

# WALORY TURYSTYCZNO-KRAJOZNAWCZE I REKREACYJNE REJONU NYSKIEGO (POLSKA)

**Ewa Dawidejt-Jastrzębska, Wiesław Drobek**

*Państwowy Instytut Naukowy – Instytut Śląski w Opolu, Polska  
Politechnika Opolska, Wydział Wychowania Fizycznego i Fizjoterapii,  
Opole, Polska*

Atrakcyjność turystyczną i rekreacyjną danego obszaru określa się zwyczajowo poprzez ocenę walorów przestrzeni geograficznej (przyrodniczej) i przestrzeni kulturowej (antropogenicznej) oraz poziomu istniejącej (ewentualnie potencjalnej) infrastruktury turystyczno-rekreacyjnej. Oczywiście jest również, że na atrakcyjność danego miejsca mogą wpływać również inne czynniki, takie jak atrakcyjność ekonomiczna (koszty pobytu), dostępność (przestrzenna, czasowa i organizacyjna), możliwości uprawiania turystyki wyspecjalizowanej (niszowej), promocja, brak konkurencyjnej oferty sąsiednich regionów, wreszcie małe ryzyko występowania potencjalnych zagrożeń (niski standard sanitarny, przestępczość popolita, zamieszki polityczne).

Z konglomeratu tych walorów tworzyć może się – w sprzyjających warunkach – możliwość wykorzystywania danego obszaru zarówno dla celów turystyki urlopowej oraz weekendowej, jak i codziennej rekreacji. Za taki rejon uznaliśmy obszar południowo-zachodniej części województwa opolskiego (Polska), graniczący z Republiką Czeską, zdefiniowany przez nas jako „rejon nyski”. Przedstawienie głównych walorów turystycznych i rekreacyjnych tego obszaru można traktować jako cel referatu.

Badania dotyczące materii turystycznej tego rejonu prowadzone są zarówno w PIN – Instytucie Śląskim (tematy badawcze dotyczące Euroregionu Pradziad oraz funkcji kulturowych Nysy), jak też w Katedrze Geografii i Marketingu Turystyki Wydziału Wychowania Fizycznego i Fizjoterapii Politechniki Opolskiej (temat badawczy dotyczący walorów turystycznych Gór Opawskich). Materiał badawczy do naszej prezentacji w dużej części oparty jest na badaniach realizowanych we wskazanych tematach badawczych.

Po tym skrótowym wprowadzeniu wypada przejść do omówienia ustaleń badawczych. Postanowiliśmy zaprezentować je w pięciu grupach problemowych, nie zapominając wszakże, że dopiero w pewnej synergii

tworzą one całościowy potencjał turystyczno-rekreacyjny badanego obszaru:

- walory przyrodniczo-krajobrazowe (Walory... 2001);
- walory kulturowe (Plan ...2004; Ziemia nyska... 2002);
- baza turystyczna;
- współpraca w ramach Euroregionu Pradziad (Dawidejt-Jastrzębska, Trzcielińska-Polus 2005);
- możliwości intensyfikacji funkcji turystycznej i rekreacyjnej.

Kilka zdań na temat położenia fizycznogeograficznego analizowanego rejonu. Jego osią jest dolina rzeki Nysa Kłodzka, od północy rozciąga się pagórkowata Równina Grodkowska, a od zachodu i południa obszary przedgórskie i górskie Sudetów Wschodnich (Pogórze Paczkowskie, Góry Żłote, Góry Opawskie, Jesioniki). Z turystycznego i rekreacyjnego punktu widzenia duże znaczenie mają dwa zbiorniki wodne zlokalizowane na Nysie Kłodzkiej: Otmuchowski (powierzchnia 1980 ha) oraz Nyski (powierzchnia 2040 ha). Obiektom tym przypisano dwie główne funkcje – przeciwpowodziową oraz turystyczno-rekreacyjną. Należy też nadmienić, że analizowany rejon znajduje się w dużej części w obrębie Otmuchowsko-Nyskiego Obszaru Chronionego Krajobrazu (w warunkach polskich „obszar chronionego krajobrazu” to trzecia pod względem ważności – po parkach narodowych i parkach krajobrazowych – powierzchniowa forma ochrony przyrody). Znajduje się tutaj m.in. rezerwat leśny „Przyłęk”. Z uwagi na zróżnicowanie rzeźby terenu, istniejące obiekty hydrotechniczne oraz ciekawe elementy przyrodnicze (szczególnie awifauny oraz ichtiofauny) rejon ten uznawany jest w województwie opolskim za wielce atrakcyjny pod względem walorów przyrodniczo-krajobrazowych.

Osoby przybywające w celach turystyczno-rekreacyjnych nie zawsze skupiają się wyłącznie na walorach środowiska przyrodniczego. Bardzo często czynnikiem stymulującym ruch turystyczny są wartości kulturowe danego miejsca. Historia tych ziem była bardzo ciekawa i pozostawiła wiele cennych śladów wielokulturowej świetności. Szczególnie wiele zabytków znajduje się w Nysie, nazywanej przez wieki „śląskim Rzymem”, nie tylko z tej racji, że znajdowała się tu rezydencja biskupów wrocławskich, ale także z powodu rozlicznych obiektów o charakterze sakralnym (gotyckich, renesansowych, barokowych). W pobliskim Otmuchowie zachował się okazały zamek (pierwotnie gotycki) i renesansowy ratusz, a w Paczkowie (zwanym polskim Carcassonne) znaczne pozostałości murów miejskich. W Nysie znajduje się również

XVIII-wieczna twierdza, jedna z najlepiej zachowanych na Śląsku. Liczne obiekty zarówno w wymienionych miastach, jak i na terenach wiejskich wpisane są do rejestru zabytków. Turystów zaciekać też mogą zbiory Muzeum w Nysie (z bogatą kolekcją malarstwa zachodnioeuropejskiego i rękodzieła artystycznego) czy Muzeum Gazownictwa w Paczkowie oraz organizowane corocznie imprezy (np. Lato Kwiatów w Otmuchowie).

Infrastruktura turystyczna (i baza gastronomiczna) jest w rejonie nyskim stosunkowo dobrze rozbudowana. Występują różne typy obiektów noclegowych, stałych i sezonowych (hotele, ośrodki wypoczynkowe, schroniska, gospodarstwa agroturystyczne, campingi, pola biwakowe itp.). Władze samorządowe planują jednak dalszy rozwój infrastruktury, także poprzez wprowadzenie funkcji turystycznej do obiektów zabytkowych (adaptacja zespołów dworskich i pałacowych na hotele i zajazdy z towarzyszącymi im usługami gastronomicznymi i rozrywkowymi). Są wypożyczalnie sprzętu turystycznego, mariny, stacje wodne itp., rozbudowywana jest sieć tras rowerowych i szlaków pieszych.

Wiele przedsięwzięć służących rozwojowi turystyki realizuje się w ramach polsko-czeskiego Euroregionu Pradziad. Są to przede wszystkim liczne wydawnictwa ukazujące atrakcje turystyczne, wytyczanie tras wycieczkowych (także rowerowych) szlakiem bogatego dziedzictwa kulturowego po obu stronach granicy, otwieranie punktów informacji turystycznej.. Podjęto próbę wykreowania produktu turystycznego polsko-czeskiego pogranicza w postaci organizowania rekonstrukcji historycznych, tj. inscenizacji wydarzeń związanych z oblężeniem twierdz (także w Nysie).

Władze rejonu nyskiego (Starostwo Powiatowe w Nysie) upatrują szansę rejonu w rozbudowie funkcji turystycznej. Jest to szczególnie ważne w sytuacji, gdy dotychczasowa dominująca funkcja – przemysłowa – zaczęła po okresie transformacji gospodarczej (zapoczątkowanej w 1989 roku) wyraźnie tracić swe znaczenie. Warto pamiętać, że w rejonie nyskim powstaje kolejny obiekt hydrotechniczny, składający się z dwu zbiorników kaskadowych: Topola i Kozielno. Wzmocnią one funkcję turystyczną rejonu. Potrzebna jest dalsza rozbudowa elementów infrastruktury turystycznej: wspieranie powstawania gospodarstw agro- i ekoturystycznych, wyznaczanie nowych tras turystycznych na terenach miast, zagospodarowanie projektowanych tras rowerowych, remonty elementów zbiorników retencyjnych itd.

Obok wymienionych atutów przyrodniczych, krajobrazowych, kulturowych, infrastrukturalnych warto wskazać inne jeszcze elementy.

Wspominaliśmy o nich we wstępie. Rejon nyski cechuje się ponadto dobrą dostępnością komunikacyjną (drogową i kolejową). W czasie „po Schengen” mnogość lokalnych przejść granicznych nie ma już może takiego znaczenia, aczkolwiek turysta niekoniecznie ceni sobie przekraczanie granicy w dowolnym, „dzikim” miejscu. Ofertę stanowi także turystyka (rekreacja) wyspecjalizowana, specyficzna. W rejonie nyskim dotyczy to zwłaszcza turystyki wędkarskiej, ornitologicznej (oglądanie ptactwa) oraz geologicznej (zbieranie minerałów), a ostatnio również turystyki „militarnej” czy „batalistycznej” (inscenizacje oblężenia twierdzy przez wojska Napoleona w 1807 roku). Za pewne zagrożenie dla turystyki w rejonie nyskim można by uznać konkurencyjną ofertę sąsiednich obszarów (Góry Opawskie, Jesioniki). Ale tę konkurencję można zmienić w atut – oferując różnorodne formy i możliwości turystyczne i rekreacyjne w ramach współpracy w strukturach Euroregionu Pradziad, co stwarza możliwość pozyskania znacznych środków z Unii Europejskiej na realizację konkretnych przedsięwzięć.

Pozostaje kwestia promocji, której nigdy mało. Rejon nyski jest atrakcyjny – jak już wspomnieliśmy – dla wielu form: turystyki urlopowej, weekendowej i codziennej rekreacji. Miejmy nadzieję, że konsekwentna promocja rejonu nyskiego, prowadzona z wykorzystaniem licznych folderów, albumów, filmów promocyjnych, upowszechniana na targach turystycznych w kraju i za granicą oraz w Internecie, spowoduje, że Nysa i jej okolice znajdą się – obecnie nie są – w wykazie „głównych obszarów i miejscowości krajoznawczych Polski” (Wyrzykowski, Jasiński 2002). Zasluguje na to w pełni.

### **Literatura:**

1. Dawidejt-Jastrzębska E., Trzcielińska-Polus A., Tourism in the Euroregions of the Polish-Czech frontier, with a special focus on Euroregion Praded. In: International Dialogue – Global, European, National and Multicultural Dimensions of Tourism, eds. K. Obodyński and W.J. Cynarski, Rzeszów 2005, s. 34-41, European Academy for the Carpathian Euroregion (EACE).

2. Plan rozwoju lokalnego gminy Nysa na lata 2004-2006 z perspektywą na lata 2007-2013, pr. zbior. pod kier. M. Urbowicz, Pracownia Projektowa „EKOURBOW”, Opole 2004, [maszynopis].

3. Walory przyrodniczo-krajobrazowe Otmuchowsko-Nyskiego Obszaru Chronionego Krajobrazu, pod red. S. Koziarskiego i J. Makowieckiego, Uniwersytet Opolski, Opole 2001,.

4. Wyrzykowski J., Jasiński J., Główne obszary i miejscowości krajoznawcze Polski. W: Podstawy rekreacji i turystyki, pod red. S. Toczek-Werner, Akademia Wychowania Fizycznego we Wrocławiu, Wrocław 2002, s. 127-139.

5. Ziemia nyska – wielokulturowa historia regionu, Starostwo Powiatowe w Nysie, Dom Współpracy Polsko-Niemieckiej, Opole 2002.

## ZARZĄDZANIE JAKOŚCIĄ USŁUG HOTELARSKICH W OPARCIU O WYMAGANIA NORMY ISO 9001:2000

**dr Bolesław Goranczewski**

*Politechnika Opolska*

*Katedra Geografii i Marketingu Turystyki*

**Wstęp.** Satysfakcja klienta z otrzymanej usługi hotelarskiej jest podstawowym czynnikiem wpływającym na efektywność prowadzenia tej formy działalności usługowej. Klient dokonując wyboru hotelu kieruje się oczekiwaniami dotyczącymi standardu, ceny adekwatnej do poziomu świadczonej usługi, wygody itp.

Jeden z bardziej popularnych modeli zakłada istnienie pięciu luk, które oddają istotę rozumienia jakości usług w postaci:<sup>1</sup>

– luki pomiędzy oczekiwaniami klienta, a percepcją tych oczekiwań ze strony organizacji usługowej,

– luki pomiędzy percepcją kierownictwa, a określeniem jakości usług,

– luki pomiędzy określeniem jakości usługi, a rzeczywistym poziomem dostarczania usługi,

– luki pomiędzy poziomem dostarczanych usług, a formami zewnętrznej komunikacji z klientem,

– luki pomiędzy usługą oczekiwaną, a otrzymaną.

W odpowiedzi na istnienie powyższych luk, twórcy modelu Parasuraman, Zeithaml i Berry wskazali na podstawowe determinanty jakości usługi w postaci: profesjonalizmu i fachowości w realizacji usługi, sprawności i szybkości usługi, indywidualnego traktowania każdego klienta, niezawodności realizacji usługi itp.

W niniejszym artykule, w sposób sygnalizujący zagadnienie, przedstawione zostały zalety systemu zarządzania jakością, jako skutecznego narzędzia w realizacji powyższych determinant. System

<sup>1</sup> A. Parasuraman., V. Zeithaml, L. Berry, *Five imperatives for improving service quality*, Sloan Management Review, 1991, t. 32, wyd. 3.