

Daria E. Jaremen, Elżbieta Nawrocka

KATEGORYZACJA OBIEKTÓW NOCLEGOWYCH ZLOKALIZOWANYCH NA OBSZARACH WIEJSKICH W POLSKIEJ CZĘŚCI EUROREGIONU NYSA

W obecnych realiach rynkowych szczególnego znaczenia nabiera stale doskonalenie jakości usług turystycznych. Istnieje wiele różnych sposobów kształtowania i podnoszenia poziomu jakości w turystyce. Należą do nich m.in.: instrumenty i działania marketingowe, edukacja i doskonalenie kadr turystycznych, kryteria nagród jakości, normy ISO 9000, a przede wszystkim standaryzacja usług i jej sposoby, takie jak: kategoryzacja obiektów hotelarskich, rekomendacja zakładów hotelarskich, kategoryzacja wiejskiej bazy noclegowej. W niniejszym artykule zwrócono uwagę przede wszystkim na usługi noclegowe stanowiące podstawę pakietu turystycznego oferowanego przez podmioty działające w turystyce wiejskiej. Celem prezentowanego artykułu są przedstawione znaczenia kategoryzacji obiektów noclegowych w procesie doskonalenia standardów w turystyce wiejskiej, a także ocena powszechności stosowania norm kategoryzacyjnych w walce konkurencyjnej o coraz bardziej wymagającego klienta przez podmioty funkcjonujące na obszarach wiejskich w polskiej części ERN.

1. Wstęp

Zarówno wzrost konkurencji na rynku, jak i zmiany w zachowaniach konsumentów sprawiają, że dla turystyki polskiej wsi nadszedł czas doskonalenia jakości usług i lepszego dostosowania ich parametrów do oczekiwań i wymagań nabywców. Rezultaty badań pokazują, że główną przyczyną udziału w ruchu turystycznym na obszarach wiejskich jest możliwość spokojnego wypoczynku w naturalnym wiejskim środowisku oraz skorzystanie

z jego walorów zdrowotnych [6, s. 31-43]. Z tego wynika, iż turysta spędza czas wolny na tych terenach z przyczyn pozacenowych, czyli ze względu na odmienność i niepowtarzalność „wiejskiego” produktu turystycznego, a zatem na jego jakość. Na współczesnym rynku turystyki wiejskiej czynnik jakości staje się więc podstawowym narzędziem konkurencyjności i osiągnięcia sukcesu przez podmioty gospodarcze.

Na kształtowanie jakości usług turystycznych mają wpływ różnorodne czynniki, które można podzielić na niezależne i zależne od usługodawcy. Do uwarunkowań niezależnych zaliczamy:

- potrzeby, preferencje, cechy, wymagania i oczekiwania turystów – np. zmiana modelu turysty w kierunku turysty wyznającego zasadę „nie mieć, ale być”,
- specyfikę usług turystycznych – głównie ich niematerialność, jednoczesność świadczenia i konsumpcji, uczestnictwo turysty w tworzeniu usługi, niemożność świadczenia usług na zapas i ich magazynowania, sezonowość usług oraz ich zależność od walorów turystycznych,
- działania podmiotów konkurencyjnych,
- zmiany w technikach i technologiach świadczenia usług, ich dystrybucji i promocji głównie ze względu na znaczny postęp w informatyce, elektronice i komunikacji (np. zastosowania Internetu w turystyce),
- czynniki polityczno-prawne: dostosowanie prawa polskiego w związku z przystąpieniem Polski do Unii Europejskiej, przyjęcie europejskich reguł ochrony konsumenta, konkurencji i środowiska naturalnego oraz tworzenie podstaw prawnych prowadzenia działalności w turystyce,
- czynniki ekologiczne i kulturowe: w związku ze zmianą świadomości społeczeństw w procesie kształtowania i doskonalenia jakości usług turystycznych coraz ważniejsze staje się przyjęcie zasad rozwoju zrównoważonego i postawy proekologicznej wobec środowiska przyrodniczego i kulturowego.

Wśród drugiej grupy warunków, tzn. zależnych od usługodawcy, wyróżniamy:

- zaplecze materialne podmiotu świadczącego usługi: standard bazy noclegowej, urządzeń, wyposażenia, architekturę obiektu, kompozycję przestrzenną, układ funkcjonalny pomieszczeń,
- kwalifikacje, umiejętności, predyspozycje, zachowania, w tym umiejętność słuchania, życzliwość, uprzejmość, pomoc w rozwiązywaniu problemów gościa, osobowość usługodawców, solidność, dotrzymywanie warunków umowy itd.,

- lokalizację obiektu turystycznego (bliskość walorów turystycznych pozwala na kreowanie poszczególnych elementów oferty turystycznej, głównie ze względu na możliwość jej urozmaicenia),
- zasoby finansowe,
- kreatywność, pomysłowość, odwagę w podejmowaniu ryzyka i inicjatywa usługodawców,
- zasoby informacyjne, np. na temat specyfiki biznesu turystycznego, klientów i konkurencji, warunkujące możliwości dostosowywania jakości usług do stale zmieniającego się otoczenia.

Duże znaczenie dla kształtowania jakości usług noclegowych ma standaryzacja, która może przybrać dwojaki charakter, a mianowicie czynnika zależnego lub niezależnego od usługodawcy.

2. Istota i rola standaryzacji usług turystycznych na obszarach wiejskich

Standaryzacja usług noclegowych polega na określeniu i wyborze standardów świadczenia usług. Standardem jest norma, wzór wobec konkretnej właściwości usługi, przyjęty jako najwłaściwszy w danym momencie. Ma on przeciwdziałać zbyt dużym rozbieżnościom w poziomie usług świadczonych przez różne obiekty turystyczne. W ten sposób chroni konsumentów przed ryzykiem niewłaściwej oceny zgodności usługi z ich wymaganiami, spowodowanej nierzetelną informacją uzyskaną od usługodawcy lub jej brakiem, a ponadto zachęca podmioty do sprostania oczekiwaniom klientów [1, s. 89-99]. Najbardziej popularnym typem standaryzacji w turystyce jest kategoryzacja obiektów świadczących usługi noclegowe. W Polsce istnieją dwa systemy kategoryzacyjne wykorzystywane w turystyce na obszarach wiejskich, tj. kategoryzacja obiektów hotelarskich i kategoryzacja wiejskiej bazy noclegowej. Uczestnictwo w pierwszym z nich opiera się na przepisach Rozporządzenia Ministra Gospodarki i Pracy z 19 sierpnia 2004 r. w sprawie obiektów hotelarskich i innych obiektów, w których są świadczone usługi hotelarskie [3], a drugi na regulacjach rozpowszechnianych przez Polską Federację Turystyki Wiejskiej „Gospodarstwa Gościnne”.

Poddanie się przez usługodawcę procedurze kategoryzacji i uzyskanie kategorii sprawia, że potencjalni klienci mają do niego większe zaufanie. Kategoria bowiem pomaga potwierdzić odpowiedni poziom jakości usług noclegowych wymagany przez danego konsumenta i przyczynia się do wzrostu konkurencyjności podmiotu. Z jednej strony bowiem przeciwdziała

nieuczciwej konkurencji, z drugiej natomiast pozwala wyróżnić dany obiekt turystyczny spośród wielu innych nie mających kategorii. Sprzyja również podnoszeniu innowacyjności podmiotów turystycznych i dążeniu do doskonalenia własnej bazy oraz zastosowania nowych, lepszych rozwiązań. Normy kategoryzacyjne wskazują na zmienność oczekiwań konsumentów i pozwalają antycypować kierunki i tendencje rozwojowe bazy noclegowej na obszarach wiejskich. Ponadto kategoryzacja ułatwia udział polskich podmiotów w turystyce międzynarodowej. Ze względu na swoją niebagatelną rolę w procesie komunikacji z klientami i promocji oferty zwiększa skuteczność oddziaływania marketingowego podmiotu na rynek.

3. Kategoryzacja obiektów hotelarskich w Polsce

Ustawa o usługach hotelarskich z dnia 29 sierpnia 1997 r. w art. 3, wymienia 8 rodzajów obiektów hotelarskich. Należą do nich hotele, motele, pensjonaty, domy wycieczkowe, schroniska, schroniska młodzieżowe, kempingi i pola biwakowe. Zgodnie w wymienioną ustawą nazwy te są prawnie chronione, a obiekty, które chcą je nosić, obowiązkowo muszą się poddać procedurze zaszeregowania do odpowiedniego rodzaju i związanej z tym kategoryzacji. Dla innych obiektów noclegowych przystąpienie do systemu kategoryzacji i związana z tym administracyjna ocena podmiotu oraz jego zakwalifikowanie do określonego typu i nadanie mu kategorii mają charakter dobrowolny. W zależności od warunków spełnianych przez obiekt może on otrzymać jedną z góry określoną liczbę kategorii oznaczonych gwiazdkami (hotele, motele, pensjonaty, kempingi) lub cyframi rzymskimi (domy wycieczkowe i schroniska młodzieżowe). Dla schronisk i pól biwakowych określono jedynie minimalne wymagania, nie ustalając kategorii.

W analizowanym systemie zmiennymi kategoryzacyjnymi są wymagania co do wielkości obiektu, jego wyposażenia, kwalifikacji personelu i zakresu usług, ustalone i wdrożone odpowiednim rozporządzeniem, oraz wymagania sanitarne, przeciwpożarowe, budowlane określone odrębnymi przepisami¹. Zgodnie z wymienionym rozporządzeniem wymagania ujęto w ośmiu następujących załącznikach:

Załącznik nr 1 – Wymagania co do wyposażenia oraz zakresu świadczonych usług, w tym usług gastronomicznych dla hoteli i moteli.

Załącznik nr 2 – Wymagania co do wyposażenia oraz zakresu świadczonych usług, w tym usług gastronomicznych dla pensjonatów.

¹ Tymi przepisami są m.in.: [4; 7; 8].

Załącznik nr 3 – Wymagania co do wyposażenia oraz zakresu świadczonych usług dla kempingów i pól biwakowych.

Załącznik nr 4 – Wymagania co do wyposażenia oraz zakresu świadczonych usług dla domów wycieczkowych.

Załącznik nr 5 – Wymagania co do wyposażenia oraz zakresu świadczonych usług dla schronisk młodzieżowych.

Załącznik nr 6 – Wymagania co do wyposażenia oraz zakresu świadczonych usług dla schronisk.

Załącznik nr 7 – Minimalne wymagania co do wyposażenia dla innych obiektów, w których świadczone są usługi hotelarskie.

Załącznik nr 8 – Minimalne wymagania w zakresie dostosowania obiektów hotelarskich do potrzeb osób niepełnosprawnych.

Wymogi zawarte we wspomnianych przepisach określają pewien minimalny poziom, od którego nie powinno być odstępstwa². Dotyczą one różnych aspektów świadczenia usługi hotelarskiej, a mianowicie [2, s. 73-83]:

- elementów materialnych usługi widzialnych dla konsumenta, np. umeblowania pokoju, wystroju hotelu, wielkości hallu itp.,
- elementów materialnych usługi niewidzialnych dla konsumenta, np. technicznych rozwiązań w zakresie instalacji i urządzeń niezbędnych w obiekcie itp.,
- elementów niematerialnych usługi uświadomionych przez konsumenta, np. zaufanie do usługodawcy,
- elementów niematerialnych usługi nieuświadomionych przez konsumenta, np. bezpieczeństwa (wymogi sanitarne, przeciwpożarowe, budowlane itp.).

System kategoryzacji jest instrumentem zewnętrznym wpływającym na poziom świadczonych usług hotelarskich. Jego wprowadzenie w formie aktu prawnego ma na celu eliminację określonych zakłóceń występujących w działalności hotelarskiej, które z jednej strony nie sprzyjają projakościowym zachowaniom przedsiębiorstw, z drugiej zaś godzą w interes konsumenta.

² Rozporządzenie w sprawie obiektów hotelarskich i innych obiektów, w których są świadczone usługi hotelarskie, w § 3.1 dopuszcza odstępstwa od wymagań pod trzema łącznie spełnianymi warunkami, a mianowicie: obiekt dysponuje opinią wojewódzkiego konserwatora zabytków stwierdzającą, że spełnienie wymagań bez naruszenia zabytkowego charakteru obiektu nie jest możliwe, odstępstwa w niewielkim stopniu obniżają spełnienie wymagań oraz informacja o zabytkowym charakterze obiektu i odstępstwach zamieszczona zostanie w materiałach promocyjnych [3].

4. System kategoryzacji wiejskiej bazy noclegowej w Polsce

W ramach omawianego systemu kategoryzowane są nie tylko obiekty typowo agroturystyczne, ale również pozostała baza noclegowa określana mianem wiejskiej. Sam regulamin kategoryzacji wyróżnia cztery podstawowe wiejskie obiekty noclegowe, a mianowicie: pokoje gościnne, samodzielne jednostki mieszkalne, pokoje grupowe, przyzagrodowe pola namiotowe i miejsca na ustawienie przyczep mieszkalnych oraz miejsca do spania przygotowane w namiotach, przyczepach mieszkalnych i obiektach prowizorycznych. Każdy z wymienionych typów bazy obowiązuje inny zestaw wymagań, skonstruowany wyłącznie dla niego. W przypadku pierwszych trzech rodzajów obiektów przydzielana jest jedna z czterech następujących kategorii, a mianowicie:

- 1) standardowa (kategoria najniższa),
- 2) jedno słoneczko,
- 3) dwa słoneczka,
- 4) trzy słoneczka (kategoria najwyższa).

Przyzagrodowe pola namiotowe i miejsca na ustawienie przyczep mieszkalnych oraz miejsca do spania przygotowane w namiotach, przyczepach mieszkalnych i obiektach prowizorycznych nie otrzymują kategorii, jedynie potwierdzenie, że spełniają podstawowe (standardowe) wymogi regulaminu kategoryzacji. System ten obejmuje również obiekty hotelarskie i inne obiekty, w których są świadczone usługi hotelarskie zlokalizowane na obszarach wiejskich. Nadanie kategorii może dotyczyć zarówno całych obiektów, jak i poszczególnych pokoi i jednostek mieszkalnych w nich oferowanych.

Obiekt noclegowy, który poddał ocenie swoje zaplecze materialne, uzyskuje również rekomendację PFTW „GG”, co zostaje potwierdzone odpowiednim certyfikatem oraz możliwością wywieszenia tablicy rekomendacyjnej. Udziela się jej na czas określony w regulaminie, po upływie którego należy ponownie zweryfikować zgodność standardu obiektu z wymogami systemu. Ponadto Polska Federacja Turystyki Wiejskiej przystępującym do kategoryzacji oferuje pomoc w procesie promowania i dystrybucji oferty. Usługodawcy mający rekomendację mogą promować swoje usługi w katalogu ofert agroturystycznych pt. *Polska. Atlas Agroturystyczny* wydawanym przez PFTW „GG” oraz na stronach internetowych, a także na różnego rodzaju targach turystycznych (poprzez udział w nich przedstawicieli Federacji) [1, s. 89-99]. W założeniach przystąpienie do systemu powinno przynosić usługodawcom szereg wymiernych korzyści, takich jak: sku-

teczniejsza promocja, wyższa jakość usług, większa lojalność klientów oraz wyższe dochody z prowadzonej działalności. Praktyka nie potwierdza jednak tych tez, bowiem podmioty świadczące usługi turystyczne nie dostrzegają tych pozytywnych aspektów kategoryzacji. Dowodzą tego badania przeprowadzone w roku 2002 przez D.E. Jaremen [1, s. 89-99].

Normy regulaminu kategoryzacji odnoszą do minimalnego poziomu wyposażenia i oferowanych usług, przypisanego danej kategorii wiejskiego obiektu noclegowego. Ponadto odwołują się do ustawy o usługach turystycznych i aktów wykonawczych do niej. Nakładają bowiem na poddających się kategoryzacji obowiązek spełnienia określonych w wymienionej ustawie wymagań minimalnych co do innych obiektów, w których świadczone są usługi hotelarskie³.

Ocenię poddawane są przede wszystkim obiekt noclegowy, jego część mieszkalna i część ogólnie dostępna (kuchnia, jadalnia, pokój wypoczynkowy); zewnętrzne i wewnętrzne elementy infrastruktury i urządzenia, takie jak oświetlenie, instalacje, oznakowanie, a także oferta usług podstawowych i uzupełniających. Są to zatem przede wszystkim elementy materialne oferty agroturystycznej. Standardy wskazują bowiem na konieczność posiadania przez gospodarstwo agroturystyczne odpowiedniej liczby urządzeń, pomieszczeń i wyposażenia. Nie uwzględniają takich parametrów usługi, jak czystość, nowoczesność, spolegliwość czy rzetelność usługodawcy. Jest to oczywiste, gdyż te nie mające wymiaru fizycznego elementy trudno poddają się standaryzacji.

Zawarte w omawianych tu zasadach wymagania można podzielić na dwie podstawowe grupy, a mianowicie: wymagania ogólne dotyczące wszystkich typów wiejskiej bazy noclegowej, oprócz pól namiotowych i tym podobnych (dotyczą one tylko pokoi gościnnych, pokoi grupowych i samodzielnych jednostek mieszkalnych), oraz wymagania szczegółowe dotyczące każdego typu obiektu bazy wiejskiej z osobna. Wyróżnia się normy wymagane (obowiązkowe) i zalecane. Spełnienie pierwszych dla przystępujących do systemu jest obligatoryjne. Drugi rodzaj norm nie musi być spełniony, gdyż nie warunkuje prawidłowego zaspokajania podstawowych potrzeb konsumenta. Stanowi natomiast zapowiedź kierunków ewolucji oczekiwań konsumentów i wymogów rynku wobec wiejskich obiektów noclegowych. Podobną funkcję pełnią umieszczone w systemie normy dotyczące wymogów odnośnie do pewnych wybranych pobytowych programów usługowych oferowanych konkretnym segmentom rynku, jak np. gościom z

³ Art. 35 u. 2 Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych [9].

niemowlętami i małymi dziećmi, osobom w podeszłym wieku, wędkarzom, myśliwym, miłośnikom jazdy konnej czy zainteresowanym ekologią i medycyną naturalną itp. Obecnie sprostanie im nie jest konieczne do uzyskania rekomendacji. Niemniej jednak są one ważną informacją dla usługodawców, podkreślającą potrzebę kreowania i oferowania konsumentom pakietów usług uatrakcyjniających pobyt w gospodarstwie agroturystycznym (które prowadzą do zalecanej przez fachowców specjalizacji podmiotów turystycznych).

5. Stan zaawansowania procesu wdrażania norm kategoryzacyjnych w obiektach noclegowych na obszarach wiejskich euroregionu Nysa

Na terenach wiejskich polskiej części euroregionu Nysa funkcjonuje ponad 16% wszystkich obiektów noclegowych tego obszaru. Są to jedynie szacunki, gdyż ustalenie ostatecznej liczby tych obiektów jest bardzo trudne – zarówno dane uzyskane w Urzędzie Statystycznym (US), jak i zgromadzone na podstawie informatorów turystycznych znacznie różnią się od siebie. Przykładowo według US, w ERN działa 46 kwater agroturystycznych (nie licząc wiejskich pensjonatów, hoteli i innego rodzaju obiektów), a według informatora zatytułowanego *Dolnośląska wieś zaprasza* jest ich ponad 120. Z kolei w Sudeckim Towarzystwie Turystyki Wiejskiej (STTW) są stowarzyszone 72 gospodarstwa agroturystyczne. Logika marketingowa podpowiada, że najbliższe prawdzie są informatory, które coraz częściej przyjmuje się za bazę do badań empirycznych.

Turyści, którzy coraz liczniej odwiedzają tereny wiejskie ERN, pragną korzystać z bazy noclegowej odpowiadającej ich oczekiwaniom. Jak wynika z wcześniejszych rozważań, minimalne wymagania konsumentów wobec usług noclegowych zapisane są w normach kategoryzacyjnych. Ze względu na to stanowią one istotną wskazówkę dla usługodawców co do sposobu kształtowania jakości oczekiwanej przez klientów. W tym miejscu rodzi się pytanie: czy obiekty noclegowe w swojej działalności stosują standardy omówionych wyżej systemów? Próba odpowiedzi na nie są przeprowadzone badania stanu zaawansowania procesu kategoryzacji na badanym obszarze. Ich wyniki pokazują, że niewiele obiektów zlokalizowanych na terenach wiejskich ERN ma nadaną kategorię. Według danych STTW jedynie 6 stowarzyszonych obiektów jest skategoryzowanych zgodnie z regulaminem kategoryzacji wiejskiej bazy noclegowej. Strony internetowe Polskiej Fede-

racji Turystyki Wiejskiej „Gospodarstwa Gościnne” podają, że takich obiektów jest 7. Dane pozyskane w Dolnośląskim Urzędzie Wojewódzkim we Wrocławiu mówią, że na terenach wiejskich ERN funkcjonują 4 hotele (w tym 1 jednogwiazdkowy, 2 dwugwiazdkowe, 1 trzygwiazdkowy), pensjonat dwugwiazdkowy i kemping dwugwiazdkowy, które poddały się zaszeregowaniu i sklasyfikowaniu według odpowiedniego Rozporządzenia Ministra Gospodarki. Badania przeprowadzone przez D.E. Jaremen w 2002 r. na wybranej grupie 30 gospodarstw agroturystycznych wskazywały z kolei, że było ich 18 (tak przynajmniej deklarowali właściciele badanych obiektów). Ze względu na to, że kategoria według systemu kategoryzacji wiejskiej bazy noclegowej przyznawana jest czasowo na dwa lata, po których należy wystąpić o przedłużenie możliwości posługiwania się nią, mogą występować wahania w liczbie obiektów skategoryzowanych. Dość często spotykaną praktyką jest posługiwanie się przez kwaterodawców nieaktualną już tablicą informującą o posiadaniu określonej kategorii. To niezgodne z etyką biznesu postępowanie jest możliwe ze względu na niedostateczną kontrolę ze strony Polskiej Federacji Turystyki Wiejskiej „Gospodarstwa Gościnne”.

Porównując do ogólnej liczby obiektów noclegowych zlokalizowanych na obszarach wiejskich ERN liczby podane wyżej, należy stwierdzić, iż odsetek podmiotów legitymujących się kategorią jest niewielki. Analizując te dane w układzie dynamicznym, można dodać, iż o ile liczba obiektów bazy wiejskiej rośnie, o tyle maleje zarówno liczba obiektów skategoryzowanych, jak i ich odsetek w liczbie ogółem. Przyczyn tego stanu rzeczy jest wiele, wśród nich należy podać następujące [1, s. 89-99]:

1. Usługodawcy są mało przekonani do zalet i korzyści płynących z kategoryzacji, gdyż poddanie się procedurze nadania kategorii nie jest automatyczną gwarancją wzrostu przychodów, a wręcz przeciwnie związane jest z poniesieniem określonych kosztów.

2. Dominującą przesłanką poddania się kategoryzacji przez wiejskie obiekty noclegowe nie jest chęć poprawy standardów świadczenia usług, lecz obietnica umieszczenia obiektu w katalogu ofert agroturystycznych i internetowej bazie danych.

3. Większość usługodawców nie traktuje kategoryzacji jako sposobu na podniesienie jakości usług, lecz uznaje ją raczej za możliwość podniesienia skuteczności procesu komunikacji z klientem.

4. W systemie nie zostało jasno sprecyzowane pojęcie wiejskiej bazy noclegowej, co budzi wątpliwości, komu kategoryzacja służy, oraz staje się przyczyną przeświadczenia, że nie jest ona dostosowana do specyfiki gospodarstwa agroturystycznego (nie oddaje bowiem charakteru agroturys-

tyki uprawianej na tzw. prawdziwej wsi) i na terenach wiejskich preferuje bazę hotelarską.

5. Strona organizacyjna systemu jest jego słabością, czego świadectwem są określone uwagi kierowane pod adresem inspektorów oceniających obiekty, brak jasnych zasad przedłużenia rekomendacji i informacji dotyczących przede wszystkim tego, kto ma wystąpić z wnioskiem o jej ponowienie, oraz niedosyt informacji na temat wymagań systemu.

6. Kategoryzacja jako metoda podnoszenia poziomu usług agroturystycznych „narzucona” z zewnątrz nie zawsze jest akceptowana przez jej adresata i wcale nie musi potwierdzać orientacji gospodarstwa na jakość.

Należy zwrócić uwagę na to, że o ile mała liczba obiektów skategoryzowanych według rozporządzenia nie dziwi, gdyż na terenach wiejskich mało jest podmiotów, które spełniałyby wymogi obiektów hotelarskich, o tyle zaskakująca jest znikoma wręcz liczba podmiotów skategoryzowanych zgodnie z normami systemu kategoryzacji wiejskiej bazy noclegowej.

Literatura

- [1] Jaremen D.E., *Problemy kształtowania i oceny jakości usług agroturystycznych*, [w:] *Stan i perspektywy rozwoju agroturystyki w województwie pomorskim*, Wyższa Szkoła Turystyki i Hotelarstwa w Gdańsku, Gdańsk 2002.
- [2] Jaremen D.E., *Rola kategoryzacji obiektów hotelarskich w procesie kształtowania jakości usług hotelarskich*, Prace Naukowe Akademii Ekonomicznej nr 936, AE, Wrocław 2001.
- [3] Rozporządzenie Ministra Gospodarki i Pracy z 19 sierpnia 2004 r. w sprawie obiektów hotelarskich i innych obiektów, w których są świadczone usługi hotelarskie (DzU 2004 nr 188, poz. 1995).
- [4] Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych z 3 listopada 1992 r. w sprawie ochrony przeciwpożarowej budynków, obiektów budowlanych i terenów (DzU 1992 nr 92, poz. 460 z późn. zm.).
- [5] Rozporządzenie w sprawie obiektów hotelarskich i innych obiektów, w których są świadczone usługi hotelarskie (DzU 2004 nr 188, poz. 1945).
- [6] Strzembicki L., *Zachowania nabywców usług agroturystycznych w regionie pomorskim*, [w:] *Stan i perspektywy rozwoju agroturystyki w województwie pomorskim*, Wyższa Szkoła Turystyki i Hotelarstwa, Gdańsk 2002.
- [7] Ustawa z dnia 7 lipca 1994 r. *Prawo budowlane* (DzU 1994 nr 89, poz. 414 z późn. zm.).
- [8] Ustawa z dnia 7 lipca 1994 r. o zagospodarowaniu przestrzennym (DzU 1994 nr 89, poz. 415 z późn. zm.).

- [9] Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (DzU 2004 nr 223, poz. 2268).
- [10] Zawistowska H., *Znaczenie ochrony prawnej konsumentów usług turystycznych dla rozwoju turystyki w Polsce*, SGH, Warszawa 1999.

GRADING OF ACCOMMODATION FACILITIES SITUATED IN RURAL AREAS IN THE POLISH PART OF NYSA EUROREGION

Summary

The increase of market competitiveness as well as changes in consumers' behaviour result in favourable timing for upgrading of services' quality and better adjustment of their parameters to expectations and requirements of consumers, with reference to Polish rural tourism.

The article takes up an attempt of presenting the importance of accommodation facilities grading in the process of rural tourism standards' upgrading, as well as the assessment of grading standards common application by the accommodation facilities situated in the Polish part of the Nysa Euroregion. For this reason determinants responsible for shaping the quality of accommodation services are identified and divided into those dependent and independent from the services' provider.

There has also been discussed the essence and the role of grading itself. The process of hotel facilities' grading in Poland has been presented with particular emphasis on the system referring to rural accommodation facilities.

Final remarks cover the issue of accommodation facilities' grading system implementation advancement in the researched area and the reasons underlying the identified state of the matter.