

**Akademia
Agroturystyki i Rękodzielnictwa
MATERIAŁY SZKOLENIOWE**

Akademia Agroturystyki i Rękodzielnictwa

Materiały szkoleniowe

Projekt finansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego oraz budżetu państwa w ramach Działania 2.1 Zintegrowanego Programu Operacyjnego Rozwoju Regionalnego.

Koordynator projektu:

Magdalena Skup

Koordynator ds. szkoleń ogólnych i doradztwa:

Marta Małecka – Dobrogowska

Koordynator wyjazdów studyjnych i warsztatów rękodzielnictwa:

Katarzyna Kitlas

Trenerzy szkoleniowi:

Eugeniusz Wiśniewski, Joanna Paczuszko, Dorota Borecka, Mirosława Krynicka, Edward Borecki, Mirosława Jaroszewicz – Łojewska

Doradcy:

Małgorzata Zdanowicz, Urszula Trębicka

Uczestnicy projektu:

Irena Sienkiewicz, Helena Popławska, Mirosława Dobczyńska, Małgorzata Kolendo, Tadeusz Daniłko, Ireneusz Szczęsny, Iwona Wiszowata, Katarzyna Gąsior, Dariusz Kitlas, Mariusz Grzegorzczak, Łucja Grzegorzczak, Sławomir Kimsza, Ryszard Hryc, Marzena Kozłowska, Luiza Kozłowska, Jarosław Muczko, Wojciech Szymborski, Jarosław Łapiński, Zbigniew Mocarski, Urszula Raczkowska.

Serdecznie dziękujemy regionalnym twórcom oraz właścicielom gospodarstw agroturystycznych za udzielenie gościny uczestnikom Akademii Agroturystyki i Rękodzielnictwa, a przede wszystkim za wsparcie merytoryczne podczas warsztatów rękodzielnictwa i w trakcie wyjazdu studyjnego: Stanisławowi Skórzakowi, Danucie Popko, Krzysztofowi Giemuła, Helenie Mieszkuniec, Zbigniewowi Piechowskiemu, Irenie Mieczkowskiej- Żendzian, Wiesławie i Eugeniuszowi Chodzińskim, Krystynie i Andrzejowi Lichockim, Urszuli Więcek i Adamowi Przybylskiemu, Jolancie i Jarosławowi Dąbrowskim, Marzenie i Grzegorzowi Fryziel, Zofii i Kazimierzowi Szczygieł.

Edycja: Piotr Szewczyk, Forum Inicjatyw Rozwojowych

Projekt okładki i skład: d3studio

Druk i oprawa: d3studio – jedyna taka* drukarnia cyfrowa
Białystok, ul. Sienkiewicza 49, lok 403, tel. 085 653 74 03



forum inicjatyw rozwojowych



Fundacja Edukacji i Twórczości

Akademia Agroturystyki i Rękodzielnictwa MATERIAŁY SZKOLENIOWE

Projekt finansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego oraz budżetu państwa
w ramach Działania 2.1 Zintegrowanego Programu Operacyjnego Rozwoju Regionalnego.



Spis treści:

Część I

Materiały szkoleniowe	9
------------------------------------	---

Eugeniusz Wiśniewski „Wprowadzenie do turystyki i rozwój zrównoważony w turystyce”	10
---	----

1. Wprowadzenie do turystyki	10
1.1 Wstęp.....	10
1.2 Definicje związane z turystyką	10
2. Zauważalne trendy w turystyce	12
2.1 Efekty oddziaływania turystyki	13
2.2 Turystyka wiejska	14
2.3 Potrzeby turystów	18
3. Formy organizacyjne turystyki w Polsce	21
4. Agroturystyka w wybranych krajach Unii Europejskiej	22
4.1 Austria	22
4.2 Francja	23
4.3 Niemcy.....	23
5. Zrównoważony rozwój w turystyce	24
5.1 Koncepcja zrównoważonego rozwoju	24
5.2 Zrównoważony rozwój na obszarach wiejskich.....	24
5.3 Zrównoważony rozwój turystyki na obszarach wiejskich	24
5.4 Zachowania turystów w turystyce zrównoważonej i niezrównoważonej, cechy ogólne	26
5.5 wspólne działania w rozwoju turystyki zrównoważonej	28
5.6 Działania indywidualnych kwaterodawców dla zrównoważonego rozwoju	56

Joanna Paczusko „Krajoznawstwo i turystyka aktywna na przykładzie województwa podlaskiego”	30
---	----

1. Dotychczasowy rozwój turystyki z wyszczególnieniem głównych rejonów i ośrodków turystycznych	30
2. Misja i wizja turystyki w 2010 roku	37
2.1 Strategiczne cele i kierunki rozwoju turystyki w województwie podlaskim	37
2.2 Program rozwoju systemu informacji i promocji turystycznej.....	37
2.3 Program rozwoju i modernizacji infrastruktury turystycznej.....	38
2.4 Program rozwoju wiodących form turystyki	40
2.5 Program rozwoju markowych produktów turystycznych	41
2.6 Program rozwoju rekreacji ruchowej i zdrowotnej.....	42

Dorota Borecka „Zachowanie i ochrona walorów przyrodniczych”	45
Dorota Borecka „Wymogi prawne związane z prowadzeniem działalności w turystyce wiejskiej”	51
Dorota Borecka „Podstawy prawne agroturystyki i wymagania techniczne”	54
1. Adaptacja i modernizacja budynków do celów agroturystycznych	54
2. Dostosowanie gospodarstwa do usług agroturystycznych, wygląd zewnętrzny obiektu	55
3. Wymogi sanitarne w gospodarstwie w kontekście przepisów o utrzymaniu czystości i porządku	56
Mirosława Krynicka „Podatki w agroturystyce i turystyce wiejskiej”	58
Mirosława Krynicka „Podstawy prowadzenia własnej działalności gospodarczej”	62
1. Rola uzdolnień przedsiębiorczych	62
2. Zasady sprawnego działania	63
2.1 Motywacja a powodzenie w działaniu	63
2.1.1 Rodzaje motywacji	63
2.1.2 Narzędzia motywowania	64
2.2 Komunikacja interpersonalna	64
2.2.1 Techniki aktywnego słuchania	64
3. Motywy i cele	65
4. Planowanie	65
4.1 Etapy procesu planowania	66
5. Analiza SWOT	67
6. Biznesplan	68
Edward Borecki „Umiejętności praktyczne w gospodarstwie agroturystycznym”	71
1. Organizacja pracy biurowej	71
1.1 Przygotowanie miejsca pracy	71
1.2 Charakterystyka pracy biurowej	72
2. Korespondencja z klientami	73
3. Rezerwacje i rozmowy z klientami	74
3.1 Ewidencja gości- książka rejestru gości	74
Mirosława Jaroszewicz-Łojewska „Umiejętności operacyjne w działalności agroturystycznej”	75
1. Przygotowanie kuchni oraz jadalni w gospodarstwie agroturystycznym	75
2. Produkcja żywności metodami ekologicznymi	76
3. Wystawianie rachunków za usługi żywieniowe	76
4. Obowiązki kwaterowców wynikające z przepisów sanitarnych	77
4.1 Obowiązki higieniczno- sanitarne	77
4.2 Utrzymanie czystości i porządku w nieruchomościach	78
4.3 Wymagania sanitarno- higieniczne dotyczące wody do picia	79
5. Obawy przed HACCP	80
6. Zasady racjonalnego żywienia	80

6.1	Białka i ich rola w organizmie	81
6.2	Rola tłuszczów w żywieniu	81
6.3	Rola węglowodanów	82
6.4	Składniki mineralne	82
6.5	Witaminy	82
7.	Ogólne zasady sporządzania posiłków	83
8.	Upodobania kulinarne turystów polskich i zagranicznych	83
8.1	Upodobania kulinarne turystów zagranicznych	83
8.2	Upodobania kulinarne turystów krajowych	84

Mirosława Jaroszewicz-Łojewska „Zasady komunikacji społecznej w działalności agroturystycznej” 86

1.	Jak postrzegamy siebie i jak jesteśmy postrzegani przez gości?	86
2.	Zasady komunikacji interpersonalnej	87
3.	Podtrzymujące techniki komunikowania się	90
3.1	Strategia- spontaniczność	90
3.2	Obojętność- empatia	90
3.3	Wyższość- równość	90
3.4	Pewność – warunkowość	91
4.	Komunikacja pozawerbalna	91
5.	Zachowania asertywne – jak osiągnąć cele i uchronić się przed łatwym uleganiem	92
6.	Rozwiązywanie problemów w grupie. Konflikt	93
6.1	Radzenie sobie z konfliktem	94
6.2	Istota właściwego postępowania w sytuacjach konfliktowych	94

Część II

Warsztaty rękodzielnictwa

1.	Produkty z wikliny w ofercie gospodarstwa agroturystycznego	98
2.	Wyrób serów podpuszczkowych	99
3.	Wyroby garncarskie	100
4.	Kowalstwo artystyczne	101

Część III

Wyjazd studyjny

1.	Wyposażenie kwater oraz sposób finansowania gospodarstw	104
2.	Określenie grup celowych gości i sposobu pozyskiwania klientów	108
3.	Rodzaje skutecznej promocji i aktywnej współpracy z innymi instytucjami	111
4.	Produkt regionalny w zakresie rękodziela w ofercie gospodarstwa agroturystycznego ...	115
5.	Produkt regionalny w zakresie żywności w ofercie gospodarstwa agroturystycznego	118

Część IV

Oferty gospodarstw agroturystycznych prowadzonych przez uczestników projektu

120

Spis tabel

Tabela 1. Elementy odróżniające turystykę wiejską od turystyki masowej w miejscowościach i ośrodkach wypoczynkowych	16
Tabela 2. Zachowania turystów w turystyce zrównoważonej i niezrównoważonej	26
Tabela 3. Cechy turystów w turystyce zrównoważonej i niezrównoważonej.....	27
Tabela 4. Lista produktów tradycyjnych województwa podlaskiego	76
Tabela 5. Przykłady potraw regionalnych.....	84
Tabela 6. Rodzaje zachowań wg Jacka R. Gibb'a (opracowanie własne)	90
Tabela 7. Sztuka asertywnego odmawiania (opracowanie własne)	93

Spis rysunków i map

Rysunek 1. Etapy realizacji celów strategicznych.....	44
Rysunek 2. Główne składniki organizmu człowieka	80
Mapa 1. Rejony turystyczne	34
Mapa 2. Wiodące formy turystyki na obszarze województwa Podlaskiego.....	35
Mapa 3. Rejony turystyczne Podlasia	36

Część I
Akademia Agroturystyki
i Rękodzielnictwa

MATERIAŁY SZKOLENIOWE

Wprowadzenie do turystyki i rozwój zrównoważony w turystyce

Rozdział prezentuje: definicje turystyki, trendy w turystyce, zagadnienia turystyki wiejskiej i agroturystyki, zasady zrównoważonego rozwoju w turystyce.

1. Wprowadzenie do turystyki

1.1 Wstęp

Turystyka na przestrzeni ostatnich lat stała się jednym z najpotężniejszych sektorów gospodarki, który pozwala na ciągle tworzenie nowych miejsc pracy, umożliwia też mieszkańcom wsi uzyskanie dodatkowych dochodów, w rejonach oddalonych od centrów turystycznych i miast. Przyczynia się do tworzenia nowych centrów ruchu turystycznego, nowych inwestycji, a także pozwala na zachowanie i rekonstrukcję starych obiektów mogących być atrakcją dla turystów. Staje się też stymulatorem rozwoju gospodarczego gmin i pozwala na włączenie się wielu dotąd nieodkrytym turystycznie rejonom w krajowy i europejski ruch turystyczny, szczególnie teraz po przystąpieniu Polski do Unii Europejskiej. Jest też elementem procesów integracyjnych w Europie wpływając na wzajemne poznanie się jej mieszkańców. Pozwala również kształtować i utrwalać tożsamość lokalną, przejawiającą się w kultywowaniu tradycji lokalnej, jak i większej odpowiedzialności mieszkańców za sprawy lokalnych społeczności.

W rankingu Światowej Organizacji Turystyki Polska zajęła wysoką pozycję pod względem ilości przyjezdnych i atrakcyjności turystycznej. Najwięcej osób odwiedziło Polskę w celach służbowych i interesach- 45,6% ogółu przyjazdów i w celach wypoczynkowych- 28 % przyjazdów.

1.2 Definicje związane z turystyką

Aby zrozumieć zasady, które kierują rozwojem turystyki i ruchem turystycznym musimy poznać podstawowe pojęcia, którymi posługują się turyści i osoby pracujące w tej branży. Co to jest więc turystyka?

Turystyka według zaleceń Światowej Organizacji Turystyki - obejmuje ogół czynności osób, które podróżują w celach wypoczynkowych, służbowych, pielgrzymkowych oraz innych i przebywają poza swoim miejscem zamieszkania nie dłużej niż 1 rok.

Przy analizowaniu ruchu turystycznego możemy rozróżnić następujące formy turystyki w skali danego kraju:

- turystyka krajowa – obejmująca podróże mieszkańców kraju po własnym państwie;
- turystyka przyjazdowa – obejmująca przyjazdy do danego kraju osób stale mieszkających poza granicami;
- turystyka wyjazdowa – obejmująca wszystkie wyjazdy mieszkańców danego kraju poza jego granice.

Przy analizowaniu turystyki wewnętrznej, regionalnej możemy ją podzielić podobnie:

- turystyka regionalna- obejmuje podróże mieszkańców po własnym regionie, kraju;
- turystyka przyjazdowa- dotyczy będzie przyjazdu do danego rejonu osób mieszkających stale poza tym rejonem;
- turystyka wyjazdowa- obejmuje podróże mieszkańców danego rejonu do innych rejonów.

Dla właściwego poznania osób będących uczestnikami podróży istotne wydaje się ich zdefiniowanie. Rozróżniamy podstawowe pojęcia mówiące nam o uczestnikach w zależności od sposobu i długości podróży:

- podróżny - jest to każda osoba podróżująca pomiędzy dwiema lub kilkoma miejscowościami niezależnie od długości trwania podróży;
- turysta - jest to osoba spędzająca poza miejscem stałego zamieszkania przynajmniej jedną noc, przy założeniu swobody wyboru celu podróży, który realizuje w tym czasie cele poznawcze, rekreacyjne, zdrowotne i rozrywkowe, a pokrycie kosztów następuje z funduszy ze stałego miejsca zamieszkania;
- odwiedzający – jest to każda osoba podróżująca do miejscowości znajdującej się poza jej codziennym otoczeniem na czas nie dłuższy niż 12 miesięcy, jeżeli podstawowym celem podróży nie jest podjęcie działalności zarobkowej, za którą pobiera wynagrodzenie.

Z kolei dla celów statystycznych turystów możemy podzielić w zależności od:

- długości podróży- określającego nam czas, jaki turysta spędza na podróży do miejsca pobytu;
- długości pobytu- określającego nam czas, który spędza turysta poza miejscem swojego zamieszkania;
- celu wizyty - określa nam, jakie cele realizuje turysta podczas podróży.

Poznanie tych wszystkich celów pomoże nam na określenie i zebranie istotnych informacji o turystach i sposobie spędzania przez nich wolnego czasu. Szczególnie jest to istotne przy czytaniu danych statystycznych mogących nam pomóc w określeniu własnej strategii działania na rynku turystycznym.

I tak w zależności od zachowań konsumpcyjnych cele podróży możemy podzielić na:

- wypoczynek i rekreację,
- odwiedziny krewnych i znajomych,
- sprawy zawodowe i interesy,
- cele zdrowotne (pobyt w sanatoriach),
- cele religijne, pielgrzymki,
- inne podróże, w tym np. wymiana załóg statków.

Ze wszystkich celów podróży, są trzy najbardziej istotne dla masowego ruchu turystycznego, na których może się opierać również agroturystyka. Są to turyści podróżujący dla wypoczynku i rekreacji, odwiedzający krewnych i znajomych oraz podróżujący w interesach i sprawach zawodowych.

Ruch turystyczny - jest to czasowa i dobrowolna zmiana miejsca pobytu w celach poznawczych, wypoczynkowych, zdrowotnych lub rozrywkowych.

Dla zaistnienia ruchu turystycznego na danym terenie potrzebne są czynniki niezbędne do zainteresowania się tym rejonem przez turystów. Należą do nich walory turystyczne, zagospodarowanie turystyczne i dostępność komunikacyjna.

I. Walory turystyczne - rejon, miejscowości, szlaki turystyczne, obiekty, które są celami podróży turystycznych z uwagi na występujące tam specyficzne elementy i cechy środowiska geograficznego lub specyficzne przejawy działalności człowieka. (O. Rogalewski)

Przy określaniu atrakcyjności turystycznej bierze się pod uwagę takie wskaźniki jak stopień zalesienia, sposób zagospodarowania rolniczego, udział jezior w powierzchni rejonu, zabytki. Walory turystyczne możemy podzielić na:

- a) **walory wypoczynkowe**- które pozwalają na preferowanie turystyki, która za główny cel pobytu stawia wypoczynek,
- b) **walory krajoznawcze**- gdzie głównym celem pobytu jest aktywne i poznawcze spędzenie wypoczynku,
- c) **walory specjalistyczne**- na przykład walory klimatyczne.

II. Zagospodarowanie turystyczne pozwala na zaistnienie ruchu turystycznego. Na zagospodarowanie turystyczne składają się takie elementy jak:

- a) **baza noclegowa**- która umożliwi przebywanie i nocowanie turystów poza miejscem swego zamieszkania;
- b) **baza żywieniowa**- zapewniająca korzystanie z żywienia przez turystów przebywających na wypoczynku oraz cała gama produktów regionalnych, których skosztować można tylko w danym rejonie;
- c) **baza towarzysząca**- informacja turystyczna, stacje obsługi, wypożyczalnie sprzętu turystycznego.

III. Dostępność komunikacyjna

- a) określona za pomocą ilości i jakości dróg,
- b) liczbą stacji kolejowych i możliwości połączeń kolejowych.

2. Zauważalne trendy w turystyce

W turystyce zarówno krajowej jak i zagranicznej zauważyć można zmiany, do których często trudno jest się dostosować. Jednak każdy zatrudniony w turystyce powinien za nimi nadążać. Wynika to z wielu czynników oddziałujących na decyzje turystów przy wyborze sposobu wypoczynku, powodujących zmiany zarówno w sposobie wypoczywania, jak i długości pobytu.

Podstawowymi czynnikami wpływającymi na zachowania turystów są:

- zwiększenie czasu wolnego, jakim dysponują turyści (przedłużenie długości urlopów wypoczynkowych, zwiększenie ilości weekendów, nienormowany czas pracy),
- dążenie do zdrowego trybu życia, wynikające z mody, większej świadomości, reklamy,
- potrzeba zawierania większej liczby znajomości i kontaktów towarzyskich, wynikająca z oczekiwania turystów poznania nowych znajomych, spędzania wypoczynku w miłym towarzystwie,
- pogoń za przyjemnościami, związane z myślami o łatwym i przyjemnym życiu, bez trosk i problemów,
- pojawienie się nowych celów życiowych związanych z poprawą świadomości i wykształcenia.

To wszystko powoduje, że zmieniają się też trendy w turystyce. Obecnie wśród turystów najbardziej preferowane są zachowania takie jak:

- spędzanie urlopu wśród naturalnego krajobrazu,
- wypoczynek i rozrywki towarzyskie,
- indywidualizacja form podróży,
- większe wymagania w stosunku do ofert turystycznych,
- skrócenie czasu wyjazdów, zwiększenie liczby wyjazdów w ciągu roku,

- bardziej mobilne, ruchliwe urlopy,
- spontaniczne podejmowanie decyzji.

Stwierdzono, że najsilniejszy wśród turystów jest motyw zmian w swoim dotychczasowym życiu, którzy chociaż na krótko oczekują odmiany oraz zmiany miejsca pobytu. Takie tendencje obserwowano u 76,1% ankietowanych, 74,3% turystów poszukuje w czasie urlopu relaksu i odprężenia od codziennych zachowań.

Istotną rzeczą jest też potrzeba regeneracji sił związana ze zmianą otoczenia, innego trybu życia w okresie wypoczynku. Takie oczekiwania ma 64% turystów.

Wielu z nich, bo aż 50,4%, chciało spędzać czas wolny w obiektach serwujących dobre jedzenie, a 46% turystów chciało, aby wypoczynek był dla nich przyjemnością i rozrywką. Z innych danych wydaje się istotne, jak rozkładają się wydatki turystów w czasie wypoczynku.

Największą pozycją w wydatkach turystów są kwoty wydane na nocleg. W ogólnej puli wydatków stanowią one 50% kosztów pobytu. Pozostałe wydatki to zakupy żywności stanowiące 30% kosztów, 20% stanowią inne wydatki np. zakupy pamiątek, wypożyczanie sprzętu.

2.1 Efekty oddziaływania turystyki

Dochody uzyskane w wyniku działalności turystycznej powodują zwiększenie popytu na artykuły i usługi niezwiązane bezpośrednio z turystyką. Przyjmuje się, iż jedno miejsce utworzone w turystyce powoduje powstanie czterech nowych miejsc w usługach towarzyszących i produkcji na potrzeby turystów. Szacuje się, że do roku 2010 udział zatrudnienia w turystyce wzrośnie do 250 mln osób, ze 190 mln osób w roku 1999.

Istotne znaczenie ma turystyka w dochodzie światowym. Według WTO w roku 2000 wyniósł on 3,6 biliona dolarów, co stanowi 11% światowego produktu brutto. Dochody z turystyki europejskiej wyniosły w 2002 roku 240,5 mld USD.

Również w dochodzie Polski turystyka ma znaczny udział wynoszący 4,76 mld Euro, co stanowi 5,4 % PKB.

Głównym efektem rozwoju turystyki są korzyści ekonomiczne, na które składają się:

- przychody lokalne uzyskiwane przez podmioty zajmujące się turystyką,
- nowe miejsca pracy uzyskiwane w wyniku tworzenia nowych obiektów oraz obsłudze ruchu turystycznego,
- wspieranie lokalnych inicjatyw przez samorządy,
- wspieranie lokalnych działań finansowanych w ramach funduszy unijnych,
- zróżnicowanie gospodarki pozwalające na uniezależnienie od wahań koniunktury,
- poprawa zewnętrznego wizerunku.

Istnieją też koszty rozwoju turystyki i należą do nich:

- dodatkowa infrastruktura i usługi, które należy tworzyć przy okazji rozwoju turystyki,
- zągęszczenie związane z masowym ruchem turystycznym,
- konkurencja.

Drugim efektem oddziaływania turystyki jest oddziaływanie społeczne, przynoszące zarówno korzyści dla lokalnej społeczności, jak i pewne koszty, które społeczeństwo będzie ponosiło.

Do korzyści społecznych zaliczamy:

- kontakt społeczny z nowymi ludźmi przyjeżdżającymi w celach turystycznych,
- rozwój usług handlowych i zaplecza,
- świadomość lokalnych zwyczajów i tradycji,

- nowe bodźce i napływ nowych idei,
- wzmożony popyt na lokalną rozrywkę i rzemiosło.

Kosztom społecznym rozwoju turystyki jest:

- pogorszenie się jakości lokalnej kultury i zmiana tradycji,
- pojawienie się czasowe ludzi z zewnątrz i konflikty ludności miejscowej z turystami,
- zachowania antyspołeczne, obce lokalnym wzorcom zachowania,
- konkurencja wśród ludności lokalnej.

Trzecim ważnym kosztem jest oddziaływanie środowiskowe.

Kosztami środowiskowymi są:

- zakłócanie spokoju i niszczenie przyrody,
- śmieci,
- zanieczyszczenia zarówno środowiska, krajobrazu, jak i hałas,
- naciski ze strony turystów na rozwój zaplecza i infrastruktury.

Korzyści, jakie możemy uzyskać dla środowiska przy rozwoju turystyki to:

- wspieranie miejsc o znaczeniu przyrodniczym,
- większa świadomość turystów dotycząca przyrody, krajobrazu, architektury,
- wykorzystanie i adaptacja opuszczonych budynków.

Zadanie 1: Po zapoznaniu się z oddziaływaniem turystyki, dokonaj samooceny warunków do prowadzenia działalności turystycznej. Celem jest wywołanie refleksji na temat posiadanych warunków i zmian mogących nastąpić po rozpoczęciu działalności turystycznej

2.2 Turystyka wiejska

Turystyka wiejska w swojej formie nie jest nowym sposobem spędzania wolnego czasu. W początkowym okresie traktowana była jako sposób wypoczynku dla najbogatszych klas społecznych. Wyjazdy były bardzo modne wśród arystokracji europejskiej, posiadanie letniej rezydencji i wyjazdy na wieś w celach rekreacyjnych polegających na jeździe konnej, polowaniach, łowieniu ryb oraz korzystania z dobrej wiejskiej kuchni było niegdyś bardzo w tonie. Z czasem zainteresowanie wsią wzrastało i na wieś zaczęli przyjeżdżać też przedstawiciele warstw średnich. Szczególnie w krajach europejskich w XIX wieku, gdy coraz powszechniejsze stało się korzystanie z wyjazdów koleją.

Nowy typ turystyki wiejskiej narodził się w latach siedemdziesiątych XX wieku, kiedy to w wypoczynku wiejskim zaczęła uczestniczyć coraz większa część społeczeństwa. Obszary wiejskie zostały jakby na nowo odkryte jako miejsce do wypoczynku nie tylko biernego, ale także miejsce do czynnego, aktywnego wypoczynku. Zaczęto doceniać walory krajobrazu wiejskiego, specyfikę i odmienną gospodarkę. Turystyka wiejska stała się konkurencyjna dla wielkich kompleksów wypoczynkowych przez swoją odmienną i możliwość kontaktów z miejscową ludnością. Istotnym atutem turystyki wiejskiej stała się jej dostępność, także dla ludzi o mniejszych dochodach, jak również możliwość znalezienia gospodarstwa z dala od wielkich miast i centrów wypoczynku.

Dlatego w wielu krajach turystyka wiejska stała się bardzo popularna. W wypoczynku na wsi przynajmniej raz w roku uczestniczy 84% Brytyjczyków i ponad 70% Amerykanów. Podobne proporcje dotyczą innych krajów europejskich.

Atutem turystyki wiejskiej jest jej ciągła modyfikacja. Obecnie to nie jest już same wydawanie posiłków i oferowanie miejsc noclegowych. Ten rodzaj turystyki został uzupełniony przez nowe formy rekreacji, takie jak wspinanie się po skałach, warsztaty garncarskie, turystyka kwalifikowana. Dzięki swojej różnorodności taka oferta stała się

bardzo modna.

Czym więc jest turystyka wiejska? Według opracowań angielskich jest to szeroki zakres usług, w tym zajęć i urządzeń, bazujących na charakterystycznych dla wsi cechach, które rolnicy i społeczność wiejska prowadzą i sprzedają turystom, natomiast agroturystyka jest to forma wypoczynku odbywająca się na terenach wiejskich o charakterze rolniczym, oparta o bazę noclegową i aktywności rekreacyjne związane z gospodarstwem i jego otoczeniem (przyrodniczym, produkcyjnym i usługowym).

Elementem spójnym tych definicji są obszary wiejskie i charakter wiejski terenów, na których się ona odbywa. A więc na terenach, które według polskich norm mają gęstość zaludnienia mniejszą niż 100 mieszkańców/ km². Obejmują one zarówno tereny użytkowane rolniczo, lasy, jak również nieuprawiane tereny w stanie naturalnym lub półnaturalnym. W wielu wypadkach stanowią one rezerwy dzikiej przyrody. Czasami są to obszary wiejskie zabudowane architekturą wiejską z charakterystycznymi elementami wsi. Ale też odnosić się mogą do społeczności wiejskiej, gdzie taki sam charakter z założenia wiejski mogą mieć zarówno dzikie rzadko zaludnione obszary z dala od ośrodków miejskich, jak również obszary zbliżone charakterem do obszarów miejskich o wysokim stopniu produkcji rolnej, ze zróżnicowaną gospodarką i usługami oraz różnym stopniem zamożności.

Wiejski charakter to też, w pojęciu marketingowym wizerunek wsi poszukiwany przez turystów, kojarzony z zielonym, czystym ekologicznie produktem, ze zdrowym powietrzem i dobrą żywnością, kontaktami z ludźmi oraz z autentycznym dziedzictwem.

W swojej najczystszej formie turystyka wiejska powinna być:

- zlokalizowana na obszarach wiejskich,
- oparta o specyficzne dla wsi właściwości, takie jak otwarta przestrzeń, produkcja rolnicza, kontakt z przyrodą i dziedzictwem, tradycyjne społeczności i ich zwyczaje,
- tradycyjna w swoim charakterze,
- wieloraka, oddająca złożoność wiejskiego środowiska, gospodarki, historii,
- oparta o działalność i architekturę wiejską.

Działalność agroturystyczna opierać się musi o zasoby gospodarstwa rolnego składające się z:

- rytmu życia wiejskiego,
- obecności zwierząt,
- świeżej żywności, wyprodukowanej na bazie gospodarstwa,
- zapachów i odgłosów gospodarstwa, wsi.

Ludzie i rodzina:

- bezpośredni kontakt z rodziną gospodarzy,
- możliwość poznania zwyczajów rodzinnych,
- gościnność,
- nowe znajomości, przyjaźnie, wymiana doświadczeń,
- doświadczane codzienne życie mieszkańców.

Życie wiejskie:

- kultura i zwyczaje,
- tradycja oraz historia wsi i regionu,
- folklor,
- przestrzeń pozwalająca na swobodne przemieszczanie się i kontakt z przyrodą.

Tabela 1. Elementy odróżniające turystykę wiejską od turystyki masowej w miejscowościach i ośrodkach wypoczynkowych:

Turystyka w miejscowościach i ośrodkach wypoczynkowych	Turystyka wiejska
Mało otwartej przestrzeni	Dużo otwartej przestrzeni
Duża gęstość zaludnienia	Mała gęstość zaludnienia
Otoczenie zabudowane	Środowisko naturalne
Wiele zajęć wykonywanych „pod dachem”	Wiele zajęć wykonywanych na powietrzu
Intensywnie rozbudowana infrastruktura oparta w dużej mierze na rozrywce i zakupach	Słabo rozbudowana infrastruktura oparta w dużej mierze na indywidualnych aktywnościach
Duże obiekty	Małe obiekty
Przedsiębiorstwa krajowe i zagraniczne	Lokalne przedsiębiorstwa
Brak udziału rolnictwa	Znaczny udział rolnictwa
Firmy turystyczne są samowystarczalne	Turystyka wspiera inne działalności
Pracownicy mogą mieszkać z dala od swoich firm	Pracownicy mieszkają w miejscu swojej pracy
Duża liczba gości	Nieduża liczba gości
Anonimowe kontakty z gośćmi	Osobiste kontakty z gośćmi
Profesjonalne zarządzanie	Zarządzanie przez amatorów
Kosmopolityczna atmosfera	Lokalna atmosfera
Wiele nowoczesnych budynków	Wiele starszych budynków
Etyka rozwoju (niekontrolowanego)	Etyka ochrony środowiska
Szerokie działanie marketingowe	Marketing niszowy

Pozytywne oddziaływanie agroturystyki może wpłynąć na:

- rozwój gospodarczy,
- aktywizację społeczności lokalnych na różnych płaszczyznach,
- poprawę wyposażenia i infrastruktury,
- docenienie wiejskiej, lokalnej żywności,
- zagospodarowanie wolnych obiektów,
- wzrost znaczenia tradycji, dziedzictwa, wiejskiego krajobrazu,
- zmianę sposobów i warunków życia,
- tworzenie nowych miejsc pracy,

- kontakt z ludźmi z różnych stron kraju i świata,
- zapewnienie zakwaterowania, w miejscach gdzie brakuje bazy noclegowej,
- stymulowanie bezpośredniego zbytu produktów rolniczych,
- budzenie i podnoszenie świadomości społeczności wiejskich,
- wyższą pozycję kobiet i możliwość ich samorealizacji,
- nowe pomysły na sposób życia i zarobkowania,
- poczucie dumy z miejsca zamieszkania.

Negatywne oddziaływanie agroturystyki może przejawiać się w:

- braku wzajemnego zrozumienia (zawiść sąsiedzka),
- usztuczniczenie, komercjalizacja,
- przestępczości wakacyjnej,
- zużycia środowiska naturalnego,
- przejmowania złych, negatywnych wzorców zachowań oraz miejskiego stylu życia i kultury,
- niszczenia tradycyjnych sprzętów i budynków, w zamiarze dorównania miejskim standardom,
- niechęć społeczności wobec przybyszów.

Istnieją też pewne ograniczenia związane zarówno ze świadomością mieszkańców jak i stanem bazy turystycznej. Powodują one ograniczenia w normalnym rozwoju bazy agroturystycznej. Należą do nich:

- nowa, niezgodna z tradycjami regionu architektura zabudowań,
- niski standard urządzeń wodno-kanalizacyjnych,
- brak kapitału inwestycyjnego,
- ograniczone doświadczenia w zakresie samopomocy i inicjatyw gospodarczych,
- niedostateczna infrastruktura techniczna (drogi),
- słaby system sterowania ruchem turystycznym,
- niedostateczny poziom wiedzy o rynku turystycznym.

Zadanie 2: Wymień zagrożenia, które przynieść może turystyce wiejskiej nieplanowy rozwój turystyki typu miejskiego.

Zajęcia, które mają charakter typowo wiejski to:

- wycieczki piesze,
- wspinaczki górskie,
- kajakarstwo,
- spływy na tratwach,
- narciarstwo biegowe,
- górskie wycieczki piesze,
- narciarstwo zjazdowe,
- obserwacja przyrody w plenerze,
- myślistwo,
- wędkarstwo, kolarstwo,
- jazda na rowerach górskich,
- jeździectwo,
- podziwianie krajobrazu,
- poznawanie dziedzictwa wiejskiego,
- zwiedzanie wsi i małych miasteczek,

- małe zjazdy i szkolenia,
- festiwale wiejskie,
- sporty wymagające otoczenia przyrodniczego,
- wypoczynek w gospodarstwach rolnych.

Zadanie 3: Wskaż rodzaje zajęć wypoczynkowych typowych dla wypoczynku w miastach i aktywnością podejmowaną w ramach turystyki wiejskiej i omów różnicę pomiędzy tymi formami aktywności.

Turystyka wiejska a rolnictwo

Rolnictwo stało się jednym z głównych czynników powodujących zmiany w krajobrazie, architekturze wsi, i sposobie użytkowania gruntów, określającym charakter wiejski terenu, a także mającym wpływ na tradycje i style życia. Rozwój intensywnych form prowadzenia gospodarstwa spowodował zmniejszenie ilości gospodarstw oraz zanik w wielu miejscach tradycyjnego wiejskiego stylu życia. Dlatego agroturystyka opierająca się o czynne gospodarstwo rolne nie we wszystkich częściach Polski może odnieść sukces. Przekonanie, że agroturystyka może być sposobem na załatwienie wszystkich problemów polskiego rolnictwa nie jest właściwe.

Przyczynami słabego rozwoju agroturystyki są:

- duża odległość od rynku,
- obecność średnich i dużych gospodarstw, które nie muszą z ekonomicznego punktu poszukiwać nowych źródeł dochodów,
- bardzo ubogie i bardzo małe gospodarstwa, nieposiadające środków na przygotowanie bazy noclegowej i nieposiadające wolnych pomieszczeń,
- trudności we współpracy z innymi gospodarstwami i władzami lokalnymi w działaniach na rzecz poprawy infrastruktury (np. stworzenie systemu odbioru i segregacji śmieci),
- mało atrakcyjne tereny z punktu widzenia atrakcyjności turystycznej na skutek dominacji intensywnego rolnictwa,
- jeden krótki sezon.

Jednak nie ma wątpliwości, że agroturystyka na niektórych obszarach szczególnie północno-wschodniej Polski może być jedną z szans na poprawę sytuacji finansowej mieszkańców. Jednak jej rozwój i skuteczna promocja wymagać będzie ścisłej współpracy w zakresie marketingu i inwestycji zarówno pomiędzy samymi rolnikami, jak i władzami samorządowymi.

2.3 Potrzeby turystów

Człowiek jest istotą społeczną. Żyje, wychowuje się i pracuje w grupach. Każdy z ludzi ma swoje życie wewnętrzne, które określa jego osobowość. Na osobowość – charakter człowieka wpływają warunki społeczne, w jakich się on znajduje.

Podstawowymi składnikami osobowości człowieka są:

- potrzeby,
- zainteresowania,
- poglądy,
- wartości,
- postawy,
- temperament,

- inteligencja.

Osobowości wpływają też na potrzeby człowieka, w tym i potrzeby turystów.

Potrzeby turystów, jak i człowieka możemy podzielić na 6 grup (wg interpretacji Maslowa):

- potrzeby fizjologiczne i egzystencjalne, związane z podstawowymi potrzebami człowieka (**wyżywienie, spanie, potrzeba ciepła i schronienia, miłego pobytu**)
- potrzeby bezpieczeństwa (**zamknięte pomieszczenia, bezpieczny parking**),
- potrzeby społeczne (**możliwość kontaktu z innymi ludźmi**),
- potrzeby uznania i szacunku, zarówno w miejscu pracy jak i w trakcie wypoczynku,
- potrzeby samorealizacji (**możliwość rozwijania swych zainteresowań**),
- potrzeby estetyczne (**możliwość kontaktu z pięknem przyrody**).

Aktualne tendencje i trendy wynikają z wzrastającego od kilku lat doświadczenia w dziedzinie podróżowania, co jest ściśle związane z poziomem dochodów i dobrobytu. Ulegają one zmianie w zależności od sytuacji międzynarodowej, cen paliw, itp. Generalnie turysta charakteryzuje się cechami i osobowością odbiegającą od ogółu społeczeństwa.

Wymienić tu można takie cechy charakterystyczne turysty jak:

- większa wiedza o kraju, regionie,
- postawa ciekawości świata i chęć poznania nowego,
- zdolność łatwego przenoszenia się z miejsca na miejsce i adaptacji,
- łatwiejsza zdolność przystosowania się do warunków, klimatu, zwyczajów,
- większa tolerancja wobec odmiennych kultur, narodowości, religii,
- życzliwość dla innych kultur.

Trend indywidualizacji życia w społeczeństwie powoduje, że turyści poszukują wsi o indywidualnym i oryginalnym wyglądzie. Powoduje to rozwój popytu turystycznego w kierunku:

- ucieczki od ciasnej zabudowy i braku przestrzeni,
- spokoju zamiast przesylenia emocjami,
- ucieczki od zanieczyszczonego środowiska,
- ucieczki od „anonimowości” miejskiego życia do oryginalnych indywidualnych przeżyć,
- korzystania z naturalnych wiejskich produktów,
- urzeczywistnienia marzeń o odmiennym sposobie życia, o życiu bliższym naturze.

Turyści kierują się innymi motywacjami przy podejmowaniu decyzji o podróży. Oczekują oni, iż w okresie wakacji będą mogli zrealizować pomysły na wypoczynek, które wiążą się z ich zainteresowaniami.

Z typami turystów wiążą się motywy wyjazdów turystycznych, zarówno obiektywne, jak i subiektywne na przykład chęć odwiedzenia jakiegoś kraju, chęć wyjazdu na wieś, gdyż nigdy z tej formy wypoczynku nie korzystano, czy odwiedzenie nieznanego dotychczas rejonu. O wyjeździe decydować też może chęć spędzenia urlopu w czymś towarzystwie, lub pragnienie czasowego opuszczenia miejsca zamieszkania i zmiany otoczenia, klimatu, czy środowiska.

Podobne motywy kierować mogą przy chęci odwiedzenia rejonu, kraju słynnego z nieopartarzalnego jedzenia, kuchni regionalnej, wyrobów lokalnych.

Typowe cechy osób spędzających urlop w gospodarstwach wiejskich są następujące:

- 1) Wiek – poniżej 40 lat
- 2) Wykształcenie średnie i wyższe
- 3) Zawód – pracownik umysłowy, urzędnik
- 4) Struktura wielkości gospodarstw domowych

- a) trzy, cztery i więcej osób,
 - b) rodzina z dziećmi,
 - c) miejsce zamieszkania – średnie i duże miasta
- 5) Sposób dokonywania rezerwacji – bezpośrednio u gospodarza
- 6) Przeciętny czas trwania urlopu 7-10 dni
- 7) Inne cechy:
- a) ludzie pragnący poznać życie na wsi,
 - b) goście pragnący spokoju i wypoczynku,
 - c) osoby pragnące zdrowo żyć i zdrowo się odżywiać

Według źródeł niemieckich podstawowymi kryteriami, którymi kierują się turyści przy wyborze miejsca wypoczynku w gospodarstwie agroturystycznym są:

- krajobraz,
- cena,
- spokój i cisza,
- atmosfera,
- swoboda,
- kontakt z gospodarzami,
- czystość,
- kontakt z miejscową ludnością,
- zajęcia dla dzieci,
- komfort kwatery.

Dlatego też decydując się na wypoczynek na wsi, turyści oczekują od gospodarstwa spełnienia wymagań, które zadowolilyby ich oczekiwania, co do standardu. Wymaganiami tymi są: odpowiednio wyposażone kwatery, posiadanie zwierząt oraz bliski kontakt z rodziną gospodarza. Kwatery (najczęściej 2- pokojowe, lub samodzielne jednostki mieszkalne) powinny być wyposażone w:

- bieżącą ciepłą i zimną wodę,
- toaletę i prysznic,
- możliwość korzystania z kuchni,
- wystarczającą ilość miejsc do siedzenia,
- wygodne łóżka,
- stolik i krzesła na wolnym powietrzu,
- leżaki,
- pokój dzienny (do wypoczynku i spotkań),
- miejsce do zabaw dla dzieci,
- miejsce do grilla i ogniska,
- rowery.

Przy rozpatrywaniu rodzaju gości, musimy sobie zdawać sprawę z tego, że pobyt turystów z dziećmi jest z punktu widzenia kwaterodawcy najbardziej korzystny. Również turyści preferują tę formę wypoczynku, jednak przy kierowaniu się wyborem miejsca i sposobem spędzania czasu zwykle następuje konflikt interesów dzieci i rodziców:

- dzieci nie interesują się zabytkami,
- rodzice nie mogą nigdzie wyjść samotnie,
- nie można urządzać dłuższych wycieczek,
- rodzice ograniczeni są czasowo przez potrzeby dzieci, (pory posiłków i spania),
- dzieci trzeba pilnować i zwracać uwagę na ich zabawę,
- rodzice chcą spokoju, a dzieci chcą się bawić.

Zadanie 4: Określ typy turystów i motywy przyjazdu do twojego gospodarstwa, uwzględniając jego położenie, wyposażenie, predyspozycje i umiejętności gospodarza.

Zadanie 5: Określ stan rzeczywisty swojej oferty, odpowiadając na pytania:

- *Kto do mnie przyjedzie?*
- *Skąd będą pochodzić moi goście?*
- *Co jedzą?*
- *Co możemy im zaoferować?*
- *Co będą robić w czasie urlopu?*
- *Co proponuje nasza konkurencja?*

3. Formy organizacyjne agroturystyki w Polsce

Zwiększająca się liczba gospodarstw agroturystycznych w Polsce wymusiła działania do stworzenia form organizacyjnych, które pomogłyby pojedynczym gospodarstwom w wypromowaniu swojej działalności, przekazaniu informacji o wolnych miejscach noclegowych i skierowaniu turystów tam, gdzie są wolne pokoje. Mogłyby także pomóc w stworzeniu form organizacyjnych pozwalających na reprezentowanie interesu kwaterodawców przy kontaktach z władzami samorządowymi. Ważnym czynnikiem, decydującym o organizowaniu się gospodarstw, jest wzajemne przekazywanie sobie informacji o prowadzeniu własnego przedsięwzięcia i doskonaleniu obsługi turystów.

Formą organizacyjną spełniającą te zadania stały się stowarzyszenia agroturystyczne skupiające gospodarstwa zarówno na określonym obszarze jak i wokół atrakcyjnych miejsc. Obecnie działa w Polsce ponad 4000 gospodarstw. Około 1500 z nich traktuje swoją działalność profesjonalnie i większość z nich jest zrzeszonych w Polskiej Federacji Turystyki Wiejskiej „Gospodarstwa Gościnne”. Wiele stowarzyszeń, szczególnie zrzeszających prężne gospodarstwa agroturystyczne, po spełnieniu wszystkich wymagań formalnych, w znacznym stopniu spełnia rolę czynnika wspierającego rozwój turystyki na tym terenie poprzez:

- organizację ruchu turystycznego na obszarze działania i prowadzeniu informacji o wolnych miejscach noclegowych,
- prowadzenie promocji wspólnej wszystkich członków stowarzyszenia, poprzez wydawanie materiałów promocyjnych, prowadzenie stron internetowych i udział w targach,
- szkolenie i doradztwo dla podniesienia standardu prowadzonych usług,
- inwentaryzację obiektów i pomoc w kategoryzacji gospodarstw,
- wymianę doświadczeń pomiędzy członkami i integrację członków.

Stowarzyszenia poprzez swoją formę organizacyjną mają możliwość ubiegania się o środki unijne na realizację działań określonych w programach wspierających rozwój zróżnicowanych form przedsiębiorczości na obszarach wiejskich. Organizują się w grupy partnerskie z lokalnymi samorządami i innymi organizacjami do realizacji działań dla rozwiązania lokalnych problemów, tworzenia nowych produktów turystycznych, czy rozbudowę bazy turystycznej i tworzenia nowych szlaków turystycznych.

Stale zwiększająca się liczba stowarzyszeń w kraju, świadczy o potrzebie tej formy samoorganizacji. Pojawiła się też potrzeba stworzenia zorganizowanego ruchu na szczeblu krajowym dla reprezentowania interesów całego środowiska. W roku 1996 powołana została Polska Federacja Turystyki Wiejskiej „Gospodarstwa Gościnne”. Zrzeszonych w niej jest obecnie około 40 stowarzyszeń agroturystycznych z całego kraju. W 1997 roku Federacja została przyjęta do Europejskiej Federacji Stowarzyszeń „EUROGITIS” zrzeszającej gospodarstwa zajmujące się turystyką wiejską z 18 krajów Europy.

Federacja Turystyki Wiejskiej w swojej działalności zajmuje się wieloma obszarami z za-

kresu agroturystyki obejmując, między innymi stworzenie systemu kategoryzacji i standaryzacji kwater, zorganizowanie sieci przeszkolonych kategoryzatorów na terenie całej Polski, opiniowanie ustaw z zakresu turystyki wiejskiej, promocję agroturystyki poprzez ogólnopolską stronę internetową, udział w targach turystycznych w kraju i zagranicą, wydawanie katalogów gospodarstw agroturystycznych „Gościnna Polska Wieś zaprasza”.

Drugą organizacją zrzeszającą gospodarstwa ekoturystyczne w Polsce jest Europejskie Centrum Rolnictwa Ekologicznego i Turystyki.

4. Agroturystyka w krajach Unii Europejskiej

4.1 Austria

Tradycja przyjmowania turystów w gospodarstwach wiejskich liczy sobie w Austrii już ponad sto lat. Turystyka wiejska rozwija się głównie w małych wioskach, we wszystkich prowincjach austriackich. Ofertę agroturystyczną przedstawia 28 000 gospodarstw (10% wszystkich), które dysponują 300 tys. łóżek. Turyści pozostawiają w wiejskich gościach i farmach prawie 1 miliard euro rocznie. Większość z gospodarstw jest położonych na terenach górskich. Największy udział w rozwoju turystyki wiejskiej ma Tyrol, w którym około 30% gospodarstw dysponuje ofertą agroturystyczną.

Prywatnych kwatrodawców zrzeszają regionalne organizacje – „**Koła Gościnnych Farm**”, które funkcjonują w każdym kraju związkowym. Prowadzą one działania marketingowe, promocję i szkolenia dokształcające dla kwatrodawców, jak również tworzą bazę danych o rezerwacji miejsc i dbają o jakość oferowanego produktu. Dokonują one również kategoryzacji gospodarstw agroturystycznych. Kategorie przyznawane są na cztery lata, a przedłużenie wymaga ponownej oceny. W każdej chwili, w trosce o jakość bazy noclegowej, możliwa jest niespodziewana kontrola w gospodarstwach już skategoryzowanych. Uzyskanie II kategorii, z czterech możliwych, powoduje umieszczenie w katalogu. Wykorzystanie alternatywnych źródeł energii, takich jak pompy ciepła, ogrzewanie drewnem opałowym, czy baterie słoneczne zwiększają liczbę punktów przyznawanych gospodarstwom.

Ważną cechą turystyki w Austrii jest standard usług, który obejmuje:

- możliwość dojazdu w sezonie zimowym,
- możliwość wypoczynku w spokojnej okolicy,
- wystarczającą przestrzeń wokół domu,
- 10 do 30 miejsc noclegowych,
- łazienkę z ciepłą wodą,
- centralne ogrzewanie,
- umeblowanie w stylu regionalnym,
- śniadanie wiejskie.

Państwo udziela dużej pomocy gospodarstwom agroturystycznym. Skorzystać można m.in. z niskoprocentowanych pożyczek na dziesięć lat na wyposażenie pokoi, jadalni, poprawę warunków sanitarnych itp. Przyznawana jest także bezpośrednia pomoc finansowa zależna od dochodu gospodarstwa i kategorii obszaru, na którym się znajduje. Austriackie farmy przygotowane są na sprostanie różnym oczekiwaniom turystów. Ciekawym pomysłem są „rancza” specjalizujące się w turystyce konnej. Farmerzy zapewniają zakwaterowanie, wyżywienie i przejażdżki konne po specjalnie wytyczonych szlakach. Na trasie znajdują się stacje, obsługiwane przez miejscowych rolników, gdzie można zatrzymać się na wypoczynek, pozostawić konia i część wędrowki odbyć pieszo. Ciekawą ofertą w gospodarstwach agroturystycznych są także wakacje rowerowe.

4.2 Francja

Początki turystyki wiejskiej sięgają 1951 roku, kiedy to powstała pierwsza kwateryn agroturystyczna. Obok kwateryn agroturystycznych istnieje sieć dobrze zorganizowanych gospód w gospodarstwach rolnych. Wszystkie wiejskie jadalnie mają specyficzny, surowy wystrój wewnątrz, nawiązujący do dawnego wiejskiego budownictwa: ściany z kamienia, cegły i zaprawy murarskiej nie zawsze są otynkowane. Elementami wystroju są drewniane słupy i belki stropowe. Niektóre pomieszczenia adaptowano po dawnych pomieszczeniach inwentarskich (owczarnie, stajnie).

Za organizację agroturystyki we Francji odpowiadają dwie krajowe federacje: Federacja Kwateryn we Francji (Gites de France) oraz Sieć „Witamy w Gospodarstwie Rolnym”. Te dwie krajowe struktury reprezentują swoich członków wobec krajowych instytucji, opracowują umowy i normy techniczne, wydają zezwolenia jednostkom departamentalnym, zapewniają krajową promocję marek i produktów, wydają katalogi, przeprowadzają badania konsumencie i ankietowe wśród klientów.

Federacja Kwateryn we Francji skupia 95 jednostek departamentalnych (38 000 właścicieli i 42 000 kwateryn prywatnych na wsi). W sumie do jej dyspozycji jest 300 000 miejsc noclegowych. Sieć „Witamy w Gospodarstwie Rolnym” skupia 3 000 gospodarstw rolnych. Francuskie gospodarstwa agroturystyczne urządzone są z dużą prostotą. Ich cechą charakterystyczną jest wąska specjalizacja. Jedni gospodarze oferują gościom noclegi, inni wyżywienie i wzajemnie się polecają.

4.3 Niemcy

Mają długą tradycję wypoczynku na wsi. Początki sięgają drugiej połowy XIX wieku. Na początku była to forma wypoczynku urzędników państwowych, a w następnym stuleciu stała się częścią życia klasy średniej. Spędzano wówczas wakacje w niedrogich kwateryn w wioskach położonych blisko miast.

Agroturystyka i turystyka wiejska w większym stopniu rozwinięte są w landach zachodnich, gdzie 20% ogółu gospodarstw rolnych przyjmuje urlopowiczów. W landach wschodnich turystyka wiejska dopiero „raczkuje”. W Niemczech istnieje obecnie 20 tys. gospodarstw dysponujących 50 tys. łózek. Największa ilość gospodarstw agroturystycznych funkcjonuje w Bawarii (ponad 7 tys.)

Z badań wynika, iż co trzeci turysta niemiecki preferuje wypoczynek na wsi. Według badań ankietowych większość odbiorców usług agroturystycznych w Niemczech to krajowi turyści i to przede wszystkim z landów zachodnich (81%). Z wypoczynku na wsi korzystają głównie osoby z przedziału wiekowego 30- 49 lat (62-70 % ogółu wypoczywających), a także rodziny z dziećmi liczące 3 do 6 osób.

W Niemczech rozwojem agroturystyki zajmuje się stowarzyszenie „Urlop w Zagrodzie Wiejskiej i na Wsi”, które przyznaje znak jakości gospodarstwom spełniającym warunki dobrego wypoczynku.

5. Rozwój zrównoważony w turystyce

5.1 Koncepcja zrównoważonego rozwoju.

Pojęcie zrównoważonego rozwoju powstało w połowie lat siedemdziesiątych jako odpowiedź na niekontrolowany wzrost gospodarczy powodujący zużycie surowców naturalnych oraz jako presja na tradycyjne kultury i społeczności spowodowana rozwojem demograficznym. Pojęcie „rozwój zrównoważony” weszło do obiegu w wyniku prac Brundland Commission w 1987 roku, która zdefiniowała go jako „rozwój uwzględniający potrzeby dnia dzisiejszego bez zagrażania przyszłym pokoleniom w realizowaniu ich potrzeb”.

Oparta została o cztery zasady:

- idea całościowego planowania i opracowania strategii,
- waga zachowania fundamentalnych procesów ekologicznych – odnosi się do sformułowania „myśl globalnie - działaj lokalnie”, które mówi, że wszystkie procesy ekologiczne utrzymujące prawidłowe funkcjonowanie biosfery biorą swój początek w najprostszych działaniach realizowanych lokalnie,
- konieczność zachowania dziedzictwa człowieka, jak i różnorodności biologicznej Ziemi,
- rozwój nie powinien wyczerpywać zasobów naturalnych.

5.2 Zrównoważony rozwój na obszarach wiejskich

Rozwój obszarów wiejskich w poprzednich latach dokonywał się bez uwzględniania kosztów, jakie może przynieść intensywne rolnictwo terenów wiejskich. Dotyczyło to zarówno skutków ekologicznych, powodujących degradację środowiska przyrodniczego, na których odbywała się ta produkcja (skutki melioracji w dolinach rzek np. Biebrzy), czy skutków społecznych powodujących wiele negatywnych skutków w lokalnych społecznościach (lokalne społeczności na obszarach byłych PGR). Realizowana polityka na obszarach wiejskich nie obejmowała całościowego myślenia między wszystkimi sektorami gospodarki. Realizowane działania dotyczyły okresów krótkich, bez patrzenia na skutki długookresowe. Dotychczas uważano, że rolą rolnictwa jest produkowanie żywności, która mogłaby pokryć zapotrzebowanie społeczne, bez uwzględniania kosztów. Produkowano więc dużo żywności, bez poszanowania elementów racjonalnego gospodarowania, a produkowana żywność nie spełniała wymogów żywnościowych.

Obecnie, w myśl zasad zrównoważonego rozwoju, postawiono przed rolnictwem zadanie zachowania takiego stanu środowiska naturalnego, w jakim obecnie istnieje i się rozwija. Systemy rolnicze muszą zachować zdolności produkcyjne i możliwość samoodnawiania się, aby zachować ciągłość produkcji. Żadna działalność czy to społeczna, czy gospodarcza nie może prowadzić do niepożądanych zmian w środowisku.

5.3 Zrównoważony rozwój turystyki na obszarach wiejskich

Zrównoważony rozwój turystyki może mieć dwa aspekty. Turystyka może się rozwijać i sprzyjać zrównoważonemu rozwojowi poprzez wykorzystanie starych budynków na bazę noclegową. Dzięki turystyce można wykorzystać dziedzictwo kulturowe oraz różnorodność przyrodniczą dla poprawy atrakcyjności turystycznej terenu.

Z drugiej strony turystyka często może być czynnikiem niezrównoważonego rozwoju, jeżeli jej rozwój polega na niszczeniu starych obiektów i zastępowania ich źle pojętą nowoczesnością

lub jeśli nasilony ruch turystyczny powoduje degradację cennych przyrodniczo terenów.

Problemy pojawiają się, gdy baza turystyczna nie jest przygotowana do przyjęcia zwiększonego ruchu turystycznego na przykład brak systemu oczyszczania ścieków lub brak miejsc parkingowych. Również na skutek zbyt dużej koncentracji obiektów turystycznych, w których moda dyktuje zainteresowanie pobytem. Problemy mogą też powstać, gdy tradycyjne rolnictwo zostanie zaniedbane na rzecz turystyki.

Stwierdzono, że tradycyjny krajobraz rolniczy jest najważniejszym magnesem przyciągającym turystów i jego zachowanie oraz utrzymanie równowagi pomiędzy turystyką a rolnictwem jest istotnym elementem zrównoważonego rozwoju tych obszarów. Przyczyną szkód wyrażanych środowisku przez turystów i gospodarkę turystyczną jest często zbyt wielka liczba turystów w stosunku do pojemności środowiska przyrodniczego, czyli przeciążenie ruchem turystycznym. Szkody mogą też wynikać z niewłaściwych form zwiedzania związanych często z nieprzygotowaniem obiektów do ruchu turystycznego, brakiem ścieżek, punktów widokowych, kładek. Dużym problemem może być brak kultury turystycznej polegający na zrywaniu roślin, płoszeniu zwierząt, niszczeniu grzybni, rozsypywaniu śmieci, czy wjeżdżaniu samochodem do lasu.

Również niekontrolowany rozwój inwestycji w turystyce może przynieść straty porównywalne do innych zagrożeń gospodarki na środowisko przyrodnicze. Można do nich zaliczyć zabór ziemi na cele inwestycyjne, zużycie wody na cele eksploatacyjne obiektów, emisja zanieczyszczeń, zubożenie krajobrazu, gromadzenie odpadów, nadmierny hałas. Dzieje się tak dlatego, że ośrodki położone na obszarach wiejskich, w miejscach przyrodniczo cennych, o unikalnych krajobrazach, rozrastają się często do wielkości normalnych miast (Ośrodek Gołębiowski w Mikołajkach). Jest to spowodowane tym, że ludzie często chcąc odpocząć „na łonie przyrody” oczekują jednocześnie miejskich wygod i atrakcji.

Dlatego, aby zachować walory środowiska naturalnego konieczny jest taki kierunek rozwoju turystyki, aby stała się ona bardziej przyjazna dla środowiska.

Zadanie 5: W grupach przygotowujemy listę cennych obiektów znajdujących się na danym terenie. Następnie w trakcie dyskusji przedyskutujemy skutki, jakie mógłby przynieść niekontrolowany ruch turystyczny.

Przykładowe miejsca o unikalnych walorach przyrodniczych i kulturowych na Podlasiu oraz zagrożenia, jakie niesie turystyka:

- Puszcza Białowieska i Białowiecki Park Narodowy- zagrożenie ze strony niekontrolowanej ekspansji turystycznej,
- Puszcza Knyszyńska – zagrożenie ze strony zbieraczy runa leśnego oraz wzrastającego ruchu drogowego,
- Biebrzański Park Narodowy – zagrożenie ze strony niekontrolowanej turystyki przyrodniczej oraz kłusownictwa,
- Suwalski Park Krajobrazowy – zagrożenie wzrastającym ruchem samochodowym.

Jednym ze sposobów do zrównoważonego rozwoju turystyki jest koncepcja równowagi pomiędzy turystami, sektorem turystycznym, miejscową wspólnotą oraz środowiskiem.

Przy planowaniu rozwoju turystyki na obszarze wiejskim należy kierować się działaniami w różnych sferach otoczenia.

1) W sferze gospodarki:

- a) Różnicowanie, a nie zastępowanie – powinno się dążyć do różnorodnych form działalności gospodarczej na danym obszarze, a nie zastępowanie rolnictwa turystyką zapobiec całkowitemu uzależnieniu sektora turystyki (należy wspierać rozwój rolnictwa i rodzimego

- rzemiosła w takim stopniu, aby nie powodowały dużych szkód w środowisku naturalnym).
- b) Interesy turystów i mieszkańców powinny mieć pierwszorzędne znaczenie (trzeba starać się, aby były one ze sobą zbieżne. Należy dążyć do „ludzkiego” wymiaru rozwoju turystyki, przedstawienia oferty dla „gości wyemancypowanych”.
 - c) Gospodarka mieszana. Turystyka powinna zachować swój charakter razem z autentyczną gospodarką wiejską, czynnymi gospodarstwami, aktywnymi i autentycznymi przejawami kultury lokalnej.

2) W sferze środowiska przyrodniczego i kulturowego:

- a) Podstawa działania – ściśle powiązana z walorami wsi, wypoczynkiem na świeżym powietrzu.
- b) Powiązanie z życiem w gospodarstwie, lokalna kultura.
- c) Ochrona. Istotny element zrównoważonego rozwoju, jako ochrona środowiska naturalnego i kulturowego stałych mieszkańców.
- d) Podkreślenie cech typowych dla miejscowości i regionu. Nie rozbudowywać luksusowej oferty turystycznej, ponieważ można ją znaleźć na całym świecie. Ofertę powinna cechować prostota i autentyczność, gdyż takich cech poszukuje obecnie wielu turystów.
- e) Respektowanie, a nie niszczenie środowiska przyrodniczego. Obszary krajobrazowe nie powinny być pokryte gęstą zabudową, nie trzeba pokrywać wszystkich dróg asfaltem, należy dążyć do lepszego wykorzystania istniejącej infrastruktury.

3) W sferze społecznej:

- a) Przekazywanie uprawnień. Główna koncepcja zrównoważonej turystyki zakłada, że kontrola i korzyści płynące z turystyki pozostają w rękach społeczności lokalnej.
- b) Wiejski charakter. Zakłada jej specyficzny wiejski charakter, oparty o kontakt z przyrodą, tradycją wiejską, ludnością zajmującą się rolnictwem.

5.4 Zachowania turystów w turystyce zrównoważonej i niezrównoważonej, cechy ogólne

Przy analizowaniu różnic pomiędzy turystyką zrównoważoną, a niezrównoważoną, możemy opierać się na zarówno zachowaniach turystów uczestniczących w danej turystyce, jak i cechami ogólnymi, ale też strategią rozwoju, jaką kierują się planiści przy tworzeniu strategii rozwoju.

Tabela 2. Zachowania turystów w turystyce zrównoważonej i niezrównoważonej.

Zachowania turystów	
Turystyka niezrównoważona	Turystyka zrównoważona
Turystyka masowa	Niezależny podróżny
Mało czasu	Dużo czasu
Przydzielone środki transportu	Dopasowane środki transportu
Ustalony program pobytu	Program dowolny
Turyści są prowadzeni	Turysta decyduje
Importowany styl życia	Lokalny styl życia
„Widoki”	„Przeżycia”

Pobyt wygodny, pasywny	Pobyt wymagający, aktywny
Brak, lub małe przygotowanie umysłowe	Pewne przygotowanie, wiedza
Poczucie wyższości	Otwartość
Zakupy	Przywożenie upominków
Pamiątki	Wspomnienia, wiedza
Przekąski, pocztówki	Fotografowanie, malarstwo
Wścibscy	Taktowni
Głośni	Spokojni
Szkody w środowisku	Szacunek i pomoc w zachowaniu
Turyści nigdy nie powracają	Turyści powracają

Tabela 3. Cechy turystów w turystyce zrównoważonej i niezrównoważonej.

Cechy ogólne	
Turystyka niezrównoważona	Turystyka zrównoważona
Szybki rozwój	Powolny rozwój
Maksymalizacja	Optymalizacja
Nie zwracanie uwagi na zagadnienia społeczne	Zwracanie uwagi na kwestie społeczne
Rozwój niekontrolowany	Rozwój kontrolowany
Nieprzemysłana, agresywna	Przemysłana
Bez ustalania skali	Ustalenie skali
Krótkookresowa	Długookresowa
Kontrola z odległości	Kontrola na miejscu
Sektorowa	Całościowa
Niestabilna	Stabilna
Zorientowana na ceny	Zorientowana na wartość
Ilościowa	Jakościowa
Nieprzeszkoleni pracownicy	Szkolenia pracowników
Sprzedaż bez dodatkowych usług	Doradztwo i porady
Utarte wzorce promocyjne	Edukacja turystyczna
Turystyka, jako lekarstwo na wszystkie problemy	Poszukiwanie alternatyw

Zadanie 7: W jaki sposób atrakcje turystyczne i kulturowe twojego terenu mogłyby być czynnikiem rozwoju turystyki zrównoważonej? W jaki sposób zachęcić turystów do wypoczynku w tej miejscowości i w tej formie?

5.5 Wspólne działania w rozwoju turystyki zrównoważonej

Współdziałanie rolników może się odbywać na dwóch głównych płaszczyznach:

- wzajemnej pomocy kwaterodawców w ramach jednej wsi, mikroregionu, sołectwa,
- formalnego zrzeszenia się w lokalnej lub ponad lokalnej organizacji.

Najbardziej powszechną formą organizowania się w agroturystyce są stowarzyszenia kwaterodawców. Mają one nie tylko działać w dziedzinie współpracy z władzami lokalnymi, ale także pomagać członkom w sprzedaży usług i promocji poprzez foldery reklamowe, które też pomagają kreować korzystny proekologiczny wizerunek gminy. Inicjować też powinni rozwiązywanie problemów związanych z segregacją i wykorzystaniem odpadów, a także włączania się w tworzenie infrastruktury służącej turystom. Zarówno władze jak i rolnicy powinni zdać sobie sprawę z wymiernych korzyści, jaki może przynieść rozwój agroturystyki zarówno dla samych zainteresowanych prowadzeniem gospodarstw agroturystycznych, jak i całej lokalnej społeczności.

Przykładowy program działania lokalnej grupy może zawierać:

- działania, jakie należy podjąć w celu ochrony środowiska np. ustawienie koszy na śmieci przy szlakach turystycznych, pojemniki na segregację odpadów, oznakowanie terenu,
- działania, jakie należy podjąć, aby lepiej udostępnić turystom dziedzictwo kulturowe np. lokalne przewodnictwo, przygotowanie prostych ulotek informacyjnych, zorganizowanie punktu informacji turystycznej w oparciu o sklepy, domy kultury, wykorzystanie dawnych budynków na izby regionalne, mini skanseny,
- informacje, z kim należy nawiązać kontakt, aby uzyskać lepsze efekty np. nauczyciele historii, geografii, znane postacie z terenu, lokalni twórcy ludowi i artyści.

Aby zaplanowane działania były celowe i efektywne, należy uzasadnić i udokumentować szczegółową analizą ekologiczną gminy, wsi i ich dopuszczalnego obciążenia ruchem turystycznym. Należy także zbadać osobliwości turystyczne gminy, wsi i czynniki, które wpływają na zmniejszenie jej atrakcyjności. Należy, więc określić:

- Jakie obszary krajobrazowe są szczególnie atrakcyjne? Czy ta atrakcyjność nie jest przypadkiem niszczone (np. hałas)?
- Które części obszaru gminy i regionu nadają się do wykorzystania turystycznego lub są nieatrakcyjne? Jakie są przyczyny takiego stanu? Czy można niektóre z nich usunąć?
- Które części krajobrazu są mało atrakcyjne lub mało interesujące? Czy są szanse na poprawę tej sytuacji, aby można było je zrewaloryzować?
- Które części krajobrazu warto objąć ochroną ekologiczną? Czy niektóre formy turystyki, wypoczynku nie są sprzeczne z celami ochrony środowiska?
- Gdzie znajdują się strefy „spokojnego wypoczynku”?
- Gdzie znajdują się strefy hałasu i jak można je ograniczyć?
- Jakie elementy zakłócają ładny wygląd miejscowości np. brzydkie, duże budowle, reklamy? Jakie jest ich oddziaływanie na krajobraz?
- Gdzie znajdują się obszary intensywnie wykorzystywane turystycznie (restauracje obsługujące grupy turystów, parkingi, promenady ze sklepami)?
- Gdzie są obiekty sportowe i place zabaw dla dzieci (boiska, kąpieliska, nartostrady, wypożyczalnie sprzętu)?
- Gdzie są położone atrakcje historyczne i kulturalne oraz regionalne (skanseny, warsztaty rękodzielnicze, punkty widokowe, zabytki, stare cmentarze)?

Przykłady niemieckie: hotele „Na sianie” w Parku Narodowym „Markische Schweiz”.

Zadanie 8: Jakie działania należałoby podjąć w twojej gminie w ramach współpracy z grupą, dla sprawnego rozwoju agroturystyki?

5.6 Działania indywidualnych kwaterodawców dla zrównoważonego rozwoju

Rozwój zrównoważony widziany jest czasami jako utrudnienie w prowadzonej działalności gospodarczej, gdyż uważany jest jako czynnik zwiększający koszty z przyczyn ekologicznych, ograniczający możliwości rozwojowe. Jest to podejście niewłaściwe, gdyż turystyka w głównej mierze zależy od rozwoju zrównoważonego. Wiele działań, a w tym odpowiednie ukształtowanie relacji pomiędzy zyskownością, zachowaniem obiektów, wartości kulturowych, zróżnicowaniem form rolnictwa ma wpływ na turystów. Z kolei, wiele działań polegających na zmniejszeniu zużycia zasobów naturalnych, oszczędności w zużyciu energii i wody ma wymiar czysto ekonomiczny. Najważniejszym jest jednak proekologiczny wizerunek naszego gospodarstwa, opierający się na zachowaniach i zasadach takich jak:

- organizowanie bazy zgodnie z prawami poszanowania przyrody i zainteresowanych turystów,
- podjęcie prośrodowiskowych programów działań i wykreowanie własnej oferty (np. w zakresie żywienia, wycieczek, wypoczynku) dla potencjalnych ekoturystów;
- minimalizacja zagrożeń poprzez rozwiązywanie narosłych problemów np. oczyszczalnie, rekultywowanie terenów zniszczonych działalnością rolniczą;
- eliminowanie negatywnych działań, aby nie powodować negatywnych skutków turystyki poprzez unikanie nadprodukcji odpadów;
- włączenie się aktywnie w ochronę środowiska (postawę proekologiczną cechuje aktywizowanie inwencji i sił po stronie przyrody);
- diagnozowanie stanu środowiska i zmian związanych ze skutkami naszych poczynań.

Krajoznawstwo i turystyka aktywna na przykładzie województwa podlaskiego

Materiały szkoleniowe powstały na podstawie Programu Rozwoju Turystyki i Zagospodarowania Turystycznego Województwa Podlaskiego do 2010 r.

Rozdział prezentuje sposoby strategicznego planowania rozwoju turystyki.

1. Dotychczasowy rozwój form turystyki z wyszczególnieniem głównych rejonów i ośrodków turystycznych

Na terenie województwa podlaskiego od lat najbardziej spopularyzowanymi formami turystyki pozostają: tradycyjna turystyka pobytowa, turystyka aktywna kwalifikowana oraz krótkotrwałe wypoczynki świąteczny. Coraz większą popularność zyskują także turystyka wodna, przyrodnicza oraz agroturystyka. Turystyka kulturowa w stosunku do istniejących atrakcji i możliwości odgrywa ciągle zbyt małą rolę. Poniżej omówiono główne rejon i ośrodki turystyczne oraz najważniejsze i dominujące formy turystyki.

Białystok – stolica województwa, rzadko bywa głównym celem wizyt turystów, pomimo że znajduje się tu jeden z najcenniejszych obiektów zabytkowych - pałac Branickich (zwany Wersalem Podlaskim) wraz z zabytkowym parkiem. Miasto bezsprzecznie odgrywa ogromną rolę jako „rozdzielnik” ruchu turystycznego, węzeł komunikacyjny o znaczeniu międzynarodowym, siedziba licznych biur turystycznych oraz ośrodek dysponujący największą bazą noclegową, w tym obiektami o wysokim standardzie (istotne dla turystów zagranicznych).

Rejony turystyczne o znaczeniu międzynarodowym na terenie województwa, gdzie rozwijają się różnorodne formy turystyki przyrodniczej to: **Puszcza Białowieska i Bagna Biebrzańskie**. Oba rejon należą do najbardziej znanych na świecie obiektów przyrodniczych w Polsce, najczęściej odwiedzanych przez turystów zagranicznych.

Puszcza Białowieska jest ostatnim naturalnym lasem niżowym w Europie oraz ostatnią na naszym kontynencie naturalną ostoją żubra. Największym ośrodkiem turystycznym, skupiającym ponad 90% ruchu turystycznego w Puszczy Białowieskiej jest Białowieża - siedziba dyrekcji BPN, muzeum przyrodnicze i brama wejściowa do obszaru ochrony ścisłej.

Bagna Biebrzańskie, objęte ochroną przez Biebrzański Park Narodowy mają odmienny charakter. Wielki obszar bagien ze stanowiskami rzadkiej roślinności i ostojami ginących gatunków zwierząt, szczególnie ptactwa, jest jednym z najciekawszych w Europie rejonów uprawiania turystyki przyrodniczej. Przyrodniczym obserwacjom służą tu spływy organizowane rzeką Biebrzą. Ruch turystyczny nie jest tu zbyt intensywny; wśród odwiedzających Bagna Biebrzańskie przeważają turyści zagraniczni. Ośrodki ruchu turystycznego stanowią: Osowiec Twierdza – siedziba dyrekcji Parku, Goniądz, Grzędy, Tykocin, Wizna i Rajgród.

Rejony turystyczne o randze krajowej to: jeziora augustowskie i Suwalszczyzna (a w szczególności Wigierski Park Narodowy oraz Suwalski Park Krajoobrazowy). Jeziora położone w lasach Puszczy

Augustowskiej wokół Augustowa i wzdłuż Kanału Augustowskiego, to jedno z najpopularniejszych miejsc wypoczynku turystów krajowych. Centrum turystycznym regionu jest Augustów, ośrodek wczasów, turystyki wodnej, uzdrowisko. Rozwija się tu żeglarstwo i kajakarstwo na jednym z najpopularniejszych szlaków w kraju i zagranicą - Czarnej Hańczy, Kanału Augustowskiego, rzeki Rospudy, organizowane są również rejsy statkami białej floty. Augustów posiada statut miasta uzdrowskiego z czynnym uzdrowskiem.

Wigierski Park Narodowy chroni jedno z najpiękniejszych polskich jezior - jezioro Wigry, wraz z całym zespołem przyległych akwenów i lasami Puszczy Augustowskiej. Jest to jeden z najczęściej odwiedzanych rejonów w Polsce północno - wschodniej. Dominuje tu turystyka wodna i przyrodnicza. Lokalnymi centrami turystycznymi są miejscowości położone nad brzegiem jeziora Wigry: Stary Folwark, Gawrychruda, Bryzgiel oraz Wigry z cennym zespołem poklasztornym Kamedułów.

Suwalski Park Krajobrazowy znany jest z pięknego krajobrazu i wyjątkowego nagromadzenia na niewielkim obszarze różnorodnych form rzeźby polodowcowej (kemy, ozy, moreny czołowe i denne, wiszące doliny, kotły wytopiskowe, gładzowiska). Najpiękniejsze i najczęściej odwiedzane jeziora w parku to: najgłębsze w Polsce jez. Hańcza, zespół jezior kleszczewickich (Kojle, Perty, Purwin) z panoramą na Cisową Górę, jezioro Szurpiły z grodziskiem jaćwieskim oraz słynne jezioro Jaczno. Na obszarze Parku nie ma większych ośrodków turystycznych. Dominuje piesza i rowerowa turystyka krajoznawcza i agroturystyka - jest to jeden z najpopularniejszych regionów agroturystycznych w kraju. Największym miastem w tej części regionu są Suwałki, pełniące rolę najważniejszego ośrodka turystycznego o znaczeniu ponadregionalnym.

Rejonami turystycznymi o randze regionalnej są: Pojezierze Sejneńskie, okolice jeziora Rajgrodzkiego, dolina Narwi, dolina środkowego Bugu, Puszcza Knyszyńska i Puszcza Kurpiowska. Pojezierze Sejneńskie, to grupa jezior w okolicach Sejna i na północnym skraju Puszczy Augustowskiej. Rozwija się tu głównie turystyka pobytowa (wczasy) i agroturystyka. Przez region przebiega kajakowy szlak rzeką Marychą. Największymi ośrodkami turystycznymi są Giby, położone wśród jezior na skraju Puszczy Augustowskiej oraz znane z cennych zabytków Sejny. Dolina Narwi wijącej się na przestrzeni blisko 200 km, jest terenem rozwoju różnych form turystyki jak: żeglarska na akwenu wodnym Siemianówka, kajakowa (spływy Narwią), przyrodnicza w Narwiańskim Parku Narodowym i etnograficzna w Nowogrodzie koło Łomży. Ośrodkami turystycznymi o największym znaczeniu są Bondary nad zalewem Siemianówka, Rybaki, Narew, Płoski, Doktorce, Suraż, Choroszcz, Tykocin, Wizna, Łomża i Nowogród.

Dolina środkowego Bugu słynie z malowniczego przełomu rzeki przez polodowcowe wzgórza oraz cennego zespołu zabytków w Drohiczynie. Przeważa turystyka pobytowa w ośrodkach wypoczynkowych i indywidualnych domkach letniskowych. Największymi ośrodkami turystycznymi są Drohiczyn, Mielnik oraz Wólka Nadbużna k. Siemiatycz.

Puszcza Knyszyńska to główny obszar turystyki świątecznej i weekendowej mieszkańców Białegoostoku. Walory przyrodnicze lasów puszczy, liczne rezerваты przyrody i ścieżki dydaktyczne sprzyjają także rozwojowi turystyki przyrodniczej. Najważniejszym ośrodkiem turystycznym jest Supraśl.

Puszcza Kurpiowska, której jedynie niewielka wschodnia część leży na terenie województwa to miejsce rozwoju turystyki etnograficznej, której ważnym ośrodkiem jest skansen kurpiowski w Nowogrodzie. Istnieją tu niewielkie formy turystyki pobytowej, głównie w indywidualnych domkach letniskowych zlokalizowanych wśród lasów nad rzeką Pisą, będącą powszechnie znanym szlakiem kajakowym oraz trasą transportu żaglówek z Polski centralnej na Wielkie Jeziora Mazurskie.

Turystyka pobytowa, ściśle związana z wypoczynkiem nad jeziorami, stanowi obecnie najszerzej rozwiniętą gałąź turystyki w regionie. Przeważają formy mało aktywnej turystyki pobytowej, oraz formy wypoczynku związanego z wodą. Większość ośrodków posiada kąpieliska, plaże, oraz wypożyczalnie sprzętu wodnego. Na większych akwenach, jak: jezioro Wigry, jezioro Rajgrodzkie oraz jeziora augustowskie uprawiane jest żeglarstwo oraz sporty motorowodne na wodach wyłączonych ze strefy

ciszy. Większe nagromadzenie obiektów typu ośrodków wczasowych znajdują się w rejonach i miejscowościach: Augustów i jeziora augustowskie, Giby i okolice, Jezioro Rajgrodzkie i okolice jeziora Wigry.

Turystyka świąteczna i weekendowa uprawiana jest głównie przez mieszkańców Białegostoku oraz innych większych miast regionu, w mniejszym stopniu także z poza regionu (przede wszystkim Warszawy). Opiera się głównie o żywiolowo rozwijające się w ostatnich latach indywidualne budownictwo letniskowe. Najważniejsze regiony rozwoju budownictwa letniskowego to Suwalszczyzna, obrzeża Puszczy Augustowskiej, dolina Supraśli, obrzeża Puszczy Knyszyńskiej (w pobliżu Białegostoku), dolina Narwi na południe i wschód od Białegostoku, rejon zbiornika wodnego Siemianówka oraz dolina Bugu.

Za specyficzny rodzaj rekreacji uznaje się **lecznictwo uzdrowiskowe**. Na terenie województwa podlaskiego znajduje się jedno uzdrowisko – w Augustowie, świadczące usługi lecznicze i wypoczynkowe przez cały rok. Leczone są tu głównie choroby układu krążenia, narządu ruchu i reumatyczne. Znajdują się tu znaczne zasoby leczniczych wód mineralnych, bogate pokłady borowiny oraz specyficzny, korzystny mikroklimat związany z położeniem wśród lasów sosnowych. Na terenie województwa podlaskiego o nadanie statusu miejscowości uzdrowiskowej ubiegają się: Supraśl i Mielnik. Szczególnie korzystne warunki rozwoju ma **agroturystyka oraz turystyka wiejska**. Ta forma posiada w tym rejonie dobre przedwojenne tradycje.

Cenne i unikatowe, niespotykane na innych terenach walory przyrodnicze województwa podlaskiego oraz liczne obszary chronione sprawiają, że turystyka przyrodnicza jest obok pobytowej, wodnej i agroturystyki jedną z dominujących form. **Turystyka przyrodnicza** rozwija się przede wszystkim na obszarach chronionych - parkach narodowych i krajobrazowych, gdzie istnieją wspomagające ją elementy infrastruktury w postaci muzeów, sal wystawowych, ścieżek dydaktycznych, ośrodków edukacji ekologicznej i innych. Uprawiana jest zarówno przez turystów indywidualnych, jak i zorganizowane grupy obsługiwane przez wyspecjalizowane biura turystyki przyrodniczej oraz pracowników parków narodowych i krajobrazowych. Rejony rozwoju turystyki przyrodniczej, chętnie odwiedzane przez licznych turystów zagranicznych, to Bagna Biebrzańskie i Puszcza Białowieska. Inne szczególnie ulubione wśród turystów-przyrodników rejony to: Narwiański Park Narodowy, Wigierski Park Narodowy, Suwalski Park Krajobrazowy i Puszcza Knyszyńska.

Turyści o zainteresowaniach ornitologicznych stanowią największą grupę zwiedzających tereny bagienne. Preferowane formy turystyki przyrodniczej to obserwacje ptaków i innych zwierząt w ich środowisku naturalnym, foto-safari oraz wyprawy zapoznające turystów z najciekawszymi zbiorowiskami roślinnymi i krajobrazami określonego regionu.

Rozwijającą się formą jest **turystyka piesza**, która w znakomity sposób łączy z sobą takie typy turystyki jak: przyrodniczą, kulturową i agroturystykę. Uprawiana jest głównie przez turystów indywidualnych i grupy młodzieżowe. Turystyce pieszej służy dobrze rozwinięta w regionie sieć znakowanych szlaków turystycznych, których jest około 100, a także istniejące schroniska młodzieżowe i pola biwakowe. Najwięcej szlaków turystycznych wytyczonych jest w Puszczy Knyszyńskiej i północnej części województwa.

Popularna w kraju **turystyka rowerowa**, najlepiej rozwija się na Suwalszczyźnie, czemu sprzyja liczna sieć bitych dróg oraz trasy rowerowe w Suwalskim Parku Krajobrazowym, Wigierskim Parku Narodowym i w okolicznych gminach. W Białymstoku powstają ścieżki rowerowe i szlaki rowerowe poza miasto. Ten rodzaj turystyki pozwala na szybkie przemieszczanie się od miejscowości obfitujących w zabytki do obszarów najbardziej interesujących pod względem przyrodniczym, co stanowi duże urozmaicenie. Istnieje potrzeba rozszerzenia na pozostałą część województwa sieci szlaków rowerowych. Stworzy to możliwość wyboru i samodzielnego tworzenia różnorodnych wariantów wędrowek w Puszczy Augustowskiej, Knyszyńskiej i Białowieskiej. Ponadto brakuje wypożyczalni rowerów z możliwością wypożyczenia w jednym miejscu, a oddanie ich w innym. Brakuje szlaków łączących

województwo podlaskie z innymi regionami. Przez teren województwa przebiegają szlaki międzynarodowe: E 11, Trasa Hanzeatycka, Eurowelle. Opracowanie i wydanie przewodników po trasach rowerowych województwa w znacznym stopniu przyczyni się do popularyzacji turystyki rowerowej w regionie.

Turystyka wodna, a zwłaszcza żeglarstwo i kajakarstwo, mają wyjątkowo korzystne warunki rozwoju w północnej części województwa, na Pojezierzu Suwalsko-Augustowskim. Największym ośrodkiem turystyki żeglarskiej, kajakerskiej oraz turystycznej żeglugi pasażerskiej jest Augustów. Znajduje się tu duży port floty śródlądowej, liczne przystanie jachtowe, kąpieliska i plaże, oraz wyciąg dla narciarzy wodnych. Jezioro Wigry, ze względu na swe rozmiary i wyjątkowo urozmaiconą linię brzegową, należy do najatrakcyjniejszych dla żeglarstwa akwenów w kraju. Korzystne warunki do uprawiania żeglarstwa panują także na innych większych jeziorach regionu, zwłaszcza na jeziorach augustowskich i na jeziorze Rajgrodzkim. Mankamentem jest brak żeglownych połączeń między tymi największymi jeziorami. Przeszkodą jest brak odpowiedniej, nowoczesnej infrastruktury żeglarskiej. Popularne wśród turystów rejsy statkami turystycznymi organizowane są na jeziorze Wigry, na jeziorach augustowskich (Necko, Rospuda, Białe, Serwy) oraz Kanale Augustowskim.

Region oferuje również znakomite możliwości kajakarzom. Przez Pojezierze Suwalsko-Augustowskie przebiegają jedne z najpiękniejszych w kraju szlaki spływów kajakowych Czarną Hańczą, Kanalem Augustowskim oraz Rospudą. Inne atrakcyjne szlaki kajakowe to Biebrza, Narew i Pisa. Kajakarzom sprzyja dość gęsta sieć wypożyczalni kajaków oraz kilka wyspecjalizowanych w organizacji spływów kajakowych biur turystycznych.

W województwie podlaskim istnieją dobre warunki do uprawiania **turystyki konnej** (znaczna powierzchnia obszarów leśnych i terenów słabo zaludnionych). Za mało jest gospodarstw i pensjonatów oferujących różne formy turystyki konnej. Brak większych stadnin i ośrodków turystyki jeździeckiej. Niewielkie ośrodki turystyki konnej znajdują się w Gibach, Sidorach, Żarnowie, Gawrych Rudzie, Wysokiem, Białorzeczkach, Reszkowcach k. Różanogostoku, Jurowcach, Lewickich, Markowszczyźnie, Supraślu, Ignatkach oraz Białowieży, Pogorzalcach i Teremiskach.

Urozmaicona rzeźba terenu, obecność licznych wysokich wzgórz o stromych stokach, deniwelacje rzędu 50-100 m oraz dość surowy klimat sprzyjający długiemu zaleganiu pokrywy śniegowej, tworzą korzystne warunki rozwoju **turystyki narciarskiej**, przede wszystkim w części północnej, gdzie funkcjonuje kilka wyciągów narciarskich. Poza tym najlepsze warunki dla uprawiania narciarstwa zjazdowego istnieją w rejonie Wzgórz Sokólskich, w dolinie Supraśli (wyciąg narciarski w Ogrodniczkach) oraz na krawędzi doliny Bugu. Dla narciarstwa śladowego bardzo atrakcyjne są rozległe kompleksy leśne, jak: Puszcza Augustowska, Knyszyńska i Białowieska, oraz trudno dostępne, poza okresem zimowym - obszary Bagien Biebrzańskich. Tradycyjną formą turystyki zimowej są kuligi organizowane głównie w Puszczy Białowieskiej, Knyszyńskiej i Augustowskiej, a także w całorocznych ośrodkach w sezonie zimowym.

Szanse rozwoju ma **turystyka kulturowa**. Jest to forma zwiedzania regionu, gdzie głównym celem turystów jest poznanie obiektów dziedzictwa kulturowego: zabytków architektury, miejsc związanych z ważnymi wydarzeniami i postaciami historycznymi, ośrodków kultu religijnego, zespołów budownictwa wiejskiego i ośrodków sztuki ludowej, muzeów, skansenów. Formą turystyki kulturowej jest także uczestnictwo w uroczystościach religijnych, festiwalach folklorystycznych, przeglądach piosenki, regionalnych świętach i innych. Dużą atrakcją dla turystów mogą stać się zabytki związane z kulturą mniejszości religijnych i etnicznych: kościoły, cerkwie, meczety, synagogi, stare cmentarze. Turystyka kulturowa stała się w ostatnich latach bardzo modna i obok turystyki przyrodniczej, jest jedną z najbardziej dynamicznie rozwijających się form, tak w Polsce, jak i w Europie. Na mapach 1, 2 i 3 przedstawiono ważniejsze muzea, skanseny, ośrodki kultury, sztuki i wytwórczości ludowej.

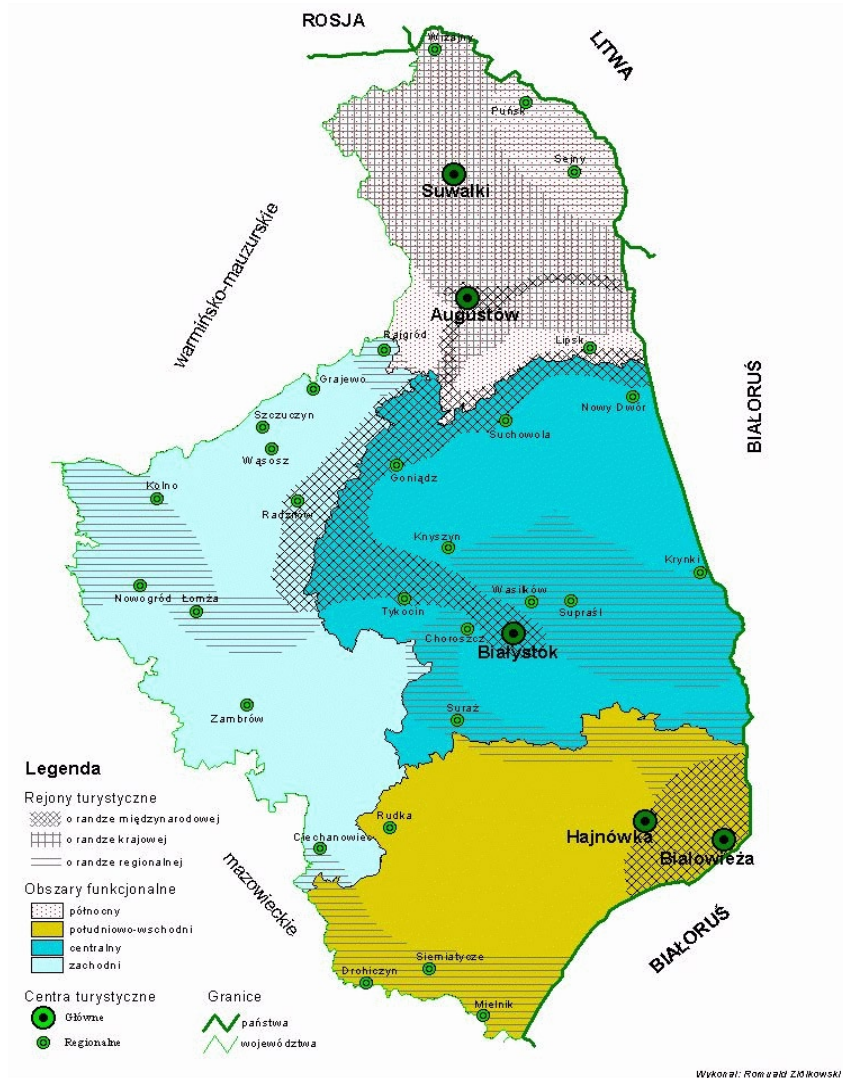
Powszechną formą turystyki staje się **turystyka biznesowa i kongresowa**. Najważniejszym ośrodkiem turystyki biznesowej w województwie jest Białystok dysponujący najlepszą bazą noclegową.

Konferencje, oprócz Białegostoku, najczęściej organizowane są w Augustowie, Wigrach, Białowieży i Supraślu.

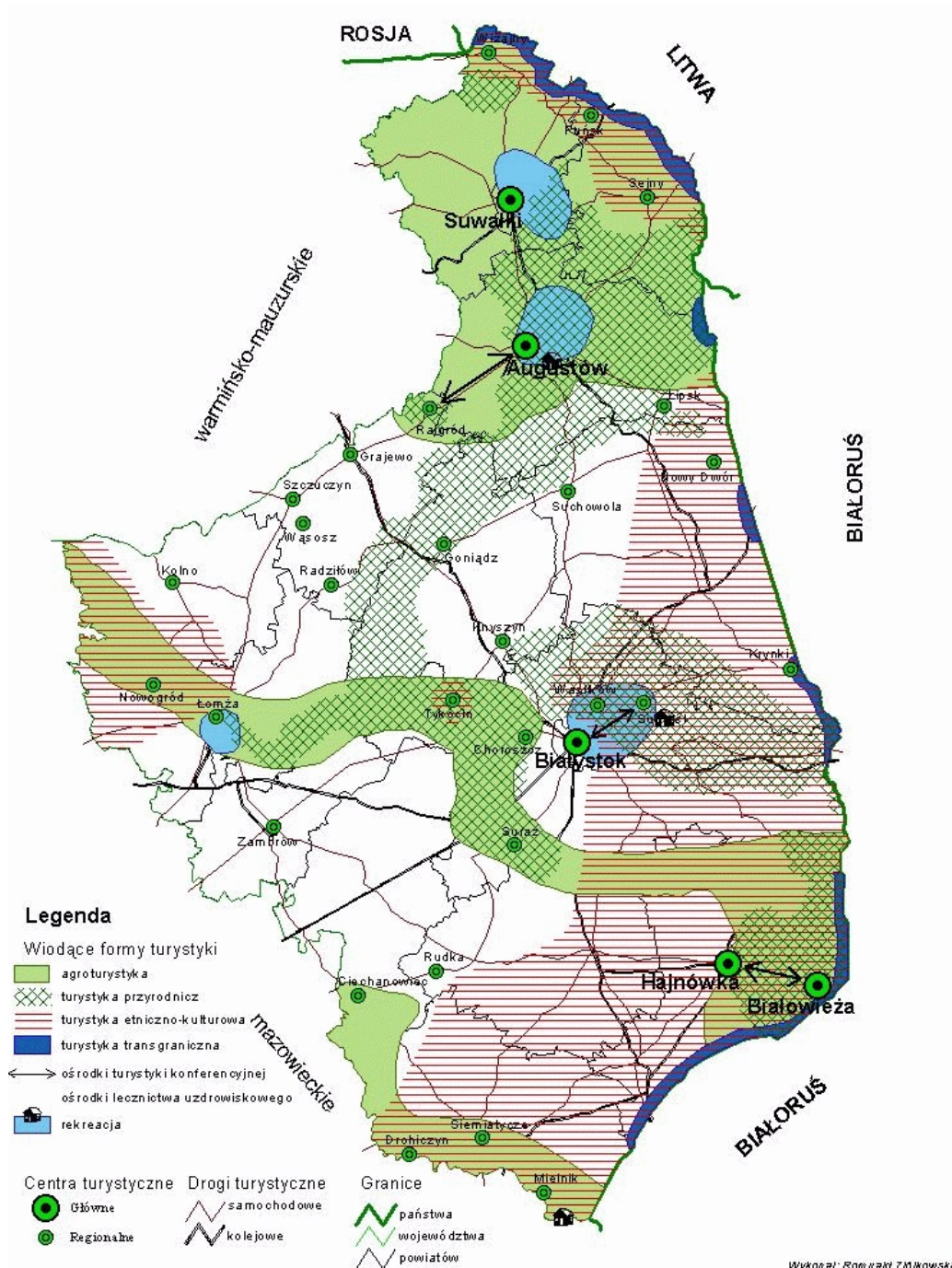
Oryginalną formą turystyki jest nurkowanie. Najbardziej znanym w województwie miejscem tej formy aktywności jest Błaskowizna nad najgłębszym w Polsce jeziorem Hańcza. Rozległe puszcze i bagna na terenie województwa podlaskiego są miejscem organizowania coraz liczniej uprawianych form turystyki sprawnościowej typu „szkoła przetrwania”.

Oryginalną formą zwiedzania Puszczy Białowieskiej jest **turystyczna kolejka wąskotorowa**, kursująca na trasie Hajnówka – Topiło i Hajnówka - Lipiny. Niegdyś takie kolejki, użytkowane także przez turystów, kursowały również w innych rejonach Puszczy Białowieskiej, Knyszyńskiej i Augustowskiej. Niestety, większość z nich uległa likwidacji. Z nielicznie ocalałych, po stosownym remoncie (w celu przystosowania do przewozu turystów), można stworzyć oryginalną atrakcję turystyczną, podobnie jak to zrobiono na terenie Wigierskiego Parku Narodowego (Wigierska Kolej Wąskotorowa na trasie Płociczno-Krusznik o długości 10 km).

Mapa 1. Rejony turystyczne

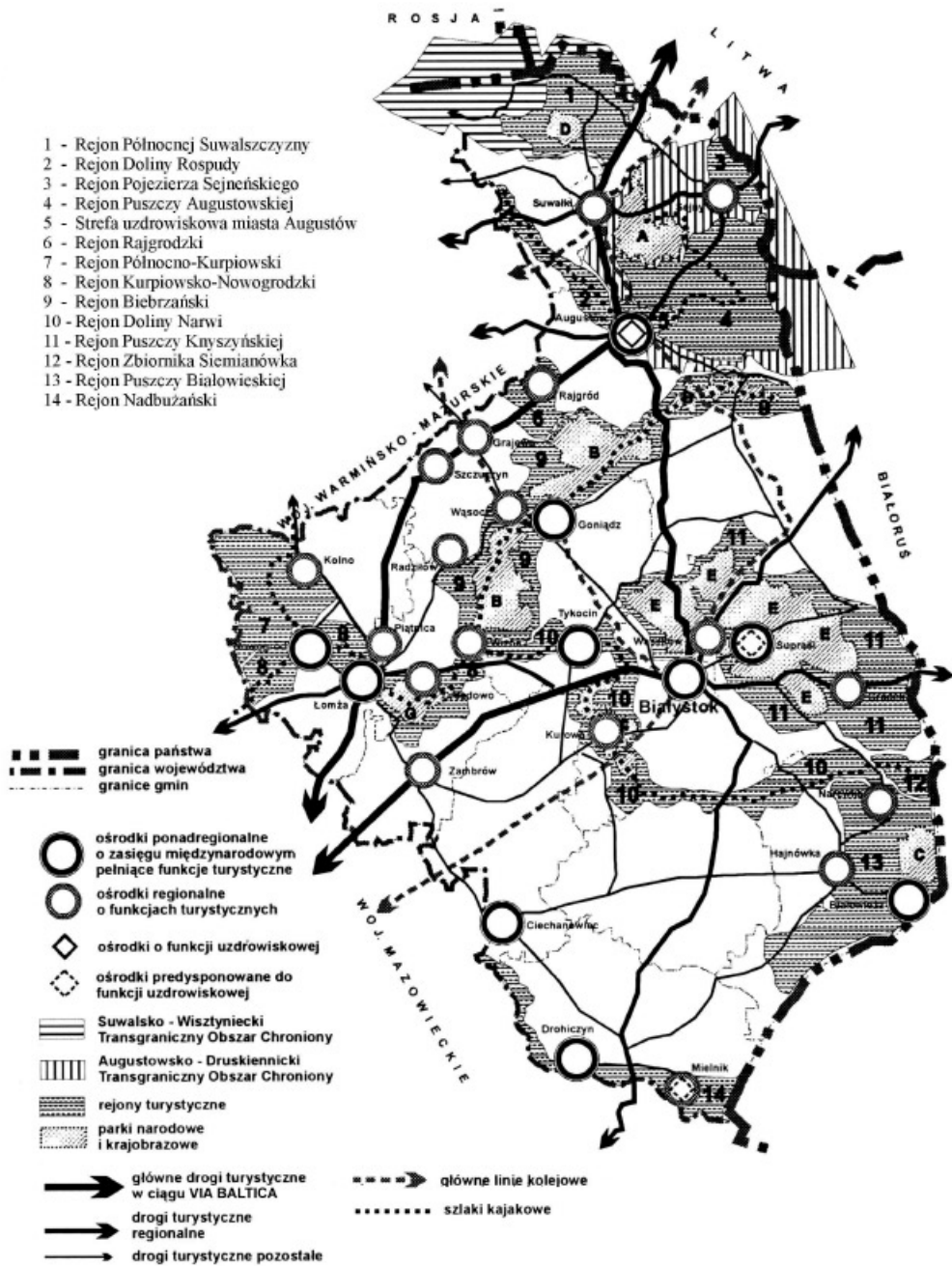


Mapa 2. Wiodące formy turystyki na obszarze województwa podlaskiego



Mapa 3. Rejony turystyczne Podlasia

MAPA REJONÓW TURYSTYCZNYCH



Źródło: Strategia rozwoju województwa podlaskiego do roku 2010. Białystok 2000.

2. Misja i wizja turystyki w 2010 roku

Zasadniczym elementem każdej strategii jest misja i wizja. Misja turystyki rozumiana jest jako określenie istoty rozwoju turystyki w województwie podlaskim, uzasadniające powody istnienia i rozwoju tej dziedziny gospodarki. Określa cel nadrzędny rozwoju turystyki i wartości, które towarzyszyć będą jego realizacji oraz rolę województwa w systemie turystyki krajowej.

Misją turystyki województwa podlaskiego jest zgodne z zasadami rozwoju zrównoważonego wykorzystanie unikatowych w skali kraju i Europy walorów przyrodniczych i kulturowo - etnicznych, jako stymulatora rozwoju gospodarczego i poprawy poziomu życia mieszkańców.

Wizja turystyki jest wyobrażeniem przyszłego kształtu turystyki w okresie docelowym, przyjętym dla strategii. Opisuje stan turystyki osiągnięty przy możliwie najbardziej korzystnych warunkach rozwoju, które zapewni realizacja przyjętych celów strategicznych i priorytetów rozwojowych.

Województwo podlaskie w 2010 roku to region, w którym turystyka jest jedną z wiodących dziedzin gospodarki sprawnie zarządzaną, z rozwiniętą infrastrukturą turystyczną odpowiadającą standardom UE, zintegrowanym systemem informacji i promocji turystycznej, atrakcyjnym produktem turystycznym województwa opartym o unikatowe walory przyrodnicze i kulturowo-etniczne oraz rozwiniętym systemem rekreacji zdrowotnej.

2.1 Strategiczne cele i kierunki rozwoju turystyki w województwie podlaskim

Konkretyzacją misji rozwoju turystyki są strategiczne cele rozwojowe. Przy określaniu celów uwzględniono ich wpływ na: ożywienie gospodarcze regionu, tworzenie nowych miejsc pracy, zwiększenie dochodów z turystyki (bezpośrednich dochodów ludności oraz dochodów budżetowych gmin i powiatów), rozwój infrastruktury społecznej, kulturalnej i technicznej (zwłaszcza na terenach wiejskich), ochronę walorów przyrodniczych, krajobrazowych, tradycyjnej kultury i obiektów historycznych. Wyodrębniono pięć strategicznych celów rozwojowych:

- Stworzenie zintegrowanego systemu informacji i obsługi ruchu turystycznego,
- Rozwój i modernizacja infrastruktury turystycznej,
- Określenie wiodących form turystyki i ich rozwój,
- Wykreowanie markowych produktów turystycznych,
- Rozwijanie rekreacji ruchowej i zdrowotnej w ekosystemach.

2.2 Program rozwoju systemu informacji i promocji turystycznej

Cel strategiczny: Stworzenie zintegrowanego systemu informacji turystycznej.

Cele ogólne:

- Zwiększenie atrakcyjności i konkurencyjności turystycznej województwa, szczególnie na rynku zagranicznym.
- Zwiększenie ruchu turystycznego.
- Stworzenie korzystnych warunków dla rozwoju małej i średniej przedsiębiorczości turystycznej.

- Rozszerzenie współpracy i koordynacji działań pomiędzy wszystkimi podmiotami zajmującymi się rozwojem turystyki.
- Opracowanie efektywnego systemu informacji turystycznej.
- Przyciągnięcie kapitału krajowego i zagranicznego.

Obszar 1: Informacja turystyczna

Cele szczegółowe:

- Gromadzenie, analizowanie i upowszechnianie informacji na temat walorów i zagospodarowania turystycznego województwa podlaskiego.
- Zwiększenie dostępności do informacji turystycznej.
- Zapewnienie wysokiej jakości informacji, czyli jej kompletności, wiarygodności, rzetelności, spójności i aktualności.
- Zapewnienie sprawnego systemu informacji dla podmiotów gospodarczych działających w turystyce (touroperatorów, biur podróży, potencjalnych inwestorów) na temat możliwości prowadzenia działalności turystycznej.

Obszar 2: Obsługa ruchu turystycznego

Cele szczegółowe:

- Stworzenie systemu kompleksowej obsługi turystów, w tym budowa nowych i usprawnienie istniejących kanałów przepływu informacji od nadawcy do odbiorcy.
- Podnoszenie kwalifikacji kadry obsługującej turystów.
- Rozwijanie współpracy i koordynacji działań samorządów lokalnych, administracji rządowej, parków narodowych i krajobrazowych oraz podmiotów turystycznych i innych organizacji zainteresowanych rozwojem turystyki.

Obszar 3: Promocja turystyczna

Cele szczegółowe:

- Ekspozowanie specyficznych, unikatowych w skali kraju i Europy walorów przyrodniczych i etniczno-kulturowych.
- Stworzenie programów aktywnej i kompleksowej promocji regionu, powiatów, gmin i miejscowości turystycznych, atrakcji i usług turystycznych.
- Wykreowanie pozytywnego, swoistego wizerunku województwa, jako atrakcyjnego w kraju i na świecie regionu turystycznego.
- Kształtowanie w społecznościach lokalnych zachowań sprzyjających rozwojowi turystyki.

2.3 Program rozwoju i modernizacji infrastruktury turystycznej

Cel strategiczny: Rozwój i modernizacja infrastruktury turystycznej.

Cele ogólne:

- Dostosowanie infrastruktury turystycznej do aktualnych i przyszłych potrzeb ogólnej infrastruktury województwa i rosnącego ruchu turystycznego.
- Stymulowanie i kanalizowanie inwestycji, w zakresie rozwoju infrastruktury turystycznej w celu kompleksowego zagospodarowania turystycznego jednostek osadniczych i obiektów o najwyższych w województwie walorach przyrodniczych i kulturowych.

- Monitorowanie potrzeb w zakresie infrastruktury turystycznej i efektów prowadzonych działań.
- Uaktualnienie planów zagospodarowania przestrzennego gmin z punktu widzenia rozwoju turystyki.

Obszar 1: Baza noclegowa

Cele szczegółowe:

- Weryfikacja stanu ilościowego, jakościowego i użytkowego istniejącej bazy noclegowej.
- Zwiększenie liczby obiektów noclegowych i ich zróżnicowanie pod względem standardu oferowanych usług i wymagań różnych grup turystów oraz dyslokacja bazy ze stref brzegowych rzek i jezior do istniejących jednostek osadniczych.
- Modernizacja i rewaloryzacja istniejących obiektów noclegowych.
- Rozwój budownictwa letniskowego zgodnego ze standardami ekologicznymi oraz architektoniczną tożsamością regionu.
- Tworzenie warunków do równomiernego rozmieszczenia obiektów bazy noclegowej na obszarach poszczególnych rejonów turystycznych.

Obszar 2: Baza żywieniowa

Cele szczegółowe:

- Weryfikacja stanu ilościowego, jakościowego i użytkowego istniejącej bazy żywieniowej.
- Wykorzystanie tradycji kulinarnych regionu oraz miejscowych zasobów surowcowych w procesie dostosowania bazy żywieniowej do potrzeb i oczekiwań turystów.
- Zwiększenie liczby obiektów bazy żywieniowej i ich równomierne rozmieszczenie na obszarze województwa.
- Rozwój sieci placówek żywieniowych opartych na tzw. żywności proekologicznej.

Obszar 3: Szlaki turystyczne

Cele szczegółowe:

- Weryfikacja istniejących szlaków turystycznych pod względem ich użyteczności i wykorzystania oraz dostosowania do potrzeb turystów.
- Zróżnicowanie szlaków turystycznych pod względem rodzajów uprawianej turystyki.
- Opracowanie sieci szlaków regionalnych oraz powiązanie ich z istniejącymi szlakami lokalnymi w zintegrowany system.
- Wyposażenie szlaków turystycznych w infrastrukturę sanitarną, informacyjną i wypoczynkowo - rekreacyjną (tzw. obiekty małej architektury), dostosowaną do pełnionych przez nie funkcji.

Obszar 4: Infrastruktura towarzysząca

Cele szczegółowe:

- Rewaloryzacja i rozwój infrastruktury sportowo – rekreacyjnej i rozrywkowej zgodnej z aktualnymi trendami światowymi oraz niekolidującej z architektoniczną tożsamością regionu.
- Dostosowanie istniejących placówek kultury do potrzeb ruchu turystycznego i ich szersze udostępnienie dla turystów.
- Zróżnicowanie lokali i klubów rozrywkowych ze względu na oczekiwania poszczególnych

grup turystów.

- Rozwój systemu obiektów i urządzeń ułatwiających korzystanie z podstawowej bazy turystycznej.

2.4 Program rozwoju wiodących form turystyki

Cel strategiczny: Określenie wiodących form turystyki i ich rozwój.

Cele ogólne:

- Stworzenie wyrazistego i łatwo rozpoznawalnego wizerunku turystycznego województwa.
- Zwiększenie atrakcyjności i konkurencyjności województwa w stosunku do terenów sąsiednich.
- Rozwój pożądanых form turystyki kosztem ograniczenia znaczenia mniej ważnych lub niepożądanych i szkodliwych dla środowiska przyrodniczego form.
- Uwzględnienie potrzeb ochrony najważniejszych walorów przyrodniczych i kulturowych województwa w lokalnych planach zagospodarowania przestrzennego.
- Restrukturyzacja systemu zarządzania turystyką.
- Stymulowanie rozwoju inwestycji turystycznych.
- Skuteczna ochrona walorów przyrodniczych i kulturowych województwa jako głównych elementów zwiększających jego atrakcyjność turystyczną.
- Zwiększenie ruchu turystycznego i dochodów z turystyki w województwie.
- Rozwój turystyki transgranicznej i międzynarodowej.
- Rozwój kontaktów i wymiany informacji z przygranicznymi obszarami Litwy i Białorusi.
- Szerokie włączenie społeczności lokalnych w działania na rzecz rozwoju turystyki w województwie.

Obszar 1: Agroturystyka

Cele szczegółowe:

- Wykreowanie województwa podlaskiego jako wiodącego w kraju regionu agroturystycznego ze względu na wyjątkowe walory zachowanego tu tradycyjnego wiejskiego krajobrazu kulturowego.
- Stworzenie systemu zachęt finansowych dla rozwoju agroturystyki.
- Wykorzystanie tradycyjnego budownictwa wiejskiego dla potrzeb agroturystyki.
- Wzbogacenie oferty agroturystycznej województwa.
- Rozwijanie systemu szkoleń dla kwaterodawców.
- Poprawa estetyki gospodarstw wiejskich i ich otoczenia.

Obszar 2: Turystyka przyrodnicza

Cele szczegółowe:

- Wykreowanie wizerunku województwa podlaskiego, jako najciekawszego w Polsce i jednego z najciekawszych pod względem przyrodniczym regionów w Europie.
- Skuteczna ochrona najcenniejszych walorów i obszarów przyrodniczych będących największym bogactwem województwa i podstawą rozwoju turystyki ekologicznej.
- Uwzględnienie potrzeb ochrony przyrody i krajobrazu w lokalnych planach zagospodarowania przestrzennego.
- Rozwój różnych form krajowej i międzynarodowej turystyki przyrodniczej, w szczególności

- ści turystyki edukacyjnej dzieci i młodzieży w oparciu o parki narodowe i krajobrazowe.
- Stworzenie Europejskiego Centrum Turystyki Przyrodniczej i lokalnych centrów obsługi ruchu turystycznego przy dyrekcjach parków narodowych i krajobrazowych.
- Wydłużenie sezonu turystycznego.
- Pełne wykorzystanie turystyczne przyrodniczych walorów województwa.

Obszar 3: Turystyka wielokulturowego pogranicza

Cele szczegółowe:

- Wykreowanie wizerunku województwa podlaskiego jako jednego z najciekawszych pod względem kulturowo - narodowościowym regionów w Polsce i Europie Środkowo-Wschodniej.
- Stworzenie systemu organizacji i zarządzania turystyką wielokulturowego pogranicza w województwie.
- Ochrona tradycyjnego wiejskiego budownictwa i krajobrazu kulturowego, będących jednymi z największych walorów kulturowych i turystycznych województwa oraz wykorzystanie ich dla rozwoju i promocji turystyki kulturowej.
- Uwzględnienie potrzeb ochrony tradycyjnego wiejskiego krajobrazu kulturowego w lokalnych planach zagospodarowania przestrzennego.

Obszar 4: Turystyka aktywna

Cele szczegółowe:

- Wzbogacenie i uatrakcyjnienie oferty turystycznej województwa.
- Restrukturyzacja tradycyjnych form turystyki pobytowej.
- Promocja niekonwencjonalnych form turystyki.
- Wydłużenie sezonu turystycznego.

Obszar 5: Turystyka transgraniczna i międzynarodowa

Cele szczegółowe:

- Zwiększenie liczby turystów zagranicznych odwiedzających region.
- Zwiększenie wyjazdów polskich turystów z regionu na Litwę i Białoruś.
- Zwiększenie liczby przejść granicznych i poprawa sprawności funkcjonowania przejść istniejących.
- Nawiązanie kontaktów i rozwijanie współpracy z partnerami na Litwie i Białorusi w zakresie organizacji turystyki i wymiany informacji turystycznej.
- Wykreowanie wizerunku województwa podlaskiego jako polskiej i europejskiej turystycznej „bramy” na Litwę i Białoruś.

2.5 Program rozwoju markowych produktów turystycznych

Cel strategiczny - Wykreowanie markowych produktów turystycznych.

Cele ogólne

- Tworzenie warunków do uzyskania wysokiej marki produktów turystycznych.
- Zwiększenie atrakcyjności i konkurencyjności oferty turystycznej województwa na rynku krajowych i zagranicznym.

- Promocja województwa, poprzez wykreowanie specyficznych dla regionu produktów turystycznych.
- Opracowanie kompleksowej, zróżnicowanej oferty turystycznej województwa z wiodącymi produktami markowymi.
- Ekspozowanie największych atrakcji turystycznych województwa i tworzenie nowych atrakcji.
- Stworzenie systemu stałej partnerskiej współpracy sektora prywatnego, publicznego i porządowego w działaniu na rzecz rozwoju funkcji turystycznych województwa.
- Włączenie środowisk mniejszości narodowych do współtworzenia oferty turystycznej województwa.

Obszar 1: Programy imprez turystycznych

Cele szczegółowe

- Urozmaicenie oferty turystycznej.
- Wydłużenie sezonu turystycznego.
- Opracowanie i promocja programów imprez turystyki przyrodniczej i kulturowej jako wizytówki województwa.
- Uwzględnienie w ofertach sezonowych zjawisk w przyrodzie.
- Uwzględnienie w ofertach turystycznych istniejących ośrodków sztuki i wytwórczości ludowej oraz imprez kulturalnych.

Obszar 2: Kuchnia regionalna

Cele szczegółowe

- Wypromowanie potraw regionalnych i regionalnych produktów spożywczych jako atrakcji turystycznych województwa.
- Wprowadzenie potraw regionalnych do jadłospisów zakładów gastronomicznych w województwie.
- Promocja produkcji żywności proekologicznej w gospodarstwach wiejskich.

Obszar 3: Sztuka i wytwórczość ludowa

Cele szczegółowe

- Rewitalizacja tradycyjnych ośrodków sztuki i wytwórczości ludowej w regionie.
- Zapewnienie zbytu wyrobom regionalnych artystów i rękodzielników.
- Tworzenie dodatkowych atrakcji dla turystów.

Obszar 4: Różnorodność kulturowa i narodowościowa

Cele szczegółowe

- Wypromowanie różnorodności kulturowej i narodowościowej jako jednej z głównych atrakcji turystycznych województwa.
- Wprowadzenie istniejących imprez kulturalnych i religijnych do oferty turystycznej województwa.
- Organizacja nowych imprez kulturalnych.

2.6 Program rozwoju rekreacji ruchowej i zdrowotnej

Cel strategiczny: Rozwijanie rekreacji ruchowej i zdrowotnej w ekosystemach.

Cele ogólne:

- Rozwój oraz zwiększenie atrakcyjności i konkurencyjności miejscowości uzdrowiskowych województwa.
- Modernizacja i rozwój infrastruktury rekreacyjnej województwa.
- Rozwój działań interdyscyplinarnych na rzecz szeroko rozumianego przyrodolecznictwa oraz rekreacji zdrowotnej w ekosystemach.
- Stymulowanie rozwoju i promocji nowego, prozdrowotnego modelu życia poprzez kreowanie aktywnych form rekreacji w ekosystemach.
- Zwiększanie ogólnej aktywności rekreacyjnej w województwie.

Obszar 1: Rekreacja na obszarach uzdrowiskowych

Cele szczegółowe:

- Starania o nadanie miejscowościom statusu uzdrowiskowego.
- Rozwijanie badań w kierunku zdrowotnego oddziaływania torfowisk i innych specyficznych ekosystemów.
- Tworzenie warunków do szeroko rozumianej działalności uzdrowiskowo - rekreacyjnej.
- Kształtowanie i wzbogacanie przyrodniczych walorów rekreacyjnych potencjalnych miejscowości uzdrowiskowych województwa z zachowaniem ich pierwotnych walorów leczniczych.
- Tworzenie preferencji finansowych i prawnych sprzyjających pozyskaniu inwestorów do modernizacji i realizacji bazy rekreacyjnej.

Obszar 2: Rekreacja w ekosystemach leśnych

Cele szczegółowe:

- Rozwój różnorodnych form rekreacji w ekosystemach leśnych.
- Weryfikacja istniejących oraz rozwój nowych leśnych szlaków pieszych, rowerowych oraz pól biwakowych pod względem ich atrakcyjności, standardów użytkowych oraz pełnionych funkcji.
- Rekultywacja zdewastowanych elementów zasobów rekreacyjnych w ekosystemach leśnych.
- Rozwój infrastruktury rekreacyjnej spełniającej wymogi różnych typów rekreacji leśnej.
- Upowszechnienie zdrowotnych funkcji lasów.

Obszar 3: Rekreacja w ekosystemach wodnych

Cele szczegółowe:

- Kształcenie profesjonalnej kadry turystyczno-rekreacyjnej.
- Zwiększenie liczby akwenów przydatnych do rekreacji na obszarze województwa i wyposażenie ich w stosowną infrastrukturę.
- Ochrona i podnoszenie stanu czystości wód.
- Wykreowanie mody na aktywne formy rekreacji wodnej i atrakcyjnych imprez rekreacyjno-sportowych w ekosystemach wodnych.
- Zwiększenie bezpieczeństwa wypoczynku nad wodą.
- Zwiększenie liczby strzeżonych kąpielisk i plaż wraz z niezbędną infrastrukturą.

- Tworzenie sprzyjających warunków do rozwoju różnorodnej rekreacji w ekosystemach wodnych.
- Rozwój hydroterapii leczniczej w nowoczesnej bazie noclegowej.

Obszar 3: Rekreacja w ekosystemach wodnych

Cele szczegółowe:

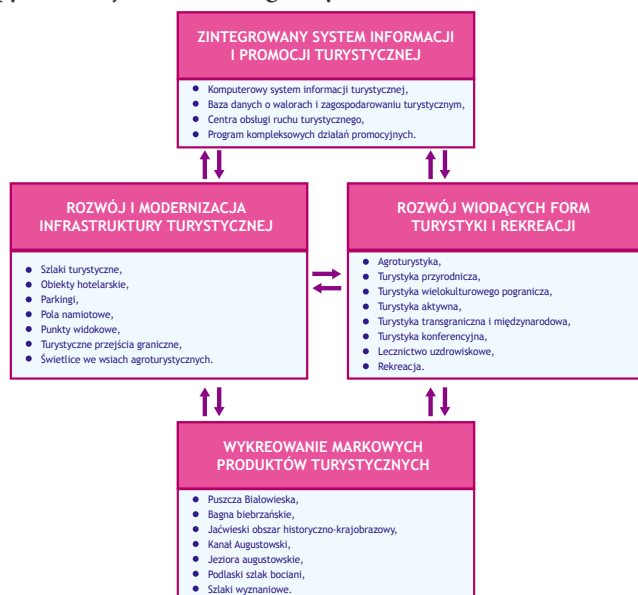
- Kształcenie profesjonalnej kadry turystyczno-rekreacyjnej.
- Zwiększenie liczby akwenów przydatnych do rekreacji na obszarze województwa i wyposażenie ich w stosowną infrastrukturę.
- Ochrona i podnoszenie stanu czystości wód.
- Wykreowanie mody na aktywne formy rekreacji wodnej i atrakcyjnych imprez rekreacyjno-sportowych w ekosystemach wodnych.
- Zwiększenie bezpieczeństwa wypoczynku nad wodą.
- Zwiększenie liczby strzeżonych kąpielisk i plaż wraz z niezbędną infrastrukturą.
- Tworzenie sprzyjających warunków do rozwoju różnorodnej rekreacji w ekosystemach wodnych.
- Rozwój hydroterapii leczniczej w nowoczesnej bazie noclegowej.

Obszar 4: Rekreacja w ekosystemach łąkowych

Cele szczegółowe:

- Wypromowanie atrakcyjnych form rekreacji w ekosystemach łąkowych.
- Wykorzystanie zdrowotnego oddziaływania roślin (zielarstwa), łąk torfowych.
- Wykorzystanie rekreacyjne ekosystemów łąkowych w agroturystyce.

Rysunek 1. Etapy realizacji celów strategicznych.



Źródło: Program Rozwoju Turystyki i Zagospodarowania Turystycznego Województwa Podlaskiego do 2010 r.

Zachowanie i ochrona walorów przyrodniczych

Rozdział prezentuje rolę środowiska naturalnego w rozwoju turystyki wiejskiej i agroturystyki

Agroturystyka – jako turystyka prowadzona przez rolników z wykorzystaniem własnego gospodarstwa rolnego realizowana jest na terenach wiejskich lub zalesionych, wymaga, więc znajomości zasad życia przyjaznego środowisku.

Walory przyrodnicze stanowią poważny zasób agroturystyki, jest to zasób ukształtowany przez naturę i minione pokolenia. Jest on bardzo cenny gdyż jest niepowtarzalny i polega na różnorodności form krajobrazów, gatunków występującej roślinności w różnych szerokościach geograficznych i strefach klimatycznych.

Niżej wymienione walory przyrodnicze są motywuem wyjazdów turystycznych na wieś.

- Rzeki
- Jeziora
- Morza
- Źródła
- Potoki
- Bagna
- Wodospady
- Lasy
- Łąki
- Pagórki
- Doliny rzeczne
- Plaże
- Jaskinie
- Roślinność (Szlak starych dębów w Puszczy Białowieskiej)
- Zwierzęta (dzikie ptactwo, żubry)
- Owady – motyle, itp. atrakcje przyrodnicze

Kluczową rolę w agroturystyce odgrywają walory środowiskowe. Rodzimy krajobraz kulturowy różny w zależności od regionu i kraju Europy. Polska jest podzielona na makroregiony turystyczne (jest ich 11) oraz regiony turystyki wiejskiej (7).

1. Pomorze - morze, jeziora, lasy, ruchome wydmy.
2. Mazury - ciekawa przyroda, jeziora, lasy.
3. Wielkopolska - dworki, pałace ziemiańskie, parki, wysoka kultura rolna, kultura historyczna, małe miasteczka.
4. Polska centralna - tradycyjna polska wieś i zabytkowe miasta.
5. Polska Wschodnia - krajobraz wiejski, lasy, doliny rzek.
6. Sudety - wsie w górach, dziedzictwo kulturowe.
7. Karpaty - piękna przyroda, górskie krajobrazy.

Jest to podział służący celom promocyjnym i reklamowym poza granicami naszego kraju.

Krajobrazy przyrodnicze możemy uszeregować w różnych klasyfikacjach:

- wg rodzaju ukształtowania terenu - ukształtowanie naturalne i kulturowe – kamieniołomy,

wałdy, stawy, zalewy; krajobraz płaski, sfałowany, pagórkowaty, górski;

- wg pokrycia terenu: pokrycie naturalne i sztuczne budowle, sieć komunikacyjna, trakcje elektryczne, krajobraz pustynny, nadmorski, rzeczny, stepowy, leśny, zadrzewiony, uprawowy, miejski, zurbanizowany, przemysłowy;
- wg historii terenu: pierwotny, naturalny, kulturowy- średniowieczny, nowożytny, współczesny, zurbanizowany, przemysłowy może być zdegradowany.

Przemiany współczesnego krajobrazu rolniczego są niekorzystne dla rozwoju agroturystyki, na przykład:

- duże obszary monokulturowe,
- zgrupowane rodzaje upraw,
- zanik bioróżnorodności,
- brak zadrzewień śródpolnych,
- zaniechanie gospodarowania- ugory, na których następuje sukcesja.

Korzystne procesy w zakresie ochrony krajobrazów są obecne w rolnictwie ekologicznym -uprawy mieszane na wzór ekstensywnej uprawy.

Formy ochrony walorów krajobrazu w systemie krajowym i UE są następujące:

- parki narodowe,
- rezerваты przyrody,
- parki krajobrazowe
- obszary chronionego krajobrazu,
- ochrona gatunkowa roślin i zwierząt (bobry, bociany, wilki),
- stanowiska dokumentacyjne,
- użytki ekologiczne,
- zespoły przyrodniczo - krajobrazowe,
- obszary Natura 2000,
- Ustawa o Ochronie Przyrody z 2004 roku.

Ekologia i bioróżnorodność

Rolnik prowadzący gospodarstwo musi być świadomy wartości przyrodniczych na danym terenie. Powinien dążyć do utrzymania naturalnych warunków swojego otoczenia. Do ochrony krajobrazu konieczna jest świadomość i współpraca z władzami, ekologami posiadającymi szeroką wiedzę w zakresie ochrony środowiska.

Niezbędne są działania w kierunku likwidacji zanieczyszczeń gleb i wód oraz zapobieganie degradacji odpadami. Każde gospodarstwo powinno mieć wykonany program rolnośrodowiskowy, który posłuży poprawie warunków ekologicznych, zachowaniu naturalnych gatunków roślin dobrze zaaklimatyzowanych w danym terenie.

Z uwagi na przyjmowanie turystów dobrze jest ograniczyć środki chemiczne stosowane do produkcji żywności w gospodarstwie. Ekologiczny inaczej naturalny, przyjazny środowisku to pojęcie ostatnio nie tylko często używane, ale stosowane przez wielu świadomych mieszkańców miasta, czyli gości gospodarstw.

Zadanie 1: Oceń swoje gospodarstwo pod względem cennych wartości przyrodniczych -drzewo, źródło, ukształtowanie terenu, głązy, punkt widokowy itp.

Podaj atrakcje przyrodnicze w oddaleniu 15-30 km od gospodarstwa, które można polecić turystom.

Atrakcyjność turystyczna

Atrakcyjność terenów wiejskich można ocenić na podstawie liczby przyjazdów turystycznych w danym terenie, jeżeli jest to już teren znany dla turystów. W przypadku rozwoju terenu bierze się pod uwagę następujące elementy:

- walory krajobrazowe,
- gęstość zaludnienia,
- rodzaj zabudowy (wsie ulicówki, zabudowa rozproszona),
- udział lasów, łąk i pastwisk w powierzchni rolnej,
- udział wód w powierzchni gminy ok. 5%,
- infrastruktura techniczna (drogi, woda, kanalizacja),
- usługi i atrakcje stworzone przez człowieka (zabytki, folklor kultura lokalna).

W celu poprawy atrakcyjności danego terenu należy opracować program rozwoju w oparciu o możliwości własne lub grupy, która jest zainteresowana rozwojem agroturystyki.

Należy określić:

- cele
- zadania,
- horyzont czasowy,
- nakłady finansowe z podziałem na poszczególne koszty do poniesienia przez gminę lub kwaterodawców.

Na obszarach chronionych agroturystyka wpisana jest jako kierunek rozwoju w strategiach rozwoju, dlatego należy zainteresować się działaniami lokalnymi i je stymulować.

O atrakcyjności turystycznej decydują występujące na danym terenie:

- atrakcje przyrodnicze,
- atrakcje architektoniczne,
- atrakcje kulturalne,
- atrakcje rekreacyjne,
- gościnność.

Zadanie 2: Jakie atrakcje turystyczne oferujesz lub chciałbyś oferować Gościom na swoim terenie? Jaki mają zasięg?

- Lokalny?
- Krajowy?
- Międzynarodowy?

Regionalizm, zachowanie walorów regionalnych

Regionalizm to pojęcie precyzujące przynależność danego obszaru zamieszkanego przez grupę osób o podobnych cechach wspólnej kultury, języka-gwary, stroju, budownictwa. Niewiele jest terenów, gdzie pozostała silna świadomość regionalna – została ona wyparta przez świadomość narodową, a nawet globalną – „obywatele świata”.

W krajach europejskich regiony są bardzo silne i mocno zarysowane - Bawaria w Niemczech, Lotaryngia we Francji, czy regiony włoskie. Regionalizm sprzyja rozwojowi turystyki.

W Polsce tradycja regionalna została zachwiana w okresie utraty niepodległości i w okresie powojennym. Głównym powodem tego zjawiska były migracje ludności, przesiedlenia i liczne wyjazdy rdzennych mieszkańców poza granice rodzimych miejscowości.

Wyróżniamy regiony etnograficzne oraz dzielnice historyczno-geograficzne, w których można odnaleźć kilka mniejszych regionów. Nasz region, Podlasie i Suwalszczyzna, stanowi mieszankę kultury ruskiej, polskiej, a nawet litewskiej, w niektórych rejonach tatarskiej. Znajdziemy tu ślady kultury żydowskiej i prawosławia oraz dobrze zachowane budownictwo drewniane. Ludność od najdawniejszych czasów zajmowała się zbieractwem i łowiectwem. Ta mieszanka kultur jest bardzo ciekawa i korzystna dla celów tworzenia urozmaiconej oferty turystycznej.

Regionalizm przejawia się w dobrze przechowanej i pielęgnowanej tradycji i patriotyzmie lokalnym, przekazywanym pokoleniowo, na przykład: Czarna Wieś Kościelna - Zespół Muzyczny - Taneczny Czarnowiacy. Warto jest sięgnąć do tradycji:

- kultury ludowej regionu, na którą składa się: gwara- lokalne dialekty (mówić po swojsku), budownictwo - chata z przypiekiem, rolnictwo, ogrodnictwo, hodowla i pasterstwo, rybołówstwo, łowiectwo, bartnictwo i pasiecznictwo, strój, kuchnia, obrzędy i zwyczaje;
- przemysłów ludowych - rzemiosła (tradycyjnych technologii wytwarzania artykułów powszechnego użytku na potrzeby własne) - ciesielstwo, stolarstwo i meblarstwo, płóciennictwo i tkactwo, farbiarstwo, folusznictwo, garbarstwo, szewstwo, kowalstwo, młynarstwo, olejarstwo, garncarstwo, plecionkarstwo, wikliniarstwo, kołodziejstwo, wytwarzanie wozów, konserwowanie żywności, medycyna ludowa;
- sztuki ludowej - muzyka i taniec, haft i koronkarstwo, tkactwo artystyczne, pisankarstwo, wycinankarstwo, snycerstwo, obrazy.

Bogactwo wsi polskiej stanowi:

- dziedzictwo duchowe - obyczaje, życie wspólnot wiejskich, język;
- architektura wsi - budynki gospodarcze, budynki mieszkalne, budynki użyteczności publicznej, budynki przetwórstwa rolniczego - młyny, turbiny wodne, zabytki archeologiczne, obiekty sakralne różnych kultur - domu modlitwy, cmentarze, kapliczki, krzyże przydrożne.

Budynki zabytkowe powinny być odnawiane z zachowaniem dawnego stylu - konserwacja powinna dotyczyć tylko renowacji, a nie zmiany.

Tradycyjne jest budownictwo z zastosowaniem drewna i kamienia polnego oraz pokryć dachowych ze strzechy, gontu, czy wióru. Należy zachować stare wzornictwo zwłaszcza drzwi, czy okiennic. Stare elementy małej architektury czy starych urządzeń do czerpania wody, studnie zwykłe, czy z żurawiem są elementami koniecznymi do pozostawienia by pokazywać tradycję.

Detale regionalne nadają się do wystroju wnętrza - mogą to być ekspozycje miejscowe. Dobrze jest urządzać kwatery w stylu regionalnym, np. okrycia na łóżka z tkaniny dwuosnowowej, meble i sprzęty z materiałów naturalnych, itp.

Adaptacja przestrzeni rekreacyjnej także powinna wykorzystywać detale naszego regionalnego stylu począwszy od materiałów budowlanych kończąc na roślinach i zwierzętach domowych. Elementy tradycyjne należy umieszczać także na materiałach promocyjnych i w elementach oznakowania gospodarstwa

Polskie regiony (Mazowsze, Warmia i Mazury, Podlasie i Suwalszczyzna, Wielkopolska, Kujawy, Małopolska, Lubelskie, Pomorze Gdańskie, Górny Śląsk, Ziemia Lubuska, Dolny Śląsk) tworzą mozaikę kultur ludowych, także oblicze polskiej agroturystyki jest różnorodne. Zawsze będzie to pobyt na wsi, ale za każdym razem będzie odmienny.

Kuchnia regionalna

Kuchnia regionalna to najczęstszy składnik oferty agroturystycznej. Wypiek chleba, pokaz wyrobu sękacza, czy przetworów mięsnych i wędlin, przetwarzanie owoców, to możliwości uatrakcyjnienia każdej oferty. Wszystko należy starannie przygotować, ale i wycenić. W Europie przepisy na produkty regionalne są pilnie strzeżone, chociaż w Polsce jeszcze nie jest to tak rozpowszechnione. Wejście do Unii Europejskiej pokazało jednak subtelne różnice receptur i to jak należy o nie zabiegać. Kuchnia regionalna to możliwość rozszerzenia swojej oferty, a więc kolejnych dochodów. Turyści też domagają się potraw regionalnych, więc należy je przygotować lub znać dokładnie miejsca, gdzie najbliższej można je nabyć.

Kuchnia regionalna powinna być serwowana na naczyniach z regionu z zastosowaniem nakryć regionalnych - lnianych lub na „gołym stole”. Niewybaczalne jest podawać ją na plastikowych talerzach.

Tradycyjne produkty regionalne województwa podlaskiego 2005 wpisane na listę produktów tradycyjnych prowadzoną przez Ministra Rolnictwa:

- babka ziemniaczana,
- chleb staropolski,
- kartacze,
- kiszka ziemniaczana,
- korowaj lipski i gąski weselne,
- kraszewski ogórek herbowy,
- masło tradycyjne z Filipowa,
- ogórki kwaszone „Narwiańskie”,
- pieriekaczewnik (kuchnia tatarska),
- ser koryciński „swojski”.

Zasadą pobytu agroturystycznego jest także poznanie zasad racjonalnego żywienia i zasad diety oraz promocja zdrowego stylu życia.

Wzory do estetycznego i pięknego podawania potraw można znaleźć w licznej prasie skierowanej do czytelników.

Agroturystyka w gminach uzdrowiskowych

Wypoczynek, regeneracja sił witalnych jest jednym z celów pobytu wczasowiczów w gospodarstwie. Stworzenie dobrych warunków jest, więc obowiązkiem gospodarza. Wypoczynek można połączyć z:

- regeneracją sił,
- profilaktyką,
- leczeniem uzdrowiskowym na rzecz poprawy zdrowia.

W Polsce mamy blisko 50 uzdrowisk. Korzystny dla agroturystyki jest długi czas przebywania w uzdrowisku 14-24 dni.

Metody leczenia:

- balneoterapia,
- kąpiele mineralne,
- krenoterapia,
- hydroterapia,
- termoterapia,
- aromatoterapia,
- krioterapia,

- fizykoterapia,
- fitoterapia.

Rolnicy kwaterodawcy powinni znać najbliższe uzdrowiska, ich profile lecznicze oraz oferowane usługi. W uzdrowisku zespół bodźców i metod leczenia wykorzystuje:

- walory przyrodnicze,
- klimat,
- rzeźbę terenu,
- szatę roślinną,
- naturalne tworzywa lecznicze- wody, borowiny, gazy,
- czynniki żywieniowe.

Goście mogą korzystać z zakładów i usług uzdrowiskowych odpoczywając w gospodarstwach.

Wymogi prawne związane z prowadzeniem działalności w turystyce wiejskiej

Rozdział prezentuje podstawowe przepisy regulujące prowadzenie usług turystycznych w Polsce oraz określa różnice między turystyką wiejską i agroturystyką.

Szczegółowe przepisy regulujące zakres prowadzenia usług turystycznych dotyczące działalności agroturystycznej i działalności gospodarczej w turystyce wiejskiej określają następujące ustawy:

- Ustawa z dn. 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (tekst jednolity DZ.U. z 2001 roku Nr 55 poz. 578),
- Ustawa o usługach turystycznych dnia 29 sierpnia 1997 roku (Dz.U.1997 r., Nr 133 poz. 884 ze zmianami).

Ustawa z dn. 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych definiuje usługi turystyczne jako usługi przewodnickie, usługi hotelarskie, imprezy turystyczne, wycieczki oraz określa warunki do spełnienia przez organizatorów turystyki, pośredników i agentów turystycznych. Są w niej również zawarte rodzaje obiektów hotelarskich i wymagania do spełnienia przez obiekty turystyczne w przypadku świadczenia usług hotelarskich (obiekty agroturystyczne to „inne obiekty, w których mogą być świadczone usługi hotelarskie”

Ustawa o usługach turystycznych dnia 29 sierpnia 1997 roku (Dz.U.1997 r. Nr 133 poz. 884 ze zmianami) - omówienie aspektów związanych z działalnością agroturystyczną.

Ustawa wyżej wymieniona określa zasady prowadzenia turystyki na obszarze naszego kraju.

Ustawa o usługach turystycznych określa następujące rodzaje obiektów hotelarskich:

- hotele,
- pensjonaty,
- motele,
- kempingi,
- domy wycieczkowe,
- schroniska młodzieżowe,
- schroniska np. przy szlakach turystycznych,
- pola biwakowe,
- inne obiekty, w których świadczone są usługi hotelarskie (pokoje gościnne, mieszkania wakacyjne, domki letniskowe, domy wypoczynkowe, ośrodki wczasowe, „agroturystyka” itp.).

Powyższe nazwy są zastrzeżone wymogami dla poszczególnych obiektów określonymi w Rozporządzeniu Ministra Gospodarki i Pracy (ostatnia zmiana z dn. 24. 01. 2006. Dz. U. Nr 22, poz. 169) i nie można używać ich nie spełniając określonych warunków. Zaszeregowanie obiektów hotelarskich prowadzi wojewoda. Istnieje następujący podział zaszeregowania:

- hotele, motele - 5 kategorii określonych gwiazdkami,
- kempingi- 4 kategorie oznaczone gwiazdkami,

- domy wycieczkowe i schroniska młodzieżowe- 3 kategorie oznaczone cyframi rzymskimi.

Prowadzący obiekty obowiązani są zgłosić je do odpowiedniej ewidencji- wojewody lub burmistrza- wójta. Brak zgłoszenia obiektu w odpowiednim urzędzie może powodować odpowiedzialność z kodeksu wykroczeń. Usługi hotelarskie - usługi krótkotrwałego zakwaterowania mogą być świadczone również w innych obiektach, jeżeli obiekty te spełniają minimalne wymagania, co do wyposażenia- art. 35 ust. 2 Ustawy o usługach turystycznych.

Ewidencję innych obiektów hotelarskich prowadzi wójt, burmistrz, prezydent właściwy ze względu na położenie obiektów. Obiekty umieszcza się w ewidencji na podstawie zgłoszenia wniosku kwaterodawcy.

Rozporządzenie w sprawie wyposażenia obiektów hotelarskich i innych obiektów, w których świadczone są usługi hotelarskie określa również tryb sprawowania kontroli nad przestrzeganiem w poszczególnych obiektach wymagań, co do świadczenia usług odpowiadających rodzajowi obiektu - organy uprawnione do kontroli to wojewoda lub gmina zależnie od typu obiektu.

- Usługi turystyczne - usługi przewodnickie, usługi hotelarskie oraz wszystkie usługi świadczone turystom lub odwiedzającym.
- Impreza turystyczna - co najmniej dwie usługi turystyczne tworzące jednolity program i objęte wspólną ceną, jeżeli te usługi obejmują nocleg lub trwają ponad 24 godziny albo jeżeli przewiduje się zmianę miejsca pobytu.
- Organizowanie imprez turystycznych - przygotowywanie, oferowanie i ich realizowanie.

Formy zakwaterowania na terenach wiejskich i w gospodarstwie:

- pokój gościnny,
- samodzielna jednostka mieszkalna -1-3 pokoje, kuchnia, wc,
- samodzielny dom wakacyjny,
- kwatera grupowa.

Przyzagrodowe pole namiotowe oferuje dostęp do wody i do WC.

Przepisy regulujące rynek agroturystyki i turystyki wiejskiej w Polsce:

- Rozp. Min. Gosp. w sprawie obiektów hotelarskich i innych obiektów, w których świadczone są usługi hotelarskie z dn. 24.01.2006. (Dz. U. z 2006 r. Nr 22, poz. 169- minimalne wymogi ustawy, inne obiekty załącznik Nr 7).
- Ustawa z dn. 19 listopada 1999 roku Prawo działalności gospodarczej (Dz. U. z 1999 r. Nr 101, poz. 1178).
- Ustawa z dn. 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2004 r. Nr 113, poz. 1807 art. 3 - przepisów ustawy nie stosuje się do działalności wytwórczej w rolnictwie w zakresie upraw rolnych oraz chowu hodowli zwierząt, ogrodnictwa, warzywnictwa, leśnictwa i rybactwa śródlądowego, a także wynajmowania przez rolników pokoi, sprzedaży posiłków domowych i świadczenia w gospodarstwach rolnych innych usług związanych z pobytem turystów).
- Ustawa z dn. 10 kwietnia 1974 roku o ewidencji ludności i dowodach osobistych (Dz. U. z 1974 r. Nr 121 poz. 769) - obowiązek prowadzenia książki meldunkowej uproszczonej.
- Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 29 stycznia 1999 roku w sprawie obiektów hotelarskich i innych obiektów, w których świadczone są usługi hotelarskie (Dz. U. z 1999 r. Nr 10 poz. 87).
- Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 16 sierpnia 1999 roku w sprawie centralnego rejestru zezwoleń na działalność organizatorów turystyki i pośredników turystycznych Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 29 stycznia 1999 roku w sprawie

obiektów hotelarskich i innych obiektów, w których świadczone są usługi hotelarskie (Dz. U. z 1999 r. Nr 10 poz. 87).

- Rozporządzenie Ministra Gospodarki z 28 czerwca 2001 w sprawie opłat związanych z zaszerogowaniem obiektu hotelarskiego (Dz. U. z 2001 r. Nr 72 poz. 751).
- Ustawa prawo budowlane - wymogi budowlane obiektów.
- Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dn. 12. 04. 2002 w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie.
- Ustawa o podatku dochodowym (Dz. U. Nr 202 - art. 21 ust. 1 pkt 43) dochody wolne od podatku warunek -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 pokoi nie przekracza 5-ciu.
- Ubezpieczenie zdrowotne i społeczne.
- Ustawy podatkowe - podatki lokalne, podatki dochodowe – zwolnienie dotyczy tylko zakwaterowania i wyżywienia swoich gości.
- Podatek VAT 7% w turystyce.

Każda działalność prowadzona jest na własny rachunek. Prowadzący obowiązany jest, więc śledzić zmiany dotyczące obowiązujących przepisów prawnych. Aktualizowane przepisy są publikowane na stronie www.sejm.gov.pl. Zasady opłacania podatku dochodowego od swojej działalności możemy ustalić z właściwym Urzędem Skarbowym, każdy podatnik traktowany jest indywidualnie.

Podstawy prawne agroturystyki i wymagania techniczne gospodarstw

Rozdział zawiera opis sposobu organizowania gospodarstwa agroturystycznego według przepisów prawa.

1. Adaptacja i modernizacja budynków do celów agroturystycznych

Przygotowanie obiektu agroturystycznego dla turystów- wydzielenia pokoi gościnnych lub części domu wymaga opracowania dokładnego schematu działań „krok po kroku”. W ten sposób nie tylko unikamy błędów, które mogą spowolnić nasze działanie, ale znacznie lepiej wydajemy środki finansowe na zamierzony cel.

Adaptacja może być prowadzona zależnie od stanu gospodarstwa w różny sposób.

- Przygotowanie pomieszczeń dla turystów bez przebudowy, czy remontu polegające na uzupełnieniu wyposażenia, poprawie estetyki przez odświeżenie ścian, elewacji, dodaniu zieleni maskującej i ozdobnej.
- Rozbudowa i adaptacja pomieszczeń, po uprzednim określeniu możliwości rozbudowy czy zmian przez ekspertyzę lub konsultację z osobą uprawnioną ds. budownictwa na przykład wykonanie poddasza użytkowego, rozbudowa domu o dodatkową kondygnację lub powierzchnię, wymiana pokrycia dachowego.

W tym przypadku nasze działania mają charakter procesu inwestycyjnego i wymagają działań administracyjnych w postaci:

- uzyskania decyzji o warunkach zabudowy - gmina,
- wykonania dokumentacji projektowej - firma projektowa lub specjalista z uprawnieniami do wykonywania projektów (architekt projektant),
- uzyskania decyzji o pozwoleniu na budowę (powiat),
- budowy - rozbudowy obiektu nadzorowanej przez osobę uprawnioną prowadzącą dokumentację budowy- wykonywanych robót,
- pozwolenia na użytkowanie obiektu (powiat - nadzór budowlany).

Uzasadnienie powyższego postępowania na konkretnym przykładzie:

Zdarza się nam okazja odkupienia materiałów budowlanych po niskiej cenie, może przydadzą się, bo kiedyś będziemy robić remont. Co prawda, nie wiemy jeszcze w jakim rozmiarze, ale może się nam to przydać. Kupić? Nie kupić? Jakies drzwi, okna, terakota, wyposażenie łazienki. Odpowiedź: **nie kupić** – dopiero uzyskane pozwolenia na budowę akceptuje szczegółowy projekt, który określa niezbędne materiały, zgodne z normami i naszymi potrzebami.

Możemy wydać „mniej”, ale nigdy z tego nie skorzystać.

Przy adaptacji budynku należy pamiętać o ogólnych wymaganiach dla pomieszczeń wykorzystywanych przez turystów.

- Pokoje o odpowiedniej wysokości 2,5 - 3,0 m z odpowiednim doświetleniem - otwory

okienne o odpowiednich wymiarach, wentylacją- nie mogą być zawilgocone lub zagrzybione nie powinny znajdować się w piwnicy czy suterenie; powierzchnia na poddaszu o wysokości poniżej 1,9 m nie jest wliczana do wielkości pokoju.

- Pomieszczenia sanitarne - łazienki o wys. 2,2- 2,5 m i odpowiedniej kubaturze przy piecyku elektrycznym 6,5 m lub gazowym 8 m, toaleta koniecznie z umywalką, pow. zmywalna do wys. 2 m.
- Pokoje dzienne do wspólnego przebywania można wyposażyć w meble wypoczynkowe w liczbie przyjmowanych gości, telewizor czy sprzęt muzyczny, stolik czy regał na prasę i materiały o regionie, kominek, bilard.
- Jadalnia i kuchnia powinny mieć oddzielne niezależne wejścia i połączone być oknem podawczym lub drzwiami; kuchnia z wydzieleniem pomieszczeń czystych i brudnych, drogi nie powinny się krzyżować.
- Komunikacja pionowa (klatka schodowa) powinna zapewnić bezpieczne poruszanie się użytkowników, szerokość biegu- 1,2 m, spocznik - 1,5 m, wysokość stopni- 17,5 cm przy szerokości min. 30cm.
- Balkony, loggie, tarasy pozwalają na częsty kontakt z otoczeniem podczas wypoczynku biernego.
- Obiekty dla turystów powinny być wyposażone w gaśnice i koce do gaszenia ognia.
- Adaptacja kwatery powinna uwzględniać potrzeby naszych gości, tak więc, dobrze jest określić, jakie grupy turystów będziemy obsługiwać. Odpowiednio należy dobrać wyposażenie do gości z dziećmi, ludzi młodych wypoczywających aktywnie i ze specyficznymi zainteresowaniami (np. kwatery dla wędkarzy - miejsca na wędki, buty itp.), ludzi starszych czy osób niepełnosprawnych (bariery architektoniczne - schody i stopnie, wysokie progi, wąskie drzwi i przejścia, niedostateczne oświetlenie, nieutwardzone drogi).
- Szczegółowe wymogi określa prawo budowlane i rolą projektanta jest wskazać rozwiązania do konkretnego gospodarstwa zgodne z Polską Normą oraz przepisami szczegółowymi, brak zastosowania właściwych rozwiązań spowoduje niemożliwość oddania budynku do użytku i dalszą działalność

Istotne jest stosowanie łagodnych barw do wnętrza i zharmonizowanych z otoczeniem materiałów i kolorystyki do elewacji i obiektów towarzyszących także usytuowanych w zagrodzie wiejskiej.

2. Dostosowanie gospodarstwa do usług agroturystycznych, wygląd zewnętrzny obiektu

Do agroturystyki najlepiej nadają się gospodarstwa tradycyjne - uniwersalne o wielokierunkowej produkcji. Posiadają one budynek mieszkalny sąsiadujący z budynkami inwentarskimi: oborą, stodołą, szopami, garażami, itp. oraz urządzeniami sanitarnymi - studnia, śmietnik, niekiedy ustęp.

Często ich niepowtarzalną atrakcją jest dobrze zachowany stary tradycyjny dla danego regionu wiejski charakter pomieszczeń i obiektów, dlatego zanim zaczniemy coś rozbierać, czy burzyć dobrze się zastanówmy.

Turyści przyjeżdżają, aby posmakować wiejskich klimatów- czasem nie trzeba wielkich kosztów by stworzyć dobrą wiejską atmosferę, po prostu należy zachować tradycyjne obiekty (młyny, stodoły, nawet piwnice z kamieni polnych, tzw. sklepy).

Można też adaptować gospodarstwa współczesne o innym charakterze znajdujące się na terenach wiejskich i prowadzące intensywną produkcję rolną.

W typowej zagrodzie wiejskiej wyróżniamy strefy:

- mieszkaniowo – ozdobną (dom i najbliższe otoczenie, również miejsce na wypoczynek),
- gospodarczo – produkcyjną (budynki inwentarskie i strefy związane z produkcją),
- ogrodniczą (ogródek przydomowy - warzywnik, sad).

Goście przyjeżdżający na wypoczynek chcą przebywać w ładnym otoczeniu i czuć się bezpiecznie.

Każde gospodarstwo powinno mieć właściwy - dobrze przemyślany do swoich warunków układ komunikacyjny zwłaszcza w części produkcyjno - gospodarczej.

Prawidłowe zagospodarowanie działki pozwala na właściwe wykorzystanie całego terenu i odizolowanie strefy produkcyjnej od mieszkalnej w przypadku agroturystyki wypoczynkowo -rekreacyjnej.

Przy świadczeniu usług agroturystycznych szczególnie ważne są aspekty sanitarno - higieniczne oraz estetyka.

Konieczne jest zabezpieczenie studni, oddalenie płyty gnojowej, zabezpieczenie maszyn i urządzeń oraz właściwa lokalizacja stref działki.

Należy pamiętać o wydzieleniu miejsca na samochód Gości tak by nie kolidował w korzystaniu z gospodarstwa.

Obiekt powinien być estetyczny oraz posiadać właściwą jakość komunikacji przydomowej – nie znaczy to, że całe obejście powinno być wyłożone kostką typu POLBRUK, jednak wydzielone ciągi komunikacyjne muszą być wygodne.

Na potrzeby turystów dobrze jest wyposażyć część rekreacyjną w kącik wypoczynkowy, czy mini plac zabaw, miejsce na ognisko - grill. Można też udostępnić swój ogród dla Gości.

Przy dużym gospodarstwie należy ściśle określić miejsca, które mogą odwiedzać turyści, pozostałe powinno oznakować się zakazem wstępu ze względu na bezpieczeństwo czy charakter pracy.

Zadanie:

1. *Zastanów się, w jaki sposób możesz wykorzystać istniejące obiekty w Twoim gospodarstwie*
2. *Oceń możliwości wykorzystania tradycyjnych obiektów do turystyki*
3. *Wskaż działania niskonakładowe w Twoim gospodarstwie lub otoczeniu do zagospodarowania turystycznego.*
4. *Przeanalizuj możliwości adaptacji swojego obiektu i oszacuj niezbędne nakłady finansowe i horyzont czasowy realizacji przedsięwzięcia (adaptacja: Kiedy? Dla kogo? Za ile?)*

3. Wymogi sanitarne w gospodarstwie w kontekście przepisów o utrzymaniu czystości i porządku w gminach

Gospodarstwo agroturystyczne powinno spełniać następujące wymogi:

- podłączenie do sieci kanalizacyjnej lub posiadanie zbiornika szczelnego na nieczystości płynne,
- właściwe zagospodarowanie odpadów stałych- posiadanie pojemnika na odpady i umowy z firmą wywozową,
- segregowanie odpadów i wydzielenie surowców wtórnych i kompostu,

- badanie wody z własnych ujęć wodnych,
- liczba osób przypadających na węzeł higieniczno-sanitarny (w. h. s.) 15 osób –wspólnie z domownikami wg Rozp. Min. Gosp.,
- lokalizowanie obiektów takich jak płyta gnojowa, śmietnik, ustęp w odpowiedniej odległości od budynków mieszkalnych.

Podatki w agroturystyce i turystyce wiejskiej

Rozdział prezentuje przepisy podatkowe mające zastosowanie w działalności agroturystycznej.

Każda osoba fizyczna prowadząca działalność przynoszącą dochód jest zobowiązana do płacenia podatku dochodowego od osób fizycznych, chyba że odrębne przepisy ją z tego zwalniają. Ustawa o podatku dochodowym od osób fizycznych z dnia 26.07.1991 r. (tekst jednolity – Dz. U. z 2000r. Nr 14 poz. 176) w art. 21.1 pkt. 43 mówi, że „**wolne od podatku dochodowego są 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**”. Żeby, więc nie płacić podatku dochodowego od osób fizycznych prowadząc gospodarstwo agroturystyczne trzeba spełniać wszystkie wymienione w cytowanym artykule warunki.

Osoby prowadzące działalność agroturystyczną i z różnych względów niepodlegające powyższemu zwolnieniu, są zobowiązane do opłacenia podatku dochodowego od osób fizycznych i mogą to robić w następujących formach:

- **ryczałt od przychodów ewidencjonowanych,**
- **karta podatkowa,**
- **na zasadach ogólnych (w oparciu o książkę przychodów i rozchodów).**

Dwie pierwsze formy regulowane są ustawą z dnia 20.11.1998 r. o zryczałtowanym podatku dochodowym od niektórych przychodów osiąganych przez osoby fizyczne (Dz. U. z 98 r. Nr 144, poz. 930 z późniejszymi zmianami), z których bardzo wiele zmian wprowadza ustawa o zmianie ustawy o zryczałtowanym podatku dochodowym od niektórych przychodów osiąganych przez osoby fizyczne z dnia 27.07.2002 r. (Dz.U. Nr 141, poz. 1183). Art. 1 Ustawy mówi, że: **Ustawa reguluje opodatkowanie zryczałtowanym podatkiem dochodowym niektórych przychodów (dochodów) osiąganych przez osoby fizyczne:**

- **prowadzące pozarolniczą działalność gospodarczą,**
- **osiągające przychody z tytułu umowy najmu, podnajmu, dzierżawy, poddzierżawy lub innych umów o podobnym charakterze, jeżeli umowy te nie są zawierane w ramach prowadzonej pozarolniczej działalności gospodarczej (osoby osiągające powyższe przychody mogą opłacać ryczałt od przychodów ewidencjonowanych),**
- **będące osobami duchownymi.**

Art. 6 ust.1 mówi, że: **Opodatkowaniu ryczałtem od przychodów ewidencjonowanych podlegają przychody osób fizycznych z pozarolniczej działalności gospodarczej, o których mowa w art. 14 ustawy o podatku dochodowym, w tym również, gdy działalność ta prowadzona jest w formie spółki cywilnej osób fizycznych lub spółki jawnej osób fizycznych, zwanych dalej „spółką”.**

Ust. 4 mówi, że: **Podatnicy opłacają w roku podatkowym ryczałt od przychodów ewidencjonowanych z działalności wymienionych w ust. 1, jeżeli:**

1. **w roku poprzedzającym rok podatkowy:**
 - a. **uzyskali przychody z tej działalności, prowadzonej wyłącznie samodzielnie, w wysokości nieprzekraczającej 250 000 euro,**

- b. lub uzyskali przychody wyłącznie z działalności prowadzonej w formie spółki, a suma przychodów wspólników spółki z tej działalności nie przekroczyła 250 000 euro,
2. rozpoczną wykonywanie działalności w roku podatkowym i nie korzystają z opodatkowania w formie karty podatkowej – bez względu na wysokość przychodów.

Jednak, aby móc skorzystać z tej formy opodatkowania należy złożyć we właściwym urzędzie skarbowym pisemne oświadczenie o jej wyborze do dnia 20 stycznia roku podatkowego lub (przy rozpoczynaniu działalności) najpóźniej w dniu uzyskania pierwszego przychodu. Ryczałt od przychodów ewidencjonowanych dla usług świadczonych przez obiekty noclegowe turystyki oraz inne miejsca krótkotrwałego zakwaterowania (grupa 55.23 PKWiU) wynosi 17% od osiągniętych przychodów, bez względu na wysokość kosztów. Podatnicy są obowiązani posiadać i przechowywać dowody zakupu towarów, prowadzić wykaz środków trwałych oraz wartości niematerialnych i prawnych, ewidencje wyposażenia oraz odrębnie za każdy rok podatkowy, ewidencję przychodów. Podatnicy korzystający w przeszłości z opodatkowania tzw. małym ryczałtem (z tytułu świadczenia usług hotelarskich, polegających na wynajmie pokoi gościnnych i domków turystycznych, w tym również takich usług połączonych z wydawaniem posiłków, jeżeli łączna liczba pokoi, w tym także w domkach turystycznych nie przekracza 12) mogą obecnie opłacać kartę podatkową, o czym będzie mowa dalej. W turystyce wiejskiej, w formie ryczałtu od przychodów ewidencjonowanych, mogą także opłacać podatek osoby świadczące usługi gastronomiczne. Stawka ryczałtu wynosi:

- dla gastronomii bezalkoholowej - 3,0% przychodu,
- dla gastronomii ze sprzedażą napojów o zawartości alkoholu pow. 1,5% - 8,5% przychodu.

Karta podatkowa to taka forma opłacania podatku dochodowego, w której podatnik co miesiąc odprowadza stałą kwotę podatku, niezależnie od obrotu czy dochodu i jest zwolniony (art. 24 ustawy) **od obowiązku prowadzenia ksiąg, składania zeznań podatkowych, deklaracji o wysokości uzyskanego dochodu oraz wpłacania zaliczek na podatek dochodowy. Podatnicy ci są jednak obowiązani wydawać na życzenie klienta rachunki i faktury (...).** W przypadku turystyki wiejskiej można z niej skorzystać przy prowadzeniu działalności w zakresie:

- przewozów pasażerskich z wykorzystaniem ludzkiej i zwierzęcej siły pociągowej (stawka podatku od 2003 r. wynosi 99 zł miesięcznie),
- działalności gastronomicznej, bez sprzedaży napojów o zawartości powyżej 1,5% alkoholu (stawka podatku od 2003 r. wynosi od 310 zł miesięcznie – bez zatrudniania pracowników, do 1009 zł miesięcznie przy zatrudnieniu 4 pracowników), i w szczególnym przypadku sprzedaży lodów z automatów (analogicznie od 372 zł do 1068 zł miesięcznie).

Z karty podatkowej można również skorzystać prowadząc sprzedaż posiłków domowych w mieszkaniach - śniadań, obiadów i kolacji w liczbie posiłków każdego rodzaju, licząc w skali średniej tygodniowej (w miejscowościach do 25 tys. mieszkańców):

- do 10 na dobę (od 2003 r. stawka podatku wynosi 282 zł),
- do 20 na dobę (388 zł),
- do 30 na dobę (445 zł).

Do rozliczania z fiskusem przy pomocy karty podatkowej mogą przystąpić przedsiębiorstwa/ gospodarstwa sprzedające posiłki jednodaniowe i napoje bezalkoholowe w miejscowościach do 25 tys. mieszkańców na podstawie umowy zawartej z jednostką właściwą do prowadzenia działalności gastronomicznej lub turystycznej w liczbie:

- do 50 posiłków na dobę (od 2003 r. stawka podatku wynosi 340 zł),
- do 100 (445 zł).

Dla wspomnianych, w części poświęconej ryczałtowi usług hotelarskich, polegających na wynajmie pokoi gościnnych i domków turystycznych, w tym również takich usług połączonych z wydawaniem posiłków, jeżeli łączna liczba pokoi, w tym także w domkach turystycznych nie przekracza 12, stawka karty podatkowej jest różna dla miejscowości o różnej liczbie mieszkańców. Od 2003 r. dla miejscowości do 5000 mieszkańców wynosi od 50 do 110 zł.

Opodatkowanie w postaci karty podatkowej jest korzystne dla tych, którzy osiągają wysokie dochody. Podatnik stosujący tę formę opodatkowania ma obowiązek przechowywania kopii wystawionych przez siebie rachunków i przestrzegania limitów zatrudnienia. Wniosek o zastosowanie karty podatkowej, według ustalonego wzoru, za dany rok podatkowy, podatnik składa do właściwego urzędu skarbowego nie później niż do dnia 20 stycznia roku podatkowego.

Podatek dochodowy na zasadach ogólnych opłaca się od faktycznie osiągniętego dochodu, po jego comiesięcznym obliczeniu na podstawie deklaracji. W 2005 r. (podobnie jak w poprzednim) pobierany jest wg ogólnie znanej skali podatkowej.

Przedziały dochodu podlegającego opodatkowaniu oraz kwota odpisywana od podatku mogą być w każdym roku podwyższone o wskaźnik inflacji. Podatnik opłacający podatek na zasadach ogólnych prowadzi szczególnie rodzaj ewidencji – ksiązkę przychodów i rozchodów. Kluczowe znaczenie ma w tym systemie możliwość odliczania kosztów od podstawy opodatkowania. Kosztem uzyskania przychodu jest każdy wydatek niezbędny dla uzyskania tego przychodu. Są to np. koszty materiałów, surowców, usług, energii, płace, modernizacje, remonty, itd. Kwota rocznych dochodów w 2005 r. niepowodująca obowiązku uiszczenia podatku dochodowego wynosi 2790 zł.

Podatek od towarów i usług (podatek VAT) uregulowany jest ustawą z dnia 11.03.04 r. o podatku od towarów i usług (Dz. U. z 5. 04. 2004 r. Nr 54 poz. 535). Odnosi się do (art. 5.1 Ustawy) sprzedaży towarów i odpłatnego świadczenia usług w kraju oraz eksportu i importu towarów i wewnątrzwspólnotowego nabycia i dostawy towarów. Podatnikami są (art. 15.1 Ustawy) osoby prawne, jednostki organizacyjne niemające osobowości prawnej i osoby fizyczne.

GUS zakwalifikował agroturystykę do grupowania 55.23.13 tj. usług wynajmu umeblowanych lokali krótkotrwałego zakwaterowania, co zobowiązuje podatnika do naliczania podatku VAT w wysokości 7%. Ustawa o VAT mówi, że: (art. 113.1) „Zwalnia się z podatku podatników, u których wartość sprzedaży opodatkowanej nie przekroczyła łącznie w poprzednim roku podatkowym kwoty wyrażonej w złotych, odpowiadającej kwocie 10.000 EURO”. Artykuł 96.1 mówi, że: Podmioty, o których mowa w art. 15, są obowiązane, przed dniem wykonania pierwszej czynności określonej w art. 5, złożyć naczelnikowi urzędu skarbowego zgłoszenie rejestracyjne, z zastrzeżeniem ust. 3, który mówi, że „Podmioty wymienione w art. 15, zwolnione od podatku na podstawie art. 113 ust. 1 i 9 lub wykonujący wyłącznie czynności zwolnione od podatku na podstawie art. 43.1 i art. 82, mogą złożyć zgłoszenie rejestracyjne”. Osoby rozpoczynające nie muszą więc rejestrować się jako VAT-owcy, jeżeli oczywiście nie przewidują przekroczenia w roku rozpoczęcia działalności tych granicznych 10 tys. EURO. Wszyscy powinni natomiast prowadzić ewidencję sprzedaży, aby wiedzieć, czy na pewno nie przekraczają 10 000 EURO przychodu rocznie.

Posiadacze gruntów, budynków i budowli zobowiązani są również do opłacania **podatku od nieruchomości**. Maksymalne stawki tego podatku określone są na podstawie Ustawy o podatkach i opłatach lokalnych co roku. Na rok 2005 podaje je Monitor Polski Nr 46 z 2004 r. poz. 794. Na podstawie zapisów ustawy, ustalenie wysokości podatku od nieruchomości oraz nałożenie tego podatku należy do gminy. Podatek stanowi główne źródło dochodu gmin, więc

bardzo skrupulatnie jest sprawdzane wykorzystanie gruntów i budynków. W 2005r. roczna maksymalna stawka za 1 m² powierzchni wynosi:

- dla budynku przeznaczonego na cele mieszkalne - 0,54 zł,
- dla budynku przeznaczonego na cele działalności gospodarczej - 17,98 zł,
- dla pozostałych budynków (ich części) - 6,01 zł,
- dla budowli - 2% ich wartości określonej na podstawie art.4 ust. 1 pkt 3 i ust. 3 - 7,
- dla gruntów związanych z prowadzeniem dz. gospodarczej innej niż rolnicza - 0,66 zł.
- dla gruntów pozostałych (np. pod budynkami mieszkalnymi) - 0,32 zł.

W niektórych gminach posiadających szczególne walory turystyczne lub uzdrowiskowe rady gmin uchwaliły wprowadzenie tzw. opłaty miejscowej. Jednak to odpowiedni wojewoda, na wniosek rady gminy, w porozumieniu z ministrem właściwym do spraw środowiska ustala miejscowości, w których pobiera się opłatę miejscową. Jest ona również podatkiem lokalnym. Opłatę tę uiszczają za każdy dzień pobytu osoby o stałym zameldowaniu poza gminą, przebywające na terenie gminy. Pobierana jest ona najczęściej z góry w momencie meldowania. Cytowana wyżej opłata miejscowa nie może przekraczać w 2005 r. 1,67 zł dziennie, a w miejscowościach uzdrowiskowych – 3,33 zł dziennie. Opłaty tej nie pobiera się m.in. od zorganizowanych grup dzieci i młodzieży szkolnej.

Od 1996 roku pokoje wynajmowane przez rolników na cele wypoczynkowe traktowane są jak pomieszczenia mieszkalne. Jeżeli obiekt nie spełnia warunków uprawniających do zwolnienia z podatku dochodowego od osób fizycznych, zasada ta nie obowiązuje. W tym przypadku zmiana przeznaczenia pomieszczeń mieszkalnych na usługowe powoduje opłacenie podatku od nieruchomości wg stawek dla budynków przeznaczonych na prowadzenie działalności gospodarczej – wielokrotnie wyższych. Aby zmniejszyć dolegliwość tego podatku można zgłaszać i wygłaszać zajęte przez gości powierzchnie. Należy zwrócić uwagę, że obowiązek podatkowy powstaje wówczas, gdy zdarzenie (pobyt gościa) rozpoczyna się w jednym miesiącu, a kończy w następnym. Jeżeli gość przyjechał 15 lipca, a opuścił nas 20 sierpnia i nikt po nim nie zajął pokoju – podatek od nieruchomości zapłacimy tylko za sierpień (niestety za cały miesiąc – proporcjonalnie).

Podstawy prowadzenia własnej działalności gospodarczej

Rozdział prezentuje sposoby organizacji gospodarstwa agroturystycznego w kontekście planowania działalności agroturystycznej oraz przedsiębiorczości.

1. Rola uzdolnień przedsiębiorczych

Według słownika polskiego przedsiębiorczość, to zdolność do tego, żeby być przedsiębiorczym. Przedsiębiorczość - to obrotność, rzutkość, zaradność. Przedsiębiorczy - to znaczy umiejący załatwić wszystkie sprawy, pełen inicjatywy, energii, pomysłów.

W rozumieniu potocznym cechą przedsiębiorczości jest kreatywność, odwaga, zdolność do podejmowania ryzyka, aktywność, przebojowość i samodzielność w działaniu.

Reasumując przedsiębiorczość - to pewien zasób cech i predyspozycji tkwiący w różnym zakresie w człowieku. Potencjał przedsiębiorczości nie jest wielkością stałą, może się powiększać przez kształcenie, zdobywanie wiedzy. Przedsiębiorczości można się nauczyć.

Sam potencjał przedsiębiorczości tkwiący w człowieku nie wystarcza. Człowiek może ten potencjał bądź uruchomić, bądź z niego nie korzystać. Zależy to od otoczenia, od warunków, od klimatu dla zachowań przedsiębiorczych.

Na rozwój przedsiębiorczości w danym kraju ma wpływ wiele czynników. Sprzyjają mu:

1. Klarowny system prawa gospodarczego, dający duży zakres swobody działania przedsiębiorcom
2. Niskie podatki
3. Stabilność gospodarki
4. Swoboda działania – samodzielność
5. Przychylna postawa zwierzchników
6. Współdziałanie z innymi przy podejmowaniu trudnych decyzji
7. Motywacja finansowa
8. Kultura i tradycja danego społeczeństwa

Czynniki hamujące rozwój przedsiębiorczości:

1. Brak jasnych regulacji prawnych w gospodarce
2. Wysokie podatki i koszty pracy
3. Kryzysy gospodarcze
4. Recesja

Przedsiębiorczość nie jest jedynie formą aktywności wyrażającą się w prowadzeniu działalności gospodarczej. Przedsiębiorczość w gospodarce opartej na wiedzy staje się koniecznością, jest sposobem bycia. Nie wystarczy mieć nowe pomysły - pierwszy będzie ten, który potrafi je wcielić w życie tak szybko, by nie ubiegli go konkurenci. O sukcesie decyduje sposób wykorzystania i tworzenia nowej wiedzy, a także postawa, motywacja do działania - umiejętność komunikowania się i zaangażowanie, czyli technika sprawnego działania.

2. Zasady sprawnego działania

Technika sprawnego działania - to umiejętność dobierania środków do celów, by powstał zamierzony skutek przy minimalnym wysiłku. Wskazówek przy dokonywaniu wyboru najbardziej korzystnych rozwiązań w procesie gospodarowania dostarcza zasada racjonalnego gospodarowania. Zasada ta może być stosowana w dwojaki sposób:

- jako zasada największego efektu przy danym nakładzie środków,
- jako zasada najmniejszego nakładu środków do osiągnięcia danego efektu.

Porównując uzyskiwane z działalności gospodarczej efekty do ponoszonych w związku z tą działalnością nakładów, określamy ekonomiczną efektywność gospodarowania. Najbardziej efektywny ekonomicznie będzie ten wariant, w którym stosunek efektów do nakładów jest najwyższy lub stosunek nakładów do efektów najniższy. Wybór najbardziej efektywnych ekonomicznie wariantów podejmowanych decyzji nazywamy rachunkiem ekonomicznym. Aby było możliwe posługiwanie się rachunkiem ekonomicznym, muszą być spełnione następujące warunki:

- efekty działalności gospodarczej i ponoszone nakłady muszą być mierzalne - wymierne w określonych jednostkach,
- efekty i nakłady muszą być wyrażone w takich samych jednostkach miary, dysponujemy jednoznacznym kryterium wyboru.

Spełnienie wymienionych warunków czasami jest zbyt trudne w praktyce, ponieważ efekty i nakłady nie są dokładnie mierzalne oraz nie są stosowane jednoznaczne kryteria wyboru. Są dziedziny, w których jesteśmy w stanie dokładnie obliczyć ponoszone nakłady, ale są i takie, w których nie można obliczyć spodziewanych efektów - dotyczy to sfery produkcyjnej. Zatem nie wszystkie decyzje społeczno-gospodarcze mogą być oparte na precyzyjnym rachunku ekonomicznym.

2.1 Motywacja, a powodzenie w działaniu

Motywacja - to złożony, wewnętrzny proces regulacji zachowania człowieka. Funkcją tego procesu jest sterowanie zachowaniem, to znaczy wyznaczanie kierunku i tempa działania oraz znaku towarzyszących mu emocji. Warunkiem zaistnienia procesu motywacyjnego jest wiązanie wyniku podjętego działania z jakąś wartością.

Proces motywacyjny pełni funkcję sterującą naszym zachowaniem, które ma doprowadzić do określonego wyniku np. zmiany w otoczeniu, w swojej sytuacji.

Dla jego zaistnienia konieczne są dwa warunki:

- wynik działania musi mieć jakąś wartość dla danej osoby,
- dana osoba musi być przekonana, że osiągnięcie celu jest możliwe w warunkach, jakimi może dysponować.

2.1.1 Rodzaje motywacji

Wewnętrzna - pobudza do działania, które ma wartość samo w sobie – wynika z zainteresowania lub zamiłowania do czegoś.

Zewnętrzna - stwarza zachętę do działania, które jest w jakiś sposób nagradzane, lub które pozwala uniknąć kary. Takiej motywacji sprzyja system nagród i kar oraz zbiór przepisów regulujących tok postępowania.

Pozytywna - polega na stworzeniu perspektywy coraz lepszego urzeczywistniania celów.

Negatywna - opiera się na lęku, który pobudza do pracy przez stwarzanie poczucia zagrożenia.

2.1.2 Narzędzia motywowania

Narzędzia motywowania poprzez przymus:

- nakazy,
- zakazy,
- polecenia,
- zalecenia,
- normy pracy,
- regulaminy,
- instrukcje pracy.

Narzędzia motywowania poprzez perswazję:

- konsultacje rady, sugestie,
- negocjacje,
- stawianie celów,
- styl kierowania,
- partycypacja w zarządzaniu,

Narzędzia motywowania poprzez zachętę:

- ekonomiczne tj. formy wynagrodzeń, nagrody pieniężne, rzeczowe,
- pozaekonomiczne, tj. elastyczny czas pracy, awanse, możliwość rozwoju zawodowego;
- dobre stosunki.

2.2 Komunikacja interpersonalna

Ze względu na rosnącą stale liczbę różnorodnych kontaktów między ludźmi, skuteczne komunikowanie wydaje się niezbędną umiejętnością. Nasze uczestnictwo i współdziałanie w różnych grupach, do których należymy, uwarunkowane jest tym, czy potrafimy nawiązywać i podtrzymywać osobiste kontakty, czy potrafimy komunikować nasze potrzeby i oczekiwania oraz czy sami potrafimy przyjmować i rozumieć tego typu informacje.

Proces komunikowania rozpoczyna się wtedy, kiedy pojawia się intencja w postaci myśli, zamiaru lub uczucia, z jaką nadawca pragnie podzielić się ze swym partnerem. Informacją dostępną i czytelną dla drugiej osoby są wyłącznie zachowania nadawcy, które pełnią funkcję znaków, a także nośników określonych wiadomości. Znakami mogą być zachowania werbalne tj. wypowiedzi słowne lub niewerbalne, tj. gesty, mimika, itp. Na ich podstawie wnioskujemy o znaczeniu wiadomości.

2.2.1 Techniki aktywnego słuchania

Aktywne słuchanie ułatwia kontakt i porozumienie z drugą osobą, redukuje napięcie w trudnych momentach, zachęca naszego partnera do współpracy. Do technik aktywnego słuchania należy:

1. Koncentracja uwagi na tym, co rozmówca ma do powiedzenia i nieprzeszkadzanie mu w tym
2. Kontakt wzrokowy - utrzymany przez 30-60% czasu rozmowy
3. Lekkie nachylenie ciała w stronę osoby, której słuchamy, ale bez naruszania jej obszaru prywatności
4. Używanie zachęcających zwrotów podtrzymujących rozmowę i świadczących zarazem o pilnym słuchaniu
5. Otwartość, szczególnie w sytuacji, gdy poglądy rozmówców znacznie się różnią,

6. Powstrzymywanie się od wyrażania własnej opinii przed dokładnym zrozumieniem treści komunikatu i intencji jego nadawcy
7. Empatia, czyli wczuwanie się w emocje przeżywane przez rozmówcę, współodczuwanie
8. Parafrazowanie, czyli powtarzanie własnymi słowami sensu usłyszanej wypowiedzi w celu upewnienia się, że zrozumieliśmy ją prawidłowo
9. Rozumienie znaczenia języka ciała tj. mimiki, gestów, postawy ciała
10. Zgodność języka ciała z parafrazą, jeśli nie chcemy wprowadzić kogoś w błąd
11. Uśmiech - może być miły, nieśmiały, zachęcający, może też być złośliwy, ironiczny, sarkastyczny, raniący, ośmieszający, lekceważący - wtedy jest ostrą bronią, a nie pomocnym wyrazem pozytywnych uczuć

3. Motywy i cele

Niektórzy uczeni twierdzą, że wiele naszych motywacji i celów ma korzenie biologiczne, które są przypisane człowiekowi. Inni uważają, że ludzkie motywacje są wynikiem zdobywania wiedzy. Niezależnie od naukowych uwarunkowań, każdy zestaw celów jest niepowtarzalny. Ludzie używają różnorodnych sposobów, aby osiągnąć swoje cele. Myśli i zachowania stają się narzędziami, za pomocą, których ludzie zamieniają swoje pragnienia w rzeczywistość.

Proces, w którym ludzie wybierają, kontrolują i dostosowują swoje działania, nazywamy samoregulacją.

Aby nie zrobić czegoś przeciwnego w stosunku do tego, co zamierzamy, musimy stworzyć i wcielić w życie plan, który zapewni warunki sprzyjające osiągnięciu celu. Jeśli chcesz osiągnąć cel, musisz wybrać sposób, w jaki będziesz postępować - czyli określić strategię działania. Pod wpływem działania wytworzy się nowa sytuacja. Jeśli wytworzona sytuacja jest zgodna z wybranym celem, zmierzamy do końca - do sukcesu. Jeśli wytworzona sytuacja nie jest zgodna z wybranym celem, obieramy nową strategię i działamy dalej lub rezygnujemy, ponosimy porażkę.

4. Planowanie

Planowanie to werbalizowanie wyobrażeń. Z jednej strony słowo „planowanie” niesie ze sobą niepewność, co do następstw zdarzeń i rezultatów naszego działania, z drugiej strony tworzenie planu jest zmniejszeniem tej niepewności i zwiększeniem pewności, co do przebiegu wydarzeń i efektów, jakie wynikają z naszego działania.

Planowanie to proces kierujący techniczną, administracyjną i finansową działalność ludzi na osiągnięcie celów.

Planowanie polega na opracowaniu wizji przedsiębiorstwa: jego wielkości, skali produkcji, sposobu organizacji działalności w określonym czasie.

W skład planowania wchodzi:

- gromadzenie informacji,
- programowanie, tj. ustalenie celów i środków ich realizacji,
- bilansowanie, koordynowanie i optymalizacja treści planów,
- zestawienie i uzgadnianie planów.

Planowanie to proces rozłożony w czasie, wytyczamy drogę, którą musimy pokonać, aby zmienić rzeczywistość, z którą się nie zgadzamy, a poprzez wytyczenie realnych rezultatów tworzymy już nową realność.

Planowanie pozwala:

- wpływać, do pewnego stopnia, na kształt przyszłości, zamiast biernej akceptacji tego, co czas przyniesie,
- pozwala jasno określić cele i kierunki rozwoju,
- redukuje poziom niepewności w działaniu,
- skupia uwagę na oszczędnym gospodarowaniu zasobami,
- harmonizuje działalność,
- umożliwia przygotowanie się do ewentualnych kryzysów.

4.1 Etapy procesu planowania

Główne etapy procesu planowania to:

1. Określenie celów - tego, co chcemy osiągnąć
2. Ocena sytuacji - określenie szans i zagrożeń wynikających z otoczenia oraz atutów i słabości
3. Ustalenie procedury, czyli opisu zamiany zasobów w rezultaty, a przede wszystkim zadań do wykonania i metod ich realizacji oraz porządku wykonywania, każdy jej etap powinien zawierać: co ma być zrobione, kiedy ma być zrobione, kto odpowiada za realizację etapu
4. Ustalenie harmonogramu prac - czyli terminów ich rozpoczęcia i zakończenia;
5. Przypisywanie odpowiedzialności - określenie osób odpowiedzialnych za realizację planowanych zadań
6. Sprawdzenie wykonalności planu, czyli ostateczny przegląd planu przed przystąpieniem do jego realizacji
7. Określenie kosztów realizacji planu;
8. Wdrażanie planu
9. Kontrola realizacji planu.

Plan to słowny i liczbowy opis dotyczący:

- zasobów, które będą wykorzystane, tj. budynki, urządzenia, materiały, środki finansowe,
- metod i procedur, które będą zastosowane,
- zadań, które mają być wykonane,
- porządku, jaki należy zachować przy realizacji planu,
- czynności, które należy wykonać,
- osób, które mogą zadania wykonywać,
- miejsc, w których planowane działania mają się odbyć,
- bieżących terminów, rozkładów i harmonogramów prac,
- punktów, w których zostanie sprawdzony dokonany postęp,
- miar wykorzystywanych do oceny postępów i weryfikacji osiągnięcia celów.

Pytania, na które należy udzielić odpowiedzi w procesie planowania:

- 1) dokąd zmierzam? - wymaga określenia naczelných celów działania;
- 2) w jakim środowisku i otoczenia się znajduję? - wymaga zbadania wewnętrznych warunków działania gospodarstwa, czyli uzyskania informacji o jego atutach i słabościach, wymagane jest także określenie potencjalnych szans i zagrożeń stwarzanych przez czynniki oraz trendy wpływające z jego otoczenia;
- 3) jak się dostanę tam, dokąd zmierzam? - wymaga opracowania alternatywnych rozwiązań dla opracowywanego planu, stworzenia planów na wszelki wypadek, przydatnych w razie zajścia zdarzeń, które zgodnie z dzisiejszą oceną raczej nie powinny zaistnieć, a także opracowania planów operacyjnych, przygotowania procedur kontroli realizacji planu oraz sposobów i harmonogramów wdrażania planistycznych rozwiązań.

5. Analiza SWOT

Nazwa SWOT pochodzi od czterech pierwszych liter angielskich słów: Strengths - mocne strony, Weaknesses - słabe strony, Opportunities - szanse w otoczeniu, Threats - zagrożenia w otoczeniu.

Analiza SWOT może być niekiedy alternatywą dla biznes planu, ale najczęściej jest jego uzupełnieniem.

Analizowane czynniki składające się na analizę SWOT podzielić możemy na zewnętrzne pozytywne, zewnętrzne negatywne, wewnętrzne pozytywne, wewnętrzne negatywne.

Zewnętrzne pozytywne - szanse, czyli zjawiska i tendencje w otoczeniu, które odpowiednio wykorzystane mogą stać się impulsem rozwoju i osłabić zagrożenia.

Zewnętrzne negatywne – zagrożenia, czyli wszystkie czynniki zewnętrzne, które są postrzegane jako bariery dla rozwoju firmy, utrudnienia, dodatkowe koszty działania. Istnienie zagrożeń ma destrukcyjny wpływ na naszą działalność. Jednocześnie nie pozwala na pełne wykorzystanie szans i mocnych stron.

Wewnętrzne pozytywne - mocne strony, atuty, czyli nasze walory, które w pozytywny sposób wyróżniają nas spośród konkurencji. Mocne strony mogą być wynikiem organizacji, polegać na dużym udziale w rynku, niskich kosztach jednostkowych, dysponowania nowoczesną technologią, jakością produkcji itd.

Wewnętrzne negatywne - nasze słabe strony, czyli konsekwencja ograniczeń zasobów i niedostatecznych kwalifikacji. Mogą one dotyczyć całego miniprzedsiębiorstwa, jak i jego części. Każda organizacja posiada słabe strony. Jednak zbyt duża ich ilość może spowodować, że dana firma nie utrzyma się na rynku konkurencyjnym, a inwestycja może przynieść straty, zamiast spodziewanych zysków.

Ogólne wytyczne wynikające z analizy SWOT są bardzo proste, ale niestety trudne do realizacji:

- unikać zagrożeń,
- wykorzystać szanse,
- niwelować słabe strony,
- opierać się na mocnych stronach.

W celu opracowania analizy SWOT należy przygotować odpowiedzi na następujące pytania:

Silne strony:

Jakie są nasze lub moje atuty?

Co robimy lub robimy dobrze?

Słabe strony:

Co może być usprawnione?

Co jest robione niedobrze?

Czego powinno się unikać?

Czy konkurenci spostrzegają nasze słabe strony?

Czy konkurenci robią coś lepiej od nas?

Szanse:

Gdzie są obszary największych szans dla naszej działalności?

Jakie są ciekawe trendy w naszym otoczeniu?

Szanse, które możemy wykorzystać mogą pochodzić z szans stwarzanych przez rynek, z trendów, wzorców społecznych, lokalnych wydarzeń itd.

Zagrożenia:

Z jakimi przeszkodami stykamy się?

Co robi nasza konkurencja?

Czy zmieniają się wymagania odnośnie naszej pracy, produktu lub obsługi?

Czy mamy problemy z przepływami finansowymi?

Najczęściej analizę SWOT przedstawia się w zestawieniu tabelarycznym.

6. Biznesplan

Biznesplan - to inaczej koncepcja planowanej przez nas działalności gospodarczej. Są to szczegółowe wskazania, jak należy postępować, aby osiągnąć sukces. W celu opracowania biznesplanu konieczne jest posiadanie zasobu informacji niezbędnych do opracowania planu działania naszej firmy. Aby je zdobyć, trzeba przeprowadzić wiele różnych badań i analiz. Dla firmy rozpoczynającej działalność najważniejsze są:

- 1) analiza branży, w której podejmujemy działalność,
- 2) analiza rynku,
- 3) analiza konkurencji w branży,
- 4) analiza kosztów związanych z planowanym przedsięwzięciem,
- 5) analiza potencjału produkcyjnego danego przedsięwzięcia,
- 6) analiza zarządzania firmą.

Analiza branży, rynku i konkurencji pozwolą na szczegółowe poznanie otoczenia, w którym będą realizowane przedsięwzięcia inwestycyjne. Daje to możliwość oszacowania szans i zagrożeń firmy. Analiza kosztów, potencjału produkcyjnego i zarządzania pozwoli na poznanie mocnych i słabych stron tworzonej firmy.

6.1 Struktura biznesplanu

Biznesplan powinien zawierać:

1. Streszczenie
 - 1.1 Cel napisania biznesplanu
 - 1.2 Potrzeby finansowe i ich struktura
 - 1.3 Opis produktu lub usługi podkreślający korzyści dla klienta oraz konkurencyjność oferty
 - 1.4 Informacje potwierdzające umiejętności i kompetencje inicjatora przedsięwzięcia
 - 1.5 Projektowane dochody gwarantujące korzyści dla inwestorów
2. Opis firmy
 - 2.1 Misja - hasło przewodnie firmy
 - 2.2 Przedmiot działalności firmy
 - 2.3 Forma organizacyjno-prawna firmy
 - 2.4 Konkurencyjność oferty. Kim są konkurenci? Jakie są ich atuty i słabości?
3. Zarządzanie
 - 3.1 Obowiązki osób zarządzających firmą
 - 3.2 Stosunki własnościowe oraz sposób podziału własności
 - 3.3 Doświadczenia zawodowe osób zarządzających firmą
 - 3.4 Role osób w zespole
 - 3.5 Skład rady nadzorczej
 - 3.6 Wykaz i charakterystyka doradców firmy

4. Plan marketingowy
 - 4.1 Analiza rynku
 - 4.2 Identyfikacja klientów
 - 4.3 Lokalizacja
 - 4.4 Dystrybucja
 - 4.5 Polityka cenowa
 - 4.6 Promocja
5. Plan organizacyjny
 - 5.1 Pracownicy
 - 5.2 Dostawcy
 - 5.3 Księgowość
6. Harmonogram realizacji przedsięwzięcia
 - 6.1 Opis czynności niezbędnych do realizacji przedsięwzięcia
 - 6.2 Kolejność i czas trwania poszczególnych czynności
 - 6.3 Osoby odpowiedzialne za realizację poszczególnych działań
7. Analiza ryzyka
 - 7.1 Najważniejsze szanse i ich konsekwencje
 - 7.2 Najważniejsze zagrożenia i ich konsekwencje
 - 7.3 Działania planowane w celu wyeliminowania lub zminimalizowania skutków zagrożeń i wykorzystania szans
8. Plan finansowy
 - 8.1 Rachunek zysków i strat
 - 8.2 Arkusz bilansowy
 - 8.3 Rachunek przepływów środków pieniężnych

6.2 Strategia marketingowa

Często powtarza się, że w gospodarce rynkowej najtrudniej jest nie coś wyprodukować, ale sprzedać. Żeby sprzedać swój produkt, trzeba trafić w potrzeby konsumentów, a więc najpierw w jakiś sposób je poznać, albo samemu wykreować. Produkt należy zareklamować, dostarczyć w odpowiednie miejsce i ustalić taką cenę, aby przynosiła zysk, ale jednocześnie nie odstraszała potencjalnych nabywców.

Wszystkie tego rodzaju działania podejmowane przez sprzedających, by dotrzeć do kupujących, nazywamy marketingiem. Mówiąc o marketingu, wyróżnia się najczęściej cztery grupy marketingowych narzędzi - te, które są związane z samym produktem, z jego ceną, miejscem i promocją.

W pierwszej kolejności producent musi się zastanowić, gdzie istnieje luka rynkowa, czyli brak jakiegoś potrzebnego ludziom towaru, albo też towaru o jakiś szczególnych cechach - np. tańszego, bardziej trwałego, efekownego, wyższej jakości.

Jak wyznacza się cenę produktu? Musi ona pokrywać wszystkie koszty produkcji i przynosić producentowi pewien zysk. Jednak nie jest tak, że może być on dowolnie duży. Przede wszystkim produkt lub usługa nie powinien być dużo droższy od podobnych wytwarzanych przez konkurencję. Wysokość ceny zależy także od tego, do jakiej grupy klientów dana oferta jest adresowana.

Sprzedać produkt uda się tylko wtedy, jeśli znajdzie się on w odpowiednim czasie i w odpowiednim miejscu. Trzeba, więc najpierw przewidzieć, kiedy, w jakich sytuacjach i miejscach klienci będą zainteresowani jego nabyciem. Należy jeszcze określić, w jaki sposób zostanie tam

dostarczony.

Ogromne znaczenie ma także promocja. Promocja ma poinformować odbiorców o istnieniu danego produktu, przekonać o jego zaletach i wyjątkowości oraz o tym, że warto go kupić. Główną formą promocji są różnego rodzaju reklamy, a także akcje promocji sprzedaży oraz public relations, czyli wszelkie działania kształtujące pozytywny wizerunek firmy, marki czy produktu w oczach opinii publicznej.

6.3 Czynniki sukcesu

Główne czynniki decydujące o potencjalnym sukcesie przedsiębiorstwa to:

- liczenie się z klientem,
- przygotowanie się na różne sytuacje,
- pomysłowe kierowanie,
- posiadanie jasnego obrazu tego, co chce się osiągnąć,
- ogólna aktywność,
- wspieranie przedsiębiorczości,
- dążenie do atmosfery współpracy i wzajemnej pomocy,
- posiadanie dobrze zorganizowanego systemu informacji.
- umiejętność w miarę precyzyjnego określenia celów, które pragniemy osiągnąć,
- umiejętność określenia własnej zdolności do wprowadzania zmian,
- umiejętność dokonania identyfikacji nowych szans i możliwości,
- posiadanie opracowanego planu działania,
- umiejętność dokonania wyboru najkorzystniejszego, optymalnego wariantu działania,
- prowadzenie bieżącego nadzoru i kontroli postępu w realizacji planów.

Solidnie przygotowany biznesplan jest podstawą zarządzania firmą. Ułatwi pozyskiwanie partnerów do współpracy oraz środków na finansowanie planowanego przedsięwzięcia. Potencjalny inwestor szuka w przedstawionym mu biznesplanie, przede wszystkim, zabezpieczenia swoich pieniędzy oraz pewności, że otrzyma je z powrotem wraz z zyskiem.

Umiejętności praktyczne w gospodarstwie agroturystycznym

Rozdział prezentuje zasady organizacji pracy biurowej, korespondencji z klientami, zasady rezerwacji pokoi, formy płatności, księgowość, prowadzenie ewidencji gości i sprzedaży.

1. Organizacja pracy biurowej

Dobrze zorganizowana praca biurowa pozwala na sprawniejsze i dokładniejsze wykonywanie zadań, pozwala na oszczędność czasu i dokładność. Dzięki dobrze zaplanowanemu miejscu do realizacji biurokracji agroturystycznej przygotowanie ofert, korespondencja, mogą okazać się zadaniami mało kłopotliwymi - zwłaszcza, kiedy opanujemy ich podstawowe zasady.

1.1. Przygotowanie miejsca pracy

Stanowisko pracy- odpowiednio wyposażone miejsce pracy, w którym jeden pracownik wykonuje określone zadania.

Lokal biurowy – biuro to odpowiednio przystosowane i wyposażone pomieszczenie przeznaczone do:

- opracowywania przez pracowników informacji niezbędnych do podjęcia decyzji,
- sporządzania różnego rodzaju dokumentów i pism,
- zbieranie informacji dotyczących zakresu działania danej instytucji, ich rejestrowania, klasyfikowania i przechowywania.

Warunki, jakim powinno odpowiadać miejsce pracy biurowej to:

- powierzchnia – na jedno stanowisko pracy potrzeba ok. 4 m²,
- odpowiednie oświetlenie (naturalne i sztuczne),
- kolorystyka pomieszczenia (jasne kolory, spokojne, rozpraszające światło),
- temperatura (ok. 20°C) – ochrona pomieszczenia przed hałasem z zewnątrz,
- właściwa wentylacja (grawitacyjna lub wymuszona) i wilgotność 40% – 80%,
- zapewnienie bezpieczeństwa i higieny pracy.

Wyposażenie biurowe:

- meble (funkcjonalne, ergonomiczne, estetyczne),
- urządzenia do przekazywania informacji (faks, telefon, komputer - Internet),
- urządzenia techniczne stosowane w pracy biurowej (maszyny do pisania - komputery, kserokopiarki, drukarki, laminatory, urządzenia liczące, bindownice, gilotyny- obcinarki, niszczarki, dyktafony),
- materiały i przybory stosowane w pracy biurowej (urządzenia ewidencyjne - kartoteki, tabele i wykresy, formularze, przybory i materiały biurowe).

Na potrzeby agroturystyki przygotowanie miejsca do pracy biurowej może polegać na wydzieleniu w domu miejsca - aneksu lub pomieszczenia, gdzie znajdują się wszystkie dokumenty dotyczące prowadzonej działalności. Miejsce takie powinno zapewniać wygodne pisanie,

opracowywanie dokumentów i ich przechowywanie oraz dobre warunki do prowadzenia rozmów telefonicznych.

1.2 Charakterystyka pracy biurowej

Typowe czynności biurowe polegają na:

- liczeniu, pisaniu, rejestrowaniu,
- prowadzeniu i opracowywaniu korespondencji,
- sporządzaniu maszynopisów,- powielaniu i kopiowaniu dokumentów,
- gromadzeniu, klasyfikowaniu i przechowywaniu dokumentów,
- opracowywaniu materiałów wewnętrznych (notatki, sprawozdania).

Czynności biurowe są:

- powszechne,
- masowe,
- typowe,
- powtarzające się.

Informacja to główny efekt pracy biurowej.

Informacja to każda wiadomość tworząca wiedzę odzwierciedlającą procesy i zdarzenia zachodzące w otoczeniu.

Informacja powinna być:

- jasna, zwięzła i wyczerpująco przedstawiona,
- szybko i terminowo dostarczona,
- dokładna i rzetelna,
- kompletna,
- odpowiednio sklasyfikowana, zaewidencjonowana i przechowywana.

Rodzaje informacji:

- pierwotne, niepodlegające rejestracji,
- pierwotne rejestrowane,
- przetwarzane z informacji pierwotnych,
- sprawozdawcze.

Informacje możemy podzielić ze względu na:

- sposób przekazu (ustne, pisemne, telefoniczne, elektroniczne),
- formy przekazu (bezpośrednie, pośrednie).

Drogi przekazywania i otrzymywania informacji:

- informacje formalne,
- informacje półformalne,
- informacje nieformalne.

Usprawnianie pracy administracyjno-biurowej przyczynia się do wzrostu wydajności pracy, zmniejsza pracochłonność, upraszcza tryb załatwiania spraw, oszczędza materiały biurowe oraz poprawia sprawność i kulturę załatwiania spraw i obsługi gości.

Zadanie 1: Zaplanuj swoje miejsce pracy do wykonywania czynności biurowych, wymień urządzenie i środki, których będziesz potrzebował(a)?•

Zadanie 2: Określ, w jakiej odległości od twojego miejsca pracy znajdują się niezbędne urządzenia biurowe (ksero, drukarka, komputer) i na jakich zasadach możesz z nich korzystać?

2. Korespondencja z klientami

Korespondencja – to czynności związane ze sporządzaniem pism, jak też same pisma, będące jednym ze sposobów komunikowania się.

Podział pism ze względu na sposób redagowania:

- pisma przewodnie,
- list grzecznościowy,
- pisma informacyjne,
- pisma transakcyjne,
- pisma manipulacyjne.

Elementy układu graficznego pisma:

- pole nagłówkowe,
- adres odbiorcy pisma,
- znaki powoławcze, dotyczące korespondencji, na którą odpowiadamy,
- określenie sprawy, której pismo dotyczy,
- tekst (treść) korespondencji,
- podpis osoby upoważnionej do podpisywania pism,
- informacje dodatkowe (załączniki, itp.).

Części składowe treści pisma:

- wprowadzenie (część wstępna),
- przedstawienie zagadnienia (część główna)
- uzasadnienie (część przekonywująca),
- wnioski (część końcowa).

Rodzaje pism stosowanych w usługach agroturystycznych:

Zapytanie - pismo skierowane przez nas do dostawców towarów lub usługi.

Zamówienie - pismo, w którym zobowiązujemy się do zakupienia towaru lub usługi w nim wymienionych na podanych warunkach i przy określonej cenie.

Oferta - propozycja sprzedaży lub kupna towarów lub usług, posiada charakter wiążący obie strony na podanych warunkach. Oferta powinna zawierać:

- dokładną charakterystykę towaru lub usługi;
- cenę,
- warunki dostawy,
- warunki płatności,
- ewentualne zastrzeżenia dotyczące ilości lub częstotliwości dostaw,- termin składania zamówień,
- termin ważności oferty.

List intencyjny - list taki nie musi skłaniać do skorzystania z oferty, może być jedynie przyjaznym przypomnieniem korzyści, jakie oferuje nadawca listu. List taki powinien przyciągać uwagę czytającego, oferować mu pewną korzyść oraz udzielać informacji koniecznej do skorzystania z oferty.

Umowa - akt prawny indywidualny, prezentujący uzgodnienia zawarte między stronami, ich wzajemne obowiązki i prawa.

Regulamin- pismo zawierające przepisy i ustalenia, których muszą przestrzegać osoby znajdujące się w zasięgu ich działania.

Zadanie 3: Opracuj ofertę swoich pokoi gościnnych.

Zadanie 4: Opracuj list intencyjny lub zaproszenie zachęcające do korzystania z Twoich usług.

3. Rezerwacje i rozmowy z klientami

To najważniejsze narzędzie pracy kwaterodawcy, pozwala uniknąć kłopotliwych sytuacji i pomyłek. Plan lub grafik rezerwacji to zapis danych gości, czasu ich przyjazdu, okresu pobytu. Plan może mieć formę graficzną lub opisową.

Zadanie 5: Opracuj własny grafik rezerwacji na następny miesiąc.

Zadanie 6: Prowadzenie rozmowy telefonicznej z klientem w sprawie rezerwacji pokoju.

3.1 Ewidencja gości – książka rejestru gości

Elementy księgi gości:

- data wpisu,
- dane osoby rejestrowanej ewentualnie osób towarzyszących,
- adres zamieszkania - rodzaj dokumentu tożsamości i jego numer,
- czas pobytu - informacje dodatkowe (telefon itd.).

Zadanie 7: Zaprojektuj księgę rejestru gości na swoje potrzeby.

Wszystkie dokumenty, czy pisma związane z działalnością powinny być uporządkowane systematycznie i czytelnie opisane. Najlepiej do tego nadają się segregatory i teczki podzielone tematami, np. opłaty I kwartał, wydatki I kwartał, oferty i umowy z Gośćmi itd.

W pracy biurowej pomaga także dobry kalendarz-terminarz.

Agroturystyka to też biznes, a biznes wymaga profesjonalizmu.

Umiejętności operacyjne w działalności agroturystycznej

Rozdział prezentuje zasady przygotowania posiłków oraz obsługi i tworzenia atrakcyjnego pobytu gości.

1. Przygotowanie kuchni oraz jadalni w gospodarstwie agroturystycznym

Wiejska baza noclegowa, dzięki swoim bliskim związkom ze środowiskiem wiejskim dysponuje pewnymi unikalnymi możliwościami w odniesieniu do marketingu i rozwoju produktów, których nie posiada w tym stopniu kwaterodawca miejski. W odniesieniu do usług żywieniowych są to np.:

- produkty wyprodukowane na miejscu w gospodarstwie - „zdrowa żywność”,
- posiłki sporządzane według oryginalnych, domowych receptur - „domowe posiłki”,
- potrawy kuchni regionalnej - „specjały lokalnej kuchni”,
- owoce i warzywa wprost z gospodarstwa,
- domowe przetwory,
- konkurencyjne ceny towarów konsumpcyjnych - krótka droga dystrybucji.

Ważne elementy wizerunku „kuchni” w turystyce wiejskiej:

- tradycyjne potrawy kuchni polskiej lub kuchni regionalnej,
- potrawy sporządzane z własnych surowców,
- potrawy sporządzane według oryginalnych domowych receptur,
- nakrycia stołowe dobrej jakości z fajansu, porcelitu, porcelany, szkła, drewna,
- oryginalne, regionalne wzornictwo nakryć stołowych,
- estetycznie nakryty stół (dekoracje wykorzystujące naturalne elementy charakterystyczne dla wsi, np.: drewniane podkładki pod nakrycia, kwiaty polne, gliniane misy, itp).

„Niszczyciele” wizerunku:

- potrawy charakterystyczne dla „fast-food”: hamburgery, hot-dogi,
- potrawy komercyjne serwowane w oryginalnych opakowaniach, np.: mleko, soki w butelkach plastikowych, twarożki, dżemy, miód,
- plastikowe i kartonowe opakowania jednorazowe - butelki i pojemniki,
- nakrycia stołowe z tworzyw sztucznych lub papierowe,
- nakrycia stołowe złej jakości lub zebrane z różnych zestawów,
- sztuczne kwiaty,
- aluminiowe sztućce,
- nieestetyczne podanie posiłku, nieapetyczny wygląd potraw.

Ważnym elementem wzbogacającym oferty gospodarstwa mogą być produkty tradycyjne będące marką podlaskiej wsi.

Poniżej przedstawiono nazwy gotowych dań i potraw z województwa podlaskiego, które uzyskały status Produktów Tradycyjnych.

Tabela 4. Lista produktów tradycyjnych województwa podlaskiego

L.p.	Kategoria	Rodzaj produktu	Data zarejestrowania
1.	Gotowe dania i potrawy	babka ziemniaczana kartacze kiszka ziemniaczana pierekaczewnik	28.09.2005 28.09.2005 28.09.2005 20.07.2005
2.	Orzechy, nasiona, zboża, warzywa i owoce	kruszewski ogórek herbowy ogórki kwaszone narwiańskie	07.09.2005 07.09.2005
3.	Sery i inne produkty mleczne	ser koryciński swojski	19.09.2005
4.	Wyroby piekarnicze i cukiernicze	chleb staropolski, pieczywo obrzędowe weselne, korowaj lipski i gąski weselne	28.09.2005 28.09.2005
5.	Oleje i tłuszcze	masło tradycyjne z Filipowa	10.10.2005

2. Produkcja żywności metodami ekologicznymi

Rolnictwo ekologiczne to sposób prowadzenia gospodarstwa rolnego zgodnie z zasadami rolnictwa ekologicznego, to również pewna filozofia życia i postępowania z naturalnymi zasobami przyrody.

Rolnictwo ekologiczne funkcjonuje zgodnie z wymogami Ustawy o Rolnictwie Ekologicznym z dnia 16 marca 2001 r. W dziale tym zostaną omówione zagadnienia:

- ocena predyspozycji gospodarstwa do produkcji metodami ekologicznymi,
- ocena uwarunkowań zewnętrznych,
- wybór profilu produkcji gospodarstwa, organizacja zbytu produkcji ekologicznej,
- charakterystyka gospodarstwa agro-ekoturystycznego,
- certyfikacja i kontrola gospodarstw ekologicznych,
- możliwość korzystania z programów rolnośrodowiskowych,
- ekologiczna statystyka.

Do września 2005 roku ekologiczne certyfikaty uzyskało 3760 gospodarstw. Jednak już w całym 2005 roku zgłosiło się ponad 3100 chętnych rolników. Liczba gospodarstw ekologicznych stanowi wciąż jedynie 0,1% gospodarstw funkcjonujących. Średnia w krajach Unii jest 10 –krotnie wyższa. Łączna powierzchnia upraw ekologicznych w Polsce wynosi obecnie ponad 100 tysięcy hektarów. Porównywalnie, we Włoszech rolnicy ekologiczni gospodarują na powierzchni ponad 1 mln ha gruntów.

Barierą rozwoju rolnictwa ekologicznego w Polsce jest brak wyspecjalizowanych zakładów przetwórstwa (w 2005 roku istniały jedynie 82 zakłady) oraz słaba organizacja rynku ekologicznych produktów rolnych w Polsce.

3. Wystawianie rachunków za usługi żywieniowe

Każda osoba świadcząca usługi odpłatnie ma prawo i obowiązek wystawić na życzenie klienta odpowiedni rachunek lub fakturę. Podatnicy VAT wystawiają faktury VAT, przy czym

nie muszą zamieszczać podpisu nabywcy, jeżeli jest to osoba fizyczna.

Osoby zwolnione z VAT – u to większość kwaterodawców. Wystawione rachunki powinny spełniać minimum dowodów księgowych (Dz. U. Nr 12, poz. 591), czyli np. powinny być wystawiane na zakupionych blankietach, które wymagają określenia stron transakcji (kwaterydawca – zamawiający), liczby noclegów, posiłków, data wystawienia, podpis wystawcy.

Rodzaje cen za usługi żywieniowe – wstępna kalkulacja cen powinna być oparta o:

- koszty,
- popyt,
- konkurencję.

4. Obowiązki kwaterodawców wynikające z przepisów sanitarnych

4.1 Obowiązki higieniczno- sanitarne

Podstawa prawna:

Rozporządzenie Ministra Gospodarki Terenowej i Ochrony Środowiska oraz Przewodniczącego Głównego Komitetu Kultury Fizycznej i Turystyki z 1973 r. w sprawie wymagań higieniczno-sanitarnych dla hoteli i innych zakładów noclegowych (Dz.U. Nr 33, poz. 196).

Zarządzenie Przewodniczącego Głównego Komitetu Turystyki z 24 czerwca 1985 r. w sprawie rodzajów i kategorii zakładów hotelarskich, obozowisk i domków turystycznych (M. P. Nr 25, poz. 193).

Ustawa z dnia 25 listopada 1970 r. o warunkach zdrowotnych żywności i żywienia, (Dz.U. Nr 29, poz. 245).

Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 29 sierpnia 1958 r. w sprawie warunków zdrowia wymaganych ze względów sanitarno-epidemiologicznych od osób wykonujących niektóre zajęcia zarobkowe (Dz.U. Nr 56, poz. 290).

W odniesieniu do hoteli, pensjonatów i podobnych obiektów, a także obozowisk turystycznych obowiązują przede wszystkim zasady określone w Rozporządzeniu z 1973 r. Brakuje dotychczas szczególnych przepisów sanitarnych dla pokoi gościnnych, w tym dla gospodarstw agroturystycznych, w związku, z czym należy w tym wypadku stosować wymagania wynikające z załączników nr 5, 6, 7 i 8 do Zarządzenia Przewodniczącego GKT z 1985 r. określające wymagania dla pokoi gościnnych, kempingów i pól biwakowych, domków turystycznych i pokoi we wszelkich obiektach turystycznych. Od osób sprzątających pokoje można wymagać badań na nosicielstwo chorób zakaźnych.

W odniesieniu do żywienia gości, w tym wydawania posiłków domowych, także brak szczególnych uregulowań dla agroturystyki. Istnieją natomiast przepisy regulujące funkcjonowanie zakładów żywienia zbiorowego.

W praktyce, przy niewielkim rozmiarze działalności, do 20 posiłków wydawanych równocześnie, kontrola sanitarna nie stawia szczególnych wymagań wykraczających poza zwykły poziom czystości w warunkach domowych oraz przeprowadzenia badań na nosicielstwo chorób zakaźnych i pasożytów przewodu pokarmowego u osób przygotowujących posiłki.

Jeżeli działalność prowadzona jest w większym rozmiarze, powyżej 20 posiłków wydawanych równocześnie, wymagane jest spełnienie warunków określonych przepisami takimi jak dla zakładów żywienia zbiorowego, w tym badań na nosicielstwo chorób zakaźnych, odpowiedniej organizacji kuchni, wydawania posiłków, odbioru brudnych naczyń i przechowywania żywności.

Pensjonaty

Wymagania sanitarne dla pensjonatów określone są w w/w Dz. U. Nr 33, poz. 196. i oprócz wymienionych wcześniej w pozycji 4.1 wymagań, dodatkowo obowiązują następujące:

- pokoje i inne pomieszczenia powinny być suche i prawidłowo oświetlone,
- na klatkach schodowych i korytarzach powinny znajdować się chodniki lub wykładziny tłumiące hałas i zabezpieczające przed poślizgnięciem się oraz kosze na odpadki,
- urządzenia higieniczno-sanitarne powinny być właściwie oznakowane,
- ustępy powinny być utrzymywane w stałej czystości, dezynfekowane i zaopatrzone w papier toaletowy i środki odorochłonne,
- pensjonat powinien posiadać osobne magazyny na bieliznę czystą i brudną,
- transport brudnej bielizny do pralni powinien odbywać się w zamkniętych opakowaniach,
- nocujący powinien otrzymywać czystą bieliznę pościelową i ręcznik,
- koce, kołdry, poduszki, materace itp. powinny być dezynfekowane okresowo co pół roku,
- pensjonat powinien być wyposażony w środki dezynfekcyjne, dezynsekcyjne i deratyzacyjne, przechowywane w odpowiednio zabezpieczonych pomieszczeniach,
- w pensjonacie powinna znajdować się odpowiednia liczba apteczek pierwszej pomocy, zaopatrzonych w podstawowe leki i środki opatrunkowe,
- w razie stwierdzenia, że w pensjonacie znajduje się osoba chora na chorobę zakaźną, należy niezwłocznie powiadomić najbliższą stację sanitarno - epidemiologiczną, przeprowadzić dezynfekcję pomieszczeń zajmowanych i wykorzystywanych przez osobę chorą ze szczególnym uwzględnieniem urządzeń higieniczno-sanitarnych.

Pokój zajmowany przez osobę chorą na chorobę zakaźną może być ponownie wynajęty dopiero po dezynfekcji i za zgodą organu Państwowej Inspekcji Sanitarnej.

Zasada ta obowiązuje we wszystkich obiektach noclegowych.

Pola namiotowe i campingi

Wymagania dla pól namiotowych i campingów szczegółowo określone są w załączniku nr 6 do Zarządzenia Przewodniczącego Głównego Komitetu Turystyki z dnia 24.06.1985 r.

Ze spraw higieniczno-sanitarnych wymagane są:

- zaopatrzenie w wodę zdatną do picia i do potrzeb gospodarczych, wyposażenie w urządzenia higieniczno-sanitarne odpowiednie do rodzaju obiektu (ubikacje, umywalki, łazienki),
- wyposażenie terenu w pojemniki na odpadki i śmietniki zbiorowe.

Niezależnie od rodzaju i standardu posiadanego obiektu najważniejsze jest utrzymanie pomieszczeń, urządzeń sanitarnych i terenu posesji w czystości, a także systematyczne prowadzenie dezynfekcji pomieszczeń i urządzeń higieniczno-sanitarnych.

Jeśli kontrola sanitarna wykaże usterki techniczne właściciel obiektu ma zwykle odpowiednio dużo czasu na ich usunięcie. Za brak czystości nakładane są w trakcie kontroli mandaty karne.

4.2 Utrzymanie czystości i porządku w nieruchomościach

Obowiązek utrzymania nieruchomości w czystości i porządku nałożony jest Rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 30 września 1980 r. (Dz.U. z 1980r., Nr 24, poz. 91) na jednostki organizacyjne i osoby fizyczne będące właścicielami lub zarządcami nieruchomości.

Zapewniają one utrzymanie czystości i porządku poprzez:

- usuwanie odpadów i gromadzenie ich w miejscach na ten cel przeznaczonych,
- wyposażenie nieruchomości w urządzenia służące do gromadzenia odpadów i utrzymanie ich w odpowiednim stanie sanitarno – porządkowym,
- oczyszczanie chodników położonych wzdłuż nieruchomości.

Oczyszczanie pozostałych terenów wsi o zwartej zabudowie należy do organów administracji państwowej stopnia podstawowego.

Ponadto należy oczekiwać, że potrzebna będzie odpowiednia organizacja kuchni, wydawania posiłków, odbioru brudnych naczyń, odpowiednich warunków przechowywania żywności oraz przechowywania próbek wydawanych posiłków.

4.3 Wymagania sanitarno- higieniczne dotyczące wody do picia

Wymagania w stosunku do urządzeń

Na terenach wiejskich podstawowym urządzeniem dostarczającym wodę do picia jest studnia przydomowa, najczęściej kopana do głębokości max. 20 m. Aby uchronić wodę w takiej studni przed zanieczyszczeniem, powinna ona spełniać wymagania określone w Rozporządzeniu MGPIB z dn. 14.12.1994 r. w sprawie warunków, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie (Dz. U. Nr 10 z 1995 r., poz. 46).

Studnia kopana powinna spełniać następujące wymagania:

- cembrowina studni powinna być szczelna, złącza pomiędzy kręgami nie powinny przepuszczać wód i zanieczyszczeń powierzchniowych oraz podskórnych,
- ocembrowanie studni od zewnątrz powinno być uszczelnione warstwą gliny o grubości ok. 20 cm, sięgającą na głębokość co najmniej 1,5 m od poziomu przyległego terenu,
- ściany studni wyposażonej w pompę powinny wystawać co najmniej 20 cm ponad poziom terenu, przy ręcznym czerpaniu wody co najmniej 1,1 m,
- dno studni powinno być pokryte warstwą żwiru lub gruboziarnistego piasku o grubości co najmniej 10 cm,
- z wierzchu studnia powinna być szczelnie przykryta w sposób uniemożliwiający przedostawanie się zanieczyszczeń i opadów atmosferycznych,
- teren bezpośrednio otaczający studnię powinien być zabezpieczony przed przesiąkaniem wody na szerokość co najmniej 2 m, warstwą gliny grubości co najmniej 20 cm pokrytej brukiem lub płytą betonową na podsypce ze spadkiem 2% od studni w kierunku zewnętrznym.

Studnie wiercone ujmujące wodę z głębszych warstw wodonośnych są wykonywane przez specjalistów i w późniejszej eksploatacji nie wymagają specjalnych zabezpieczeń poza szczelnym przykryciem zewnętrznej obudowy.

Jakość higieniczną wody do picia określa rozporządzenie MZiOS, a nadzór na nią sprawuje Państwowa Inspekcja Sanitarna na mocy art. 106 Ustawy z dnia 24 października 1974 r. Prawo Wodne (Dz. U. Nr 38, poz. 230 z późniejszymi zmianami.). Załączniki nr 1 i 2 do w/w rozporządzenia określają organoleptyczne, fizyczno-chemiczne i bakteriologiczne warunki, jakim powinna odpowiadać woda do picia i na potrzeby gospodarcze. Na tej podstawie organa PIS orzekają, czy woda nadaje się do picia. Jeśli wyniki badań wykażą nieznaczne przekroczenie dopuszczalnych wielkości można warunkowo dopuścić wodę do picia (np. zawartość żelaza ustalona jest na poziomie 0,5 mg/l głównie ze względów gospodarczych a nie zdrowotnych).

W celu zabezpieczenia sobie i turystom dobrej wody do picia należy przestrzegać wymienionych wcześniej wymogów w stosunku do studni i na otaczającym terenie w promieniu przynajmniej 80 m nie lokalizować źródeł zanieczyszczeń typu dół chłonny z nieczystościami.

Inspekcja Sanitarna nie kontroluje studni przydomowych w ramach nadzoru sanitarnego.

Chcąc zbadać jakość wody w swojej studni trzeba opłacić koszt tych badań wg aktualnych, zmieniających się co roku cenników. Jednak, jeśli rolnik podejmie działalność agroturystyczną, organa inspekcji powinny objąć jego studnię nadzorem i co najmniej jeden raz w roku skontrolować jej stan techniczny i jakość wody. Jeśli kontrola nie wykaże uchybień, a woda będzie odpowiadała wymaganiom higienicznym rolnik nie ponosi żadnych kosztów. W przeciwnym wypadku na mocy art. 36 Ustawy o Państwowej Inspekcji Sanitarnej (Dz. U. z 1992 r. Nr 33, poz. 144) musi ponieść koszty kontroli i badań.

5. Obawy przed HACCP

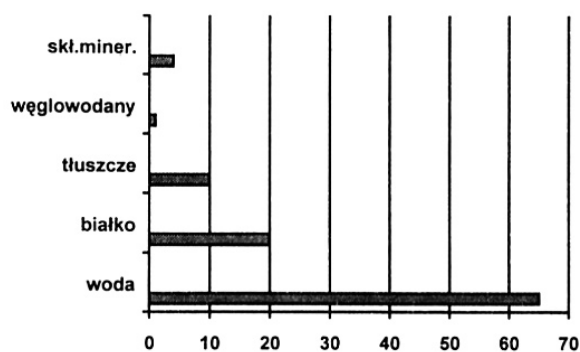
Zgodnie ze znowelizowaną ustawą z dnia 11 maja 2001 roku o warunkach zdrowotnych żywności i żywienia (Dz. U. 2001 Nr 63, poz. 634 z późn. zmianami) kierujący zakładem produkującym lub wprowadzającym do obrotu żywność lub osoba przez niego upoważniona jest obowiązana wdrożyć i stosować zasady systemu HACCP.

Gospodarstwo agroturystyczne świadczące usługi agroturystyczne mieści się w definicji zakładu żywienia cytowanej wyżej ustawy. Przy wdrażaniu systemu HACCP można we własnym zakresie stosować opracowania zawarte w poradnikach Dobrej Praktyki Produkcyjnej – GMP, Dobrej Praktyki Higienicznej – GHP oraz stosowania zasad systemu HACCP. Wykaz poradników zatwierdzonych pod względem zgodności z wymaganiami higieny przez Głównego Inspektora Sanitarnego można znaleźć na stronie internetowej www.gis.mz.pl.

Gospodarstwa agroturystyczne boją się wprowadzenia systemu HACCP. Wiadomo jednak, że HACCP to system gwarantujący, że żywność nie ulegnie skażeniu i będzie bezpieczna dla konsumentów. Polska Federacja Turystyki Wiejskiej zrzeszająca stowarzyszenia agroturystyczne i kwaterodawców z całego kraju, promując działalność agroturystyczną, liczy na kompromis z instytucjami kontrolującymi, gdyż wprowadzane powszechnie przepisy nie są dostosowane do polskich realiów. Trudno sobie wyobrazić urządzenie kuchni w domu agroturystycznym zgodnie z wystrzonymi zasadami systemu HACCP.

6. Zasady racjonalnego żywienia człowieka

Rys. 2. Główne składniki organizmu człowieka



Składniki pokarmowe i ich rola:

- **budulcowe:** białka i składniki mineralne (mikroelementy potrzebne w większych ilościach),
- **energetyczne:** węglowodany i tłuszcze,
- **regulujące:** witaminy, składniki mineralne (mikroelementy), niektóre aminokwasy i woda

6.1 Białka i ich rola w organizmie

Ciało 70 kg człowieka zawiera około 10 -14 kg białka, tj. około 20 % masy ciała. Około 3 % białka, tj. 300 g ulega w organizmie przemianie w ciągu doby.

Białka:

- stanowią materiał budulcowy tkanek,
- są podstawowymi składnikami płynów ustrojowych i wydzielin: krwi, limfy, mleka, enzymów, hormonów, ciał odpornościowych,
- dostarczają energii,
- dają uczucie sytości, zapobiegają otyłości,
- biorą udział w regulacji ciśnienia krwi i utrzymaniu równowagi kwasowo zasadowej.

Zarówno niedobór jak i nadmiar białka jest niewskazany.

Niedobory białka prowadzą do:

- zahamowania wzrostu, rozwoju fizycznego i psychicznego,
- zmniejszenia odporności na choroby zakaźne,
- wydłużenie okresu zdrowienia ludzi chorych.

Zbyt duża ilość białka prowadzi do nadmiernego obciążenia pracą wątroby, nerek i przewodu pokarmowego. Wartość biologiczna białek:

- białka pełnowartościowe zawierają wszystkie aminokwasy egzogenne (mięso, jaja, sery, mleko),
- białka niepełnowartościowe nie zawierają wszystkich aminokwasów egzogennych (produkty zbożowe, strączkowe, ziemniaki),
- dla podniesienia wartości odżywczej białka pochodzenia roślinnego należy je łączyć w posiłkach z białkiem pochodzenia zwierzęcego.

Zapotrzebowanie na białko zależy od:

- wieku,
- masy ciała,
- stanu fizjologicznego,
- stanu zdrowia,
- wykonywanej pracy.

6.2 Rola tłuszczów w żywieniu

Tłuszcze są głównym składnikiem energetycznym oraz:

- dostarczają witamin A, D, E, K,
- ułatwiają przyswajanie witamin A, D, E, K,
- są źródłem NNKT,
- dają uczucie sytości,
- mają zastosowanie w technologii sporządzania potraw,
- poprawiają smak potrawy,
- zawierają dużo cholesterolu.

Źródła tłuszczów:

- roślinne wysokowartościowe - oliwa z oliwek, olej sojowy, słonecznikowy, kukurydziany, arachidowy,
- roślinne mniej wartościowe - olej rzepakowy, margaryny, tłuszcze kuchenne,
- zwierzęce - masło, śmietana, smalec, słonina, sadło, łój.

Trawienie tłuszczów przebiega prawidłowo w obecności dużej ilości węglowodanów. Tłuszcze płynne (oleje) oraz tłuszcze zawarte w mleku, maśle, śmietanie - łatwo strawne. Tłuszcze pochodzenia zwierzęcego (smalec, łój) są ciężko strawne.

6.3 Rola węglowodanów

Są najtańszym i najłatwiej przyswajalnym źródłem energii, prawidłowo wpływają na całkowite spalanie tłuszczów. Występują głównie w produktach pochodzenia roślinnego. Głównym ich źródłem jest mąka, kasza, pieczywo, suche nasiona roślin strączkowych, ziemniaki. Najbardziej skoncentrowanym węglowodanem jest cukier, ale jest on całkowicie pozbawiony innych wartości odżywczych.

Podział węglowodanów:

- złożone: skrobia, dekstryny, glikogen, celuloza (zbożowe, strączkowe, ziemniaki, wątroba, warzywa i owoce),
- proste: glukoza, fruktoza, sacharoza, maltoza (owoce, warzywa, miód, cukier).

Węglowodany występują w postaci:

- skrobi – trawionej długo i powoli uwalniającej glukozę do krwi (w ciągu 6 – 8 godzin), co warunkuje równomierny dopływ energii,
- cukru – trawionego szybko i szybko uwalniającego glukozę do krwi (w ciągu 1/2 – 1 godz.), co ma praktyczne znaczenie przy dużych wysiłkach fizycznych, gdy trzeba szybko dostarczyć energii,
- błonnika (celuloza, hemiceluloza, drewnik, pektyny) – nie jest trawiony, spełnia jednak rolę „ballastu”, pęcznieje w przewodzie pokarmowym, zwiększa objętość pożywienia, przez co pobudza ruch robaczkowy jelit i zapobiega obstrukcji, przypisuje mu się dużą rolę w zapobieganiu chorobom cywilizacyjnym.

6.4 Składniki mineralne

Osiemnaście znanych składników mineralnych potrzebnych jest do utrzymania i regulacji czynności życiowych organizmu. Siedem najważniejszych z nich to wapń, fosfor, magnez, jod, żelazo, selen, cynk.

Rola składników mineralnych:

- ułatwiają prawidłowe funkcjonowanie organizmu – przemiana materii, trawienie, wchłanianie, przekazywanie bodźców,
- stanowią materiał budulcowy – kości i zęby,
- biorą udział w wytwarzaniu niektórych hormonów,
- utrzymują równowagę kwasowo-zasadową.

6.5 Witaminy

Witaminy to skomplikowane związki chemiczne, które występują w produktach pochodzenia roślinnego i zwierzęcego. Pełnią rolę katalizatorów i regulatorów procesów życiowych. Przy braku lub niedoborze witamin występują objawy zaburzeń przemiany materii. Muszą być

dostarczane z pożywieniem - organizm w zasadzie sam ich nie produkuje.

Rola witamin:

- niezbędne dla organizmu,
- regulują czynności przemian odbywających się w organizmie,
- niedobór w organizmie jest przyczyną hipowitaminozy.

Witaminy rozpuszczalne w tłuszczach:

- witamina A (retinol),
- witamina D,
- witamina E,
- witamina K.

Rozpuszczalne w wodzie:

- witaminy z grupy B,
- witamina C.

Zapotrzebowanie energetyczne zależy od: stanu fizjologicznego, rodzaju pracy, pory roku, temperatury otoczenia, indywidualnych cech organizmu. Ani nadmiar ani niedobór w zaspokajaniu zapotrzebowania energetycznego organizmu nie są wskazane.

Zbyt niska kaloryczność pożywienia powoduje spalanie zapasów ustroju, prowadząc do zmniejszonej masy ciała i osłabienia organizmu. Zbyt duża kaloryczność posiłków prowadzi do otyłości i jej konsekwencji.

7. Ogólne zasady sporządzania posiłków

Jedzenie to nie tylko zaspokajanie głodu. Spożywanie posiłków to jednocześnie okazja do utrwalania więzi, budowania dobrej atmosfery, oddziaływania na innych ludzi, realizacji wspólnych celów, przekazywania sympatii i przyjaźni. Jedzenie powinno sprawiać przyjemność. Aby to było możliwe powinno odbywać się w miłej atmosferze, którą tworzą między innymi: wygląd potraw, ich kształt, konsystencja, barwa, woń, wygląd stołu, zachowanie ludzi, ład, estetyka i harmonia. Dobrze przygotowane, czyste, estetyczne pomieszczenie jest nie bez znaczenia.

Należy zwrócić uwagę na jakość pomieszczenia – jadalni lub aneksu jadalnego. Sposób wyposażenia tych pomieszczeń:

- stół duży, wygodny, wygodne ławy lub siedziska,
- nakrycie stołu,
- sposób serwowania potraw.

8. Upodobania kulinarne turystów polskich i zagranicznych

8.1 Upodobania kulinarne turystów zagranicznych

Każda kuchnia narodowa ma swoją specyfikę. Ta odrębność kulturowa utrzymuje się mimo zachodzącego od pewnego czasu procesu unifikacji i ujednolicenia sposobów żywienia w całym świecie, a zwłaszcza w krajach wysoko rozwiniętych. Dlatego turyści przybywający z zagranicy posiadają swoje odrębne przyzwyczajenia żywieniowe. Dotyczą one nie tylko odmienności spożywanych potraw, lecz również sposobów zestawiania i serwowania posiłków. W Polsce tradycyjnie dwa najważniejsze posiłki to obfite śniadanie i obiad serwowany w środku dnia. Tymczasem w większości krajów wysoko rozwiniętych powszechnie przyjętym zwy-

czajem jest spożywanie lekkiego śniadania i lekkiego posiłku w trakcie dnia oraz dużego posiłku wieczornego, odpowiadającego pod względem obfitości i znaczenia polskiemu obiadowi.

Kuchnia francuska charakteryzuje się:

- różnorodnością lekkich potraw,
 - bogactwem owoców i warzyw,
 - bogactwem „owoców morza”,
 - różnorodnością gatunków sera,
 - najczęściej spożywane gatunki mięs to młoda baranina, wołowina, konina,
 - zimnymi sosami na bazie majonezu.
- Narodowa potrawa to zupa cebulowa (zupę podaje się przed przystawką na zimno). Do wszystkich posiłków podaje się wino, wodę mineralną, soki.

Kuchnia niemiecka charakteryzuje się:

- podstawą dań jest mięso, każdy gatunek nawet najmniej wartościowy,
- charakterystyczne danie - danie jednogarnkowe,
- ulubione warzywo – kapusta,
- do każdego posiłku podaje się chleb (różne gatunki),
- po każdym posiłku podaje się deser słodki, na zimno lub na gorąco,
- narodowa potrawa - pieczeń z sosem,
- narodowy napój – piwo.

Racjonalnie i indywidualnie prowadzone usługi żywienia gości w gospodarstwie agroturystycznym podnoszą atrakcyjność oferty agroturystycznej i stanowią znaczące źródło dochodu.

8.2 Upodobania kulinarne turystów krajowych

Potrawy poszczególnych regionów kraju znacznie się od siebie różnią. Na Podhalu dominują potrawy mączne - kluski, placki, kołaczki oraz potrawy z baraniny. Rejon śląski charakteryzują zupy na mięsie wołowym, potrawy mięsne w sosach, wyroby z mąki, takie jak kluski śląskie, a także kapusta smażona. Region mazursko - warmiński to głównie potrawy z ryb i ziemniaków, a region małopolski - zupy na mleku, warzywach, potrawy z mąki i kaszy.

Tradycje kuchni regionalnych i kuchni staropolskiej przekazywane były z pokolenia na pokolenie i do niedawna nie znajdowały szczególnego uznania wśród wydawnictw książkowych. Niemniej są dość powszechnie stosowane w kuchni domowej, a ostatnio znajdują coraz większe uznanie wśród osób odwiedzających dany region. Warto, więc uczynić z nich atrakcję turystyczną. Potrawy kuchni regionalnej doskonale pasują do wizerunku turystyki wiejskiej. Wielu turystów decydując się na żywienie w gospodarstwie oczekuje nie tylko prostego zaspokojenia potrzeby głodu, lecz bardziej wyrafinowanej potrzeby: doświadczenie czegoś nowego, poznawania, przeżywania lub uczenia się. W sferze kulinarnej dotyczy to nie tylko menu - innego niż to znane z codziennych doświadczeń, ale i zwyczajów związanych z żywieniem, sposobów serwowania posiłków, czy ich oprawy.

Tabela 5. Przykłady potraw regionalnych

REGION PODHALAŃSKI	
Śniadanie	jajecznica po bacowsku
Obiad	kwaśnica po żywiecku, gulasz górski
Śniadanie wielkanocne	schab pieczony po zakopiańsku
Kolacja	naleśniki zakopiańskie
Wigilia	ryba po podhalańsku

REGION ŚLĄSKI

Śniadanie	żymolki śląskie
Obiad	flaczki wołowe śląskie, kluski śląskie
Kolacja	krupniok po śląsku
Wigilia	karp po śląsku
Śniadanie Wielkanocne	żurek śląski

REGION MAZOWIECKI

Śniadanie	jajecznicza mazowiecka
Obiad	chłodnik mazowiecki, potrawka mazowiecka z kury, marchewka po mazowiecku
Kolacja	prażucha mazowiecka
Wigilia	mak po mazowiecku
Śniadanie Wielkanocne	żur mazowiecki

REGION MAZURSKO-WARMIŃSKI

Śniadanie	jaja po mazursku
Obiad	kapuśniak po mazursku, zrazy po mazursku, brukiew duszona po mazursku
Kolacja	bliny mazurskie z dyni
Wigilia	szczupak po mazursku
Śniadanie Wielkanocne	kurczak po mazursku

Zasady komunikacji społecznej w działalności agroturystycznej

Rozdział prezentuje zasady komunikacji dotyczące świadomej i nieświadomej autoprezentacji.

1. Jak postrzegamy samych siebie i jak jesteśmy postrzegani przez gości?

Amerykańscy psychologowie Joe Luft i Hany Ingham, w oparciu o dwa kryteria: co ja sam o sobie wiem i czego nie wiem, oraz co inni o mnie wiedzą lub nie wiedzą, opracowali użyteczny model - Okno Johari - w którym wszystkie nasze cechy ulokowane są w czterech obszarach: arena, kulisy, fasada i białe plamy.

1. ARENA: „strefa publiczna”, którą pokazuję światu. Znam tę część samego siebie i pozwalam innym ją zobaczyć świadomie odgrywając swoją rolę na społecznej scenie. Działania zawodowe wielu ludzi, których praca wymaga wchodzenia w relacje z innymi (np. kontakty z klientami) toczą się głównie w tym obszarze.
2. KULISY: bezpieczny obszar, w którym ukrywam swoje myśli, aspiracje, ambicje, wartości, przekonania, czy uprzedzenia, których nie dzielę z innymi. Ponieważ posiadanie pewnej sfery prywatności jest naturalną potrzebą każdego człowieka, niektóre z tych elementów skryją nawet przed najbliższymi.
3. FASADA: mój „ślepy punkt”, rzeczy, które inni o mnie wiedzą, ale ja ich nie wiem. To np. irytujące innych moje zachowania, niezręczne wyrażenia, nieświadome gesty albo takie cechy charakteru, jak brak wrażliwości czy apodyktyczność. Ten obszar jest głównym źródłem rozbieżności między obrazem samego siebie, a opiniami o nas, a jednocześnie powodem nieporozumień i nieskuteczności zabiegów o pozytywne reakcje innych ludzi.
4. BIAŁE PLAMY: część mojej osobowości, której nie znam ani ja, ani nikt inny. Należą do niej te cechy charakteru czy predyspozycje, które ujawniają się w sytuacjach skrajnych i nietypowych. Dopóki nie przeżyjemy jakiegoś niezwykłego zdarzenia - jak pożar czy napad - nie dowiemy się, czy jesteśmy bohaterami, czy tchórzami. Po fakcie bywa, że inni mówią: „nigdy bym nie pomyślał; że on/ona zachowa się w taki sposób...!”

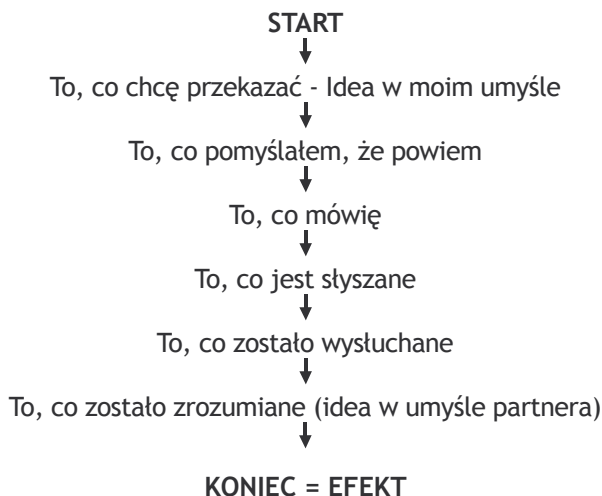
Wielkość każdego z tych obszarów może ulegać zmianie w stosunku do innych. Na przykład, jeżeli zdecyduję się na ujawnienie części mojego „ukrytego ja”, zmniejszam (dobrowolnie) KULISY powiększając ARENĘ. Podobnie, jeżeli uzyskam informacje zwrotne na temat mojego „nieuświadomianego ja”, wtedy moja FASADA zmaleje, a publiczna ARENA lub KULISY zostaną wzbogacone.

Optymalne proporcje tych obszarów zależą od tego, co chcemy uzyskać w relacjach z innymi, np. możemy dążyć do posiadania jak największego obszaru ARENY, by sprawnie odgrywać swoją rolę na społecznej scenie. Niewątpliwie należy starać się o zmniejszanie obszarów dla nas niewygodnych, czy wręcz niebezpiecznych, bo nie mamy nad nimi kontroli (FASADY i BIAŁYCH PLAM). Możemy to osiągnąć uzyskując informacje zwrotne ze strony innych ludzi (ich reakcje i opinie na nasz temat) oraz stosując różne formy autoanalizy.

2. Zasady komunikacji interpersonalnej. Komunikacja interpersonalna- proces wyrównywania informacji

Efektywność komunikacji jako procesu wyrównywania informacji w dużej mierze zależy od zdolności radzenia sobie z barierami utrudniającymi ten proces.

ETAPY PRZEKAZYWANIA INFORMACJI:



Kluczowym elementem komunikowania się powodującym, że jest to proces dwustronny, jest sprzężenie zwrotne. Jest to nadanie przekazu przez odbiorcę (może to być np. odpowiedź na pytanie, zgoda na wykonanie czegoś itp.) lub reakcja odbiorcy (np. wykonanie polecenia, zachowanie agresywne itd.). Następuje wtedy odwrócenie ról: odbiorca staje się nadawcą i teraz jego przekaz poprzedni nadawca powinien odebrać i zrozumieć. Dzięki temu nadawca może dowiedzieć się, czy jego przekaz dotarł do partnera i został właściwie zrozumiany.

Spośród głównych barier komunikacyjnych wyróżnić można:

- **ZRÓŻNICOWANĄ PERCEPCJĘ**

Ludzie mogą to samo zjawisko postrzegać w zupełnie odmienny sposób zależny od indywidualnego nastawienia czy punktu widzenia. W takiej sytuacji, nawet sprawnie posługując się językiem, rozmówcy będą mówili o różnych rzeczach.

- **RÓŻNICE ZASOBÓW WIEDZY**

Odbiorca może nie rozumieć treści przekazu, gdy nie dysponuje wiedzą zakładaną przez nadawcę lub nie zna kontekstu sytuacyjnego. W negocjacjach często występują różnice kompetencji merytorycznych.

- **RÓŻNICE JĘZYKOWE**

Nawet w przypadku posługiwania się tym samym językiem ojczystym, odbiorca może nie zrozumieć przekazu z następujących powodów:

- przekaz został wyrażony w zbyt specjalistycznym żargonie,
- przekaz został wyrażony w dialekcie regionalnym lub właściwym danej grupie społecznej,

- przekaz metaforyczny został odebrany dosłownie,
- użyto zbyt wiele słów wieloznacznych.

- **NADINTERPRETACJĘ**

Błędna interpretacja przekazu polegająca na doszukaniu się w nim treści nie zawartych. Wynika z tego, że często mamy wyrobione zdanie na jakiś temat i słyszymy to, co chcemy usłyszeć. Podobnie często odbieramy w przekazie to, czego oczekiwaliśmy lub to, co my, zgodnie z naszą wiedzą uznajemy za możliwe. W takich przypadkach nie tyle słuchamy innych, ile własnego umysłu.

- **IGNOROWANIE PRZEKAZÓW ZAWIERAJĄCYCH ELEMENTY NIEZNANE**

Paradoksalnie, wiele osób słysząc nieznane określenia, nie stara się dociec ich znaczenia, lecz koncentruje się na tym, co znane i zrozumiałe.

- **NADMIAR INFORMACJI**

Zbyt bogaty, przeładowany przekaz wzmaga jedynie szum. Ograniczoność zdolności percepcyjnych powoduje, że możemy jednocześnie przyswoić nie więcej, niż 4 - 5 informacji jednostkowych. Gdy przekaz zawiera zbyt wiele elementów, zwykle zapamiętujemy pierwszy (efekt pierwszeństwa) i ostatni (efekt świeżości).

- **NIEZGODNOŚĆ PRZEKAZU SŁOWNEGO Z JĘZYKIEM CIAŁA**

W sytuacji, gdy gesty i mimika mówią, co innego niż słowa, ludzie zwykle wierzą gestom.

- **EMOCJE I BRAK ZAUFANIA**

Utrudniają koncentrację na problemie i właściwą ocenę sytuacji. Mogą spowodować zniekształcenie przekazu.

- **CZYNNIKI ROZPRASZAJĄCE**

Presja czasu, odgłosy zakłócające słyszenie, bariery fizyczne (np. konieczność rozmawiania w pozycji stojącej, niewygodne siedzenia), obecność nieznanymi ludzi w oczywisty sposób utrudniają zrozumienie i formułowanie przekazu. Czasami są świadomie stosowanym chwyttem mającym zdekoncentrować partnera i skłonić do szybkiego podjęcia decyzji pod presją.

- **WEWNĘTRZNA SPRZECZNOŚĆ PRZEKAZU**

Bariery w komunikacji interpersonalnej można pokonać poprzez:

- **DOSTOSOWANIE PRZEKAZU DO ŚWIATA ZNACZEŃ ODBIORCY**

Nadawca musi wziąć pod uwagę nastawienie, wartości i widzenie świata przez odbiorcę. Musi zdawać sobie sprawę, do kogo mówi lub pisze i jak odebrany może być jego przekaz, łącznie ze skutkami, jakie wywoła. Choć nie jest to łatwe, musi próbować na tyle „wczuć się” w świat odbiorcy, by przewidzieć, jakim deformacjom może ulec jego wypowiedź.

- **STOSOWANIE ODPOWIEDNIEGO KODU PRZEKAZU**

Jest oczywiste, że musi on być zrozumiały dla obu stron.

- Specjalistyczny żargon lub wyszukany język można stosować jedynie w kręgach sprawnie się nim posługujących. Inaczej grozi nam nie tylko brak zrozumienia, ale i wrogie nastawienie do nadawcy jako zgrywającego ważniaka outsidera.

- Metafory, porównania, idiomy i inne środki stylistyczne muszą wywoływać podobne skojarzenia u nadawcy i odbiorcy, tak aby przekaz taki nie został zrozumiany dosłownie. Badania socjologiczne wykazały, że ok. 70% dorosłych Polaków zupełnie nie rozumie dowcipów słownych i rysunkowych na poziomie gazet codziennych! Przekazy w nich zawarte odbierane były dosłownie.
- Gesty, sposoby zachowania i inne pozawerbalne elementy muszą być wykonywane z dużą ostrożnością, zwłaszcza podczas formalnych rozmów z nieznanymi. Starajmy się stosować je świadomie, aby uniknąć rozbieżności z tym, co mówimy.

- **MÓWIENIE I PISANIE PROSTYM, JASNYM JĘZYKIEM**

Pamiętajmy, że sprawne komunikowanie nie musi być efektywnym popisem oratorskim. Przerost formy nad treścią raczej zaciemnia sens przekazu.

- **OGRANICZENIE CHĘCI DO PRZEKAZANIA ZBYT WIELU INFORMACJI.**

Ze względu na ograniczone możliwości percepcyjne drugiego człowieka (do 7 jednostek informacji w jednym przekazie) należy skupić się na istotnych punktach naszych przemyśleń.

- **WYKORZYSTANIE SPRĘŻENIA ZWROTNEGO W KOMUNIKACJI BEZPOŚREDNIEJ**

Umożliwia upewnienie się, czy nasz przekaz jest zrozumiały i jakie reakcje (np. emocjonalne) wywołuje. Poza słuchaniem wypowiedzi partnera skutecznymi środkami uzyskiwania sprzężenia zwrotnego są:

- zadawanie pytań,
- obserwacja zachowań.

- **STOSOWANIE WZMOCNIENIA PRZEKAZU**

Prosty środek kontrolowania zrozumiałości przekazów poprzez robienie co pewien czas podsumowania, streszczenia dotychczasowych wywodów, uwypuklenia istoty sprawy itp. powtarzanie sensu wypowiedzi partnera: np. „Jeśli Pana dobrze rozumiałem, to zamierza Pan...”

- rekapitulacja (podsumowanie dotychczasowych ustaleń, ponowne omówienie trudniejszych kwestii; nie bójmy się powtórzeń!);
- parafraza (powtórzenie, własnymi słowami, tego, co powiedział rozmówca).

- **SŁUCHANIE**

Zarówno dla nadawcy jak i dla odbiorcy kluczowe znaczenie ma umiejętność odbierania przekazów, w komunikacji bezpośredniej jest to przede wszystkim słuchanie - kluczowa zdolność osób zamierzających, jak np. trener, czy menedżer, wywierać wpływ na innych.

W przeciwieństwie do biernego słyszenia (np. dźwięków), słuchanie jest funkcją percepcyjną, która organizuje zasłyszane ciągi dźwięków w znaczenia przy użyciu procesów świadomości.

Wykazano, że wśród różnych czynności związanych z uczeniem się i komunikowaniem, właśnie na SŁUCHANIE przypada najwięcej czasu: 45% (dla porównania: na CZYTANIE - 10%, PISANIE - 15%, ROZMAWIANIE - 30%). Jednakże, o ile na wyuczenie się i doskonalenie tych umiejętności poświęcamy: w zakresie czytania - 60%, pisania - 30%, rozmawiania - 10%, o tyle na naukę słuchania - 0%, czyli w ogóle nie uczymy się słuchać przekazów!!!

3. Podtrzymujące techniki komunikowania się

Jednym z warunków uzyskania porozumienia jest niwelowanie barier psychologicznych mogących powstać między partnerami. Bariery takie wynikają, między innymi, z przyjęcia defensywnej, zamkniętej postawy w reakcji na zachowanie drugiej strony.

Jack R. Gibb stwierdził, że ze względów psychologicznych pewne typy komunikowania się hamują dalszą rozmowę i zwiększają poziom barier, inne - sprzyjają efektywności komunikowania i usuwają trudności w porozumiewaniu się.

Pierwsze z nich - **ZACHOWANIA OBRONNE** - powodują, że przekaz wywołuje reakcje obronne i zamknięcie się odbiorcy.

Drugie - to **ZACHOWANIA PODTRZYMUJĄCE** - oddziałują dodatnio na rozmówców i skłaniają do kontynuacji rozmowy.

Tabela 6. Rodzaje zachowań wg Jacka R. Gibb'a (opracowanie własne).

ZACHOWANIA OBRONNE	ZACHOWANIA PODTRZYMUJĄCE
Wartościowanie	Opis
Kontrolowanie	Orientacja na problem
Strategia	Spontaniczność
Obojętność	Empatia
Wyższość	Równość
Pewność	Warunkowość

3.1 Strategia – spontaniczność

Dostrzeżenie, że ktoś stosuje ukrytą przed nami taktykę, stosuje podstępny i z wyrachowaniem nami manipuluje, wywołuje naturalny, z psychologicznego punktu widzenia, opór i brak zaufania. Starajmy się wykazywać pewną dozę szczerości i spontaniczności w zachowaniu. Takie postępowanie na ogół spotyka się z aprobatą i uczciwą reakcją, ponadto przyczynia się do relaksacji w trudnych sytuacjach.

3.2 Obojętność – empatia

Obojętność i okazywany chłód emocjonalny powodują, że dłuższa rozmowa staje się nie do zniesienia, a przerwy pomiędzy merytorycznymi sesjami zamiast odprężyć, jeszcze zwiększają napięcie. Empatia - wczucie się w położenie i psychikę partnera - działa pozytywnie w dwojaki sposób. Pod względem poznawczym pozwala nam spojrzeć na problem „oczami drugiego” i zrozumieć jego argumenty. W kategoriach psychologicznych empatia likwiduje wiele barier i zahamowań w zachowaniu obu stron i stwarza zrelaksowaną atmosferę.

3.3 Wyższość – równość

Okazywanie własnej wyższości jest najlepszą drogą do zrażenia partnera i wyzwolenia jego wrogości. W niektórych sytuacjach może doprowadzić do usztywnienia stanowiska drugiej strony. (Pogłębiaamy, bowiem dysonans poznawczy tej osoby, która aby uratować własną samoocenę, twardo „okopuje” się na swoim stanowisku.) Na ogół traktowanie drugiej osoby jako równoprawnego partnera - pomimo ewentualnych różnic statusu - powoduje, że rozmowa staje się rzeczywiście dwutorowym procesem przekazywania informacji.

3.4 Pewność – warunkowość

Pokazując, że „wszystko wiemy” i że jesteśmy pewni tego jak się sprawy potoczą, możemy wywołać postawy obronne u partnerów i przekonanie, że dalsza rozmowa ma niewielki sens. Zamiast tego stosujemy - aż do końcowej fazy - raczej tryb warunkowy w naszych stwierdzeniach i pytajmy o opinię drugiej strony. Sprawi to wrażenie, że chcemy wysłuchać różne opinie i rozważyć różne opcje rozwiązania sprawy. Może to pociągnąć za sobą także bardziej elastyczne podejście partnera.

4. Komunikacja pozawerbalna

Komunikacja kojarzy się nam zwykle z językiem mówionym lub pisanim, w którym słowa wyrażają nasze myśli. Jest to komunikacja werbalna - tylko jeden ze sposobów kodowania znaczeń.

W sytuacji prezentera stojącego przed publicznością równie ważną rolę odgrywa zespół pozajęzykowych środków wyrazu, czyli KOMUNIKACJA POZAWERBALNA. Znaczenie tej formy komunikowania się jest w tym przypadku szczególnie istotne, gdyż sygnały wysyłane tą drogą docierają do odbiorców jako pierwsze, zanim prezynter wypowie jakiegokolwiek słowa. Ocena, jakiej poddawany jest prezynter w pierwszych momentach jego kontaktu z audytorium oparta jest w znacznej mierze na wizualnym odbiorze jego osoby. Badania przeprowadzone przez socjo-psychologa Alberta Mehrabiana wykazują, że ludzie formułują swoje pierwsze wrażenie na temat drugiej osoby (a więc np. prezentera) na podstawie:

- treści wypowiedzianych przez niego słów - w 7%,
- brzmienia, tonu i modulacji jego głosu - w 38% oraz,
- aż w 55% – na podstawie jego wyglądu, postawy, gestów.

Komunikacja pozawerbalna obejmuje kilka podstawowych elementów, na które warto zwrócić baczniejszą uwagę. Są to:

- parajęzyk – zespół niewerbalnych dźwięków towarzyszących mowie (westchnienia, chrząknięcia, intonacja, akcentowanie itp.);
- proksemika – sposoby używania przestrzeni (np. odległość między osobami podczas rozmowy, wzajemne usadowienie partnerów, aranżacja pomieszczeń);
- „mowa ciała” (język gestów, mimiki twarzy, pozy ciała itp.).

Siła komunikacji pozawerbalnej leży m. in. w tym, że zwykle nie uświadamiamy sobie jej elementów, chociaż zdradzają one nasze emocje czy postawy. Ich znajomość daje nam jednak skuteczne narzędzie oddziaływania na innych.

Cały świat wokół nas jest pełen ZNACZEŃ. My sami - swoim wyglądem, zachowaniem, mową, gestami - generujemy ZNACZENIA, które inni mogą odebrać jako sygnały informacyjne.

Język Ciała

Zachowajcie ostrożność, nigdy nie wyciągajcie wniosków na podstawie jednego tylko sygnału języka ciała: szukajcie całego „zespołu sygnałów”, które mogą wskazywać podobne rzeczy.

Pozawerbalne techniki perswazji

Posłużenie się dotykiem. W momencie przejścia do meritum sprawy dotknij palcem wskazującym i środkowym przedramienia partnera na jedną do trzech sekund. W tym czasie patrząc mu prosto w oczy przedstaw swój punkt widzenia i poproś o aprobatę.

5. Zachowania asertywne - jak osiągnąć swoje cele i uchronić się przed łatwym uleganiem

Jedną z podstawowych cech osobowości wpływających na sukces w realizacji celów wymagających oddziaływania na ludzi, kontaktów i współpracy z nimi jest ASERTYWNOŚĆ. Psycholog amerykański, badacz tego zagadnienia, Spencer A. Rathus podał następującą definicję:

zachowanie asertywne to zachowanie, które wyraża nasze rzeczywiste odczucia (pragnienia, dążenia, itp.) oraz wspiera nasze społeczne uprawnienia nie naruszając praw innych ludzi.

Przeciwieństwem zachowań asertywnych są zachowania uległe, zachowania agresywne i zachowania bierne/agresywne.

- 1) **Zachowania uległe** (submisywne, w których wykazujemy bierność) - nie-mertywnie zachowuje się ktoś, kto łatwo poddaje się manipulacji, nie potrafi bronić własnego zdania. Czasami nie potrafimy komuś odmówić, chociaż postępujemy niezgodnie z naszymi zamiarami i uczuciami, czujemy, że powinniśmy reagować inaczej a jednak tego nie robimy. Okazujemy się „miękkimi”. Cechy charakterystyczne:
 - pomniejszanie własnej wartości, postawa „przepraszam, że żyję”;
 - długie, usprawiedliwiające wyjaśnienia;
 - unikanie konkretnej rozmowy na tematy kontrowersyjne;
 - język ciała: spuszczone wzrok, cichy niepewny głos;
 - postawa zamknięta.
- 2) **Zachowania agresywne**, krzywdzące innych lub im zagrażające. A zatem nie jest zachowaniem asertywnym dochodzenie swoich praw krzykiem, przemocą, nieuczciwą grą, realizacja celów „za wszelką cenę”. Zachowania takie mogą przynosić nam korzyść (zwykle krótkotrwałą!), jednakże kosztem naruszenia praw i godności innych. Agresja podnosi wartość nas samych kosztem innych ludzi, poniża innych. Opiera się na przekonaniu, że nasze cele, opinie, odczucia są ważniejsze niż opinie innych. Zachowanie agresywne charakteryzuje się:
 - obwinianiem innych;
 - okazywaniem pogardy;
 - wrogim nastawieniem / atakowaniem;
 - ekspansywną mową ciała (głośne mówienie, natarczywy wzrok, gestykulacja naruszająca przestrzeń partnera).
- 3) **Zachowania bierne/agresywne** - postępowanie, które co prawda nie narusza otwarcie praw innych osób, ale ukazuje skrywaną dezaprobatę, niechęć, pogardę lub inne negatywne odczucia. Cechy charakterystyczne:
 - unikanie otwartej konfrontacji;
 - protekcyjnalne traktowanie;
 - ironizowanie, sarkazm mające zastąpić otwartą krytykę;
 - wyrażanie złośliwych uwag nie wprost;
 - mowa ciała - unikanie kontaktu wzrokowego (zwłaszcza patrzenie w bok), wyrażanie niedowierzania lub zdziwienia mimiką twarzy, postawa zamknięta.

Jak w praktyce odróżnić zachowania asertywne od nie-asertywnych? W celu zobrazowania tej czynności posłużymy się przykładem.

Przykład: Zwracanie zakupionego towaru do sklepu

Asertywność: „Proszę o zwrot pieniędzy za ten towar”.

- Uległość: Znajdujesz wymówkę, aby nie zwrócić danej rzeczy, albo: „Wiem, że to moja wina, że nie obejrzałem tej rzeczy wystarczająco dokładnie przy jej zakupie, ale czy istnieje jakaś szansa na to, abym mógł prosić o zwrot pieniędzy”.
- Agresywność: „Nie rozumiem., jak możecie sprzedawać taką tandetę - macie chyba ludzi za idiotów - żądam zwrotu moich pieniędzy i nie przyjmuję żadnych wymówek”.

Tabela 7. Sztuka asertywnego odmawiania (opracowanie własne).

DLACZEGO BOIMY SIĘ MÓWIĆ „NIE”?	JAK MÓWIĆ „NIE”?
Nie chcę go/jej zranić; nie chcę, by poczuł(a) się odrzucony/a	Wyraźnie, stanowczo i głośno powiedz: NIE
On/ona przestanie mnie lubić	Nie tłumacz i nie usprawiedliwiaj się nadmiernie
Nigdy więcej mnie nie poprosi	Pamiętaj, że masz prawo powiedzieć: NIE
On/ona i tak nie zauważy, że mówię „nie”	Nie czekaj, aby cię przekonano do zmiany decyzji
Narażę się na śmieszność	Odmów konkretnej prośbie/rozkazowi, nie odrzucaj osoby
On/ona powiedział(a)by „tak”	
Jeśli jesteś niezdecydowany, poprosz o czas do namysłu lub więcej informacji	
Z poczucia obowiązku	

6. Rozwiązywanie problemów w grupie

Konflikt

Konflikty są nie do uniknięcia tam, gdzie ludzie konfrontują swoje wartości, punkty widzenia, potrzeby, czy skłonności składające się na style życia. Psychologiczną istotę konfliktu wyrażają sytuacje, podczas których pomiędzy zaangażowanymi osobami następuje wymiana negatywnych nastawień. Niezwykle ważną tendencją jest pojawiająca się wówczas skłonność do dokonywania swoistej ekwilibrystyki percepcyjnej, polegającej na utrzymywaniu pozytywnego obrazu własnej osoby, jako niewinnej ofiary, a także depozytariusza moralnej i merytorycznej słuszności oraz demonizowanie postaci przeciwnika, któremu przypisuje się egoizm i ignorowanie uczuć innych osób, nietolerancję, dwulicowe zamiary, nierozumny upór; bądź bezwzględną kalkulację kosztem partnerów.

Dynamika rozwoju sytuacji konfliktowych przebiega niezwykle często zgodnie ze schematem, który ukazuje typową tendencję do porzucania zasady „my przeciwko problemowi” na rzecz strategii „ja przeciwko tobie”.

Cechy negatywnego schematu konfliktu:

- pierwotny pojedynczy przedmiot sporu,
- naruszenie równowagi stosunków,
- ujawnienie coraz większej ilości spornych zagadnień (faktycznie lub rzekomo poprzednio tłumionych),
- wysuwanie nowych racji przez drugą stronę,
- spór krąży wokół cech charakteru, jego uczestników,
- konflikt uniezależnia się od pierwotnego przedmiotu sporu i zaczyna być własnym życiem.

6.1 Jak radzić sobie z konfliktem?

Z konfliktem nie można sobie poradzić, jeśli choć jedna ze stron nie wykaże gotowości do racjonalnego działania. Pierwszym etapem przygotowań powinno być rzeczowe opisanie sytuacji. W istocie należy odpowiedzieć na sześć pytań:

- Co stanowi problem?,
- Kto jest nim dotknięty?,
- Gdzie to się rozgrywa?,
- Kiedy się zaczęło i obecnie się pojawia?,
- Dlaczego tak jest?, Jak temu zaradzić?

Odpowiedź na ostatnie pytanie musi zakładać zaspokojenie potrzeb wszystkich stron w możliwie wysokim stopniu. W rzetelnym odpowiedzeniu na powyższe pytania może przeszkadzać emocjonalne zaburzenie percepcji. Skupienie sposobu widzenia problemu wyłącznie na odpowiedzialności „drugiej” strony jest najczęstszym efektem, tego rodzaju wypaczeń.

Nie istnieją niezawodne recepty na rozwiązanie problemów. Istnieją jednak podstawowe zasady, których należy przestrzegać. Rozwiązanie problemu wymaga przeprowadzenia rozmowy z udziałem wszystkich zainteresowanych. Jej inicjatorem może być któraś ze stron, lider lub mediator. Rozmowa powinna być przeprowadzona w odpowiednim czasie i miejscu. Należy poświęcić jej odpowiednio dużo czasu (zazwyczaj dwie godziny).

Zapraszając do spotkania należy zakomunikować trzy warunki:

- partner przedstawi swój punkt widzenia,
- każda ze stron będzie unikać oskarżania, grożenia oraz zmuszać do rozwiązań w konwencji „wygrany – przegrany”,
- wszyscy będą zmierzali do znalezienia rozwiązania.

Rozpoczęcie rozmowy powinno zawierać:

- wyrażenie aprobaty, że partner zgodził się rozmawiać,
- wyrażenie optymizmu, że rozwiązanie jest możliwe,
- przyjęcie zasad: nie przeszkadzamy sobie, eliminujemy zachowania odwetowe, mamy czas na przeprowadzenie rozmowy do końca, będziemy dążyć do rozwiązania,
- prezentację problemu.

Zasadnicza rozmowa zainicjowana będzie przez zaproszenie do przedstawienia punktu widzenia partnera.

Dialog polega na:

- skoncentrowaniu się na sprawach zasadniczych,
- okazywaniu „gestów zgody”,
- dążeniu do przełomu,
- przedstawieniu rozwiązań,
- doprowadzeniu do zawarcia umowy.

Umowa powinna być:

- wyważona, a więc każdy powinien uzyskać korzyści,
- precyzyjną zachowanie się stron.

6.2 Istota właściwego postępowania w sytuacjach konfliktowych

Gdy widzisz zdenerwowanego partnera zachowuj spokój i daj mu do zrozumienia, że słuchasz.

- Przypomnij sobie jak sam reagowałeś, gdy na twoje zdenerwowanie odpowiadano lekce-

ważeniem i nieuwagą.

- Nie unikaj wzroku zdenerwowanej osoby. Pamiętaj, aby twój wzrok nie wyrażał ironii lub zaciętrzewienia.
- Nie protestuj gwałtownie przeciwko zarzutom. Nie ulegaj pokusie natychmiastowej riposty. To zachęta do werbalnej wymiany ciosów niemającej żadnego znaczenia dla merytorycznego rozwiązywania problemów. Ignoruj zaczepki i zniewagi. Nie reaguj na niesprawiedliwe uwagi i etykiety.
- Przejdź do sedna sprawy.
- Nie rozpoczynaj swojej kwestii od krytyki.
- Nie sugeruj, że kieruje się ukrytymi, wrogimi pobudkami.
- Unikaj aluzji i sarkastycznych uwag. Nie dowcipkuj.
- Nie wypaczaj zarzutów. Nie przypisuj rozmówcy tego, czego nie powiedział.
- Wyraź swoje racje, lecz nie zaprzeczaj kategorycznie. Zaprzeczenia wywołują zazwyczaj powtarzanie tych samych argumentów.
- Żądaj konkretów, zadawaj pytania.

Jeśli musisz kogoś skrytykować:

- Kieruj swoje uwagi krytyczne wyłącznie do osoby, z której postępowania jesteś niezadowolony.
- Nie wypowiadaj swoich zarzutów w obecności osób trzecich.
- Wypowiadając zarzuty nie staraj się porównywać zachowania danej osoby z zachowaniem innych osób, które uznajesz za lepsze.
- Nie formułuj zarzutów w poniżający sposób.
- Wypowiadaj zarzuty możliwie szybko po fakcie, który je spowodował i nie dodawaj następnych. Nie dąż do uzyskania satysfakcji z otwartego przyznania się krytykowanej osoby do winy.
- Nie powtarzaj zarzutów, gdy dana osoba już je przyjęła do wiadomości. Nie triumfuj.
- Staraj się krytykować w sposób racjonalny, tzn. zwracaj uwagę tylko na te zachowania, które dana osoba może zmienić.
- Wyrażaj swoje niezadowolenie (krytyczne uwagi) słowami, a nie wyrazem twarzy i gestami.
- Nie poprzedzaj swoich opinii rozwlekłym wstępem.
- Nie buduj wypowiedzi, w której już na początku pytasz ludzi, „dlaczego robią to, co krytykujesz?”
- Unikaj słów w rodzaju „zawsze” lub „nigdy”: „Zawsze jesteś spóźniony”, „Nigdy nie można na tobie polegać”. Bądź konkretny, przytaczaj fakty, nie uogólniaj.
- W pewnych sytuacjach możesz stosować zasadę negocjacyjną: „Mów o sobie nie o nich”: zamiast powiedzieć „wyrażacie się niejasno” możesz stwierdzić: „czuję, że nie wszystko rozumiem”.



Część II
Akademia Agroturystyki
i Rękodzielnictwa

WARSZTATY RĘKODZIELNICTWA

1. Produkty z wikliny w ofercie gospodarstwa agroturystycznego
2. Wyrób serów podpuszczkowych w gospodarstwie
3. Wyroby garncarskie
4. Kowalstwo artystyczne

Tytuł warsztatów:	PRODUKTY Z WIKLINY w ofercie gospodarstwa agroturystycznego
Cel:	Uzyskanie wiedzy i nabycie praktycznych umiejętności z zakresu projektowania i wyplatania produktów z wikliny.
Uczestnicy:	Sluchacze Akademii Agroturystyki i Rękodzielnictwa
Prowadzący:	Stanisław Skórzak, Pracownia Wikliniarska: ul. Boboli 3, Białystok
Data i miejsce realizacji warsztatów:	24 - 26 marca 2006, Gospodarstwo Agroturystyczne „U Żendziana” Rzędziany 17, 16-080 Tykocin
Czas trwania:	2 grupy po 10 godzin



Zdjęcie 1: Warsztaty wikliniarstwa w Rzędzianach

najbardziej atrakcyjne. Warsztaty prowadzone były interaktywnie, z wieloma praktycznymi przykładami i wskazówkami z dziedziny projektowania i tworzenia wyrobów z wikliny.

Podczas zajęć każdy z uczestników wykonał po cztery wyroby z wikliny i innych tworzyw bardzo oryginalnych w stylu i formie. Uzyskał również podstawową wiedzę dotyczącą wikliniarstwa, poznał podstawowe techniki wyplatania z wikliny.



Zdjęcie 2: Dzieła własne uczestników warsztatów

Opis:

Intensywny program praktycznych zajęć prowadzonych pod okiem eksperta, który dzielił się swoimi doświadczeniami i czuwał nad poprawnością wykonywania poszczególnych elementów z wikliny, pozwolił na zapoznanie się z poszczególnymi etapami związanymi często z zapomnianym i niedocenianym procesem wyplatania z wikliny. Podczas warsztatów instruktor demonstrował różne metody, techniki wyplatania z wikliny. Przedstawił różne formy, materiały oraz sposób łączenia materiałów, aby wyroby były jak najbardziej atrakcyjne. Warsztaty prowadzone były interaktywnie, z wieloma praktycznymi przykładami i wskazówkami z dziedziny projektowania i tworzenia wyrobów z wikliny. Podczas zajęć każdy z uczestników wykonał po cztery wyroby z wikliny i innych tworzyw bardzo oryginalnych w stylu i formie. Uzyskał również podstawową wiedzę dotyczącą wikliniarstwa, poznał podstawowe techniki wyplatania z wikliny.

Instruktor zaprezentował własnoręcznie wykonane wyroby, nie tylko koszyczki, doniczki, ale również najróżniejsze meble z wikliny i zapewnił, iż są one wykonane tymi samymi technikami, które poznali uczestnicy. Wykonanie ich wymaga nabycia większej wprawy i precyzji.

Warsztaty przeprowadzone zostały w gospodarstwie agroturystycz-

nym „U Żendziana” w miejscowości Rzędziany koło Choroszczy. Przeprowadzone zostały w pięknej sali zdobionej drewnem i wzbogaconej wieloma elementami nawiązującymi do folkloru i unikatowości terenów nadnarwiańskich. Wyposażenie sali w wyroby z wikliny zapewniło doskonałe warunki do przeprowadzenia warsztatów.

Warsztaty pokazały, iż zręczne i silne palce oraz odrobina cierpliwości pozwalają na zajęcie się wyplataniem wyrobów wiklinowych, zachęciły uczestników do pogłębiania wiedzy i dalszej wytrwałości w dążeniu do celów.

Tytuł warsztatów:	WYRÓB SERÓW PODPUSZCZKOWYCH w gospodarstwie
Cel:	Uzyskanie wiedzy i nabycie praktycznych umiejętności z zakresu wyrobu serów podpuszczkowych
Uczestnicy:	Słuchacze Akademii Agroturystyki i Rękodzielnictwa
Prowadzący:	Danuta Popko, Kościuki 27, 16-070 Choroszcz
Data i miejsce realizacji warsztatów:	24 - 26 marca 2006, Kościuki 27, 16-070 Choroszcz
Czas trwania:	2 grupy po 10 godzin



Zdjęcie 3: Czerpanie ziarna do formy. Ser już nabrał kształtów

Uczestnicy poznali tradycyjną metodę i recepturę stosowaną przez Panią Popko. Produkt wykonywany jest w nowoczesnej serowni, spełniającej wszelkie wymagania do wyrobu i sprzedaży serów podpuszczkowych. Mleko, z którego są wytwarzane pochodzi od krów rasy Polska Czerwona, które wypasane są w dolinie Narwiańskiego Parku Narodowego. Mleko jest ścinane podpuszczką. Następnie jest cięte, odsączone i solone. Następnie sery schną i dojrzewają przez okres kilku tygodni.

Opis:

Warsztaty polegały na praktycznej nauce wyrobu serów podpuszczkowych w nowoczesnej serowni w gospodarstwie rodzinnym Państwa Popko. Wszyscy uczestnicy już na samym początku zostali ugoszczeni bardzo smacznymi wyrobami. Prowadzący, Pani Danuta Popko, bardzo ciekawie przedstawiła proces i niezbędne warunki wytwarzania serów podpuszczkowych dojrzewających. Uczestnicy



Zdjęcie 4: Jeszcze tylko wywoskować i niech dojrzewają
 Rękodzielnicwa te umiejętności z pewnością się przydadzą w uatrakcyjnieniu oferty ich gospodarstwa.

Słuchacze uczestniczyli we wszystkich tych etapach i sami wykonywali poszczególne czynności, łącznie z czerpaniem ziarna do specjalnych form. Każdy z uczestników nauczył się wyrobu dwóch różnych gatunków sera.

Warsztaty miały na celu zapoznanie słuchaczy z procesem wyrobu serów podpuszczkowych i zachęcenie do wytwarzania ich na własne potrzeby i na potrzeby potencjalnych turystów. Jak zapewniają uczestnicy Agroturystyki i Rękodzielnicwa

Tytuł warsztatów: WYROBY GARNCARSKIE

Cel: Uzyskanie wiedzy i nabycie praktycznych umiejętności z zakresu wyrobu produktów z gliny

Uczestnicy: Słuchacze Akademii Agroturystyki i Rękodzielnicwa

Prowadzący: Zbigniew Piechowski, Czarna Wieś Kościelna, ul. Piękna 27, 16-020 Czarna Białostocka

Data i miejsce realizacji warsztatów: 21-23 kwietnia 2006, Czarna Wieś Kościelna, ul. Piękna 27, 16-020 Czarna Białostocka

Czas trwania: 2 grupy po 10 godzin



Zdjęcie 5: Plastyczność gliny - własne dzieła uczestników

Opis:

Warsztaty rozpoczęły się od części wprowadzającej, w czasie której słuchacze dowiedzieli się o długiej tradycji garncarstwa w Czarnej Wsi Kościelnej, przekazywanej z ojca na syna. Instruktor na kole garncarskim pokazał jak przygotowuje kolejne dzbany. I choć jest to najbardziej znany obraz kojarzący się z garncarstwem, nie jest to ani początek ani koniec żmudnego procesu tworzenia, o czym dowiedzieli się



Zdjęcie 6: Pierwszy dzban potrzebuje dużo cierpliwości

uczestnicy Akademii Agroturystyki i Rękodzielnictwa.

Wykopaną, świeżą glinę należy rozrobić, ulepić z niej naczynia i suszyć przez kilka dni. Następnie należy je wstawić do pieca nagrzanego do temperatury 1000 stopni i wypalać przez 24 godziny. Dopiero, gdy piec wystygnie można wyjąć naczynia, sprawdzając jednocześnie, czy nie posiadają braków.

W Czarnej Wsi Kościelnej silna jest tradycja wyrabiania siwaków. Wypalanie wygląda podobnie jak w przypadku jasnych naczyń, ale do-

daje się żywiczne, smolne drzewo. Dodatkowo dym kieruje się do środka i on właśnie sprawia, że naczynia są okopcone. Powszechnie się sądzi, że są one malowane albo grafitowane. Tymczasem jest to wynik długotrwałego wypalania. Siwaki mają piękny stalowy kolor, łatwo je rozpoznać i cieszą się ogromnym wzięciem. Są znakiem firmowym Czarnej Wsi Kościelnej.

Po uzyskaniu dostatecznej wiedzy uczestnicy przystąpili do pracy praktycznej. Pod czujnym okiem instruktora zasiedli za kołem garncarskim i próbowali wykonać pierwsze garnuszki. Okazało się, że zadanie jest bardzo skomplikowane. To, co dla instruktora Pana Piechowskiego zajmowało kilka minut, dla uczestników zabrało znacznie więcej czasu. Dzięki podjęciu starań, uczestnikom warsztatów udało się własnoręcznie wykonać po kilka wyrobów. Oprócz pracy na kole garncarskim, uczestnicy zapoznani zostali z innymi sposobami wykorzystania plastyczności gliny wykonując różne maski, liście i inne przedmioty w oparciu o własne autorskie pomysły.

Tytuł warsztatów: Kowalstwo artystyczne

Cel: Uzyskanie wiedzy i nabycie praktycznych umiejętności z zakresu kowalstwa artystycznego

Uczestnicy: Słuchacze Akademii Agroturystyki i Rękodzielnictwa

Prowadzący: Krzysztof Giemuła, Zamczysk 1, 16-020 Czarna Białostocka

Data i miejsce realizacji warsztatów: 21 - 23 kwietnia 2006, Zamczysk 1, 16-020 Czarna Białostocka

Czas trwania: 2 grupy po 10 godzin

Warsztaty odbyły się w pracowni Pana Krzysztofa Giemuły. Uczestnicy mieli możliwość przyjrzenia się z bliska jak wygląda praca w kuźni oraz jak powstają nowe produkty. Po zapoznaniu się z zasadami, jakie panują podczas pracy w kuźni oraz metodami pracy. Każdy

uczestnik zaprojektował swój wyrób i wykonał pod nadzorem instruktora. Uczestnicy przekonali się jak elastyczny staje się metal rozpalony do czerwoności. Pracowali za pomocą różnych narzędzi, aż leciały iskry. W przekonaniu uczestników praca kowala nie jest prosta i wymaga umiejętności i wprawy. Dzięki pomocy instruktora wykuli wiele różnorodnych i ciekawych przedmiotów, począwszy od pogrzebaczy, szufelek, świeczników, kotwicy a skończywszy na pięknej karniszy.



Zdjęcie 7: Rozgrzany metal staje się elastyczny pod młotem jednego z uczestników



Zdjęcie 8: Uczestnicy Akademii Agroturystyki i Rękodzielnictwa i ich arcydzieła stworzone pod okiem Pana Giemuły



Zdjęcie 9: Wyroby wykonane przez uczestników



Część III
**Akademia Agroturystyki
i Rękodzielnictwa**

WYJAZD STUDYJNY

Irena Sienkiewicz
Helena Popławska
Mirosława Dobczyńska

1. Wyposażenie kwater oraz sposób finansowania gospodarstw

Pytania pomocnicze: Jak jest wyposażenie gospodarstw? Czy jest ono wystarczające? Co należałoby zmienić? Czy spełnia określone standardy? W jaki sposób gospodarstwo jest finansowane? Czy korzysta z finansowania zewnętrznego? Czy znane są sposoby finansowania zewnętrznego - kredyty, dotacje, środki UE itp.?

Gospodarstwo agroturystyczne „Pod Modrzewiem”



Zdjęcie 10: Wygląd i wyposażenie pokoi w Gospodarstwie Agroturystycznym „Pod Modrzewiem”

Łazienki są wyposażone standardowo (zlew, prysznic, sedes, półka, oświetlenie, kosz, ręczniki jednorazowe, zamknięcie w drzwiach). Dodatkowo gospodarze udostępniają mini-bar, gdzie można degustować wino. W gospodarstwie można skorzystać ze stołu do tenisa stołowego oraz roweru do ćwiczeń.

Gospodarstwo agroturystyczne „U Zdzicha”



Zdjęcie 11: Wystrój pokoi w Gospodarstwie Agroturystycznym „U Zdzicha”

Gospodarstwo agroturystyczne „Pod Modrzewiem” państwa Lichockich jest położone w pełnym uroku, spokojnym i cichym zakątku blisko lasu, w miejscowości Kolonia Wólka Bałtowska. Gospodarze dysponują:

- dwoma pokojami gościnnymi w domu, jedną łazienką dla gości,
- jednym pokojem w wydrebnionym budynku gospodarczym z łazienką dla 4 osób i z wyjściem na taras.

Pokoje są wyposażone w tapczany, szafy, szafki, telewizory, lampki.

Gospodarstwo Agroturystyczne „U Zdzicha” jest położone w Kolonii Wólka Bałtowska.

Gospodarze udostępniają 5 pokoi, w tym:

- 3 pokoje na I kondygnacji, łazienkę z prysznicem i WC;
- 2 pokoje na II kondygnacji, w tym 1 pokój przechodni, 1 łazienka z WC – drzwi szklane przeźroczyste.

Tylko w jednym pokoju jest stół, brakuje krzeseł i zasłon zaciemniających oraz kosza. Pościel jest różna

kolorystycznie, ale ogólne wrażenie jest dobre. Kwatera została wykończona w drewnie. Jadalnia jest przestronna, mogąca pomieścić nawet 40 osób. Proponowana jest tu pyszna domowa kuchnia – posiłki w dowolnej ilości – obrusy na stole są plastikowe.

Gospodarze prowadzą księgę pamiątkową, która jest dostępna dla wszystkich gości.

Obejście gospodarstwa jest schludne, z małą ilością kwiatów.

W gospodarstwie są króliki, kury, koń do jazdy wierzchem. Jest możliwość odbywania wycieczek bryczką lub saniami w zależności od sezonu. Jest też parking, miejsce na namioty oraz plac zabaw dla dzieci. Wydzielone zostało miejsce na ognisko. Gospodarze przygotowali informację turystyczną okolicy, dostępną dla gości na zafoliowanych kartkach.

Gospodarstwo agroturystyczne „Agroturbo”

Gospodarstwo Agroturystyczne „Agroturbo” położone jest 5 km od Bałtowa w Antoniewie Małym. Jest gospodarstwem początkującym. Gospodarze oferują 2 pokoje, kuchnię i łazienkę wspólną z właścicielami. Pokoje są wyposażone w wersalki, stół, szafę trzydrzwiową, kredens pokojowy. Kwatera jest odpowiednia dla osób mało wymagających.

Gospodarstwo agroturystyczne „Świat Kucyków”



Zdjęcie 12: Gospodarstwo Agroturystyczne „Świat Kucyków”

Gospodarstwo ekologiczno agroturystyczne „Świat Kucyków” jest położone w gminie Bałtów, we wsi Kolonia Wólka Bałtowska. Gospodarze do dyspozycji gości przeznaczili dużą część swojego domu, w którym mogą pomieścić nawet 16 osób. W pokojach są tapczany jedno i dwuosobowe, szafy dwudrzwiowe, szafki nocne. Jest też stolik i taborety oraz lampki nocne i telewizory. Do dyspozycji gości są 2 samodzielne łazienki oraz aneks kuchenny z lodówką. Łazienki odpowiadają standardom.

Gospodarze do rozwoju tej kwatery wykorzystują tylko własne środki i siły chociaż znane im są sposoby finansowania zewnętrznego.

Standard wyposażenia jest dobry i sprawia właściwe wrażenie estetyczne. W pomieszczeniach są niewielkie braki w standardzie, które jednak mogą być uzupełnione.

Gospodarze remontują pomieszczenie, w którym zrobią wspólną jadalnię dla gości połączoną z pobytem całodziennym i bliskim dostępem do sanitariatów w domu. Z jadalni będą prowadzić schody do pokoi gościnnych tak aby ominąć całkowicie pomieszczenia gospodarzy przy komunikacji.

Gospodarstwo agroturystyczne „Świerkowe Wzgórze”

Gospodarstwo Agroturystyczne „Świerkowe Wzgórze” znajduje się u podnóża Gór Świętokrzyskich w miejscowości Grabków w gminie Pawłów.

Gospodarstwo oferuje 14 miejsc noclegowych w pokojach 2 i 3 osobowych z łazienkami i 1 apartamentem dla 2 osób na strychu. Obecnie w tym domu są aż 3 salony, w których goście



Zdjęcie 13: Wystrój pokoi w Gospodarstwie Agroturystycznym „Świerkowe Wzgórze”

ze środków Agencji. W tym celu przygotowuje obiekt do przeprowadzenia standaryzacji.

W gospodarstwie planowana jest dobudowa sali konferencyjnej i budowa knajpki z miejscem na ognisko.

mogą spędzać czas przed telewizorem lub kominkiem, jest też barek ze stołem bilardowym.

W pokojach są wygodne łóżka z szafkami nocnymi, lampkami oraz szafami ubraniowymi. Brakuje stołów oraz krzeseł. W pokojach brakuje też zasłon zaciemniających (trzeba to zmienić). Każdy pokój jest urządony w innym stylu. Jeden z pokoi, do którego jest wejście z tarasu został nazwany przez gości pokojem miłości. Łazienki spełniają standard.

Gospodyni zaangażowała w gospodarstwo wiele środków własnych. Stara się również o dofinansowanie

Gospodarstwo agroturystyczne „Kamieńczyk”

Gospodarstwo Agroturystyczne „Kamieńczyk” jest położone nad Bugiem w odległości 9 km od Wyszkowa. Gospodarze mają 5 koni i oferują naukę jazdy konnej w stylu „western”, jazdę konną w terenie oraz obozy jeździeckie. Jest też tutaj kort tenisowy i sauna.

Gospodarze oferują 10 miejsc noclegowych w 3 pomieszczeniach w budynku głównym. Na poddaszu mieści się apartament rodzinny dla 2 osób z łazienką. Istnieje tu możliwość dostawienia dodatkowych łóżek. W łazience jest sedes, prysznic, umywalka, wieszak na ręczniki, lustro z oświetleniem górnym. Są też 2 półki, kosz metalowy i mydło z dozownikiem. Wypożyczenie jest dobre, standardowe.

W budynku obok, na górnej kondygnacji znajdują się 2 pokoje 4 osobowe i łazienka wyposażona jak w poprzednim apartamencie. Łóżka w tych pokojach są wąskie i w przyszłości kwalifikowałyby się do zmiany, chyba, że z tych pokoi mają korzystać wyłącznie dzieci. Brakuje



Zdjęcie 14: Gospodarstwo Agroturystyczne „Kamieńczyk”

w tych pomieszczeniach szafek, stołów i taboretów lub krzeseł. Na parterze drugiego budynku jest sauna i pomieszczenia gospodarcze oraz wnęka, w której w czasie braku pogody ustawia się stolik i grilla dla gości. Pomieszczenia towarzyszące rekompensują małe powierzchnie pokoi. Gospodarze w swoich inwestycjach korzystają tylko ze środków własnych. Nie korzystają oni z finansowania zewnętrznego, chociaż takie sposoby finansowania są im znane.

WNIOSKI:

Wyposażenie początkujących gospodarstw agroturystycznych opiera się na bazie sprzętów własnych gospodarzy. Kwatery działające kilka lat stopniowo ulepszają wyposażenie i podwyższają standard, gdyż takie są oczekiwania turystów. Polepszenie standardu wynika też z rosnącej konkurencji.

Dobrym początkiem może być wyposażenie 1 lub 2 pokoi w sposób standardowy i dopiero później w miarę posiadania funduszy doposażenie wnętrz.

Kredyty i dotacje są znane wszystkim kwaterodawcom. Obawiają się oni jednak konsekwencji wynikających z wysokich odsetek kredytowych oraz skomplikowanych, nieczytelnych i zajmujących wiele czasu procedur pozyskiwania funduszy unijnych, czy rządowych.

Małgorzata Kolendo
Tadeusz Daniłko
Ireneusz Szczęsny

2. Określenie grup celowych gości i sposobu pozyskiwania klientów

Pytania pomocnicze: Kim są osoby odwiedzające gospodarstwo? W jaki sposób właściciel pozyskał klientów? Czy zamierza poszerzać/profilować grupę klientów?

Gospodarstwo agroturystyczne „Pod Modrzewiem”

Gospodarstwo nieczynne rolniczo. Dom jest otoczony ogrodem. W domu mieści się 11 miejsc noclegowych – w perspektywie baza zostanie powiększona. Gospodarze hodują króliki i konia, uprawiają również warzywa na potrzeby turystów. Gospodarstwo współpracuje z gospodarstwem „U Zdzicha” w zakresie „Zielonych Szkół” i pozyskuje turystów indywidualnych. Klienci są pozyskiwani dzięki Internetowi, dzięki współpracy z Parkiem Jurajskim oraz poprzez folder wydany w ramach własnych środków. Gospodarstwo zamierza współpracować z „Zielonymi Szkołami”, aby przedłużyć swój kontakt z młodzieżą. Wynika to z faktu, iż gospodyni wcześniej pracowała jako nauczycielka.

Gospodarstwo agroturystyczne „U Zdzicha”

Gospodarze prowadzą gospodarstwo czynne rolniczo o powierzchni około 8 ha. W gospodarstwie utrzymują około 30 świń, 300 kur, króliki oraz konia. Ponadto oboje pracują zawodowo. W gospodarstwie pomagają córki. Gospodarze oferują miejsca noclegowe wraz z możliwością wyżywienia.

Gospodarstwo odwiedzają ludzie różnych zawodów i z różnych stron Polski. Nową grupą są tzw. „Zielone Szkoły” przyjmowane we współpracy z gospodarstwem „Pod Modrzewiem”.

Klienci są pozyskiwani przez Internet oraz z polecenia gości, którzy już odwiedzali to gospodarstwo. Gospodarze zamierzają pozyskiwać współpracę z „Zielonymi Szkołami”.

Gospodarstwo agroturystyczne „Agroturbo”

Gospodarstwo czynne rolniczo. Hodowla to 6 krów. Gospodarz jest wziętym stolarzem i pasjonatem 4 kólek. Gospodarstwo posiada 4 miejsca noclegowe i według nas znajduje się w fazie wstępnego rozwoju. Atrakcją gospodarstwa są gokarty i quady oraz możliwość strzelania z łuku i wiatrówki. Gospodarstwo odwiedza głównie młodzież. Zdarzają się również goście z rodzinami.

Współpraca ze Stowarzyszeniem na Rzecz Rozwoju Gminy Bałtów przyciąga gości. Również reklama w Internecie i ciekawy folder mają duże plusy. Niebanalne tablice reklamowe w okolicy pozwalają łatwo trafić do gospodarstwa.

Poszerzenie oferty będzie możliwe po rozbudowaniu bazy noclegowej (plan adaptacji piętra). W planie jest budowa małego pola golfowego.

Gospodarstwo agroturystyczne „Świat Kucyków”

Ekologiczno – agroturystyczne gospodarstwo czynne rolniczo. Gospodarze hodują króliki i konie – hucul, zimnokrwiste oraz kucyk. Właściciele oferują wyżywienie oparte na bazie



Zdjęcie 15: Gospodarstwo bardzo chętnie przyjmuje rodziny z dziećmi

produktów z własnego gospodarstwa. Gospodarstwo odwiedzają turyści z prawie całej Polski, chociaż dominuje aglomeracja warszawska i łódzka. Przyjeżdża tu dużo rodzin z małymi dziećmi. Współpraca z Parkiem Jurajskim, własny folder i strona internetowa sprawiają, że miejsca w gospodarstwie są zajęte w 100%.

Gospodarze nie zamierzają profilować grup turystów, ponieważ są zadowoleni z obecnego stanu.

Gospodarstwo agroturystyczne „Świerkowe Wzgórze”



Zdjęcie 16: Gospodarstwo chce przyjmować zorganizowane grupy klientów np. na różne spotkania biznesowe

Gospodarstwo według nas nie spełnia kryteriów gospodarstwa agroturystycznego mimo, że gospodyni podkreśla posiadanie przez siebie 1,17 ha ziemi. Jest to raczej pensjonat o dość wysokim standardzie.

Gospodarstwo odwiedzają ludzie różnych zawodów i z różnych miast, oraz, co podkreśla gospodyni „przyjaciele rodziny”, którzy już wypoczywali w w/w gospodarstwie. Goście zagraniczni również odwiedzają to gospodarstwo.

Także dwie własne strony internetowe i linki na kilku portalach oraz ścisła współpraca z Parkiem Juraj-

skim sprawiają, że gospodarstwo cieszy się dużym zainteresowaniem.

Gospodyni zamierza uruchomić małą salkę konferencyjną w celu zainteresowania swoją ofertą organizatorów szkoleń i spotkań biznesowych.

Gospodarstwo agroturystyczne „Kamieńczyk”

Gospodarstwo budowane od podstaw w stylu XIX wieku. Gospodarze lubują się w starociach, na przykład dach na swoim domu mają pokryty trzcina, a inne budynki drewniane czerwoną przedwojenną dachówką ceramiczną. Hodują tu 5 koni, jak twierdzą, uratowanych od śmierci. Pasją gospodarza są jednak konie mechaniczne takie jak Harley Davidson i stare samochody. Wyżywienie serwowane przez gospodynię może być magnesem, który przyciągnie turystów.

Ze względu na to, że gospodarstwo jest stosunkowo nowe, odwiedzają je głównie znajomymi z Warszawy oraz koledzy pana domu- „zakręceni” na punkcie motocykli Harley Davidson i starych samochodów. Sporym powodzeniem cieszą się obozy jeździeckie, let-



Zdjęcie 17: Goście odwiedzający Gospodarstwo Agroturystyczne to przeważnie miłośnicy koni

nie nauki jazdy konnej w stylu „western” i rajdy terenowe. Dzieci są mile widzianymi gośćmi.

Poczta pantoflowa i Internet to podstawowe narzędzia, dzięki którym gospodarze pozyskują gości.

Gospodarze zabiegać będą szczególnie o ludzi lubiących konie, ponieważ utrzymanie 5 koni trochę kosztuje, warto byłoby, żeby konie na siebie zarabiał

WNIOSKI:

Klienci charakteryzujący odwiedzane przez nas gospodarstwa to:

- mieszkańcy dużych miast (Warszawa, Łódź, Kraków),
- turyści zagraniczni (ok. 5%),
- osoby o średnich dochodach,
- osoby o wyższych dochodach,
- rodzice z dziećmi do lat 13,
- oddzielne grupy młodzieżowe,
- osoby dorosłe do 60 lat,
- grupy towarzyskie,
- miłośnicy przyrody,
- turyści wypoczywają aktywnie w różnym wieku,
- dzieci i młodzież szkolna – zielone szkoły.

Początkujące gospodarstwa przyjmują wszystkich klientów, których są w stanie obsłużyć. Natomiast dłużej działające na rynku starają się profilować grupy klientów.

Gospodarstwo Świerkowe Wzgórze nastawia się na zorganizowane grupy biznesowe.

Godne podkreślenia jest to, że gospodarze to przeważnie mili, sympatyczni ludzie, starający się zaspokoić oczekiwania turystów. Wyjazd ten nauczył nas dobrych wzorów i zachowań oraz zwrócił uwagę na to jak nie powinniśmy postępować przyjmując turystów.

3. Rodzaje skutecznej promocji i aktywnej współpracy z innymi instytucjami

Pytania pomocnicze: W jaki sposób oferta gospodarstwa jest promowana? Jakie są najskuteczniejsze sposoby promocji? Czy istnieje oferta wspólna z innymi gospodarstwami regionu? Czy nawiązane są kontakty z przedstawicielami organizacji turystycznych/samorządowych/ innych w tej kwestii? Jak właściciel gospodarstwa ocenia tę współpracę?

Gospodarstwo agroturystyczne „Pod Modrzewiem”

Gospodarstwo agroturystyczne „Pod Modrzewiem”. Gospodarze przyjmują wszystkich chętnych gości z ukierunkowaniem na grupy zorganizowane „Zielone Szkoły”. Jeżeli grupa jest większa niż posiadane miejsca noclegowe, właściciele polecają kwatery noclegowe innych gospodarzy.

Pani Krystyna Lichocka bierze czynny udział w Stowarzyszeniu na rzecz Rozwoju Gminy Bałtów „Bałt”. Stowarzyszenie promuje zrzeszone w nim gospodarstwa agroturystyczne. Działania swe realizuje poprzez:

- wydawanie ulotek reklamowych opisujących gospodarstwa agroturystyczne;
- Internet – na stronie stowarzyszenia znajduje się krótki opis gospodarstwa oraz odnośniki do stron prywatnych gospodarzy;
- wyjazdy na targi i imprezy okolicznościowe przedstawicieli stowarzyszenia z materiałami reklamowymi gminy Bałtów.

Gospodarze za najskuteczniejszą formę promocji uważają:

- Internet – na stronie stowarzyszenia znajduje się krótki opis gospodarstw oraz odnośniki do stron prywatnych gospodarzy,
- wyjazdy na targi i imprezy okolicznościowe przedstawicieli stowarzyszenia z materiałami reklamowymi gminy Bałtów.

Uważamy, że w gospodarstwie powinno być wygospodarowane miejsce, w którym byłyby dostępne materiały reklamowe o gospodarstwie, gminie oraz atrakcjach turystycznych okolicy. Bardzo przydatna byłaby tablica informacyjna w formie mapy.

Gospodarstwo agroturystyczne „U Zdzicha”

Gospodarstwo agroturystyczne jest czynnym gospodarstwem rolnym. Dodatkowym źródłem dochodu jest agroturystyka. Gospodarstwo oferuje miejsca noclegowe, w tym możliwość korzystania z jadalni, kuchni oraz możliwość wykupienia domowych posiłków.

Najskuteczniejszą formą promocji według gospodarzy są:

- Internet,
- lokalna prasa,
- foldery reklamowe (zbiorowe, drukowane przez Urząd Gminy),
- Klub Bałtek,
- poprzez Stowarzyszenie na rzecz Rozwoju Gminy Bałtów „Bałt”,

- tablice reklamowe przy gospodarstwie i w okolicy,
- imprezy regionalne,
- księga gości.

Zdaniem gospodarzy największa liczba przyjezdnych turystów odnajduje gospodarstwo właśnie drogą internetową. Ponadto właścicielka stwierdziła, że najlepszą formą promocji jest zadowolony klient, który tak zwaną „pocztą pantoflową” przekazuje znajomym informację na temat gospodarstwa agroturystycznego. Właściciele przekazują, też informację o swoim gospodarstwie w formie ogłoszeń zamieszczanych w prasie lokalnej. Uczestniczą w lokalnym Stowarzyszeniu na rzecz Rozwoju Gminy Bałtów „Bałt”, które jest także jedną z form, tak zwanej, zbiorowej promocji.

Wspólnie z innymi pobliskimi gospodarstwami agroturystycznymi gospodarstwo „U Zdzicha” promuje się poprzez drukowanie folderów reklamowych, w których umieszcza swoją ofertę.

Właściciele gospodarstw „U Zdzicha” i „Pod Modrzewiem” współpracują ze sobą organizując tzw. Zielone Szkoły, w których uczestniczą głównie dzieci i młodzież. Gospodarstwo współpracuje także z gminą Bałtów, która zajmuje się promocją obszaru (ulotka reklamowa).

Naszym zdaniem w gospodarstwie mogłyby zostać udostępnione wizytówki, stanowiące najtańszą formę przekazywania informacji kolejnym gościom.

Gospodarstwo Agroturystyczne „Agroturbo”

Gospodarstwo jest położone w okolicy Parku Jurajskiego, w miejscowości Antoniów Mały. Gospodarze oferują swoim gościom i nie tylko gościom – również innym osobom chętnym – tory wyścigowe, a tym samym w swojej ofercie posiadają gokarty oraz quady.

Głównymi sposobami promocji gospodarstwa są:

- Internet,
- lokalna prasa,
- ulotki reklamowe,
- plansze reklamowe przy gospodarstwie oraz w okolicy Bałtowa.

Gospodarze twierdzą, iż najskuteczniejszym źródłem promocji ich gospodarstwa agroturystycznego jest Internet. To właśnie informacje z Internetu przyciągają najwięcej klientów, nie tylko tych, którzy odwiedzają gospodarstwo, ale również tych, którzy chociażby dzwonią, aby dowiedzieć się szczegółów.

Lokalna prasa, w której drukowane są ogłoszenia z informacją o gospodarstwie, przyciąga chętnych do skorzystania z przejażdżki quadem czy gokartem.

Gospodarstwo agroturystyczne „Świerkowe Wzgórze”

Gospodarstwo Agroturystyczne „Świerkowe Wzgórze” położone jest u podnóża Gór Świętokrzyskich porośniętych wspaniałą i majestatyczną Puszcą Jodłową. Dysponuje miejscami noclegowymi z możliwością wykupienia posiłków. Dom jest otoczony hektarową działką z lasem, na której znajdują się altany, plac zabaw dla dzieci oraz boisko do siatkówki.

Gospodarstwo jest idealnym miejscem wypadowym do zwiedzania całego regionu świętokrzyskiego.

Właścicielka gospodarstwa korzysta z następujących środków promocji swego gospodarstwa:

- Internet (3 strony internetowe),
- udział w targach turystycznych,
- gazeta wyborcza (ogłoszenia),
- lokalna prasa (ogłoszenia i informacje),
- ulotki reklamowe,
- poprzez Stowarzyszenie „*Latające Czarownice*”.

Do najskuteczniejszego źródła promocji swego gospodarstwa gospodarze na pierwszym miejscu zaliczają tak zwaną „pocztę pantoflową”, ponieważ „zadowoleni klienci są najlepszą formą reklamy”.

Gospodarstwo agroturystyczne „Świat Kucyków”

Gospodarstwo Ekologiczno-Agroturystyczne „Świat Kucyków” należące do państwa Szczygłów położone jest w zacisznej okolicy Kolonii Wólki Bałtowskiej na terenie gminy Bałtów. Gospodarstwo ma status gospodarstwa ekologicznego, jego właściciele proponują swoim turystom wyżywienie oparte na produktach pochodzących z własnej hodowli i upraw.

Dla gości przeznaczone są pokoje, kuchnia, łazienka. Dodatkową atrakcją są bez wątpienia kucyki, które hodują gospodarze. Właściciele oferują przejażdżki konne, a w okresie zimowym kuligi.

Oferta promocyjna to głównie foldery reklamowe i ulotki własnego gospodarstwa. Gospodarz jest także członkiem Stowarzyszenia na rzecz Rozwoju Gminy Bałtów „Bałt”, które także zajmuje się promocją gospodarstw agroturystycznych, w tym gospodarstwa państwa Szczygłów. Oferta promująca to gospodarstwo znajduje się także na ulotce wydawanej przez Urząd Gminy w Bałtowie.

Według nas należałoby niewątpliwie poszerzyć ofertę promocyjną o wizytówki oraz indywidualną stronę internetową, która byłaby odzwierciedleniem zalet gospodarstwa i przedstawieniem walorów turystycznych okolicy i regionu.

Gospodarstwo agroturystyczne „Kamieńczyk”

Gospodarstwo agroturystyczne „Kamieńczyk” znajduje się w miejscowości Kamieńczyk nad Bugiem dokładnie 9 km od Wyszkowa. Okolice gospodarstwa to piękny i malowniczy Nadbużański Park Krajobrazowy. Zaletą gospodarstwa są organizowane przez gospodarzy obozy jeździeckie w stylu „western” oraz jazdy w terenie pod okiem fachowca. Gospodarstwo proponuje ponadto, wyżywienie dla gości w stylu tradycyjnej kuchni polskiej.

Dla gości udostępnione są także: sauna, pole biwakowe, grill, pole do gry w tenisa oraz apartamenty rodzinne.

Gospodarstwo agroturystyczne „Kamieńczyk” funkcjonuje dopiero od roku. Promuje się głównie drogą internetową, posiada własną stronę. Skutecznym rodzajem promocji przyciągającym ludzi są także zjazdy pasjonatów starych Harleyów, którymi interesuje się gospodarz, to przyciąga ludzi z zewnątrz. W planach gospodarze mają także otwarcie gospody przy drodze wyjazdowej z Kamieńczyka z tradycyjnym polskim jedzeniem. Gospodarstwo jest rozwijane i promowane głównie poprzez znajomych gospodarzy.

WNIOSKI:

Gospodarze korzystają z reklamy zewnętrznej i wewnętrznej.

I. Reklama zewnętrzna:

- Stowarzyszenie na rzecz Rozwoju Gminy Bałtów „Bałt”,
- Park Jurajski – Stowarzyszenie „Delta”,
- ulotki reklamowe wydawane przez Urząd Gminy,
- Klub Miłośników starej motoryzacji – harlejowcy,
- Stowarzyszenie Latające Czarownice – Świerkowe Wzgórze,
- Gazeta Wyborcza – Świerkowe Wzgórze.

II. Reklama wewnętrzna:

- strony internetowe – prywatne,
- plansze reklamowe (Agroturbo),
- materiały reklamowe,
- księga gości.

To, co niewątpliwie wiąże większość omawianych gospodarstw agroturystycznych to Park Jurajski, gdzie gospodarze prawie jednoznacznie stwierdzili, iż jest on głównym czynnikiem przyciągającym turystów w omawiane regiony, a tym samym do ich gospodarstw. W obserwowanych gospodarstwach najskuteczniejszym nośnikiem komunikatów reklamowych są zadowoleni klienci oraz Internet.



Zdjęcie 18: Urozmaicenie bogatej oferty gospodarstw agroturystycznych zlokalizowanych na terenie gminy Bałtów stanowi atrakcyjna, długookresowa inwestycja - jedyny w Polsce Park Jurajski.

4. Produkt regionalny w zakresie rękodzieła w ofercie gospodarstwa agroturystycznego:

Pytania pomocnicze: Jakie produkty regionalne w zakresie rękodzieła są wykorzystywane w ofercie gospodarstwa? Skąd są pozyskiwane? Jak się układa współpraca z dostawcami? Jakie jest zainteresowanie ze strony klientów?

Gospodarstwo agroturystyczne „Pod Modrzewiem”

Gospodarstwo prowadzone jest w budynku mieszkalnym we współczesnym stylu. Wystrój wewnątrz jest również bardzo współczesny. W ofercie wykorzystywane są tylko niektóre produkty regionalnego rękodzieła. Są to rzeźby z drewna, obrazy wykonane przez gospodynię, koszyk wiklinowy z zasuszonymi kwiatami, ręcznie tkane dywaniki na podłodze, serwetki szydełkowe. W otoczeniu domu znajduje się drewniana altanka i przedmioty do wypoczynku wykonane z drewna.

Gospodyni zajmuje się sprzedażą serwetek szydełkowych wykonywanych przez panie z okolicy. Właścicielka gospodarstwa potrafi wskazać gdzie można obejrzeć i zakupić wyroby rękodzieła regionalnego. Zainteresowanie ze strony klientów jest umiarkowane.

„U Zdzicha”

Budynek mieszkalny w stylu współczesnym zawiera w wystroju wnętrza dużo drewna. W wyposażeniu wykorzystane są tylko pojedyncze wyroby rękodzielnictwa takie jak piękna szydełkowa serweta, serwetki szydełkowe, tkane dywaniki.

W gospodarstwie wykorzystywane są również stare meble z drewna, łóżka sosnowe, bryczka do jazdy koniem wykonana ręcznie z kutymi elementami oraz sanie.

Kwaterodawcy specjalnie nie promują i nie sprzedają artykułów rękodzielnictwa i stąd jest niewielkie zainteresowanie klientów.

„Agroturbo”

Gospodarstwo w wąskim zakresie wykorzystuje wyroby rękodzieła, jako sposób na uatrakcyjnienie oferty. Są to robótki ręczne własnego wyrobu. Gospodarz zajmuje się wykonywaniem mebli z drewna oraz innych elementów wyposażenia na skalę usługową.

Ze względu na specyficzną ofertę gospodarstwa - jazda na quadach i gokartach, brakuje gości zainteresowanych rękodzielnictwem.

„Świat Kucyków”

Gospodarstwo agroturystyczne jest urządzone we współczesnym stylu, ale w jego otoczeniu znajduje się wiele wyrobów z drewna wykonanych przez gospodarza (dwie piękne altany) oraz pana Jana Kopciała – lokalnego twórcy w drewnie. Są to przeróżne figury np. dinozaur z korzenia, drewniany koń na biegunach, drewniany konik przytwierdzony do sprężyny, huśtawka, ławy, stoły. Pan Kopciał z Bałtowa usługowo



Zdjęcie 19: Produkty rękodzieła Pana Jana Kopciała

prowadzi działalność „Drewniane fantazje” wykonując przeróżne wyroby z drewna. Współpracuje z kwaterodawcami dostarczając im swoje wyroby. Gospodyni skutecznie promuje i sprzedaje wyroby pana Kopciała swoim klientom.

„Świerkowe Wzgórze”



Zdjęcie 20: Stylizowany piec kaflowy

Małowniczo położone gospodarstwo z budynkiem mieszkalnym w nowoczesnym stylu w swojej ofercie wykorzystuje pojedyncze elementy rękodzieła takie jak wyroby z drewna (stare kufry, kołyska). Urządzone w bardzo prostym stylu wykorzystuje tradycyjne wiejskie akcenty w wystroju wnętrza np. piec kaflowy, imitacja pieca chlebowego, szydełkowa serweta. Gospodyni specjalnie nie pozyskuje produktów rękodzieła, ale ma wiedzę na ten temat i potrafi wskazać zwłaszcza w pobliskim Zbędzynie twórców ludowych tkactwa, haftu, szydełkowania i ceramiki.

„Kamieńczyk”



Zdjęcie 21: Gospodarstwo Agroturystyczne „Kamieńczyk”

W gospodarstwie tym wykorzystywana jest tradycyjna drewniana zabudowa wiejska o charakterze ludowym. Charakterystyczne jest łączenie części budynku mieszkalnego z częścią inwentarską i gospodarczą (w tym gospodarstwie ze stajnią) typowe dla tego regionu. Występuje tu również bogactwo staroci, które zostały zebrane z okolicy. Są wyroby kowalstwa artystycznego, wyroby z wikliny, drewna, tkactwa artystycznego i robótki ręczne.

Gospodarze potrafią wskazać swo-

im gościom lokalnych twórców rękodzieła, chronione pamiątki historii i kultury, zachęcają do odwiedzania muzeum etnograficznego i tam uzyskania informacji o produktach rękodzielnictwa.

WNIOSKI:

W prowadzeniu działalności agroturystycznej niezbędna jest wiedza na temat historii i kultury danego regionu. Wszyscy kwaterodawcy wykazywali się wiedzą na ten temat i potrafili wskazać ciekawe miejsca twórców ludowych i ich produkty. Niektórzy z nich wykazywali się współpracą w zakresie promocji i sprzedaży rękodzieła.

Zauważyć można, że gospodarze zrzeszają się i współpracują ze sobą.

Kultura, rękodzieło ludowe danego regionu jest promowane szczególnie na festynach, jarmarkach, wystawach, imprezach kulturalno-rozrywkowych, konkursach.

Zainteresowanie produktami rękodzielnictwa jest nieduże za względu na pobliski Park Jurajski. Goście przyjeżdżają tu bowiem w celu zwiedzania. Brakuje pamiątek w formie rękodzielnictwa.

Wojciech Szymborski
Sławomir Kimsza
Ryszard Hryc

5. Produkt regionalny - w zakresie żywności w ofercie gospodarstwa agroturystycznego

Pytania pomocnicze: Jakie produkty regionalne w zakresie żywności są wykorzystywane w ofercie gospodarstwa? Skąd są pozyskiwane? Jak układa się współpraca z dostawcami? Jakie jest zainteresowanie ze strony klientów? Czy wykorzystywane są własne receptury? Czy gospodarstwo stara się o wpis produktu na listę produktów tradycyjnych?

„Pod Modrzewiem”

Gospodarze serwują takie produkty jak: pierogi z kaszą, krupniok, ogórek kwaszony, bigos, kielbasa z grilla. Produkty są pozyskiwane z własnego gospodarstwa. W gospodarstwie nie było tradycyjnych produktów zgłaszanych do listy produktów regionalnych. Gospodyni oferuje na zamówienie kluchy bałtuchy i jaja dinozaura. Receptura tych dań jest jednak pilnie strzeżona. Na ciepłe wieczory gospodyni serwuje kielbaski z grilla oraz wyroby z mięsa królika i domowe wędliny.

„U Zdzicha”

Gospodarstwo oferuje możliwość skorzystania z jadalni i wykupienia domowych posiłków. Produkty wykorzystywane w tym gospodarstwie to: ziemniaki, bigos, wędlina, jaja, miód pszczele, sałatki ogórkowe i warzywne. Surowce pozyskiwane są z własnego gospodarstwa. Zainteresowanie turystów jest różne w zależności od ich gustów. Specjalność kwatery to śniadanie - jaja z kielbasą.

„Agroturbo”

Gospodarstwo oferuje turystom przejażdżki na czterokołowych quadach. Turyści kierowani są na wyżywienie do innych placówek gastronomicznych, ponieważ gospodarstwo same nie serwuje żadnych dań.

„Świat Kucyków”

Specjalnością gospodarstwa są wyroby własnej roboty takie jak: świeże ciasta, sery, jaja, masło, miód pszczele i warzywa. Serwowane tutaj domowe posiłki są tradycyjne, swojskie. Dania przygotowują gospodarze, serwując taką specjalność jak placek z buraków cukrowych i ćwikłych z marchewką. Przy przygotowywaniu posiłków oraz innych specjałów kulinarnych pracują 4 osoby. Gospodarstwo nie stara się o wpis na listę produktów regionalnych.

„Świerkowe Wzgórze”

Ze względu na charakter gospodarstwa produkty do posiłków pozyskiwane są raczej na zewnątrz. Potrawy mięsne takie jak wędliny i podroby, przygotowywane są we własnym zakresie. W części piwnicznej mieści się barek. Receptury dań gospodyni wymyśla według swoich pomysłów.

Gospodyni oferuje pierogi z mięsem oraz pyzy, które są specjalnością gospodarstwa. Serwowane są w stylowo urządzonej jadalni z imitacją płyty wiejskiej i pieca chlebowego.

„Kamieńczyk”

Nasza grupa jako pierwsza żywiła się w tym gospodarstwie. Na obiad serwowane były dania typowej kuchni domowej. Dania są spożywane w ładnym miejscu. Atrakcją gospodarstwa jest rekreacja konna. Jest tu również miejsce na ognisko.

6. Produkt turystyczny - formy turystyki aktywnej proponowanej w ofercie gospodarstwa agroturystycznego:

Pytania pomocnicze: Jakie są znane właścicielom formy turystyki aktywnej? Czy goście są zainteresowani taką ofertą? Czy właściciele sami organizują ofertę w tym zakresie czy korzystają z usług zewnętrznych?

„Pod Modrzewiem”



Zdjęcie 22: Spływ tratwą rzeką Kamienną w Bałtowie

Gospodarstwo agroturystyczne „Pod Modrzewiem” położone jest w spokojnym i cichym zakątku nieopodal Bałtowa. W ramach turystyki aktywnej gospodarstwo to proponuje boisko i sprzęt do gry w siatkówkę oraz badmintona, hamak, stół do tenisa stołowego, rowery górskie i rower do ćwiczeń. Ze względu na dzieci właściciele hodują króliki i konika. Obok domu znajduje się plac zabaw z piaskownicą i huśtawką. Właściciele gospodarstwa sami organizują formy

turystyki aktywnej oraz korzystają z usług zewnętrznych, a mianowicie:

- ze szlaku rowerowego przy pobliskiej rzece Kamiennej o długości 6 km oraz w rezerwacie Modrzewia,
- z przejażdżek bryczką i końmi,
- ze szlaku pieszego do Bałtowa,
- ze spływów tratwą i kajakami po czterokilometrowym odcinku rzeki Kamiennej, które trwają ponad godzinę.

Gospodarstwo „Pod Modrzewiem” poleca swoim turystom również zwiedzanie pobliskiego Parku Jurajskiego i Świata Koni oraz spływ tratwą. W planach jest również wyciąg narciarski. Powyższe atrakcje są udostępniane praktycznie przez cały rok (poza Parkiem Jurajskim).

„U Zdzicha”

W ramach turystyki aktywnej, gospodarstwo „U Zdzicha”, które również jest położone w pobliżu lasu i pól w okolicy Bałtowa, proponuje zwiedzanie czynnego gospodarstwa i oglądania 300 kur, 30 świnek oraz konia. Ponadto konie udostępniane są gościom do jazdy wierzchem, w zaprzęgu, saniami i bryczką. Jest ona bardzo ładna, oryginalna, odnowiona, zabytkowa. W sadzie jest miejsce na ognisko i plac zabaw. Oferta jest kierowana do całych



Zdjęcie 23: Kraina Koni, gdzie można pojeździć konno lub bryczką

rodzin. Gospodarze wypożyczają rowery górskie. Dojazd do gospodarstwa biegnie przez malowniczy wąwóz w Rezerwacie Modrzewia. Goście mogą spacerować w jego cieniu. Podobnie jak w gospodarstwie „Pod Modrzewiem” i tutaj gospodarze kierują swoich gości do Parku Jurajskiego, Krainy Koni oraz spływu tratwami.



Zdjęcie 24: Wyposażenie gospodarstwa w quady i gokarty

„Agroturbo”

Gospodarstwo jest położone 6 km od Bałtowa w bardzo malowniczym miejscu. Stąd wychodzi trasa rowerowa i piesza. Gospodarstwo oferuje tory do wyścigów gokartami i quadami. Posiadane przez gospodarzy 2 gokarty i 2 quady mają różne rozmiary i moce, dlatego są przeznaczone dla turystów w każdym wieku. Tuż przy posesji, praktycznie wokół niej, przygotowywano tor do jazdy tymi pojazdami.

korzystać zainteresowani goście. Dla mniej wymagających, znajdzie się miejsce na grill i ognisko. Gospodarze posiadają również sprzęt do golfa.

Gospodarstwo „Agroturbo” jest bardzo dobrym przykładem aktywnej, aczkolwiek oryginalnej i nietypowej dla agroturystyki formy wypoczynku.

Poza tym gospodarstwo udostępnia łuki i wiatrówkę, z których mogą

„Świerkowe Wzgórze”

Gospodarstwo Agroturystyczne „Świerkowe Wzgórze” mieści się u podnóża Gór Świętokrzyskich, dookoła zieleni się młody zagajnik pełen świerków, modrzewi i brzoź. Dom otoczony jest hektarową działką, a w pobliżu znajduje się Puszcza Jodłowa. Z tym też związane są formy aktywnego wypoczynku. Przy domu znajduje się altana, plac zabaw dla dzieci, boisko do siatkówki oraz miejsce na ognisko. Natomiast prywatny laszek – własność gospodarzy i Puszcza Jodłowa służą gościom do długich spacerów oraz korzystania z ich uroków i bogactwa. W domu znajduje się stół do tenisa, a w planach jest zakup stołu bilardowego. Gospodyni chce zorganizować trasę rowerową i nawiązać współpracę z gospodarstwami agroturystycznymi zlokalizowanymi przy tej trasie, by turyści nią podróżujący mieli zapewnione

miejsca noclegowe i wyżywienie. Gospodyni marzy się również organizowanie jazdy konnej typu „western”, czyli spokojnej i relaksującej jazdy wierzchem połączonej z podziwianiem krajobrazu i przeznaczonej zarówno dla dorosłych jak i dzieci.

Odwiedzający mogą też korzystać z pobliskich wyciągów narciarskich. Być może niedługo goście „Świerkowego Wzgórza” będą też mogli brać udział w wypieku chleba i świnio bicie.

Gospodarstwo jest idealnym miejscem wypadowym do zwiedzania całego regionu świętokrzyskiego, między innymi pobliskiego Tarczku, Świętej Katarzyny i Nowej Słupi.

„Świat Kucyków”

„Świat Kucyków” jest gospodarstwem ekologiczno-argoturystycznym. Gospodarze oferują swoim gościom 3 kucyki, 4 hucuły, 1 klacz małopolską i 1 klacz zimnokrwistą. Konie mogą służyć zarówno do jazdy wierzchem, jak i w zaprzęgu. Zimą gospodarze organizują kuligi. Na podwórku znajduje się przeznaczony dla dzieci plac zabaw, w tym: konik na sprężynie, podwójna huśtawka 1 osobowa, piaskownica.

Ze względu na bardzo bliskie sąsiedztwo z lasem gospodarze zachęcają do spacerów, grzybobrania i zbierania innych owoców leśnych. Jeżeli chodzi o usługi zewnętrzne, gospodarz poleca kolejkę „motorową” do przejażdżek po okolicy według propozycji turystów, spływ kajakowy, trasy turystyczne oraz wypoczynek w Parku Jurajskim. Turysty spacerujący po okolicy mogą poszukać śladów szczątków zwierząt prehistorycznych zachowanych w rozlicznych skałach wapiennych występujących w okolicy Bałtowa.



Zdjęcie 25: Konie i kucyki do jazdy wierzchem i w zaprzęgu

„Kamieńczyk”

Gospodarstwo „Kamieńczyk” jest położone we wsi w woj. mazowieckim. W gospodarstwie tym mieści się oberża. Tym samym gospodarze oferują 4 konie do jazdy wierzchem. Orga-



Zdjęcie 26: Gospodarstwo Kamieńczyk oferuje jazdę konną w stylu western

nizują także naukę jazdy dla dzieci, obozy jeździeckie, letnie nauki jazdy konnej w stylu western, jazdę konną w terenie, tenis, saunę, pole biwakowe dla gości i grill. W okolicy jest rzeka, plaża i las, które skłaniają do aktywnego wypoczynku. Gospodarze polecają również trasy w pobliskim Nadbużańskim Parku Krajobrazowym oraz zwiedzanie znajdujących się we wsi Kamieńczyk galerii, muzeum etnograficznego i pomnika flisaka.

WNIOSKI:

Aktywny wypoczynek oferowany turystom odwiedzających gospodarstwa:

1. Atrakcje zewnętrzne – tańsze (szlaki turystyczne, rowerowe, piesze, spływy kajakowe – nie wymagają zaangażowania finansowego kwaterodwacy);
2. Atrakcje wewnętrzne – droższe (konie, rowery, quady, gokarty – wymagają finansów własnych, opieki lub konserwacji, należy wyciszyć aspekt ekonomiczny).

Gospodarze powinni najpierw wykorzystywać atrakcje zewnętrzne, a zakupy, jak w punkcie 2, ocenić pod względem opłacalności i kolejności na liście niezbędnych wydatków do funkcjonowania gospodarstw.

Najbardziej podobały nam się:

- aktywna turystyka w gospodarstwie „Agroturbo” – za oryginalność i atrakcyjność,
- spływy tratwą po rzece Kamiennej – muzyka na żywo – akordeonista,
- Park Jurajski – za spacer wśród dinozaurów,
- „Świat Kucyków” – za bliskie obcowanie z naturą – zwierzętami gospodarskimi.

Część IV
Akademia Agroturystyki
i Rękodzielnictwa



OFERTY GOSPODARSTW
AGROTURYSTYCZNYCH
PROWADZONYCH PRZEZ UCZESTNIKÓW
PROJEKTU

BORA-ZDRÓJ

Agroturystyka **BORA-ZDRÓJ** jest położna na skraju lasu, nad rzeką Bobrówką w sąsiedztwie ptaków i zwierząt. W murowanym domu schronienie znajdzie 20 osób.

W budynku znajduje się pięć pokoi cztero osobowych z wygodnymi materacami kokosowymi, obustronnymi; dwa pokoje z łazienką, trzy pokoje z aneksem łazienkowym. Kuchnia posiada pełne wyposażenie, salon pełni rolę jadalni(z TV). Korytarz jest przystosowany do tańczenia. Między łazienkami dla kobiet i mężczyzn znajduje się łaźnia parowa, pomieszczenie do masażu ozonowych i kąpeli ziołowych. Można również korzystać z sali sportowej, w której znajdują się: siłownia, piłkarzyki i stół do tenisa stołowego.

Gospodarstwo BORA-ZDRÓJ oferuje również pobyt w sześciuosobowym domku drewnianym oferującym pokój z łóżem małżeńskim, pokój czteroosobowy z kominkiem oraz łazienkę z prysznicem.

Oprócz tego można tu znaleźć inne atrakcje: dużą altanę z kominkiem, plac zabaw dla dzieci, skansen, parking, stawy zarybione, karuzelę na śniegu, boisko do piłki nożnej i siatkowej, 15 rowerów, spływy kajakowe po rzece Narewka.

Organizujemy imprezy okolicznościowe z regionalnym jedzeniem, chlebem wiejskim i zespołem ludowym lub cygańskim.



Gospodarstwo BORA- ZDRÓJ

Borys Kozłowski
Lewkowo Nowe 93, 17-220 Narewka
tel.085 685 61 14, kom. 693674840
www.bialowieza-borazdroj.pl
email.borazdroj@wp.pl

NA UBOCZU

Gospodarstwo agroturystyczne „Na Uboczu” Krystyny i Tadeusza Daniłko z Dolistowa Starego jest położone niby w centrum Dolistowa, a jednak na uboczu. Do wsi mamy ok. 200 metrów. Dom i zabudowania gospodarcze umiejscowione są na działce o powierzchni 3 ha wśród pól. Prowadzimy drobną produkcję rolniczą, a jednocześnie zajmujemy się agroturystyką. Pragniemy stworzyć kameralny nastrój, ponieważ kontakt z przyrodą wymaga ciszy i spokoju.

Dolistowo jest miejscem magicznym- kto przyjechał tu raz, wraca często, a zdarza się, że przeprowadza się z wielkiego miasta w te okolice na stałe. Aby to poczuć, wskazane jest przybyć tu wiosną, gdy wszystko budzi się do życia, latem, gdy Biebrza nim tętni, jesienią, gdy krajobraz obfituje w kolory i zimą, gdy natura odpoczywa przed nadchodzącą wiosną. Serdecznie do nas zapraszamy, będzie nam bardzo miło. Jesteśmy przekonani, że nie będą Państwo żałować trafnego wyboru.

Oferujemy samodzielne mieszkanie na piętrze naszego domu. W skład mieszkania wchodzi 2 sypialnie (2, 3 osobowe), pokój dzienny, łazienka, w pełni wyposażona kuchnia, balkon „pod modrzewiem” oraz oddzielne wejście dla gości. Wszystkie pomieszczenia posiadają nowe wyposażenie. Przed domem znajduje się zaczątek placu rekreacyjnego, którego urządzenie planujemy na lato 2006r. Być może nasi goście nam w tym pomogą - pomysłem czy też udziałem w pracy. W ofercie proponujemy też 6 kajaków, 4 rowery, ogniska pod gwiazdami, a w niedalekiej przyszłości przejażdżki konne (w siodle bądź wozem).

Polecamy Wam produkty pochodzące z naszego gospodarstwa: ekologiczne warzywa, pyszne mięso z naszej hodowli, okazjonalnie chleb domowego wypieku. Mleko i jego przetwory oferuje zaprzyjaźnione gospodarstwo znajdujące się niedaleko naszego.

Wspomnieliśmy, że kwatery dysponuje samodzielną kuchnią (lodówka, kuchenka gazowa i pozostałe wyposażenie), a więc mogą Państwo samodzielnie przygotowywać posiłki z produktów zakupionych u nas lub w jednym z trzech pobliskich sklepów spożywczych. Istnieje także możliwość serwowania obiadów i innych smakołyków przez gospodynię. Wszystko zależy od Państwa decyzji. Służymy dobrą radą jak ciekawie i miło spędzić czas nad Biebrzą. Gospodarz jest ponadto licencjonowanym przewodnikiem terenowym na Dolinę Biebrzy. Możemy razem zwiedzić ciekawe miejsca, zobaczyć pracę garncarza, kowala, łyżkarza, kołodzieja, bądź też warsztat tkacki gdzie wykonuje się tkaniny dwuosnowowe. Jesteśmy przekonani, że nad Biebrzę warto przyjechać, pooddychać świeżym powietrzem, popływać kajakiem, pospacerować wśród łąk, wypocząć i nabrać sił przed nowymi wyzwaniami w pracy i życiu codziennym.



Gospodarstwo „Na Uboczu”

Krystyna i Tadeusz Daniłko

Dolistowo Stare 114

19- 124 Jaświły

tel. 085 716 15 75

kom. 0698 471 576

U SIENKIEWICZÓW

Kwaterna Agroturystyczna „U Sienkiewiczów” znajduje się na kolonii Gramotne koło wsi Rybaki w gminie Narew. Okolica gospodarstwa to ujście rzeki Narewki do Narwi znajdujące się na obrzeżach Puszczy Białowieskiej.

Drewniany dom oferuje 13 miejsc w pięciu pokojach (na piętrze 2 pokoje dwuosobowe i jeden trzysobowy, łazienka z wc i prysznicem; na dole 2 pokoje trzysobowe, prysznic, wc, kuchnia z pełnym wyposażeniem, salon z kominkiem służący jako jadalnia).

Turystom oferujemy wycieczki rowerowe, przejażdżki wozem konnym (kuligi), grill, ognisko, organizację spływów kajakowych po Narewce oraz boisko do gry w koszykówkę i badmintona. W okolicy przebiega szlak rowerowy do Krainy Otwartych Okienic (do wsi Trześcianka, Soce i Puchły) i w drugą stronę do Puszczy Białowieskiej (Białowieży). W odległości 10 km od naszej wsi znajduje się zalew Siemianówka, który warto odwiedzić zwłaszcza w upalne dni. Amatorzy wędkowania na pewno znajdą ciekawe miejsca przy rzece Narewce, a miłośnicy spacerów zainteresują się różnorodnością owoców leśnych i grzybów.



Kwaterna „U Sienkiewiczów”

Irena i Mirosław Sienkiewicz

ul. Konopnickiej 33

17 - 210 Narew

Gramotne, kol. Rybaki

tel. (085) 681-63-28

<http://gramotne.w.interia.pl>

M.D. DOBCZYŃSCY

Gospodarstwo położone 18 km od Białegostoku w otulinie Parku Narwiańskiego.

- staw rybny (wędkowanie)
- obcowanie z przyrodą
- możliwość biwakowania



M.D. Dobczyńscy

Bacuty 3

tel. 085 6504471

tel. 600 304 924

<http://www.icpnet.pl/~lukas11/>

NIEZAPOMINAJKA

Gospodarstwo „Niezapominajka” jest położone na Podlasiu, w miejscowości Jeńki. Przez miejscowość, obok naszej zagrody przebiega Podlaski Szlak Bociani. Jeśli będziecie przejeżdżali rowerami, możecie nas odwiedzić i spróbować Narwiańskich smakołyków (chleb wiejski, kulebianki, sery podpuszczkowe, herbatki ziołowe, serwatka, podpiwek...). W Niezapominajce można zatrzymać się dłużej - oferujemy dwa pokoje 3 - osobowe do dyspozycji gości.

Naszym gościom proponujemy uczestnictwo w wypieku chleba razowego na zakwasie oraz w wyrobie sera podpuszczkowego. Specjalnością kuchni są „Wracanki Ryśkowe” i kulebianki. Goście mogą tu nauczyć się rozpoznawać i suszyć zioła.

Proponujemy aktywne formy wypoczynku dla turystów z kraju i zagranicy. Na wspaniałych i dziewiczych rozlewiskach Narwi można uprawiać turystykę bagiennej, wyruszyć z aparatem lub kamerą na „bezkrwawe łowy”, obserwować unikalne gatunki zwierząt i roślin oraz kosztować ekologicznych produktów z naszego gospodarstwa.



Gospodarstwo ekoturystyczne

„Niezapominajka”

Wanda i Ryszard Hryc

Jeńki 97, 18-218 Sokoły

tel. 086 476 46 17

kom. 886 201 145

www.hryc.republika.pl

e-mail: hrycjenki@op.pl

BIEBRZAŃSKA OSTOJA

Gospodarstwo agroturystyczne „Biebrzańska Ostoja” jest położone w otulinie Biebrzańskiego Parku Narodowego słynącego z rozlewisk rzeki Biebrzy. Prowadzimy czynne gospodarstwo rolne, a gości zapraszamy do siebie od 1998 roku. W naszym domu oferujemy nocleg dla 6 osób w trzech pokojach. Do dyspozycji gości jest oddzielna łazienka oraz samodzielna kuchnia z lodówką. Istnieje możliwość zamówienia obiadów przyrządzanych z produktów pochodzących z naszego gospodarstwa. Zapewniamy własne mleko, ser, masło, jajka, mięso oraz chleb z domowego wypieku. Istnieje możliwość kupna tych produktów przy wyjeździe. Udostępniamy kajaki i kanoe na spływy rzeką Biebrzą lub kanałem Augustowskim z możliwością transportu na dalszą odległość. Organizujemy ogniska, grille, przejażdżki bryczką i kuligi. Chętym którzy chcą zwiedzić okolicę na własną rękę możemy udostępnić rowery.

Nasze gospodarstwo jest idealnym miejscem odpoczynku dla tych, którzy pragną ciszy, śpiewu ptaków i spokoju. Tereny otaczające nasz dom zachęcają do zwiedzania. Warto zobaczyć zakątki Biebrzańskiego Parku Narodowego, a zwłaszcza Czerwone Bagno, naszą perełkę.

Dolistowo Stare to wieś położona na lewym brzegu Biebrzy, po raz pierwszy wzmiankowana w 1358 r. pod nazwą TARGOWISKO. W czasach Kazimierza Jagiellończyka w Dolistowie istniał kościół, dzięki któremu król powstrzymał decyzję o rozpedzeniu puszczańskiej wsi. Dolistowo Stare to dawna osada osoczników nadbiebrzańskich łąk. W I połowie XVII wieku Dolistowo stanowiło uposażenie alumnatu w Tykocinie.

We wsi mieści się kościół późnoklasycystyczny wybudowany w latach 1789 – 1791, przebudowany w połowie XIX wieku. Obiekt został ufundowany przez Izabelę Branicką, żonę właściciela licznych dóbr podlaskich, Hetmana Wielkiego Koronnego Jana Klemensa Branickiego. Obok znajduje się dzwonnica kamienna z XIX wieku i drewniany dom parafialny z przełomu XIX i XX wieku.

Warto również zobaczyć murowany kościół cmentarny z około 1820 roku. W jego wnętrzu znajduje się obraz Matki Boskiej z Dzieciątkiem z XVII wieku i dzwon z 1962 roku. Wokół cmentarza biegnie ogrodzenie z 1803 roku z bramą z 1859 roku. Dodatkową atrakcją okolicy stanowi wiatrak z połowy XIX wieku.

Rzeka Biebrza jest nazywana polską Amazonką. Liczy sobie 164 kilometry długości i jest główną rzeką Kotliny Biebrzańskiej oraz prawym dopływem Narwi. Jej nazwa wywodzi się od licznej niegdyś populacji bobrów zamieszkującej dolinę Biebrzy. Wyodrębniono trzy baseny tej rzeki: górny – od źródeł w okolicach Nowego Dworu do Sztabina, środkowy – od Sztabina do Osowca i dolny – od Osowca do ujścia Biebrzy do Narwi. Walory przyrodnicze Biebrzy wpłynęły na decyzję o utworzeniu Biebrzańskiego Parku Narodowego, który objął ochroną ten unikatowy w skali europejskiej obszar.



„Biebrzańska Ostoja”

Marta i Ireneusz Szczęśni

Dolistowo Stare 69, 19-124 Jaświły

tel.085-716-15-58

kom. 0661-754-155

e-mail:biebrzanskaostoja@o2.pl

Przy Młynie

Gospodarstwo agroturystyczne „Przy Młynie” oferuje:

- zwiedzanie obiektu zabytkowego,
- noclegi,
- możliwość wyżywienia,
- łódki,
- rowery,
- przejazdy bryczką,
- wędkowanie,
- wypoczynek w ciszy.



**Gospodarstwo agroturystyczne
„Przy Młynie”**

Sławomir i Małgorzata Kolendo

Dolistowo Stare 1

19- 124 Jaświły

tel. 085 716 15 79