

Jakość świadczonych usług czynnikiem wzrostu konkurencyjności oferty turystycznej na wsi

Poradnik dla osób prowadzących działalność agroturystyczną



Europejski Fundusz Rolny na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich



Program Rozwoju Obszarów Wiejskich na lata 2007-2013

Europejski Fundusz Rolny na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich: „Europa inwestująca w obszary wiejskie”.

Projekt opracowany przez: Polską Federację Turystyki Wiejskiej „Gospodarstwa Gościnne”

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej

w ramach Pomocy Technicznej Programu Rozwoju Obszarów Wiejskich na lata 2007-2013

Instytucja Zarządzająca Programem Rozwoju Obszarów Wiejskich na lata 2007-2013 - Minister Rolnictwa i Rozwoju Wsi

Redakcja:

Jadwiga Tatara

Teksty:

Krystyna Drąg, Danuta Arcipowska, Bartosz Wilczyński

Zdjęcia:

archiwum Kwaterodawców, Stowarzyszeń
Polskiej Federacji Turystyki Wiejskiej
„Gospodarstwa Gościnne”
Stanisław Turski

Nadzór merytoryczny:

Wiesław Czerniec

Opracowanie graficzne:

System-Graf

Druk:

System-Graf Drukarnia, www.systemgraf.pl

Publikacja bezpłatna przygotowana w ramach
Planu działania Sekretariatu Centralnego Krajowej Sieci Obszarów Wiejskich.



Odwiedź portal KSOW - www.ksow.pl
Zostań Partnerem Krajowej Sieci Obszarów Wiejskich.

© Ministerstwo Rolnictwa i Rozwoju Wsi
© Fundacja Programów Pomocy dla Rolnictwa FAPA

Poradnik
„Jakość świadczonych usług
czynnikiem wzrostu konkurencyjności
oferty turystycznej na wsi”

Warszawa 2015

Spis treści

I.	Systemy kategoryzacyjne funkcjonujące w wybranych krajach europejskich	3
II.	Kategoryzacja Wiejskiej Bazy Noclegowej w Polsce	9
1.	Wprowadzenie: rys historyczny systemu kategoryzacyjnego WBN	9
2.	Regulamin kategoryzacji	12
3.	Zasady zgłaszania obiektu do kategoryzacji	13
4.	Ocena obiektu przez inspektora	15
5.	Korzyści wynikające z posiadania obiektu skategoryzowanego	16
III.	Wymagania stawiane kwaterom wiejskim w oparciu o system kategoryzacji	18
1.	Ogólne: dotyczące obiektu i podstawowych usług świadczonych w obiekcie (oznakowanie, oświetlenie, nawierzchnie, parkingi)	18
2.	Standardy dla poszczególnych kategorii bazy noclegowej	23
2.1.	Pokoje gościnne	24
2.2.	Samdzielne Jednostki Mieszkalne (SJM)	29
3.	Kwaterna wiejska - Wypoczynek u rolnika jako specjalizacja	33
4.	Usługi mające wpływ na komfort pobytu i wypoczynku turystów	35
5.	Zagospodarowanie części rekreacyjno-wypoczynkowej, estetyka zagrody	36
6.	Zasady prowadzenia działalności turystycznej na wsi	43
6.1.	Obsługa gości	43
6.2.	Organizacja pracy w gospodarstwie	44
6.3.	Systemy rezerwacji	45
6.4.	Sposoby i zasady przyjmowania rezerwacji	47
6.5.	Jak promować się efektywnie i skutecznie?	49
7.	Kwaterna wiejska a ochrona środowiska	56
IV.	Uwarunkowania prawne prowadzenia działalności agroturystycznej	58
1.	Agroturystyka a działalność gospodarcza	58
2.	Agroturystyka a podatek dochodowy	58
2.1.	Zwolnienie z podatku	58
2.2.	Podatek dochodowy	59
a)	zryczałtowany podatek dochodowy	59
b)	karta podatkowa	60
c)	na zasadach ogólnych	62
3.	podatek VAT	62
4.	Pozostałe podatki i opłaty	63
4.1.	Podatek od nieruchomości	63
4.2.	Opłata miejscowa	63
5.	Przepisy meldunkowe	64
6.	Wymagania wynikające z przepisów o usługach turystycznych	64
7.	Wymagania sanitarne	65
8.	Abonament radiowo-telewizyjny	65
V.	Użyteczne adresy	66

I. Systemy kategoryzacyjne funkcjonujące w wybranych krajach europejskich.

We wszystkich krajach europejskich funkcjonują na terenach wiejskich gospodarstwa agroturystyczne, definiowane jako wypoczynek u rolnika oraz obiekty turystyczne jako wypoczynek na wsi. Wypoczynek u rolnika to wypoczynek oparty przede wszystkim o zasoby gospodarstwa rolnego oraz o przyrodę, kulturę regionu i kuchnię regionalną. Poszczególne państwa wspierają agroturystykę, jako jedną z form zwiększania dochodów gospodarstw rolnych. Stawiają równocześnie prawne wymogi związane z prowadzeniem tego typu działalności. Natomiast organizacje lub związki branżowe zrzeszające kwaterodawców dbają o jakość usług w promowanych przez nie obiektach, ponieważ muszą mieć pewność, iż klient wybierając polecany obiekt, będzie zadowolony z wyboru. W tym celu tworzą systemy oceniające zarówno sam obiekt, jak i usługi w nim świadczone. Systemy te zwane są kategoryzacyjnymi, ponieważ w wyniku oceny nadawana jest im odpowiednia kategoria. Im wyższa kategoria, tym wyższa jakość skutkująca zadowoleniem klienta i powtarzalnością wyboru miejsca i usługi. Służą one przede wszystkim celom marketingowym i mają skłaniać turystów do częstego korzystania z tej formy wypoczynku. Systemy kategoryzacji funkcjonują w różnej formie w poszczególnych państwach.

Są trzy modele kategoryzacji wiejskiej bazy noclegowej:

1. Obligatoryjny, czyli obowiązkowy w danym kraju.
2. Dobrowolny, prowadzony przez organizacje pozarządowe lub związki branżowe.
3. Mieszany, tzn. część wymogów podstawowych wprowadzanych jest ustawowo, a część wymogów wypracowują organizacje pozarządowe czy związki branżowe.

Obligatoryjna kategoryzacja obowiązuje na Wyspach Brytyjskich, w Irlandii i we Włoszech.

Wielka Brytania, Irlandia

Kryteria dla wszystkich obiektów noclegowych, zarówno w mieście, jak i na wsi, zostały urzędowo ustalone przez Krajową Organizację Turystyki (VisitEngland) w zakresie zakwaterowania i obsługi. Od 2006 roku Anglia, Szkocja, Walia oraz Irlandia Północna przyjęły jednolite standardy w zakresie oceny jakości obiektów noclegowych i hotelowych. Oceniane są usługi, udogodnienia dla gości, jakość obsługi, gościnność personelu, wyżywienie oraz czystość i higiena. Przyjęty system wprowadza oznakowanie kategorii gwiazdkami (od 1 do 5), a wyjątkowe obiekty otrzymują dodatkowe wyróżnienia (Złote i Srebrne Odznaki).

Włochy

We Włoszech wymogi zawarto w ustawie krajowej, a na jej bazie tworzone są wymogi regionalne. Przykładem może być Umbria, gdzie działalność agroturystyczną reguluje prawo regionalne z 1997 roku wraz ze zmianami wprowadzonymi przez ustawę 31/98, 37/99 i 15/2010. Droga do otrzymania certyfikatu gospodarstwa agroturystycznego jest dość długa i wymaga otrzymania zezwoleń wielu urzędów, m.in. z gminy, sanepidu, straży pożarnej, izby handlowej. Poza tym gospodarstwo musi być płatnikiem podatku VAT, posiadać odpowiednie ubezpieczenia, otrzymać pozwolenie na umieszczenie oznakowania gospodarstwa i ustawienia znaków drogowych, udokumentować przynależność do stowarzyszenia itp. Powierzchnia gospodarstwa rolnego musi wynosić

minimum 5 ha ziemi ornej lub stosując odpowiednie przeliczniki powierzchni gruntów 10 ha łąk pod pastwiska lub 20 ha lasu. Przeliczniki stosowane są również w stosunku do ilości hodowanych zwierząt w przypadku, kiedy gospodarstwo chce serwować gościom całodzienne wyżywienie. Maksymalna ilość łóżek w gospodarstwie wynosi 10 sztuk. W związku z tym często są to łóżka podwójne. Czas pracy poświęcany gospodarstwu rolnemu musi wynosić ponad 50% w stosunku do usług turystycznych.

Ministerstwo Rolnictwa, Żywności i Leśnictwa w 2013 roku wprowadziło kryteria klasyfikacji obiektów agroturystycznych oraz jednolity znak graficzny określający kategorię obiektu.

Obiekty skategoryzowane oznakowane są w skali od 1 – 5 słoneczników umieszczanych wraz ze znakiem graficznym Agriturismo Italia. Im wyższa kategoria tym wyższe wymagania.

Poza tym regiony i autonomiczne prowincje przy wdrażaniu wspólnej metodologii klasyfikacji gospodarstw mogą uwzględniać specyficzne dla swojego obszaru warunki przyrodniczo-krajobrazowe i korzystając z wytycznych ministerstwa dodawać własne kryteria. Dodatkowo region Umbria wydał w 2014 roku ustawę określającą zasady funkcjonowania gospodarstw edukacyjnych, społecznych i socjalnych.

W większości państw europejskich kategoryzacja obiektów turystyki wiejskiej i gospodarstw agroturystycznych jest dobrowolna. Należą do nich między innymi: Francja, Austria czy Niemcy.

Francja

Gites de France to najstarsza w Europie organizacja zrzeszająca kwaterodawców, działająca od 1955 r. i jest właścicielem najstarszego systemu kategoryzacji ponieważ liczy ponad 50 lat. System ten miał duży wpływ na jakość świadczonych usług i odegrał znaczącą rolę w marketingu. W zależności od ściśle określonych cech gospodarstwa poddanego kategoryzacji przyznaje się kłosa od 1 do 5. System ten ulegał modyfikacji, do 1995 roku nadawano kategorię w skali od 1 do 3 kłosów. Ocena jest bardzo rozbudowana. Im wyższa kategoria tym wzrastają również wymagania.

W ocenie bierze się pod uwagę, takie elementy, jak:

1. środowisko i lokalizacja obiektu;
2. pełna informacja w obiekcie: turystyczna, regulaminy, cenniki i oferowane usługi;
3. infrastruktura mająca wpływ na komfort pobytu gości;
4. baza noclegowa: pokoje gościnne, np. minimalna powierzchnia pokoju 2 osobowego musi wynosić dla kategorii: **1 i 2 kłosa** - 12 m² + 3 m² dla następnej osoby, **3 kłosa** - 12 m² + 3 m² dla następnej osoby – zalecane 14 m², **4 kłosa** - 16 m² + 3 m² dla następnej osoby, **5 kłosów** - 20 m²- i obowiązkowy węzeł higieniczno-sanitarny (WHS-skrót) czyli łazienka i WC;
5. oddzielne wymagania dla WHS-ów¹.

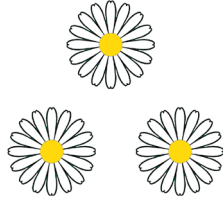
Organizacja w 2012 roku wydała poradnik dla kwaterodawców „Rejoignez-NOUS”, pokazujący korzyści z przynależności do organizacji i posługiwania się marką **Gîtes de France**.



¹ http://www.gites-de-france-deux-sevres.com/grille_ch.pdf

Organizacja ta dzięki rozbudowanym strukturom regionalnym z etatowymi pracownikami prowadzi sprzedaż ofert wypoczynkowych dla turystów.

Austria



W austriackiej agroturystyce system kategoryzacji utworzony został w 1993 roku, przechodził kilka aktualizacji i modyfikacji. Ograniczono się tylko do gospodarstw agroturystycznych, a kryteria oceny produktu odgrywają znaczącą rolę. Sam system jest częścią marki. Są określone wspólne kryteria ogólne oraz oddzielne dla samodzielnych jednostek mieszkalnych, pokoi gościnnych i łazienek. Poza tym bierze się pod uwagę doświadczenie

gospodarzy, udogodnienia oraz jakość usług. Gospodarstwo może otrzymać kategorię od 1 – 4 stokrotek. Posługiwać się marką Urlaub am Bauernhof i mieć możliwość promowania się w katalogach stowarzyszenia mogą tylko te gospodarstwa, które otrzymały minimum 2 stokrotki. Świadczy to o bardzo dużej odpowiedzialności organizacji za promocję ocenianych gospodarstw. Ocena ważna jest 4 lata, a następnie gospodarstwo musi przejść ponowną inspekcję.

Kryteria oceny podzielono na trzy grupy:

1. jakość gospodarstwa rolnego;
2. jakość wyposażenia;
3. jakość świadczonych usług.

Komisja ocenia spełnienie ponad 150 specjalistycznych kryteriów, które są powszechnie znane. Sposób przyznawania punktów jest ściśle określony.²

„Federalny Związek Agroturystyczny w Austrii” zrzesza stowarzyszenia z poszczególnych regionów. Stowarzyszenie promuje obiekty tematycznie: wypoczynek na farmie, wypoczynek wysoko w górach, w górskich chatkach, rodzinny wypoczynek na farmie z atrakcjami dla dzieci, wypoczynek w winnicy, czy Burgenland - kraina różnorodności. W promocji podkreśla się szczególnie tradycje podtrzymywane w regionach i gospodarstwach, możliwość udziału w pracach gospodarskich, możliwość korzystania z ziół oraz piękna przyrody i sielskości wsi.

Niemcy

W Niemczech nie ma systemu państwowego oceny obiektów turystycznych. Istnieją dwa **równoległe zatwierdzone systemy**, prowadzone przez DEHOGA (dla hoteli) i DTV (dla domów wakacyjnych i prywatnych pokoi, agroturystyki), niezależnie od położenia obiektu. Kategoryzacja prowadzona jest od 1994 roku przez Stowarzyszenie NPO „DTV-Deutscher Tourismusverband”. Proces tworzenia systemu ewaluował przez te lata, podobnie jak w innych krajach. Opłata wynosi od 85 € do około 115 € za obiekt. Ważność kategoryzacji trwa 3 lata, a następnie wymagana jest nowa kategoryzacja.

² www.urlaubambauernhof.at



Obiekt skategoryzowany otrzymuje tablicę rekomendacyjną a właściciel może zakupić breloczki, naklejki z logo itp. Obiekty są promowane na portalu telewizji cyfrowej z podkreśleniem, iż Stowarzyszenie Turystyki Niemieckiej jest jedyną organizacją, która prezentuje sprawdzone obiekty turystyki wiejskiej, co gwarantuje, że spełniają one potrzeby i wymagania turystów.³

DLG od 01.10.2013 roku kategoryzuje (podobnie jak w Polsce) mieszkania wakacyjne, domy i pokoje gościnne, przyznając kategorię od 1 do 5 gwiazdek. DLG nadaje wyróżniający znak jakości dla obiektów:

- urlop w zagrodzie wiejskiej – czynne gospodarstwo rolne;
- urlop w winnicy - gospodarstwo winiarskie;
- urlop na wsi - kwatery wiejskie, które zaprzestały produkcji rolniczej, ale prowadzą nadal działalność turystyczną w obiekcie o charakterze wiejskiej zagrody.

Aby otrzymać znak np. Wypoczynek w winnicy obiekty poza wszystkimi kryteriami muszą dodatkowo spełniać takie wymagania, jak np. zakwaterowanie gości na terenie winnicy, w gospodarstwie produkowane i wprowadzane do jadłospisu jest wino; gość może uczestniczyć w produkcji i degustacji wina, może zwiedzać piwnice i winnice, otrzymać informację o produkcji np. w postaci broszur czy seminariów, może dokonać zakupu wina w sprzedaży bezpośredniej.



Kategoryzacja jest bardzo rozbudowana i odpowiednia ilość punktów decyduje o ilości gwiazdek⁴. Tabela przedstawia ilości punktów, jakie można otrzymać w danej kategorii. Arkusze kategoryzacyjny liczy 17 stron, każda pozycja jest punktowana co świadczy o rozbudowanym systemie oceny.

Mieszkania, domy	Pokoje
Punkty i gwiazdki - kategorie	Punktów i gwiazdy - kategorie
100-249 punktów = 1 gwiazdka	100-199 punktów = 1 gwiazdka

³ www.deuschertourismusverband.de

⁴ www.landtourismus.de

250-499 punktów = 2 gwiazdek	200-449 punktów = 2 gwiazdek
500-699 punktów = 3 gwiazdki	450-649 punktów = 3 gwiazdki
700-899 punktów = 4 gwiazdki	650-849 punktów = 4 gwiazdki
od 900 punktów = 5 gwiazdek	od 850 punktów = 5 gwiazdek

Przykładowe powierzchnie wymagane w pokoju 1-osobowym:

- a. 12 m² i więcej – daje 32 pkt;
- b. 8m² - 12 m² – daje 16 pkt;
- c. Poniżej 8 m² – daje minus 8 pkt⁵;

Federalne Stowarzyszenie „Wakacje na farmie i w turystyce wiejskiej w Niemczech e.V” (Bundesarbeitsgemeinschaft für Urlaub auf dem Bauernhof Und Landtourismus in Deutschland e.V.) działające od 1991 roku podejmuje wiele działań na rzecz promowania jakości w gospodarstwach agroturystycznych. Od 2007 roku promuje wypoczynek pod hasłem LANDSICHTEN WILLKOMMEN IM URLAUB !⁶.



Znak jakości mogą otrzymać te gospodarstwa, które oprócz spełnienia wymogów obowiązkowych i wymagań kryteriów DEHOGA lub DTV oferują co najmniej trzy z poniższych usług:

1. zwiedzanie gospodarstwa, udostępniona informacja o metodach i technologiach stosowanych w rolnictwie (np. od ziarenka do bochenka, quizy i literatura dla dzieci na temat rolnictwa);
2. proponują co najmniej jedną zorganizowaną atrakcję w gospodarstwie, np. wycieczka z przewodnikiem, zajęcia z gotowania, grill itp. – raz w tygodniu;
3. oferują żywność i produkty z własnego gospodarstwa lub tradycyjnego znajdującego się w pobliżu;
4. umożliwiają turystom udział w pracy rolnika w gospodarstwie – usługa dostępna na życzenie (w zależności od pory roku i pogody).

Stowarzyszenie wydaje katalogi ofert swoich członków w poszczególnych landach oraz katalog ogólnokrajowy. Reklama jest płatna i zależy od wielkości modułu.

⁵ <http://www.deuschertourismusverband.de>

⁶ www.landsichten.de

EUROGITES

EUROGITES – (Europejska Federacja Turystyki Wiejskiej) – jest organizacją europejską zrzeszającą 35 organizacji z 27 państw. Polska Federacja Turystyki Wiejskiej „GG” jest jej członkiem zwyczajnym od 1997 roku. Eurogites jako organizacja międzynarodowa dąży do ujednolicenia standardów na poziomie europejskim. Zgromadzenie Ogólne Eurogites w 2005 r. zatwierdziło normy i oceny jakości zakwaterowania na terenach wiejskich, wyznaczając minimum krajowe i międzynarodowe. W ocenie zastosowano punktację od 1 do 4, gdzie:

1. stanowi wymagania podstawowe, tzw. wystarczające minimum;
2. poziom normalny lub średni, odpowiedni;
3. dobry, wysoki poziom, wyraźnie ponad normę;
4. bardzo dobry, bardzo wysoki, doskonały poziom.

Normy oceny ujęto w bloki w podziale na:

1. wyposażenie;
2. okolicę;
3. usługi w miejscu zakwaterowania i w okolicy (<15 km);
4. opieka nad gośćmi, prywatność i atmosfera;
5. bezpieczeństwo.

Powyższe normy są „zdecydowanie zalecane” dla członków, ale nie są obowiązkowe. Niemniej jednak powinny być przestrzegane w przypadku oferowania konkretnych obiektów noclegowych pod marką EuroGites.

Podsumowanie:

Mimo stosowania różnych form oceniania obiektów w krajach europejskich, to jednak we wszystkich systemach brane są pod uwagę takie elementy, jak:

1. położenie na wsi, najlepiej w tradycyjnej zagrodzie lub wysokie wartości przyrodnicze otoczenia obiektu;
2. turystyka nie stanowi głównego źródła dochodu w gospodarstwie rolnym;
3. ważna jest autentyczność zakwaterowania i rodzinna atmosfera;
4. mała skala działalności, czyli ograniczona ilość osób;
5. bezpieczeństwo w obiekcie;
6. rodzaje zakwaterowania: pokoje gościnne, mieszkanie wakacyjne, kwatery grupowe;
7. wyposażenie obiektu: prostota i styl regionalny w pokojach, wysoki standard pomieszczeń i urządzeń sanitarnych;
8. jakość i zakres oferowanych usług: program pobytu, atrakcje, gościnna atmosfera;
9. wiejski charakter obiektu: architektura obiektu, zagospodarowanie terenu, czynne gospodarstwo rolne dla wypoczynku u rolnika;
10. wiejska okolica, z widocznymi cechami charakterystycznymi dla tradycyjnego rolnictwa;
11. serwowanie produktów lokalnych w gospodarstwie i gastronomii;
12. kultura: folklor, rzemiosło, tradycje, dziedzictwo kulinarne.



II. Kategoryzacja wiejskiej bazy noclegowej w Polsce.

1. Wprowadzenie: rys historyczny systemu kategoryzacyjnego WBN .

Polska wieś ma bardzo dobre warunki do rozwoju turystyki wiejskiej ze względu na walory przyrodniczo-krajobrazowe, kulturowe i dziedzictwo kulinarne. Ponad 93% kraju zajmują obszary wiejskie⁷ o bardzo zróżnicowanym krajobrazie sprzyjającym rozwojowi turystyki. Ukształtowanie terenu od nadmorskich plaż, przez krainy tysięcy jezior po wysokie góry sprzyjają wypoczynkowi turystów o różnorodnych zainteresowaniach. Rozwija się też baza noclegowa. Z roku na rok na obszarach wiejskich, dzięki funduszom unijnym, powstało lub zostało zmodernizowanych bardzo dużo obiektów noclegowych. W niektórych wsiach w ciągu ostatnich pięciu lat podwoiła się liczba miejsc noclegowych. Z badań jednak wynika, że w wielu przypadkach powstawanie nowych obiektów agroturystycznych, świadczących usługi ograniczone głównie do noclegu lub noclegu z wyżywieniem jest nieuzasadnione z ekonomicznego punktu widzenia. Tylko gospodarstwa różnicujące swoją ofertę i podnoszące jej jakość mają szanse na sukces ekonomiczny.⁸ W celu zwiększenia wykorzystania bazy noclegowej kwaterodawcy stosują różne formy marketingowe. Jedną z form wyróżnienia swojej działalności jest kategoryzacja bazy noclegowej i świadczonych usług, dająca różne możliwości wypromowania swojej działalności na rynku turystycznym. Uprawnia ona do zamieszczenia specjalnego oznakowania obiektu i jego promocji w wydawnictwach ogólnopolskich i obcojęzycznych oraz na stronach internetowych: www.agroturystyka.pl , www.agritourism.pl

W Polsce od 1996 roku działania na rzecz podnoszenia jakości w turystyce wiejskiej prowadzi Polska Federacja Turystyki Wiejskiej „Gospodarstwa Gościnne” (PFTW „GG”) między innymi poprzez kategoryzację obiektów agroturystycznych i turystyki wiejskiej. Jest ona właścicielem systemu kategoryzacji wiejskiej bazy noclegowej (WBN). Kryteria do systemu zostały wypracowane w latach 1997-1998 w ramach programu Tourin II przy udziale specjalistów z krajów Europy Zachodniej. Ustalając kryteria polskie wzorowano się na już funkcjonujących systemach w Niemczech, Austrii, Francji Anglii i Irlandii. W latach tych przeprowadzono pilotażową kategoryzację sfinansowaną z programu Tourin II. Oceniono wówczas około 700 obiektów. Kategoryzowano wtedy: 1. pokoje gościnne, 2. pokoje grupowe, 3. samodzielne jednostki mieszkalne (SJM) oraz 4. pola namiotowe. Pokoje gościnne i SJM mogły otrzymać następujące kategorie: od najniższej – standard do najwyższej – 3 słoneczka. Pokojom grupowym i polom namiotowym nadawano tylko kategorię standard. Kategoryzacja była ważna przez okres 2 lat.

Wówczas można było skategoryzować tylko jeden pokój lub samodzielną jednostkę mieszkalną wraz z infrastrukturą. Po latach stwierdzono, iż nie odzwierciedlało to stanu faktycznego obiektu, ponieważ turysta wybierając obiekt ze względu na kategorię, mógł zostać skierowany do pokoju o niższym standardzie. Aby zapobiec takim sytuacjom, inspektorzy mieli obowiązek oznakowywać skategoryzowane pokoje znaczkami z logo PFTW „GG”, a kwaterodawca miał obowiązek informować gości o jego znaczeniu. Obiekt też otrzymywał

⁷ <http://bs.net.pl/aktualnosci-zrzeszen/monitoring-rozwoju-obszarow-wiejskich>

⁸ *Lokalizacyjne uwarunkowania oferty gospodarstw agroturystycznych w Polsce w Przegląd Geograficzny, 2014, 86, 2, s. 250, Maria Bednarek-Szczepeńska, Jerzy Bański*

tablicę rekomendacyjną, którą należało umieścić w widocznym miejscu. Na tablicy umieszczano daty ważności rekomendacji oraz kategorię jaką obiekt otrzymał.

Wymogom sprostało 667 gospodarstw i te gospodarstwa zostały umieszczone w publikacji „Polska – atlas agroturystyczny”, który okazał się pierwszą i jedyną wówczas w Polsce profesjonalną publikacją na temat wypoczynku na polskiej wsi. W międzyczasie kwatery przybywało, jak i też ubywało, ponieważ nie wszyscy kwateryodawcy posiadający warunkową rekomendację uzupełniali braki w swoich obiektach. Z początkiem 2000 roku minęły pierwsze dwa lata funkcjonowania systemu i równocześnie minął dwuletni okres prawa do posługiwania się znakiem jakości Federacji.

W międzyczasie w sierpniu 1997 roku zaczęły obowiązywać przepisy Ustawy o usługach turystycznych, a jej załącznik nr 6 precyzował minimalne wymagania, co do wielkości pomieszczeń jak i wyposażenia obiektów wiejskiej bazy noclegowej (WBN). Automatycznie wymagania kategoryzacyjne PFTW „GG” musiały być dostosowane do tychże przepisów.

W tym samym czasie wygasły również uprawnienia większości inspektorów do prowadzenia kategoryzacji. Zarówno dotychczasowe doświadczenia jak i czekająca przed sezonem 2000 roku zwiększona liczba inspekcji kategoryzacyjnych wymusiły na Zarządzie PFTW „GG” konieczność:

1. przygotowania kadry inspektorów uprawnionych do prowadzenia kategoryzacji z ramienia Federacji;
2. opracowania nowych zasad kategoryzacyjnych spójnych z załącznikiem nr 7 do Ustawy o usługach turystycznych, precyzującym podstawowe wymagania co do „innych obiektów” jakimi są kwatery wiejskie. Łączyło się to z opracowaniem nowych formularzy kategoryzacyjnych, które należało dostosować też do obsługi komputerowej.

Dzięki wsparciu merytorycznemu i finansowemu Ministerstwa Rolnictwa i Rozwoju Wsi oraz Urzędu Kultury Fizycznej i Turystyki została opracowana ankieta kategoryzacyjna, która stanowiła narzędzie do testowania w trakcie szkoleń inspektorów.

W trakcie szkoleń weryfikowano ankietę, wypracowano nowe wymogi Federacji dla wyższych kategorii. Zasadnicze zmiany dotyczyły następujących kwestii:

1. poszerzono zakres informacji wprowadzając formularze:
 - ewidencyjne - dawny kwestionariusz rejestracyjny, dodając w nim informacje o powiecie, adresie e-mail itp;
 - informacyjne – służące do celów promocyjnych i sprzedaży ofert;
 - oceniające dla pokoi gościnnych, pokoi grupowych, samodzielnych jednostek mieszkalnych, przyzagrodowych pól namiotowych;
 - podsumowujący.
2. rozpoczęto pracę nad tworzeniem narzędzi internetowych do kategoryzacji;
3. opracowano certyfikat informujący o kategorii poszczególnych pokoi, który kwateryodawca miał obowiązek wywieszać w widocznym miejscu w pomieszczeniu ogólnodostępnym;
4. wprowadzono obowiązek poddania kategoryzacji 50% pokoi;
5. opracowano też wzór nowej tablicy rekomendacyjnej.





System przez te lata nadal ewaluował, ponieważ zmieniały się trendy w turystyce wiejskiej i agroturystyce oraz zaczęła działać aplikacja internetowa, ułatwiająca ocenę obiektów.

W rozwoju systemu kategoryzacji kluczowym okazał się rok 2012. W ramach projektu zrealizowanego przy wsparciu finansowym Ministerstwa Sportu i Turystyki system został zmodernizowany i udoskonolony. Wśród kryteriów ocen zostały uwzględnione kryteria rekomendowane przez EuroGites (European Federation of Farm and Village Tourism), europejską organizację, której Federacja jest członkiem zwyczajnym.


Zmiany były dosyć istotne, kategoryzowane są jedynie dwa rodzaje bazy noclegowej: 1. Pokoje gościnne, 2. Samodzielne Jednostki Mieszkalne.



W obu kategoriach oceniane są oddzielnie cechy kwatery i usługi, mające wpływ na kategorię obiektu. Przy ocenie pokoi gościnnych oddzielnie kategoryzowany jest WHS ze względu na różny układ w obiekcie. Łazienka może być w pokoju, tzw. pokój z łazienką, ale może być też przypisana do kilku pokoi, co ma wpływ na kategorię. W nowych wymaganiach ocena jest 3-stopniowa: najniższa kategoria – 1 słońce; wyższa – 2 słońca, najwyższa – 3 słońca. Uproszczono formularze kategoryzacyjne, działające w wersji elektronicznej. Wniosek o kategoryzację składa się też w wersji elektronicznej.

W krajach europejskich PFTW „GG” jest pierwszą organizacją stosującą takie narzędzie kategoryzacyjne.

Obiekt skategoryzowany może otrzymać jedną z 3 kategorii: (1, 2 lub 3 słońca):

kategoria obiektu 

kategoria obiektu 

kategoria obiektu 

Ponadto w ramach nowego systemu gospodarstwa kwalifikowane są do jednej z dwóch kategorii: **Wypoczynek na wsi** lub **Wypoczynek u rolnika**. Używanie obu znaków jest prawnie zastrzeżone. Dodatkowo pozostaje nadawany certyfikat informujący o kategorii każdego pokoju. Zdarza się, iż pokoje są zróżnicowane, stąd wymóg certyfikatu.



W kategoryzacji najłatwiej ocenić jest elementy mierzalne, takie jak np. powierzchnia pokoju, wyposażenie, wielkość łóżek, ogrzewanie, łazienka, jakość sprzętu, pomieszczeń. Trudniejsza do oceny jest jakość niemierzalna, a oczekiwana przez klientów dotycząca obsługi, np.: atmosfery, profesjonalizmu obsługi, umiejętności rozwiązywania problemów, załatwiania skarg, czy nawet cech charakteru prowadzącego działalność, które w dużym stopniu kreują wizerunek gospodarstwa.

Warto również pamiętać o trendach światowych i ogromnym wpływie Internetu na działalność turystyczną. Media społecznościowe można traktować jako wsparcie kategoryzacji w sferze niemierzalnej. Wysokie wirtualne zaufanie do zamieszczanych w nim opinii może wypromować obiekt, ale też i może zniszczyć jego wizerunek. Wyrażane opinie o niekompetencji usługodawcy, niemiłej atmosferze czy aroganckim traktowaniu gościa mogą skutkować długotrwałymi konsekwencjami. Często są to nieobiektywne opinie, pisane pod wpływem impulsu, złego humoru, ale bardzo nośne i trudne do obronienia. Mogą być brane pod uwagę przez potencjalnych turystów.

2. Regulamin kategoryzacji.

Kategoryzacja obiektu to fundament budowania oferty o wysokiej jakości, ujednolicenie oznakowanie gospodarstw oferujących bazę noclegową i usługi na sprawdzonym poziomie, a tym samym wyróżnia te obiekty spośród wielu innych prowadzących działalność turystyczną. Jasny czytelny dla klienta przekaz to fundament budowania marki.

Kwaterodawca zamierzający poddać obiekt ocenie powinien w pierwszej kolejności zapoznać się z regulaminem kategoryzacji zamieszczonym na stronie www.pftw.pl

Zgodnie z Regulaminem: „kategoryzacja Wiejskiej Bazy Noclegowej *jest dobrowolną oceną obiektów turystyki wiejskiej w/g systemu zarządzanego przez Polską Federację Turystyki Wiejskiej „Gospodarstwa Gościnne”*”.⁹

Kategoryzacja obiektów przeprowadzana jest przez licencjonowanego inspektora delegowanego przez Polską Federację Turystyki Wiejskiej „Gospodarstwa Gościnne”, a jej celem jest podnoszenie jakości świadczonych usług w obiektach turystyki wiejskiej oraz rekomendacja i promocja obiektów skategoryzowanych.

Kategoryzacji mogą zostać poddane obiekty, w których świadczone są usługi noclegowe wraz z usługami towarzyszącymi w zakresie turystyki wiejskiej, które są własnością osób zarówno zrzeszonych poprzez stowarzyszenia w Polskiej Federacji Turystyki Wiejskiej „Gospodarstwa Gościnne”, jak i niezrzeszonych w Federacji.

Obiekty klasyfikuje się w dwóch kategoriach: **Wypoczynek na wsi** i **Wypoczynek u rolnika**. Jednak aby otrzymać specjalizację „Wypoczynek u rolnika” gospodarstwo musi spełnić dodatkowe kryteria specyficzne dla gospodarstwa rolnego.

Skategoryzowany obiekt otrzymuje tablicę rekomendacyjną informującą o otrzymanej kategorii. Tablica jest własnością Federacji oddaną w dzierżawę na okres jej ważności.

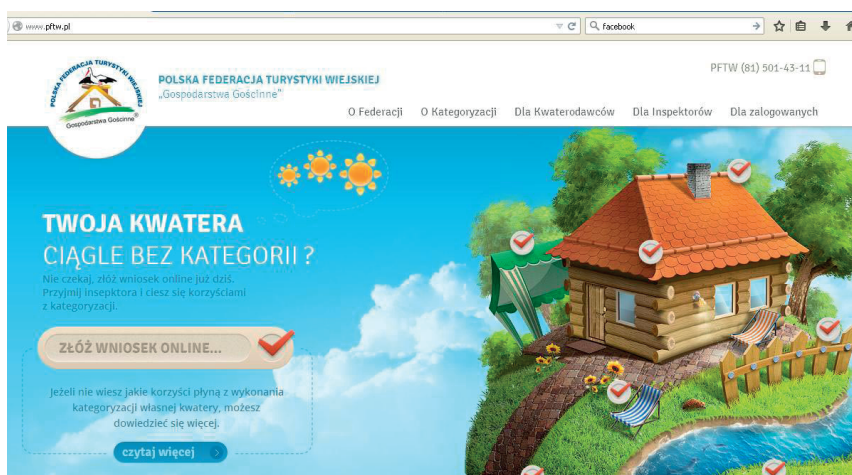
W przypadku bezprawnego posługiwania się znakiem logo Polska Federacja Turystyki Wiejskiej „GG” oraz tablicami rekomendacyjnymi: „Wypoczynek na wsi” lub „Wypoczynek u rolnika” Federacja ma prawo nałożyć karę w wysokości 1000 zł oraz zobowiązać kwaterodawcę do ich natychmiastowego usunięcia.

⁹ Regulamin Kategoryzacji Wiejskiej Bazy Noclegowej na www.pftw.pl

Zdarzają się przypadki posługiwania się nieaktualnymi tablicami rekomendacyjnymi, nawet z 2007 roku. Niechęć kwaterodawców do ich zdejmowania świadczy, iż znak ten jest dla nich ważny, ponieważ wyróżnia ich obiekt spośród pozostałych obiektów prowadzących działalność o tym samym profilu. Takie zachowania godzą w pozytywny wizerunek obiektów z aktualną rekomendacją oraz szkodzą samej idei tworzenia marki wypoczynku pod znakiem PFTW, „GG”.

3. Zasady zgłaszania obiektów do kategoryzacji

Usługodawca przygotowując obiekt do kategoryzacji powinien znać i spełniać minimalne wymagania co do wyposażenia obiektów, świadczących usługi hotelarskie, o których mowa w art. 35 ust. 2 i 3 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych, a określone w załączniku nr 7 do rozporządzenia Ministra Gospodarki i Pracy z dnia 19 sierpnia 2004r. w sprawie obiektów hotelarskich i innych obiektów, w których są świadczone usługi hotelarskie oraz zapoznać się z wymaganiami oceny Wiejskiej Bazy Noclegowej Polskiej Federacji Turystyki Wiejskiej „Gospodarstwa Gościnne” dostępnymi na stronie www.pftw.pl. Jest to istotny wymóg, ponieważ właściciel obiektu rekomendowanego powinien działać zgodnie z przepisami, czyli posiadać w urzędzie gminy wpis do ewidencji innych obiektów, świadczących usługi hotelarskie oraz mieć przygotowany obiekt zgodnie z wymogami kategoryzacyjnymi Federacji.



Rozpoczęcie procedury kategoryzacyjnej zaczyna się od momentu wpłynięcia do biura Federacji wniosku o kategoryzację. Wniosek składa się w formie elektronicznej po uiszczeniu przez kwaterodawcę opłaty kategoryzacyjnej. Formularz wniosku znajduje się na stronie www.pftw.pl na pasku z napisem: „ ZŁÓŻ WNIOSEK ONLINE”. Otwiera się strona z wnioskiem, który należy dokładnie wypełnić. W przypadku pominięcia przy wypełnieniu jakiejś rubryki lub innego błędu system na czerwono podkreśli, co należy poprawić. Elektroniczne złożenie wniosku, usprawni wcześniejsze zrobienie sobie notatek na formularzu papierowym. Ta forma pozwoli też na poprawne wypełnienie wniosku innej osobie, którą można poprosić o pomoc.¹⁰

¹⁰ http://www.pftw.pl/zloz_wniosek

W przypadku braku możliwości skorzystania z wersji elektronicznej kwaterodawca wypełnia wersję papierową wniosku i wysyła pocztą. Adres korespondencyjny:

Polska Federacja Turystyki Wiejskiej „Gospodarstwa Gościnne”

Al. Kasztanowa 2,

24-150 Nałęczów

tel:81 50 14 311

e-mail: federacja@agroturystyka.pl

Wniosek o kategoryzację obiektu.

Nazwa własna obiektu	
Nazwa stowarzyszenia	
Kwaterodawca / Właściciel	
Uczestnictwo w kursach przygotowujących do przyjmowania gości	
Imię i nazwisko kwaterodawcy	
Miejscowość	
Ulica	
Nr domu/mieszkania	
Kod pocztowy / poczta	
Gmina	
Powiat	
Województwo	
Region	
Współrzędne GPS	
Telefon	
E-mail	
Strona www	
Dane teleadresowe kwaterodawcy należy wypełniać tylko w przypadku gdy są inne niż dane obiektu.	
Miejscowość (wypełnić tylko w przypadku innego adresu kwatery)	
Ulica	
Nr domu/mieszkania	
Kod pocztowy / poczta	
Gmina	
Powiat	
Województwo	

Region	
Telefon	
Zgłaszam do kategoryzacji	
Liczba pokoi	
Liczba miejsc noclegowych	
Liczba Samodzielnych Jednostek Mieszkalnych	
Liczba miejsc noclegowych	
Liczba Węzłów-Higieniczno Sanitarnych	
Data przeprowadzenia poprzedniej inspekcji	
Obiekt posiadał ocenę (Standard, *, **, ***)	
Oświadczam, iż obiekt spełnia minimalne wymagania ustawy o usługach turystycznych zawarte w Zał. Nr 7 ustawy(Dziennik Ustaw Nr 66 poz. 665 Rozporządzenie Ministra Gospodarki z dnia 13.06.2001 z póź zmianami)	
Oświadczam, iż zapoznałem się z wymaganiami oceny Wiejskiej Bazy Noclegowej PFTW „GG” - Zaświadczam, że przygotowałam/łem obiekt według w/w wymogów	
Oświadczam, iż w przypadku nie przygotowania obiektu zgodnie ze wskazówkami pokryję dodatkowy zryczałtowany koszt ponownego dojazdu inspektora w kwocie 120 zł.	
Oświadczam, iż uiściłem/łam opłatę za przeprowadzenie kategoryzacji zgodnie z kosztami inspekcji kategoryzacyjnej.	

4. Ocena obiektu przez inspektora.

Od momentu wpłynięcia wniosku o kategoryzację do biura PFTW, „GG” rozpoczyna się procedura kategoryzacyjna. W terminie 10 dni Federacja zleca wykonanie kategoryzacji licencjonowanemu inspektorowi.

Inspektor ustala termin kategoryzacji z właścicielami obiektu i wykonuje ją w ustalonym terminie. Na wstępie inspektor w imieniu Federacji podpisuje umowę z kwaterodawcą, określającą zasady używania logo Federacji i warunków posługiwania się tablicą rekomendacyjną. Następnie przeprowadza kategoryzację obiektu w obecności kwaterodawcy lub osoby przez niego upoważnionej. Taka forma pozwala na wyjaśnienie kwestii możliwych do poprawy w trakcie inspekcji i pełni też funkcję doradczą. Inspektor dokonuje oceny na podstawie kryteriów kategoryzacyjnych, znanych również kwaterodawcy ze strony internetowej www.pftw.pl.

Inspektor w trakcie oceny ma obowiązek wyjaśniać wszystkie wątpliwości odnośnie stawianych wymogów oraz udzielać porad związanych z funkcjonalnością wyposażenia pomieszczeń, zagospodarowania terenu i wykorzystania urządzeń przeznaczonych dla gości.

Inspektor nie nadaje kategorii, ale ją proponuje i swoją propozycję uzasadnia właścicielom obiektu. W przypadku wątpliwości właściciela co do proponowanej przez inspektora kategorii lub rozbieżności w ocenie obiektu właściciel ma prawo złożyć odwołanie do Zarządu FFTW „GG”. Decyzja Zarządu jest ostateczna. ¹¹

¹¹ http://www.pftw.pl/kategoryzacja/regulamin_kategoryzacyjny

W wyniku przeprowadzonej kategoryzacji kwaterodawca otrzymuje tablicę rekomendacyjną, zależnie od otrzymanej kategorii lub specjalizacji, którą powinien umieścić w miejscu widocznym dla gości. Dodatkowo otrzymuje certyfikat:



Kategoria jest przyznawana na cztery lata i przez ten czas muszą być zachowane wszystkie parametry danej kategorii. W celu sprawdzenia, czy zachowane są wymagania odpowiadające przyznanej kategorii przewiduje się możliwość dokonania inspekcji kontrolnych.

Zgodnie z umową zawartą między FFTW „GG” a kwaterodawcą po zakończeniu ważności kategoryzacji właściciel obiektu zobowiązany jest do usunięcia tablicy rekomendacyjnej. Jest to bardzo istotny element umowy wpływający na wizerunek obiektów skategoryzowanych. Wisząca na obiekcie tablica z nieważną rekomendacją wprowadza w błąd klientów, ponieważ zastane warunki mogą nie być adekwatne do uwidocznionej kategorii. Po czterech latach mogą nastąpić duże zmiany z reguły na minus i z tego względu część usługodawców nie ponawia kategoryzacji.

5. Korzyści wynikające z posiadania obiektu skategoryzowanego.

W ciągu czterech ostatnich lat liczba turystycznych obiektów noclegowych na wsi wzrosła o **37%**. Razem w Polsce jest ponad 7 800 kwater agroturystycznych, według danych z Ewidencji Obiektów Turystycznych prowadzonych przez urzędy gmin.

Dane uzyskane na podstawie badań przeprowadzonych na próbie 3,8 tys. gospodarstw agroturystycznych.¹²

Wyszczególnienie	Gospodarstwa agroturystyczne	Pozostałe obiekty
Liczba obiektów na 100 km ²	1,2	4,2
Średnia wielkość obiektu (liczba miejsc noclegowych)	9	53
Liczba turystów korzystających z 1 obiektu w ciągu roku, w tym turystów zagranicznych	68 2 (3,1%)	1 793 401 (22,4%)

¹² http://agro.travel/pl/niezbednik/zwiedzajacego/materialy_z_konferencji/ - Rola gospodarki turystycznej w Polsce na tle trendów światowych Tomasz Jędrzejczak - Podsekretarz Stanu w Ministerstwie Sportu i Turystyki

Średnia długość pobytu turysty polskiego (w dniach)	4,8	3,8
Średnia długość pobytu turysty zagranicznego (w dniach)	5,4	3,4
Stopień wykorzystania miejsc noclegowych (%)	13	34

Na podstawie tych badań należy stwierdzić, iż wykorzystanie miejsc noclegowych w 13% nie zapewni nawet w ciągu 10 lat zwrotu nakładów na przygotowanie obiektu pod wynajem przez turystów. Warunkiem zwiększenia stopnia wykorzystania bazy noclegowej jest wzrost jej konkurencyjności. Jednym z czynników podniesienia konkurencyjności jest kategoryzacja, która pozwoli wyróżnić obiekt spośród wielu innych prowadzących podobne usługi. Korzyści dla kwaterodawcy wynikające ze skategoryzowania obiektu:

1. wymogi kategoryzacyjne jako fundament budowania oferty o wysokiej jakości;
2. nobilitacja gospodarstwa z przynależności do grupy obiektów markowych;
3. umieszczanie tablic rekomendacyjnych: **Wypoczynek na wsi** lub **Wypoczynek u rolnika**, wyróżniających obiekt na danym terenie;
4. możliwość zamieszczenia logo PFTW „GG” na własnych materiałach promocyjnych;
5. możliwość udziału w akcjach promocyjnych PFTW „GG” – targi, pikniki, imprezy plenerowe;
6. bezpłatna promocja oferty w katalogach polskich i obcojęzycznych;
7. zamieszczenie oferty na stronie internetowej www.agritourism.pl w wersji angielskiej;
8. możliwość promocji na rynkach zagranicznych;
9. wzrost sprzedaży oferty;
10. wzrost konkurencyjności oferty w miejscowości, kraju i zagranicą;
11. profesjonalne doradztwo inspektorów w zakresie podnoszenia jakości usług, urzędzenia wewnątrz, zagospodarowania terenu.

W chwili obecnej rynek usług turystyki wiejskiej jest bardzo bogaty. Ilość obiektów agroturystycznych i turystyki wiejskiej jest tak duża, że trudno dokonać trafnego wyboru. Skategoryzowane obiekty ułatwiają podjęcie właściwej decyzji i gwarantują swoim klientom odpowiednio wysoką jakość usług, dzięki czemu pobyt w takim gospodarstwie będzie dawał pełną satysfakcję z wyboru. Najważniejsze korzyści dla klienta to:

- gwarancja oczekiwanego standardu bazy noclegowej i oferowanych usług
- satysfakcja z komplementarnej oferty, skutkująca chęcią powrotu
- standaryzacja - powtarzalność elementów oferty i jakości usług w kwaterach
- możliwość porównania ofert wg obiektywnych kryteriów
- przejrzystość ofert dzięki strukturze informacyjnej na portalu www.agroturystyka.pl i łatwość wyszukiwania ofert wg wybranych kryteriów
- świadomość możliwości złożenia reklamacji do Federacji
- możliwość dochodzenia roszczeń z tytułu niedotrzymania przyjętych kryteriów
- platforma współpracy w relacji klient-kwaterodawca dzięki jasnym i zapisanym kryteriom kategoryzacyjnym oraz znanym procedurom odwoławczym

- możliwość skorzystania z oferowanych usług dodatkowych: pieczenie chleba, uroczystości okazjonalne, pakiety dla samotnych, oferty dla: rodzin z dziećmi, wędkarzy, grzybiarzy itp.

III. Wymagania stawiane kwaterom wiejskim w oparciu o system kategoryzacji.

1. Ogólne: dotyczące obiektu i podstawowych usług świadczonych w obiekcie.

Opracowane przez PFTW „GG” przejrzyste kryteria oceny wiejskiej bazy noclegowej służą przyznaniu odpowiedniej kategorii oraz wpływają na podnoszenie jakości usług świadczonych przez kwaterodawców, zgodnie z oczekiwaniami turystów. Utrzymanie określonego poziomu usług obowiązkowych w danej kategorii kreuje pozytywny wizerunek obiektu. Kryteria kategoryzacyjne PFTW „GG” są jedynym instrumentem kontroli jakości w turystyce wiejskiej i agroturystyce.

Ocenię podlegają:

- cechy kwatery (wymagania ogólne, infrastruktura techniczna, usługi i infrastruktura mająca wpływ na komfort pobytu gości, urządzenia rekreacyjne),
- pokoje gościnne,
- samodzielne jednostki mieszkalne,
- węzły higieniczno-sanitarne.

Każda z grup może otrzymać od najniższej kategorii: 1 słońeczko, do najwyższej: 3 słońeczka. W podsumowaniu obiekt jako całość otrzymuje najniższą kategorię z wymienionych 4 grup. Przykład: ocena w grupie A – 3 słońeczka, w grupie D – 2 słońeczka, natomiast grupę B czyli pokoje gościnne oceniono na 1 słońeczko. Cały obiekt otrzymuje kategorię 1 słońeczko.

Kategoryzacja polega na zwiększaniu wymogów wraz ze wzrostem kategorii. Spełnienie wszystkich wymaganych kryteriów niższej kategorii pozwala przejść do wyższej kategorii.

W poniższych formularzach znak **X** – oznacza element obowiązkowy w danej kategorii, a brak danego elementu skutkuje nie nadaniem kategorii. **Pusta rubryka** – nie jest wymagane w tej kategorii.

Cechy kwatery - wymagania ogólne.

Wymagania ogólne		kategoria *	kategoria **	kategoria ***
1	Ubezpieczenie OC od działalności turystycznej			X
2	Spełnienie wymagań ogólnego bezpieczeństwa	X	X	X
3	Ogólna instrukcja przeciwpożarowa w widocznym miejscu	X	X	X
4	Dane kontaktowe do gospodarza w widocznym miejscu	X	X	X
5	Regulamin pobytu na kwaterze			X
6	Apteczka. Ulotka informacyjna na temat usług zdrowotnych w okolicy		X	X

7	Widoczny cennik usług			X
8	Brak negatywnego oddziaływania lub dokuczliwość otoczenia	X	X	X

Wyjaśnienia:

1. Ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej zapewnia ochronę ubezpieczeniową w razie wyrządzenia szkody osobom trzecim, zarówno w mieniu, jak i na osobie, w związku z prowadzeniem działalności turystycznej lub posiadaniem mienia. Ubezpieczenie turystów mimo, że jest wymagane dopiero w najwyższej kategorii 3 słoneczkach, to jednak kwaterodawca powinien usługi ubezpieczać dla własnego bezpieczeństwa i komfortu gości, którzy w dochodzeniu roszczeń będą kontaktować się z ubezpieczycielem.

2. Ogólne bezpieczeństwo jest wymagane od najniższej kategorii jednego słoneczka i dotyczy wszelkich zabezpieczeń typu: balustrady na balkonach, schodach, zabezpieczone wejście na schody przed małymi dziećmi, poręcz. Często spotykanym błędem, to poręcz kończąca się np. na przedostatnim stopniu - stwarzają ogromne zagrożenie szczególnie przy oświetleniu minutowym. Balustrady ozdobne po których dziecko wchodzi, jak po drabinie lub zbyt szerokie przesłasy są zagrożeniem dla małych dzieci. Ważna jest czystość środowiska mającego wpływ na zdrowie.

3. W każdym obiekcie powinna znajdować się sprawna gaśnica i koc gaśniczy. Szczególne środki ostrożności powinny być zachowane w budynkach drewnianych. Czujniki ognia i dymu możemy już zainstalować bezprzewodowo, więc nie wymaga to dużych nakładów i remontu.

4. Dane kontaktowe gospodarza wywieszać należy w widocznym miejscu. W obliczu dużego zagrożenia zachowania ludzi bywają irracjonalne. Rzucająca się w oczy informacja pozwoli podjąć szybką decyzję.

5. Regulamin pobytu w kwaterze wymagany jest w najwyższej kategorii trzech słoneczek. Stosowany może być i w niższych kategoriach. Uporządkowuje relacje klient – kwaterodawca. Przykład regulaminu dostępny jest na stronie www.wbn.agroturystyka.pl w zakładce porady prawne i podatkowe – Przykłady umów i regulaminów.

6. W domu powinna być apteczka wyposażona w podstawowe leki oraz informacja na temat usług medycznych. W razie potrzeby należy udzielić gościom pełnej informacji i pomocy.

7. Cennik usług oferowanych w kwaterze (podstawowych i dodatkowych) zapewnia gościom bezpieczeństwo pod względem formalnym. Turysta ma pewność, iż cena nie zmieni się w trakcie pobytu.

8. Ważne: przy nowopowstających obiektach należy dokładnie przestudiować plan zagospodarowania przestrzennego w gminie, aby sprawdzić, czy np. działka znajdująca się obok nie jest przeznaczona na uciążliwą dla turysty działalność gospodarczą: skład złomu, fermy kur itp. W pobliżu kwatery nie mogą znajdować się obiekty, które uciążliwym hałasem, wytwarzanym zapachem lub widokiem zakłócają pobyt w kwaterze.



Infrastruktura techniczna.

Poniższe wymagania dotyczą zewnętrznego oznakowania kwatery, jej wyglądu oraz udogodnień poprawiających komfort pobytu w kwaterze.

Infrastruktura techniczna		*	**	***
1.	Zadaszenie nad głównym wejściem		X	X
2.	Utwardzona nawierzchnia pieszego dojścia do obiektu noclegowego	X	X	X
3.	Wyznaczone miejsce na środki lokomocji gości		X	X
4.	Oświetlenie zewnętrzne nad głównym wejściem do budynku	X	X	X
5.	Oświetlenie zewnętrzne przy bramie wjazdowej			X
6.	Oznakowanie na budynku lub podwórzu	X	X	X
7.	Oznakowanie pokoi/SJM	X	X	X

Infrastruktura techniczna, to elementy zewnętrzne kojarzące się z pierwszym wrażeniem gościa przyjeżdżającego, szczególnie po raz pierwszy.

1. Zadaszenie nad głównym wejściem wymagane jest od 2 słoneczek. Poprawia to komfort przyjmowania gości szczególnie w deszczowe dni.

2. Istotną sprawą jest utwardzenie drogi dojścia do obiektu. Oczywiście nie musi być to dokładnie ułożona kostka na podwórku, ale może być to naturalny kamień, żwir łatwo odprowadzający wodę czy też dobrze zaimpregnowane drewno lub chodnik. Jest to istotny element dający gościom poczucie komfortu.

3. Wyznaczone miejsce na środki lokomocji gości wymagane jest od 2 słoneczek. Może być to dobrze utwardzony trawnik lub inne miejsce, które nie musi być strzeżone czy monitorowane. Dlatego nie używamy słowa parking.

4. Bardzo ważnymi elementami są: oznakowanie na drodze dojazdowej i w samym gospodarstwie. Dobre oznakowanie i oświetlenie ułatwia dojazd szczególnie o zmroku i w nocy. Jest ono szczególnie ważne, jeśli gospodarstwo położone jest z dala od drogi głównej. Na budynkach dobrze jest montować lampy z czujnikami ruchu. Jest to oszczędność energii i goście nie muszą szukać kontaktów.

5. Każdy pokój powinien posiadać numer lub nazwę umieszczoną na drzwiach wejściowych do pokoju lub SJM. Numer powinien być umieszczony także na breloczku przy kluczach.

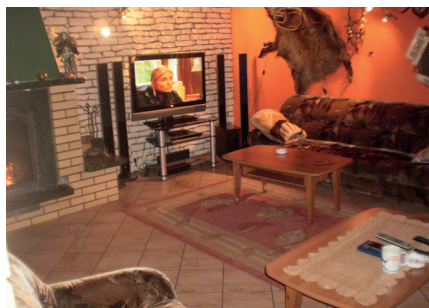


Usługi mające wpływ na komfort pobytu gości.

Usługi	*	**	***
Dostęp do telewizora	X	X	X
Radio dostępne na życzenie			X
Dostęp do pralki			X
Dostęp do urządzeń umożliwiających przygotowanie gorących napojów przez gości	X	X	X
Dostęp do lodówki	X	X	X
Dostęp do telefonu w nagłych przypadkach	X	X	X
Dostęp do żelazka i deski do prasowania	X	X	X
Dostęp do Internetu w określonych godzinach		X	
Sieć Wi-Fi .			X
Dostęp do folderów, map, przewodników turystycznych o okolicy	X	X	X

W usługach mających wpływ na komfort pobytu gości zwracamy uwagę na elementy znajdujące się wewnątrz budynku i mające duży wpływ na jakość spędzania wolnego czasu. Mamy kilka elementów potrzebnych gościom codziennie, takich jak:

1. Miejsce ogólnodostępne dla gości, gdzie można oglądać program telewizyjny. Nie jest wymagany telewizor w każdym pokoju.
2. Radio na życzenie gości musimy udostępnić w kategorii 3 słoneczka.
3. W 3 słoneczkach mamy obowiązek na prośbę gości udostępnić pralkę lub samemu zaferować usługę.



4. We wszystkich kategoriach wymagany jest czajnik bezprzewodowy umożliwiający gościom bez skrępowania przygotowanie gorącego napoju o każdej porze. Nie jest wymagany w każdym pokoju, ale w pomieszczeniu ogólnodostępnym przez całą dobę. To samo dotyczy korzystania z lodówki, żelazka i deski do prasowania. Są w sklepach dostępne bardzo praktyczne deski, które można zawiesić w szafie na ubrania.

5. Dostęp do Internetu w określonych godzinach wymagany jest od 2 słoneczek wzwyż. W tym wypadku gospodarz ma obowiązek udostępniać gościom możliwości dostępu do sieci w określonych godzinach, a w 3 słoneczkach wymagana jest sieć Wi-Fi, aby goście swobodnie mogli korzystać bez względu na porę dnia w całym obiekcie lub w wyznaczonych miejscach, w których jest dostęp do sieci.

6. W każdej kategorii wymagany jest dostęp do folderów, map, przewodników turystycznych o okolicy. Gospodarz powinien posiadać informacje o okolicznych atrakcjach, imprezach turystycznych.

Infrastruktura wypoczynkowa mająca wpływ na komfort pobytu gości.

Infrastruktura wypoczynkowa	*	**	***
Zieleń ozdobna lub ogród	X	X	X
Grill lub miejsce na ognisko	X	X	X
Altana, wiata, zadaszenie lub parasole			X
Jadalnia lub aneks jadalny dla gości			X
Pokój lub ANEKS wypoczynkowy dla gości			X
Stoliki i ławeczki		X	X

Urządzone miejsca wypoczynkowe w pomieszczeniach oraz w ogrodzie to infrastruktura mająca wpływ na komfort pobytu gości.

1. Zieleń i zagospodarowane miejsca w ogrodzie to ważny element wypoczynku na powietrzu. Zadaszone miejsca umożliwiają relaks nawet w deszczowe dni, ale też chronią przed słońcem. Wskazane są proste, ale wykonane z naturalnych materiałów urządzenia. Nawet na mniejszych powierzchniach można zaprojektować funkcjonalne miejsca wypoczynku dla dorosłych czy dzieci. Warto brać pod uwagę specjalizację usług i od początku pod tym kontem urządzać ogród, podwórkę itp.



2. W 3 słoneczkach wymagane są takie elementy jak: altany wiata, parasole czyli zacienione miejsce wypoczynku dla gości z miejscami do siedzenia. Dobrym rozwiązaniem są murowane grille postawione obok zadaszonej wiaty.

3. W 3 słoneczkach wymagany jest pokój lub aneks wypoczynkowy dla gości, czyli pomieszczenie ogólnodostępne, w którym niezależnie od pory dnia mogą przebywać goście wypoczywający w obiekcie.

Urządzenia rekreacyjne.

Urządzenia rekreacyjne	*	**	***
(ilość)	2	3	4
Tenis stołowy			
Kort tenisowy			
Basen			
Kijki Nordic walking			
Huśtawki lub hamak			
Kajaki			
Wędki			
Rowery			
Narty			
boisko do siatkówki			
boisko do piłki nożnej			
boisko do badmintonu			
Inne			

Ilość urządzeń rekreacyjnych jest wymagana w zależności od kategorii. Minimum usługodawca powinien oferować 2 urządzenia a w 3 słończkach minimum 4.

Mówiąc o boisku do siatkówki czy do piłki nożnej mamy na myśli mini boiska, ponieważ mało jest gospodarstw mających miejsce na pełnowymiarowe boiska. Warto wyznaczyć miejsce na gry zespołowe oraz teren do gry w badmintonu. Mało miejsca a bardzo dużo gier można zaproponować gościom instalując np. kosz do koszykówki. Najlepiej usytuować go na takiej wysokości, aby mniejsze dzieci też mogły brać udział w zabawie.



2. Standardy dla poszczególnych kategorii bazy noclegowej.

Dla celów kategoryzacyjnych bazy noclegowej, ocenie poddane zostają pokoje gościnne, wężły higieniczno – sanitarne (whs) i samodzielne jednostki mieszkalne. WHS-y zostały do

oceny wydzielone, ponieważ nie wszystkie pokoje są z łazienkami. Wpływa to w sposób oczywisty na standard obiektu oraz na kategorię. Nawet najlepiej wyposażony pokój bez dostępu do whs-u nie może otrzymać najwyższej kategorii 3 słoneczek.

2.1. Pokoje gościnne

Pokój gościnny to pokój znajdujący się w budynku mieszkalnym położonym w obrębie gospodarstwa, stanowiący podstawowy rodzaj bazy noclegowej i pełniący funkcję sypialni dla 1- 6 osób z dostępem do łazienki i WC.

BAZA NOCLEGOWA POKOJE GOŚCINNE	*	**	***
pokój 1 – osobowy m ²	6	8	10
pokój 2 – osobowy m ²	8	10	14
pokój 3 – osobowy m ²	10	14	16
pokój 4 – osobowy m ² + 3 m na każdą osobę	12	15	20
pokój 5 - osobowy	15	18	
pokój 6 - osobowy	18		
Liczba osób w pokoju	6	5	4
Łóżko jednoosobowe o min. wym. materaca 80 x 190 cm	X		
Łóżko dwuosobowe o min. wym. materaca 120 x190	X		
Łóżko jednoosobowe o min. wym. materaca 90x 200 cm		X	X
Łóżko dwuosobowe o min. wym. materaca 140x 200 cm		X	X
Jakość łóżek materacy	1	2	3
Oświetlenie dostosowane do wielkości pokoju	X	X	X
Nocny stolik lub półka przy każdym łóżku	X	X	X
Lampka nocna przy każdym miejscu noclegowym	X	X	X
Szafa garderobiana, lub równoważnik szafy, min.3 wieszaki na osobę	X	X	X
Stół, ława lub stolik - <i>Stoliki są dostosowane wysokością do miejsc siedzących</i>	X	X	X
Miejsce do siedzenia dla każdej osoby	X	X	X
Lustro (umożliwiające obejrzenie połowy sylwetki)	X	X	X
Pościel zgodna z liczbą miejsc noclegowych - <i>Kołdra lub dwa koce, poduszka, poszwa, poszewka na poduszkę, prześcieradło</i>	X	X	X
Ręcznik o wymiarach min. 40x80 cm - zgodne z liczbą miejsc noclegowych	X	X	X
Pojemnik na śmieci niepalny lub trudnopalny	X	X	X
Zasłony okienne zaciemniające - <i>Zasłony, żaluzje, rolety</i>	X	X	X

Drzwi pełne z możliwością zamykania na klucz	X	X	X
Wieszak na wierzchnią odzież	X	X	X
Poziom czystości estetyki w pokoju (w skali 0-3)	1	2	3
Stan pokrycia ścian w pokoju (w skali 0-3)	1	2	3
Stan pokrycia podłóg w pokoju (w skali 0-3)	1	2	3
Stan mebli oraz wyposażenia w pokoju (w skali 0-3)	1	2	3
Elementy dekoracyjne (w skali 0-3)	1	2	3
pokój posiada dostęp do WHS wspólnego z innymi pokojami	3	2	
Pokój posiada samodzielny WHS z wejściem z korytarza		X	
Pokój posiada samodzielny WHS z wejściem z pokoju -			X

1. O kategorii pokoju decyduje w dużym stopniu powierzchnia pokoju. Dla osób planujących budowę bądź rozbudowę bazy noclegowej oraz osób planujących kategoryzację obiektu ważna jest informacja na temat mierzenia powierzchni pokoju. Ostatnio bardzo modne są mocno spadziste dachy i na piętrach pokoje z tzw. „wykuszami”. Okazują się one bardzo niewygodne dla turysty, szczególnie przy dłuższych pobytach. Powierzchnia podłogi jest duża, ale wartość użytkowa bardzo mała.

2. Informacja dotycząca pomiaru pomieszczeń: w mieszkaniach ze skośnym sufitem zaczynającym się powyżej wysokości 2,20 liczy się 100 % powierzchni, od wysokości 1,40 m do 2,20 m liczy się 50 %, a poniżej 1,40 m wysokości pomieszczenia nie wlicza się do powierzchni pokoju. Wszystkich pomiarów należy dokonywać z dokładnością do 0,1 m kw. Przykładowo: powierzchnia podłogi w pokoju ma 20 m². Po odliczeniu skosów powierzchnia pokoju wynosi 7,5 m² i w 3 słończkach może to być tylko pokój 1-osobowy. Tak małe powierzchnie otrzymujemy, gdy murłata położona jest na stropie, a dach jest nie za wysoki.

3. W pokojach gościnnych zwracamy uwagę na jakość materacy oraz ich wielkość: dwuosobowe o min. wym. materaca 140x 200 cm, jednoosobowe o min. wym. materaca 90x 200 cm. W kategorii 1 słończko dopuszczalne są materace: dwuosobowe o min. wym. materaca 120x 190 cm, jednoosobowe o min. wym. materaca 80x 190 cm.

4. Przy każdym łóżku powinien znajdować się stolik nocny lub półka umożliwiająca odłożenie np. książki przed snem.

5. W pokoju zawiesić należy lustro umożliwiająca obejrzenie połowy sylwetki.

6. Wieszak na wierzchnią odzież jest elementem podstawowym wyposażenia pokoju.

7. Lampki nocne dla każdej osoby powinny umożliwiać czytanie w pozycji leżącej. Często zdarza się, iż lampek w pokoju jest wystarczająca ilość, ale usytuowanie ich w nogach łóżka świadczy o braku zrozumienia funkcji, jaką powinny one spełniać. Najwygodniejsze są lampki nocne tzw. reflektorki, które mocujemy na stałe a światło możemy kierować w dowolnym kierunku i nie przeszkadza ono współlokatorom. UWAGA: przy zakupie należy sprawdzać, czy nie nagrzewają się klosze, szczególnie metalowe, ponieważ mogą one poparzyć. Zwracamy też uwagę, czy nie wymagają uziemienia.

8. Większość wyposażenia w pokoju określamy „JEST” - X, nie ma pustych miejsc. Puste miejsce oznacza też, iż dany element nie jest wymagany w danej kategorii.

9. Zdarza się, iż ze względu na małą powierzchnię pokoju, nie ma w nim stołu. Przy małych pokojach dobrym rozwiązaniem są stoły przy ścianach, opuszczane. Brak stołu lub stolika nie pozwoli nadać pomieszczeniu kategorii. Nie zastąpią go stoły w pomieszczeniach ogólnych, ponieważ nie wszystkie czynności (praca na laptopie, pisanie listu itp.) gość chce wykonywać w obecności innych osób.

10. W pokoju powinny znajdować się krzesła lub fotele dostosowane wysokością do stołu lub stolika. Ilość miejsc do siedzenia powinna zgodna z ilością osób w pokoju, jednak nie więcej niż 4 na pokój w pokojach wieloosobowych.

11. Wymagane są też drzwi pełne, które tłumią hałasy. Poza tym przez oszklone drzwi światło zapalane na korytarzu przez innych użytkowników przeszkadza osobom śpiącym. Drzwi bez uszczelek, ze szparami między podłogą a drzwiami są utrapieniem wypoczywających, ponieważ wbrew swojej woli muszą uczestniczyć w nocnym życiu współlokatorów. Jeśli do tego dołożymy skrzypiące, niewygodne łóżka, to wypoczynek jest daleki od oczekiwanego komfortu.

12. Ręczniki obowiązują we wszystkich kategoriach, ale w 3 słońceczkach wymagane też ręczniki kąpielowe.



13. Zastłony okienne powinny zaciemniać pokój, najmniej światła przepuszczają żaluzje, natomiast rolety winny mieć odpowiedni materiał.

14. Wyróżniamy:

- pokoje z łazienkami – są to pokoje z bezpośrednim wejściem do łazienki
- pokoje ze wspólną łazienką dla kilku pokoi, ale liczba osób do jednej łazienki nie może przekraczać 8. Jeśli jest to łazienka wspólna z gospodarzami to wliczamy również ilość członków rodziny.
- pokój z łazienką w korytarzu. Goście otrzymują klucz do przypisanej im łazienki.

15. WAŻNE: 3 słońceczek nie może otrzymać obiekt, w którym choćby jeden pokój nie był z łazienką z wejściem z pokoju. Nawet łazienka przypisana do pokoju, a znajdująca się na korytarzu nie daje pełnego komfortu wypoczywającym.

16. Mamy też elementy oceniane punktowo od 1- 3. Dotyczy to m.in. poziomu czystości i estetyki w pokoju , stanu pokrycia ścian w pokoju, stanu pokrycia podłóg w pokoju, stanu mebli i wyposażenia w pokoju oraz elementów dekoracyjnych, ponieważ tych elementów nie możemy określić „tak” lub „nie”.

17. Goście muszą otrzymać klucz od pokoju i drzwi zewnętrznych, aby mogli swobodnie korzystać z wypoczynku.

18. Istotną sprawą jest ogrzewanie pokoju. Wymagana ustawowo temperatura 18^o C rzadko zadawala turystów. Należy zwrócić na to szczególną uwagę wiosną po zakończonym okresie grzewczym. Jeśli chcemy przyjmować gości, to należy tak sobie wykalkulować ceny, aby móc dogrzezać pomieszczenia. Sytuacje takie zdarzają się również latem, kiedy panuje przez dłuższy czas pogoda deszczowa i zimna.

Węzły higieniczno-sanitarne (WHS)

WHS to pomieszczenie przeznaczone do wykonania zabiegów higieniczno-sanitarnych czyli łazienka.

WHS – musi posiadać kabinę prysznicową (zalecana ze względu na oszczędność wody) lub wannę, umywalkę i WC. Może być w jednym pomieszczeniu lub w dwóch czy 3 pomieszczeniach, np. oddzielne WC, prysznic, umywalka. Takie rozwiązanie jest bardzo dobre, jeśli do jednej łazienki przynależy więcej pokoi.

Wymagania dla WHS	*	**	***
Liczba osób przypadających na jeden węzeł higieniczno-sanitarny	8	6	4
Bieżąca woda oraz ciepła woda przez całą dobę	X	X	X
Stan techniczny wyposażenia (w skali 0-3)	1	2	3
Poziom czystości/estetyki (w skali 0-3)	1	2	3
Dostępność dla ilości pokoi (maks. liczba)	3	2	1
Natrysk/Wanna	X	X	X
Półka na mydło przy wannie lub w kabinie natryskowej	X	X	X
Umywalka	X	X	X
Błat lub półka przy umywalce	X	X	X
WC	X	X	X
Papiernica - <i>Wieszak lub półka z papierem toaletowym</i>	X	X	X
Wieszaki na ręczniki, wieszaki ściennie na odzież - <i>Dobrej jakości wieszaki przygotowane odpowiednio dla każdego z gości</i>	X	X	X
Lustro	X	X	X
Boczne lub górne oświetlenie lustra	X	X	X
Uniwersalne gniazdko elektryczne z osłoną (zalec. z wyłącznik. różnicowo-prądowym)	X	X	X
Pojemnik na śmieci niepalny lub trudnopalny	X	X	X
Dozownik płynnego mydła lub mydła jednorazowe	X	X	X
Ręczniki papierowe (w pokoju z łazienką dopuszczalne z tkaniny)	X	X	X

Ścierka do podłogi	X	X	X
Szklanka/kubek	X	X	X
Poręcz przy WC, natrysku/wannie			X
Zamknięcie WHS od wewnątrz	X	X	X

Najczęstsze błędy przy urządzeniu WHS:

1. Zbyt duża ilość osób do jednej łazienki. W kategorii 3 słoneczka nie może być więcej niż 4 osoby.

2. Brak oświetlenia nad lustrem lub po bokach lustra. Światło musi padać na twarz, a nie na tył głowy. Bez dobrego oświetlenia mężczyzna się nie ogoli, a kobieta nie zrobi makijażu. Natężenie światła powinno pozwolić na wykonanie zabiegów higienicznych.

3. Małe lustra uniemożliwiają wykonywanie zabiegów higienicznych osobom wysokim, a zbyt wysoko zawieszone utrudniają osobom o niskim wzroście. Duże lustro zapewnia wygodny dostęp każdej osobie.



4. Brak wygodnej półki pod lustrem lub obok na kosmetyki.

5. Wieszaki na ręczniki małe i kąpielowe - brak lub mała liczba, często na przyłepce, nie trwałe, plastikowe, brak możliwości powieszenia podomki. Jest to szczególnie uciążliwe, gdy łazienka jest wspólna z innymi pokojami.

6. Brak półek na kosmetyki przy prysznicu.

7. W 3 słoneczkach wymagane są uchwyty przy prysznicu, zabezpieczające przed poślizgnięciem.

8. Brak kubków pod lustrem na pastę do zębów, szczoteczki. Ilość kubków powinna odpowiadać ilości osób. Stosowane są kubki jednorazowe, ale takie wyposażenie nie wspiera ochrony środowiska.

9. Brak prawidłowej wentylacji i środków dezynfekujących.

10. Ważnym elementem są umywalki, które powinny być w miarę duże i z możliwością odstawienia kosmetyków.

11. Gniazdko bez osłony mogą przyczynić się do porażenia prądem.

12. Notoryczny brak ścierek do podłogi nie pozwala na utrzymanie czystości i bezpieczeństwa.

13. Brak dozownika płynnego mydła powoduje straty, ponieważ ze względów higienicznych nie dajemy kostek mydła już używanych.

2.2. Samodzielne Jednostki Mieszkalne (SJM) – mieszkania wakacyjne

Samodzielną jednostką mieszkalną może być mieszkanie wakacyjne, dom, domek letniskowy. Mieszkanie zwane kawalerką można nazwać najmniejszą samodzielną jednostką mieszkalną spełniającą kryteria jednego słońca, ponieważ posiada część kuchenną, sypialną, wypoczynkową i oddzielny whs (łazienkę z wc).

Samodzielną jednostką mieszkalną składa się z nie więcej niż 3 sypialni, pokoju wypoczynkowego, niezależnej łazienki i WC, kompletnie wyposażonej kuchni lub aneksu kuchennego, umożliwiającego przygotowywanie posiłków. Obiekt wynajmowany jest w całości jednej rodzinie lub znanej sobie grupie osób. Wejście do SJM musi być niezależne. SJM jest kategoryzowane łącznie z łazienką.

Kategoria w SJM jest w dużej mierze zależna od powierzchni i ilości pomieszczeń. W wyższej kategorii wymagane są minimum dwa pomieszczenia plus WHS.

Wymagania w zakresie powierzchni, ilości pomieszczeń oraz wyposażenia	*	**	***
Typ SJM (mieszkanie, dom)			
Numer SJM			
Drzwi pełne zamykane na klucz do SJM	X	X	X
Powierzchnia ogólna dla 4 osób (plus 3m ² na kolejną osobę)	30	35	40
Jedno pomieszczenie: część sypialnia, aneks wypoczynkowy i kuchenny plus WHS jako osobne pomieszczenie	X		
Minimum dwa pomieszczenia (sypialnia z aneksem wypoczynkowym lub kuchennym, lub sypialnia i pokój wypoczynkowy z aneksem kuchennym) plus WHS		X	X
Kuchnia lub aneks kuchenny	X	X	X
Pokój wypoczynkowy lub aneks wypoczynkowy	X	X	X
Ilość sypialni			
Sypialnia	*	**	***
Numer pokoju SJM			
Liczba osób	6	5	4
Łóżko jednoosobowe o min. wym. materaca 80 x 190 cm (wpisz ilość):	X		

Łóżko dwuosobowe o min. wym. materaca 120 x190 (wpisz ilość)	X		
Łóżko jednoosobowe o min. wym. materaca 90x 200 cm (wpisz ilość):		X	X
Łóżko dwuosobowe o min. wym. materaca 140x 200 cm (wpisz ilość)		X	X
Nocny stolik lub półka przy każdym łóżku	X	X	X
Lampka nocna przy każdym miejscu noclegowym	X	X	X
Pościel zgodna z liczbą miejsc noclegowych	X	X	X
Ręcznik o wymiarach min. 40x80 cm - zgodne z liczbą miejsc noclegowych	X	X	X
Zastawy okienne zaciemniające (lub żaluzje, okiennice)	X	X	X
Pozostałe wymagania dla wyposażenia SJM			
Stół (normalnej wysokości) i krzesła w liczbie odpowiedniej do ilości osób	X	X	X
Mebłe wypoczynkowe (fotele, kanapa)		X	X
Lustro (umożliwiające obejrzenie połowy sylwetki)	X	X	X
Szafa garderobiana, lub wnęka (równoważnik szafy), min.3 wieszaki na osobę	X	X	X
Ręczniki kąpielowe stosownie do ilości miejsc		X	X
Kuchenka	X	X	X
Lodówka	X	X	X
Sztućce, talerze, szklanki - zgodne z liczbą osób	X	X	X
Jednolita zastawa stołowa			X
Garnki, patelnie, czajnik	X	X	X
Kosz na odpadki – OPISANY	X	X	X
Deski do krojenia	X	X	X
Otwieracz do butelek i puszek	X	X	X
Ściereczki	X	X	X
Szafka na naczynia	X	X	X
Błat lub stół przygotowawczy	X	X	X
Ekspres do kawy			X
Odpowiednie środki i sprzęt czyszczący	X	X	X
Ilość WHS- wpisywane przez inspektora			
Numer SJM WHS - wpisywane przez inspektora			

Liczba osób przypadających na jeden węzeł higieniczno-sanitarny	8	6	4
Bieżąca woda oraz ciepła woda przez całą dobę	X	X	X
Natrysk/Wanna	X	X	X
Półka na mydło przy wannie lub w kabinie natryskowej	X	X	X
Umywalka	X	X	X
Blat lub półka przy umywalce	X	X	X
WC	X	X	X
Papiernica (wieszak lub półka z papierem toaletowym)	X	X	X
Wieszaki na ręczniki, wieszaki ściennie na odzież	X	X	X
Lustro	X	X	X
Boczne lub górne oświetlenie lustra	X	X	X
Uniwersalne gniazdko elektryczne z osłoną (zalec. z wyłącznik. różnicowo-prądowym)	X	X	X
Pojemnik na śmieci niepalny lub trudnopalny	X	X	X
Dozownik płynnego mydła lub mydła jednorazowe	X	X	X
Ręczniki papierowe (w pokoju z łazienką dopuszczalne z tkaniny)	X	X	X
Ścierka do podłogi	X	X	X
Szklanka/kubek	X	X	X
Poręcz przy WC, natrysku/wannie			X
Zamknięcie WHS od wewnątrz	X	X	X
Poziom czystości estetyki (w skali 0-3)	1	2	3
Stan pokrycia ścian (w skali 0-3)	1	2	3
Stan pokrycia podłóg (w skali 0-3)	1	2	3
Stan mebli wyposażenia (w skali 0-3)	1	2	3
Elementy dekoracyjne (w skali 0-3)	1	2	3

1. Jak sama nazwa wskazuje SJM – Samodzielna Jednostka Mieszkalna, to pomieszczenia mogące znajdować się też w budynku gospodarzy, ale muszą mieć oddzielne wejście zamknięte na klucz.

2. W SJM powierzchnię obliczamy łącznie z kuchnią, sypialniami, korytarzami i łazienką.

3. Kategoria takiego obiektu zależy od ilości pomieszczeń oraz ilości osób przypadających na 1 łazienkę. Nawet doskonale wyposażony dom dla 8 osób, jeśli będzie miał 1 łazienkę, to otrzyma tylko kategorię 1 słońce. Ocena wynika z komfortu: 8 osób do jednej łazienki, razem z WC, to zbyt dużo. Jedna osoba rano korzysta z łazienki minimum 20 minut, mnożymy to przez 8 osób. Wy-

chodzi nam 160 minut, czyli prawie 3 godziny musi czekać na skorzystanie z łazienki ostatnia osoba. Tego czasu oczekiwania nie wynagrodzi turyście nawet największy telewizor i najwygodniejszy fotel.

4. W SJM-e, tak jak w pokojach im wyższa kategoria, tym większe wymagania nie tylko w jakości ale i w ilości.

5. Układ pomieszczeń do kategorii 2 lub 3 słoneczka w SJM –e może być różny np.:

- sypialnia + aneks kuchenny + aneks jadalny + WHS (łącznie 2 pomieszczenia);
- 2 sypialnie + aneks kuchenny + aneks wypoczynkowo-jadalny + WHS (łącznie 3 pomieszczenia);
- sypialnia + kuchnia + pokój wypoczynkowy + WHS (3 pomieszczenia);

WAŻNE: do ilości pomieszczeń nie zalicza się WHS.

6. Środki czystości powinny być w kuchni i łazience. Gospodarz nie ma obowiązku sprzątania, chyba że uzgodniono to w warunkach rezerwacji.



7. Podobnie jak w pokojach gościnnych mamy też elementy oceniane punktowo od 1- 3. Dotyczy to m.in. poziomu czystości i estetyki, stanu pokrycia ścian w pokoju, stanu pokrycia podłóg w pokoju, stanu mebli oraz wyposażenia w pokoju i elementów dekoracyjnych, ponieważ tych elementów nie możemy określić „tak” lub „nie”.

8. Wymagania dla sypialni są podobne, jak w pokojach gościnnych, jednak nie jest wymagana szafa garderobiana w każdej sypialni. W SJM wystarczy jedna szafa ustawiona w dogodnym miejscu, np. w pomieszczeniu wypożyczonym.

9. Obowiązkowe są od 2 słoneczek meble wypożyczkowe (fotele, kanapa.)

10. Wymagane jest lustro umożliwiające obejrzenie połowy sylwetki, jedno na wszystkie pomieszczenia.

11. Ręczniki kąpielowe stosownie do ilości miejsc wymagane od 2 słoneczek.

12. Kuchenka najbezpieczniejsza jest elektryczna, energooszczędna.

13. Lodówka w aneksie kuchennym lub kuchni.

14. Sztućce, talerze, szklanki - zgodne z ilością osób.

15. Jednolita zastawa stołowa wymagana jest w 3 słoneczkach.

16. Garnki, patelnie, czajnik, umożliwiające przygotowywanie ciepłych posiłków.

17. Kosz na odpadki – opisany, wskazana jest segregacja odpadów.

18. Deski do krojenia najlepiej opisane, oddzielne do warzyw i mięsa.

19. Otwieracz do butelek i puszek.

20. Ściereczki.

21. Szafka na naczynia.

22. Błat lub stół do przygotowania posiłków.

23. Ekspres do kawy wymagany jest w 3 słoneczkach.

24. Wyposażenie łazienki takie jak w pokojach gościnnych.

3. Kwatera wiejska - Wypoczynek u rolnika jako specjalizacja

Wypoczynek u rolnika jest nową specjalizacją działającą od 01.01.2013 r. Jest nowoczesną ofertą wypoczynku dla mieszkańców miast, którzy poszukują bliskiego kontaktu z naturą. Oferta związana jest z funkcjonowaniem gospodarstwa wiejskiego, głównie ze zwierzętami i uprawami rolnymi, poznawaniem życia, obyczajów i tradycji wiejskich.

Tablicę rekomendacyjną „Wypoczynek u rolnika” mogą otrzymać tylko te obiekty, które spełniają w pierwszej kolejności wymogi kategoryzacyjne dla pokoi gościnnych lub samodzielnych jednostek mieszkalnych a następnie wszystkie dodatkowe wymagania.



SPECJALIZACJA		
1.	Siedlisko zagospodarowane tradycyjnie	X
2.	Otoczające kwaterę tereny wiejskie	X
3.	Ilość miejsc w kwaterze	30

4.	Prowadzona produkcja rolna: roślinna i/lub hodowlana, ogrodnicza, sadownicza, rybicka	X
5.	Zwierzęta stanowiące atrakcję turystyczną gospodarstwa (liczba gatunków)	3
6.	Ogród warzywny	X
7.	Posiłki domowe wytwarzane na bazie produktów wiejskich	X
8.	Elementy dekoracyjne w obiekcie oraz poszczególnych pokojach związane z kultywowaniem rodzimych tradycji, kultury, etnografii	X
9.	Rozwiązania ekologiczne w gospodarstwie	X



1. Gospodarstwo już wizualnie musi mieć cechy gospodarstwa rolnego: dom, budynki gospodarskie, podwórze, ogród przydomowy, tradycyjny wiejski ogród z rodzimą roślinnością.
2. Otoczenie kwatery to zabudowania gospodarskie odgródzone od części wypoczynkowej dla bezpieczeństwa najmłodszych, pola, łąki, lasy.
3. Ilość miejsc ograniczona do 30 osób.

4. Gospodarstwo powinno być czynne, czyli prowadzić działalność rolniczą.
5. Wymagane są minimum 3 gatunki zwierząt i/lub drobiu, nie wliczamy psa i kota.
6. Ogród warzywny oraz mile widziany ziołowy.
7. Gość powinien mieć możliwość degustacji regionalnych potraw serwowanych w gospodarstwie.
8. Elementy dekoracyjne w pokojach powinny być związane z wiejską tradycją.
9. Rozwiązania ekologiczne świadczące o dbałości gospodarstwa o środowisko: segregacja śmieci, kompostownie odpadków organicznych, własna oczyszczalnia ścieków, odnawialne źródła energii.

4. Usługi mające wpływ na komfort pobytu i wypoczynku turystów.

Zainteresowanie turystów wypoczynkiem na wsi, bądź wypoczynkiem u rolnika, nie maleje od początków lat dziewięćdziesiątych. W tym czasie diametralnie zmienił się model wypoczynku. Pobytu są krótsze, turyści dużo zwiedzają, uprawiają aktywny wypoczynek lub przyjeżdżają na kilkudniowe imprezy, cykliczne organizowane przez samorządy, organizacje pozarządowe lub ośrodki kultury. Często zatrzymują się na nocleg pracownicy będący w podróży służbowej. Nowym segmentem klientów są grupy organizujące zjazdy rodzinne lub imprezy integracyjne. Dla usługodawców najbardziej atrakcyjną grupą są turyści przyjeżdżający w celach wypoczynkowych, ponieważ zatrzymują się oni na co najmniej kilka dni. Jeśli podoba im się to miejsce oraz jego oferta, a także okolica, powracają i polecają ten obiekt swoim znajomym. Cel podróży może wiele powiedzieć o oczekiwaniach, preferencjach i wymaganiach osób podróżujących; żeby nie zostawać w tyle za innymi, trzeba na bieżąco obserwować najnowsze tendencje w turystyce. Aby odnieść sukces należy poznać potrzeby i oczekiwania turystów, a następnie dążyć do ich zaspokojenia, stwarzając odpowiednie warunki bytowe i usługowe. Wszystko zależy od tego, do kogo kierujemy ofertę, dlatego, należy określić grupę docelową i dla niej przygotować obiekt np.: dla rodzin z dziećmi, dla wędkarzy, dla grzybiarzy, dla seniorów, dla miłośników koni, dla osób niepełnosprawnych, itp. Oferta powinna być kompleksowa i rzetelna oraz dobrze wypromowana przez wiarygodne instytucje czy portale.

Powodów przyjazdu do danej kwatery może być dużo m.in. pozytywne doświadczenia z poprzedniego pobytu, korzystna cena, odległość i dogodność dojazdu, standard obiektu, walory regionu i miejscowości, usługi dodatkowe (pokazy kulinarne, rękodzieło itp.), zapewnienie wyżywienia, możliwość przyjazdu z psem czy kotem. W ciągu ostatnich lat wzrosły wyraźnie wymagania turystów i dotyczą one takich elementów jak:

1. Świadczenia usług podstawowych (baza noclegowa) na wysokim poziomie, ale nie za zbyt wygórowaną cenę .
2. Oferowania indywidualnych pakietów usług z gwarancją najwyższej jakości - „All Inclusive”.
3. Oferowania szerokiej gamy ciekawych imprez plenerowych, koncertów, występów zespołów folklorystycznych, udziału w gminnych imprezach sportowych.
4. Udziału w życiu wsi i gospodarzy oferujących np. możliwość poznania przepisów kulinarnych, nauki rękodzieła (haft, decupage, gulling, itp.).

Z roku na rok wzrasta odsetek osób spontanicznie podejmujących decyzję o wyborze miejsca wyjazdu na wakacje, wyjazdy tzw. last minute. Na takie zachowania mają wpływ dwa

czynnikami: niezaplanowane terminowo urlopy i baza noclegowa przewyższająca popyt. Jest to ważna informacja dla usługodawców, przygotowujących obiekty i usługi dla turystów, jak też i reklamę tych usług.

Jeśli turysta nie wybiera oferty z polecenia rodziny czy znajomych, to przy wyborze oferty kieruje się opisem i zdjęciami zamieszczonymi w reklamie. Po dokonaniu wyboru, bardzo dużo osób poszukuje w mediach społecznościowych opinii innych gości korzystających z danego obiektu. Po przyjeździe do gospodarstwa konfrontuje swoje wyobrażenia o obiekcie i usługodawcach z rzeczywistością. Dlatego ważnym elementem jest zapewnienie gościom usług na możliwie najwyższym poziomie.

Do usług podstawowych oferowanych turystom należą: nocleg i wyżywienie oraz usługi związane z codziennymi czynnościami. Jednak w dzisiejszych czasach jest to niewystarczające. Profesjonalnie przygotowani gospodarze do przyjmowania gości podzielą się zakresem obowiązków związanych z obsługą turystów, tak aby goście mieli możliwość skorzystania z ich szerokiej gamy. Zaproponowanie gościom wspólnej wycieczki przez domownika znającego teren i posiadającego wiedzę o osobliwościach przyrodniczych czy okolicznych tradycjach, zapewni im poczucie bezpieczeństwa i poznanie atrakcyjnej okolicy. Ciekawie przekazane informacje poparte własnoręcznie wykonanymi zdjęciami pozostaną na długo w pamięci gości. W takie miejsca turysta chętnie powraca lub poleca je znajomym. Jest to bardzo dobre zajęcie dla młodych domowników.

Usługodawcy mający uprawnienia pedagogiczne, mogą np. raz w tygodniu zaoferować opiekę nad dziećmi, na czas seansu w kinie czy pieszej wycieczki rodziców.

W chwili obecnej istnieje dużo możliwości stworzenia atrakcyjnej oferty i podniesienia komfortu pobytu, poprzez nawiązanie przez usługodawcę kontaktów z właścicielami lub zarządcami basenów, aquaparków, muzeów, skansenów, wypożyczalni sprzętu sportowego itp. Wynegocjowanie preferencyjnych cen na bilety wstępu dla swoich gości, będzie świadczyło o naszym zaangażowaniu w budowanie dobrych relacji na linii klient- usługodawca. Wystarczy przygotować małe ulotki z pieczątką i wynegocjowaną ceną lub wysokością procentową upustu i wręczać gościom planującym skorzystać z proponowanej usługi.

Przygotowanie w domu wspólnego pomieszczenia dla gości z odpowiednim oświetleniem, wyposażeniem, w odpowiedniej kolorystyce i z zielenią zachęci gości do spotkań i miłego odpoczynku w rodzinnej atmosferze. Dobrym przykładem są urządzone przez kwaterodawców ogrody zimowe, letnie tarasy czy ustronne altanki w ogrodzie, sprzyjające wspólnym biesiadom, czy rodzinnym spotkaniom. Poczęstowanie gości w takim miejscu nalewką, świeżo upieczonym ciastem czy owocami z własnego ogrodu utrwali pozytywny wizerunek gospodarzy. Wielu kwaterodawców zajmuje się rękodziełem, więc warto stworzyć małą ekspozycję swoich prac lub wypromować prace znajomego, ludowego artysty. Każdy taki detal i gest świadczy o trosce gospodarzy o swoich gości.

5. Zagospodarowanie części rekreacyjno-wypoczynkowej, estetyka zagrody.

W turystyce wiejskiej możemy wyróżnić dwa rodzaje wypoczynku: **wypoczynek u rolnika** i **wypoczynek na wsi**. Pierwszy rodzaj turystyki to pobyt w gospodarstwie rolnym, w którym hoduje się zwierzęta, uprawia się pola i w którym mieszka rodzina gospodarzy. Ważnym elementem tego rodzaju wypoczynku jest oferowanie turystom wyżywienia w oparciu o własne produkty.

Natomiast wypoczynek na wsi nie opiera się w tak dużym stopniu na rodzinie gospodarzy, raczej jest związany z walorami turystycznymi miejscowości, z wiejskim krajobrazem, więc jego głównym punktem nie jest miejsce zakwaterowania, jak w przypadku pobytu u rolnika, ale otoczenie: lasy, jeziora, góry, morze.

Wypoczynek na wsi ma na rynku turystycznym takie same szanse jak **Wypoczynek u rolnika**, ponieważ wiejskie życie jest jeszcze mało znane turystom. Różnica między tymi dwoma rodzajami obiektów polega z reguły na przestrzeni otaczającej obiekty. U rolnika jest to przestrzeń kilkuhektarowa, często oddalona od wsi, otoczona polami, łąkami. W wypoczynku na wsi są to raczej mniejsze przestrzenie lub zupełnie małe. Ale w jednej jak i w drugiej formie turystyki goście wypoczywają aktywnie, czyli rekreacja często jest czynnikiem decydującym o wyborze oferty wypoczynku.

Wg Sylwii Toczek Werner moda na rekreację jest ogólnosiwiatowym trendem związanym z większą ilością wolnego czasu oraz troską o własne zdrowie i definiuje rekreację w trzech różnych aspektach:

- jako zespół zachowań, które człowiek realizuje w swoim czasie wolnym,
- jako proces wypoczynku człowieka, a więc regeneracja sił biologicznych oraz odnowa produkcyjnych i twórczych zdolności w związku z ciągle rosnącą intensyfikacją życia,
- jako dynamicznie rozwijające się zjawisko społeczno-ekonomiczne, którego podstawę stanowi wzrost dochodów ludności, zwiększenie zasobów czasu wolnego oraz ujawnianie się i różnicowanie związanych z nim form zachowań ludzi.¹³

Urlop poza miejscem zamieszkania, to okres spajający te trzy aspekty, ponieważ jest to czas wolny od obowiązków pracowniczych i domowych, służy regeneracji sił i realizacji hobby (podróżowanie, poznawanie nowych ludzi, kultur, terenów). Turyści preferują aktywne formy wypoczynku oraz bardzo dużo zwiedzają. W deszczowe dni zwiedzają zamki, galerie, muzea. Nawet w upalne dni, jedną część dnia spędzają na plaży, a po południu wsiadają w klimatyzowane samochody i wyjeżdżają na zaplanowane zwiedzanie lub korzystają na miejscu z urządzeń rekreacyjnych. Dlatego zagospodarowane części rekreacyjno-wypoczynkowej oraz ogrodu wypoczynkowego w obiektach jest bardzo ważne.

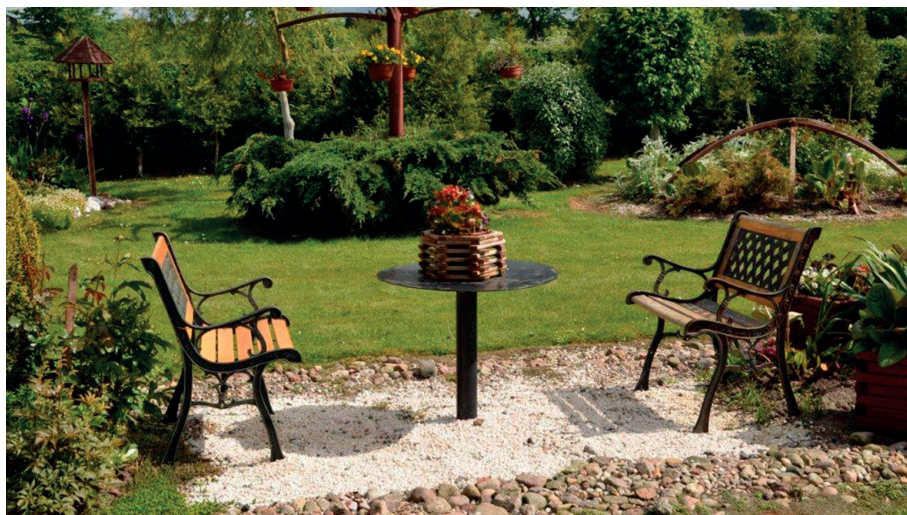
W pierwszym kontakcie z gospodarstwem zwracamy uwagę na otoczenie, które powinno być bezpieczne, funkcjonalne i estetyczne. Jeśli jest uporządkowane, wyrabia dobre wyobrażenie o całym gospodarstwie. Zagospodarowanie terenu wokół zabudowań powinno być praktyczne, by łatwo można było utrzymywać porządek i czystość. W każdym gospodarstwie agroturystycznym powinno się zadbać o wyraźne rozdzielenie części gospodarczej i rekreacyjnej. Budynki niezależnie od tego czy są nowe, czy odnowione muszą pozostawać w harmonii z otoczeniem.

Urządzenie części rekreacyjnej zależne jest od wielu czynników. Na sposób urządzenia i wyposażenia części rekreacyjnej oraz ogrodu wpływa specyfika gospodarstwa oraz zamożność i upodobania właścicieli obiektu. Przy zagospodarowaniu gospodarstwa rolnego należy wyodrębnić część gospodarczą (podwórze i zabudowania), użytkową (ogród warzywny i sad) oraz część mieszkalno-wypoczynkową. Ogród wypoczynkowy powinien być tak powiązany z domem, aby kompozycyjnie stanowiły one całość. Warto oddzielić działkę od sąsiadów

¹³Toczek – Werner S.: *Podstawy rekreacji i turystyki*, AWF, Wrocław 2005, s. 11.

zielenią, najlepiej żywopłotem. Daje to gościom poczucie intymności i swobody. Nikt nie lubi być obserwowany przez osoby trzecie.

Ogród powinien nawiązywać stylem do zabudowy i charakteru wsi, tworząc przestrzenną harmonię. Powinniśmy go postrzegać jako dobrze urządzone i piękny, a nie niewygodny i raziący nasz zmysł estetyczny.



Urządzając ogród należy pamiętać o jego funkcjonalności, a nie tylko o realizacji własnych upodobań. Jego rolą jest uprzyjemnianie wypoczynku turystom. Altanki, ławeczki w zacienionych miejscach, usytuowane na uboczu miejsce na ognisko jest świadectwem dbania o klienta. Zawsze trzeba mieć na uwadze, jaką grupę będziemy przyjmować na wypoczynek. Ogród

pięknie urządzone z alejkami, potoczkami połączonymi mostkami, lampami na trawnikach na pewno nie nadaje się dla rodzin z dziećmi. Tak przygotowany ogród może odpowiadać seniorom, czyli należy pamiętać, że styl w jaki urządzimy ogród jest ściśle związany z upodobaniami grupy docelowej i może być czynnikiem ograniczającym.

Lokalizacja i wielkość ogrodu zależy przede wszystkim od:

- kształtu przestrzennego i architektonicznego domu i otoczenia;
- lokalnych warunków klimatyczno-glebowych oraz krajobrazowych;
- specyfiki gospodarstwa;
- upodobań i tradycji kultywowanych przez mieszkańców wsi;
- liczby i wieku stałych mieszkańców i turystów;
- stopnia zamożności gospodarzy;
- ilości czasu, którą gospodarze mogą poświęcić na zajmowanie się ogrodem.

Ważne, aby przy urządzeniu ogrodu wykorzystać w maksymalnym stopniu istniejące warunki. Dotyczy to przede wszystkim ukształtowania terenu, roślinności, gleby, wody, a także istniejących już ścieżek i nawierzchni. Wskazane jest stosowanie roślin rodzimych przystosowanych do istniejących warunków klimatyczno-glebowych i wykazujących właściwości zdrowotne, korzystnie oddziałujące na człowieka, np.: nasturcja, floksy trwałe i jednoroczne, lewkonia, nagietek, maciejka, aksamitka, malwa, mięta, rumianek i inne, a z drzew: dęby, lipy, jałowce, brzozy, klony, czeremcha. Oczywiście trzeba pamiętać, iż drzewa liściaste przysporzą nam sporo pracy jesienią, ale naszą pracę wynagrodzą piękną kolorystyką liści.

Roślinami możemy podkreślać zalety architektury oraz tuszować jej braki. Mrozoodpornym gatunkiem w Polsce jest bluszcz pospolity (*Hedera helix*), który znosi spadki temperatur do -20°C . Dzięki czepnym korzonkom bluszcz potrafi się wspinać na wysokość 20-25 m. Rocznie pędem przybywa średnio 1 m długości. Nie wymagają podpór, ponieważ same przyczepiają się do ścian i murów. Nie uszkadza ścian, po których się wspina. Może zatuszować lub zaciemnić wiaty, stare mury. Bardzo modny np. w Niemczech, gdzie w gospodarstwach obrasta całe ściany.

Zieleń powinna być tak komponowana, by dawała poczucie nieskrępowanej przestrzeni. Do urządzania ogrodów należy wykorzystywać gatunki roślin tradycyjne dla wiejskiego pejzażu, które mają również tę zaletę w porównaniu z egzotycznymi, że są tańsze i łatwiejsze w uprawie.

Warto pomyśleć o przygotowaniu grządek dla turystów zainteresowanych uprawą kwiatów, warzyw. Takie miejsce dla hobbystów upraw ogrodnikowych. Będą mieli możliwość pielęgnacji, przesadzania a w nagrodę zjedzenia warzyw czy owoców z „własnej uprawy.”

Meble w ogrodzie powinny harmonizować z całością i najlepiej jeśli są wykonane z naturalnych materiałów. W ogrodzie alejki pieszego dojścia powinny mieć nawierzchnię przepuszczalną np. żwirową lub trawiastą, a nawierzchnie utwardzone należy stosować tylko na głównych przejściach. Dobrze jest, aby osłonić ogród przed wiatrem oraz spływającymi masami chłodnego powietrza, sadząc, jeśli to możliwe, wysokie drzewa. Najlepiej stosować rozwiązania jak najprostsze, zapewniające minimalizację nakładów finansowych i czasowych ponoszonych na założenie i pielęgnację ogrodu

W ogrodzie mamy też możliwość zachowania tradycji wiejskiej, a więc określone upodobania i doświadczenia nagromadzone od pokoleń. W każdym przypadku potrzebne jest umiejętne wykorzystanie spuścizny i cech specyficznych związanych z miejscowością, położeniem geograficznym, walorami społeczności lokalnej, podstawowymi funkcjami gospodarczymi oraz pełną wiedzą na temat przeszłości danego terenu.

Trawnik jest podstawową częścią ogrodu. Powinien pełnić funkcję dekoracyjną, użytkową i wypoczynkową. Powinien wypełniać wszelkie wolne przestrzenie działki. Wiąże bowiem wszelkie formy zieleni w harmonijną całość, podkreślając ich efekty dekoracyjne. Na jego obszarze można organizować zabawy i gry sportowe, leżakowanie, spożywanie posiłków. Do założenia trawnika najlepiej stosować jeden gatunek trawy, ponieważ będzie równomiernie wschodzić i uzyskamy jednorodną zieleń na całej powierzchni oraz równomierny wzrost i odrost roślin po skoszeniu.



Otoczenie domu powinno być tak urządzone, aby goście mogli swobodnie wypoczywać i toczyć życie towarzyskie, a gospodarze wykonywać swoje obowiązki, wzajemnie sobie nie przeszkadzając. Otoczenie to pierwsza wizytówka obiektu, czy to gospodarstwa rolnego czy kwatery wiejskiej. Warto pomyśleć o zagospodarowaniu zaplecza domu, w którym umiejscowimy np. suszarki do bielizny, bardzo ważne dla rodzin z dziećmi, czy grup rowerowych.



Nie ma już obiektów, w których nie byłoby urządzeń rekreacyjnych dla dzieci. Usytuowanie ich w miejscach widocznych z okien pokoju czy altan w ogrodzie, zapewni bezpieczny nadzór rodziców nad dziećmi. Piaskownica ze względów higienicznych powinna być zamykana lub

przykrywana. Jest to miejsce, które w szczególności powinno być bezpieczne pod względem zdrowotnym, więc niedostępne dla psów i kotów. Piasek powinien być wymieniany przed sezonem, a przy otwartych piaskownicach o wiele częściej. Wszystkie urządzenia powinny być stabilnie zainstalowane. Niebezpieczne są huśtawki dla dzieci zawieszane szeregowo. Często dochodzi do wypadków uderzenia przebiegającego dziecka. Nie powinny też być zawieszane zbyt wysoko, w szczególności te bez oparc. Upadek z niskiej wysokości nie wyrządzi zbyt dużego urazu. To samo dotyczy zawieszania hamaków.

Ważnym elementem jest przygotowanie miejsc do uprawiania sportu: gry w tenisa, siatkówki, badmintona, koszykówki itd. Jeśli mamy dużą przestrzeń urządzenie boisk nie sprawi nam żadnego kłopotu. Jednak mając ograniczone miejsce trzeba przygotować mini boiska. Warto przemyśleć, w jaki sposób zagospodarować teren, aby był jak najbardziej funkcjonalny. W większości obiektów nie będą odbywały się żadne rozgrywki ligowe, więc funkcję kilku boisk można połączyć w jedną całość, stynne trzy w jednym. Budując boisko do siatkówki przygotowujemy dwie wysokości zawieszania siatki. Górna do gry w siatkówkę, dolna do gry w badminton. Po zdjęciu siatki tworzy nam się pole do piłki ręcznej lub nożnej, wystarczą nam dwie plastikowe bramki lub paliki z założoną z tyłu siatką. Dodatkowo na słupie do siatkówki, od strony zewnętrznej, zawieszamy kosz do koszykówki, na tyle lekki iż umożliwia zmienianie wysokości i będzie wykorzystywany do innych gier lub zawodów, np. rzuty do celu. Takie urządzenie mini boiska jest możliwe właśnie w turystyce wiejskiej, kiedy nie dysponujemy dużymi przestrzeniami i na tyle praktyczne, że w zabawie mogą brać udział wszyscy członkowie rodziny bez względu na wiek.





Warto też zastanowić się, jakie urządzenia rekreacyjne należy mieć na wyposażeniu i czy będą w pełni wykorzystane przez turystów. Tutaj najważniejszy jest rozsądek. Łatwo jest przeinwestować, a trudno jest zamortyzować środki, jeśli baza jest zbyt mała.

Nie każdy obiekt musi mieć wszystko. Jednak turysta powinien mieć dokładną informację o możliwościach skorzystania np. z siłowni, solarium, sauny, basenu, wypożyczalni rowerów, sprzętu pływającego, ośrodka jeździeckiego, lotów paralotnią, wyciągu narciarskiego, rejsów statkiem w najbliższej okolicy. Informacja powinna zwiierać takie dane jak: nazwę, adres, telefon, godziny otwarcia, podstawowe ceny i odległość od obiektu.

Turystom należy polecać wykorzystywanie miejscowej infrastruktury rekreacyjnej. Dzisiaj tereny wiejskie dysponują dosyć dobrze rozbudowaną infrastrukturą turystyczną umożliwiającą uprawianie zróżnicowanych form aktywnej rekreacji w postaci: siłowni na powietrzu, tras rowerowych, ścieżek przyrodniczych, boisk sportowych, sal gimnastycznych, wypożyczalni sprzętu wodnego, rowerów i modnych ostatnio oznakowanych tras Nordic Walking oraz gminnych i wiejskich urzędzeń i obiektów plenerowych. Jest to zaplecze wspierające działalność indywidualnych usługodawców.

Turyści chętniej wypoczywają w obiektach oferujących ciekawe dodatkowe usługi czy urządzenia rekreacyjne oraz oferty wyspecjalizowane. Specjalizacja oferty uwzględniać powinna też aspekty ochrony krajobrazu i środowiska, kulturę, oraz przychylnie nastawienie miejscowej ludności do turystów. Niekiedy usługodawcy zniechęcają się do poszerzenia swoich usług, twierdząc, iż goście w małym stopniu je wykorzystują. Takie jest prawo klienta, lubi mieć szeroką ofertę. Czy z niej skorzysta, to często zależy od usługodawcy i jego umiejętności zachęcenia gości do korzystania z przygotowanej infrastruktury wypoczynkowej. Poza tym musimy pamiętać, aby cena za

usługę odpowiadała jej zawartości, a nie była zawyżana. Aby znaleźć zbyt na produkty lub usługi związane z organizacją czasu wolnego, trzeba przygotować kompleksową ofertę (noclegi, wyżywienie, usługi dodatkowe), tak aby odpowiadała potrzebom turystów i zachęcała ich do zakupu.

W dobie dużej konkurencyjności usługodawcy powinni stale podnosić swoje kwalifikacje, szczególnie w zakresie obsługi turystów, tworzenia pakietów i produktów turystycznych.

Jednocześnie powinniśmy pamiętać, iż zbyt gwałtowny rozwój ruchu turystycznego na danym terenie może wywołać zjawiska negatywne takie, jak: nadmierne obciążenie środowiska i krajobrazu, problemy w dziedzinie transportu i ruchu drogowego oraz negatywne nastawienie miejscowej ludności, zmęczonej tłumami turystów. Przykładem są imprezy masowe w dużych miastach, w czasie których mieszkańcy wyjeżdżają na wypoczynek. Nie wolno tych problemów lekceważyć. Dlatego docelowym rozwiązaniem powinna być turystyka uwzględniająca aspekty społeczne i ochronę środowiska naturalnego.

6.Zasady prowadzenia działalności turystycznej na wsi:

6.1. Obsługa gości

W turystyce mamy do czynienia z ludźmi z różnych środowisk, o zróżnicowanym poziomie wykształcenia i o szerokim przedziale wiekowym. Podstawą powodzenia w działalności turystycznej jest profesjonalna obsługa gości, która obejmuje kontakty pomiędzy właścicielem, jego rodziną i gośćmi. Polega ona na odpowiednim podejściu do gości, tak, aby w pełni spełnić ich oczekiwania i wymagania. Turysta musi być tak obsłużony, by czuł, że jest kimś wyjątkowym, traktowanym wręcz jak członek rodziny. Nie jest to jednak takie proste, dlatego osoba, która obsługuje gości powinna wyróżniać się następującymi cechami: życzliwością, wysoką kulturą osobistą, otwartością, komunikatywnością i uprzejmością. To od tego zależy jak ułożą się kontakty kwaterodawcy z klientami i jak będą one wyglądały w przyszłości.

Turystyka wiejska i agroturystyka to najczęściej przedsięwzięcia rodzinne, które wymagają zaangażowania wszystkich jej członków. Cała rodzina powinna uczyć się postępowania wobec gościa, poznawania jego oczekiwań, zaspokajania potrzeb i wielu innych elementów składających się na zasadę dobrej obsługi klienta.

„Podstawową zasadą jest uprzejmość, z jaką witamy gości, przyjaźń i serdeczność, jakimi ich obdarzamy, poczucie humoru i pozytywne nastawienie, które ułatwiają porozumienie i pozwalają zapomnieć o problemach dnia codziennego”.

pozytywne wrażenia u gości kształtują się już podczas pierwszego spotkania z właścicielem, dlatego warto zadbać by były one korzystne. Dobre wrażenie można wyrzucić na kliencie już w trakcie rozmowy telefonicznej lub wymiany korespondencji albo przy pierwszym spotkaniu. Warto więc zadbać o odpowiedni, schludny wygląd zewnętrzny, przyjazne zachowanie oraz miejsce i okoliczności powitania gości.

Wyobraźmy sobie, taka sytuację... podróżujemy, jesteśmy zmęczeni, poszukujemy odpowiedniego dla siebie miejsca by się zatrzymać i odpocząć, chętnie coś pysznego zjeść. Widzimy ciekawą tablicę zachęcającą do zjazdu, dojeżdżamy do pięknie położonego gospodarstwa, wokół zadbane otoczenie i budynki, dużo zieleni, to jest chyba to. Zatrzymujemy się, dzwonimy, wychodzi do nas uśmiechnięta i schludnie ubrana kobieta. Miło nas wita i zaprasza do środka. Wewnątrz ładnie pachnie obiadem, panuje czystość i porządek. Zostajemy....

Obsługa gości wymaga zdobycia niezbędnej wiedzy, starannego przygotowania członków rodziny, otoczenia całego gospodarstwa i kwatery, przygotowania i wyposażenia pokoi noclegowych, łazienek, kuchni, pomieszczeń do spędzania wolnego czasu itp. Goście oprócz miłej atmosfery potrzebują komfortowych warunków w pokojach z łazienkami, smacznego domowego jedzenia, atrakcyjnych form spędzania czasu wolnego, spełniających wymogi bezpieczeństwa. Pamiętajmy, że dzisiejszy gość jadąc na wieś poszukuje wrażeń, chce poznać kulturę i tradycję regionu, codzienne życie rolnika, aktywnie wypoczywać w bliskim kontakcie z przyrodą i naturą, a więc zakres jego oczekiwań jest bardzo szeroki. Profesjonalna obsługa polega na taktownym, przyjaznym i życzliwym podejściu do gościa, na umiejętności słuchania i wykorzystywania wszelkich uwag do poprawy jakości usług, na zdefiniowaniu jego potrzeb, na jasnym i precyzyjnym przekazie informacji. To wszystko stanowi gwarancją sukcesu. Dzięki profesjonalizmowi budowany jest pozytywny wizerunek obiektu, działalność jest bardziej konkurencyjna i osiąga lepsze wyniki finansowe, przyjeżdża więcej gości, ma dobrą opinię na rynku usług turystycznych.

6.2.Organizacja pracy w gospodarstwie

Prowadzenie usług turystycznych wiąże się z koniecznością odpowiedniego przygotowania członków rodziny i całego gospodarstwa. Bardzo ważne jest otoczenie i przestrzeń, która będzie służyć nie tylko do realizacji codziennych różnorodnych potrzeb rodziny, ale stanie się przede wszystkim miejscem wypoczynku i rekreacji dla gości. Powinna być ozdobą i wizytówką gospodarstwa, ponieważ z punktu widzenia turysty, to ona często decyduje o wspomnianym wcześniej pierwszym wrażeniu.

Usługi turystyczne to nie tylko nocleg i wyżywienie oraz odpoczynek w ogrodzie. To przede wszystkim zagospodarowanie czasu wolnego gościom, to szeroki zakres usług, stworzonych na bazie własnych zasobów i umiejętności.

Ilość zajęć i czasu poświęcanego na pracę w gospodarstwie agroturystycznym czy kwaterze wiejskiej zależy od ilości przebywających gości i rodzaju świadczonych usług. Musimy pamiętać o tym, że oprócz obsługi gości, część czasu musimy poświęcić na prace biurowe, związane z rezerwacją i sprzedażą usług, wypełnieniem różnego rodzaju dokumentacji, planowaniem, zarządzaniem i promocją. Ważne jest, aby wyznaczyć miejsce na biuro i wyposażać je w niezbędne meble i sprzęt. Nie może tutaj zabraknąć komputera z dostępem do Internetu, telefonu, kalkulatora, materiałów biurowych. Musimy posiadać grafik do rezerwacji miejsc, zeszyt do prowadzenia ewidencji przychodów i wydatków czy też inne wymagane dokumenty księgowe. W opisanych segregatorach powinna się znaleźć uporządkowana, niezbędna dokumentacja prowadzonej działalności tj. dokumenty potwierdzające spełnienie wymagań sanitarnych, przeciwpożarowych, budowlanych oraz wszelkie rachunki opłat i dowody wpłat. Ponadto nie może tutaj zabraknąć wydawnictw zawierających informacje o terenie, map, własnych wizytówek i ofert gospodarstwa a także odpowiednio wyposażonego miejsca do obsłużenia gości.

Organizacja dnia dotyczy również prac związanych z porządkami, sprzątnięciem i utrzymaniem w czystości pokoi noclegowych, łazienek i pozostałych pomieszczeń. Przed przyjazdem turystów pomieszczenia oddane do ich dyspozycji muszą być odpowiednio przygotowane. W trakcie pobytu gości, wszystkie pomieszczenia wspólne powinny być sprzątnane każdego dnia, a częstotliwość sprzątnięcia pokoi i łazienek oraz siania łóżek powinna być z klientem

jasno ustalona. Zaleca się, by czynności te były wykonywane przez jedną i tą samą osobę. Nie należy dopuszczać do sytuacji, aby różne osoby przebywały w pokojach gościnnych, a tym bardziej dotyczyły rzeczy osobistych naszych gości.

Doskonałą możliwością rozszerzenia usług świadczonych przez kwaterodawców wiejskich, a tym samym uzyskania większego dochodu, jest oferowanie całodziennego wyżywienia. Korzystanie z posiłków u gospodarzy jest dla gości bardzo ważne i często jest czynnikiem decydującym o wyborze oferty. Serwowane posiłki zawierające dania i potrawy regionalne, będą stanowić dodatkową atrakcję i przyczynią się do poznawania lokalnego dziedzictwa kulinarnego. Przygotowanie posiłków stawia jednak dodatkowe wymagania, trzeba, bowiem stworzyć w obiekcie warunki zgodne z wymogami sanitarnymi i higienicznymi. Wiąże się to często z modernizacją pomieszczeń i poniesieniem dodatkowych kosztów. Jednak ten trud się opłaca, z wyżywienia bowiem można pokryć 2/3 ponoszonych kosztów, podczas gdy z noclegu jedynie 1/3. Ponadto ważne jest, by wykorzystywać w posiłkach produkty i surowce z własnego gospodarstwa. Dlatego decydując się na żywienie gości, gospodarz powinien przewidzieć zwiększone zużycie surowców i tak zaplanować produkcję roślinną i zwierzęcą, aby zapewnić ich dostępność przez cały rok. Przygotowanie całodziennego wyżywienia, nawet w przypadku niewielkiej liczby osób, zajmuje dużo czasu i praktycznie daje zajęcie jednej osobie przez cały dzień. Warto zwrócić na to uwagę rozdysponowując pracę dla poszczególnych osób w rodzinie. Zdecydowanie przygotowanie posiłków jest najbardziej pracochłonne i czasochłonne, ale goście są z tej usługi bardzo zadowoleni.

Wiele miejsca i czasu zajmuje organizacja wypoczynku gości. Zakres prac zależy od rodzaju atrakcji, rekreacji, aktywności i form proponowanych zajęć. Niezmiernie ważne jest, aby na początku pobytu poznać upodobania i oczekiwania naszych gości, Niekiedy turyści chcą organizować swój czas samodzielnie, jednak będą oczekiwali od nas informacji, np. co warto zobaczyć, odwiedzić, przeżyć, co jest tutaj ciekawego. Trzeba więc posiadać wiedzę o najbliższej okolicy, być na bieżąco z tym co się wokół dzieje, trzeba na to poświęcić dodatkowy czas i zaplanować go wcześniej, uwzględniając w swoim harmonogramie czasu pracy. To jest bardzo ważne. Wielu gości oczekuje gotowych propozycji np. wspólnego zwiedzania atrakcyjnych miejsc, grzybobrania, wycieczki rowerowej czy spływu kajakowego itp. Do tego niezbędne są mapy, foldery, przewodniki. Aby ułatwić sobie pracę warto podjąć współpracę z lokalną organizacją turystyczną, stowarzyszeniem czy sąsiednim obiektem turystycznym lub gospodarstwem agroturystycznym i wesprzeć się ich pomocą w tym zakresie.

6.3. Systemy rezerwacji

Rezerwacja często jest pierwszym kontaktem gościa z usługodawcą, dlatego powinna być dokonana z ogromną starannością i uwagą – stanowi o pierwszym wrażeniu gościa na temat profesjonalizmu i kultury obsługi.

Rezerwacja usług turystycznych może być dokonywana:

- bezpośrednio – osobiście, telefonicznie, listownie, faksem;
- pośrednio – poprzez biura podróży, agencje turystyczne;
- poprzez Internet – przez własne strony internetowe oraz globalne czy lokalne systemy rezerwacyjne.

Bez względu na formę rezerwacji, kwaterodawca powinien umożliwić gościom dokonywanie jej przez całą dobę, powinien umieć słuchać klientów, by szybko zorientować się w ich potrzebach i zaproponować odpowiednie usługi.

Ważne jest, aby żadne pytanie czy prośba w zakresie rezerwacji nie zostały bez odpowiedzi. Nie wolno także odsyłać gości bez jakiegokolwiek propozycji rozwiązania problemu. Turysta ma do dyspozycji zazwyczaj kilka wariantów, a ignorowanie go czy brak zrozumienia jego potrzeb będą doskonałym pretekstem do skorzystania z usług konkurencji.

Aby wyeliminować straty wynikające z odwoływania przez gości rezerwacji w ostatniej chwili, w praktyce funkcjonują najczęściej trzy rodzaje rezerwacji:

1. Rezerwacja wstępna – polegającą na uzgodnieniu podstawowych informacji oraz terminu, w którym usługodawca otrzyma potwierdzenie rezerwacji od gościa na piśmie. W przypadku nieotrzymania tego potwierdzenia od gościa rezerwacja zostaje anulowana.

2. Rezerwacja gwarantowana – gość lub osoba rezerwująca gwarantuje usługodawcy w formie pisemnej, że zapłaci za zarezerwowany pokój bez względu na to, czy pokój wykorzysta, czy nie. Właściciel obiektu czy gospodarstwa także zobowiązuje się na piśmie, że będzie trzymał rezerwację do końca doby hotelowej dnia następnego. Gwarancją ze strony gościa może być wpłata na konto zadatku na poczet zapłaty za pobyt lub podanie danych karty kredytowej, na której usługodawca zabezpiecza wymaganą kwotę.

3. Rezerwacja niegwarantowana – polegającą na zarezerwowaniu pokoju tylko do godziny 18.00 w dniu przyjazdu gościa, a po tej godzinie w razie niestawienia się gościa pokój może być sprzedany innej osobie. Taka rezerwacja usług nie wymaga pisemnego potwierdzenia ani nie pociąga za sobą żadnych konsekwencji finansowych.

Wymienione formy rezerwacji dotyczą przede wszystkim gości indywidualnych. Pisemne potwierdzenie rezerwacji, które gość otrzymuje, stanowi dowód zawarcia umowy z kwaterodawcą.

Rezerwacje grupowe dokonywane przez firmy, szkoły czy inne organizacje powinny być przyjmowane według odrębnych zasad – często z udziałem negocjacji cenowych i z podpisaniem umów długoterminowych. Najwięcej rezerwacji grupowych dokonują touroperatorzy, nierzadko z dużym wyprzedzeniem i na długi okres. Częste są rezerwacje „na styk” (*back-to-back reservations*), kiedy jedna grupa opuszcza obiekt, a druga do niego przybywa, lub rezerwacje określonej liczby pokoi, do których przyjeżdżają goście kierowani przez biuro podróży w różnych terminach.

Sprzedaż pośrednia, bo tak trzeba nazwać umowę z tourooperatorem, ma swoje wady i zalety. Do zalet należy zwiększona sprzedaż za pośrednictwem zewnętrznego kanału dystrybucji. Wadą tego rozwiązania jest konieczność obniżenia cen dla pośrednika w postaci upustów, rabatów czy udzielania prowizji, co oczywiście zmniejsza zyski. Zawierając umowę z biurem podróży usługodawca może zastosować czarter lub allotment.

Czarter – umowa polegająca na zamówieniu miejsc noclegowych z gwarantowanym ich wykorzystaniem, bez możliwości rezygnacji lub zwrotu (co oznacza, że touroperator zapłaci za wynajem tych pokoi bez względu na to, czy sprzedaje imprezę turystyczną, czy nie).

Allotment – umowa, która daje touroperatorowi lub innemu kontrahentowi prawo dysponowania określoną w umowie liczbą miejsc noclegowych/pokoi bez względu na stopień obłożenia obiektu, w określonym czasie i za z góry ustaloną cenę. Oznacza to, że poza wyznaczonym terminem (brak zgłoszenia zapotrzebowania w odpowiednim terminie) gospodarstwo ma prawo sprzedać pokój innym zainteresowanym.

Przykład:

Biuro podróży ma zagwarantowane w umowie allotmentu 10 pokoi na weekendy przez cały rok kalendarzowy z zastrzeżeniem, że każdorazowo potwierdzenie wykorzystania tych pokoi musi nastąpić do czwartku do godziny 12.00. Jeśli do ustalonego terminu obiekt nie otrzyma potwierdzenia, może dysponować pokojami według potrzeb i wynajmując je innym gościom (jednorazowo – gdyż umowa obowiązuje przez cały rok).

6.4. Sposoby i zasady przyjmowania rezerwacji

Najbardziej popularne są metody **samodzielnej rezerwacji** osobiście w obiekcie lub **dokonywanie jej przez telefon, faks lub Internet**. Przyjęcie rezerwacji wymaga od osoby przyjmującej wyjątkowej uwagi, aby nie przeoczyć żadnej informacji od gościa i wyeliminować ewentualne pomyłki. Jego zadaniem jest także upewnienie turysty, że został dobrze zrozumiany, a jego zamówienie zostanie w odpowiedni sposób zrealizowane. Podczas rozmowy z gościem usługodawca może dokładnie zapoznać się z jego potrzebami i dopasować do nich odpowiednią ofertę. Ponadto ma możliwość prezentacji pokoju i usług dodatkowych oferowanych przez obiekt, a potencjalny gość ma szansę na uzyskanie informacji niedostępnych w informatorze, folderze czy na stronie internetowej, ale również ma możliwość wynegocjowania atrakcyjnej ceny.

Podczas przyjmowania rezerwacji usługodawca powinien korzystać ze specjalnego druku „Formularza rezerwacji” (w hotelach nazywany także drukiem rezerwacji lub kartą rezerwacji).

Przyjmując rezerwację osobistą lub telefoniczną, należy:

- wpisać dane osobowe rezerwującej osoby;
- zapytać rezerwującego o potrzeby i oczekiwania, aby zaproponować dostosowaną do nich ofertę (często na początku rozmowy proponuje się gościom pokój o wyższym standardzie i cenie – nawet, jeśli gość z tej oferty nie skorzysta, łatwiej sprzedać mu pokój standardowy o standardowej/nizszej cenie);
- poinformować klienta o warunkach rezerwacji, – do której godziny jest ważna, do kiedy należy ją ostatecznie potwierdzić, czy trzeba wpłacić zadatek lub zaproponować inną formę rezerwacji gwarantowanej;
- wyjaśnić zasady i procedurę anulacji rezerwacji;
- zaproponować usługi dodatkowe;
- ustalić formę zapłaty;
- powtórzyć gościowi wszystkie dane dotyczące rezerwacji;
- jeśli nie można spełnić oczekiwań gościa, należy zaproponować rozwiązanie zastępcze.

Przykładowy grafik rezerwacji pokoi

Nr pokoju	Rodzaj pokoju	Data											
Parter													
1	SGL												
2	SGL		R	R	R	R							
3	DBL												

4	A							R	R				
Poddasze													
5	SGL	R			R	R						R	R
6	DBL												
7	A			R	R				R				R
8	DBL												

Oznaczenia w grafiku: **SGL – pokój jednoosobowy, DBL – pokój dwuosobowy, A – apartament**

Rezerwacja komputerowa

Przyjęcie rezerwacji za pomocą systemu komputerowego jest szybkie i niezawodne. Po wprowadzeniu wszelkich danych, dotyczących terminów, życzeń i preferencji odnośnie pokoju czy zamawianych usług, program komputerowy sprawdza możliwość zarezerwowania odpowiedniego typu pokoju. System komputerowy zawiera wszelkie dane dotyczące aktualnego obłożenia obiektu oraz dokonanych rezerwacji i sam dokonuje analizy informacji na temat możliwości przyjęcia nowego zlecenia w określonym przedziale czasowym, wskazując możliwe rozwiązania. Praca osoby związana z przyjęciem takiej rezerwacji dotyczy przede wszystkim prawidłowego wprowadzenia danych gościa i przydzielenia konkretnego pokoju z wytypowanych przez system.

Portale rezerwacyjne

Coraz większą rolę w rezerwacji miejsc w obiektach noclegowych odgrywają tzw. portale rezerwacyjne (często powiązane z Globalnymi Systemami Dystrybucji). Firmy prowadzące tego typu portale są najczęściej pośrednikami między klientem a obiektem noclegowym. Na portalach można znaleźć wyszukiwarki obiektów noclegowych (bazujące na szczegółowych kryteriach wyszukiwania noclegów) zawierające reklamy usług powiązanych z ofertami kwater, np. usług turystycznych, atrakcji turystycznych, bazy gastronomicznej. Znany portal rezerwacyjny to portal booking.com.

Portale społecznościowe



Nowym sposobem dotarcia do potencjalnych klientów są portale społecznościowe, w których coraz większa liczba usługodawców zamieszcza informacje o swojej ofercie oraz organizuje akcje promocyjne w ramach prowadzonych strategii marketingowych. Najpopularniejsze z nich to: Facebook, MySpace oraz Twitter. Zdobywają one coraz więcej użytkowników na całym świecie.

6.5. Jak promować się efektywnie i skutecznie?

- Co zrobić żeby wyróżnić się na tle innych podmiotów świadczących usługi agroturystyczne?
- Jak zainteresować klienta naszą ofertą agroturystyczną?
- Jak i gdzie się promować?

Aktualnie dostępna w Polsce oferta w zakresie turystyki wiejskiej zapewnia podstawowe oczekiwania klientów i potencjalnych klientów. Jednak coraz częściej wśród turystów pojawia się nowe nastawienie – „*Chcę czegoś więcej oprócz pobytu w pięknym regionie, na łonie natury w dobrych warunkach bytowych*”.



Nasz turysta oczekuje oczywiście, że w czasie pobytu wypoczynkowego będzie miał przede wszystkim kontakt z naturą, spokój, ciszę, świeże powietrze, ale równie ważne jest poczucie bezpieczeństwa. Ponadto, klient zainteresowany jest żywnością opartą o produkty wiejskie, chce mieć także możliwość poznawania tradycji i życia na wsi. To wszystko podstawa – ale w tej chwili już niewystarczająca, by tylko tym przyciągnąć chętnych do naszego gospodarstwa. Najważniejsze jest to w jaki sposób będziemy zachęcać do przyjazdu i to czym się wyróżnimy na tle innych. To bardzo ważny aspekt. Jeżeli prowadzimy gospodarstwo ekologiczne i na przykład mamy prawdziwy piec chlebowy, możemy kusić własnymi wypiekami. Naszym wyróżnikiem – tym „swoistym magnesem” może być też np. winnica i własne wina, albo sad jabłkowy i produkcja cydrów autorskich, zajęcia edukacyjne z ziołarstwa, czy robienia przetworów, bo turysta oczekuje nowych wrażeń i chce być aktywny.



Słowem jeśli chodzi o pomysł na naszą ofertę to najpierw szukamy wyróżnika, czyli musimy się WYSPECJALIZOWAĆ.

W każdym domu, w każdym gospodarstwie, w każdym regionie możemy poszukać pomysłów, które przykują uwagę turystów. To będzie bardzo dobry punkt startowy, by się promować. Efektywna promocja oznacza, że klienci będą kojarzyć nazwę naszego gospodarstwa czy stowarzyszenia, a na pytanie znajomych, gdzie warto pojechać z dzieckiem będą wskazywać naszą ofertę, chwając przy tym wszystkie oferowane przez nas atrakcje. Niewątpliwie dbanie o to, by turyści znali nas i mieli o nas jak najlepsze zdanie, to jeden z elementów przyszłego sukcesu. Dokładając do tego usługi noclegowe na wysokim poziomie doprowadzimy do celu – czyli do tego, że nasz turysta przyjedzie, spędzi z zadowoleniem czas i POWRÓCI. Aby tak się stało musimy zadbać o właściwą promocję czyli poinformowanie, zaprezentowanie i przekonanie turysty, że pobyt u nas to najlepsza decyzja wakacyjna czy weekendowa.

Jak to zrobić nie zawsze dysponując wielkim budżetem na promocję? Oto kilka podstawowych rad marketingowych:

1). **Zaprojektujmy swój wygląd czyli dajmy się rozpoznać** - w czasach ogromnej konkurencji rynkowej nie tylko na rynku usług turystycznych, ważne jest aby nie być anonimowym. W marketingu by być kojarzonym powinniśmy zadbać o nasz „turystyczny dowód osobisty”, na który będą się składać:

a) **Nazwa własna naszego gospodarstwa agroturystycznego czy stowarzyszenia** – najlepiej gdyby ta nazwa była oparta nie tylko na nazwiskach właścicieli czyli np.: „Jan i Janina Sadowscy”, ale również była nazwą charakterystyczną, od razu kojarzącą się z naszą specjalizacją np.: „Chlebowa Chata”, „Ziołowy Zakątek”, „Gospodarstwo Agroturystyczne „Koziarnia”.

b) **Znak graficzny naszego gospodarstwa czy stowarzyszenia** – w języku fachowym zwany logo – to nic innego jak nasz graficzny podpis (najczęściej jest to zestawienie symbolu z nazwą naszego gospodarstwa). Tu również postarajmy się o to, aby znak przedstawiał to co nas szczególnie wyróżnia. W naszym logo powinny znaleźć się elementy, z którymi możemy lub już jesteśmy kojarzeni – „aktywny wypoczynek na koniach”, „miody z leśnej pasieki”, „wyrób serów kozich z możliwością uczestniczenia w warsztatach serowych”, „cydr ze starych odmian jabłek wyrabiany w naszym gospodarstwie” czy „lawendowe pole”.

c) **Własna domena w internecie** – czyli własny adres **www** – który służy do promocji. Konieczne jest posiadanie miejsca w internecie, gdzie zbudujemy naszą stronę www i gdzie będą znajdować się aktualne informacje na temat naszego gospodarstwa czy proponowanych atrakcji.



Te wyżej wymienione elementy tworzyć będą podstawę marki naszego gospodarstwa agroturystycznego, czyli stanowią elementy wykorzystywane praktycznie w każdym z zaplanowanych działań promocyjnych. Wraz z wytycznymi powinny one zostać zamieszczone w jednym miejscu – czyli w tzw. Katalogu Identyfikacji Wizualnej. Powinien on zawierać opis graficzny naszego znaku firmowego z możliwymi wariantami, symbol oraz charakterystyczne kolory, a także jak zastosować nasz znak z nazwą na wizytówce, w ofercie turystycznej, w reklamie, w folderze czy katalogu.

Nazwę ze znakiem i adresem internetowym będziemy umieszczać na wszystkich materiałach promocyjnych – w ulotkach, folderach, na stoisku targowym, a także np. do oznakowania naszego gospodarstwa w terenie – na drodze dojazdowej czy bramie wjazdowej. Dlaczego

jest to tak ważne? Ponieważ podstawą odbioru świata przez naszego turystę jest obraz. Stałe powtarzanie tej samej wyróżniającej się nazwy oraz prezentacja znaku i adresu spowoduje, że na stałe zapadną w pamięć odbiorcy.

Ważne jest wykorzystywanie każdej okazji do przypominania się naszemu klientowi – nie zapominajmy więc umieścić naszej nazwy i znaku np. podczas promocji na imprezie lokalnej, gdzie promujemy się z wykorzystaniem naszych produktów np. na stoiku dżemu, konfitury, na butelce nalewki czy na torebce, w którą zapakujemy chleb lub ser.

Warto zainwestować w opracowanie opisanych powyżej elementów i nie traktować ich jako kosztów tylko długoterminową inwestycję. Na pewno w otoczeniu znajdziemy specjalistów od marketingu i grafików, którzy pomogą nam przygotować dobrze te elementy promocyjne.

2). Przygotujmy plan promocyjny –zaplanowanie działań w perspektywie minimum rocznej, dotyczące promocji naszego gospodarstwa to gwarancja, że będziemy wydawać nasze pieniądze w sposób przemyślany i celowy. I nie jest tutaj ważne jakimi środkami będziemy dysponować indywidualnie czy jako stowarzyszenie. Ważne jest by nasz plan obejmował następujące aspekty:

a) **Co chcemy zrealizować?** – np. „ w tym roku planujemy przebudować naszą stronę www, zrobimy nowe zdjęcia naszego gospodarstwa i zgłosimy się do aktywnego udziału w akcji promocyjnej realizowanej przez Stowarzyszenie, a także oznakujemy dobrze drogi dojazdowe; standardowo planujemy co najmniej 4 razy do roku aktualizować informacje o naszej ofercie na wszystkich portalach agroturystycznych, na których jesteśmy obecni promocyjnie”.

b) **Ile możemy przeznaczyć na promocję w danym roku?** – czyli określenie ile pieniędzy możemy wydać na działania związane z promowaniem naszych usług. Czy możemy z zewnątrz otrzymać wsparcie finansowe na tego rodzaju działania, czy możemy uczestniczyć w jakimś projekcie promocyjnym realizowanym przez Stowarzyszenie czy Lokalną Grupę Działania?

c) **Z kim możemy współpracować?** – zastanówmy się i zaplanujmy współpracę z sąsiadami – może razem jesteśmy w stanie przygotować działania promocyjne np. wspólne stoisko na festynie obniżając jednocześnie koszty takiego przedsięwzięcia promocyjnego.

d) **Kiedy chcemy zrealizować poszczególne działania?** – ustalmy odpowiedni terminarz i zastanówmy się kto może realizować te działania. Czy zrobimy je w ramach firmy „rodzinnej”, czy może któryś z naszych klientów odwiedzających nas posiada takie umiejętności i zgodzi się nam pomóc?

e) **Gdzie możemy poszukiwać fachowej pomocy?** – nie bójmy się pytać i zasięgać porad w zakresie prowadzenia działań promocyjnych np. w LOT, ROT, LGD.

3). „Zaczarujmy klienta” zanim do nas przyjedzie – odpowiednia prezentacja walorów czyli atrakcyjne zdjęcia naszego gospodarstwa i regionu (w przypadku stowarzyszeń agroturystycznych) mogą przeważać o wyborze naszej oferty. Pamiętajmy pierwsze wrażenie jest najważniejsze i robi się je tylko raz, kontakt wizualny z naszym gospodarstwem musi wzbudzić zainteresowanie a nawet zachwyty. Postarajmy się uchwycić na zdjęciach wszystkie walory i atuty naszego gospodarstwa, otoczenia i regionu. Przygotujmy zestaw zdjęć obejmujących wszystkie pory roku, pokazując, że oferujemy wypoczynek nie tylko latem, ale także

w pozostałych miesiącach. Tym samym stworzymy na własny użytek tzw. BANK ZDJEĆ PROMOCYJNYCH. Do folderów i ulotek reklamowych wykorzystajmy opracowany wcześniej opis naszego gospodarstwa, koncentrując się na elementach odróżniających nas od innych tego typu gospodarstw.

4). **Wykorzystajmy najskuteczniejsze narzędzie promocji - Internet musi być Twoim podstawowym narzędziem do kontaktu z klientami.** Z dostępnych danych i badań wynika jednoznacznie, że najczęściej wybieranym i jednocześnie najbardziej preferowanym źródłem informacji na temat turystyki wiejskiej jest INTERNET¹⁴.

Jeśli nie ma opisu naszego podmiotu i oferty turystycznej w Internecie lub jeśli ograniczymy się tylko do zamieszczenia kontaktu z jednym zdjęciem, to „NIE ZAISTNIEJEMY W ŚWIADOMOŚCI KLIENTÓW ani KLIENT NIE PODEJMIE DLA NAS POZYTYWNEJ DECYZJI”

Za podstawowe narzędzia i formy komunikacji w internecie, które powinniśmy uwzględnić w naszej promocji należy uznać:

a) własna strona www

Najważniejszymi elementami przy budowaniu wyróżniającej się strony powinny być:

- atrakcyjne przedstawienie wszystkich atutów naszego gospodarstwa;
- pełna galeria zdjęć wszystkich pokoi i otoczenia gospodarstwa;
- opis dostępnych atrakcji;
- kompleksowy opis regionu wraz z atrakcjami;
- przejrzysta oferta cenowa;
- dobry formularz kontaktowy i wszystkie dane teleadresowe;
- atrakcyjny wygląd graficzny czyli layout wraz z identyfikacją graficzną;
- aktualności;
- przekierowanie na strony mediów społecznościowych.

b) internetowe bazy i portale agroturystyczne

Szczególną uwagę należy zwrócić na to aby:

- regularnie aktualizować naszą ofertę oraz dbać o jej atrakcyjną prezentację (ważne by była to pełna oferta - aktualne opisy, dane , ceny, zdjęcia, atrakcje, nagrody i wyróżnienia, nowe inicjatywy etc.);
- zadbać o atrakcyjną treść w opisach dotyczących gospodarstw i stowarzyszeń tj. teksty dotyczące danego gospodarstwa powinny prezentować nasze tzw. USP (z ang. unique selling proposition) czyli naszą unikatową propozycję sprzedażową – wyróżniki i unikalne atrakcje; prezentować ją z wykorzystaniem argumentacji reklamowej i skłaniającej do działania;

¹⁴ 92 % klientów turystyki wiejskiej deklaruje korzystanie z niego podczas miejsca wyboru wypoczynku, zaś dla 89% klientów i 100 % potencjalnych klientów jest to także jedno z najbardziej preferowanych źródeł informacji – dane z: *Ekspertyza dotycząca analizy i oceny trafności i skuteczności przekazu informacyjno- promocyjnego w kontekście potrzeb informacyjnych z zakresu turystyki wiejskiej, w tym agroturystyki, www.bip.minrol.gov.pl. 20.08.2013 s.86*

- promocja nie polegała tylko na przedstawieniu informacji o bazie noclegowo-pobytowej (liczba pokoi, łóżek i ich ceny), ale również priorytetowo skupiały się na wszystkich pozostałych elementach, które będą stanowić dla turysty argumenty przekonujące o tym wyborze – gdzie w ramach pobytu może pojechać, co może zobaczyć, jakie imprezy w tym czasie będą się odbywać na tym obszarze i jakie aktywności będzie mógł uprawiać;
- biorąc pod uwagę propozycje promocyjne należy wybierać do promocji takie portale i bazy które:
 - mają wszechstronną wyszukiwarkę noclegów;
 - dają również możliwość rezerwacji noclegów właśnie przy ich pomocy;
 - zawierają aktualizowane kalendarze wydarzeń i imprez;
 - prezentują w pełni walory regionu i opisują kompleksowo dostępne atrakcje turystyczne;
 - umożliwiają turystom organizację podróży i pobytu;
 - dają możliwość wyrażania opinii i zadawania pytań przez użytkowników;
 - posiadają również swoje wersje obcojęzyczne;
 - są dostosowane do urządzeń mobilnych.

c) działania promocyjne wspierające

Szybkie dotarcie do naszego www / naszej oferty to również wynik działań promocyjnych. Trzeba zadbać o profesjonalne działania z zakresu SEM (z ang. *Search Engine Marketing* czyli marketingu w wyszukiwarkach w postaci zestawu działań – w tym m.in. kampanie linków sponsorowanych, pozycjonowanie i optymalizacja stron internetowych, mających na celu uzyskanie jak najlepszych pozycji naszego serwisu). Należy zwrócić szczególną uwagę na działania SEO (z ang. *Search Engine Optimization* – czyli proces poprawiający ilość i jakość ruchu przychodzącego do pozycjonowanej witryny z wyników organicznych wyszukiwarek. Realizując te działania powinniśmy korzystać z usług firmy zewnętrznej zajmującej się tego rodzaju działalnością promocyjną).

d) media społecznościowe

W powszechnej erze komunikacji za pomocą mediów społecznościowych (Facebook, YouTube, Twitter, Instagram, Pinterest) nasza obecność promocyjna w nich to również podstawa działań w internecie. Ich skuteczne wykorzystanie zależy w dużym stopniu od konsekwentnej realizacji kilku zasad. Przede wszystkim media społecznościowe z zasady nie służą bezpośredniej sprzedaży lecz nawiązywaniu długotrwałych relacji z naszymi klientami, poznawaniu ich potrzeb oraz pozyskiwaniu kolejnych „ambasadorów”. Poprzez taką politykę promocyjną możemy pośrednio wpływać na sprzedaż naszej oferty – tworzymy odpowiedni wizerunek i dostarczamy argumentów o unikalnej ofercie jaką mamy dla naszych turystów. Dobrze prowadzony dialog np. na Facebooku pozwala w efekcie bardzo dobrze przygotować naszą ofertę, precyzyjnie dostosowaną do aktualnych potrzeb. Aby angażować fanów np. na Facebooku powinniśmy zamieszczać dużo atrakcyjnych wizualnie grafik i obrazów wzbudzających emocje, pokazywać nasze gospodarstwo o każdej porze roku, informować na bieżąco o tym, co się u nas dzieje, prezentować przepisy kulinarne.

5). Zróbmy wrażenie na klientach podczas targów czy eventów. Jeśli podejmiemy już decyzję o wykorzystaniu takich form aktywności zadbajmy o to, by się odpowiednio przygotować, mieć pomysł, który nas wyróżni spośród innych. Przede wszystkim uzyskajmy od organizatorów informację kto odwiedza dane targi, ile osób przewidują na danej imprezie i jak jest zaplanowany program. Wszystko po to, aby przygotować odpowiednią ilość materiałów

promocyjnych (folderów, ulotek), gadżetów promocyjnych, czy firmowych niespodzianek np. w postaci własnych produktów wytwarzanych w gospodarstwie. Bardzo ważnym elementem jest również pełna identyfikacja stoiska, czyli widoczne oznakowanie, informacja kto się wystawia oraz wyróżniający wygląd. Nic tak nie przyciąga klientów jak atrakcyjne stoisko ze stojakiem na ulotki, ciekawą zabudową przygotowaną z dbałością o szczegóły, łącznie z ubiorem osób obsługujących. Jeśli chcemy aby udział w targach lub eventach okazał się dla nas efektywny zbierajmy kontakty, aby bezpośrednio po zakończeniu imprezy przygotować informację o naszej ofercie odpowiadającą konkretnym potrzebom klienta.

6). **Wykorzystujmy wszystkie nadarzające się szanse na dodatkową promocję naszych usług.** Najważniejszą rzeczą jest współpraca i promowanie się nawzajem. Jeśli nasz sąsiad ma do zaoferowania zajęcia edukacyjne lub organizuje warsztaty kulinarne, a my mamy do zaoferowania inne atrakcje, przygotujmy razem nasz mały plan działania – wykorzystajmy wspólne siły do promocji (np. ulotki i foldery w obu miejscach). Bierzmy udział w imprezach organizowanych w miastach związanych z promocją produktu lokalnego (Festiwale Smaku, targi produktów), przekazując przy tej okazji potencjalnym klientom informacje o naszym gospodarstwie czy stowarzyszeniu. Jeśli regionalna gazeta czy portal organizuje konkurs na najlepszy tradycyjny przepis kulinarny lub atrakcję turystyczną weźmy w nim udział, realizując tym samym tzw. własne Public Relations. Budujmy wówczas relacje z otoczeniem w celu wykreowania własnego wizerunku, co pomoże nam w promocji i docieraniu do klientów.

7). **Nie bójmy się nowych pomysłów** – w świecie komunikacji i promocji turystycznej pojawiają się coraz to nowe rozwiązania. Zainteresujmy się i poznajmy zalety takich narzędzi jak QUESTING czy GEOCACHING (www.questing.pl ; www.geocaching.pl) .

8). **Zaprzyjaźnijmy się ze swoimi klientami czyli stwórzmy podstawy marketingu bezpośredniego.**

Bezpośredni kontakt i dobre relacje z gościem to fundament i gwarancja, że nasz nowy klient powróci do nas na następne wakacje czy weekend. Zwróćmy uwagę na szczegóły, a nagrodą dla nas będzie zadowolony turysta. Oto kilka praktycznych wskazówek:

- *powitajmy go osobiście, zróbmy niespodziankę „na wejściu” – może poczęstujmy go swoim firmowym ciastem drożdżowym, kieliszkiem domowej nalewki lub wina owocowego;*
- *zadbajmy żeby klient poczuł się od razu dobrze – pokażmy gospodarstwo, opiszmy atrakcje i walory regionu;*
- *śłuchajmy uważnie - nie obrażajmy się jeśli usłyszymy słowa krytyki od klienta – informacja zwrotna to najlepsze źródło „jak poprawić poziom świadczonych usług”;*
- *zadbajmy o szczegóły budujące Twój wizerunek czyli to z czym klienci będą kojarzyć i pamiętać nasze gospodarstwo – **Pamiętajmy nasz klient to najlepszy ambasador i to on - jeśli będzie zadowolony - poleci nas swoim znajomym;***
- *przygotujmy własne gadżety (upominki) – znakowane dżemy, konfitury, wyroby rękodzieła i przekażmy je na pożegnanie – niech stanowią autentyczną wizytówkę naszego miejsca;*
- *budujmy własną bazę informacyjną o swoich klientach – zapytajmy o ich adres internetowy, wysyłajmy regularnie informacje o tym co mamy do zaoferowania, pochwalmy się nagrodą czy nowym pomysłem.*

Jeśli chcemy prowadzić efektywną i skuteczną promocję powinniśmy wpisać do swojego katalogu skutecznego działania najważniejsze zestawy słów:

- **PAMIĘTAJ O SWOIM ZNAKU FIRMOWYM, DZIAŁANIU W INTERNECIE I MEDIACH SPOŁECZNOŚCIOWYCH ORAZ DBAJ O MARKETING BEZPOŚREDNI,**
- **ZAPLANUJ SWOJĄ WIZJĘ I REALIZUJ JĄ KONSEKWENTNIE, WSPÓŁPRACUJĄC PROMOCYJNIE Z INNYMI.**

7. Kwaterna wiejska a ochrona środowiska

Wszyscy wiemy doskonale, iż turystyka, w tym również turystyka wiejska nie odbywa się bez wpływu na środowisku. Wiąże się to najczęściej z:

- nadmiernym zużyciem wody, wynikającym ze spełniania indywidualnych potrzeb samych turystów, oraz ich obsługi, czyli sprzątnięcia, przygotowywania posiłków, zapewnienia różnorodnych rozrywek;
- zanieczyszczeniem wody – obiekty turystyczne produkują niebezpieczne ścieki (np. woda z detergentami po praniu ręczników i pościeli, zlewki olejów spożywczych), które nie zawsze podlegają właściwemu oczyszczeniu. Wodę zanieczyszczają też wycieki benzyny lub ropy z łodzi motorowych i innych pojazdów. Śmieci produkowane przez turystów i firmy obsługujące ruch turystyczny bywają składowane na dzikich wysypiskach, w lasach, w jeziorach itp.;
- zanieczyszczeniem powietrza - samochody, samoloty, motocykle, quady, skutery śnieżne, wyciągi, ratraki, armatki śnieżne – wszystkie emitują szkodliwe związki (m.in. dwutlenek siarki, dwutlenek i tlenek węgla, tlenki azotu, węglowodory, metale ciężkie). Przyczyniają się one do kwaśnych opadów, które niszczą przyrodę. Powodują też hałas, który niepokoi zwierzęta i może przyczynić się do zmiany ich zachowań;
- zwiększoną ilością odpadów - duża ilość turystów zostawia za sobą ogromną ilość odpadów. Obszary cenne przyrodniczo, są szczególnie wrażliwe na pozostawiane przez nich śmieci;
- utratą bioróżnorodności - wszystkie powyższe problemy utrudniają życie zwierzętom i roślinom. Zanieczyszczenie wody powoduje wymieranie życia w jeziorach, zatokach i morzu. Podczas wakacji w Polsce coraz częściej rozczarowują nas plaże zamknięte z powodu zakwitów sinic – to właśnie efekt zbyt dużej ilości ścieków w wodzie.

Jak wskazują badania Instytutu na Rzecz Ekorozwoju, ochrona środowiska dla przeciętnego człowieka kojarzy się z oszczędzaniem wody, stosowaniem żarówek energooszczędnych, wyłączaniem nieużywanego sprzętu elektronicznego, segregowaniem odpadów, zabieraniem własnej torby na zakupy, wrzucaniem zużytych baterii do specjalnych pojemników, rozmowami z przyjaciółmi o ochronie środowiska, kupowaniem ekologicznej żywności. Badania wskazują również, że bardziej proekologiczne są kobiety. Wynika to z faktu, iż to kobiety mają na co dzień więcej okazji do takich działań (częściej robią zakupy, zajmują się prowadzeniem domu – w tym praniem, sprzątnięciem, przygotowywaniem posiłków, zmywaniem).

Te spostrzeżenia warto odnieść na grunt turystyki wiejskiej, kwater i gospodarstw agroturystycznych, w których wypoczynek kojarzony jest m.in. z czystym środowiskiem, zdrowym

naturalnym jedzeniem i ekologią. Te badania sugerują, na co turyści mogą zwracać uwagę podczas wypoczynku w naszym gospodarstwie, tym bardziej jeśli są proekologiczni i chcą troszczyć się o otaczające środowisko.

Przygotowanie domu i obejścia na przyjazd gości wymaga wielu zabiegów porządkowych. Należy mieć świadomość, że zużycie środków czyszczących zwiększy się. Najlepszym argumentem, żeby ochronić przyrodę będzie uświadomienie sobie, że racjonalne korzystanie ze środków chemii gospodarczej prowadzi do oszczędzania środków finansowych, czyli ograniczania kosztów działalności. Na rynku dostępnych jest wiele propozycji na bazie naturalnych substancji, nie zagrażających środowisku naturalnemu. Jest również bardzo istotne, czy w okolicy znajduje się gminna oczyszczalnia ścieków, ponieważ skrócenie drogi szkodliwych substancji do miejsca ich utylizacji ma ogromne znaczenie dla środowiska. Najlepiej jednak ograniczyć wprowadzanie do niego szkodliwych substancji.

Kolejnym argumentem wspomagającym decyzje o stosowania środków łagodnych, nowoczesnych i ekologicznych jest fakt, że najczęściej wiele czynności wykonujemy ręcznie, a przy zwiększonym sprzątaniu, zmywaniu naczyń oraz szeregu innych prac związanych z obsługą gości – wielokrotnie zwiększy się zagrożenie dla naszej skóry, paznokci, układu oddechowego.

Bardzo ważne jest również oszczędzanie surowców, energii, czasu pracy i naszego zdrowia poprzez stosowanie się do prostych zasad ułatwiających każde przedsięwzięcie. Systematyczne wpisywanie na odrębne listy produktów oraz wszelkich zakupów potrzebnych w gospodarstwie, pomoże uniknąć kupowania rzeczy zbędnych. Ważną rzeczą jest częste sprawdzanie czy używane maszyny i urządzenia są sprawne i nie zużywają więcej energii z powodu złego stanu technicznego. Powinniśmy systematycznie wymieniać dotychczas używane żarówki na energooszczędne. Przy zakupach nowych lodówek, zamrażarek, kuchenek zwracamy uwagę na ich klasę energooszczędną. Kupujemy wyposażenie dobrej jakości i urządzamy pomieszczenia w sposób umożliwiający łatwe utrzymanie porządku i czystości.

Podstawą proekologicznego działania jest segregacja odpadów. Musimy w sobie wyrobić pewne nawyki i ściśle przestrzegać choćby podstawowego podziału śmieci:

- odpady organiczne nadające się na kompost;
- resztki jedzenia możliwe do spożycia przez zwierzęta w gospodarstwie;
- śmieci nadające się do spalenia w piecu CO;
- odpady szklane, złom, odpady plastikowe i inne wyrzucane do odpowiednich kubłów zbiorczych i wywożone z gospodarstwa przez firmy utrzymujące czystość i utylizujące śmieci.

Odrębną sprawą jest gospodarowanie odpadami powstałymi w domu i w kuchni podczas obsługi gości. Odpady i śmieci powinny być gromadzone w miejscach do tego wyznaczonych. Powinny być systematycznie usuwane, z częstotliwością wynikającą z potrzeb danego gospodarstwa agroturystycznego. Odpady należy segregować i składować w szczelnych, plastikowych, łatwo zmywalnych oznakowanych pojemnikach, utrzymanych w czystości i dezynfekowanych. Gospodarstwo powinno mieć podpisaną umowę na wywóz nieczystości stałych, jeśli we wsi nie jest w inny sposób zorganizowane wywożenie śmieci oraz znać umiejscowienie najbliższej oczyszczalni ścieków, aby wskazać miejsce wywozu nieczystości płynnych.

Jeśli gospodarstwo posiada własne szambo, powinno być ono szczelne i wywożone w miarę zapełniania do bezpiecznego poziomu pojemnika. Jeśli w obiekcie jest przydomowa oczyszczalnia ścieków, należy zadbać o systematyczne dostarczanie odpowiednich szczepów bakterii niwelujących przykry zapach i zapewniających prawidłowe oczyszczanie. Stosowanie środków piorących i czyszczących ulegających biodegradacji znacznie poprawi jakość odprowadzanych ścieków, przyczyniając się do ochrony naturalnego środowiska. Systematyczne porządkowanie i dezynfekcja miejsc na składowanie odpadów i śmieci będzie zapobiegać rozprzestrzenianiu się szkodników, owadów i przykrego zapachu.

Jak przekonać gości?

Niech za przykład posłuży jedna z ofert znaleziona w Internecie:

DRODZY GOŚCIE

Nasze Gospodarstwo, znajdując się w otulinie Bieszczadzkiego Parku Narodowego, winno spełniać ekologiczne normy, o zachowanie, których bardzo Państwa prosimy. Są to:

- *segregacja śmieci (opisanie kosze znajdują się na zewnątrz, przed budynkiem głównym)*
- *oszczędzanie wody*
- *wygaszanie zbędnego oświetlenia (oszczędzanie energii)*

Bardzo dziękujemy – gospodarze.

IV. Uwarunkowania prawne prowadzenia działalności turystycznej.

1. Agroturystyka a działalność gospodarcza

Agroturystyka w rozumieniu podatkowym to małe, rodzinne przedsiębiorstwo świadczące usługi turystyczne dla niewielkiej liczby turystów, pozwalające w pełni wykorzystać posiadane zasoby i wytworzoną produkcję rolniczą i dzięki niemu uzyskujące dodatkowe dochody. W ustawach podatkowych nie stosuje się pojęcia agroturystyka **tylko rolnik**. Słowo agroturystyka używane jest marketingowo i w świadomości klientów, odnosi się do usług turystycznych prowadzonych przez rolnika. Natomiast wynajmowanie przez rolników pokoi na cele turystyczne powoduje osiąganie dochodów i jak każdy podatnik ma on prawo wyboru formy opodatkowania prowadzonej działalności, jeśli przepisy tego dokładnie nie określają. Od wielkości prowadzonej działalności zależy też prowadzenie dokumentacji księgowo-podatkowej. W przypadku rolników zależy ona od rozmiaru prowadzonej działalności, czyli od:

1. położenia gospodarstwa;
2. ilości wynajmowanych pokoi;
3. rodzaju bazy noclegowej.

2. Agroturystyka a podatek dochodowy

2.1. Zwolnienie z podatku

Według Ustawy o podatku dochodowym od osób fizycznych podatek dochodowy ma charakter powszechny i dotyczy wszystkich osób i wszelkiego rodzaju dochodów, chyba że zostały one zwolnione z takiego podatku na mocy szczególnych przepisów.

Takiemu szczególnemu zwolnieniu podlegają niektórzy rolnicy wynajmujący pokoje na cele turystyczne. Ściśle określają to odpowiednie paragrafy USTAWY z dnia 26 lipca 1991 r. o podatku dochodowym od osób fizycznych:¹⁵

Rozdział 3

Zwolnienia przedmiotowe

Art. 21.

Wolne od podatku dochodowego są:

43) dochody uzyskane z tytułu wynajmu pokoi gościnnych, w budynkach mieszkalnych położonych na terenach wiejskich w gospodarstwie rolnym, osobom przebywającym na wypoczynku oraz dochody uzyskane z tytułu wyżywienia tych osób, jeżeli liczba wynajmowanych pokoi nie przekracza 5.

Należy podkreślić, iż zwolnieniu temu podlegają tylko rolnicy spełniający **łącznie tych pięć warunków**:

1. wynajmują pokoje gościnne w budynkach mieszkalnych;
2. w gospodarstwie rolnym;
3. gospodarstwo położone jest na terenie wiejskim;
4. liczba wynajmowanych pokoi nie przekracza 5;
5. wynajmują pokoje osobom przebywającym na wypoczynku.

Zwolnieniu przedmiotowemu podlegają **nie tylko dochody uzyskane z wynajmu pokoi, ale też dochody uzyskane z tytułu wyżywienia tych osób**. Zwolnienie przysługuje każdemu, kto spełnia w/w warunki nawet wtedy, jeśli osiąga dodatkowe dochody z innych działalności. W tej sytuacji dochody zwolnione z opodatkowania nie łączą się dla celów podatkowych z innymi dochodami i nie wpływają także na wysokość innych podatków, rent czy emerytur.

Prowadzenie działalności na większą skalę wymaga zgłoszenie działalności gospodarczej przez rolnika, a to wiąże się z wieloma dodatkowymi obowiązkami, m.in. może spowodować powstanie obowiązku ubezpieczenia społecznego w ZUS i opłacanie składek, może także być powodem do naliczania zwiększonej stawki podatku od nieruchomości.

2.2. Podatek dochodowy

Rolnicy nie spełniający tych kryteriów oraz osoby nie będące rolnikami mają prawo wynajmować pokoje, miejsca na ustawienie namiotów lub sprzedają posiłki domowe nie będąc rolnikami, a także osoby świadczące inne usługi turystyczne w oparciu o grunty i budynki niezwiązane z gospodarstwem rolnym stają się przedsiębiorcami i powinny dopełnić obowiązku zgłoszenia działalności do ewidencji gospodarczej.

Inne formy opodatkowania możliwe do wyboru przez tzw. „małych podatników”:

a) zryczałtowany podatek dochodowy od niektórych przychodów osiąganych przez osoby fizyczne

¹⁵ USTAWA z dnia 26 lipca 1991 r. o podatku dochodowym od osób fizycznych

Zryczałtowanemu podatкови od niektórych przychodów w wysokości 17% podlegają przychody osób fizycznych z tytułu świadczenia usług hotelarskich, polegających na wynajmie pokoi gościnnych i domków turystycznych, w tym również usług połączonych z wydawaniem posiłków, jeżeli łączna liczba pokoi (w tym w domkach turystycznych) nie przekracza 12.

Podstawa prawna: ustawa z dnia 20 listopada 1998 r. o zryczałtowanym podatku dochodowym od niektórych przychodów osiąganych przez osoby fizyczne (Dz.U. Nr 144, poz. 930 z późn. zm., Dz.U. Nr 141, poz. 1183 z dn. 27 lipca 2002 r).

Zmiany weszły w życie z dniem 1 stycznia 2003 r. W wyniku zmian nastąpił brak obowiązku comiesięcznego składania deklaracji podatkowych.

Z tego opodatkowania mogą skorzystać wszystkie osoby zajmujące się świadczeniem usług turystycznych, ponieważ:

- wynajmowane pokoje mogą znajdować się poza budynkiem mieszkalnym - w domkach turystycznych, budynkach adaptowanych, itp.;
- wynajmujący nie musi posiadać gospodarstwa rolnego;
- wynajmowane pomieszczenia nie muszą znajdować się na wsi.

Obowiązkiem podatnika jest prowadzenie książki ewidencji przychodów do obliczenia wysokości uiszczenia podatku do 20 następnego miesiąca. Przy prowadzeniu kilku działalności kwoty wpisujemy do odpowiednich rubryk zgodnie ze stawkami.

b) karta podatkowa

Karta podatkowa to szczególna postać zryczałtowanego podatku dochodowego od osób fizycznych. Ta forma opodatkowania możliwa jest dla osób fizycznych prowadzących indywidualną działalność gospodarczą, spółek cywilnych osób fizycznych, spółek partnerskich i spółek jawnych. Reguluje to USTAWA z dnia 20 listopada 1998 r. o zryczałtowanym podatku dochodowym od niektórych przychodów osiąganych przez osoby fizyczne z późn. zm.:

Rozdział 3

Karta podatkowa

Art. 23.

Opodatkowanie w formie karty podatkowej jest najczęściej bardzo korzystne dla osób prowadzących ściśle określone rodzaje działalności gospodarczej usługowej, wytwórczo-usługowej i handlowej działalność o niewielkich rozmiarach. Nie ma konieczności prowadzenia ewidencji księgowej, rachunki wystawia się na żądanie klienta.

Stawki kary podatkowej na 2015 rok w zakresie działalności hotelarskiej:

Obwieszczeniem z 17 listopada 2014 r. (publikowanym w Monitorze Polskim z 27 listopada 2014 r. - poz. 1119) Minister Finansów ustalił obowiązujące w 2015 stawki:

Zryczałtowany podatek dochodowy w formie karty podatkowej mogą opłacać także, na zasadach i warunkach określonych w tabeli, osoby fizyczne, w tym rolnicy równocześnie prowadzący gospodarstwo rolne.

Wysokość podatku dochodowego w formie karty podatkowej ustala w drodze decyzji naczelnik urzędu skarbowego odrębnie na każdy rok podatkowy.

Część XII. Usługi osób fizycznych, o których mowa w art. 23 ust. 1a ustawy

Lp.	Rodzaj usługi	W miejscowości o liczbie mieszkańców (wysokość stawek w zł)		
		do 5000	ponad 5000 do 20 000	powyżej 20 000
4	Usługi hotelarskie polegające na wynajmie pokoi gościnnych i domków turystycznych (w tym wydawanie posiłków), jeżeli łączna liczba pokoi (w tym także w domkach turystycznych) nie przekracza 12	61–141	113–247	220–446
5	Usługi w zakresie wytwórczości ludowej i artystycznej	34–47	47–61	47–72

Objaśnienia do tabeli:

- stawki określone w Lp. 4 dotyczą działalności przy zatrudnieniu nie więcej niż 2 pracowników lub 2 pełnoletnich członków rodziny, nie wyłączając małżonka;
- stawki określone w Lp. 5 dotyczą działalności gospodarczej wykonywanej osobiście lub z udziałem członków rodziny pozostających we wspólnym gospodarstwie domowym;
- wytwórczością ludową i artystyczną jest działalność polegająca na wytwarzaniu wyłącznie w sposób rękodzielniczy, przy zastosowaniu obróbki maszynowej jedynie do wstępnej obróbki surowca, wyrobów zakwalifikowanych przez komisje etnograficzno-artystyczne Stowarzyszenia Twórców Ludowych, Fundacji „Cepelia” – Polska Sztuka i Rękodzieło oraz Fundacji Ochrony i Rozwoju Twórczości Ludowej, których wykaz stanowi załącznik nr 1 do ustawy.

Ważną informacją dla rolników prowadzących przewozy wozem, bryczką lub organizujących kuligi może być opodatkowanie tych usług kartą podatkową.

Usługi transportowe

Lp.	Rodzaj usługi	W miejscowości o liczbie mieszkańców (wysokość stawek w zł)		
		do 25000	ponad 25000 do 100 000	powyżej 100 000 do 500 000
3	Przewozy pasażerskie z wykorzystaniem ludzkiej i zwierzęcej siły pociągowej	206 zł		

Bardzo dogodna forma w gospodarstwach agroturystycznych świadczących usługi w zakresie przewozu np. bryczką, wozem, sałmami czy powozem

Podatnicy prowadzący działalność opodatkowaną w formie karty podatkowej są zwolnieni od obowiązku:

1. prowadzenia ksiąg,
2. składania zeznań podatkowych,
3. deklaracji o wysokości uzyskanego dochodu,
4. wpłacania zaliczek na podatek dochodowy.

Podatnicy są obowiązani:

- wydawać na żądanie klienta rachunki i faktury, stwierdzające sprzedaż wyrobu, towaru lub wykonanie usługi;
- przechowywać w kolejności numerów kopie tych rachunków i faktur w okresie pięciu lat podatkowych, licząc od końca roku, w którym wystawiono rachunek lub fakturę;
- Podatnik jest obowiązany przechowywać ewidencję zatrudnienia w miejscu wykonywania działalności albo w miejscu wskazanym przez podatnika jako jego siedziba, jeżeli działalność jest wykonywana bez posiadania zorganizowanego zakładu;
- do 7 dnia każdego miesiąca dokonać wpłaty tego podatku.

c) zasady ogólne

Powyżej 12 pokoi należy zarejestrować działalność gospodarczą i rozliczać się na zasadach ogólnych a) wg skali podatkowej lub b) wg podatku liniowego 19% , prowadząc „Podatkową księgę przychodów i rozchodów”, której wzór określa ROZPORZĄDZENIE MINISTRA FINANSÓW z dnia 26 sierpnia 2003 r. w sprawie prowadzenia podatkowej księgi przychodów i rozchodów (tekst ujednolicony na podstawie Dz. U. z 2003 r. Nr 152, poz. 1475, Nr 224, poz. 2226 oraz z Dz. U. 2004 r. Nr 282, poz. 2807)

3. Podatek VAT

Podatnik rozpoczynający wykonywanie czynności opodatkowanych w trakcie roku podatkowego jest zwolniony od podatku VAT, jeżeli przewidywana przez niego wartość sprzedaży nie przekroczy, **w proporcji do okresu prowadzonej sprzedaży**, kwoty limitu.

Wartość kwoty, która powoduje utratę prawa do zwolnienia, wylicza się stosując wzór:

$$\text{Kuz} = \text{Kgr} \cdot \text{D} \div 365 \quad \text{gdzie:}$$

Kuz – kwota, której przekroczenie spowoduje utratę zwolnienia – **36.986,30**

Kgr – kwota graniczna, wyznaczona na dany rok – 150.000

D – liczba dni pozostała do końca roku – np. 90

$$\mathbf{36.986,30 = 150.000 \cdot 90 \text{ dni} \div 365}$$

Należy pamiętać, iż przy działalności sezonowej kwota zwolnienia jest mniejsza, w 2015 roku kwotę 150 000 zł dzielimy na 335 dni w roku, co stanowi 410,96 zł. Przy 2-miesięcznej działalności (np. lipiec i sierpień, czyli 2 x 31 dni = 62 dni) zwolnienie to wynosi 410,96 x 62 dni = **25 479,52 zł**. Jeśli uzyskamy wyższe dochody, stajemy się płatnikami podatku VAT.

W każdym przypadku, nawet wówczas, gdy rolnik korzysta ze zwolnienia podatkowego, musi prowadzić tzw. dzienną ewidencję sprzedaży za dany dzień. Taka dzienna ewidencja może być prowadzona w dowolnej formie, np. zwykłego zeszytu. Ewidencja nie jest podstawą do zwrotu podatku VAT, pozwala natomiast uchwycić przekroczenie 150 000 zł przychodu.

Przykład prowadzonej ewidencji

Rok 2015		
Data: dzień, miesiąc	Kwota przychodu	Kwota przychodu narastająco
02.01.	200,00	200,00
14.02	600,00	800,00

Brak jakiegokolwiek ewidencji może spowodować oszacowanie przychodu i opodatkowanie go w całości stawką 23%, bez możliwości żadnych odliczeń.

4. Pozostałe podatki i opłaty

4.1. Podatek od nieruchomości

Podatek ten jest opłacany na podstawie USTAWY z dnia 12 stycznia 1991 r. o podatkach i opłatach lokalnych (Dz.U. 1991 Nr 9 poz. 31)

W zasadzie każdy posiadacz gruntów, budynków i budowli ma obowiązek odprowadzać do gminy podatek od nieruchomości. Na podkreślenie zasługuje fakt, iż nie jest działalnością gospodarczą **wynajmowanie turystom pokoi gościnnych w budynkach mieszkalnych znajdujących się na obszarach wiejskich przez osoby ze stałym miejscem pobytu w gminie położonej na tym terenie, jeżeli liczba pokoi przeznaczonych do wynajęcia nie przekracza 5. W związku z powyższym za taki wynajem do 5 pokoi gościnnych w budynkach mieszkalnych płacimy w 2015 roku do wysokości 0,75 zł za m², czyli jak za powierzchnię mieszkalną - dotyczy to nie tylko rolników.**

Osoby wynajmujące powyżej 5 pokoi lub wynajmujące pokoje poza budynkami mieszkalnymi i poza terenami wiejskimi muszą się liczyć z przekwalifikowaniem przeznaczenia dotychczasowego na przeznaczenie do działalności gospodarczej, co związane jest z podwyższeniem stawki podatku.

4.2. Opłata miejscowa

Obowiązek opłaty miejscowej wynika również z Ustawy o podatkach i opłatach lokalnych (Dz.U. z 2014 r. poz. 849). Pobierana jest od osób fizycznych, przebywających dłużej niż dobę w celach wypoczynkowych, zdrowotnych, szkoleniowych lub turystycznych, w miejscowościach posiadających korzystne właściwości klimatyczne, walory krajobrazowe oraz warunki umożliwiające pobyt osób w tych celach. Poniższe kwoty są kwotami maksymalnymi:

1. stawka opłaty miejscowej w miejscowościach, posiadających korzystne właściwości klimatyczne, walory krajobrazowe oraz warunki umożliwiające pobyt osób w tych celach nie może przekroczyć 2,20 zł dziennie;
2. stawka opłaty miejscowej w miejscowościach posiadających status obszaru ochrony uzdrowiskowej nie może przekroczyć 3,13 zł;
3. stawka opłaty uzdrowiskowej nie może przekroczyć 4,32 zł dziennie.

5. Przepisy meldunkowe

Z dniem 1 stycznia 2016 r. zacząć obowiązywać zmiany wprowadzone ustawą z dnia 7 grudnia 2012 r. o zmianie ustawy o ewidencji ludności i dowodach osobistych (Dz.U. poz.1407). Wejście w życie powyższej ustawy oznacza szereg ułatwień w zakresie wykonywania obowiązku meldunkowego związanego z wypoczynkiem poza miejscem zamieszkania. W praktyce kwateryodawca nie musi prowadzić książki meldunkowej, chyba że pobyt gości przekracza trzy miesiące.

Kategoria „miejsca zameldowania” zastąpiona zostanie „miejscem zamieszkania”.

Jednak zdrowy rozsądek nakazywałby prowadzenie takiej ewidencji dla bezpieczeństwa własnego i domowników, choćby po to, żeby wiedzieć kogo gościmy pod własnym dachem.

Nazwisko imię	ulica	miejsowość	Kod poczta	Nr dowodu osobistego	Pesel	Okres pobytu nr pokoju - kwota

Pozwala nam na to USTAWA z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych:

Art. 44.

4. Przedsiębiorcy świadczący usługi hotelarskie w obiektach hotelarskich mogą, w celu zapewnienia porządku oraz bezpieczeństwa klientów i ich mienia, wydawać regulaminy porządkowe wiążące wszystkie osoby przebywające na terenie obiektu.

6. Wymagania wynikające z przepisów ustawy o usługach turystycznych

Zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 roku o usługach turystycznych (Dz.U. z 2004 r., Nr 223, poz. 2268) obiekty, w których świadczone są usługi hotelarskie, podzielono na: obiekty hotelarskie (hotele, motele, pensjonaty, kempingi, domy wycieczkowe, schroniska młodzieżowe, schroniska i pola biwakowe – nazwy te są prawnie chronione) oraz **inne obiekty, w których świadczone są usługi hotelarskie.**

Minimalne warunki jakie musi spełnić kwateryodawca zawarte są w USTAWIE z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych oraz w załączniku nr 7 (V. Dla wynajmowania samodzielnych pokoi) - Rozporządzenie Ministra Gospodarki i Pracy z dnia 19 sierpnia 2004 r. w sprawie obiektów hotelarskich i innych obiektów, w których są świadczone usługi hotelarskie (Dz. U. z dnia 30 sierpnia 2004 r. Nr 188, poz. 1945).

Wszystkie osoby wynajmujące pokoje gościnne, w tym rolnicy prowadzący działalność turystyczną są zobowiązani do zgłoszenia obiektu do ewidencji innych obiektów hotelarskich prowadzonych przez gminę.

Gmina nie może odmówić przyjęcia zgłoszenia obiektu do ewidencji „innych obiektów”. Natomiast organ gminy może dokonać kontroli każdego obiektu na swoim terenie, zarówno zgłoszonego do swojej ewidencji, jak i wpisanego do ewidencji obiektów hotelarskich u marszałka województwa.

7. Wymagania sanitarne

Minimalne wymagania sanitarne dla pokoi wynajmowanych turystom określa Rozporządzenie Ministra Gospodarki z dnia 19 sierpnia 2004 r. w sprawie obiektów hotelarskich i innych obiektów, w których są świadczone usługi hotelarskie (Dz.U. z 2006 r., nr 22, poz. 169).

8. Abonament radiowo-telewizyjny

Ustawa o opłatach abonamentowych zwana ustawą o radiofonii i telewizji reguluje kto jest zobligowany do wnoszenia opłat (Ustawa z dnia 21 kwietnia 2005 r. Dz.U. nr 85, poz. 728). W artykule 2 w pkt. 4 czytamy, że osoby fizyczne w tym samym gospodarstwie domowym lub samochodzie stanowiącym ich własność uiszczają tylko jedną opłatę abonamentową niezależnie od liczby używanych odbiorników radiofonicznych i telewizyjnych. Stawki opłat abonamentowych są rokrocznie rewaloryzowane.

V. Użyteczne Adresy:

Ministerstwo Rolnictwa i Rozwoju Wsi
ul. Wspólna 30, 00-930 Warszawa
tel. 22 623 10 00; fax: 22 623 27 50, 22 623 27 51
e-mail: kancelaria@minrol.gov.pl
www.minrol.gov.pl

Ministerstwo Sportu i Turystyki
ul. Senatorska 14
00-082 Warszawa
tel. (22) 2443 264, fax. (22) 2443 255
kontakt@msport.gov.pl
www.msport.gov.pl

Agencja Restrukturyzacji i Modernizacji Rolnictwa
ul. Poleczki 33, 02 - 822 Warszawa.
800 38 00 84, fax: 22 318 53 30,
www.armir.gov.pl, info@armir.gov.pl

Polska Federacja Turystyki Wiejskiej „Gospodarstwa Gościnne”
Al. Kasztanowa 2, 24-150 Nałęczów
tel. 81 50 14 311, 666 361 423; fax: 81 50 16 595
e-mail: federacja@agroturystyka.pl

Centrum Doradztwa Rolniczego w Brwinowie
05-840 Brwinów, ul. Pszczelińska 99
centrala: tel. 22 729 66 34 do 38, fax 22 729 72 91, sekretariat 22 729 59 37
e-mail: sekretariat@cdr.gov.pl

Centrum Doradztwa Rolniczego Oddział w Krakowie
31-063 Kraków, ul. Meiselsa 1
centrala: tel. 12 424 05 00, 424 05 10, fax 12 424 05 05
e-mail: krakow@cdr.gov.pl

Centrum Doradztwa Rolniczego Oddział w Poznaniu
61-659 Poznań, ul. Winogrody 63
centrala: tel. 61 823 20 81, fax 61 820 19 71
e-mail: poznan@cdr.gov.pl

Centrum Doradztwa Rolniczego Oddział w Radomiu
26-600 Radom, ul. Chorzowska 16/18
centrala: tel. 48 365 69 00, kierownik Oddziału: 48 365 33 33, fax 48 365 49 70
e-mail: radom@cdr.gov.pl

Stowarzyszenia Agroturystyczne:

Stowarzyszenia zrzeszone w Polskiej Federacji Turystyki Wiejskiej „Gospodarstwa Gościnne” Europejskie Centrum Rolnictwa Ekologicznego i Turystyki - ECEAT Polska, Bukówka 71, 58-420 Lubawka, tel. 75 741 13 95, 603 543 961, info@poland.eceat.org, eko@bukowka.com, www.eceat.agroturystyka.pl, www.eceatpoland.pl

DOLNOŚLĄSKIE

Agroturystyczne Stowarzyszenie „Masywu Śnieżnika”, Bielice 5a, 57-550 Stronie Śląskie, tel. 74 814-27-20, 607-312-090, bielice@poczta.pl, www.snieznik.agroturystyka.pl, www.sudety.info.pl, Prezes: Anna Sobańska-Maj

Wrocławskie Stowarzyszenie Agroturystyczne, ul. Dąbrowskiego 11, 55-120 Oborniki Śląskie, tel. 696-148-801, 796-293-303, adastar@wp.pl, www.wroclawskie.agroturystyka.pl

Sudeckie Towarzystwo Turystyki Wiejskiej - Jelenia Góra, ul. Matejki 17, 58-500 Jelenia Góra, tel. (75) 717-32-34, 603-356-844, sttw@agrosudety.pl, osadabata@wp.pl, http://sudeckie.agroturystyka.pl, www.agrosudety.pl;

Sudeckie Stowarzyszenie Turystyki Wiejskiej „Zdroje”, Jarków 9, 57-343 Lewin Kłodzki, tel. (74) 869-89-69, zdroje@sudety.info.pl, www.sudeckie-zdroje.agroturystyka.pl, www.zdroje.sudety.info.pl

KUJAWSKO-POMORSKIE

Agroturystyczne Stowarzyszenie Pojezierza Brodnickiego, Wysokie Brodno 6, 87-305 Zbicžno, tel. (56) 493-93-42, 609-622-346, stowarzyszenie@pojezierzebrodnickie.pl, u_barbary@wp.pl, www.brodnickie.agroturystyka.pl, www.pojezierzebrodnickie.pl

Towarzystwo Rolnictwo i Turystyka, Strzelce Dolne 18, 86-022 Dobrcz, tel. (52) 381-70-54, (52) 381-70-88, szeryf.tz@op.pl, www.trit.agroturystyka.pl

LUBELSKIE

Lubelskie Stowarzyszenie Agroturystyczne, Aleja Kasztanowa 2, 24-150 Nałęczów, tel. 81 501 43 11, 604-402-124, agro@chodel.com, www.lublin.agroturystyka.pl

Stowarzyszenie Kwaterodawców Miasta i Gminy Zwierzyniec, ul. Słowackiego 2, 22-470 Zwierzyniec, tel. 668-840-003, agrozwierzyniec@wp.pl, www.agroturystykazwierzyniec.pl, www.agroturystykanaroztoczu.pl,

Stowarzyszenie Agroturystyczne Pojezierza Łęczyńsko - Włodawskiego "Polesia Czar", Ludwin 52, 21-075 Ludwin, tel. 517-776-596, a-stawowczyk@o2.pl, stowarzyszenie.polesia.czar@gmail.com, www.agropolesie.pl, www.leczna.agroturystyka.pl

LUBUSKIE

Lubuskie Stowarzyszenie Gospodarstw Agroturystycznych, Gręzawa 21, 68-219 Tuplice, tel. 501-774-502, dompodsosnami@interia.pl, www.lubuskie.agroturystyka.pl

MAZOWIECKIE

Stowarzyszenie Gospodarstw Agroturystycznych „Zielone Północne Mazowsze”, ul. Sienkiewicza 11, 09-100 Płońsk, Adres korespondencyjny: Anna Oliszewska, Rzy 44, 09-110 Sochocin, tel. (23) 663-07-26, (23) 671-83-70, 509-669-391
annaoliszewska@wp.pl, www.zielone-mazowsze.agroturystyka.pl

MAŁOPOLSKIE

Galicyjskie Gospodarstwa Gościnne, ul. Meiselsa 1, 31-063 Kraków, tel. 601-495-734, at.ggg@interia.pl, www.agroturystyka-ggg.pl, www.galicja.agroturystyka.pl

Stowarzyszenie Turystyki i Agroturystyki Ziemi Górskich, ul. Targowa 28, 33-300 Nowy Sącz, tel. (18) 441-41-55, (18) 440-10-42, 605-058-953, mhaj@interia.pl, www.nowy-sacz.agroturystyka.pl, www.agrogory.republika.pl, www.stiazg.agrowczasy.com

Górskie Stowarzyszenie Agroturystyczne, ul. Gorczańska 3, 34-436 Maniowy, tel. (18) 275-00-70, (18) 265-03-66, 603-133-283, willajasna@list.pl, czorsztytn@czorsztytn.com.pl, www.goralskie.net, www.gsa.agroturystyka.pl

Stowarzyszenie Agroturystyczne Powiatu Limanowskiego, ul. M. B. Bolesnej 18 A, 34-600 Limanowa, tel. (18) 337-31-82, (18) 337-66-09, gzup_lim@poczta.onet.pl, www.limanova.agroturystyka.pl

OPOLSKIE

Opolskie Stowarzyszenie Integracji Lokalnej, ul. Książąt Opolskich 8, 45-006 Opole, tel. (77) 441-40-48, (77) 474-00-19, 502-522-613, biuro@eintegracja.pl, zawada555@op.pl, www.eintegracja.pl

PODKARPACKIE

Podkarpackie Stowarzyszenie Agroturystyczne „Gospodarstwa Gościnne”, Tkaczowa 146, 36-040 Boguchwała, tel. (17) 242-90-58, 692-050-291, tupaj@agroturystyka.pl; www.agropodkarpacie.pl

PODLASKIE

Podlaskie Stowarzyszenie Agroturystyczne, Kolonia Kuryły 3, 16-100 Sokółka, tel. (85) 711-20-49, kuryle@poczta.onet.pl, www.psa.org.pl

Biebrzańsko-Narwiańskie Towarzystwo Agroturystyczne „Łoś”, ul. Carneckiego 191, 18-430 Wizna, tel. (86) 219-64-89, 668 819 508, carskitrakt@carskitrakt.pl, www.biebrza.agroturystyka.pl

Suwalska Izba Rolniczo-Turystyczna, ul. Kościuszki 82, lok. 7, 16-400 Suwałki, P.P Box 76, tel. (87) 566-54-94, (87) 566-58-72, 509-400-245, agro@suwalki-turystyka.info.pl, prezes@suwalki-turystyka.info.pl, www.suwalki.agroturystyka.pl, www.suwalki-turystyka.info.pl, www.suwalki-bicycle.info.pl

POMORSKIE

Stowarzyszenie Rozwoju Turystyki Wiejskiej ”Słowiniec”, ul. Bohaterów Warszawy 30, 76-214 Smołdzino, tel. (59) 811-73-55, 603-449-826, komnino@op.pl, www.slowiniec.agroturystka.pl

Choczewskie Stowarzyszenie Turystyczne, ul. Pierwszych Osadników 17, 84-210 Choczewo, tel. (58) 572-39-13 w. 219, 512-216-100, olagaw6@wp.pl, www.choczewskie.agroturystyka.pl

Gdańskie Stowarzyszenie Agroturystyki, Trakt św. Wojciecha 293, 80-001 Gdańsk Lipce, tel. (58) 687-34-50, 604-880-644, agrokaszub@o2.pl, www.gdansk.agroturystyka.pl

Stowarzyszenie Agroturystyczne „SWORACY”, ul. Jeziorna 6, 89-608 Swornegacie, tel. (52) 398-14-34, 500-530-046, federgg@wp.pl, www.sworacy.agroturystyka.pl, www.sworacy.pl

Powiatowe Stowarzyszenie Agro- Kaszuby Powiatu Bytowskiego, ul. Wojska Polskiego 33, 77-100 Bytów, tel. (59) 822-27-52, agrokaszuby@agrokaszuby.com.pl, agroregina@o2.pl, www.agrokaszuby.com.pl

Słupskie Stowarzyszenie Agroturystyczne „Pomorzanie i Kaszubi”, Lubuczewo 30 b, 76-200 Słupsk, tel. (59) 846-26-42, 606737497, poczta@agro-morze.pl, poczta@ola.biz.pl, www.agro-morze.pl

Stowarzyszenie Gospodarstw Gościnnych ”Pomezania”, ul. Plac Wolności 1, 82-440 Dzierzgoń, tel. (55) 276-25-01, (55) 276-25-03, fax. (55) 276-22-57, 608-762-503, g.grzybowska@wp.pl, a.rojewska@podr.pl, j.szewczun@wp.pl, www.pomezania.com.pl, www.pomezania.agroturystyka.pl

WARMIŃSKO-MAZURSKIE

Warmińsko - Mazurskie Stowarzyszenie Agroturystyczne, Barczewko 80, 11-010 Barczewko, tel. (89) 514-82-22, 607-213-064, janczary@janczary.pl

EKOROZWÓJ – MAZURY Stowarzyszenie Gospodarstw Agroturystycznych, ul. 22 lipca 23, 11-612 Kruklanki, tel. (87) 421-70-77, (87) 421-79-90, 502-845-854, faliszewski@wp.pl, www.mazury.agroturystyka.pl

WIELKOPOLSKIE

Stowarzyszenie Gospodarstw Agroturystycznych Północnej Wielkopolski KRAJNA w Złotowie, al. Piasta 32 Starostwo Powiatowe, 77-400 Złotów, tel: 52 389 83 15, 501 404 998
mail: topola@vp.pl

Stowarzyszenie Agroturystyczne Wschodniej Wielkopolski, Stawisko 9, 62-410 Zagórz, tel: (63) 276-26-64, 603-053-208, ampodlipami@wp.pl , www.wsch-wielkopolskie.agroturystyka.pl, www.wakacje.agro.pl/wielkopolskawsch

Szamotulskie Stowarzyszenie Agroturystyczne, Krańcowa 3, 64-530 Radziny, (61) 291 83 11, 606-466-748, violetta.wawszczak@gmail.com

ZACHODNIOPOMORSKIE

Bałtyckie Stowarzyszenie Agroturystyczne , Nacmierz 21, 76-107 Jarosławiec, j.lichacy@gmail.com, www.agroturystyka.jaroslawiec.pl,

Stowarzyszenie Agroturystyczne WIATRAK, ul. Wyszyńskiego 5, 72-200 Nowogard, (91) 391-87-77, 508-655-722, zibig48@wp.pl

Redakcja:

Jadwiga Tatara

Teksty:

Krystyna Drąg, Danuta Arcipowska, Bartosz Wilczyński

Zdjęcia:

archiwum Kwaterodawców, Stowarzyszeń
Polskiej Federacji Turystyki Wiejskiej
„Gospodarstwa Gościnne”
Stanisław Turski

Nadzór merytoryczny:

Wiesław Czerniec

Opracowanie graficzne:

System-Graf

Druk:

System-Graf Drukarnia, www.systemgraf.pl

Publikacja bezpłatna przygotowana w ramach
Planu działania Sekretariatu Centralnego Krajowej Sieci Obszarów Wiejskich.



Odwiedź portal KSOW - www.ksow.pl
Zostań Partnerem Krajowej Sieci Obszarów Wiejskich.

© Ministerstwo Rolnictwa i Rozwoju Wsi
© Fundacja Programów Pomocy dla Rolnictwa FAPA

ISBN 978-83-62-132-56-0