

PRACE NAUKOWE

Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu

RESEARCH PAPERS

of Wrocław University of Economics

Nr 354

Usługi 2014

**Wybrane uwarunkowania
rozwoju usług**

Redaktorzy naukowci

Mirosława Pluta-Olearnik

Sylwia Wrona



Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu
Wrocław 2014

Redaktor Wydawnictwa: Jadwiga Marcinek

Redaktor techniczny i korektor: Barbara Łopusiewicz

Łamanie: Beata Mazur

Projekt okładki: Beata Dębska

Publikacja jest dostępna w Internecie na stronach:

www.ibuk.pl, www.ebscohost.com,

w Dolnośląskiej Bibliotece Cyfrowej www.dbc.wroc.pl,

The Central and Eastern European Online Library www.ceeol.com,

a także w adnotowanej bibliografii zagadnień ekonomicznych BazEkon

http://kangur.uek.krakow.pl/bazy_ae/bazekon/nowy/index.php

Informacje o naborze artykułów i zasadach recenzowania znajdują się
na stronie internetowej Wydawnictwa

www.wydawnictwo.ue.wroc.pl

Kopiowanie i powielanie w jakiegokolwiek formie
wymaga pisemnej zgody Wydawcy

© Copyright by Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu
Wrocław 2014

ISSN 1899-3192

ISBN 978-83-7695-442-4

Wersja pierwotna: publikacja drukowana

Druk i oprawa:

EXPOL, P. Rybiński, J. Dąbek, sp.j.

ul. Brzeska 4, 87-800 Włocławek

Spis treści

Wstęp	9
-------------	---

Część 1. Klient na rynku usług – adresat, partner, współtwórca usługi

Edyta Gołąb-Andrzejak: Relacje jako element wartości dla klienta na przykładzie hoteli Grupy Hotelowej Orbis	13
Agata Jonas: Postrzeganie przez klienta jego udziału w procesie kształtowania jakości usług	24
Katarzyna Kawaliło-Cześniak: Wpływ lojalnych klientów na rentowność przedsiębiorstwa	34
Jan Kreft: Crowdsourcing – darmowe źródło usług w mediach	43
Joanna Macalik: Współczesny odbiorca masowy jako wyzwanie dla usług muzealnych	51
Kazimierz Rogoziński: Service design – czworako ujęty	61
Wiesław Urban: Kształtowanie jakości współtworzonej z klientem w usługach	72

Część 2. Przedsiębiorstwa i instytucje usługowe – współczesne warunki rozwoju

Anna Drapińska: Sektor usług we współczesnej gospodarce w Polsce i na świecie	83
Marek Gnusowski: Franczyza w perspektywie usług profesjonalnych	94
Izabela Kowalik: Zastosowanie koncepcji CRM w samorządzie terytorialnym a koprodukcja usług publicznych	104
Dariusz Oczachowski: Personel małej organizacji usługowej. Szanse i zagrożenia w budowie relacji z dostawcami	116
Aleksander Panasiuk: Fundusze europejskie jako determinanta rozwoju przedsiębiorstw turystycznych	127
Krzysztof Rutkiewicz: Usługi świadczone w ogólnym interesie gospodarczym w świetle polityki konkurencji Unii Europejskiej w latach 2009-2011	137
Elżbieta Skąpska: Znaczenie innowacji produktowych w usługach	150

Rafał Szymański: Wdrożenie strategii CSR w małej firmie – wyzwania i dobre praktyki.....	160
Andrzej Szymkowiak: Promocja usług na portalach zakupów grupowych – studium przypadku.....	170
Monika Wawer: Kształcenie pracowników w realizacji koncepcji zarządzania różnorodnością.....	178

Część 3. Usługi edukacji na poziomie wyższym – wyzwania dla polskich uczelni

Aleksandra Calka, Ryszard Kleczek: Postrzegane efekty kształcenia na uniwersytecie i ich przyczyny: jakościowe badanie eksploracyjne.....	191
Magdalena Daszkiewicz, Sylwia Wrona: Usługi szkoleniowe uczelni ekonomicznych – możliwości i wyzwania rynkowe.....	200
Dorota Kwiatkowska-Ciotucha, Urszula Żaluska: Rozwój uczelni poprzez wzrost aktywności w obszarze kształcenia ustawicznego.....	213
Hanna Mackiewicz: Odpowiedzialność nauczyciela akademickiego w pracy dydaktycznej.....	224
Ewa Malinowska, Małgorzata Wiśniewska, Piotr Grudowski: Pomiar jakości usług edukacyjnych z wykorzystaniem metody Kano.....	235
Anita Proszowska: Elektroniczne otwarte usługi edukacyjne – szansa czy zagrożenie dla współczesnej edukacji.....	248
Agata Szkiel: Integracja systemu zarządzania jakością oraz kontroli zarządzanej w Akademii Morskiej w Gdyni.....	259
Małgorzata Wiśniewska, Małgorzata Szymańska-Bralkowska, Grzegorz Zieliński: Determinanty jakości usług edukacyjnych.....	271
Joanna Wierzowiecka: Postrzeganie przez studentów Akademii Morskiej w Gdyni certyfikatów kompetencji z zakresu systemów zarządzania.....	281

Summaries

Part 1. Client on services market – addressee, partner, co-creator of the service

Edyta Gołąb-Andrzejak: Relationships as a part of value for a hotel customer on the example of the Orbis Group Hotels.....	23
Agata Jonas: The customer perception of their participation in the process of creation of the quality of services.....	33
Katarzyna Kawalilo-Cześniak: Effect of loyal customers profitability of the company.....	42

Jan Kreft: Crowdsourcing – free source of services in media	50
Joanna Macalik: Contemporary mass recipient as a challenge for museum services	59
Kazimierz Rogoziński: Service design – fourfold conceived.....	71
Wiesław Urban: Service quality formation during co-creation with the customer	80

Part 2. Enterprises and service companies – modern development conditions

Anna Drapińska: Services sector in the contemporary economy in Poland and in the world	93
Marek Gnusowski: Differences between franchise and professional service businesses	103
Izabela Kowalik: CRM concept implementation in the local government and co-production of public services.....	115
Dariusz Oczachowski: Personnel of small service organization. Chances and constraints in the creation of relations with suppliers	126
Aleksander Panasiuk: European funds as a determinant of development of tourist enterprises.....	136
Krzysztof Rutkiewicz: Services of General Economic Interest in the light of the European Union competition policy in the years 2009-2011	149
Elżbieta Skąpska: Importance of product innovation in services.....	159
Rafał Szymański: Implementation of CSR strategy in a small company – challenges and good practices	169
Andrzej Szymkowiak: Services promotion on group buying portals – case study.....	177
Monika Wawer: Education of employees in the realization of diversity management concept	187

Part 3. Education services at a higher level – challenges for Polish universities

Aleksandra Calka, Ryszard Kleczek: Perceived teaching effects at the university and their causes. Quality exploration research	199
Magdalena Daszkiewicz, Sylwia Wrona: Training services offered by universities of economics – opportunities and market challenges.....	212
Dorota Kwiatkowska-Ciotucha, Urszula Zaluska: Development of universities resulting from engagement in lifelong learning	223

Hanna Mackiewicz: Social responsibility of an academic teacher in educational work	233
Ewa Malinowska, Małgorzata Wiśniewska, Piotr Grudowski: The measurement of quality of educational services with the use of Kano method....	247
Anita Proszowska: Open online educational services – an opportunity or a threat to the modern education?	258
Agata Szkiel: Integration of quality management system and management control system in Gdynia Maritime University	270
Małgorzata Wiśniewska, Małgorzata Szymańska-Bralkowska, Grzegorz Zieliński: The determinants of the quality of educational services	280
Joanna Wierzowiecka: Perception of certificates of competence in the field of management systems by the students of Gdynia Maritime University ..	292

Aleksander Panasiuk

Uniwersytet Szczeciński

FUNDUSZE EUROPEJSKIE JAKO DETERMINANTA ROZWOJU PRZEDSIĘBIORSTW TURYSTYCZNYCH

Streszczenie: Współdziałanie jednostek samorządu terytorialnego oraz podmiotów branży turystycznej jest podstawą działalności gospodarki turystycznej. Aktywnym instrumentem działań samorządów w obszarze turystyki jest wykorzystanie finansowania unijnego na rzecz rozwoju gospodarki turystycznej obszaru. W referacie przedstawiono miejsce przedsiębiorstw turystycznych w strukturze gospodarki turystycznej, określono zakres środków Unii Europejskiej dedykowanych gospodarce turystycznej. Celem badawczym jest przedstawienie wyników badań dotyczących wykorzystania środków UE w gospodarce turystycznej w wybranych dwóch regionach Polski w perspektywie finansowej 2007-2013, ze szczególnym uwzględnieniem podmiotów bezpośredniej typowej gospodarki turystycznej (przedsiębiorców turystycznych). Możliwość uzyskania środków z funduszy europejskich jest istotnym czynnikiem rozwoju przedsiębiorstw turystycznych, działających w destynacjach turystycznych, jednocześnie decyduje o kompleksowej ofercie turystycznej w obszarach turystycznych. Przedstawiona została diagnoza stanu współpracy jednostek samorządu terytorialnego i przedsiębiorstw turystycznych w zakresie współpracy w wykorzystaniu funduszy europejskich. Wskazano także na kierunkowe rozwiązania w zakresie finansowania ze środków UE przedsiębiorstw turystycznych w kolejnej perspektywie finansowej, 2014-2020.

Słowa kluczowe: fundusze europejskie, gospodarka turystyczna, przedsiębiorstwo turystyczne.

DOI: 10.15611/pn.2014.354.12

1. Wstęp

Warunkiem skuteczności funkcjonowania gospodarki turystycznej jest tworzenie podstaw współpracy między podmiotami ją tworzącymi. Decydującą rolę w obszarach turystycznych odgrywają jednostki samorządu terytorialnego. Podmioty bezpośredniej gospodarki turystycznej, zwłaszcza przedsiębiorcy turystyczni, realizują zadania z zakresu świadczenia usług turystycznych. Współdziałanie jednostek samorządu terytorialnego oraz podmiotów branży turystycznej jest podstawą działalności gospodarki turystycznej. Aktywnym instrumentem działań samorządów w obszarze turystyki jest wykorzystanie finansowania unijnego na rzecz rozwoju gospodarki turystycznej obszaru. Celem opracowania jest przedstawienie syntetycznych wyników badań dotyczących wykorzystania środków Unii Europejskiej w gospodarce

turystycznej w wybranych dwóch regionach Polski w perspektywie finansowej na lata 2007-2013 ze szczególnym uwzględnieniem podmiotów bezpośredniej typowej gospodarki turystycznej (przedsiębiorców turystycznych). Możliwość uzyskania środków z funduszy europejskich jest istotnym czynnikiem rozwoju przedsiębiorstw turystycznych, działających w destynacjach turystycznych, jednocześnie decyduje o kompleksowej ofercie turystycznej w obszarach turystycznych. Ponadto wskazano na kierunkowe rozwiązania w zakresie finansowania ze środków UE przedsiębiorstw turystycznych w kolejnej perspektywie finansowej na lata 2014-2020.

2. Przedsiębiorstwo turystyczne jako element gospodarki turystycznej

Sfera działań, urządzeń i środków mających na celu zaspokojenie potrzeb kreowanych przez turystów określana jest mianem gospodarki turystycznej. Jest to „kompleks różnorodnych funkcji gospodarczych i społecznych bezpośrednio lub pośrednio rozwijanych w celu zaspokojenia wzrastającego zapotrzebowania człowieka na dobra i usługi turystyczne”¹. Definicja ta podkreśla kompleksowość gospodarki turystycznej i jej ścisły związek z procesem konsumpcji turystycznej². W ujęciu systemowym gospodarka turystyczna definiowana jest jako system współzależności powstających podczas procesu zaspokajania potrzeb zgłaszanych przez turystów pomiędzy realizującymi go instytucjami i organizacjami³. System ten obejmuje wszystkie działania służące zaspokojeniu popytu turystycznego od adaptacji środowiska przyrodniczego dla potrzeb ruchu turystycznego, po tworzenie warunków umożliwiających rozwój turystyki⁴. Gospodarka turystyczna przejawia się we wszystkich sferach gospodarowania: produkcji dóbr i usług, ich podziału, wymiany i konsumpcji, występuje także w większości gałęzi gospodarki narodowej, których większa lub mniejsza część działań w sposób pośredni lub bezpośredni dotyczy realizacji popytu turystycznego.

W klasycznym ujęciu na szerokość gospodarki turystycznej składają się bezpośrednia i pośrednia gospodarka turystyczna. Kryterium przyporządkowania działalności podmiotów do każdej z grup jest stopień niezbędności prowadzonej działalności dla obsługi ruchu turystycznego oraz znaczenie działalności na rzecz turystyki dla danego podmiotu. Rozwój i przekształcenia dokonujące się w sferze turystyki spowodowały dodatkowy podział bezpośredniej gospodarki turystycznej na typową i uzupełniającą. Bezpośrednia gospodarka turystyczna obejmuje działalność tylko

¹ W.W. Gaworecki, *Turystyka*, PWE, Warszawa 2003, s. 161.

² A.S. Kornak, A. Rapacz, *Zarządzanie turystyką i jej podmiotami w miejscowości i regionie*, Wydawnictwo AE we Wrocławiu, Wrocław 2001, s. 11.

³ A. Nowakowska, *Gospodarka turystyczna w ujęciu systemowym*, Folia Eeconomica Cracoviensia 1988, vol. XXI, s. 169-171.

⁴ *Kompedium wiedzy o turystyce*, red. G. Gołębski, PWN, Warszawa-Poznań 2002, s. 135.

tych podmiotów, których funkcjonowanie wynika z realizacji zapotrzebowania zgłaszanego przez turystów. Typowa gospodarka turystyczna obejmuje przede wszystkim: hotelarstwo, gastronomię, transport pasażerski, biura podróży, podmioty udostępniające atrakcje turystyczne, informację turystyczną. Uzupełniająca natomiast dotyczy działalności w zakresie produkcji dóbr i usług, podmiotów m.in. produkujących sprzęt turystyczny, handlu produktami skierowanymi na rynek turystyczny, działalności obiektów kulturalno-rozrywkowych, sportowo-rekreacyjnych. Istotny zakres działań dotyczy funkcji realizowanych przez jednostki samorządu terytorialnego oraz działalności organizacji turystycznych. Pośrednia gospodarka turystyczna to aktywność tych jednostek gospodarczych, które realizują potrzeby zgłaszane przez różne grupy osób (turyści, mieszkańcy obszarów turystycznych), nietworzących typowych i charakterystycznych produktów turystycznych⁵, np. w zakresie bankowości i ubezpieczeń, handlu, poczty i telekomunikacji, gospodarki komunalnej.

Z punktu widzenia dalszych rozważań istotne jest ograniczenie się do bezpośredniej, typowej gospodarki turystycznej, gdyż podmioty te są potencjalnymi beneficjentami środków unijnych kierowanych do gospodarki turystycznej. W wymienionych rodzajach działalności gospodarki turystycznej funkcjonują przedsiębiorstwa turystyczne, które poprzez swoje świadczenia tworzą ofertę w obszarze turystycznym. Przedsiębiorstwo turystyczne można scharakteryzować jako celowo zorganizowany, samodzielny ekonomicznie i wyodrębniony pod względem techniczno-usługowym, przestrzennym oraz prawnym zespół ludzi, środków materialnych i finansowych, powołany do prowadzenia określonej działalności gospodarczej (poprzez świadczenie usług turystycznych) w zakresie zaspokajania w sferze turystyki potrzeb (bytowych) ludności podróżującej (i nie tylko) i pozwalający na maksymalizację korzyści tego przedsiębiorstwa⁶. Jest to zatem jednostka organizacyjna prowadząca działalność gospodarczą, polegającą na odpłatnym świadczeniu usług uczestnikom różnych typów i rodzajów turystyki⁷. Wśród podmiotów świadczących usługi turystyczne należy wymienić:

- przedsiębiorstwa hotelarskie – podmioty zajmujące się świadczeniem usług noclegowych, gastronomicznych i towarzyszących;
- biura podróży – podmioty zajmujące się organizacją oraz pośrednictwem sprzedaży gotowych ofert turystycznych;
- przewoźników turystycznych – podmioty reprezentujące branżę transportu pasażerskiego;

⁵ *Ekonomika turystyki i rekreacji*, red. A. Panasiuk, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2011, s. 73-74; *Marketing w turystyce i rekreacji*, red. A. Panasiuk, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2013, s. 50-51.

⁶ A. Rapacz, *Przedsiębiorstwo turystyczne. Podstawy i zasady działania*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 1994, s. 19.

⁷ *Przedsiębiorstwo turystyczne na rynku*, red. A. Rapacz, Wydawnictwo AE we Wrocławiu, Wrocław 1998, s. 15.

- przedsiębiorstwa gastronomiczne – podmioty operujące bezpośrednio na rynku turystycznym lub których działalność skupia się na obsłudze mieszkańców obszarów turystycznych i jednocześnie turystów;
- pilotów wycieczek;
- przewodników turystycznych;
- podmioty informacji turystycznej;
- podmioty zajmujące się ofertą w zakresie atrakcji turystycznych.

3. Środki Unii Europejskiej w gospodarce turystycznej na lata 2007-2013 w wybranych regionach Polski

Badania wykorzystania środków Unii Europejskiej w gospodarce turystycznej objęły okres 2007-2013 w dwóch regionach Polski – zachodniopomorskim i lubuskim. W tym czasie istniały następujące możliwości finansowania gospodarki turystycznej:

1. Regionalne Programy Operacyjne (2007-2013), zarządzane były przez samorząd województwa. Jednostki samorządu terytorialnego oraz organizacje turystyczne z województwa mogły uzyskać wsparcie na realizację: infrastrukturalnych inwestycji turystycznych; zadań z zakresu kultury oraz ochrony i zachowania dziedzictwa kulturowego; budowy ścieżek rowerowych; promocji, ochrony i waloryzacji dziedzictwa przyrodniczego; zintegrowanego systemu transportu publicznego.

2. Program Rozwoju Obszarów Wiejskich na lata 2007-2013. W ramach priorytetowych kierunków wsparcia podmioty mogły uzyskać pomoc finansową na inicjatywy dotyczące m.in.: rozwoju agroturystyki, informację turystyczną, wydawanie folderów.

3. Program Europejskiej Współpracy Terytorialnej, głównie Interreg. Projekty turystyczne dotyczyły m.in.: wspólnych transgranicznych produktów turystycznych, infrastruktury turystycznej, turystyki wodnej, działań inwestycyjnych na rzecz rozwoju oferty turystycznej i poprawy jakości istniejącej infrastruktury turystycznej.

4. Program Współpracy Transgranicznej Południowy Bałtyk 2007-2013, którego głównym celem było wzmocnienie zrównoważonego rozwoju obszaru południowego Bałtyku poprzez działania zwiększające konkurencyjność i wzmacniające integrację między ludźmi i instytucjami.

5. Program Operacyjny Kapitał Ludzki, finansowany z Europejskiego Funduszu Społecznego. Z programu mogły być finansowane: szkolenia, kursy, studia i inne formy podnoszenia kwalifikacji ogólnych i zawodowych a także badania i analizy, odnoszące się także do gospodarki turystycznej (zarówno pracowników przedsiębiorstw turystycznych, jak i jednostek samorządu terytorialnego, organizacji turystycznych).

6. Inne formy, np. wynikające z działalności instytucji rynku finansowego (poręczeń kredytowych, funduszy pożyczkowych)⁸.

⁸ *Fundusze Unii Europejskiej w gospodarce turystycznej*, red. A. Panasiuk, Difin, Warszawa 2014.

W analizowanym okresie podstawą działań samorządów wojewódzkich były dokumenty strategiczne⁹. Konstrukcja strategii turystyki w obu regionach wynika z koncepcji dokumentu rządowego *Kierunki rozwoju turystyki do 2015 roku*¹⁰. Sugerowany system finansowania zadań jest oparty przede wszystkim na możliwościach pozyskania środków z funduszy europejskich. Podobnie jak w skali ogólnopolskiej środki UE na cele turystyczne dedykowane były przede wszystkim jednostkom samorządu terytorialnego wszystkich szczebli, ale także pośrednio przedsiębiorstwom turystycznym.

4. Badania w zakresie wykorzystania środków Unii Europejskiej w gospodarce turystycznej przez przedsiębiorców turystycznych

W okresie grudzień 2012-styczeń 2013 przeprowadzono badania pierwotne wśród przedsiębiorców branży turystycznej w zakresie stanu aplikowania i wykorzystania środków UE w perspektywie finansowej 2007-2013. Przesłano zaproszenie do wypełnienia ankiety do ponad 270 przedsiębiorców. Otrzymano 38 odpowiedzi (tj. ok. 14%), spośród których 29% (11) z województwa lubuskiego, a pozostałe 27 (71%) z zachodniopomorskiego. Badane podmioty gospodarki turystycznej były najczęściej mikroprzedsiębiorstwami (64%) i małymi przedsiębiorstwami (29%). Ankietowani reprezentowali najczęściej działalność w zakresie: obsługi atrakcji turystycznych (15), hotelarstwa (6) i biur podróży (4). Badania przedsiębiorców miały charakter uzupełniający w stosunku do badań głównych przeprowadzonych wśród przedstawicieli jednostek samorządu terytorialnego.

Z badań wynika, że przedsiębiorstwa turystyczne tylko w małym stopniu były zachęcane do podejmowania działań związanych z pozyskiwaniem finansowania unijnego na cele turystyczne. Tylko ok. 18% przedsiębiorstw otrzymało zachętę od jednostek samorządu gminnego, które są potencjalnie bezpośrednimi partnerami w realizacji przedsięwzięć turystycznych. Aktywność w aplikowaniu o fundusze wśród przedsiębiorstw turystycznych wynosi ok. 26%, przy czym na 9 przedsiębiorstwach składających aplikację w 8 przypadkach zostało przyznane finansowanie. W porównaniu z badanymi instytucjami samorządu terytorialnego aktywność badanych przedsiębiorstw jest zdecydowanie mniejsza, gdyż w okresie 2007-2013 wszystkie badane jednostki gminne z obu województw aplikowały o fundusze UE na rozwój gospodarki turystycznej. Wśród przyczyn braku aktywności w zakresie aplikacji o środki UE na rozwój przedsiębiorstwa turystycznego najczęściej wskazy-

⁹ *Strategia rozwoju turystyki w województwie zachodniopomorskim do 2015 roku*, Zachodniopomorska Regionalna Organizacja Turystyczna, Warszawa–Szczecin–Koszalin 2005/2006, 2008, 2010; *Lubuska strategia rozwoju turystyki na lata 2006-2013*, Lubuska Organizacja Turystyczna LOTur, PART, Zielona Góra 2005.

¹⁰ *Kierunki rozwoju turystyki do 2015 roku*, www.msport.gov.pl (dostęp: 15.01.2014)

wano biurokrację (64%), niespełnianie kryteriów pomocy (36%) lub brak potrzeb na wsparcie z funduszy UE (16%).

Istotnym obszarem badań było znalezienie przyczyn małego zainteresowania przedsiębiorstw turystycznych możliwościami uzyskania dofinansowania z funduszy UE. Jako główne bariery ubiegania się o środki wskazywano: skomplikowaną procedurę (63%), konieczność zapewnienia wkładu własnego (42%), brak odpowiednio przygotowanej kadry (26%), brak chęci współpracy jednostek samorządu terytorialnego z przedsiębiorcami (17%) oraz konieczność przeprowadzania ewentualnych procedur zamówień publicznych (17%).

Wyniki badań potwierdzają, że przedsiębiorstwa turystyczne zdecydowanie rzadziej aplikują o środki unijne niż jednostki samorządu terytorialnego. Ponadto samorząd terytorialny, mimo funkcji spełnianych w gospodarce turystycznej, nie tworzył podstaw do współpracy w zakresie pozyskania i wydatkowania środków UE na cele rozwoju gospodarki turystycznej.

5. Ocena współpracy samorządów terytorialnych i przedsiębiorstw turystycznych

Decydującą rolę w realizacji funkcji turystycznej na poziomie regionalnym i lokalnym odgrywają jednostki samorządu terytorialnego. Podmioty bezpośredniej gospodarki turystycznej, zwłaszcza przedsiębiorcy turystyczni, realizują zadania z zakresu świadczenia usług turystycznych. Współdziałanie jednostek samorządu terytorialnego oraz podmiotów branży turystycznej jest podstawą działalności gospodarki turystycznej, a tym samym realizacji efektów synergii. Aktywnym instrumentem działań samorządów terytorialnych umożliwiających wszechstronny rozwój gospodarki turystycznej jest wykorzystanie finansowania unijnego. Działania w tym zakresie powinny być prowadzone zarówno samodzielnie przez jednostki samorządu terytorialnego, jak i w kooperacji z organizacjami oraz przedsiębiorstwami turystycznymi.

Z przeprowadzanych kompleksowo badań wynika, że głównymi beneficjentami środków UE kierowanych do gospodarki turystycznej są jednostki samorządu terytorialnego¹¹. Natomiast przedsiębiorcy turystyczni korzystają głównie ze wsparcia dedykowanego podmiotom gospodarczym sektora MSP.

Z punktu widzenia opinii przedsiębiorców wynika, że w okresie 2007-2013 aktywność samorządu gminnego ograniczała się do samodzielnego prowadzenia inicjatyw związanych z finansowaniem unijnym przedsięwzięć turystycznych bez woli współpracy z przedsiębiorcami turystycznymi. Współpraca w zakresie rozwoju obszarowego produktu turystycznego była zatem bardzo ograniczona, a potrzeby rozwojowe przedsiębiorców turystycznych mało dostrzegane.

¹¹ *Fundusze Unii ...*

6. Wskazania pod adresem strategii rozwoju turystyki na perspektywę finansową 2014-2020

W kolejnej perspektywie finansowej w Unii Europejskiej należy zwrócić uwagę na kwestie sugerowanych przez przedstawicieli przedsiębiorstw turystycznych zmian w zakresie usprawnienia przyznawania funduszy UE. Jak wynika z badań, za istotne uznano przede wszystkim konieczność wprowadzenia zmian w procedurze rozliczania wniosku (47% wskazań), usprawnienia w konstrukcji wniosku (45%), ograniczenie opóźnień w refundacji wydatków (42%) oraz możliwość uzyskania wsparcia merytorycznego ze strony instytucji finansującej (37%).

Analizując problem w szerszej perspektywie, należy odnieść się do rządowych dokumentów strategicznych, odnoszących się kompleksowo do rozwoju gospodarki turystycznej, które eksponują aspekty przestrzenne. Priorytetowe obszary wzmacniania dynamiki i harmonizacji rozwoju turystyki określone w rządowych *Kierunkach rozwoju turystyki do 2015 roku* obejmują: rozwój produktów turystycznych, rozwój zasobów ludzkich, wsparcie marketingowe oraz kształtowanie przestrzeni turystycznej. Podstawowym założeniem tego dokumentu było ujęcie turystyki jako dziedziny ściśle powiązanej z wieloma procesami rozwoju i kształtowania jej zgodnie z innymi celami społeczno-gospodarczymi rozwoju kraju. Realizacja założeń dokumentu miała sprzyjać budowaniu silnych podstaw gospodarki turystycznej, poprawie konkurencyjności polskiej oferty turystycznej na rynku krajowym i międzynarodowym oraz wykorzystaniu turystyki jako istotnego czynnika wspierania przedsiębiorczości¹². Praktycznie w przywołanym dokumencie strategicznym nie wskazywano na konkretne zadania związane z wykorzystaniem środków UE na cele rozwoju gospodarki turystycznej. Należy oczekiwać, że na nadchodzącą perspektywę finansową UE zostanie przygotowany przez resort odpowiedzialny za turystykę, a następnie przyjęty przez rząd, kolejny dokument obejmujący okres do 2022 r. Dokument ten powinien wyraźnie podkreślać, jakie są strategiczne działania państwa w obszarze gospodarki turystycznej, na które należałoby skierować środki ze wsparcia unijnego. Wśród głównych obszarów wsparcia należałoby wymienić:

- rozwój systemu transportu pasażerskiego, z myślą o potrzebach ruchu turystycznego (a zwłaszcza transport kolejowy i lotniczy); działania te znajdują się co prawda poza kompetencjami resortu turystyki, ale resort ten powinien podejmować współpracę z ministerstwem odpowiedzialnym za infrastrukturę;
- oddziaływanie na rozwój przestrzeni turystycznej, w tym zagospodarowanie turystyczne, umożliwiające wydłużanie sezonu turystycznego, kształtowanie nowych form turystyki;
- działania skierowane bezpośrednio do przedsiębiorców turystycznych, na rozwój oferty turystycznej;
- działania skierowane na popyt turystyczny, związane głównie z turystyką społeczną i finansowaniem uprawiania turystyki przez grupy społeczne (seniorów, dzie-

¹² www.msport.gov.pl (dostęp: 15.01.2014).

ci i młodzieży, osób niepełnosprawnych); aktywizacja części grup społecznych poprawiłaby wykorzystanie bazy turystycznej i bezpośrednio wpłynęła na efekty branży turystycznej.

Najistotniejszy zakres wsparcia unijnego dla gospodarki turystycznej dotyczy poziomu regionalnego. Podstawowym źródłem finansowania są regionalne programy operacyjne. Ze wstępnych informacji wynika, że w kolejnej perspektywie finansowej nie będzie w programach działań dedykowanych bezpośrednio gospodarce turystycznej, a ponadto wsparcie finansowe będzie ograniczone do ok. 50% planowanych kosztów przedsięwzięć turystycznych. Oznacza to, że beneficjenci będą musieli zabezpieczyć wyższy wkład własny do projektów turystycznych. Jest to działanie, które prawdopodobnie ograniczy aplikowanie jednostek samorządu terytorialnego na cele gospodarki turystycznej. Brak jednoznacznego wyeksponowania wsparcia na cele turystyczne nie oznacza, że podmioty gospodarki turystycznej będą wykluczone z finansowania unijnego. Trudniej jednak w programach operacyjnych będzie wskazać priorytety dotyczące rozwoju gospodarki turystycznej. Pobocznym stanie się także problem współlistnienia turystyki i kultury, który w poprzednich perspektywach finansowych ograniczał możliwość pozyskiwania środków na cele *stricto* turystyczne. Główny zakres finansowania obejmować ma m.in. innowacje i tzw. przemysły kreatywne. Wydaje się, że w tym zakresie powinny funkcjonować mechanizmy, a przede wszystkim powinny być wyspecyfikowane działania skierowane do podmiotów bezpośredniej gospodarki turystycznej, które były marginalizowane w poprzednich perspektywach finansowych.

Na szczeblu mikrogospodarczym opracowywane są strategie przez przedsiębiorstwa turystyczne; posiadają one najbardziej skonkretyzowany i rynkowy zakres, gdyż stanowią one konkretny plan działania oraz formułują główne cele i politykę działania. Jak wynika z przeprowadzonych analiz, przedsiębiorcy turystyczni tylko w wąskim zakresie byli beneficjentami środków unijnych na cele ich działalności rynkowej. Nie byli także dostrzegani jako partnerzy do kooperacji w zakresie działań podejmowanych przez jednostki samorządowe. Wydaje się, że sygnalizowane priorytety finansowania unijnego w nowej perspektywie finansowej powinny preferować przedsiębiorców. Dlatego też jednostki samorządowe chcące uzyskać finansowanie ze środków UE będą chętniej podejmować współpracę z podmiotami bezpośredniej gospodarki turystycznej w celu realizacji wspólnych projektów turystycznych. Można byłoby zatem oczekiwać szerszej implementacji do praktyki gospodarki turystycznej partnerstwa publiczno-prywatnego.

Istotnym zagadnieniem, które wymaga rozwiązań modelowych, jest umożliwienie dostępu do finansowania zadań z zakresu rozwoju gospodarki turystycznej przez możliwie kompletny zakres podmiotów ją tworzących. Stąd do podmiotów, które powinny posiadać możliwości aplikowania o środki unijne w zakresie projektów turystycznych, należy zaliczyć: przedsiębiorstwa turystyczne, jednostki samorządu terytorialnego, organizacje turystyczne. Szczególnym obszarem wsparcia unijnego powinny być przedsięwzięcia realizowane w kooperacji pomiędzy podmiotami wy-

mienionych grup. Wówczas środki unijne będą bezpośrednio stanowiły o rozwoju przedsiębiorstw turystycznych, jak również całej lokalnej i regionalnej gospodarki turystycznej.

7. Podsumowanie

Prowadzone badania mogą stanowić podstawę do określania celów rozwoju obszarów turystycznych i powinny być podstawą do kształtowania zadań z zakresu turystyki na kolejną perspektywę finansową Unii Europejskiej, na lata 2014-2020. Finansowanie ze środków UE powinno prowadzić do podnoszenia poziomu atrakcyjności turystycznej obszarów. W wyniku przeprowadzonej diagnozy stanu zaangażowania przedsiębiorstw turystycznych o ubieganie się o środki UE oraz dzięki ocenie wykorzystania środków UE w gospodarce turystycznej możliwe będzie wskazanie instytucjom zarządzającym funduszami europejskimi na poziomie regionalnym koniecznych działań dotyczących zmiany struktury regionalnych programów operacyjnych oraz strategii rozwoju turystyki. Jednym z istotnych problemów jest kwestia rozszerzenia dostępności do środków UE dla podmiotów komercyjnych (przedsiębiorców turystycznych – hotelarskich, transportowych, biur podróży, innych podmiotów odpowiedzialnych za ofertę w destynacji turystycznej). Wyższy udział przedsiębiorców turystycznych w wykorzystaniu środków UE powinien zapewnić bardziej dynamiczny rozwój oferty turystycznej i zagospodarowania turystycznego oraz wpłynąć realnie na rozwój gospodarczy regionów, rynek pracy oraz jakość życia mieszkańców.

Literatura

- Gaworecki W.W., *Turystyka*, PWE, Warszawa 2003.
- Ekonomika turystyki i rekreacji*, red. A. Panasiuk, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2011.
- Fundusze Unii Europejskiej w gospodarce turystycznej*, red. A. Panasiuk, Difin, Warszawa 2014.
- Kierunki rozwoju turystyki do 2015 roku*, www.msport.gov.pl.
- Kompendium wiedzy o turystyce*, red. G. Gołębski, PWN, Warszawa–Poznań 2002.
- Kornak A.S., Rapacz A., *Zarządzanie turystyką i jej podmiotami w miejscowości i regionie*, Wydawnictwo AE we Wrocławiu, Wrocław 2001.
- Lubuska strategia rozwoju turystyki na lata 2006-2013*, Lubuska Organizacja Turystyczna LOTur, PART, Zielona Góra 2005.
- Marketing w turystyce i rekreacji*, red. A. Panasiuk, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2013.
- Nowakowska A., *Gospodarka turystyczna w ujęciu systemowym*, Folia Eeconomica Cracoviensia 1988, vol. XXI.
- Przedsiębiorstwo turystyczne na rynku*, red. A. Rapacz, Wydawnictwo AE we Wrocławiu, Wrocław 1998.
- Rapacz A., *Przedsiębiorstwo turystyczne. Podstawy i zasady działania*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 1994.
- Strategia rozwoju turystyki w województwie zachodniopomorskim do 2015 roku*, Zachodniopomorska Regionalna Organizacja Turystyczna, Warszawa–Szczecin–Koszalin 2005/2006, 2008, 2010.
- www.msport.gov.pl.

EUROPEAN FUNDS AS A DETERMINANT OF DEVELOPMENT OF TOURIST ENTERPRISES

Summary: Cooperation between public administration and tourism enterprises constitutes a very core of tourism economy. One of the tools used by public administration in expanding tourism destinations is the usage of EU-funds. The papers deals with the place of tourism enterprises in the structure of tourism economy and identifies EU tourism-related funds. The results of research conducted in two Polish provinces covering the usage of EU tourism-related funds are subsequently presented. The financial perspective 2007-2013 has been adopted. The research covers projects undertook by the activities of both tourism enterprises and public administration. On the one hand the possibility of obtaining EU funds determines the development of tourism enterprises and on the other enriches a total tourism product of a destination.

Keywords: European funds, tourism economy, tourist company.