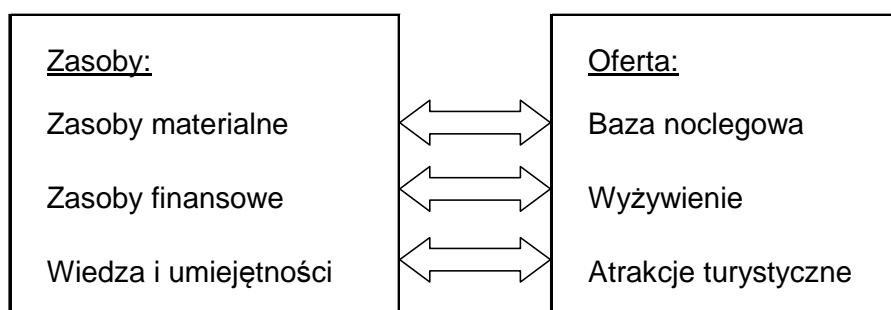


Tomasz Rokicki, Michał Roman
Szkoła Główna Gospodarstwa Wiejskiego w Warszawie

Wykorzystanie logistyki na potrzeby agroturystyki (na przykładzie oferty gastronomicznej gospodarstw agroturystycznych z województwa podlaskiego)

Wstęp

W gospodarce coraz większe znaczenie ma logistyka. Zarządzanie przepływem ładunków „z jednego miejsca” pozwala na oszczędność w kosztach i czasie [3]. Logistyka umożliwia pokonywanie czasu i przestrzeni w realizacji przepływu dóbr [2]. Konieczne są więc powiązania z wieloma obszarami funkcjonalnymi w przedsiębiorstwie, takimi jak produkcja, marketing, księgowość. Najczęściej w ramach logistyki wykonywane są działania związane z przemieszczaniem i transportem, magazynowaniem i składowaniem, pakowaniem, manipulacjami materiałami, kontrolami zapasów, realizacją zamówień, prognozowaniem popytu, obsługą klienta, lokalizacją zakładów i magazynów, gromadzeniem i usuwaniem odpadów [1]. Podstawowym celem logistyki jest zapewnienie odpowiedniej sprawności przepływu i właściwej obsługi klientów przy minimalizacji ponoszonych kosztów [6]. Najważniejszym celem jest zadowolenie klienta. Wszystkie działania podejmowane w łańcuchu dostaw powinny być podporządkowane dążeniu do zaspokojenia potrzeb klientów. Mogą one mieć charakter antycypacyjny, czyli wynikać z wcześniejszej analizy otoczenia i zasobów. Z drugiej strony działania mogą mieć charakter adaptacyjny, czyli dostosowywać się do bieżącej, zmiennej sytuacji na rynku [5]. Zarówno działania antycypacyjne, jak i adaptacyjne są podejmowane przez gospodarstwa agroturystyczne w odniesieniu do proponowanych usług (rys. 1). Oferta agroturystyczna powinna składać się z bazy noclegowej, wyżywienia oraz z atrakcji turystycznych, jakie jest w stanie zapewnić właściciel gospodarstwa swoim gościom. Odpowiednia oferta to taka, którą dana rodzina wiejska może jak najlepiej stworzyć wykorzystując zasoby materialne, finansowe gospodarstwa oraz umiejętności członków gospodarstwa rolnego. Powinna uwzględniać w swoim pakiecie składniki specyficzne dla funkcjonowania bazy agroturystycznej, życia wiejskiego, kultury, zwyczajów, tradycji, wierzeń i języka występujących na obszarach wiejskich. Skierowana powinna być do konkretnych grup odbiorców, których potrzeby i preferencje są znane usługodawcom. Jeżeli gospodarstwa trafią w gusta gości mogą pozyskiwać nowe środki na uatrakcyjnienie oferty. Występują więc wzajemnie powiązania między zasobami a ofertą gospodarstwa agroturystycznego.



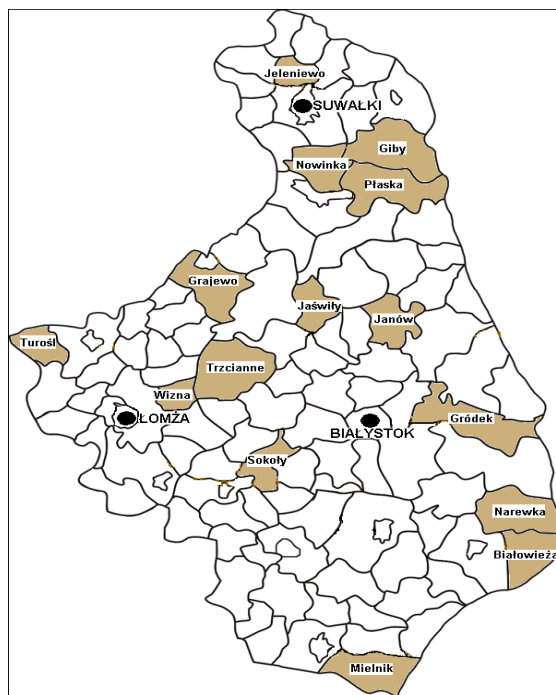
Rys. 1. Zależności między zasobami a ofertą agroturystyczną

Źródło: Opracowanie własne.

Oferta agroturystyczna świadczona przez właścicieli kwater powinna zawierać elementy związane ze świadczeniem usług gastronomicznych. Opinie i sugestie klientów powinny przyczyniać się do wypracowania rozwiązań satysfakcjonujących turystów.

Cel i metodyka badań

Celem przeprowadzonych badań było przybliżenie oferty gastronomicznej w analizowanych gospodarstwach agroturystycznych¹. Do realizacji tego celu wykorzystano metodę sondażu diagnostycznego z techniką ankiety według standaryzowanego kwestionariusza. Badania przeprowadzono w 2010 roku wśród 256 usługodawców oraz 226 turystów korzystających z usług gospodarstw agroturystycznych w takich gminach wiejskich województwa podlaskiego, jak: Białowieża, Giby, Grajewo, Gródek, Janów, Jaświły, Jeleniewo, Mielnik, Narewka, Nowinka, Płaska, Sokoły, Trzycianne, Turośl, Wizna (rys. 2).



Rys. 2. Położenie gmin zakwalifikowanych do badań empirycznych

Źródło: Opracowanie własne.

Wśród badanych kwaterodawców najlichnieszą grupę stanowiły kobiety (68%). Warto jednak pamiętać, iż w prowadzeniu gospodarstwa agroturystycznego zaangażowana jest najczęściej cała rodzina (w sposób pośredni bądź bezpośredni). Wśród osób zarządzających gospodarstwami agroturystycznymi tylko 11% stanowili mężczyźni jako osoby prowadzące gospodarstwo, a więc odpowiedzialne za przyjmowanie i obsługę turystów. Ponad 1/5 badanych gospodarstw była prowadzona wspólnie przez kobietę i mężczyznę. Większość usługodawców znalazła się w przedziale wiekowym 35-44 lat (30,9%) oraz powyżej 45 roku życia (51,1%). Rolnicy podejmujący działalność agroturystyczną byli osobami wykształconymi, gdyż ponad 2/3 posiadało wykształcenie wyższe lub średnie. Ważnym elementem charakterystyki społeczno-demograficznej był czas prowadzenia gospodarstwa agroturystycznego. Ponad połowa badanych osób prowadziła tę działalność 5 lat i więcej.

Drugą zbiorowość stanowili turyści wypoczywający w badanych gospodarstwach agroturystycznych. Badaniami objęto 226 turystów i większość z nich, bo ponad 60% stanowiły osoby płci żeńskiej. Osoby powyżej 35 roku życia stanowiły $\frac{3}{4}$ populacji. Blisko połowa turystów to pracownicy umysłowi, $\frac{1}{4}$ fizyczni, pozostali to emeryci, renciści i inne grupy zawodowe (przedsiębiorcy handlowi, osoby bezrobotne). Wypoczynek w gospodarstwach agroturystycznych wybierali turyści o różnym stopniu zamożności. Ponad 2/3 respondentów zadeklarowała, że średnia wysokość miesięcznego dochodu przypadającego na jednego członka rodziny wynosiła ponad 1000 zł. Osoby odpoczywające w badanych obiektach agroturystycznych pochodziły w znacznej części z miast powyżej 50 tys. mieszkańców (ponad

¹ Badania realizowane były w ramach szerszego tematu związanego z ekonomiczno-społecznymi uwarunkowaniami rozwoju agroturystyki w gminach wiejskich województwa podlaskiego.

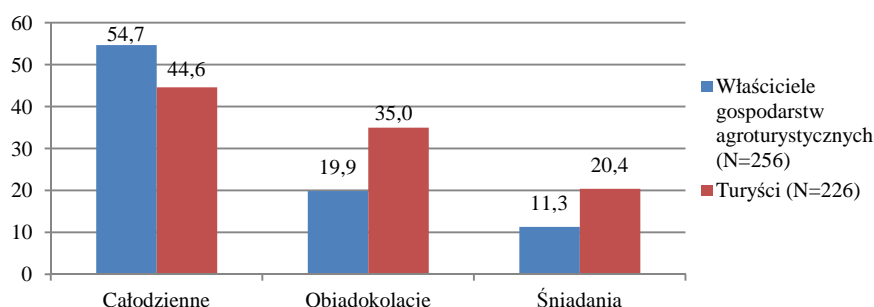
2/3 populacji). Najmniej liczną grupą stanowili turyści ze wsi i małych miejscowości (ponad 6%). Prawie wszyscy badani byli obywatelami Polski i w większości pochodzili z województwa podlaskiego (35%) i mazowieckiego (23%). Obcokrajowcy z takich krajów, jak: Litwa, Łotwa, Niemcy, Holandia i Białoruś stanowili 7,5% populacji. Coraz częściej spotyka się osoby innej narodowości, które wybierają wypoczynek w Polsce. Zachętą może być atrakcyjny teren, bogata oferta turystyczna i ceny usług świadczonych w gospodarstwach agroturystycznych.

W oparciu o przeprowadzone badania autorzy spróbowali stworzyć modele, które pozwoliłyby dostosować się do wymagań klientów w zakresie oferty gastronomicznej. Dokonano próby przeniesienia rozwiązań logistycznych stosowanych w przedsiębiorstwach produkcyjnych.

Oferta gastronomiczna gospodarstw agroturystycznych

Zakres wyżywienia w badanych gospodarstwach agroturystycznych był zróżnicowany. Całodzienne wyżywienie obejmowało trzy posiłki: śniadanie, obiad i kolację. Wyżywienie niepełne składało się z zestawu dwóch posiłków, najczęściej było to śniadanie i obiadowokolacja. Nocleg ze śniadaniem obejmował zapewnienie gościom, śniadania w określonych godzinach porannych lub na życzenie o uzgodnionej porze. Istniała też możliwość samodzielnego żywienia się polegająca na udostępnieniu gościom pomieszczeń wraz z wyposażeniem do przygotowywania posiłków. W pomieszczeniach tych najczęściej znajdowały się: stół, kuchenka, lodówka, czajnik, sztućce, talerze i inny sprzęt kuchenny.

Ponad połowa odwiedzających (56,6%) w obiektach agroturystycznych wybierała najczęściej wyżywienie oferowane przez usługodawców, 1/3 respondentów sama przyrządzała posiłki bądź też stołowała się w pobliskich gospodach, karczmach, restauracjach, barach, kawiarniach i innych obiektach gastronomicznych, a pozostała grupa (12,8% respondentów) przyrządzała posiłki z produktów częściowo nabytych w gospodarstwie. Na rysunku 3 przedstawiono szczegółowe informacje na temat wyżywienia w badanych gospodarstwach agroturystycznych. W tym celu zestawiono opinie usługodawców dotyczące rodzajów wyżywienia oferowanych turystom oraz rodzajów wyżywienia wybieranych przez osoby odwiedzające.



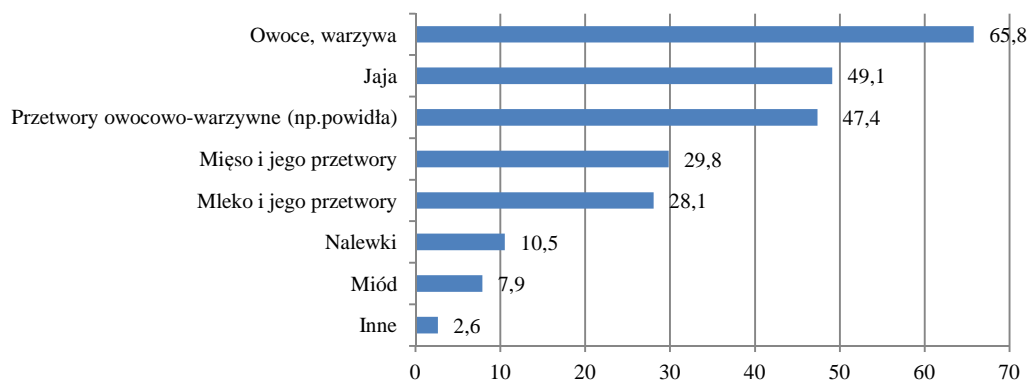
Rys. 3. Rodzaje wyżywienia oferowane przez usługodawców oraz preferowane przez turystów (w %)

Źródło: Opracowanie na podstawie badań własnych.

Z przeprowadzonych badań wynika, że oferta żywieniowa przygotowana przez usługodawców była nie w pełni dostosowana do potrzeb turystów. Właściciele gospodarstw agroturystycznych oferowali głównie całodzienne wyżywienie, a nie wybrane jego elementy. Prawie połowa badanych turystów korzystała z całodziennego wyżywienia w gospodarstwie agroturystycznym, 1/3 zainteresowana była obiadowokolacjami, a 1/4 zamawiała tylko śniadania.

Turyści odwiedzający gospodarstwa agroturystyczne mieli możliwość zakupu świeżych produktów prosto z gospodarstwa (np. mleko, jaja, warzywa), a nawet przetwory wykonane przez gospodarzy (np. nalewki, miód, powidła). Wyniki przeprowadzonych badań na ten temat przedstawiono na rysunku 4.

Ponad 2/3 usługodawców oferowało sprzedaż owoców, warzyw z własnego sadu czy ogrodu. Prawie połowa respondentów miała w sprzedaży świeże jaja, przetwory owocowo-warzywne, wędliny, mleko, miód, nalewki. W kilku kwaterach oferowano wiejskie pieczywo, swojskie masło, sery, świeże ryby z przydomowego stawu. Dodatkową zachętą do zakupu produktów pochodzących z gospodarstwa agroturystycznego była możliwość ich degustacji. Turyści zafascynowani smakiem częściej byli skłonni zakupić dane produkty żywnościowe.



Rys. 4. Produkty żywnościowe sprzedawane w badanych gospodarstwach agroturystycznych (w %) * respondenci mogli wskazać więcej niż jedną odpowiedź.

Źródło: Opracowanie na podstawie badań własnych.

Z przeprowadzonych badań wynika, że 69,4% turystów nie nabywała produktów po zakończeniu pobytu w gospodarstwie rolnym. Pozostała część osób kupowała na pamiątkę jeden bądź też kilka z oferowanych produktów. Wśród dokonywanych zakupów największą popularnością cieszyły się owoce runa leśnego, takie jak: grzyby, jagody, maliny (67,3%). Ponad połowa respondentów wyrażała chęć zakupu gotowych przetworów, takich jak: powidła, marynaty. Co czwarta osoba (24,5%) zainteresowana była zakupem płodów rolnych wyprodukowanych w gospodarstwie. Pozostała część turystów chętnie kupowała również wyroby wędliniarskie, garmażeryjne, miód, chleb i napoje alkoholowe.

Możliwe rozwiązania logistyczne

W literaturze wskazuje się najczęściej na trzy podstawowe obszary logistyki wyodrębnione według kryterium fazowego: logistykę zaopatrzenia, produkcji i dystrybucji. Jest to podstawowy podział przy wąskim spojrzeniu na logistykę [4]. Przedstawione fazy można zauważyć również w gospodarstwach agroturystycznych. Wszystkie fazy mogą być realizowane w gospodarstwie lub tylko część z nich (rys. 5).



Rys. 5. Warianty realizacji poszczególnych faz logistyki w gospodarstwach

Źródło: Opracowanie własne.

W praktyce niewiele jest gospodarstw samowystarczalnych w zakresie oferty gastronomicznej. Oczywiście uniezależnienie się od zewnętrznych dostawców jest trudne. Pozyskiwanie produktów tylko z własnego gospodarstwa wymaga dużych nakładów pracy, a przecież trzeba też zająć się turystami. Preferencje klientów też nie są jednakowe. Turyści przyjeżdżają na wieś, aby odpocząć i w większości przypadków chcieliby otrzymać całkowite lub częściowe wyżywienie w gospodarstwie.

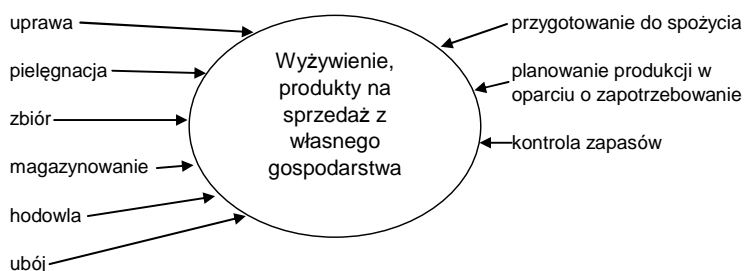
Analiza możliwości właścicieli i preferencji turystów pozwala wyróżnić następujące możliwości:

1. W odniesieniu do żywienia.
 - a) całkowite wyżywienie lub w większości w gospodarstwie,
 - b) częściowe wyżywienie w gospodarstwie a częściowe poza,
 - c) wyżywienie we własnym zakresie w pomieszczeniach gospodarstwa,
 - d) całkowite wyżywienie poza gospodarstwem.
2. W odniesieniu do produktów oferowanych na sprzedaż.

- a) wszystkie produkty z własnego gospodarstwa,
- b) część produktów z własnego a część zakupionych od pobliskich wytwórców,
- c) wszystkie produkty zakupione od pobliskich dostawców.

Oczywiście nie ma rozwiązania uniwersalnego, które każdemu odpowiada. Stosowanie w zakresie wyżywienia możliwości 1c) i 1d) byłoby najwygodniejsze dla właściciela, ale najbardziej kłopotliwe dla turystów. Celem wizyty w gospodarstwie jest odpoczynek i większość klientów chciałoby nie martwić się o wyżywienie. Świadczą o tym przeprowadzone badania.

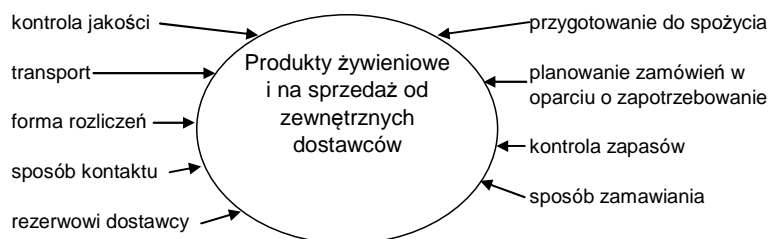
Przy założeniu samozaopatrzenia gospodarstw w tradycyjne produkty żywnościowe z jednej strony pojawiają się trudności (rys. 6). Wszystko trzeba zrealizować we własnym zakresie, konieczne są dodatkowe nakłady pracy. Oceniając takie rozwiązanie pod kątem logistyki można zauważyć korzyści, takie jak: możliwość kontroli wszystkich etapów produkcji, szybka reakcja na zapotrzebowanie, łatwość przekazywania informacji oraz zarządzanie wszystkim faktycznie z jednej ręki. Taki sposób rozwiązania problemu wyżywienia w gospodarstwach agroturystycznych nie powoduje wielu kłopotów.



Rys. 6. Działania przy samozaopatrzeniu w tradycyjne produkty żywnościowe

Źródło: Opracowanie własne.

Przy korzystaniu z zewnętrznych źródeł zaopatrzenia w tradycyjne produkty żywnościowe istnieje wiele kwestii, które powinny być uzgadniane i wspólnie realizowane. Przy takim sposobie rozwiązania ograniczona jest kontrola, a umowy zwykle zawierane są w formie ustnej. Pewnymi problemami mogą być brak nadzoru nad produkcją i niedostateczny kontakt z wytwórcą. Rozwiązanie to cechuje się małą elastycznością na zmiany, więc często przewidziani są rezerwowi dostawcy. Gospodarstwa mogłyby rozważyć wdrożenie metod i narzędzi stosowanych w zarządzaniu logistycznym w przedsiębiorstwach produkcyjnych. Jako przykład można podać metody związane ze składaniem zamówień, odnawianiem zapasów, czy też zarządzania zapasami w magazynie. Z uwagi na specyfikę produktów żywnościowych (krótki czas przydatności do spożycia) wymagany jest szybki i dość ścisły kontakt wytwórcy z odbiorcą. W przypadku współpracy z wieloma producentami produktów tradycyjnych prowadzący gospodarstwo agroturystyczne pełni funkcję koordynatora, który dba o dostępność produktów we właściwym czasie.



Rys. 7. Działania przy korzystaniu z zewnętrznych źródeł zaopatrzenia w tradycyjne produkty żywnościowe

Źródło: Opracowanie własne.

W praktyce gospodarstwa w większości korzystają zarówno z samozaopatrzenia, jak i zewnętrznych źródeł zaopatrzenia w produkty żywnościowe. Można więc znaleźć analogię do przedsiębiorstw działających w gospodarce rynkowej. Gospodarstwa agroturystyczne są często działalnością hobbystyczną, ale mimo to warto zastanowić się nad zastosowaniem metod logistycznych, które usprawnią ich funkcjonowanie.

Wnioski

Przeprowadzone badania dotyczące oferty gastronomicznej badanych gospodarstw agroturystycznych pozwoliły na wyciągnięcie kilku wniosków. Preferencje w odniesieniu do oferty żywieniowej są zróżnicowane. Istnieją też pewne dysproporcje między ofertą a oczekiwaniami klientów. Większość chciałaby korzystać z produktów żywieniowych oferowanych w gospodarstwie. Przy założeniu, że gospodarstwo jest samowystarczalne w te produkty, kontrola i przepływ informacji są sprawne i szybkie. Prowadzący gospodarstwo koordynuje wszystkie działania i bardzo szybko może dokonać usprawnień. Przy korzystaniu z zewnętrznych źródeł zaopatrzenia pojawia się wiele problemów. Wykorzystanie w gospodarstwach agroturystycznych podstawowych metod stosowanych w przedsiębiorstwach rynkowych pozwoliłoby uzyskać wyższą elastyczność i sprawność funkcjonowania.

Streszczenie

Ważną częścią oferty gospodarstw agroturystycznych jest wyżywienie. W pracy przedstawiono wyniki badań dotyczące oferty właścicieli gospodarstw i preferencji turystów. Istniały niewielkie różnice w tym co oczekiwali klienci, a ofertą gospodarstw. Większość turystów chciałaby żywić się w gospodarstwach. Właściciele mogą korzystać z własnych produktów żywieniowych lub zaopatrywać się z innych źródeł. Pierwszy sposób pozwala na łatwą koordynację działań. Drugie rozwiązanie stwarza problemy. Do lepszej koordynacji zaopatrzenia zewnętrznego można wykorzystać podstawowe metody logistyczne.

The use of logistics for tourism purposes (on example the gastronomic offer of tourist farms of Podlaskie province)

Abstract

An important part of the tourist farms is gastronomic offer. The paper presents the results of the offers presented by owners of farms and tourists preferences. There were slight differences in what customers expected, and farms offers. Most tourists would use meal service on the premises. Owners could use their own food products or supply it from other sources. The first aspect allows for easy coordination of the tasks. The second solution creates a problem. In order to better coordinate external supplies it is helpful to use basic methods of logistics.

Literatura

- [1] Coyle J. J., Bardi E. J., Langley Jr C. J.: *Zarządzanie logistyczne*, PWE, Warszawa, 2007.
- [2] *Logistyka*, red. nauk. Kiperska-Moroń D., Krzyżaniak S., Biblioteka Logistyka, Poznań, 2009.
- [3] *Logistyka. Wybrane zagadnienia*, Wydawnictwo SGGW, Warszawa, 2008.
- [4] Pfohl H.-Ch.: *Systemy logistyczne. Podstawy organizacji i zarządzania*, Biblioteka Logistyka, Poznań, 2001.
- [5] Wicki L., Rokicki T.: *Differentiation of level of logistics activities in milk processing companies*, Information systems in management X : computer aided logistics / sci. ed. Piotr Jałowicki, Arkadiusz Orłowski, Warsaw, WULS Press, 2011.
- [6] Zielińska E., Lejda K.: *Analiza i modelowanie procesów logistycznych w zapleczu technicznym transportu samochodowego w aspekcie problemów ekologicznych*, Wydawnictwo Politechniki Rzeszowskiej, Rzeszów, 2010.