



WPŁYW INNOWACYJNOŚCI W ZARZĄDZANIU BIURAMI PODRÓŻY W POLSCE NA STOPIEŃ ZADOWOLENIA OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH MOBILNIE Z UDZIAŁU W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH

Julia Szlenk

Politechnika Częstochowska
Wydział Zarządzania
(uczestnik studiów doktoranckich)

Streszczenie: W artykule przedstawiono i dokonano analizy opinii o istotnych elementach ofert turystycznych po wcześniejszym ich skonfrontowaniu z rzeczywistymi miejscami docelowymi przez klientów niepełnosprawnych ruchowo. Celem przeprowadzonych badań jest analiza stopnia zadowolenia osób niepełnosprawnych z dysfunkcją ruchu z udziału w imprezach turystycznych oferowanych przez biura podróży w Polsce. Główną metodą badawczą stanowi kwestionariusz ankiety. Stopień zadowolenia tych turystów z ofert podróży jest raczej niski, co daje możliwość wnioskowania, że oferty dla turystów z dysfunkcją ruchu nie są do końca przemyślane, a przygotowująca je kadra pracowników nie zna specyfiki i możliwości osób niepełnosprawnych ruchowo. Udowodniono, że innowacyjność w zarządzaniu biurami podróży powoduje wzrost zadowolenia osób niepełnosprawnych ruchowo z udziału w imprezach turystycznych..

Słowa kluczowe: biura podróży, innowacyjność, oferta, osoby niepełnosprawne ruchowo, turystyka, zarządzanie

DOI: 10.17512/znpcz.2018.3.23

Wprowadzenie

Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej zapewnia każdemu obywatelowi dostęp do dóbr kultury, nauki i ochrony środowiska (Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r. ..., art. 32, 47, 68). Dotyczy to również osób niepełnosprawnych bez względu na rodzaj i stopień niepełnosprawności.

Poziom uczestnictwa osób niepełnosprawnych w turystyce jest marginalny, mimo jej pozytywnego wpływu rehabilitacyjnego, walorów przyrodniczych i dążenia do likwidacji barier turystycznych (architektonicznych, urbanistycznych itp.).

W przyjętym przez Unię Europejską postrzeganiu niepełnosprawności uznaje się, że bariery turystyczne są większą przeszkodą w społecznej partycypacji niż ograniczenia osób niepełnosprawnych ruchowo (Piasecki, Stępnia 2003, s. 9).

Osoby niepełnosprawne ruchowo, które nie mogą liczyć na pomoc innych, często zmuszone są do rezygnacji z uprawiania turystyki i innych dziedzin życia społecznego. A przecież wiadomo, że turystyka ma przede wszystkim walory integra-

cyjne, zmniejsza brak wiary w własne możliwości, łagodzi stres i podnosi samoocenę. Pozwala na wyjście z izolacji.

Indywidualny wyjazd turystyczny osób niepełnosprawnych na wózku bądź osób mających znaczny stopień niepełnosprawności to najwyższy heroizm, który zazwyczaj kończy się załamaniem psychicznym, ponieważ samodzielne zorganizowanie i realizacja imprezy turystycznej napotyka na wiele barier społecznych (trudności organizacyjne) i środowiskowych. Znaczna część miejsc i obiektów turystycznych jest słabo dostosowana do podstawowych wymogów osób niepełnosprawnych z dysfunkcją ruchu. Poza tym środki transportu, oprócz własnego, dostosowanego, prywatnego samochodu, są w większości nieprzystosowane do dłuższej podróży osób niepełnosprawnych ruchowo (Kaganek 2009, s. 115).

Mimo wszystko coraz większa liczba osób niepełnosprawnych ruchowo (osoby z orzeczeniem o niepełnosprawności i coraz liczniejsze grono osób w wieku 65+ w Polsce) odczuwa potrzebę wyjścia z domu, zwiedzania i podróżowania. Często brak informacji o dostępnych obiektach bazy noclegowej, gastronomicznej, kulturowej, przyrodniczej powoduje również, że obraz turystyki osób niepełnosprawnych ruchowo w Polsce jest wciąż pesymistyczny.

Z tego też względu wiele osób niepełnosprawnych, ceniących sobie dobrze zorganizowany i bezpieczny wyjazd turystyczny, zaczęło korzystać z ofert biur turystycznych w Polsce.

Innowacyjność biur podróży jako główny czynnik sukcesu rynkowego

Przyjmując, że Polskę zamieszkuje 38,5 mln obywateli, osoby niepełnosprawne prawnie (posiadające orzeczenie o niepełnosprawności) stanowią 12,2% ogółu ludności (GUS 2013, s. 50). W świetle danych Karty Praw Osób Niepełnosprawnych, wydanej w 2013 roku, wśród wszystkich osób niepełnosprawnych tych niepełnosprawnych ruchowo jest 49,6% (Karta Praw Osób Niepełnosprawnych, 2013, s. 17).

Obecnie w Polsce około 600 tys. osób na stałe porusza się na wózkach inwalidzkich. Coraz więcej ludzi cierpi na schorzenia utrudniające chodzenie, a ich liczba będzie się zwiększać wraz z procesem starzenia się społeczeństwa. Szacuje się, że już w 2020 roku co czwarty Polak będzie po sześćdziesiątce (<http://turystykabezbarier.pl/...>).

Do tej sytuacji społeczno-demograficznej musi dostosować się rynek turystyczny w Polsce, kładąc szczególnie nacisk na sektor turystyki osób niepełnosprawnych o niskiej mobilności.

Każdy sygnał klientów mówiący o ulepszaniu produktów, o dążeniu do doskonałości tych produktów jest doskonałym sygnałem dla rynku turystycznego mającego za zadanie natychmiastowe ulepszenie dotychczasowego produktu (Szajt 2008, s. 556).

Innowacyjność w zarządzaniu biurami podróży musi jak najszybciej dotyczyć konstrukcji dobrze przemyślanych i szczegółowo dostosowanych do stopnia niepełnosprawności ofert turystycznych. Wymaga to teoretycznego i praktycznego przygotowania pracowników biur podróży, ponieważ klient niepełnosprawny mo-

bilnie oczekuje jak najpełniejszej informacji o usługach pozbawionych barier turystycznych, takich jak: transportowe, urbanistyczne, architektoniczne, ekonomiczne, psychologiczne itp. Oferta innowacyjna biura podróży zorientowanego na klienta niepełnosprawnego ruchowo może być wzorcowa tylko wtedy, jeśli biuro podróży preferuje usługi informacyjno-reklamowe, a nie tradycyjno-urzędnicze. Dlatego pracownicy biura podróży muszą w rzeczywistości poznać daną ofertę turystyczną, przekonać się, że nie posiada ona barier turystycznych, i dopiero przedstawić ją na rynku turystycznym osób niepełnosprawnych ruchowo (Januszewska, Nawrocka 2010, s. 35-48).

W związku z tym należy wprowadzić innowacyjność już w strukturze organizacyjnej biura podróży, która ułatwia zarządzanie turystyką. Strukturę organizacyjną przedstawia się w formie graficznej prezentacji, zwanej schematem organizacyjnym (Bielski 2002, s. 139-154). Najczęściej stosowanym schematem struktury organizacyjnej w biurach podróży jest struktura liniowo-funkcjonalna. Opiera się ona na zasadzie jedności kierowania i na występowaniu działów funkcjonalnych kierowanych przez specjalistów. Cechą charakterystyczną jest centralizacja władzy i skupienie zespołów ludzi wokół zadań (Bielski 2002, s. 139-154).

W pionie dotyczącym organizowania imprez turystycznych dla osób niepełnosprawnych mobilnie ważną kwestią powinno być zatrudnienie na każdym szczeblu pracowniczym osób niepełnosprawnych ruchowo, które najlepiej orientują się w swoich potrzebach turystycznych. Przy sporządzaniu planów organizacyjnych udział powinna brać osoba niepełnosprawna w postaci dyrektora funkcjonalnego, ponieważ zorientowana jest w popycie ofert turystycznych dla osób niepełnosprawnych z dysfunkcją ruchu.

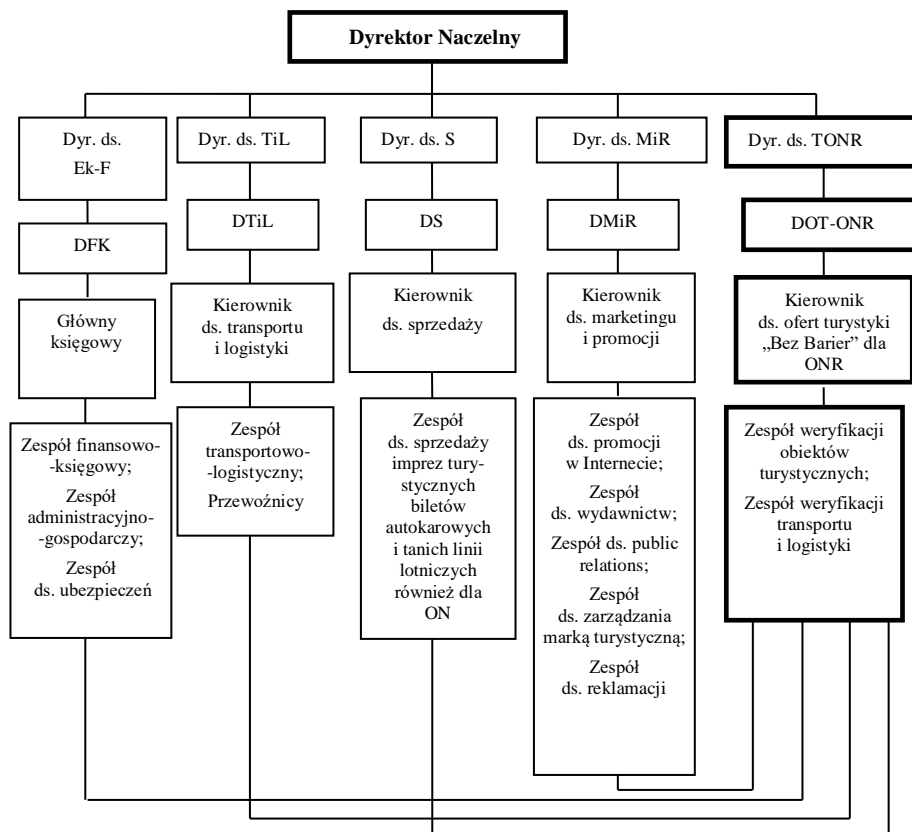
Wyboru składników oferty turystycznej, dostosowanych do wymogów osób niepełnosprawnych ruchowo, powinny dokonywać osoby niepełnosprawne, ponieważ tylko one mogą sprawdzić w rzeczywistości ich funkcjonalność, pozwalającą na odpoczynek „bez barier” turystycznych.

Rolą pionu sprzedaży powinno być dokładne przedstawienie ofert bądź pakietów usług turystycznych przyszłemu turyście niepełnosprawnemu w taki sposób, aby przekazane wiadomości były dla niego zrozumiałe, szczegółowe i zachęcające do skorzystania z proponowanej, bezpiecznej i pozbawionej barier turystycznych oferty imprezy turystycznej. Z zespołem do spraw sprzedaży imprez turystycznych powinna współpracować osoba niepełnosprawna, posiadająca odpowiednie przeszkolenie.

W związku z tym autorka artykułu opracowała autorski schemat struktury organizacyjnej biura podróży zarządzającego również turystyką osób niepełnosprawnych z dysfunkcją ruchu (*Rysunek 1*).

Model struktury organizacyjnej przedstawia podział pracowników biura podróży na zajmujących się organizacją imprez turystycznych dla osób pełnosprawnych i osób niepełnosprawnych z dysfunkcją ruchu oraz na pracowników prowadzących sprzedaż tych ofert turystycznych. Biurem podróży kieruje dyrektor powoływany i odwoływany przez pracowników wszystkich szczebli biura i wybierany w sposób demokratyczny. Dyrektor jest zwierzchnikiem wszystkich pracowników, reprezentuje biuro na zewnątrz i odpowiada za organizację pracy i realizację zadań. Podle-

gają mu dyrektorzy funkcjonalni, organizujący pracę podlegającym im kierownikom i działom. Cykliczne narady dyrektorów z kierownictwem, podczas których na przykład analizowane są bieżące problemy czy układane plany strategiczne, taktyczne, operacyjne – to główne metody komunikacji wewnętrznej w biurze w podróży. Natomiast kierownicy działów zobowiązani są do przekazywania istotnych informacji pracownikom w obrębie własnych pionów.



Legenda:

- Dyr. ds. Ek-F – Dyrektor do spraw Ekonomiczno-Finansowych;
- Dyr. ds. TiL – Dyrektor do spraw Transportu i Logistyki;
- Dyr. ds. S – Dyrektor do spraw Sprzedaży;
- Dyr. ds. MiR – Dyrektor do spraw Marketingu i Reklamy;
- ONR – osoby niepełnosprawne ruchowo;
- Dyr. ds. TONR – Dyrektor do spraw Turystyki Osób Niepełnosprawnych Ruchowo.
- DFK – Dział Finansowo-Księgowy;
- DTiL – Dział Transportu i Logistyki;
- DS – Dział Sprzedaży;
- DMiR – Dział Marketingu i Reklamy;
- DOT-ONR – Dział do spraw Sporządzania Ofert Turystycznych dla ONR.

Rysunek 1. Model struktury organizacyjnej biura podróży zarządzającego turystyką osób niepełnosprawnych z dysfunkcją ruchu

Źródło: (Szlenk 2017, s. 139)

Jak wynika ze schematu struktury organizacyjnej biura podróży, wszystkie działy organizacji współpracują z pionem zajmującym się konstrukcją ofert turystycznych dla osób niepełnosprawnych ruchowo, którego stanowiska obejmują zatrudnione osoby niepełnosprawne.

Biura podróży opierające zarządzanie na powyższej strukturze organizacyjnej będą osiągać lepsze efekty konsumpcji turystycznej, ponieważ niepełnosprawni ruchowo często dokonują wyboru wyjazdów turystycznych poza czasowym nasileniem nurtu podróżujących, uzupełniając lukę w popycie turystycznym w miesiącach mało atrakcyjnych klimatycznie w Polsce (Denek, Gołembski 2002, s. 17). Tezę tę potwierdzają badania opinii społecznej CBOS (CBOS 2015, s. 218).

Dzięki temu detalista, jakim jest biuro turystyczne, odniesie sukces na konkurencyjnym rynku turystycznym. W tak zwanych „martwych” miesiącach popyt na usługi turystyczne wzrośnie, co wiąże się również ze zwiększonymi dochodami finansowymi biura podróży w tych miesiącach.

Odpowiednio przemyślana i sprawdzona w rzeczywistości przez niepełnosprawnych pracowników biura podróży oferta turystyczna będzie miała odzwierciedlenie we wzroście zadowolenia niepełnosprawnego klienta z zakupu i przebiegu imprezy turystycznej.

Cel i metody badań

Celem opracowania jest wskazanie wpływu struktury organizacyjnej biur podróży zarządzających częściowo lub całkowicie turystyką osób niepełnosprawnych z dysfunkcją ruchu na stopień zadowolenia tych klientów z udziału w imprezach turystycznych.

Czynnikami uwzględnianymi przy analizie badań, określającymi stan zadowolenia respondentów z oferowanych im wyjazdów turystycznych były: ocena imprezy turystycznej, jej zgodność z ofertą biura podróży, dostosowanie środków transportu, bazy noclegowej i gastronomicznej do wymogów niepełnosprawności ruchowej.

Wśród 250 ankietowanych osób niepełnosprawnych ruchowo 72 osoby niepełnosprawne wykupiły imprezę turystyczną w biurze podróży Accessible Poland Tours mieszczącym się w Warszawie. Biuro to prowadzone jest przez osoby niepełnosprawne i dla osób niepełnosprawnych ruchowo. Natomiast 178 respondentów wykupiło oferty w biurach częściowo zorientowanych na klientów niepełnosprawnych mobilnie.

Ruch turystyczny wykazuje zmienność sezonową, ale odbywa się na przestrzeni całego roku kalendarzowego. W praktyce wiadomo, że jego badanie jest ograniczone do pewnych tylko pór roku. Natężenie ruchu turystycznego osób niepełnosprawnych ruchowo wyraźnie maleje w okresie zimowym. Mniejsza liczba turystów niepełnosprawnych czyni realnie trudniejszym przeprowadzanie badań na reprezentatywnych próbach tych osób (Grabowski, Milewska, Stasiak 2007, s. 46). Dlatego pomiar zadowolenia z wyjazdów organizowanych przez biura podróży przeprowadzono w dwóch etapach: od sierpnia do końca października 2016 r. i od kwietnia do końca czerwca 2017 r.

W strukturze próby badawczej dominowali nieznacznie mężczyźni, którzy stanowili 53% badanych. Wśród opiniodawców niepełnosprawnych ruchowo przeważały osoby w wieku 25-45 lat (56%). Turystów niepełnosprawnych mobilnie powyżej 65. roku życia było 3%. Resztę stanowiły osoby w wieku 46-64 lata. Niemalże połowę respondentów, bo 49%, stanowiły osoby niepełnosprawne ruchowo z umiarkowanym stopniem niepełnosprawności. Niepełnosprawni turyści wywodzili się z miast polskich (50,5%) i posiadali zazwyczaj wykształcenie średnie (46%) i wyższe (41%). Co druga osoba niepełnosprawna mobilnie oceniła swoją sytuację materialną jako niezadawalającą (59%, 1000-2000 zł/miesiąc), a co czwarta oceniła swoją sytuację materialną jako złą (26%, 750 zł/miesiąc).

Badanie naukowe miało charakter ilościowy i posłużono się, przygotowanym wcześniej, kwestionariuszem ankiety. Na treść kwestionariusza ankiety składały się pytania (12 pytań) poruszające kwestie ściśle związane z celami badania. Na końcu każdej ankiety zamieszczono metryczkę z pytaniami o cechy społeczno-demograficzne respondentów.

Na dokonanie wielowymiarowej oceny zadowolenia osób niepełnosprawnych z dysfunkcją ruchu, a tym samym oceny jakości ofert turystycznych proponowanych przez biura podróży w Polsce, pozwoliły pytania odnoszące się do ściśle określonych elementów oferty turystycznej całkowicie dostosowanej do wymogów tych osób, jak: baza noclegowa, baza gastronomiczna, transport, informacja turystyczna, jakość obsługi turystycznej.

Analiza przeprowadzonych badań (odpowiedzi respondentów)

Aby uzyskać wiarygodną ocenę stopnia zadowolenia osób niepełnosprawnych z dysfunkcją ruchu z imprez turystycznych biur podróży, przydatne są opinie o najważniejszych elementach ofert turystycznych po wcześniejszym ich skonfrontowaniu z rzeczywistością. Szczegółowe dane dla ofert turystycznych przygotowanych przez biura podróży niezatrudniające osób niepełnosprawnych przedstawia *Tabela 1*.

Stosunkowo duży odsetek turystów niepełnosprawnych ruchowo jest niezadowolonych najbardziej z dostosowania do ich wymogów jednostek mieszkalnych i punktów gastronomicznych w obiektach noclegowych. Połowa respondentów korzystających z ofert turystycznych proponowanych przez biura podróży stwierdziła, że środki transportu są w niewielkim stopniu dostosowane do ich niepełnosprawności, a tylko 5,5% odpowiedziało, że są zadowoleni z tego elementu oferty turystycznej. Na uwagę zasługuje stopień zadowolenia osób ankietowanych z prawidłowego dostosowania wejścia i wyjścia z obiektu noclegowego oraz dostosowania parkingów należących do obiektów noclegowych. Niemalże jedna trzecia opiniodawców oceniła dostosowanie całego obiektu noclegowego pozytywnie, jednak zaznaczając, że nie są całkowicie zadowoleni z oferowanego noclegu (62,5%).

Tabela 1. Ocena dostosowania elementów ofert turystycznych zorientowanych na osoby niepełnosprawne z dysfunkcją ruchu

| Elementy ofert turystycznych biur podróży | Stopień zadowolenia | | | |
|---------------------------------------------------------|---------------------|------------|------------|-------|
| | tak | raczej tak | raczej nie | nie |
| 1. Dostosowanie środka transportu | 5,5% | 3,5% | 50% | 10% |
| 2. Dostosowanie wejścia i wyjścia z obiektu noclegowego | 68% | - | - | 32% |
| 3. Dostosowanie obiektu noclegowego | 31% | 62,5% | - | 6,5% |
| 4. Dostosowanie punktu gastronomicznego | 24,5% | - | - | 75,5% |
| 5. Dostosowanie jednostki mieszkalnej | 32,5% | - | - | 67,5% |
| 6. Dostosowanie parkingu* | 45,5% | 13% | 17,5% | 24% |

*Wiele biur podróży, układając oferty dla osób niepełnosprawnych ruchowo, rezygnuje z elementu oferty, jakim jest transport, ponieważ przewoźnicy współpracujący z biurami podróży zazwyczaj nie posiadają środków transportu zapewniających tym osobom bezpieczną i wygodną podróż. Z tego rodzaju ofert turystycznych (niższa cena) korzystają ci niepełnosprawni mobilnie turyści, którzy posiadają dostosowany do niepełnosprawności samochód, oraz ci, którzy wyjeżdżają z członkiem rodziny lub asystentem proponowanym przez biura podróży.

Źródło: Opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań naukowych

Z kolei szczegółowe dane dla ofert turystycznych przygotowanych przez biuro podróży zatrudniające osoby niepełnosprawne przedstawia *Tabela 2*.

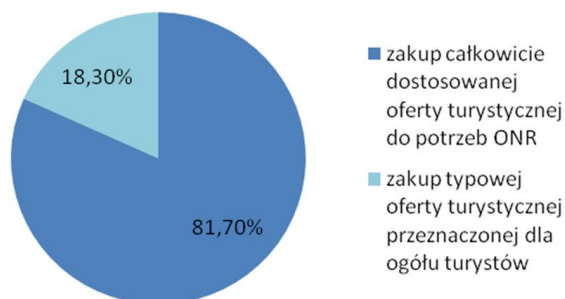
Duży odsetek osób niepełnosprawnych korzystających z usług turystycznych biura Accessible Poland Tours jest bardzo zadowolonych z proponowanej im w ofertach turystycznych bazy noclegowej, jednostki mieszkalnej i środka transportu. Klienci niepełnosprawni najmniej zadowoleni są z dostosowania parkingów i punktów gastronomicznych

Tabela 2. Ocena dostosowania elementów ofert turystycznych zorientowanych na osoby niepełnosprawne z dysfunkcją ruchu

| Elementy ofert turystycznych biur podróży | Stopień zadowolenia | | | |
|---------------------------------------------------------|---------------------|------------|------------|-----|
| | tak | raczej tak | raczej nie | nie |
| 1. Dostosowanie środka transportu | 96,5% | 3,5% | - | - |
| 2. Dostosowanie wejścia i wyjścia z obiektu noclegowego | 65% | 23% | 12% | - |
| 3. Dostosowanie obiektu noclegowego | 92% | 8% | - | - |
| 4. Dostosowanie punktu gastronomicznego | 44% | 26% | 30% | - |
| 5. Dostosowanie jednostki mieszkalnej | 82,5% | 14% | 3,5% | - |
| 6. Dostosowanie parkingu | 53% | 18% | 15% | 14% |

Źródło: Opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań naukowych

Kolejną kwestią w podjętych badaniach naukowych było uzyskanie odpowiedzi na pytanie: *Czy biuro podróży sprzedało Panu/Pani ofertę turystyczną dostosowaną całkowicie do potrzeb osób niepełnosprawnych ruchowo, czy też była to typowa oferta turystyczna przeznaczona dla ogółu turystów?* Odpowiedzi na to pytanie przedstawiono na Rysunku 2.



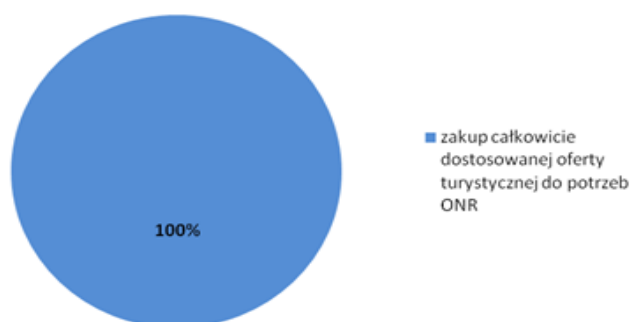
Rysunek 2. Odsetek ONR korzystających z całkowicie dostosowanych ofert turystycznych biur podróży i typowych ofert biur podróży

*ONR – osoby niepełnosprawne ruchowo

Źródło: Opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań naukowych

Z danych przedstawionych na Rysunku 2 wynika, że 81,7% niepełnosprawnych ruchowo klientów biur podróży dokonuje zakupu oferty całkowicie dostosowanej do niepełnosprawności ruchowej.

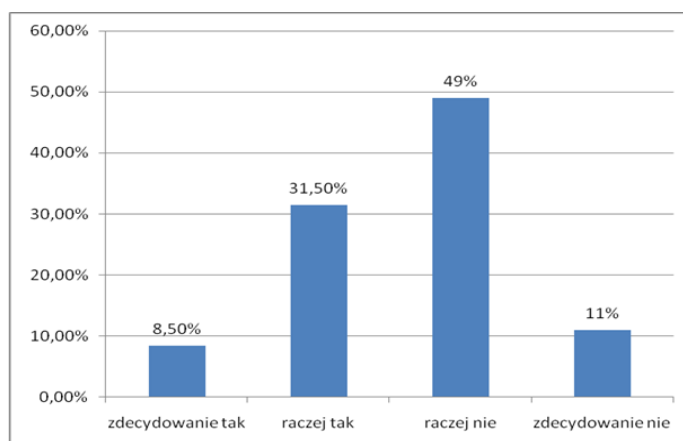
Z odpowiedzi respondentów na pytanie: *Czy biuro podróży sprzedało Panu/Pani ofertę turystyczną dostosowaną całkowicie do potrzeb osób niepełnosprawnych ruchowo, czy też była to typowa oferta turystyczna przeznaczona dla ogółu turystów?* – wynika, że wszyscy klienci niepełnosprawni dokonali zakupu oferty dostosowanej do swojej niepełnosprawności ruchowej (Rysunek 3).



Rysunek 3. Odsetek ONR korzystających z całkowicie dostosowanych ofert turystycznych do wymogów osób niemobilnych w biurze podróży Accessible Poland Tours

Źródło: Opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań naukowych

Bardzo istotne informacje dały odpowiedzi respondentów na pytanie: *Czy oferta imprezy turystycznej pokrywała się z tym, co Pan/Pani zastał/a na miejscu?* (Rysunek 4).

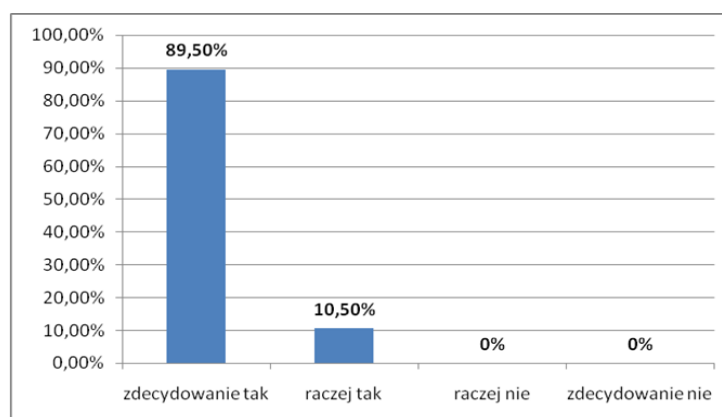


Rysunek 4. Ocena odzwierciedlenia oferty biura podróży w rzeczywistym stanie miejsca docelowego

Źródło: Opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań naukowych

Z przeprowadzonej analizy odpowiedzi respondentów na powyższe pytanie wynika, że połowa sprzedawanych w biurach podróży ofert, uważanych za dostosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych ruchowo, raczej nie pokrywa się ze stanem rzeczywistym danego miejsca docelowego podróży. Należy zauważyć, że

ponad 8% badanych kwestionariuszem ankiety odpowiedziało, że oferta jest w stu procentach wiarygodna.

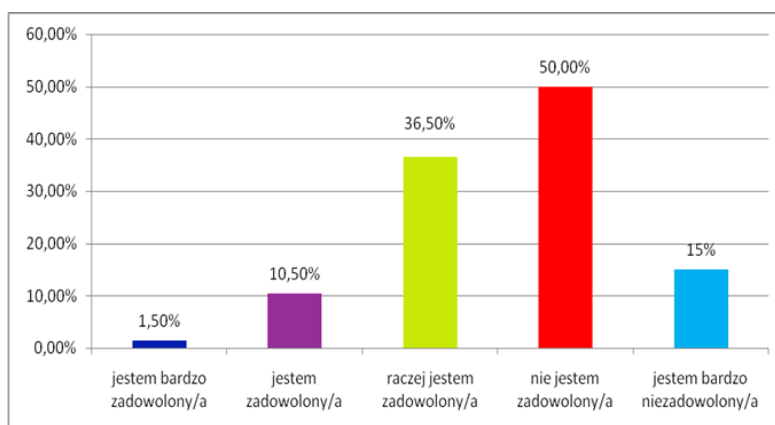


Rysunek 5. Ocena odzwierciedlenia oferty biura podróży w rzeczywistym stanie miejsca docelowego – biuro podróży Accessible Poland Tours

Źródło: Opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań naukowych

Z analizy odpowiedzi respondentów na pytanie: *Czy oferta imprezy turystycznej pokrywała się z tym, co Pan/Pani zastał/a na miejscu?* – wynika, że 89,5% sprzedawanych ofert turystycznych w biurze podróży Accessible Poland Tours są w stu procentach wiarygodne. Na uwagę zasługuje fakt, że 0% respondentów uważa oferty proponowane przez to biuro podróży za niewiarygodne, niemające odzwierciedlenia w rzeczywistości.

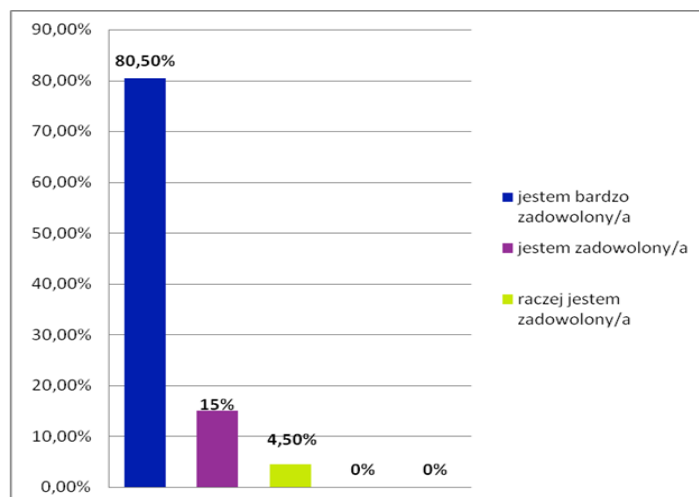
Jedno z pytań dotyczyło ogólnej oceny zakupionych ofert turystycznych dostosowanych do wymogów niepełnosprawności w biurach podróży przez osoby niepełnosprawne mobilnie. Wyniki odpowiedzi przedstawiono na *Rysunku 6*.



Rysunek 6. Ogólna ocena ofert turystycznych zakupionych w biurach podróży przez klientów niepełnosprawnych ruchowo

Źródło: Opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań naukowych

Dogłębna analiza ostatniego pytania dała wiedzę na temat stopnia zadowolenia osób niepełnosprawnych z dysfunkcją ruchu z udziału w imprezach turystycznych oferowanych przez biura podróży w Polsce. Okazało się, że mobilnych turystów bardzo zadowolonych z ofert turystycznych dostosowanych do ich niepełnosprawności jest tylko 1,5%. Natomiast bardzo niezadowolonych jest 15% ogółu badanych respondentów. Należy zauważyć, że 50% turystów niepełnosprawnych ruchowo wróciło z imprez turystycznych z poczuciem niezadowolenia, a 36,5% osób odpowiedziało na pytanie zadane w kwestionariuszu ankiety, że raczej są niezadowolone z wyjazdów organizowanych przez biura podróży.



Rysunek 7. Ogólna ocena ofert turystycznych zakupionych w biurze podróży Accessible Poland Tours przez klientów niepełnosprawnych ruchowo

Źródło: Opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań naukowych

Niepełnosprawni ruchowo klienci biura podróży Accessible Poland Tours ocenili zakupione oferty w tym biurze bardzo pozytywnie, bo aż 80,5% respondentów odpowiedziało, że są bardzo zadowoleni. Natomiast 0% ankietowanych jest niezadowolonych z usług tego biura podróży.

Podsumowanie

Osoby niepełnosprawne ruchowo stanowią grupę turystów o specjalnych potrzebach, dla których turystyka ma niezwykle istotne znaczenie. Aktywność turystyczna oprócz rehabilitacji stwarza okazję zmiany środowiska i obcowania z naturą.

Stopień zadowolenia niepełnosprawnych mobilnie turystów z udziału w imprezach turystycznych oferowanych przez biura podróży w Polsce częściowo ukierunkowane na klientów niepełnosprawnych ruchowo jest niski. Natomiast stopień zadowolenia turystów niepełnosprawnych z dysfunkcją ruchu z udziału w imprezach turystycznych oferowanych przez biuro podróży całkowicie ukierunkowane

na klientów niepełnosprawnych jest wysoki, na co wskazują badania naukowe przeprowadzone na potrzeby artykułu.

Niska jakość ofert turystycznych biur podróży rzutuje na niski stopień zadowolenia turystów z dysfunkcją ruchu.

Biura podróży w Polsce częściowo zorientowane na turystę niepełnosprawnego nie są jeszcze w pełni przygotowane do obsługi tego rodzaju klientów. Nie znają w pełni potrzeb i możliwości osób niepełnosprawnych ruchowo, a mimo tego proponują zakup ofert dostosowanych do niepełnosprawności. Oferty te niestety w wielu przypadkach nie odzwierciedlają rzeczywistości destynacji turystycznej, ponieważ nie są konstruowane przez zatrudnione osoby niepełnosprawne ruchowo. Tylko osoba niepełnosprawna ruchowo jest w stanie odczuwać potrzeby tego segmentu rynku turystycznego, czego dowodem jest biuro podróży Accessible Poland Tours prowadzone przez osoby niepełnosprawne.

Ze względu na starzejące się polskie społeczeństwo i wzrastającą liczbę osób niepełnosprawnych ruchowo biura podróży powinny zmienić strukturę organizacyjną zarządzania, poszerzając swoją kadrę o wykwalifikowanych pracowników niepełnosprawnych.

Zamieszczone wnioski z badań sugerują rozwiązanie zwiększające stopień zadowolenia turystów niepełnosprawnych, a tym samym polepszające jakość ofert turystycznych, które pozwoli wykluczyć rozczarowania tych osób podczas konfrontacji z rzeczywistością.

Organizacja turystyki osób niepełnosprawnych z dysfunkcją ruchu wymaga szerszego zakresu przygotowań niż w przypadku w pełni zdrowych turystów. Nawet najprostsza wycieczka wymaga odpowiedniego, dokładnego zaplanowania i przygotowania oraz właściwie dobranej kadry pracowniczej.

Literatura

1. Bielski M. (2002), *Podstawy teorii organizacji i zarządzania*, C.H. Beck, Warszawa.
2. CBOS (2015), *Wyjazdy wypoczynkowe Polaków w 2014 roku i plany na rok 2015*, Komunikat z Badań CBOS, nr 16/2015, Fundacja Centrum Badania Opinii Społecznej, Warszawa.
3. Denek E., Gołembski G. (2002), *Kompendium wiedzy o turystyce*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Poznań.
4. Grabowski J., Milewska M., Stasiak A. (2007), *Vademecum organizatora turystyki niepełnosprawnych*, Wydawnictwo Wyższej Szkoły Turystyki i Hotelarstwa w Łodzi, Łódź.
5. GUS (2013), *Ludność. Stan i struktura demograficzno-społeczna. Narodowy Spis Powszechny Ludności i Mieszkań 2011*, Główny Urząd Statystyczny, Warszawa.
6. <http://turystykabezbarier.pl/o-projekcie.php> (dostęp: 11.10.2017).
7. Januszewska M., Nawrocka E. (2010), *Innowacyjne przedsiębiorstwo turystyczne oparte na wiedzy*, „Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu”, nr 145.
8. Kaganek K. (2009), *Turystyka osób niepełnosprawnych w aspekcie wybranych uwarunkowań*, EAS, Kraków.
9. Karta Praw Osób Niepełnosprawnych (2013), Informacja Rządu Rzeczypospolitej Polskiej o działaniach podejmowanych w 2012 roku na rzecz realizacji postanowień uchwały Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 1 sierpnia 1997 r., Warszawa.
10. Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r. uchwalona przez Zgromadzenie Narodowe w dniu 2 kwietnia 1997 r., przyjęta przez Naród w referendum konstytu-

- cyjnym w dniu 25 maja 1997 r., podpisana przez Prezydenta Rzeczypospolitej Polskiej w dniu 16 lipca 1997 r. (Dz.U. 1997 nr 78 poz. 483, z późn. zm.).
11. Piasecki M., Stępnik M. (2003), *Osoby niepełnosprawne w Unii Europejskiej. Szanse i zagrożenia*, Norbertinum, Fundacja Fuga Mundi, Lublin.
 12. Szajt M. (2008), *Innowacja jako potencjalne źródło sukcesu przedsiębiorstwa działającego w gospodarce wolnorynkowej*, [w:] Urbańczyk E. (red.), *Zarządzanie wartością przedsiębiorstwa*, Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego, Szczecin.
 13. Szlenk J. (2017), *Propozycja modelu struktury organizacyjnej biura podróży zorientowanego na turystykę osób niepełnosprawnych z dysfunkcją ruchu*, [w:] Kościelniak H., Brendzel-Skowera K. (red.), *Wyzwania i perspektywy przedsiębiorczej organizacji. Wymiary przedsiębiorczości*, t. 1, Wydawnictwo Wydziału Zarządzania Politechniki Częstochowskiej, Częstochowa.

THE INFLUENCE OF INNOVATIVENESS IN MANAGING TRAVEL AGENCIES IN POLAND ON THE LEVEL OF SATISFACTION OF PHYSICALLY DISABLED PEOPLE WITH TOURIST EVENTS

Abstract: The article reviews the opinions of physically disabled clients on travel agency offers. The degree of satisfaction of these customers with travel agencies is rather low. It seems that the offers are not adapted to the needs of physically disabled people. The aim of the research is to analyze the degree of satisfaction of people with physical disabilities with tourist events offered by travel agencies in Poland. The main research method was a questionnaire survey. This study has also helped to identify management of the travel agency focused on clients with physical disabilities. It has been proven that innovation in the management of a travel agency increases the satisfaction of physically disabled people with tourist events.

Keywords: travel agencies, innovation, tourist services, physically disabled people, tourism, management