkurencyjność”². Takie pojmowanie konkurencyjności przyjęto również w niniejszym opracowaniu. Spróbujemy odpowiedzieć na pytanie, co decyduje o konkurencyjności agroturystyki jako formy spędzania czasu wolnego, a szczególnie jaki wpływ wywiera na nią poziom jakości oferty agroturystycznej.

Przeprowadzone przez liczne ośrodki naukowe badania pozwalają na stwierdzenie, że o konkurencyjności agroturystyki decydują zarówno czynniki ekonomiczne, jak i pozaekonomiczne, wewnętrzne i zewnętrzne. Zewnętrzne to przede wszystkim:

- zmiany po stronie podaży turystycznej (malejąca liczba nisko kosztowych obiektów zakwaterowania zbiorowego, np. domów wczasowych),
- niekorzystny kurs euro, wpływający na wzrost cen wyjazdów zagranicznych i skłaniający do poszukiwania ofert wypoczynku w kraju,

² M. Gorynia, E. Łązniewska (red.), *Kompendium wiedzy o konkurencyjności*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa, s. 48.

- tworzenie przyjaznego wizerunku agroturystyki i turystyki wiejskiej w mediach,
- zmiany w sposobie wypoczynku – poszukiwanie przez turystów ofert wykraczających poza standardowe oferty wypoczynku (typu 3S),
- powszechność wykorzystania internetu w promocji agroturystyki.
Wewnętrznie to przede wszystkim:
 - oryginalność i duże zróżnicowanie ofert agroturystycznych (są one wypadkową specyfiki regionu, charakteru obiektu, wiedzy, umiejętności i cech charakteru kwaterodawców),
 - indywidualne i elastyczne podejście do turysty i jego potrzeb (dzięki temu powstają produkty „szyte na miarę”),
 - możliwość kreowania jakości oferty dzięki ciągłemu nadzorowaniu poziomu zadowolenia konsumenta,
 - osobiste zaangażowanie osób prowadzących działalność i ich pełna dyspozycyjność (brak etatowości),
 - cena – zwykle niższa niż w pozostałych obiektach.

Badania prowadzone przez autorkę wśród turystów wypoczywających po raz pierwszy w gospodarstwach agroturystycznych pokazują³, że atrakcyjna cena jest głównym czynnikiem decydującym o wyborze tego typu obiektów. Dla turystów wybierających agroturystykę po raz kolejny najważniejszy jest kontakt z gospodarzami oraz atrakcje obszaru recepcji turystycznej.

Wymienione powyżej czynniki wpływają stymulująco na konkurencyjność agroturystyki jako formy spędzania czasu wolnego. Drugą grupę stanowią destymulanty konkurencyjności. Z punktu widzenia turysty ograniczeniem będzie z pewnością dostępność komunikacyjna. Gospodarstwa agroturystyczne położone są zwykle w oddaleniu od szlaków i węzłów komunikacyjnych, dlatego są trudno dostępne dla turystów niezmotoryzowanych. Ograniczeniem jest też niewielkie przystosowanie obiektów do potrzeb osób niepełnosprawnych. Również swoboda w stosowaniu terminu „agroturystyka” powoduje, że proces komunikacji na drodze turysta – kwaterodawca jest zakłócony. Termin ten jest bowiem różnie definiowany przez uczestników rynku turystycznego.

3. Jakość w usługach agroturystycznych

Mówiąc o jakości w działalności gospodarczej, zwykle mamy na myśli zarządzanie jakością. Przyjmując za normą ISO 9000, że system zarządzania jakością zbudowany jest z zestawu „wzajemnie powiązanych lub wzajemnie oddziałujących elementów, służących ustanawianiu polityki i celów oraz osiągnięciu tych celów, wykorzy-

³ Projekt 2P06R09628.

stywany do kierowania organizacją i jej nadzorowania w odniesieniu do jakości”⁴, zauważamy, że trudno doszukiwać się takiego systemu w gospodarstwach agroturystycznych. Nie oznacza to jednak, że więcej kwaterodawcy nie dążą do podnoszenia poziomu jakości swoich produktów. Ważnym składnikiem produktu agroturystycznego, podobnie jak turystycznego, są usługi. Analizę jakości w usługach agroturystycznych można przeprowadzić w oparciu o model jakości cząstkowych E. Gummessona⁵.

- **Jakość projektu**, czyli takie zaplanowanie poszczególnych elementów usługi, aby możliwie w jak największym stopniu spełniać oczekiwania klienta. W odpowiedzi na oczekiwania klientów w gospodarstwach agroturystycznych coraz częściej nawiązuje się do dziedzictwa kulturowego regionu, co przejawia się w wystroju, zdobnictwie, potrawach. Przykładem może być gospodarstwo „Tatarska Jurta” w Kruszynianach, które opiera się na tradycji tatarskiej. Samo gospodarstwo i oferowane w nim potrawy zyskało liczne nagrody (w konkursie Podlaska Marka Roku w kategorii Smak w 2005 roku kołduny zajęły 1 miejsce, w 2004 roku pieriekaczewnik zdobył 1 wyróżnienie, w 2007 r. deser tatarski „Listkowiec” z herbatą „Kruszynianką” zdobył 2 wyróżnienie). Obiekt ten jest najbardziej rozpoznawanym gospodarstwem agroturystycznym na Podlasiu. Oczekiwania turystów idą również w kierunku produktów ekologicznych, jazdy konnej, możliwości organizowania spotkań służbowych. Uwzględnienie potrzeb klientów w ofercie agroturystycznej jest łatwiejsze niż w przypadku dużych obiektów zakwaterowania zbiorowego. Łatwiejsze są badania zadowolenia klienta, które najczęściej przeprowadzane są w formie bezpośredniej rozmowy.
- **Jakość wykonania**, która powinna być zgodna z projektem i możliwie najlepsza. Mają na nią wpływ wszyscy członkowie rodziny oraz osoby zatrudnione (zatrudnianie pracowników nawet w sezonie jest zjawiskiem rzadkim, agroturystyka bowiem jest przedsięwzięciem typowo rodzinnym). Przyjazny stosunek do turystów i autentyczne nimi zainteresowanie jest szczególnie ważne, ponieważ rzadko mamy do czynienia z rozgraniczeniem przestrzeni usługowej i przestrzeni prywatnej kwaterodawcy. Najczęściej przestrzenie te się pokrywają. W agroturystyce zwykle nie mamy też pracowników liniowych i tzw. zaplecza jakości. Z uwagi na skalę i charakter przedsięwzięcia wszyscy członkowie rodziny są „pracownikami liniowymi”.
- **Jakość dostaw**, która kojarzy się zwykle z procesem produkcji, jest możliwa do wyodrębnienia również w usługach turystycznych i agroturystycznych. Do tej grupy możemy zaliczyć terminowość transportu czy szybkość realizacji usług w samym obiekcie agroturystycznym (np. przestrzeganie czasu posiłków).

⁴ PN-EN ISO 9000. System zarządzania jakością. Podstawy i terminologia, PKN, Warszawa 2001.

⁵ M. Kachniewska, *ISO 9001 w przedsiębiorstwie turystycznym*, WSHiP, Warszawa 2004, s. 20-21.

- **Jakość relacji** to wymiar, który odnosi się do jakości kontaktu usługowego. Ważna jest tu zdolność usługodawcy do nawiązywania relacji. Specyfika agroturystyki powoduje, że jest to umiejętność niezwykle ważna. W wielu poradnikach dla osób rozpoczynających działalność agroturystyczną jako ważny czynnik powodzenia tego typu działalności wskazywana jest życzliwość i nie ograniczona czasem i przestrzenią chęć udzielania pomocy turystyce.

Ocena jakości usług jest zwykle trudniejsza niż ocena jakości produktów materialnych. V.A. Zeithaml i L. Berry⁶ wyróżnili kilka wymiarów jakości usług, które można odnieść do usług agroturystycznych:

- Wymiar materialny – wymiar zewnętrzny i wewnętrzny obiektu, wyposażenie pokoi i pomieszczeń ogólnodostępnych, zachowanie i prezencja personelu. Elementy te są bardzo mocno zestandaryzowane w obiektach hotelarskich, szczególnie w sieciowych. W agroturystyce standaryzacja w pewnym zakresie jest możliwa w oparciu o system kategoryzacji wiejskiej bazy noclegowej. Najbardziej widoczne elementy materialne nie podlegają jednak kategoryzacji, np. kubatura budynku, kolorystyka, regionalne zdobnictwo. W wielu gospodarstwach agroturystycznych na Kurpiach w zdobieniu wnętrz dominują elementy regionalne (wycinanki, palmy, ozdoby z papieru), a na przywitanie gości gospodarze zakładają strój ludowy. Najbardziej wydawałoby się widoczny wymiar jakości usług w przypadku agroturystyki jest trudny do standaryzacji, ale decyduje o atrakcyjności, konkurencyjności i postrzeganej przez turystów jakości danego miejsca.
- Niezawodność usług, czyli zdolność usługodawcy do zrealizowania usługi w sposób solidny i niezawodny. Wymiar ten może dotyczyć zarówno podstawowych usług turystycznych (np. noclegowych, gastronomicznych), jak i komplementarnych.
- Reakcja na oczekiwania klienta. W przypadku tego wymiaru gospodarstwa agroturystyczne wydają się bezkonkurencyjne w stosunku do obiektów zakwaterowania zbiorowego. Mała liczba gości korzystających w tym samym czasie z usług danego gospodarstwa powoduje, że każdy z nich może być potraktowany w sposób indywidualny.
- Fachowość i zaufanie (wiedza merytoryczna personelu, takt i umiejętność zdobywania zaufania klientów). Budzenie zaufania idzie w parze z „reakcją na oczekiwania klienta”. Co więcej, w agroturystyce mamy do czynienia ze współuczestnictwem turystów i kwaterodawców w tych samych procesach (np. prace w ogrodzie, sadzie, które są atrakcją dla turystów czy wspólne przygotowywanie i spożywanie posiłków), co potęguje zaufanie turystów. Odrębną kategorią jest wiedza merytoryczna (fachowość). Większy kwaterodawcy rzadko legitymują się wykształceniem w zakresie turystyki i rekreacji, co potwierdzają bada-

⁶ R. Karaszewski, *Nowoczesne koncepcje zarządzania jakością*, Dom Organizatora, Toruń 2006, s. 20-21.

nia przeprowadzone przez autorkę wśród 125 kwaterodawców turystyki wiejskiej na terenie gmin wschodniego pogranicza Polski. Przygotowanie w tym zakresie ogranicza się do kilkugodzinnych szkoleń organizowanych np. przez ośrodki doradztwa rolniczego.

- Empatia, czyli umiejętność zrozumienia oczekiwań uzależniona jest od predyspozycji osobowościowych kwaterodawcy. Jest to wymiar trudno mierzalny, ale niezwykle istotny.

Analizując zagadnienie jakości w agroturystyce, należy odnieść się też do jej podziału na jakość techniczną i funkcjonalną⁷. Jakość techniczna obejmuje wymieniony wcześniej wymiar materialny oraz kompetencje usługodawcy. Próbą ujednoczenia jakości technicznej jest System Kategoryzacji Wiejskiej Bazy Noclegowej (SKWBN). System został opracowany w ramach programu PHARE – TOURIN II, a jako wzór posłużyły systemy funkcjonujące w krajach Unii Europejskiej. W ramach tego programu w 1996 roku powstało ogólnopolskie stowarzyszenie o nazwie Polska Federacja Turystyki Wiejskiej „Gospodarstwa Gościnne”, która otrzymała prawo administrowania systemem kategoryzacji. Kategoryzacja jest dobrowolna i skierowana tylko do obiektów leżących na terenach wiejskich. Przeprowadzana jest przez przeszkolonych inspektorów, którzy sprawdzają zgłoszone obiekty, przybывая do nich w charakterze „tajemniczego klienta”.

Kategoryzacji podlegają: pokoje gościnne, pokoje grupowe, samodzielne jednostki mieszkalne. Na ocenę całkowitą składają się oceny cząstkowe⁸:

- ocena obiektu i oferowanych usług (urządzenia rekreacyjne, wyposażenie techniczne obiektów, przystosowanie obiektu do potrzeb różnych grup odbiorców, w tym: rodzin z małymi dziećmi i niemowlętami, osób starszych i niepełnosprawnych, ekologów, miłośników jazdy konnej, osób samotnych, osób poszukujących alternatywnych sposobów leczenia),
- ocena rodzaju zakwaterowania (umeblowanie i oświetlenie pokoi i samodzielnych jednostek mieszkalnych, dostęp do węzła higieniczno-sanitarnego),
- ocena węzła higieniczno-sanitarnego.

Ocenie podlegają też przyzagrodowe pola namiotowe, przede wszystkim ich infrastruktura techniczna.

Przewidziane są 4 kategorie: od standardowej do 3 słoneczek. Obiekty, które przejdą kategoryzację pomyślnie, mogą posługiwać się przez okres dwóch lat logo PFTW, „GG”. W zależności od uzyskanej kategorii jest to gniazdo z bocianem bez słoneczek (standard), z jednym słoneczkiem (kategoria jednego słoneczka) oraz z dwoma lub trzema słoneczkami. Obiekty te zamieszczone są w materiałach promocyjnych PFTW, „GG”. Obecnie (stan na 13.01.2012) liczba sklasyfikowanych obiektów wynosi 518, z czego: 46 posiada kategorię trzech słoneczek, 123 – dwa

⁷ M. Kachniewska, *Jak odnieść sukces w turystyce. Kultura jakości*, Eurosystem, Warszawa 2002, s. 7.

⁸ www.agroturystyka.pl, 11.01.2012.

słoneczka, 145 – jedno słoneczko, 204 – standard. Obiekty te stanowią tylko niepełna 6% bazy agroturystycznej w Polsce. Tak małe zainteresowanie kategoryzacją wiejskiej bazy noclegowej wynika z wielu przesłanek, tj. stosunkowo wysokich kosztów związanych z samym procesem kategoryzacji, ostrych kryteriów kategoryzacji i niewielkiego zainteresowania turystów kategorią obiektu. Wśród 125 badanych przez autorkę obiektów turystyki wiejskiej położonych na terenie 14 gmin, żaden nie został poddany wspomnianej kategoryzacji. Co ciekawe, wypoczywający w nich turyści (objęto badaniami 520 turystów) nie przywiązywali do tego wagi.

Jak podają gestorzy omawianego systemu, „skategoryzowane obiekty gwarantują odpowiednio wysoką jakość usług i są chętniej odwiedzane przez gości”⁹. Nad stwierdzeniem tym warto się chwilę zatrzymać. Jak już wcześniej wspomniano, usługi agroturystyczne są szczególnym rodzajem usług turystycznych. Niewielkie, kameralne obiekty turystyczne są najczęściej też miejscem zamieszkania kwaterodawców. Rolnicy otwierają dla gości nie tylko przestrzeń usługową, ale również prywatną. To przede wszystkim gospodarze tworzą atmosferę miejsca, wpływają na poziom jakości funkcjonalnej.

Ważnym wymiarem jakości, który wpływa w istotny sposób na poziom konkurencyjności, jest w agroturystyce jakość funkcjonalna. Największy wpływ na jej poziom ma sam kwaterodawca i jego cechy osobowości. Badania przeprowadzone przez autorkę wskazują, że relacje z gospodarzami są trzecim, po jakości środowiska przyrodniczego i poczuciu bezpieczeństwa, czynnikiem decydującym o konkurencyjności gospodarstw, w których wypoczywali. Turyści poszukują w gospodarstwach agroturystycznych wiejskości, swoistej egzotyki, której nie znajdują w mieście. Funkcjonalne i solidne wyposażenie oraz czystość są dla badanych turystów rzeczą oczywistą. Ciekawe rozwiązanie kategoryzacji wiejskiej bazy noclegowej wprowadzono w Grecji, gdzie kryterium klasyfikacji jest poziom nasycenia „wiejskością” i regionalizmem.

Badania w zakresie jakości turystyki wiejskiej przeprowadziła też European Federation of Farm and Village Tourism EUROGITEST¹⁰. Badania przeprowadzone na próbie 3487 respondentów z 55 krajów dostarczają ciekawych wyników. Niezależnie od wieku respondentów najwyższym elementem pobytu były przyjacielskie relacje z gospodarzami.

⁹ Tamże.

¹⁰ *Rural Tourism Quality Survey 2009-2010. Summary and analysis*, Latvian Country Tourism Association, www.countryholiday.lv.

4. Podsumowanie

Coraz częściej właściciele gospodarstw agroturystycznych zdają sobie sprawę, że konkurencyjność cenowa jest trudna do utrzymania. Uruchamiają szereg działań, które podnoszą jakość oferowanych usług i jakość samego wypoczynku. Co ciekawe, większą dbałość o podnoszenie jakości zauważamy w gospodarstwach położonych na terenach o niewielkiej atrakcyjności turystycznej. Turyści przyjeżdżający do obiektów położonych w górach, nad morzem czy w pobliżu jezior organizują sobie czas sami, a gospodarstwo traktują jako miejsce relatywnie tanich noclegów, godząc się na niski standard świadczonych usług. Podczas licznych wyjazdów do gospodarstw agroturystycznych położonych na Mazowszu, autorka miała okazję obserwować, z jaką starannością przygotowywana jest oferta wypoczynku. Ważna jest w nich zarówno jakość projektu (przemyślany, skierowany do określonej grupy), jak i jakość wykonania czy jakość relacji. Ze względu na swobodę w stosowaniu terminu „agroturystyka” może występować luka pomiędzy jakością oczekiwaną (turysta, sugerując się nazwą, ma prawo oczekiwać w takim obiekcie „wiejskości”) a rzeczywistością (dla usprawnienia obsługi gości lub z uwagi na zadowalające dochody z samej agroturystyki rolnicy rezygnują z produkcji rolniczej). Nadal niedoceniana jest też jakość funkcjonalna, która w agroturystyce ma decydujący wpływ na ocenę końcową całej oferty agroturystycznej.

Konkurencyjność agroturystyki jest silnie związana z relacjami, jakie zachodzą pomiędzy turystami a kwaterodawcami. Turyści to przede wszystkim mieszkańcy dużych miast, zmęczeni hałasem, pośpiechem i anonimowością życia w dużym mieście. Na wsi mamy odwrócenie tych zjawisk, czyli dominuje cisza i spokój, wolniejsze jest tempo życia, a ludzie są identyfikowani i darzeni zainteresowaniem ze strony społeczności lokalnej. Bardzo często relacje zaistniałe pomiędzy turystami a gospodarzami są tak silne, że skutkują nie tylko lojalnością turystów w kolejnych sezonach turystycznych, ale i długoletnią przyjaźnią, która wykracza daleko poza relacje konsument – usługodawca.

Literatura

- Balińska A., Sikorska-Wolak I., *Turystyka wiejska szansą rozwoju wschodnich terenów przygranicznych na przykładzie wybranych gmin*, SGGW, Warszawa 2009.
- Gorynia M., Łaźniewska E. (red), *Kompendium wiedzy o konkurencyjności*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2010.
- Kachniewska M., *ISO 9001 w przedsiębiorstwie turystycznym*, Wydawnictwo WSHiP, Warszawa 2004.
- Kachniewska M., *Jak odnieść sukces w turystyce. Kultura jakości*, Eurosystem, Warszawa 2002.
- Karaszewski R., *Nowoczesne koncepcje zarządzania jakością*, Dom Organizatora, Toruń 2006.

PN-EN ISO 9000. System zarządzania jakością. Podstawy i terminologia, PKN, Warszawa 2001.
www.agroturistyka.pl, 11.01.2012.

Rural Tourism Quality Survey 2009-2010. Summary and analysis, Latvian Country Tourism Association, www.countryholiday.lv.

QUALITY AS A DETERMINANT OF THE COMPETITIVENESS OF RURAL TOURISM

Summary: This article attempts to identify quality as an important determinant of development of rural tourism. Based on available secondary sources and the results of their research the main determinants of tourism competitiveness were identified. One of the most important is high quality of tourism offers. Analyzing the issue of quality refers to five dimensions of service quality, model of partial qualities and the distribution on functional and technical quality.

Keywords: tourism, quality, competitiveness, service quality dimensions.