

## **Od A do Z PROWADZENIA DZIAŁALNOŚCI AGROTURYSTYCZNEJ CZĘŚĆ druga**

**Na II miejscu będzie wyżywienie. Można zastanowić się dlaczego dopiero na drugim miejscu, skoro ludzie muszą jeść. Jest to proste. Turysta musi u nas spać i przebywać, natomiast nie musi korzystać z opcji wyżywienia.**

**Jednak oferując wyżywienie należy też zwracać uwagę na jakość pod względem:**

- Regionalności potraw;
- Miejsca spożywania posiłków ( wystrój wnętrza, wygoda, dostęp );
- Higieny i bezpieczeństwa zdrowotnego żywności;
- Profesjonalnej obsługi;

Dopiero na III miejscu mówimy o usługach dodatkowych w gospodarstwie, takich jak:

- Umiejętności przewodnickie gospodarzy ( znajomość terenu, tras turystyczno-historycznych, znajomość legend, zapewnienie dostępu do informacji turystycznej poprzez gromadzenie map, przewodników itp. )
- Opracowanie i oferowanie usług specjalnych, jak: pieczenie chleba, nauka wikliniarstwa, hafciarstwa, itp.
- Możliwość wypożyczenia sprzętu: wodnego, rowerów itp.
- Wszelkich usług związanych z rekreacją (wskazana współpraca z innymi usługodawcami w danej miejscowości lub najbliższej okolicy )

Bardzo trudno jest ocenić jakość w agroturystyce, ponieważ usługa jest świadczona i jednocześnie konsumowana. Chcąc dokonać takiej oceny należy brać pod uwagę następujące czynniki:

- kwalifikacje osób świadczących usługi;
- wyposażenie kwatery;
- ustalone procedury świadczenia usług w sposób powtarzalny, akceptowane przez klienta lub wynikające z praktyki;
- jednolite normy świadczenia usługi turystycznych bez względu na ilość turystów jak i okres świadczenia usług;
- umiejętność zarówno kontroli jak i samokontroli;

Przy samokontroli i kontroli należy pamiętać, iż usługi turystyczne cechuje:

- niematerialność - usługi nie mogą być magazynowane,
- nierozdzielność usługi z osobą wykonawcą,
- różnorodność - nieporównywalność,
- nietrwałość - brak możliwości istnienia usługi poza procesem jej wytwarzania,

Jednym z podstawowych czynników określania jakości usług noclegowych jest kategoryzacja obiektów noclegowych. Głównym celem kategoryzacji jest zapewnienie jakości poprzez wyznaczenie podstawowego poziomu, poniżej którego świadczenie usług nie jest dopuszczalne ze względu na wymagania ustawowe. Kategoryzację dla obiektów agroturystycznych i turystyki wiejskiej prowadzi Polska Federacja Turystyki Wiejskiej „Gospodarstwa Gościnnie”.

Jednym z zadań PFTW „GG” jest kreowanie wizerunku polskiej oferty agroturystycznej i turystyki wiejskiej świadczonej na określonym poziomie zgodnym z uzyskaną kategorią. Prowadzona systematycznie promocja w tym zakresie ma doprowadzić do rozpoznawania promowanych kwater jako kwatery markowe, czyli świadczące usługi na wysokim poziomie. Dlatego też kwaterodawcy otrzymujący nadaną kategorię powinni dbać o utrzymanie określonego przez daną kategorię poziomu jakości oferowanych usług. Dopiero wtedy turyści będą odróżniali te kwatery od konkurencyjnych ofert.

Tak realizowane zadanie ma doprowadzić do wykreowania marki w turystyce wiejskiej a tym samym zostanie stworzona grupa markowa.

W gospodarstwach wiejskich oferowane są zróżnicowane rodzaje wiejskiej bazy noclegowej (WBN). Są to przede wszystkim:

1. pokoje gościnne
2. samodzielne jednostki mieszkalne
3. pokoje grupowe, a rzadziej
4. przyzagrodowe pola namiotowe

Wymagania kategoryzacyjne

Wymagania zarówno ogólne jak i dla poszczególnych kategorii są zróżnicowane. Im wyższa kategoria tym wyższe wymagania, ponieważ gość musi mieć większy komfort.

Wymagania kategorii standard dla pokoi gościnnych i samodzielnych jednostek mieszkalnych (SJM) są następujące:

Wymagania ogólne:

Dla wszystkich kategorii:

Spełnienie minimalnych wymagań ustawy o usługach turystycznych  
Spełnienie wymagań ogólnego bezpieczeństwa (schody, poręcze zabezpieczenia antypoślizgowe, itp.)

- \* Oznakowanie na budynku lub podwórzu
- \* Oznakowanie pokoi/SJM (numery, nazwy lub inne)
- \* Zagospodarowanie terenu
- \* urządzenia rekreacyjne: boisko- basen- meble ogrodowe- kort - rowery - altana - huśtawka - tenis stołowy- bilard - siłownia- sauna- jacuzzi - itp.
- \* Wydzielony teren zabaw dla dzieci z wyposażeniem
- \* Instalacje i urządzenia techniczne
- \* zimna i ciepła woda dostępna całą dobę
- \* oświetlenie dostosowane do charakteru i wielkości pomieszczeń
- \* Usługi świadczone w gospodarstwie wpływające na ocenę
- \* dostęp do folderów, map, przewodników turystycznych o okolicy
- \* budzenie na życzenie
- \* apteczka dostępna u gospodarza
- \* ogólna instrukcja p.poż. w widocznym miejscu
- \* dane telefoniczne gospodarza w widocznym miejscu
- \* Pozostałe usługi mające wpływ na ocenę programu pobytu dla określone grupy gości (warsztaty rękodzielnicze i artystyczne, kilkudniowy program pobytu - pakiet usług)
- \* możliwość zakupu wyrobów rzemiosła artystycznego
- \* możliwość zakupu produktów wytwarzanych w gospodarstwie
- \* posiłki przygotowywane według diet specjalnych<sup>2</sup>)
- \* cykliczne imprezy organizowane dla gości własnych (nie liczyć ognisk)
- \* cykliczne imprezy organizowane dla gości spoza obiektu (dyskoteki, koncerty, odczyty, pikniki i inne)
- \* możliwość korzystania z internetu
- \* dostęp do urządzeń umożliwiających przygotowanie gorących napojów przez gości