



STUDIA OBSZARÓW WIEJSKICH
2018, tom 49, s. 173–185
<https://doi.org/10.7163/SOW.49.11>



KOMISJA OBSZARÓW WIEJSKICH
POLSKIE TOWARZYSTWO GEOGRAFICZNE
www.ptgeo.org.pl



INSTYTUT GEOGRAFII I PRZESTRZENNEGO ZAGOSPODAROWANIA
POLSKA AKADEMIA NAUK
www.igipz.pan.pl



Obiekty hotelarskie na terenach wiejskich – nowa jakość usług

Hotel enterprises in rural areas – new quality of services

Barbara WOŚ • Agnieszka GAWLIK • Wiesław DROBEK

Politechnika Opolska
Instytut Turystyki i Rekreacji, Katedra Geografii i Ekonomiki Turystyki
ul. Prószkowska 76, 45-758 Opole
b.wos@po.opole.pl • a.gawlik@po.opole.pl; • w.drobek@po.opole.pl

Zarys treści: Współczesne kierunki rozwoju turystyki, rosnąca konkurencja oraz stale zmieniające się preferencje i upodobania turystów powodują, że coraz większego znaczenia nabiera zróżnicowana oferta usług turystycznych. Opolska wieś jest idealnym przykładem regionu, w którym doskonale rozwija się turystyka wiejska. Interesującym elementem tej turystyki są wiejskie obiekty hotelarskie, które stanowią istotny czynnik rozwoju społeczno-gospodarczego wsi. Celem pracy jest określenie przemian zachodzących w ofercie usług hotelarskich w obiektach zlokalizowanych na terenach wiejskich Opolszczyzny i określenie nowych tendencji w wypoczynku na opolskiej wsi. W pracy zastosowano następujące metody badawcze: metodę dokumentacyjną, metodę sondażu diagnostycznego z wykorzystaniem wywiadu pogłębionego oraz analizę opinii gości. Badania prowadzono od lutego do kwietnia 2017 r. Stwierdzono zwiększone zainteresowanie wypoczynkiem w obiektach hotelarskich zlokalizowanych na obszarach wiejskich wynikające z rozszerzenia zakresu oferowanych usług, podniesienia ich jakości oraz dostosowania oferty do potrzeb różnorodnych grup odbiorców.

Słowa kluczowe: obiekty hotelarskie, tereny wiejskie, jakość usług noclegowych.

Wstęp

Kwestia zmian w strukturze funkcjonalnej obszarów wiejskich Polski jest przedmiotem działań zarówno na poziomie lokalnym, regionalnym, jak i ogólnokrajowym. Generalizując, rozwój obszarów wiejskich odnosi się do trzech zasadniczych procesów: podnoszenia poziomu życia mieszkańców wsi, tworzenia pozarolniczych miejsc pracy oraz stymulowania lokalnej aktywności (Heffner 2007; Kosmaczewska 2008). Cele te próbuje się osiągnąć, wykorzystując środki krajowe oraz – co bardzo ważne – z budżetu Unii Europejskiej. Wiele z realizowanych projektów służy zwiększaniu atrakcyjności turystycznej, rozwojowi wielofunkcyjnej infrastruktury turystycznej i rekreacyjnej (Gralak 2011). Wspieranie działalności turystycznej jest wskazywane jako jedno z kilkunastu działań możliwych do zastosowania w programach wspierających rozwój wsi ze środków Europejskiego Funduszu Rolnego (Adamowicz 2005). Unia Europejska propaguje m.in. tworzenie partnerstw miejsko-wiejskich – obszary wiejskie będące zapleczem miasta stają się miejscem lokowania

działalności turystycznej, na przykład weekendowej (Kajdanek 2014). Znaczącym stymulatorem rozwoju turystyki wiejskiej, szczególnie w przypadku tzw. wsi tematycznych, stała się europejska metoda rozwoju obszarów wiejskich – odnowa wsi (Idziak i Wilczyński 2013). Wyraźność jest to widoczne np. w województwie opolskim (Bedrunka 2012).

Współczesne kierunki rozwoju turystyki, rosnąca konkurencja oraz stale zmieniające się preferencje i upodobania turystów powodują, że coraz większego znaczenia nabiera problematyka jakości usług turystycznych (Kachniewska 2002). Współczesny rynek turystyczny jest typowym rynkiem konsumenta. Dla miejscowości i regionów recepcyjnych oznacza to, że sukces w rywalizacji rynkowej wymaga zaoferowania produktu zaspokajającego potrzeby turystów i spełniającego ich oczekiwania (Rapacz 2003). W rozwój bazy noclegowej włączają się m.in. struktury samorządowe, widząc w tym szansę aktywizacji przestrzeni lokalnej (Pawlusiński 2005; Kosmaczewska 2013). Działania władz samorządowych w tym zakresie mogą być kluczowym elementem w procesie wyboru lokalizacji obiektów hotelarskich (Puciato 2017; Napierała i in. 2013).

Agroturystyka, stanowiąca element turystyki wiejskiej w Polsce, jest niezwykle dynamicznie rozwijającą się gałęzią turystyki (Durydiwka 2012). Po 1989 r. dzięki wsparciu instytucjonalnemu, merytorycznemu, organizacyjnemu oraz legislacyjnemu, w stosunkowo krótkim czasie ukształtowała popyt i podaż turystyczną, wpływając również na rozwój społeczno-gospodarczy wsi (Wojciechowska 2006, 2009). Opolska wieś jest idealnym przykładem regionu, w którym rozwija się ona bardzo dobrze (Woś i Gawlik 2015). Niezwykle interesującym elementem agroturystyki na Opolszczyźnie są wiejskie obiekty hotelarskie, które stanowią istotny czynnik rozwoju społeczno-gospodarczego wsi opolskiej (Drobek i in. 2016). Charakteryzują się one coraz bogatszą ofertą rekreacyjną, a także produktem turystycznym dostosowanym do potrzeb klientów, którzy wymagają coraz wyższej jakości usług i chcą czynnie uczestniczyć w procesie ich powstania (Lichacy 2011). Jest to zresztą tendencja obserwowana w dużej części wyspecjalizowanych obiektów hotelarskich funkcjonujących na terenach wiejskich (Górska-Warsewicz i in. 2011).

Jakość usługi hotelarskiej najczęściej jest rozumiana jako różnica pomiędzy oczekiwaniami klienta w stosunku do usługi a subiektywną oceną tej, którą otrzymał (Zeithaml i in. 1990; Panasiuk i Szostak 2009). Satysfakcja klienta jest także w dużej mierze uzależniona od jego wcześniejszych doświadczeń. Nabywcy wnoszą zatem do usługi pewien określony zbiór oczekiwań i spostrzeżeń, które w większości są poza kontrolą usługodawcy (Borkowski i Wszendybył 2007). Dodatkowo należy pamiętać o roli klienta jako współtwórcy usług hotelarskich i ich jakości. Wynika ona przede wszystkim z faktu, że świadczenie usługi hotelarskiej jest ściśle związane z momentem jej konsumowania przez nabywcę. Gość hotelowy jest zatem zewnętrznym czynnikiem wytwórczym biorącym aktywny udział w tworzeniu usługi, ponieważ jego pobyt w hotelu może pociągać za sobą ingerencję w istotne cechy usługi hotelowej (Jaremen 1999; Dominik 2012; Kachniewska 2002). Ważną rolę w kształtowaniu satysfakcji klienta odgrywają też opinie innych osób o danej usłudze. Należy pamiętać, że klienci dzielą się swoimi spostrzeżeniami oraz doświadczeniami z innymi osobami, które są potencjalnymi klientami hotelu (Kochniewicz 2002).

W kontekście tych rozważań głównym problemem badawczym niniejszego opracowania jest kwestia zmian zachodzących w ofercie usługowej obiektów bazy noclegowej na terenach wiejskich. Pomimo istnienia wielu prac w literaturze krajowej dotyczących obiektów hotelarskich (i samych hoteli) czy turystyki na obszarach wiejskich, obszary te

nie były do tej pory przedmiotem szczegółowej analizy w odniesieniu do usług hotelarskich. Z tej perspektywy artykuł może wypełnić znaczącą lukę badawczą.

Celem pracy jest określenie przemian zachodzących w ofercie usług hotelarskich w obiektach zlokalizowanych na terenach wiejskich Opolszczyzny. Wynika on z przyjętej nadrzędnej hipotezy badawczej, zakładającej wzrost dywersyfikacji rodzaju i charakteru usług hotelarskich na terenach wiejskich. Poprzez badania empiryczne postanowiono zrealizować następujące cele szczegółowe: 1) analizę oferty i jakości usług hotelarskich zlokalizowanych na terenach wiejskich Opolszczyzny, 2) przeprowadzenie typologii analizowanych usług i określenie nowych tendencji w wypoczynku na opolskiej wsi.

W pracy zastosowano następujące metody badawcze: metodę dokumentacyjną, metodę sondażu diagnostycznego z wykorzystaniem wywiadu pogłębionego oraz analizę opinii gości. Badania prowadzono od lutego do kwietnia 2017 r. Zakres przestrzenny badania obejmował tereny wiejskie województwa opolskiego (Śląska Opolskiego).

Obiekty hotelarskie na terenach wiejskich – definicja i klasyfikacja

Bazę noclegową tworzą obiekty noclegowe, w których świadczone są różnego rodzaju usługi związane z pobytem turysty. Baza hotelarska stanowi część bazy noclegowej i zgodnie z polskim prawem składa się z obiektów hotelarskich, które charakteryzują się: podziałem na pokoje, liczbą pokoi przekraczającą określone w przepisach minimum oraz świadczeniem usług hotelarskich (takich jak: stanie łóżek, sprzątanie, usługi żywieniowe).

Obiekty hotelarskie na obszarach wiejskich to obiekty położone na terenach poza granicami administracyjnymi miast, czyli w gminach wiejskich lub częściach wiejskich gmin miejsko-wiejskich. Zalicza się do nich m.in.: hotele, motele i pensjonaty. Zgodnie z obowiązującymi przepisami¹ i klasyfikacją przyjętą przez Główny Urząd Statystyczny:

- hotele to obiekty posiadające co najmniej 10 pokoi, w tym większość miejsc w pokojach jedno- i dwuosobowych, świadczące szeroki zakres usług związanych z pobytem klientów;
- motele to obiekty położone przy drogach, dysponujące parkingiem, posiadające co najmniej 10 pokoi, w tym większość miejsc w pokojach jedno- i dwuosobowych;
- pensjonaty to obiekty posiadające co najmniej siedem pokoi, świadczące dla swoich klientów całodzienne wyżywienie.

Usługi hotelarskie mogą być świadczone także w innych obiektach hotelarskich. Zgodnie z klasyfikacją przyjętą przez Główny Urząd Statystyczny do innych obiektów hotelarskich zalicza się: domy gościnne i zajazdy, a także hotele, motele, pensjonaty, którym nie została nadana żadna kategoria.

W zależności od wyposażenia i zakresu świadczonych usług hotele, motele i pensjonaty należą do jednej z pięciu kategorii oznaczonej gwiazdkami (najwyższa – pięć gwiazdek, najniższa – jedna gwiazdka). Ewidencją obiektów hotelarskich i przyznawaniem kategorii zajmuje się marszałek województwa. Ewidencję innych obiektów, w których zgodnie z ustawą mogą być świadczone usługi hotelarskie, prowadzi wójt (burmistrz, prezydent miasta) właściwy ze względu na miejsce ich położenia. Wymagania dla poszczególnych rodzajów i kategorii obiektów hotelarskich co do wyposażenia oraz zakresu świadczo-

¹ Ustawa o usługach hotelarskich oraz usługach pilotów wycieczek i przewodników turystycznych z dnia 29 sierpnia 1997 r. (Dz. U. z 2017 r. poz. 1553, 2361).

nych usług oraz zaliczania obiektów hotelarskich do poszczególnych rodzajów i kategorii określone są w Rozporządzeniu Ministra Gospodarki i Pracy z dnia 19 sierpnia 2004 r. w sprawie wymagań dla poszczególnych rodzajów i kategorii obiektów hotelarskich (Dz. U. 2006.22.169 z późn. zmianami).

Metodyka przeprowadzonych badań

Badanie zostało przeprowadzone w trzech etapach. W pierwszym etapie przeprowadzono analizę informacji zamieszczonych w Centralnym Wykazie Obiektów Hotelarskich (CWOH) oraz wykazie obiektów hotelarskich będących w ewidencji Marszałka Województwa Opolskiego oraz badanie terenowe. Dokonano inwentaryzacji wszystkich obiektów świadczących usługi hotelarskie, które znajdują się woj. opolskim na terenach wiejskich. Efektem badań było wyselekcjonowanie 20 obiektów o podobnym standardzie i zakresie usług, z czego 14 znajduje się w CWOH, a kolejne sześć do chwili zakończenia badań nie uzyskały wpisu do wyżej wymienionej bazy. Następnie dokonano analizy ich oferty, którą uzupełniono wywiadami bezpośrednimi. Ostatnim etapem badania było zapoznanie się z opiniami gości badanych obiektów hotelarskich na temat jakości świadczonych usług, zamieszczonych w popularnym serwisie rezerwacyjnym Booking.com. Podczas analizy opinii brano pod uwagę ocenę: standardu świadczonych usług, zagospodarowania turystycznego obiektu, możliwości wypoczynku czynnego i biernego, ogólnego wrażenia z pobytu.

Charakterystyka oferty badanych obiektów hotelarskich w świetle przeprowadzonych badań

Podczas prowadzonych badań wyselekcjonowano obiekty charakteryzujące się podobnym standardem usług, rozmieszczone w różnych miejscach województwa opolskiego (tab. 1, ryc. 1). Pod uwagę wzięto zarówno obiekty od dawna funkcjonujące na rynku hotelarskim Opolszczyzny (Hotel Regius, Hotel Carina), jak i nowo powstałe (Hotel Sulisław, Hotel Aspen). Analizie poddano także obiekty będące w trakcie przekształceń mających na celu podwyższenie standardu i zakresu usług (Magiczny Zakątek).

Wśród analizowanych obiektów hotelarskich dominowały te o liczbie miejsc noclegowych nieprzekraczającej 50. W tym: siedem obiektów oferowało do 40 miejsc noclegowych, kolejne dziewięć od 41 do 80 miejsc noclegowych, cztery obiekty przygotowane były do przyjęcia większej liczby gości niż 81.

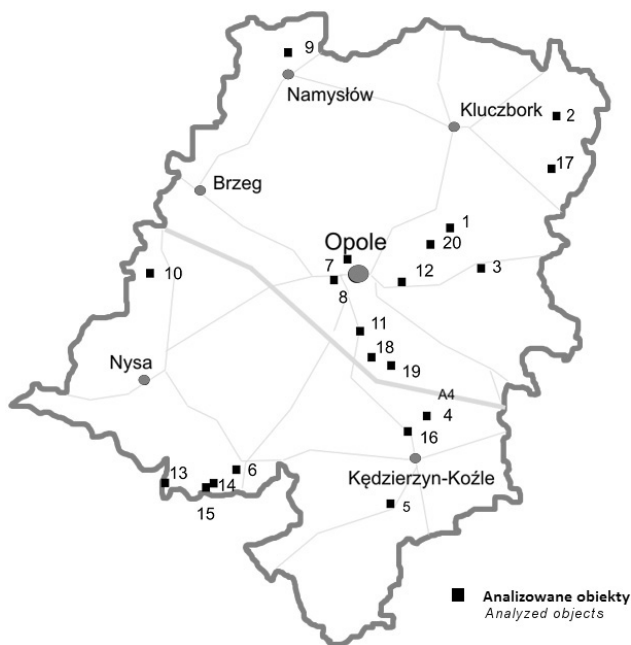
Badane obiekty w większości zlokalizowane były w odległości nie większej niż 50 kilometrów od większych ośrodków miejskich. Taka lokalizacja z jednej strony pozwala na sprawny dojazd w celach turystycznych lub biznesowych, z drugiej na spokojny wypoczynek w otoczeniu naturalnego środowiska przyrodniczego i domowej atmosferze, jaka charakteryzuje większość analizowanych obiektów.

Wśród badanych obiektów sześć znajdowało się w odległości mniejszej niż 20 km, siedem w promieniu 21–50 km, kolejne siedem powyżej 50 km od większych miast. Na uwagę zasługuje fakt, że usytuowanie ich powyżej 50 km od większych jednostek miejskich (Opole, Katowice, Wrocław) umożliwiało sprawny dojazd do mniejszych miast (Nysa, Prudnik, Kędzierzyn-Koźle, Kluczbork).

Tabela 1. Wykaz analizowanych obiektów hotelarskich

Lp.	Nazwa obiektu	Miejscowość	Liczba miejsc noclegowych	Liczba pokoi
1.	Dwór Zawiszy – tematyczny ośrodek sportowo-rekreacyjny	Dylaki	80	25
2.	Hotel Pawłowice	Pawłowice	90	38
3.	Hotel Bajka	Grodziec	81	38
4.	Magiczny Zakątek	Raszowa	60	28
5.	Centrum Restauracyjno-Hotelowe Florres	Pawłowiczki	38	10
6.	Biała Akacja Resort &Business	Łąka Prudnicka	50	14
7.	Hotel Regius	Czarnowąsy	32	15
8.	Restauracja i Pokoje Gościnne Urban	Polska Nowa Wieś	86	26
9.	Hotel za parkiem	Jakubowice	26	13
10.	Hotel Sulisław	Sulisław	173	90
11.	Hotel Antek	Żłinice	38	14
12.	Hotel Tenis	Chrzastowice	39	22
13.	Hotel Aspen	Podlasie	64	31
14.	Hotel Dębowe Wzgórze	Pokrzywna	30	18
15.	Hotel Carina	Pokrzywna	41	21
16.	Dworek pod czerwonym bukiem	Komorno	45	23
17.	Na kamieniu	Borki małe	53	28
18.	Hotel Linder	Malnia	43	22
19.	Hotel Pałac Lucja	Zakrzów	55	27
20.	Hotel Zacisze	Turawa	38	23

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych CWOH i badań terenowych.



Ryc. 1. Rozmieszczenie analizowanych obiektów hotelarskich na terenie województwa opolskiego (numeracja obiektów zgodna z oznaczeniami w tabeli).
 Źródło: opracowanie własne
 Location of analyzed objects in the area of the Opolskie Voivodship (numbering of objects as in Table 1)
 Source: authors' own study.

Jeżeli chodzi o lokalizację, badane obiekty hotelarskie podzielić można ponadto na 3 grupy:

- 1) położone przy szlakach komunikacyjnych – 10 obiektów hotelarskich (nieдалeko zjazdów z autostrady, przy głównych drogach wojewódzkich),
- 2) położone w niewielkiej odległości od przejść granicznych – cztery obiekty (fot. 1),
- 3) położone z dala od większych szlaków komunikacyjnych na obrzeżach wiosek w otoczeniu rozległych terenów rekreacyjnych – sześć obiektów.



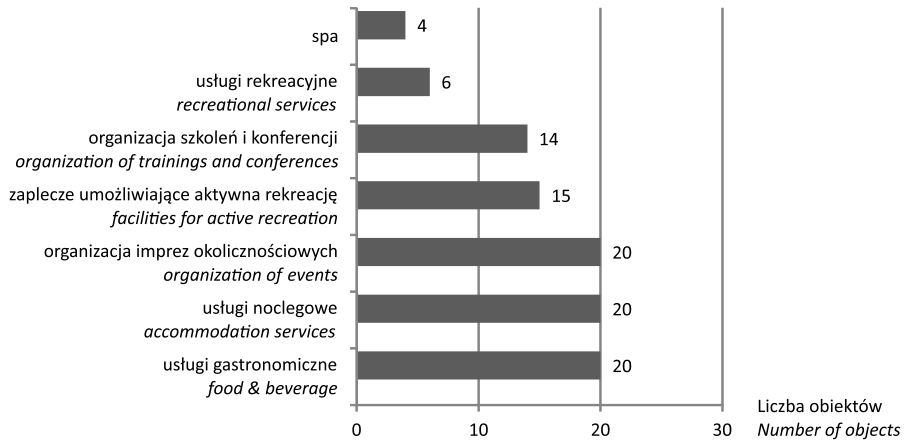
Fot. 1. Hotel „Biała Akacja”
w Łące Prudnickiej
“Biała Akacja” Hotel in Łąka
Prudnicka village
Fot./Photo: B. Woś.

Większość badanych obiektów hotelarskich (łącznie 15, w tym wszystkie z drugiej i trzeciej grupy) posiada tereny rekreacyjne umożliwiające wypoczynek na świeżym powietrzu. Ten element oferty był bardzo wysoko oceniany przez turystów, wśród których znajdowali się przede wszystkim goście imprez okolicznościowych, organizowanych na terenie poszczególnych obiektów oraz goście weekendowi. Pozostałych pięć obiektów, położonych bezpośrednio przy szlakach komunikacyjnych i świadczących głównie usługi noclegowe oraz gastronomiczne, wybieranych jest przez klientów biznesowych, dla których możliwość szybkiego dojazdu jest znacznie ważniejsza niż rozbudowane zaplecze rekreacyjne. Z usług tych hoteli korzystają osoby przybywające na krótkie pobyty bezpośrednio związane z pracą lub odpoczynkiem w trakcie podróży, dla których liczy się wysoki komfort usług żywieniowych i noclegowych.

Hotele położone na uboczu, jak również grupa obiektów rozmieszczonych w pobliżu granicy państwa to obiekty o rozbudowanym zapleczu rekreacyjnym, których oferta zachęca do dłuższych pobytów. Bliskość parków krajobrazowych (Stobrowski Park Krajobrazowy i Park Krajobrazowy Gór Opawskich), licznych szlaków turystycznych i atrakcji krajoznawczych sprawia, że są to doskonałe miejsca na wypoczynkowe pobyty rodzinne. Wypoczynkowi sprzyja też zaplecze rekreacyjne zarówno wewnątrz (strefy SPA, siłownie, baseny), jak również na zewnątrz obiektów (rozległe tereny spacerowe, tereny jeździeckie, możliwość wypożyczenia sprzętu rekreacyjnego).

Spośród analizowanych obiektów 14 poddało się kategoryzacji potwierdzonej w CWOH. W badanej grupie znalazło się 12 hoteli o standardzie trzech gwiazdek oraz dwa hotele dwugwiazdkowe. Kolejne sześć to dwa hotele trzygwiazdkowe wpisane do reje-

stru Marszałka Województwa Opolskiego, trzy pensjonaty o standardzie trzech gwiazdek i jeden obiekt stanowiący restaurację i pokoje gościnne o standardzie odpowiadającym trzem gwiazdkom (włączone w poczet analizowanych obiektów ze względu na wysoki standard usług, znaczną liczbę miejsc noclegowych oraz wyraźny potencjał rozwojowy). Rycina 2 przedstawia zakres usług oferowanych w badanych obiektach.



Ryc. 2. Zakres usług oferowanych w analizowanych obiektach hotelarskich.

Źródło: opracowanie własne.

Range of offered services in analyzed hotel enterprises

Source: authors' own study.

Wszystkie badane obiekty hotelarskie oferowały usługi noclegowe i gastronomiczne oraz organizację imprez okolicznościowych. W trzech z nich restauracje czynne były tylko okresowo bądź podczas organizowanych imprez okolicznościowych, w trakcie których świadczone były usługi gastronomiczne dla gości hotelowych, bądź też w wybrane dni tygodnia – np. w weekendy, kiedy serwowane były dania z karty dla gości hotelowych i osób niekorzystających z usług noclegowych, a jedynie specjalnie przybywających na posiłek w restauracji. Wszystkie analizowane obiekty świadczyły usługi B&B (ang. *bed and breakfast*) dla gości hotelowych. Obiekty, w których restauracje działały tylko okresowo, znajdują się na uboczu, z dala od aglomeracji miejskich. Zainteresowanie świadczonymi przez nie usługami gastronomicznymi ze strony społeczności lokalnej określano jako znikome. Pozostałe 17 obiektów posiada stale działające restauracje, serwujące dania kuchni regionalnej (śląskiej) oraz polskiej, a także kuchni europejskiej. W przypadku 11 obiektów goście korzystający z usług gastronomicznych zwracali uwagę na wybitne walory smakowe oraz możliwość degustowania dań regionalnych, co w dużej mierze wpływało na wysoką ocenę pobytu.

Poza usługami gastronomicznymi sześć obiektów posiadało również w ofercie możliwość korzystania z aktywnej rekreacji (jazda konna, kręgielnia, siłownia, basen, prywatna plaża i kąpielisko, wypożyczalnia sprzętu sportowego – rowery, kajaki, kijki do *nordic walkingu*). Obiekty te wybierane były głównie przez osoby preferujące aktywny wypoczynek poza popularnymi i zatłoczonymi terenami rekreacyjnymi. Ten element oferty oraz wysoki standard usług niejednokrotnie decydował o wyborze danego obiektu. Obiekty te były też często wybierane na miejsca szkoleń i firmowych wyjazdów integracyjnych.

W kolejnych czterech obiektach dla potrzeb gości przygotowano rozbudowane zaplecze SPA. Obiekty te były preferowane przez turystów zagranicznych przybywających do Polski na dłuższe pobyty oraz turystów weekendowych. Wśród badanych obiektów dziewięć nie posiadało w swej ofercie usług rekreacyjnych, ale były one zlokalizowane na obszarach umożliwiających aktywną rekreację na terenach należących do obiektu (tereny zielone, stawy, parki, ogrody; fot. 2) bądź na znajdujących się w sąsiedztwie obszarów leśnych i chronionych (np. Stobrawski Park Krajobrazowy).



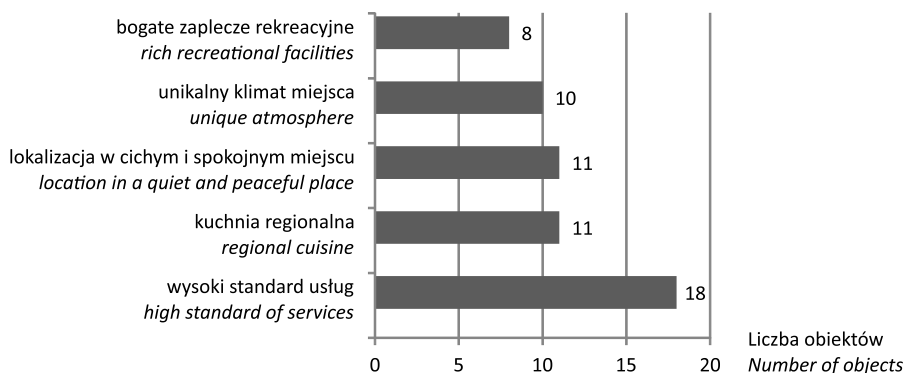
Fot. 2. Hotel „Aspen” w Podlesiu
“Aspen” Hotel in Podlesie village
Fot./Photo: B. Woś.

Takie położenie oraz możliwość wypoczynku czynnego i biernego na tle przyrody były równie wysoko oceniane, zarówno przez gości hotelowych przybywających na dłużej, jak również uczestników organizowanych w nich imprez okolicznościowych. Podkreślali oni takie walory jak: naturalna sceneria, cisza i spokój, sąsiedztwo terenów zielonych, możliwość spacerów i wypoczynku z dala od wielkich miast oraz unikalność miejsca. Spośród badanych obiektów siedem posiada w ofercie usługi dedykowane wypoczynkowi rodzinnemu i jest wysoko oceniana jako przyjazne atrakcyjnemu wypoczynkowi z dziećmi.

Analiza opinii gości na temat wypoczynku w badanych obiektach hotelarskich

Goście wypoczywający w analizowanych obiektach wysoko ocenili ich standard, zakres usług i kompetencje personelu. Aż sześć obiektów na popularnym portalu rezerwacyjnym Booking.com uzyskało ocenę powyżej 9,0 (w skali od 0 do 10), kolejne 13 oceny między 8,0 a 8,9, a jedynie jeden obiekt uzyskał ocenę niższą niż 8,0. Świadczy to o wysokiej atrakcyjności oferty badanych obiektów hotelarskich i wysokim standardzie oferowanych przez nie usług. W opiniach goście podkreślają takie atuty, jak: lokalizacja czy niezwykła atmosfera. Pośród badanych miejsc 10 zostało wielokrotnie wyróżnionych i uznanych za unikalne pod względem wystroju (np. stylizacje na średniowieczne sale i komnaty, stylowe meble i ozdoby lub przeciwnie: nowoczesny wystrój, przestronne pokoje, gustowne urządzone wnętrza; ryc. 3). Bogate zaplecze rekreacyjne i możliwość rekreacji na świeżym powietrzu to atut wskazany przez gości ośmiu z badanych obiektów; lokalizacja w cichym

i spokojnym miejscu sprzyjającym wypoczynkowi z dala od zgiełku w czystym, naturalnym środowisku – w przypadku 11 obiektów. Smaczna i urozmaicona kuchnia regionalna i europejska była zdaniem użytkowników portalu atutem 12 obiektów.



Ryc. 3. Atuty obiektów w opinii gości

Źródło: opracowanie własne na podstawie www.booking.com [dostęp: 20.03.2017].

Advantages of objects according to guests' opinion

Source: Authors' own study based on www.booking.com [access 20.03.2017].

Przeanalizowano także ceny noclegów w poszczególnych obiektach. W sześciu cena najtańszego noclegu nie przekraczała 120 zł od osoby (wykorzystanie pokoju dwuosobowego przez jedną osobę), w 10 plasowała się w granicach 130–150 zł, jedynie w czterech obiektach przekraczała 150 zł. Biorąc pod uwagę wysoki standard usług, bogatą ofertę oraz stosunkowo niskie ceny w porównaniu z cenami noclegów w hotelach miejskich, nie dziwi fakt, że turyści coraz częściej wybierają wypoczynek w obiektach hotelarskich położonych na terenach wiejskich.

Właściciele większości analizowanych obiektów jako główne źródło dochodu wskazują organizację spotkań biznesowych oraz imprez okolicznościowych (16 obiektów). Od kilku lat popularne stało się bowiem organizowanie imprez okolicznościowych w wyjątkowych, klimatycznych miejscach, jakimi niewątpliwie są obiekty hotelarskie na obszarach wiejskich. Opolszczyzna jest pod tym względem miejscem szczególnym, ponieważ przyjęcia weselne organizowane są dwa razy w tygodniu (w soboty i zgodnie ze śląską tradycją – w środy).

Należy jednak zaznaczyć, że respondenci w wywiadach wskazali, iż wzrasta liczba turystów biznesowych i indywidualnych wypoczywających w obiektach wiejskich. W opinii autorów pracy jest to związane z wysokim standardem usług przy stosunkowo niskich cenach oraz bogatej ofercie rekreacyjnej stwarzającej alternatywę dla zatłoczonych miejscowości wypoczynkowych. Turyści biznesowi często wybierają wiejskie obiekty hotelarskie położone w pobliżu głównych ośrodków gospodarczych Opolszczyzny, umożliwiające komfortowy wypoczynek, oferujące dobrą kuchnię oraz atrakcyjny stosunek jakości do ceny. Wiejskie obiekty hotelarskie wybierane są też chętnie przez turystów zagranicznych odwiedzających Opolszczyznę. Zagraniczni goście to głównie turyści sentymentalni, odwiedzający miejsca związane z historią ich rodzin, bądź też osoby ceniące spokój i możliwość korzystania z usług rekreacyjnych, rehabilitacyjnych i SPA o wysokim standardzie i niskich cenach w porównaniu z analogicznymi obiektami w krajach Europy Zachodniej.

Typologia wybranych wiejskich obiektów hotelarskich województwa opolskiego

Przeprowadzone badania terenowe oraz analiza oferty pozwala na wyłonienie kilku kategorii wiejskich obiektów hotelarskich.

Do pierwszej kategorii należy zaliczyć obiekty położone z dala od aglomeracji miejskich, położone w atrakcyjnych przyrodniczo i rekreacyjnie obszarach (sąsiedztwo zwartych kompleksów leśnych, zbiorników wodnych, terenów górskich). Cechuje je wysoki standard usług noclegowych i gastronomicznych, szeroka oferta rekreacyjna, związana z wypoczynkiem czynnym i biernym oraz dostosowanie usług do potrzeb wypoczynku rodzinnego. Wśród analizowanych obiektów osiem zaliczyć można do omawianej kategorii.

Kolejna kategoria to obiekty zabytkowe przekształcone w hotele (Hotel Lucja, Hotel Pawłowice) lub hotele towarzyszące zabytkowym pałacom i dworom (Hotel Sulisław, Hotel za Parkiem w Jakubowicach). W obiektach tych na szczególną uwagę zasługuje klimat miejsca, wysoki standard usług oraz dodatkowe atrakcje w postaci zaplecza SPA i aktywnej rekreacji (jazda konna). Tego typu hotele chętnie wybierane są jako miejsca organizacji imprez okolicznościowych oraz szkoleń i spotkań biznesowych. Wśród analizowanych obiektów do powyższej kategorii zaliczyć można cztery obiekty.

Wśród wiejskich obiektów hotelarskich na uwagę zasługują również te, które nastawiane są głównie na obsługę imprez okolicznościowych (cztery spośród analizowanych obiektów). Cechuje je – zaznaczany przez usługobiorców – wysoki standard usług przy stosunkowo niskich cenach (w porównaniu z analogicznymi usługami oferowanymi na terenach miejskich) oraz unikalny klimat miejsca i rozbudowana baza noclegowa pozwalająca na organizację dużych imprez. Wszystkie z obiektów należących do tej kategorii świadczą usługi dla gości indywidualnych, wykorzystując miejscowe zaplecze noclegowe i bazę gastronomiczną, jednak podstawą ich egzystencji jest organizacja imprez okolicznościowych. Kilkuletnia obserwacja rynku usług hotelarskich województwa opolskiego (Drobek i in. 2016) wskazuje, iż wiele z obiektów zaliczanych do tej kategorii dynamicznie wzbogaca zakres usług i w wielu wypadkach zmienia kategorię z restauracji i towarzyszących jej pokoi gościnnych na pensjonaty, a nawet hotele. Zjawisko to związane jest ze specyfiką regionu i wzrastającym zapotrzebowaniem na komfortowe miejsca noclegowe na terenach wiejskich.

Ostatnią z wydzielonych kategorii są obiekty nastawione na obsługę klienta biznesowego, szukającego wysokiego standardu usług w przystępnej cenie, a co najważniejsze w miejscu umożliwiającym szybki dojazd do punktu docelowego lub odpoczynek w trakcie podróży. Do kategorii tej należą hotele zlokalizowane przy głównych szlakach komunikacyjnych (Hotel Antek) lub w pobliżu dużych zakładów przemysłowych (Hotel Regius). Charakteryzuje je wysoki poziom usług noclegowych i gastronomicznych oraz ograniczony zakres usług dodatkowych (rekreacyjnych). Spośród analizowanych obiektów cztery zaliczyć można do omawianej kategorii.

Zakończenie

Wiejskie obiekty hotelarskie zlokalizowane na Opolszczyźnie charakteryzują się wysokim standardem usług przy stosunkowo niskich cenach oraz bogatej ofercie rekreacyjnej. Zarówno klienci biznesowi, jak i turyści indywidualni wybierając luksusowe i zaciszne obiekty, oczekują komfortu, do którego są przyzwyczajeni (lub lepszego), a ponadto poszukują produktu zindywidualizowanego i niepowtarzalnego – wyjątkowej oferty gastronomicz-

nej, wystroju wnętrz czy dodatkowych atrakcji. Coraz większą rolę odgrywa w tym zakresie również oferta rekreacyjna i specyfika miejsca. Kluczowe są także lokalizacja i dogodny dojazd.

Analizując rozwój obiektów hotelarskich w województwie opolskim, zauważyć można podwyższenie standardu usług. Większość hoteli na terenach wiejskich to obiekty posiadające standard trzech gwiazdek o rozszerzonej ofercie rekreacyjnej, dostosowanej do różnorodnych grup odbiorców. Na uwagę zasługuje rewitalizacja obiektów zabytkowych i wykorzystanie ich jako ekskluzywnych miejsc wypoczynku i regeneracji sił oraz tworzenie atrakcyjnej bazy noclegowej wykorzystującej potencjał przyrodniczy i kulturowy obszarów wiejskich.

Podwyższenie jakości i różnorodności usług dostępnych na obszarach wiejskich sprawia, że hotele wiejskie zaczynają kojarzyć się odbiorcy z ekskluzywnym i unikalnym wypoczynkiem w stosunkowo przystępnej cenie. Dla odbiorcy biznesowego takie miejsca stanowią doskonałą możliwość wypoczynku fizycznego i psychicznego z dala od aglomeracji miejskiej, jednak na tyle blisko, aby można było szybko dojechać do celu podróży.

Rozszerzenie oferty usług i ich nieustanne dopasowywanie do potrzeb klientów przez wiejskie obiekty hotelarskie to podążanie za najnowszymi trendami obserwowanymi w turystyce. Niewątpliwie atrakcyjność cenowa, różnorodność oferty i wzrost poziomu jakości świadczonych usług będą implikować dalszy wzrost zainteresowania wypoczynkiem w wiejskich obiektach hotelarskich.

Bibliografia

- Adamowicz M.**, 2005, *Wielofunkcyjne rolnictwo w rozwoju obszarów wiejskich*, [w:] M. Kłodziński i W. Dzun (red.), *Rolnictwo a rozwój obszarów wiejskich*, Instytut Rozwoju Wsi i Rolnictwa PAN, Wydział Ekonomiki i Organizacji Gospodarki Żywnościowej Akademii Rolniczej w Szczecinie, Warszawa, s. 51.
- Borkowski S., Wszendybył E.**, 2007, *Jakość i efektywność usług hotelarskich*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa.
- Dominik P.**, 2012, *Jakość obsługi gościa jako istotna determinanta powodzenia w świadczeniu usługi hotelarskiej w dobie silnej konkurencji na rynku*, *Economy and Management*, 3, s. 108–115.
- Drobek W., Gawlik A., Woś B.**, 2016, *Obiekty hotelarskie na terenach wiejskich jako czynnik rozwoju wsi opolskiej*, *Studia Komitetu Przestrzennego Zagospodarowania Kraju PAN*, t. CLXVII, s. 172–179.
- Durydiwka M.**, 2012, *Czynniki rozwoju i zróżnicowanie funkcji turystycznej na obszarach wiejskich w Polsce*, Uniwersytet Warszawski, Warszawa.
- Górska-Warsewicz H., Sawicka B., Świątkowska M., Świstak E., Tul-Krzyszczuk A.**, 2011, *Specyfika świadczenia usług hotelarskich na terenach nieurbanizowanych*, [w:] I. Ozimek (red.), *Turystyka i rekreacja na obszarach nieurbanizowanych – wybrane zagadnienia*, Wydawnictwo SGGW, Warszawa, s. 171–172.
- Gralak K.**, 2011, *Finansowanie rozwoju turystyki w Polsce ze środków publicznych*, [w:] I. Ozimek (red.), *Funkcjonowanie i rozwój współczesnej turystyki – wybrane zagadnienia*, Wydawnictwo SGGW, Warszawa, s. 14.
- Heffner K.**, 2007, *Rozwój społeczno-gospodarczy obszarów wiejskich. Definicje – Uwarunkowania – Zależności – Czynniki – Skutki. Badania zróżnicowania rozwoju obszarów wiejskich*, [w:]

- A. Rosner (red.), *Zróżnicowanie poziomu rozwoju społeczno-gospodarczego obszarów wiejskich a zróżnicowanie dynamiki przemian*, Instytut Rozwoju Wsi i Rolnictwa PAN, Warszawa, s. 13.
- Idziak W., Wilczyński R.**, *Odnowa wsi. Przestrzeń, ludzie, działania*, Fundacja Programów Pomocy dla Rolnictwa FAPA, Warszawa.
- Jaremen D.E.**, 1999, *Specyficzny charakter usługi hotelarskiej a zarządzanie marketingowe hotelami*, Prace Naukowe Akademii Ekonomicznej we Wrocławiu, 839, s. 61–62.
- Kachniewska M.**, 2002, *Zarządzanie jakością usług turystycznych*, Difin, Warszawa.
- Kajdanek K.**, 2014, *Współpraca miejsko-wiejska w kontekście procesów suburbanizacji w Polsce*, [w:] M. Dej, K. Janas, O. Wolski (red.), *Współpraca miejsko-wiejska w Polsce. Uwarunkowania i potencjał*, Instytut Rozwoju Miast, Kraków, s. 78.
- Kochniewicz M.**, 2002, *Jak odnieść sukces w turystyce. Kultura jakości*, Biblioteka Turystyki, Warszawa.
- Kosmaczewska J.**, 2008, *The Relationship between Development of Agrotourism in Poland and the Local Community Potential*, *Studies in Physical Culture and Tourism*, 15, 2, s. 89–99.
- Kosmaczewska J.**, 2013, *Turystyka jako czynnik rozwoju obszarów wiejskich*, Bogucki Wydawnictwo Naukowe, Luboń.
- Lichacy J.**, 2011, *Podnoszenie jakości usług w turystyce wiejskiej narzędziem rozwoju ekonomii społecznej*, *Folia Pomeranae Universitatis Technologiae Stetinensis. Oeconomica*, 288 (64), s. 215–220.
- Napierała T., Adamiak M., Lawin M.**, 2013, *Budżet samorządowy jako narzędzie stymulacji rozwoju turystyki w gminach wiejskich województwa łódzkiego*, *Studia Obszarów Wiejskich*, 34, s. 247–260.
- Panaszuk A., Szostak D.**, 2009, *Hotelarstwo, usługi, eksploatacja, zarządzanie*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa.
- Pawłusiński R.**, 2005, *Samorząd lokalny a rozwój turystyki. Przykład gmin Wyżyny Krakowsko-Częstochowskiej*, Instytut Geografii i Gospodarki Przestrzennej, Uniwersytet Jagielloński, Kraków.
- Bedrunka K.** (red.), 2012, *Program Rozwoju Obszarów Wiejskich na lata 2007–2013 – działania Samorządu Województwa Opolskiego*, Urząd Marszałkowski Województwa Opolskiego, Opole.
- Puciato D.**, 2017, *Rola władz lokalnych w procesie wyboru lokalizacji hoteli*, [w:] E. Biernat, E. Dziedzic (red.), *Trendy we współczesnej turystyce*, Szkoła Główna Handlowa w Warszawie, Warszawa.
- Rapacz A.**, 2003, *Współpraca regionalna i transgraniczna czynnikiem kształtowania jakości produktu turystycznego*, [w:] G. Gołębki (red.), *Kierunki badań naukowych w turystyce*, Akademia Ekonomiczna w Poznaniu, Wydawnictwo Naukowe PWN, Poznań-Warszawa, s. 130–132.
- Wojciechowska J.**, 2009, *Agroturystyka w kreowaniu przestrzeni turystycznej*, [w:] P. Palich (red.), *Marka wiejskiego produktu turystycznego*, Wydawnictwo Akademii Morskiej w Gdyni, Gdynia, s. 18–22.
- Wojciechowska J.**, 2006, *Geneza oraz ewolucja turystyki na obszarach wiejskich w Polsce*, *Folia Turistica*, 17, s. 99–119.
- Woś B., Gawlik A.**, 2015, *The Development of Agri-tourism in Opole Province, Poland. From Inexpensive Holidays in the Countryside to Experiential Marketing*, *Journal of Environmental and Tourism Analyses*, 3, 1, s. 85–89.
- Zeithaml V.A., Parasuraman A., Berry L.L.**, 1990, *Delivering Quality Service. Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press, New York.

Summary

The aim of this study is to analyze the quality of hotel enterprises' services located in the rural areas of the Opolskie Voivodship and to examine new trends concerning leisure in the region's countryside. The following research methods were involved: documentary method and field research aiming at inventory of hotel enterprises located in rural areas, diagnostic survey including in-depth interviews and guests' opinion analysis. The study was conducted from February to March 2017. The spatial extent of the study comprised rural areas of the Opolskie Voivodship. It was found that increased interest in leisure in rural hotel enterprises results from the extension of offered services and adaptation to customers' needs. These conclusions follow the latest trends observed in tourism related to improving the quality of services.