

MAGDALENA ŻMUDA-PAŁKA

Akademia Wychowania Fizycznego w Krakowie, Polska
University of Physical Education in Krakow, Poland

MATYLDA SIWEK

Uniwersytet Pedagogiczny w Krakowie, Polska
Pedagogical University of Krakow, Poland

Turystyka senioralna – szansa i wyzwania obiektów noclegowych w obliczu starzenia się społeczeństwa na przykładzie Krynicy-Zdroju

Senior Tourism – Opportunity and Challenges of Accommodation Facilities in the Context of an Aging Population, Based on the Example of Krynica-Zdrój in Poland

Streszczenie: Postępujące zmiany demograficzne mają wpływ na różne aspekty naszego życia, w tym również na ruch turystyczny. Przekształceniom ulega struktura osób podróżujących, jak też ich oczekiwania, potrzeby i motywacje. Turystyka, będąc jedną z najbardziej dynamicznie rozwijających się branż, aby prężnie się rozwijać, musi uwzględniać wszystkie nowe trendy i prawidłowości. W związku z widocznym zauważalnym starzeniem się społeczeństw, szczególnie w Europie, turystyka osób starszych, zwana również senioralną, jest tą, która ma duży potencjał rozwojowy. Szeroka grupa odbiorców to wiele możliwości zarówno dla miast, gmin, jak i dla poszczególnych przedsiębiorstw związanych z turystyką. Celem niniejszej pracy była analiza ofert obiektów noclegowych Krynicy-Zdroju – jednego z najstarszych polskich uzdrowisk – pod kątem programu przygotowanego specjalnie dla seniorów. Przebadano rodzaje ofert, pakiety zniżkowe, możliwości aktywności i spędzania wolnego czasu. Starano się znaleźć odpowiedzi na pytania: czy i w jaki sposób oferty przedstawiane są na stronach internetowych obiektów noclegowych, czy różnią się między sobą, czy hotele o wyższym standardzie mają bogatszą ofertę przeznaczoną dla seniorów niż te o niższym standardzie, czy obiekty noclegowe dostosowują się do zmian demograficznych i odpowiadają na zapotrzebowania starzejącego się społeczeństwa. Spośród całej bazy noclegowej w Krynicy-Zdroju, w oparciu o dane z Krynickiej Organizacji Turystycznej z 2017 roku, przeanalizowano 221 obiektów noclegowych, w tym: sześć hoteli czterogwiazdkowych, siedem hoteli trzygwiazdkowych, 11 pensjonatów, 14 sanatoriów, 65 ośrodków wypoczynkowych, osiem domków drewnianych, 107 kwater prywatnych, dwa schroniska i jeden hostel. W pracy posłużono się metodą kwerendy źródeł internetowych. Z przeprowadzonych badań wynika, że oferta usług towarzyszących, zamieszczanych na stronach internetowych, proponowana seniorom przez obiekty noclegowe w Krynicy, nie jest bogata ani różnorodna. Tym samym nie nadąża za zmieniającymi się potrzebami współczesnego turysty. Zróżnicowana jest głównie pod kątem cenowym, uwzględniając zjawisko sezonowości. Właściciele obiektów powinni zróżnicować i rozszerzyć ofertę kierowaną do osób starszych, niekoniernie chorych, ale chcących zadbać o swoje zdrowie. Stanowiłoby to czynnik konkurencyjny, mogłoby poprawić promocję obiektu noclegowego, jednocześnie zwiększając sprzedaż usług. Atrakcyjniejsza oferta obiektów noclegowych, odpowiadająca wymaganiom zmieniającego się popytu turystycznego, byłaby również korzystna z perspektywy rozwoju miasta.

Abstract: Demographic changes related to the aging of the population affect many aspects of our lives. The prolonged life expectancy, the decreasing number of births and the development of medicine and universal access to medical services mean that the age structure of the population is changing. A wide group of recipients is a chance for development for many enterprises connected with senior and spa tourism. The purpose of the work was to show the regularity and perspective of the development of the senior tourism in Krynica-Zdrój. The work involved the analysis of Internet offers of accommodation facilities in terms of the specially prepared, dedicated programmes for seniors. We were interested in the types of offers, discount packages, possibilities of activity and leisure, as well as facilities and accommodation facilities for the elderly. From among the entire accommodation base in Krynica-Zdrój, based on data from the Krynica Tourist Organization from 2017, we analysed accommodation facilities (221), including: 4-star hotels (6), 3-star hotels (3), guest-houses (11), sanatoriums (14), holiday resorts (65), wooden houses (8), private accommodation (107), shelters (2), and a hostel. The research shows that the market for senior tourism is not yet fully formed. Senior tourism has been surpassed by health tourism, well-developed in Krynica-Zdrój. Owners of facilities should, however, pay attention to and specify a diverse number of offers for seniors. By expanding the company's range of services addressed to seniors, it is possible to improve the promotion of the accommodation facility, thus increase the sale of accommodation.

Słowa kluczowe: aktywność osób starszych; Krynica-Zdrój; srebrna gospodarka; turystyka senioralna; usługa turystyczna

Keywords: Krynica Zdroj; senior activities; senior tourism; silver economy; travel service

Otrzymano: 21 grudnia 2018

Received: 21 December 2018

Zaakceptowano: 28 maja 2019

Accepted: 28 May 2019

Sugerowana cytacja / Suggested citation:

Żmuda-Pałka, M., Siwek, M. (2019). Turystyka senioralna – szansa i wyzwania obiektów noclegowych w obliczu starzenia się społeczeństwa na przykładzie Krynicy-Zdroju. *Prace Komisji Geografii Przemysłu Polskiego Towarzystwa Geograficznego*, 33(3), 176–187. doi: 10.24917/20801653.333.12

WSTĘP

Zmiany demograficzne związane ze starzeniem się populacji wpływają na wiele aspektów naszego życia. Zmniejszanie się liczby narodzin, rozwój medycyny i powszechny dostęp do usług medycznych, a także rosnąca świadomość w zakresie zdrowego stylu życia powodują, że zmienia się struktura wieku ludności. Prognozy Eurostatu wskazują, że w Unii Europejskiej w 2050 roku będzie blisko 28% osób w wieku starszym (65 lat i więcej). W Polsce współczynnik starości wzrośnie dwukrotnie i wyniesie ok. 30% (Stańczak, Szałtys, 2017).

Starość jawi się jako negatywny aspekt, w tym stanowi: duże obciążenie dla budżetu państwa, zwiększenie się wartości wypłacanych świadczeń społecznych, wzrost nakładów i zapewnienie opieki zdrowotnej i społecznej (Wierzchosławski, 1999; Synak, 2003; Borowska, 2010; Szukalski, 2012). Starzejące się społeczeństwa charakteryzują się obniżeniem udziału osób w wieku produkcyjnym, co może przełożyć się na niższy poziom innowacyjności, mniejszą międzynarodową konkurencję oraz mniejszą skłonność do podejmowania ryzyka. Coraz częściej pojawia się pytanie, czy wpływy do budżetu państwa będą wystarczające, by sfinansować zapotrzebowanie na usługi związane ze starzejącym się społeczeństwem (Szukalski, 2012). Polityka senioralna niewątpliwie jest wyzwaniem XXI wieku. Jednakże osoby w trzecim wieku to także duży potencjał i szansa rozwoju tak zwanej srebrnej gospodarki (*silver economy*), w której osoby starsze pełnią ważną funkcję (Niewiadomska, Sobolewska-Poniedziałek, 2015).

Wzrost liczby seniorów, pomimo różnic w poszczególnych państwach, ma charakter globalny (Urbaniak, 2016). Już pod koniec ubiegłego stulecia uznano, że starzenie się populacji jest wyzwaniem XXI wieku. W 2005 roku opublikowano Zieloną Księgę Komisji Europejskiej pt. *Wobec zmian demograficznych: nowa solidarność między pokoleniami* (2005), a trzy lata później wydany został komunikat pt. *Demograficzna przyszłość Europy – przekształcić wyzwania w nowe możliwości* (2008). Podkreślono w tym dokumencie, że wykorzystując starzenie się społeczeństwa, można zwiększyć konkurencyjność gospodarki.

Srebrna gospodarka stwarza nową możliwość radzenia sobie z problemami starzenia się poprzez proaktywne podejście do rynku, w którym wykorzystuje się produkcję towarów i usług wynikających z potrzeb starzenia się społeczeństwa. Jest to celowe kształtowanie gospodarki, wychodzące naprzeciw różnorodnym zapotrzebowaniom seniorów. Dotyczy to zarówno podstawowych i niezbędnych dóbr i usług, jak i dodatkowych czy luksusowych (Niewiadomska, Sobolewska-Poniedziałek, 2015).

Różnego rodzaju aktywność seniorów pozytywnie wpływa na funkcjonowanie tej grupy społecznej, poprawia jakość ich życia, zapobiega samotności, umożliwia utrzymanie sprawności do późnych lat (Kaczmarczyk, Trafiałek, 2007; Semków, 2008). To właśnie dzięki aktywności osób starszych rozwinęło się wiele instytucji czy organizacji, powstały uniwersytety trzeciego wieku czy kluby seniora. Coraz lepszy stan zdrowia osób starszych oraz zwiększająca się ich świadomość w zakresie podejmowania aktywności fizycznej sprzyjają upowszechnianiu się wśród nich aktywności turystycznej. Osoby starsze to niewątpliwie specyficzni klienci, dysponujący dużą ilością wolnego czasu, a przez to będący dużym potencjałem i źródłem koniunktury dla szeroko pojętego rynku przemysłu turystycznego (Śniadek, 2007; Zawadka, 2016).

CEL I METODYKA PRACY

Duża grupa odbiorców to szansa rozwoju dla wielu przedsiębiorstw związanych z turystyką senioralną. Zasadniczą kwestię stanowi fakt dopasowania oferty do nieustannie zmieniających się potrzeb turystów, przy jednoczesnym uwzględnieniu charakterystyki różnych podmiotów uczestniczących w ruchu turystycznym. Pierwotna i podstawowa funkcja obiektów noclegowych, jaką jest możliwość przenocowania, wydaje się być już niewystarczająca. Goście oczekują ciekawych pakietów, korzystnych promocji, a także rozbudowanej oferty usług dodatkowych, w tym sportowo-rekreacyjnych.

Celem niniejszego artykułu była analiza ofert obiektów noclegowych w Krynicy-Zdroju przeznaczonych dla seniorów. Miasto, które od wieków słynie z walorów leczniczych, nadal stanowi ważne miejsce na mapie polskich uzdrowisk oraz tym samym cel przyjazdu osób starszych. Do Krynicy przyjeżdżają nie tylko kuracjusze, w ramach turnusów sanatoryjnych organizowanych przez Narodowy Fundusz Zdrowia, ale również turyści indywidualni, którzy decydują się na nocleg w pensjonatach, hotelach, pokojach gościnnych czy innych obiektach noclegowych.

Spośród całej bazy noclegowej w Krynicy-Zdroju, w oparciu o dane z Krynickiej Organizacji Turystycznej z 2017 roku, przeanalizowaliśmy oferty 221 obiektów noclegowych, w tym: sześć hoteli czterogwiazdkowych, siedem hoteli trzygwiazdkowych, 11 pensjonatów, 14 sanatoriów, 65 ośrodków wypoczynkowych, osiem domków drewnianych, 107 kwater prywatnych, dwa schroniska i jeden hostel pod kątem programu przygotowanego specjalnie dla seniorów. Interesowały nas rodzaje ofert, pakiety

zniżkowe, możliwe formy aktywności i spędzania wolnego czasu, a także udogodnienia i dostosowanie obiektów do osób starszych.

Internet to narzędzie dobre nie tylko dla ludzi młodych, coraz więcej ofert dla seniorów upublicznianych jest właśnie za pomocą tego medium. Dlatego też w pracy wykorzystaliśmy metodę kwerendy danych wtórnych, zamieszczonych w internecie. Używając tego narzędzia, próbowaliśmy znaleźć odpowiedzi na pytania: czy i w jaki sposób oferty przedstawiane są na stronach internetowych obiektów noclegowych, czy różnią się między sobą, czy hotele o wyższym standardzie mają bogatszą ofertę przeznaczoną dla seniorów niż te o niższym standardzie, czy obiekty noclegowe dostosowują się do zmian demograficznych i odpowiadają na zapotrzebowania starzejącego się społeczeństwa.

ISTOTA TURYSTYKI SENIORALNEJ

Proces starzenia się zachodzi długotrwale, wieloetapowo i różnorodnie, a wpływa ją na niego czynniki biologiczne, psychiczne oraz społeczne, w tym styl życia. Biologiczne starzenie się prowadzi do ubytku pełnej sprawności fizycznej, co przekłada się na utrudnienia w aktywności dnia codziennego. Wchodzenie w wiek emerytalny, zakończenie pracy zawodowej, zaprzestanie pełnienia ról społecznych ma bardzo wpływ na indywidualne postrzeganie samego siebie i funkcjonowanie osoby starszej w społeczeństwie. Negatywna postawa wobec zmian wynikających z wieku jednostki może wiązać się z utratą motywacji, narastaniem frustracji, depresji, ale także z postrzeganiem siebie jako osoby niepotrzebnej i bezwartościowej, co może doprowadzić do szybszej utraty sprawności fizycznej i braku aktywności społecznej (Hołowiecka, Grzelak-Kostulska, 2013). Niepełnosprawność wynikająca z wieku, jak podkreślają autorzy ogólnoeuropejskiego projektu Thenapa II, rozwija się nie tylko w wyniku choroby, ale także stylu życia (Thenapa II, 2018)¹. Dlatego tak istotna jest aktywizacja osób starszych. Sposób wykorzystania czasu wolnego wpływa bezpośrednio na jakość życia seniorów. Ważna jest zarówno aktywność fizyczna, jak i społeczna.

Wraz z zauważalnym w ostatnich dekadach dynamicznym wzrostem aktywności turystycznej osób starszych zaczęło wyodrębniać się pojęcie turystyki senioralnej. Terminem tym określa się zasadniczo ruchliwość przestrzenną osób starszych (Oleśniewicz, Widawski, 2015). W literaturze przedmiotu zalicza się ją m.in. do turystyki społecznej (Górska, 2010). Zwraca się również uwagę, aby traktować zjawisko turystyki senioralnej szerzej i nie zawężać go tylko do kwestii związanych z wiekiem. W rozważaniach powinno się uwzględniać szereg elementów charakterystycznych dla tego sektora turystyki, takich jak np. specyficzne motywacje, duże zasoby wolnego czasu, sezonowość wyjazdów, ograniczenia fizyczne lub ekonomiczne (Oleśniewicz, Widawski, 2015).

Aktywność ruchowa jest jednym z kluczowych elementów wpływających na zdrowie. Wydaje się zatem, że turystyka stanowi szczególną formę spędzania wolnego czasu. Zawiera w sobie dwa komponenty – jest doskonałą możliwością podtrzymywania aktywności ruchowej, jak i zapoznaniem się z czymś nowym, nieznanym. Podróż może stanowić także ważne źródło nawiązywania kontaktów, okazję do spotkania innych osób i jednocześnie być elementem socjalizacji, wdrażania się do nowej sytuacji,

¹ Thenapa II to europejska ekspertyza i zalecenia dotyczące procesu starzenia się, niepełnosprawności i adaptowanej aktywności fizycznej. Jej tytuł w oryginale brzmi *Ageing and disability – a new crossing between physical activity, social inclusion and life-long well-being*.

możliwością nabywania wiedzy, umiejętności, przełamywaniem izolacji społecznej, wchodzeniem w interakcje z innymi osobami, realizowaniem nowej roli społecznej, oderwaniem się od dnia codziennego, przełamaniem monotonii, wzmacnianiem niezależności, przewyciężaniem słabości czy inspiracją w codziennym życiu.

Zdaniem H. Szwarz, inicjatorce powołania uniwersytetów trzeciego wieku, „ludziom starszym potrzebne jest to, co daje im turystyka, czyli czynny wypoczynek i nowe wrażenia, przerywające monotonię oraz umożliwiające wyrwanie się z powszechności i rozmyślań nad ich często nienajlepszą sytuacją zdrowotną i społeczną” (Szwarc, Wolańska, Łobożewicz, 1988: 78, za Kociszewski, 2016: 226). W 2016 roku Centrum Badania Opinii Społecznej (CBOS) przeprowadziło badania na temat aktywności osób starszych. Wśród 587 badanych ponad dwie piąte seniorów podróżuje po kraju, zwiedza różne miejsca, a niecała jedna trzecia podróżuje po Europie i świecie (CBOS, 2016). Najważniejszymi celami podróży seniorów są krajoznawstwo, wypoczynek oraz dbałość o zdrowie (Kociszewski, 2016).

Dla wielu osób w starszym wieku turystyka wiąże się z wyjazdem do uzdrowiska w celu poprawy lub podtrzymania funkcjonowania w społeczeństwie. Jak podkreśliły B. Hołowiecka i E. Grzelak-Kostulska, turystyka „poprzez bezpośrednie oddziaływanie na stan zdrowia przyczynia się do utrzymania niezbędnego stopnia sprawności organizmu warunkującego możliwość uczestniczenia w życiu społecznym” (2013: 172). Turystyka uzdrowiskowa od początku XX wieku jest ciągle w fazie rozwoju. Pobyty w sanatoriach nadal oferowane są pacjentom Narodowego Funduszu Zdrowia, ale także klientom komercyjnym. Z tego względu usługi świadczone w zakładach leczniczych uległy znacznym przeobrażeniom. Rola pacjenta zamieniła się w rolę klienta, który sam decyduje o korzystaniu z usług, a oferta powinna być konkurencyjna i przyciągnąć zainteresowanie chętnych. W miejsce przestarzałych szpitali uzdrowiskowych powstają nowoczesne ośrodki spa i wellness (Żmuda-Pałka, Siwek, Kolasińska, 2018).

Seniorzy to także konsumenci korzystający z wyjazdów turystycznych poza szczytem sezonu, kiedy jest taniej, jest więcej wolnych miejsc, mniej gości i tłoku, a więc łatwiej można odpocząć. Osoby starsze są zatem dobrym klientem, który może niwelować zjawisko sezonowości.

Należy jednak pamiętać, że sektor osób starszych nie jest hegemoniczny, wręcz przeciwnie, jest to grupa „zróżnicowana pod względem poziomu wykształcenia, stanu zdrowia, organizacji czasu oraz uczestnictwa w życiu kulturalnym i społecznym, co skutkuje również zróżnicowaniem zachowań konsumpcyjnych” (Kociszewski, 2017: 92).

Zgodnie z tym, o czym wspominaliśmy we wstępie, srebrna gospodarka może mieć duży wpływ na rozwój wielu przedsiębiorstw. Zrozumienie zachowań starszych konsumentów może stanowić skuteczne narzędzie rozwoju kierunku działań różnego rodzaju biznesu. Decyzje i zachowania seniorów potwierdzają zasadność przyjętych przedsięwzięć firm (Niemczyk, 2011). Klienci seniorzy to nowy typ konsumentów, którzy odnajdują się w gospodarce rynkowej, potrafią z satysfakcją korzystać z konsumpcyjnego stylu życia, to klienci „mający wreszcie wiele zainteresowań i będący w dużo lepszej sytuacji materialnej” (Jurek, 2012: 32).

OFERTY OBIEKTÓW NOCLEGOWYCH W KRYNICY-ZDROJU DLA SENIORÓW

Krynica-Zdrój to miasto położone w Małopolsce, w Beskidzie Sądeckim, w dolinie Kryniczanki i jej dopływów: Palenicy, Słotwinki i Czarnego Potoku, na obszarze Popradzkiego

Parku Krajobrazowego. Miasto to jest jednym z najbardziej znanych uzdrowisk w Polsce, a jego atrakcyjność związana jest z walorami krajobrazowymi, specyficznymi cechami lokalnego klimatu, wodami mineralnych, służącymi do kuracji pitnych i kąpeli leczniczych, oraz zasobami bezwodnika kwasu węglowego. Te walory powodują, że Krynica-Zdrój zyskała miano „perły uzdrowisk” (Kruczek, Weseli, 1987). Drewniana zabudowa deptaku, domy budowane w stylu szwajcarskim, charakterystyczny Stary Dom Zdrojowy, Łazienki Mineralne czy Łazienki Borowinowe, a także zabytki na Szlaku Architektury Drewnianej oraz na Trakcie Cerkwi Łemkowskich powodują, że miasto może być atrakcyjne także pod względem architektonicznym (Filas-Zajac, 2015). Słynny krynicki deptak jest centrum życia kulturalnego i artystycznego. Miasto to jest rozwijającym się ośrodkiem uzdrowiskowym, rekreacyjnym, sportowym, kulturalnym, kongresowym i konferencyjnym.

Trendy w demografii i związane z nimi zmiany w strukturze popytu turystycznego zostały wzięte pod uwagę przy opracowywaniu *Planu rozwoju uzdrowiska Krynica-Zdroju na lata 2016–2023* (2016). Zauważono w nim, że „seniorzy, często lekceważeni przez usługodawców działających w sektorze turystycznym, stają się jedną z najbardziej liczących się grup konsumentów” (*Plan rozwoju..., 2016: 78*), a w Krynicy są, obok młodych ludzi, dominującą grupą przyjezdnych. Zwrócono jednak uwagę, że zmiany w ofercie produktów turystycznych nie powinny postępować tylko w kierunku rozszerzenia usług sanatoryjnych czy zdrowotnych, powinny także uwzględniać zmiany w sposobie wypoczynku i spędzania wolnego czasu. Jak czytamy w wyżej wspomnianym dokumencie: „Dzisiaj Krynica-Zdrój stoi przed koniecznością podejmowania innowacyjnych, kreatywnych działań, jednocześnie głęboko zakotwiczonych w tradycji i kulturze, tak aby kreować nowoczesny wizerunek miejscowości, do której jedzie się po zdrowie i ruch, dobre samopoczucie i radość, przyrodę i kulturę, urodę i sylwetkę” (*Plan rozwoju..., 2016: 78*).

Powyższa zmiana wizerunku turysty przybywającego do Krynica-Zdroju została również zauważona w pracy M. Borowiec i S. Dorockiego (2014). Autorzy na podstawie badań ankietowych wykazali, że goście bardziej doceniają zalety wód zdrojowych miasta w kategoriach atrakcji niż wartości leczniczych, zmieniając tym samym funkcję Krynicy z ośrodka leczniczego na miejsce rekreacji i wypoczynku.

Jednym z elementów produktu turystycznego są usługi oferowane przez obiekty noclegowe. Krynica dysponuje bogatą ofertą bazy hotelowej, obejmującą 13 tys. miejsc, dostosowanych do zasobów finansowych każdego klienta (Krynicka Organizacja Turystyczna, 2017).

W dzisiejszych czasach, kiedy wszelkie informacje przetwarzane są przez nowe technologie, nie powinno zabraknąć również tych, które dotyczą produktu turystycznego. W naszym rozumieniu wszelkie przedstawianie oferty obiektu noclegowego w internecie staje się kluczowym elementem marketingu przedsiębiorstwa. Klientów, poza podstawowymi informacjami, takimi jak typ pokoju i jego standard, interesują dodatkowe usługi, oferowane w danym obiekcie. Z tego względu korzystne wydaje się zamieszczanie w sieci jak najwięcej informacji na temat dostępnych dodatkowych produktów, możliwych do realizacji.

Wydawać by się mogło, że w miejscowości uzdrowiskowej, zgodnie z przyjętą strategią rozwoju produktu turystycznego, obiekty noclegowe będą dysponowały bogatą ofertą usług dodatkowych dla seniorów. Jednakże analiza stron internetowych wykazała, że jest inaczej, co ilustruje liczbowo tabela 1.

Tabela 1. Oferty obiektów noclegowych w Krynicy dla seniorów

Obiekty noclegowe	Liczba 221 13 tys. miejsc noclegowych	Oferty dla seniorów
Hotele 4*	6	1
Hotele 3*	7	1
Pensjonaty	11	2
Sanatoria	14	2
Ośrodki wypoczynkowe	65	7
Domki drewniane	8	0
Kwatery prywatne	107	0
Schroniska	2	0
Hostele	1	0

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Krynickiej Organizacji Turystycznej (2016)

Jak wykazały badania, hotele o najwyższym standardzie nie proponują zbyt dużo usług skierowanych do seniorów. Spośród sześciu hoteli czterogwiazdkowych tylko jeden ma ofertę skierowaną do osób starszych, pt. „Górska oferta – zrelaksowany senior”, przeznaczoną wyłącznie dla osób powyżej 55 roku życia. Do pakietu pobytowego z dwoma posiłkami wliczony jest masaż oraz zabieg spa, dostęp do strefy fitnessu, basenu i saun (Hotel Czarny Potok, 2018).

Wśród hoteli trzygwiazdkowych tylko jeden ma turnus dla seniorów, gdzie oprócz całotygodniowego pobytu oferowane są dwa posiłki dziennie i zabiegi ze skierowaniem od lekarza. Hotel oferuje ten pakiet w ramach programu „Wiosna, jesień dla seniorów” w okresach od 24 lutego do 23 czerwca oraz od 15 września do 15 grudnia (Hotel Wysoka, 2018).

W badaniu przeanalizowano ofertę kierowaną do turystów trzeciego wieku także wśród krynickich pensjonatów. Spośród 11 zaledwie jeden nie miał własnej strony internetowej. Tylko dwa pensjonaty miały ofertę kierowaną do seniorów. W jednym z tego typu obiektów pakiety dla osób powyżej 50 roku życia realizowane są w okresie kwiecień–czerwiec i wrzesień–październik. Oprócz bardzo dobrej ceny za noclegi w pokojach dwuosobowych z łazienką oraz dwóch posiłków dziennie przewidziano również wieczorek taneczny, dostęp do siłowni, a także liczne dodatkowo płatne atrakcje, takie jak: możliwość korzystania z zabiegów leczniczych, wycieczki piesze z przewodnikiem, wycieczki autokarowe krajowe i zagraniczne czy też udział w biesiadzie (Pensjonat Kaprys, 2018). Innym bogatym (najbogatszym wśród oferowanych) pakietem dla seniorów jest tygodniowy pobyt zaprojektowany w stylu lat dwudziestych, obejmujący dwa posiłki dziennie, powitalny kieliszek wina, przejażdżkę bryczką po Krynicy, dostęp do kąpieliska czytelniczego, relaks w łaźni parowej lub saunie, codziennie inny zabieg leczniczo-pielęgnacyjny, w tym: ujędrniający masaż twarzy, złoty peeling cukrowy, złoty masaż relaksacyjny, masaż stóp, kąpiel solankowa oraz relaksacyjny masaż głowy. W wybrane wieczory organizowane są koncerty na żywo w klimacie bluesa i jazzu. Istnieje także możliwość skorzystania odpłatnie z innych, dodatkowych zabiegów. Ponadto płatne są również organizowane wycieczki autokarowe na baseny termalne na Słowacji i wycieczki do Budapesztu (Małopolanka & SPA, 2018).

Krynicky sanatoria nastawione są na przyjmowanie gości na turnusy lecznicze, których pobyty refundowane są z Narodowego Funduszu Zdrowia, Zakładu Ubezpieczeń Społecznych i Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego. Dostępne są także pełnopłatne świadczenia zapewniające zabiegi lecznicze bez podziału na grupy wiekowe. Spośród wszystkich sanatoriów odnaleźliśmy tylko dwa, które honorują kartę seniora. W jednym z nich można uzyskać zniżkę 5% od ceny za turnus wypoczynkowy, leczniczy i rehabilitacyjny (Sanatorium Warta, 2018). W innym natomiast zniżka wynosi 8%, jednakże honorowanych jest wiele kart seniora, dla osób w wieku powyżej 60 lat: Ogólnopolska Karta Seniora, Czeladzki Senior 60+, Aktywny Senior 60+ dla mieszkańca Sosnowca, Świdnicka Karta Seniora 60+, Będzińska Karta Seniora, Śląska Karta Seniora dla osób mieszkających na terenie województwa śląskiego, Poznańska Żłota Karta 60+, Goślińska Karta Seniora dla mieszkańców gminy Murowana Goślina (Sanatorium Zgoda, 2018).

Wśród ośrodków wypoczynkowych, których w Krynicy-Zdrój jest 65, tylko dziewięć nie ma strony internetowej, ale wyłącznie siedem kieruje swą ofertę bezpośrednio do seniorów. Jeden z ośrodków wypoczynkowych należący do wyższej uczelni oferuje zniżkę 5% dla studentów uniwersytetu trzeciego wieku tejże instytucji (Uniwersytet Rolniczy w Krakowie, 2018). Inny ośrodek proponuje kompleksowy pakiet dla osób powyżej 50 roku życia na pobyt sześciodniowy, zapewniając trzy posiłki dziennie, opiekę pielęgniarską, 10 zabiegów oraz karnety na kurację pitną wodami mineralnymi (Damis, 2018). Podobną ofertę przedstawia inny ośrodek, gdzie dodatkowo można skorzystać z kijków do *nordic walking* oraz grać w bilard i tenis stołowy (Geovita, 2018). Kolejny obiekt ma rozbudowaną ofertę dla seniorów, z pełnym wyżywieniem, ogniskiem, bankietem z muzyką i tańcami lub biesiadą góralską i wycieczką z przewodnikiem. Oferowane są również pobyty w okresie świątecznym, kiedy zamiast bankietu lub biesiady organizowana jest uroczysta wigilia lub śniadanie wielkanocne (Noclegi Węglarz, 2018).

W innym ośrodku wypoczynkowym można wykupić voucher dla najbliższych dwóch osób, na pobyt pięcio- lub siedmiodniowy z trzema posiłkami dziennie, w korzystnej cenie, z masażem relaksacyjnym i refleksoterapią stóp. Dodatkowo oferowany jest spacer z przewodnikiem po Krynicy-Zdroju, wyjazd kolejką na Górę Parkową, zejście ścieżkami zdrowia, wieczorek integracyjny, możliwość skorzystania z sauny, jacuzzi, gra w bilard i piłkarzyki (Osada nad Słotwinką, 2018). Kolejna oferta dotyczy pobytu dwudniowego, z dwoma posiłkami dziennie i trzema zabiegami, w tym masażem (Piastun, 2018).

Jeszcze inny pakiet zawiera sześć, dziewięć lub 13 noclegów z dwoma posiłkami dziennie, godzinny seans w saunie fińskiej i grocie solnej, nieograniczonym dostępem do kijków *nordic walking* oraz bony do wykorzystania na zabieg leczniczy. Za dodatkową opłatą można zamówić masaż klasyczny w pokoju, zabieg w saunie, aromaterapeutyczny zabieg w saunie suchej oraz wypożyczyć rower. Rodzaje usług realizowanych przez obiekty noclegowe zestawiono w tabeli 2.

Tabela 2. Rodzaj i ilość usług realizowanych przez obiekty noclegowe w Krynicy-Zdroju

Usługi realizowane przez obiekty noclegowe	Liczba obiektów noclegowych
Zabiegi lecznicze	7
Karnety na kuracje pitne	2
Wieczory taneczne	4

Organizowane koncerty	1
Wycieczki piesze	3
Wycieczki autokarowe (w tym zagraniczne)	2
Wypożyczalnia rowerów	1
Wypożyczalnia kijów <i>nordic walking</i>	1
Możliwość gry w bilard, tenis stołowy, piłkarzyki	3
Honorowanie kart seniora, zniżki	3
Organizowanie atrakcji dla seniorów sezonowo	2

Źródło: opracowanie własne

Najliczniejszą grupę 107 obiektów noclegowych w Krynicy-Zdroju stanowią kwatery prywatne. Blisko połowa, bo 45 tego typu obiektów, nie ma aktualnej strony internetowej. Właściciele kwater prywatnych nastawieni są na oferowanie wyłącznie noclegów. Oferty specjalne proponowane są głównie w związku z okazjami typu sylwester, święta, ferie lub wakacje, a ceny promocyjne kierowane są do rodzin z dziećmi. Niestety, spośród udostępnianych ofert kwater prywatnych żadna nie może pochwalić się propozycją kierowaną do osób starszych. Również w hostelu i dwóch schroniskach nie można doszukać się propozycji dla seniorów.

PODSUMOWANIE

Aby turystyka uzdrowiskowa mogła być konkurencyjna, musi mieć wielofunkcyjny charakter działalności, oparty zarówno na funkcji leczniczej, jak i turystycznej (rekreacyjnej i wypoczynkowej) oraz mieć w swej ofercie innowacyjny produkt (Krupa, Soltiński, Bajorek, 2011). Turystyka ta może być czynnikiem pobudzania rozwoju gospodarczego, poprawy stanu zdrowia i profilaktyki jej uczestników, a także przyczynić się do rozwoju nowych form turystyki, miejsc pracy i poprawy jakości życia mieszkańców.

Osoby starsze, jako coraz bardziej znacząca grupa, mają potrzeby, a zapewnienie im pełnego udziału w życiu społecznym wymaga inicjatyw nie tylko instytucji i organizacji, ale także przedsiębiorstw. Podejmowanie działania na różnym szczeblu ma na celu utrzymanie jakości życia na wysokim poziomie, przeciwdziałanie wykluczeniu i marginalizacji. Szczególnie istotne jest utrzymanie seniorów w jak najlepszej kondycji fizycznej. Turystyka poprzez aktywność ruchową daje taką możliwość, a utrzymanie sprawności motorycznej i umysłowej przekłada się bezpośrednio na jakość funkcjonowania w życiu społecznym.

Po przeprowadzeniu internetowej analizy obiektów noclegowych w Krynicy-Zdroju obserwujemy, że rynek turystyki senioralnej nie jest jeszcze w pełni ukształtowany. Oferta usług towarzyszących dla seniorów nie jest bogata ani różnorodna i tym samym nie spełnia wszystkich oczekiwań i potrzeb zmieniającego się segmentu podróży, w którym istotną rolę odgrywają i będą odgrywać osoby starsze. Zauważyć można, że oferta jest głównie zróżnicowana pod kątem cenowym i uwzględnia zjawisko sezonowości. Nie można jednoznacznie stwierdzić, że hotele o wyższym standardzie, które zgodnie z przyjętą kategoryzacją usług hotelarskich powinny oferować szerszą gamę usług towarzyszących niż hotele o niższym poziomie usług, mają bogatszą ofertę przeznaczoną dla seniorów. Najwięcej produktów kierowanych do osób starszych proponują ośrodki wypoczynkowe.

Krynica, realizując postanowienia zawarte w *Planie rozwoju uzdrowiska...* (2016), chce odchodzić od wizerunku miasta atrakcyjnego głównie dla ludzi chorych. Wykorzystując swoje walory uzdrowiskowe, chce przyciągać osoby starsze, nastawione na aktywny wypoczynek, poprawę swojego zdrowia i samopoczucia, a jednocześnie będące świadomymi konsumentami na rynku usług turystycznych. Dlatego też utożsamianie turystyki senioralnej tylko z turystyką zdrowotną wydaje się błędem.

Właściciele obiektów noclegowych powinni różnicować i rozszerzyć ofertę kierowaną do osób starszych, niekoniecznie chorych, ale tych, które chcą zdrowo żyć i zadbać o swoje zdrowie. Z punktu widzenia zasad rynku byłoby to korzystne nie tylko dla promocji i rozwoju poszczególnych obiektów, ale i dla całego miasta oraz mogłoby stanowić czynnik konkurencyjny.

W kolejnych badaniach należałoby poszerzyć analizę usług dla seniorów, oferowanych nie tylko przez obiekty noclegowe, ale także przez inne organizacje, w tym np. ofertę wycieczek Polskiego Towarzystwa Turystyczno-Krajoznawczego czy działania w zakresie kultury i promocji Krynicy-Zdroju wśród seniorów.

Literatura

References

- Borowiec, M., Dorocki, S. (2014). Rozwój Krynicy-Zdroju jako wynik przedsięwziętych działań władz samorządowych, *Przedsiębiorczość-Edukacja*, 10, 267–284.
- Borowska, A. (2010). Problemy ludzi III wieku w aspekcie czasu wolnego. *Economy and Management*, 2, 26–32.
- CBOS (2016). Komunikat z badań 163. Sposoby spędzania czasu przez seniorów. Pozyskano z https://www.cbos.pl/SPISKOM.POL/2016/K_163_16.PDF
- Damis (2018, 21 grudnia). Pozyskano z <http://krynica.damis.pl/oferty-specjalne/oferta-dla-seniora.html>
- Demograficzna przyszłość Europy – przekształcić wyzwania w nowe możliwości* (2008) (2018, 21 grudnia). Rezolucja Parlamentu Europejskiego z dnia 21 lutego 2008 r. w sprawie demograficznej przyszłości Europy (2007/2156(INI)). Pozyskano z <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/PDF/?uri=CELEX:52008IP0066&from=EN>
- Filas-Zajac, P. (2015). Architektura uzdrowiskowa Krynicy-Zdrój. *Budownictwo i Architektura*, 14(1), 33–42.
- Geovita (2018, 21 grudnia). Pozyskano z <http://geovita.pl/oferta/10323/>
- Górska, E. (2010). Turystyka społeczna jako forma aktywizacji rynków turystycznych na przykładzie programów turystyki społecznej w Hiszpanii. *Acta Scientiarum Polonorum. Oeconomia*, 9(4), 133–142.
- Hołowiecka, B., Grzełak-Kostulska, E. (2013). Turystyka i aktywny wypoczynek. *Acta Universitatis Lodzensis, Folia Oeconomica*, 291, 163–179.
- Hotel Czarny Potok (2018, 21 grudnia). Pozyskano z <https://www.hotelczarnypotok.pl/>
- Hotel Wysoka (2018, 21 grudnia). Pozyskano z <http://www.wysoka.com/pakiety/wiosna-jesien-2018-dla-seniorow>
- Jurek, Ł. (2012). *Ekonomia starzejącego się społeczeństwa*. Warszawa: Difin.
- Kaczmarczyk, M., Trafiałek, E. (2007). Aktywizacja osób w starszym wieku jako szansa na pomyslnie starzenie. *Gerontologia Polska*, 4, 116–118.
- Kociszewski, P. (2016). Turystyka seniorów jako istotny czynnik aktywizacji osób starszych. *Zeszyty Naukowe Uczelni Vistula*, 46(1), 217–237.
- Kociszewski, P. (2017). Kształtowanie oferty na rynku turystyki kulturowej przez organizatorów turystyki (na przykładzie turystów seniorów). *Turystyka Kulturowa*, 1, 80–105.
- Kruczek, A., Weseli, A. (1987). *Uzdrowiska karpackie*. Kraków: Krajowa Agencja Wydawnicza.
- Krupa, J., Soliński, T., Bajorek, M. (2011). Determinanty rozwoju turystyki zrównoważonej i zdrowotnej na terenie uzdrowisk – kreowanie jakości produktu turystycznego i uzdrowiskowego.

- W: T. Soliński, J. Krupa (red.). *Uwarunkowania innowacyjnego rozwoju uzdrowisk*. Rzeszów: Instytut Gospodarki Wyższej Szkoły Inżynierii i Zdrowia.
- Krynica Organizacja Turystyczna (2017). Baza noclegowa. Pozyskano z <http://www.krynica-zdroj.pl/files/File/Baza%20noclegowa%20Krynicy%202017-1.pdf>
- Małopolanka & SPA (2018, 21 grudnia). Pozyskano z <https://malopolanka.eu/pakiet-dla-seniora/>
- Niemczyk, A. (2011). Zmiany w zachowaniach turystycznych segmentu dojrzałych konsumentów w Polsce. *Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego. Ekonomiczne Problemy Usług*, 660(72), 613–626.
- Niewiadomska, A., Sobolewska-Poniedziałek, E. (2015). Srebrna gospodarka – nowy paradygmat rozwoju starzejącej się Europy. *Ekonomia XXI wieku*, 3(7), 65–81.
- Noclegi Węglarz (2018, 21 grudnia). Pozyskano z http://www.noclegiwęglarz.pl/index.php?option=com_content&view=article&id=18&Itemid=30
- Oleśniewicz, P., Widawski, K. (2015). Motywy podejmowania aktywności turystycznej przez osoby starsze ze Stowarzyszenia Promocji Sportu Fan. *Rozprawy Naukowe Akademii Wychowania Fizycznego we Wrocławiu*, 51, 15–24.
- Osada nad Słotwinką (2018, 21 grudnia). Pozyskano z <http://www.krynica-osada.pl/wczasy-dla-seniora-voucher.html>
- Pensjonat Kaprys (2018, 21 grudnia). Fundusz Wczasów Pracowniczych. Pozyskano z https://fwp.pl/krynica_zdroj_kaprys.html
- Pensjonat Uroczą (2018, 21 grudnia). Pozyskano z <http://pensjonat-urocza.pl/wczasy-dla-seniora/>
- Plan rozwoju uzdrowiska Krynica-Zdroju na lata 2016–2023* (2016). Krynica-Zdrój.
- Piastun (2018, 21 grudnia). Pozyskano z <http://www.piastrun.eu/zlote-gody>
- Sanatorium Warta (2018, 21 grudnia). Pozyskano z <http://www.sanatoriumwatra.pl/service/promocja-karta-seniora/>
- Sanatorium Zgoda (2018, 21 grudnia). Pozyskano z <http://www.sanatoriumzgoda.pl/?go=40&lang=1>
- Semków, J. (2008). Niektóre problemy aktywności społeczno-kulturalnej w okresie później dorosłości, W: A. Fabis (red.). *Aktywność społeczna, kulturalna i oświatowa seniorów*. Bielsko-Biała: Biblioteka Gerontologii Społecznej, 17–22.
- Stańczak, J., Szałtys, D. (2017). Sytuacja demograficzna Polski na tle Europy. Konferencja prasowa prezesa GUS, notatka informacyjna. Warszawa: Główny Urząd Statystyczny.
- Synak, B. (2003). *Polska starość*. Gdańsk: Wydawnictwo Uniwersytetu Gdańskiego.
- Szukalski, P. (2012). Srebrna gospodarka. *Demografia i Gerontologia Społeczna*, 7, 1–4.
- Szwarc, H., Wolańska, T., Łobożewicz, T. (1988). *Rekreacja i turystyka ludzi w starszym wieku*. Warszawa: Instytut Wydawniczy Związków Zawodowych.
- Śniadek, J. (2007). Konsumpcja turystyczna polskich seniorów na tle globalnych tendencji w turystyce. *Gerontologia Polska*, 15(1–2), 21–30.
- Thenapa II (2018, 21 grudnia). Pozyskano z <http://www.thenapa2.org/about/index.htm>
- Uniwersytet Rolniczy w Krakowie (2018, 21 grudnia). Pozyskano z <https://krynica.urk.edu.pl/oferta-sezonowa-na-zime.html>
- Urbaniak, B. (2016). W kierunku „srebrnej gospodarki” – konieczność czy szansa na rozwój. *Studia Prawno-Ekonomiczne*, 98, 275–291.
- Wierzchosławski, S. (1999). Demograficzne aspekty procesu starzenia się ludności Polski. *Ruch Prawniczy, Ekonomiczny i Socjologiczny*, 1, 19–56.
- Wobec zmian demograficznych: nowa solidarność między pokoleniami* (2005) (2018, 21 grudnia). Zielona Księga. Komunikat Komisji Europejskiej. Pozyskano z <https://publications.europa.eu/pl/publication-detail/-/publication/c08260e4-6f8e-47cd-aeee-03b57715189b/language-pl>
- Zawadka, J. (2016). Charakterystyka aktywności turystycznej seniorów w Polsce. *Ekonomiczne Problemy Turystyki*, 2(34), 119–129. doi: 10.18276/ept.2016.2.34-10
- Żmuda-Pałka, M., Siwek, M., Kolańska, A. (2018). Usługi spa i wellness w wybranych krakowskich hotelach, *Prace Komisji Geografii Przemysłu Polskiego Towarzystwa Geograficznego*, 32(1), 63–75. doi: 10.24917/20801653.321.5

Magdalena Żmuda-Pałka, dr, Akademia Wychowania Fizycznego w Krakowie, Wydział Wychowania Fizycznego i Sportu, Instytut Nauk Społecznych, Zakład Pedagogiki. Doktor nauk o kulturze fizycznej, adiunkt.

Ukończyła studia magisterskie z zakresu socjologii na Uniwersytecie Jagiellońskim oraz studia magisterskie z fizjoterapii na krakowskiej Akademii Wychowania Fizycznego. Jej zainteresowania badawcze dotyczą socjologii kultury fizycznej, w tym socjologii sportu, turystyki i rekreacji ruchowej. Jej drugim nurtem badawczym jest historia kultury fizycznej. Jest autorką książki *Kultura fizyczna w działalności Feliksa Fidzińskiego (1890–1967)*, Nowy Sącz 2013.

Magdalena Żmuda-Pałka, PhD, assistant professor, University of Physical Education in Krakow, Faculty of Physical Education and Sport, Department of Humanities, Section of Pedagogy. She has graduated from the Jagiellonian University with an MA in Sociology and an MSc in Physiotherapy. Her research area includes sociology of physical culture, sport, touristic and recreation. Also her research area includes the history of sport. She is the author of *Kultura fizyczna w działalności Feliksa Fidzińskiego (1890–1967)*, Nowy Sącz 2013.

ORCID: 0000-0002-5344-8998

Adres/address:

Akademia Wychowania Fizycznego w Krakowie
Wydział Wychowania Fizycznego i Sportu
Instytut Nauk Społecznych
Zakład Pedagogiki
al. Jana Pawła II 78, 31-571 Kraków, Polska
e-mail: magdalena.zmuda@awf.krakow.pl

Matylda Siwek, dr nauk o kulturze fizycznej, asystent, Uniwersytet Pedagogiczny, Wydział Geograficzno-Biologiczny, Instytut Geografii, Zakład Turystyki i Badań Regionalnych. Ukończyła studia magisterskie w Akademii Wychowania Fizycznego w Krakowie na kierunku turystyka i rekreacja. W 2013 roku, na tejże uczelni, ukończyła studia doktoranckie i obroniła pracę doktorską dotyczącą turystyki przyjazdowej do Krakowa przed I wojną światową. Jej zainteresowania badawcze koncentrują się wokół zagadnień związanych z ruchem turystycznym, rekreacją, animacją w turystyce, zarówno z historycznej, jak i z współczesnej perspektywy.

Matylda Siwek, PhD in Physical Culture, assistant professor, Pedagogical University of Krakow, Faculty of Geography and Biology, Institute of Geography, Department of Tourism and Regional Studies. She has graduated from the University of Physical Education in Krakow with an MSc in Tourism and Leisure. In 2013 she completed doctoral studies and received a Doctorate Degree in Sciences in the field of Physical Culture. Her PhD thesis referred to tourism in Krakow before the First World War. Her research area includes physical culture, tourism, recreation, animation in tourism from both historical and contemporary perspective.

ORCID: 0000-0002-0487-1263

Adres/address:

Uniwersytet Pedagogiczny
Instytut Geografii
Zakład Turystyki i Badań Regionalnych
ul. Podchorążych 2, 30-084 Kraków, Polska
e-mail: matylda.siwek@up.krakow.pl