

14



TECHNIK TURYSTYKI WIEJSKIEJ

Usługi turystyczne



Moduł II

Usługi turystyczne

Wprowadzenie

1. Klasyfikacja usług turystycznych
2. Charakterystyka usług transportowych
3. Charakterystyka usług noclegowych
4. Charakterystyka usług gastronomicznych
5. Charakterystyka usług informacyjnych
6. Charakterystyka usług pośrednictwa i organizacji
7. Charakterystyka usług przewodnickich i pilotażowych
8. Charakterystyka usług ubezpieczeniowych
9. Charakterystyka usług komplementarnych w turystyce

Bibliografia



Wprowadzenie

Rozwój gospodarczy kraju i świata oraz coraz silniejsza konkurencja pomiędzy podmiotami w każdej dziedzinie wytwarzania usług powoduje zwiększone zainteresowanie społeczeństwa branżą turystyczną. Aktualnie branża turystyczna stała się głównym źródłem dochodu i utrzymania milionów ludzi w wielu krajach świata.

Przedsiębiorstwa, jednostki organizacyjne czy też sami konsumenci, mają coraz większe potrzeby i oczekiwania względem dostępnych usług. Świadomość człowieka, a następnie chęć zaspokojenia potrzeb jest wynikiem wzrostu procesów społeczno-gospodarczych oraz ekonomicznych. Ze względu na zmieniające się warunki poziomu i stylu życia, wygodę, trendy dyktowane zarówno przez stronę podażową, jak i popytową oraz rozwój wielorakich potrzeb, coraz powszechniej i w coraz to większym zakresie usługobiorcy poszukują i korzystają z ofert usługodawców. Zapotrzebowanie to przyczynia się do powstawania i rozwoju wielu innowacyjnych usług.

1. Klasyfikacja usług turystycznych

Pojęcie „usługi turystyczne” stara się zdefiniować wielu autorów, interpretując je na swój sposób pod względem wcześniej przyjętej koncepcji. *Ustawa o usługach turystycznych z dnia 29 sierpnia 1997 roku*, pojęcie definiuje w następujący sposób:

„Usługi turystyczne – to usługi przewodnickie, usługi hotelarskie oraz wszystkie inne usługi świadczone turystom lub odwiedzającym”

(<http://www.msport.gov.pl/prawo-turystyka/2269-Ujednolicony-tekst-ustawy-z-dnia-29-sierpnia-1997-r-o-uslugach-turystycznych>).

Rozpatrując definicję usług turystycznych można powiedzieć, że są to wszelkiego rodzaju czynności społeczne, polegające na służeniu drugiej osobie w celu zaspokojenia potrzeb turystycznych, zarówno materialnych, jak i niematerialnych, towarzyszące człowiekowi od powstania pomysłu, potrzeby, poprzez jego realizację, aż po zaspokojenie i zakończenie podróży.



Źródło: biblioteka zasobów multimedialnych

Władysław Gaworecki usługi turystyczne definiuje jako: „wszystkie społecznie pożyteczne czynności służące zaspokojeniu potrzeb turystycznych materialnych (np. komunikacyjnych, noclegowych) i niematerialnych, czyli duchowych (np. kulturalno-rozrywkowych) człowieka” (Gaworecki 2007, s. 239).

Specyficzne cechy usług turystycznych:

- Obejmują wachlarz usług zaspokajających potrzeby zarówno indywidualnych uczestników ruchu turystycznego, jak i grup turystycznych.
- Pełnią funkcję społeczne w ramach zapewnienia regeneracji sił psychofizycznych poprzez wypoczynek, a także wpływają na rozwój osobowości człowieka.
- Mogą występować w postaci pojedynczej usługi, np.: rezerwacja miejsca w środku lokomocji, rezerwacja noclegu, wynajem jachtu, wypożyczenie samochodu, sprzedaż souvenirów.
- Mogą występować w postaci pakietów, umożliwiających ludziom realizację poszczególnych etapów podróży, np.: usługi noclegowe z wyżywieniem, transportem, transferem, pilotem wycieczek, przewodnikiem turystycznym i pełnym pakietem usług ubezpieczeniowych. Charakteryzują się komplementarnością, pole-

gającą na wzajemnym uzależnieniu od siebie i koniecznością występowania wspólnie.

- Charakteryzują się substytucyjnością, polegającą na możliwości wzajemnego zastępowania się, co w rezultacie umożliwia turystyce zaspokojenie potrzeb turystycznych według możliwości finansowych i dokonania wyboru pomiędzy usługodawcami.
- Charakteryzują się zróżnicowanym popytem pod względem rodzajowym, przestrzennym oraz czasowym. Świadczenie niektórych usług turystycznych uzależnione jest od warunków atmosferycznych, co wywołuje zjawisko sezonowości w branży turystycznej.
- Charakteryzują się tym, że produkowane są w obecności turysty, a ich konsumpcja następuje w momencie wytwarzania.
- Nie można ich gromadzić.
- Charakteryzują się tym, że w pierwszej kolejności dokonuje się ich sprzedaży, a następnie przystępuje do ich świadczenia.
- Są całkowicie bądź częściowo odpłatne, tylko nieliczne usługi są bezpłatne.
- Mają charakter rynkowy, a tym samym tworzą podstawę działalności gospodarczej.
- Mogą być świadczone za pomocą pośredników.
- Są determinantami rozwoju turystyki w określonym regionie ze względu na powiązanie z walorami turystycznymi.
- Uzależnione są od rynku nabywców (Marcinkiewicz, Kowalski, 2012, s. 14–17).

Podział usług turystycznych

Podział ze względu na cel świadczenia usługi na rzecz uczestników ruchu turystycznego:

- Usługi podstawowe – zaspokajające materialne potrzeby uczestników ruchu turystycznego, np.: usługi komunikacyjne, noclegowe, gastronomiczne itd. Usługi podstawowe m.in. umożliwiają dotarcie, pobyt i powrót z podróży,
- Usługi komplementarne – zaspokajające potrzeby uczestników ruchu turystycznego o charakterze niematerialnym. Ze względu na wzajemne uzależnienie, świadczone są na równi z usługami podstawowymi. Głównie dotyczą zaspokajania potrzeb zagospodarowania czasu wolnego, np.: usługi kulturalne, sportowe, rozrywkowe itp.



Podział ze względu na rodzaj zaspokajanych potrzeb:

- Usługi uniwersalne – zaspokajające potrzeby uczestników ruchu turystycznego, ale również służące lokalnej społeczności, np. usługi bankowe,
- Usługi specyficzne – zaspokajające potrzeby wyodrębnionej grupy uczestników ruchu turystycznego, np. usługi wypożyczenia sprzętu do uprawiania kitesurfingu (Leszka 2013, s. 115–116).

W literaturze przedmiotu można spotkać wiele rozmaitych klasyfikacji usług turystycznych.

Do podstawowych usług należą:

- usługi transportowe,
- usługi noclegowe,
- usługi gastronomiczne,
- usługi informacyjne,
- usługi pośrednictwa i organizacji,
- usługi przewodnickie i pilotażowe,
- usługi ubezpieczeniowe,
- usługi komplementarne (usługi rekreacyjno-sportowe, usługi kulturalno-rozrywkowe, usługi rzemieślnicze, usługi handlowe, usługi bankowe itd.).

Współcześnie wraz z rozwojem branży turystycznej pojawiają się nowe, innowacyjne usługi turystyczne. Niektóre z nich ulegają modyfikacji bądź też zmieniają swój charakter, a niektóre całkowicie znikają z rynku usług turystycznych.

2. Charakterystyka usług transportowych

Podstawowym warunkiem uprawiania turystyki jest przemieszczanie się uczestników ruchu turystycznego do obszarów, regionów, miejscowości znajdujących się poza ich codziennym otoczeniem. Postęp techniczny i gwałtowny rozwój turystyki na całym świecie wymusiły niejako wprowadzenie nowych rozwiązań w transporcie, co zwiększyło jakość świadczonych usług i przepustowość ruchu turystycznego. Usługi transportowe stanowią jedne z podstawowych świadczeń. Powszechnie uważane są za czynnik dynamicznie kształtujący ruch turystyczny i jego otoczenie, gdyż stanowią pierwszą i ostatnią fazę podróży, a często wykorzystywane są również w trakcie trwania wycieczki.

Usługi transportowe oferują środki lokomocji w zakresie lądowym, wodnym jak i powietrznym.

Środek transportu – „to ogół urządzeń, dzięki którym możliwe jest przemieszczanie się ludzi lub ładunków” (Peć, Michniewicz 2010, s. 61).

Tabela 2.1. Klasyfikacja środków transportu wykorzystywanych współcześnie w branży turystycznej

Transport lądowy		Transport wodny	Transport lotniczy
Środki transportu drogowego	Środki transportu kolejowego	Środki transportu wodnego	Środki transportu powietrznego
autokar	pociąg	cruise – luksusowe statki wycieczkowe	samolot
autobus	wąskotorówka	prom pasażerski	helikopter
trolejbus	kolej zabytkowa (dreżyna, pociąg parowy, itp.)	statek pasażerski	szybowiec
bus	metro	wodolot	paralotnia
kamper	tramwaj	tramwaj wodny	hydroplan
karawan	kolejka linowa	żaglówka	awionetka
rotel	gondola	jacht	balon
samochód osobowy	wyciąg krzeselkowy	tratwa	sterowiec
motocykl	wyciąg orczykowy	łódź wioślarska	spadochron
skuter	kolej magnetyczna	kajak	statek kosmiczny
rower	kolejka górską (roller coaster)	ponton	wiatrakowiec



motorower		poduszkowiec	
dorożka		katamaran	
ryksza		rower wodny	
tuk – tuk		motorówka	
sanie		gondola	
jeppney		botel	
quad		skuter wodny	
zwierzęta (wielbłądy, osły, konie, itp.)			

Źródło: opracowanie własne autora

Transport drogowy (samochodowy) – w drugiej połowie XX wieku rozwój branży motoryzacyjnej spowodował rozkwit i zdominował niemalże rynek usług transportowych. Rokrocznie wzrasta liczba uczestników ruchu turystycznego, korzystających z własnego bądź też wypożyczonego samochodu (*rent a car*) podczas uprawiania różnych form turystyki. Niewątpliwie samochód daje dużą swobodę w zakresie wyboru trasy, ilości przerw i ich długości w czasie podróży. Umożliwia dotarcie i zwiedzanie atrakcji turystycznych obszarów, do których nie docierają inne środki transportu. Ponadto coraz większą popularność zyskują mieszkalne samochody kempingowe, przystosowane do przemieszczania się w terenie oraz umożliwiające zaspokojenie podstawowych potrzeb fizjologicznych, tzw. kampery, a także samochody pełniące funkcje mieszkalnej przyczepy, pozwalające zaspokoić podstawowe potrzeby człowieka, tzw. karawany. Główną zaletą tych środków transportu jest brak uzależnienia od poszukiwania i korzystania z bazy noclegowej oraz gastronomicznej. Współcześnie konkurencja w branży autokarowej wymusza na przedsiębiorcach dostarczanie klientom coraz lepszych warunków jazdy (m.in. panoramiczne okna, klimatyzacja, system wentylacji z filtrami zasysanego powietrza, fotele wyposażone w pasy bezpieczeństwa, barek, system audio – video, DVD, toalety, lodówki, itp.), innowacyjnych form podróżowania, a także urozmaicenia swoim klientom czasu podróży oraz zapewnienia wysokiego poziomu bezpieczeństwa. Wynika to przede wszystkim z coraz większych potrzeb uczestników ruchu turystycznego. Autokar w obsłudze ruchu turystycznego odgrywa najistotniejszą rolę w przypadku wycieczek objazdowych (*sightseeing*) i krajoznawczych. Niemniej jednak w ostatnich latach zaczęto wykorzystywać go również do przewozu turystów do miejsca docelowego i określać tę formę usługi transferem. Ponadto dla potrzeb obsługi ruchu turystycznego znalazł on również zastosowanie w obsłudze kilkugodzinnych imprez krajoznawczych oraz podróży zorganizowanych.

Dużym zainteresowaniem wśród turystów cieszą się również innowacyjne środki transportu, do których aktualnie należy tzw. „hotel na kółkach” – rotel. Pojazd służy nie tylko do przewozu osób i ich bagaży, ale również zapewnia usługę noclegową

i gastronomiczną w miejscach, w których brakuje tradycyjnej infrastruktury drogowej, noclegowej i żywieniowej. Obecnie pomimo wysokich kosztów podróży rotel staje się z roku na rok coraz częstszą formą zagospodarowywania czasu wolnego przede wszystkim przez zorganizowane grupy turystyczne, dla których głównie środek transportu jest przeznaczony.

Wraz z rozwojem turystyki i równomiernym rozwojem branży autokarowej nastąpił podział autokarów na dwie grupy.



Tabela 2.2. Podział i rodzaje autokarów wykorzystywanych w turystyce

Źródło: biblioteka zasobów multimedialnych

Ze względu na liczbę miejsc na pokładzie	Ze względu na standard obsługi
małe – do 25 miejsc na pokładzie,	Luksusowe,
średnie – od 35 do 40 miejsc na pokładzie,	Turystyczne,
klasyczne – od 40 do 50 miejsc na pokładzie,	o podwyższonym standardzie.
duże – od 70 miejsc na pokładzie, najczęściej piętrowe.	-----

Źródło: opracowanie własne autora

Transport kolejowy – powszechnie uznaje się, iż kolej jest prekursorem turystyki, a za moment rozpowszechnienia się ruchu turystycznego taborem kolejowym uznaje się zorganizowaną przez Thomasa Cooka pierwszą podróż pociągiem specjalnym dla 570 osób z Leicester do Loughborough.

Pociąg uznawany jest za środek transportu charakteryzujący się dużą zdolnością przepustowości, bezpieczeństwem, regularnością, stosunkowo niskimi kosztami i tanimi usługami świadczonymi na pokładzie oraz coraz większą prędkością i komfortem podróży. W wielu krajach istnieją linie kolejowe, które same w sobie stanowią atrakcję turystyczną. Transport kolejowy to zarówno połączenia regularne jak i specjalne, wśród których możemy wymienić wyciągi czy kolejki linowe. Szczególną rolę w rozwoju turystyki odgrywają koleje pasażerskie głównie dalekobieżne, wśród których wyróżnić można:



a) przewozy międzynarodowe – przejazd pomiędzy stolicami państw oraz największymi miastami na trasie przejazdu pociągu. Kategorie pociągów typowe dla tego rodzaju przewozów w Europie to pociągi dzienne, do których należą: Eurocity (EC), Intercity (IC), międzynarodowe pociągi pośpieszne oraz pociągi nocne, wśród których wymienić należy EuroNight (EN),

b) przewozy międzymiastowe – przejazd pomiędzy największymi miastami w danym kraju oraz przewóz łączący miasta między sobą. Kategorie pociągów wykorzystywane w tej grupie to przede wszystkim Intercity (IC), pociągi Expresowe (Ex), a także pociągi nocne,

c) przewozy międzyregionalne – przejazd pomiędzy ważnymi ośrodkami regionalnymi. Głównie są to pociągi o nieco niższej kategorii i obsługiwane wyłącznie w porze dziennej, m.in. Express (Ex), pociąg pośpieszny.

Transport morski (żegluga pasażerska) – współcześnie w obsłudze ruchu turystycznego swoisty boom przeżywa żegluga pasażerska, wśród której wyróżnić można m.in. rejsy dalekomorskie, rejsy morskie przybrzeżne, żeglugę śródlądową (rzeczna, jeziorna), a także żegluga promowa i jachting. Wśród turystów ogromnym powodzeniem cieszą się podróże tzw. luksusowymi statkami wycieczkowymi określanymi mianem – cruise. Są to podróże w formie All Inclusive. Do najślynniejszych statków wycieczkowych należy m.in. „Oasis of the Sea” będący aktualnie największym wycieczkowcem na świecie. W obsłudze ruchu turystycznego ważną rolę odgrywa również żegluga promowa, która obecnie pełni zarówno funkcję rejsów liniowych jak i wycieczkowych. Wraz z rozwojem transportu morskiego powstają nowe środki transportu umożliwiające zagospodarowanie czasu wolnego potencjalnych turystów. Na uwagę zasługują m.in.:

- **Aquatel** – czyli pływająca jednostka oferująca nie tylko przemieszczanie się, ale również usługę noclegową i gastronomiczną, jak również szeroką gamę usług dodatkowych,
- **Botel** – obiekt świadczący podstawowe usługi hotelarskie na zakotwiczonym na stałe statku.

Transport lotniczy – rozwój turystyki na skalę światową spowodował wprowadzenie samolotu jako środka transportu. Zaletą transportu lotniczego jest szybkość przemieszczania się oraz – w porównaniu do innych środków transportu – wysokie bezpieczeństwo podróżowania. Podróż samolotem znacznie skraca czas przemieszczania się i umożliwia dotarcie do najodleglejszych zakątków kuli ziemskiej. W XXI wieku wprowadzono LCCs (Low Cost Carriers), czyli tanie linie lotnicze, niskokosztowe, dzięki którym nastąpiło znaczne obniżenie cen biletów lotniczych, a tym samym wzrosła konkurencyjność komunikacji lotniczej. Przykładami tanich linii lotniczych są m.in. Easy Jet, Wizz Air,



Air Berlin. Przyczyniło się to do zwiększenia ilości połączeń, uruchomienia nowych lotnisk, rozbudowy istniejących portów lotniczych, a także budowy nowych terminali odpraw pasażerów. W branży turystycznej ogromną rolę odgrywają tzw. loty czarterowe, czyli przewóz dokonywany na podstawie umowy czarterowej polegającej na oddaniu przez przewoźnika do dyspozycji czarterującego określonej liczby miejsc w czarterującym środku transportu w określonym czasie i na określonej trasie w zamian za uzgodnioną kwotę. W Polsce loty czarterowe obsługują m.in. LOT Charters, Air Cairo, Sky Airlines. Ponadto do najbardziej popularnych kierunków należą: Egipt, Tunezja, Turcja, Grecja, Hiszpania, Cypr. W turystyce rola transportu lotniczego nieprzerwanie wzrasta i umacnia swoją pozycję na rynku przewozowym. Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom turystów wielu przewoźników dostosowuje swoje środki transportu do świadczenia również usług noclegowych i żywieniowych podczas podróży. Jednym z przyszłościowych środków transportu lotniczego ma być Flytel – tzw. latający hotel, świadczący zróżnicowany zakres usług podczas podróży powietrznej.

3. Charakterystyka usług noclegowych

Ustawa o usługach turystycznych z dnia 29 sierpnia 1997 roku, usługi hotelarskie definiuje następująco:

„USŁUGI HOTELARSKIE – krótkotrwałe, ogólnie dostępne wynajmowanie domów, mieszkań, pokoi, miejsc noclegowych, a także miejsc na ustawienie namiotów lub przyczep samochodowych oraz świadczenie, w obrębie obiektu, usług z tym związanych” (<http://www.msport.gov.pl/prawo-turystyka/2269-Ujednolicony-tekst-ustawy-z-dnia-29-sierpnia-1997-r-o-uslugach-turystycznych>).

Usługi noclegowe, określane w literaturze przedmiotu mianem usług hotelarskich, należą do podstawowych usług świadczonych przez hotelarzy na rzecz turystów. Zgodnie z ustawą o usługach turystycznych wyróżnia się następujące obiekty hotelarskie:

- hotele – obiekty posiadające co najmniej 10 pokoi, w tym większość miejsc w pokojach jedno- i dwuosobowych, świadczące szeroki zakres usług związanych z pobytem klientów,
- motele – obiekty położone przy drogach, dysponujące parkingiem, posiadające co najmniej 10 pokoi, w tym większość miejsc w pokojach jedno- i dwuosobowych,
- pensjonaty – obiekty posiadające co najmniej 7 pokoi, świadczące dla swoich klientów całodzienne wyżywienie,
- kempingi (campingi) – obiekty strzeżone, umożliwiające nocleg w namiotach, samochodach mieszkalnych (campobusach) i przyczepach samochodowych, przyrządzanie posiłków, parkowanie samochodów, a także świadczące usługi związane z pobytem klientów; obiekty te mogą dodatkowo umożliwiać nocleg w domkach turystycznych lub innych obiektach stałych,
- domy wycieczkowe – obiekty posiadające co najmniej 30 miejsc noclegowych, dostosowane do samoobsługi klientów oraz świadczące minimalny zakres usług związanych z pobytem klientów,
- schroniska młodzieżowe – obiekty przeznaczone do indywidualnej i grupowej turystyki młodzieżowej, dostosowane do samoobsługi klientów,
- schroniska – obiekty zlokalizowane poza obszarami zabudowanymi, przy szlakach turystycznych, świadczące minimalny zakres usług związanych z pobytem klientów,



Źródło: biblioteka zasobów multimedialnych

- pola biwakowe – obiekty niestrzeżone, umożliwiające nocleg w namiotach (<http://www.msport.gov.pl/prawo-turystyka/2269-Ujednolicony-tekst-ustawy-z-dnia-29-sierpnia-1997-r-o-uslugach-turystycznych>).

Powyższe obiekty podlegają kategoryzacji. Zaszeregowania obiektu do odpowiedniego rodzaju i kategorii dokonuje marszałek województwa właściwy dla miejsca położenia obiektu.

Tabela 2.3. Kategoryzacja obiektów noclegowych według ustawy o usługach turystycznych

Nazwa obiektu	Symbol	Liczba kategorii
hotel	gwiazdki	od 1 do 5
motel	gwiazdki	od 1 do 5
pensjonat	gwiazdki	od 1 do 5
kempingi	gwiazdki	od 1 do 4
domy wycieczkowe	cyfry rzymskie	od I do III
schronisko młodzieżowe	cyfry rzymskie	od I do III
schroniska	nie objęto kategoryzacją	
pole biwakowe	nie objęto kategoryzacją	

Źródło: opracowanie własne autora na podstawie <http://www.msport.gov.pl/prawo-turystyka/2269-Ujednolicony-tekst-ustawy-z-dnia-29-sierpnia-1997-r-o-uslugach-turystycznych>

Usługi hotelarskie mogą być świadczone również w innych obiektach, które spełniają minimalne wymagania co do wyposażenia oraz wymagania sanitarne, przeciwpożarowe i inne określone odrębnymi przepisami.

W Polsce w celu możliwości prowadzenia badań statystycznych Główny Urząd Statystyczny (GUS) wyodrębnił obiekty zbiorowego zakwaterowania według rodzaju wypoczynku i wprowadził następującą klasyfikację:

- **„hotel** – obiekt hotelarski zlokalizowany głównie w zabudowie miejskiej dysponujący co najmniej 10 pokojami, w tym większość miejsc w pokojach jedno- i dwuosobowych, świadczący szeroki zakres usług związanych z pobytem gości. Każdy hotel musi świadczyć usługi gastronomiczne. W zależności od wyposażenia i zakresu świadczonych usług wyróżnia się pięć kategorii hoteli: najwyższa - 5 gwiazdek, najniższa – 1 gwiazdka,
- **motel** – obiekt hotelarski zlokalizowany przy trasach komunikacji drogowej, który poza usługami hotelarskimi przystosowany jest również do świadczenia usług motoryzacyjnych i dysponuje parkingiem. Motel musi posiadać co najmniej 10

pokoju, w tym większość miejsc w pokojach jedno- i dwuosobowych. Każdy motel musi świadczyć usługi gastronomiczne. W zależności od wyposażenia i zakresu świadczonych usług wyróżnia się pięć kategorii moteli: najwyższa – 5 gwiazdek, najniższa – 1 gwiazdka,

- **pensjonat** – obiekt hotelarski, który świadczy usługi hotelarskie łącznie z całodziennym wyżywieniem i dysponuje co najmniej 7 pokojami. Musi świadczyć usługi gastronomiczne. W zależności od wyposażenia i zakresu świadczonych usług wyróżnia się pięć kategorii pensjonatów: najwyższa – 5 gwiazdek, najniższa – 1 gwiazdka,
- **inny obiekt hotelowy** – obiekt noclegowy, podzielony na pokoje, podlegający jednemu zarządowi, świadczący pewne usługi, w tym przynajmniej codzienne sprzątnięcie pokoi, śłanie łóżek i mycie urządzeń sanitarnych (np. obiekt spełniający zadania hotelu, motelu lub pensjonatu, któremu nie została nadana kategoria),
- **dom wycieczkowy** – obiekt położony na obszarze zabudowanym lub w pobliżu zabudowy, posiadający co najmniej 30 miejsc noclegowych, dostosowany do samoobsługi klientów oraz świadczący minimalny zakres usług związanych z pobytem klientów. Każdy dom wycieczkowy musi posiadać przynajmniej jedną placówkę gastronomiczną. W zależności od wyposażenia i zakresu świadczonych usług wyróżnia się trzy kategorie domów wycieczkowych: najwyższa – kat. I, najniższa – kat. III,
- **schronisko** – obiekt położony poza obszarem zabudowanym, przy szlakach turystycznych, świadczący minimalny zakres usług związanych z pobytem klientów. Schronisko posiada przynajmniej jedną placówkę gastronomiczną. Pojęcie "schronisko" nie obejmuje schronisk młodzieżowych,
- **schronisko młodzieżowe** – obiekt przeznaczony do indywidualnej i grupowej turystyki młodzieżowej, dostosowany do samoobsługi klientów. Schronisko młodzieżowe jest placówką zlokalizowaną w samodzielnym budynku lub w wydzielonej części budynku. W zależności od wyposażenia i zakresu świadczonych usług wyróżnia się trzy kategorie schronisk młodzieżowych: najwyższa – kat. I, najniższa – kat. III,
- **szkolne schronisko młodzieżowe** – placówka oświatowo-wychowawcza umożliwiająca rozwijanie zainteresowań i uzdolnień oraz korzystanie z różnych form wypoczynku i organizacji czasu wolnego,
- **ośrodek wczasowy** – obiekt (lub zespół obiektów) noclegowy przeznaczony i przystosowany do świadczenia wyłącznie lub głównie usług związanych z wczasami,
- **ośrodek kolonijny** – obiekt (lub zespół obiektów) noclegowy przeznaczony i przystosowany do świadczenia wyłącznie lub głównie usług związanych z koloniami,

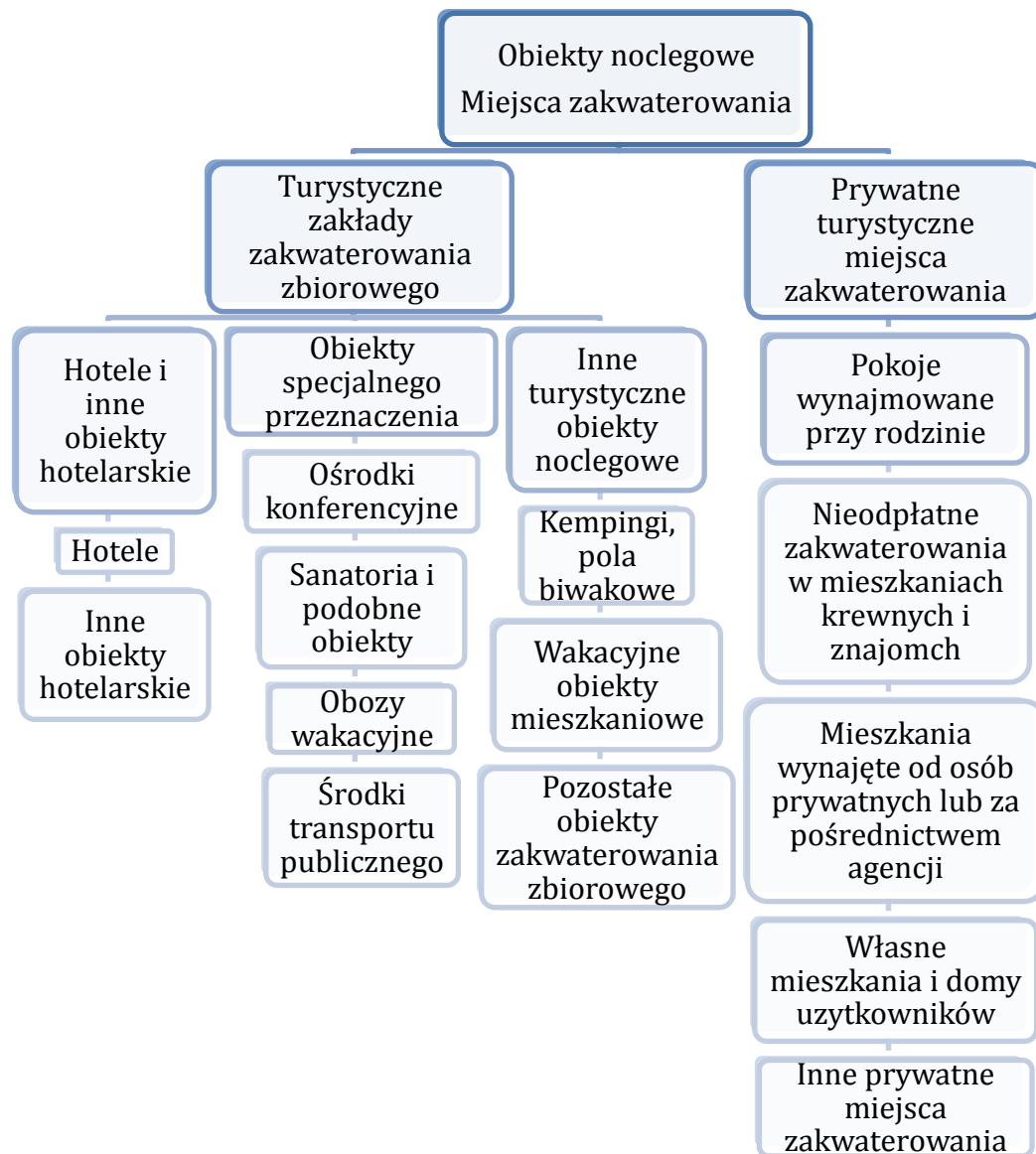


- **ośrodek szkoleniowo-wypoczynkowy** – obiekt (lub zespół obiektów) noclegowy przeznaczony i przystosowany do przeprowadzania kursów, konferencji, szkoleń, zjazdów itp. Może być także przystosowany do świadczenia usług wczasowych,
- **dom pracy twórczej** – obiekt, w którym są zapewnione właściwe warunki do wykonywania pracy twórczej i wypoczynku twórców, wykorzystywany również (głównie przez ich rodziny) jako ośrodek wczasowy,
- **zespoły ogólnodostępnych domków turystycznych – domek turystyczny** – budynek niepodpiwniczony, posiadający nie więcej niż cztery pokoje, dostosowany do świadczenia usług typu hotelarskiego. Domki turystyczne mogą tworzyć zespoły ogólnodostępnych domków turystycznych a także organizacyjnie wchodzić w skład innych obiektów noclegowych. W grupie zespoły ogólnodostępnych domków turystycznych mogą znajdować się również miejsca kempingowe,
- **kemping** – teren zwykle zadrzewiony, strzeżony, oświetlony, mający stałą obsługę recepcyjną i wyposażony w urządzenia (sanitarne, gastronomiczne, rekreacyjne) umożliwiające turystom nocleg w namiotach, mieszkalnych przyczepach samochodowych, a także przyrządzanie posiłków oraz parkowanie pojazdów samochodowych. W zależności od wyposażenia i zakresu świadczonych usług wyróżnia się cztery kategorie kempingów: najwyższa - 4 gwiazdki, najniższa - 1 gwiazdka,
- **pole biwakowe** – wydzielone miejsce w terenie zadrzewionym, niestrzeżone, oznakowane i ogrodzone prowizorycznie, umożliwiające turystom nocleg w namiotach. Na polu biwakowym znajdują się punkty poboru wody pitnej, podstawowe urządzenia sanitarne i tereny rekreacyjne,
- **ośrodek wypoczynku sobotnio-niedzielnego i świątecznego** – zespół obiektów i urządzeń zlokalizowanych w niedużej odległości od aglomeracji miejskiej w bezpośrednim sąsiedztwie terenów o walorach przyrodniczych korzystnych dla rekreacji, w strefach z zapewnioną komunikacją środkami przewozu publicznego. Ośrodek wyposażony jest zgodnie z potrzebami krótkotrwałego wypoczynku i rekreacji. Umożliwia obsłużenie jednocześnie znacznej liczby osób o różnych upodobaniach. Obiekty noclegowe wchodzące w skład ośrodka mogą być wykorzystywane na potrzeby wczasów,
- **zakład uzdrowiskowy** – zakład opieki zdrowotnej położony na terenie uzdrowska i wykorzystujący przy udzielaniu świadczeń zdrowotnych naturalne zasoby lecznicze uzdrowiska i świadczący usługi noclegowe,
- **pozostałe niesklasyfikowane** – obiekty, które w czasie niepełnego wykorzystania zgodnie z ich przeznaczeniem lub w części, pełnią funkcję obiektu noclegowego dla turystów. Są to m.in. internaty, domy studenckie, hotele robotnicze itp. Do

2004 roku do tej grupy tej zaliczano również obiekty, które nie spełniają wymogów kategoryzacyjnych dla poszczególnych rodzajów obiektów” (Leszka 2013, s. 126–127).

Ze względu na rozbieżność w klasyfikowaniu i nazewnictwie Światowa Organizacja Turystyki (UNWTO) dla potrzeb statystycznych zaproponowała następującą klasyfikację obiektów noclegowych:

Tabela 2.4. Klasyfikacja obiektów noclegowych według UNWTO



Źródło: opracowanie własne autora na podstawie Peć M., Michniewicz I., *Obsługa ruchu turystycznego*, część I, Wydawnictwo Rea, Warszawa 2010

Tabela 2.5. Klasyfikacja zakładów zbiorowego zakwaterowania



Kryterium klasyfikacji	Rodzaje obiektów
Cel pobytu	<p>Miejskie – inaczej określane biznesowymi. Głównie przeznaczone dla osób odwiedzających duże i średnie aglomeracje miejskie. Są to obiekty całoroczne z dużą ilością miejsc noclegowych, przeważającą w pokojach jednoosobowych i wyposażone w udogodnienia telekomunikacyjne. Ponadto dodatkowym atutem tych hoteli jest możliwość skorzystania z sal konferencyjnych, usług rekreacyjno-sportowych oraz zaplecza gastronomicznego. Przewagą hoteli tego rodzaju jest fakt, iż umiejscowione są one zarówno w pobliżu dworców bądź w samym centrach miast lub przy trasach wylotowo – wlotowych.</p>
	<p>Kongresowe – obiekty występujące zarówno w dużych jak i mniejszych miejscowościach. Głównie przystosowane do obsługi konferencji, kongresów, sympozjów, wykładów i innych spotkań biznesowo-handlowych. Ponadto dla zachowania wysokiego poziomu obsługi klientów wyposażone są w bazę gastronomiczną i zaplecze rekreacyjno-sportowe.</p>
	<p>Uzdrowiskowe – zlokalizowane głównie w miejscowościach o właściwościach leczniczych i z dostępem do wód mineralnych. Charakteryzują się tym, iż w przeciwieństwie do tradycyjnych obiektów zbiorowego zakwaterowania personel stanowią osoby z przygotowaniem medycznym.</p>
	<p>Tranzytowe – przygotowane głównie z myślą o klientach zmotoryzowanych, dlatego też zlokalizowane są najczęściej przy głównych drogach tranzytowych, dworcach i portach.</p>
	<p>Wypoczynkowe – obiekty zlokalizowane głównie w miejscowościach o wysokiej atrakcyjności turystycznej. Obiekty zarówno całoroczne jak i sezonowe z przeważającą liczbą pokoi dwuosobowych i trzyosobowych z rozwiniętym zapleczem gastronomicznym i wyposażone w urządzenia rekreacyjno-sportowe, a także zapewniające usługi rozrywkowe.</p>
	<p>Kasyna – aktualnie mało popularne i generalnie nie</p>

	<p>występujące w Polsce. Charakterystyczną cechą tego rodzaju zakładów hotelarskich jest to, że są zlokalizowane na terenie obiektu poza bazą gastronomiczną i usługą noclegową, z dostępną szeroką gamą oferty rozrywkowej, a w szczególności salonami gier.</p> <p>Butikowe (<i>boutique hotels</i>) – ze względu na wysoką cenę mało popularne obiekty noclegowe w Polsce. Głównymi usługobiorcami tego rodzaju zakwaterowania są ludzie zamożni ceniący sobie spokój i kameralne spędzanie wolnego czasu. W przeciwieństwie do masowych obiektów świadczących usługi noclegowe, charakteryzują się one indywidualnym wystrojem, stylem architektonicznym każdego z pomieszczeń mieszkalnych.</p>
Czas pobytu	<p>Apartamentowe – aktualnie hotele apartamentowe w Polsce zaczynają rozpowszechniać swoją działalność na rynku i funkcjonować na znanej na całym świecie zasadzie timesharingu, czyli nabywaniu praw do korzystania z budynku bądź też lokalu mieszkalnego przez konsumenta w określonym czasie w ciągu roku kalendarzowego przez określoną w umowie liczbę lat w zamian za wynagrodzenie zryczałtowane.</p> <p>Krótkoterminowe – od jednego dnia do trzech dni.</p> <p>Średnioterminowe – od 7 do 14 dni.</p> <p>Długoterminowe – powyżej 14 dni.</p> <p>Stałe – tzw. hotele rezydenckie bądź rezydencyjne – zlokalizowane w amiejscowościach o wysokich walorach turystycznych.</p>
Wielkość obiektu	<p>Małe – do 100 jednostek mieszkalnych.</p> <p>Średnie – od 100 do 350 jednostek mieszkalnych.</p> <p>Duże – powyżej 350 jednostek mieszkalnych.</p>

Źródło: opracowanie własne autora

Schemat 2.6. Podział usług noclegowych ze względu na zakres świadczonych usług

Usługi Hotelarskie	
Usługi podstawowe (wliczone w cenę usługi)	Usługi dodatkowe (płatne/bezpłatne)



nocleg	wyżywienie	usługi komplementarne (uzupełniające, bezpłatne)	usługi fakultatywne (płatne)	usługi towarzyszące (płatne)
		szatnia	występy artystów	usługi fryzjerskie
		depozyt	organizacja konferencji, kongresów, sympozjum, wykładów, itp.	usługi kosmetyczne
		informacja turystyczna	wynajem samochodów	usługi odnowy biologicznej
		budzenie	usługi rekreacyjno-sportowe	sklepik z suvenirami
		rezerwacja biletów		kwiaciarnia

Źródło: opracowanie własne

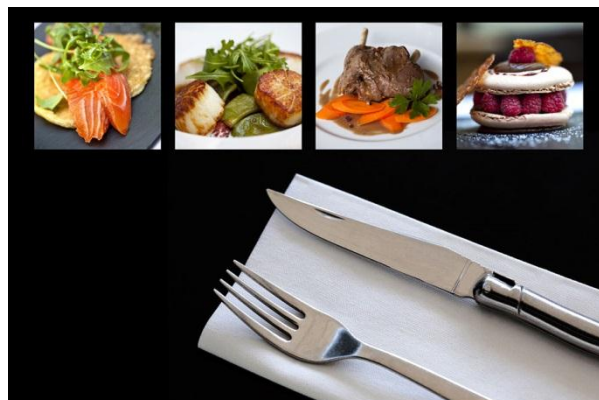
4. Charakterystyka usług gastronomicznych

Usługa gastronomiczna – to złożony zestaw czynności, w skład których wchodzi: produkcja (wytwarzanie, wyrabianie, przygotowywanie wyrobów kulinarnych przeznaczonych do konsumpcji), handel (polegający na sprzedaży gotowych wyrobów kulinarnych bądź produktów żywnościowych) oraz usługa (stworzenie warunków umożliwiających, ułatwiających konsumpcję zakupionych wyrobów kulinarnych w miejscu ich nabycia).

Baza gastronomiczna dzieli się na:

- bazę gastronomiczną otwartą,
- bazę gastronomiczną zamkniętą,
- bazę gastronomiczną w obiektach hotelarskich,
- bazę gastronomiczną w obiektach ruchomych.

Usługi gastronomiczne od wieków stanowią podstawowe zaspokojenie egzystencjalnych potrzeb człowieka. We współczesnym świecie charakteryzującym się ciągłym pośpiechem stały się najbardziej dynamicznie rozwijającym się sektorem gospodarki rynkowej i nabierają coraz większego znaczenia głównie w krajach o wyraźnym wzroście poziomu obsługi ruchu turystycznego. Również w Polsce obiekty świadczące usługi gastronomiczne znacznie podwyższyły jakość tychże usług co niewątpliwie jest ważnym czynnikiem stymulującym rozwój turystyki na całym świecie. Uwzględniając zakres prowadzonej działalności i jej specyfikę oraz powiązania z obsługą turystów, wyróżniamy następujące rodzaje zakładów gastronomicznych:



Źródło: biblioteka zasobów multimedialnych

Tabela 2.7. Rodzaje zakładów gastronomicznych

Rodzaje zakładów gastronomicznych		
baza gastronomiczna otwarta	zakłady żywieniowe	restauracje, bary żywieniowe, bary uniwersalne, pizzerie, jadłodajnie, gospody, karczmy, zajazdy, bary szybkiej obsługi (fast-foody), bary bistra, bary przekąskowe, bary sałatkowe,

	zakłady pomocnicze (uzupełniające)	kawiarnie, herbaciarnie, cukiernie, miodosytnie, piwiarnie, winiarnie, bary aperitif, cafeteria, puby,
	punkty gastronomiczne	smażalnie, lodziarnie, pijalnie, bufety, pierogarnie, naleśnikarnie,
baza gastronomiczna zamknięta		stołówki pracownicze, stołówki szkolne, stołówki studenckie, stołówki szpitalne, stołówki więzienne, stołówki w zakładach poprawczych i innych obiektach odosobnienia, stołówki przedszkolne, stołówki wojskowe, stołówki sanatoryjne, itd.,
baza gastronomiczna w obiektach hotelarskich		restauracje, bary, kawiarnie,
baza gastronomiczna w obiektach ruchomych		Samoloty, promy, statki, pociągi, barki.

Źródło: opracowanie własne autora

Usługą specjalną świadczoną przez hotelową gastronomię jest catering. W czasach dynamicznego rozwoju i ogromnego pośpiechu bardzo dobrze zaczyna rozwijać się forma zewnętrznej usługi gastronomicznej, świadczonej przez wyspecjalizowane firmy bądź hotele, polegająca na obsłudze wszelkiego rodzaju przyjęć, spotkań, bankietów, konferencji, kongresów, targów, określana jako catering.

Catering (od ang. słowa *cater*) oznacza: „dostarczać, zaopatrywać w żywność, troszczyć się o kogoś, zaspokoić jego potrzeby – jest to więc kompleksowa działalność w zakresie organizacji i obsługi zbiorowego żywienia” (Duda, Krzywda 2008).

Formy cateringu:

- zewnętrzny – obsługa imprezy poza hotelem, np. w firmie, w prywatnym domu, na łonie natury,



- wewnętrzny – serwowanie posiłku bądź posiłków uczestnikom, np. w trakcie konferencji odbywającej się w hotelu.

Kierunki działalności cateringowej:

- catering socjalny – usługi żywieniowe świadczone w zakładach pracy, placówkach oświatowych, punktach opieki, itp.,
- catering komercyjny – usługi żywieniowe świadczone podczas bankietów, imprez okolicznościowych, pikników, itp.

Rodzaje usług cateringowych: „catering lotniczy, żywienie zbiorowe, oznaczający prowadzenie stołówek, restauracji, barków w zakładach pracy, catering biurowy, zwany door service, polegający na dostarczaniu kanapek, prostych dań obiadowych lub garmazeryjnych, party service, czyli przygotowanie i dostarczenie posiłków oraz obsługa przyjęć, bankietów i konferencji – w lokalach lub plenerze” (Orłowska, Tkaczyk 2008, s. 185–186).

Współcześnie w wielu państwach czy też regionach specjały kuchni narodowej, a w szczególności kuchni regionalnej stają się produktami turystycznymi. Corocznie odnotowuje się wzrost zainteresowania turystów turystyką kulinarną, która charakteryzuje się odbywaniem podróży do miejsc wytwarzania produktów żywnościowych. Coraz częściej biura podróży wprowadzają do swojej oferty wyjazdy szlakami kulinarnymi (np. Podkarpacki Szlak Winnic). Ponadto zainteresowaniem wśród turystów cieszą się także wyjazdy, których celem jest nabycie umiejętności przygotowywania potraw wybranej kuchni narodowościowej, regionalnej czy też lokalnej.

Specjały kuchni narodowych:

- kuchnia angielska – jajka na bekonie, owsianka, pudding, wołowina pieczona, jagnięcina pieczona, ryba z frytkami,
- kuchnia arabska – hummus, falafel, zupa harhara, kebab, placek z daktylami,
- kuchnia bułgarska – ciasto z makaronu zalane gęstym słodkim sosem, tarator, banica, ciasto z dynią, kawarma, sałatka szopska,
- kuchnia chińska – kurczak w sosie z czarnej fasoli, imbirowa wieprzowina z porrem, wołowina w sosie ostrygowym, kurczak słodko kwaśny, jajka fu Jang,
- kuchnia duńska – śledzie, ryby, kanapka chleba razowego z dodatkami oblane majonezem i sosem tatarskim,
- kuchnia francuskiej – tarta, zupa cebulowa, żabie udka, ślimaki, krem brulee,
- kuchnia grecka – potrawy z ryb, musaka, placek z nadzieniem z sera feta, sałatka grecka, owoce morza,



- kuchnia hinduska – kurczak tandoori, słodkie ziemniaki, sałatka ze szpinaku z jogurtem, soczewica, curry z baraniny i ziemniaków,
- kuchnia japońska – sushi, potrawy podawane na surowo, tempera z warzyw, orzeszki wasabi,
- kuchnia litewska – kindziuk, bandziuk, smażone kopytka, kiszka ziemniaczana, wędzone świńskie uszy, kołduny, chłodnik litewski,
- kuchnia meksykańska – faszerowana czerwona papryka, tortilla, chleb kukurydziany, burrito, grillowana zielona cebulka,
- kuchnia niemiecka – zupa piwna, golonka, groch z kapustą, sałatka ziemniaczana, tort szwarcwaldzki,
- kuchnia rosyjska – boeuf Strogonow, solanka, pielmieni, bliny, kawior, zupa rybna, kulebiak,
- kuchnia słowacka – prażony ser, wędzony ser, naleśniki z ciasta ziemniaczanego, gulasz z kiszoną kapustą i śmietaną,
- kuchnia węgierska – leczo, zupa gulaszowa, papryka faszerowana, smażone gęsie wątróbki,
- kuchnia włoska – spaghetti, lasagne, ravioli, pizza, eskalopki, tiramisu.

Specjały kuchni regionalnych w Polsce:

- kuchnia śląska – kluski z ciasta ziemniaczanego z dodatkiem surowych ziemniaków tartych, kluski śląskie, potrawy z białej i z czerwonej kapusty, zrazy wołowe, kotlety mielone, kaszanka, zupa z suszonych owoców, żur śląski, zupa wodzianka, pączki, ciasta drożdżowe,
- kuchnia wielkopolska – kaczka z jabłkami, golonka z kapustą, czernina, pyzy z mięsem, rogal świętojański, ziemniaki w mundurkach,
- kuchnia beskidzka - golonka duszona z dodatkiem piwa i dużej ilości warzyw, żur na serwatce, kwaśnica,
- kuchnia góralska – oscypki, bundzu (sery wędzone), pieczona baranina,
- kuchnia mazurska – zupa z raka, dziczyzna, ryby, wileńska kaszka ziemniaczana, pierogi z kapustą, flaczki z ryb, rosół z węgorza z kluseczkami, pasztety rybne.



5. Charakterystyka usług informacyjnych

Jedną z najważniejszych dla turystów usług jest usługa informacyjna, polegająca na udzielaniu fachowych, rzetelnych oraz praktycznych informacji. Jest ona ważnym czynnikiem w popularyzacji turystyki, zarówno na krajowym jak i międzynarodowym rynku usług. W dobie łatwego i szybkiego dostępu do informacji turyści mają bardzo duże możliwości ich pozyskiwania z różnych źródeł.

Turysta poszukujący informacji turystycznej może skorzystać z następujących form:

- wydawnictwo – informatory, broszury promocyjne, prasa turystyczna, foldery, ulotki, przewodniki, albumy, mapy, plany turystyczne, plakaty, bilbordy, katalogi, poradniki, encyklopedie, i inne udostępnione w formie drukowanej,
- media – filmy turystyczne, przewodniki multimedialne, prezentacje multimedialne, telewizja, radio, Internet,
- osobista – punkty informacji turystycznej, pilot wycieczek, przewodnik turystyczny, pracownicy biur podróży.

Źródła informacji turystycznej:

- Przewodnik turystyczny – popularna, ogólnodostępna publikacja w formie książki.
- Folder – kolorowy druk wzbogacony ilustracjami, zdjęciami, planami o charakterze informacyjno – promocyjnym, którego celem jest zwrócenie uwagi na dany kraj, region, miejscowość bądź też atrakcje turystyczne czy usługi turystycznej. W sposób ścisły i zwięzły zawiera najistotniejsze informacje turystyczne oraz praktyczne, a jego zadaniem jest zachęcenie potencjalnych turystów do przyjazdu i pobytu na danym terenie. Często wydawany w formie albumu czy też broszury.
- Katalog turystyczny – wielostronicowa prezentacja oferty handlowej z opisami, zdjęciami, cenami i datami oraz produktami organizatorów turystyki.
- Informatory turystyczne – ogólnodostępne publikacje zawierające podstawowe informacje krajoznawcze, a także krótki opis atrakcji turystycznych oraz zakres informacji o świadczonych usługach turystycznych w danym kraju, regionie czy miejscowości.
- Czasopisma turystyczne – prasa drukowana bądź współcześnie również elektroniczna umożliwiająca śledzenie aktualności w zakresie turystyki.
- Mapa turystyczna – drukowany obraz bądź jej fragment w określonym pomniejszeniu prezentujący m.in. zabytki godne zwiedzenia, drogi ogólnodostępne i szlaki turystyczne.
- Internet – ogólnodostępna sieć komputerowa umożliwiająca łatwy i wygodny dostęp do nieograniczonych możliwości pozyskiwania wiadomości na dany temat.

Ponadto przez Internet coraz częściej możemy skorzystać z wielu programów komputerowych, umożliwiających dokonywanie rezerwacji wielu usług turystycznych.

- Media – środki masowego przekazu, do których należy telewizja, radio, prasa i Internet, służą przekazywaniu wszelkiego rodzaju informacji masowym odbiorcom. Głównym zadaniem mass mediów jest zaprezentowanie danego produktu czy usługi w sposób zachęcający do skorzystania z danej oferty.
- Centra informacji turystycznej – wspólnie poza punktami informacji turystycznej, które mogą być zlokalizowane na dworcach, obiektach zakwaterowania zbiorowego, centrach handlowych, regionalnych pracowniach krajoznawczych PTTK, obiektach turystycznych i wielu innych miejscach turyści mogą skorzystać również z usług samoobsługowych punktów informacyjnych, jakimi są tzw. Info-kioski, które umieszczane są przy najważniejszych atrakcjach turystycznych w celu zaspokojenia potrzeby wiedzy. Ponadto informacje turystyczne podróźni mogą uzyskać dzięki organizacjom i stowarzyszeniom lokalnym czy też regionalnym, których głównym zadaniem jest wspieranie branży turystycznej poprzez rozwój i promocję.

Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom turystów, w celu ułatwienia dostępu do informacji turystycznej w dowolnym miejscu i czasie, Polska Organizacja Turystyczna utworzyła system informacji turystycznej i promocji Polski (**ISIT**).

ISIT – certyfikowana platforma informacyjno-promocyjna, której zadaniem jest prezentowanie wiarygodnych wiadomości oraz prezentowanie atrakcji turystycznych zarówno dla turystów o zasięgu krajowym jak również światowym, gdyż jest ona dostępna w innych językach.

System informacji turystycznej w Polsce tworzony jest przez centra i punkty informacji turystycznej:

- Internetowy System Informacji Turystycznej i Promocji Polski (ISIT),
- Polski System Informacji Turystycznej (PSIT) będący Narodowym Portalem Turystycznym (NPT),
- regionalne serwisy internetowe,
- lokalne serwisy internetowe,
- system znakowania dróg znakami turystycznymi mającymi za zadanie informowanie o szlakach turystycznych czy też najważniejszych atrakcjach i zabytkach turystycznych (Leszka, Warszawa 2013, s. 118).

System Informacji Turystycznej stał się narzędziem do promowania Polski, a także kształtowania wizerunku polskiej turystyki na rynkach międzynarodowych. Stało się tak



wskutek stworzenia przedstawicielstwa Polskiej Organizacji Turystycznej poza granicami naszego kraju i otwarcia Polskich Ośrodków Informacji Turystycznej (POIT).

Najważniejszą cechą informacji turystycznej jest jej użyteczność, dlatego bardzo ważne jest to, by docenili ją głównie odbiorcy, a mianowicie nie tylko turyści, ale również podmioty tworzące i zarządzające branżą turystyczną.



6. Charakterystyka usług pośrednictwa i organizacji

Pośrednictwem oraz samą organizacją imprez turystycznych zajmują się biura podróży. Pojęcie biura podróży jest nazwą umowną. Na rynku usług pośrednictwa zgodnie z ustawą o usługach turystycznych działają następujące podmioty gospodarcze: organizator turystyki, pośrednik turystyczny, agent turystyczny.

„Organizator turystyki – przedsiębiorca organizujący imprezę turystyczną”

(<http://www.msport.gov.pl/prawo-turystyka/2269-Ujednolicony-tekst-ustawy-z-dnia-29-sierpnia-1997-r-o-uslugach-turystycznych>).

Organizator turystyki w branży turystycznej określanymi jest mianem touroperatora, którego działalność polega na tworzeniu masowego produktu poprzez skupowanie pojedynczych usług i tworzenia ich w tzw. pakiet usług turystycznych. Do obowiązków organizatora turystyki należy nie tylko tworzenie programu imprezy turystycznej oraz zamawianie świadczeń, ale również zatrudnianie pracowników do prawidłowej realizacji imprezy turystycznej oraz rozliczanie zamówionych usług.

„Pośrednik turystyczny – przedsiębiorca, którego działalność polega na wykonywaniu, na zlecenie klienta, czynności faktycznych i prawnych związanych z zawieraniem umów o świadczenie usług turystycznych”

(<http://www.msport.gov.pl/prawo-turystyka/2269-Ujednolicony-tekst-ustawy-z-dnia-29-sierpnia-1997-r-o-uslugach-turystycznych>).

Pośrednik turystyczny działając na zlecenie klienta tworzy imprezy turystyczne zgodnie z życzeniem klienta.

„Agent turystyczny – przedsiębiorca, którego działalność polega na stałym pośredniczeniu w zawieraniu umów o świadczenie usług turystycznych na rzecz organizatorów turystyki posiadających zezwolenia w kraju lub na rzecz innych usługodawców posiadających siedzibę w kraju”

(<http://www.msport.gov.pl/prawo-turystyka/2269-Ujednolicony-tekst-ustawy-z-dnia-29-sierpnia-1997-r-o-uslugach-turystycznych>).

Agent turystyczny to typowy detalista, którego działalność polega na wyłącznej sprzedaży gotowych produktów touroperatorów. Stanowi łącznik pomiędzy organizatorem turystyki a turystą.

W dynamicznie rozwijającym się świecie, wraz z postępem technologicznym, na szczególną uwagę zasługują wirtualne biura podróży, które współcześnie zaczynają konkurować z biurami tradycyjnymi. Dzięki możliwości dotarcia w każdej chwili do oferowa-

nych produktów oraz gotowych imprez turystycznych, coraz częściej turyści decydują się na dokonanie zakupu usługi bądź imprezy turystycznej w takiej formie .

7. Charakterystyka usług przewodnickich i pilotażowych

„Pilot wycieczek – to osoba towarzysząca, w imieniu organizatora turystyki, uczestnikom imprezy turystycznej, sprawująca opiekę nad nimi i czuwająca nad sposobem wykonania na ich rzecz usług oraz przekazująca podstawowe informacje, dotyczące odwiedzanego kraju i miejsca”

(<http://www.msport.gov.pl/prawo-turystyka/2269-Ujednolicony-tekst-ustawy-z-dnia-29-sierpnia-1997-r-o-uslugach-turystycznych>).

„Przewodnik turystyczny – to osoba zawodowo oprowadzająca turystów lub odwiedzających po wybranych obszarach, miejscowościach i obiektach, udzielająca o nich fachowej informacji oraz sprawującą nad turystami lub odwiedzającymi opiekę w zakresie wynikającym z umowy”

(<http://www.msport.gov.pl/prawo-turystyka/2269-Ujednolicony-tekst-ustawy-z-dnia-29-sierpnia-1997-r-o-uslugach-turystycznych>).

W obsłudze ruchu turystycznego piloci wycieczek i przewodnicy turystyczni stanowią bezpośrednią formę obsługi uczestników ruchu turystycznego. Są to osoby, które zarówno realizują, jak i dopilnowują prawidłowego przebiegu imprezy turystycznej. Podstawową rolą pilota wycieczek jest sprawowanie opieki nad uczestnikami imprezy turystycznej od jej rozpoczęcia aż po jej zakończenie. Jego główne zadanie polega na zapewnieniu na rzecz uczestników realizacji wszystkich świadczeń przewidzianych programem imprezy. Ponadto, jako osoba mająca bezpośredni kontakt z uczestnikami ruchu turystycznego, zobowiązany jest do przyjmowania wszelkich skarg i zażaleń wynikających z nieprawidłowego bądź nienależytego przebiegu imprezy turystycznej. W przypadku realizacji imprez bądź usług poza granicami kraju powinien pełnić funkcję tłumacza w zakresie zadań związanych z realizacją imprezy. Ważnym obowiązkiem pilota wycieczek, wynikającym z definicji z ustawy o usługach turystycznych, jest świadczenie podstawowych informacji na rzecz turystów, które powinny być wynikiem rozległej wiedzy oraz rzetelnego przygotowania pilota. Zgodnie z nowelizacją ustawy o usługach turystycznych z 1997r. wyróżniamy następujące rodzaje przewodników turystycznych:



Źródło: biblioteka zasobów multimedialnych



- przewodnik miejski – dla poszczególnych miast [wykaz miast, w których do oprowadzania wycieczek są wymagane uprawnienia przewodnika miejskiego: Gdańsk, Gdynia, Sopot (łącznie), Katowice z Górnośląskim Okręgiem Przemysłowym (łącznie), Kraków, Lublin, Łódź, Poznań, Szczecin, Toruń, Warszawa, Wrocław] (*Rozporządzenie Ministra Gospodarki i Pracy z dnia 16 sierpnia 2004 r. w sprawie przewodników turystycznych i pilotów wycieczek*, Dz. U. z dnia 30 sierpnia 2004 r. Nr 188, poz. 1944) na podstawie art. 21 ust. 4, art. 24b i art. 34 ust. 1 *Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych* (Dz. U. z 2001 r. Nr 55, poz. 578, z późn. zm.),
- przewodnik terenowy – dla poszczególnych województw lub regionów,
- przewodnik górski – dla określonych obszarów górskich,
- międzynarodowy przewodnik wysokogórski – przewodnicy, których uprawnienia nie są ograniczone terytorialnie (<http://www.msport.gov.pl/prawo-turystyka/2269-Ujednolicony-tekst-ustawy-z-dnia-29-sierpnia-1997-r-o-uslugach-turystycznych>).



8. Charakterystyka usług ubezpieczeniowych

Wyjazdy turystyczne ściśle powiązane są z działalnością ubezpieczeniową, która chroni turystów przed nieprzewidywanymi skutkami zdarzeń losowych, a także minimalizują ryzyko wynikające z uprawiania turystyki. Obowiązek ubezpieczenia uczestników ruchu turystycznego, biorących udział w zorganizowanych wyjazdach, spoczywa na biurach podróży, które zobligowane są do tego według przepisów ustawy o usługach turystycznych z dnia 29 sierpnia 1997 r.

W turystyce wyróżnia się ubezpieczenia obowiązkowe i dobrowolne.

Ubezpieczenia obowiązkowe – to ubezpieczenia, których zawarcie wynika z przepisów prawa i są jednakowe dla wszystkich ubezpieczających. (Peć, Michniewicz 2011, s.178). W przypadku wyjazdów krajowych obowiązkowo turysta musi posiadać ubezpieczenie NNW (następstw nieszczęśliwych wypadków). W przypadku wyjazdów zagranicznych obowiązkowo turysta musi posiadać ubezpieczenie NNW i KL (następstw nieszczęśliwych wypadków i kosztów leczenia).

Ubezpieczenia dobrowolne – to dodatkowe ubezpieczenia dostępne na rynku, a które klient sam może dopasować do swoich potrzeb (Peć, Michniewicz 2011, s. 180).

Obywatel Polski wybierający się w podróż zagraniczną powinien pamiętać o wyrobieniu i posiadaniu przy sobie w trakcie trwania wyjazdu Europejskiej Karty Ubezpieczenia Zdrowotnego (EKUZ). Dokument formatu karty kredytowej uprawnia do korzystania z podstawowych świadczeń medycznych w krajach Unii Europejskiej. Należy jednak pamiętać, iż EKUZ nie pokrywa wszystkich kosztów świadczeń zdrowotnych i z pewnością nie stanowi dokumentu gwarantującego możliwości leczenia. Poza ubezpieczeniem obowiązkowym bądź dobrowolnym, turysta może skorzystać również z pakietów ubezpieczeniowych, czyli w ramach jednej polisy turysta zostaje objęty kompleksowym ubezpieczeniem wielu rodzajów ryzyka.

Rodzaje pakietów ubezpieczeniowych:

1. **Pakiety z podstawowym zakresem ubezpieczenia** – obejmują niezbędne minimum związane z wyjazdem poza granicę kraju, a w skład tego pakietu wchodzi NNW i KL (następstw nieszczęśliwych wypadków i kosztów leczenia).

2. **Pakiety z rozszerzonym zakresem ubezpieczenia** – poza zawierającym NNW i KL (następstw nieszczęśliwych wypadków i kosztów leczenia) turysta ma prawo wyboru dodatkowych opcji ubezpieczenia, m.in.:
 - assistance (uzyskanie pomocy w nagłej potrzebie),
 - ubezpieczenie bagażu (ubezpieczenie to dotyczy rzeczy i przedmiotów użytku osobistego niezbędnego w trakcie podróży. Ma niestety wiele wyłączeń i nie obejmuje m.in. pieniędzy w gotówce, sprzętu komputerowego, biżuterii, dokumentów, aparatu fotograficznego, zegarków, futer, kart płatniczych, alkoholu czy też lekarstw),
 - ubezpieczenie kosztów opóźnienia dostarczenia bagażu (dotyczy poniesionych kosztów przez podróżnego zakupu rzeczy i przedmiotów osobistego użytku niezbędne do funkcjonowania do momentu dostarczenia bagażu),
 - ubezpieczenie kosztów pobytu osoby towarzyszącej (dotyczy kosztów pobytu osoby towarzyszącej poza granicami kraju w przypadku hospitalizacji bądź transportu do kraju turysty),
 - ubezpieczenie kosztów ratownictwa (dotyczy kosztów poniesionych w przypadku akcji ratunkowej bądź poszukiwawczej prowadzonej przez służby ratunkowe w celu ratowania zdrowia czy też życia),
 - ubezpieczenie OC (dotyczy zabezpieczenia turysty w celu nieświadomego wyrządzenia krzywdy innej osobie),
 - ubezpieczenie kosztów pomocy prawnej (zapewnia pokrycie kosztów zorganizowania i niezbędnej pomocy prawnej w przypadku kiedy turysta wejdzie w konflikt z prawem poza granicami kraju),
 - ubezpieczenie kosztów rezygnacji uczestnictwa w imprezie turystycznej (dotyczy pokrycia kosztów poniesionych w związku z planowanym wyjazdem i pobytem poza granicami kraju).
3. **Pakiety turystyczne** – są to pakiety ustalane zgodnie z życzeniem klienta i dostosowywane do indywidualnych potrzeb turysty.
4. **Pakiety biznesowe** – przeznaczone dla klientów instytucjonalnych. W ramach pakietu klient ubezpieczony jest na życie i zdrowie, a także ubezpieczeniem objęty jest jego bagaż, koszty poniesione przez klienta w związku z opóźnieniem lotu.
5. **Pakiety młodzieżowe** – przeznaczone wyłącznie dla osób poniżej 24 roku życia oraz posiadających ważną legitymację szkolną bądź studencką. Pakiety te również obejmują grupy powyżej 10 osób wraz z opiekunem.



6. **Pakiety grupowe** – stosowane głównie w ramach zorganizowanych wyjazdów powyżej 10 osób.

W myśl ustawy o usługach turystycznych należy podkreślić, iż dokument ten w sposób jasny określa obowiązek posiadania przez organizatorów turystyki i pośredników turystycznych umowy gwarancji bankowej, umowy gwarancji ubezpieczeniowej lub umowy ubezpieczeniowej odpowiedzialności cywilnej na rzecz klientów. Przedmiotem takiej gwarancji jest:

- pokrycie kosztów powrotu turystów z imprezy turystycznej w przypadku kiedy organizator wbrew obowiązkowi nie zapewni tego powrotu,
- pokrycie zwrotu wniesionych przez klientów wpłat tytułem zapłaty należności za daną imprezę turystyczną, w przypadku kiedy nie zostanie ona zrealizowana,
- zwrot części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną, odpowiadającą części imprezy turystycznej, która nie została zrealizowana z przyczyn dotyczących ubezpieczającego lub osób, które działają w jego imieniu.

Zgodnie z nowelizacją ustawy o usługach turystycznych z grudnia 2010 roku kwoty gwarancji ubezpieczeniowej zostały znacznie podwyższone, a ich wysokość uzależniona jest od obrotu uzyskanego w minionym sezonie. Porównanie wysokości gwarancji ubezpieczeniowych wiodących touroperatorów:

1. Itaka – aktualnie posiada najwyższą gwarancję ubezpieczeniową na rynku opiewającą na kwotę 144 mln złotych. Gwarancja została wystawiona przez Europäische Reiseversicherung AG (ERV AG), wiodącego ubezpieczyciela biur podróży. Kwota ubezpieczenia jest wyższa o ok. 25 mln złotych od kwot gwarancji na sezon 2011/2012, co świadczy o tym, iż zyski osiągnięte przez biuro podróży Itaka są zdecydowanie wyższe niż w ubiegłym roku (<http://beta.itaka.pl/>).
2. Wezyr Holidays – gwarancja ubezpieczeniowa opiewa na ponad 28 mln złotych, a firma która ubezpiecza biuro podróży to Europäische Reiseversicherung. (<https://www.wezyrholidays.pl/strefa-agenta>).
3. Ecco Holiday – w związku z coraz większą świadomością klientów, którzy poszukują bezpiecznych wakacji biuro podróży wychodząc naprzeciw oczekiwaniom klientów podniosło swoją gwarancję ubezpieczeniową o 50% i w związku z tym od czerwca 2013 roku opiewa ona na sumę ponad 28 mln złotych.
4. TUI – gwarancja ubezpieczeniowa wynosi 100 mln złotych z czego prawie 70 mln dla wylotów z polskich lotnisk i 14 mln dla wylotów odbywających się z Niemiec-



kich lotnisk. W roku 2013 ubezpieczenie TUI jest wyższe o 20 mln złotych w porównaniu do sezonu 2011/2012.

5. Alfa Star – gwarancja ubezpieczeniowa opiewa na kwotę 32 mln złotych,
6. Oasis Tours – gwarancja ubezpieczeniowa biura wynosi 12,5 mln złotych. Biuro ma podpisaną umowę z Towarzystwem Ubezpieczeń i Reasekuracji AXA.
7. Rainbow Tours – gwarancja ubezpieczeniowa wynosi 46 mln złotych.

9. Charakterystyka usług komplementarnych w turystyce

Usługi turystyczne powstają i rozpowszechniają się równomiernie z dynamicznym rozwojem turystyki. Wśród bogatej oferty na rynku turystycznym coraz trudniej jest scharakteryzować je wszystkie. Na największą uwagę zasługują niewątpliwie następujące grupy usług:

- **usługi bankowe** – podobnie jak w innych gałęziach przemysłu turystycznego również i w usługach bankowych turystyka jest jednym ze stymulatorów jego rozwoju. Urozmaicone potrzeby turystyczne uczestników ruchu turystycznego wywołują zapotrzebowanie na nowe produkty bankowe. Ponadto wraz z tendencją wzrostową wyjazdów rośnie zapotrzebowanie na dostosowanie i doskonalenie istniejących już produktów, a także powstawanie nowych instrumentów finansowych. Usługi bankowe stanowią zaspokojenie potrzeb nie tylko uczestników ruchu turystycznego, ale również są wykorzystywane przez lokalną społeczność. Współcześnie w dobie szybkiego rozwoju elektroniki i cyfryzacji gigantycznego znaczenia nabiera możliwość korzystania z kart płatniczych, potocznie określanych plastikowymi pieniędzmi. Możliwości dokonywania płatności bezgotówkowych wciąż wykazują tendencje wzrostowe we wszystkich branżach gospodarek całego świata. Również udogodnieniem dla turystów stało się wprowadzenie w wielu krajach wspólnej waluty, którą jest Euro. Zdecydowanie ułatwia to obecnie podróżowanie bez konieczności wymiany gotówki na lokalną walutę.

Podział kart płatniczych:

- ze względu na zasięg obowiązywania: karty krajowe – akceptowane wyłącznie w kraju wydawcy karty, karty międzynarodowe – akceptowane na całym świecie,
- ze względu na sposób zapisywania informacji: karty z paskiem magnetycznym – informacje zapisane są na pasku magnetycznym, karty z mikroprocesorem (chip) – informacje zapisane są na mikroprocesorze, karty hybrydowe – zawierające zarówno pasek magnetyczny jak i mikroprocesor,
- ze względu na sposób rozliczania: karty bankomatowe – służy do wypłacania gotówki z bankomatu (np. Visa, Mastercard, Maestro), karty debetowe – umożliwiają dokonywanie płatności do wysokości stanu konta w punktach usługowo-handlowych (Visa, Mastercard, Maestro), karty obciążeniowe – umożliwiające przeprowadzanie w ciągu miesiąca transakcji do wysokości przyznanego limitu, karty kredytowe – umożliwiają dokonywanie transakcji bezgotówkowych oraz wypłacanie gotówki z bankomatów,
- ze względu na sposób autoryzacji: karty płaskie – posiadacz potwierdzenia dokonanie transakcji poprzez wpisanie kodu PIN, karty wypukłe – (embossowane) – posiadacz potwierdza dokonanie transakcji poprzez złożenie podpisu.

- **usługi telekomunikacyjne** – w dobie cyfryzacji dużego znaczenia w przemyśle telekomunikacyjnym nabrała telefonia komórkowa oraz rozpowszechnił się Internet. Branża telekomunikacyjna dzięki tak szybkim ewolucjom uzyskuje wciąż tendencje wzrostowe oraz zaspokaja w pełni potrzeby wszystkich ludzi,
- **usługi handlowe** – w turystyce są dodatkowym źródłem dochodów lokalnej społeczności. Ponadto ich wzrost jest konsekwencją dynamicznego rozwoju turystyki, głównie w miejscowościach o bogatych walorach turystycznych. Współcześnie nie ma żadnych zakazów, a przedmiotem handlu staje się wszystko na co zgłaszany jest popyt,
- **usługi rzemieślnicze** – stanowią ważny czynnik wzrostu zatrudnienia lokalnej społeczności na rynku pracy w wielu miejscowościach. Do usług z których najczęściej korzystają uczestnicy ruchu turystycznego podczas wypoczynku należą: usługi fryzjerskie, usługi kosmetyczne, usługi krawieckie, usługi pralnicze, usługi fotograficzne, usługi motoryzacyjne,
- **usługi infrastruktury lokalnej** – służą nie tylko turystom, ale również wykorzystywane są przez społeczność lokalną. Dynamiczny rozwój urbanizacji umożliwia korzystanie z wielu udogodnień, wśród nich należy wymienić możliwość korzystania z wodociągów, sieci elektrycznej, sieci dróg, lokalnego transportu, usług pocztowych, telekomunikacyjnych, służb bezpieczeństwa, służby zdrowia, oświaty i kultury,
- **usługi kulturalno-rozrywkowe** – w obecnej chwili grupa tych usług na stałe jest już wpisywana w programy imprez turystycznych. Współczesny turysta nie wyobraża sobie wyjazdu bez możliwości zaspokojenia potrzeb kulturalnych i rozrywkowych. Ponadto istnieje wiele krótkoterminowych imprez turystycznych przygotowywanych wyłącznie ze względu na określone wydarzenie,
- **usługi rekreacyjno-sportowe** – niewątpliwie uprawianie rekreacji czy sportu w naszym kraju należy do potrzeb wyższego rzędu, gdyż coraz częściej stają się produktem bądź usługą luksusową przeznaczoną dla zamożnych uczestników ruchu turystycznego. Rozwój obiektów, urządzeń, ale przede wszystkim trendy dyktowane przez *mass media* wymuszają niejako na społeczeństwie poszukiwania coraz bardziej innowacyjnych form spędzania wolnego czasu, a tym samym do poszukiwania coraz bardziej ekstremalnych wzorów uprawiania turystyki. Z drugiej strony turyści wciąż mają możliwość skorzystania z bezpłatnych usług rekreacyjno-sportowych. Wśród przykładowych świadczeń w zakresie usług rekreacyjno-sportowych, zarówno płatnych, jak i bezpłatnych należą:
 - baseny,
 - kąpieliska,
 - aquaparki,



- plaże,
- skocznie,
- wyciągi narciarskie,
- wyciągi krzesełkowe,
- tory saneczkowe,
- boiska sportowe,
- korty tenisowe;
- pola golfowe,
- lodowiska,
- wypożyczalnie sprzętu turystycznego,
- tereny myśliwskie, łowieckie,
- szlaki turystyczne.



Bibliografia

Literatura obowiązkowa

Gaworecki W., *Turystyka*, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 2007.

J. Orłowska J., M. Tkaczyk M., *Organizacja pracy w hotelarstwie*, cz. 2, Wydawnictwo Rea, Warszawa 2008.

Peć M., Michniewicz I., *Obsługa ruchu turystycznego*, cz. 1, Wydawnictwo Rea, Warszawa 2010.

Peć M., Michniewicz I., *Obsługa ruchu turystycznego*, cz. 2, Wydawnictwo Rea, Warszawa 2010.

Peć M., Michniewicz I., *Obsługa ruchu turystycznego*, cz. 3, Wydawnictwo Rea, Warszawa 2011.

Literatura dodatkowa

Leszka G., *Podstawy turystyki*, Wydawnictwo WSiP, Warszawa 2013.

Marcinkiewicz C., Kowalski S., *Marketing turystyczny (elementy norm postępowania i etyka dla zarządzających)*, Wydawnictwo Oficyna Wydawnicza „Humanitas”, Sosnowiec 2012.

Rozporządzenie Ministra Gospodarki i Pracy z dnia 16 sierpnia 2004 r. w sprawie przewodników turystycznych i pilotów wycieczek (Dz.U z dnia 30 sierpnia 2004 r. Nr 188, poz. 1944).

Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz.U 1997 nr 133 poz. 884).

Netografia

<http://www.msport.gov.pl/prawo-turystyka/2269-Ujednolicony-tekst-ustawy-z-dnia-29-sierpnia-1997-r-o-uslugach-turystycznych>

<http://www.polska.travel/pl>

<http://www.aktualnosciturystyczne.pl/>

<http://www.rynek-turystyczny.pl/>

<http://www.hotelarze.pl/>

<http://psk.amos.waw.pl/>



<http://www.podroze.pl/miesiecznik/>

<http://www.voyage.pl/>

<http://new.magazynswiat.pl/>

<http://www.national-geographic.pl/>

<http://podroze.onet.pl/abc>

<http://turystyka.wp.pl>

<http://www.krakow.pl/>

<http://www.tatry.pl/>

<http://www.lonelyplanet.com/>

<http://www.unwto.org/>

<http://www.travelplanet.pl/>

<http://www.drogowskaz.com.pl/>

<http://beta.itaka.pl/>

<https://www.wezyrholidays.pl/>

<http://www.eccoholiday.com/>

<http://www.tui.pl/>

<http://www.alfastar.com.pl/>

<http://www.oasistours.com.pl/>

<http://www.rainbowtours.pl/>