



Ministerstwo  
Sportu i Turystyki

Wykonawca: Grupa BST

# Badanie rynku pracy w turystyce

Raport z badania



Katowice, czerwiec 2017



Ministerstwo  
Sportu i Turystyki



**Zamawiający:**

Ministerstwo Sportu i Turystyki  
ul. Senatorska 14  
00-089 Warszawa  
tel: 22 244 32 64  
kontakt@msit.gov.pl



Ministerstwo  
Sportu i Turystyki

**Wykonawca:**

Grupa BST  
ul. Mieczyków 12  
40-748 Katowice  
tel: 32 722 84 54  
biuro@grupabst.pl





## Spis treści

1. Streszczenie.....	3
2. Wstęp .....	11
3. Założenia metodologiczne i zakres pracy .....	12
4. Diagnoza rynku pracy w turystyce (liczba pracujących, zatrudnienie).....	16
4.1. Zatrudnienie z sektorach związanych z turystyką .....	16
4.2. Działalność związana z zakwaterowaniem – baza noclegowa .....	19
4.3. Działalność związana z wyżywieniem – baza gastronomiczna .....	22
4.4. Działalność związana z transportem pasażerskim – baza komunikacyjna .....	26
4.5. Działalność związana z organizacją turystyki i pośrednictwem turystycznym – infrastruktura towarzysząca .....	28
4.6. Działalność związana z kulturą, rozrywką i sportem .....	29
5. Wyniki badania z udziałem pracowników .....	35
5.1. Informacje o podmiocie zatrudniającym.....	37
5.2. Informacje o formie zatrudnienia i doświadczeniu zawodowym.....	38
5.3. Opinie pracowników o obecnej pracy i warunkach jej wykonywania.....	45
5.4. Oczekiwania, satysfakcja z pracy i plany zawodowe pracowników .....	47
5.5. Posiadane kompetencje w ocenie pracowników .....	52
5.6. Opinie pracowników o sytuacji w branży.....	55
6. Wyniki badania z udziałem pracodawców .....	60
6.1. Informacje o podmiocie gospodarczym .....	62
6.2. Informacje o zmianach w zatrudnieniu .....	67
6.3. Opinie pracodawców o kompetencjach pracowników .....	79
6.4. Inwestycje w kapitał ludzki.....	102
6.5. Stosunek do proponowanych praktyk i staży.....	106
6.6. Opinie pracodawców o sytuacji w branży.....	109
7. Podsumowanie i wnioski z badań.....	116
7.1. Najważniejsze wnioski z analizy danych zastanych .....	116
7.2. Najważniejsze wnioski z analizy danych pierwotnych.....	118
8. Spis tabel i wykresów .....	123
9. Załączniki .....	130
9.1. Kwestionariusz ankiety z udziałem pracowników .....	130
9.2. Kwestionariusz ankiety z udziałem pracodawców .....	136

## 1. Streszczenie

Badanie rynku pracy w turystyce zostało przeprowadzone na zlecenie Ministerstwa Sportu i Turystyki, przez firmę Grupa BST Sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach, w okresie listopada 2016 r. do czerwca 2017 r. Jego główne założenia obejmowały zebranie i analizę danych w zakresie poznania opinii pracowników na temat pracy w turystyce i warunków jej wykonywania, diagnozy potencjału zatrudnieniowego i zapotrzebowania pracodawców na kompetencje zawodowe w turystyce.

W celu realizacji powyższych założeń, zastosowano technikę bezpośredniego wywiadu kwestionariuszowego wspomaganego komputerowo (CAPI – Computer Aided Personal Interview).

### **Wyniki badania z udziałem pracowników**

W badaniu z pracownikami podmiotów działających w sektorze turystyki, udział wzięło 2 000 osób, z czego 55% stanowiły kobiety. Najliczniej reprezentowaną grupą byli respondenci mający od 31 do 35 lat oraz od 36 do 40 lat, osoby o wykształceniu wyższym lub średnim. Miejsce pracy badanych najczęściej zlokalizowane było w południowym i centralnym regionie Polski, a z uwagi na liczbę mieszkańców, to w niespełna 1/3 przypadków były to miasta zamieszkiwane przez mniej niż 50 tys. osób. Respondenci to osoby zarabiające najczęściej od 2 001 do 3 000 złotych oraz od 1 001 do 2 000 złotych.

### Informacje o podmiocie zatrudniającym

Podmioty zatrudniające uczestników badania działają w pięciu głównych obszarach:

- Działalność związana z kulturą, rozrywką i rekreacją
- Działalność związana z organizacją turystyki i pośrednictwem turystycznym
- Działalność związana z transportem pasażerskim
- Działalność związana z żywieniem
- Działalność związana z zakwaterowaniem

Zdecydowana większość podmiotów to firmy prywatne (90,1%). Odsetek podmiotów publicznych wynosi 4,4%, a o mieszanej formie własności 1,4%. W firmie (lub oddziale lokalnym), średniorocznie zatrudnionych jest na ogół od dwóch do czterech osób. Najrzadziej podmioty zatrudniają więcej niż 99 pracowników. Również niewielki odsetek badanych deklarował, że jest jedyną zatrudnioną osobą

### Informacje o formie zatrudnienia i doświadczeniu zawodowym

Dla trzech na czterech badanych praca zawodowa jest głównym zajęciem. Co dziesiąty również studiuje lub pracuje dodatkowo. Dla ponad 2/3 podmiot, w którym obecnie są zatrudnieni, jest jedynym miejscem pracy. Głównym, lecz nie jedynym miejscem zatrudnienia, obecna firma/instytucja jest dla 11,9% uczestników badania, natomiast co piąta osoba przyznaje, że traktuje ten podmiot jako dodatkowe miejsce pracy.



Nieco ponad połowa badanych wykonuje obecną pracę na mocy umowy o pracę na czas nieokreślony. Co czwarty ma umowę na czas określony/okres próbny/czas wykonywania określonej pracy, a co dziesiąty jest właścicielem/współwłaścicielem firmy. Skala samozatrudnienia wynosi 5,1%, natomiast nieco mniej pracowników (3,1%) wykonuje swoje obowiązki na podstawie umowy zlecenia/o dzieło. Pozostali wskazali na zatrudnienie poprzez umowę o staż/wolontariat.

Nieco ponad 3/4 badanych pracowników branży turystycznej pracuje na pełny etat, a co dziesiąty wykonuje swoje obowiązki przez mniejszą liczbę godzin (niepełny wymiar czasu pracy). Zdecydowana większość wykonuje pracę o charakterze stałym (najczęściej deklarują to pracownicy podmiotów, których głównym zakresem działalności jest organizacja turystyki i pośrednictwo turystyczne), a 10,4% deklaruowało, że obecna praca jest sezonowa/tymczasowa/dorywcza.

Badani najczęściej zajmują stanowiska operacyjne (bezpośrednie świadczenie usług). Dotyczy to 36,5% respondentów. W dalszej kolejności wskazuje się stanowiska kierownicze (menadżerskie) oraz administracyjno-biurowe (nie kierownicze).

Wśród badanych najliczniejszą grupę stanowią osoby, które w obecnym miejscu zatrudnienia pracują od 6 do 10 lat. Pracownicy z najdłuższym stażem pracy w danym miejscu (21 lat i więcej) stanowią 9,3%, a z najkrótszym (do trzech miesięcy) 0,6%. Biorąc pod uwagę staż pracy ogółem, to najliczniejszą grupę stanowią osoby, których staż pracy wynosi 21 lat i więcej. Pracownicy z najkrótszym stażem (do sześciu miesięcy) to tylko 0,8% badanych.

#### Opinie pracowników o obecnej pracy i warunkach jej wykonywania

Badani najliczniej potwierdzili, że są w stanie terminowo wykonywać powierzone im obowiązki, oraz że atmosfera panująca w pracy jest przyjazna, a oni sami mają możliwość podnoszenia kompetencji. Najwięcej zastrzeżeń mają natomiast co do stabilności warunków zatrudnienia, poczucia bycia szanowanym w miejscu pracy oraz dodatkowych świadczeń pozapłacowych.

#### Oczekiwania, satysfakcja z pracy i plany zawodowe pracowników

Nieco ponad połowa pracowników wykonuje pracę, która jest adekwatna do ich kwalifikacji. Co piąta osoba jest zdania, że obecna praca jest nieco poniżej jej kwalifikacji, a 6,2% twierdzi wręcz, że ich kwalifikacje są zdecydowanie wyższe, niż wymagane w obecnym miejscu pracy. W sumie zaledwie co dziesiąty z respondentów uważa, że obecnie wykonywane obowiązki są powyżej ich kwalifikacji.

Osoby wykonujące pracę zdecydowanie powyżej posiadanych przez nie kwalifikacji, najczęściej deklarują, że mimo to jest ona zgodna z ich wykształceniem. Respondenci, którzy wykonują pracę poniżej posiadanych kwalifikacji, to najczęściej osoby zatrudnione na stanowiskach niezgodnych z ich wykształceniem.



Dwóch na trzech pracowników jest zadowolonych z obecnie wykonywanej pracy, oraz wiąże swoją przyszłość z podmiotem, w którym obecnie pracuje. Nieco mniej, jeśli nie z obecnym pracodawcą, to swoją przyszłość zawodową wiąże z branżą turystyczną.

Mniej więcej co piąty z respondentów nie jest zadowolony z obecnej pracy, a podobny udział ogółu badanych nie wiąże swojej kariery zawodowej z podmiotem, w którym obecnie znajduje zatrudnienie. Najmniej zadowolone z obecnej pracy są osoby zatrudnione w firmach/instytucjach świadczących usługi transportu pasażerskiego. Z kolei najbardziej obecną pracę chwalą sobie pracownicy usług związanych z zakwaterowaniem.

Swoją przyszłość najczęściej wiążą z branżą pracownicy podmiotów zajmujących się organizacją turystyki i pośrednictwem turystycznym (grupa, która najczęściej pracuje w oparciu o umowę o pracę na czas nieokreślony).

Osobami, które najczęściej nie wiążą swojej przyszłości zawodowej z obecnym pracodawcą (lub nie są co do tego przekonane), to badani wykonujących pracę zdecydowanie poniżej lub powyżej kwalifikacji, oraz osoby niezadowolone z obecnego zatrudnienia.

#### Posiadane kompetencje w ocenie pracowników

Pracownicy przede wszystkim potrafią obsługiwać podstawowe programy komputerowe, wykonywać obliczenia/pracować na danych liczbowych oraz posługiwać się nowoczesnymi technologiami informacyjnymi i komunikacyjnymi.

Największe braki dostrzegają natomiast w zakresie umiejętności posługiwania się językami obcymi, posiadania specjalistycznej wiedzy dotyczącej zadań zawodowych wykonywanych na danym stanowisku, rozwiązywania konfliktów pomiędzy ludźmi oraz specjalistycznej wiedzy o branży.

#### Opinie pracowników o sytuacji w branży

Łącznie 1/3 badanych jest zdania, że problem „szarej strefy” dotyczy branży, w której pracują. Przeciwną opinię wyraziło w sumie nieco mniej, bo 29,5% respondentów, a stosunkowo duży odsetek nie potrafił odpowiedzieć na pytanie, czy wspomniany problem dotyczy polskiej branży turystycznej. Problem występowania tzw. „szarej strefy” najczęściej dostrzegany jest przez osoby pracujące w firmach/instytucjach oferujących transport pasażerski, zaś najrzadziej przez pracowników podmiotów oferujących wyżywienie.

Uczestnikom badania najtrudniej było określić wielkość skali niezgłaszania do opodatkowania części wypłacanego wynagrodzenia, oraz prowadzenia działalności bez rejestracji. Najsilniej natomiast, badani wyrażają przekonanie o dużej skali zatrudniania cudzoziemców bez wymaganego przepisami prawa pozwolenia na pracę.

Największe przekonanie o istnieniu zjawiska nierejestrowanego zatrudnienia oraz niezgłaszania do opodatkowania części wypłacanego wynagrodzenia, wyrażają przedstawiciele firm/instytucji świadczących usługi wyżywienia, natomiast problem zatrudniania cudzoziemców bez pozwolenia na pracę, dostrzegają najczęściej przedstawiciele pracodawców oferujących usługi w zakresie kultury,

rozrywki i rekreacji. Występowanie zjawiska ukrywania dochodów z pracy na własny rachunek stwierdzają najczęściej pracownicy podmiotów oferujących usługi zakwaterowania, a największe przekonanie o istnieniu zjawiska prowadzenia działalności gospodarczej bez rejestracji, wyrażają przedstawiciele firm/instytucji oferujących usługi w zakresie transportu pasażerskiego.

### **Wyniki badania z udziałem pracodawców**

W badaniu uwzględniającym perspektywę pracodawców udział wzięło 2 000 osób, z czego 52% stanowiły kobiety. Biorąc pod uwagę wiek, to najliczniej reprezentowaną grupą byli respondenci mający od 36 do 40 lat oraz od 46 do 50 lat i od 41 do 45 lat. Zdecydowana większość badanych to osoby będące właścicielem lub współwłaścicielem badanego podmiotu, głównie absolwenci szkół wyższych. Podmioty najczęściej zlokalizowane były w południowym i centralnym regionie Polski, a z uwagi na liczbę mieszkańców, to w niespełna 1/3 przypadków były to miasta zamieszkiwane przez mniej niż 50 tys. osób.

### Informacje o podmiocie gospodarczym

Podmioty zatrudniające uczestników badania, działają w pięciu głównych obszarach:

- Działalność związana z kulturą, rozrywką i rekreacją
- Działalność związana z organizacją turystyki i pośrednictwem turystycznym
- Działalność związana z transportem pasażerskim
- Działalność związana z wyżywieniem
- Działalność związana z zakwaterowaniem

Zdecydowana większość to firmy prywatne (95,2%). Odsetek podmiotów publicznych wynosił 3%, a o mieszanej formie własności 1,4%. Najczęściej są to działalności gospodarcze prowadzone przez osoby fizyczne.

Wspomniane osoby fizyczne najczęściej prowadzą firmy, których głównym zakresem działalności są usługi zakwaterowania, zaś najrzadziej, te świadczące usługi transportu pasażerskiego. Spółki cywilne najczęściej zawiązywane są w celu prowadzenia działalności gastronomicznej, natomiast największa liczba spółek z o.o. widoczna jest wśród podmiotów związanych przede wszystkim z transportem pasażerskim.

Najliczniejszą grupę podmiotów stanowiły te działające na rynku co najmniej 21 lat, oraz od 6 do 10 lat (po 1/4 próby).

Połowa badanych pracodawców zatrudnia cztery osoby lub mniej, a w mniej więcej w co piątej firmie/instytucji pracuje od pięciu do dziewięciu osób, lub od 10 do 49. Najmniej liczne są podmioty największe. Najwięcej przedsiębiorstw najmniejszych, zajmuje się przede wszystkim organizacją turystyki i pośrednictwem turystycznym (w przypadku zatrudniania nie więcej niż czterech osób), oraz gastronomią (w przypadku zatrudniania od pięciu do dziewięciu osób).



Do form zatrudnienia/świadczenia pracy, jakie są stosowane w podmiotach, należą przede wszystkim: umowa o pracę na czas nieokreślony, umowa zlecenia/o dzieło, umowa o pracę na czas określony/okres próbny/na czas wykonywania określonej pracy. Poproszeni o wskazanie jednej dominującej formy zatrudnienia, w ponad połowie przypadków badani zadeklarowali, że jest to umowa o pracę na czas nieokreślony (częściej niż w innych podmiotach, jest dominującą formą świadczenia pracy w firmach/instytucjach, oferujących usługi transportu pasażerskiego).

#### Informacje o zmianach w zatrudnieniu

W sumie nieco ponad 1/3 badanych podmiotów, w ciągu ostatnich 12 miesięcy zatrudniła nowych pracowników. Najczęściej dotyczyło to stałego zatrudnienia (w niemal połowie przypadków była to jedna osoba, a w nieco ponad 1/3 dwie lub trzy osoby; odsetek wskazań danej liczby malał wraz z jej wzrostem). Niespełna co dziesiąta firma/instytucja zatrudniła wyłącznie pracowników tymczasowych/sezonowych, natomiast 5,3% podmiotów, zarówno do pracy o charakterze stałym, jak i tymczasowym.

Zatrudnienia, niezależnie od charakteru pracy, najczęściej miały miejsce w podmiotach działających przede wszystkim w zakresie gastronomii, a najrzadziej w firmach/instytucjach zajmujących się organizacją turystyki i pośrednictwem turystycznym.

W ponad połowie przypadków, głównym powodem zatrudnienia nowych pracowników do pracy stałej, była potrzeba obsadzenia istniejących już stanowisk. W niemal co trzecim podmiocie, przyczyną takiej decyzji było utworzenie nowych/dodatkowych stanowisk pracy. Obsadzono przede wszystkim stanowiska operacyjne. W dalszej kolejności wskazywano stanowiska administracyjno-biurowe (nie kierownicze) oraz inne niż wymienione w kafeterii pytania (głównie byli to kierowcy, pracownicy gastronomii, kucharze, kelnerzy, personel sprzątający, zajmujący się obsługą klienta np. recepcjoniści, masażyści).

Trzy na cztery podmioty zatrudniające pracowników tymczasowych, również obsadziło nimi stanowiska operacyjne. Zatrudniano na ogół dwie lub trzy osoby, lub jedną osobę (najmniej podmiotów zatrudniło ponad 10 nowych pracowników).

Przedstawiciel co czwartego badanego przedsiębiorstwa twierdzi, że w ciągu ostatnich 12 miesięcy, z firmy/instytucji odeszli pracownicy zatrudnieni na stałe (najczęściej odchodzili z podmiotów zajmujących się transportem pasażerskim). W zdecydowanej większości przypadków, sytuacja ta dotyczyła tylko jednej osoby. W co dziesiątym podmiocie, w ciągu ostatniego roku z pracy odeszło dwóch lub trzech pracowników zatrudnionych na stałe.

Nieco częściej niż z własnej, pracownicy stali odchodzili z inicjatywy pracodawcy. Należy jednak zaznaczyć, że stosunkowo wysoki odsetek badanych, nie był w stanie określić, z czyjej konkretnie inicjatywy doszło do zwolnienia z pracy.

Odchodzili najczęściej ze stanowisk operacyjnych (a więc tych, które w ciągu ostatnich 12 miesięcy, najczęściej były obsadzane nowymi pracownikami, zarówno stałymi, jak i tymczasowymi).

W co trzecim podmiocie łączna średnioroczna liczba pracowników uległa zmianie, przy czym nieco częściej był to wzrost zatrudnienia (wzrosło na ogół w przedsiębiorstwach świadczących usługi transportu pasażerskiego, natomiast spadło przede wszystkim w podmiotach działających głównie





w zakresie kultury, rozrywki i rekreacji). W zdecydowanej większości przypadków, wzrost zatrudnienia powodowany był wzrostem popytu na dotychczasowe usługi, a w nieco ponad połowie podmiotów, nastąpiło rozszerzenie oferty usługowej.

Spadek popytu na dotychczasowe usługi, był natomiast najczęstszym powodem spadku zatrudnienia w podmiotach (dotyczy to trzech na czterech firm/institucji).

Połowa pracodawców spośród tych, którzy w ciągu ostatniego roku poszukiwali pracowników, nie miało problemów z rekrutacją. Przedsiębiorcy, którzy takich trudności doświadczyli, wskazywali przede wszystkim na ogólny brak kandydatów do pracy – z sytuacją taką spotkała się połowa firm/institucji, które napotkały problemy podczas rekrutacji. Część badanych uważa, że na rynku brakuje kandydatów o odpowiednich kompetencjach, a niektórzy problemów w czasie poszukiwania nowych pracowników, upatrują w wysokich wymaganiach płacowych kandydatów i/lub ich zbyt małym/nieodpowiednim doświadczeniu zawodowym.

W sumie niespełna 1/4 badanych podmiotów planuje w ciągu najbliższych 12 miesięcy zatrudnić nowych pracowników. W większości przypadków poszukiwani będą pracownicy sezonowi/tymczasowi. Głównymi przyczynami planowanego wzrostu zatrudnienia jest potrzeba obsadzenia istniejących i nowoutworzonych stanowisk pracy. Zatrudnienia pracowników stałych najczęściej związane będą z obsadzeniem stanowisk kierowniczych, natomiast prawie połowa podmiotów (planujących wzrost stałego zatrudnienia), będzie poszukiwała kandydatów do prac administracyjno-biurowych, a pozostali do zadań operacyjnych. Z kolei zatrudnienia pracowników tymczasowych, najczęściej związane są z obsadzeniem stanowisk operacyjnych oraz administracyjno-biurowych.

Zwolnienia planuje, bądź przewiduje odejścia stałych pracowników (w ciągu najbliższych 12 miesięcy) co piąte z badanych przedsiębiorstw. Taki sam udział firm nie przewiduje zmian w łącznej liczbie pracowników (w przypadku zmian stanu zatrudnienia, nieco częściej przewiduje się jego wzrost, aniżeli spadek).

#### Opinie pracodawców o kompetencjach pracowników

W opinii pracodawców, najbardziej przydatnymi kompetencjami (w odniesieniu do pracowników operacyjnych) są: specjalistyczna wiedza dotycząca zadań zawodowych na stanowisku pracy, porozumiewanie się w języku obcym, obsługa podstawowych programów komputerowych (typu MS Office), dyspozycyjność.

Jako ani przydatne, ani nieprzydatne na ogół oceniano trzy rodzaje kompetencji, mianowicie: przedsiębiorczość/przejawianie inicjatywy, odporność na stres oraz elastyczność i zdolność do adaptacji.

Jako najmniej przydatne w pracy osób zatrudnionych na stanowiskach operacyjnych, przedstawiciele przedsiębiorstw wskazali przede wszystkim: umiejętność rozwiązywania konfliktów pomiędzy ludźmi, zdolności przywódcze, organizowanie i koordynowanie pracy innych pracowników.

Na potrzeby bardziej pogłębionej analizy, dokonano również dekompozycji udzielanych odpowiedzi ze względu na główny rodzaj działalności podmiotu (szczegółowe wyniki przedstawiono w dalszej części



raportu). Z uzyskanych w ten sposób porównań jasno wynika, że przedsiębiorcy działający w poszczególnych sektorach turystyki, cenią te same kompetencje.

Pracodawcy, zapytani o kompetencje, które posiadają zatrudnieni przez nich pracownicy operacyjni, największą trudność mieli z określeniem, czy ich pracownicy potrafią obsługiwać specjalistyczne programy komputerowe, oraz czy są w stanie organizować i koordynować pracę innych pracowników. Najczęściej byli zdania, że pracownicy potrafią posługiwać się nowoczesnymi technologiami informacyjnymi i komunikacyjnymi (tę umiejętność wskazywali również sami pracownicy), są odporni stres, potrafią współpracować w zespole, są gotowi do ciągłego uczenia się/podnoszenia kwalifikacji, są w stanie nawiązywać i utrzymywać relacje z innymi osobami.

Najwyższy odsetek odpowiedzi *ani tak, ani nie* odnotowano w odniesieniu do kompetencji: organizowanie pracy własnej, rozwiązywanie konfliktów pomiędzy ludźmi oraz organizowanie i koordynowanie pracy innych pracowników.

Z kompetencji, których pracownicy operacyjni nie posiadają, badani najczęściej wskazywali na brak umiejętności porozumiewania się w języku obcym (brak tej umiejętności wskazywali również sami pracownicy) oraz wyszukiwania, selekcjonowania i krytycznej analizy informacji.

Na potrzeby bardziej pogłębionej analizy, dokonano również dekompozycji udzielanych odpowiedzi ze względu na główny rodzaj działalności podmiotu (szczegółowe wyniki przedstawiono w dalszej części raportu). Z uzyskanych w ten sposób porównań jasno wynika, że przedsiębiorcy działający w poszczególnych sektorach turystyki, podobnie oceniają kompetencje swoich pracowników, w tym dostrzegają podobne braki.

### Inwestycje w kapitał ludzki

Większość badanych przyznaje, że w ciągu ostatnich 12 miesięcy, w ich przedsiębiorstwie nie podejmowano żadnych działań mających na celu rozwój kompetencji pracowników (działania najczęściej miały miejsce w przedsiębiorstwach świadczących usługi gastronomiczne, a najrzadziej w firmach/instytucjach oferujących zakwaterowanie).

Podmioty, w których działania takie podejmowano, najczęściej organizowały szkolenia wewnętrzne oraz dofinansowywały kształcenie pozaformalne.

Głównym motywem podejmowania działań mających na celu rozwój kompetencji pracowników, była chęć podniesienia jakości świadczonych usług było, oraz chęć zwiększenia swoich korzyści finansowych i/lub poprawy wydajności pracy.

Dwie trzecie spośród badanych, których przedsiębiorstwa nie podejmowały żadnych tego typu działań jest zdania, że obecna wiedza i umiejętności osób zatrudnionych, są adekwatne do potrzeb.

Nieco ponad 1/3 badanych podmiotów nie planuje, w ciągu najbliższych 12 miesięcy, podejmować jakichkolwiek działań mających na celu podnoszenie kompetencji pracowników. Deklaracje podjęcia inwestycji w kapitał ludzki padały najczęściej ze strony przedstawicieli podmiotów działających w zakresie hotelarstwa.



### Stosunek do proponowanych praktyk i staży

Nieco ponad 60% badanych podmiotów nie prowadzi staży bądź praktyk. Przedsiębiorstwa oferujące taką formę przyuczenia do zawodu, najczęściej średniorocznie przyjmują jedną osobę lub dwie-trzy osoby. Praktyki bądź staże najczęściej organizują firmy/instytucje zajmujące się organizacją turystyki i pośrednictwem turystycznym.

Z jednej strony pracodawcy deklarują, że podczas prowadzenia rekrutacji, traktują absolwentów na równi z innymi kandydatami, z drugiej jednak, tylko nieznacznie rzadziej przyznają, że wolą zatrudniać innych kandydatów (preferowanie innych niż absolwenci kandydatów, najczęściej ma miejsce wśród pracodawców oferujących usługi w zakresie kultury, rozrywki i rekreacji).

Powodami niechętni zatrudnianiu absolwentów, najczęściej są: brak praktycznych umiejętności, niesamodzielność niedoświadczonych pracowników, wygórowane oczekiwania finansowe.

Zapytani o brakujące absolwentom kompetencje, koncentrowali się na dwóch zasadniczych kwestiach: braku doświadczenia/praktyki, oraz na cechach osobowościowych (konkretnie, ponad 1/4 pracodawców jest zdania, że absolwentom brakuje chęci do pracy i zaangażowania).

Natomiast wśród atutów absolwentów, pracodawcy wskazywali m.in. chęć i zapał do pracy, otwartość i komunikatywność, chęć do nauki i podnoszenia kwalifikacji.

### Opinie pracodawców o sytuacji w branży

łącznie 1/4 badanych jest zdania, że problem „szarej strefy” dotyczy branży, w której działa ich podmiot, ale stosunkowo duży odsetek nie potrafił odpowiedzieć na to pytanie jednoznacznie. Problem najczęściej dostrzegany jest przez osoby reprezentujące firmy/instytucje oferujące transport pasażerski, zaś najrzadziej przez przedstawicieli podmiotów oferujących usługi w zakresie kultury, rozrywki i rekreacji.

Uczestnikom badania najtrudniej było określić wielkość skali zatrudniania cudzoziemców bez pozwolenia na pracę oraz zatrudnienia nierejestrowanego. Najsilniej natomiast, pracodawcy wyrażają przekonanie o dużej skali prowadzenia działalności gospodarczej bez rejestracji.

Największe przekonanie o istnieniu zjawiska nierejestrowanego zatrudnienia, niezgłaszania do opodatkowania części wypłacanego wynagrodzenia oraz ukrywania dochodów z pracy na własny rachunek, wyrażają przedstawiciele firm/instytucji świadczących usługi transportu pasażerskiego. Z kolei problem zatrudniania cudzoziemców bez pozwolenia na pracę, dostrzegają przede wszystkim przedstawiciele firm/instytucji oferujących usługi zakwaterowania, a zjawisko prowadzenia działalności gospodarczej bez rejestracji, najpowszechniej dostrzegają przedstawiciele firm/instytucji oferujących usługi w zakresie organizacji turystyki i pośrednictwa turystycznego.

## 2. Wstęp

Turystyka to dynamicznie rozwijający się sektor gospodarki mający wpływ zarówno na kształtowanie potencjału ekonomicznego jak i społecznego terytorium. Sektor turystyczny jest jednym z największych pracodawców świata. W 2012 roku co dziesiąte przedsiębiorstwo europejskie należało do branży turystycznej<sup>1</sup>. Poprzez tworzenie miejsc pracy w sektorach bezpośrednio i pośrednio z nią związanych turystyka generuje znaczne wpływy do budżetu i stanowi istotny element konkurencyjności gospodarczej kraju i regionów.

Obok ekonomicznego aspektu turystyki istotne jest także jej społeczno–kulturowe i przestrzenne oddziaływanie na człowieka i jego otoczenie. Społeczno-kulturowy aspekt turystyki to przede wszystkim możliwość intelektualnego i fizycznego rozwoju jednostki poprzez obcowanie ze spotykanymi ludźmi i otoczeniem. Wymiar przestrzenny turystyki jest związany z pojęciem pojemności turystycznej, czyli ilościowymi oraz jakościowymi aspektami zagospodarowania turystycznego, m.in. ilością obiektów noclegowych i maksymalną liczbą turystów mogących korzystać z usług bez obniżenia ich jakości<sup>2</sup>.

Na rozwój turystyki ma wpływ wiele czynników. W Polsce rynek turystyczny zaczął się znacząco rozwijać dekadę po rozpoczętej w 1989 roku transformacji ustrojowej państwa. Wiązało się to przede wszystkim z realizowaną i kontynuowaną transformacją polskiej gospodarki, umożliwiającą rozwój prywatnych przedsiębiorstw, a także wejściem Polski do Unii Europejskiej, które zniosło ograniczenia w rozwoju międzynarodowych połączeń komunikacyjnych oraz wpłynęło na zwiększenie poziomu dochodów Polaków (transfery pieniężne do kraju, obniżenie bezrobocia). Rozwój krajowego rynku turystycznego jest także efektem wzrostu znaczenia czasu wolnego oraz większego zainteresowania uczestnictwem w wyjazdach turystycznych.

Miasta, będąc głównymi obszarami recepcji turystycznej, wiążą strategie marketingowe z kreowaniem wizerunku miejsca atrakcyjnego dla odwiedzających. Turystyka stanowi bowiem istotny czynnik kształtowania potencjału lokalnego, a także element metropolizacji miast. Podstawą dla rozwoju turystyki jest zagospodarowanie turystyczne, które obejmuje przede wszystkim bazę hotelową, wyżywienie, transport, organizację i pośrednictwo turystyczne, kulturę i rekreację. Inwestycje w tych dziedzinach, wraz z podejmowaniem działań nakierowanych na utrzymanie i podnoszenie standardu świadczonych usług, należą do priorytetowych w kontekście wykorzystywania potencjału rozwojowego jaki daje turystyka.

---

<sup>1</sup><http://ec.europa.eu>, Statystyka w dziedzinie turystyki ([http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Tourism\\_statistics/pl#Statystyka\\_w\\_dziedzinie\\_turystyki](http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Tourism_statistics/pl#Statystyka_w_dziedzinie_turystyki))

<sup>2</sup> H. Guzik, B. Ostrowska, Ekonomiczne aspekty gospodarowania przestrzenią turystyczną, Zeszyty Naukowe, Wyd. Uniwersytetu Ekonomicznego nr 913, Kraków 2013

### 3. Założenia metodologiczne i zakres pracy

#### Opis i cel realizacji zadania

Celem głównym badania było poznanie opinii pracowników na temat pracy w turystyce i warunków jej wykonywania, diagnoza potencjału zatrudnieniowego i zapotrzebowania pracodawców na kompetencje zawodowe w turystyce poprzez:

- Przeprowadzenie badań bezpośrednich pracowników oraz pracodawców w sektorze turystycznym;
- Opracowanie szczegółowego raportu zawierającego analizę wyników ww. badań dotyczących rynku pracy w turystyce w perspektywie pracowników i pracodawców.

Cele szczegółowe obejmowały:

- diagnozę postrzegania pracy w turystyce, ze szczególnym uwzględnieniem treści pracy, korzyści ekonomicznych, możliwości rozwoju, relacji społecznych;
- określenie oczekiwań pracowników w związku z pracą w branży turystycznej;
- określenie poziomu satysfakcji z pracy w turystyce i lojalności pracowników wobec pracodawcy i wobec branży;
- rozpoznanie przyczyn i kierunków zmian poziomu zatrudnienia w podmiotach gospodarki turystycznej;
- identyfikację kompetencji oczekiwanych przez przedsiębiorców turystycznych od pracowników (w tym wykształcenia z zakresu turystyki, praktyk/staży w dziedzinie turystyki);
- poznanie stosunku przedsiębiorców turystycznych do zatrudniania absolwentów;
- poznanie stosunku przedsiębiorców turystycznych do oferowania praktyk/staży;
- określenie skłonności pracodawców do podejmowania działań mających na celu rozwój kompetencji pracowników;
- poznanie opinii na temat skali występowania zjawiska pracy nierejestrowanej (szarej strefy) w turystyce.

#### Zakres badania

Zakres podmiotowy badań obejmował pracobiorców oraz pracodawców w sektorze turystycznym. Pracobiorcami są wszystkie osoby pracujące, zarówno zatrudnione (niezależnie od formy świadczenia pracy), jak i pracujące na własny rachunek (wraz z pomagającymi członkami rodziny). Z kolei pracodawcy to podmioty gospodarcze, które w czasie realizacji badań zatrudniają przynajmniej jednego pracownika najemnego. Zakres przestrzenny obejmował obszar całej Polski – przyjęcie takich ram podyktowane było przestrzennym zróżnicowaniem zagospodarowania turystycznego w kraju, co przekłada się na zróżnicowanie rynku pracy w turystyce. Zakres czasowy obejmował bieżące opinie pracobiorców i pracodawców, a także zmiany, jakie nastąpiły w podmiotach gospodarczych w ciągu ostatnich 12 miesięcy oraz plany na najbliższe 12 miesięcy.

#### Dobór próby

Osiągnięcie celów badawczych wymagało przeprowadzenia badań pierwotnych na reprezentatywnej próbie respondentów, co pozwoli na uogólnianie uzyskanych wyników na całą populację.



Populację badaną stanowili pracownicy oraz pracodawcy w tzw. charakterystycznych rodzajach działalności turystycznej (CRDT). Takie ujęcie jest zgodne z zaleceniami UNWTO, OECD i Eurostat dotyczącymi rachunku satelitarnego turystyki (RST). Charakterystyczne rodzaje działalności turystycznej tworzą podmioty prowadzące działalność usługową związaną z zakwaterowaniem, wyżywieniem, transportem pasażerskim, organizacją turystyki i pośrednictwem turystycznym oraz kulturą, rozrywką i rekreacją.

Operat populacji badanej tworzyły podmioty gospodarki narodowej, które w rejestrze REGON jako rodzaj przeważającej działalności wskazały podklasy (PKD 2007) przedstawione poniżej:

podklasa	Nazwa
<b>DZIAŁALNOŚĆ ZWIĄZANA Z ZAKWATEROWANIEM</b>	
55.10.Z	Hotele i podobne obiekty zakwaterowania
55.20.Z	Obiekty noclegowe turystyczne i miejsca krótkotrwałego zakwaterowania
55.30.Z	Pola kempingowe (włączając pola dla pojazdów kempingowych) i pola namiotowe
55.90.Z	Pozostałe zakwaterowanie
<b>DZIAŁALNOŚĆ ZWIĄZANA Z WYŻYWIENIEM</b>	
56.10.A	Restauracje i inne placówki gastronomiczne
56.10.B	Ruchome placówki gastronomiczne
56.21.Z	Przygotowywanie i dostarczanie żywności dla odbiorców zewnętrznych (katering)
56.29.Z	Pozostała usługowa działalność gastronomiczna
56.30.Z	Przygotowywanie i podawanie napojów
<b>DZIAŁALNOŚĆ ZWIĄZANA Z TRANSPORTEM PASAŻERSKIM</b>	
49.10.Z	Transport kolejowy pasażerski międzymiastowy
49.31.Z	Transport lądowy pasażerski, miejski i podmiejski
49.32.Z	Działalność taksówek osobowych
49.39.Z	Pozostały transport lądowy pasażerski, gdzie indziej niesklasyfikowany
50.10.Z	Transport morski i przybrzeżny pasażerski
50.30.Z	Transport wodny śródlądowy pasażerski
51.10.Z	Transport lotniczy pasażerski
77.11.Z	Wynajem i dzierżawa samochodów osobowych i furgonetek
<b>DZIAŁALNOŚĆ ZWIĄZANA Z ORGANIZACJĄ TURYSTYKI I POŚREDNICTWEM TURYSTYCZNYM</b>	
79.11.A	Działalność agentów turystycznych
79.11.B	Działalność pośredników turystycznych
79.12.Z	Działalność organizatorów turystyki
79.90.A	Działalność pilotów wycieczek i przewodników turystycznych
79.90.B	Działalność w zakresie informacji turystycznej
79.90.C	Pozostała działalność usługowa w zakresie rezerwacji, gdzie indziej niesklasyfikowana
<b>DZIAŁALNOŚĆ ZWIĄZANA Z KULTURĄ, ROZRYWKĄ I REKREACJĄ</b>	
77.21.Z	Wypożyczanie i dzierżawa sprzętu rekreacyjnego i sportowego
91.02.Z	Działalność muzeów
91.03.Z	Działalność historycznych miejsc i budynków oraz podobnych atrakcji turystycznych



91.04.Z	Działalność ogrodów botanicznych i zoologicznych oraz obszarów i obiektów ochrony przyrody
93.11.Z	Działalność obiektów sportowych
93.13.Z	Działalność obiektów służących poprawie kondycji fizycznej
93.19.Z	Pozostała działalność związana ze sportem
93.21.Z	Działalność wesołych miasteczek i parków rozrywki
93.29.Z	Pozostała działalność rozrywkowa i rekreacyjna

W badaniu pracobiorców elementami badania i jednocześnie respondentami były osoby świadczące pracę w podmiotach gospodarczych reprezentujących charakterystyczne rodzaje działalności turystycznej. W badaniu pracodawców elementem próby były podmioty gospodarcze, zaś respondentami w poszczególnych przedsiębiorstwach/instytucjach – osoby odpowiedzialne za realizację zadań związanych z zarządzaniem zasobami ludzkimi, tj. dyrektor (manager/kierownik/specjalista) ds. zarządzania zasobami ludzkimi, dyrektor (manager/kierownik) przedsiębiorstwa/ instytucji lub właściciel (współwłaściciel) firmy.

Do badań właściwych należy założono probabilistyczny (losowy) schemat doboru próby; dobór próby warstwowy nieproporcjonalny, z nadreprezentacją najmniej licznych warstw. Taki dobór zapewnił odpowiednią, tj. pozwalającą na analizy statystyczne, reprezentację w próbie respondentów ze wszystkich wyróżnionych pięciu typów działalności na rynku turystycznym i dokonywanie porównań między nimi. Badanie objęło 400 podmiotów w ramach każdej podpróby, co łącznie daje 2000 pracobiorców i 2000 pracodawców.

Poprawność wyników ogółem zapewniona została poprzez ważenie analityczne. Jako podstawę konstrukcji wag analitycznych przyjęto wyniki RST (Rachunek Satelitarny Turystyki) dotyczące udziału poszczególnych charakterystycznych rodzajów działalności turystycznej w generowaniu miejsc pracy (wg tzw. współczynnika turystycznej wartości dodanej).

Dobór próby uwzględniał także zróżnicowanie przestrzenne podmiotów gospodarki turystycznej, tym samym w ramach warstw dodatkowo przyjęto podział na regiony i wylosowano w ramach każdego regionu miejscowości, w których przeprowadzone zostaną badania.

Szczegółowy rozkład prób badawczych dla każdej z grup przedstawiono poniżej:

Nazwa	DZIAŁALNOŚĆ ZWIĄZANA Z ZAKWATEROWANIEM	DZIAŁALNOŚĆ ZWIĄZANA Z WYŻYWIENIEM	DZIAŁALNOŚĆ ZWIĄZANA Z TRANSPORTEM PASAŻERSKIM	DZIAŁALNOŚĆ ZWIĄZANA Z ORGANIZACJĄ TURYSTYKI I POŚREDNICTWEM TURYSTYCZNYM	DZIAŁALNOŚĆ ZWIĄZANA Z KULTURĄ, ROZRYWKĄ I REKREACJĄ
<b>Region centralny</b>	41	91	94	107	84
<b>Region południowy</b>	77	91	82	113	81
<b>Region wschodni</b>	35	48	58	36	58
<b>Region północno-zachodni</b>	102	71	70	53	72
<b>Region południowo-zachodni</b>	36	43	39	42	45



<b>Region północny</b>	108	57	58	49	60
<b>SUMA</b>	<b>400</b>	<b>400</b>	<b>400</b>	<b>400</b>	<b>400</b>

### Metody i narzędzia badawcze

W procesie gromadzenia danych zastosowano technikę bezpośredniego wywiadu kwestionariuszowego wspomaganego komputerowo (CAPI – Computer Aided Personal Interview). Zaproponowane kwestionariusze wywiadu dla pracobiorców i pracodawców powstały w oparciu o przeprowadzoną przez zespół badawczy konceptualizację i operacjonalizację problematyki badawczej. Pytania merytoryczne w kwestionariuszu dla pracobiorców podzielono na 6, a w kwestionariuszu dla pracodawców na 5 bloków zagadnień (poza tym oba narzędzia zawierają pytania metryczkowe). Składają się na nie zarówno pytania faktualne, jak i umożliwiające przedstawienie opinii.

Kwestionariusz wywiadu dla pracobiorców obejmował pytania dotyczące podstawowych informacji o zatrudniającym podmiocie, informacji o formie zatrudnienia i doświadczeniu zawodowym respondentów (w tym wykształceniu z zakresu turystyki), oczekiwaniach w związku z pracą w branży, opinii o obecnej pracy i warunkach jej wykonywania, informacji o satysfakcji z pracy i dalszych planach zawodowych, samooceny kompetencji oraz opinii o zjawisku szarej strefy w branży.

Kwestionariusz wywiadu dla pracodawców obejmował pytania dotyczące podstawowych informacji o reprezentowanym podmiocie gospodarczym, zmian poziomu zatrudnienia i ich przyczyn, opinii o kompetencjach pracowników i ich dopasowaniu do potrzeb przedsiębiorstw (instytucji), inwestycji w kapitał ludzki, stosunku do praktyk i staży oraz opinii o zjawisku szarej strefy w branży.



## 4. Diagnoza rynku pracy w turystyce (liczba pracujących, zatrudnienie)

### 4.1. Zatrudnienie z sektorach związanych z turystyką

Aktywność podmiotów świadczących usługi turystyczne jest rozległa. Obejmuje sektory bezpośrednio i pośrednio związane z turystyką. Ustawa o usługach turystycznych definiuje usługi turystyczne jako usługi przewodnickie, usługi hotelarskie oraz wszystkie inne usługi świadczone turystom lub odwiedzającym<sup>3</sup>. Przedsiębiorca turystyczny może być definiowany jako podmiot prowadzący działalność w obszarze obejmującym wykonywanie usług na rzecz turystów, tj.: organizowanie i sprzedaż imprez turystycznych (organizatorzy turystyki, pośrednicy, agenci turystyczni), wykonywanie usług związanych z gastronomią, czy świadczenie usług hotelarskich<sup>4</sup>. Usługi zaspokajające potrzeby turystyczne świadczone są zarówno przez biura podróży czy hotele, jak i przykładowo przez gminy, które udostępniają infrastrukturę komunalną czy dysponują danymi walorami turystycznymi.

W Tabeli 1 przedstawiono dane dotyczące zatrudnienia w sektorze usług ogółem, oraz usług związanych z gastronomią, zakwaterowaniem oraz administrowaniem i działalnością wspierającą w latach 2012 – 2016 (dane średnioroczne). Działalność w zakresie usług administrowania i działalność wspierająca GUS obejmuje sekcję N rejestru PKD. Działalność organizatorów turystyki, pośredników i agentów turystycznych (oraz pozostała działalność usługowa w tym zakresie) jest ujęta w dziale 79 sekcji N. Do pozostałych działów sekcji N należą działalności niezwiązane lub pośrednio związane z turystyką<sup>5</sup>. Brak wyodrębnienia działalności bezpośrednio związanej z turystyką w statystyce GUS utrudnia interpretację danych w tym zakresie. Gastronomia i zakwaterowanie są ujęte w sekcji I PKD, w działach 55 i 56 i grupowanie to odpowiada klasyfikacji GUS.

W 2016 roku w Polsce zatrudnionych ogółem było 15 591 tys. osób, z czego 57,75% zatrudnionych było w sektorze usług (9354 tys. osób). Liczba zatrudnionych w tym sektorze wzrosła we wszystkich regionach, z wyjątkiem centralnego (spadek o 2,4% względem 2012 roku). Najwyższy wzrost liczby osób zatrudnionych w usługach w badanym okresie pięciu lat miał miejsce w regionie północno - zachodnim (15,3%), południowo – zachodnim ( 14,7%) i północnym (10,2%).

W 2016 roku najwięcej osób pracujących w zakwaterowaniu i gastronomii było w regionie centralnym (39,5 tys. osób), południowym (23,8 tys. osób) oraz południowo – zachodnim (18,9 tys. osób). Najmniej osób związanych zawodowo z tymi sektorami było w 2016 roku w regionie wschodnim (10,8 tys. osób).

<sup>3</sup> Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 roku o usługach turystycznych, Tekst jednolity Dz. U. 2016, poz. 187, z późn. zm.

<sup>4</sup>E. Grzegorzewska – Mischke, *Przedsiębiorca w gospodarce turystycznej. Wybrane zagadnienia*, Wyd. Wyższej Szkoły Turystyki i Hotelarstwa w Gdańsku, Gdańsk 2009, s. 15

<sup>5</sup> Sekcja 79 obejmuje także: wynajem i dzierżawę (m.in. samochodów osobowych), działalność agencji pracy tymczasowej, działalność detektywistyczną i ochroniarską, działalność usługową związaną z utrzymaniem porządku w budynkach i zagospodarowaniem terenów zieleni, działalność usługową związaną z administracyjną obsługą biur i pozostałą (m. In. działalność związana z organizacją targów, wystaw i kongresów): <http://www.klasyfikacje.gofin.pl/pkd>

**Tabela 1. Pracujący w sektorze przedsiębiorstw związanych z gastronomią, zakwaterowaniem i świadczących usługi administrowania oraz działalności wspierającej w latach 2012 – 2016**

Wyszczególnienie		POLSKA	Region centralny	Region południowy	Region wschodni	Region północno-zachodni	Region południowo-zachodni	Region północny
Zatrudnieni w sektorze usług w tys. osób	2012	8884	2289	1838	1399	1298	821	1239
	2013	8941	2298	1843	1427	1297	808	1267
	2014	9179	2471	1824	1467	1287	856	1273
	2015	9289	2501	1733	1524	1268	886	1376
	2016	9354	2233	1880	1436	1497	942	1365
Zakwaterowanie i gastronomia w tys. osób	2012	124,3	42,4	24,3	9,8	16,1	18,5	13,2
	2013	123,7	41,5	25,4	10	15,7	17,6	13,5
	2014	124,7	42,3	24,9	10,6	15,6	17,3	14
	2015	118,1	39,6	23,1	9,8	14,5	17,8	13,5
	2016	122,8	39,5	23,8	10,8	15,4	18,9	14,4
Administrowanie i działalność wspierająca w tys. osób	2012	331,7	129,5	56,2	19,2	39,6	55,5	31,8
	2013	348,5	133,2	53	20,1	41,6	63	37,6
	2014	359,8	140,5	54,8	21,5	41,2	63,5	38,2
	2015	375,7	154,7	56,6	20,3	43,9	60,7	39,4
	2016	407,4	169,5	63,5	22,5	44,7	66,6	40,6
<b>Wzrost (+)/ spadek (-) %, 2012 = 100%</b>								
Wyszczególnienie		POLSKA	Region centralny	Region południowy	Region wschodni	Region północno-zachodni	Region południowo-zachodni	Region północny
Zatrudnieni w sektorze usług w tys. osób	2012	8884	2289	1838	1399	1298	821	1239
	2013	0,6	0,4	0,3	2	-0,1	-1,6	2,3
	2014	3,3	8	-0,8	4,9	-0,8	4,3	2,7
	2015	4,6	9,3	-5,7	8,9	-2,3	7,9	11,1
	2016	5,3	-2,4	2,3	2,6	15,3	14,7	10,2
Zakwaterowanie i gastronomia w tys. osób	2012	124,3	42,4	24,3	9,8	16,1	18,5	13,2
	2013	-0,5	-1,9	4,4	1,6	-2,9	-4,6	2,2
	2014	0,3	-0,2	2,4	7,7	-3,1	-6,3	5,9
	2015	-5	-6,6	-5,3	-0,4	-10,4	-3,4	1,6
	2016	-1,2	-6,8	-2	10	-4,8	2,5	8,8
Administrowanie i działalność wspierająca w tys. osób	2012	331,7	129,5	56,2	19,2	39,6	55,5	31,8
	2013	5,1	2,9	-5,6	4,4	4,9	13,5	18,5
	2014	8,5	8,5	-2,4	12	4,1	14,5	20,5
	2015	13,3	19,5	0,8	5,9	10,6	9,4	24,2
	2016	22,8	30,9	13,1	17	12,8	20	27,8

Źródło: GUS

Liczba osób zatrudnionych w zakwaterowaniu i gastronomii w Polsce zmalała w badanym okresie o 1,2%. Na wynik ten ma wpływ głównie zmniejszenie zatrudnienia w tych sektorach w regionie centralnym (spadek o 6,8%), północno – zachodnim (spadek o 4,8%) oraz południowym (spadek o 2%).



Odwrotna tendencja miała miejsce w regionie wschodnim (wzrost o 10%) czy północnym (wzrost o 8,8%).

Zdecydowanie najwięcej pracujących w podmiotach świadczących usługi administrowania i działalności wspierającej w 2016 roku było w regionie centralnym (41,6% ogółu zatrudnionych w tym obszarze w Polsce), najmniej w regionie wschodnim (5,5% ogółu zatrudnionych w tym obszarze w Polsce).

W badanym okresie liczba osób pracujących w usługach administrowania i działalności wspierającej wzrosła w Polsce o 22,8%. Największy wzrost miał miejsce w regionie centralnym (30,9%), północnym (27,8%), południowo – zachodnim (20%), najmniejszy w regionie północno – zachodnim (12,8%).

Działalność pośrednio związana z turystyką obejmuje pracujących w kulturze rozrywce i rekreacji (sekcja R PKD), oraz transporcie (sekcja H, dane razem z gospodarką magazynową) dla których zatrudnienie przedstawiają Tabele 2 - 3.

**Tabela 2. Pracujący w kulturze, rozrywce i rekreacji w latach 2012 – 2015**

Wyszczególnienie	2012	2013	2014	2015	2013	2014	2015
	[tys. osób]				wzrost (+)/ spadek (-) %, 2012 = 100%		
POLSKA	147,8	140,6	145,5	146,8	-4,86	-1,6	-0,67
Region centralny	36,4	35,3	36,2	36,3	-3,22	-0,64	-0,33
Region południowy	34,9	32	33,1	33,3	-8,3	-5,26	-4,54
Region wschodni	21,4	20,4	20,8	21,2	-4,82	-2,98	-0,82
Region północno-zachodni	20,5	19,8	20,6	20,7	-3,49	0,52	1,01
Region południowo-zachodni	15,1	14,5	15,3	15,4	-3,65	1,45	1,93
Region północny	19,5	18,7	19,5	19,9	-4,15	0,09	2,03

Źródło: GUS

Liczba pracujących w kulturze, rozrywce i rekreacji spadła w 2015 roku o 0,67 % w stosunku do roku 2012. Największa redukcja w tych sektorach miała miejsce w regionie południowym (spadek o 4,54%). Zmniejszenie etatów zanotowały też regiony centralny i wschodni. Wzrost liczby pracujących w kulturze, rozrywce i rekreacji miał miejsce w pozostałych trzech regionach, największy w regionie północnym (2,03%).

**Tabela 3. Przeciętne zatrudnienie w transporcie i gospodarce magazynowej w latach 2012 – 2015**

Wyszczególnienie	2012	2013	2014	2015	2013	2014	2015
	[tys. osób]				wzrost (+)/ spadek (-) %, 2012 = 100%		
POLSKA	591,1	585,2	593,9	609,6	-0,99	1,49	2,63
Region centralny	304,1	292,1	291,3	293,9	-3,95	-0,27	0,9
Region południowy	79	80,9	83,3	86,3	2,32	2,98	3,56
Region wschodni	45,8	46,6	47,9	50,2	1,76	2,84	4,95
Region północno-zachodni	76,2	78,4	80,9	84,8	2,9	3,17	4,84
Region południowo-zachodni	32,1	33	34,3	36	2,69	3,91	5,09
Region północny	53,8	54,3	56,3	58,3	0,84	3,69	3,6

Źródło: GUS

Działalność związana z transportem i gospodarką magazynową dała w 2015 roku zatrudnienie 609,6 tys. osób. Liczba pracujących w tym sektorze wzrosła w roku 2015 o 2,63 % w stosunku do roku 2012. Najwięcej pracujących przybyło w regionie południowo – zachodnim (5,09%), wschodnim (4,95%) oraz północno – zachodnim (4,84%). Najmniej pracujących w tej dziedzinie przybyło w regionie centralnym (0,95%).

## 4.2. Działalność związana z zakwaterowaniem – baza noclegowa

Działalność związana z zakwaterowaniem i oferowaniem usług noclegu należy do najważniejszych elementów zagospodarowania turystycznego. Brak odpowiedniej ilości czy jakości miejsc noclegowych stanowi istotną barierę rozwoju turystyki.

Zgodnie z definicją GUS baza noclegowa obejmuje obiekty hotelowe i pozostałe obiekty zakwaterowania. Do obiektów hotelowych zalicza się: hotele, motele, pensjonaty, inne obiekty hotelowe. Pozostałe obiekty zakwaterowania to domy wycieczkowe, schroniska, schroniska młodzieżowe, szkolne schroniska młodzieżowe, ośrodki wczasowe, ośrodki kolonijne, ośrodki szkoleniowo-wypoczynkowe, domy pracy twórczej, zespoły domków turystycznych, kempingi, pola biwakowe, hostele, zakłady uzdrowiskowe, pokoje gościnne/ kwatery prywatne, kwatery agroturystyczne, pozostałe turystyczne obiekty noclegowe.

Najbardziej znaczącym elementem bazy noclegowej są hotele, m.in. ze względu na brak ograniczeń lokalizacyjnych, w porównaniu z innymi obiektami, wszechstronność świadczonych usług, atrakcyjność pod względem standardu oraz ewentualnych generowanych przychodów<sup>6</sup>.

Kolejną ważną cechą dla analizy bazy noclegowej jest liczba oferowanych miejsc noclegowych w obiektach turystycznych. Do liczby miejsc noclegowych zalicza się miejsca przygotowane dla turysty bez względu na to, czy są zajęte czy też nie. Istotną charakterystyką bazy noclegowej jest także liczba turystów korzystających z noclegów oraz liczba udzielonych noclegów, którą stanowi liczba osób (turystów) pomnożona przez liczbę dni (nocy) ich pobytu<sup>7</sup>.

W tabeli 1. przedstawiona została struktura zmian w rozwoju bazy noclegowej w Polsce w ostatnich 5 latach z podziałem na sześć skupiających województwa podregionów. Pierwsza część zawiera dane dotyczące ilości wszystkich obiektów zakwaterowania. W drugiej części tabeli zamieszczono dane dotyczące liczby hoteli i ich udziału w bazie noclegowej ogółem.

W lipcu 2016 roku w Polsce funkcjonowało 10509 turystycznych obiektów noclegowych. Ich ilość wzrosła w stosunku do roku 2012 o 10,8 %. Największy przyrost miał miejsce w roku 2016 i wyniósł 5,1 p. p.

---

<sup>6</sup>K. P. Wojdacki, *Rozwój bazy hotelowej w Polsce – analiza czasowo – strukturalna*, Handel Wewnętrzny nr 2 (349), Kraków 2014

<sup>7</sup> Definicje GUS

Regionem posiadającym najliczniejszą bazę turystycznych obiektów noclegowych jest region północny, w którym w lipcu 2016 roku funkcjonowało 2506 takich podmiotów. Najmniej turystycznych obiektów noclegowych – 885 w roku 2016 było w regionie centralnym. Charakterystyczne jest jednak, że ponad 40% tych obiektów stanowią hotele.

**Tabela 4. Zmiany w rozwoju bazy hotelowej w Polsce w latach 2012 – 2016 – liczba obiektów hotelowych ogółem, liczba hoteli**

Wyszczególnienie	I. Baza noclegowa ogółem				
	2012	2013	2014	2015	2016
POLSKA	9 483	9 775	9 885	10 024	10 509
Region centralny	839	840	838	838	885
Region południowy	2 017	2 018	2 054	2 081	2 135
Region wschodni	1 237	1 310	1 355	1 411	1 519
Region północno-zachodni	2 229	2 305	2 316	2 288	2 337
Region południowo-zachodni	1 066	1 045	1 045	1 035	1 127
Region północny	2 095	2 257	2 277	2 371	2 506
wzrost (+)/ spadek (-) %, 2012 r. = 100%					
POLSKA	9 483	3,1	4,2	5,7	10,8
Region centralny	839	0,1	-0,1	-0,1	5,5
Region południowy	2 017	0,0	1,8	3,2	5,9
Region wschodni	1 237	5,9	9,5	14,1	22,8
Region północno-zachodni	2 229	3,4	3,9	2,6	4,8
Region południowo-zachodni	1 066	-2,0	-2,0	-2,9	5,7
Region północny	2 095	7,7	8,7	13,2	19,6
<b>II. Hotele</b>					
2. POLSKA	2 014	2 107	2 250	2 316	2 463
3. Region centralny	276	308	327	333	364
4. Region południowy	456	465	492	513	544
5. Region wschodni	277	309	349	358	405
6. Region północno-zachodni	386	392	406	417	414
7. Region południowo-zachodni	254	253	278	290	309
8. Region północny	365	380	398	405	427
<b>Udział hoteli w bazie noclegowej ogółem w %, Polska = 100%</b>					
POLSKA	21,24	21,55	22,76	23,10	23,44
Region centralny	32,90	36,67	39,02	39,74	41,13
Region południowy	22,61	23,04	23,95	24,65	25,48
Region wschodni	22,39	23,59	25,76	25,37	26,66
Region północno-zachodni	17,32	17,01	17,53	18,23	17,72
Region południowo-zachodni	23,83	24,21	26,60	28,02	27,42
Region północny	17,42	16,84	17,48	17,08	17,04

Źródło: GUS

We wszystkich regionach Polski w okresie 2012 - 2016 ilość obiektów turystycznej bazy noclegowej wzrosła. W regionie wschodnim liczba tych obiektów zwiększyła się o 22,8 %, z czego ponad 45% stanowiły hotele (ich udział w tym regionie utrzymuje się na poziomie bliskim 25%). W regionach



południowym, wschodnim oraz północnym liczba obiektów bazy noclegowej wzrastała w całym okresie. Wahania liczone rok do roku wystąpiły w regionach: centralnym, północno – zachodnim oraz południowo – zachodnim. W regionie centralnym nie miało to dużego przełożenia na liczbę hoteli, których udział w bazie noclegowej systematycznie wzrastał – o 8,23 p. p. W pozostałych dwóch regionach wzrost udziału hoteli w bazie noclegowej był mniejszy: 0,4 p.p. w regionie północno – zachodnim oraz 3,59 p.p. w regionie południowo – zachodnim.

W tabeli 2. przedstawiono dane dotyczące liczby miejsc noclegowych, liczby turystów korzystających z noclegów oraz czasu trwania pobytu.

**Tabela 5. Zmiany w rozwoju bazy hotelowej w Polsce w latach 2012 – 2016 – liczba miejsc noclegowych ogółem, liczba turystów odwiedzających oraz liczba dni pobytu**

Miejsca noclegowe ogółem					
Wyszczególnienie	2012	2013	2014	2015	2016
	[msc.]	wzrost (+)/ spadek (-) %, 2012 r. = 100%			
POLSKA	675 433	0,6	2,8	5,2	10,9
Region centralny	69 001	2,4	3,1	4,5	11,0
Region południowy	128 868	-0,7	2,6	5,7	10,8
Region wschodni	69 332	4,3	9,8	15,6	24,3
Region północno-zachodni	182 750	-1,1	-0,2	-0,4	1,8
Region południowo-zachodni	66 945	-0,8	1,9	3,9	13,6
Region północny	158 537	1,8	3,4	7,4	14,5
Turyci (korzystający) ogółem					
Wyszczególnienie	2012	2013	2014	2015	2016
	[osoba]	wzrost (+)/ spadek (-) %, 2012 = 100%			
POLSKA	22 635 388	3,38	10,82	19,03	33,01
Region centralny	4 505 900	5,96	12,30	19,58	33,21
Region południowy	5 323 084	1,98	8,33	16,89	31,25
Region wschodni	2 396 612	6,51	13,23	20,03	37,15
Region północno-zachodni	4 260 811	0,86	8,17	14,43	22,18
Region południowo-zachodni	2 446 717	0,63	10,62	20,55	42,24
Region północny	3 702 264	4,96	14,21	25,05	39,01
Liczba dni (nocy) pobytu					
Wyszczególnienie	2012	2013	2014	2015	2016
	udzielone noclegi ogółem/ turyści ogółem				
POLSKA	2,74	2,69	2,65	2,64	2,64
Region centralny	1,78	1,74	1,72	1,74	1,74
Region południowy	2,67	2,62	2,58	2,55	2,55
Region wschodni	2,57	2,45	2,43	2,46	2,40
Region północno-zachodni	3,57	3,55	3,53	3,49	3,53
Region południowo-zachodni	2,59	2,65	2,59	2,56	2,58
Region północny	3,27	3,19	3,11	3,10	3,08

Źródło: GUS

Turystyczne obiekty noclegowe w kraju oferowały w lipcu 2016 roku 749 191 miejsc noclegowych, co oznacza wzrost o 10,9 % w stosunku do 2012 roku. Największy przyrost liczony rok do roku miał miejsce w roku 2016 i wyniósł 5,7 p. p., co jest odzwierciedleniem zwiększenia ilości obiektów hotelowych w tym czasie. Najwięcej miejsc noclegowych oferują regiony północno – zachodni i północny, najmniej region południowo - zachodni

Największy wzrost ilości miejsc noclegowych miał miejsce w regionie wschodnim, gdzie było ich o 24,3 % więcej niż w roku 2012. Najmniej miejsc noclegowych przybyło w regionie północno – zachodnim:1,8%. Ze względu na największą ilość obiektów turystycznego zakwaterowania w tym regionie utrzymanie ilości miejsc noclegowych na niezmiennym poziomie świadczy o zbliżeniu się do granicy pojemności przestrzennej terytorium.

Liczba konsumentów usług turystycznych w Polsce wzrosła niemal trzykrotnie w ciągu pięciu lat objętych analizą. Największy wzrost odnotowano w regionach południowo – zachodnim, północnym, wschodnim, najmniejszy przyrost liczby odwiedzających turystów miał miejsce w regionie północno – wschodnim.

Czas trwania pobytu turystycznego uległ skróceniu. Tendencja ta ma miejsce we wszystkich regionach. Najdłuższe pobyty turystyczne odnotowują regiony północno – zachodni i północny – powyżej 3 dni, najkrótsze region centralny – średnia dla okresu to 1,74 dnia.

### 4.3. Działalność związana z wyżywieniem – baza gastronomiczna

Baza gastronomiczna stanowi integralny element zagospodarowania turystycznego. Usługi gastronomiczne w miejscowościach turystycznych stanowią substytut usług żywieniowych, wykonywanych w gospodarstwie domowym turysty. Istotne jest zatem dostosowanie ich podaży do wielkości popytu, przypuszczalnej liczby turystów korzystających z tych usług, zmienności rynku i czynników ją powodujących<sup>8</sup>.

W projektowaniu bazy gastronomicznej istotne jest uwzględnienie sezonowości ruchu turystycznego. Placówki gastronomiczne powinny mieć odpowiednią strukturę organizacyjną by przetrwać sezon nieturystyczny. Ważna jest również obserwacja zmiany trendów żywieniowych społeczeństwa, np. zainteresowanie zdrowym stylem życia. Wpływa to na popularność obiektów oferujących zdrową żywność, rozwój agroturystyki czy turystyki kulinarnej (muzea związane z jedzeniem tradycyjnym, święta potraw, festiwale gastronomiczne<sup>9</sup>).

Tabela 3. prezentuje dane charakteryzujące bazę gastronomiczną: zmiany z zakresie liczby restauracji, barów, stołówek i punktów gastronomicznych (smażalnie, pijalnie, lodziarnie, bufety w kinie, na stadionie, itp.<sup>10</sup>), w podziale na regiony w ostatnich pięciu latach.

<sup>8</sup> W. W. Gaworecki, *Turystyka*, Wyd. PWE, Warszawa 2007, s. 286

<sup>9</sup>A. Stasiak, *Rozwój turystyki kulinarnej w Polsce*, <http://www.academia.edu/21538899>

<sup>10</sup>Definicje GUS



W 2015 roku w Polsce funkcjonowało 5587 restauracji. Ich przyrost w stosunku do roku 2012 wyniósł 16,3 p. p. Najwięcej restauracji działa w regionie centralnym, najmniej w regionie południowo – zachodnim. Największą dynamikę wzrostu tych obiektów zanotowano w regionie północnym, w którym ich ilość była w 2015 roku większa o 36,8 p. p. w stosunku do bazowego dla analizy roku 2012. Drugi największy przyrost obiektów restauracyjnych miał miejsce w regionie wschodnim i wyniósł 33,1 p. p.

***Tabela 6. Zmiany w rozwoju bazy gastronomicznej w Polsce w latach 2012 – 2016 – liczba obiektów restauracyjnych, barów, stołówek, punktów gastronomicznych***





Restauracje					
Wyszczególnienie	2012	2013	2014	2015	2016
	[ob.]	wzrost (+)/ spadek (-) %, 2012 r. = 100%			
POLSKA	4 806	9,5	16,8	16,3	b. d.
Region centralny	1 305	9,0	9,0	8,0	b. d.
Region południowy	1 206	7,9	6,6	3,3	b. d.
Region wschodni	544	12,9	25,0	33,1	b. d.
Region północno-zachodni	661	4,5	26,6	22,8	b. d.
Region południowo-zachodni	519	6,0	10,0	18,5	b. d.
Region północny	571	20,0	43,4	36,8	b. d.
Bary					
Wyszczególnienie	2012	2013	2014	2015	2016
	[ob.]	wzrost (+)/ spadek (-) %, 2012 r. = 100%			
POLSKA	4 266	5,1	15,7	26,9	b. d.
Region centralny	1 372	9,1	11,4	25,4	b. d.
Region południowy	816	0,2	7,5	19,6	b. d.
Region wschodni	491	-0,2	24,8	33,0	b. d.
Region północno-zachodni	520	3,5	15,8	33,1	b. d.
Region południowo-zachodni	551	6,7	26,0	34,8	b. d.
Region północny	516	7,2	20,7	21,9	b. d.
Stołówki					
Wyszczególnienie	2012	2013	2014	2015	2016
	[ob.]	wzrost (+)/ spadek (-) %, 2012 r. = 100%			
POLSKA	1 982	-5,1	-7,2	-6,0	b. d.
Region centralny	608	-8,2	-5,8	0,0	b. d.
Region południowy	309	8,7	4,2	6,5	b. d.
Region wschodni	254	-18,5	-29,9	-16,5	b. d.
Region północno-zachodni	336	-1,5	6,5	-6,5	b. d.
Region południowo-zachodni	180	-1,1	3,3	-7,2	b. d.
Region północny	295	-8,5	-24,7	-21,0	b. d.
Punkty gastronomiczne					
Wyszczególnienie	2012	2013	2014	2015	2016
	[ob.]	wzrost (+)/ spadek (-) %, 2012 r. = 100%			
POLSKA	4 083	2,4	20,8	40,8	b. d.
Region centralny	2 035	2,4	5,7	8,5	b. d.
Region południowy	840	5,7	23,0	36,7	b. d.
Region wschodni	328	-10,4	9,1	32,3	b. d.
Region północno-zachodni	291	21,0	42,3	182,8	b. d.
Region południowo-zachodni	301	-13,6	2,0	17,3	b. d.
Region północny	288	4,5	133,3	171,5	b. d.

Źródło: GUS

W 2015 roku w Polsce zarejestrowanych było 5413 barów. Ponad 1/3 tych obiektów funkcjonuje w regionie centralnym, w regionie południowym niemal 1/5. W badanym okresie obserwuje się dynamiczny wzrost liczby barów w regionach wschodnim, północno – zachodnim i południowo – zachodnim.

Stołówki, jako obiekty o ograniczonym asortymencie posiłków, często sprzedające je w systemie abonamentowym, są zlokalizowane w szkołach, zakładach pracy czy ośrodkach wypoczynkowych. Obserwuje się spadek liczby tych obiektów w badanym okresie we wszystkich regionach z wyjątkiem południowego. Największy ubytek stołówek miał miejsce w regionie północnym i wschodnim.

Dla obsługi ruchu turystycznego ważne są sezonowe obiekty gastronomiczne: bufety, smaźalnie, lodziarnie, pijalnie i inne. W badanym okresie nastąpił bardzo dynamiczny wzrost tych placówek w Polsce. W 2015 roku funkcjonowało 5748 punktów gastronomicznych, czyli o 40,8 % więcej niż w roku 2012. Niemal połowa tych obiektów była zlokalizowana w regionie centralnym w roku 2012. W kolejnych latach przyrost punktów gastronomicznych w regionie centralnym był najmniejszy. Rekordowe wyniki zanotowano w regionach północno – zachodnim i północnym, przyrost odpowiednio o 182,8 p. p. i 171,5 p. p. w 2015 roku w stosunku do roku 2012.

Uzupełnieniem turystycznej bazy gastronomicznej są placówki zlokalizowane w turystycznych obiektach noclegowych (tabela 4.).

**Tabela 7. Placówki gastronomiczne w bazie noclegowej w Polsce w roku 2012 i 2016**

Wyszczególnienie	2012		2016		zmiana +/- [ob.]
	[ob.]	Struktura %	[ob.]	Struktura %	
Polska ogółem	7 565	100,00	7 690	100,00	125
hotele	3 228	42,67	3 692	48,01	464
motele	151	2,00	127	1,65	-24
pensjonaty	353	4,67	363	4,72	10
inne obiekty hotelowe	893	11,80	815	10,60	-78
domy wycieczkowe	43	0,57	28	0,36	-15
schroniska	62	0,82	45	0,59	-17
schroniska młodzieżowe	16	0,21	6	0,08	-10
szkolne schroniska młodzieżowe	74	0,98	66	0,86	-8
ośrodki wczasowe	936	12,37	834	10,85	-102
ośrodki kolonijne	75	0,99	74	0,96	-1
ośrodki szkoleniowo-wypoczynkowe	544	7,19	467	6,07	-77
domy pracy twórczej	30	0,40	23	0,30	-7
zespoły domków turystycznych	143	1,89	152	1,98	9
kempingi	60	0,79	60	0,78	0
poła biwakowe	41	0,54	26	0,34	-15
hostele	29	0,38	37	0,48	8
pokoje gościnne	224	2,96	246	3,20	22
kwatery agroturystyczne	60	0,79	61	0,79	1
zakłady uzdrowiskowe	247	3,27	276	3,59	29
pozostałe obiekty	356	4,71	292	3,80	-64

Źródło: GUS

Największa ilość placówek gastronomicznych jest zlokalizowana w hotelach – niemal połowa wszystkich takich obiektów w roku 2016. Ponad 10% placówek gastronomicznych występuje w ośrodkach wczasowych oraz innych obiektach hotelowych.

#### 4.4. Działalność związana z transportem pasażerskim – baza komunikacyjna

Baza komunikacyjna jest kolejnym ważnym elementem rozwoju turystyki. Bezpieczeństwo połączeń komunikacyjnych, ich ilość, jakość i wydajność określają dostępność obszaru recepcji turystycznej i wpływają na decyzje o podróży w danym kierunku. Turyści podejmują decyzje o wyborze danego środka transportu kierując się wygodą, ceną, czasem trwania podróży oraz dostępnością. Najczęściej wybierane środki transportu to samolot, samochód, autokar, pociąg, autobus kursowy i inne<sup>11</sup>. Tabela 5. przedstawia strukturę przewozów pasażerskich środkami transportu publicznego bez przedsiębiorstw komunikacji miejskiej w Polsce.

**Tabela 8. Przewozy pasażerów w Polsce w latach 2012 – 2016 w tysiącach pasażerów**

Wyszczególnienie	2012	2013	2014	2015	2016
1. Ogółem	779 115	739 556	709 524	703 742	693 908
2. Transport kolejowy	273 228	269 815	268 348	277 321	291 980
3. Transport samochodowy	497 188	459 947	431 192	416 774	390 493
4. Transport morski	642	606	611	597	632
5. Śródlądowy transport wodny	1 006	1 540	1 579	1 762	2 024
6. Transport lotniczy	7 051	7 648	7 794	7 288	8 779
<b>Struktura [%]</b>					
2 w 1	35,07	36,48	37,82	39,41	42,08
3 w 1	63,81	62,19	60,77	59,22	56,27
4 w 1	0,08	0,08	0,09	0,08	0,09
5 w 1	0,13	0,21	0,22	0,25	0,29
6 w 1	0,91	1,03	1,10	1,04	1,27

Źródło: GUS

Największy udział w przewozach pasażerów ma transport samochodowy, dokonywany przez podmioty o liczbie pracujących do 9 osób, choć jego udział systematycznie spada – w ciągu pięciu lat o 7,54 p. p. Wzrasta liczba pasażerów podróżujących koleją, środkami śródlądowego transportu wodnego oraz samolotami. Liczba osób podróżujących środkami transportu morskiego utrzymuje się na stałym poziomie.

O potencjale turystycznym kraju i regionów decyduje obecność lotniska lub dobre z nim połączenie. W Polsce funkcjonuje obecnie 15 portów lotniczych. W Tabeli 6 przedstawiono dane dotyczące ruchu pasażerskiego w portach lotniczych.

Region centralny, w którym funkcjonuje największe polskie lotnisko, dystansuje pozostałe regiony jeżeli chodzi o wielkość ruchu pasażerskiego. W regionie tym w roku 2012 obsłużono ponad 10 mln pasażerów, natomiast w 2016 roku już o 40,24 % więcej. Największy przyrost ruchu pasażerskiego miał miejsce w regionie wschodnim – wzrost o 60,97 % w badanym okresie, ze względu na otwarcie portu lotniczego w Lublinie w 2012 roku. W sierpniu 2017 roku lotnisko w Lublinie planuje otwarcie

<sup>11</sup> J. Berbeka, *Zmiany zachowań turystycznych Polaków i ich uwarunkowań w latach 2006 – 2015*, Fundacja Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie, Kraków 2016, s. 118



połączenia z Kijowem. Spadek ruchu pasażerskiego zanotowano w regionie północno – zachodnim, największy w latach 2013-2014.

**Tabela 9. Ruch pasażerów w portach lotniczych w Polsce w latach 2012 – 2016**

Wyszczególnienie	Przyjazdy i wyjazdy				
	2012	2013	2014	2015	2016
	[osoba]	wzrost (+)/ spadek (-) pkt %, 2012 = 100%			
POLSKA	23 677 411	5,84	14,38	28,76	b. d.
Region centralny	10 052 497	13,23	24,29	40,24	b. d.
Region południowy	5 946 349	3,62	9,10	22,12	b. d.
Region wschodni	564 899	37,94	39,28	60,97	b. d.
Region północno-zachodni	1 928 524	-13,29	-11,48	-0,78	b. d.
Region południowo-zachodni	1 948 019	-3,66	4,46	16,49	b. d.
Region północny	3 237 123	-1,48	10,30	24,68	b. d.

Źródło: GUS

Jak wynika z analizy raportów finansowych polskich portów lotniczych tylko największe lotniska są rentowne: Warszawa, Kraków, Gdańsk, Katowice, Wrocław. Próg rentowności wyniósł w 2015 roku 1,81 mln pasażerów rocznie<sup>12</sup>.

Liczba połączeń kolejowych w Polsce maleje. Wzrost w okresie wystąpił tylko w regionie centralnym. (tabela 7.)

**Tabela 10. Linie kolejowe w Polsce w latach 2012 - 2016**

Wyszczególnienie	Linie kolejowe normalnotorowe na 100 km <sup>2</sup> [km]				
	2012	2013	2014	2015	2016
POLSKA	6,4	6,2	6,2	6,2	b. d.
Region centralny	5,1	5,1	5,1	5,2	b. d.
Region południowy	11,6	11,3	11,1	11,1	b. d.
Region wschodni	4,6	4,5	4,5	4,5	b. d.
Region północno-zachodni	6,3	6,0	6,0	6,0	b. d.
Region południowo-zachodni	8,9	8,7	8,6	8,4	b. d.
Region północny	6,2	5,8	5,8	5,9	b. d.

Źródło: GUS

Na przełomie ostatniej dekady udział transportu kolejowego zarówno w przewozach pasażerskich, jak i towarowych systematycznie spadał. Jest to efektem zamykania nierentownych linii i braku dostatecznych nakładów modernizacyjnych na kolej. Wśród priorytetów strategii rozwoju transportu jest skrócenie średniego czasu przejazdu koleją między ośrodkami wojewódzkimi o 33% do ok. 3 godzin 40 minut (w 2013 roku czas ten wynosił 5 godzin 30 minut), co zakłada potrzebę znacznego dofinansowania<sup>13</sup>.

<sup>12</sup> <http://www.pasazer.com/news/32879/raport,tylko,piet,rentownych,lotnisk,w,polsce.html>

<sup>13</sup> Dokument implementacyjny do strategii rozwoju transportu do 2020 r. (z perspektywą do 2030 r.), Warszawa 2014: <https://www.mr.gov.pl>



W kraju obserwuje się także ubytek linii komunikacji autobusowej dalekobieżnej, regionalnej, podmiejskiej i miejskiej. Sumaryczne dane w tym zakresie za lata 2014, 2015 przedstawia tabela 8.

**Tabela 11. Linie autobusowe w Polsce w latach 2014 – 2015 w km**

Wyszczególnienie	2014	2015	wzrost (+)/ spadek (-) %
POLSKA	788 612	754 026	-4,39
Region centralny	177 967	188 715	6,04
Region południowy	46 332	41 134	-11,22
Region wschodni	162 095	159 763	-1,44
Region północno-zachodni	148 472	132 704	-10,62
Region południowo-zachodni	74 257	70 194	-5,47
Region północny	179 489	161 516	-10,01

Źródło: GUS

Zwiększenie zasięgu linii komunikacji autobusowej miało w badanym okresie miejsce tylko w regionie centralnym – wzrost o 6,04 p. p. Znaczne uszczuplenie w tym zakresie miało miejsce w regionie południowym, północno – zachodnim i północnym.

#### 4.5. Działalność związana z organizacją turystyki i pośrednictwem turystycznym – infrastruktura towarzysząca

Podstawą funkcjonowania i rozwoju gospodarki turystycznej, oprócz bazy noclegowej, gastronomicznej i efektywnego skomunikowania są usługi związane z obsługą ruchu turystycznego. Świadczą je organizatorzy wyjazdów lub pośrednicy, czyli osoby lub instytucje które nie są bezpośrednim producentem nabywanej usługi - np. biuro podróży, zakład pracy, szkoła, organizacja społeczna, związkowa lub sportowa, kościół lub organizacja religijna, hotel w zakresie zakupu usług transportowych, itp.<sup>14</sup>.

Usługi pośrednicko–organizatorskie są najczęściej wykorzystywane w przypadku podróży zagranicznych, rzadziej w przypadku wakacyjnych podróży krajowych i podróży krótkookresowych. Skłonność do korzystania z gotowej oferty wyjazdowej jest także związana z celem podróży. W przypadku podróży zagranicznych korzystanie z oferty pośrednika występuje najczęściej w przypadku turystyki związanej z nabywaniem nowych umiejętności i kształceniem, turystyki religijnej, kwalifikowanej, rekreacyjnej i zawodowej. W przypadku podróży krajowych z gotowych ofert korzystają turyści religijni, zdrowotni, nastawieni na nabywanie nowych umiejętności i kształcenie, zwiedzanie, czy podróżujący służbowo<sup>15</sup>.

Dane dotyczące obiektów prowadzących działalność w tym zakresie prezentuje tabela 9.

Liczba podmiotów świadczących usługi turystyczne utrzymuje się w latach 2012 – 2016 na stabilnym poziomie. Zanotowano wzrost liczby podmiotów ogółem o 123 w roku 2016 w stosunku do 2012.

<sup>14</sup><http://stat.gov.pl/metainformacje/slownik-pojec/pojecia-stosowane-w-statystyce-publicznej/3408,pojecie.html>

<sup>15</sup> *Turystyka i wypoczynek w gospodarstwach domowych w 2013 r.*, GUS

Wynik ten stanowi sumę zmian w zakresie liczby podmiotów prywatnych świadczących usługi turystyczne (przyrost w latach 2013 – 2015, spadek w roku 2016).

**Tabela 12. Podmioty związane z organizacją turystyki i pośrednictwem turystycznym w Polsce w latach 2012 - 2016**

Działalność organizatorów turystyki, pośredników i agentów turystycznych oraz pozostała działalność usługowa w zakresie rezerwacji i działalności z nią związane	2012	2013	2014	2015	2016
Ogółem	13209	13362	13413	13437	13332
Sektor publiczny	50	49	48	48	50
Sektor prywatny	13159	13313	13365	13389	13282
Zmiana ogółem rok do roku [ob.]		153	51	24	-105
Zmiana sektor publiczny rok do roku [ob.]		-1	-1	0	2
Zmiana sektor prywatny rok do roku [ob.]		154	52	24	-107

Źródło: GUS

Większość podmiotów związanych z organizacją i pośrednictwem turystycznym to przedsiębiorstwa prywatne. W sektorze publicznym na początku i końcu badanego okresu działało 50 takich podmiotów o charakterze mikro przedsiębiorstw - w większości zatrudniających od 0-9 pracowników.

Na koniec grudnia 2016 roku w sektorze prywatnym również najliczniejszą grupę podmiotów stanowią mikro przedsiębiorstwa zatrudniające od 0-9 pracowników - ponad 97% ogółu. Liczba małych przedsiębiorstw prywatnych, zatrudniających 10 - 49 pracowników wyniosła 254, średnich przedsiębiorstw było 21(50 – 249 pracowników), dużych podmiotów (250 – 999 pracowników) było 5.

#### 4.6. Działalność związana z kulturą, rozrywką i sportem

Jednym z aspektów turystyki jest jej związek z rozwojem intelektualnym i fizycznym człowieka. Walory przyrodnicze i kulturowe oraz oferta rekreacyjno - sportowa mają obok czynników ekonomicznych podstawowy wpływ na wybór miejsca destynacji turystycznej.

Do najbardziej popularnych w Polsce sposobów spędzania wolnego czasu podczas wypoczynku należą: spacer, leżenie na plaży, wędrowki po górach, zwiedzanie zabytków, relaks na łonie natury, uprawianie sportu, udział w imprezach i koncertach<sup>16</sup>. Istotne z perspektywy analizy bazy turystycznej w tym zakresie są dane dotyczące walorów przyrodniczych, przedsiębiorstw działających w obszarze kultury i rekreacji, podmiotów świadczących usługi kulturalne, takich jak muzea, kina, teatry, czy imprez rozrywkowych.

<sup>16</sup> Badania przeprowadzone na próbie 1046 osób w latach 2006 – 2015: J. Berbeka, *Zmiany zachowań turystycznych Polaków i ich uwarunkowań w latach 2006 – 2015*, Fundacja Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie, Kraków 2016, także Turystyka i wypoczynek w gospodarstwach domowych w 2013 r., GUS, Warszawa 2014

Obszary chronione z uwagi na cenne walory przyrodnicze stanowią często obszar recepcji turystycznej<sup>17</sup>. Obcowanie z naturą może odbywać się poprzez odwiedzanie parków narodowych, krajobrazowych czy rezerwatów przyrody. Formą kontaktu z naturą jest także zwiedzanie ogrodów zoologicznych i botanicznych. Prezentację danych statystycznych w tych obszarach zawiera tabela 10.

**Tabela 13. Udział obszarów chronionych i liczba ogrodów botanicznych i zoologicznych w latach 2012 - 2015**

Wyszczególnienie	Obszary ochrony prawnej ogółem [%]				Ogrody botaniczne [ob.]				Ogrody zoologiczne [ob.]			
	2012	2013	2014	2015	2012	2013	2014	2015	2012	2013	2014	2015
POLSKA	32,45	32,5	32,5	32,5	38	38	38	40	24	23	24	24
Region centralny	26,27	26,3	26,3	26,3	4	4	4	5	4	4	4	4
Region południowy	38,68	38,7	38,7	39,2	7	7	7	7	4	4	4	4
Region wschodni	36,99	37,1	37,1	37,1	5	5	5	5	2	2	2	2
Region północno-zachodni	29,60	29,7	29,7	29,7	9	9	9	10	4	3	3	3
Region południowo-zachodni	21,37	21,4	21,4	21,4	3	3	3	3	3	3	4	4
Region północny	38,03	38,0	38,0	38,0	10	10	10	10	7	7	7	7

Źródło: GUS

Udział obszarów ochrony prawnej w Polsce wynosi 32,5 % i jest stały w badanym okresie (zwiększył się o 0,05 % w roku 2015 w stosunku do roku 2012). Najatrakcyjniejszymi przyrodniczo regionami są region południowy oraz północny, w których udział obszarów ochrony prawnej wynosi odpowiednio 39,2% oraz 38 %. Najmniej takich obszarów znajduje się w regionie południowo – zachodnim – 21,4%.

W Polsce w 2015 roku funkcjonowało 40 ogrodów botanicznych, z czego połowa zlokalizowana jest w regionach północno – zachodnim i północnym. Najmniej ogrodów botanicznych posiada region południowo – zachodni.

Liczba ogrodów zoologicznych jest stała dla okresu – 24 takie obiekty w Polsce. Zmiana nastąpiła jedynie w regionach północno – zachodnim (ubytek 1 obiektu) oraz regionie południowo – zachodnim (w 2014 przybył jeden obiekt). Najwięcej ogrodów zoologicznych znajduje się w regionie północnym.

W tabeli 11. zamieszczono dane dotyczące przedsiębiorstw prowadzących działalność w obszarze kultury i rekreacji.

W Polsce w 2016 roku funkcjonowało 19785 takich podmiotów. W 2012 roku najwięcej działało w regionie południowym – 4755 przedsiębiorstw, czyli 24,42 % ogółu. Na końcu okresu, w 2016 roku najwięcej tych podmiotów funkcjonowało w regionie centralnym – 5693 przedsiębiorstw, w którym w ciągu pięciu lat ich liczba wzrosła o 22,09 %.

W dwóch regionach miało miejsce zwiększenie liczby przedsiębiorstw kultury i rekreacji – oprócz regionu centralnego liczba tych podmiotów wzrosła także w regionie południowo – zachodnim o 7,77

<sup>17</sup> A. Tucki, *Formy ochrony przyrody jako element atrakcyjności turystycznej na przykładzie regionu lubelskiego*, Problemy Ekologii Krajobrazu 2010, T 27



% . W pozostałych regionach miała miejsce redukcja, największa w regionie północno – zachodnim – spadek o 10,8 %.

**Tabela 14. Przedsiębiorstwa działające w Polsce w obszarze kultury i rekreacji w latach 2012 - 2016**

Wyszczególnienie	Liczba przedsiębiorstw				
	2012	2013	2014	2015	2016
1. POLSKA	19 474	16 925	17 359	18 464	19 785
2. Region centralny	4 663	3 719	4 760	5 003	5 693
3. Region południowy	4 755	4 106	4 167	3 896	4 362
4. Region wschodni	2 115	1 798	1 850	1 961	2 071
5. Region północno-zachodni	3 287	2 637	2 501	3 070	2 932
6. Region południowo-zachodni	1 867	1 845	1 793	1 890	2 012
7. Region północny	2 789	2 820	2 289	2 644	2 715
<b>Struktura [%]</b>					
2 w 1	23,94	21,97	27,42	27,10	28,77
3 w 1	24,42	24,26	24,00	21,10	22,05
4 w 1	10,86	10,62	10,66	10,62	10,47
5 w 1	16,88	15,58	14,41	16,63	14,82
6 w 1	9,59	10,90	10,33	10,24	10,17
7 w 1	14,32	16,66	13,19	14,32	13,72
<b>Wzrost (+)/ spadek (-) %, 2012 = 100%</b>					
POLSKA	19 474	-13,09	-10,86	-5,19	1,60
Region centralny	4 663	-20,24	2,08	7,29	22,09
Region południowy	4 755	-13,65	-12,37	-18,07	-8,26
Region wschodni	2 115	-14,99	-12,53	-7,28	-2,08
Region północno-zachodni	3 287	-19,77	-23,91	-6,60	-10,80
Region południowo-zachodni	1 867	-1,18	-3,96	1,23	7,77
Region północny	2 789	1,11	-17,93	-5,20	-2,65

Źródło: GUS

Tabela 12. prezentuje dane dotyczące ilości muzeów, kin i teatrów oraz liczby odwiedzających i widzów w latach 2012 – 2016.

Obserwuje się tendencje wzrostową zarówno jeżeli chodzi liczbę obiektów w badanym okresie, jak i liczbę odwiedzających i widzów. Najliczniejszymi podmiotami w tej grupie są muzea – w 2016 roku było ich w Polsce 944 - wzrost o 22,9 % względem roku 2012 i łącznie odwiedziło je ponad 36 mln osób – wzrost o 55,99% względem 2012 r. Kin w 2016 roku było 484 (wzrost o 8,28% w cały okresie) i odwiedziło je 51,82 mln widzów (wzrost o 38,29%). 138 polskich teatrów odwiedziło w 2016 roku 6,9 mln widzów co oznaczało wzrost odwiedzających o 17,61% względem roku 2012.

Najwięcej muzeów funkcjonuje w regionie południowym, najmniej tych obiektów jest zlokalizowanych w regionie południowo – zachodnim. Wzrost liczby muzeów miał miejsce we wszystkich regionach w badanym okresie, najwięcej w regionach północnym i wschodnim – o ponad 33% względem 2012 roku. W przypadku regionu wschodniego nie miało to odzwierciedlenia w liczbie odwiedzających –





w ciągu pięciu badanych lat ich liczba spadła o 15,48%. Rekordowe zwiększenie liczby odwiedzających muzea miało miejsce w regionie południowo – zachodnim - 59,34%.

Najwięcej kin działa w regionie południowym, najmniej w południowo – zachodnim. Obserwuje się wzrost liczby tych podmiotów we wszystkich regionach (wyjątek region południowy, w którym zamknięto 1 kino oraz region północny, w którym liczba tych podmiotów była taka sama na początku i końcu okresu). Liczba widzów filmowych wzrosła znacznie w regionie północno – zachodnim – 57,98% oraz wschodnim - 49,37% względem roku 2012.

Najwięcej teatrów funkcjonuje w regionie centralnym, mimo zmniejszenia ich liczby w badanym okresie o 2,63 % (w 2016 roku było 37 podmiotów). Największy wzrost liczby widzów teatralnych w okresie 2012 – 2016 miał miejsce w regionach południowo – zachodnim – 32,3% (w którym liczba teatrów nie uległa zmianie) oraz północnym – 35,26% (2 nowe teatry).

**Tabela 15. Muzea, kina, teatry w latach 2012 - 2016**

Muzea						Zwiedzający muzea i oddziały				
	2012	2013	2014	2015	2016	2012	2013	2014	2015	2016
Wyszczególnienie	[obj]	(+)/ (-) %, 2012 = 100%				[osoba mln]	(+)/ (-) %, 2012 = 100%			
POLSKA	768	7,0	9,9	20,6	22,9	26,71	30,80	37,49	43,45	55,99
Region centralny	160	3,8	6,3	16,9	16,9	7,38	1,98	8,66	20,58	27,57
Region południowy	164	7,3	8,5	23,2	18,9	8,71	11,14	30,57	38,61	40,42
Region wschodni	136	7,4	14,0	26,5	33,1	2,81	-39,78	-36,69	-27,63	-15,48
Region północno-zachodni	123	8,1	8,1	12,2	14,6	2,85	21,84	6,21	8,47	17,48
Region południowo-zachodni	72	8,3	8,3	15,3	23,6	1,91	9,52	14,60	36,15	59,34
Region północny	113	8,8	15,0	27,4	33,6	3,05	1,8	3,4	7,4	14,5
Kina						Widzowie				
	2012	2013	2014	2015	2016	2012	2013	2014	2015	2016
Wyszczególnienie	[obj]	(+)/ (-) %, 2012 = 100%				[osoba mln]	(+)/ (-) %, 2012 = 100%			
POLSKA	447	4,92	3,58	-0,67	8,28	37,47	-1,43	9,49	21,90	38,29
Region centralny	82	3,66	2,44	-2,44	21,95	10,29	3,83	4,17	10,08	27,50
Region południowy	95	8,42	4,21	-2,11	-1,05	8,35	-10,99	4,84	20,66	33,16
Region wschodni	83	3,61	1,20	0,00	9,64	3,87	-3,96	16,87	29,58	49,37
Region północno-zachodni	75	2,67	6,67	6,67	9,33	5,31	4,52	22,83	40,09	57,98
Region południowo-zachodni	49	8,16	0,00	0,00	10,20	4,07	-0,06	11,24	20,40	38,69
Region północny	63	3,17	6,35	-6,35	0,00	5,58	-1,76	7,17	24,02	39,18
Teatry: dramatyczny, opera, operetka, lalkowy						Widzowie				
	2012	2013	2014	2015	2016	2012	2013	2014	2015	2016
Wyszczególnienie	[obj]	(+)/ (-) %, 2012 = 100%				[osoba mln]	(+)/ (-) %, 2012 = 100%			
POLSKA	129	-2,33	-1,55	3,10	6,98	5,87	2,20	6,86	13,34	17,61
Region centralny	38	-10,53	-7,89	-5,26	-2,63	2,26	-1,70	4,05	14,83	19,90
Region południowy	25	8,00	8,00	16,00	16,00	1,39	1,19	2,57	2,95	9,27
Region wschodni	15	6,67	6,67	13,33	20,00	0,40	22,53	16,30	15,02	22,12
Region północno-zachodni	18	-5,56	-5,56	-5,56	5,56	0,73	-0,42	1,66	-0,96	-0,86
Region południowo-zachodni	15	-6,67	-6,67	0,00	0,00	0,41	11,73	29,27	30,49	32,30
Region północny	18	0,00	0,00	5,56	11,11	0,68	2,36	11,55	33,53	35,26

Źródło: GUS

Działalność związaną z organizacją imprez takich jak koncerty, festiwale, imprezy artystyczno-rozrywkowe oraz sportowe obrazuje tabela 13.



**Tabela 16. Imprezy rozrywkowe w latach 2013 – 2016**

Wyszczególnienie	Liczba imprez ogółem				wzrost (+)/ spadek (-) %, 2013 = 100%		
	2013	2014	2015	2016	2014	2015	2016
POLSKA	5 730	6 070	6 280	6 480	5,93	9,60	13,09
Region centralny	806	874	852	962	8,44	5,71	19,35
Region południowy	1 305	1 312	1 425	1 431	0,54	9,20	9,66
Region wschodni	816	959	961	949	17,52	17,77	16,30
Region północno-zachodni	914	992	1 079	1 207	8,53	18,05	32,06
Region południowo-zachodni	740	779	700	726	5,27	-5,41	-1,89
Region północny	1 149	1 154	1 263	1 205	0,44	9,92	4,87

Źródło: GUS

W Polsce ogółem w 2016 roku zorganizowano 6480 imprez rozrywkowych. Dotyczy to wydarzeń w obiektach zamkniętych jak i na terenach otwartych. Liczba tych wydarzeń w kraju wrosła ciągu 4 lat o 13,09%. Największą ich ilość zorganizowano w regionie południowym – 1431, najmniej w regionie południowo – zachodnim – 726.

W badanym okresie liczba imprez wzrosła we wszystkich regionach za wyjątkiem południowo – zachodniego – spadek o 1,89%. W regionie północno – zachodnim zwiększono liczbę imprez o 32,06 %, w regionie centralnym o 19,35%.

## 5. Wyniki badania z udziałem pracowników

W badaniu z pracownikami podmiotów działających w sektorze turystyki, udział wzięło 2 000 osób, z czego 55% stanowiły kobiety. Biorąc pod uwagę wiek, to najliczniej reprezentowaną grupą byli respondenci mający od 31 do 35 lat (16,8%) oraz od 36 do 40 lat (16,7%).

W badanej próbie zdecydowaną większość stanowiły osoby o wykształceniu wyższym (46,7%) lub średnim (46%). Miejsce pracy badanych najczęściej zlokalizowane było w południowym i centralnym regionie Polski (najczęściej Warszawa, Kraków, Łódź), a z uwagi na liczbę mieszkańców, to w niespełna 1/3 przypadków były to miasta zamieszkiwane przez mniej niż 50 tys. osób.

Zapytani o wysokość średniego miesięcznego dochodu netto, badani najliczniej wskazywali przedział od 2 001 do 3 000 złotych (33,9%) oraz od 1 001 do 2 000 złotych (32,2%). Najrzadziej natomiast deklarowano zarobki najwyższe (powyżej 10 tys. złotych – 1%) oraz najniższe (do 1 tys. złotych – 1,8%).

Szczegółowy rozkład próby przedstawiono w poniższych tabelach.

**Tabela 17. Struktura próby, pracownicy, płeć (n=2 000)**

Płeć	N	%
Kobieta	1 100	55,0
Mężczyzna	900	45,0
<b>Ogółem</b>	<b>2 000</b>	<b>100,0</b>

Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

**Tabela 18. Struktura próby, pracownicy, wiek (n=2 000)**

Wiek	N	%
18-25 lat	155	7,8
26-30 lat	290	14,5
31-35 lat	335	16,8
36-40 lat	334	16,7
41-45 lat	253	12,7
46-50 lat	188	9,4
51-55 lat	155	7,8
56-60 lat	160	8,0
61 lat i więcej	130	6,5
<b>Ogółem</b>	<b>2 000</b>	<b>100,0</b>

Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

**Tabela 19. Struktura próby, pracownicy, wykształcenie (n=2 000)**

Wykształcenie	N	%
Podstawowe/gimnazjalne	5	0,3
Średnie	920	46,0
Zasadnicze zawodowe	141	7,1
Wyższe (licencjackie/inżynierskie lub magisterskie)	934	46,7
<b>Ogółem</b>	<b>2 000</b>	<b>100,0</b>

Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych



**Tabela 20. Struktura próby, pracownicy, lokalizacja miejsca pracy - region (n=2 000)**

Region	N	%
Centralny	416	20,8
Północno-zachodni	368	18,4
Północny	332	16,6
Południowo-zachodni	205	10,3
Południowy	444	22,2
Wschodni	235	11,8
<b>Ogółem</b>	<b>2 000</b>	<b>100,0</b>

Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

**Tabela 21. Struktura próby, pracownicy, lokalizacja miejsca pracy - wielkość (n=2 000)**

Wielkość lokalizacji miejsca pracy	N	%
Wieś	305	15,3
Miasto poniżej 50 000 mieszkańców	608	30,4
Miasto od 50 000 do 200 000 mieszkańców	546	27,3
Miasto powyżej 200 000 mieszkańców	541	27,1
<b>Ogółem</b>	<b>2 000</b>	<b>100,0</b>

Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

**Tabela 22. Struktura próby, pracownicy, średni miesięczny dochód netto (n=2 000)**

Średni miesięczny dochód netto	N	%
Powyżej 10 000 zł	20	1,0
7 001 - 10 000 zł	31	1,6
5 001 - 7 000 zł	94	4,7
4 001 - 5 000 zł	196	9,8
3 001 - 4 000 zł	302	15,1
2 001 - 3 000 zł	677	33,9
1 001 - 2 000 zł	644	32,2
Do 1 000 zł	35	1,8
<b>Ogółem</b>	<b>2 000</b>	<b>100,0</b>

Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

## 5.1. Informacje o podmiocie zatrudniającym

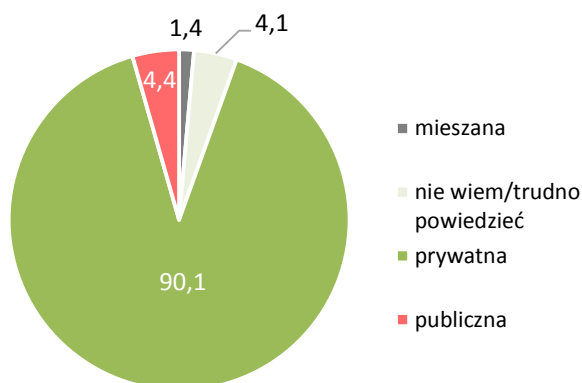
Podmioty zatrudniające uczestników badania, działają w pięciu głównych obszarach (po 400 podmiotów w danym obszarze, przy czym proszono o podanie **głównego** obszaru działalności, a więc podmiot może działać w więcej niż jednym z niżej wymienionych zakresów):

- Działalność związana z kulturą, rozrywką i rekreacją
- Działalność związana z organizacją turystyki i pośrednictwem turystycznym
- Działalność związana z transportem pasażerskim
- Działalność związana z wyżywieniem
- Działalność związana z zakwaterowaniem

Zdecydowana większość podmiotów, w których pracują respondenci, to firmy prywatne (90,1%). Odsetek podmiotów publicznych wynosi 4,4%, a o mieszanej formie własności 1,4%.

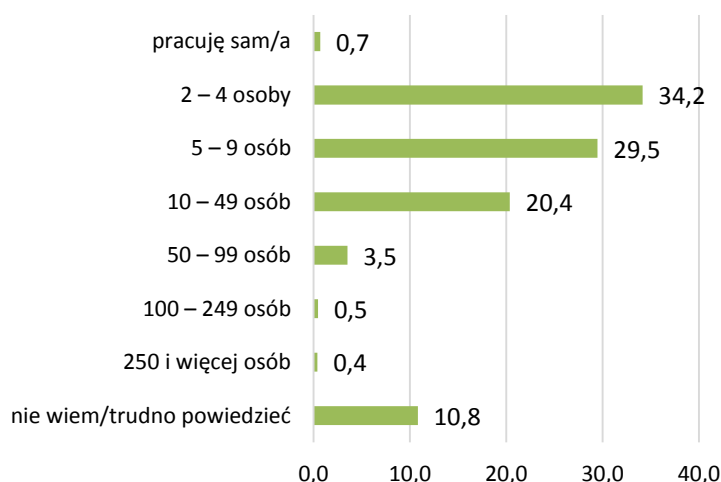
Niewielki odsetek badanych (4,1%) nie wiedział, jaka jest forma własności podmiotu, który ich zatrudnia.

**Wykres 1. Odpowiedź na pytanie: Jaka jest forma własności podmiotu, w którym Pan/i pracuje? (%), n=2 000**



Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

**Wykres 2. Odpowiedź na pytanie: Ile osób łącznie (średniorocznie) pracuje w Pana/i firmie (w oddziale lokalnym)? (%), n=2 000**



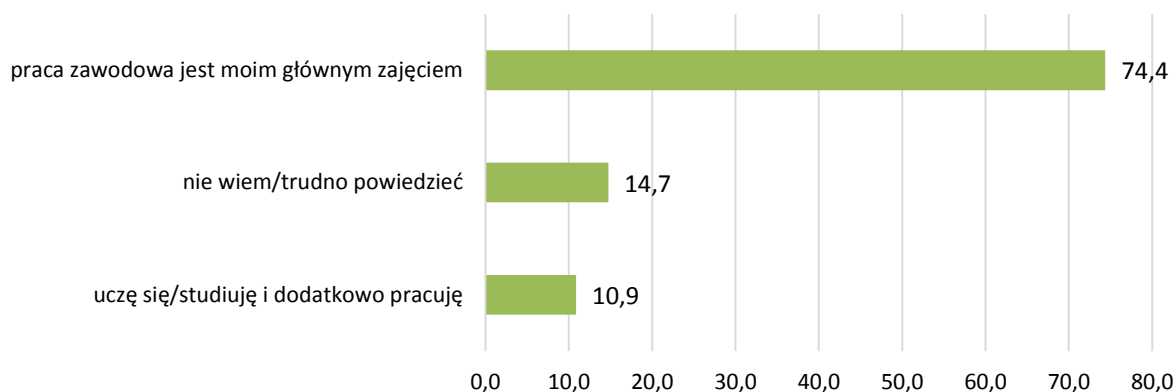
Co trzeci z badanych pracowników deklaruje, że w firmie (lub oddziale lokalnym), średniorocznie zatrudnionych jest od dwóch do czterech osób. W przypadku 29,5% jest to od pięciu do dziewięciu, natomiast w co piątym przypadku, od 10 do 49 osób. Najrzadziej podmioty zatrudniają więcej niż 99 pracowników. Również niewielki odsetek badanych deklaruował, że jest jedyną zatrudnioną osobą.

Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

## 5.2. Informacje o formie zatrudnienia i doświadczeniu zawodowym

Dla trzech na czterech badanych praca zawodowa jest głównym zajęciem. Co dziesiąty również studiuje lub pracuje dodatkowo, a 14,7% nie było w stanie udzielić jednoznacznej odpowiedzi.

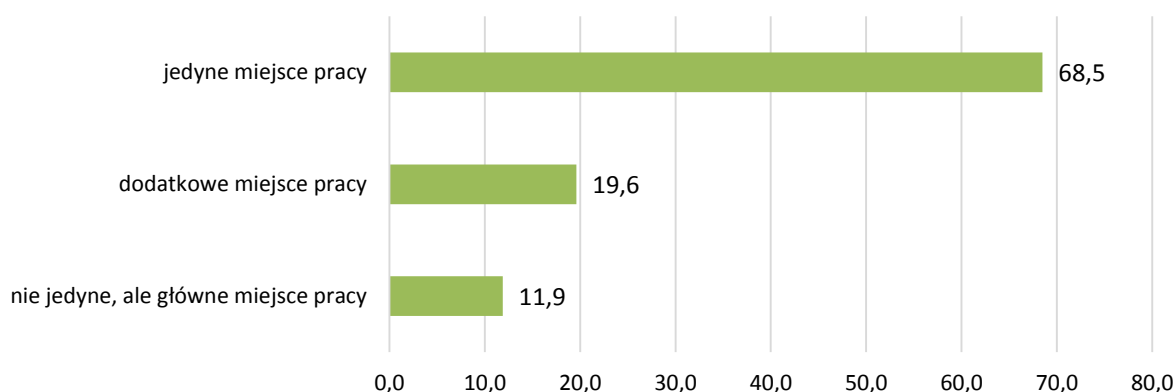
**Wykres 3. Odpowiedź na pytanie: Które określenie najlepiej oddaje Pana/i obecną sytuację zawodową? (%), n=2 000**



Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

Dla ponad 2/3 respondentów podmiot, w którym obecnie są zatrudnieni, jest jedynym miejscem pracy. Głównym, lecz nie jedynym miejscem zatrudnienia, obecna firma/institucja jest dla 11,9% uczestników badania, natomiast co piąta osoba przyznaje, że traktuje ten podmiot jako dodatkowe miejsce pracy.

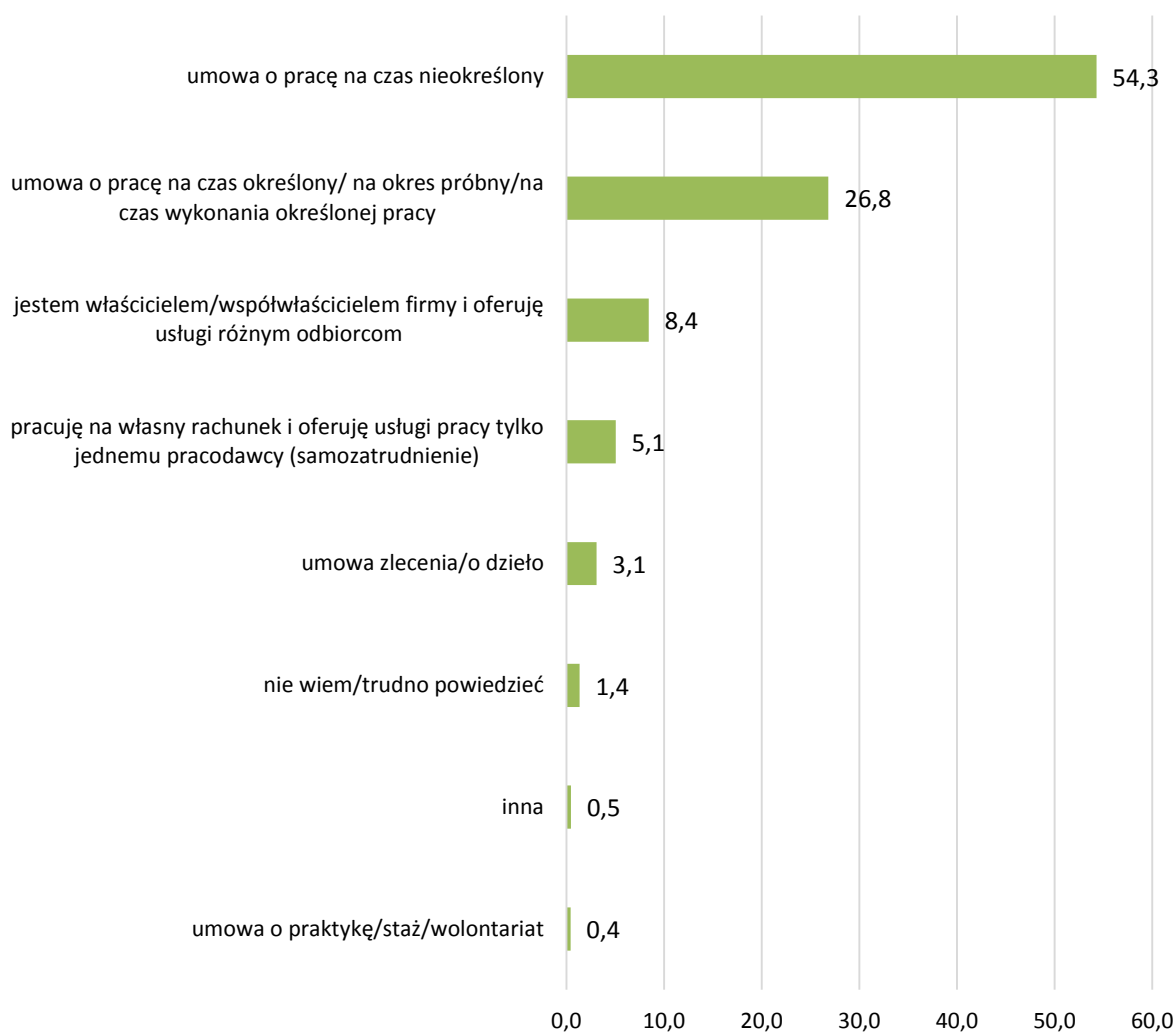
**Wykres 4. Odpowiedź na pytanie: Czy podmiot, w którym obecnie Pan/i pracuje jest dla Pana/i...? (%), n=2 000**



Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

Nieco ponad połowa badanych wykonuje obecną pracę na mocy umowy o pracę na czas nieokreślony. Co czwarty z respondentów ma umowę na czas określony/okres próbny/czas wykonywania określonej pracy, a co dziesiąty jest właścicielem/współwłaścicielem firmy. Skala samozatrudnienia wynosi 5,1%, natomiast nieco mniej pracowników (3,1%) wykonuje swoje obowiązki na podstawie umowy zlecenia/o dzieło. Pozostali wskazali na zatrudnienie poprzez umowę o staż/wolontariat.

Niewielki odsetek badanych nie był w stanie udzielić odpowiedzi na to pytanie kwestionariusza ankiety.

**Wykres 5. Odpowiedź na pytanie: Na jakiej podstawie wykonuje Pan/i obecną pracę? (%), n=2 000**

Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

Biorąc pod uwagę główny profil działalności podmiotu, to umowa o pracę na czas określony/na okres próbny/na czas wykonania określonej pracy oraz o praktykę/staż/wolontariat, najczęściej stosowana jest w firmach/instytucjach działających głównie w zakresie żywienia (odpowiednio 35,9 i 0,7%). Bycie właścicielem lub współwłaścicielem firmy, najczęściej spotykane jest w podmiotach oferujących przede wszystkim usługi związane z kulturą, rozrywką i rekreacją (15,7%). Najwyższy odsetek samozatrudnionych widoczny jest w przypadku działalności związanej z transportem (6,3%), a umowy zlecenie/o dzieło, wykorzystuje się najczęściej w podmiotach zajmujących się żywnością i zakwaterowaniem (odpowiednio 4,1 i 4,2%).



**Tabela 23. Odpowiedź na pytanie: Na jakiej podstawie wykonuje Pan/i obecną pracę? – podział z uwzględnieniem głównego rodzaju działalności (%), n=2 000**

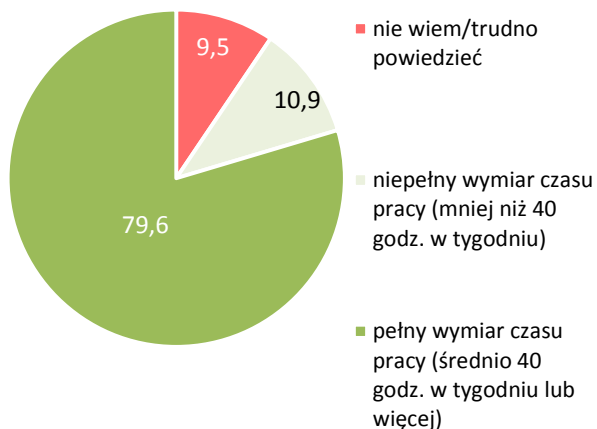
Rodzaj umowy	Główna działalność	Kultura, rozrywka i rekreacja	Organizacja turystyki i pośrednictwo turystyczne	Transport pasażerski	Wyżywienie (gastrologia)	Zakwaterowanie (hotelarstwo)
Umowa o pracę na czas nieokreślony		55,7	59,1	56,3	51,0	50,6
Umowa o pracę na czas określony/ na okres próbny/na czas wykonania określonej pracy		18,6	22,3	22,9	35,9	28,5
Jestem właścicielem/współwłaścicielem firmy i oferuję usługi różnym odbiorcom		15,7	8,8	10,4	4,8	7,5
Pracuję na własny rachunek i oferuję usługi pracy tylko jednemu pracodawcy (samozatrudnienie)		4,3	6,0	6,3	2,1	5,9
Umowa zlecenia/o dzieło		2,9	1,9	2,1	4,1	4,2
Umowa o praktykę/staż/wolontariat		0,0	0,5	0,0	0,7	0,4
Inna		1,4	0,5	0,0	0,0	0,8
Nie wiem/trudno powiedzieć		1,4	0,9	2,1	1,4	2,1
<b>Ogółem</b>		<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

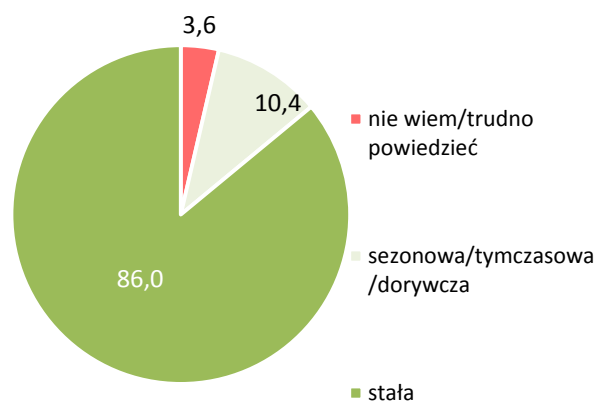
Nieco ponad 3/4 badanych pracowników branży turystycznej pracuje na pełny etat, tj. średnio 40 godzin w tygodniu. Co dziesiąty wykonuje swoje obowiązki przez mniejszą liczbę godzin (niepełny wymiar czasu pracy), a 9,5% nie było w stanie udzielić konkretnej odpowiedzi na pytanie o czas pracy.

Również 3,6% respondentów nie potrafiło jednoznacznie określić, jaki charakter ma ich praca. Pozostali w zdecydowanej większości wskazywali na pracę stałą, a 10,4% deklarowało, że obecna praca jest sezonowa/tymczasowa/dorywcza.

**Wykres 6. Odpowiedź na pytanie: W jakim wymiarze czasu wykonuje Pan/i obecną pracę? (%), n=2 000**



**Wykres 7. Odpowiedź na pytanie: Jaki charakter ma Pana/i obecna praca? (%), n=2 000**



Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

Stały charakter pracy najczęściej deklarują pracownicy podmiotów, których głównym zakresem działalności jest organizacja turystyki i pośrednictwo turystyczne, natomiast najrzadziej, osoby zatrudnione w firmach/instytucjach świadczących usługi zakwaterowania (74,8%). Co piąty z pracowników tych podmiotów deklaruje, że jego praca ma charakter sezonowy/tymczasowy/dorywczy.

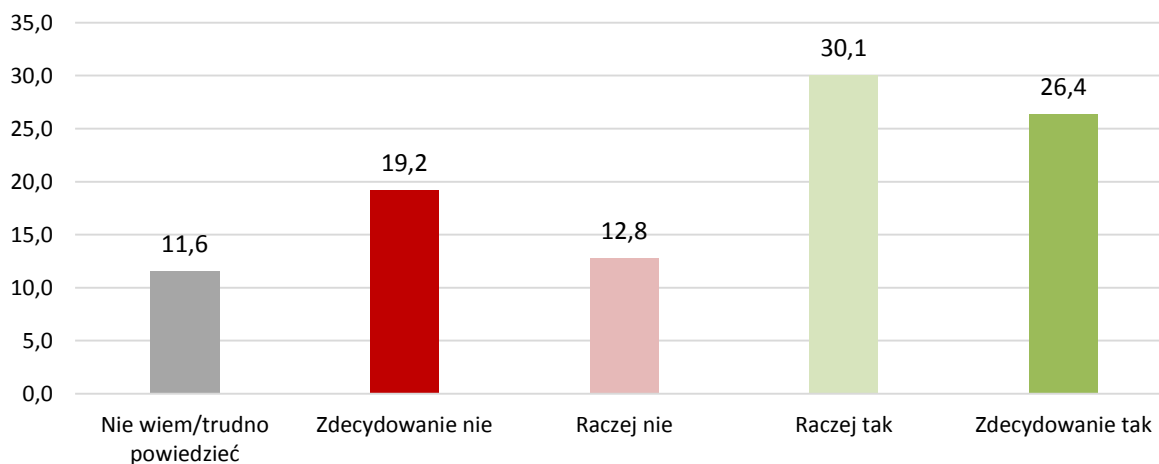
**Tabela 24. Odpowiedź na pytanie: Jaki charakter ma Pana/i obecna praca? - podział z uwzględnieniem głównego rodzaju działalności (%), n=2 000**

Charakter pracy	Główna działalność	Kultura, rozrywka i rekreacja	Organizacja turystyki i pośrednictwo turystyczne	Transport pasażerski	Wyżywienie (gastronomia)	Zakwaterowanie (hotelarstwo)
Stała		82,9	97,2	91,5	87,7	74,8
Sezonowa/tymczasowa /dorywcza		14,3	2,3	2,1	7,5	20,2
Nie wiem/trudno powiedzieć		2,9	0,5	6,4	4,8	5,0
<b>Ogółem</b>		<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

W ponad połowie przypadków, obecna praca jest zgodna z wykształceniem z respondentą. Odmienną opinię wyraził w sumie co trzeci badany, przy czym większość z nich zdecydowanie zanegowała zbieżność wykonywanej obecnie pracy z odebrany wykształceniem.

**Wykres 8. Odpowiedź na pytanie: Czy Pana/i praca jest zgodna z Pana/i wykształceniem? (%), n=2 000**

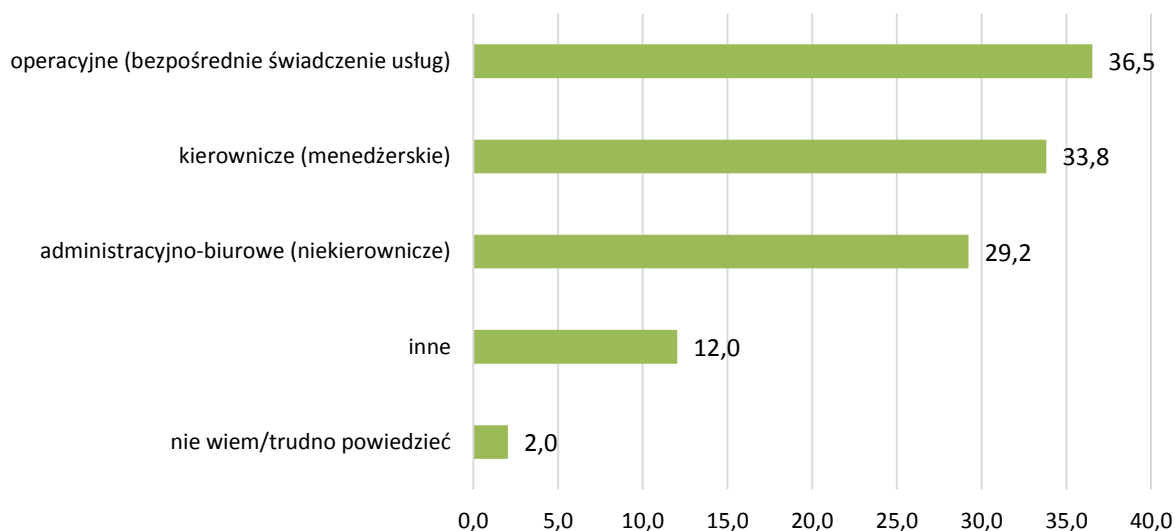


Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

Badani najczęściej deklarują zajmowanie stanowiska operacyjnego (bezpośrednie świadczenie usług). Dotyczy to 36,5% respondentów. W dalszej kolejności wskazuje się stanowiska kierownicze (menadżerskie) oraz administracyjno-biurowe (nie kierownicze).

Osoby udzielające odpowiedzi innej niż wskazana w kwestionariuszu ankiety, najczęściej są pracownikami gastronomii (kucharz, kelner, barman), obsługi gości (recepjoniści), właścicielami/współwłaścicielami, kierowcami.

**Wykres 9. Odpowiedź na pytanie: Jakie stanowisko obecnie Pan/i zajmuje? (%), n=2 000**

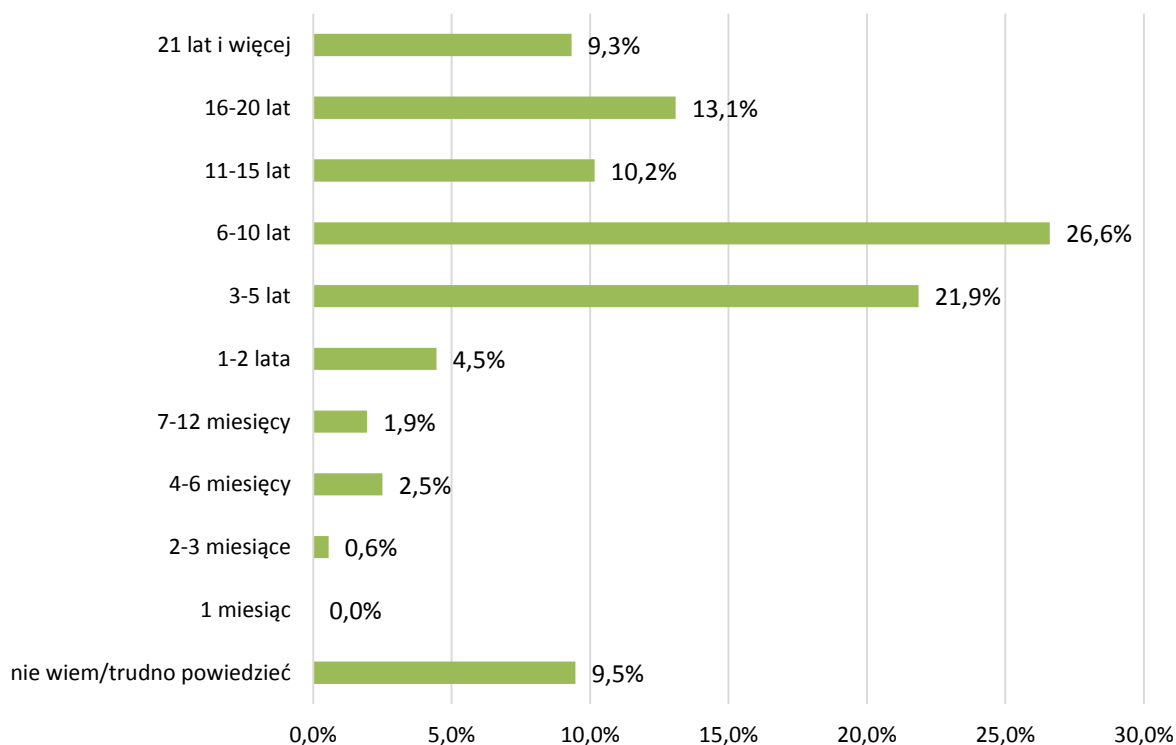


\*możliwość wskazania więcej niż jednej odpowiedzi

Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

Wśród badanych najliczniejszą grupę stanowią osoby, które w obecnym miejscu zatrudnienia pracują od 6 do 10 lat (26,6%). W drugiej kolejności, najczęstszy okres zatrudnienia wynosi od 3 do 5 lat (21,9%). Pracownicy z najdłuższym stażem pracy w danym miejscu (21 lat i więcej) stanowią 9,3%, a z najkrótszym (do trzech miesięcy) 0,6%.

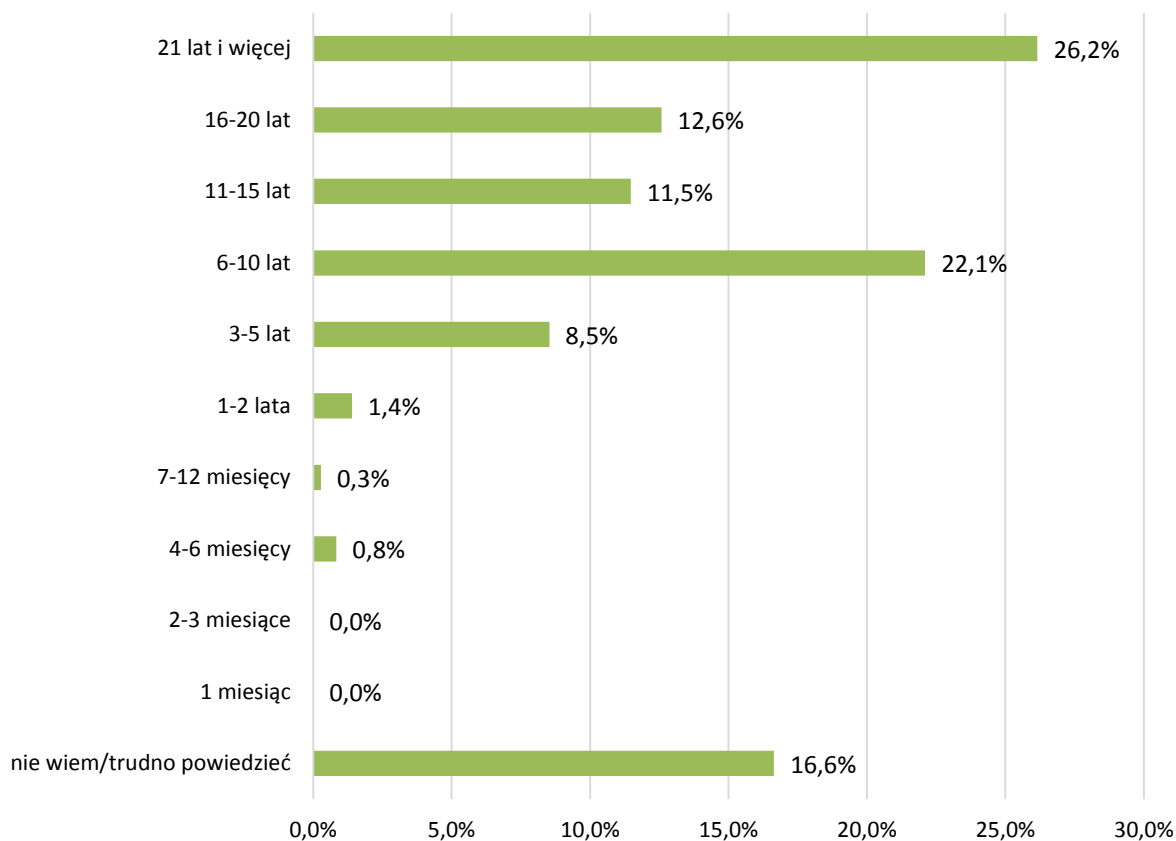
**Wykres 10. Odpowiedź na pytanie: Jak długo pracuje Pan/i w obecnym miejscu pracy? n=2 000**



Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

Biorąc pod uwagę staż pracy ogółem, to wśród badanych najliczniejszą grupę stanowią osoby, których staż pracy wynosi 21 lat i więcej (26,2%). W drugiej kolejności są to pracownicy o stażu od 6 do 10 lat (22,1%), a w trzeciej o stażu od 16 do 20 lat (12,6%). Pracownicy z najkrótszym stażem (do sześciu miesięcy) to 0,8% badanych.

**Wykres 11. Odpowiedź na pytanie: Ile wynosi Pana/i staż pracy ogółem? n=2 000**

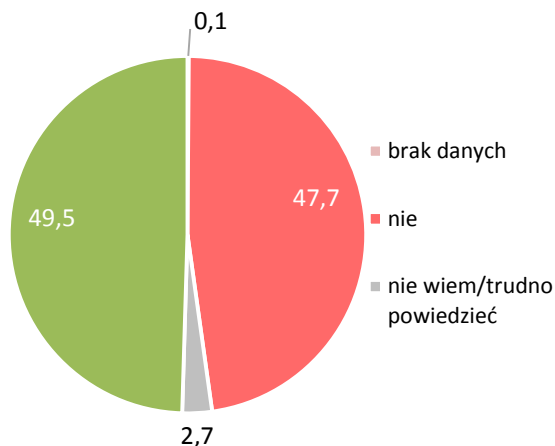


Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

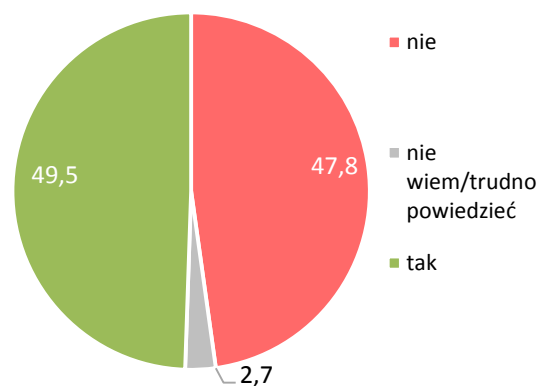
Mniej więcej taki sam odsetek badanych deklaruje wcześniejszą pracę w innym podmiocie działającym w branży turystycznej (49,5%), jak i brak takiego doświadczenia (47,7%).

Z podobną sytuacją mamy do czynienia w przypadku gdy zapytamy o wcześniejszą pracę w innej branży – połowa respondentów miała okazję być zatrudniona poza sektorem turystyki, a 47,8% takiego doświadczenia nie posiada.

**Wykres 12. Odpowiedź na pytanie: Czy pracował/a Pan/i w innym przedsiębiorstwie w tej samej branży? (%) , n=2 000**



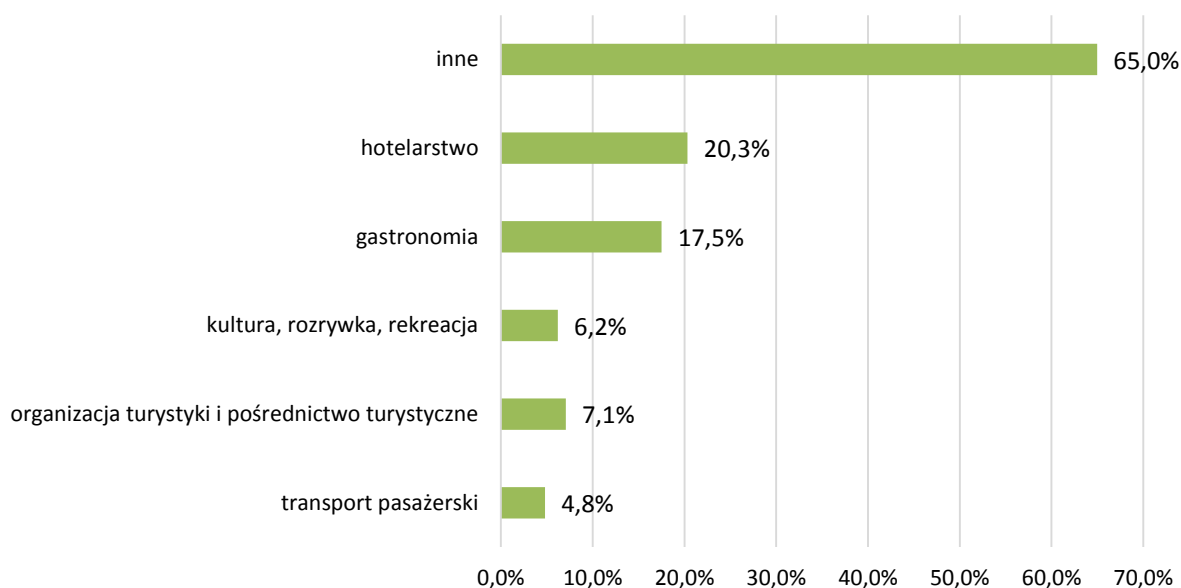
**Wykres 13. Odpowiedź na pytanie: Czy pracował/a Pan/i w innej branży? (%) , n=2 000**



Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

Osoby, które miały okazję pracować wcześniej poza turystyką, zapytano co to była za branża. Większość z nich wskazała odpowiedź *inne*, a więc nie była to branża hotelarska czy gastronomiczna (w których doświadczenie posiada najwięcej, bo odpowiednio 20,3 i 17,5% badanych), kultura, rozrywka i rekreacja (doświadczenie zadeklarowało 6,2%), organizacja turystyki i pośrednictwo turystyczne, ani też transport pasażerski (w których to miało okazję zdobywać doświadczenie odpowiednio 7,1 i 4,8% respondentów, którzy kiedykolwiek pracowali poza sektorem turystycznym).

**Wykres 14. Odpowiedź na pytanie: Czy była to branża związana z...? n=955**



\*możliwość wskazania więcej niż jednej odpowiedzi

Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych



### 5.3. Opinie pracowników o obecnej pracy i warunkach jej wykonywania

Uczestników badania poproszono o określenie, w jakim stopniu poszczególne stwierdzenia odzwierciedlają sytuację w ich obecnej pracy. Do każdego z podanych stwierdzeń, respondenci ustosunkowywali się wskazując cyfrę od 1 do 6, które oznaczały:

- 1 – zdecydowanie się nie zgadzam
- 2 – nie zgadzam się
- 3 – ani się nie zgadzam, ani zgadzam
- 4 – zgadzam się
- 5 – zdecydowanie się zgadzam
- 6 – nie wiem/trudno powiedzieć/nie dotyczy

Jak się okazuje, największą trudność uczestnikom badania sprawiło określenie, czy ich pracodawca cieszy się dobrą renomą – aż 14,4% wskazało odpowiedź *nie wiem/trudno powiedzieć/nie dotyczy*.

W największym stopniu respondenci **zgadzają się** ze stwierdzeniem, że są w stanie terminowo wykonywać powierzone im obowiązki (w sumie 69,9% wskazań odpowiedzi 4 i 5). W drugiej kolejności, najczęściej potwierdzanym stwierdzeniem było *atmosfera panująca w mojej pracy jest przyjazna* (w sumie 67,7% wskazań odpowiedzi 4 i 5) oraz *moja praca umożliwia mi podnoszenie kompetencji* (w sumie 61,4% wskazań odpowiedzi 4 i 5).

Biorąc pod uwagę średnią sumy osób, które zgadzają się z przedstawionymi stwierdzeniami (a więc wskazały odpowiedź 4 lub 5), otrzymujemy wskaźnik wynoszący 49,5.

Najwyższy odsetek odpowiedzi *ani się nie zgadzam, ani się zgadzam* odnotowano w odniesieniu do stwierdzenia *moja praca umożliwia mi bezkonfliktowe łączenie obowiązków zawodowych z życiem prywatnym* (40,5%) oraz *godziny wykonywania mojej pracy są dla mnie dogodne* (40%).

Średnia wskazań odpowiedzi 3, dla wszystkich stwierdzeń wyniosła 27%, a więc mniej więcej średnio co czwarty badany, ma neutralne odczucia co do poszczególnych aspektów swojej pracy.

Z kolei **odczucia negatywne**, najczęściej towarzyszą pracownikom branży turystycznej w odniesieniu do trzech kwestii: stabilności warunków zatrudnienia, poczucia bycia szanowanym w miejscu pracy oraz dodatkowych świadczeń pozapłacowych. W pierwszym przypadku, łącznie 1/3 badanych nie zgadza się (w tym zdecydowanie się nie zgadza) ze stwierdzeniem, że obecna praca daje poczucie stabilności. Natomiast mniej więcej co czwarty z respondentów, nie czuje, że jest w pracy szanowany oraz twierdzi, że jego praca nie wiąże się z dodatkowymi bonusami niepieniężnymi.

Warto jednak wspomnieć, że biorąc pod uwagę średnią sumy osób, które nie zgadzają się z przedstawionymi stwierdzeniami (a więc wskazały odpowiedź 1 lub 2), otrzymujemy stosunkowo niski wskaźnik wynoszący 16,0.

Szczegółowy rozkład procentowy wyrażonych opinii, przedstawiono w poniższej tabeli.

**Tabela 25. Ocena pracy i warunków jej wykonywania (%), n=2 000**

Opinie	1	2	3	4	5	6
Moja praca jest zgodna z moimi zainteresowaniami	0,7	12,9	24,6	30,8	23,6	7,5
Moja praca stanowi dla mnie wyzwanie	7,7	9,7	38,5	38,4	2,0	3,7
W mojej pracy w pełni wykorzystuję zdobytą wiedzę	5,6	14,7	34,0	26,6	15,0	4,2
W pracy wykonuję różnorodne zadania (unikam monotonii)	0,3	20,4	13,9	22,3	40,2	2,8
Jestem w stanie terminowo wykonywać powierzone mi w pracy obowiązki	0,1	2,7	23,2	33,0	36,9	4,1
Godziny wykonywania mojej pracy są dla mnie dogodne	2,7	12,4	40,0	30,9	7,8	6,1
Jestem dobrze wynagradzany/a za wykonywaną przez siebie pracę	1,4	11,6	33,8	46,0	2,0	5,2
Dostaję dużo dodatkowych świadczeń pozapłacowych w mojej pracy	1,2	23,9	35,7	22,9	9,4	6,9
Praca, którą wykonuję zapewnia mi stabilne warunki zatrudnienia	0,6	33,8	15,2	26,4	16,0	8,0
Wyposażenie stanowiska pracy umożliwia mi sprawne wykonywanie obowiązków	1,2	5,8	29,6	41,4	12,0	10,0
Moja praca jest bezpieczna dla zdrowia i życia	6,9	15,2	16,6	42,2	8,7	10,4
W mojej pracy mam możliwości awansu	0,6	6,5	36,4	40,1	7,7	8,8
Moja praca umożliwia mi podnoszenie kompetencji	0,2	11,8	25,1	43,3	18,1	1,5
W pracy mam wpływ na decyzje ważne dla przedsiębiorstwa	0,5	10,7	31,7	22,9	24,6	9,5
Moja praca pozwala mi zdobyć doświadczenie przydatne w dalszej karierze w innych miejscach pracy	1,0	8,6	38,8	28,3	13,7	9,6
Atmosfera panująca w mojej pracy jest przyjazna	0,3	2,8	21,1	55,0	12,7	8,1
Moi współpracownicy wspierają mnie w pracy	2,1	16,5	18,2	32,7	19,8	10,5
Moi przełożeni doceniają moją pracę	0,7	15,8	25,5	35,5	16,0	6,5
W mojej pracy jestem traktowany przez innych z szacunkiem	1,0	25,1	14,2	19,6	38,5	1,6
Moja praca umożliwia mi bezkonfliktowe łączenie obowiązków zawodowych z życiem prywatnym	0,7	18,9	40,5	27,6	0,4	11,8
Znajomi uważają mój zawód (moją pracę) za prestiżowy	2,2	18,5	24,7	33,6	9,1	11,8
Mój pracodawca cieszy się dobrą renomą	5,5	11,0	22,1	32,4	14,8	14,4
Lokalizacja mojego miejsca pracy jest dla mnie dogodna	5,1	10,6	17,0	45,8	11,9	9,6

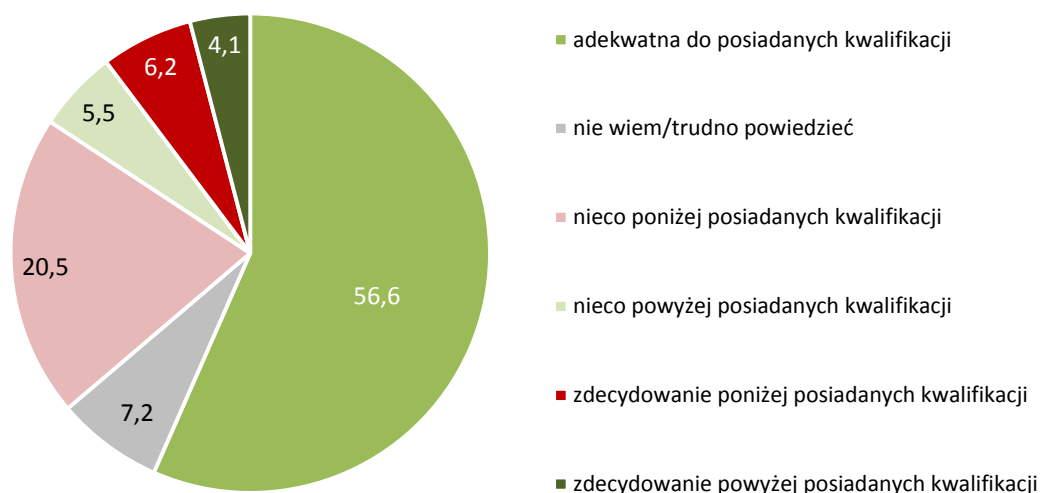
Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

## 5.4. Oczekiwania, satysfakcja z pracy i plany zawodowe pracowników

Nieco ponad połowa badanych pracowników branży turystycznej uważa, że obecnie wykonuje pracę, która jest adekwatna do ich kwalifikacji. Co piąta osoba jest zdania, że obecna praca jest nieco poniżej jej kwalifikacji, a 6,2% twierdzi wręcz, że ich kwalifikacje są zdecydowanie wyższe, niż wymagane w obecnym miejscu pracy.

W sumie zaledwie co dziesiąty z respondentów uważa, że obecnie wykonywane obowiązki są powyżej ich kwalifikacji, a konkretnej odpowiedzi na tak postawione pytanie nie było w stanie udzielić 7,2% badanych.

**Wykres 15. Odpowiedź na pytanie: Czy w Pana/i opinii wykonuje Pan/i obecnie pracę, która jest ...? (%) n=2 000**



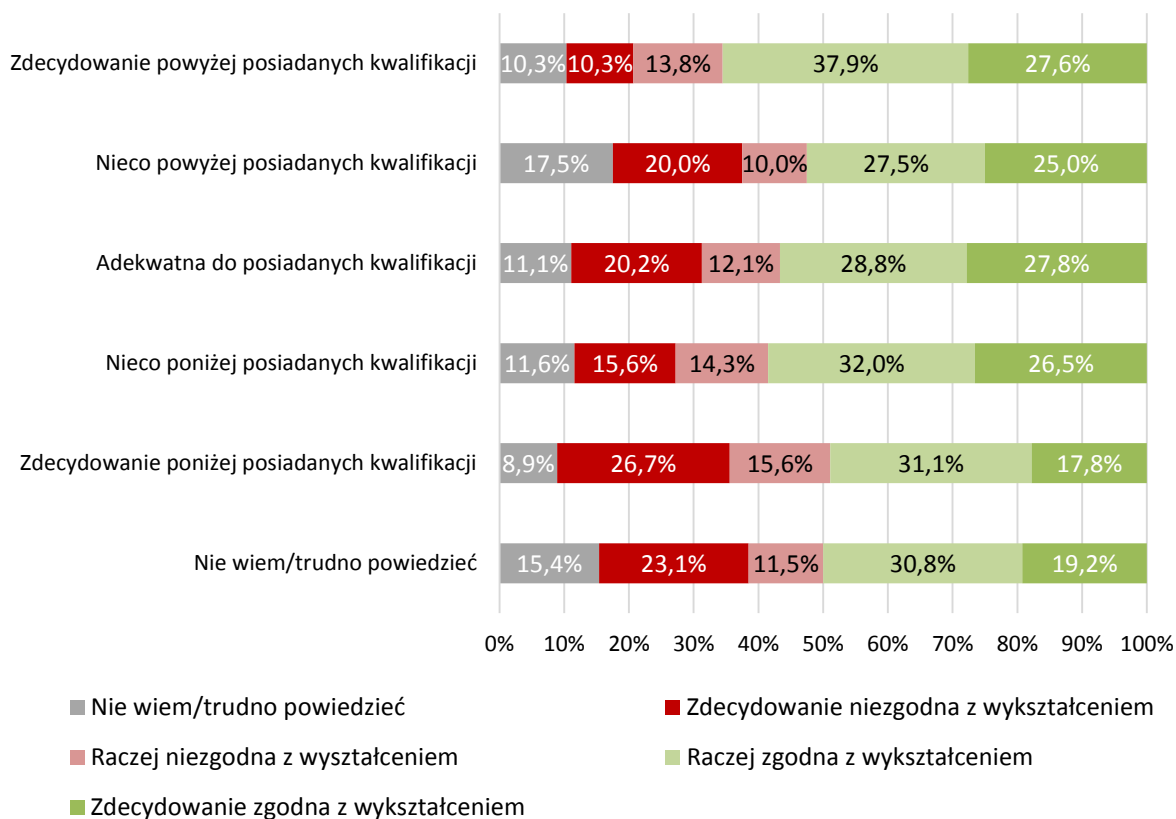
Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

Biorąc pod uwagę adekwatność wykonywanej pracy do posiadanego wykształcenia widzimy, że osoby wykonujące pracę zdecydowanie powyżej posiadanych przez nie kwalifikacji, najczęściej deklarują, że mimo to jest ona zgodna z ich wykształceniem (w sumie uważa tak 2/3 tych osób).

Na co jednak warto zwrócić uwagę to to, że respondenci, którzy twierdzą, że wykonują pracę poniżej posiadanych kwalifikacji, to najczęściej osoby zatrudnione na stanowiskach niezgodnych z ich wykształceniem.



**Wykres 16. Odpowiedź na pytanie: Czy w Pana/i opinii wykonuje Pan/i obecnie pracę, która jest ...? – z uwzględnieniem zgodności obecnej wykonywanej pracy z posiadanym wykształceniem, n=2 000**



Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

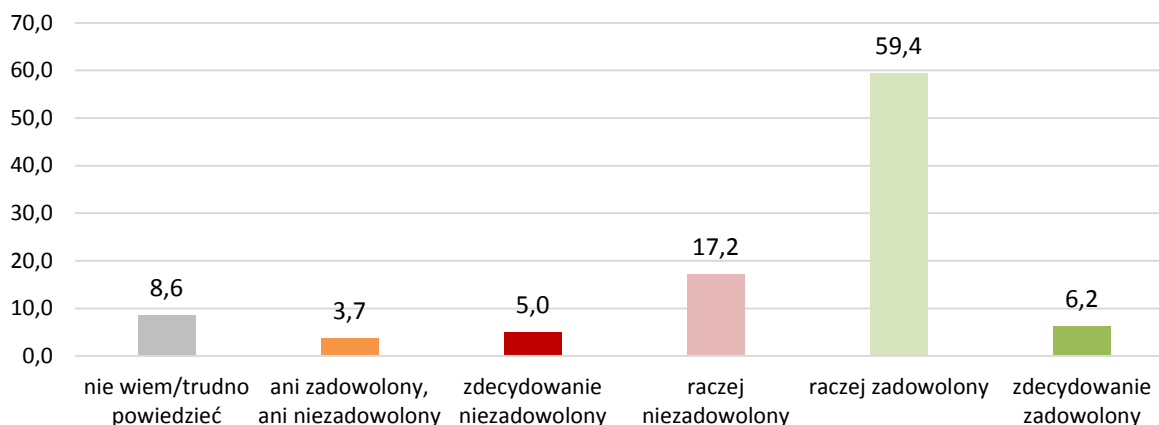
Na kolejnych wykresach zaprezentowano opinie dotyczące satysfakcji z pracy oraz dalszych planów zawodowych.

Jak widać, dwóch na trzech pracowników, jest zadowolonych z obecnie wykonywanej pracy, oraz wiąże swoją przyszłość z podmiotem, w którym obecnie pracuje. Nieco mniej, bo w sumie 57%, jeśli nie z obecnym pracodawcą, to swoją przyszłość zawodową wiąże z branżą turystyczną.

Mniej więcej co piąty z respondentów nie jest zadowolony z obecnej pracy, a podobny udział ogółu badanych nie wiąże swojej kariery zawodowej z podmiotem, w którym obecnie znajduje zatrudnienie. Odsetek osób, które nie planują w przyszłości wiązać się z branżą w ogóle, jest nieco mniejszy i wynosi 18,8%.

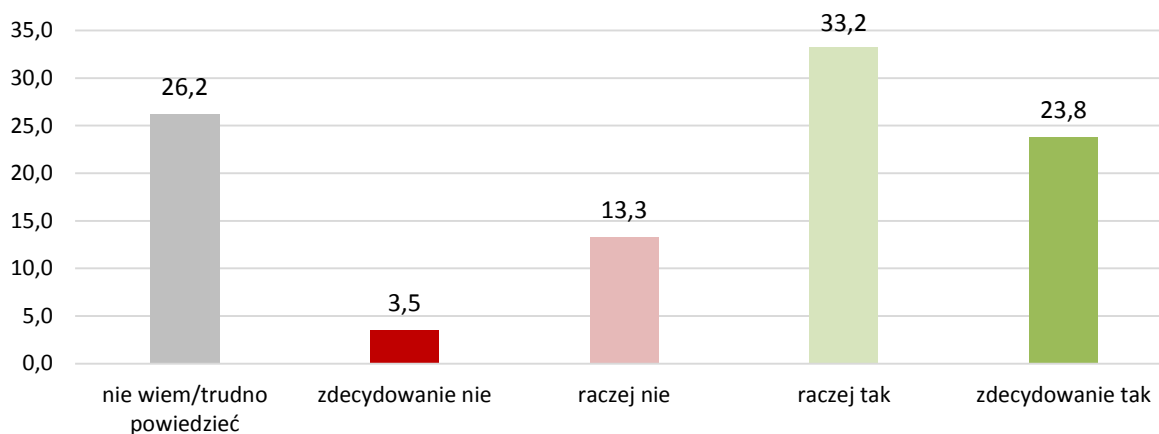
Warto również zwrócić uwagę na niewielki odsetek odpowiedzi neutralnych dotyczących zadowolenia z obecnej pracy – zaledwie 3,2% nie jest ani zadowolony, ani niezadowolony. Ponad dwa razy tyle badanych nie potrafiło jednoznacznie określić, czy są zadowoleni z obecnej pracy. Zapytani o swoją przyszłość w branży oraz u obecnego pracodawcy, dużo częściej wyrażali niezdecydowanie – w obu przypadkach, odsetek osób wskazujących odpowiedź *nie wiem/trudno powiedzieć*, przekroczył 20%.

**Wykres 17. Odpowiedź na pytanie: Czy ogólnie rzecz biorąc z obecnej pracy jest Pan/Pani ...? (%), n=2 000**



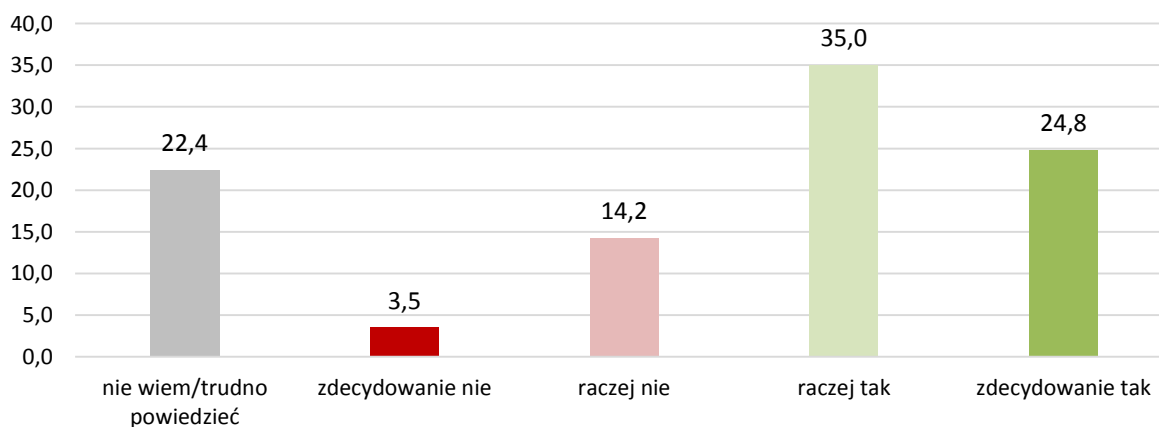
Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

**Wykres 18. Odpowiedź na pytanie: Czy chce Pan/i związać na stałe swoją karierę zawodową z branżą, w której obecnie Pan/i pracuje? (%), n=2 000**



Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

**Wykres 19. Odpowiedź na pytanie: Czy chce Pan/i związać na stałe swoją karierę zawodową z podmiotem, w którym obecnie Pan/i pracuje? (%), n=2 000**



Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

Biorąc pod uwagę główny profil działalności podmiotu, to najmniej zadowolone z obecnej pracy są osoby zatrudnione w firmach/instytucjach świadczących usługi transportu pasażerskiego (w sumie 29,2% wskazań odpowiedzi *raczej niezadowolony* i *zdecydowanie niezadowolony*). Z kolei najbardziej obecną pracę chwalą sobie pracownicy usług związanych z zakwaterowaniem (w sumie 67,8% wskazań odpowiedzi *raczej zadowolony* i *zdecydowanie zadowolony*).

**Tabela 26. Odpowiedź na pytanie: Czy ogólnie rzecz biorąc z obecnej pracy jest Pan/Pani ...? - podział z uwzględnieniem głównego rodzaju działalności (%), n=2 000**

Zadowolenie z obecnej pracy	Główna działalność	Kultura, rozrywka i rekreacja	Organizacja turystyki i pośrednictwo turystyczne	Transport pasażerski	Wyżywienie (gastronomia)	Zakwaterowanie (hotelarstwo)
Zdecydowanie zadowolony		5,6	4,7	4,2	4,7	8,8
Raczej zadowolony		59,7	61,0	58,3	56,8	59,0
Ani zadowolony, ani niezadowolony		4,2	3,3	2,1	4,1	4,2
Raczej niezadowolony		19,4	16,9	20,8	18,2	15,5
Zdecydowanie niezadowolony		4,2	3,8	8,3	6,8	4,6
Nie wiem/trudno powiedzieć		6,9	10,3	6,3	9,5	7,9
<b>Ogółem</b>		<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

Co ciekawe, to właśnie wśród osób zatrudnionych w podmiotach świadczących usługi zakwaterowania, odnotowano najwyższy odsetek tych, którzy nie wiążą swojej przyszłości zawodowej z branżą (łącznie 21,1%; pomimo, że są grupą najbardziej zadowoloną z obecnej pracy). Może to wynikać z tego, że (jak wykazano wcześniej), to w podmiotach świadczących przede wszystkim tego typu usługi, najczęściej zatrudnia się pracowników sezonowych bądź tymczasowych. Wskazuje to na duże prawdopodobieństwo przypadkowości zatrudnionych osób, które trafiają do danego podmiotu w poszukiwaniu pracy dorywczej, a której nie traktują jako docelowej.

Swoją przyszłość najczęściej wiążą z branżą pracownicy podmiotów zajmujących się organizacją turystyki i pośrednictwem turystycznym (w sumie 60,7%). Należy zwrócić uwagę, że jest to grupa, która najczęściej pracuje w oparciu o umowę o pracę na czas nieokreślony.

**Tabela 27. Odpowiedź na pytanie: Czy chce Pan/i związać na stałe swoją karierę zawodową z branżą, w której obecnie Pan/i pracuje? - podział z uwzględnieniem głównego rodzaju działalności (%), n=2 000**

Chęć kontynuacji pracy w branży	Główna działalność	Kultura, rozrywka i rekreacja	Organizacja turystyki i pośrednictwo turystyczne	Transport pasażerski	Wyżywienie (gastronomia)	Zakwaterowanie (hotelarstwo)
Zdecydowanie tak		25,4	32,2	21,3	15,6	21,1
Raczej tak		31,0	28,5	31,9	42,9	32,5
Raczej nie		14,1	10,3	14,9	11,6	16,5
Zdecydowanie nie		2,8	1,4	2,1	5,4	4,6
Nie wiem/trudno powiedzieć		26,8	27,6	29,8	24,5	25,3
<b>Ogółem</b>		<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

Również osoby zatrudnione w podmiotach świadczących usługi zakwaterowania, są tymi które najczęściej deklarują, że nie wiążą swojej przyszłości zawodowej z obecnym pracodawcą (łącznie 21,4%), co potwierdza przedstawiony wcześniej wniosek.

Swoją karierę zawodową najczęściej z obecnym miejscem zatrudnienia wiążą pracownicy podmiotów zajmujących się kulturą, rozrywką i rekreacją, oraz organizacją turystyki i pośrednictwem turystycznym (w sumie odpowiednio 64,8 i 63,4%).

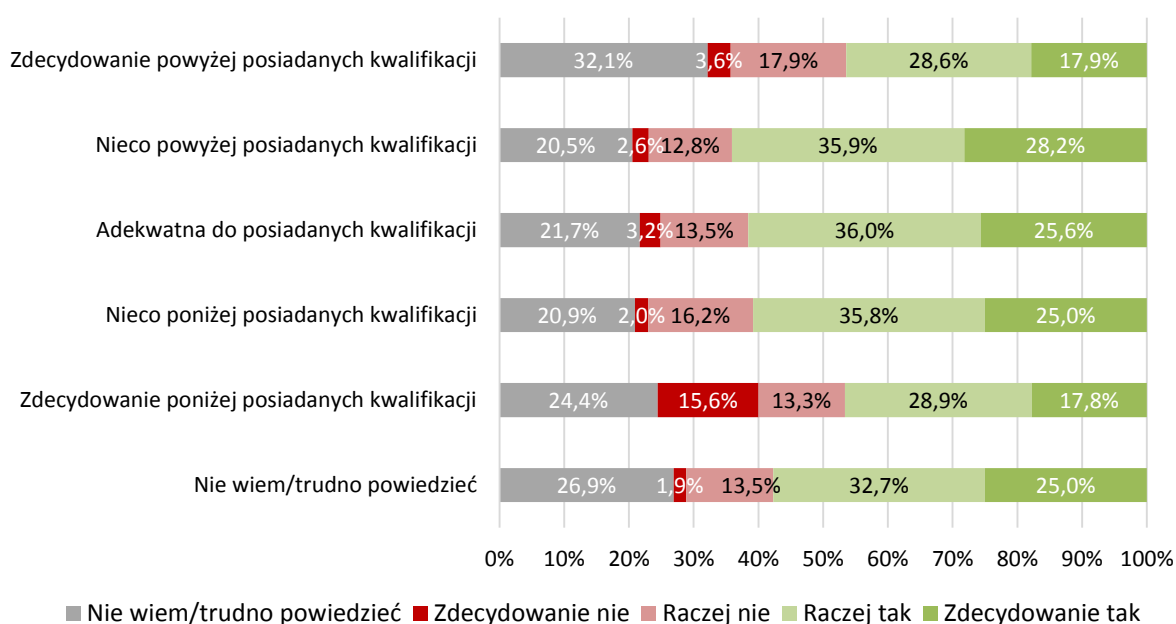
**Tabela 28. Odpowiedź na pytanie: Czy chce Pan/i związać na stałe swoją karierę zawodową z podmiotem, w którym obecnie Pan/i pracuje? - podział z uwzględnieniem głównego rodzaju działalności (%), n=2 000**

Chęć kontynuacji pracy w podmiocie	Główna działalność	Kultura, rozrywka i rekreacja	Organizacja turystyki i pośrednictwo turystyczne	Transport pasażerski	Wyżywienie (gastromonia)	Zakwaterowanie (hotelarstwo)
Zdecydowanie tak		32,4	32,4	25,5	14,4	21,8
Raczej tak		32,4	31,0	34,0	45,2	33,6
Raczej nie		14,1	11,7	14,9	13,7	16,4
Zdecydowanie nie		1,4	1,4	2,1	5,5	5,0
Nie wiem/trudno powiedzieć		19,7	23,5	23,4	21,2	23,1
<b>Ogółem</b>		<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

Gdy pod uwagę weźmiemy adekwatność wykonywanej pracy do posiadanych kwalifikacji widzimy, że osobami które najczęściej nie wiążą swojej przyszłości zawodowej z obecnym pracodawcą (lub nie są co do tego przekonane), to badani wykonujących pracę, która ich zdaniem jest zdecydowanie poniżej lub powyżej ich kwalifikacji.

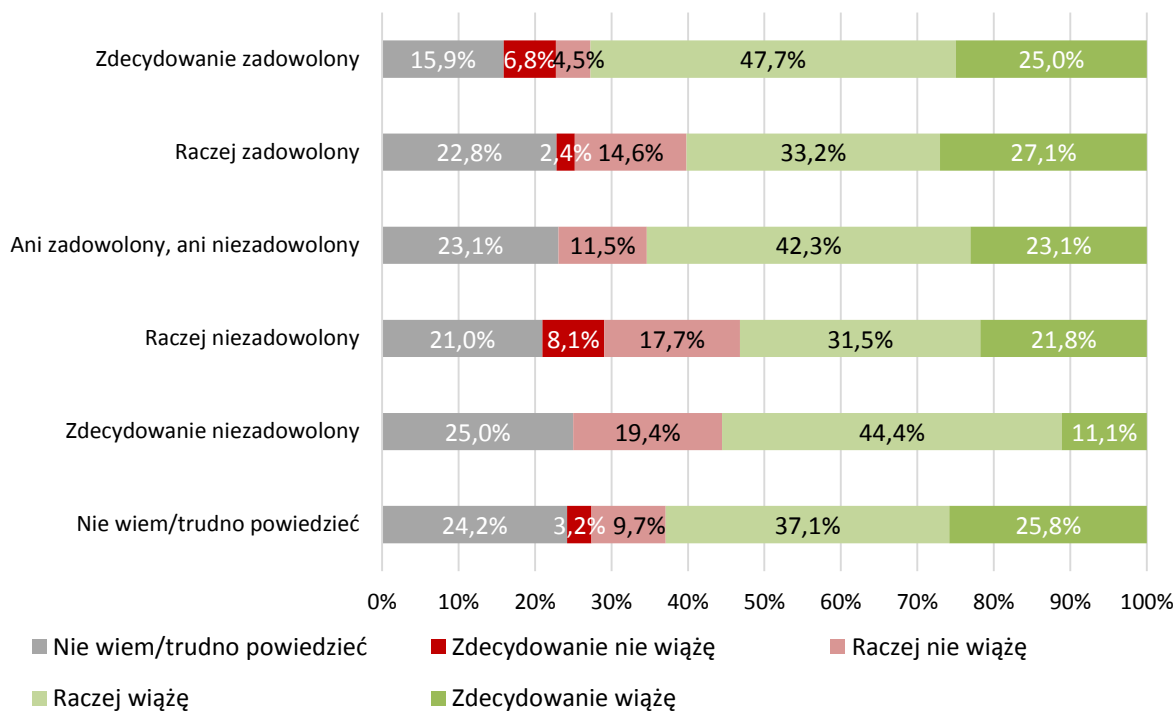
**Wykres 20. Odpowiedź na pytanie: Czy chce Pan/i związać na stałe swoją karierę zawodową z podmiotem, w którym obecnie Pan/i pracuje? - podział z uwzględnieniem adekwatności wykonywanej pracy do posiadanych kwalifikacji, n=2 000**



Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

Z kolei gdy przeprowadzimy dekompozycję ze względu na zadowolenie z obecnej pracy, to widzimy, że osobami które najczęściej nie wiążą swojej przyszłości zawodowej z obecnym pracodawcą, to badani niezadowoleni z obecnego zatrudnienia. Co zatem oczywiste, respondenci deklarujący zdecydowane zadowolenie z aktualnie wykonywanej pracy, najczęściej twierdzą, że swoją przyszłość zawodową wiążą z obecnym pracodawcą. Warto jednak zwrócić uwagę, że stosunkowo często takie deklaracje padają również ze strony osób, które wyrażają neutralny stosunek do obecnej pracy.

**Wykres 21. Odpowiedź na pytanie: Czy chce Pan/i związać na stałe swoją karierę zawodową z podmiotem, w którym obecnie Pan/i pracuje? - podział z uwzględnieniem zadowolenia z obecnej pracy, n=2 000**



Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

## 5.5. Posiadane kompetencje w ocenie pracowników

W kolejnej części badania respondentów poproszono o określenie, w jakim stopniu poszczególne stwierdzenia odnoszące się do różnych kompetencji ważnych w miejscu pracy, odzwierciedlają poziom ich wiedzy i umiejętności. Do każdego z podanych stwierdzeń, badani ustosunkowywali się wskazując cyfrę od 1 do 6, które oznaczały:

- 1 – zdecydowanie się nie zgadzam
- 2 – nie zgadzam się
- 3 – ani się nie zgadzam, ani zgadzam
- 4 – zgadzam się
- 5 – zdecydowanie się zgadzam
- 6 – nie wiem/trudno powiedzieć/nie dotyczy



Największą trudność uczestnikom badania sprawiło określenie, czy są osobami elastycznymi i zdolnymi do adaptacji – aż 23,9% wskazało odpowiedź *nie wiem/trudno powiedzieć/nie dotyczy*. Mniej więcej co piąty badany, nie był również w stanie stwierdzić czy potrafi porozumiewać się w języku obcym, czy jest odporny na stres i dyspozycyjny.

W największym stopniu respondenci **zgadzają się** ze stwierdzeniem, że potrafią obsługiwać podstawowe programy komputerowe (w sumie 71,7% wskazań odpowiedzi 4 i 5). W drugiej kolejności, najczęściej potwierdzaną opinią była *umiem wykonywać obliczenia/pracować na danych liczbowych* (w sumie 70,2% wskazań odpowiedzi 4 i 5) oraz *potrafię posługiwać się nowoczesnymi technologiami informacyjnymi i komunikacyjnymi* (w sumie 67,9% wskazań odpowiedzi 4 i 5).

Biorąc pod uwagę średnią sumy osób, które zgadzają się z przedstawionymi stwierdzeniami (a więc wskazały odpowiedź 4 lub 5), otrzymujemy wskaźnik wynoszący 51,7.

Najwyższy odsetek odpowiedzi *ani się nie zgadzam, ani się zgadzam* odnotowano w odniesieniu do stwierdzenia *mam zdolności artystyczne i twórcze* (25,3%) oraz *potrafię nawiązywać i utrzymywać relacje z innymi osobami* (24,4%). Średnia wskazań odpowiedzi 3 dla wszystkich stwierdzeń, wyniosła 13,9%.

**Odczucia negatywne**, najczęściej towarzyszą pracownikom branży turystycznej w odniesieniu do czterech kwestii:

- umiejętności posługiwania się językami obcymi,
- posiadania specjalistycznej wiedzy dotyczącej zadań zawodowych wykonywanych na danym stanowisku,
- umiejętności rozwiązywania konfliktów pomiędzy ludźmi,
- posiadania specjalistycznej wiedzy o branży.

W pierwszym przypadku, łącznie 1/3 badanych nie uważa aby potrafiła porozumiewać się w językach innych niż ojczysty. Nieco mniej, bo łącznie 29,5% twierdzi, że nie posiada specjalistycznej wiedzy potrzebnej do wykonywania codziennych obowiązków, a mniej więcej co czwarty z respondentów przyznaje, że nie potrafi radzić sobie w sytuacjach konfliktowych oraz, że nie posiada wyspecjalizowanej wiedzy w zakresie branży, w której pracuje.

Warto jednak wspomnieć, że biorąc pod uwagę średnią sumy osób, które nie zgadzają się z przedstawionymi stwierdzeniami (a więc nie posiadają określonych kwalifikacji oraz umiejętności, i wskazały odpowiedź 1 lub 2), otrzymujemy stosunkowo niski wskaźnik wynoszący 18,0.

Szczegółowy rozkład procentowy wyrażonych opinii, przedstawiono w poniższej tabeli.

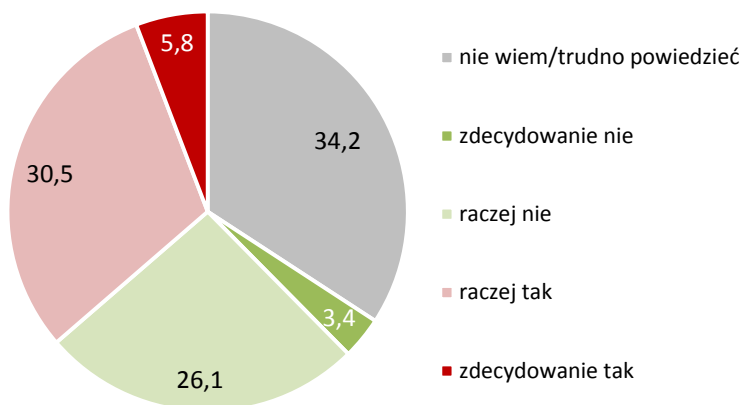
**Tabela 29. Samoocena kompetencji (%), n=2 000**

Opinie	1	2	3	4	5	6
Mam specjalistyczną wiedzę dotyczącą zadań zawodowych na moim stanowisku	1,3	28,2	12,3	39,1	8,3	10,9
Mam specjalistyczną wiedzę na temat branży, w której pracuję	2,7	22,2	22,4	22,0	16,4	14,3
Jestem gotowy/a do ciągłego uczenia się (podnoszenia kwalifikacji)	2,4	14,5	12,3	30,7	21,2	18,9
Umiem wyszukiwać, selekcjonować i krytycznie analizować informacje	0,4	12,6	17,7	41,2	9,6	18,4
Umiem porozumiewać się w języku obcym	7,6	26,7	4,7	25,4	16,1	19,5
Potrafię obsługiwać i naprawiać urządzenia techniczne	2,5	19,2	22,1	28,4	11,1	16,6
Umiem wykonywać obliczenia/pracować na danych liczbowych	0,8	8,3	4,6	53,8	16,4	16,1
Potrafię posługiwać się nowoczesnymi technologiami informacyjnymi i komunikacyjnymi	5,8	7,5	8,2	47,3	20,6	10,5
Potrafię obsługiwać podstawowe programy komputerowe (typu MS Office)	6,1	,7	7,8	47,7	24,0	13,6
Potrafię obsługiwać specjalistyczne programy komputerowe	7,4	15,7	8,8	45,0	9,4	13,7
Mam zdolności artystyczne i twórcze	8,1	13,3	25,3	25,3	10,2	17,9
Jestem sprawny/a fizycznie	0,5	9,7	12,6	38,4	20,8	18,0
Potrafię organizować pracę własną	7,4	13,9	6,4	42,5	14,8	15,0
Samodzielnie podejmuję decyzje/rozwiązuję problemy	3,3	10,7	13,1	37,5	18,1	17,3
Jestem przedsiębiorczy/a (przejawiam inicjatywę)	6,8	18,1	13,0	30,0	18,4	13,8
Jestem odporny/a na stres	5,3	11,4	19,4	27,1	17,5	19,2
Potrafię współpracować w zespole	5,1	9,8	21,8	22,0	24,9	16,3
Potrafię nawiązywać i utrzymywać relacje z innymi osobami	2,5	12,2	24,4	26,2	17,4	17,3
Umiem rozwiązywać konflikty pomiędzy ludźmi	3,7	21,6	9,8	44,8	8,2	11,8
Potrafię organizować i prowadzić prace biurowe	7,3	5,7	13,1	44,5	12,0	17,4
Potrafię organizować i koordynować pracę innych pracowników	3,4	13,6	14,6	38,8	10,8	18,8
Mam zdolności przywódcze	10,5	9,6	17,6	36,7	10,6	15,0
Jestem dyspozycyjny/a	1,8	9,7	10,7	47,0	11,5	19,3
Jestem elastyczny/a i zdolny/a do adaptacji	2,6	11,7	11,2	46,8	3,8	23,9

Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

## 5.6. Opinie pracowników o sytuacji w branży

**Wykres 22. Odpowiedź na pytanie: Jednym ze zjawisk występujących we współczesnej gospodarce jest praca nierejestrowana (tzw. „szara strefa”). Czy w Pana/i opinii problem ten dotyczy branży, w której Pan/i pracuje? (%), n=2 000**



łącznie 1/3 badanych jest zdania, że problem „szarej strefy” dotyczy branży, w której pracują. Przeciwną opinię wyraziło w sumie nieco mniej, bo 29,5% respondentów, a stosunkowo duży odsetek (34,2%) nie potrafił odpowiedzieć na pytanie, czy wspomniany problem dotyczy polskiej branży turystycznej.

Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

Przyglądając się odpowiedziom pracowników podmiotów świadczących określone usługi widzimy, że problem występowania tzw. „szarej strefy” najczęściej dostrzegany jest przez osoby pracujące w firmach/instytucjach oferujących transport pasażerski (łącznie 39,6% wskazań odpowiedzi *zdecydowanie tak* oraz *raczej tak*), zaś najrzadziej przez pracowników podmiotów oferujących wyżywienie (łącznie 32% wskazań odpowiedzi *zdecydowanie nie* oraz *raczej nie*).

**Tabela 30. Odpowiedź na pytanie: Jednym ze zjawisk występujących we współczesnej gospodarce jest praca nierejestrowana (tzw. „szara strefa”). Czy w Pana/i opinii problem ten dotyczy branży, w której Pan/i pracuje? - podział z uwzględnieniem głównego rodzaju działalności (%), n=2 000**

Występowanie „szarej strefy”	Główna działalność	Kultura, rozrywka i rekreacja	Organizacja turystyki i pośrednictwo turystyczne	Transport pasażerski	Wyżywienie (gastronomia)	Zakwaterowanie (hotelarstwo)
Zdecydowanie tak		4,2	6,5	2,1	5,4	6,7
Raczej tak		32,4	30,8	37,5	33,3	26,5
Raczej nie		23,9	23,8	27,1	28,6	27,3
Zdecydowanie nie		4,2	3,7	2,1	3,4	2,9
Nie wiem/trudno powiedzieć		35,2	35,0	31,3	29,3	36,6
Ogółem		100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

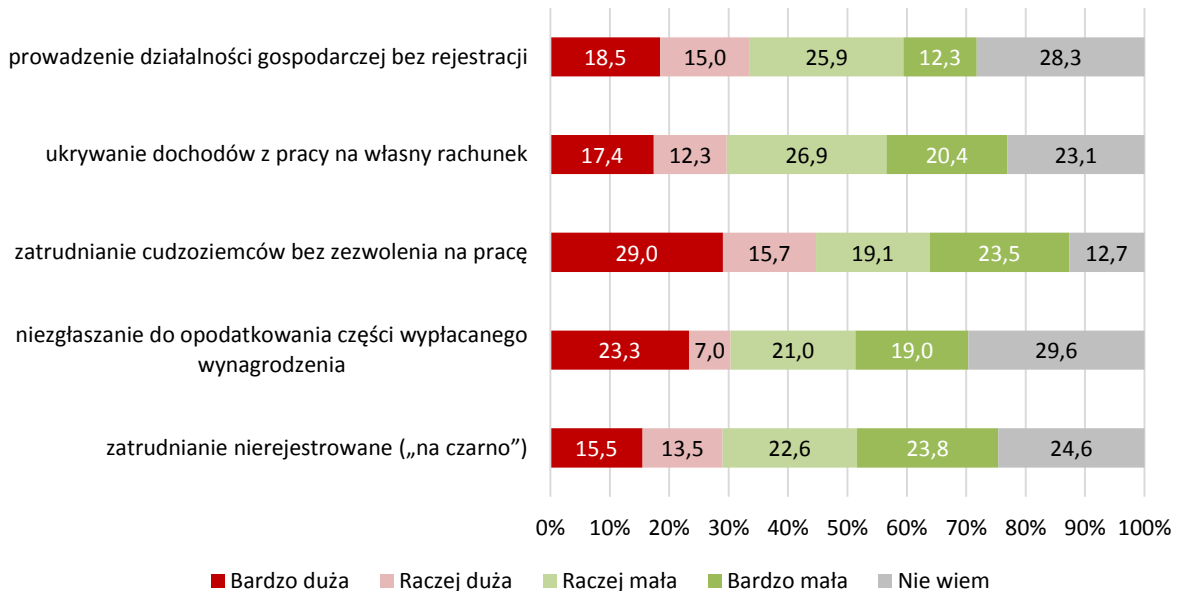
Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

Uczestnikom badania najtrudniej było określić wielkość skali niezgłaszania do opodatkowania części wypłacanego wynagrodzenia, oraz prowadzenia działalności bez rejestracji (odpowiednio 29,6 i 28,3% wskazań odpowiedzi *nie wiem*). Najsilniej natomiast, badani wyrażają przekonanie o dużej skali zatrudniania cudzoziemców bez wymaganego przepisami prawa pozwolenia na pracę.



Niespełna połowa respondentów (w sumie 47,2%) twierdzi, że skala ukrywania dochodów pochodzących z pracy na własny rachunek, jest w branży turystycznej mała.

**Wykres 23. Odpowiedź na pytanie: Jaka jest, Pana/i zdaniem, skala następujących zjawisk w branży, w której Pan/i pracuje? (%), n=2 000**

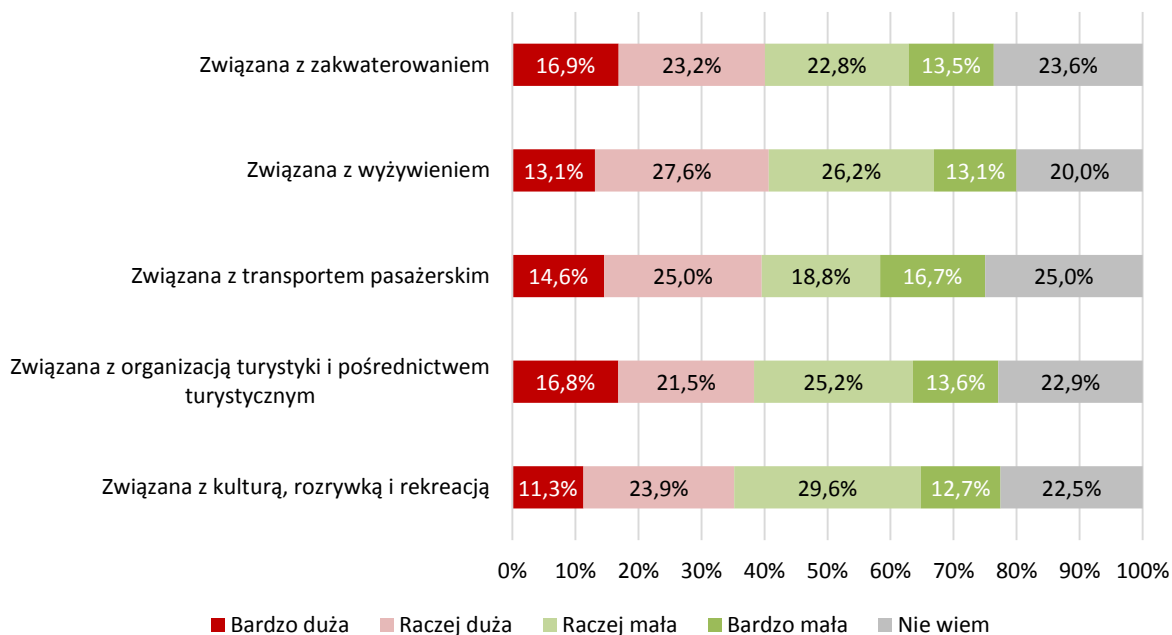


Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

Na kolejnych wykresach przedstawiono opinie badanych na temat skali występowania określonych, negatywnych zjawisk, według głównej działalności podmiotu, który ich zatrudnia. I tak:

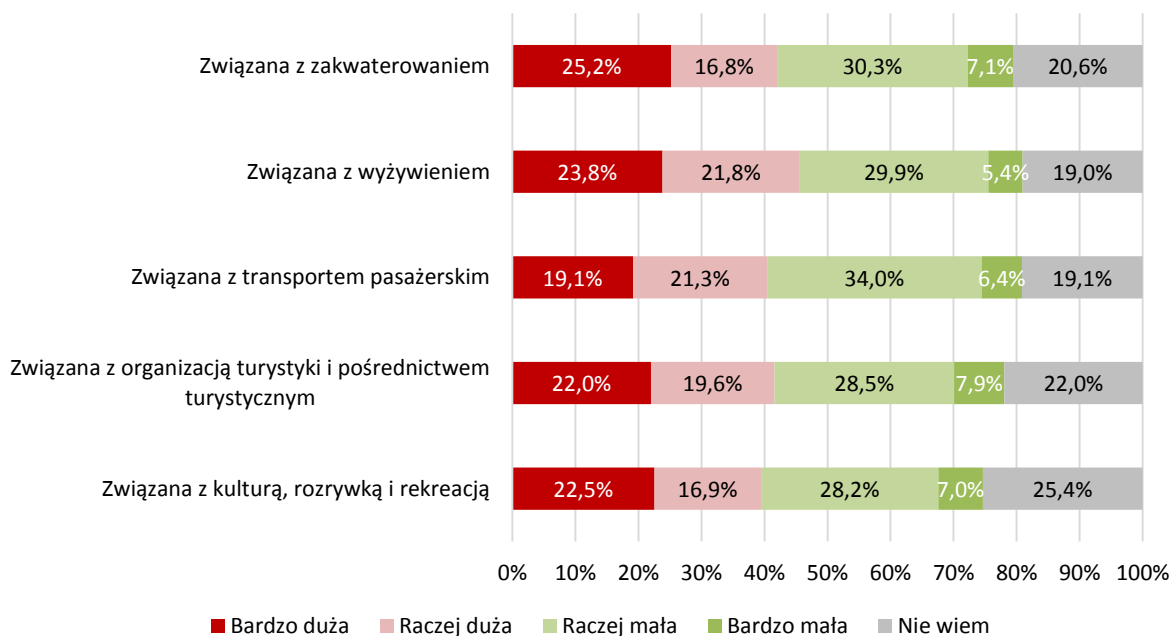
- Największe przekonanie o istnieniu zjawiska **nierejestrowanego zatrudnienia**, wyrażają przedstawiciele firm/instytucji świadczących usługi wyżywienia (w sumie 40,7%), zaś najmniejsze, osoby zatrudnione w podmiotach działających głównie w zakresie kultury, rozrywki i rekreacji (łącznie 42,3%).
- Największe przekonanie o istnieniu zjawiska **niezgłaszania do opodatkowania części wypłacanego wynagrodzenia**, również wyrażają przedstawiciele firm/instytucji świadczących usługi wyżywienia (w sumie 45,6%), zaś najmniejsze, osoby zatrudnione w podmiotach działających głównie w zakresie transportu pasażerskiego (łącznie 40,4%).
- Największe przekonanie o istnieniu zjawiska **zatrudniania cudzoziemców bez pozwolenia na pracę**, wyrażają przedstawiciele firm/instytucji oferujących usługi w zakresie kultury, rozrywki i rekreacji (w sumie 55,7%), zaś najmniejsze, osoby zatrudnione w podmiotach działających głównie w zakresie transportu pasażerskiego (łącznie 29,8%).
- Największe przekonanie o istnieniu zjawiska **ukrywania dochodów z pracy na własny rachunek**, wyrażają przedstawiciele firm/instytucji oferujących usługi zakwaterowania (w sumie 43,3%), zaś najmniejsze, osoby zatrudnione w podmiotach działających głównie w zakresie kultury, rozrywki i rekreacji (łącznie 29%).
- Największe przekonanie o istnieniu zjawiska **prowadzenia działalności gospodarczej bez rejestracji**, wyrażają przedstawiciele firm/instytucji oferujących usługi w zakresie transportu pasażerskiego (w sumie 35,4%), zaś najmniejsze, osoby zatrudnione w podmiotach działających głównie w zakresie kultury, rozrywki i rekreacji (łącznie 45,7%).

**Wykres 24. Odpowiedź na pytanie: Jaka jest, Pana/i zdaniem, skala następujących zjawisk w branży, w której Pan/i pracuje? ZATRUDNIENIE NIEREJESTROWANE - podział z uwzględnieniem głównego rodzaju działalności, n=2 000**



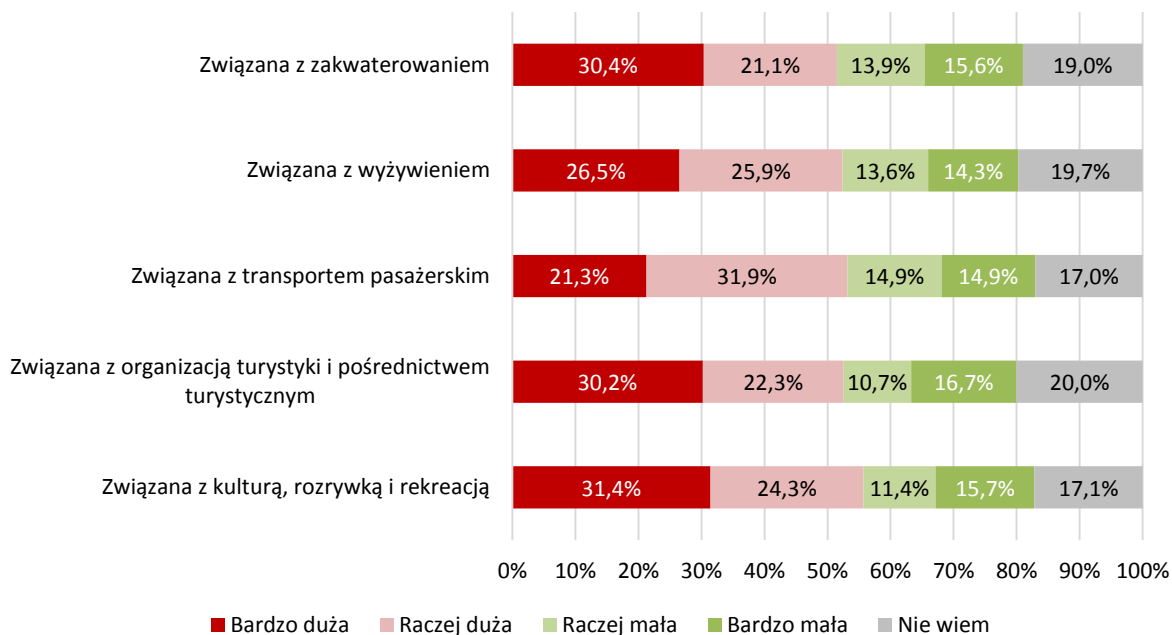
Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

**Wykres 25. Odpowiedź na pytanie: Jaka jest, Pana/i zdaniem, skala następujących zjawisk w branży, w której Pan/i pracuje? NIEZGŁASZANIE DO OPODATKOWANIA CZĘŚCI WYPŁACANEGO WYNAGRODZENIA - podział z uwzględnieniem głównego rodzaju działalności, n=2 000**



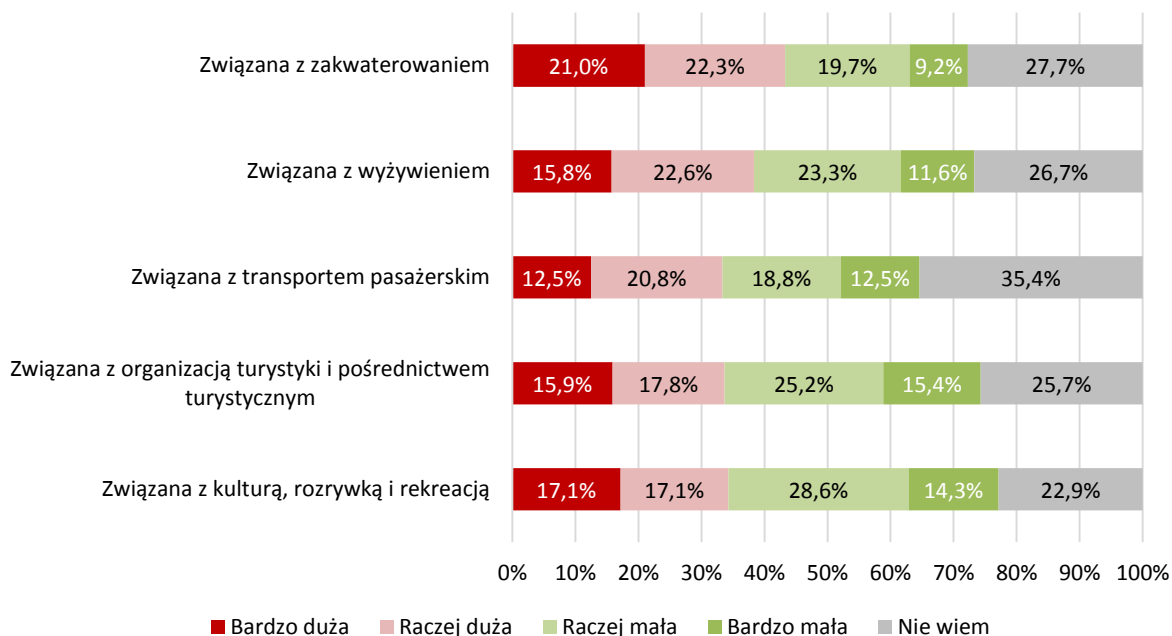
Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

**Wykres 26. Odpowiedź na pytanie: Jaka jest, Pana/i zdaniem, skala następujących zjawisk w branży, w której Pan/i pracuje? ZATRUDNIANIE CUDZOZIEMCÓW BEZ ZEZWOLENIA NA PRACĘ - podział z uwzględnieniem głównego rodzaju działalności, n=2 000**



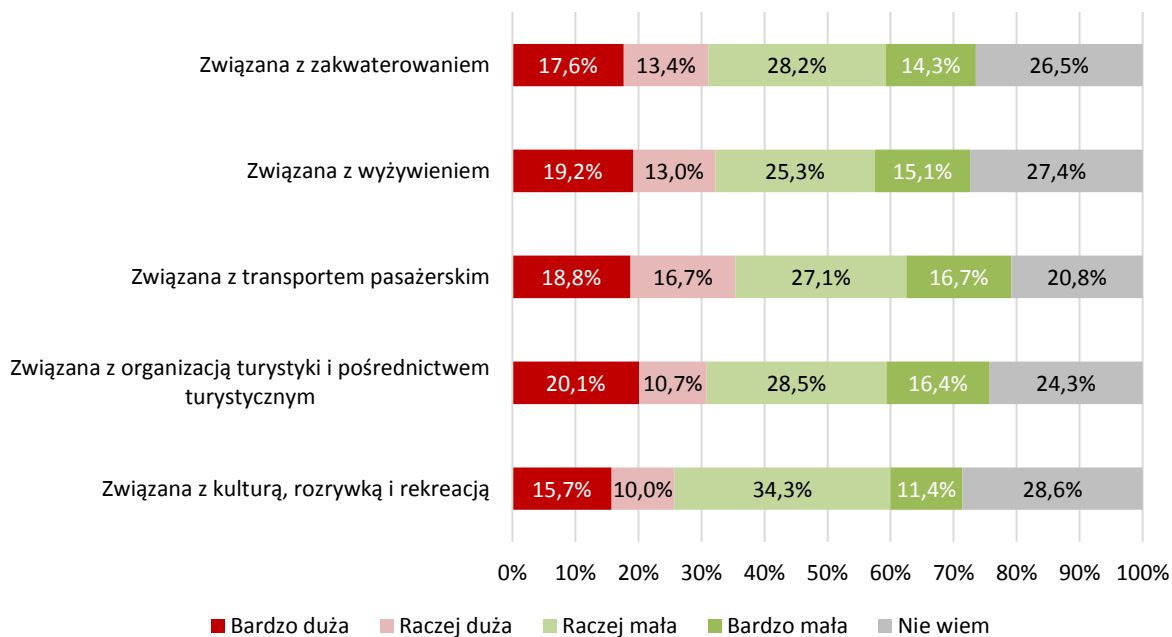
Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

**Wykres 27. Odpowiedź na pytanie: Jaka jest, Pana/i zdaniem, skala następujących zjawisk w branży, w której Pan/i pracuje? UKRYWANIE DOCHODÓW Z PRACY NA WŁASNY RACHUNEK - podział z uwzględnieniem głównego rodzaju działalności, n=2 000**



Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

**Wykres 28. Odpowiedź na pytanie: Jaka jest, Pana/i zdaniem, skala następujących zjawisk w branży, w której Pan/i pracuje? PROWADZENIE DZIAŁALNOŚCI GOSPODARCZEJ BEZ REJESTRACJI - podział z uwzględnieniem głównego rodzaju działalności, n=2 000**



Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

## 6. Wyniki badania z udziałem pracodawców

W badaniu uwzględniającym perspektywę pracodawców udział wzięło 2 000 osób, z czego 52% stanowiły kobiety. Biorąc pod uwagę wiek, to najliczniej reprezentowaną grupą byli respondenci mający od 36 do 40 lat (19,2%) oraz od 46 do 50 lat (16,4%) i od 41 do 45 lat (16%).

Zdecydowana większość badanych to osoby będące właścicielem lub współwłaścicielem badanego podmiotu.

W badanej próbie nieco ponad połowę stanowili absolwenci szkół wyższych (56,5%), natomiast w drugiej kolejności były to osoby o wykształceniu średnim (40%). Podmioty najczęściej zlokalizowane były w południowym i centralnym regionie Polski (najczęściej Warszawa, Wrocław, Poznań, Kraków), a z uwagi na liczbę mieszkańców, to w niespełna 1/3 przypadków były to miasta zamieszkiwane przez mniej niż 50 tys. osób.

Szczegółowy rozkład próby przedstawiono w poniższych tabelach.

**Tabela 31. Struktura próby, pracodawcy, płeć (n=2 000)**

Płeć	N	%
Kobieta	1 038	51,9
Mężczyzna	962	48,1
<b>Ogółem</b>	<b>2 000</b>	<b>100,0</b>

Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

**Tabela 32. Struktura próby, pracodawcy, wiek (n=2 000)**

Wiek	N	%
18-25 lat	18	0,9
26-30 lat	116	5,8
31-35 lat	224	11,2
36-40 lat	384	19,2
41-45 lat	320	16,0
46-50 lat	327	16,4
51-55 lat	222	11,1
56-60 lat	240	12,0
61 lat i więcej	149	7,5
<b>Ogółem</b>	<b>2 000</b>	<b>100,0</b>

Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

**Tabela 33. Struktura próby, pracodawcy, zajmowane stanowisko (n=2 000)**

Zajmowane stanowisko	N	%
Właściciel/współwłaściciel	1 600	80,0
Prezes/dyrektor (lub zastępca)	65	3,3
Dyrektor/kierownik działu kadr	335	16,8
<b>Ogółem</b>	<b>2 000</b>	<b>100,0</b>

Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

**Tabela 34. Struktura próby, pracodawcy, wykształcenie (n=2 000)**

Wykształcenie	N	%
Podstawowe/gimnazjalne	17	0,9
Średnie	799	40,0
Zasadnicze zawodowe	55	2,8
Wyższe (licencjackie/inżynierskie lub magisterskie)	1 129	56,5
<b>Ogółem</b>	<b>2 000</b>	<b>100,0</b>

Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

**Tabela 35. Struktura próby, pracodawcy, lokalizacja podmiotu - region (n=2 000)**

Region	N	%
Centralny	421	21,1
Północno-zachodni	368	18,4
Północny	330	16,5
Południowo-zachodni	204	10,2
Południowy	444	22,2
Wschodni	233	11,7
<b>Ogółem</b>	<b>2 000</b>	<b>100,0</b>

Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

**Tabela 36. Struktura próby, pracodawcy, lokalizacja podmiotu - wielkość (n=2 000)**

Wielkość lokalizacji miejsca pracy	N	%
Wieś	313	15,7
Miasto poniżej 50 000 mieszkańców	621	31,1
Miasto od 50 000 do 200 000 mieszkańców	562	28,1
Miasto powyżej 200 000 mieszkańców	504	25,2
<b>Ogółem</b>	<b>2 000</b>	<b>100,0</b>

Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

## 6.1. Informacje o podmiocie gospodarczym

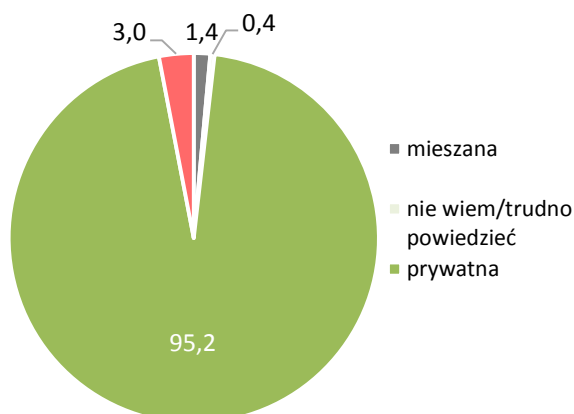
Podmioty zatrudniające uczestników badania, działają w pięciu głównych obszarach (po 400 podmiotów w danym obszarze, przy czym proszono o podanie **głównego** obszaru działalności, a więc podmiot może działać w więcej niż jednym z niżej wymienionych zakresów):

- Działalność związana z kulturą, rozrywką i rekreacją
- Działalność związana z organizacją turystyki i pośrednictwem turystycznym
- Działalność związana z transportem pasażerskim
- Działalność związana z wyżywieniem
- Działalność związana z zakwaterowaniem

**Wykres 29. Odpowiedź na pytanie: Jaka jest forma własności podmiotu, który Pan/i reprezentuje? (%), n=2 000**

Zdecydowana większość podmiotów, które reprezentowali respondenci, to firmy prywatne (95,2%). Odsetek podmiotów publicznych wynosił 3%, a o mieszanej formie własności 1,4%.

Niewielki odsetek badanych (0,4%) nie wiedział, jaka jest forma własności reprezentowanego podmiotu.

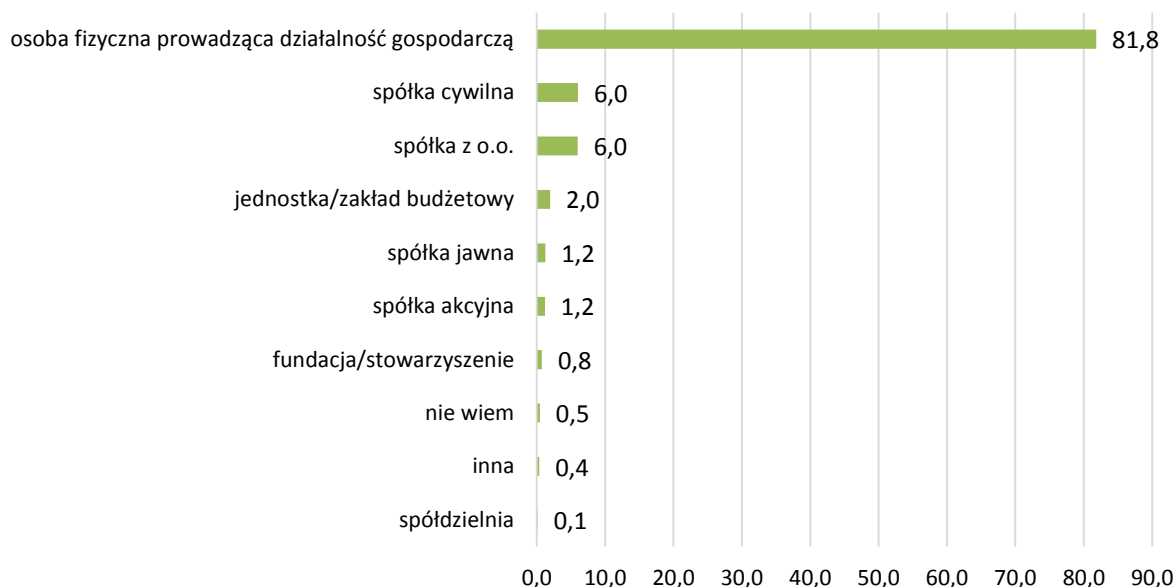


Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

Zdecydowana większość badanych podmiotów branży turystycznej, to działalności gospodarcze prowadzone przez osoby fizyczne (81,8%). W dalszej kolejności wskazywano na spółki cywilne i spółki z ograniczoną odpowiedzialnością (po 6%), oraz jednostki/zakłady budżetowe (2%), spółki jawne i cywilne (po 1,2%). Każda z pozostałych form organizacyjnych dotyczy mniej niż 1% podmiotów z próby.

Odpowiedzi inne niż uwzględnione w kafeterii, dotyczyły głównie spółek komandytowych.

**Wykres 30. Odpowiedź na pytanie: Jaka jest forma organizacyjna podmiotu, który Pan/i reprezentuje? (%), n=2 000**



Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

Osoby fizyczne najczęściej prowadzą podmioty, których głównym zakresem działalności są usługi zakwaterowania, zaś najrzadziej, te świadczące usługi transportu pasażerskiego (87,9% wobec 75,5%). Spółki cywilne najczęściej zawiązywane są w celu prowadzenia działalności gastronomicznej (9,9%; najrzadziej w celu działalności hotelarskiej – 2,5%), natomiast największa liczba spółek z o.o. widoczna jest wśród podmiotów związanych przede wszystkim z transportem pasażerskim (12,2%; najmniej wśród firm/instytucji oferujących usługi wyżywienia – 3,3%).

**Tabela 37. Odpowiedź na pytanie: Jaka jest forma organizacyjno-prawna podmiotu, który Pan/i reprezentuje? – podział z uwzględnieniem głównego rodzaju działalności (%), n=2 000**

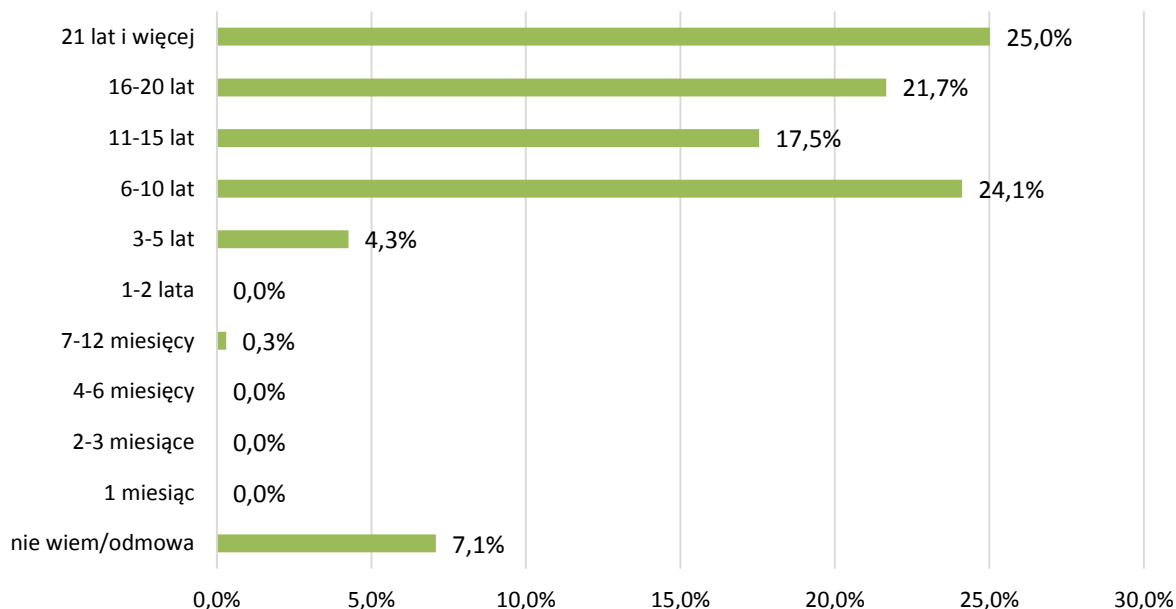
Forma organizacyjno-prawna	Główna działalność	Kultura, rozrywka i rekreacja	Organizacja turystyki i pośrednictwo turystyczne	Transport pasażerski	Wyżywienie (gastronomia)	Zakwaterowanie (hotelarstwo)
Fundacja/ stowarzyszenie		0,0	0,4	0,0	0,0	1,7
Jednostka/zakład budżetowy		3,6	3,9	0,0	0,0	0,8
Osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą		76,8	76,9	75,5	83,5	87,9
Spółdzielnia		0,0	0,4	0,0	0,0	0,0
Spółka akcyjna		1,8	0,0	4,1	1,1	1,7
Spółka cywilna		5,4	8,3	8,2	9,9	2,5
Spółka jawna		1,8	2,2	0,0	2,2	0,4
Spółka z o.o.		8,9	7,4	12,2	3,3	3,8
Inna		1,8	0,4	0,0	0,0	0,4
Nie wiem		0,0	0,0	0,0	0,0	0,8
<b>Ogółem</b>		<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych



Najliczniejszą grupę podmiotów stanowiły te działające na rynku co najmniej 21 lat, oraz od 6 do 10 lat (po 1/4 próby). W dalszej kolejności, najczęstszy okres działalności wynosi od 16 do 20 lat (21,7%), oraz od 11 do 15 lat (17,5%).

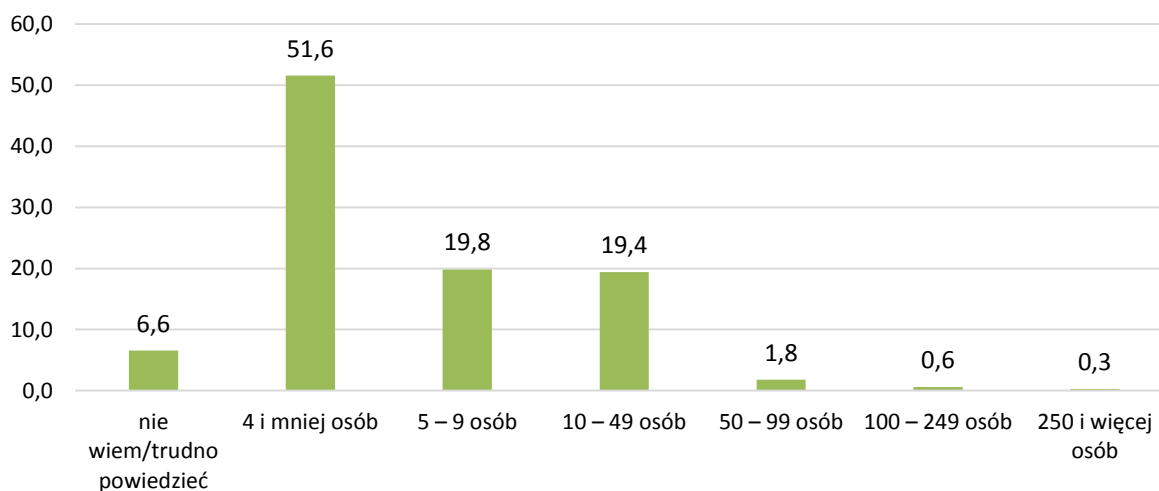
**Wykres 31. Odpowiedź na pytanie: Jak długo, reprezentowany przez Pana/ią podmiot, działa na rynku? n=2 000**



Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

Biorąc pod uwagę wielkość podmiotu, to połowę stanowią te zatrudniające cztery osoby lub mniej. Mniej więcej w co piątej firmie/instytucji pracuje od pięciu do dziewięciu osób, lub od 10 do 49. Najmniej liczne są podmioty największe – zatrudniające od 100 do 249 osób (0,6%) i więcej (0,3%). Tym samym deklaracje respondentów tej części badania, dotyczące wielkości podmiotu, pokrywają się z odpowiedziami udzielonymi przez pracowników.

**Wykres 32. Odpowiedź na pytanie: Ile osób łącznie (średniorocznie) pracuje w Pana/i przedsiębiorstwie/instytucji (w oddziale lokalnym)? (%), n= 2 000**



Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

Najwięcej podmiotów najmniejszych, zajmuje się przede wszystkim organizacją turystyki i pośrednictwem turystycznym (w przypadku zatrudniania nie więcej niż czterech osób), oraz gastronomią (w przypadku zatrudniania od pięciu do dziewięciu osób).

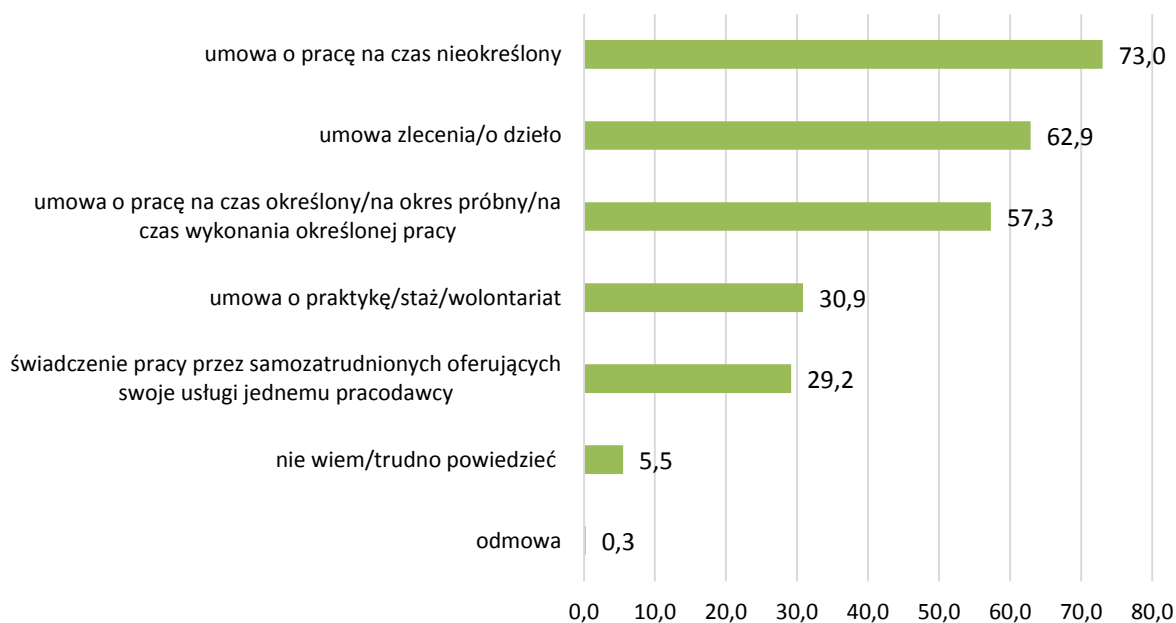
**Tabela 38. Odpowiedź na pytanie: Ile osób łącznie (średniorocznie) pracuje w Pana/i przedsiębiorstwie/instytucji (w oddziale lokalnym)? – podział z uwzględnieniem głównego rodzaju działalności (%), n=2 000**

Liczba pracowników	Główna działalność	Kultura, rozrywka i rekreacja	Organizacja turystyki i pośrednictwo turystyczne	Transport pasażerski	Wyżywienie (gastromonia)	Zakwaterowanie (hotelarstwo)
4 i mniej		33,9	71,1	52,0	17,8	49,4
5-9 osób		26,8	15,4	14,0	46,7	13,7
10-49 osób		28,6	9,6	20,0	32,2	22,0
50-99 osób		5,4	0,4	4,0	1,1	1,7
100-249 osób		3,6	0,4	2,0	0,0	0,0
250 i więcej		0,0	0,4	0,0	0,0	0,4
Nie wiem/trudno powiedzieć		1,8	2,6	8,0	2,2	12,9
<b>Ogółem</b>		<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

Zapytani o wszystkie formy zatrudnienia/świadczenia pracy, jakie są stosowane w reprezentowanych przez nich podmiotach, badani wskazywali przede wszystkim trzy formy: umowa o pracę na czas nieokreślony (73%), umowa zlecenia/o dzieło (62,9%), umowa o pracę na czas określony/na okres próbny/na czas wykonywania określonej pracy (57,3%).

**Wykres 33. Odpowiedź na pytanie: Jakie formy zatrudnienia/świadczenia pracy stosowane są w Pana/i przedsiębiorstwie/ instytucji? (%), n= 2 000**



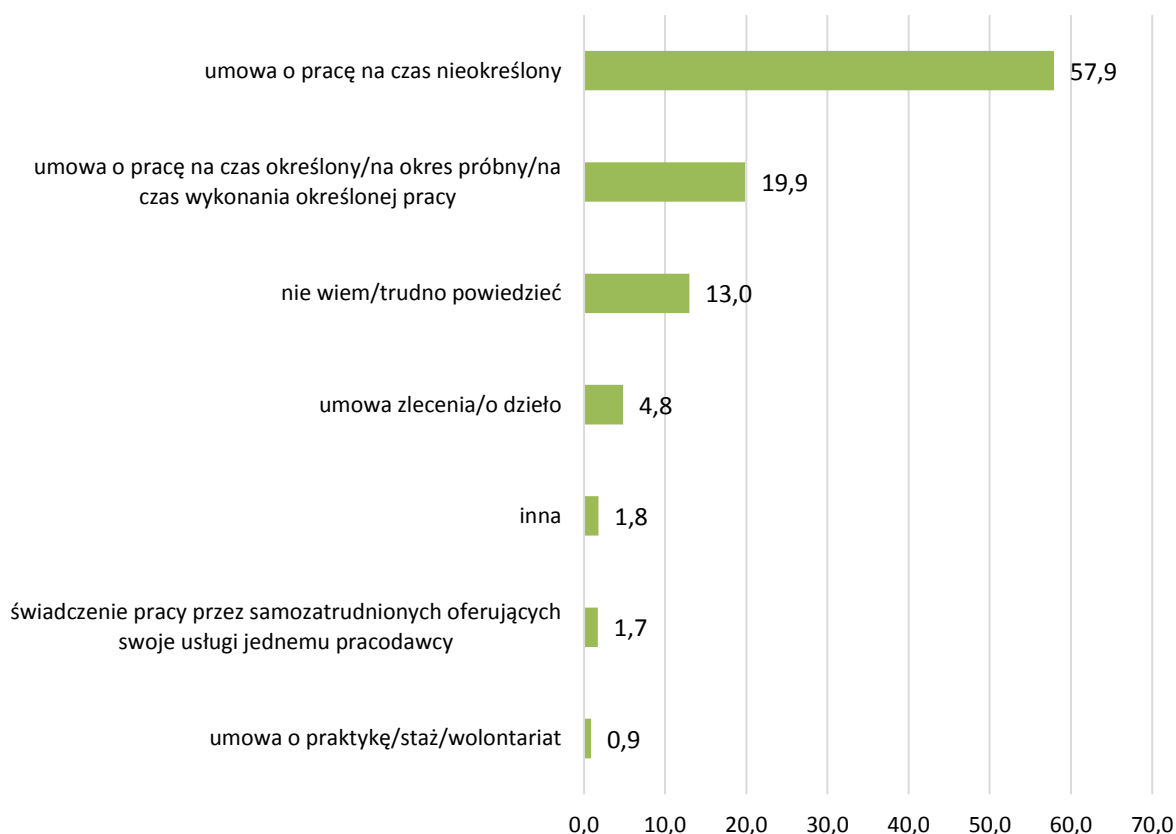
\*możliwość wskazania więcej niż jednej odpowiedzi

Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

Natomiast poproszeni o wskazanie jednej dominującej formy zatrudnienia, w ponad połowie przypadków zadeklarowali, że jest to umowa o pracę na czas nieokreślony. W co piątym podmiocie, większość pracowników zatrudniona jest w oparciu o umowę na czas określony/okres próbny/czas wykonywania określonej pracy, a w przypadku 4,8%, w oparciu o umowę zlecenia/o dzieło. Chociaż umowy o praktykę staż/wolontariat stosuje 30,9% podmiotów (patrz wykres 33), to tylko w niespełna 1% z nich, jest to dominująca forma zatrudnienia.

Również w tym przypadku, deklaracje respondentów tej części badania, pokrywają się z odpowiedziami udzielonymi przez pracowników (w zakresie dwóch najczęściej stosowanych form zatrudnienia).

**Wykres 34. Odpowiedź na pytanie: Która z form zatrudnienia/świadczenia pracy w Pana/i przedsiębiorstwie/instytucji jest dominująca? (%), n= 2 000**



Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

Umowa o pracę na czas nieokreślony oraz samozatrudnienie, częściej niż w innych podmiotach, są dominującymi formami świadczenia pracy w firmach/instytucjach, oferujących usługi transportu pasażerskiego. Z kolei umowy na czas określony, są główną podstawą pracy najczęściej w podmiotach prowadzących działalność hotelarską, a umowy zlecenia/o dzieło, w przedsiębiorstwa zajmujących się przede wszystkim kulturą, rozrywką i rekreacją. Najrzadziej stosowana forma zatrudnienia w ogóle (dotyczy dominującej formy), tj. umowa o praktykę/staż/wolontariat, częściej wskazywana jest przez respondentów, których podmiot świadczy usługi z zakresu organizacji turystyki i pośrednictwa turystycznego.

**Tabela 39. Odpowiedź na pytanie: Która z form zatrudnienia/świadczenia pracy w Pana/i przedsiębiorstwie/instytucji jest dominująca? - podział z uwzględnieniem głównego rodzaju działalności, (%), n= 2 000**

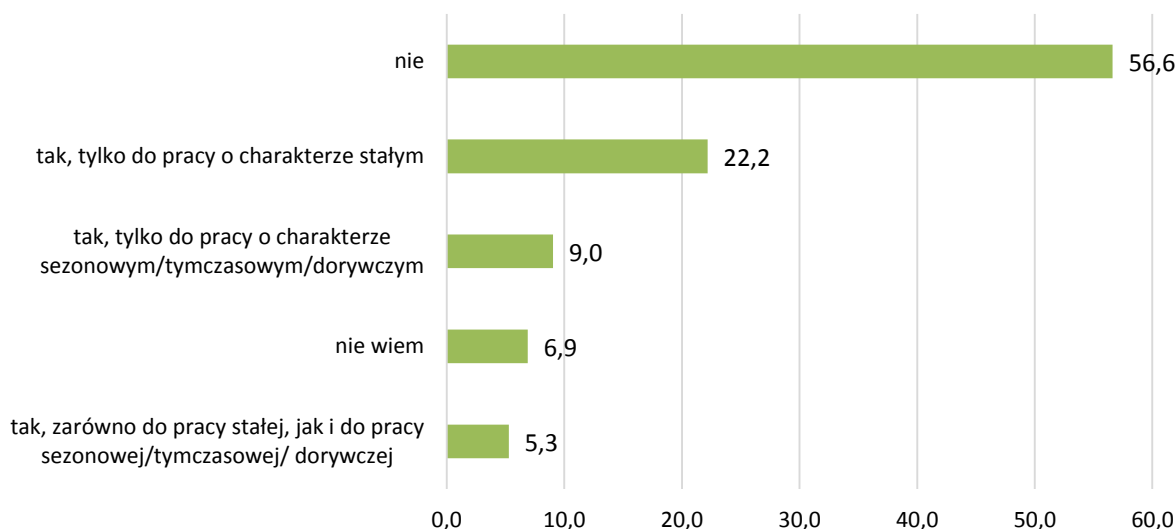
Forma świadczenia pracy	Główna działalność	Kultura, rozrywka i rekreacja	Organizacja turystyki i pośrednictwo turystyczne	Transport pasażerski	Wyżywienie (gastronomia)	Zakwaterowanie (hotelarstwo)
Umowa o pracę na czas nieokreślony		60,0	74,2	77,1	62,6	36,3
Umowa o pracę na czas określony/na okres próbny/na czas wykonania określonej pracy		21,8	13,5	6,3	24,2	26,7
Świadczenie pracy przez samozatrudnionych oferujących swoje usługi jednemu pracodawcy		1,8	2,2	4,2	0,0	1,3
Umowa zlecenia/o dzieło		7,3	2,2	4,2	5,5	6,7
Umowa o praktykę/staż/wolontariat		0,0	1,7	0,0	0,0	0,4
Inna		1,8	0,9	2,1	2,2	2,9
Nie wiem/trudno powiedzieć		7,3	5,2	6,3	5,5	25,8
<b>Ogółem</b>		<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

## 6.2. Informacje o zmianach w zatrudnieniu

W sumie nieco ponad 1/3 badanych podmiotów, w ciągu ostatnich 12 miesięcy zatrudniła nowych pracowników. Najczęściej dotyczyło to stałego zatrudnienia (22,2%). Niespełna co dziesiąta firma/instytucja zatrudniła wyłącznie pracowników tymczasowych/sezonowych, natomiast 5,3% podmiotów, zarówno do pracy o charakterze stałym, jak i tymczasowym.

**Wykres 35. Odpowiedź na pytanie: Czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy Pana/i przedsiębiorstwo/instytucja zatrudniło nowych pracowników- Proszę o uwzględnienie wszystkich nowych osób niezależnie od formy zatrudnienia/świadczenia pracy. (%), n= 2 000**



Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

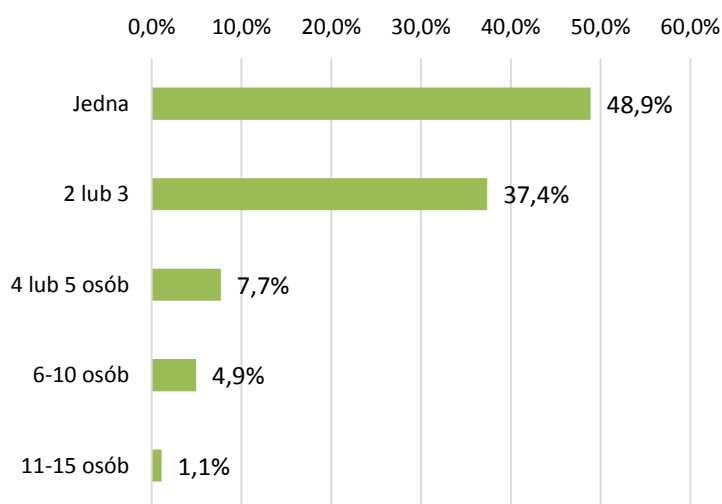
Zatrudnienia, niezależnie od charakteru pracy, najczęściej miały miejsce w podmiotach działających przede wszystkim w zakresie gastronomii, a najrzadziej w firmach/instytucjach zajmujących się organizacją turystyki i pośrednictwem turystycznym. Wyłącznie pracowników tymczasowych, w ciągu minionych 12 miesięcy, najczęściej zatrudniano w podmiotach świadczących usługi zakwaterowania, a pracowników stałych, w przedsiębiorstwach działających głównie w obszarze gastronomii.

**Tabela 40. Odpowiedź na pytanie: Czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy Pana/i przedsiębiorstwo/instytucja zatrudniło nowych pracowników? - podział z uwzględnieniem głównego rodzaju działalności, (%), n= 2 000**

Zatrudnienie w ciągu ostatniego roku	Główna działalność	Kultura, rozrywka i rekreacja	Organizacja turystyki i pośrednictwo turystyczne	Transport pasażerski	Wyżywienie (gastronomia)	Zakwaterowanie (hotelarstwo)
Tak, tylko do pracy o charakterze sezonowym/tymczasowym/dorywczym		10,7	6,1	8,2	11,0	11,3
Tak, tylko do pracy o charakterze stałym		17,9	16,7	22,4	30,8	25,0
Tak, zarówno do pracy stałej, jak i do pracy sezonowej/tymczasowej/dorywczej		3,6	3,9	4,1	4,4	7,9
Nie		57,1	68,0	61,2	44,0	49,2
Nie wiem		10,7	5,3	4,1	9,9	6,7
<b>Ogółem</b>		<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

**Wykres 36. Odpowiedź na pytanie: Ilu nowych pracowników do pracy o charakterze stałym zatrudniono w Pana/i przedsiębiorstwie/instytucji w ciągu ostatnich 12 miesięcy? n=549**

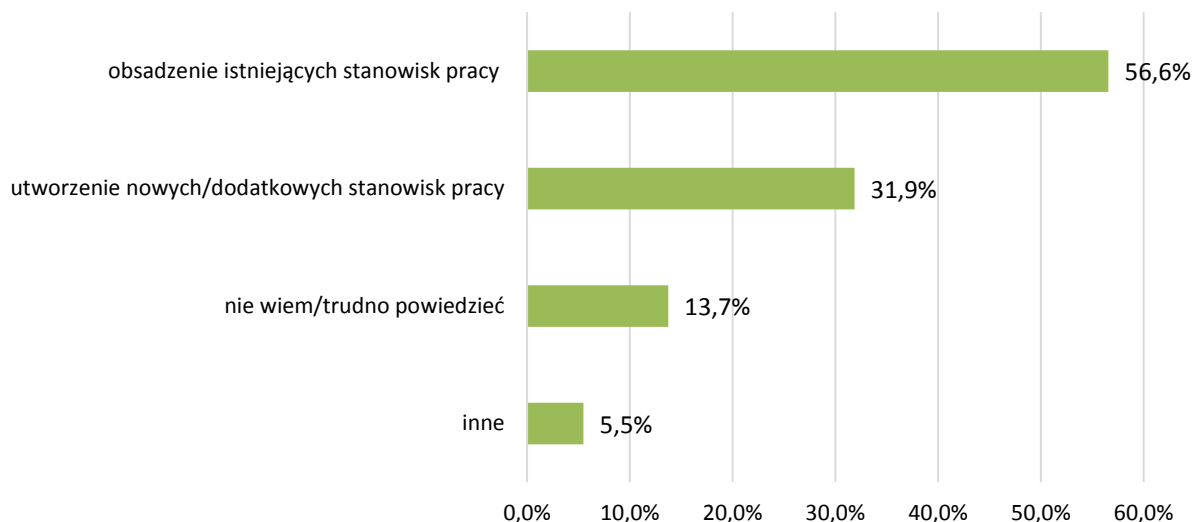


Badanych poproszono o skazanie liczby nowozatrudnionych osób do pracy o **charakterze stałym**. W niemal połowie przypadków była to jedna osoba, a w nieco ponad 1/3 dwie lub trzy osoby. Odsetek wskazań danej liczby malał wraz z jej wzrostem.

Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

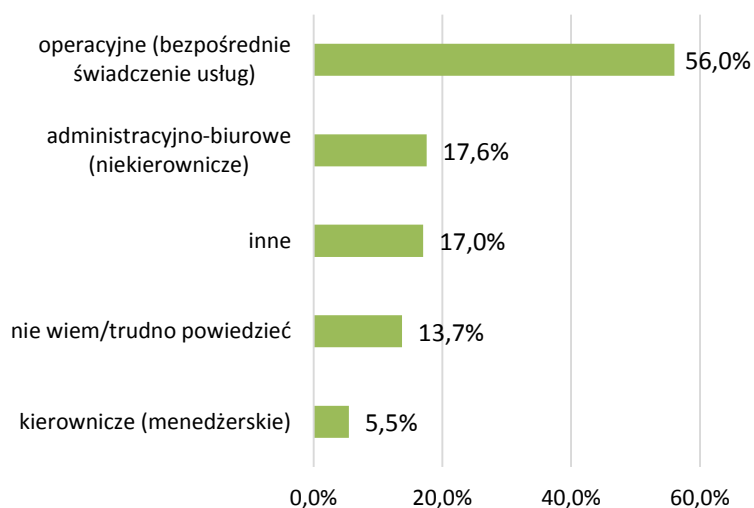
W ponad połowie przypadków, głównym powodem zatrudnienia nowych pracowników do pracy stałej, była potrzeba obsadzenia istniejących już stanowiska. W niemal co trzecim podmiocie, który w ciągu ostatnich 12 miesięcy zatrudnił pracowników stałych, przyczyną takiej decyzji było utworzenie nowych/ dodatkowych stanowisk pracy.

**Wykres 37. Odpowiedź na pytanie: Z jakich powodów zatrudniono pracowników do pracy o charakterze stałym w Pana/i przedsiębiorstwie/instytucji w ciągu ostatnich 12 miesięcy? n=549**



\*możliwość wskazania więcej niż jednej odpowiedzi  
Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

**Wykres 38. Odpowiedź na pytanie: Na jakie stanowiska zatrudniono pracowników do pracy o charakterze stałym w Pana/i przedsiębiorstwie/instytucji w ciągu ostatnich 12 miesięcy? n=549**



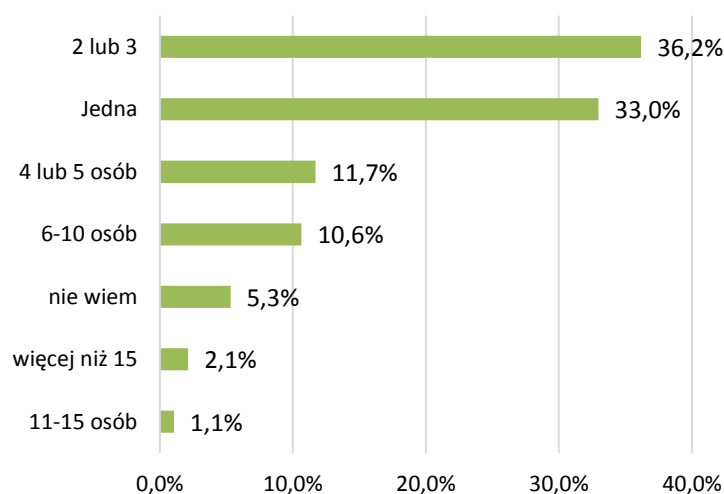
\*możliwość wskazania więcej niż jednej odpowiedzi  
Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

W ponad połowie podmiotów, które w ciągu ostatnich 12 miesięcy zatrudniły pracowników stałych, obsadzono przede wszystkim stanowiska operacyjne.

W dalszej kolejności wskazywano stanowiska administracyjno-biurowe (nie kierownicze) oraz inne niż wymienione w kafeterii pytania (głównie byli to kierowcy, pracownicy gastronomii, kucharze, kelnerzy, personel sprząający, zajmujący się obsługą klienta np. recepcjoniści, masażyści).

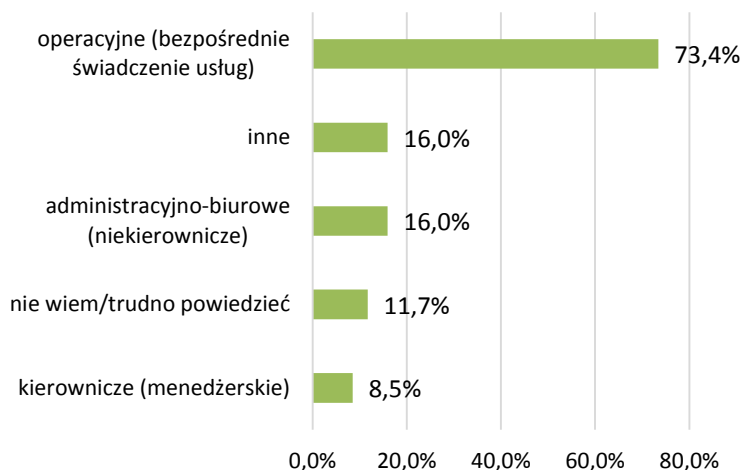
Badanych poproszono o wskazanie liczby nowozatrudnionych osób do pracy o charakterze **tymczasowym/sezonowym/dorywczym**. Tak jak w przypadku pracowników stałych, najczęściej były to dwie lub trzy osoby (w ponad 1/3 podmiotów), lub jedna osoba (w 1/3 podmiotów). Również najmniej podmiotów zatrudniło ponad 10 nowych pracowników.

**Wykres 39. Odpowiedź na pytanie: Ilu nowych pracowników do pracy o charakterze sezonowym/tymczasowym/dorywczym zatrudniono w Pana/i przedsiębiorstwie/instytucji w ciągu ostatnich 12 miesięcy? n=268**



Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

**Wykres 40. Odpowiedź na pytanie: Na jakie stanowiska zatrudniono pracowników do pracy o charakterze sezonowym/tymczasowym/dorywczym w Pana/i przedsiębiorstwie/instytucji w ciągu ostatnich 12 miesięcy? n=268**



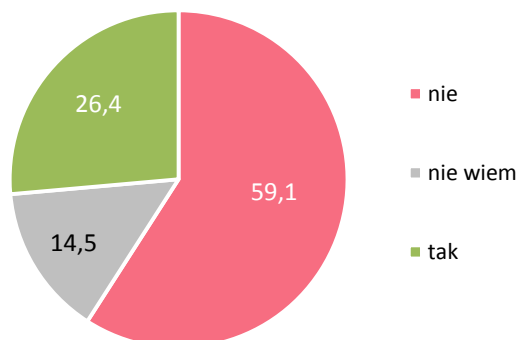
Trzy na cztery podmioty zatrudniające pracowników tymczasowych, obsadziło nimi stanowiska operacyjne. W dalszej kolejności, tak jak w przypadku podmiotów zatrudniających pracowników do pracy stałej, wskazywano stanowiska administracyjno-biurowe (nie kierownicze) oraz inne niż wymienione w kafeterii pytania (głównie byli to stażyści/praktykanci).

\*możliwość wskazania więcej niż jednej odpowiedzi

Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

**Wykres 41. Odpowiedź na pytanie: Czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy z Pana/i przedsiębiorstwa/instytucji odeszli pracownicy zatrudnieni na stałe? (%), n=2 000**

Przedstawiciel co czwartego badanego podmiotu twierdzi, że w ciągu ostatnich 12 miesięcy, z firmy/instytucji odeszli pracownicy zatrudnieni na stałe. Sytuacja taka nie miała miejsca w 59,1% podmiotów, natomiast 14,5% respondentów nie miało co do tego pewności.



Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

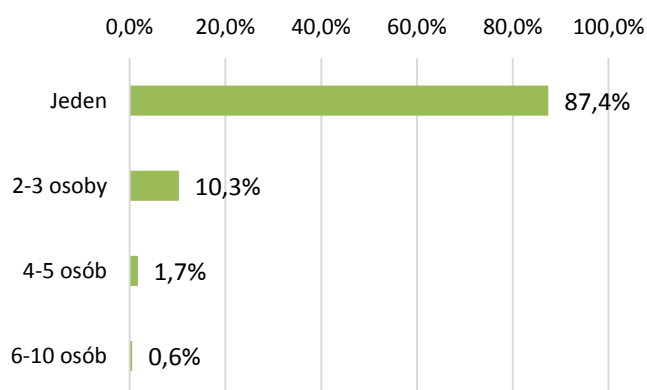
Pracownicy stali najczęściej odchodzili z podmiotów zajmujących się transportem pasażerskim. Należy jednak zwrócić uwagę, że rozkład odpowiedzi na to pytanie, uwzględniając główny zakres działalności podmiotu, jest zbliżony w poszczególnych podmiotach.

**Tabela 41. Odpowiedź na pytanie: Czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy z Pana/i przedsiębiorstwa/instytucji odeszli pracownicy zatrudnieni na stałe? - podział z uwzględnieniem głównego rodzaju działalności, (%), n= 2 000**

Odejścia pracowników stałych w ciągu ostatniego roku	Główna działalność	Kultura, rozrywka i rekreacja	Organizacja turystyki i pośrednictwo turystyczne	Transport pasażerski	Wyżywienie (gastrologia)	Zakwaterowanie (hotelarstwo)
Tak		25,0	26,3	28,6	25,3	26,3
Nie		58,9	58,3	59,2	60,4	59,6
Nie wiem		16,1	15,4	12,2	14,3	14,2
Ogółem		100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

**Wykres 42. Odpowiedź na pytanie: Ilu pracowników zatrudnionych na stałe odeszło z Pana/i przedsiębiorstwa/instytucji w ciągu ostatnich 12 miesięcy? n=521**



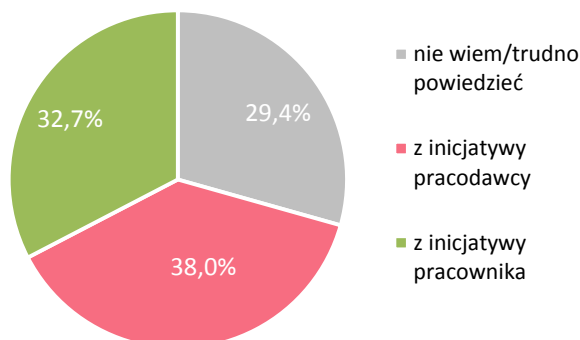
W zdecydowanej większości przypadków odejść pracowników stałych, sytuacja ta dotyczyła tylko jednej osoby. W co dziesiątym podmiocie, w ciągu ostatniego roku z pracy odeszło dwóch lub trzech pracowników zatrudnionych na stałe.

Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych



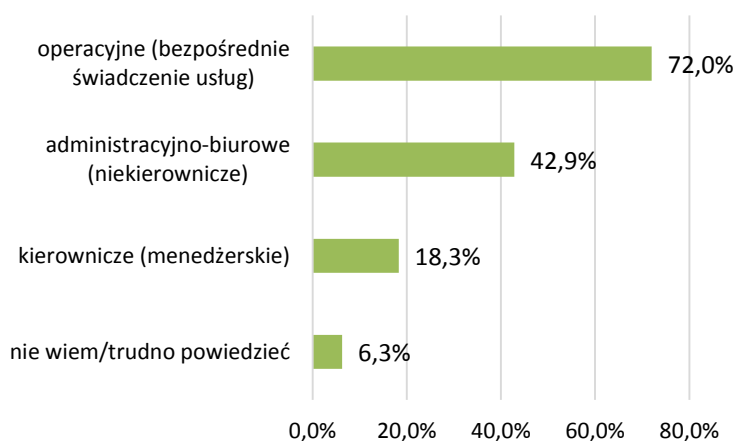
**Wykres 43. Odpowiedź na pytanie: Z czyjej inicjatywy najczęściej odchodzili pracownicy zatrudnieni na stałe z Pana/i przedsiębiorstwa/institucji? n=521**

Nieco częściej niż z własnej, pracownicy stali odchodzili z inicjatywy pracodawcy (38%). Należy jednak zaznaczyć, że stosunkowo wysoki odsetek badanych, nie był w stanie określić, z czyjej konkretnie inicjatywy doszło do zwolnienia z pracy.



Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

**Wykres 44. Odpowiedź na pytanie: Z jakich stanowisk odeszli pracownicy zatrudnieni na stałe z Pana/i przedsiębiorstwa/institucji w ciągu ostatnich 12 miesięcy? n=521**



Pracownicy stali odchodzili najczęściej ze stanowisk operacyjnych (a więc tych, które w ciągu ostatnich 12 miesięcy, najczęściej były obsadzone nowymi pracownikami, zarówno stałymi, jak i tymczasowymi). Rzadziej odejścia dotyczyły osób zatrudnionych na stanowiskach administracyjno-biurowych, a jeszcze rzadziej kierowniczych.

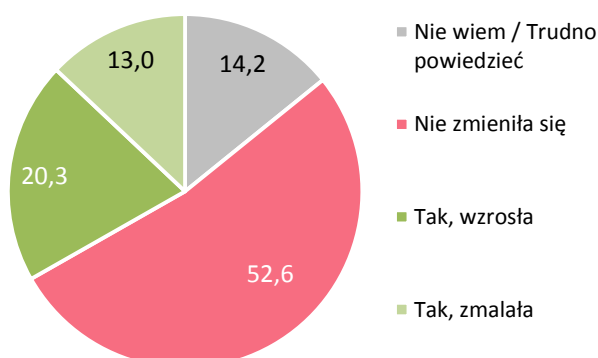
\*możliwość wskazania więcej niż jednej odpowiedzi

Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

**Wykres 45. Odpowiedź na pytanie: Czy łączna (średnioroczna) liczba pracowników w Pana/i przedsiębiorstwie/institucji uległa zmianie w ciągu ostatnich 12 miesięcy? (%), n= 2 000**

W połowie badanych podmiotów, łączna średnioroczna liczba pracowników nie zmieniła się w ciągu ostatnich 12 miesięcy.

W co trzecim podmiocie liczba ta uległa zmianie, przy czym nieco częściej był to wzrost zatrudnienia.



Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

Zatrudnienie najczęściej wzrosło w przedsiębiorstwach świadczących usługi transportu pasażerskiego, natomiast spadło przede wszystkim w podmiotach działających głównie w zakresie kultury, rozrywki i rekreacji. Brak zmian w zakresie średniorocznej liczby pracowników, najczęściej deklarowali przedstawiciele firm/instytucji oferujących wyżywienie.

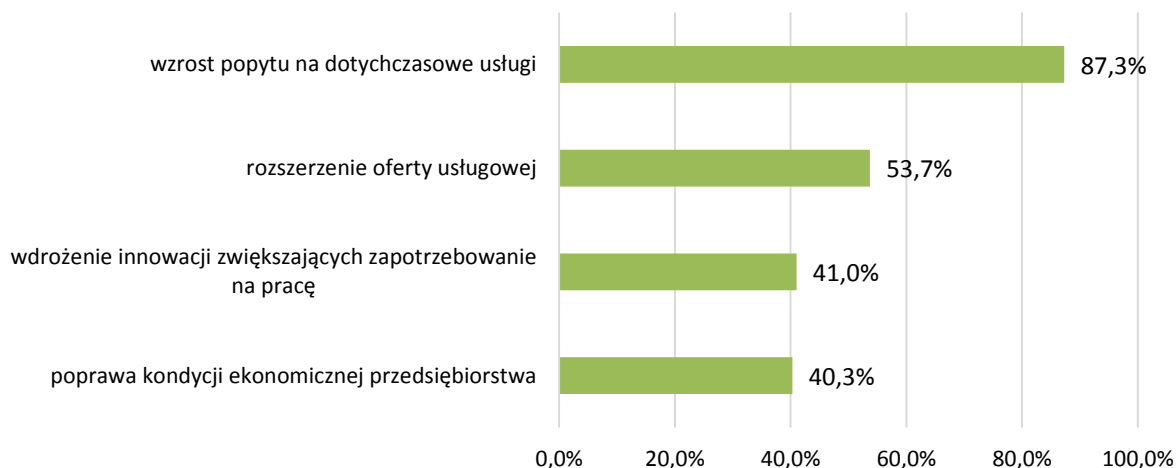
**Tabela 42. Odpowiedź na pytanie: Czy łączna (średnioroczna) liczba pracowników w Pana/i przedsiębiorstwie/instytucji uległa zmianie w ciągu ostatnich 12 miesięcy? - podział z uwzględnieniem głównego rodzaju działalności, (%), n= 2 000**

Zmiana liczby pracowników w ciągu ostatniego roku	Główna działalność	Kultura, rozrywka i rekreacja	Organizacja turystyki i pośrednictwo turystyczne	Transport pasażerski	Wyżywienie (gastronomia)	Zakwaterowanie (hotelarstwo)
Tak, zmalała		16,4	12,7	10,2	12,1	13,3
Tak, wzrosła		16,4	21,1	22,4	18,7	20,4
Nie zmieniła się		50,9	51,8	55,1	56,0	52,1
Nie wiem/trudno powiedzieć		16,4	14,5	12,2	13,2	14,2
<b>Ogółem</b>		<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

W zdecydowanej większości przypadków, wzrost zatrudnienia powodowany był wzrostem popytu na dotychczasowe usługi. W nieco ponad połowie podmiotów, w których wzrosła liczba zatrudnionych, nastąpiło rozszerzenie oferty usługowej, a w pozostałych, wdrożono innowacje zwiększające zapotrzebowanie na pracę i/lub poprawiła się kondycja ekonomiczna przedsiębiorstwa.

**Wykres 46. Odpowiedź na pytanie: Jakie czynniki wpłynęły na wzrost liczby pracowników w Pana/i przedsiębiorstwie/ instytucji w ciągu ostatnich 12 miesięcy? n=395**



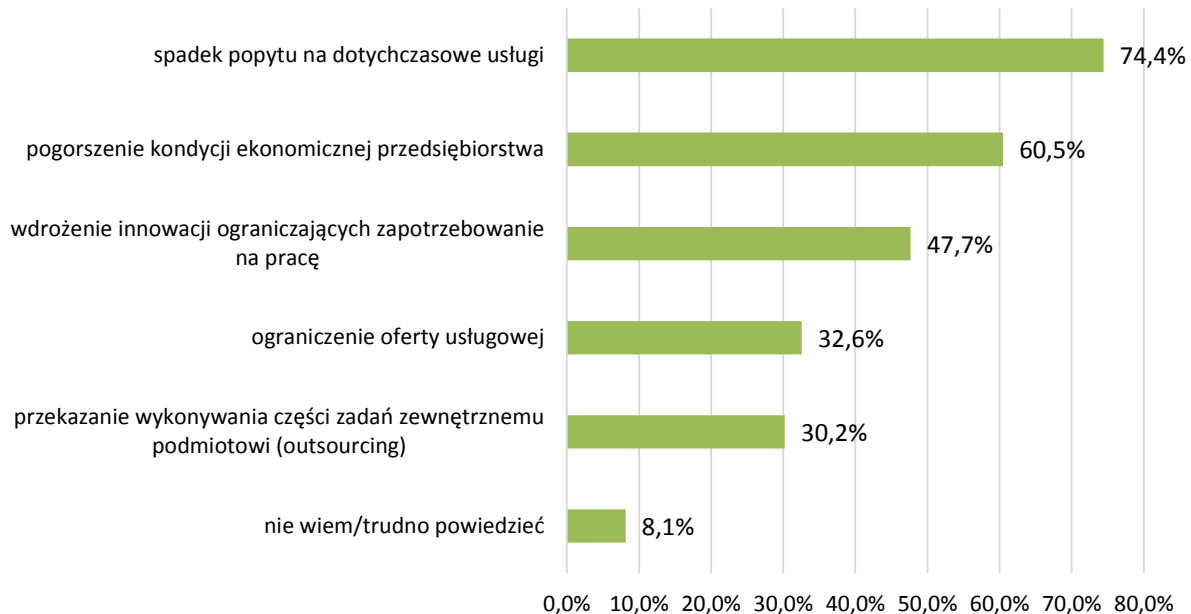
\*możliwość wskazania więcej niż jednej odpowiedzi

Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

Spadek popytu na dotychczasowe usługi był najczęstszym powodem spadku zatrudnienia w podmiotach (dotyczy to trzech na czterech firm/instytucji). W dalszej kolejności, do zmniejszenia liczby pracowników, przyczyniło się pogorszenie kondycji ekonomicznej przedsiębiorstwa oraz

wdrożenie innowacji ograniczających zapotrzebowanie na pracę. Ponadto, mniej więcej co trzeci podmiot ograniczył ofertę usługową i/lub przekazała wykonywanie części zadań firmie zewnętrznej.

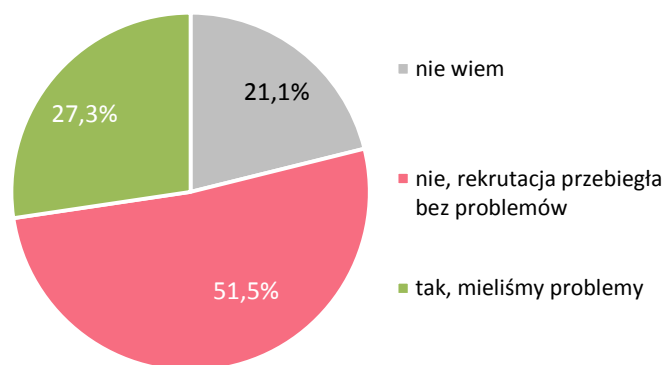
**Wykres 47. Odpowiedź na pytanie: Jakie czynniki wpłynęły na spadek liczby pracowników w Pana/i przedsiębiorstwie/ instytucji w ciągu ostatnich 12 miesięcy? n=263**



\*możliwość wskazania więcej niż jednej odpowiedzi

Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

**Wykres 48. Odpowiedź na pytanie: Czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy Pana/i przedsiębiorstwo/instytucja miało problemy ze znalezieniem pracowników? N=760**



Połowa podmiotów, spośród tych, które w ciągu ostatniego roku poszukiwały pracowników, nie miało problemów z rekrutacją.

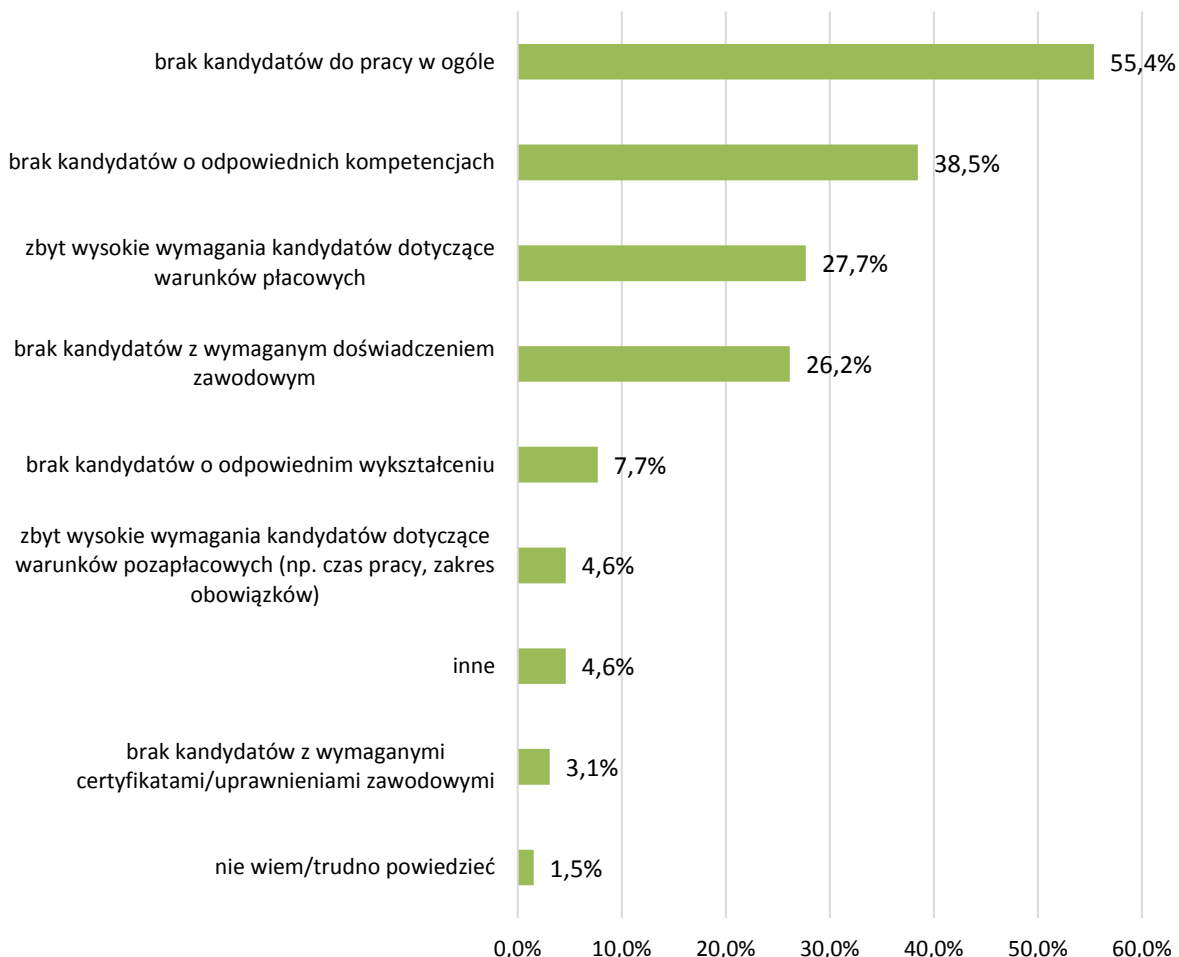
Na wystąpienie takich trudności wskazuje 27,3% badanych, natomiast co piąty nie był w stanie stwierdzić czy podczas poszukiwania nowych pracowników napotkano jakiegokolwiek problemy.

Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

Najczęstszą przyczyną wspomnianych trudności, był ogólny brak kandydatów do pracy – z sytuacją taką spotkała się połowa firm/instytucji, które napotkały problemy podczas rekrutacji. Ponad 1/3 badanych uważa, że na rynku brakuje kandydatów o odpowiednich kompetencjach, a co czwarty z respondentów, problemów w czasie poszukiwania nowych pracowników, upatruje w wysokich wymaganiach płacowych kandydatów i/lub ich zbyt małym/nieodpowiednim doświadczeniu zawodowym.

Zdarzało się również (lecz dużo rzadziej), że kandydaci nie posiadali odpowiedniego wykształcenia lub mieli zbyt wysokie wymagania dotyczące pozapłacowych warunków pracy (odpowiednio w 7,7 i 4,6% przypadków).

**Wykres 49. Odpowiedź na pytanie: Z jakimi problemami spotkało się Pana/i przedsiębiorstwo/institucja, poszukując pracowników? n=216**

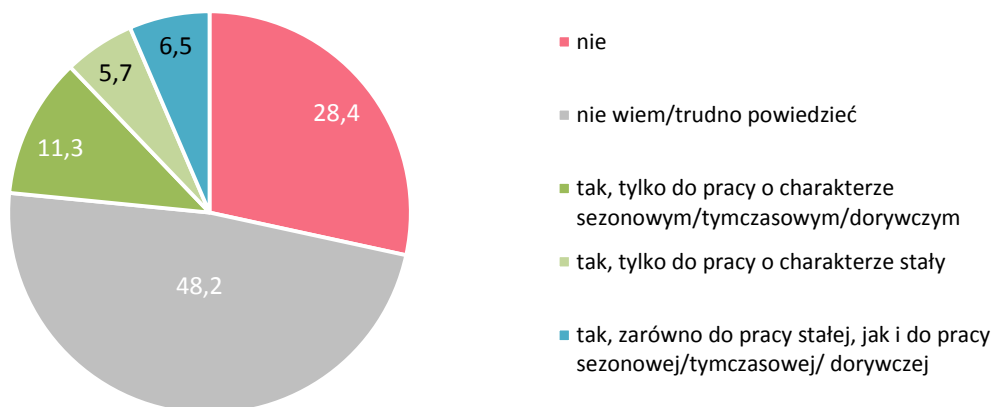


\*możliwość wskazania więcej niż jednej odpowiedzi

Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

W sumie niespełna 1/4 badanych podmiotów planuje w ciągu najbliższych 12 miesięcy zatrudnić nowych pracowników. W większości przypadków poszukiwani będą pracownicy sezonowi/tymczasowi, natomiast niektóre firmy/institucje, planują zatrudnić zarówno pracowników stałych, jak i tymczasowych. Należy zwrócić uwagę, że niemal połowa respondentów, nie była w stanie jednoznacznie określić planów przedsiębiorstwa w tym zakresie, a więc nie można wykluczyć, że skala zatrudnienia planowanego w ciągu najbliższego roku, będzie większa.

**Wykres 50. Odpowiedź na pytanie: Czy w ciągu najbliższych 12 miesięcy Pana/i przedsiębiorstwo/institucja planuje zatrudnić nowych pracowników? (%). N=2 000**



Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

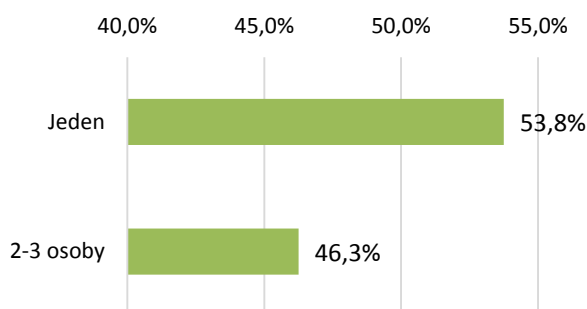
Przedstawiciele podmiotów zajmujących się organizacją turystyki oraz pośrednictwem turystycznym, z jednej strony najczęściej deklarowali, że przedsiębiorstwo, w ciągu najbliższego roku, planuje zatrudnić pracowników tylko do pracy tymczasowej, a z drugiej, że poszukiwani będą wyłącznie pracownicy stali. Zatrudnienie w jednym i drugim charakterze planowane jest najczęściej przez firmy/institucje oferujące transport pasażerski.

**Tabela 43. Odpowiedź na pytanie: Czy w ciągu najbliższych 12 miesięcy Pana/i przedsiębiorstwo/institucja planuje zatrudnić nowych pracowników? - podział z uwzględnieniem głównego rodzaju działalności, (%), N=2 000**

Plany zatrudnienia w ciągu najbliższego roku	Główna działalność	Główne rodzaje działalności				
		Kultura, rozrywka i rekreacja	Organizacja turystyki i pośrednictwo turystyczne	Transport pasażerski	Wyżywienie (gastronomia)	Zakwaterowanie (hotelarstwo)
Tak, tylko do pracy o charakterze sezonowym/tymczasowym/dorywczym		10,5	11,5	10,2	12,0	11,3
Tak, tylko do pracy o charakterze stały		5,3	7,0	6,1	3,3	5,4
Tak, zarówno do pracy stałej, jak i do pracy sezonowej/tymczasowej/dorywczej		5,3	5,3	12,2	6,5	6,7
Nie		29,8	29,5	22,4	29,3	27,9
Nie wiem/trudno powiedzieć		49,1	46,7	49,0	48,9	48,8
<b>Ogółem</b>		<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

**Wykres 51. Odpowiedź na pytanie: Ilu nowych pracowników do pracy o charakterze stałym planuje zatrudnić Pana/i przedsiębiorstwo/institucja w ciągu najbliższych 12 miesięcy? n=224**



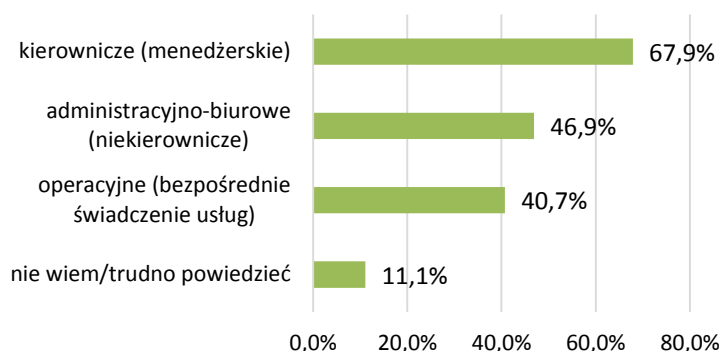
Podmioty, w których planowane jest zwiększenie zatrudnienia w ciągu najbliższego roku, przewidują przyjąć do pracy (o charakterze stałym) od jednej do trzech osób.

Wskazują dwie przyczyny planowanego wzrostu zatrudnienia – obsadzenie istniejących i nowoutworzonych stanowisk pracy.

Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

**Wykres 52. Na jakie stanowiska Pana/i przedsiębiorstwo/institucja planuje zatrudnić pracowników do pracy o charakterze stałym w ciągu najbliższych 12 miesięcy? n=224**

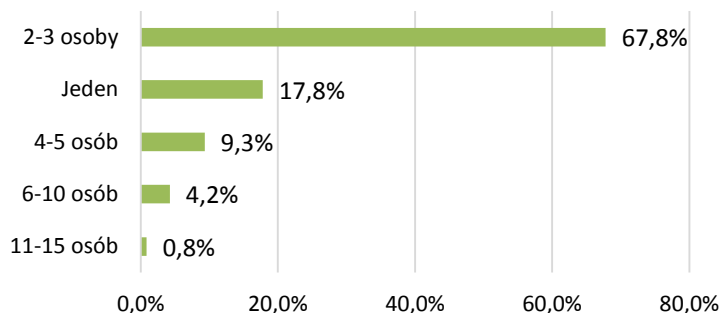
Plany zatrudnienia pracowników stałych najczęściej związane są z obsadzeniem stanowisk kierowniczych. Prawie połowa podmiotów planujących wzrost stałego zatrudnienia, będzie poszukiwała kandydatów do prac administracyjno-biurowych, a pozostali do zadań operacyjnych.



\*możliwość wskazania więcej niż jednej odpowiedzi

Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

**Wykres 53. Odpowiedź na pytanie: Ilu nowych pracowników do pracy o charakterze sezonowym/tymczasowym/ dorywczym planuje zatrudnić Pana/i przedsiębiorstwo/institucja w ciągu najbliższych 12 miesięcy? n=340**

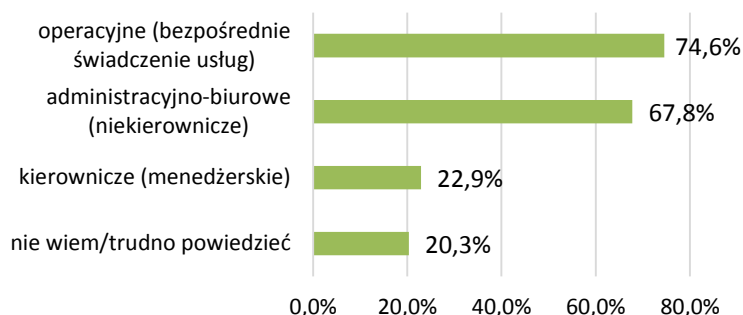


Podmioty, w których planowane jest zwiększenie zatrudnienia w ciągu najbliższego roku, przewidują przyjąć do pracy (o charakterze tymczasowym/sezonowym/dorywczym) najczęściej dwie lub trzy osoby.

Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

Plany zatrudnienia pracowników tymczasowych, najczęściej związane są z obsadzeniem stanowisk operacyjnych oraz administracyjno-biurowych. Niespełna co czwarty podmiot z planujących wzrost zatrudnienia sezonowego, będzie poszukiwał kandydatów do pełnienia zadań kierowniczych.

**Wykres 54. Odpowiedź na pytanie: Na jakie stanowiska Pana/i przedsiębiorstwo/instytucja planuje zatrudnić pracowników do pracy o charakterze sezonowym/tymczasowym/dorywczym w ciągu najbliższych 12 miesięcy? n=340**

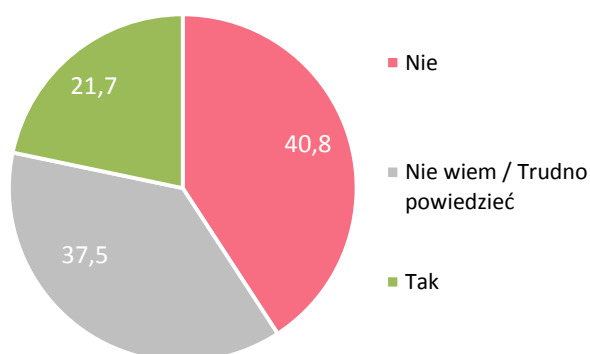


\*możliwość wskazania więcej niż jednej odpowiedzi  
Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

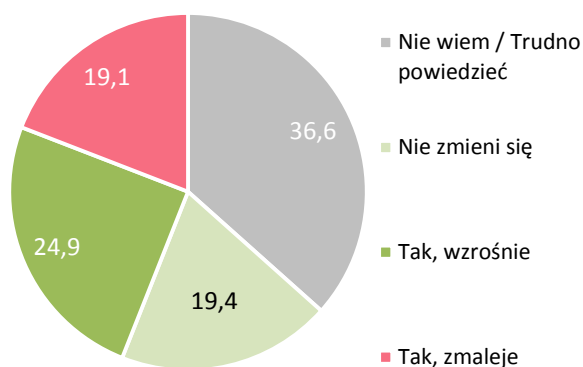
Co piąte z badanych przedsiębiorstw planuje zwolnienia, bądź przewiduje odejścia stałych pracowników, w ciągu najbliższych 12 miesięcy. Takiej sytuacji nie przewiduje 40,8% podmiotów, natomiast stosunkowo wysoki odsetek badanych, nie był w stanie udzielić jednoznacznej odpowiedzi (tym samym, skala zwolnień/odejść może być większa).

Również co trzeci badany nie miał pewności, czy w ciągu najbliższego roku, zmianie ulegnie łączna liczba pracowników. Takich zmian nie przewiduje co piąty z badanych podmiotów, natomiast pozostali (łącznie 44%) twierdzą, że stan zatrudnienia zmieni się, przy czym nieco częściej przewiduje się jego wzrost, aniżeli spadek.

**Wykres 55. Odpowiedź na pytanie: Czy w ciągu najbliższych 12 miesięcy Pana/i przedsiębiorstwo/instytucja planuje zwolnienia lub przewiduje odejścia pracowników zatrudnionych na stałe? (%), n=2 000**



**Wykres 56. Odpowiedź na pytanie: Czy łączna (średnioroczna) liczba pracowników w Pana/i przedsiębiorstwie/instytucji ulegnie zmianie w ciągu najbliższych 12 miesięcy? (%), n=2 000**



Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

Odejścia i/lub zwolnienia pracowników stałych, najczęściej przewidywane są przez przedstawicieli podmiotów zajmujących się hotelarstwem, natomiast najrzadziej, przez osoby reprezentujące organizatorów turystyki oraz firmy/institucje świadczące usługi transportu pasażerskiego.

**Tabela 44. Odpowiedź na pytanie: Czy w ciągu najbliższych 12 miesięcy Pana/i przedsiębiorstwo/ instytucja planuje zwolnienia lub przewiduje odejścia pracowników zatrudnionych na stałe? - podział z uwzględnieniem głównego rodzaju działalności, (%), N=2 000**

Odejścia/zwolnienia w ciągu najbliższego roku	Główna działalność	Kultura, rozrywka i rekreacja	Organizacja turystyki i pośrednictwo turystyczne	Transport pasażerski	Wyżywienie (gastromonia)	Zakwaterowanie (hotelarstwo)
Tak		20,0	18,9	20,0	20,9	25,4
Nie		40,0	42,7	46,0	41,8	37,9
Nie wiem/trudno powiedzieć		40,0	38,3	34,0	37,4	36,7
Ogółem		100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

### 6.3. Opinie pracodawców o kompetencjach pracowników

Uczestników badania, pracodawców, poproszono o określenie, w jakim stopniu poszczególne kompetencje są przydatne w pracy wykonywanej w firmie/institucji, którą reprezentują. Pod uwagę wzięto pracowników operacyjnych, a więc tych, którzy świadczą usługi klientom, a do każdego z podanych rodzajów kompetencji, respondenci ustosunkowywali się wskazując cyfrę od 1 do 6, które oznaczały:

- 1 – zdecydowanie nieprzydatne
- 2 – raczej nieprzydatne
- 3 – ani przydatne, ani nieprzydatne
- 4 – raczej przydatne
- 5 – zdecydowanie przydatne
- 6 – nie wiem/trudno powiedzieć

W tabeli 42. przedstawiono rozkład procentowy odpowiedzi ogółem (udzielonych przez przedstawicieli wszystkich uczestniczących w badaniu pracodawców), natomiast w tabelach od 43. do 47., zaprezentowano wyniki uzyskane z badania reprezentantów podmiotów działających w poszczególnych zakresach.

Największą trudność uczestnikom badania (**ogółem**) sprawiło określenie, czy pracownikom operacyjnym zatrudnionym w ich przedsiębiorstwie, są przydatne następujące kompetencje: zdolności przywódcze, wyszukiwanie, selekcjonowanie i krytyczna analiza informacji oraz obsługa i naprawa urządzeń technicznych. W każdym przypadku ocenę 6, wskazał co najmniej co piąty badany.

W opinii badanych, **najbardziej przydatnymi** kompetencjami są:

- specjalistyczna wiedza dotycząca zadań zawodowych na stanowisku pracy,
- porozumiewanie się w języku obcym,
- obsługa podstawowych programów komputerowych (typu MS Office),





- dyspozycyjność.

Każdą z tych kompetencji, jako przydatną lub zdecydowanie przydatną, oceniło w sumie co najmniej 70% respondentów.

Biorąc pod uwagę średnią sumy osób, które wskazały odpowiedź 4 lub 5 w odniesieniu do któregoś z rodzajów kompetencji, otrzymujemy wskaźnik wynoszący 57,5.

Najwyższy odsetek odpowiedzi *ani przydatne, ani nieprzydatne* odnotowano w przypadku trzech rodzajów kompetencji, mianowicie: przedsiębiorczość/przejawianie inicjatywy, odporność na stres oraz elastyczność i zdolność do adaptacji. Taką opinię wyraziła 1/3 badanych (w odniesieniu do każdej z kompetencji).

Jako **najmniej przydatne** w pracy osób zatrudnionych na stanowiskach operacyjnych, przedstawiciele przedsiębiorstw wskazali przede wszystkim:

- umiejętność rozwiązywania konfliktów pomiędzy ludźmi (w sumie 1/4 wskazań odpowiedzi 1 i 2),
- zdolności przywódcze (w sumie 22,2% odpowiedzi 1 i 2),
- organizowanie i koordynowanie pracy innych pracowników (w sumie 21,5% odpowiedzi 1 i 2).

Warto jednak wspomnieć, że biorąc pod uwagę średnią sumy osób, które uznają dane kompetencje i umiejętności za nieprzydatne, otrzymujemy stosunkowo niski wskaźnik wynoszący 11,2.

Szczegółowy rozkład procentowy wyrażonych opinii, przedstawiono w poniższej tabeli.

**Tabela 45. Ocena przydatności poszczególnych rodzajów kompetencji, w pracy pracowników operacyjnych (%), n=2 000**

Rodzaj kompetencji	1	2	3	4	5	6
Specjalistyczna wiedza dotycząca zadań zawodowych na stanowisku pracy	0,2	8,9	7,6	48,6	22,5	12,1
Specjalistyczna wiedza na temat branży	0,3	0,8	20,4	46,0	19,6	12,9
Gotowość do ciągłego uczenia się/podnoszenia kwalifikacji	0,5	7,2	14,8	54,8	7,6	15,2
Wyszukiwanie, selekcjonowanie i krytyczna analiza informacji	0,5	2,8	23,5	38,3	13,3	21,6
Porozumiewanie się w języku obcym	0,2	1,1	19,8	34,3	35,7	8,8
Obsługa i naprawa urządzeń technicznych	1,3	6,9	23,6	45,4	1,5	21,2
Wykonywanie obliczeń/praca na danych liczbowych	1,4	6,9	9,5	48,4	20,7	13,1
Posługiwanie się nowoczesnymi technologiami informacyjnymi i komunikacyjnymi	0,8	13,8	20,0	37,9	19,4	8,1
Obsługa podstawowych programów komputerowych (typu MS Office)	0,4	13,7	3,3	38,4	33,5	10,7
Obsługa specjalistycznych programów komputerowych	1,9	10,8	21,9	31,9	18,9	14,6
Zdolności artystyczne i twórcze	0,8	16,9	26,1	23,7	16,4	16,1
Sprawność fizyczna	2,4	13,6	25,2	26,2	15,2	17,5



Rodzaj kompetencji	1	2	3	4	5	6
Organizowanie pracy własnej	0,2	14,1	17,1	29,9	28,3	10,3
Samodzielne podejmowanie decyzji/rozwiązywanie problemów	6,4	4,0	12,0	34,9	31,3	11,4
Przedsiębiorczość/przejawianie inicjatywy	0,7	4,8	33,3	23,5	33,0	4,9
Odporność na stres	0,9	8,7	33,4	28,0	20,1	8,9
Współpraca w zespole	0,7	8,5	20,6	39,8	24,9	5,6
Nawiązywanie i utrzymywanie relacji z innymi osobami	0,8	16,6	16,6	33,0	24,5	8,6
Rozwiązywanie konfliktów pomiędzy ludźmi	12,2	13,9	20,5	27,9	19,9	5,6
Organizowanie i prowadzenie prac biurowych	0,6	8,5	23,0	30,1	32,4	5,4
Organizowanie i koordynowanie pracy innych pracowników	0,5	21,0	20,4	10,1	46,2	1,8
Zdolności przywódcze	1,8	20,4	14,5	30,3	10,9	22,1
Dyspozycyjność	0,5	0,8	24,7	31,3	40,2	2,6
Elastyczność i zdolność do adaptacji	4,6	3,3	34,6	37,7	12,8	7,0

Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

Największą trudność uczestnikom badania (działającym głównie w zakresie **kultury, rozrywki i rekreacji**) sprawiło określenie, czy pracownikom operacyjnym zatrudnionym w ich przedsiębiorstwie, są przydatne kompetencje w zakresie wyszukiwania, selekcjonowania i krytycznej analizy informacji oraz zdolności przywódcze. W każdym przypadku ocenę 6, wskazał co najmniej co piąty badany.

W opinii badanych, **najbardziej przydatnymi** kompetencjami są:

- obsługa podstawowych programów komputerowych (typu MS Office),
- porozumiewanie się w języku obcym,
- specjalistyczna wiedza dotycząca zadań zawodowych na stanowisku pracy.

Każdą z tych kompetencji, jako przydatną lub zdecydowanie przydatną, oceniło w sumie co najmniej 70% respondentów.

Biorąc pod uwagę średnią sumy osób, które wskazały odpowiedź 4 lub 5 w odniesieniu do któregośkolwiek z rodzajów kompetencji, otrzymujemy wskaźnik wynoszący 57,7.

Najwyższy odsetek odpowiedzi *ani przydatne, ani nieprzydatne* odnotowano w przypadku trzech rodzajów kompetencji, mianowicie: przedsiębiorczość/przejawianie inicjatywy, odporność na stres oraz elastyczność i zdolność do adaptacji. Taką opinię wyraziła 1/3 badanych (w odniesieniu do każdej z kompetencji).

Jako **najmniej przydatne** w pracy osób zatrudnionych na stanowiskach operacyjnych, przedstawiciele przedsiębiorstw działających w zakresie kultury, rozrywki i rekreacji, wskazali przede wszystkim:

- umiejętność rozwiązywania konfliktów pomiędzy ludźmi (w sumie 1/4 wskazań odpowiedzi 1 i 2),
  - zdolności przywódcze (w sumie 21,4% odpowiedzi 1 i 2),
  - organizowanie i koordynowanie pracy innych pracowników (w sumie 21,1% odpowiedzi 1 i 2).
- Warto jednak wspomnieć, że biorąc pod uwagę średnią sumy osób, które uznają dane kompetencje i umiejętności za nieprzydatne, otrzymujemy stosunkowo niski wskaźnik wynoszący 11,9.

Widzimy zatem, że opinie osób reprezentujących omawiane podmioty, niemal w zupełności pokrywają się z opiniami wyrażonymi przez ogół badanych.

Szczegółowy rozkład procentowy wyrażonych opinii, przedstawiono w poniższej tabeli.

**Tabela 46. Ocena przydatności poszczególnych rodzajów kompetencji, w pracy pracowników operacyjnych – KULTURA, ROZRYWKA I REKREACJA, (%), n=400**

Rodzaj kompetencji	1	2	3	4	5	6
Specjalistyczna wiedza dotycząca zadań zawodowych na stanowisku pracy	0,0	9,1	7,3	52,7	18,2	12,7
Specjalistyczna wiedza na temat branży	0,0	1,8	16,4	45,5	21,8	14,5
Gotowość do ciągłego uczenia się/podnoszenia kwalifikacji	0,0	8,9	12,5	58,9	7,1	12,5
Wyszukiwanie, selekcjonowanie i krytyczna analiza informacji	0,0	3,6	21,8	38,2	14,5	21,8
Porozumiewanie się w języku obcym	0,0	1,8	19,6	39,3	32,1	7,1
Obsługa i naprawa urządzeń technicznych	1,8	8,9	25,0	44,6	1,8	17,9
Wykonywanie obliczeń/praca na danych liczbowych	1,8	8,8	8,8	47,4	21,1	12,3
Postępowanie się nowoczesnymi technologiami informacyjnymi i komunikacyjnymi	1,8	14,0	19,3	42,1	14,0	8,8
Obsługa podstawowych programów komputerowych (typu MS Office)	0,0	12,7	1,8	38,2	34,5	12,7
Obsługa specjalistycznych programów komputerowych	1,8	12,5	23,2	26,8	17,9	17,9
Zdolności artystyczne i twórcze	0,0	14,3	25,0	26,8	17,9	16,1
Sprawność fizyczna	3,6	12,5	26,8	25,0	14,3	17,9
Organizowanie pracy własnej	1,8	16,1	16,1	30,4	26,8	8,9
Samodzielne podejmowanie decyzji/rozwiązywanie problemów	8,9	5,4	8,9	37,5	30,4	8,9
Przedsiębiorczość/przejawianie inicjatywy	0,0	5,4	33,9	21,4	33,9	5,4
Odporność na stres	0,0	12,7	32,7	27,3	18,2	9,1
Współpraca w zespole	0,0	9,3	18,5	40,7	25,9	5,6
Nawiązywanie i utrzymywanie relacji z innymi osobami	0,0	18,2	14,5	30,9	29,1	7,3



Rodzaj kompetencji	1	2	3	4	5	6
Rozwiązywanie konfliktów pomiędzy ludźmi	10,9	14,5	18,2	30,9	20,0	5,5
Organizowanie i prowadzenie prac biurowych	0,0	9,1	21,8	30,9	32,7	5,5
Organizowanie i koordynowanie pracy innych pracowników	1,8	19,3	22,8	10,5	43,9	1,8
Zdolności przywódcze	1,8	19,6	14,3	32,1	10,7	21,4
Dyspozycyjność	1,8	0,0	25,0	30,4	39,3	3,6
Elastyczność i zdolność do adaptacji	7,0	3,5	33,3	38,6	10,5	7,0

Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

Największą trudność uczestnikom badania (działającym głównie w zakresie **organizacji turystyki i pośrednictwa turystycznego**) sprawiło określenie, czy pracownikom operacyjnym zatrudnionym w ich przedsiębiorstwie, są przydatne kompetencje w zakresie obsługi i naprawy urządzeń technicznych, zdolności przywódcze oraz sprawność fizyczna. W każdym przypadku ocenę 6, wskazał co najmniej co piąty badany.

W opinii badanych, **najbardziej przydatnymi** kompetencjami są:

- obsługa podstawowych programów komputerowych (typu MS Office),
- specjalistyczna wiedza dotycząca zadań zawodowych na stanowisku pracy,
- dyspozycyjność.

Każdą z tych kompetencji, jako przydatną lub zdecydowanie przydatną, oceniło w sumie co najmniej 72% respondentów.

Biorąc pod uwagę średnią sumy osób, które wskazały odpowiedź 4 lub 5 w odniesieniu do któregośkolwiek z rodzajów kompetencji, otrzymujemy wskaźnik wynoszący 57,9.

Najwyższy odsetek odpowiedzi *ani przydatne, ani nieprzydatne* odnotowano w przypadku dwóch rodzajów kompetencji, mianowicie: przedsiębiorczość/przejawianie inicjatywy oraz odporność na stres. Taką opinię wyraziła 1/3 badanych (w odniesieniu do każdej z kompetencji).

Jako **najmniej przydatne** w pracy osób zatrudnionych na stanowiskach operacyjnych, przedstawiciele przedsiębiorstw działających w zakresie organizacji turystyki i pośrednictwa turystycznego, wskazali przede wszystkim:

- umiejętność rozwiązywania konfliktów pomiędzy ludźmi (w sumie 23,9% wskazań odpowiedzi 1 i 2),
- zdolności przywódcze (w sumie 20,4% odpowiedzi 1 i 2),
- organizowanie i koordynowanie pracy innych pracowników (w sumie 20,7% odpowiedzi 1 i 2).

Warto jednak wspomnieć, że biorąc pod uwagę średnią sumy osób, które uznają dane kompetencje i umiejętności za nieprzydatne, otrzymujemy stosunkowo niski wskaźnik wynoszący 10,7.

Widzimy zatem, że opinie osób reprezentujących omawiane podmioty, w dużej mierze pokrywają się z opiniami wyrażonymi przez ogół badanych.

Szczegółowy rozkład procentowy wyrażonych opinii, przedstawiono w poniższej tabeli.

**Tabela 47. Ocena przydatności poszczególnych rodzajów kompetencji, w pracy pracowników operacyjnych – ORGANIZACJA TURYSTYKI I POŚREDNICTWO TURYSTYCZNE, (%), n=400**

Rodzaj kompetencji	1	2	3	4	5	6
Specjalistyczna wiedza dotycząca zadań zawodowych na stanowisku pracy	0,0	8,8	8,4	49,8	23,3	9,7
Specjalistyczna wiedza na temat branży	0,0	0,9	20,7	44,9	19,4	14,1
Gotowość do ciągłego uczenia się/podnoszenia kwalifikacji	0,9	4,4	17,1	53,5	9,6	14,5
Wyszukiwanie, selekcjonowanie i krytyczna analiza informacji	0,9	3,9	24,1	39,0	13,2	18,9
Porozumiewanie się w języku obcym	0,4	1,3	19,7	34,2	35,5	8,8
Obsługa i naprawa urządzeń technicznych	2,2	5,7	21,1	45,8	1,8	23,3
Wykonywanie obliczeń/praca na danych liczbowych	1,8	6,2	10,1	48,5	19,4	14,1
Posługiwanie się nowoczesnymi technologiami informacyjnymi i komunikacyjnymi	0,4	13,7	21,1	41,4	15,4	7,9
Obsługa podstawowych programów komputerowych (typu MS Office)	0,4	14,0	2,6	37,7	36,8	8,3
Obsługa specjalistycznych programów komputerowych	3,1	9,7	22,9	32,6	18,5	13,2
Zdolności artystyczne i twórcze	0,9	16,7	27,6	21,9	18,0	14,9
Sprawność fizyczna	1,3	12,3	23,7	26,3	14,5	21,9
Organizowanie pracy własnej	0,4	14,9	15,8	29,4	28,1	11,4
Samodzielne podejmowanie decyzji/rozwiązywanie problemów	6,1	3,1	13,6	35,1	31,6	10,5
Przedsiębiorczość/przejawianie inicjatywy	0,9	5,7	33,3	24,1	31,6	4,4
Odporność na stres	1,3	8,8	32,3	29,2	19,9	8,4
Współpraca w zespole	0,4	8,8	19,5	39,4	27,0	4,9
Nawiązywanie i utrzymywanie relacji z innymi osobami	0,9	14,0	15,8	36,4	24,6	8,3
Rozwiązywanie konfliktów pomiędzy ludźmi	11,9	11,9	22,1	27,0	20,8	6,2
Organizowanie i prowadzenie prac biurowych	0,4	8,8	21,5	31,1	31,6	6,6
Organizowanie i koordynowanie pracy innych pracowników	0,4	20,3	20,3	8,8	48,9	1,3
Zdolności przywódcze	1,3	19,0	16,4	29,6	10,6	23,0



Rodzaj kompetencji	1	2	3	4	5	6
Dyspozycyjność	0,4	0,4	24,1	32,0	40,8	2,2
Elastyczność i zdolność do adaptacji	4,8	1,8	37,4	37,9	12,3	5,7

Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

Największą trudność uczestnikom badania (działającym głównie w zakresie **transportu pasażerskiego**) sprawiło określenie, czy pracownikom operacyjnym zatrudnionym w ich przedsiębiorstwie, są przydatne kompetencje w zakresie wyszukiwania, selekcjonowania i krytycznej analizy informacji, obsługi i naprawy urządzeń technicznych oraz zdolności artystyczne i twórcze. W każdym przypadku ocenę 6, wskazał co najmniej co piąty badany.

W opinii badanych, **najbardziej przydatnymi** kompetencjami są:

- specjalistyczna wiedza dotycząca zadań zawodowych na stanowisku pracy,
- porozumiewanie się w języku obcym.

Każdą z tych kompetencji, jako przydatną lub zdecydowanie przydatną, oceniło w sumie co najmniej 73% respondentów.

Biorąc pod uwagę średnią sumy osób, które wskazały odpowiedź 4 lub 5 w odniesieniu do któregośkolwiek z rodzajów kompetencji, otrzymujemy wskaźnik wynoszący 57,1.

Najwyższy odsetek odpowiedzi *ani przydatne, ani nieprzydatne* odnotowano w przypadku trzech rodzajów kompetencji, mianowicie: przedsiębiorczość/przejawianie inicjatywy, odporność na stres oraz elastyczność i zdolność do adaptacji. Taką opinię wyraziła co najmniej 1/3 badanych (w odniesieniu do każdej z kompetencji).

Jako **najmniej przydatne** w pracy osób zatrudnionych na stanowiskach operacyjnych, przedstawiciele przedsiębiorstw działających w zakresie transportu pasażerskiego, wskazali przede wszystkim zdolności przywódcze (w sumie 30% odpowiedzi 1 i 2).

Warto jednak wspomnieć, że biorąc pod uwagę średnią sumy osób, które uznają dane kompetencje i umiejętności za nieprzydatne, otrzymujemy stosunkowo niski wskaźnik wynoszący 12.

Widzimy zatem, że opinie osób reprezentujących omawiane podmioty, w dużej mierze pokrywają się z opiniami wyrażonymi przez ogół badanych.

Szczegółowy rozkład procentowy wyrażonych opinii, przedstawiono w poniższej tabeli.

**Tabela 48. Ocena przydatności poszczególnych rodzajów kompetencji, w pracy pracowników operacyjnych – TRANSPORT PASAŻERSKI, (%), n=400**

Rodzaj kompetencji	1	2	3	4	5	6
Specjalistyczna wiedza dotycząca zadań zawodowych na stanowisku pracy	0,0	6,1	8,2	51,0	22,4	12,2
Specjalistyczna wiedza na temat branży	0,0	2,0	17,6	51,0	19,6	9,8
Gotowość do ciągłego uczenia się/podnoszenia kwalifikacji	0,0	8,2	8,2	67,3	4,1	12,2
Wyszukiwanie, selekcjonowanie i krytyczna analiza informacji	0,0	2,0	22,4	42,9	10,2	22,4
Porozumiewanie się w języku obcym	0,0	0,0	14,3	38,8	40,8	6,1
Obsługa i naprawa urządzeń technicznych	0,0	4,2	29,2	41,7	2,1	22,9
Wykonywanie obliczeń/praca na danych liczbowych	0,0	6,1	10,2	49,0	22,4	12,2
Posługiwanie się nowoczesnymi technologiami informacyjnymi i komunikacyjnymi	0,0	12,2	20,4	32,7	20,4	14,3
Obsługa podstawowych programów komputerowych (typu MS Office)	0,0	14,0	6,0	34,0	38,0	8,0
Obsługa specjalistycznych programów komputerowych	2,0	12,2	22,4	34,7	16,3	12,2
Zdolności artystyczne i twórcze	0,0	20,0	22,0	24,0	14,0	20,0
Sprawność fizyczna	4,1	16,3	24,5	22,4	20,4	12,2
Organizowanie pracy własnej	0,0	18,8	16,7	31,3	25,0	8,3
Samodzielne podejmowanie decyzji/rozwiązywanie problemów	8,2	4,1	8,2	38,8	30,6	10,2
Przedsiębiorczość/przejawianie inicjatywy	2,1	6,3	35,4	25,0	27,1	4,2
Odporność na stres	0,0	6,1	32,7	32,7	18,4	10,2
Współpraca w zespole	0,0	8,2	20,4	36,7	26,5	8,2
Nawiązywanie i utrzymywanie relacji z innymi osobami	0,0	22,4	18,4	30,6	20,4	8,2
Rozwiązywanie konfliktów pomiędzy ludźmi	12,0	14,0	22,0	24,0	20,0	8,0
Organizowanie i prowadzenie prac biurowych	0,0	10,0	30,0	24,0	34,0	2,0
Organizowanie i koordynowanie pracy innych pracowników	2,0	19,6	23,5	7,8	43,1	3,9
Zdolności przywódcze	6,0	24,0	12,0	32,0	12,0	14,0
Dyspozycyjność	0,0	2,0	28,6	26,5	38,8	4,1
Elastyczność i zdolność do adaptacji	8,0	4,0	34,0	34,0	12,0	8,0

Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych



Największą trudność uczestnikom badania (działającym głównie w zakresie **wyżywienia/gastronomii**) sprawiło określenie, czy pracownikom operacyjnym zatrudnionym w ich przedsiębiorstwie, są przydatne kompetencje w zakresie wyszukiwania, selekcjonowania i krytycznej analizy informacji oraz zdolności przywódcze. W każdym przypadku ocenę 6, wskazał co najmniej co piąty badany.

W opinii badanych, **najbardziej przydatnymi** kompetencjami są:

- obsługa podstawowych programów komputerowych (typu MS Office),
- specjalistyczna wiedza dotycząca zadań zawodowych na stanowisku pracy.

Każdą z tych kompetencji, jako przydatną lub zdecydowanie przydatną, oceniło w sumie po 75% respondentów.

Biorąc pod uwagę średnią sumy osób, które wskazały odpowiedź 4 lub 5 w odniesieniu do któregośkolwiek z rodzajów kompetencji, otrzymujemy wskaźnik wynoszący 57,6.

Najwyższy odsetek odpowiedzi *ani przydatne, ani nieprzydatne* odnotowano w przypadku trzech rodzajów kompetencji, mianowicie: przedsiębiorczość/przejawianie inicjatywy, odporność na stres oraz elastyczność i zdolność do adaptacji. Taką opinię wyraziła 1/3 badanych (w odniesieniu do każdej z kompetencji).

Jako **najmniej przydatne** w pracy osób zatrudnionych na stanowiskach operacyjnych, przedstawiciele przedsiębiorstw działających w zakresie wyżywienia/gastronomii, wskazali przede wszystkim umiejętność rozwiązywania konfliktów pomiędzy ludźmi (w sumie 31,9% wskazań odpowiedzi 1 i 2). Warto jednak wspomnieć, że biorąc pod uwagę średnią sumy osób, które uznają dane kompetencje i umiejętności za nieprzydatne, otrzymujemy stosunkowo niski wskaźnik wynoszący 11,6.

Widzimy zatem, że opinie osób reprezentujących omawiane podmioty, w dużej mierze pokrywają się z opiniami wyrażonymi przez ogół badanych.

Szczegółowy rozkład procentowy wyrażonych opinii, przedstawiono w poniższej tabeli.

**Tabela 49. Ocena przydatności poszczególnych rodzajów kompetencji, w pracy pracowników operacyjnych – WYŻYWIENIE (GASTRONOMIA), (%), n=400**

Rodzaj kompetencji	1	2	3	4	5	6
Specjalistyczna wiedza dotycząca zadań zawodowych na stanowisku pracy	0,0	7,6	5,4	52,2	22,8	12,0
Specjalistyczna wiedza na temat branży	0,0	1,1	19,6	50,0	18,5	10,9
Gotowość do ciągłego uczenia się/podnoszenia kwalifikacji	1,1	6,5	13,0	55,4	7,6	16,3
Wyszukiwanie, selekcjonowanie i krytyczna analiza informacji	0,0	3,3	26,4	37,4	11,0	22,0
Porozumiewanie się w języku obcym	0,0	2,2	20,7	34,8	33,7	8,7
Obsługa i naprawa urządzeń technicznych	1,1	8,8	20,9	49,5	2,2	17,6
Wykonywanie obliczeń/praca na danych liczbowych	1,1	7,8	7,8	48,9	20,0	14,4





Rodzaj kompetencji	1	2	3	4	5	6
Posługiwanie się nowoczesnymi technologiami informacyjnymi i komunikacyjnymi	1,1	15,2	16,3	38,0	19,6	9,8
Obsługa podstawowych programów komputerowych (typu MS Office)	1,1	8,7	3,3	43,5	31,5	12,0
Obsługa specjalistycznych programów komputerowych	2,2	13,0	19,6	31,5	15,2	18,5
Zdolności artystyczne i twórcze	0,0	18,5	23,9	25,0	17,4	15,2
Sprawność fizyczna	3,3	16,5	26,4	23,1	14,3	16,5
Organizowanie pracy własnej	0,0	13,2	18,7	29,7	27,5	11,0
Samodzielne podejmowanie decyzji/rozwiązywanie problemów	3,3	3,3	12,1	36,3	31,9	13,2
Przedsiębiorczość/przejawianie inicjatywy	0,0	3,3	34,4	23,3	34,4	4,4
Odporność na stres	1,1	9,8	33,7	25,0	22,8	7,6
Współpraca w zespole	1,1	8,8	17,6	44,0	24,2	4,4
Nawiązywanie i utrzymywanie relacji z innymi osobami	1,1	15,4	17,6	31,9	24,2	9,9
Rozwiązywanie konfliktów pomiędzy ludźmi	14,3	17,6	16,5	29,7	18,7	3,3
Organizowanie i prowadzenie prac biurowych	1,1	8,7	26,1	27,2	33,7	3,3
Organizowanie i koordynowanie pracy innych pracowników	0,0	22,0	18,7	11,0	47,3	1,1
Zdolności przywódcze	1,1	23,1	14,3	30,8	9,9	20,9
Dyspozycyjność	1,1	0,0	26,4	33,0	36,3	3,3
Elastyczność i zdolność do adaptacji	4,3	4,3	33,7	37,0	10,9	9,8

Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

Największą trudność uczestnikom badania (działającym głównie w zakresie **zakwaterowania/hotelarstwa**) sprawiło określenie, czy pracownikom operacyjnym zatrudnionym w ich przedsiębiorstwie, są przydatne kompetencje w zakresie wyszukiwania, selekcjonowania i krytycznej analizy informacji oraz zdolności przywódcze. W każdym przypadku ocenę 6, wskazał co najmniej co piąty badany.

W opinii badanych, **najbardziej przydatnymi** kompetencjami są:

- dyspozycyjność,
- wykonywanie obliczeń/praca na danych liczbowych.

Każdą z tych kompetencji, jako przydatną lub zdecydowanie przydatną, oceniło w sumie co najmniej 70% respondentów.

Biorąc pod uwagę średnią sumy osób, które wskazały odpowiedź 4 lub 5 w odniesieniu do któregośkolwiek z rodzajów kompetencji, otrzymujemy wskaźnik wynoszący 57,0.



Najwyższy odsetek odpowiedzi *ani przydatne, ani nieprzydatne* odnotowano w przypadku trzech rodzajów kompetencji, mianowicie: odporność na stres, przedsiębiorczość/przejawianie inicjatywy, oraz elastyczność i zdolność do adaptacji. Taką opinię wyraziła 1/3 badanych (w odniesieniu do każdej z kompetencji).

Jako **najmniej przydatne** w pracy osób zatrudnionych na stanowiskach operacyjnych, przedstawiciele przedsiębiorstw działających w zakresie zakwaterowania/hotelarstwa, wskazali przede wszystkim:

- umiejętność rozwiązywania konfliktów pomiędzy ludźmi (w sumie 26,7% wskazań odpowiedzi 1 i 2),
- organizowanie i koordynowanie pracy innych pracowników (w sumie 22,1% wskazań odpowiedzi 1 i 2).

Warto jednak wspomnieć, że biorąc pod uwagę średnią sumy osób, które uznają dane kompetencje i umiejętności za nieprzydatne, otrzymujemy stosunkowo niski wskaźnik wynoszący 11,2.

Widzimy zatem, że opinie osób reprezentujących omawiane podmioty, w dużej mierze pokrywają się z opiniami wyrażonymi przez ogół badanych.

Szczegółowy rozkład procentowy wyrażonych opinii, przedstawiono w poniższej tabeli.

**Tabela 50. Ocena przydatności poszczególnych rodzajów kompetencji, w pracy pracowników operacyjnych – ZAKWATEROWANIE (HOTELARSTWO), (%), n=400**

Rodzaj kompetencji	1	2	3	4	5	6
Specjalistyczna wiedza dotycząca zadań zawodowych na stanowisku pracy	0,4	10,0	7,9	44,8	23,2	13,7
Specjalistyczna wiedza na temat branży	0,8	0,4	22,2	44,4	19,7	12,6
Gotowość do ciągłego uczenia się/podnoszenia kwalifikacji	0,4	9,6	15,4	51,7	6,3	16,7
Wyszukiwanie, selekcjonowanie i krytyczna analiza informacji	0,4	1,7	22,1	37,5	14,6	23,8
Porozumiewanie się w języku obcym	0,4	0,8	20,4	32,1	36,3	10,0
Obsługa i naprawa urządzeń technicznych	0,8	7,1	25,9	44,4	0,8	20,9
Wykonywanie obliczeń/praca na danych liczbowych	1,7	6,7	9,2	48,1	22,2	12,1
Posługiwanie się nowoczesnymi technologiami informacyjnymi i komunikacyjnymi	0,8	13,8	20,4	34,6	23,8	6,7
Obsługa podstawowych programów komputerowych (typu MS Office)	0,4	15,5	3,8	38,1	29,7	12,6
Obsługa specjalistycznych programów komputerowych	0,8	10,4	21,7	32,1	20,8	14,2
Zdolności artystyczne i twórcze	0,8	17,2	26,4	24,3	14,6	16,7
Sprawność fizyczna	2,9	12,9	25,8	27,9	15,4	15,0
Organizowanie pracy własnej	0,0	12,2	18,1	30,3	29,8	9,7

Rodzaj kompetencji	1	2	3	4	5	6
Samodzielne podejmowanie decyzji/rozwiązywanie problemów	7,1	4,6	11,8	33,2	31,1	12,2
Przedsiębiorczość/przejawianie inicjatywy	0,4	4,2	32,5	22,9	34,6	5,4
Odporność na stres	0,8	7,5%	34,9	27,0	20,3	9,5
Współpraca w zespole	0,8	7,9%	22,9	39,6	22,9	5,8
Nawiązywanie i utrzymywanie relacji z innymi osobami	0,8	18,3%	16,7	31,7	24,2	8,3
Rozwiązywanie konfliktów pomiędzy ludźmi	12,1	14,6%	20,4	28,3	19,6	5,0
Organizowanie i prowadzenie prac biurowych	0,8	7,9%	22,2	31,4	32,2	5,4
Organizowanie i koordynowanie pracy innych pracowników	0,4	21,7%	20,4	11,3	44,2	2,1
Zdolności przywódcze	1,7	20,0%	13,3	30,4	11,3	23,3
Dyspozycyjność	0,0	,8%	23,4	31,0	41,8	2,9
Elastyczność i zdolność do adaptacji	2,9	4,6%	32,6	38,1	14,6	7,1

Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

W dalszej kolejności, przedstawiciele podmiotów poproszono o określenie, czy pracownicy ich firmy/instytucji posiadają określone kompetencje i umiejętności. Pod uwagę wzięto osoby zajmujące stanowiska operacyjne, a więc świadczące usługi klientom, a do każdego z podanych rodzajów kompetencji, respondenci ustosunkowywali się wskazując cyfrę od 1 do 6, które oznaczały:

- 1 – zdecydowanie nie
- 2 – raczej nie
- 3 – ani tak, ani nie
- 4 – raczej tak
- 5 – zdecydowanie tak
- 6 – nie wiem/trudno powiedzieć

W tabeli 48. przedstawiono rozkład procentowy odpowiedzi ogółem (udzielonych przez przedstawicieli wszystkich uczestniczących w badaniu pracodawców), natomiast w tabelach od 49. do 53., zaprezentowano wyniki uzyskane z badania reprezentantów podmiotów działających w poszczególnych zakresach.

Największą trudność uczestnikom badania (**ogółem**) sprawiło określenie, czy pracownicy operacyjni zatrudnieni w ich przedsiębiorstwie, potrafią obsługiwać specjalistyczne programy komputerowe, oraz czy są w stanie organizować i koordynować pracę innych pracowników (odpowiednio 22,9 i 20% wskazań odpowiedzi 6).



W największym stopniu respondenci **zgadzają się ze stwierdzeniem**, że:

- pracownicy potrafią posługiwać się nowoczesnymi technologiami informacyjnymi i komunikacyjnymi (tę umiejętność wskazywali również sami pracownicy),
- są odporni stres,
- potrafią współpracować w zespole,
- są gotowi do ciągłego uczenia się/podnoszenia kwalifikacji,
- są w stanie nawiązywać i utrzymywać relacje z innymi osobami.

W każdym przypadku odnotowano w sumie co najmniej 60% wskazań odpowiedzi 4 i 5.

Biorąc pod uwagę średnią sumy osób, które zgadzają się z tym, że ich pracownicy posiadają określone kompetencje i umiejętności (a więc wskazały odpowiedź 4 lub 5), otrzymujemy wskaźnik wynoszący 50,6.

Najwyższy odsetek odpowiedzi *ani tak, ani nie* odnotowano w odniesieniu do kompetencji: organizowanie pracy własnej (48,3%), rozwiązywanie konfliktów pomiędzy ludźmi (38,7%) oraz organizowanie i koordynowanie pracy innych pracowników (36,9%). Średnia wskazań odpowiedzi 3, dla wszystkich stwierdzeń wyniosła 23,2%.

Z kompetencji, których pracownicy operacyjni **nie posiadają**, badani najczęściej wskazywali na brak:

- umiejętności porozumiewania się w języku obcym ( brak tej umiejętności wskazywali również sami pracownicy),
- wyszukiwania, selekcjonowania i krytycznej analizy informacji.

W obu przypadkach, taką opinię wyraziła 1/3 respondentów.

Warto jednak wspomnieć, że biorąc pod uwagę średnią sumy osób, które nie zgadzają się z przedstawionymi stwierdzeniami (a więc, że pracownicy nie posiadają określonych kwalifikacji oraz umiejętności, i wskazały odpowiedź 1 lub 2), otrzymujemy stosunkowo niski wskaźnik wynoszący 16,7 (wśród pracowników był nieco wyższy i wyniósł 18,0).

Szczegółowy rozkład procentowy wyrażonych opinii, przedstawiono w poniższej tabeli.

**Tabela 51. Ocena kompetencji posiadanych przez pracowników operacyjnych firmy/institucji (%), n=2 000**

Rodzaj kompetencji	1	2	3	4	5	6
Specjalistyczna wiedza dotycząca zadań zawodowych na stanowisku pracy	0,5	17,0	30,5	41,8	3,3	6,8
Specjalistyczna wiedza na temat branży	1,6	18,0	25,4	39,7	7,2	8,1
Gotowość do ciągłego uczenia się/podnoszenia kwalifikacji	0,3	11,0	21,3	46,1	16,6	4,7
Wyszukiwanie, selekcjonowanie i krytyczna analiza informacji	3,1	30,3	5,5	14,0	35,8	11,3
Porozumiewanie się w języku obcym	0,9	34,1	8,0	33,8	16,1	7,0
Obsługa i naprawa urządzeń technicznych	2,9	13,8	23,4	35,4	12,8	11,8
Wykonywanie obliczeń/praca na danych liczbowych	2,5	13,9	32,1	24,4	16,8	10,3



Rodzaj kompetencji	1	2	3	4	5	6
Posługiwanie się nowoczesnymi technologiami informacyjnymi i komunikacyjnymi	0,4	16,3	8,8	34,4	33,6	6,5
Obsługa podstawowych programów komputerowych (typu MS Office)	1,2	16,0	17,9	28,4	25,2	11,3
Obsługa specjalistycznych programów komputerowych	9,8	7,1	28,3	16,8	15,1	22,9
Zdolności artystyczne i twórcze	6,0	15,3	35,9	5,3	29,1	8,5
Sprawność fizyczna	1,4	8,7	24,3	44,1	14,7	6,8
Organizowanie pracy własnej	0,5	2,6	48,3	35,7	7,9	5,0
Samodzielne podejmowanie decyzji/rozwiązywanie problemów	1,3	21,8	19,4	35,9	17,7	3,9
Przedsiębiorczość/przejawianie inicjatywy	2,8	13,0	22,4	37,6	15,6	8,6
Odporność na stres	1,5	12,5	16,7	50,6	17,3	1,4
Współpraca w zespole	0,2	5,3	21,8	37,7	27,9	7,1
Nawiązywanie i utrzymywanie relacji z innymi osobami	0,8	11,3	14,2	34,3	26,9	12,5
Rozwiązywanie konfliktów pomiędzy ludźmi	1,2	8,1	38,7	31,2	15,9	4,9
Organizowanie i prowadzenie prac biurowych	1,0	25,1	6,3	45,2	14,8	7,6
Organizowanie i koordynowanie pracy innych pracowników	3,2	6,2	36,9	29,4	4,3	20,0
Zdolności przywódcze	7,1	8,9	24,9	24,9	21,4	12,7
Dyspozycyjność	4,5	14,4	26,3	32,5	3,8	18,5
Elastyczność i zdolność do adaptacji	2,2	13,5	19,3	43,0	11,5	10,6

Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

Największą trudność uczestnikom badania (działającym głównie w zakresie **kultury, rozrywki i rekreacji**) sprawiło określenie, czy pracownicy operacyjni zatrudnieni w ich przedsiębiorstwie, są w stanie organizować i koordynować pracę innych pracowników, potrafią obsługiwać specjalistyczne programy komputerowe, oraz czy są dyspozycyjni (odpowiednio 25, 23,6 i 23,2% wskazań odpowiedzi 6).

W największym stopniu respondenci **zgadzają się ze stwierdzeniem**, że pracownicy:

- potrafią posługiwać się nowoczesnymi technologiami informacyjnymi i komunikacyjnymi,
- są odporni na stres,
- potrafią współpracować w zespole.

W każdym przypadku odnotowano w sumie co najmniej 66% wskazań odpowiedzi 4 i 5).

Biorąc pod uwagę średnią sumy osób, które zgadzają się z tym, że ich pracownicy posiadają określone kompetencje i umiejętności (a więc wskazały odpowiedź 4 lub 5), otrzymujemy wskaźnik wynoszący 50,4.

Najwyższy odsetek odpowiedzi *ani tak, ani nie* odnotowano w odniesieniu do organizacji pracy własnej (44,6%). Średnia wskaźnik odpowiedzi 3, dla wszystkich stwierdzeń wyniosła 23,0%.

Z kompetencji, których pracownicy operacyjni **nie posiadają**, badani najczęściej wskazywali na brak:

- umiejętności porozumiewania się w języku obcym,
- wyszukiwania, selekcjonowania i krytycznej analizy informacji.

W obu przypadkach, taką opinię wyraziła 1/3 respondentów.

Warto jednak wspomnieć, że biorąc pod uwagę średnią sumy osób, które nie zgadzają się z przedstawionymi stwierdzeniami (a więc, że pracownicy nie posiadają określonych kwalifikacji oraz umiejętności, i wskazały odpowiedź 1 lub 2), otrzymujemy stosunkowo niski wskaźnik wynoszący 16,7.

Widzimy zatem, że opinie osób reprezentujących podmioty, których głównym przedmiotem działalności jest kultura, rozrywka i rekreacja, niemal zupełnie pokrywają się z opiniami wyrażonymi przez ogół badanych.

Szczegółowy rozkład procentowy wyrażonych opinii, przedstawiono w poniższej tabeli.

**Tabela 52. Ocena kompetencji posiadanych przez pracowników operacyjnych firmy/instytucji - KULTURA, ROZRYWKA I REKREACJA, (%), n=400**

Rodzaj kompetencji	1	2	3	4	5	6
Specjalistyczna wiedza dotycząca zadań zawodowych na stanowisku pracy	0,0	19,6	28,6	42,9	3,6	5,4
Specjalistyczna wiedza na temat branży	1,8	16,1	30,4	37,5	5,4	8,9
Gotowość do ciągłego uczenia się/podnoszenia kwalifikacji	0,0	10,7	25,0	44,6	14,3	5,4
Wyszukiwanie, selekcjonowanie i krytyczna analiza informacji	3,6	30,4	5,4	12,5	37,5	10,7
Porozumiewanie się w języku obcym	1,8	35,1	8,8	33,3	14,0	7,0
Obsługa i naprawa urządzeń technicznych	3,6	16,1	25,0	33,9	12,5	8,9
Wykonywanie obliczeń/praca na danych liczbowych	3,6	14,3	32,1	23,2	16,1	10,7
Posługiwanie się nowoczesnymi technologiami informacyjnymi i komunikacyjnymi	0,0	14,3	8,9	32,1	37,5	7,1
Obsługa podstawowych programów komputerowych (typu MS Office)	0,0	16,4	16,4	29,1	27,3	10,9
Obsługa specjalistycznych programów komputerowych	9,1	7,3	25,5	18,2	16,4	23,6
Zdolności artystyczne i twórcze	5,5	12,7	36,4	5,5	30,9	9,1
Sprawność fizyczna	1,8	8,9	21,4	44,6	16,1	7,1



Rodzaj kompetencji	1	2	3	4	5	6
Organizowanie pracy własnej	0,0	3,6	44,6	39,3	7,1	5,4
Samodzielne podejmowanie decyzji/rozwiązywanie problemów	0,0	21,4	17,9	41,1	16,1	3,6
Przedsiębiorczość/przejawianie inicjatywy	3,6	14,3	25,0	33,9	14,3	8,9
Odporność na stres	1,8	12,5	17,9	51,8	16,1	0,0
Współpraca w zespole	0,0	7,0	17,5	36,8	29,8	8,8
Nawiązywanie i utrzymywanie relacji z innymi osobami	1,8	12,5	14,3	33,9	23,2	14,3
Rozwiązywanie konfliktów pomiędzy ludźmi	1,8	10,7	37,5	32,1	12,5	5,4
Organizowanie i prowadzenie prac biurowych	0,0	25,5	7,3	47,3	10,9	9,1
Organizowanie i koordynowanie pracy innych pracowników	3,6	5,4	33,9	28,6	3,6	25,0
Zdolności przywódcze	5,5	9,1	29,1	23,6	21,8	10,9
Dyspozycyjność	5,4	12,5	23,2	30,4	5,4	23,2
Elastyczność i zdolność do adaptacji	1,8	8,9	19,6	50,0	10,7	8,9

Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

Największą trudność uczestnikom badania (działającym głównie w zakresie **organizacji turystyki i pośrednictwa turystycznego**) sprawiło określenie, czy pracownicy operacyjni zatrudnieni w ich przedsiębiorstwie potrafią obsługiwać specjalistyczne programy komputerowe (24,2% wskazań odpowiedzi 6).

W największym stopniu respondenci **zgadzają się ze stwierdzeniem**, że pracownicy:

- są odporni na stres,
- potrafią posługiwać się nowoczesnymi technologiami informacyjnymi i komunikacyjnymi.

W każdym przypadku odnotowano w sumie co najmniej 68% wskazań odpowiedzi 4 i 5).

Biorąc pod uwagę średnią sumy osób, które zgadzają się z tym, że ich pracownicy posiadają określone kompetencje i umiejętności (a więc wskazały odpowiedź 4 lub 5), otrzymujemy wskaźnik wynoszący 50,6.

Najwyższy odsetek odpowiedzi *ani tak, ani nie* odnotowano w odniesieniu do organizacji pracy własnej (48,5%). Średnia wskazań odpowiedzi 3, dla wszystkich stwierdzeń wyniosła 22,5.

Z kompetencji, których pracownicy operacyjni **nie posiadają**, badani najczęściej wskazywali na brak:

- umiejętności porozumiewania się w języku obcym,
- wyszukiwania, selekcjonowania i krytycznej analizy informacji.

W obu przypadkach, taką opinię wyraziła co najmniej 1/3 respondentów).

Warto jednak wspomnieć, że biorąc pod uwagę średnią sumy osób, które nie zgadzają się z przedstawionymi stwierdzeniami (a więc, że pracownicy nie posiadają określonych kwalifikacji oraz umiejętności, i wskazały odpowiedź 1 lub 2), otrzymujemy stosunkowo niski wskaźnik wynoszący 17.

Widzimy zatem, że opinie osób reprezentujących podmioty, których głównym przedmiotem działalności jest organizacja turystyki i pośrednictwo turystyczne, w dużej mierze pokrywają się z opiniami wyrażonymi przez ogół badanych.

Szczegółowy rozkład procentowy wyrażonych opinii, przedstawiono w poniższej tabeli.

**Tabela 53. Ocena kompetencji posiadanych przez pracowników operacyjnych firmy/institucji - ORGANIZACJA TURYSTYKI I POŚREDNICTWO TURYSTYCZNE, (%), n=400**

Rodzaj kompetencji	1	2	3	4	5	6
Specjalistyczna wiedza dotycząca zadań zawodowych na stanowisku pracy	0,4	17,5	30,7	43,0	3,5	4,8
Specjalistyczna wiedza na temat branży	0,9	18,9	22,9	38,8	8,8	9,7
Gotowość do ciągłego uczenia się/podnoszenia kwalifikacji	0,4	11,8	18,0	44,3	19,3	6,1
Wyszukiwanie, selekcjonowanie i krytyczna analiza informacji	2,6	32,0	5,3	13,2	36,4	10,5
Porozumiewanie się w języku obcym	1,3	35,5	7,5	33,8	14,5	7,5
Obsługa i naprawa urządzeń technicznych	2,2	13,6	24,1	36,8	11,0	12,3
Wykonywanie obliczeń/praca na danych liczbowych	3,1	14,8	31,0	24,0	16,6	10,5
Posługiwanie się nowoczesnymi technologiami informacyjnymi i komunikacyjnymi	0,4	15,9	8,4	36,1	32,2	7,0
Obsługa podstawowych programów komputerowych (typu MS Office)	0,9	18,3	18,8	28,8	22,7	10,5
Obsługa specjalistycznych programów komputerowych	8,8	7,0	26,9	18,9	14,1	24,2
Zdolności artystyczne i twórcze	5,3	16,7	36,4	4,4	27,6	9,6
Sprawność fizyczna	0,9	8,4	24,2	44,1	15,9	6,6
Organizowanie pracy własnej	0,0	2,6	48,5	36,2	7,4	5,2
Samodzielne podejmowanie decyzji/rozwiązywanie problemów	1,3	22,5	15,4	35,7	20,3	4,8
Przedsiębiorczość/przejawianie inicjatywy	2,6	13,6	21,5	35,5	17,5	9,2
Odporność na stres	2,2	13,2	14,5	51,8	17,1	1,3
Współpraca w zespole	0,4	5,7	21,8	36,2	29,3	6,6
Nawiązywanie i utrzymywanie relacji z innymi osobami	0,4	10,1	14,9	32,9	28,1	13,6
Rozwiązywanie konfliktów pomiędzy ludźmi	1,3	8,8	38,3	30,8	15,9	4,8





Rodzaj kompetencji	1	2	3	4	5	6
Organizowanie i prowadzenie prac biurowych	0,9	24,7	5,7	44,9	15,9	7,9
Organizowanie i koordynowanie pracy innych pracowników	3,1	6,1	35,1	31,1	4,8	19,7
Zdolności przywódcze	7,0	10,1	25,0	22,4	20,6	14,9
Dyspozycyjność	4,8	13,6	26,8	32,9	3,9	18,0
Elastyczność i zdolność do adaptacji	2,6	13,7	18,1	44,5	11,0	10,1

Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

Największą trudność uczestnikom badania (działającym głównie w zakresie **transportu pasażerskiego**) sprawiło określenie, czy pracownicy operacyjni zatrudnieni w ich przedsiębiorstwie potrafią obsługiwać specjalistyczne programy komputerowe oraz czy są dyspozycyjni (odpowiednio 22,9 i 20% wskazań odpowiedzi 6).

W największym stopniu respondenci **zgadzają się ze stwierdzeniem**, że pracownicy

- potrafią pracować w zespole,
- posługiwać się nowoczesnymi technologiami informacyjnymi i komunikacyjnymi.

W każdym przypadku odnotowano w sumie co najmniej 71% wskazań odpowiedzi 4 i 5).

Biorąc pod uwagę średnią sumy osób, które zgadzają się z tym, że ich pracownicy posiadają określone kompetencje i umiejętności (a więc wskazały odpowiedź 4 lub 5), otrzymujemy wysoki wskaźnik wynoszący 52,8.

Najwyższy odsetek odpowiedzi *ani tak, ani nie* odnotowano w odniesieniu do organizacji pracy własnej oraz organizowania i koordynowania pracy innych pracowników (odpowiednio 46,9 i 44,9%). Średnia wskazań odpowiedzi 3, dla wszystkich stwierdzeń wyniosła 22,4.

Z kompetencji, których pracownicy operacyjni **nie posiadają**, badani najczęściej wskazywali na brak:

- umiejętności porozumiewania się w języku obcym,
- wyszukiwania, selekcjonowania i krytycznej analizy informacji,
- organizacji i prowadzenia prac biurowych.

W każdym przypadku takie opinie wyraziła ok. 1/3 respondentów).

Warto jednak wspomnieć, że biorąc pod uwagę średnią sumy osób, które nie zgadzają się z przedstawionymi stwierdzeniami (a więc, że pracownicy nie posiadają określonych kwalifikacji oraz umiejętności, i wskazały odpowiedź 1 lub 2), otrzymujemy stosunkowo niski wskaźnik wynoszący 16.

Widzimy zatem, że opinie osób reprezentujących podmioty, których głównym przedmiotem działalności jest transport pasażerski, w dużej mierze pokrywają się z opiniami wyrażonymi przez ogół badanych.

Szczegółowy rozkład procentowy wyrażonych opinii, przedstawiono w poniższej tabeli.



**Tabela 54. Ocena kompetencji posiadanych przez pracowników operacyjnych firmy/institucji – TRANSPORT PASAŻERSKI, (%), n=400**

Rodzaj kompetencji	1	2	3	4	5	6
Specjalistyczna wiedza dotycząca zadań zawodowych na stanowisku pracy	0,0	14,3	32,7	44,9	2,0	6,1
Specjalistyczna wiedza na temat branży	2,0	18,0	24,0	42,0	4,0	10,0
Gotowość do ciągłego uczenia się/podnoszenia kwalifikacji	0,0	14,3	18,4	44,9	14,3	8,2
Wyszukiwanie, selekcjonowanie i krytyczna analiza informacji	2,0	28,0	6,0	14,0	34,0	16,0
Porozumiewanie się w języku obcym	0,0	32,0	10,0	32,0	20,0	6,0
Obsługa i naprawa urządzeń technicznych	2,0	12,2	22,4	44,9	12,2	6,1
Wykonywanie obliczeń/praca na danych liczbowych	2,0	12,2	24,5	32,7	18,4	10,2
Postępowanie się nowoczesnymi technologiami informacyjnymi i komunikacyjnymi	0,0	14,3	8,2	36,7	34,7	6,1
Obsługa podstawowych programów komputerowych (typu MS Office)	0,0	16,0	14,0	34,0	26,0	10,0
Obsługa specjalistycznych programów komputerowych	8,3	4,2	31,3	18,8	14,6	22,9
Zdolności artystyczne i twórcze	5,9	11,8	37,3	5,9	33,3	5,9
Sprawność fizyczna	2,1	6,3	18,8	50,0	18,8	4,2
Organizowanie pracy własnej	0,0	2,0	46,9	38,8	8,2	4,1
Samodzielne podejmowanie decyzji/rozwiązywanie problemów	2,1	18,8	18,8	41,7	16,7	2,1
Przedsiębiorczość/przejawianie inicjatywy	2,0	20,4	24,5	32,7	14,3	6,1
Odporność na stres	0,0	12,2	20,4	49,0	18,4	0,0
Współpraca w zespole	0,0	2,0	14,3	40,8	36,7	6,1
Nawiązywanie i utrzymywanie relacji z innymi osobami	0,0	12,2	10,2	42,9	22,4	12,2
Rozwiązywanie konfliktów pomiędzy ludźmi	0,0	8,2	36,7	34,7	18,4	2,0
Organizowanie i prowadzenie prac biurowych	2,0	28,0	8,0	42,0	14,0	6,0
Organizowanie i koordynowanie pracy innych pracowników	2,0	6,1	44,9	28,6	2,0	16,3
Zdolności przywódcze	8,2	12,2	24,5	24,5	20,4	10,2
Dyspozycyjność	2,0	18,0	26,0	30,0	4,0	20,0
Elastyczność i zdolność do adaptacji	4,0	14,0	16,0	38,0	16,0	12,0

Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

Największą trudność uczestnikom badania (działającym głównie w zakresie **wyżywienia/gastronomii**) sprawiło określenie, czy pracownicy operacyjni zatrudnieni w ich przedsiębiorstwie potrafią organizować i koordynować pracę innych pracowników, obsługiwać specjalistyczne programy komputerowe oraz czy są dyspozycyjni (odpowiednio 20,9, 18,7 i 18,5% wskazań odpowiedzi 6).

W największym stopniu respondenci **zgadzają się ze stwierdzeniem**, że pracownicy:

- potrafią pracować w zespole,
- są odporni na stres.

W każdym przypadku odnotowano w sumie co najmniej 67% wskazań odpowiedzi 4 i 5.

Biorąc pod uwagę średnią sumy osób, które zgadzają się z tym, że ich pracownicy posiadają określone kompetencje i umiejętności (a więc wskazały odpowiedź 4 lub 5), otrzymujemy wskaźnik wynoszący 50,8.

Najwyższy odsetek odpowiedzi *ani tak, ani nie* odnotowano w odniesieniu do organizacji pracy własnej oraz rozwiązywania konfliktów pomiędzy ludźmi (odpowiednio 47,8 i 40,7%). Średnia wskazań odpowiedzi 3, dla wszystkich stwierdzeń wyniosła 23.

Z kompetencji, których pracownicy operacyjni **nie posiadają**, badani najczęściej wskazywali na brak:

- umiejętności porozumiewania się w języku obcym,
- wyszukiwania, selekcionowania i krytycznej analizy informacji.

W każdym przypadku takie opinie wyraziła ok. 1/3 respondentów.

Warto jednak wspomnieć, że biorąc pod uwagę średnią sumy osób, które nie zgadzają się z przedstawionymi stwierdzeniami (a więc, że pracownicy nie posiadają określonych kwalifikacji oraz umiejętności, i wskazały odpowiedź 1 lub 2), otrzymujemy stosunkowo niski wskaźnik wynoszący 17,4.

Widzimy zatem, że opinie osób reprezentujących podmioty, których głównym przedmiotem działalności jest wyżywienie/gastronomia, w dużej mierze pokrywają się z opiniami wyrażonymi przez ogół badanych.

Szczegółowy rozkład procentowy wyrażonych opinii, przedstawiono w poniższej tabeli.

**Tabela 55. Ocena kompetencji posiadanych przez pracowników operacyjnych firmy/instytucji – WYŻYWIENIE (GASTRONOMIA), (%), n=400**

Rodzaj kompetencji	1	2	3	4	5	6
Specjalistyczna wiedza dotycząca zadań zawodowych na stanowisku pracy	1,1	16,5	29,7	41,8	2,2	8,8
Specjalistyczna wiedza na temat branży	3,3	18,7	24,2	41,8	5,5	6,6
Gotowość do ciągłego uczenia się/podnoszenia kwalifikacji	0,0	10,9	22,8	47,8	16,3	2,2
Wyszukiwanie, selekcionowanie i krytyczna analiza informacji	3,3	30,4	3,3	14,1	38,0	10,9
Porozumiewanie się w języku obcym	1,1	30,8	7,7	35,2	18,7	6,6
Obsługa i naprawa urządzeń technicznych	3,3	16,7	23,3	34,4	11,1	11,1

Rodzaj kompetencji	1	2	3	4	5	6
Wykonywanie obliczeń/praca na danych liczbowych	3,3	15,2	31,5	26,1	16,3	7,6
Posługiwanie się nowoczesnymi technologiami informacyjnymi i komunikacyjnymi	0,0	20,7	9,8	30,4	32,6	6,5
Obsługa podstawowych programów komputerowych (typu MS Office)	1,1	14,3	15,4	29,7	28,6	11,0
Obsługa specjalistycznych programów komputerowych	12,1	8,8	30,8	16,5	13,2	18,7
Zdolności artystyczne i twórcze	6,7	17,8	34,4	4,4	27,8	8,9
Sprawność fizyczna	2,2	11,0	25,3	39,6	14,3	7,7
Organizowanie pracy własnej	1,1	3,3	47,8	35,9	6,5	5,4
Samodzielne podejmowanie decyzji/rozwiązywanie problemów	0,0	23,3	17,8	36,7	20,0	2,2
Przedsiębiorczość/przejawianie inicjatywy	2,2	13,2	23,1	39,6	14,3	7,7
Odporność na stres	2,2	11,0	17,6	49,5	18,7	1,1
Współpraca w zespole	0,0	4,4	20,9	40,7	26,4	7,7
Nawiązywanie i utrzymywanie relacji z innymi osobami	2,2	10,9	14,1	34,8	27,2	10,9
Rozwiązywanie konfliktów pomiędzy ludźmi	1,1	6,6	40,7	30,8	15,4	5,5
Organizowanie i prowadzenie prac biurowych	1,1	26,4	7,7	42,9	14,3	7,7
Organizowanie i koordynowanie pracy innych pracowników	3,3	5,5	33,0	31,9	5,5	20,9
Zdolności przywódcze	5,6	10,0	24,4	24,4	23,3	12,2
Dyspozycyjność	6,5	15,2	25,0	31,5	3,3	18,5
Elastyczność i zdolność do adaptacji	1,1	13,3	21,1	45,6	8,9	10,0

Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

Największą trudność uczestnikom badania (działającym głównie w zakresie **zakwaterowania/hotelarstwa**) sprawiło określenie, czy pracownicy operacyjni zatrudnieni w ich przedsiębiorstwie potrafią obsługiwać specjalistyczne programy komputerowe (22,9% wskazań odpowiedzi 6).

W największym stopniu respondenci **zgadzają się ze stwierdzeniem**, że pracownicy:

- są odporni na stres,
- potrafią posługiwać się nowoczesnymi technologiami informacyjnymi i komunikacyjnymi.

W każdym przypadku odnotowano w sumie co najmniej 66% wskazań odpowiedzi 4 i 5.



Biorąc pod uwagę średnią sumy osób, które zgadzają się z tym, że ich pracownicy posiadają określone kompetencje i umiejętności (a więc wskazały odpowiedź 4 lub 5), otrzymujemy wskaźnik wynoszący 50,0.

Najwyższy odsetek odpowiedzi *ani tak, ani nie* odnotowano w odniesieniu do organizacji pracy własnej oraz rozwiązywania konfliktów pomiędzy ludźmi (po 39,3%). Średnia wskaźnik odpowiedzi 3, dla wszystkich stwierdzeń wyniosła 24,2.

Z kompetencji, których pracownicy operacyjni **nie posiadają**, badani najczęściej wskazywali na brak:

- umiejętności porozumiewania się w języku obcym,
- wyszukiwania, selekcjonowania i krytycznej analizy informacji.

W każdym przypadku takie opinie wyraziła ok. 1/3 respondentów.

Warto jednak wspomnieć, że biorąc pod uwagę średnią sumy osób, które nie zgadzają się z przedstawionymi stwierdzeniami (a więc, że pracownicy nie posiadają określonych kwalifikacji oraz umiejętności, i wskazały odpowiedź 1 lub 2), otrzymujemy stosunkowo niski wskaźnik wynoszący 16,3.

Widzimy zatem, że opinie osób reprezentujących podmioty, których głównym przedmiotem działalności jest zakwaterowanie/hotelarstwo, w dużej mierze pokrywają się z opiniami wyrażonymi przez ogół badanych.

Szczegółowy rozkład procentowy wyrażonych opinii, przedstawiono w poniższej tabeli.

**Tabela 56. Ocena kompetencji posiadanych przez pracowników operacyjnych firmy/instytucji – ZAKWATEROWANIE (HOTELARSTWO), (%), n=400**

Rodzaj kompetencji	1	2	3	4	5	6
Specjalistyczna wiedza dotycząca zadań zawodowych na stanowisku pracy	0,4	16,7	30,4	40,0	4,2	8,3
Specjalistyczna wiedza na temat branży	1,7	17,8	27,0	39,8	7,1	6,6
Gotowość do ciągłego uczenia się/podnoszenia kwalifikacji	0,0	9,6	23,8	48,1	14,6	3,8
Wyszukiwanie, selekcjonowanie i krytyczna analiza informacji	3,8	28,8	6,7	15,0	34,6	11,3
Porozumiewanie się w języku obcym	0,8	33,8	8,8	32,9	16,7	7,1
Obsługa i naprawa urządzeń technicznych	3,3	13,0	22,6	33,1	15,1	13,0
Wykonywanie obliczeń/praca na danych liczbowych	2,1	12,6	35,1	22,2	17,2	10,9
Posługiwanie się nowoczesnymi technologiami informacyjnymi i komunikacyjnymi	0,4	16,3	9,2	34,2	34,2	5,8
Obsługa podstawowych programów komputerowych (typu MS Office)	1,7	14,6	19,2	25,9	25,9	12,6
Obsługa specjalistycznych programów komputerowych	10,4	6,7	28,8	14,6	16,7	22,9
Zdolności artystyczne i twórcze	6,7	14,2	35,6	5,9	29,7	7,9

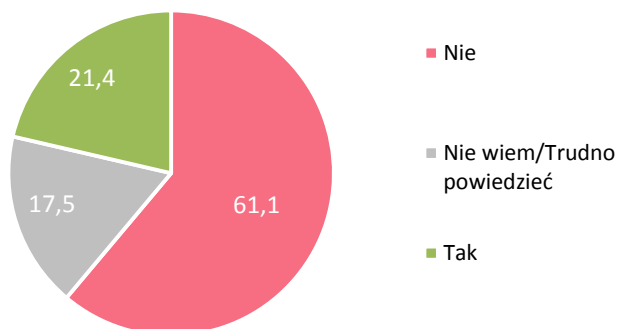


Rodzaj kompetencji	1	2	3	4	5	6
Sprawność fizyczna	1,7	9,2	25,4	44,2	12,9	6,7
Organizowanie pracy własnej	0,8	2,5	49,4	33,5	9,2	4,6
Samodzielne podejmowanie decyzji/rozwiązywanie problemów	1,7	21,7	24,2	33,8	15,0	3,8
Przedsiębiorczość/przejawianie inicjatywy	3,3	10,8	21,7	40,4	14,6	9,2
Odporność na stres	1,3	12,5	17,9	49,6	17,1	1,7
Współpraca w zespole	0,4	5,8	24,6	37,1	25,0	7,1
Nawiązywanie i utrzymywanie relacji z innymi osobami	0,4	12,1	14,6	33,3	27,5	12,1
Rozwiązywanie konfliktów pomiędzy ludźmi	1,3	7,1	39,3	31,0	16,3	5,0
Organizowanie i prowadzenie prac biurowych	0,8	24,3	5,4	46,9	15,5	7,1
Organizowanie i koordynowanie pracy innych pracowników	3,3	6,7	39,3	27,2	4,2	19,2
Zdolności przywódcze	7,5	6,7	24,2	27,9	21,7	12,1
Dyspozycyjność	3,8	14,2	26,8	33,5	3,8	18,0
Elastyczność i zdolność do adaptacji	2,1	14,6	20,5	39,7	12,1	10,9

Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

## 6.4. Inwestycje w kapitał ludzki

**Wykres 57. Odpowiedź na pytanie: Czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy w Pana/i przedsiębiorstwie/institucji podejmowano jakiegokolwiek działania mające na celu rozwój kompetencji pracowników? (%), n=2 000**



Większość badanych przyznaje, że w ciągu ostatnich 12 miesięcy, w ich przedsiębiorstwie nie podejmowano żadnych działań mających na celu rozwój kompetencji pracowników.

Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

Biorąc pod uwagę główny rodzaj działalności podmiotu, to takie działania najczęściej miały miejsce w przedsiębiorstwach świadczących usługi gastronomiczne, a najrzadziej w firmach/institucjach oferujących zakwaterowanie.

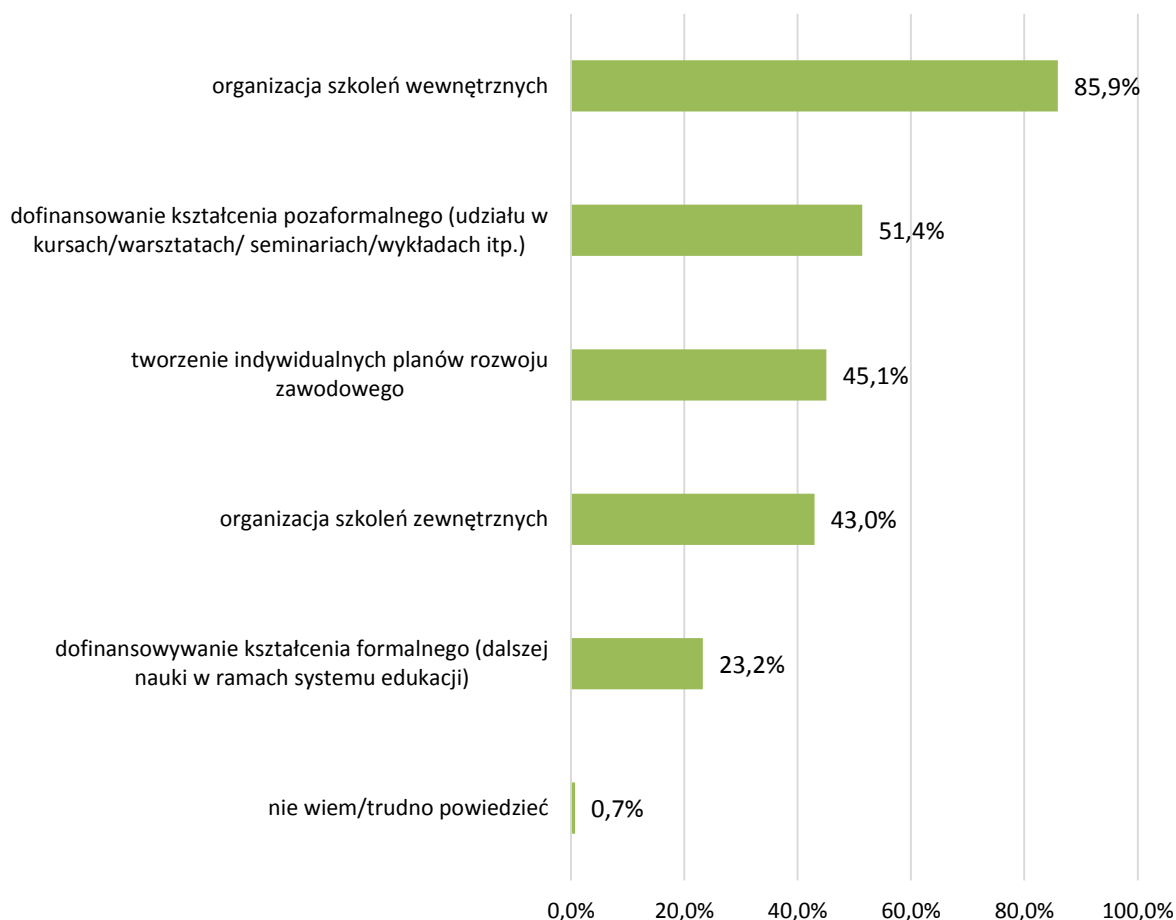
**Tabela 57. Odpowiedź na pytanie: Czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy w Pana/i przedsiębiorstwie/institucji podejmowano jakiegokolwiek działania mające na celu rozwój kompetencji pracowników? - podział z uwzględnieniem głównego rodzaju działalności, (%), N=2 000**

Działania podnoszące kompetencje w ciągu ostatniego roku	Główna działalność	Kultura, rozrywka i rekreacja	Organizacja turystyki i pośrednictwo turystyczne	Transport pasażerski	Wyżywienie (gastronomia)	Zakwaterowanie (hotelarstwo)
Tak		21,8	23,2	20,0	24,2	18,4
Nie		60,0	56,6	62,0	60,4	65,7
Nie wiem/trudno powiedzieć		18,2	20,2	18,0	15,4	15,9
Ogółem		100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

Podmioty, w których działania takie miały miejsce, najczęściej organizowały szkolenia wewnętrzne (85,9%). W połowie przypadków rozwój kompetencji pracowników odbywał się poprzez dofinansowanie kształcenia pozaformalnego (udział w kursach/warsztatach/wykładach itp.), a w 45,1% badanych firm/institucji, tworzono indywidualne plany rozwoju zawodowego. Odsetek podmiotów delegujących pracowników na szkolenia zewnętrzne wyniósł 43%, a niespełna co czwarte przedsiębiorstwo dofinansowało kształcenie formalne.

**Wykres 58. Odpowiedź na pytanie: Wymienię teraz różne działania, które można podejmować w celu rozwoju wiedzy i umiejętności pracowników. Proszę wskazać, które z nich były prowadzone w Pana/i przedsiębiorstwie/institucji w ciągu ostatnich 12 miesięcy. n=432**



\*możliwość wskazania więcej niż jednej odpowiedzi

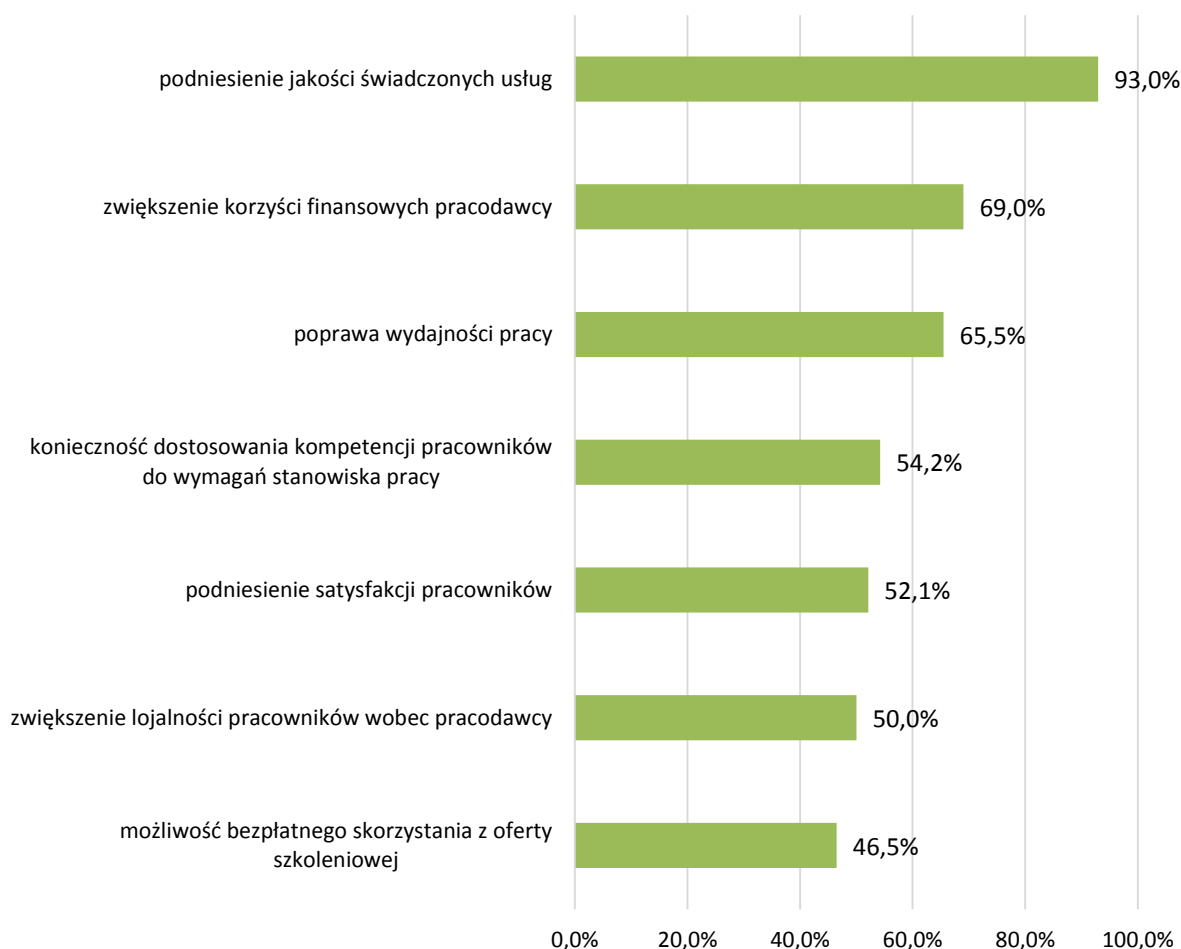
Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

Podniesienie jakości świadczonych usług było, niemal we wszystkich podmiotach, głównym motywem podejmowania działań mających rozwój kompetencji pracowników. Dwóm trzecim firm/institucji przyświecała chęć zwiększenia swoich korzyści finansowych i/lub poprawy wydajności pracy. W połowie przypadków nastąpiła konieczność dostosowania kompetencji do wymagań stanowiska pracy, podniesienia satysfakcji samych pracowników oraz zwiększenia ich lojalności wobec pracodawcy. Część podmiotów miała również możliwość skorzystania z bezpłatnej oferty szkoleniowej.





**Wykres 59. Odpowiedź na pytanie: Z jakich powodów w Pana/i przedsiębiorstwie/instytucji podejmowano działania mające na celu rozwój kompetencji obecnych pracowników w ciągu ostatnich 12 miesięcy? n=432**

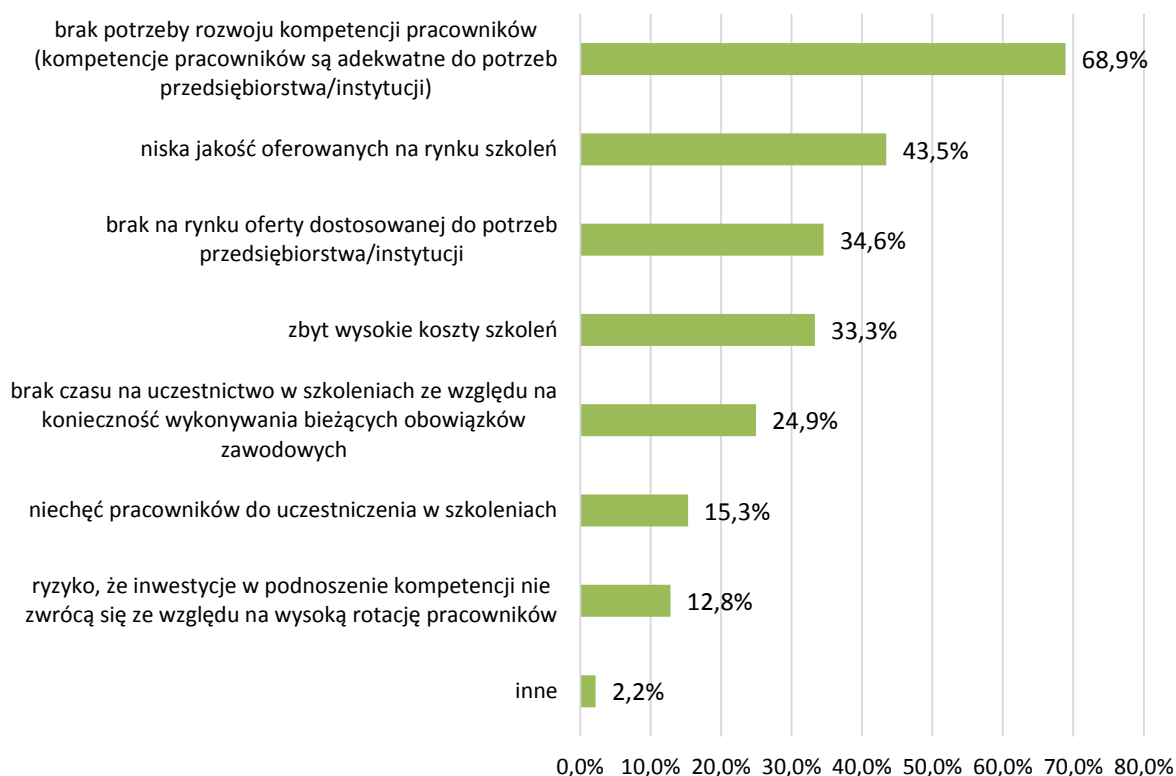


\*możliwość wskazania więcej niż jednej odpowiedzi

Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

Dwie trzecie spośród badanych, których przedsiębiorstwa nie podejmowały (w ciągu ostatnich 12 miesięcy) żadnych działań mających na celu podnoszenie kompetencji pracowników jest zdania, że obecna wiedza i umiejętności osób zatrudnionych, są adekwatne do potrzeb. Pozostali, jako przyczynę braku inwestycji w kapitał ludzki, wskazują niską jakość oferowanych na rynku szkoleń (43,5%), brak oferty dostosowanej do potrzeb ich firmy/instytucji (34,6%) oraz zbyt wysokie koszty szkoleń (33,3%). Co czwarty badany przyznaje, że brak jest czasu na podnoszenie kompetencji, natomiast 15,3%, brak działań szkoleniowych uzasadnia przyczynami leżącymi po stronie pracownika, mianowicie niechęci do uczestnictwa w szkoleniach. Stosunkowo niewielki odsetek badanych przyznaje, że obawia się, że inwestycje w podnoszenie kompetencji pracowników, nie zwrócą się.

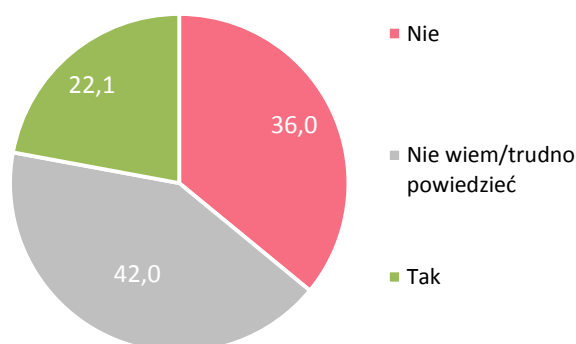
**Wykres 60. Odpowiedź na pytanie: Z jakich powodów w Pana/i przedsiębiorstwie/instytucji nie szkolono pracowników, ani nie stosowano innych metod podnoszenia ich kompetencji w ciągu ostatnich 12 miesięcy? n=1 218**



\*możliwość wskazania więcej niż jednej odpowiedzi

Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

**Wykres 61. Odpowiedź na pytanie: Czy w ciągu najbliższych 12 miesięcy Pana/i przedsiębiorstwo/instytucja planuje podjąć jakiegokolwiek działania mające na celu rozwój kompetencji pracowników? (%), n=2 000**



Nieco ponad 1/3 badanych podmiotów nie planuje, w ciągu najbliższych 12 miesięcy, podejmować jakiegokolwiek działań mających na celu podnoszenie kompetencji pracowników.

Takie plany ma 22,1% ogółu podmiotów uczestniczących w badaniu, natomiast wysoki odsetek (42%), nie ma sprecyzowanych planów w tym zakresie.

Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

Deklaracje podjęcia inwestycji w kapitał ludzki padały najczęściej ze strony przedstawicieli podmiotów działających w zakresie hotelarstwa, najrzadziej natomiast, ze strony organizatorów turystyki i pośredników turystycznych. Najwyższy odsetek niezdecydowanych odnotowano wśród osób reprezentujących przewoźników.

**Tabela 58. Odpowiedź na pytanie: Czy w ciągu najbliższych 12 miesięcy Pana/i przedsiębiorstwo/instytucja planuje podjąć jakiegokolwiek działania mające na celu rozwój kompetencji pracowników? - podział z uwzględnieniem głównego rodzaju działalności, (%), N=2 000**

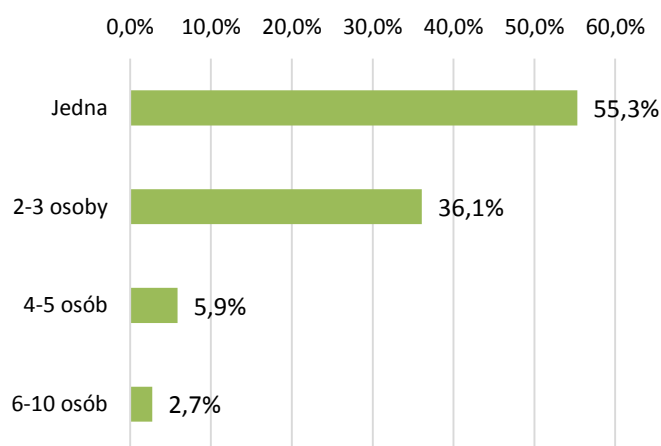
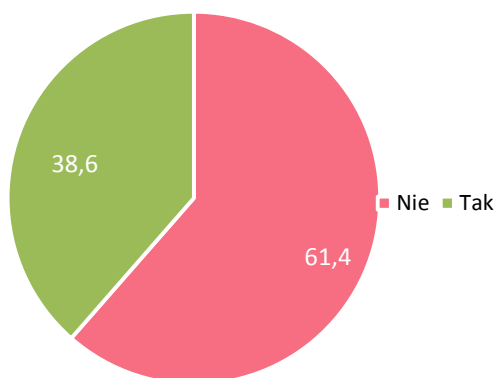
Planowane działania podnoszące kompetencje w ciągu najbliższego roku	Główna działalność	Kultura, rozrywka i rekreacja	Organizacja turystyki i pośrednictwo turystyczne	Transport pasażerski	Wyżywienie (gastronomia)	Zakwaterowanie (hotelarstwo)
Tak		21,4	20,2	22,4	22,0	23,8
Nie		37,5	39,0	32,7	34,1	34,3
Nie wiem/trudno powiedzieć		41,1	40,8	44,9	44,0	41,8
Ogółem		100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

## 6.5. Stosunek do proponowanych praktyk i staży

Nieco ponad 60% badanych podmiotów nie prowadzi staży bądź praktyk. Przedsiębiorstwa oferujące taką formę przyuczenia do zawodu, najczęściej średniorocznie przyjmują jedną osobę (w połowie przypadków) lub dwie-trzy osoby (w ok. 1/3 przypadków).

**Wykres 62. Odpowiedź na pytanie: Czy w Pana przedsiębiorstwie są prowadzone praktyki/staże? (%), n=2 000**



Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

Praktyki bądź staże najczęściej organizują firmy/instytucje zajmujące się organizacją turystyki i pośrednictwem turystycznym.

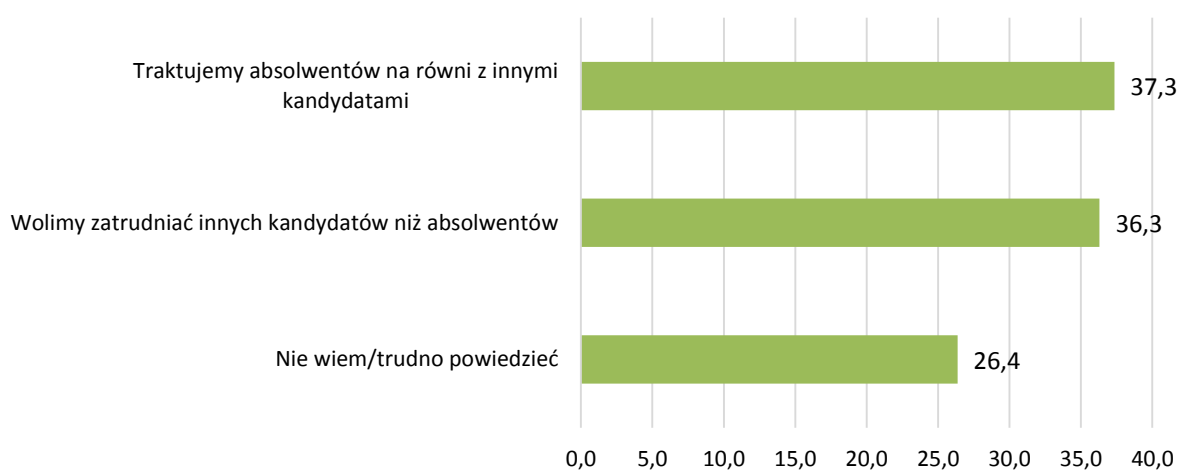
**Tabela 59. Odpowiedź na pytanie: Czy w Pana przedsiębiorstwie są prowadzone praktyki/ staże? - podział z uwzględnieniem głównego rodzaju działalności, (%), N=2 000**

Praktyki/staże	Główna działalność					
	Kultura, rozrywka i rekreacja	Organizacja turystyki i pośrednictwo turystyczne	Transport pasażerski	Wyżywienie (gastronomia)	Zakwaterowanie (hotelarstwo)	
Tak	35,7	42,1	34,7	34,8	38,1	
Nie	64,3	57,9	65,3	65,2	61,9	
Ogółem	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	

Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

Badani pracodawcy najczęściej deklarują, że podczas prowadzenia rekrutacji, traktują absolwentów na równi z innymi kandydatami. Jednak tylko nieznacznie rzadziej przyznają, że wolą zatrudniać innych kandydatów. Stosunkowo wysoki odsetek uczestników badania, nie był w stanie określić, jaki jest stosunek reprezentowanego przez niego przedsiębiorstwa, do zatrudniania absolwentów.

**Wykres 64. Odpowiedź na pytanie: Jaki jest stosunek Pana/i przedsiębiorstwa/instytucji do zatrudniania absolwentów, tzn. osób do 12 miesięcy od ukończenia edukacji? (%), n=2 000**



Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

Do preferowania innych niż absolwenci kandydatów, najczęściej przyznają się pracodawcy oferujący usługi w zakresie kultury, rozrywki i rekreacji. Natomiast deklaracje o równym traktowaniu wszystkich kandydatów na pracowników, najczęściej padają ze strony firm/instytucji, których głównym przedmiotem działalności jest hotelarstwo.

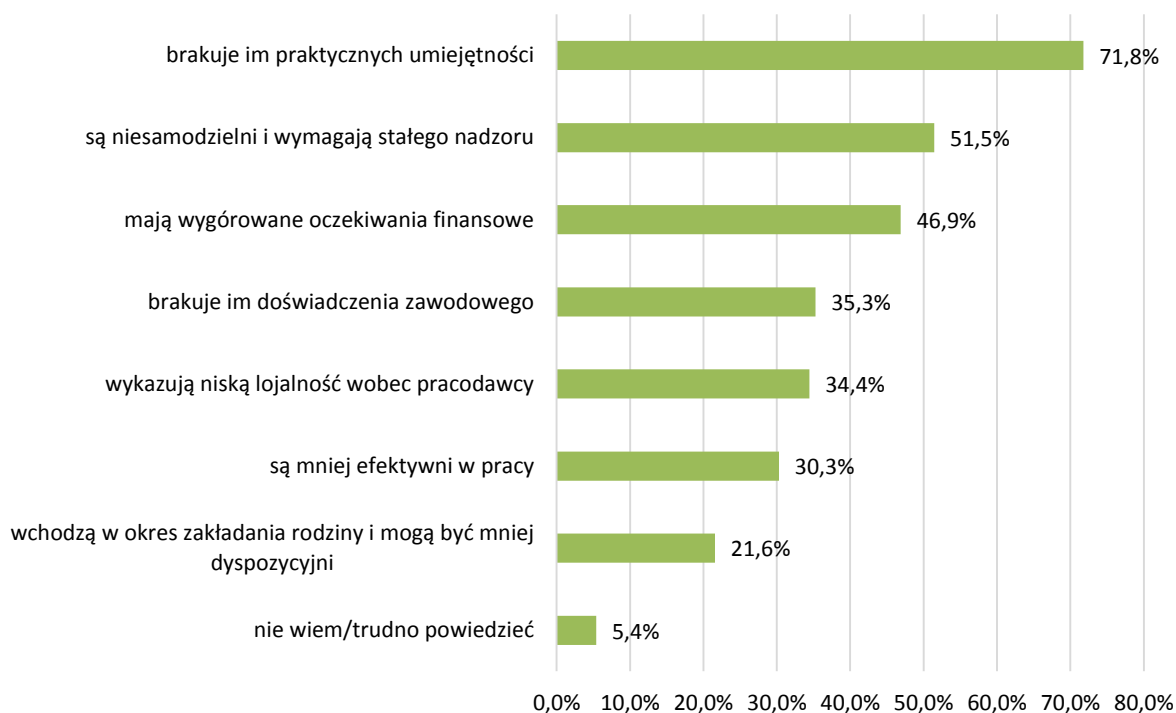
**Tabela 60. Odpowiedź na pytanie: Jaki jest stosunek Pana/i przedsiębiorstwa/institucji do zatrudniania absolwentów, tzn. osób do 12 miesięcy od ukończenia edukacji? - podział z uwzględnieniem głównego rodzaju działalności, (%), N=2 000**

Stosunek do zatrudniania absolwentów	Główna działalność	Kultura, rozrywka i rekreacja	Organizacja turystyki i pośrednictwo turystyczne	Transport pasażerski	Wyżywienie (gastromia)	Zakwaterowanie (hotelarstwo)
Traktujemy absolwentów na równi z innymi kandydatami		34,5	36,0	34,0	34,8	40,4
Wolimy zatrudniać absolwentów niż innych kandydatów		38,2	37,7	34,0	35,9	35,4
Nie wiem/trudno powiedzieć		27,3	26,3	32,0	29,3	24,2
<b>Ogółem</b>		<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

Zapytani z jakich powodów są niechętni zatrudnianiu absolwentów, najczęściej wskazywali na brak praktycznych umiejętności. Ponadto, połowa podmiotów, które wolą zatrudniać innych kandydatów, swoje stanowisko uzasadnia niesamodzielną niedoświadczonych pracowników, a 46,9% twierdzi, że absolwenci mają wygórowane oczekiwania finansowe. Dla mniej więcej co trzeciego przedsiębiorcy, przeszkodą jest brak doświadczenia zawodowego i/lub niska lojalność wobec pracodawcy. Pozostali są zdania, że absolwenci wykazują mniejszą efektywność w pracy, oraz że wchodzą w okres zakładania rodziny, co negatywnie może wpływać na ich dyspozycyjność.

**Wykres 65. Odpowiedź na pytanie: Z jakich powodów Pana/i przedsiębiorstwo/institucja niechętnie zatrudnia absolwentów? N=738**



\*możliwość wskazania więcej niż jednej odpowiedzi

Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

Pracodawców poproszono o wskazanie cech/kompetencji, których brakuje absolwentom wchodzącym na rynek pracy i szukającym zatrudnienia w branży.

Analizując wypowiedzi badanych nie trudno zauważyć, że koncentrowali się oni na dwóch zasadniczych kwestiach. Po pierwsze, na **braku doświadczenia/praktyki**, a po drugie, na cechach osobowościowych. Konkretnie, ponad 1/4 pracodawców jest zdania, że absolwentom brakuje **chęci do pracy i zaangażowania**. Część wskazuje również na brak kwalifikacji umożliwiających pracę na danym stanowisku (stosunkowo często mówiono o braku wykwalifikowanych kierowników wśród absolwentów – wątek kosztownych uprawnień poruszono również w dodatkowych sugestiach, jakie przekazywali pracodawcy na koniec wywiadu – punkt 6.6. niniejszego raportu). Wskazywano m.in. na brak odpowiednich kompetencji z zakresu obsługi klienta, znajomości konkretnego oprogramowania (np. służącego do rezerwacji), ogólny brak znajomości branży czy brakach w wiedzy w zakresie geografii.

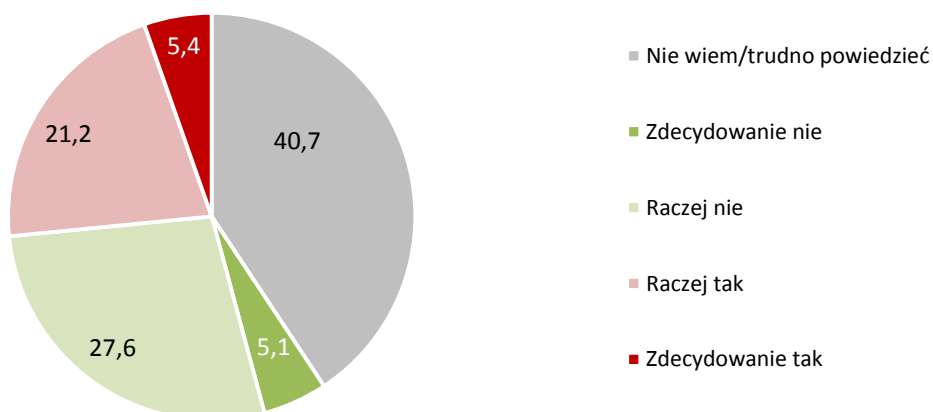
Pracodawców poproszono również o wskazanie atutów, jakie ich zdaniem posiadają absolwenci, dopiero co wchodzący na rynek pracy.

Co ciekawe, w tym wypadku ponad 1/4 badanych jest zdania, że to właśnie **chęć i zapał do pracy**, jest tym co cechuje absolwenta poszukującego zatrudnienia w branży. Nie bez znaczenia jest również **otwartość i komunikatywność** młodych ludzi, którzy dzięki tym cechom potrafią nawiązać pozytywny kontakt z klientem. Stosunkowo często pracodawcy zwracali również uwagę, że absolwenci wykazują dużą **chęć do nauki i podnoszenia kwalifikacji**, są dyspozycyjni i elastyczni, znają języki obce, a do firmy wnoszą energię, świeże spojrzenie i nowe pomysły. Pojawiły się również wypowiedzi zgodnie z którymi, atutem jest odbycie praktyk zawodowych.

## 6.6. Opinie pracodawców o sytuacji w branży

Łącznie 1/4 badanych jest zdania, że problem „szarej strefy” dotyczy branży, w której działa ich podmiot (1/3 w przypadku pracowników – patrz wykres 22). Przeciwną opinię wyraziło w sumie nieco więcej, bo 1/3 respondentów, a stosunkowo duży odsetek (40,7%) nie potrafił odpowiedzieć na pytanie, czy wspomniany problem dotyczy polskiej branży turystycznej (wśród badanych pracowników było to 34,2%).

**Wykres 66. Odpowiedź na pytanie: Jednym ze zjawisk występujących we współczesnej gospodarce jest praca nierejestrowana (tzw. „szara strefa”). Czy w Pana/i opinii problem ten dotyczy branży, którą Pan/i reprezentuje? (%), n=2 000**



Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

Przyglądając się odpowiedziom przedstawicieli podmiotów świadczących określone usługi widzimy, że problem występowania tzw. „szarej strefy” najczęściej dostrzegany jest przez osoby reprezentujące firmy/instytucje oferujące transport pasażerski (łącznie 32,7% wskazań odpowiedzi *zdecydowanie tak* oraz *raczej tak*), zaś najrzadziej przez przedstawicieli podmiotów oferujących usługi w zakresie kultury, rozrywki i rekreacji (łącznie 37,5% wskazań odpowiedzi *zdecydowanie nie* oraz *raczej nie*).

Warto przypomnieć, że również pracownicy firm/instytucji zajmujących się transportem pasażerskim, byli tymi, którzy najczęściej dostrzegali występowanie „szarej strefy” w swojej branży (tabela 27).

**Tabela 61. Odpowiedź na pytanie: Jednym ze zjawisk występujących we współczesnej gospodarce jest praca nierejestrowana (tzw. „szara strefa”). Czy w Pana/i opinii problem ten dotyczy branży, którą Pan/i reprezentuje? - podział z uwzględnieniem głównego rodzaju działalności, (%), N=2 000**

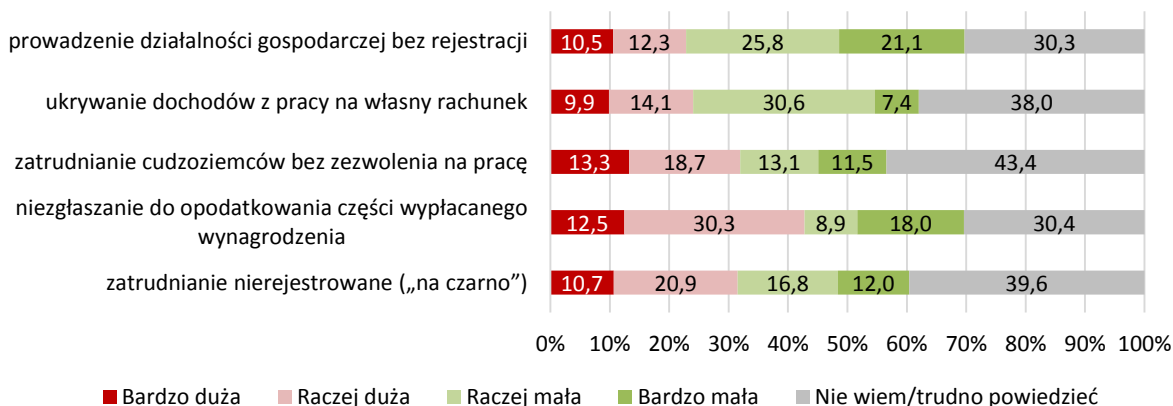
Występowanie „szarej strefy”	Główna działalność	Kultura, rozrywka i rekreacja	Organizacja turystyki i pośrednictwo turystyczne	Transport pasażerski	Wyżywienie (gastronomia)	Zakwaterowanie (hotelarstwo)
Zdecydowanie tak		5,4	6,6	4,1	4,4	4,6
Raczej tak		19,6	21,5	28,6	17,6	21,3
Raczej nie		32,1	28,5	22,4	30,8	25,5
Zdecydowanie nie		5,4	4,8	2,0	5,5	5,9
Nie wiem/trudno powiedzieć		37,5	38,6	42,9	41,8	42,7
<b>Ogółem</b>		<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

Uczestnikom badania najtrudniej było określić wielkość skali zatrudniania cudzoziemców bez pozwolenia na pracę oraz zatrudnienia nierejestrowanego (odpowiednio 43,4 i 39,6% wskazań odpowiedzi *nie wiem*). Najsilniej natomiast, pracodawcy wyrażają przekonanie o dużej skali prowadzenia działalności gospodarczej bez rejestracji.

Ponad 40% respondentów (dokładnie 42,8%) twierdzi, że skala niezgłaszania do opodatkowania części wypłacanego wynagrodzenia, jest w branży turystycznej mała.

**Wykres 67. Odpowiedź na pytanie: Jaka jest, Pana/i zdaniem, skala następujących zjawisk w branży, którą Pan/i reprezentuje? (%), n=2 000**

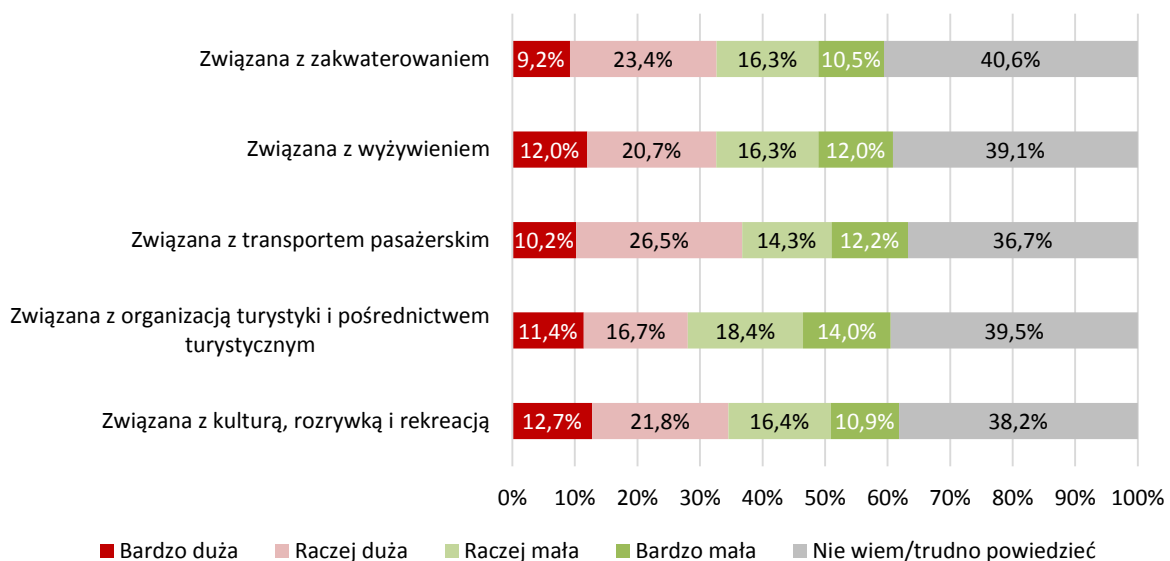


Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

Na kolejnych wykresach przedstawiono opinie badanych na temat skali występowania określonych, negatywnych zjawisk, według głównej działalności podmiotu, który reprezentują. I tak:

- Największe przekonanie o istnieniu zjawiska **nierejestrowanego zatrudnienia**, wyrażają przedstawiciele firm/instytucji świadczących usługi transportu pasażerskiego (w sumie 36,7%), zaś najmniejsze, osoby reprezentujące podmioty działające głównie w zakresie organizacji turystyki i pośrednictwa turystycznego (łącznie 32,5%).
- Największe przekonanie o istnieniu zjawiska **niezgłaszania do opodatkowania części wypłacanego wynagrodzenia**, również wyrażają przedstawiciele firm/instytucji świadczących usługi transportu pasażerskiego (w sumie 51%), zaś najmniejsze (tak jak w przypadku nierejestrowanego zatrudnienia), osoby reprezentujące podmioty działające głównie w zakresie organizacji turystyki i pośrednictwa turystycznego (łącznie 28,8%).
- Największe przekonanie o istnieniu zjawiska **zatrudniania cudzoziemców bez pozwolenia na pracę**, wyrażają przedstawiciele firm/instytucji oferujących usługi zakwaterowania (w sumie 34,7%), zaś najmniejsze (tak jak w przypadku badanych pracowników), osoby reprezentujące podmioty działające głównie w zakresie transportu pasażerskiego (łącznie 28,6%).
- Największe przekonanie o istnieniu zjawiska **ukrywania dochodów z pracy na własny rachunek**, wyrażają przedstawiciele firm/instytucji oferujących usługi transportu pasażerskiego oraz działających w zakresie kultury, rozrywki i rekreacji (odpowiednio w sumie 28,6 i 28,1%), zaś najmniejsze, osoby reprezentujące podmioty zajmujące się głównie organizacją turystyki i pośrednictwem turystycznym oraz gastronomią (odpowiednio łącznie 39,7 i 39,6%).
- Największe przekonanie o istnieniu zjawiska **prowadzenia działalności gospodarczej bez rejestracji**, wyrażają przedstawiciele firm/instytucji oferujących usługi w zakresie organizacji turystyki i pośrednictwa turystycznego (w sumie 26,4%), zaś najmniejsze (tak jak w przypadku badanych pracowników), osoby zatrudnione w podmiotach działających głównie w zakresie kultury, rozrywki i rekreacji (łącznie 50%).

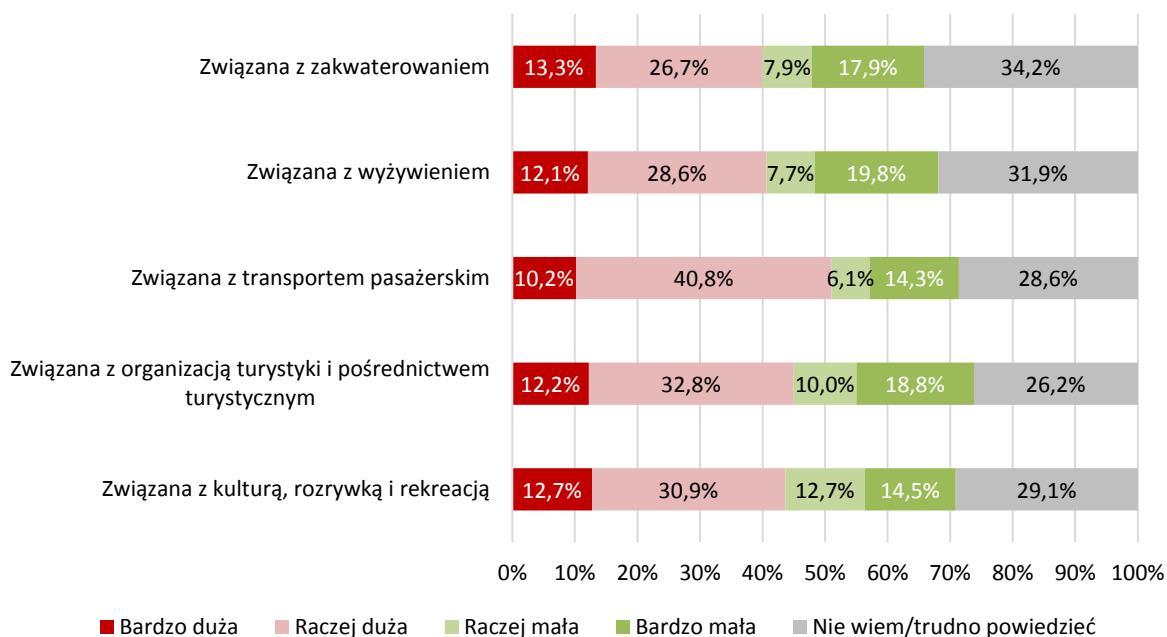
**Wykres 68. Odpowiedź na pytanie: Jaka jest, Pana/i zdaniem, skala następujących zjawisk w branży, którą Pan/i reprezentuje? ZATRUDNIENIE NIEREJESTROWANE - podział z uwzględnieniem głównego rodzaju działalności, n=2 000**



Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

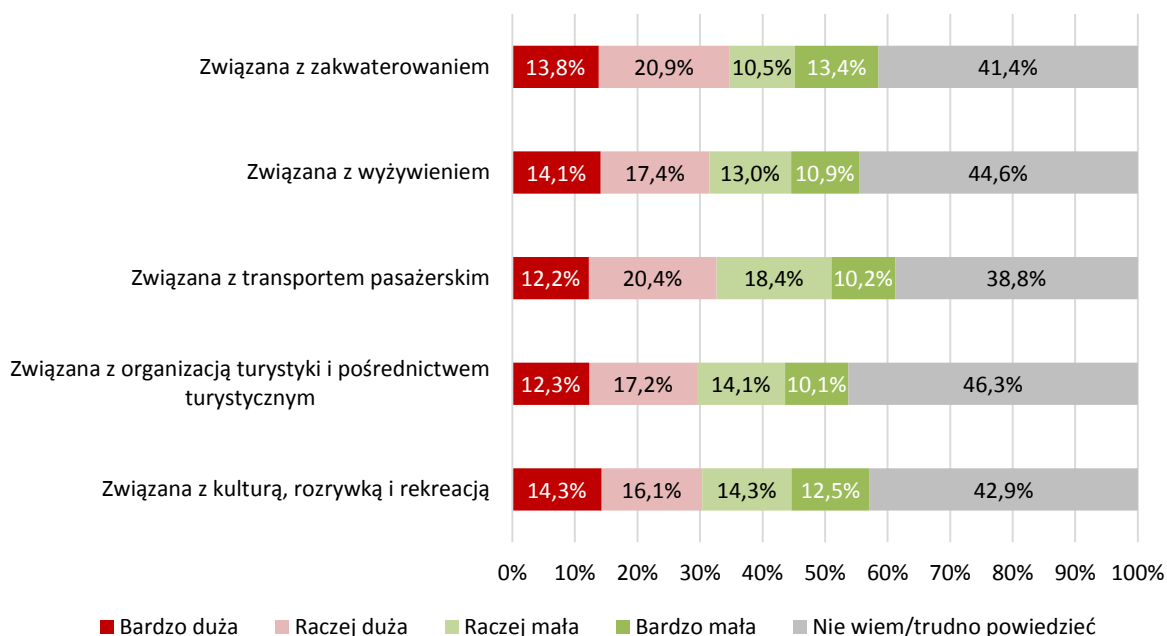


**Wykres 69. Odpowiedź na pytanie: Jaka jest, Pana/i zdaniem, skala następujących zjawisk w branży, którą Pan/i reprezentuje? NIEZGŁASZANIE DO OPODATKOWANIA CZĘŚCI WYPŁACANEGO WYNAGRODZENIA - podział z uwzględnieniem głównego rodzaju działalności, n=2 000**



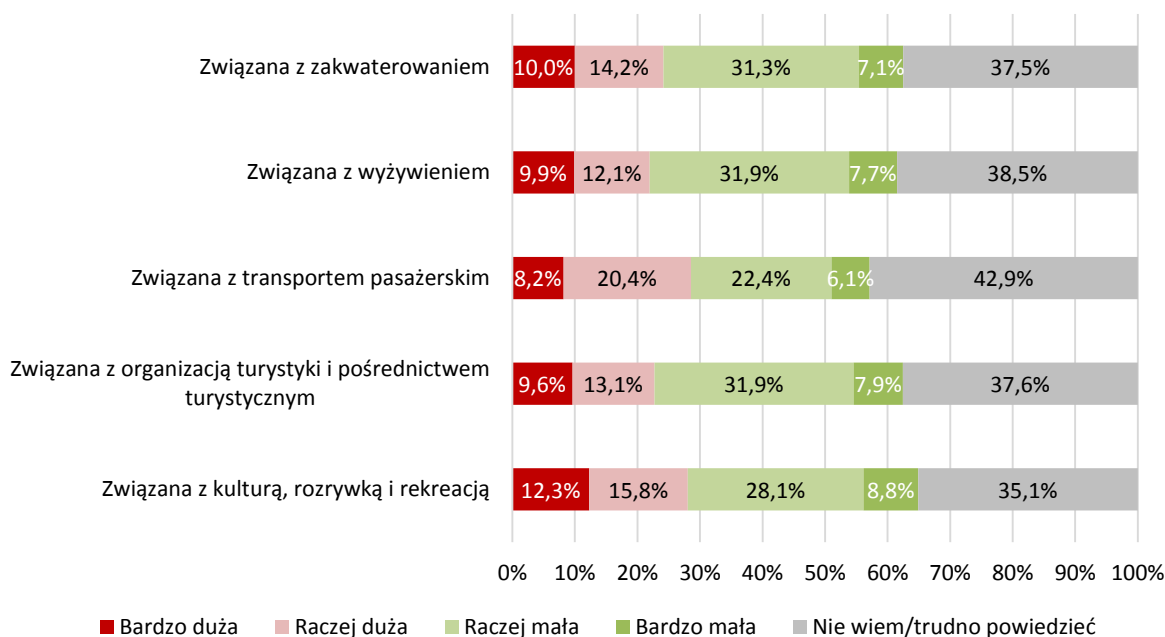
Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

**Wykres 70. Odpowiedź na pytanie: Jaka jest, Pana/i zdaniem, skala następujących zjawisk w branży, którą Pan/i reprezentuje? ZATRUDNIANIE CUDZOZIEMCÓW BEZ ZEZWOLENIA NA PRACĘ - podział z uwzględnieniem głównego rodzaju działalności, n=2 000**



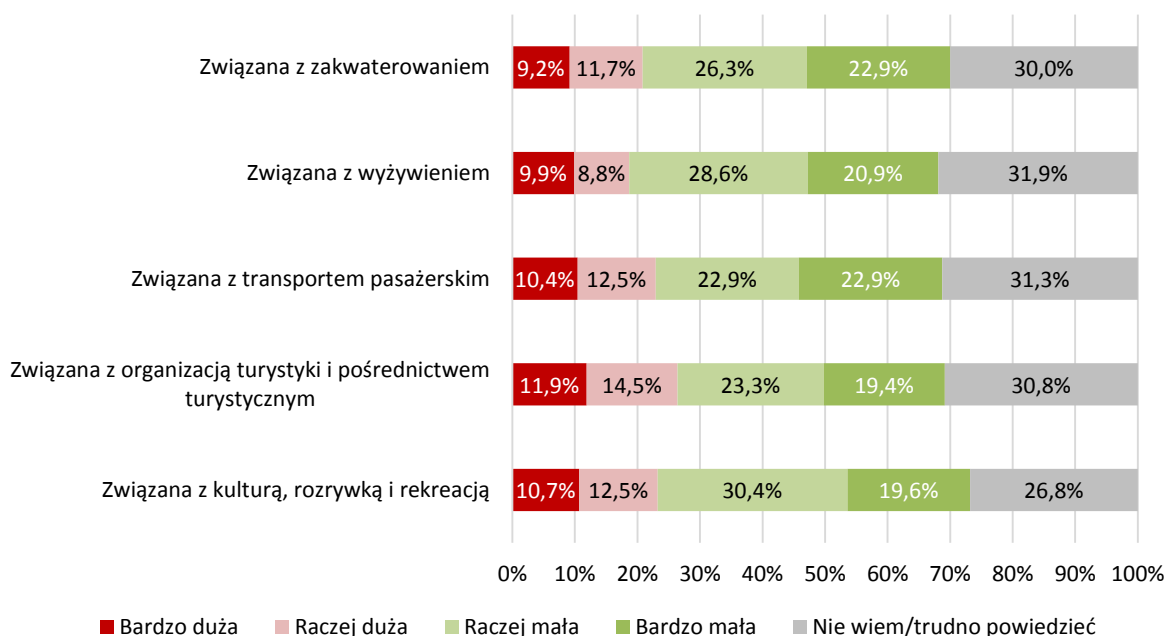
Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

**Wykres 71. Odpowiedź na pytanie: Jaka jest, Pana/i zdaniem, skala następujących zjawisk w branży, którą Pan/i reprezentuje? UKRYWANIE DOCHODÓW Z PRACY NA WŁASNY RACHUNEK - podział z uwzględnieniem głównego rodzaju działalności, n=2 000**



Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych

**Wykres 72. Odpowiedź na pytanie: Jaka jest, Pana/i zdaniem, skala następujących zjawisk w branży, którą Pan/i reprezentuje? PROWADZENIE DZIAŁALNOŚCI GOSPODARCZEJ BEZ REJESTRACJI - podział z uwzględnieniem głównego rodzaju działalności, n=2 000**



Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych



Na sam koniec respondenci mogli przedstawić własne uwagi czy też sugestie dotyczące kwestii objętych niniejszym badaniem. Większość nie skorzystała z tej możliwości, natomiast w pozostałych przypadkach padły następujące uwagi i komentarze:<sup>18</sup>

- *Brak młodych ludzi w okolicy chętnych do pracy.*
- *Brakuje zewnętrznych inicjatyw związanych ze sportem i rekreacją, propagujących zdrowy styl życia w naszym regionie (...), promocji rekreacji w naszym rejonie. Przydałyby się dotacje na rozwijanie turystyki i sportu.*
- *Ciągła rotacja w branży w młodej kadrze.*
- *Czasy się zmieniają, młodszy personel ciężko przekonać do odłożenia telefonu i uczenia się w miejscu pracy, zdobywania doświadczenia.*
- *Często w charakterze przewodników pracują osoby, które nie mają odpowiednich kwalifikacji i uprawnień.*
- *Duża konkurencja powoduje upadek mniejszych biur.*
- *Ekipa musi być zgrana i wzajemnie się motywować do działania. Dużo zależy od zespołu.*
- *Kluczowa jest znajomość języków obcych i komunikatywność, reszty można się nauczyć.*
- *Brakuje pracowników do pracy w gastronomii. Państwo nic z tym nie robi, trzeba się ratować pracownikami z Ukrainy.*
- *Nie opłaca się w Polsce prowadzić działalności transportowej, muszą pracować dla klienta ze Skandynawii (...).*
- *Potrzeba ludzi z pasją, lubiących ludzi i komunikatywnych.*
- *Prawo jest niewłaściwe. Miejscowość, w której posiadam gospodarstwo agroturystyczne, została miastem, w związku z tym muszę zlikwidować gospodarstwo, które działa 17 lat. Tylko dlatego, że gminie zostały nadane prawa miejskie. (...) Przez zmianę przepisów stracę życiowy dorobek.*
- *Problem polega na tym, że zbyt wielu ludzi zdobywa umiejętności w kraju i ucieka za granicę.*
- *Spodziewałbym się, jako przedsiębiorca, że urzędy które reprezentują skarb państwa zmieniają swoją filozofię i zamiast przeszkadzać przedsiębiorcom, spróbują im pomóc. RZGW [Regionalny Zarząd Gospodarki Wodnej] blokuje możliwość powstawania nowej infrastruktury turystycznej. Poszczególne wydziały blokują rozwój mojego przedsiębiorstwa. (...) Rząd mówi, że należy rozwijać turystykę, a w efekcie urzędy mu podległe uniemożliwiają realizację tego celu. Powinno się przyjrzeć pracy jednostek odpowiadających za rozwój branży turystycznej związanej z żeglarstwem.*
- *Studenci na studiach mają przekazywaną wiedzę nie na temat, bądź wiedzę przestarzałą, która nic nie wnosi do pracy w turystyce w obecnych czasach. To ich zniechęca do pracy w tej branży.*
- *Szerszy zakres wiedzy i innowacyjności w gospodarstwach agroturystycznych.*
- *To specyficzna branża, w której potrzeba tylko osób doświadczonych.*
- *Trudno znaleźć obecnie do pomocy kogokolwiek, nawet na weekend.*
- *Trzeba natychmiast uprościć procedury zatrudnienia obcokrajowców. Sytuacja jest tragiczna. Nie ma Polaków do pracy.*
- *Uprawnienia na przewóz osób są za drogie, trudno młodym osobom opłacić taki kurs, przez co istnieje problem z zatrudnieniem absolwentów.*

---

<sup>18</sup> Cytaty poddano niezbędnej korekcie językowej.



- *Uprawnienia do przewozu ludzi i rzeczy to jakaś paranoja. Nie dość, że są drogie, to sama teoria zajmuje około trzech miesięcy, przez co nie ma ludzi wyszkolonych i brakuje osób młodych do pracy.*
- *Brak ludzi do pracy w gastronomii.*
- *Brakuje osób chętnych do pracy fizycznej.*
- *Ważny jest stały, zgrany i wyszkolony zespół. Warto zainwestować w szkolenia i w płace, i utrzymać dobry ich poziom.*
- *Województwo podlaskie ma mało obiektów atrakcyjnych turystycznie, co powoduje brak turystów przybywających na dłuższy okres. Przydałby się w powiecie augustowskim basen i inne obiekty dla turystów.*
- *Zbyt wysokie koszty zatrudnienia nowych pracowników, chętnie zatrudniłbym jeszcze dwie osoby, ale mnie na to nie stać ze względu na konkurencję.*
- *Zrobienie uprawnień kierowcy autokaru kosztuje 12 000 zł, dlatego brakuje osób młodych do pracy, zatrudniam osoby w wieku 65+.*

## 7. Podsumowanie i wnioski z badań

### 7.1. Najważniejsze wnioski z analizy danych zastanych

Polska jest krajem atrakcyjnym turystycznie ze względu na zróżnicowane środowisko naturalne oraz walory historyczne i kulturowe. Na podstawie dokonanej analizy w latach 2012 – 2016 można wyciągnąć następujące wnioski na temat stanu infrastruktury turystycznej;

- Baza noclegowa w Polsce systematycznie się rozwija. W badanym okresie zaobserwowano wzrost krajowych obiektów zakwaterowania turystycznego o ponad 10%. Najwięcej tych obiektów znajduje się w regionie północnym, który jest chętnie odwiedzany m.in. ze względu na dostęp do morza. Dużym potencjałem rozwojowym odznacza się region wschodni, w którym przyrost bazy noclegowej był największy w badanym okresie i wyniósł 22,8 %. Największy udział hoteli w bazie noclegowej występuje w regionie centralnym: 41,13%, w którym jednocześnie znajduje się najmniej obiektów turystycznego zakwaterowania
- Najwięcej miejsc noclegowych oferują regiony północno – zachodni i północny, najmniej region południowo – zachodni. Najwięcej turystów odwiedziło region centralny i południowy, średnio spędzając w nich odpowiednio 1,74 dnia oraz 2,55 dnia, są to zatem jedne z krótszych pobytów o cechach wyjazdów weekendowych i podróży służbowych. Na dłuższe pobyty decydują się turyści odwiedzający regiony północny i północno – zachodni, odpowiednio 3,08 dnia oraz 3,53 dnia. Obiekty bazy noclegowej oferują w tych regionach najwięcej miejsc noclegowych w kraju. W badanym okresie najmniej turystów odwiedziło region wschodni
- Liczba obiektów gastronomicznych w kraju ogółem wzrosła o 23%. Dotyczy to restauracji, barów i punktów gastronomicznych. Spadek odnotowano jedynie w przypadku stołówek, których ilość spadła w ciągu pięciu lat o 6%. Największy udział w bazie gastronomicznej w 2016 roku miały punkty gastronomiczne - ich ilość wzrosła w badanym okresie o 40,8%. Rekordowy przyrost ich ilości miał miejsce w regionach północno – zachodnim – wzrost o 182,8 %, oraz regionie północnym – wzrost o 171,5%. Najwięcej tych obiektów funkcjonuje w regionie centralnym. Drugą najliczniejszą grupą obiektów gastronomicznych są restauracje. Większość restauracji jest zlokalizowana w regionach centralnym i południowym. Najwięcej podmiotów tego typu przybyło w regionach północnym i wschodnim, odpowiednio 36,8% oraz 33%. Nieznaczne wahania w ilości restauracji miały miejsce w regionie północno – zachodnim. Najwięcej barów jest zlokalizowanych w regionie centralnym – niemal 1/3 wszystkich obiektów tego typu, oraz południowym – niemal 1/5. Największy przyrost liczby barów miał miejsce w regionie południowo – zachodnim – 34,8%, północno – zachodnim – 33,1% oraz wschodnim – 33%.
- Uzupełnieniem bazy gastronomicznej są placówki zlokalizowane w turystycznych obiektach noclegowych. Ich liczba wzrosła w badanym okresie o 125 obiektów ogółem. Zmniejszenie zaobserwowano w ośrodkach wczasowych, ośrodkach szkoleniowo – wypoczynkowych, motelach, schroniskach, na polach biwakowych, w domach wycieczkowych, czy w schroniskach młodzieżowych. Wzrosła ich ilość w hotelach, zakładach uzdrowiskowych, pokojach gościnnych, pensjonatach, czy w gospodarstwach agroturystycznych

- Infrastruktura transportowa składa się z publicznych oraz prywatnych środków komunikacji. W kraju obserwuje się ubytek linii komunikacji autobusowej dalekobieżnej, regionalnej, podmiejskiej i miejskiej. Maleje liczba pasażerów podróżujących środkami publicznego transportu zbiorowego ogółem. Zmniejszyła się liczba przewozów w transporcie samochodowym – spadek o 7,54 p. p. w badanym okresie. Wzrosła natomiast liczba pasażerów środków transportu kolejowego - o 6,86% (mimo malejącej liczby połączeń kolejowych i koniecznych nakładów inwestycyjnych w tym sektorze), a także środków transportu lotniczego.
- Liczba pasażerów w portach lotniczych wzrosła w Polsce w ciągu pięciu lat o 28,76%. Najwięcej pasażerów obsługują lotniska w regionie centralnym – ponad 14 mln w 2015 roku. Dużym potencjałem rozwojowym odznacza się region wschodni, w którym liczba pasażerów wzrosła w badanym okresie o 60,97%, w związku z otwarciem portu lotniczego w Lublinie w 2012 roku. Spadek ruchu pasażerskiego zanotowano w regionie północno – zachodnim.
- Ilość podmiotów świadczących usługi turystyczne wzrosła o 123 w roku 2016 w stosunku do 2012. Większość podmiotów związanych z organizacją i pośrednictwem turystycznym to przedsiębiorstwa prywatne. Najliczniejszą grupę wśród tych podmiotów stanowią mikro przedsiębiorstwa zatrudniające od 0-9 pracowników - ponad 97% ogółu.
- Walory przyrodnicze i kulturowe oraz oferta rekreacyjno-sportowa mają obok czynników ekonomicznych podstawowy wpływ na wybór miejsca destynacji turystycznej. Atrakcyjność środowiska naturalnego jest domeną regionów południowego oraz północnego, w których udział obszarów ochrony prawnej wynosi odpowiednio 39,2 % oraz 38%. Najmniej takich obszarów znajduje się w regionie południowo – zachodnim – 21,4% (w którym znajduje się także najmniej ogrodów botanicznych).
- Najwięcej przedsiębiorstw prowadzących działalność w obszarze kultury i rekreacji funkcjonowało w 2016 roku w regionie centralnym – 5693 przedsiębiorstw, co oznacza wzrost w badanym okresie o 22,09 %. Drugim najważniejszym regionem pod tym względem jest region południowy – 4362 przedsiębiorstwa w 2016 roku. Najmniej tych podmiotów działa w regionie południowo – zachodnim.
- Oferta kulturalno–rozrywkowa jest związana z obecnością muzeów, kin i teatrów. Przybywa tych obiektów oraz odwiedzających i widzów. Najwięcej muzeów i kin funkcjonuje w regionie południowym, najmniej tych obiektów jest zlokalizowanych w regionie południowo – zachodnim, w którym jednak miało miejsce rekordowe zwiększenie liczby odwiedzających muzea i kina – wzrost odpowiednio o 59,34% oraz 57,98%. Największa liczba teatrów jest zlokalizowana w regionie centralnym, najmniej tych obiektów działa w regionie południowo – zachodnim, który zanotował drugi wynik (po regionie północnym) co do wzrostu liczby widzów- 32,3%.
- Działalność związana z organizacją imprez masowych jest uzupełnieniem oferty kulturalno – rozrywkowej. W badanym okresie liczba imprez wzrosła we wszystkich regionach za wyjątkiem południowo – zachodniego – spadek o 1,89%. W regionie północno – zachodnim zwiększono liczbę imprez o 32,06 %, w regionie centralnym o 19,35%.

## 7.2. Najważniejsze wnioski z analizy danych pierwotnych

- Zdecydowana większość badanych podmiotów branży turystycznej to firmy/instytucje prywatne (ponad 90%), działalności gospodarcze prowadzone przez osoby fizyczne (81,8%). Osoby fizyczne najczęściej prowadzą podmioty, których głównym zakresem działalności są usługi zakwaterowania (a najrzadziej świadczące usługi transportu pasażerskiego, które to z kolei najczęściej tworzą spółki z o.o.).
- Dominują przedsiębiorstwa najmniejsze, zatrudniające cztery osoby lub mniej. Najmniej liczne są podmioty największe – zatrudniające od 100 do 249 osób i więcej, ale również niewielki odsetek badanych pracowników deklaruował, że jest jedyną zatrudnioną w podmiocie osobą.
- Według wyników badania przeprowadzonego z udziałem pracodawców, najwięcej podmiotów najmniejszych, zajmuje się przede wszystkim organizacją turystyki i pośrednictwem turystycznym (w przypadku zatrudniania nie więcej niż czterech osób), oraz gastronomią (w przypadku zatrudniania od pięciu do dziewięciu osób).
- Dla trzech na czterech badanych pracowników praca zawodowa jest głównym zajęciem, które wykonują na pełen etat (średnio 40 godzin w tygodniu). Ponadto, dla ponad 2/3 respondentów podmiot, w którym obecnie są zatrudnieni, jest jedynym miejscem pracy. Świadczy to o dominującym w branży stałym charakterze zatrudnienia, co potwierdza również fakt, że większość pracowników swoje obowiązki wykonuje na mocy umowy o pracę (przy czym częściej jest to umowa na czas nieokreślony). Tym samym skala samozatrudnienia oraz wykorzystywania innych form świadczenia pracy (zlecenie/dzieło, staż/wolontariat), jest stosunkowo nieduża.
- Powyższe potwierdza to, że wśród badanych najliczniejszą grupę stanowią osoby, które w obecnym miejscu zatrudnienia pracują od 6 do 10 lat, a pracownicy z najdłuższym stażem pracy w danym miejscu (21 lat i więcej) stanowią aż 9,3% (z najkrótszym, czyli do trzech miesięcy, zaledwie 0,6%). Warto zaznaczyć, że mniej więcej połowa badanych pracowników miała okazję pracować również w innym podmiocie działającym w branży turystycznej.
- Stały charakter pracy najczęściej deklarują pracownicy podmiotów, których głównym zakresem działalności jest organizacja turystyki i pośrednictwo turystyczne, natomiast najrzadziej, osoby zatrudnione w firmach/instytucjach świadczących usługi zakwaterowania.
- Również sami przedsiębiorcy (pracodawcy) potwierdzają, że umowa na czas nieokreślony jest najczęściej stosowaną, a ponadto, w ponad połowie badanych podmiotów jest główną formą świadczenia pracy. Umowy zlecenia/o dzieło, lub staż/wolontariat, choć stosowane odpowiednio przez 62,9 i 30,9% pracodawców, bardzo rzadko stanowią główną formę zatrudnienia (4,8 i 0,9%).
- Tymczasowy/sezonowy/dorywczy charakter pracy, dotyczy ok. 10% pracowników branży turystycznej.



- Badani pracownicy najczęściej deklarują zajmowanie stanowiska operacyjnego (bezpośrednie świadczenie usług). Dotyczy to 36,5% z nich.
- Badani pracownicy w największym stopniu zgadzają się ze stwierdzeniem, że są w stanie terminowo wykonywać powierzone im obowiązki, że atmosfera panująca w pracy jest przyjazna oraz, że praca umożliwia im podnoszenie kompetencji. Z kolei odczucia negatywne, najczęściej towarzyszą im w odniesieniu do stabilności warunków zatrudnienia, poczucia bycia szanowanym w miejscu pracy oraz dodatkowych świadczeń pozapłacowych. Należy jednak wspomnieć, że z przedstawionymi stwierdzeniami na temat sytuacji w miejscu pracy, średnio nie zgadza się zaledwie 16% badanych (przy czym przedstawiane stwierdzenia miały charakter pozytywny), co wskazuje na dość wysokie zadowolenia z obecnego zatrudnienia. Ponadto, jak wynika z pozostałych wyników badania, dwóch na trzech pracowników, jest zadowolonych z obecnie wykonywanej pracy, oraz wiąże swoją przyszłość z podmiotem, w którym obecnie pracuje (nieco mniej, bo w sumie 57%, jeśli nie z obecnym pracodawcą, to swoją przyszłość zawodową wiąże z branżą turystyczną). Mniej więcej co piąty z pracowników nie jest zadowolony z obecnej pracy i nie wiąże swojej kariery zawodowej z podmiotem, w którym obecnie znajduje zatrudnienie.
- Najmniej zadowolone z obecnej pracy są osoby zatrudnione w firmach/instytucjach świadczących usługi transportu pasażerskiego. Z kolei najbardziej obecną pracę chwalą sobie pracownicy usług związanych z zakwaterowaniem (wśród nich odnotowano najwyższy odsetek tych, którzy nie wiążą swojej przyszłości zawodowej z branżą, co może wynikać z tego, że to w podmiotach świadczących przede wszystkim tego typu usługi, najczęściej zatrudnia się pracowników sezonowych bądź tymczasowych).
- Co trzeci badany pracownik branży turystycznej wykonuje pracę, która nie jest zgodna z jego wykształceniem. Co czwarty jest zdania, że jego kwalifikacje są wyższe, niż wymagane w obecnym miejscu pracy, a w sumie co dziesiąty uważa, że obecnie wykonywane obowiązki są powyżej jego kwalifikacji (jedni i drudzy często nie wiążą swojej przyszłości zawodowej z obecnym pracodawcą). Co istotne, osoby które twierdzą, że wykonują pracę poniżej posiadanych kwalifikacji, to najczęściej pracownicy zatrudnieni na stanowiskach niezgodnych z ich wykształceniem.
- Swoją przyszłość z obecnym pracodawcą oraz branżą turystyczną w ogóle, najczęściej wiążą pracownicy podmiotów zajmujących się organizacją turystyki i pośrednictwem turystycznym. Należy zwrócić uwagę, że jest to grupa, która najczęściej pracuje w oparciu o umowę o pracę na czas nieokreślony.
- Osoby deklarujące zadowolenie z obecnej pracy (lub też wyrażające stosunek neutralny), najczęściej wiążą swoją przyszłość zawodową z obecnym pracodawcą.
- Oceniając posiadane kompetencje, badani pracownicy najczęściej twierdzili, że potrafią obsługiwać podstawowe programy komputerowe, są w stanie wykonywać obliczenia/pracować na danych liczbowych oraz posługują się nowoczesnymi technologiami informacyjnymi i komunikacyjnymi. Największe wątpliwości mieli natomiast co do znajomości języków obcych, posiadania specjalistycznej wiedzy dotyczącej zadań zawodowych wykonywanych na danym



stanowisku, umiejętności rozwiązywania konfliktów pomiędzy ludźmi, oraz posiadania specjalistycznej wiedzy o branży.

- Co trzeci z pracowników oraz co czwarty z pracodawców dostrzega problem „szarej strefy”. Stosunkowo duży odsetek (34,2% pracowników i 40,7% pracodawców) nie potrafił odpowiedzieć na pytanie, czy wspomniany problem dotyczy polskiej branży turystycznej. Występowanie tzw. „szarej strefy” najczęściej dostrzegają pracownicy i pracodawcy w firmach/instytucjach oferujących transport pasażerski.
- Pracownicy najsilniej wyrażają przekonanie o dużej skali zatrudniania cudzoziemców bez pozwolenia na pracę (najczęściej są to osoby pracujące w zakresie kultury, rozrywki i rekreacji), natomiast pracodawcy, o dużej skali prowadzenia działalności gospodarczej bez rejestracji (najczęściej są to organizatorzy turystyki i pośrednicy). Za najmniejszą uznawana jest (przez pracowników) skala ukrywania dochodów pochodzących z pracy na własny rachunek (na ten problem najczęściej wskazują pracownicy podmiotów zajmujących się zakwaterowaniem), oraz (przez pracodawców) skala niezgłaszania do opodatkowania części wypłacanego wynagrodzenia (na ten problem najczęściej wskazują przedstawiciele firm/instytucji świadczących usługi transportu pasażerskiego).
- Nieco ponad 1/3 badanych podmiotów, w ciągu ostatnich 12 miesięcy zatrudniła nowych pracowników (najczęściej dotyczyło to stałego zatrudnienia, niespełna co dziesiąta firma/instytucja zatrudniła wyłącznie pracowników tymczasowych/sezonowych – najczęściej w hotelarstwie). Niezależnie od charakteru pracy, zatrudniano najczęściej w podmiotach działających w zakresie gastronomii, a najrzadziej w firmach/instytucjach zajmujących się organizacją turystyki i pośrednictwem turystycznym.
- Zarówno w podmiotach, które zatrudniły pracowników stałych, jak i tymczasowych, liczba nowozatrudnionych to na ogół dwie lub trzy osoby, lub jedna osoba. Najmniej podmiotów zatrudniło ponad 10 nowych pracowników.
- W ponad połowie przypadków, głównym powodem zatrudnienia nowych pracowników do pracy stałej, była potrzeba obsadzenia istniejących już stanowisk. Tak jak w przypadku pracowników tymczasowych, obsadzono przede wszystkim stanowiska operacyjne (z tych stanowisk najczęściej, w ciągu minionego roku, odeszli pracownicy stali).
- W co trzecim podmiocie łączna średnioroczna liczba pracowników uległa zmianie, przy czym nieco częściej był to wzrost zatrudnienia (najczęściej wzrosło w przedsiębiorstwach świadczących usługi transportu pasażerskiego, natomiast spadło przede wszystkim w podmiotach działających głównie w zakresie kultury, rozrywki i rekreacji).
- Głównym powodem zmian zatrudnienia jest popyt na dotychczasowe usługi - w zdecydowanej większości przypadków wzrost zatrudnienia powodowany był wzrostem popytu, a spadek zatrudnienia, spadkiem popytu.



- Ogólny brak kandydatów do pracy był sytuacją, z którą spotkała się połowa firm/instytucji, które napotkały problemy podczas rekrutacji. Do najczęstszych problemów pracodawcy zaliczają również brak kandydatów o odpowiednich kompetencjach, wysokie wymagania płacowe, zbyt małe/nieodpowiednie doświadczenie zawodowe kandydatów.
- Niespełna 1/4 badanych podmiotów planuje w ciągu najbliższych 12 miesięcy zatrudnić nowych pracowników, a w większości przypadków poszukiwani będą pracownicy sezonowi/tymczasowi (najczęściej dwie lub trzy osoby, którymi obsadzone zostaną przede wszystkim stanowiska operacyjne oraz administracyjno-biurowe). Plany zatrudnienia pracowników stałych najczęściej związane są z obsadzeniem stanowisk kierowniczych.
- Co piąte z badanych przedsiębiorstw planuje zwolnienia, bądź przewiduje odejścia stałych pracowników, w ciągu najbliższych 12 miesięcy (najczęściej z podmiotów zajmujących się hotelarstwem, natomiast najrzadziej, organizatorów turystyki oraz firm/instytucji świadczących usługi transportu pasażerskiego).
- Niespełna połowa pracodawców (44%) przewiduje, że w ciągu najbliższego roku, zmianie ulegnie łączna liczba pracowników, przy czym nieco częściej przewiduje się jego wzrost, aniżeli spadek.
- W opinii pracodawców (ogółem) najbardziej przydatnymi kompetencjami (w przypadku pracowników operacyjnych) są: specjalistyczna wiedza dotycząca zadań zawodowych na stanowisku pracy, porozumiewanie się w języku obcym, obsługa podstawowych programów komputerowych (typu MS Office) oraz dyspozycyjność. Opinie te niemal w zupełności potwierdzają przedstawiciele poszczególnych branż, przy czym najczęściej dotyczy to specjalistycznej wiedzy dotyczącej zadań zawodowych na stanowisku pracy. Warto również wspomnieć, że za szczególnie ważną, pracodawcy zajmujący się hotelarstwem, uznali umiejętność wykonywania obliczeń/pracy na danych liczbowych.
- Jako najmniej przydatne pracodawcy (ogółem) wskazali przede wszystkim: umiejętność rozwiązywania konfliktów pomiędzy ludźmi, zdolności przywódcze oraz organizowanie i koordynowanie pracy innych pracowników. Opinie te niemal w zupełności potwierdzają przedstawiciele poszczególnych branż, przy czym najczęściej dotyczy to umiejętności rozwiązywania konfliktów pomiędzy ludźmi.
- W opinii pracodawców (ogółem) pracownicy operacyjni posiadają przede wszystkim następujące kompetencje: potrafią posługiwać się nowoczesnymi technologiami informacyjnymi i komunikacyjnymi (co do posiadania tych umiejętności pewność mają również sami pracownicy), są odporni na stres, potrafią współpracować w zespole, są gotowi do ciągłego uczenia się/podnoszenia kwalifikacji, oraz są w stanie nawiązywać i utrzymywać relacje z innymi osobami. Opinie te w dużej mierze potwierdzają przedstawiciele poszczególnych branż, przy czym najczęściej dotyczy to posługiwania się nowoczesnymi technologiami informacyjnymi i komunikacyjnymi oraz odporności na stres.
- Zdaniem pracodawców (ogółem), pracownicy operacyjni nie posiadają umiejętności porozumiewania się w języku obcym (opinię tę podzielają sami pracownicy, ale co istotniejsze, jest to umiejętność określana jako jedna z najbardziej przydatnych) oraz wyszukiwania,

selekcjonowania i krytycznej analizy informacji. Opinie te w zupełności potwierdzają przedstawiciele poszczególnych branż, przy czym pracodawcy zajmujący się transportem pasażerskim, dodatkowo wskazali na brak umiejętności organizacji i prowadzenia prac biurowych. Biorąc pod uwagę średnią sumy osób, które uważają, że pracownicy nie posiadają określonych kwalifikacji oraz umiejętności, otrzymujemy stosunkowo niski wskaźnik wynoszący 16,7 (wśród samooceniających się pracowników był nieco wyższy i wyniósł 18,0), przy czym najniższy odnotowano wśród reprezentantów podmiotów zajmujących się transportem pasażerskim (16,0), a najwyższy wśród reprezentantów podmiotów zajmujących się wyżywieniem/gastronomią (17,4).

- W większości podmiotów, w ciągu ostatnich 12 miesięcy, nie podejmowano żadnych działań mających na celu rozwój kompetencji pracowników. Takich planów nie ma 1/3 przedsiębiorstw.
- Takie działania najczęściej miały miejsce w przedsiębiorstwach świadczących usługi gastronomiczne, a najrzadziej w firmach/instytucjach oferujących zakwaterowanie. Najczęstszą formą podnoszenia kompetencji pracowników są szkolenia wewnętrzne, dofinansowanie kształcenia pozaformalnego oraz indywidualne plany rozwoju zawodowego. Najczęstszym powodem podejmowania tego typu działań, jest chęć podniesienia jakości świadczonych usług.
- Najczęstszą przyczyną braku działań podnoszących kompetencje pracowników jest przekonanie, że obecna wiedza i umiejętności osób zatrudnionych, są adekwatne do potrzeb.
- Deklaracje podjęcia inwestycji w kapitał ludzki padały najczęściej ze strony przedstawicieli podmiotów działających w zakresie hotelarstwa, najrzadziej natomiast, ze strony organizatorów turystyki i pośredników turystycznych.
- Niespełna 40% badanych podmiotów prowadzi staże bądź praktyki, na ogół średniorocznie przyjmując jedną lub dwie-trzy osoby. Praktyki bądź staże najczęściej organizują firmy/instytucje zajmujące się organizacją turystyki i pośrednictwem turystycznym.
- Nieco ponad 1/3 pracodawców przyznaje, że woli zatrudniać innych kandydatów niż absolwentów (najczęściej pracodawcy oferujący usługi w zakresie kultury, rozrywki i rekreacji). Jako główny powód niechęci do zatrudniania absolwentów wskazuje się brak praktycznych umiejętności. Pracodawcy zwracają również uwagę na cechy osobowościowe – często sądzą, że absolwentom brakuje chęci do pracy i zaangażowania. Część badanych wskazuje również na brak kwalifikacji umożliwiających pracę na danym stanowisku (m.in. na brak odpowiednich kompetencji z zakresu obsługi klienta, znajomości konkretnego oprogramowania, ogólny brak znajomości branży czy brakach w wiedzy w zakresie geografii).
- Wśród atutów absolwentów pracodawcy wskazali natomiast chęć i zapał do pracy, otwartość i komunikatywność, dużą chęć do nauki i podnoszenia kwalifikacji, dyspozycyjność i elastyczność, znajomość języków obcych, energię, świeże spojrzenie i nowe pomysły.



## 8. Spis tabel i wykresów

Tabela 1. Pracujący w sektorze przedsiębiorstw związanych z gastronomią, zakwaterowaniem i świadczących usługi administrowania oraz działalności wspierającej w latach 2012 – 2016.....	17
Tabela 2. Pracujący w kulturze, rozrywce i rekreacji w latach 2012 – 2015 .....	18
Tabela 3. Przeciętne zatrudnienie w transporcie i gospodarce magazynowej w latach 2012 – 2015 ..	18
Tabela 4. Zmiany w rozwoju bazy hotelowej w Polsce w latach 2012 – 2016 – liczba obiektów hotelowych ogółem, liczba hoteli.....	20
Tabela 5. Zmiany w rozwoju bazy hotelowej w Polsce w latach 2012 – 2016 – liczba miejsc noclegowych ogółem, liczba turystów odwiedzających oraz liczba dni pobytu .....	21
Tabela 6. Zmiany w rozwoju bazy gastronomicznej w Polsce w latach 2012 – 2016 – liczba obiektów restauracyjnych, barów, stołówek, punktów gastronomicznych.....	23
Tabela 7. Placówki gastronomiczne w bazie noclegowej w Polsce w roku 2012 i 2016 .....	25
Tabela 8. Przewozy pasażerów w Polsce w latach 2012 – 2016 w tysiącach pasażerów.....	26
Tabela 9. Ruch pasażerów w portach lotniczych w Polsce w latach 2012 – 2016 .....	27
Tabela 10. Linie kolejowe w Polsce w latach 2012 - 2016.....	27
Tabela 11. Linie autobusowe w Polsce w latach 2014 – 2015 w km.....	28
Tabela 12. Podmioty związane z organizacją turystyki i pośrednictwem turystycznym w Polsce w latach 2012 - 2016.....	29
Tabela 13. Udział obszarów chronionych i liczba ogrodów botanicznych i zoologicznych w latach 2012 - 2015.....	30
Tabela 14. Przedsiębiorstwa działające w Polsce w obszarze kultury i rekreacji w latach 2012 - 2016	31
Tabela 15. Muzea, kina, teatry w latach 2012 - 2016 .....	33
Tabela 16. Imprezy rozrywkowe w latach 2013 – 2016 .....	34
Tabela 14. Struktura próby, pracownicy, płeć (n=2 000) .....	35
Tabela 15. Struktura próby, pracownicy, wiek (n=2 000) .....	35
Tabela 16. Struktura próby, pracownicy, wykształcenie (n=2 000) .....	35
Tabela 17. Struktura próby, pracownicy, lokalizacja miejsca pracy - region (n=2 000) .....	36
Tabela 18. Struktura próby, pracownicy, lokalizacja miejsca pracy - wielkość (n=2 000).....	36
Tabela 19. Struktura próby, pracownicy, średni miesięczny dochód netto (n=2 000).....	36
Tabela 20. Odpowiedź na pytanie: Na jakiej podstawie wykonuje Pan/i obecną pracę? – podział z uwzględnieniem głównego rodzaju działalności (%), n=2 000 .....	40
Tabela 21. Odpowiedź na pytanie: Jaki charakter ma Pana/i obecna praca? - podział z uwzględnieniem głównego rodzaju działalności (%), n=2 000 .....	41
Tabela 22. Ocena pracy i warunków jej wykonywania (%), n=2 000 .....	46
Tabela 23. Odpowiedź na pytanie: Czy ogólnie rzecz biorąc z obecnej pracy jest Pan/Pani ...? - podział z uwzględnieniem głównego rodzaju działalności (%), n=2 000 .....	50
Tabela 24. Odpowiedź na pytanie: Czy chce Pan/i związać na stałe swoją karierę zawodową z branżą, w której obecnie Pan/i pracuje? - podział z uwzględnieniem głównego rodzaju działalności (%), n=2 000.....	50
Tabela 25. Odpowiedź na pytanie: Odpowiedź na pytanie: Czy chce Pan/i związać na stałe swoją karierę zawodową z podmiotem, w którym obecnie Pan/i pracuje? - podział z uwzględnieniem głównego rodzaju działalności (%), n=2 000 .....	51
Tabela 26. Samoocena kompetencji (%), n=2 000 .....	54



Tabela 27. Odpowiedź na pytanie: Jednym ze zjawisk występujących we współczesnej gospodarce jest praca nierejestrowana (tzw. „szara strefa”). Czy w Pana/i opinii problem ten dotyczy branży, w której Pan/i pracuje? - podział z uwzględnieniem głównego rodzaju działalności (%), n=2 000.....	55
Tabela 28. Struktura próby, pracodawcy, płeć (n=2 000) .....	60
Tabela 29. Struktura próby, pracodawcy, wiek (n=2 000) .....	60
Tabela 30. Struktura próby, pracodawcy, zajmowane stanowisko (n=2 000) .....	60
Tabela 31. Struktura próby, pracodawcy, wykształcenie (n=2 000).....	61
Tabela 32. Struktura próby, pracodawcy, lokalizacja podmiotu - region (n=2 000) .....	61
Tabela 33. Struktura próby, pracodawcy, lokalizacja podmiotu - wielkość (n=2 000).....	61
Tabela 34. Odpowiedź na pytanie: Jaka jest forma organizacyjno-prawna podmiotu, który Pan/i reprezentuje? – podział z uwzględnieniem głównego rodzaju działalności (%), n=2 000 .....	63
Tabela 35. Odpowiedź na pytanie: Ile osób łącznie (średniorocznie) pracuje w Pana/i przedsiębiorstwie/instytucji (w oddziale lokalnym)? – podział z uwzględnieniem głównego rodzaju działalności (%), n=2 000 .....	65
Tabela 36. Odpowiedź na pytanie: Która z form zatrudnienia/świadczenia pracy w Pana/i przedsiębiorstwie/instytucji jest dominująca? - podział z uwzględnieniem głównego rodzaju działalności, (%), n= 2 000 .....	67
Tabela 37. Odpowiedź na pytanie: Czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy Pana/i przedsiębiorstwo/instytucja zatrudniło nowych pracowników? - podział z uwzględnieniem głównego rodzaju działalności, (%), n= 2 000 .....	68
Tabela 38. Odpowiedź na pytanie: Czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy z Pana/i przedsiębiorstwa/instytucji odeszli pracownicy zatrudnieni na stałe? - podział z uwzględnieniem głównego rodzaju działalności, (%), n= 2 000 .....	71
Tabela 39. Odpowiedź na pytanie: Czy łączna (średnioroczna) liczba pracowników w Pana/i przedsiębiorstwie/instytucji uległa zmianie w ciągu ostatnich 12 miesięcy? - podział z uwzględnieniem głównego rodzaju działalności, (%), n= 2 000 .....	73
Tabela 40. Odpowiedź na pytanie: Czy w ciągu najbliższych 12 miesięcy Pana/i przedsiębiorstwo/instytucja planuje zatrudnić nowych pracowników? - podział z uwzględnieniem głównego rodzaju działalności, (%), N=2 000.....	76
Tabela 41. Odpowiedź na pytanie: Czy w ciągu najbliższych 12 miesięcy Pana/i przedsiębiorstwo/instytucja planuje zwolnienia lub przewiduje odejścia pracowników zatrudnionych na stałe? - podział z uwzględnieniem głównego rodzaju działalności, (%), N=2 000 .....	79
Tabela 42. Ocena przydatności poszczególnych rodzajów kompetencji, w pracy pracowników operacyjnych (%), n=2 000 .....	80
Tabela 43. Ocena przydatności poszczególnych rodzajów kompetencji, w pracy pracowników operacyjnych – KULTURA, ROZRYWKA I REKREACJA, (%), n=400 .....	82
Tabela 44. Ocena przydatności poszczególnych rodzajów kompetencji, w pracy pracowników operacyjnych – ORGANIZACJA TURYSTYKI I POŚREDNICTWO TURYSTYCZNE, (%), n=400 .....	84
Tabela 45. Ocena przydatności poszczególnych rodzajów kompetencji, w pracy pracowników operacyjnych – TRANSPORT PASAŻERSKI, (%), n=400 .....	86
Tabela 46. Ocena przydatności poszczególnych rodzajów kompetencji, w pracy pracowników operacyjnych – WYŻYWIENIE (GASTRONOMIA), (%), n=400 .....	87
Tabela 47. Ocena przydatności poszczególnych rodzajów kompetencji, w pracy pracowników operacyjnych – ZAKWATEROWANIE (HOTELARSTWO), (%), n=400.....	89



Tabela 48. Ocena kompetencji posiadanych przez pracowników operacyjnych firmy/institucji (%), n=2 000.....	91
Tabela 49. Ocena kompetencji posiadanych przez pracowników operacyjnych firmy/institucji - KULTURA, ROZRYWKA I REKREACJA, (%), n=400.....	93
Tabela 50. Ocena kompetencji posiadanych przez pracowników operacyjnych firmy/institucji - ORGANIZACJA TURYSTYKI I POŚREDNICTWO TURYSTYCZNE, (%), n=400.....	95
Tabela 51. Ocena kompetencji posiadanych przez pracowników operacyjnych firmy/institucji – TRANSPORT PASAŻERSKI, (%), n=400.....	97
Tabela 52. Ocena kompetencji posiadanych przez pracowników operacyjnych firmy/institucji – WYŻYWIENIE (GASTRONOMIA), (%), n=400.....	98
Tabela 53. Ocena kompetencji posiadanych przez pracowników operacyjnych firmy/institucji – ZAKWATEROWANIE (HOTELARSTWO), (%), n=400.....	100
Tabela 54. Odpowiedź na pytanie: Czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy w Pana/i przedsiębiorstwie/institucji podejmowano jakiegokolwiek działania mające na celu rozwój kompetencji pracowników? - podział z uwzględnieniem głównego rodzaju działalności, (%), N=2 000.....	102
Tabela 55. Odpowiedź na pytanie: Czy w ciągu najbliższych 12 miesięcy Pana/i przedsiębiorstwo/institucja planuje podjąć jakiegokolwiek działania mające na celu rozwój kompetencji pracowników? - podział z uwzględnieniem głównego rodzaju działalności, (%), N=2 000.....	106
Tabela 56. Odpowiedź na pytanie: Czy w Pana przedsiębiorstwie są prowadzone praktyki/ staże? - podział z uwzględnieniem głównego rodzaju działalności, (%), N=2 000.....	107
Tabela 57. Odpowiedź na pytanie: Jaki jest stosunek Pana/i przedsiębiorstwa/institucji do zatrudniania absolwentów, tzn. osób do 12 miesięcy od ukończenia edukacji? - podział z uwzględnieniem głównego rodzaju działalności, (%), N=2 000.....	108
Tabela 58. Odpowiedź na pytanie: Jednym ze zjawisk występujących we współczesnej gospodarce jest praca nierejestrowana (tzw. „szara strefa”). Czy w Pana/i opinii problem ten dotyczy branży, którą Pan/i reprezentuje? - podział z uwzględnieniem głównego rodzaju działalności, (%), N=2 000.....	110
Wykres 1. Odpowiedź na pytanie: Jaka jest forma własności podmiotu, w którym Pan/i pracuje? (%), n=2 000.....	37
Wykres 2. Odpowiedź na pytanie: Ile osób łącznie (średniorocznie) pracuje w Pana/i firmie (w oddziale lokalnym)? (%), n=2 000.....	37
Wykres 3. Odpowiedź na pytanie: Które określenie najlepiej oddaje Pana/i obecną sytuację zawodową? (%), n=2 000.....	38
Wykres 4. Odpowiedź na pytanie: Czy podmiot, w którym obecnie Pan/i pracuje jest dla Pana/i...? (%), n=2 000.....	38
Wykres 5. Odpowiedź na pytanie: Na jakiej podstawie wykonuje Pan/i obecną pracę? (%), n=2 000.....	39
Wykres 6. Odpowiedź na pytanie: W jakim wymiarze czasu wykonuje Pan/i obecną pracę? (%), n=2 000.....	40
Wykres 7. Odpowiedź na pytanie: Jaki charakter ma Pana/i obecna praca? (%), n=2 000.....	40
Wykres 8. Odpowiedź na pytanie: Czy Pana/i praca jest zgodna z Pana/i wykształceniem? (%), n=2 000.....	41
Wykres 9. Odpowiedź na pytanie: Jakie stanowisko obecnie Pan/i zajmuje? (%), n=2 000.....	42
Wykres 10. Odpowiedź na pytanie: Jak długo pracuje Pan/i w obecnym miejscu pracy? n=2 000.....	42
Wykres 11. Odpowiedź na pytanie: Ile wynosi Pana/i staż pracy ogółem? n=2 000.....	43



Wykres 12. Odpowiedź na pytanie: Czy pracował/a Pan/i w innym przedsiębiorstwie w tej samej branży? (%), n=2 000 .....	44
Wykres 13. Odpowiedź na pytanie: Czy pracował/a Pan/i w innej branży? (%), n=2 000 .....	44
Wykres 14. Odpowiedź na pytanie: Czy była to branża związana z...? n=955.....	44
Wykres 15. Odpowiedź na pytanie: Czy w Pana/i opinii wykonuje Pan/i obecnie pracę, która jest ...? (%), n=2 000.....	47
Wykres 16. Odpowiedź na pytanie: Czy w Pana/i opinii wykonuje Pan/i obecnie pracę, która jest ...? – z uwzględnieniem zgodności obecnej wykonywanej pracy z posiadaniem wykształceniem, n=2 000.	48
Wykres 17. Odpowiedź na pytanie: Czy ogólnie rzecz biorąc z obecnej pracy jest Pan/Pani ...? (%), n=2 000.....	49
Wykres 18. Odpowiedź na pytanie: Czy chce Pan/i związać na stałe swoją karierę zawodową z branżą, w której obecnie Pan/i pracuje? (%), n=2 000 .....	49
Wykres 19. Odpowiedź na pytanie: Czy chce Pan/i związać na stałe swoją karierę zawodową z podmiotem, w którym obecnie Pan/i pracuje? (%), n=2 000 .....	49
Wykres 20. Odpowiedź na pytanie: Odpowiedź na pytanie: Czy chce Pan/i związać na stałe swoją karierę zawodową z podmiotem, w którym obecnie Pan/i pracuje? - podział z uwzględnieniem adekwatności wykonywanej pracy do posiadanych kwalifikacji, n=2 000.....	51
Wykres 21. Odpowiedź na pytanie: Odpowiedź na pytanie: Czy chce Pan/i związać na stałe swoją karierę zawodową z podmiotem, w którym obecnie Pan/i pracuje? - podział z uwzględnieniem zadowolenia z obecnej pracy, n=2 000 .....	52
Wykres 22. Odpowiedź na pytanie: Jednym ze zjawisk występujących we współczesnej gospodarce jest praca nierejestrowana (tzw. „szara strefa”). Czy w Pana/i opinii problem ten dotyczy branży, w której Pan/i pracuje? (%), n=2 000 .....	55
Wykres 23. Odpowiedź na pytanie: Jaka jest, Pana/i zdaniem, skala następujących zjawisk w branży, w której Pan/i pracuje? (%), n=2 000 .....	56
Wykres 24. Odpowiedź na pytanie: Jaka jest, Pana/i zdaniem, skala następujących zjawisk w branży, w której Pan/i pracuje? ZATRUDNIENIE NIEREJESTROWANE - podział z uwzględnieniem głównego rodzaju działalności, n=2 000 .....	57
Wykres 25. Odpowiedź na pytanie: Jaka jest, Pana/i zdaniem, skala następujących zjawisk w branży, w której Pan/i pracuje? NIEZGŁASZANIE DO OPODATKOWANIA CZĘŚCI WYPŁACANEGO WYNAGRODZENIA - podział z uwzględnieniem głównego rodzaju działalności, n=2 000 .....	57
Wykres 26. Odpowiedź na pytanie: Jaka jest, Pana/i zdaniem, skala następujących zjawisk w branży, w której Pan/i pracuje? ZATRUDNIANIE CUDZOZIEMCÓW BEZ ZEZWOLENIA NA PRACĘ - podział z uwzględnieniem głównego rodzaju działalności, n=2 000 .....	58
Wykres 27. Odpowiedź na pytanie: Jaka jest, Pana/i zdaniem, skala następujących zjawisk w branży, w której Pan/i pracuje? UKRYWANIE DOCHODÓW Z PRACY NA WŁASNY RACHUNEK - podział z uwzględnieniem głównego rodzaju działalności, n=2 000 .....	58
Wykres 28. Odpowiedź na pytanie: Jaka jest, Pana/i zdaniem, skala następujących zjawisk w branży, w której Pan/i pracuje? PROWADZENIE DZIAŁALNOŚCI GOSPODARCZEJ BEZ REJESTRACJI - podział z uwzględnieniem głównego rodzaju działalności, n=2 000 .....	59
Wykres 29. Odpowiedź na pytanie: Jaka jest forma własności podmiotu, który Pan/i reprezentuje? (%), n=2 000.....	62
Wykres 30. Odpowiedź na pytanie: Jaka jest forma organizacyjna podmiotu, który Pan/i reprezentuje? (%), n=2 000 .....	63



Wykres 31. Odpowiedź na pytanie: Jak długo, reprezentowany przez Pana/ią podmiot, działa na rynku? n=2 000.....	64
Wykres 32. Odpowiedź na pytanie: Ile osób łącznie (średniorocznie) pracuje w Pana/i przedsiębiorstwie/institucji (w oddziale lokalnym)? (%), n= 2 000.....	64
Wykres 33. Odpowiedź na pytanie: Jakie formy zatrudnienia/świadczenia pracy stosowane są w Pana/i przedsiębiorstwie/ instytucji? (%), n= 2 000.....	65
Wykres 34. Odpowiedź na pytanie: Która z form zatrudnienia/świadczenia pracy w Pana/i przedsiębiorstwie/institucji jest dominująca? (%), n= 2 000 .....	66
Wykres 35. Odpowiedź na pytanie: Czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy Pana/i przedsiębiorstwo/institucja zatrudniło nowych pracowników- Proszę o uwzględnienie wszystkich nowych osób niezależnie od formy zatrudnienia/świadczenia pracy. (%), n= 2 000 .....	67
Wykres 36. Odpowiedź na pytanie: Ilu nowych pracowników do pracy o charakterze stałym zatrudniono w Pana/i przedsiębiorstwie/ instytucji w ciągu ostatnich 12 miesięcy? n=549.....	68
Wykres 37. Odpowiedź na pytanie: Z jakich powodów zatrudniono pracowników do pracy o charakterze stałym w Pana/i przedsiębiorstwie/institucji w ciągu ostatnich 12 miesięcy? n=549 .....	69
Wykres 38. Odpowiedź na pytanie: Na jakie stanowiska zatrudniono pracowników do pracy o charakterze stałym w Pana/i przedsiębiorstwie/institucji w ciągu ostatnich 12 miesięcy? n=549 .....	69
Wykres 39. Odpowiedź na pytanie: Ilu nowych pracowników do pracy o charakterze sezonowym/tymczasowym/ dorywczym zatrudniono w Pana/i przedsiębiorstwie/institucji w ciągu ostatnich 12 miesięcy? n=268 .....	70
Wykres 40. Odpowiedź na pytanie: Na jakie stanowiska zatrudniono pracowników do pracy o charakterze sezonowym/tymczasowym/ dorywczym w Pana/i przedsiębiorstwie/institucji w ciągu ostatnich 12 miesięcy? n=268 .....	70
Wykres 41. Odpowiedź na pytanie: Czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy z Pana/i przedsiębiorstwa/institucji odeszli pracownicy zatrudnieni na stałe? (%), n=2 000.....	71
Wykres 42. Odpowiedź na pytanie: Ilu pracowników zatrudnionych na stałe odeszło z Pana/i przedsiębiorstwa/ instytucji w ciągu ostatnich 12 miesięcy? n=521 .....	71
Wykres 43. Odpowiedź na pytanie: Z czyjej inicjatywy najczęściej odchodzili pracownicy zatrudnieni na stałe z Pana/i przedsiębiorstwa/institucji? n=521.....	72
Wykres 44. Odpowiedź na pytanie: Z jakich stanowisk odeszli pracownicy zatrudnieni na stałe z Pana/i przedsiębiorstwa/ instytucji w ciągu ostatnich 12 miesięcy? n=521 .....	72
Wykres 45. Odpowiedź na pytanie: Czy łączna (średnioroczna) liczba pracowników w Pana/i przedsiębiorstwie/institucji uległa zmianie w ciągu ostatnich 12 miesięcy? (%), n=2 000.....	72
Wykres 46. Odpowiedź na pytanie: Jakie czynniki wpłynęły na wzrost liczby pracowników w Pana/i przedsiębiorstwie/ instytucji w ciągu ostatnich 12 miesięcy? n=395 .....	73
Wykres 47. Odpowiedź na pytanie: Jakie czynniki wpłynęły na spadek liczby pracowników w Pana/i przedsiębiorstwie/ instytucji w ciągu ostatnich 12 miesięcy? n=263 .....	74
Wykres 48. Odpowiedź na pytanie: Czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy Pana/i przedsiębiorstwo/institucja miało problemy ze znalezieniem pracowników? N=760.....	74
Wykres 49. Odpowiedź na pytanie: Z jakimi problemami spotkało się Pana/i przedsiębiorstwo/institucja, poszukując pracowników? n=216 .....	75
Wykres 50. Odpowiedź na pytanie: Czy w ciągu najbliższych 12 miesięcy Pana/i przedsiębiorstwo/institucja planuje zatrudnić nowych pracowników? (%). N=2 000 .....	76
Wykres 51. Odpowiedź na pytanie: Ilu nowych pracowników do pracy o charakterze stałym planuje zatrudnić Pana/i przedsiębiorstwo/institucja w ciągu najbliższych 12 miesięcy? n=224 .....	77





Wykres 52. Na jakie stanowiska Pana/i przedsiębiorstwo/institucja planuje zatrudnić pracowników do pracy o charakterze stałym w ciągu najbliższych 12 miesięcy? n=224 .....	77
Wykres 53. Odpowiedź na pytanie: Ilu nowych pracowników do pracy o charakterze sezonowym/tymczasowym/ dorywczym planuje zatrudnić Pana/i przedsiębiorstwo/institucja w ciągu najbliższych 12 miesięcy? n=340 .....	77
Wykres 54. Odpowiedź na pytanie: Na jakie stanowiska Pana/i przedsiębiorstwo/institucja planuje zatrudnić pracowników do pracy o charakterze sezonowym/tymczasowym/dorywczym w ciągu najbliższych 12 miesięcy? n=340 .....	78
Wykres 55. Odpowiedź na pytanie: Czy w ciągu najbliższych 12 miesięcy Pana/i przedsiębiorstwo/institucja planuje zwolnienia lub przewiduje odejścia pracowników zatrudnionych na stałe? (%), n=2 000 .....	78
Wykres 56. Odpowiedź na pytanie: Czy łączna (średnioroczna) liczba pracowników w Pana/i przedsiębiorstwie/institucji ulegnie zmianie w ciągu najbliższych 12 miesięcy? (%), n=2 000.....	78
Wykres 57. Odpowiedź na pytanie: Czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy w Pana/i przedsiębiorstwie/institucji podejmowano jakiegokolwiek działania mające na celu rozwój kompetencji pracowników? (%), n=2 000 .....	102
Wykres 58. Odpowiedź na pytanie: Wymień teraz różne działania, które można podejmować w celu rozwoju wiedzy i umiejętności pracowników. Proszę wskazać, które z nich były prowadzone w Pana/i przedsiębiorstwie/institucji w ciągu ostatnich 12 miesięcy. n=432 .....	103
Wykres 59. Odpowiedź na pytanie: Z jakich powodów w Pana/i przedsiębiorstwie/institucji podejmowano działania mające na celu rozwój kompetencji obecnych pracowników w ciągu ostatnich 12 miesięcy? n=432 .....	104
Wykres 60. Odpowiedź na pytanie: Z jakich powodów w Pana/i przedsiębiorstwie/institucji nie szkolono pracowników, ani nie stosowano innych metod podnoszenia ich kompetencji w ciągu ostatnich 12 miesięcy? n=1 218 .....	105
Wykres 61. Odpowiedź na pytanie: Czy w ciągu najbliższych 12 miesięcy Pana/i przedsiębiorstwo/institucja planuje podjąć jakiegokolwiek działania mające na celu rozwój kompetencji pracowników? (%), n=2 000 .....	105
Wykres 62. Odpowiedź na pytanie: Czy w Pana przedsiębiorstwie są prowadzone praktyki/ staże? (%), n=2 000.....	106
Wykres 63. Odpowiedź na pytanie: Ile osób średniorocznie (jest przyjmowanych na praktyki/staże)? n=750.....	106
Wykres 64. Odpowiedź na pytanie: Jaki jest stosunek Pana/i przedsiębiorstwa/institucji do zatrudniania absolwentów, tzn. osób do 12 miesięcy od ukończenia edukacji? (%), n=2 000.....	107
Wykres 65. Odpowiedź na pytanie: Z jakich powodów Pana/i przedsiębiorstwo/institucja niechętnie zatrudnia absolwentów? N=738 .....	108
Wykres 66. Odpowiedź na pytanie: Jednym ze zjawisk występujących we współczesnej gospodarce jest praca nierejestrowana (tzw. „szara strefa”). Czy w Pana/i opinii problem ten dotyczy branży, którą Pan/i reprezentuje? (%), n=2 000 .....	109
Wykres 67. Odpowiedź na pytanie: Jaka jest, Pana/i zdaniem, skala następujących zjawisk w branży, którą Pan/i reprezentuje? (%), n=2 000 .....	110
Wykres 68. Odpowiedź na pytanie: Jaka jest, Pana/i zdaniem, skala następujących zjawisk w branży, którą Pan/i reprezentuje? ZATRUDNIENIE NIEREJESTROWANE - podział z uwzględnieniem głównego rodzaju działalności, n=2 000 .....	111



- Wykres 69. Odpowiedź na pytanie: Jaka jest, Pana/i zdaniem, skala następujących zjawisk w branży, którą Pan/i reprezentuje? NIEZGŁASZANIE DO OPODATKOWANIA CZĘŚCI WYPŁACANEGO WYNAGRODZENIA - podział z uwzględnieniem głównego rodzaju działalności, n=2 000 ..... 112
- Wykres 70. Odpowiedź na pytanie: Jaka jest, Pana/i zdaniem, skala następujących zjawisk w branży, którą Pan/i reprezentuje? ZATRUDNIANIE CUDZOZIEMCÓW BEZ ZEZWOLENIA NA PRACĘ - podział z uwzględnieniem głównego rodzaju działalności, n=2 000 ..... 112
- Wykres 71. Odpowiedź na pytanie: Jaka jest, Pana/i zdaniem, skala następujących zjawisk w branży, którą Pan/i reprezentuje? UKRYWANIE DOCHODÓW Z PRACY NA WŁASNY RACHUNEK - podział z uwzględnieniem głównego rodzaju działalności, n=2 000 ..... 113
- Wykres 72. Odpowiedź na pytanie: Jaka jest, Pana/i zdaniem, skala następujących zjawisk w branży, którą Pan/i reprezentuje? PROWADZENIE DZIAŁALNOŚCI GOSPODARCZEJ BEZ REJESTRACJI - podział z uwzględnieniem głównego rodzaju działalności, n=2 000..... 113



## 9. Załączniki

### 9.1. Kwestionariusz ankiety z udziałem pracowników

Szanowni Państwo!

Ministerstwo Sportu i Turystyki realizuje badanie dotyczące rynku pracy w turystyce. Badanie prowadzone jest wśród osób pracujących w usługach związanych z zakwaterowaniem, wyżywieniem, organizacją turystyki i pośrednictwem turystycznym, transportem pasażerskim oraz kulturą, rozrywką i rekreacją. Jego celem jest poznanie opinii na temat pracy w turystyce i warunków jej wykonywania.

Badanie jest anonimowe, a jego a wyniki zostaną przedstawione w formie zbiorczych zestawień statystycznych.

Upzejmie dziękujemy za czas poświęcony na udzielenie odpowiedzi.

A. INFORMACJE O ZATRUDNIAJĄCYM PODMIOCIE
A1. Jaka jest główna działalność podmiotu, w którym Pan/i pracuje? 1. hotelarstwo 2. gastronomia 3. transport pasażerski 4. organizacja turystyki i pośrednictwo turystyczne 5. kultura, rozrywka i rekreacja 6. inna (jaka?) .....
A2. Jaka jest forma własności podmiotu, w którym Pan/i pracuje? 1. prywatna 2. publiczna 3. mieszana 4. nie wiem/trudno powiedzieć [ANK.: nie czytać]
A3. Ile osób łącznie (średniorocznie) pracuje w Pana/i firmie (w oddziale lokalnym)? 1. pracuję sam/a 2. 2 – 4 osoby 3. 5 – 9 osób 4. 10 – 49 osób 5. 50 – 99 osób 6. 100 – 249 osób 7. 250 i więcej osób 8. nie wiem/trudno powiedzieć [ANK.: nie czytać]
B. INFORMACJE O FORMIE ZATRUDNIENIA I DOŚWIADCZENIU ZAWODOWYM
B1. Które określenie najlepiej oddaje Pana/i obecną sytuację zawodową? 1. Praca zawodowa jest moim głównym zajęciem. 2. Uczę się/studiuję i dodatkowo pracuję. 3. nie wiem/trudno powiedzieć [ANK.: nie czytać]
B2. Czy podmiot, w którym obecnie Pan/i pracuje jest dla Pana/i: 1. jedynym miejscem pracy 2. nie jedynym, ale głównym miejscem pracy 3. dodatkowym miejscem pracy



<p>B3. Na jakiej podstawie wykonuje Pan/i obecną pracę?</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. umowa o pracę na czas nieokreślony</li><li>2. umowa o pracę na czas określony/ na okres próbny/na czas wykonania określonej pracy</li><li>3. umowa zlecenia/o dzieło</li><li>4. umowa o praktykę/staż/wolontariat</li><li>5. pracuję na własny rachunek i oferuję usługi pracy tylko jednemu pracodawcy (samozatrudnienie)</li><li>6. jestem właścicielem/współwłaścicielem firmy i oferuję usługi różnym odbiorcom</li><li>7. inna (jaka?) .....</li><li>8. nie wiem/trudno powiedzieć [ANK.: nie czytać]</li></ol>
<p>B4. W jakim wymiarze czasu wykonuje Pan/i obecną pracę?</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. pełny wymiar czasu pracy (średnio 40 godz. w tygodniu lub więcej)</li><li>2. niepełny wymiar czasu pracy (mniej niż 40 godz. w tygodniu)</li><li>3. nie wiem/trudno powiedzieć [ANK.: nie czytać]</li></ol>
<p>B5. Jaki charakter ma Pana/i obecna praca?</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. stała</li><li>2. sezonowa/tymczasowa/dorywcza</li><li>3. nie wiem/trudno powiedzieć [ANK.: nie czytać]</li></ol>
<p>B6. Czy Pana/i praca jest zgodna z Pana/i wykształceniem?</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. zdecydowanie nie</li><li>2. raczej nie</li><li>3. raczej tak</li><li>4. zdecydowanie tak</li><li>5. nie wiem/trudno powiedzieć [ANK.: nie czytać]</li></ol>
<p>B7. Jakie stanowisko obecnie Pan/i zajmuje? <i>W przypadku łączenia stanowisk można wskazać więcej niż 1 odpowiedź</i></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. kierownicze (menedżerskie)</li><li>2. administracyjno-biurowe (niekierownicze)</li><li>3. operacyjne (bezpośrednie świadczenie usług)</li><li>4. inne (jakie?) .....</li><li>5. nie wiem/trudno powiedzieć [ANK.: nie czytać]</li></ol>
<p>B8. Jak długo pracuje Pan/i w obecnym miejscu pracy?</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1.  _ _  lat, jeśli krócej niż rok proszę podać liczbę miesięcy  _ _ </li><li>2. nie wiem/trudno powiedzieć [ANK.: nie czytać]</li></ol>
<p>B9. Ile wynosi Pana/i staż pracy ogółem?</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1.  _ _  lat, jeśli krócej niż rok proszę podać liczbę miesięcy  _ _ </li><li>2. nie wiem/trudno powiedzieć [ANK.: nie czytać]</li></ol>
<p>B10. Czy pracował/a Pan/i w innym przedsiębiorstwie w tej samej branży? [ANK.: odnieść się do branży wskazanej w pyt. A1]</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. tak</li><li>2. nie</li><li>3. nie wiem/trudno powiedzieć [ANK.: nie czytać]</li></ol>
<p>B11. Czy pracował/a Pan/i w innej branży?</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. tak</li><li>2. nie [ANK.: przejść do pyt. C1]</li><li>3. nie wiem/trudno powiedzieć [ANK.: nie czytać; przejść do pyt. C1]</li></ol>



B12. Czy była to branża związana z ... [ANK.: pominąć branżę wskazaną w pyt. A1] można wskazać więcej niż 1 odpowiedź

1. hotelarstwem
2. gastronomią
3. transportem pasażerskim
4. organizacją turystyki i pośrednictwem turystycznym
5. kulturą, rozrywką i rekreacją
6. inna

#### C. OPINIE O OBECNEJ PRACY I WARUNKACH JEJ WYKONYWANIA

C1. Przeczytam teraz zdania, które charakteryzują różne aspekty pracy i warunków jej wykonywania. Proszę określić, w jakim stopniu odzwierciedlają one sytuację w Pana/i obecnej pracy. Oceny proszę dokonać według następującej skali:

- 1 – zdecydowanie się nie zgadzam
- 2 – nie zgadzam się
- 3 – ani się nie zgadzam, ani się zgadzam
- 4 – zgadzam się
- 5 – zdecydowanie się zgadzam
- 6 – nie wiem/trudno powiedzieć/nie dotyczy [ANK.: nie czytać]

1. Moja praca jest zgodna z moimi zainteresowaniami.	1	2	3	4	5	6
2. Moja praca stanowi dla mnie wyzwanie.	1	2	3	4	5	6
3. W mojej pracy w pełni wykorzystuję zdobytą wiedzę.	1	2	3	4	5	6
4. W pracy wykonuję różnorodne zadania (unikam monotonii).	1	2	3	4	5	6
5. Jestem w stanie terminowo wykonywać powierzone mi w pracy obowiązki.	1	2	3	4	5	6
6. Godziny wykonywania mojej pracy są dla mnie dogodne.	1	2	3	4	5	6
7. Jestem dobrze wynagradzany/a za wykonywaną przez siebie pracę.	1	2	3	4	5	6
8. Dostaję dużo dodatkowych świadczeń pozapłacowych w mojej pracy.	1	2	3	4	5	6
9. Praca, którą wykonuję zapewnia mi stabilne warunki zatrudnienia.	1	2	3	4	5	6
10. Wyposażenie stanowiska pracy umożliwia mi sprawne wykonywanie obowiązków.	1	2	3	4	5	6
11. Moja praca jest bezpieczna dla zdrowia i życia.	1	2	3	4	5	6
12. W mojej pracy mam możliwości awansu.	1	2	3	4	5	6
13. Moja praca umożliwia mi podnoszenie kompetencji.	1	2	3	4	5	6
14. W pracy mam wpływ na decyzje ważne dla przedsiębiorstwa.	1	2	3	4	5	6
15. Moja praca pozwala mi zdobyć doświadczenie przydatne w dalszej karierze w innych miejscach pracy.	1	2	3	4	5	6
16. Atmosfera panująca w mojej pracy jest przyjazna.	1	2	3	4	5	6
17. Moi współpracownicy wspierają mnie w pracy.	1	2	3	4	5	6
18. Moi przełożeni doceniają moją pracę.	1	2	3	4	5	6
19. W mojej pracy jestem traktowany przez innych z szacunkiem.	1	2	3	4	5	6
20. Moja praca umożliwia mi bezkonfliktowe łączenie obowiązków zawodowych z życiem prywatnym.	1	2	3	4	5	6
21. Znajomi uważają mój zawód (moją pracę) za prestiżowy.	1	2	3	4	5	6
22. Mój pracodawca cieszy się dobrą renomą.	1	2	3	4	5	6
23. Lokalizacja mojego miejsca pracy jest dla mnie dogodna	1	2	3	4	5	6

#### D. INFORMACJE O SATYSFAKCJI Z PRACY I DALSZYCH PLANACH ZAWODOWYCH

D1. Czy w Pana/i opinii wykonuje Pan/i obecnie pracę, która jest ...?



<ol style="list-style-type: none"> <li>1. zdecydowanie poniżej posiadanych kwalifikacji</li> <li>2. nieco poniżej posiadanych kwalifikacji</li> <li>3. adekwatna do posiadanych kwalifikacji</li> <li>4. nieco powyżej posiadanych kwalifikacji</li> <li>5. zdecydowanie powyżej posiadanych kwalifikacji</li> <li>6. nie wiem/trudno powiedzieć [ANK.: nie czytać]</li> </ol>							
<p>D2. Czy ogólnie rzecz biorąc z obecnej pracy jest Pan/Pani ...?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. zdecydowanie niezadowolony</li> <li>2. raczej niezadowolony</li> <li>3. ani zadowolony, ani niezadowolony</li> <li>4. raczej zadowolony</li> <li>5. zdecydowanie zadowolony</li> <li>6. nie wiem/trudno powiedzieć [ANK.: nie czytać]</li> </ol>							
<p>D3. Czy chce Pan/i związać na stałe swoją karierę zawodową z branżą, w której obecnie Pan/i pracuje? [ANK.: odnieść się do branży wskazanej w pyt. A1]</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. zdecydowanie nie</li> <li>2. raczej nie</li> <li>3. raczej tak</li> <li>4. zdecydowanie tak</li> <li>5. nie wiem/trudno powiedzieć [ANK.: nie czytać]</li> </ol>							
<p>D4. Czy chce Pan/i związać na stałe swoją karierę zawodową z podmiotem, w którym obecnie Pan/i pracuje?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. zdecydowanie nie</li> <li>2. raczej nie</li> <li>3. raczej tak</li> <li>4. zdecydowanie tak</li> <li>5. nie wiem/trudno powiedzieć [ANK.: nie czytać]</li> </ol>							
<b>E. SAMOOCENA KOMPETENCJI</b>							
<p>E1. Przeczytam teraz zdania odnoszące się do różnych kompetencji istotnych w miejscu pracy. Proszę określić, w jakim stopniu odzwierciedlają one poziom Pana/i wiedzy i umiejętności według następującej skali:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 – zdecydowanie się nie zgadzam</li> <li>2 – nie zgadzam się</li> <li>3 – ani się nie zgadzam, ani się zgadzam</li> <li>4 – zgadzam się</li> <li>5 – zdecydowanie się zgadzam</li> <li>6 – nie wiem/trudno powiedzieć [ANK.: nie czytać]</li> </ol>							
1. Mam specjalistyczną wiedzę dotyczącą zadań zawodowych na moim stanowisku.	1	2	3	4	5		6
2. Mam specjalistyczną wiedzę na temat branży, w której pracuję.	1	2	3	4	5		6
3. Jestem gotowy/a do ciągłego uczenia się (podnoszenia kwalifikacji).	1	2	3	4	5		6
4. Umiem wyszukiwać, selekcjonować i krytycznie analizować informacje.	1	2	3	4	5		6
5. Umiem porozumiewać się w języku obcym.	1	2	3	4	5		6
6. Potrafię obsługiwać i naprawiać urządzenia techniczne.	1	2	3	4	5		6
7. Umiem wykonywać obliczenia/pracować na danych liczbowych.	1	2	3	4	5		6



8. Potrafię posługiwać się nowoczesnymi technologiami informacyjnymi i komunikacyjnymi.	1	2	3	4	5	6
9. Potrafię obsługiwać podstawowe programy komputerowe (typu MS Office).	1	2	3	4	5	6
10. Potrafię obsługiwać specjalistyczne programy komputerowe.	1	2	3	4	5	6
11. Mam zdolności artystyczne i twórcze.	1	2	3	4	5	6
12. Jestem sprawny/a fizycznie.	1	2	3	4	5	6
13. Potrafię organizować pracę własną.	1	2	3	4	5	6
14. Samodzielnie podejmuję decyzje/rozwiązuję problemy.	1	2	3	4	5	6
15. Jestem przedsiębiorczy/a (przejawiam inicjatywę).	1	2	3	4	5	6
16. Jestem odporny/a na stres.	1	2	3	4	5	6
17. Potrafię współpracować w zespole.	1	2	3	4	5	6
18. Potrafię nawiązywać i utrzymywać relacje z innymi osobami.	1	2	3	4	5	6
19. Umiem rozwiązywać konflikty pomiędzy ludźmi.	1	2	3	4	5	6
20. Potrafię organizować i prowadzić prace biurowe.	1	2	3	4	5	6
21. Potrafię organizować i koordynować pracę innych pracowników.	1	2	3	4	5	6
22. Mam zdolności przywódcze.	1	2	3	4	5	6
23. Jestem dyspozycyjny/a.	1	2	3	4	5	6
24. Jestem elastyczny/a i zdolny/a do adaptacji.	1	2	3	4	5	6
<b>F. OPINIE O SYTUACJI W BRANŻY</b>						
<p>F1. Jednym ze zjawisk występujących we współczesnej gospodarce jest praca nierejestrowana (tzw. „szara strefa”). Czy w Pana/i opinii problem ten dotyczy branży, w której Pan/i pracuje? [ANK.: odnieść się do branży wskazanej w pyt. A1]</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. zdecydowanie nie</li> <li>2. raczej nie</li> <li>3. raczej tak</li> <li>4. zdecydowanie tak</li> <li>5. nie wiem/trudno powiedzieć [ANK.: nie czytać]</li> </ol>						
<p>F2. Jaka jest, Pana/i zdaniem, skala następujących zjawisk w branży, w której Pan/i pracuje? [ANK.: odnieść się do branży wskazanej w pyt. A1]</p> <p>Oceny proszę dokonać według następującej skali:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. bardzo mała</li> <li>2. raczej mała</li> <li>3. raczej duża</li> <li>4. bardzo duża</li> <li>5. nie wiem/trudno powiedzieć [ANK.: nie czytać]</li> </ol>						
1. zatrudnianie nierejestrowane („na czarno”)	1	2	3	4		5
2. niezgłaszanie do opodatkowania części wypłacanego wynagrodzenia	1	2	3	4		5
3. zatrudnianie cudzoziemców bez zezwolenia na pracę	1	2	3	4		5
4. ukrywanie dochodów z pracy na własny rachunek	1	2	3	4		5
5. prowadzenie działalności gospodarczej bez rejestracji	1	2	3	4		5
<b>METRYCZKA</b>						
M1. Płeć			M2. Wiek			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. kobieta</li> <li>2. mężczyzna</li> </ol>			_ _  lat			



<p>M3. Wykształcenie (poziom)</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. podstawowe/gimnazjalne</li><li>2. zasadnicze zawodowe</li><li>3. średnie</li><li>4. wyższe (licencjackie/inżynierskie lub magisterskie)</li></ol>	<p>M4. Lokalizacja miejsca pracy</p> <p>województwo .....</p> <p>powiat .....</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. wieś</li><li>2. miasto poniżej 50 000 mieszkańców</li><li>3. miasto od 50 000 do 200 000 mieszkańców</li><li>4. miasto powyżej 200 000 mieszkańców</li></ol>
<p>M5. Średni miesięczny dochód netto</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. do 1000 zł</li><li>2. 1001-2000 zł</li><li>3. 2001-3000 zł</li><li>4. 3001-4000 zł</li><li>5. 4001-5000 zł</li><li>6. 5001-7000 zł</li><li>7. 7001-10000 zł</li><li>8. Powyżej 10000 zł</li></ol>	

Jeśli uważa Pan/i, że jakieś ważne zagadnienie związane z tematem badania nie zostało poruszone, bardzo prosimy o uwagi, komentarze i sugestie.

.....

.....

.....

*Dziękujemy za udział w badaniu!*





## 8.2. Kwestionariusz ankiety z udziałem pracodawców

Szanowni Państwo!

Ministerstwo Sportu i Turystyki realizuje badanie dotyczące rynku pracy w turystyce. Badanie prowadzone jest wśród pracodawców w usługach związanych z zakwaterowaniem, wyżywieniem, organizacją turystyki i pośrednictwem turystycznym, transportem pasażerskim oraz kulturą, rozrywką i rekreacją. Jego celem jest diagnoza potencjału zatrudnieniowego oraz poznanie opinii na temat kompetencji pracowników w turystyce.

Badanie jest anonimowe, a jego a wyniki zostaną przedstawione w formie zbiorczych zestawień statystycznych.

Uprzejmie dziękujemy za czas poświęcony na udzielenie odpowiedzi.

A. INFORMACJE O PODMIOCIE GOSPODARCZYM
A1. Jaka jest główna działalność podmiotu, który Pan/i reprezentuje? <i>1 odpowiedź</i> 1. hotelarstwo 2. gastronomia 3. transport pasażerski 4. organizacja turystyki i pośrednictwo turystyczne 5. kultura, rozrywka i rekreacja 6. inna (jaka?) .....
A2. Jaka jest forma własności podmiotu, który Pan/i reprezentuje? <i>1 odpowiedź</i> 1. prywatna 2. publiczna 3. mieszana 4. nie wiem/trudno powiedzieć [ANK.: nie czytać]
A3. Jaka jest forma organizacyjno-prawna podmiotu, który Pan/i reprezentuje? <i>1 odpowiedź</i> 1. osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą 2. spółka cywilna 3. spółka jawna 4. spółka z o.o. 5. spółka akcyjna 6. fundacja/stowarzyszenie 7. spółdzielnia 8. jednostka/zakład budżetowy 9. inna (jaka?) ..... 10. nie wiem/trudno powiedzieć [ANK.: nie czytać]
A4. Jak długo reprezentowany przez Pana/ią podmiot działa na rynku? <i>1 odpowiedź</i> 1.  _ _  lat, jeśli krócej niż rok proszę podać liczbę miesięcy  _ _  2. nie wiem/trudno powiedzieć [ANK.: nie czytać]
A5. Ile osób łącznie (średniorocznie) pracuje w Pana/i przedsiębiorstwie/instytucji (w oddziale lokalnym)? <i>1 odpowiedź</i> 1. 4 i mniej osób 2. 5 – 9 osób 3. 10 – 49 osób 4. 50 – 99 osób 5. 100 – 249 osób



6. 250 i więcej osób
7. nie wiem/trudno powiedzieć [ANK.: nie czytać]
A6. Jakie formy zatrudnienia/świadczenia pracy stosowane są w Pana/i przedsiębiorstwie/institucji? <i>można wskazać więcej niż 1 odpowiedź</i> 1. umowa o pracę na czas nieokreślony 2. umowa o pracę na czas określony/na okres próbny/na czas wykonania określonej pracy 3. umowa zlecenia/o dzieło 4. umowa o praktykę/staż/wolontariat 5. świadczenie pracy przez samozatrudnionych oferujących swoje usługi jednemu pracodawcy 6. inna (jaka?) ..... 7. nie wiem/trudno powiedzieć [ANK.: nie czytać]
A7. Która z form zatrudnienia/świadczenia pracy w Pana/i przedsiębiorstwie/institucji jest dominująca? <i>1 odpowiedź</i> 1. umowa o pracę na czas nieokreślony 2. umowa o pracę na czas określony/na okres próbny/na czas wykonania określonej pracy 3. umowa zlecenia/o dzieło 4. umowa o praktykę/staż/wolontariat 5. świadczenie pracy przez samozatrudnionych oferujących swoje usługi jednemu pracodawcy 6. inna (jaka?) ..... 7. nie wiem/trudno powiedzieć [ANK.: nie czytać]
<b>B. INFORMACJE O ZMIANACH ZATRUDNIENIA</b>
B1. Czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy Pana/i przedsiębiorstwo/institucja zatrudniło nowych pracowników? Proszę o uwzględnienie wszystkich nowych osób niezależnie od formy zatrudnienia/świadczenia pracy. <i>1 odpowiedź</i> 1. tak, tylko do pracy o charakterze stałym [ANK.: pominąć pyt. B5, B6 i B7] 2. tak, tylko do pracy o charakterze sezonowym/tymczasowym/dorywczym [ANK.: pominąć pyt. B2, B3 i B4] 3. tak, zarówno do pracy stałej, jak i do pracy sezonowej/tymczasowej/ dorywczej 4. nie [ANK.: przejść do pyt. B8] 5. nie wiem/trudno powiedzieć [ANK.: nie czytać; przejść do pyt. B8]
B2. Ilu nowych pracowników do pracy o charakterze stałym zatrudniono w Pana/i przedsiębiorstwie/institucji w ciągu ostatnich 12 miesięcy? 1.  _ _ _  2. nie wiem/trudno powiedzieć [ANK.: nie czytać]
B3. Z jakich powodów zatrudniono pracowników do pracy o charakterze stałym w Pana/i przedsiębiorstwie/institucji w ciągu ostatnich 12 miesięcy? <i>można wskazać więcej niż 1 odpowiedź</i> 1. utworzenie nowych/dodatkowych stanowisk pracy 2. obsadzenie istniejących stanowisk pracy (odejścia/zwolnienia poprzednich pracowników) 3. inne (jakie?) ..... 4. nie wiem/trudno powiedzieć [ANK.: nie czytać]
B4. Na jakie stanowiska zatrudniono pracowników do pracy o charakterze stałym w Pana/i przedsiębiorstwie/institucji w ciągu ostatnich 12 miesięcy? <i>można wskazać więcej niż 1 odpowiedź</i> 1. kierownicze (menedżerskie) 2. administracyjno-biurowe (niekierownicze) 3. operacyjne (bezpośrednie świadczenie usług) 4. inne (jakie?) ..... 5. nie wiem/trudno powiedzieć [ANK.: nie czytać]



<p>B5. Ilu nowych pracowników do pracy o charakterze sezonowym/tymczasowym/ dorywczym zatrudniono w Pana/i przedsiębiorstwie/instytucji w ciągu ostatnich 12 miesięcy?</p> <p>1.  _ _ _ </p> <p>2. nie wiem/trudno powiedzieć [ANK.: nie czytać]</p>
<p>B6. Na jakie stanowiska zatrudniono pracowników do pracy o charakterze sezonowym/ tymczasowym/dorywczym w Pana/i przedsiębiorstwie/instytucji w ciągu ostatnich 12 miesięcy? <i>można wskazać więcej niż 1 odpowiedź</i></p> <p>1. kierownicze (menedżerskie)</p> <p>2. administracyjno-biurowe (niekierownicze)</p> <p>3. operacyjne (bezpośrednie świadczenie usług)</p> <p>4. inne (jakie?) .....</p> <p>5. nie wiem/trudno powiedzieć [ANK.: nie czytać]</p>
<p>B7. Czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy z Pana/i przedsiębiorstwa/instytucji odeszli pracownicy zatrudnieni na stałe? <i>1 odpowiedź</i></p> <p>1. tak</p> <p>2. nie [ANK.: przejść do pyt. B12]</p> <p>3. nie wiem/trudno powiedzieć [ANK.: nie czytać]</p>
<p>B8. Ilu pracowników zatrudnionych na stałe odeszło z Pana/i przedsiębiorstwa/instytucji w ciągu ostatnich 12 miesięcy?</p> <p>1.  _ _ _ </p> <p>2. nie wiem/trudno powiedzieć [ANK.: nie czytać]</p>
<p>B9. Z czyjej inicjatywy najczęściej odchodzili pracownicy zatrudnieni na stałe z Pana/i przedsiębiorstwa/instytucji w ciągu ostatnich 12 miesięcy? <i>1 odpowiedź</i></p> <p>1. z inicjatywy pracownika</p> <p>2. z inicjatywy pracodawcy</p> <p>3. inne (jakie?) .....</p> <p>4. nie wiem/trudno powiedzieć [ANK.: nie czytać]</p>
<p>B10. Z jakich stanowisk odeszli pracownicy zatrudnieni na stałe z Pana/i przedsiębiorstwa/ instytucji w ciągu ostatnich 12 miesięcy? <i>można wskazać więcej niż 1 odpowiedź</i></p> <p>1. kierownicze (menedżerskie)</p> <p>2. administracyjno-biurowe (niekierownicze)</p> <p>3. operacyjne (bezpośrednie świadczenie usług)</p> <p>4. inne (jakie?) .....</p> <p>5. nie wiem/trudno powiedzieć [ANK.: nie czytać]</p>
<p>B11. Czy łączna (średnioroczna) liczba pracowników w Pana/i przedsiębiorstwie/instytucji uległa zmianie w ciągu ostatnich 12 miesięcy? <i>1 odpowiedź</i></p> <p>1. tak, wzrosła [ANK.: pominąć pyt. B14]</p> <p>2. tak, zmalała [ANK.: pominąć pyt. B13]</p> <p>3. nie zmieniła się [ANK.: przejść do pyt. B15]</p> <p>4. nie wiem/trudno powiedzieć [ANK.: nie czytać; przejść do pyt. B15]</p>
<p>B12. Jakie czynniki wpłynęły na wzrost liczby pracowników w Pana/i przedsiębiorstwie/ instytucji w ciągu ostatnich 12 miesięcy? <i>można wskazać więcej niż 1 odpowiedź</i></p> <p>1. wzrost popytu na dotychczasowe usługi</p> <p>2. rozszerzenie oferty usługowej</p> <p>3. poprawa kondycji ekonomicznej przedsiębiorstwa</p> <p>4. wdrożenie innowacji zwiększających zapotrzebowanie na pracę</p> <p>5. inne (jakie?) .....</p> <p>6. nie wiem/trudno powiedzieć [ANK.: nie czytać]</p>



B13. Jakie czynniki wpłynęły na spadek liczby pracowników w Pana/i przedsiębiorstwie/ instytucji w ciągu ostatnich 12 miesięcy? *można wskazać więcej niż 1 odpowiedź*

1. spadek popytu na dotychczasowe usługi
2. ograniczenie oferty usługowej
3. pogorszenie kondycji ekonomicznej przedsiębiorstwa
4. wdrożenie innowacji ograniczających zapotrzebowanie na pracę
5. przekazanie wykonywania części zadań zewnętrznemu podmiotowi (outsourcing)
6. inne (jakie?) .....
7. nie wiem/trudno powiedzieć [ANK.: nie czytać]

B14. Czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy Pana/i przedsiębiorstwo/instytucja miało problemy ze znalezieniem pracowników? *1 odpowiedź*

1. tak, mieliśmy problemy
2. nie, rekrutacja przebiegła bez problemów [ANK.: przejść do pyt. B17]
3. nie dotyczy [ANK.: przejść do pyt. B17]
4. nie wiem/trudno powiedzieć [ANK.: nie czytać]

B15. Z jakimi problemami spotkało się Pana/i przedsiębiorstwo/instytucja, poszukując pracowników? *można wskazać więcej niż 1 odpowiedź*

1. brak kandydatów do pracy w ogóle
2. brak kandydatów o odpowiednim wykształceniu
3. brak kandydatów z wymaganym doświadczeniem zawodowym
4. brak kandydatów o odpowiednich kompetencjach
5. brak kandydatów z wymaganymi certyfikatami/uprawnieniami zawodowymi
6. zbyt wysokie wymagania kandydatów dotyczące warunków płacowych
7. zbyt wysokie wymagania kandydatów dotyczące warunków pozapłacowych (np. czas pracy, zakres obowiązków)
8. inne (jakie?) .....
9. nie wiem/trudno powiedzieć [ANK.: nie czytać]

B16. Czy w ciągu najbliższych 12 miesięcy Pana/i przedsiębiorstwo/instytucja planuje zatrudnić nowych pracowników? Proszę o uwzględnienie wszystkich nowych osób niezależnie od formy zatrudnienia/świadczenia pracy. *1 odpowiedź*

1. tak, tylko do pracy o charakterze stałym [ANK.: pominąć pyt. B21, B22 i B23]
2. tak, tylko do pracy o charakterze sezonowym/tymczasowym/dorywczym [ANK.: pominąć pyt. B18, B19 i B20]
3. tak, zarówno do pracy stałej, jak i do pracy sezonowej/tymczasowej/ dorywczej
4. nie [ANK.: przejść do pyt. B24]
5. nie wiem/trudno powiedzieć [ANK.: nie czytać; przejść do pyt. B22]

B17. Ilu nowych pracowników do pracy o charakterze stałym planuje zatrudnić Pana/i przedsiębiorstwo/instytucja w ciągu najbliższych 12 miesięcy?

1. |\_|\_|\_|
2. nie wiem/trudno powiedzieć [ANK.: nie czytać]

B18. Z jakich powodów Pana/i przedsiębiorstwo/instytucja planuje zatrudnić pracowników do pracy o charakterze stałym w ciągu najbliższych 12 miesięcy? *można wskazać więcej niż 1 odpowiedź*

1. utworzenie nowych/dodatkowych stanowisk pracy
2. obsadzenie istniejących stanowisk pracy (odejścia/zwolnienia poprzednich pracowników)
3. inne (jakie?) .....
4. nie wiem/trudno powiedzieć [ANK.: nie czytać]



B19. Na jakie stanowiska Pana/i przedsiębiorstwo/institucja planuje zatrudnić pracowników do pracy o charakterze stałym w ciągu najbliższych 12 miesięcy? *można wskazać więcej niż 1 odpowiedź*

1. kierownicze (menedżerskie)
2. administracyjno-biurowe (niekierownicze)
3. operacyjne (bezpośrednie świadczenie usług)
4. inne (jakie?) .....
5. nie wiem/trudno powiedzieć [ANK.: nie czytać]

B20. Ilu nowych pracowników do pracy o charakterze sezonowym/tymczasowym/ dorywczym planuje zatrudnić Pana/i przedsiębiorstwo/institucja w ciągu najbliższych 12 miesięcy?

1. |\_|\_|\_|
2. nie wiem/trudno powiedzieć [ANK.: nie czytać]

B21. Na jakie stanowiska Pana/i przedsiębiorstwo/institucja planuje zatrudnić pracowników do pracy o charakterze sezonowym/tymczasowym/dorywczym w ciągu najbliższych 12 miesięcy? *można wskazać więcej niż 1 odpowiedź*

1. kierownicze (menedżerskie)
2. administracyjno-biurowe (niekierownicze)
3. operacyjne (bezpośrednie świadczenie usług)
4. inne (jakie?) .....
5. nie wiem/trudno powiedzieć [ANK.: nie czytać]

B22. Czy w ciągu najbliższych 12 miesięcy Pana/i przedsiębiorstwo/institucja planuje zwolnienia lub przewiduje odejścia pracowników zatrudnionych na stałe? *1 odpowiedź*

1. tak
2. nie
3. nie wiem/trudno powiedzieć [ANK.: nie czytać]

B23. Czy łączna (średnioroczna) liczba pracowników w Pana/i przedsiębiorstwie/institucji ulegnie zmianie w ciągu najbliższych 12 miesięcy? *1 odpowiedź*

1. tak, wzrośnie
2. tak, zmaleje
3. nie zmieni się
4. nie wiem/trudno powiedzieć [ANK.: nie czytać]

**C. OPINIE O KOMPETENCJACH PRACOWNIKÓW**

C1. Przeczytam teraz listę różnych kompetencji pracowników. Czy kompetencje te są przydatne w Pana/i przedsiębiorstwie/institucji? Proszę wziąć pod uwagę pracowników operacyjnych, tzn. tych, którzy świadczą usługi klientom. Oceny proszę dokonać według następującej skali:

- 1 – zdecydowanie nieprzydatne
- 2 – raczej nieprzydatne
- 3 – ani przydatne, ani nieprzydatne
- 4 – raczej przydatne
- 5 – zdecydowanie przydatne
- 6 – nie wiem/trudno powiedzieć [ANK.: nie czytać]

1. specjalistyczna wiedza dotycząca zadań zawodowych na stanowisku pracy	1	2	3	4	5	6
2. specjalistyczna wiedza na temat branży	1	2	3	4	5	6
3. gotowość do ciągłego uczenia się/podnoszenia kwalifikacji	1	2	3	4	5	6
4. wyszukiwanie, selekcjonowanie i krytyczna analiza informacji	1	2	3	4	5	6
5. porozumiewanie się w języku obcym	1	2	3	4	5	6



6. obsługa i naprawa urządzeń technicznych	1	2	3	4	5	6
7. wykonywanie obliczeń/praca na danych liczbowych	1	2	3	4	5	6
8. posługiwanie się nowoczesnymi technologiami informacyjnymi i komunikacyjnymi	1	2	3	4	5	6
9. obsługa podstawowych programów komputerowych (typu MS Office)	1	2	3	4	5	6
10. obsługa specjalistycznych programów komputerowych	1	2	3	4	5	6
11. zdolności artystyczne i twórcze	1	2	3	4	5	6
12. sprawność fizyczna	1	2	3	4	5	6
13. organizowanie pracy własnej	1	2	3	4	5	6
14. samodzielne podejmowanie decyzji/rozwiązywanie problemów	1	2	3	4	5	6
15. przedsiębiorczość/przejawianie inicjatywy	1	2	3	4	5	6
16. odporność na stres	1	2	3	4	5	6
17. współpraca w zespole	1	2	3	4	5	6
18. nawiązywanie i utrzymywanie relacji z innymi osobami	1	2	3	4	5	6
19. rozwiązywanie konfliktów pomiędzy ludźmi	1	2	3	4	5	6
20. organizowanie i prowadzenie prac biurowych	1	2	3	4	5	6
21. organizowanie i koordynowanie pracy innych pracowników	1	2	3	4	5	6
22. zdolności przywódcze	1	2	3	4	5	6
23. dyspozycyjność	1	2	3	4	5	6
24. elastyczność i zdolność do adaptacji	1	2	3	4	5	6
inne (jakie?)						
25. ....	1	2	3	4	5	6
26. ....	1	2	3	4	5	6
27. ....	1	2	3	4	5	6
C2. Czy pracownicy w Pana/i przedsiębiorstwie/institucji posiadają poniższe kompetencje. Proszę wziąć pod uwagę pracowników operacyjnych, tzn. tych, którzy świadczą usługi klientom. Oceny proszę dokonać według następującej skali: 1 – zdecydowanie nie 2 – raczej nie 3 – ani tak, ani nie 4 – raczej tak 5 – zdecydowanie tak 6 – nie wiem/trudno powiedzieć [ANK.: nie czytać]						
1. specjalistyczna wiedza dotycząca zadań zawodowych na stanowisku pracy	1	2	3	4	5	6
2. specjalistyczna wiedza na temat branży	1	2	3	4	5	6
3. gotowość do ciągłego uczenia się/podnoszenia kwalifikacji	1	2	3	4	5	6
4. wyszukiwanie, selekcjonowanie i krytyczna analiza informacji	1	2	3	4	5	6
5. porozumiewanie się w języku obcym	1	2	3	4	5	6
6. obsługa i naprawa urządzeń technicznych	1	2	3	4	5	6
7. wykonywanie obliczeń/praca na danych liczbowych	1	2	3	4	5	6



8. posługiwanie się nowoczesnymi technologiami informacyjnymi i komunikacyjnymi	1	2	3	4	5	6
9. obsługa podstawowych programów komputerowych (typu MS Office)	1	2	3	4	5	6
10. obsługa specjalistycznych programów komputerowych	1	2	3	4	5	6
11. zdolności artystyczne i twórcze	1	2	3	4	5	6
12. sprawność fizyczna	1	2	3	4	5	6
13. organizowanie pracy własnej	1	2	3	4	5	6
14. samodzielne podejmowanie decyzji/rozwiązywanie problemów	1	2	3	4	5	6
15. przedsiębiorczość/przejawianie inicjatywy	1	2	3	4	5	6
16. odporność na stres	1	2	3	4	5	6
17. współpraca w zespole	1	2	3	4	5	6
18. nawiązywanie i utrzymywanie relacji z innymi osobami	1	2	3	4	5	6
19. rozwiązywanie konfliktów pomiędzy ludźmi	1	2	3	4	5	6
20. organizowanie i prowadzenie prac biurowych	1	2	3	4	5	6
21. organizowanie i koordynowanie pracy innych pracowników	1	2	3	4	5	6
22. zdolności przywódcze	1	2	3	4	5	6
23. dyspozycyjność	1	2	3	4	5	6
24. elastyczność i zdolność do adaptacji	1	2	3	4	5	6
inne (jakie?) [ANK.: odnieść się do kompetencji dodanych w pyt. C1]						
25. ....	1	2	3	4	5	6
26. ....	1	2	3	4	5	6
27. ....	1	2	3	4	5	6
C3. Czy w Pana przedsiębiorstwie są prowadzone praktyki/staże:						
1. Tak (ile osób średniorocznie: .....)						
2. Nie						
C4. Jaki jest stosunek Pana/i przedsiębiorstwa/institucji do zatrudniania absolwentów, tzn. osób do 12 miesięcy od ukończenia edukacji? 1 odpowiedź						
1. Traktujemy absolwentów na równi z innymi kandydatami [ANK.: przejść do pyt. C6]						
2. Wolimy zatrudniać absolwentów niż innych kandydatów [ANK.: przejść do pyt. C6]						
3. Wolimy zatrudniać innych kandydatów niż absolwentów.						
4. nie wiem/trudno powiedzieć [ANK.: nie czytać; przejść do pyt. C5]						
C5. Z jakich powodów Pana/i przedsiębiorstwo/institucja niechętnie zatrudnia absolwentów? można wskazać maksymalnie 3 odpowiedzi						
1. brakuje im praktycznych umiejętności						
2. brakuje im doświadczenia zawodowego						
3. są niesamodzielni i wymagają stałego nadzoru						
4. są mniej efektywni w pracy						
5. mają wygórowane oczekiwania finansowe						
6. wchodzą w okres zakładania rodziny i mogą być mniej dyspozycyjni						
7. wykazują niską lojalność wobec pracodawcy						
8. inne (jakie?) .....						
9. nie wiem/trudno powiedzieć [ANK.: nie czytać]						



C6. Proszę wymienić kompetencje, jakich brakuje absolwentom wchodzącym na rynek pracy i szukającym zatrudnienia w branży, którą Pan/i reprezentuje. *można wskazać maksymalnie 3 odpowiedzi*

1. ....
2. ....
3. ....

4. nie wiem/trudno powiedzieć [ANK.: nie czytać]

C7. Proszę wymienić kompetencje, które stanowią atut absolwentów wchodzących na rynek pracy i szukających zatrudnienia w branży, którą Pan/i reprezentuje. *można wskazać maksymalnie 3 odpowiedzi*

1. ....
2. ....
3. ....

4. nie wiem/trudno powiedzieć [ANK.: nie czytać]

#### D. INWESTYCJE W KAPITAŁ LUDZKI

D1. Czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy w Pana/i przedsiębiorstwie/institucji podejmowano jakiegokolwiek działania mające na celu rozwój kompetencji pracowników? Proszę pominąć szkolenia obowiązkowe (typu BHP). *1 odpowiedź*

1. tak [ANK.: pominąć pyt. D4]
2. nie [ANK.: przejść do pyt. D4]

3. nie wiem/trudno powiedzieć [ANK.: nie czytać; przejść do pyt. D5]

D2. Wymień teraz różne działania, które można podejmować w celu rozwoju wiedzy i umiejętności pracowników. Proszę wskazać, które z nich były prowadzone w Pana/i przedsiębiorstwie/institucji w ciągu ostatnich 12 miesięcy. *można wskazać więcej niż 1 odpowiedź*

1. organizacja szkoleń wewnętrznych
2. organizacja szkoleń zewnętrznych
3. dofinansowanie kształcenia pozaformalnego (udziału w kursach/warsztatach/seminariach/wykładach itp.)
4. dofinansowywanie kształcenia formalnego (dalszej nauki w ramach systemu edukacji)
5. tworzenie indywidualnych planów rozwoju zawodowego
6. inne (jakie?) .....

7. nie wiem/trudno powiedzieć [ANK.: nie czytać]

D3. Z jakich powodów w Pana/i przedsiębiorstwie/institucji podejmowano działania mające na celu rozwój kompetencji obecnych pracowników w ciągu ostatnich 12 miesięcy? *można wskazać maksymalnie 3 odpowiedzi*

1. konieczność dostosowania kompetencji pracowników do wymagań stanowiska pracy
2. podniesienie jakości świadczonych usług
3. poprawa wydajności pracy
4. podniesienie satysfakcji pracowników
5. zwiększenie lojalności pracowników wobec pracodawcy
6. zwiększenie korzyści finansowych pracodawcy
7. możliwość bezpłatnego skorzystania z oferty szkoleniowej
8. inne (jakie?) .....

9. nie wiem/trudno powiedzieć [ANK.: nie czytać]

D4. Z jakich powodów w Pana/i przedsiębiorstwie/institucji nie szkolono pracowników, ani nie stosowano innych metod podnoszenia ich kompetencji w ciągu ostatnich 12 miesięcy? *można wskazać maksymalnie 3 odpowiedzi*

1. brak potrzeby rozwoju kompetencji pracowników (kompetencje pracowników są adekwatne do potrzeb przedsiębiorstwa/institucji)





2. brak na rynku oferty dostosowanej do potrzeb przedsiębiorstwa/institucji
3. niska jakość oferowanych na rynku szkoleń
4. zbyt wysokie koszty szkoleń
5. brak czasu na uczestnictwo w szkoleniach ze względu na konieczność wykonywania bieżących obowiązków zawodowych
6. niechęć pracowników do uczestniczenia w szkoleniach
7. ryzyko, że inwestycje w podnoszenie kompetencji nie zwrócą się ze względu na wysoką rotację pracowników
8. inne (jakie?) .....
9. nie wiem/trudno powiedzieć [ANK.: nie czytać]

D5. Czy w ciągu najbliższych 12 miesięcy Pana/i przedsiębiorstwo/institucja planuje podjąć jakiegokolwiek działania mające na celu rozwój kompetencji pracowników? Proszę pominąć szkolenia obowiązkowe (typu BHP). 1 odpowiedź

1. tak
2. nie
3. nie wiem/trudno powiedzieć [ANK.: nie czytać]

#### E. OPINIE O SYTUACJI W BRANŻY

E1. Jednym ze zjawisk występujących we współczesnej gospodarce jest praca nierejestrowana (tzw. „szara strefa”). Czy w Pana/i opinii problem ten dotyczy branży, którą Pan/i reprezentuje? [ANK.: odnieść się do branży wskazanej w pyt. A1] 1 odpowiedź

1. zdecydowanie nie
2. raczej nie
3. raczej tak
4. zdecydowanie tak
5. nie wiem/trudno powiedzieć [ANK.: nie czytać]

E2. Jaka jest, Pana/i zdaniem, skala następujących zjawisk w branży, którą Pan/i reprezentuje? [ANK.: odnieść się do branży wskazanej w pyt. A1]

Oceny proszę dokonać według następującej skali:

1. bardzo mała
2. raczej mała
3. raczej duża
4. bardzo duża
5. nie wiem/trudno powiedzieć [ANK.: nie czytać]

1. zatrudnianie nierejestrowane („na czarno”)	1	2	3	4	5
2. niezgłaszanie do opodatkowania części wypłacanego wynagrodzenia	1	2	3	4	5
3. zatrudnianie cudzoziemców bez zezwolenia na pracę	1	2	3	4	5
4. ukrywanie dochodów z pracy na własny rachunek	1	2	3	4	5
5. prowadzenie działalności gospodarczej bez rejestracji	1	2	3	4	5

#### METRYCZKA

M1. Płeć 1. kobieta 2. mężczyzna	M2. Wiek   _ _  lat
M3. Wykształcenie (poziom) 1. podstawowe/gimnazjalne 2. zasadnicze zawodowe 3. średnie 4. wyższe (licencjackie/inżynierskie lub magisterskie)	M4. Zajmowane stanowisko 1. właściciel/współwłaściciel 2. prezes/dyrektor (lub zastępca) 3. dyrektor/kierownik działu kadr 4. inne (jakie?) .....



<p>M5. Lokalizacja pracodawcy</p> <p>województwo .....</p> <p>powiat .....</p> <p>1. wieś 2. miasto poniżej 50 000 mieszkańców 3. miasto od 50 000 do 200 000 mieszkańców 4. miasto powyżej 200 000 mieszkańców</p>	
---	--

Jeśli uważa Pan/i, że jakieś ważne zagadnienie związane z tematem badania nie zostało poruszone, bardzo prosimy o uwagi, komentarze i sugestie.

.....

.....

.....

*Dziękujemy za udział w badaniu!*