



**Analiza badań rynku pracy w turystyce (obejmujących swym zakresem badanie potrzeb kwalifikacyjno-zawodowych) i identyfikacja luk badawczych wraz z propozycjami badań uzupełniających. Rekomendacje dla SRKT)**

Warszawa 2021

**Zamawiający:**

Raport zrealizowany został na zlecenie Szkoły Głównej Handlowej, w ramach projektu „Sektorowa Rada ds. Kompetencji Turystyka”.

Raport współfinansowany jest ze środków Unii Europejskiej w ramach europejskiego Funduszu Społecznego na podstawie umowy nr UDA-POWR.02.12.00-00-0010/16-00.

**Miejsce i termin realizacji:**

Warszawa 2021

**Autorzy opracowania:**

- dr Piotr Kociszewski (Szkoła Główna Turystyki i Hotelarstwa VISTULA, Uniwersytet Warszawski)
- mgr Angelina Piwowarczyk (Szkoła Główna Turystyki i Hotelarstwa VISTULA)
- mgr Marta Czupryńska-Kociszewska (Wydział Zarządzania, Uniwersytet Warszawski)

## Wstęp

Od zasobów ludzkich w strukturze przedsiębiorstwa zależy poziom konkurencyjności, a także innowacyjność. Kapitał ludzki jest zatem bez wątpienia najwyższą wartością względem współczesnego kierowania przedsiębiorstwem turystycznym. Z uwagi na widoczne zmiany zachodzące zarówno w społeczeństwie, jak i gospodarce w ostatnich latach, szczególnie w obliczu pandemii COVID, przedsiębiorstwa starają się dostosowywać poziom oferowanych usług do aktualnej sytuacji na rynku, budując wiarygodny zespół pracowników. Bazują przy tym na ich wiedzy, umiejętnościach, doświadczeniu oraz posiadanych kwalifikacjach zawodowych, co w przypadku sektora turystyki rzutuje na osiąganie wysokiej jakości świadczonych usług turystycznych oraz spójny rozwój oferowanych produktów turystycznych. Takie efekty nie mogłyby zostać osiągnięte bez wsparcia kadr społecznych oraz kształtowania świadomości turystycznej wśród pracowników.

Głównym celem prezentowanego raportu jest identyfikacja i analiza badań rynku pracy w turystyce, a następnie wskazanie luk badawczych wraz z propozycjami badań uzupełniających. Dla realizacji tak określonego celu w pierwszej kolejności dokonano weryfikacji zakresu – badań rynku pracy w turystyce (obejmujących swym zakresem badanie potrzeb kwalifikacyjno-zawodowych) we wskazanym przedziale lat 2018-2021, a następnie ich analizy pod kątem merytorycznym i wniosków. Na tej podstawie podjęto próbę zidentyfikowania istotnych luk badawczych. Punkt wyjścia do dalszych działań mają stanowić propozycje badań uzupełniających, jak również finalnie rekomendacje dla SRKT.

Sformułowanie w powyższy sposób ram merytorycznych, wraz z nadrzędnym celem opracowania generuje oraz określa poszczególne pytania badawcze, a następnie etapy działania, które przedstawiono poniżej w formie punktów:

1. O jakim zasięgu i charakterze zostały zrealizowane badania dotyczące omawianej tematyki w latach 2018-2021?

→ *Działanie zgodnie z oczekiwaniami Zamawiającego: Zidentyfikowanie prowadzonych w Polsce w latach 2018-2021 badań (ogólnokrajowych,*

*regionalnych, branżowych) potrzeb kwalifikacyjno-zawodowych przedsiębiorców z poszczególnych branż turystycznych (hotelarskiej, gastronomicznej, organizacji turystyki, pilotażu, przewodnictwa i animacji czasu wolnego).*

2. Jak należy ocenić zrealizowane badania pod kątem struktury, metodologii i zakresu merytorycznego?

→ *Działanie zgodnie z oczekiwaniami Zamawiającego: Analiza zidentyfikowanych badań mająca na celu ustalenie:*

a) *czy obejmują swym zakresem poszczególne branże wchodzące w skład sektora turystyki (hotelarską, gastronomiczną, organizacji turystyki, pilotażu, przewodnictwa i animacji czasu wolnego);*

b) *czy zastosowana metoda badania zapewnia, iż uzyskane wyniki dotyczące poszczególnych branż turystycznych są wiarygodne i porównywalne z wynikami innych badań;*

c) *czy, a jeżeli tak, to w jakim zakresie zidentyfikowane badania obejmują problematykę potrzeb kwalifikacyjno-zawodowych przedsiębiorców (kompetencji) i mogą być wykorzystywane do określania luk kompetencyjnych na rynkach pracy poszczególnych branż turystycznych.*

3. Jakie istotne luki badawcze można zidentyfikować na podstawie zrealizowanych dotychczas badań i w którym kierunku powinny pójść dalsze działania w celu ich eliminacji?

→ *Działanie zgodnie z oczekiwaniami Zamawiającego: Na podstawie wyników przeprowadzonej analizy – zidentyfikowanie luk badawczych (lub ich braku) wraz propozycjami ich uzupełnienia, a następnie wskazano rekomendacje dla SRKT dotyczące potrzeby (lub jej braku) podjęcia działań w celu eliminacji stwierdzonej luki badawczej.*

Struktura raportu pozostaje w zgodności z ramami wskazanymi przez Zamawiającego, jak również odpowiada założonym na wstępie celom, a także przyjętemu schematowi procesu badawczego, finalnie składając się z sześciu rozdziałów merytorycznych, wstępu oraz właściwych spisów. Przeważająca jego część oparta jest na analizie literatury, a dokładnie wnikliwej kwerendzie przeprowadzonych już dotąd badań z zakresu rynku pracy. Raport otwiera

prezentacja kluczowych zagadnień i wniosków z raportu M. Kachniewskiej i A. Pary (Kachniewska i Para, 2017). Treść raportu M. Kachniewskiej i A. Pary stanowi punkt wyjścia dla dalszych rozważań na temat turystycznego rynku pracy, bowiem zamyka okres przeanalizowanych przez autorki badań oraz otwiera nowy okres (tj. lata 2018-2021), stanowiące ramy czasowe dla niniejszego raportu.

Autorzy prezentowanego raportu postanowili analogicznie jak M. Kachniewska i A. Para również bazować m.in. na badaniach GUS, a w ujęciu strukturalnym w zbliżony sposób przedstawić wyniki badań – tj. od poziomu centralnego w stronę bardziej szczegółowych raportów Wojewódzkich Urzędów Pracy oraz raportów tematycznych. Sposób doboru badań publikowanych przez poszczególne Wojewódzkie Urzędy Pracy ma charakter celowy, tj. wybrano z puli ogólnodostępnych te raporty i publikacje, które wydawały się autorom najbardziej adekwatne do specyfiki turystycznego rynku pracy. Dodatkową motywacją i kryterium przy wyborze była chęć zaprezentowania danych dla różnych części Polski, tak aby pokazać szeroki zasięg eksplikacji.

Należy nadmienić, że w toku procesu badawczego pominięto zagadnienie Rachunku Satelitarnego Turystyki (RST) (dla porównania dość szczegółowo omówione przez Kachniewską i Parę). W zakresie czasowym, którego dotyczy niniejszy raport, tj. latach 2018-2021 nie został zrealizowany w pełni żaden proces badawczy wykorzystujący tę koncepcję, jak również nie kontynuowano prac zrealizowanych w poprzednich latach – np. na poziomie krajowym. Z informacji uzyskanych przez Autorów wynika jedynie, że metodologia RST została w ograniczony sposób wykorzystana w badaniach prowadzonych w województwie mazowieckim (2018 r.) i w Warszawie (lata 2019-2020).

Nawiązując ponownie do struktury raportu należy również nadmienić, że zrezygnowano z prezentacji wniosków cząstkowych dla każdego z tekstów oddzielnie. Wspólnego podsumowania w formie tabelarycznej dokonano w rozdziale 5, podejmując jednocześnie próbę oceny poszczególnych tekstów pod kątem ich

przydatności w realizacji celów opracowania. Na poziomie charakterystyki przywoływanych opracowań zdecydowano się jedynie zastosować pogrubienie czcionki w przypadku chęci podkreślenia najważniejszych spostrzeżeń.

### **1. Raport „Analiza badań rynku pracy w turystyce i identyfikacja luk badawczych wraz z propozycjami badań uzupełniających” jako punkt wyjścia do dalszych rozważań**

W toku działań podejmowanych przez Sektorową Radę ds. Kompetencji – Turystyka dotyczących analizy rynku pracy w sektorze turystyki w 2017 roku przygotowany został raport autorstwa M. Kachniewskiej i A. Pary, zatytułowany „Analiza badań rynku pracy w turystyce i identyfikacja luk badawczych wraz z propozycjami badań uzupełniających” (Kachniewska i Para, 2017). Autorki raportu jasno wskazują na możliwość zidentyfikowania zmian zachodzących na rynku pracy tj. zarówno jego spowolnienie, jak i ożywienie dzięki podejmowaniu skutecznych obserwacji. Podkreślają, że głównymi czynnikami warunkującymi zmiany wobec popytu na turystycznym rynku pracy są m.in.: zmieniające się pory roku, dni tygodnia czy pory dnia. Ponadto dostrzegają znaczący wzrost zatrudnienia sezonowego, szczególnie wśród osób o niskich lub nawet bardzo niskich kwalifikacjach, który nie jest adekwatny co do ogólnego wzrostu dochodów społeczeństwa. Niestety przez wzgląd na dużą rotację sezonowych pracowników na turystycznym rynku pracy, przeprowadzenie badań w oparciu o rzeczywiste dane statystyczne jest niezwykle trudne, wręcz niemożliwe. Pod względem zatrudnienia sezonowego przyjęto bowiem wśród społeczności pracodawców rozwój tzw. szarej strefy. Wobec tego, w ramach realizowanego przez Autorki procesu badawczego przeanalizowano jakościowe badania obejmujące swym zakresem turystyczny rynek pracy i rynek pracy dla poszczególnych branż wchodzących w skład sektora turystyki. Podjęto próbę ustalenia czy dostępne badania dotyczące turystycznego rynku pracy prezentują informację na temat luki kompetencyjnej<sup>1</sup> powiązanej z poszczególnymi branżami sektora usług turystycznych.

---

<sup>1</sup> W praktycznym ujęciu luka kompetencyjna jest w tym miejscu traktowana jako sprzeczność wśród pożądanych, a istniejących kompetencji pracowników.

Jako podstawę w procesie realizacji rozwoju kadr turystycznych wskazano monitoring rynku pracy w turystyce oraz szeroko pojęty dostęp do wiedzy w tym zakresie, na którą składają się takie czynniki jak: zapotrzebowanie na pracowników oraz na pracę w poszczególnych gałęziach przemysłu turystycznego, a także szczegółową charakterystykę występującej luki kompetencyjnej. Dlatego też zakresem badań objęto dostępne dane GUS, dane pochodzące z Wojewódzkich Urzędów Pracy, a także inne badania zrealizowane poza obszarem działań PBSSP.

Analiza raportu pozwala na weryfikację strefy możliwej dostępności informacyjnej i jakości tych informacji z zakresu publikacji danych statystycznych, a także przeprowadzonych badań przez inne instytucje pozarządowe.

Sięgając bardziej szczegółowo do opracowania M. Kachniewskiej i A. Pary (Kachniewska i Para, 2017) należy wskazać, że spośród danych publikowanych przez GUS, analizą objęto różne badania. Ich zakres merytoryczny jak i metodologiczny przedstawiono poniżej w formie krótkich streszczeń, dokonując także oceny ich użyteczności z punktu widzenia szerokiego spektrum badań turystycznego rynku pracy.

#### *Kwartalne badanie aktywności ekonomicznej ludności BAEL*

Celem głównym badania BAEL jest m.in. prezentacja danych dot. poziomu zasobów i struktury kapitału ludzkiego. Zakres przedmiotowy badania obejmuje aktualną sytuację osoby badanej z poszczególnej grupy: pracujący, bezrobotny lub bierny zawodowo i dostarcza m.in. takich informacji jak: tygodniowy czas i forma wykonywanej pracy oraz zawód, poziom chęci wobec pracy, kraj i region miejsca pracy. Wszystkie informacje uzyskiwane są na podstawie ankiety GUS podczas wywiadu bezpośredniego lub telefonicznego.

**Pomimo szerokiego zakresu informacji na temat rynku pracy zauważono znaczące luki badawcze względem analizy turystycznego rynku pracy, zwłaszcza wobec dysonansu kwalifikacji zawodowych. Brakujące okazują się informacje o źródła utrzymania respondenta, wysokości zarobków netto, a także informacje o podstawowym, wyuczonym zawodzie. W charakterystyce respondentów pominięto osoby zamieszkujące w zbiorowych gospodarstwach**



**np. studentów w domach studenckich, którzy stanowią liczną grupę na turystycznym rynku pracy.**

#### Pracujący w gospodarce narodowej

Badanie to jest realizowane cyklicznie – co roku i dostarcza informacji m.in. o zmianach sezonowej liczby pracujących i jej zróżnicowaniu przez wzgląd na rodzaj reprezentowanej działalności. Głównymi organami wykorzystującymi wyniki tego badania są organizacje rządowe i samorządowe. Zakresem przedmiotowym omawiane badanie obejmuje liczbę pracujących osób na koniec każdego miesiąca badawczego, a także w okresach kwartalnych. Zebrane dane umożliwiają wyróżnienie m.in. takich aspektów jak: ogólna liczba zatrudnionych osób, liczba zatrudnionych osób z podziałem na płeć, zatrudnieni ze względu na rodzaj zawartej umowy, liczba właścicieli i współwłaścicieli przedsiębiorstw, liczba przyjęć do pracy oraz zwolnień. Do przeprowadzenia badania głównie wykorzystywane są sprawozdania GUS, np. tematycznie dotyczące zatrudnienia i wynagrodzeń (Z-03).

**M. Kachniewska i A. Para wskazują, iż w kontekście turystycznego rynku pracy badanie to dostarcza kompleksowych informacji z sekcji takich jak: *transport i gospodarka magazynowa, działalność związana z kulturą, rozrywką i rekreacją oraz zakwaterowanie i gastronomia*. Brakującym elementem okazały się jednak szczegółowe dane dotyczące podklas wymienionych sekcji. Dane dotyczące liczby zatrudnionych, czasu pracy czy wynagrodzeń odnoszą się do firm zatrudniających od 10 osób i więcej co daje niepełny obraz rynku pracy. Ponadto miesięczne analizy rynku pracy dotyczą głównie średnich i dużych przedsiębiorstw, natomiast należy pamiętać, że w sektorze turystyki i jego poszczególnych branżach istotną rolę odgrywają także podmioty prowadzące działalność gospodarczą w kategorii MŚP – mikro, małych i średnich przedsiębiorstw.**

#### Popyt na pracę

Badanie popytu na pracę jest realizowane co kwartał, a jego wyniki publikowane są w ramach opracowania zarówno kwartalnego jak i rocznego. Za podstawowy cel badania popytu na pracę przyjęto dostarczenie zbiorczych danych liczbowych na temat osób pracujących oraz miejsc pracy według grup zawodowych, sekcji i działów



PKD, regionów i makroregionów. Zakres przedmiotowy badania obejmuje zachodzące zmiany w liczbach osób pracujących i wolnych miejsc pracy według sekcji, sektorów własności i wielkości jednostek.

**Jedną z sekcji włączonych w to badania jest *zakwaterowanie i gastronomia*, której dotyczą następujące zakresy informacji: liczba pracujących ogółem, pracujących z podziałem na płeć, nowo utworzone miejsca pracy, wolne miejsca pracy zgłoszone do urzędów pracy, zlikwidowane miejsca pracy, pracujące osoby z niepełnosprawnościami. Należy jednak podkreślić, iż sekcja *zakwaterowanie i gastronomia* jest jedyną, którą można identyfikować z turystycznym rynkiem pracy w przypadku zakresu merytorycznego tego badania.**

#### Czas pracy

Badanie czasu pracy jest cyklicznym badaniem przeprowadzanym raz do roku. Jego wyniki publikowane są w ramach opracowań GUS, takich jak: *Aktywność ekonomiczna ludności Polski* oraz *Zatrudnienie i wynagrodzenia w gospodarce narodowej*. Najistotniejszą kwestią badania jest ocena wydajności pracy poprzez poziom wykorzystania przez pracowników czasu pracy. Zakresem przedmiotowym objęto różne formy przepracowanego czasu (kwartalnie, rocznie), ale także godziny nieprzepracowane. Badanie to dostarcza szczegółowych danych dotyczących m.in. liczby pracujących, średniego przepracowanego czasu przypadającego na jednego zatrudnionego oraz przeciętnego wynagrodzenia miesięcznego brutto – według sekcji PKD.

**Pierwsze z opracowań powstających na bazie zgromadzonych danych nie dostarcza szczegółowych informacji dotyczących turystycznego rynku pracy, drugie zaś tj. *Zatrudnienie i wynagrodzenia w gospodarce narodowej* prezentuje informacje związane z takimi sekcjami jak *zakwaterowanie i gastronomia* oraz *transport i gospodarka magazynowa*. W badaniu nie pojawiły się jednak podmioty o liczbie pracujących poniżej 10 osób, co wydaje się kluczowym kryterium z punktu widzenia transparentności i celowości dalszego**

ich wykorzystania z perspektywy sektora turystycznego. Można zatem przyjąć, że zgromadzone dane mogą umożliwić ogólne wnioskowanie na poziomie jakościowym.

#### Warunki pracy

Badanie to jest cykliczne, realizowane co roku i przedstawia dane statystyczne związane z charakterystyką miejsc pracy w wybranych grupach podmiotów gospodarki narodowej o liczbie 10 pracujących i więcej. Wykorzystuje się dane pochodzące m.in. ze sprawozdania o warunkach pracy GUS oraz z systemów informacyjnych jak KSI ZUS. Zakresem przedmiotowym omawiane badanie obejmuje informację z obszaru tematycznego zagrożeń dla pracowników w miejscach wykonywanej pracy, jak również liczbę osób korzystających ze świadczeń z uwagi na pracę w szkodliwych dla zdrowia lub życia warunkach, liczbę wypłacanych świadczeń oraz wielkość ujawnionych, istniejących i zlikwidowanych zagrożeń w miejscach pracy. **Pomimo szczegółowych aspektów na temat warunków pracy, zauważono braki odnoszące się do poszczególnych sekcji gospodarczych bezpośrednio związanych z branżami turystycznymi** (Kachniewska i Para, 2017).

#### Bezrobotni i poszukujący pracy zarejestrowani w urzędach pracy

Badanie to jest cyklicznie, realizowane co kwartał w oparciu o sprawozdania takie jak m.in. sprawozdanie o rynku pracy czy o przychodach i wydatkach Funduszu Pracy. Celem badania jest publikacja informacji na temat: liczby i struktury bezrobotnych oraz osobach, które aktualnie poszukują pracy i są zarejestrowane w powiatowych urzędach pracy, m.in. dla organizacji międzynarodowych, Narodowego Banku Polskiego czy administracji samorządowych. Zakresem przedmiotowym obejmuje również dane liczbowe dotyczące bezrobotnych z uwzględnieniem cech demograficznych i społecznych takich jak miejsce zamieszkania, wiek czy płeć, poziom doświadczenia zawodowego i rodzaj wyuczonego zawodu w tym również osób z niepełnosprawnościami. Analiza w toku badania skupia się również na przedstawieniu aktualnego stanu bezrobocia, jego wzrostów i spadków względem długości trwania stanu pozostawania bez pracy. Co więcej, w badaniu analizuje się formy promocji zatrudnienia, takie jak: staże, szkolenia, prace społeczne. **Wyniki**

**badania przedstawiane są w różnych opracowaniach, spośród których te szczególnie znaczące dla turystycznego rynku pracy to np. *Zarejestrowani bezrobotni oraz wolne miejsca pracy i miejsca aktywizacji zawodowej według zawodów i specjalności oraz Bezrobotni pozostający bez pracy powyżej 12 miesięcy od momenty zarejestrowania si oraz długotrwale bezrobotni (według sekcji PKD).***

Przechodząc do podsumowania przywołanych badań tematycznych – ich założeń, specyfiki oraz możliwości wnioskowania, zdaniem Auterek raportu (Kachniewska i Para, 2017) nie jest możliwe pełne uzyskanie szczegółowych informacji na temat kompetencji pracowników i oczekiwań pracodawców w tym zakresie. Ponadto, uwzględniając zakres danych statystycznych na temat rynku pracy, trudnym staje się ich bezpośrednio przyporządkowanie do poszczególnych branż sektora turystyki, przede wszystkim z uwagi na ich złożony charakter. Zauważa się tym samym zjawisko pośredniej gospodarki turystycznej, co przejawia się problemami w możliwości i sposobie identyfikowania np. liczby tworzonych miejsc pracy. Wobec tego, w raporcie Kachniewskiej i Pary wspomniano o swego rodzaju niepewności względem przejrzystości i wiarygodności dostępnych danych oraz zwrócono uwagę na konieczność szczegółowego zdefiniowania przychodów oraz rozmiaru zatrudnienia przypisanego sektorowi usług turystycznych. Co więcej, z uwagi na niedostateczny poziom wiedzy wynikający z dostępnych danych w tym temacie, problemem okazały się być zagadnienia związane z jakością prezentowanej podaży pracy w usługach turystycznych.

**Na podstawie zakresu dostępnych danych M. Kachniewska i A. Para (Kachniewska i Para, 2017) formułują wnioski końcowe z raportu i rekomendacje. Zakładają one potrzebę przeprowadzenia badań, które w sposób bezpośredni pokazywałyby strukturę i aktualny stan rynku pracy w turystyce. Mogłyby opierać się m.in. na określeniu postrzegania pracy, poziomu satysfakcji, poziomu zmian zatrudnienia, stosunków przedsiębiorców co do kwalifikacji i kompetencji zawodowych potencjalnych pracowników, a**

także podjęciu zagadnienia szarej strefy w okresie sezonowości tj. pracy nierejestrowanej.

Tak sformułowane przez M. Kachniewską i A. Parę (Kachniewska i Para, 2017) postulaty mogą stanowić punkt wyjścia dla dalszego procesu badawczego, tj. identyfikacji zakresu, charakteru, trafności i skuteczności badań dotyczących rynku pracy realizowanych w latach 2018-2021. Biorąc również pod uwagę nadrzędny cel niniejszego raportu należy dokonać w toku aktualnych prac również pośredniej weryfikacji – czy zidentyfikowane przez Kachniewską i Parę zakresy tematyczne i konkretne badania są nadal kontynuowane oraz czy pojawiły się nowe badania obejmujące obszary wskazane przez Autorki. W poniższej tabeli dokonano podsumowania, zestawiając w poszczególnych kolumnach – z jednej strony zidentyfikowane luki badawcze, a z drugiej – rekomendacje dotyczące dalszych pożądanych prac z szerokiej perspektywy badań turystycznego rynku pracy.

**Tabela 1. Luki badawcze wobec badań dla turystycznego rynku pracy zaobserwowane przez M. Kachniewską i A. Parę oraz rekomendacje dalszych badań**

Luki badawcze	Rekomendacje
<ul style="list-style-type: none"> <li>• „różnice w definiowaniu branży turystycznej:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ nieadekwatny (zbyt wąski lub zbyt szeroki) zakres podmiotowy – dotyczy to zarówno doboru przedsiębiorców (w przypadku badania pracodawców), jak i pracobiorców;</li> <li>○ nieadekwatny (zbyt wąski lub zbyt szeroki) zakres przedmiotowy – zawierający informacje drugorzędne z punktu widzenia</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• przeprowadzenie badań bezpośrednich tzn. „poznanie opinii pracobiorców na temat pracy w turystyce i warunków jej wykonywania oraz diagnoza potencjału zatrudnieniowego i zapotrzebowania pracodawców na kompetencje zawodowe w turystyce.”</li> </ul> <p>Cele badania obejmowałyby:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ „diagnozę postrzegania pracy w turystyce,</li> </ul>

<p>branży turystycznej przy jednoczesnym braku niesłuchanie istotnych danych (np. nt. sezonowości zatrudnienia lub rodzaju umów) w tym najważniejszych z punktu widzenia prac nad ramą sektorową turystyki danych dla analizy oczekiwań w zakresie kompetencji przyszłych pracobiorców;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• zbyt ogólny poziom agregacji danych (np. tylko poziom sekcji lub co najwyżej działu, który nie pozwala uzyskać informacji o poszczególnych grupach lub klasach, podczas gdy w niektórych przypadkach – w np. w przypadku agencji turystycznych – dopiero na tym poziomie można wyłonić przedsiębiorstwa rynku turystycznego i zatrudnienie związane z obsługą ruchu turystycznego);</li><li>• brak sprawozdawczości pełnej mikroprzedsiębiorstw (do 9 osób) – problem tym bardziej istotny z perspektywy badania rynku turystycznego, że mikroprzedsiębiorstwa stanowią</li></ul>	<p>ze szczególnym uwzględnieniem treści pracy, korzyści ekonomicznych, możliwości rozwoju, relacji społecznych;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ określenie poziomu satysfakcji z pracy w turystyce i lojalności pracowników wobec pracodawcy i wobec branży:</li><li>○ rozpoznanie przyczyn i kierunków zmian poziomu zatrudnienia w podmiotach gospodarki turystycznej:</li><li>○ identyfikację kompetencji oczekiwanych przez przedsiębiorców turystycznych od pracowników:</li><li>○ poznanie stosunku przedsiębiorców turystycznych do zatrudniania absolwentów:</li><li>○ określenie skłonności pracodawców do podejmowania działań mających na celu rozwój kompetencji pracowników:</li><li>○ poznanie opinii na temat skali występowania zjawiska pracy nierejestrowanej (szarej strefy) w turystyce.”</li></ul>
---	---

<p>ważne źródło pracy i decydują o elastyczności rynku turystycznego;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• ograniczenie terytorialnie analiz;</li><li>• brak cykliczności badań (niemożność śledzenia dynamiki zmian oraz pojawiających się nowych oczekiwań pracodawców wynikających z obserwowanych zmian rynku turystycznego oraz nowych modeli biznesowych);</li><li>• niedobór informacji szczegółowych (np. dotyczących aspektów jakościowych, takich jak przygotowanie do pracy w nowych zawodach podbijających rynek usług turystycznych – w tym usług pośrednictwa wirtualnego, przewodnictwa wirtualnego, nowych form sprzedaży i dystrybucji oferty, nowych form informacji turystycznej i promocji atrakcji i regionów turystycznych);</li><li>• brak koordynacji badań nawet na poziomie statystyki publicznej.”</li></ul>	
--	--

*Źródło: opracowanie własne na podstawie cytatów Auterek (Kachniewska i Para, 2017)*

## 2. Badania prowadzone w Polsce w latach 2018-2021 obejmujące swym zakresem potrzeby kwalifikacyjno-zawodowe przedsiębiorców z poszczególnych branż turystycznych – na poziomie ogólnokrajowym i regionalnym

### 2.1 Badania Głównego Urzędu Statystycznego w latach 2018-2021 na temat rynku pracy

Analizując badania prowadzone przez GUS w okresie 2018-2021 r. dotyczące rynku pracy nie stwierdzono istotnych zmian w tym zakresie w porównaniu do wcześniejszych lat. W większej części luki badawcze wskazane w raporcie M. Kachniewskiej i A. Pary nie zostały wypełnione poprzez realizację nowych, jak również uzupełniających badań dotyczących wskazywanych przez Autorki obszarów.

**Tabela 2. Zestawienie problematyki badań rynku pracy prowadzonych przez GUS w latach 2018-2021**

2018	2019	2020	2021
- Badanie aktywności ekonomicznej ludności(BAEL).	- Badanie aktywności ekonomicznej ludności(BAEL).	- Badanie aktywności ekonomicznej ludności(BAEL).	- Badanie aktywności ekonomicznej ludności(BAEL).
- Pracujący w gospodarce narodowej.	- Pracujący w gospodarce narodowej.	- Pracujący w gospodarce narodowej.	- Pracujący w gospodarce narodowej.
- Zatrudnienie, wydatki na wynagrodzenia w państwowej sferze budżetowej.	- Zatrudnienie, wydatki na wynagrodzenia w państwowej sferze budżetowej.	- Zatrudnienie, wydatki na wynagrodzenia w państwowej sferze budżetowej.	- Zatrudnienie, wydatki na wynagrodzenia w państwowej sferze budżetowej.
- Bezrobotni i poszukujący pracy	- Bezrobotni i poszukujący pracy	- Bezrobotni i poszukujący pracy	- Bezrobotni i poszukujący pracy



<p>zarejestrowani w urzędach pracy.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Popyt na pracę.</li> <li>- Warunki pracy.</li> <li>- Wypadki przy pracy.</li> <li>- Strajki. Spory zbiorowe.</li> <li>- Czas pracy.</li> <li>- Zezwolenia na pracę cudzoziemców w RP.</li> <li>- Praca a obowiązki rodzinne.</li> <li>- Praca nierejestrowana.</li> <li>- Osoby powyżej 50. Roku życia na rynku pracy.</li> </ul>	<p>zarejestrowani w urzędach pracy.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Popyt na pracę.</li> <li>- Warunki pracy.</li> <li>- Wypadki przy pracy.</li> <li>- Strajki. Spory zbiorowe.</li> <li>- Czas pracy.</li> <li>- Zezwolenia na pracę cudzoziemców w RP.</li> <li>- Badanie organizacji i rozkładu czasu pracy.</li> <li>- Osoby powyżej 50. Roku życia na rynku pracy.</li> </ul>	<p>zarejestrowani w urzędach pracy.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Popyt na pracę.</li> <li>- Warunki pracy.</li> <li>- Wypadki przy pracy.</li> <li>- Strajki. Spory zbiorowe.</li> <li>Zakładowe układy zbiorowe pracy.</li> <li>- Czas pracy.</li> <li>- Zezwolenia na pracę cudzoziemców w RP.</li> <li>- Wypadki przy pracy i problemy zdrowotne związane z pracą.</li> <li>- Osoby powyżej 50. Roku życia na rynku pracy.</li> </ul>	<p>zarejestrowani w urzędach pracy.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Popyt na pracę.</li> <li>- Warunki pracy.</li> <li>- Wypadki przy pracy.</li> <li>- Strajki. Spory zbiorowe.</li> <li>Zakładowe układy zbiorowe pracy.</li> <li>- Czas pracy.</li> <li>- Osoby powyżej 50. Roku życia na rynku pracy.</li> <li>- Sytuacja na rynku pracy migrantów i ich potomków.</li> <li><b>-Zapotrzebowanie rynku pracy na pracowników według zawodów.</b></li> </ul>
--	--	--	--

*Źródło: opracowanie własne na podstawie dostępnych informacji z GUS.*

Kluczowym badaniem świadczącym jednak o zmianach zachodzących w procesach badawczych rynku pracy prowadzonych przez GUS, które jak widać w tabeli 2 zostało dołączone do puli realizowanych tematów w 2021 r., jest opracowanie zatytułowane *Zapotrzebowanie rynku pracy na pracowników według zawodów*. Badanie to będzie cykliczne, przeprowadzane co 3 lata, a podmiotem obserwacji

stają się przedsiębiorstwa o liczbie zatrudnionych 1 i więcej. Szczegółowa kwerenda zakresu i treści pierwszego badania z 2021 r. pozwala stwierdzić, iż głównym celem badania jest analiza strefy popytowej tj. zapotrzebowania na pracowników posiadających określone zawody przez podmioty gospodarki narodowej. Za podaż przyjmuje się osoby aktywne zawodowo z określonymi kwalifikacjami zawodowymi i specjalnościowymi<sup>2</sup>. Badanie dostarcza danych z zakresu:

- struktury planowanych przyjęć oraz zwolnień pracowników według wielkich i dużych grup zawodowych,
- liczby planowanych przyjęć i zwolnień dla średnich grup zawodowych,
- wielkości planowanych przyjęć i zwolnień według sekcji PKD,
- wielkości planowanych przyjęć i zwolnień według regionów.

Analiza przeprowadzona w toku badania pozwala na ocenę aktualnej wielkości popytu oraz stwarza podwaliny pod analizę przyszłego popytu na określone zawody w gospodarce narodowej. Jednakże należy stwierdzić mankamenty badania z perspektywy sektora turystyki, bowiem przedstawiono w nim dane jedynie z sekcji *Zakwaterowanie i gastronomia* oraz *Transport i gospodarka magazynowa*. Ponadto wymienione w badaniu zawody nie reprezentują bezpośrednio branż turystycznych. Tym samym nie poddane zostały analizie kwalifikacje i kompetencje zawodowe pracowników z tych branż. Wobec tego, zasadnym wydaje się przeprowadzenie w przyszłości badania zawodów z poszczególnych sekcji PKD.

## **2.2 Badanie Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej: „Zawody deficytowe i nadwyżkowe w 2019 roku”**

Przyjmuje się, że analiza zapotrzebowania zawodowo-kwalifikacyjnego jest podstawowym czynnikiem do realizacji efektywnej strategii sfery zawodowej. W związku z tym, za kluczowe narzędzie w procesie planowania działań zmierzających do zbalansowania lokalnego rynku pracy uchodzi badanie Zawodów Deficytowych i Nadwyżkowych przedstawiany cyklicznie raz w roku przez Departament Rynku Pracy

---

<sup>2</sup> Przyjęto obowiązującą klasyfikację  
<http://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20180000227/O/D20180227.pdf>

Ministerstwa Rodziny i Polityki Społecznej. Do niniejszego raportu została zatem włączona publikacja z czerwca 2020 roku, zatytułowana „Zawody deficytowe i nadwyżkowe”, opracowana przez Wydział Analiz i Statystyki we wskazanym powyżej ministerstwie (MPiPS, 2020). Z punktu widzenia struktury omawiana publikacja składa się z czterech rozdziałów, w których w pierwszej kolejności dokonano analizy ogólnej sytuacji na rynku pracy, następnie przedstawiono ranking podstawowych grup zawodowych, w podziale na „grupę zawodów deficytowych, zrównoważonych i nadwyżkowych” (MPiPS, 2020). W dalszej części przedstawiono wyniki analizy umiejętności / predyspozycji oraz rynku edukacyjnego.

Z uwagi na formę informacyjną dotyczącą zawodów, specjalności i umiejętności posiadanych przez potencjalnych pracowników oraz preferencji ze strony pracodawców Monitoring ZDiN umożliwia prowadzenia analiz i formułowania wniosków dotyczących tworzenia się popytu na pracę oraz podaży względem jej zasobów. Częściowo bazuje on na danych z powiatowych urzędów pracy oraz na analizie danych pierwotnych (np. badania ofert pracy podmiotów publicznych) i wtórnych (np. badania rynku pracy GUS). Szczegółowe źródła danych wykorzystanych do realizacji Monitoringu przedstawiono w tabeli 3.

**Tabela 3. Szczegółowe źródła danych zastosowanych do Monitoringu**

Źródło danych	Wykorzystane dane	Poziom agregacji	Sprawozdawczość			Cel wykorzystania w monitoringu
			PUP	WUP	MPiPS	
system Syriusz <sup>2nd</sup>	bezrobotni i oferty pracy wg zawodów i specjalności oraz uprawnień i umiejętności	zawody i specjalności uprawnień i umiejętności	✓	✓	✓	ranking zawodów deficytowych i nadwyżkowych analiza umiejętności i uprawnień analiza niedopasowania struktury bezrobotnych
badanie ofert pracy podmiotów publicznych	oferty pracy według grup zawodów oraz umiejętności i uprawnień	elementarne grupy zawodów, umiejętności i uprawnień	✓	✓	✓	ranking zawodów deficytowych i nadwyżkowych analiza umiejętności i uprawnień analiza niedopasowania struktury ofert pracy
badanie ofert pracy w Internecie	oferty pracy według grup zawodów oraz umiejętności i uprawnień	elementarne grupy zawodów, umiejętności i uprawnień	✓	✓	✓	ranking zawodów deficytowych i nadwyżkowych, analiza umiejętności i uprawnień, analiza niedopasowania struktury ofert pracy
badania kwestionariuszowe przedsiębiorstw na lokalnym rynku pracy	obecna struktura zatrudnienia oraz planowane zmiany w tym zakresie	zawody i specjalności oraz wielkie grupy zawodów	✓			analiza i krótkoterminowa prognoza lokalnego rynku pracy
System Informacji Oświatowej (MIEN)	uczniowie ostatnich klas szkół ponadgimnazjalnych	zawody i specjalności	✓	✓	✓	analiza uczniów ostatnich klas szkół ponadgimnazjalnych
	absolwenci szkół ponadgimnazjalnych		✓	✓	✓	analiza sytuacji absolwentów na rynku pracy
sprawozdanie o studiach wyższych S-10 (GUS)	studenci ostatniego roku studiów wyższych	kierunek kształcenia		✓	✓	analiza studentów ostatniego roku studiów szkół wyższych
	absolwenci szkół wyższych				✓	analiza sytuacji absolwentów na rynku pracy
Badanie Aktywności Ekonomicznej Ludności (GUS)	bezrobotni poprzednio pracujący według zawodów	wielkie grupy zawodów		✓	✓	analiza ogólnej sytuacji na rynku pracy, analiza niedopasowania struktury bezrobotnych
badanie popytu na pracę (GUS)	pracujący i wolne miejsca pracy według zawodów	wielkie grupy zawodów		✓	✓	analiza popytu na pracę
system prognostyczno-informacyjny	prognozowana liczba pracujących według zawodów	wielkie, średnie grupy zawodów		✓	✓	prognozy długoterminowe rynku pracy

Źródło: Instytut Nauk Społeczno-Ekonomicznych, *Nowa metodologia prowadzenia monitoringu zawodów deficytowych*

*i nadwyżkowych na lokalnym rynku pracy*, s. 12

<http://www.dwup.pl/asset/images/files/statystyka/Monitoring/metodologia.pdf>

Analiza wyników badania Zawodów Deficytowych i Nadwyżkowych przeprowadzonego w 2019 roku identyfikuje następujące zawody nadwyżkowe, tj. zawody z najwyższym wskaźnikiem frakcji bezrobotnych absolwentów, z zakresu usług związanych z sektorem turystyki, przedstawionych w podziale na województwa:

- pomoce i sprzętaczki biurowe, hotelowe i pokrewne,
- kontrolerzy ruchu lotniczego i personel pokrewny,
- kierownicy gastronomii,
- stewardzi,
- pracownicy bibliotek, galerii, muzeów, informacji naukowej i pokrewni,
- kierownicy do spraw sportu, rekreacji i rozrywki,

- kierownicy w hotelarstwie,
- pracownicy biur informacji,
- przewodnicy turystyczni i piloci wycieczek,
- pracownicy obsługi technicznej biur, hoteli i innych obiektów,
- kucharze.

Porównując z poprzednim 2018 rokiem na powyższej liście nie pojawili się „konsultanci i inni pracownicy biur podróży”, co może mieć związek ze zmianami zachodzącymi na współczesnym turystycznym rynku pracy. Według ogólnego stanu wiedzy zaprezentowanego w badaniu, przeciętnie w 2019 roku pracowało 13 109,6 tys. osób tj. o 1,9% więcej aniżeli w 2018 roku i utworzono 674,8 tys. miejsc pracy, brak jest jednak sprecyzowanych danych ile z tych osób było zatrudnionych w branżach tworzących sektor turystyki.

**Niestety, pod względem faktycznego stanu liczbowego oraz możliwego potencjału kompetencyjności zawodowej badanie to nie dostarcza szczegółowych informacji wskazujących bezpośrednio na sektor turystyki. Duża część przedstawionych zawodów została ujęta zbyt ogólnie. Ich przyporządkowanie do poszczególnych branż sektora turystyki wymaga szerszego zakresu działań, m.in. zestawienia z minimami programowymi dla poszczególnych zawodów. Co więcej, pomimo zaprezentowanych założeń związanych z badaniami dotyczącymi kwestii ukierunkowania dalszych etapów rozwoju w procesie uzupełniania luk na rynku pracowniczym, nie przedstawiono postulatów konkretnych działań w tym zakresie.**

### **2.3 Badania Wojewódzkich Urzędów Pracy**

Jednym z istotnych zadań Wojewódzkich Urzędów Pracy jest obserwowanie zmian zachodzących na wojewódzkim rynku pracy. W ujęciu operacyjnym przejawia się to analizowaniem i publikowaniem na regionalnych portalach danych statystycznych, tak aby były one użyteczne dla różnych adresatów m.in. instytucji, ale także przedsiębiorców czy osób fizycznych, np. w procesie podejmowania przez nich decyzji związanych z zatrudnieniem. Z perspektywy zawartości merytorycznej należy

wskazać, że opracowywane są badania i analizy rynku pracy, prowadzony jest monitoring zawodów deficytowych i nadwyżkowych, a także bada się aktualne i przyszłościowe zapotrzebowanie na pracę celem podwyższenia poziomu promocji i działań na rzecz zatrudnienia. Poniżej, przedstawiono przykłady efektów zrealizowanych badań przez wybrane Wojewódzkie Urzędy Pracy w omawianym przedziale czasowym lat 2018-2020.

### **2.3.1 Barometr Zawodów – Wojewódzkie Urzędy Pracy**

Barometr zawodów opracowywany na podstawie danych z Powiatowych Urzędów Pracy to inaczej prognoza sytuacji na płaszczyźnie zawodowej, w której zawody dzielone są na: deficytowe, zrównoważone i nadwyżkowe. Narzędzie to przedstawia wielkość popytu na zawody w powiatach, województwach oraz w całym kraju. Od 2020 roku zostało połączone z Monitoringiem Zawodów Deficytowych i Nadwyżkowych, które wzajemnie się uzupełniają tworząc przy tym jedno spójne źródło danych<sup>3</sup>. Aktualnie dane prezentowane są w formie tematycznej witryny internetowej pod adresem [barometrzwodow.pl](http://barometrzwodow.pl), z której możliwe jest pobranie m.in. zarówno raportów podsumowujących wyniki badań z poszczególnych edycji, a także plakatów w wersji raportowej (Barometr Zawodów, 2020-2021). Interesujący jest zakres przestrzenny tych danych, tj. plakaty dostępne są na poziomie powiatów, województw i kraju. Natomiast raporty tylko na poziomie województw i kraju.

Barometr jest rodzajem badania jakościowego, powstającego w oparciu o opinie ekspertów na temat sytuacji rynkowej wobec poszczególnych zawodów.

Uczestnikami badania mogą być np. pracownicy powiatowych urzędów pracy, ale i prywatnych agencji zatrudnienia oraz pozostałych instytucji działających na lokalnym rynku pracy, eksperci w danej dziedzinie, w przypadku sektora turystyki również pracownicy przedsiębiorstw turystycznych. W trakcie trwania panelu eksperckiego,

---

<sup>3</sup> Jak wskazano w opisie na tematycznej stronie Barometru Zawodów: „Do roku 2019 badanie Barometr zawodów realizowane było równoległe do prowadzonego w całej Polsce (na mocy zapisów ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 roku o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy) badania ilościowego pod nazwą Monitoring zawodów deficytowych i nadwyżkowych (MZDiN). Decyzją Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej, od roku 2020, z racji swojej komplementarności, badania te zostały połączone w jedno wspólne badanie pod nazwą Barometr zawodów” (<https://barometrzwodow.pl/strona/o-badaniu>).

uczestnicy opracowują prognozę na temat zapotrzebowania zawodowego. Zawodami objętymi badaniami są tylko te, które rzeczywiście występują na danym, lokalnym rynku pracy. Jeżeli eksperci nie posiadają wiedzy z zakresu danego tematu, zawód zostaje przez nich pozostawiony bez analizy tj. pominięty. Lista 168 zawodów wykorzystywana podczas badania została stworzona w oparciu o „Klasyfikację zawodów i specjalności” i jest uaktualniana tylko raz w roku. W założeniach projektu wskazuje się, że z punktu widzenia aplikacyjności „wyniki badania wykorzystywane są m.in. przy planowaniu kariery zawodowej (wskazują w jakich zawodach warto się doksztalać, gdyż są najlepsze perspektywy zatrudnienia), przy poszukiwaniu pracy w zawodzie (wskazują jak wygląda sytuacja w poszczególnych powiatach - gdzie może być łatwiej o pracę), do analiz rynku pracy (wskazują trendy w zakresie popytu i podaży pracy)” (Barometr Zawodów, 2020-2021).

Analizując barometr zawodowy np. dla wybranego województwa lubelskiego z II półrocza 2019 roku i I półrocza 2020 r. pod względem klasyfikacji zawodów i specjalności z zakresu turystyki, wyodrębniono takie zawody jak:

- specjalista do spraw organizacji usług gastronomicznych, hotelowych i turystycznych,
- konsultanci i inni pracownicy biur podróży,
- pracownicy biur informacji,
- technik hotelarstwa,
- przewodnicy turystyczni i piloci wycieczek,
- kierownicy agencji do spraw usług sportowych, turystycznych i kulturalnych,
- nauczyciele przedmiotów zawodowych turystycznych,
- recepcjoniści hotelowi,
- kierownik muzeum,
- kelnerzy i barmani,
- pomoce kuchenne,
- sprzątaczk i pokojowe.

Zdecydowana większość z tych zawodów znalazła się w strefie nadwyżki w prognozach na 2020 r. zrealizowanych na przełomie III i IV kwartału 2019 r.



**Główną wartością Barometru Zawodów jest uwzględnienie w analizach kwalifikacji zawodowych pracowników i ich faktycznego przygotowania do zawodu, w tym dla sektora turystyki. Ponadto, badania Barometru Zawodów na tle powiatowym szczegółowo charakteryzują stan strefy zawodowej w danym województwie,**

**co bez wątplenia stanowi ważne źródło informacji nie tylko dla osób, które szukają zatrudnienia, ale również dla osób które pomagają w jego znalezieniu (typu pośrednicy pracy). Dzięki przedstawieniu regionalnego zapotrzebowania na kwalifikacje i zawody osoby poszukujące pracy w sektorze usług turystycznych są w stanie dostosowywać poziom swoich umiejętności do wymagań stawianych przez potencjalnych pracodawców. Z uwagi jednak na niebezpośredni i złożony charakter zawodów związanych z turystyką wymienionych w barometrze, potencjalnym pracownikom nie udaje się w pełni spełnić oczekiwań kwalifikacyjno-zawodowych przedsiębiorców. W tym celu należałoby dokonać bardziej szczegółowej selekcji zawodów lub wskazać stopień ich oddziaływania na sektor turystyczny, co w praktyce wiązałoby się z przeprowadzeniem nowego procesu weryfikacji wszystkich zawodów.**

### **2.3.2 Badanie zapotrzebowania na zawody oraz kwalifikacje i kompetencje na rynkach pracy w województwie podkarpackim – Wojewódzki Urząd Pracy w Rzeszowie**

Badanie „Zapotrzebowanie na zawody oraz kwalifikacje i kompetencje na lokalnych rynkach pracy w województwie podkarpackim” realizowane było w okresie wrzesień-listopad 2017 r. i objęło 10 202 pracodawców z terenu całego regionu, z zachowaniem reprezentatywności w poszczególnych powiatach. Badanie dotyczyło zapotrzebowania na pracowników, ze wskazaniem poszukiwanych zawodów, kwalifikacji, kompetencji miękkich w perspektywie 12 miesięcy oraz 3 i 5 lat. Celem głównym badania było ustalenie oczekiwań i potrzeb pracodawców zarówno w poszczególnych powiatach województwa podkarpackiego jak i w skali regionalnej, w temacie zatrudnienia pracowników w związku z wybranymi zawodami oraz

wymaganiami względem oferowanych przez nich kwalifikacji i kompetencji zawodowych.

Realizacja badania została wykonana w oparciu o metody ilościowe takie jak: kwestionariuszowe wywiady internetowe i telefoniczne, które zostały przeprowadzone z pracodawcami reprezentującymi zarówno duże, małe, jak i średnie przedsiębiorstwa z poszczególnych powiatów woj. podkarpackiego. Aktualnie na stronie Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Rzeszowie w specjalnej witrynie możliwe jest pobranie raportów powiatowych oraz zbiorczego – wojewódzkiego, który będzie stanowił podstawę dalszej charakterystyki (Zapotrzebowanie na zawody oraz kwalifikacje i kompetencje na lokalnych rynkach pracy w województwie podkarpackim, 2017). Dostępna jest również baza surowych danych pochodzących z badania<sup>4</sup>. Należy nadmienić, że na zlecenie Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Rzeszowie badanie zostało wykonane przez prywatną firmę Market Research World z Gliwic.

Zawody, które zostały przedstawione podczas próby badawczej i objęte badaniami zostały pogrupowane w 9 następujących sekcji, zgodnie z Klasyfikacją Zawodów i Specjalności:

- 1) przedstawiciele władz publicznych, wyżsi urzędnicy i kierownicy,
- 2) specjaliści,
- 3) technicy i inny średni personel,
- 4) pracownicy biurowi,
- 5) pracownicy usług i sprzedawcy,
- 6) rolnicy, ogrodnicy, leśnicy i rybacy,
- 7) robotnicy przemysłowi i rzemieślnicy,
- 8) operatorzy i monterzy maszyn i urządzeń,
- 9) pracownicy wykonujący prace proste.

---

<sup>4</sup> Jako dostęp do surowych danych należy rozumieć w kontekście tego badania możliwość pobrania ze strony Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Rzeszowie plików z pełną bazą odpowiedzi w formacie excel.

Natomiast w kontekście szczegółowym, te wymienione i związane z branżą turystyczną, ujęte w różnych sekcjach to:

- specjalista do spraw organizacji usług gastronomicznych, hotelowych i turystycznych,
- technik obsługi turystycznej,
- pracownik informacji turystycznej,
- przewodnik turystyczny,
- recepcjonista,
- pokojowa,
- kelner,
- szef kuchni.

Analizując zakres tematyczny prezentowanego badania można wyciągnąć wnioski, iż obejmowało ono szerokie spektrum danych dotyczące takich aspektów i zagadnień jak m.in.:

- proces planowania zatrudnienia i powody ku temu przyświecające w perspektywie 12 miesięcy w układzie powiatów,
- wielkość planowanego zatrudnienia w przedsiębiorstwach pod względem wielkości i reprezentowanych branż – sekcji PKD,
- prognozy zmian w strukturach pracowniczych w okresie do 3 lat,
- oferty zatrudnienia ze względu na typ działalności,
- sfera popytowa ze względu na grupę zawodową, doświadczenie, kwalifikacje oraz wykształcenie,
- analiza problemów związanych ze znalezieniem pracowników o sprecyzowanych kwalifikacjach zawodowych względem sekcji PKD i ich przyczyn w poszczególnych powiatach oraz sposoby na ich rozwiązywanie,
- organy powiatowych urzędów pracy wspierające tworzenie nowych miejsc pracy.

**Badanie przeprowadzone przez Wojewódzki Urząd Pracy z siedzibą w Rzeszowie jest cennym źródłem informacji z uwagi na skoncentrowanie się w nim na wymaganiach pracodawców dotyczących poszczególnych zawodów,**

ich ewentualnych braków oraz zmian w strukturze zatrudnienia. Z punktu widzenia przestrzennego ukazuje również zróżnicowanie działań operacyjnych poszczególnych powiatowych urzędów pracy i stosowanych przez nich instrumentów, przyczyniających się do tworzenia nowych miejsc pracy. Przykładami takich instrumentów są: staż, sfinansowanie szkolenia, wyposażenie miejsca pracy czy refundacja części kosztów poniesionych na wynagrodzenie. Ponadto badanie dostarczyło danych statystycznych dotyczących zapotrzebowania na kompetencje w określonych sektorach gospodarki, w tym również sektorze turystyki. Niestety zgromadzony materiał nie pozwala na wnioskowanie odnośnie możliwości zmniejszenia luki kompetencyjnej ani na wskazanie przesłanek ku jasnej i dokładnie określonej strategii rozwoju.

### **2.3.3 Zapotrzebowanie na kwalifikacje i kompetencje zawodowe w 2020 r. – Wielkopolski Urząd Pracy**

Wśród zróżnicowanych działań z zakresu rynku pracy i jego analizy badanie realizowane przez Wojewódzki Urząd Pracy w Poznaniu dotyczące zapotrzebowania na kwalifikacje i kompetencje zawodowe jest najbardziej zgodne z założeniami i celami niniejszego raportu. W zasobach WUP w Poznaniu dostępne są dane z lat 2016-2018 (w podziale na poszczególne kwartały) oraz całościowe dane w formie zbiorczych raportów z lat 2019 i 2020.

Ze względu na swą aktualność szerzej zostaną omówione wyniki badań pochodzące z 2020 roku, zaprezentowane w formie pliku – dokumentu tekstowego, zatytułowanego „Zapotrzebowanie na kwalifikacje i kompetencje zawodowe w 2020 roku”. W śródtytule wskazano ponadto, iż jest to „podsumowanie ankiet kwartalnych monitorujących popyt i podaż kompetencji zawodowych, jakie wystąpiły w powiatowych urzędach pracy województwa wielkopolskiego w 2020 r.” (Zapotrzebowanie na kwalifikacje i kompetencje zawodowe w 2020 r. , 2020 r. ).

Zrealizowane badania dotyczyły analizy najczęściej poszukiwanych kwalifikacji zawodowych oraz kompetencji w oparciu zarówno o osoby aktywne zawodowo, jak i

bezrobotne. Z uwagi na dużą liczbę zarejestrowanych ofert pracy, umownym liderem w kwestii najczęściej poszukiwanej kwalifikacji w I kwartale 2020 r. było posiadanie ważnej książeczki sanitarno-epidemiologicznej. Wynikało to niewątpliwie ze znacznego zapotrzebowania na pracowników z branży gastronomicznej lub hotelowo-gastronomicznej. Dodatkowo, szczegółowa analiza i wnioski z badania dostarczają informacji między innymi na temat: zadowolenia z pracy i warunków zatrudnienia, opinii o własnej sytuacji ekonomicznej, świadomości stabilizacji zawodowej, prognoz zmian pracy, oceny zarządzania miejscami pracy, zaangażowania i motywacji zawodowej, obaw związanych z konsekwencjami zawodowymi w odniesieniu do sytuacji epidemiologicznej w kraju.

W przypadku sektora turystyki przeprowadzona analiza dotyczyła bardziej zapotrzebowania na kwalifikacje językowe, które określone zostały jako istotny czynnik w przypadku danego zawodu. Zawody związane z turystyką, objęte badaniami to:

- recepcjonista hotelowy,
- przewodnik turystyczny,
- pilot wycieczek.

Dodatkowo, obok kwalifikacji językowych, wskazywano tzw. „kwalifikacje cyfrowe”, w ramach których oczekiwano: znajomości podstawowej obsługi komputera, obsługi Internetu, obsługi programu MS Office oraz obsługi specjalistycznych programów branżowych.

**Badanie zapotrzebowania kwalifikacyjno-kompetencyjnego z obszaru województwa wielkopolskiego jest bazowym źródłem danych zarówno dla osób poszukujących swojej pierwszej pracy, jak i dla osób już aktywnych zawodowo. Z uwagi na fakt, iż w badaniach szczegółowo skupiono się na kompetencjach i kwalifikacjach brakuje zestawień dotyczących faktycznego zapotrzebowania na konkretne zawody. Ponadto wymienione w badaniu zawody zostały ujęte zbyt ogólnikowo, wręcz stereotypowo, ażeby można było wysunąć klarowne i jednoznaczne wnioski dotyczące poszczególnych branż, wchodzących w skład sektora turystyki. Dlatego też, pełna charakterystyka zapotrzebowania**

**kadrowego dla poszczególnych zawodów z sektora usług turystycznych jest wręcz niemożliwa. Kluczowym zatem zadaniem, w toku tak realizowanego badania dla potrzeb obsadzenia stanowisk odpowiednim personelem, byłoby szczegółowe zdefiniowanie zawodów i przyporządkowanie ich do odpowiednich branż sektora turystyki, tak aby przedstawiały pełny i klarowny obraz wielkopolskiego rynku pracy.**

#### **2.3.4 Kujawsko-pomorski rynek pracy w 2020 roku – Wojewódzki Urząd Pracy w Toruniu**

Analiza kujawsko-pomorskiego rynku pracy w 2020 r., zaprezentowana w formule ogólnodostępnego raportu na stronie Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Toruniu zatytułowanego „Kujawsko-pomorski rynek pracy w 2020 roku” przedstawia dominujące cechy lokalnego rynku pracy oraz proces zachodzących i możliwych zmian w celu jego rozwoju. Wzbogacona jest o zaprezentowane programy Samorządu Wojewódzkiego mające na celu polepszenie sytuacji zawodowej na lokalnym rynku za sprawą działalności WUP Toruń (Kujawsko-pomorski rynek pracy, 2020). Główne dane wykorzystane do tego badania pochodzą (tak jak w przypadku uprzednio zaprezentowanych badań, jak i analogicznego raportu na poziomie województwa kujawsko-pomorskiego z 2019 roku) od powiatowych urzędów pracy oraz z Banku Danych Lokalnych GUS. Najważniejsze tematy podjęte w kontekście badania to:

- charakterystyka kujawsko-pomorskiego rynku pracy w 2020 r.,
- wskaźnik bezrobocia zarejestrowanego według cech społeczno-demograficznych, rodzaju działalności, zawodów i specjalności,
- charakterystyka wybranych grup bezrobotnych,
- proces realizacji polityki i programów rozwoju względem rynku pracy,
- szczegółowe badanie rynku pracy.

Na podstawie przeprowadzonych badań rynku pracy przedstawiono prognozy dla poszczególnych grup zawodowych, prezentując m.in. następujące dane:

- monitoring zawodów deficytowych i nadwyżkowych,

- największy spadek osób aktywnych zawodowo według sekcji PKD,
- największy wzrost osób aktywnych zawodowo według sekcji PKD,
- porównanie sytuacji na rynku pracy w wybranych powiatach.

Prezentując informacje związane z sektorem turystyki, zauważono, że zatrudnienie w tym sektorze jest ograniczone w okresie jesienno-zimowym, co związane jest ze zjawiskiem sezonowości. Skutkiem tego jest wzrost liczby zarejestrowanych bezrobotnych w tych miesiącach. Ponadto, w roku 2020 wzrost bezrobocia w tym sektorze miał miejsce także w miesiącach wiosennych tj.: kwiecień, maj, czerwiec. Tendencja ta została bezpośrednio powiązana ze skutkami sytuacji epidemiologicznej w kraju. Wskazano, iż zjawisko sezonowości ma także związek z efektem pracy nierejestrowanej, której poziom w usługach na rzecz sektora turystyki uznaje się za wysoki. W 2020 r., względem prognoz na 2021 r., popularnym kierunkiem kształcenia ponadpodstawowego był profil „technik hotelarstwa”, a co za tym idzie pracownicy biur podróży i organizatorzy obsługi ruchu turystycznego znaleźli się w czołówce zawodów opisywanych jako nadwyżkowe.

Analizie poddano również województwo wielkopolskie tzn. przedstawiono czynniki decydujące o podobieństwie rynków pracy w tych dwóch województwach. Ukazano podobieństwo wśród powiatów ze sobą sąsiadujących co do ogólnych zasobów naturalnych oraz warunków względem rolnictwa i turystyki. W oparciu o dodatkowe programy obejmujące usługi na rzecz rynku pracy przez WUP Toruń, wykazano, że EURES – Europejskie Służby Zatrudnienia przyjęły w celach realizacyjnych 216 ofert pracy tj. 1560 wolnych miejsc, wśród których pionierem oprócz zawodów w branży budowlanej czy logistycznej znalazła się właśnie branża hotelarsko-gastronomiczna (kucharze, kelnerzy, animatorzy).

**Zrealizowane badanie i analiza wniosków pozwala na szczegółową charakterystykę rynku pracy w województwie kujawsko-pomorskim. Dzięki przeanalizowaniu tak wielu aspektów, autorom udało się określić tym samym prognozy zawodowe dla branży turystycznej. Pomimo tak szeroko zaprezentowanej analizy, badanie to przejawia bardziej pogładowy charakter i nie wykazuje w sposób precyzyjny popytu na kwestie kwalifikacyjno-zawodowe**



**w turystyce względem przedsiębiorców reprezentujących poszczególne branże. Należy zatem przyjąć, że nie może być podstawową bazą wiedzy dla osób poszukujących pracy w konkretnym zawodzie czy dla przedsiębiorców w procesie podejmowania decyzji w strukturze zatrudnienia.**

### **3. Branżowy Bilans Kapitału Ludzkiego – badania w sektorze turystyki prowadzone w latach 2017-2018**

Niezwykle ważnym źródłem danych dotyczącym zapotrzebowania kompetencyjnego na rynku pracy jest Bilans Kapitału Ludzkiego (BKL), który dostarcza ogólnych informacji dla trzech głównych sektorów: finansowego, IT oraz turystyki. Zadaniem publikacji, a przede wszystkim całego badania BKL jest dostarczenie wiedzy na temat potrzeb kwalifikacyjno-zawodowych oraz jej rozwój.

Wyniki pierwszej edycji badań Branżowego Bilansu Kapitału Ludzkiego w sektorze turystycznym zostały zawarte w raporcie opublikowanym w 2020 roku na stronach Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości oraz Sektorowej Rady ds. Kompetencji – Turystyka. Dokument został przygotowany przez zespół Centrum Ewaluacji i Analiz Polityk Publicznych Uniwersytetu Jagiellońskiego (CEAPP UJ), którzy tworzyli D. Micek, J. Kwinta-Odrzywołek oraz Ł. Maźnica (Micek, Kwinta-Odrzywołek i Maźnica, 2020). Jak podkreślono we wstępie do finalnego raportu: „cały projekt realizowany był w partnerstwie z Polską Agencją Rozwoju Przedsiębiorczości. (...) Badania prowadzone we współpracy z Radą ds. Kompetencji Sektora Turystyki służą wypracowaniu rekomendacji dla systemu edukacji w zakresie kształtowania kompetencji przydatnych na zmieniającym się rynku pracy” (Micek, Kwinta-Odrzywołek i Maźnica, 2020).

Dzięki analizie danych zastanych i przeprowadzonym badaniom ilościowym i jakościowym z raportu BKL, podsumowującego I edycję badania w turystyce zrealizowanego w latach

2017-2018, wynika, że proces rekrutacyjny pracowników sprawia pracodawcom niemałe trudności, a za główny powód uważa się właśnie braki kompetencyjne. Co więcej, takie zawody jak: pokojówka, kucharz, kelner, specjalista ds. turystyki,

animator czasu wolnego przejawiają częstszą potrzebę przeprowadzania procesu rekrutacji z uwagi na dużą rotację personelu. Zrealizowane badania przedstawiają opinię pracowników na temat zajmowanego stanowiska w danej branży wchodzącej w skład sektora usług turystycznych oraz poziom ich kompetencji. Wykazują, że niedostosowanie kompetencyjno-kwalifikacyjne kadry wynika nie tylko z braku doświadczenia, ale w przypadku osób z wieloletnim stażem w branży turystycznej, z brakiem jasno ukierunkowanej ścieżki doszkalającej. Prężny rozwój turystyki i technologii związany z obsługą klientów wymusza na pracodawcach dostosowywanie kompetencji kadrowych do aktualnych potrzeb turystów.

Raport BKL szczegółowo prezentuje profile kompetencyjne pożądane przez pracodawców w poszczególnych branżach sektora turystyki. Według badanej grupy respondentów kluczowe i najbardziej pożądane umiejętności zawodowe np. w branży hotelarskiej to m.in.: łączenie zadań zawodowych z umiejętnością utrzymania czystości i porządku oraz zaangażowanie, odporność na sytuacje stresowe, zachowywanie standardów etyki biznesowej i dobrych manier, względny poziom wiedzy z zakresu branży oraz umiejętność dostosowania oferty do potrzeb klienta.

**Raport BKL w przejrzysty sposób charakteryzuje wymagania kwalifikacyjno-kompetencyjne pracodawców wobec kluczowych stanowisk i prezentuje ich ocenę. Zważając jednak na dynamikę rozwoju sektora turystyki, związaną z nowymi trendami czy rozwojem nowych form turystyki nie wskazuje on konkretnych elementów czy sposobów rozwoju procesu rekrutacyjnego oraz metod doszkalających personel. Kluczowym byłoby odniesienie się do kolejnych etapów systemu dostosowywania kwalifikacji i kompetencji zawodowych do wymagań i potrzeb danego stanowiska tj. rozwinięcie wspomnianych w raporcie strategii rekrutacyjnych.**

#### **4. Badania prowadzone w Polsce w latach 2018-2021 obejmujące swym zakresem potrzeby kwalifikacyjno-zawodowe przedsiębiorców z poszczególnych branż turystycznych – badania naukowe i branżowe**

##### **4.1 „Założone a pożądane kompetencje menedżerów. Wstępne wyniki badań w branży hotelarskiej”**

Ciekawych informacji na temat kompetencji menedżerów na przykładzie branży hotelarskiej dostarcza artykuł naukowy autorstwa K. Brzostka i A. Waluik, zatytułowany „Założone a pożądane kompetencje menedżerów. Wstępne wyniki badań w branży hotelarskiej”, który został opublikowany w 2020 r. w czasopiśmie naukowym „Edukacja ustawiczna dorosłych” (Brzostek i Waluik, 2020).

Podstawą badania była diagnoza kompetencji menedżerów branży hotelarskiej, która została zrealizowana metodą *ValueView*. Innymi słowy to pomiar rentowności stanowisk oraz procesów z uwzględnieniem analizy zadań wykonywanych przez pracowników. Według tego badania, mniej więcej 30% realizowanych przez menedżerów zadań uznaje się za zbędne, co skłania ku należytemu określeniu wymaganych kompetencji w tym zawodzie. Przyjęta metodologia w procesie badawczym składała się z analizy i wniosków płynących ze źródeł wtórnych tj. z dostępnej wiedzy na dany temat oraz ze zrealizowanych wywiadów o charakterze pogłębionym, bazujących na stworzonym kwestionariuszu ankietowym, z 50 menedżerami reprezentującymi obiekty z branży hotelarskiej. Badanie to pozwala na określenie najistotniejszych kompetencji zawodowych w ocenie osób badanych, wśród których wymieniono:

- myślenie strategiczne,
- orientacja na wyniki,
- planowanie, organizowanie, motywowanie, kontrolowanie,
- umiejętności marketingowe,
- przywództwo,
- rozwiązywanie problemów,
- umiejętności społeczne,
- współdziałanie i komunikatywność,

- zaangażowanie i identyfikacja z organizacją,
- znajomość branży turystycznej,
- umiejętność koncentrowania się na kliencie,
- zarządzanie wiedzą i informacją.

Zestawienie pożądanych kompetencji zawodowych oczekiwanych od menedżerów, pozwala na realizację działań związanych z ich rozwojem tzn. skupienie się na technikach i metodach, które wpłyną na wyższy poziom kompetencji wśród podległych im pracowników. Co więcej, ważnym punktem badania jest przedstawienie zidentyfikowanej luki kompetencyjnej wśród badanych menedżerów i sposobów jej niwelowania. Za bazowy komponent luki uznano szeroko pojęty obszar wiedzy, który zidentyfikowany został przez kilka składowych związanych z m.in.: zarządzaniem, ekonomią, psychologią czy umiejętnym wykorzystaniem narzędzi z dziedziny HR.

**Wnioski płynące z tego badania mogą być źródłem informacji w dalszym procesie kształtowania polityki zarządzania kompetencjami zawodowymi pracowników w obiektach hotelarskich, zarządzania wiedzą, budowania relacji, stanowiąc przy tym podstawę do zarządzania nowoczesnym i kompetentnym przedsiębiorstwem turystycznym.**

#### **4.2. „Projekt badań dotyczących profilu kompetencji menedżerów w branży gastronomicznej”**

Interesującym źródłem informacji z kolei na temat branży gastronomicznej jest opracowanie naukowe autorstwa P. Ławrynowicza z Politechniki Warszawskiej pt. „Projekt badań dotyczących profilu kompetencji menedżerów w branży gastronomicznej, opublikowane w formie rozdziału w zbiorowej monografii pod redakcją M. Grabowskiej i K. Kluth, zatytułowanej „Przedsiębiorczość i zarządzanie talentami. Wybrane zagadnienia” (Ławrynowicz, 2018). Wskazano w założeniach omawianego opracowania, że „przesłanką przystąpienia do niniejszej rozprawy są wieloletnie doświadczenia autora dotyczące zarządzania personelem i znajomość

branży gastronomicznej na rynku warszawskim oraz jej niedomagań i dysfunkcji w zarządzaniu. Doświadczenia te wskazują na niski poziom kompetencji kadry zarządzającej warszawskimi restauracjami i, co się z tym wiąże, brak badań poziomu faktycznych kompetencji oraz brak prób niwelowania ewentualnych luk kompetencyjnych.” (Ławrynowicz, 2018).

Projekt badań został opracowany na rzecz analizy kompetencji zawodowych menedżerów w branży gastronomicznej z uwzględnieniem aktualnego stanu wiedzy dotyczącego tego zagadnienia. Jest to swoistego rodzaju przykład możliwego dokonania pomiaru tejże kwestii zaproponowany przez autora projektu z wieloletnim doświadczeniem w zarządzaniu personelem i wysoką znajomością branży gastronomicznej, głównie na rynku warszawskim. Jednym z kluczowych tematów opisanych w artykule jest próba określenia prawidłowego modelu kompetencyjnego dla zespołu menedżerskiego w branży gastronomicznej, co skutkowało określeniem luk, które należałoby wyrównać dzięki odpowiednio dobranym narzędziom szkoleniowym lub ewentualnym zmianom na szczeblu personalnym.

Wśród cech kwalifikujących jednostkę na stanowisko potencjalnego menedżera wymienione zostały: wiedza encyklopedyczna, sprawne komunikowanie się, rozpoznawanie zagrożeń i szans, dobry stan zdrowia oraz kompetencje psychologiczne, które odpowiadają aż za 80% ogólnych predyspozycji do wykonywania tego zawodu. Oprócz tak zaprezentowanych względnie skutecznych rozwiązań, przedstawione zostały również następujące działania:

- „stosowanie metod pomiaru kompetencji podczas etapu rekrutacji i selekcji pracowników,
- stosowanie metod pomiaru kompetencji wśród zatrudnionych osób sprawujących funkcje kierownicze w restauracji,
- określenie luk kompetencyjnych czyli różnicy pomiędzy kompetencjami pożądanymi przez pracodawcę a tymi jakie faktycznie posiada menedżer,
- opracowanie sposobów niwelowania luk kompetencyjnych lub ich minimalizowania,

- położenie nacisku na rozwój kompetencji społecznych (psychologicznych) z uwagi na interpersonalny charakter pracy menedżera w gastronomii” (Ławrynowicz, 2018).

**Wnioski płynące z zaprezentowanego projektu badań dotyczące potrzeb kwalifikacyjno-zawodowych w branży gastronomicznej skupiają się przede wszystkim na określeniu profili kompetencyjnych potencjalnych kandydatów na stanowiska menedżerskie. Za podstawowe działania, które należałoby przyjąć po przeprowadzeniu badania można wskazać: „opracowanie wniosków zmierzających do wypełnienia luki w wiedzy, ewentualne przekazania opracowań do szkół zawodowych oraz ośrodków kształcenia ustawicznego w celu dostosowania programu nauczania zawodu do aktualnych potrzeb na rynku, próba opracowania procedur rekrutowania pracowników na stanowiska kierownicze, a także sposobu pomiaru kompetencji i zarządzania nimi” (Ławrynowicz, 2018).**

#### **4.3 „Przewodnik obszarowy: konieczność, wyzwanie i szansa polskiej turystyki”**

Następną publikacją naukową, poruszającą tym razem zagadnienie pracy przewodnika turystycznego, jest artykuł A. Mikosa von Rohrscheidta pt. „Przewodnik obszarowy: konieczność, wyzwanie i szansa polskiej turystyki”, opublikowany w 2020 r. w tematycznym numerze czasopisma Folia Turistica, a poświęconym tematyce „Rynku pracy przewodników turystycznych i pilotów wycieczek” (Mikos von Rohrscheidt, 2020).

Przedmiotem rozważań jest analiza aktualnego stanu usług pilotażu oraz przewodnictwa

w Polsce. Praca bazuje na wieloletnim doświadczeniu autora jako przewodnika, pilota oraz organizatora usług przewodnickich i pakietów turystycznych. Na kontekst badawczy składają się takie elementy jak: ocena skuteczności pracy przewodników i pilotów warunkowanych jako zasadniczy element regionalnej obsługi turystów, a

także zagadnienie dotyczące wprowadzenia nowych typów usług przewodnickich. Z uwagi na to, skupiono się na możliwościach wprowadzenia kwalifikacji przewodnika obszarowego i przewodnika po szlakach wobec działań na rzecz poprawy sytuacji w przemyśle turystycznym w branży przewodnickiej. Do potrzeb kwalifikacyjno-zawodowych ściśle związanych z kompetencjami przewodników zaliczono m.in.:

- wiedza i umiejętności dotychczasowego przewodnika obiektowego, lokalnego i terenowego,
- umiejętność wprowadzania do oferty szerokiego i elastyczne spektrum programów,
- umiejętność nawiązywania kontaktów i dbałość o relacje,
- tworzenie i aktualizowanie bazy danych potencjalnych usługodawców.

**Praca w ciekawy sposób przedstawia nową formę usług przewodnickich, jaką jest postulat wprowadzenia kwalifikacji przewodnika obszarowego i przewodnika po szlakach.**

**Z uwagi na to, że cały koncept zaprezentowany został w formie analizy, nie wymaga się od niego przedstawienia dowodów na poparcie tej tezy chociaż badania opinii przewodników i pilotów turystycznych w tym temacie byłyby wskazane.**

#### **4.4 „Zapotrzebowanie na kwalifikacje w wybranych obszarach kształcenia zawodowego – obszar turystyczno-gastronomiczny, branża hotelarsko-turystyczno-gastronomiczna”**

Kolejnym raportem wartym uwagi jest opracowanie wydane przez Małopolskie Obserwatorium Rozwoju Regionalnego (jednostkę działającą w strukturach Urzędu Marszałkowskiego Województwa Małopolskiego), przygotowane przez grupę BST Sp. z o. o., przy współudziale grona ekspertów, a zatytułowane „Zapotrzebowanie na kwalifikacje w wybranych obszarach kształcenia zawodowego – obszar turystyczno-gastronomiczny, branża hotelarsko-turystyczno-gastronomiczna” (Geisler (red.), 2018). Głównym celem badania była próba rozpoznania opinii pracodawców, co do oceny kompetencji absolwentów szkół branżowych, w tym w obszarze turystyczno-



gastronomicznym. Ponadto, przeanalizowano zawody, dla których widoczne jest duże zapotrzebowanie na rynku pracy oraz oczekiwania kompetencyjne i kwalifikacyjne pracodawców. Co więcej, analizą objęto kompetencje i kwalifikacje, które nie są proponowane w szkolnictwie zawodowym, a które mogłyby być zalecane poza jego obszarem np. podczas procesu doszkalającego pracowników.

Do realizacji badania wykorzystano analizę aktualnego stanu wiedzy w danym temacie. Za cel przyjęto opracowanie listy kwalifikacji i kompetencji wymaganych przez pracodawców. Zostały przeprowadzone badanie jakościowe. Wywiad o charakterze pogłębionym został przeprowadzony wśród 206 ekspertów branżowych głównie z przedsiębiorcami. Dodatkowym źródłem danych wykorzystanych do całościowego oglądu były wywiady grupowe z przedstawicielami szkół zawodowych, które dostarczyły szczegółowych informacji z zakresu procesu kształcenia branżowego. Podczas analizy kwalifikacji zawodowych oraz efektów kształcenia w branży hotelarsko-turystyczno-gastronomicznej, otrzymane dane połączono z odpowiednimi zawodami na rynku, co zaprezentowano w tabeli 4.

**Tabela 4. Kwalifikacje zawodowe i efekty kształcenia zawodowego: hotelarskiego, turystycznego i gastronomicznego (bazujące na aktualnych podstawach programowych opracowanych przez MEN)**

NAZWA ZAWODU	KWALIFIKACJE ZAWODOWE	EFEKTY KSZTAŁCENIA
Kelner	K1 Wykonywanie usług kelnerskich	Sporządzanie potraw i napojów Obsługiwanie gości
	K2 Organizacja usług gastronomicznych	Planowanie usług gastronomicznych Rozliczanie usług gastronomicznych
Kucharz	K1 Sporządzanie potraw i napojów	Przechowywanie żywności Sporządzanie i ekspedycja potraw i napojów
Pracownik pomocniczy obsługi hotelowej	K1 Wykonywanie prac pomocniczych w obiektach świadczących usługi hotelarskie	Wykonywanie prac pomocniczych w hotelowej części obiektu Wykonywanie prac pomocniczych w gastronomicznej części obiektu Wykonywanie prac pomocniczych w otoczeniu obiektu świadczącego usługi hotelarskie
Technik hotelarstwa	K1 Planowanie i realizacja usług w recepcji	Rezerwacja usług hotelarskich Obsługa gości przyjeżdżających i wyjeżdżających
	K2 Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie	Utrzymywanie czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych Przygotowywanie i podawanie śniadań Organizowanie usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie
Technik obsługi turystycznej	K1 Planowanie i realizacja imprez i usług turystycznych	Planowanie i kalkulacja kosztów imprez i usług turystycznych Rezerwacja imprez i usług turystycznych Realizacja imprez i usług turystycznych
	K2 Prowadzenie informacji turystycznej oraz sprzedaż usług turystycznych	Prowadzenie informacji turystycznej Prowadzenie sprzedaży usług i imprez turystycznych Rozliczanie imprez i usług turystycznych
Technik turystyki wiejskiej	K1 Prowadzenie działalności turystycznej na obszarach wiejskich	Przygotowanie i sprzedaż imprez i usług turystycznych Realizowanie imprez i usług turystycznych Rozliczanie imprez i usług turystycznych
	K2 Prowadzenie gospodarstwa agroturystycznego	Prowadzenie produkcji w gospodarstwie rolnym Dostosowanie gospodarstwa rolnego do działalności agroturystycznej Obsługa klienta w gospodarstwie agroturystycznym
Technik żywienia i usług gastronomicznych	K1 Sporządzanie potraw i napojów	Przechowywanie żywności Sporządzanie i ekspedycja potraw i napojów
	K2 Organizacja żywienia i usług gastronomicznych	Planowanie i ocena żywienia Organizowanie produkcji gastronomicznej Planowanie i wykonywanie usług gastronomicznych

Źródło: (Geisler (red.), 2018).

Przeprowadzone badanie pozwoliło również zidentyfikować kluczowe kompetencje specjalistyczne, które postrzegane są jako umiejętności praktyczne np.

przechowywanie żywności, ekspedycja potraw i napojów, rozliczanie usług turystycznych, obsługa gości.

**Tabela 5. Podstawowe kompetencje zawodowe w branży hotelarsko-gastronomiczno-turystycznej (bazujące na aktualnych podstawach programowych opracowanych przez MEN)**

NAZWA ZAWODU	KLUCZOWE KOMPETENCJE
Kelner	rozróżnianie procesów technologicznych stosowanych w produkcji potraw przestrzeganie zasad zabezpieczania jakości zdrowotnej żywności stosowanie programów komputerowych wspomagających wykonywanie zadań przygotowywanie sal konsumpcyjnych do obsługi gości wykonywanie czynności związanych z obsługą gości rozliczanie usług kelnerskich
Kucharz	przestrzeganie zasad racjonalnego wykorzystania surowców przestrzeganie zasad gospodarki odpadami przestrzeganie zasad racjonalnego żywienia posługiwanie się instrukcjami obsługi maszyn i urządzeń stosowanych w produkcji gastronomicznej rozróżnianie maszyn, urządzeń i sprzętów stosowanych w produkcji gastronomicznej oraz ich podzespołów rozpoznawanie instalacji technicznych w zakładach gastronomicznych
Pracownik pomocniczy obsługi hotelowej	stosowanie programów komputerowych wspomagających wykonywanie zadań wykonywanie prac związanych z przygotowaniem jednostki mieszkalnej do przyjęcia gości wykonywanie prac pomocniczych w części gastronomicznej obiektu świadczącego usługi hotelarskie wykonywanie prac pomocniczych związanych z obsługą gości wykonywanie prac porządkowych na terenie obiektu świadczącego usługi hotelarskie
Technik hotelarstwa	stosowanie programów komputerowych wspomagających wykonywanie zadań wykonywanie prac związanych z obsługą gości w recepcji przygotowywanie jednostek mieszkalnych do przyjęcia gości przygotowywanie i podawanie śniadań w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie przyjmowanie i realizacja zamówień na hotelarskie usługi dodatkowe. prowadzenie działalności promocyjnej oraz sprzedaż usług hotelarskich
Technik obsługi turystycznej	rozróżnianie rodzajów usług turystycznych charakteryzowanie rynku usług turystycznych przestrzeganie zasad marketingu dotyczących turystyki stosowanie programów komputerowych wspomagających wykonywanie zadań. obsługiwanie klientów korzystających z usług turystycznych
Technik turystyki wiejskiej	opisywanie walorów turystycznych regionów geograficznych, ze szczególnym uwzględnieniem walorów przyrodniczych i kulturowych rozpoznawanie gatunków, ras i typów użytkowych zwierząt gospodarskich stosowanie programów komputerowych wspomagających wykonywanie zadań planowanie, organizowanie i wykonywanie prac w gospodarstwie rolnym planowanie i organizowanie działalności agroturystycznej
Technik żywienia i usług gastronomicznych	rozróżnianie surowców, dodatków do żywności i materiałów pomocniczych stosowanych w produkcji gastronomicznej przestrzeganie zasad racjonalnego żywienia posługiwanie się instrukcjami obsługi maszyn i urządzeń stosowanych w produkcji gastronomicznej przestrzeganie zasad organoleptycznej oceny żywności określanie zagrożeń, które mają wpływ na jakość i bezpieczeństwo żywności rozróżnianie systemów zapewniania jakości i bezpieczeństwa zdrowotnego żywności

Źródło: (Geisler (red.), 2018).



**Wnioski płynące z przeprowadzonego badania, bazujące na kompetencjach określonych aktualnie w podstawach programowych, wskazują na potrzebę wprowadzania zmian w programach kształcenia pod względem kwalifikacji i kompetencji oczekiwanych przez pracodawców. Badanie ukazuje również konieczność rozwoju promocji poszczególnych zawodów oraz zwrócenie uwagi na rozwój indywidualnych kompetencji.**

#### **5. Charakterystyka i ocena przydatności zidentyfikowanych badań do określania luk kompetencyjnych na rynkach pracy poszczególnych branż turystycznych**

Przywołane i scharakteryzowane w niniejszym raporcie opracowania, artykuły, aż wreszcie właściwe badania stanowią w dużej mierze bazowe źródło wiedzy względem określenia potrzeb kwalifikacyjno-zawodowych oraz zweryfikowania luk kompetencyjnych dla poszczególnych branż turystycznych. Luka kompetencyjna, rozumiana jako rozbieżność między potrzebami oraz oczekiwaniami pracodawców, a kompetencjami posiadanymi przez pracowników, pozwala na dostosowanie kwalifikacji zawodowych do standardów rynkowych ze względu na aktualnie posiadanie kompetencje oraz przewidywanie kompetencji potrzebnych w przyszłości.

Na użytek dalszych rozważań, w toku próby określenia luk kompetencyjnych, dokonano podsumowania przedstawionych dotychczas badań – opracowań, raportów, artykułów w formie tabelarycznej (tabela 6). Dla każdego z przywołanych we wcześniejszych rozdziałach tekstów zastosowano analogiczny sposób prezentacji, tj. określenie zakresu przedmiotowego, a w dalszym kroku – dokonano oceny wartości opracowania w kontekście założonych celów, wskazując odpowiednio aspekty pozytywne o charakterze aplikacyjnym, ułatwiające dalsze wnioskowanie, jak i braki merytoryczne.

Tabela 6. Charakterystyka zidentyfikowanych badań i ocena ich przydatności w kontekście założonych celów

Temat badania	Zakres przedmiotowy	Użyteczne cechy badań	Aspekty badań utrudniające wnioskowanie
<i>Analiza badań rynku pracy w turystyce i identyfikacja luk badawczych wraz z propozycjami badań uzupełniających</i>	Przegląd dostępnych badań nt. rynku pracy w sektorach związanych z ruchem turystycznym	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wysoki poziom rozwoju danych statystycznych</li> <li>• Regionalne zbiory danych</li> <li>• Wzrost zatrudnienia sezonowego</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Niesprecyzowane dane dla poszczególnych branż sektora turystyki</li> <li>• Niedostateczny poziom wiedzy w obliczu potrzeby zminimalizowania luki kompetencyjnej</li> </ul>
<i>Zawody deficytowe i nadwyżkowe w 2019 roku</i>	Zbiór informacji o liczbie bezrobotnych, zawodach, specjalnościach i umiejętnościach posiadanych przez potencjalnych pracowników i pracodawców	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Badanie cykliczne, realizowane raz do roku, przedstawiające informacje o zawodach nadwyżkowych i deficytowych</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zbyt ogólne przedstawienie zawodów związanych z turystyką</li> <li>• Brak sprecyzowanych ścieżek rozwoju w ramach prac nad sektorową ramą turystyki</li> </ul>
<i>Barometr Zawodów</i>	Prognoza sytuacji zawodowej tj. poziom popytu na dane zawody o zasięgu powiatowym, wojewódzkim czy ogólnokrajowym	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Duże grono uczestników badania</li> <li>• Bazowe źródło danych nt. lokalnego zapotrzebowania na kwalifikacje i zawody</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zbyt ogólna selekcja zawodów związanych z turystyką</li> </ul>

<p><i>Badanie zapotrzebowania na zawody oraz kwalifikacje i kompetencje na rynkach pracy w woj. podkarpackim</i></p>	<p>Ustalenie oczekiwań i potrzeb kompetencyjno-zawodowych ze strony lokalnych pracodawców</p> <p>Analiza planów zatrudnieniowych</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wyniki uzyskane bezpośrednio od pracodawców dotyczące wymagań kompetencyjno-kwalifikacyjnych</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Niebezpośredni charakter zawodów przedstawionych jako związane z sektorem usług turystycznych</li> <li>• Brak sugestii dotyczących zminimalizowania luki kompetencyjnej pomimo jej zaprezentowania</li> </ul>
<p><i>Zapotrzebowanie na kwalifikacje i kompetencje zawodowe w 2020 r.</i></p>	<p>Analiza najczęściej poszukiwanych kwalifikacji i kompetencji zawodowych</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jasno sprecyzowane i wymienione wymagania kwalifikacyjno-kompetencyjne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brak ścisłego powiązania kwalifikacji i kompetencji zawodowych z adekwatnymi zawodami, a zwłaszcza dla sektora turystyki</li> </ul>
<p><i>Kujawsko-pomorski rynek pracy w 2020r.</i></p>	<p>Przedstawienie dominujących cech lokalnego rynku pracy oraz proces zachodzących zmian w celu jego rozwoju</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wzbogacenie analizy o dodatkowe programy rozwojowe</li> <li>• Przedstawienie wzrostu i spadku aktywnych zawodowo oraz prognoz zawodowych dla branży turystycznej</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zbyt ogólnikowe przedstawienie zawodów i problemów na rynku pracy wobec sezonowości dla branż sektora turystyki</li> </ul>
<p><i>Badanie branżowe BKL w kwestii kształtowania kompetencji na zmieniającym się rynku pracy</i></p>	<p>Ścisłe badanie branżowe nakierowane na turystykę</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Szczegółowa charakterystyka wymagań kwalifikacyjno-kompetencyjnych pracodawców wobec kluczowych stanowisk i prezentacja ich ocen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brak wskazania bezpośrednich elementów, sposobów rozwoju procesu rekrutacyjnego oraz metod rozwoju personelu</li> </ul>

<p><i>Założone a pożądane kompetencje menedżerów. Wstępnie wyniki badań w branży hotelarskiej</i></p>	<p>Diagnoza kompetencji menedżerów branży hotelarskiej  Pomiar rentowności stanowisk</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Szeroko pojęty i zaprezentowany obszar wiedzy</li> <li>• Zestawienie kompetencji zawodowych pozwala na realizację działań związanych z ich rozwojem oraz ze zniwelowaniem luki kompetencyjnej</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brak określenia konkretnych metod, jakie mogłyby zostać wykorzystane do uzupełnienia luki kompetencyjnej</li> </ul>
<p><i>Projekt badań dotyczących profilu kompetencji menedżerów w branży gastronomicznej</i></p>	<p>Analiza kompetencji zawodowych menedżerów w branży gastronomicznej.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uwzględnienie aktualnego stanu wiedzy oraz sugestie dot. możliwości dalszych pomiarów podczas etapów rekrutacyjnych</li> <li>• Określenie profili kompetencyjnych</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Konieczność opracowania wniosków zmierzających do wypełnienia luki w zakresie wiedzy i działań dostosowujących program kształcenia branżowego do aktualnych potrzeb na rynku pracy</li> </ul>
<p><i>Przewodnik obszarowy: konieczność, wyzwania i szansa polskiej turystyki</i></p>	<p>Analiza aktualnego stanu usług pilotkich i przewodnickich w Polsce, także w kontekście deregulacji i wzorów zagranicznych.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analiza bazująca na doświadczeniu autora.</li> <li>• Próba poszerzenia oferty przewodnickiej</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brak badań dot. opinii przewodników i pilotów w danym temacie</li> </ul>
<p><i>Zapotrzebowanie na kwalifikacje w wybranych obszarach kształcenia zawodowego – obszar turystyczno-gastronomiczny, branża hotelarsko-turystyczno-gastronomiczna</i></p>	<p>Opinia pracodawców dot. kompetencji absolwentów szkół branżowych z zakresu usług turystycznych, hotelarskich i gastronomicznych.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zaprezentowano kompetencje i kwalifikacje, które nie są aktualnie proponowane w szkolnictwie zawodowym</li> <li>• Opinie zaczerpnięte od dużej liczby ekspertów branżowych</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brak opinii drugiej strony tj. absolwentów szkół branżowych co mogłoby poszerzyć znacznie perspektywę badawczą</li> </ul>

Źródło: opracowanie własne na podstawie przywołanych opracowań i raportów



Zrealizowane dotychczas działania w kontekście identyfikacji luk kompetencyjnych pozwalają stwierdzić, iż przywołane badania na większą skalę nie rozwijają tego zagadnienia wobec poszczególnych branż sektora turystyki. Raczej precyzyjnie pokazują występujący problem, wskazując jego hipotetyczne źródło – już na etapie kształcenia branżowego w turystyce.

Wnioski płynące z analizy zjawiska luk kompetencyjnych mają zatem charakter bardziej ogólny i należy odnieść je do specyfiki zarówno branży hotelarsko-gastronomicznej, jak i obsługi i organizacji turystyki. Po pierwsze zatem występujące luki należy zminimalizować poprzez reformę programową, nawiązującą do zmian w zakresie kształcenia potencjalnych pracowników, tak aby poziom ich kompetencji był jak najbardziej dostosowany do aktualnego rynku pracy tzn. do potrzeb pracodawców. Do takich zmian można byłoby zaliczyć większy nacisk na praktyczną stronę strefy kształcenia poprzez możliwość wykonywania czynności typowo zawodowych tj. rozszerzenie programu praktyk, przygotowanie z zakresu obsługi klienta, marketingu i technik sprzedaży, a także naukę obsługi bazowych systemów rezerwacyjnych wykorzystywanych w poszczególnych działaniach operacyjnych oraz możliwość kształcenia podyplomowego.

W przypadku występujących luk kompetencyjnych na etapie trwania współpracy pomiędzy pracownikiem a pracodawcą zaleca się wyznaczenie ścieżki doszkalającej. W przypadku hoteli, biur podróży czy usług przewodnickich lub pilotażu sugeruje się takie działania jak: coaching i mentoring, możliwość wymiany doświadczeń, szkolenia z marketingu i sprzedaży, kursy językowe z obszaru obsługi klienta czy z psychologii zachowań i komunikacji.

Działania mające na celu analizę przyczyn i skutków zjawiska luki kompetencyjnej w turystyce oraz realnych sposobów jej zniwelowania należałoby poszerzyć o dodatkowe badania prezentujące faktyczne dane pochodzące od pracodawców i pracowników, którym przyszło się mierzyć z efektami tejże luki. Zaleca się zatem przeprowadzenie szczegółowych badań ukierunkowanych na pozyskanie danych dla konkretnych branż z sektora turystyki.

## **6. Wnioski – ustalenie (istnienia lub braku) luk badawczych potrzeb kwalifikacyjno-zawodowych przedsiębiorców turystycznych z poszczególnych branż wraz z propozycją ich uzupełnienia**

Zrealizowany proces badawczy, a szczególnie przedstawione w poprzednim rozdziale tabelaryczne podsumowanie, wskazuje ewidentnie na istnienie luk badawczych w zakresie potrzeb kwalifikacyjno-zawodowych przedsiębiorców z poszczególnych branż. Ponadto zestawienie zebranego w ramach niniejszego raportu zakresu informacji z lat 2018-2021, z wnioskami wskazanymi przez M. Kachniewską i A. Parę (Kachniewska i Para, 2017) prowadzi do konkluzji, iż zidentyfikowane wówczas przez Autorki luki poznawcze nie zostały wypełnione w całości. Przede wszystkim nie zostały od 2017 roku zrealizowane kompleksowe badania dotyczące rynku pracy w poszczególnych branżach sektora turystyki, zgodnie z wyrażaną wówczas rekomendacją, aby umożliwić „poznanie opinii pracobiorców na temat pracy w turystyce i warunków jej wykonywania oraz diagnozę potencjału zatrudnieniowego i zapotrzebowania pracodawców na kompetencje zawodowe w turystyce.” (Kachniewska i Para, 2017).

Na podstawie zebranych w tabeli 6 danych można podjąć próbę przedstawienia propozycji dalszych działań, zmierzających do uzupełnienia niezagospodarowanych jeszcze obszarów poznawczych:

- badania wśród przedstawicieli poszczególnych branż turystycznych tworzących sektor turystyczny dotyczące w pierwszej kolejności zmian w zakresie oferowanych stanowisk, tj. być może zanikania i wygaszania niektórych aktywności w związku z np. automatyzacją lub digitalizacją, a z drugiej strony tworzenia nowych zakresów aktywności wraz ze zmianami otoczenia lub polityki samych przedsiębiorców. W toku dotychczasowych badań wykazano, że istnieje spory chaos związany z adekwatnością nazywania konkretnych zawodów w sektorze turystyki.
- badania dotyczące zagadnienia sezonowości w turystyce wśród przedstawicieli poszczególnych branż, m.in. umożliwiające identyfikację

konkretnych stanowisk, ale także właściwych oczekiwań przedsiębiorców wobec potencjalnych pracowników, ewentualnych różnic w stosunku do zatrudnienia o charakterze stałym / długookresowym, jak i polityki wdrażania i wynagradzania.

- badania odnoszące się do oceny dotychczasowych programów kształcenia, zarówno na poziomie szkolnictwa zawodowego, jak i szkolnictwa wyższego i wskazania zmian w tym zakresie odpowiadających przedsiębiorcom.
- badania profesji w sektorze turystyki dotąd pomijanych, a odgrywających szczególną rolę w obsłudze turystów i budowaniu produktów turystycznych na zasadzie sieciowania, tj. pilotów, przewodników turystycznych, animatorów i rezydentów, także w kontekście zmian w okresie po deregulacji licencjonowanych wcześniej zawodów.

## **7. Rekomendacje dla Rady**

Sugestie dalszych działań dla Sektorowej Rady ds. Kompetencji – Turystyka zostały zawarte w dwóch kluczowych, syntetycznych punktach:

- procedowanie postulatu prowadzenia szerokich badań na poziomie centralnym (we współpracy z ministrem właściwym ds. turystyki, Polską Organizacją Turystyczną oraz GUS) dotyczących zatrudnienia w sektorze turystyki i poszczególnych branżach, sfokusowanych zarówno na wątkach pandemicznych i próbie oceny strat personalnych w branży, jak i cechach współczesnego rynku pracy i różnorodnych działaniach w tym zakresie ze strony pracodawców. Badania te powinny obejmować zarówno pracodawców – aktualnych, jak i potencjalnych, jak również sferę pracodawców oraz w ich kontekście – identyfikację kluczowych kompetencji charakterystycznych dla poszczególnych branż sektora turystyki.
- inicjowanie dyskusji na różnych szczeblach i w różnych gremiach zmierzającej do ujednoczenia nazewnictwa związanego z turystyką w aktach prawnych, klasyfikacjach zawodów, raportach i badaniach poprzez stworzenie uniwersalnego leksykonu – słownika pojęć kluczowych dla współczesnej

turystyki, ze szczególnym naciskiem na identyfikację zawodów i stanowisk pracy w turystyce.

Ponadto Sektorowa Rada ds. Kompetencji – Turystyka może prowadzić dodatkowe działania we współpracy z różnymi partnerami – zarówno publicznymi, jak i prywatnymi. Rekomenduje się takie ich kierunki jak:

- inicjowanie działań mających na celu wspieranie edukacji oraz wprowadzenie zmian mających na celu stałe dostosowywanie struktury kształcenia branżowego do aktualnych potrzeb rynku pracy poszczególnych sekcji PKD,
- wspieranie rozwoju współpracy szkół i jednostek edukacji z pracodawcami w celu podwyższenia poziom kształcenia praktycznego,
- wspieranie rozwoju klas patronackich tworzonych w bezpośredniej współpracy z przedsiębiorcami, promowanie zasobów edukacyjnych i możliwości ich rozwoju,
- działania na rzecz likwidacji lub zmniejszenia barier z obszaru współpracy ośrodków kształcących dla branży turystycznej z przedsiębiorstwami z tego sektora,
- rozważanie potrzeby i możliwości uruchomienie własnych narzędzi podnoszących kompetencje branżowe.

## Spis literatury

- Barometr Zawodów. (2020-2021). Pobrano z lokalizacji Barometr Zawodów : <https://barometrzawodow.pl/strona/o-badaniu>
- Brzostek, K. i Waluik, A. (2020). Założone a pożądane kompetencje menadżerów. Wstępne wyniki badań w branży hotelarskiej. *Edukacja ustawiczna dorosłych* , strony 121-132.
- Geisler (red.), R. (2018). *Zapotrzebowanie na kwalifikacje w wybranych obszarach kształcenia zawodowego - obszar turystyczno-gastronomiczny, branża hotelarsko-turystyczno-gastronomiczna*. Kraków: Małopolskie Obserwatorium Turystyki.
- Kachniewska, M. i Para, A. (2017). *Analiza badań rynku pracy w turystyce i identyfikacja luk badawczych wraz z propozycjami badań uzupełniających* . Warszawa: Rada ds. Kompetencja Sektora Turystyki.
- *Kujawsko-pomorski rynek pracy, 2020*, Toruń: Wojewódzki Urząd Pracy w Toruniu.
- Ławrynowicz, P. (2018). Projekt badań dotyczących profilu kompetencji menadżerów branży gastronomicznej. W M. Grabowska i K. Kluth, *Przedsiębiorczość i zarządzanie talentami. Wybrane zagadnienia* (strony 163-176). Politechnika Warszawska.
- Micek, D., Kwinta-Odrzywołek, J. i Maźnica, Ł. (2020). *Sektor turystyki - Branżowy Bilans Kapitału Ludzkiego - raport z badań* . PARP, UJ.
- Mikos von Rohrscheidt, A. (2020). Przewodnik obszarowy: konieczność, wyzwanie i szanse polskiej turystyki . W Z. Kruczek, *Folia Turistica. Rynek pracy przewodników turystycznych i pilotów wycieczek* (strony 69-98). Warszawa: AWF Kraków.
- MPiPS. (2020). *Zawody deficytowe i nadwyżkowe*. Warszawa: Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej.

- *Zapotrzebowanie na kwalifikacje i kompetencje zawodowe w 2020 r., 2020,* Poznań: Wojewódzki Urząd Pracy w Poznaniu .
- *Zapotrzebowanie na zawody oraz kwalifikacje i kompetencje na lokalnych rynkach pracy*  
*w województwie podkarpackim, 2017,* Rzeszów: Wojewódzki Urząd Pracy w Rzeszowie.

### **Spis tabel**

Tabela 1. Luki badawcze wobec badań dla turystycznego rynku pracy zaobserwowane przez M. Kachniewską i A. Parę oraz rekomendacje dalszych badań

Tabela 3. Szczegółowe źródła danych zastosowanych do Monitoringu

Tabela 4. Kwalifikacje zawodowe i efekty kształcenia zawodowego: hotelarskiego, turystycznego i gastronomicznego (bazujące na aktualnych podstawach programowych opracowanych przez MEN)

Tabela 5. Podstawowe kompetencje zawodowe w branży hotelarsko-gastronomiczno-turystycznej (bazujące na aktualnych podstawach programowych opracowanych przez MEN)

Tabela 6. Charakterystyka zidentyfikowanych badań i ocena ich przydatności w kontekście założonych celów