



**Analiza i ocena badań rynku pracy w turystyce
(obejmujących swym zakresem badanie potrzeb
kwalifikacyjno-zawodowych) prowadzonych
w latach 2022 i 2023 i identyfikacja luk
badawczych wraz z propozycjami badań
uzupełniających. Rekomendacje dla SRKT.**

Warszawa 2023

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 2023

Autorzy opracowania:

Instytut Turystyki

Szkoła Główna Turystyki i Hotelarstwa VISTULA

dr Piotr Kociszewski – Prodziekan Wydziału Turystyki SGTiH Vistula, adiunkt,
Wydziałowy Koordynator ds. praktyk zawodowych

Wstęp

Głównym celem zrealizowanego procesu jest identyfikacja i analiza badań rynku pracy w turystyce prowadzonych w latach 2022-23, 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, a następnie ich analizy pod kątem merytorycznym i wniosków, jak również przydatności do określenia potrzeb kompetencyjnych przedsiębiorców z poszczególnych branż sektora turystyki. Na tej podstawie podjęto próbę zidentyfikowania istotnych luk badawczych. Punkt wyjścia do dalszych działań mają stanowić rekomendacje dla SRKT dotyczące pożądanego modelu badania branżowych rynków pracy.

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 2022-23 i czy w porównaniu do poprzedniego okresu badawczego nastąpiły zmiany na tej płaszczyźnie? Czy pojawiły się nowe wątki i zagadnienia w realizowanych procesach badawczych?

→ *Działanie zgodnie z oczekiwaniami Zamawiającego: Zidentyfikowanie prowadzonych w Polsce w latach 2022-23 badań (ogólnokrajowych, regionalnych, branżowych) potrzeb kwalifikacyjno-zawodowych przedsiębiorców z poszczególnych branż turystycznych (hotelarskiej, gastronomicznej, organizacji turystyki)*

2. Jak należy ocenić przydatność zrealizowanych badań w szerszym kontekście specyfiki i oczekiwań branż sektora turystyki, a szczególnie nowych treści i zagadnień?

→ *Działanie zgodnie z oczekiwaniami Zamawiającego: Analiza i ocena zidentyfikowanych badań pod kątem ich przydatności do określania:*

- a) potrzeb kompetencyjnych przedsiębiorców z poszczególnych branż turystycznych;
- b) luk badawczych w tym obszarze.

3. Jakie istotne luki badawcze można zidentyfikować na podstawie zrealizowanych dotychczas badań i jaki powinny być ramy pożądanego modelu badania branżowych rynków pracy.

→ *Działanie zgodnie z oczekiwaniami Zamawiającego: Na podstawie wyników przeprowadzonej analizy i oceny prowadzonych badań opracowanie rekomendacji dotyczących pożądanego modelu badania branżowych rynków pracy.*

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 siedmiu 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, ze szczególnym zwróceniem uwagi na identyfikację nowych pozycji i poruszanych w nich zagadnień.

Punkt wyjścia dla niniejszych rozważań stanowią dwa poprzednie opracowania osadzone w tym temacie: po pierwsze raport M. Kachniewskiej i A. Pary (Kachniewska i Para, 2017), obejmujący okres do 2017 r. i w ogóle kompleksowe przedstawienie omawianych zagadnień i ich podstawy metodologiczne, a po drugie raport pod red. P. Kociszewskiego z 2021 roku (Kociszewski, 2021), w którym dokonano analizy tytułowych opracowań w latach 2018-2021.

Wykorzystując zatem już wypracowane ramy merytoryczne, również w tym opracowaniu postanowiono analogicznie jak w latach poprzednich 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 i artykułów naukowych. Sposób doboru badań publikowanych przez poszczególne Wojewódzkie Urzędy Pracy ma charakter celowy, tj. wybrano z puli ogólnodostępnych te raporty i publikacje, które wydawały się 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. Z kolei novum w stosunku do poprzedniej wersji stanowi oddzielne zaprezentowanie badań Bilans Kapitału Ludzkiego, wpierv na poziomie ogólnym, a następnie w ujęciu branżowym – dla sektora turystyki, wraz z próbą identyfikacji wprowadzonych zmian w stosunku do poprzedniego okresu raportowania.

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. Wnioski sformułowane we wcześniejszych badaniach jako punkt wyjścia do analizy działań podejmowanych w latach 2022-23

Wydaje się, że w kontekście przyjętych celów niniejszego raportu, tj. analizy działań badawczych w latach 2022-23 wpierv należy przede wszystkim przywołać najważniejsze konkluzje płynące z wymienionych we wstępie wcześniejszych raportów przygotowanych dla SRKT – odpowiednio z 2017 r. i 2021 r., które poniżej – dla zwiększenia czytelności – zaprezentowano w układzie punktowym:

- W raporcie z 2017 r. dokonano analizy wybranych badań tematycznych (z okresu do 2017 r.), głównie realizowanych przez GUS – ich założeń, specyfiki oraz możliwości wnioskowania, i wskazano wówczas (Kachniewska i Para, 2017), iż 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, podkreślono, że trudnym staje się ich bezpośrednio przyporządkowanie do poszczególnych branż sektora turystyki, przede wszystkim z uwagi na ich złożony charakter. Zauważono również zjawisko pośredniej gospodarki turystycznej, co przejawia się problemami w możliwości i sposobie

identyfikowania np. liczby tworzonych miejsc pracy. 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 wówczas danych M. Kachniewska i A. Para (Kachniewska i Para, 2017) wskazały 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.**
- W raporcie z 2021 r. (Kociszewski, 2021) wskazano, że zestawienie zebranego wówczas zakresu informacji na podstawie analizy badań turystycznego rynku pracy z lat 2018-2021, z wnioskami wskazanymi przez M. Kachniewską i A. Parę (Kachniewska i Para, 2017) prowadziło do konkluzji, iż zidentyfikowane wówczas przez Autorki luki poznawcze nie zostały wypełnione w całości. Z perspektywy przedziału lat 2018-2021 podkreślano, że 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 pracodawców 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).
- W raporcie z 2021 r. (Kociszewski, 2021) przedstawiono wówczas następujące propozycje 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 pracy, 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.

Tak przywołane zatem wnioski z wcześniejszych opracowań realizowanych w ramach działań SRKT zostaną w dalszej treści zestawione z realnymi działaniami podejmowanymi w latach 2022-23, umożliwiając w kolejnym kroku ich ewaluację i ewentualne wskazanie wciąż istniejących luk badawczych, szczególnie w kontekście oczekiwań stworzenia kompleksowego modelu badawczego.

2. Badania prowadzone w Polsce w latach 2022-23 obejmujące swym zakresem potrzeby kwalifikacyjno-zawodowe przedsiębiorców z poszczególnych branż turystycznych – na poziomie ogólnokrajowym i regionalnym

2.1 Badania Głównego Urzędu Statystycznego w latach 2022-2023 na temat rynku pracy

Analizując badania prowadzone przez GUS w okresie 2022-23 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.

W tym miejscu z poprzedniego raportu (Kociszewski, 2021) warto przywołać tabelę 1, w której zawarto wówczas zestawienie problematyki badań rynku pracy podejmowanych przez GUS w latach 2018-2021. Wskazywano, że nowym stanowi opracowanie zatytułowane *Zapotrzebowanie rynku pracy na pracowników według zawodów*, badanie cykliczne, przeprowadzane co 3 lata, obejmujące przedsiębiorstwa o liczbie zatrudnionych 1 i więcej.

Tabela 1. 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	- Zatrudnienie, wydatki na wynagrodzenia w	- Zatrudnienie, wydatki na wynagrodzenia w	- Zatrudnienie, wydatki na wynagrodzenia w

<p>państwowej sferze budżetowej.</p> <p>- Bezrobotni i poszukujący pracy zarejestrowani w urzędach pracy.</p> <p>- Popyt na pracę.</p> <p>- Warunki pracy.</p> <p>- Wypadki przy pracy.</p> <p>- Strajki. Spory zbiorowe.</p> <p>- Czas pracy.</p> <p>- Zezwolenia na pracę cudzoziemców w RP.</p> <p>- Praca a obowiązki rodzinne.</p> <p>- Praca nierejestrowana.</p> <p>- Osoby powyżej 50. Roku życia na rynku pracy.</p>	<p>państwowej sferze budżetowej.</p> <p>- Bezrobotni i poszukujący pracy zarejestrowani w urzędach pracy.</p> <p>- Popyt na pracę.</p> <p>- Warunki pracy.</p> <p>- Wypadki przy pracy.</p> <p>- Strajki. Spory zbiorowe.</p> <p>- Czas pracy.</p> <p>- Zezwolenia na pracę cudzoziemców w RP.</p> <p>- Badanie organizacji i rozkładu czasu pracy.</p> <p>- Osoby powyżej 50. Roku życia na rynku pracy.</p>	<p>państwowej sferze budżetowej.</p> <p>- Bezrobotni i poszukujący pracy zarejestrowani w urzędach pracy.</p> <p>- Popyt na pracę.</p> <p>- Warunki pracy.</p> <p>- Wypadki przy pracy.</p> <p>- Strajki. Spory zbiorowe. Zakładowe układy zbiorowe pracy.</p> <p>- Czas pracy.</p> <p>- Zezwolenia na pracę cudzoziemców w RP.</p> <p>- Wypadki przy pracy i problemy zdrowotne związane z pracą.</p> <p>- Osoby powyżej 50. Roku życia na rynku pracy.</p>	<p>państwowej sferze budżetowej.</p> <p>- Bezrobotni i poszukujący pracy zarejestrowani w urzędach pracy.</p> <p>- Popyt na pracę.</p> <p>- Warunki pracy.</p> <p>- Wypadki przy pracy.</p> <p>- Strajki. Spory zbiorowe. Zakładowe układy zbiorowe pracy.</p> <p>- Czas pracy.</p> <p>- Osoby powyżej 50. Roku życia na rynku pracy.</p> <p>- Sytuacja na rynku pracy migrantów i ich potomków.</p> <p>-Zapotrzebowanie rynku pracy na pracowników według zawodów.</p>
---	---	--	--

Źródło: opracowanie własne na podstawie dostępnych informacji z GUS.

W ramach kwerendy działań badawczych prowadzonych przez GUS w latach 2022-23 należy po pierwsze stwierdzić, że w mocy pozostają obserwacje oraz konkluzje z poprzednich raportów (Kachniewska i Para, 2017), (Kociszewski, 2021) dotyczące złożoności informacji, pojawiających się niespójności oraz co wydaje się najważniejsze – braku bezpośrednich danych obrazujących tematy kluczowe dla tego raportu, pozwalających na wyodrębnienie statystyk dotyczących poszczególnych branż sektora turystyki.

Z drugiej strony warto krótko scharakteryzować nowe opracowania tematyczne związane z rynkiem pracy i jego poszczególnym i aspektami, które w przyjętym

okresie badawczym pojawiły się w zasobach GUS i podjąć próbę ich oceny z punktu widzenia możliwości wykorzystania w kontekście sektora turystyki, tworzących go branż, a w ujęciu węższym – w kontekście kompetencji i kwalifikacji pracowników.

Po pierwsze warto zauważyć, że w 2023 roku pojawiły się w poszczególnych sekcjach tematycznych dotyczących rynku pracy wyrównania sezonowe, zarówno dotyczące dłuższego przedziału lat (np. Podstawowe dane z BAEL wyrównane sezonowo w latach 2010-2022), jak i jednego roku (np. Wyrównania sezonowe – przeciętne zatrudnienie i przeciętne miesięczne wynagrodzenie).

Po drugie, ukazały się opracowania nowe lub wznowione po dłuższym okresie, jak np. „Warunki pracy w 2022 r.” (wcześniejsza analogiczna publikacja w 2017 r.). W ramach sekcji „Popyt na pracę” przygotowano interesujący raport w skróconej formie tzw. informacji sygnałnej „Wpływ epidemii COVID na wybrane elementy rynku pracy w Polsce w czwartym kwartale 2022 roku”. Zastanawiać może bardzo wąski zakres czasowy udostępnionych danych – tylko jeden – ostatni kwartał 2022 roku, jednak znajduje to swoje uzasadnienie techniczne. Zebrane dane pochodzą bowiem z odpowiedzi na dwa dodatkowe pytania dołączone na Portalu Sprawozdawczym do badania „Popyt na pracę” w tym konkretnym kwartale. Mimo dość obiecującego tytułu lektura zebranych informacji prowadzi do konkluzji, że mają one charakter bardziej ogólny, bez głębszego wejścia w układ strukturalny – np. poszczególnych sektorów i branż. Ewidentnie jednym z kluczowych zagadnień w omawianej publikacji jest praca zdalna i zmienne ją obrazujące.

Z kolei w sekcji „Opracowania” 27.04.2023 r. ukazało się opracowanie zatytułowane „Osoby powyżej 50.roku życia w 2021 roku” (GUS, 2023) (poprzednia wersja pochodzi z 2018 r.). Warto przywołać wybrane wnioski, bowiem mimo, że nie dotyczą one w sposób bezpośredni kompetencji i kwalifikacji pracowników to poruszają istotne kwestie zachodzących procesów demograficznych (GUS, 2023):

- Na ostatni dzień 2021 r. osoby w wieku 50 lat i więcej stanowiły blisko 38% ludności Polski. Jednocześnie udział osób powyżej 50. roku życia był zróżnicowany przestrzennie. Najwyższym udziałem osób w tym wieku charakteryzowały się gminy położone we wschodniej części województwa podlaskiego. Natomiast relatywnie najmniejszy udział analizowanej grupy odnotowano w gminach położonych w województwie wielkopolskim wokół

Poznania oraz w gminie wiejskiej Stawiguda położonej na terenie województwa warmińsko-mazurskiego.

- Jednym z podstawowych wskaźników rynku pracy jest wskaźnik zatrudnienia, czyli odsetek pracujących w badanej populacji. Wskaźnik ten, wyliczony na podstawie Badania Aktywności Ekonomicznej Ludności (BAEL) wskazuje, że 34,7% osób w wieku 50 lat i więcej wykonywało pracę. W 2021 r. wskaźnik zatrudnienia mężczyzn w tym wieku wyniósł 43,6% i był o 15,9 p. proc. wyższy niż wskaźnik zatrudnienia kobiet. Najwyższy wskaźnik zatrudnienia zanotowano wśród osób w wieku 50-54 lata (81,4%), zaś najniższy dla osób w wieku powyżej 65 lat (6,2%)
- Proces starzenia się zasobów pracy jest zróżnicowany w zależności od rodzaju działalności. Przeprowadzona analiza oparta o dane administracyjne wskazuje, że w 2021 r. największy odsetek pracujących powyżej 50. roku życia był w sekcji „Wytwarzanie i zaopatrywanie w energię elektryczną, gaz, parę wodną, gorącą wodę”. Pracujący w analizowanym wieku stanowili aż 47,6% ogółu pracujących w tej sekcji. Znaczący udział pracujących powyżej 50. roku życia w ogólnej liczbie pracujących odnotowano również w sekcjach: Rolnictwo, leśnictwo, łowiectwo i rybactwo (45,9%), Działalność związana z obsługą rynku nieruchomości (43,8%) oraz Opieka zdrowotna i pomoc społeczna (40,3%). Inaczej przedstawiała się sytuacja w sekcji Informacja i komunikacja, gdzie w wieku 50 lat i więcej był niespełna co 10 pracujący. W pozostałych sekcjach udział pracujących w omawianym wieku wahał się od 20% do 40%.

Z perspektywy założeń niniejszej publikacji kluczowe wydają się informacje o branżach sektora turystyki w kontekście prezentowanego w tym punkcie zagadnienia. W omawianym raporcie (GUS, 2023) zastosowano kryterium selekcji pracujących powyżej 50 roku życia w ogólnej liczbie pracujących według sekcji PKD wg stanu na 31.12.2021 r. Dotyczą one w tym przypadku „zakwaterowania i gastronomii”, gdzie udział osób po 50. roku życia w ogólnej liczbie pracujących był na poziomie ok. 22-24%.

Na koniec tej skróconej charakterystyki zasobów GUS w latach 2022-23 warto przytoczyć jeden z komentarzy zawartych w prezentowanym raporcie (GUS, 2023),

mówiący o ewolucyjnym charakterze działań związanych z pozyskiwaniem danych i ich dalszym opracowaniem. Autorzy wskazali, iż „w związku z rosnącym zapotrzebowaniem na dane diagnozujące sytuację analizowanej grupy wiekowej na rynku pracy podejmowane są próby poszukiwań nowych źródeł danych. Należą do nich m.in. systemy informacyjne administracji publicznej, które pozwalają opracowywać dane na niższych poziomach agregacji, w tym według pojedynczych roczników. Ze względu na trwające prace metodyczne analizy na ich podstawie mają status statystyk eksperymentalnych” (GUS, 2023).

Podsumowując, mimo upływu 5 lat od pierwszego raportu M. Kachniewskiej i A. Pary (Kachniewska i Para, 2017) ich obserwacje, a następnie wyrażone konkluzje dotyczące struktury i charakteru danych GUS z perspektywy sektora turystyki, tworzących go branż, a szczególnie zakresu niniejszego raportu pozostają w mocy. Ponadto zauważyć można w miarę zbliżony układ corocznie prezentowanych danych – w odpowiednich obszarach tematycznych dotyczących rynku pracy. Szczegółowa analiza opracowań dostępnych jednak w 2022 i 2023 r. pokazuje, że pojawiają się okresowo (nie zawsze w sposób regularny) nowe opracowania. Wciąż jednak dane w nich prezentowane nie pozwalają na głębsze analizy dotyczące poszczególnych sektorów i branż, czasem dosłownie cząstkowe i śladowe. Konkludując, warto zatem powrócić do rekomendacji z poprzedniego raportu (Kociszewski, 2021) i w zakresie zasobów GUS pracować nad wciąż nowymi obszarami współpracy.

2.2 Badanie Barometr Zawodów

W raporcie z 2021 r. (Kociszewski, 2021) wskazywano, iż na poziomie centralnym realizowano badanie Zawodów Deficytowych i Nadwyżkowych przedstawiane cyklicznie raz w roku przez Departament Rynku Pracy Ministerstwa Rodziny i Polityki Społecznej.

Jednak w kontekście przyjętych ram czasowych lat 2022-23 należy w tym miejscu przywołać kompleksowe badanie *Barometr zawodów*, które do roku 2019 realizowane było jako uzupełnienie 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*, a omawianego okresu dotyczą dwie prognozy: odpowiednio na 2022 i 2023 r., publikowane z wyprzedzeniem – więc w roku poprzednim, czyli odpowiednio 2021 i 2022 r.

W tym miejscu warto przywołać liczby dotyczące realizacji VIII edycji *Barometru Zawodów*, tj. prognozy na 2023 r., która została opracowana w trakcie 345 paneli eksperckich (Antończak-Świder i Biernat, 2022). Przeważnie w ramach jednego panelu uczestnicy oceniali zapotrzebowanie na pracowników w jednym powiecie. W przypadku 35 paneli prognozowano sytuację równocześnie w 2 powiatach, najczęściej ziemskim i grodzkim, obsługiwanych przez jeden powiatowy urząd pracy. Finalnie powstały prognozy dla wszystkich 380 powiatów w kraju. W przygotowanie VIII edycji *Barometru Zawodów* zaangażowanych było ponad 2 200 osób, w tym pracownicy: powiatowych urzędów pracy (1 793 osób), wojewódzkich urzędów pracy (34 osoby), ochotniczych hufców pracy (83 osoby), urzędów miast/starostw powiatowych (69 osób), szkół/ innych instytucji edukacyjnych (65 osób), izb/cechów rzemiosł (63 osoby), agencji zatrudnienia (51 osób), innych organizacji zrzeszających pracodawców (25 osób) oraz innych podmiotów (80 osób). Średnio w jednym panelu brało udział 6 ekspertów (nie wliczając koordynatora wojewódzkiego i krajowego, którzy brali udział w spotkaniach w charakterze moderatorów dyskusji) (Antończak-Świder i Biernat, 2022).

Należy nadmienić, że w VIII edycji nastąpił powrót do tradycyjnej formuły badania. Większość paneli (68%) odbyła się w formie bezpośredniego spotkania, najczęściej w siedzibie powiatowych urzędów pracy. 1% paneli miało formę mieszaną, tj. część uczestników była obecnych bezpośrednio, a część zdalnie. Pozostałe 31% paneli odbyło się w formie zdalnej. Wyniki paneli powiatowych zostały przeliczone na poziom wojewódzki i krajowy. Podsumowanie danych ogólnopolskich, zawarte w omawianym raporcie, ma na celu wyszczególnienie zjawisk występujących w skali kraju oraz obserwowanych trendów.

Mimo połączenia *Barometru* z *MZDiN*, badanie zachowało jakościowy charakter – realizowane jest metodą panelu ekspertów. Uczestnicy badania, w trakcie prowadzonej dyskusji grupowej, wykorzystują posiadaną wiedzę i doświadczenie nabyte w toku pracy. W ramach przygotowania do spotkania oraz w trakcie panelu

posiłkują się także danymi ilościowymi wykorzystywanymi dotychczas w ramach MZDiN, które obecnie stanowią ilościowy komponent *Barometru* zawodów. Dane obejmują II półrocze poprzedniego i I półrocze roku w którym odbywa się badanie.

Na podstawie danych zebranych w ramach *Barometru Zawodów* w 2023 r.

(Antończak-Świder i Biernat, 2022) dokonano identyfikacji:

- 27 zawodów deficytowych, w których jest więcej ofert pracy niż kandydatów,
- 141 zawodów zrównoważonych, w których liczba ofert pracy jest zbliżona do liczby kandydatów,
- 0 zawodów nadwyżkowych, w których liczba ofert pracy jest mniejsza niż liczba kandydatów.

Dokonując głębszej analizy struktury 27 zawodów deficytowych z perspektywy branż sektora turystyki natrafiono na jeden przypadek, tj. zawód kucharza w przypadku branży gastronomicznej. Jako główny powód kwalifikacji do zawodów deficytowych wskazano fakt, iż kandydatom nie odpowiadają warunki (Antończak-Świder i Biernat, 2022).

Ponadto, w toku opisu prognozy na 2023 r. podkreślono, iż spodziewane deficyty będą nadal pokłosiem restrykcji wprowadzonych w związku z pandemią COVID-19. Pracownicy, którzy w wyniku czasowego zamknięcia lokali znaleźli zatrudnienie w innych branżach, w dużej mierze nie wrócili do gastronomii, głównie ze względu na istniejące tam warunki pracy, wśród których wskazywano przede wszystkim nieatrakcyjne wynagrodzenia, konieczność pracy w weekendy i święta oraz w godzinach nocnych. Zaznaczono również, że z analogicznych względów pracy w zawodzie kucharza nie podejmują młodzi absolwenci szkół branżowych.

W konsekwencji w prognozach na rok 2023 r. wskazywano, iż w 220 powiatach będzie brakowało kucharzy. Lukę na rynku mogą do pewnego stopnia wypełnić pracownicy z zagranicy, w tym z Ukrainy, aczkolwiek oprócz chęci do pracy będą musieli spełnić także inne wymagania pracodawców, tj.: znajomość różnych technik gotowania, dyspozycyjność, odporność na stres, umiejętność pracy w zespole, a także posiadać podstawową znajomość języka, w którym komunikuje się zespół (Antończak-Świder i Biernat, 2022).

Należy dodać, że w sposób pośredni sektora turystyki i jego poszczególnych branż mogą dotyczyć również następujące zawody deficytowe wymienione w prognozie:

- Fizjoterapeuci i masażyści – np. w kontekście funkcjonowania rozwijającej się w ostatnich latach turystyki zdrowotnej, obejmującej zarówno turystykę medyczną i uzdrowską, jak i segmentu turystyki spa i wellness, szczególnie z punktu widzenia branży hotelarskiej,
- Kierowcy autobusów (zidentyfikowani jako będący w trwałym deficycie) – szczególnie w kontekście branży organizacji turystyki i możliwości zapewnienia usług transportu autokarowego dla turystów indywidualnych i grupowych.

Reasumując, wydaje się, że badanie *Barometr Zawodów* na poziomie centralnym ma charakter bardziej ogólny niż wskazywano w poprzednich raportach (Kociszewski, 2021), odnosząc się do edycji powiatowych. Warto jednak wyciągnąć wnioski dotyczące właśnie zidentyfikowanego zawodu deficytowego kucharza z poziomu branży gastronomicznej i rekomendować podejmowanie działań, m.in. na poziomie szkół średnich przekonujących w sposób pozytywny do tej ścieżki kariery. Istotny, mimo, że o charakterze pośrednim, ale wydaje się też wątek kierowców autobusów (także autokarów). Jako przedstawiciele bardziej branży transportowej nie są oni ujęci wśród zawodów stricte dotyczących sektora turystyki, jednak bez nich w dużym stopniu niemożliwe byłoby funkcjonowanie całej branży organizacji turystyki, a przede wszystkim działalność organizatorów turystyki – biur podróży, dalej – pilotów, przewodników, dla których transport autokarowy stanowi w dużym stopniu podstawowy element budowanych pakietów. Obserwacje rynkowe autora tego raportu, zarówno w sezonie 2022 roku, jak i częściowo 2023 r. wręcz pokazują paradoksalną sytuację, iż po stronie przedsiębiorców są dostępne zasoby sprzętowe (pojazdy), a brak właśnie kierowców. Z drugiej jednak strony specyfika zawodu kierowcy ma wpływ na nieco inny charakter działań aplikacyjnych, bowiem nie dotyczy promocji na poziomie szkół branżowych (nie istnieją klasy o tym profilu), raczej jest wynikiem indywidualnej wytrwałości kandydatów, a jednocześnie zasobów finansowych

niezbędnych do ukończenia kursu, realizacji procedur kwalifikacyjnych, finalnie zakończonych uzyskaniem uprawnień.

2.3 Badania Wojewódzkich Urzędów Pracy

Podobnie jak w poprzedniej edycji raportu dotyczącego badania turystycznego rynku pracy warto zaznaczyć na wstępie, że 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 wyniki 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 2022-23.

2.3.1 Zapotrzebowanie na zawody oraz kwalifikacje i kompetencje na lokalnych rynkach pracy w województwie podkarpackim – wpływ pandemii COVID-19 – edycja 2021 – Wojewódzki Urząd Pracy w Rzeszowie

Wojewódzki Urząd Pracy w Rzeszowie publikuje analizy sytuacji na rynku pracy sporządzane w okresach półrocznych i rocznych, w formie periodyków od 1990 roku. Celem tych opracowań jest pokazanie ogólnych zjawisk i tendencji związanych z bezrobociem w województwie podkarpackim, które mogą być wykorzystane przy określaniu zadań łagodzących jego negatywne skutki, a także działań podejmowanych przez urzędy pracy oraz współpartnerów na rzecz promocji zatrudnienia. Do opracowania analiz wykorzystywane są dane statystyczne pochodzące ze sprawozdawczości o rynku pracy (MPiPS-01 wraz z załącznikami, MPiPS-02). W celu uzupełnienia danych oraz pełniejszego przedstawienia zagadnień związanych z bezrobociem i rynkiem pracy wykorzystywane są również Biuletyny Statystyczne Województwa

Podkarpackiego, roczniki statystyczne jak też inne dostępne publikacje Urzędu Statystycznego w Rzeszowie oraz Głównego Urzędu Statystycznego.

Warto zauważyć, że analiza z 2021 – opublikowana w formule raportu w 2022 r. (Zapotrzebowanie na zawody oraz kwalifikacje i kompetencje na lokalnych rynkach pracy w województwie podkarpackim - wpływ pandemii COVID-19 - edycja 2021 , 2022), dodatkowo zaktualizowana o informacje z danego roku oraz wątki pandemiczne, a więc osadzona w założonym w niniejszej publikacji horyzoncie czasowym – jest porównywalna w układzie poszczególnych rozdziałów do analogicznych periodyków z lat ubiegłych. Niektóre procesy dowodzą korzystniejszej sytuacji na rynku pracy, a inne prezentują ograniczenia. Odnotowano spadek stopy bezrobocia, przy jednoczesnym wzroście liczby ofert pracy, zgłoszonych przez pracodawców w okresie I półrocza 2022 roku do powiatowych urzędów pracy (PUP). W ujęciu liczbowym podsumowano, że w I półroczu 2022 roku liczba bezrobotnych uległa zmniejszeniu o 10035 osób i przyjęła stan na dzień 30 czerwca 2022 roku w tj. 77291 osób bezrobotnych. Liczba ta nie dowodzi wysokiego poziomu bezrobocia, porównując do 2020 roku i w szerszym przedziale czasowym do najwyższych stanów z początków XXI wieku (styczeń 2002 r.) i stanowi tylko 38,3 proc. stanu na 31 styczeń 2002 roku (201525). Spadek liczby bezrobotnych jest pozytywnym zjawiskiem, który może nastąpić przy utrzymaniu tego trendu w III kwartale 2022 roku, z powodu wykorzystania wielu dostępnych instrumentów interwencji budżetowej.

Najważniejsze informacje z raportu dotyczącego województwa podkarpackiego zebrano poniżej w formie punktowej (Zapotrzebowanie na zawody oraz kwalifikacje i kompetencje na lokalnych rynkach pracy w województwie podkarpackim - wpływ pandemii COVID-19 - edycja 2021 , 2022).

- Sytuacja pandemiczna z 2021 roku stabilizowała się. Okresowa stagnacja, również jako efekt poprzednich dwóch lat, nastąpiła w nielicznych branżach i jej zakres udało się znacznie ograniczyć. Brak nowych inwestycji w produkcji przemysłowej wynikał z okresu zimy i warunkował trudną sytuację w niektórych branżach. Znaczny poziom uzależnienia się wielkich i dużych firm w regionie od zbytu realizowanego przez zagranicznych kooperantów również był przyczyną ograniczeń w inwestycjach. Brak strategii rozwoju niezależnego od wewnętrznej współpracy kooperacyjnej w przypadku wystąpienia sytuacji

kryzysowych, warunkował jako kolejny czynnik kondycję niektórych firm w I półroczu 2022 roku.

- Redukcja zatrudnienia rozpoczęta jeszcze w 2020 roku jako efekt pandemii wynikała ze wszystkich powyższych czynników, ale dzięki interwencji wielu różnych tarcz antykryzysowych następujących kolejno po sobie, udało się znacznie ograniczyć i zminimalizować zarówno poziom samych zgłoszeń zwolnień jak i następujących po nim faktycznych redukcji. Na niskim poziomie była również rejestracja nowych osób bezrobotnych zarówno w formie tzw. „napływu” jak i jako osoby zwolnione z przyczyn dotyczących zakładu pracy i zarejestrowane w danym miesiącu jako osoby bezrobotne w powiatowych urzędach pracy (PUP).
- W I półroczu 2022 roku nastąpił wzrost liczby ofert dostępnych w PUP, co oznaczało przynajmniej zachowanie ciągłości popytu na pracowników i pewne ożywienie aktywności inwestorów, które w części pierwszego oraz w drugim kwartale 2022 roku było ograniczane przez brak możliwości wymiany handlowej z niektórymi rynkami wschodnimi. W niektórych branżach nastąpiło okresowe zatrzymanie ciągłości do czasu wypracowania nowej strategii rozwoju. Na Ukrainie nastąpiły blokady i przerwy w produkcji, które wpłynęły na zmianę kierunku dostaw do innych krajów, również przez teren Polski.
- Odnotowano wzrost cen paliw, który wpływa na ceny produktów i usług, a dodatkowo przez panikę i tzw. „owczy pęd” wywoływany przez pośredników w handlu i samych konsumentów wpływa na inflację. Jednakże w Polsce, w starszym pokoleniu, są znaczne doświadczenia zgromadzone w ostatnim półwieczu – na temat skutecznych sposobów ograniczenia niekorzystnych zjawisk społecznych, które manifestują się niekiedy w warstwie ekonomicznej.
- Wiele pozytywnych zmian może zostać zniwelowanych poprzez zawirowania związane z eskalacją konfliktu zbrojnego. Najmniej korzystna sytuacja może mieć miejsce w branżach związanych z koniecznością uzupełnienia stanu zatrudnienia doświadczonymi pracownikami, zarówno wśród specjalistów, rzemieślników i w pracach prostych. Są to zarówno budownictwo, rolnictwo czy produkcja przemysłowa. Deficyty już występują również w służbie zdrowia. Brakuje kierowców i pracowników w handlu, gdzie popyt w przypadku sektora

turystyki czy niektórych usług ma charakter sezonowy. W niektórych poszukiwanych profesjach zmiany poziomu zapotrzebowania powodują znaczną rotację pracowników, co jest wywołane brakiem stabilności zatrudnienia i zawieraniem często przez pracodawców umowami czasowymi.

Należy finalnie zauważyć, że prezentowane w rzeszowskim raporcie informacje mają charakter bardziej ogólny, obrazując sytuację dotyczącą w ogóle rynku pracy oraz zawierając dyskusję o uwarunkowaniach go kształtujących. Brak jest bardziej szczegółowego odniesienia do sektora turystyki, choć wspomniany już wcześniej aspekt kierowców jako zawodu deficytowego jest w skali całego kraju, nie tylko województwa podkarpackiego tematem istotnym.

2.3.2 Zapotrzebowanie na zawody w województwie wielkopolskim – Wielkopolski Urząd Pracy

Wśród zróżnicowanych działań z zakresu rynku pracy i jego analizy badanie realizowane przez Wojewódzki Urząd Pracy w Poznaniu w latach 2021-22 (Zapotrzebowanie na zawody w województwie wielkopolskim. Raport końcowy, 2022) dotyczące zapotrzebowania na zawody pozostaje częściowo zgodne z założeniami niniejszego raportu. Mimo, że tytuł ma charakter skrócony, to w toku procesu badawczego zleconego przez WUP w Poznaniu wykonawcom (konsorcjum firm: Grupa BST sp. z o. o. oraz EU-Consult Sp. z o. o.) poruszono następujące zagadnienia – m.in.: zapotrzebowanie na pracowników, zawody deficytowe, zapotrzebowanie na kwalifikacje zawodowe i kompetencje oraz możliwe zapotrzebowanie na zawody w ciągu najbliższych 2 lat. Ciekawym hasłem nienapotkanym we wcześniejszych analizach jest określenie „starzejących zawodów w województwie wielkopolskim”, a kolejnym interesującym wątkiem przedstawienie wyników badań w układzie przestrzennym – w podziale na poszczególne podregiony. Chcąc uzyskać jak najbardziej wiarygodny obraz rynku, badaniem objęto zarówno sektor publiczny, jak i prywatny. Ponadto analizie poddano różne kanały wykorzystywane podczas rekrutacji pracowników. Badanie prowadzone było przy wykorzystaniu dwóch metod badawczych. Pierwszą z nich była analiza danych w formie gromadzenia ofert pracy publikowanych w różnych źródłach, druga natomiast to badanie jakościowe w formie wywiadów indywidualnych.

Na podstawie zebranych informacji wprawdzie warto przywołać wnioski o charakterze ogólnym – odnoszące się do całego województwa wielkopolskiego (Zapotrzebowanie na zawody w województwie wielkopolskim. Raport końcowy, 2022):

- Wielkopolski rynek pracy na podstawie danych z 2022 r. pozostaje rynkiem pracownika, charakteryzując się niską stopą bezrobocia oraz wysokim zatrudnieniem.
- Niemniej – w regionie wiele zawodów uznawanych jest w dalszym ciągu za deficytowe. Do najczęściej powtarzających się w wielu powiatach należą:
 - kierowcy samochodów ciężarowych i ciągników siodłowych (31 powiatów),
 - pielęgniarki i położne (31 powiatów),
 - elektrycy, elektromechanicy i elektromonterzy (29 powiatów),
 - magazynierzy (29 powiatów), spawacze (29 powiatów),
 - lekarze (28 powiatów),
 - operatorzy i mechanicy sprzętu do robót ziemnych (27 powiatów),
 - psychologowie i psychoterapeuci (27 powiatów),
 - nauczyciele przedmiotów ogólnokształcących (25 powiatów).
- Jednym z aspektów, który wpływa na trudności w obsadzeniu stanowisk pracy są zmiany demograficzne i podnoszenie się średniego wieku pracowników w wielu zawodach. W tym miejscu warto przywołać wspomnianą już wcześniej kategorię „starzenia się zawodu”, której istotą jest brak młodych pracowników, a co za tym idzie brak zastępowalności pokoleniowej. Wśród przyczyn wskazuje się zarówno brak możliwości kształcenia (np. na skutek braku szkół), niechęć samych młodych ludzi, jak i w ogóle charakter nauki w kontekście danego zawodu – tj. w formie żmudnego, kosztownego, trudnego zdobywania odpowiednich kwalifikacji. Na podstawie zebranych danych wskazano listę „starzejących się zawodów” w Wielkopolsce w 2022 r., wśród których z perspektywy głównego tematu opracowania warto z tej skali makro wymienić m.in. nauczycieli przedmiotów zawodowych i

praktycznej nauki zawodu, kierowców autobusów czy wreszcie szefów kuchni i kucharze. Wydaje się, że są to kluczowe zawody dla funkcjonowania wybranych branż sektora turystyki, ale i ciągłości kształcenia w szkołach branżowych.

- Aspektem, o którym należy wspomnieć mówiąc o wielkopolskim rynku pracy, są coraz bardziej widoczne tendencje do wdrażania w wielu obszarach gospodarki rozwiązań z zakresu automatyki i robotyki. Rodzi to zapotrzebowanie na wysoko wykwalifikowanych specjalistów technicznych oraz pracowników z obszaru ICT. Upowszechnienie tego typu narzędzi oraz rosnąca cyfryzacja społeczeństwa, gospodarki i administracji mogą prowadzić do znaczącej zmiany struktury poszukiwanych pracowników oraz powstawania nowych, często interdyscyplinarnych zawodów, tj. takich, które łączą w sobie cechy różnych profesji.
- Ostatnią ważną cechą współczesnego rynku pracy, którą należy szczególnie mocno podkreślić, jest jego zmienność, która sprawia, że dynamicznie zmieniają się potrzeby kadrowe przedsiębiorstw. Zmianie popytu towarzyszy także zmiana podaży pracy. Wspomniane procesy demograficzne i zmiana udziału poszczególnych pokoleń generacyjnych w strukturze pracowników wpływają na dostępność kapitału ludzkiego oraz konieczność zmiany polityki kadrowej pracodawców. Ważnym aspektem w tym zakresie jest także skala i charakter migracji zarobkowych, które w ostatnim czasie także w Polsce były różne. Dodatkowo, w ostatnich latach takie wydarzenia jak pandemia czy wybuch wojny za wschodnią granicą Polski doprowadziły do tego, że rzeczywistość rynkowa dotychczas stabilna teraz stała się niepewna i nieprzewidywalna. Podobnie jak w innych krajach europejskich, polska gospodarka staje dziś przed problemami i wyzwaniem, które mogą doprowadzić do pogorszenia się sytuacji zatrudnienia w całym kraju i w efekcie wzrostu bezrobocia.

Najbardziej interesującym rozdziałem omawianego raportu, szczególnie z perspektywy przyjętego głównego tematu wydają się treści zatytułowane „Zapotrzebowanie na kwalifikacje zawodowe i kompetencje” (Zapotrzebowanie na

zawody w województwie wielkopolskim. Raport końcowy, 2022). Przyjmując podstawowe założenie, że oferty pracy pozostają zróżnicowane pod względem stawianych przed kandydatem wymagań, w ramach procesu badawczego zweryfikowano właśnie zakres oczekiwań pracodawców pod względem kwalifikacji i kompetencji. W skali makro, zauważono, że kwalifikacjami najbardziej pożądanymi w przypadku 20 najczęściej poszukiwanych zawodów okazały się: znajomość języka obcego, podstawowa obsługa komputera/Ms Office/Internet, wiedza z obszaru branży/znajomość trendów oraz prawo jazdy kat. B. Z kolei kompetencjami najbardziej pożądanymi w przypadku 20 najczęściej poszukiwanych zawodów zgodnie z I poziomem kodowania były: komunikatywność, umiejętność pracy w zespole, umiejętność organizacji pracy/umiejętność wyznaczania priorytetów, rzetelność/ dokładność/ sumienność/ terminowość oraz zaangażowanie.

Zapotrzebowanie na kwalifikacje zawodowe i kompetencje zostało z poziomu ogólnego również uszczegółowione dla wybranych zawodów. Szczegółowa analiza pozwala na wyróżnienie jednej grupy zawodowej stricte związanej z sektorem turystyki, tj. pracowników branży HoReCa. Na podstawie zebranych przez poszczególne urzędy pracy ofert stwierdzono, że w 39% ogłoszeń brak było w ogóle określonych wymagań odnośnie kwalifikacji. Natomiast w 2% pojawiał się wymóg prawa jazdy kategorii B, podstawowej obsługi komputera (2%) czy podstawowej obsługi komputera (4%). Ponadto w 9% ofert oczekiwano znajomości języka obcego, a w 6% propozycji zatrudnienia zwracano uwagę na wiedzę z obszaru branży i znajomość trendów. Bardziej złożona pozostaje lista rankingowa oczekiwanych kompetencji dla pracowników branży HoReCa zawartych w poszczególnych ofertach pracy. Należy zatem wymienić kompetencje takie jak: zaangażowanie (17%), dobry stan zdrowia i brak przeciwwskazań medycznych do podjęcia pracy (15%), umiejętność pracy w zespole (15%), komunikatywność (14%), pozytywne nastawienie i poczucie humoru (14%), rzetelność połączoną z dokładnością, sumiennością i terminowością (13%), aż wreszcie umiejętność organizacji pracy i wyznaczania priorytetów (11%) czy wysoki poziom kultury i życzliwość (10%).

Podobnie jak w poprzedniej edycji niniejszego raportu w ramach konkluzji można stwierdzić, że 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. Wyróżnikiem pozostaje fakt, iż w badaniach szczegółowo skupiono się na kompetencjach i kwalifikacjach na podstawie ofert pracy dla wybranych zawodów. Pozostaje niedosyt, iż w przypadku sektora turystyki szczegółowa analiza dotyczy tylko branży hotelarskiej i gastronomicznej – wciąż na poziomie ogólnym, bez głębszego odniesienia się do przecież tak zróżnicowanych stanowisk pracy, a przed to zdywersyfikowanych oczekiwań w zakresie kompetencji i kwalifikacji. Jednocześnie warto podkreślić ujęcie w wielkopolskim raporcie także zjawiska „starzejących się zawodów”, wraz z próbą ich identyfikacji, zarysowania uwarunkowań procesu, jak i wskazania działań zapobiegawczych. Wydaje się, że ta kategoria powinna w szerszym stopniu pojawić się w dyskusji w różnych gremiach, co znajdzie swój wyraz w końcowych rekomendacjach.

2.3.3 Kujawsko-pomorski rynek pracy w 2022 roku (oraz I kwartale 2023 roku) – Wojewódzki Urząd Pracy w Toruniu (2 raporty)

Opracowanie pt. „Kujawsko-pomorski rynek pracy w 2022 roku” (Kujawsko-pomorski rynek pracy w 2022 r. , 2022) charakteryzuje najważniejsze elementy wojewódzkiego rynku pracy oraz przedstawia dynamikę zmian dokonujących się w tej dziedzinie. W zakresie informacji o strukturze i aktywizacji bezrobotnych zaprezentowane zostały dane ze sprawozdawczości sporządzanej przez powiatowe urzędy pracy w ramach realizacji Rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie programu badań statystycznych statystyki publicznej na 2022 rok. Pomocniczo wykorzystane zostały dane z systemu analityczno-raportowego CeSAR oraz Banku Danych Lokalnych GUS.¹ Analiza zawiera także informacje o programach Samorządu Województwa zmierzających do poprawy sytuacji na lokalnych rynkach pracy, realizowanych przez WUP w Toruniu.

Najważniejsze dane o charakterze jakościowym i ilościowym z przywołanego raportu zebrano poniżej w formie czytelnych punktów (Kujawsko-pomorski rynek pracy w 2022 r. , 2022):

- W 2022 roku, pomimo niepewności spowodowanej czynnikami społeczno-politycznymi, sytuacja na kujawsko-pomorskim rynku pracy była stabilna. Wzrósł wskaźnik zatrudnienia oraz zmniejszyła się skala bezrobocia rejestrowanego.

Działania wojenne wywołane agresją rosyjską na Ukrainę spowodowały jednak silny wzrost cen oraz zakłócenia w łańcuchu dostaw i wzrost stóp procentowych. Znalazło to odzwierciedlenie w powolnym spadku zatrudnienia w sektorze przedsiębiorstw oraz liczby dostępnych miejsc pracy. Niepewność gospodarcza przyczyniła się do wzrostu zainteresowania wsparciem dostępnym w powiatowych urzędach pracy, takim jak zatrudnienie subsydiowane czy staże.

- Wojna w Ukrainie spowodowała również liczny napływ ludności tego kraju. Dlatego obywatelom Ukrainy ułatwiono dostęp do polskiego rynku pracy. Pomimo to, liczba wydanych dokumentów umożliwiających cudzoziemcom podjęcie pracę była mniejsza niż rok wcześniej. Wpływ na to miał zarówno wybuch wojny i związany z tym odpływ mężczyzn pochodzenia ukraińskiego, jak i zmiany legislacyjne dotyczące wydłużenia okresu ważności dokumentów zezwalających na pracę. Mniejsza dostępność pracowników z Ukrainy zauważalna była głównie w budownictwie i transporcie. Przybyłe do Polski Ukrainki znajdowały pracę przede wszystkim w przetwórstwie przemysłowym. Pomimo obecności cudzoziemców na regionalnym rynku pracy w takich branżach jak: medyczno-opiekuńcza, transportowa, edukacyjna pracodawcy w dalszym ciągu odczuwali niedobory kadrowe. Deficyt pracowników dotyczył też branży przemysłowej, gdzie poszukiwane były osoby posiadające odpowiednie kwalifikacje zawodowe.
- W 2022 r. wzrosła liczba podmiotów gospodarczych ogółem, ale także podmiotów zlikwidowanych. W grudniu 2022 roku w regionie w rejestrze REGON było 219,6 tys. podmiotów – o 3,8 tys. tj., 1,8% więcej niż rok wcześniej. W ciągu roku wzrosła liczba podmiotów wykreślonych z rejestru. Wykreślonych zostało 12,8 tys. jednostek – o 23,2% więcej niż w 2021 roku. Wskaźnik zatrudnienia w końcu 2022 roku wyniósł w województwie 55,9% – o 0,6 p.p. mniej niż ogółem w Polsce, ale 0,9 p.p. więcej niż w IV kwartale 2021 roku.

Co ciekawe, w kwietniu 2023 r. ukazała się na stronie WUP w Toruniu aktualizacja omówionego powyżej dokumentu, zatytułowana odpowiednio „Rynek pracy w województwie kujawsko-pomorskim w 2022 r. i pierwszych miesiącach 2023 roku”, dotycząca dodatkowo okresu 3 pierwszych miesięcy – tj. od stycznia do marca 2023

r. Na podstawie zebranych danych sformułowano pierwsze wnioski, obrazujące sytuację na przełomie 2022 i 2023 r. (Rynek pracy w województwie kujawsko-pomorskim w 2022 roku i pierwszych miesiącach 2023 roku, 2023):

- Spadek zatrudnienia i wzrost wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw,
- Wzrost liczby rejestracji w urzędach pracy przez osoby bezrobotne poszukujące pracy,
- Spadek liczby zgłaszanych wolnych miejsc pracy i aktywności zawodowej,
- Obecność obywateli Ukrainy na regionalnym rynku pracy.

W obu raportach – tj. zarówno za sam 2022 r. (Kujawsko-pomorski rynek pracy w 2022 r. , 2022), jak i w jego wiosennej aktualizacji (Rynek pracy w województwie kujawsko-pomorskim w 2022 roku i pierwszych miesiącach 2023 roku, 2023) zaprezentowano również informacje o charakterze jakościowym, ilustrujące wielość działań i realizowanych projektów (także ze środków unijnych) oraz złożoność zaangażowanych gremiów i procedowanych spraw. Przedstawiono m.in. funkcjonowanie Wojewódzkiej Rady Rynku Pracy, odpowiedzialnej m.in. za rozpatrywanie wniosków szkół zawodowych o powołanie nowych kierunków kształcenia oraz opiniowanie wykazu zawodów, do których przygotowanie zawodowe ma miejsce za pomocą działalności Ochotniczych Hufców Pracy. Wskazano również, że WUP w Toruniu będzie pełnił rolę Instytucji Pośredniczącej dla wybranych projektów europejskich, a w kolejnych latach przede wszystkim dla programu Fundusze Europejskie dla Kujaw i Pomorza 2021-2027 (FEdKP 2021-2027) w obszarze dotyczącym Priorytetu 8 „Fundusze europejskie na wsparcie w obszarze rynku pracy, edukacji i włączenia społecznego”. Ogłoszenie pierwszych konkursów w ramach programu planowane było na II kwartał 2023 r.

Zrealizowane badanie i analiza wniosków płynących z obu publikacji pozwala na szczegółową charakterystykę rynku pracy w województwie kujawsko-pomorskim. Pomimo tak szeroko zaprezentowanej analizy, badanie to przejawia bardziej poglądowy 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 2022-23

3.1 Ogólna charakterystyka

Niezwykle ważnym źródłem danych dotyczącym zapotrzebowania kompetencyjnego na rynku pracy pozostaje realizowany w ostatnich latach Bilans Kapitału Ludzkiego (BKL),

W poprzedniej edycji niniejszego raportu przywołano szczegółowe wyniki badań w sektorze turystyki prowadzonych w latach 2017-2018 w ramach tzw. I edycji badań sektorowych., które zostały zawarte wówczas 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).

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

W latach 2022-23 zostały zrealizowane kolejne badania w ramach projektu Bilans Kapitału Ludzkiego dla sektorów IT, turystyki i finansów. W informacjach dotyczących projektu na stronie bkl-branze.pl wskazano, że badanie branż wchodzących w skład sektora turystyki zaplanowano w okresie od kwietnia 2022 r. do czerwca 2022 r., a za jego realizację odpowiada agencja badawcza DANAE Sp. z o. o. na zlecenie PARP,

przy merytorycznej współpracy z ekspertami reprezentującymi Uniwersytet Jagielloński. Niestety – w momencie opracowania niniejszego raportu (maj-czerwiec 2023) wyniki prowadzonego badania nie zostały jeszcze udostępnione szerszemu gronu odbiorców, stąd niemożliwym było ich przedstawienie całościowe, a jedynie prezentacja założeń oraz wybranych konkluzji – co uczyniono w podrozdziale 3.2

Warto zatem – odnosząc się do przyjętego horyzontu czasowego – zaproponować nieco szersze spojrzenie i przywołać wpierw wyniki wybranych badań w ramach Bilansu Kapitału Ludzkiego na poziomie ogólnym.

3.2 Badania Bilans Kapitału Ludzkiego – wyniki wybranych badań na poziomie ogólnym

Projekt Bilans Kapitału Ludzkiego (w skrócie BKL) to wspólne działanie PARP oraz Uniwersytetu Jagiellońskiego, realizowane od 2009 roku jako unikatowy w skali Polski i Europy monitoring zapotrzebowania na kompetencje na rynku pracy.

Projekt BKL współfinansowany jest przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego ze środków Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój (PO WER) 2014-2020. Jego pierwsza edycja obejmowała okres lat 2009-2015, a od 2016 r. trwa realizacja kolejnego cyklu badań, którego zakończenie przewidziane jest na 2023 r. Obecnie BKL obejmuje badania przekrojowe – dostarczające ogólnych informacji o sytuacji na rynku pracy oraz badania branżowe w trzech sektorach: finansowym, IT oraz turystyki. Ich celem jest pogłębienie wiedzy nt. potrzeb kwalifikacyjno-zawodowych w branżach, w których zostały utworzone Sektorowe Rady ds. Kompetencji. Powyższy podział badań zostanie wykorzystany również w niniejszym podrozdziale, tj. w pierwszej kolejności przywołane zostaną kluczowe wnioski z poziomu ogólnego, a następnie zaprezentowane zostaną konkluzje z właściwych badań branżowych dla sektora turystyki i tworzących go branż.

Na poziomie ogólnym zostaną przywołane dwie publikacje zespołu ekspertów z Uniwersytetu Jagiellońskiego pod kierunkiem J. Górniaka.

Pierwsze z ww. opracowań warte uwagi zatytułowane zostało „Bilans Kapitału Ludzkiego 2022/2021 Raport z badania pracodawców. Powrót do

rzeczywistości? Drugi rok pandemii oczami polskich firm”. Jego autorami jest zespół badaczy w składzie : Jarosław Górniak, Marcin Kocór, Piotr Prokopowicz oraz Anna Szczucka (Górniak, Kocór, Prokopowicz i Szczucka, 2022)

Najważniejsze założenia procesu badawczego i aspekty techniczne przedstawiono poniżej w formie zapisu punktowego (dla zwiększenia czytelności opisu):

- Badania pracodawców w ramach Bilansu Kapitału Ludzkiego realizowane są w okresie 2017–2023 w dwóch formach: badań głównych oraz badań śródkresowych. Obydwie formy badań przeprowadzane są trzykrotnie w dwuletnich odstępach czasu.
- Badania główne obejmują w każdej edycji po 3500 wywiadów podzielonych na próbę panelową firm małych, zatrudniających od 2 do 49 pracowników (N = 1000), średnich, o zatrudnieniu od 50 do 249 osób (N = 500) i dużych, zatrudniających powyżej 249 pracowników (N = 500) oraz próbę przekrojową przedsiębiorstw (N = 1500). Natomiast badania śródkresowe obejmują jedynie próbę panelową średnich i dużych przedsiębiorstw (N = 1000).
- W 2021 r. badanie pracodawców było realizowane od 17.08.2021 do 30.12.2021 w ramach procedury mixed mode, przy użyciu technik CAPI, CATI i CAWI, przez agencję badawczą PBS Spółka z o.o. Dodatkowa kontrola jakości odbywała się od 2.08.2021 r. do 12.01.2022 r. Sumarycznie zrealizowano 3646 ankiet, a średni czas realizacji wywiadu wyniósł 26 minut.

Warto zatem w kolejnym kroku przywołać najważniejsze konkluzje ze zrealizowanego procesu badawczego, a następnie odnieść je do ram niniejszej publikacji i założonych celów. Analogicznie poszczególne wnioski zapisano w formie punktowej, dodając do nich autorski komentarz w kontekście tematu głównego – tj. kompetencji itd. (Górniak, Kocór, Prokopowicz i Szczucka, 2022):

1. Na podstawie zrealizowanego procesu badawczego stwierdzono, że w 2021 r. 80% polskich pracodawców nadal odczuwało negatywne skutki pandemii. Przekładało się to przede wszystkim na zmniejszenie liczby klientów oraz niższe zyski ze sprzedaży usług czy produktów. Nie przyczyniły się one jednak do obniżenia działalności innowacyjnej, ponieważ podobnie jak w 2018 r., co piąta firma była aktywna innowacyjnie.

Ponadto bardzo ciekawych obserwacji dostarczają dane dotyczące planowania długoterminowego. Gdy w 2018 r. plany powyżej trzech miesięcy posiadała niepełna połowa firm (45%), tak w 2021 r. takie plany posiadało już 65% przedsiębiorstw, a największy udział we wzroście tego odsetka miały małe i średnie firmy. Zdaniem ekspertów pokazuje to, że zmienna i trudna sytuacja na rynku nie utrwala funkcjonowania w trybie reaktywnym, ale właśnie pobudza firmy do wyprzedzającego myślenia i planowania przyszłości.

2. Tendencje rozwojowe i nieustające zapotrzebowanie w obszarze zasobów ludzkich odnotowano poprzez niemal dwukrotny wzrost udziału firm deklarujących poszukiwanie pracowników w stosunku do analogicznych badań sprzed roku i także wyraźne zmniejszenie oczekiwań pracodawców co do doświadczenia zawodowego kandydatów do pracy. To pokazuje, że firmy doświadczają braków kadrowych i są gotowe na poszerzenie pola poszukiwań, co w efekcie może dawać lepsze szanse młodszemu pokoleniu, a także osobom z wyższymi aspiracjami, które nadrobią swoje braki w miejscu pracy.

Na podstawie zrealizowanych badań ustalono, że przy rekrutacji pracodawcy poszukują przede wszystkim pracowników posiadających umiejętności: zorganizowania swojej pracy, terminowości, odpowiedzialności i radzenia sobie ze stresem, interpersonalnych czy wreszcie kompetencji poznawczych, a w szczególności łatwości uczenia się, pomysłowości, umiejętności analizy i wyciągania wniosków. Natomiast już w szkoleniach finansowanych przez firmy szczególnym zapotrzebowaniem cieszą się te, które oferują rozwój konkretnych umiejętności zawodowych związanych z wykonywaną pracą. Wskazuje to jak ważne jest uczenie się w miejscu pracy, które jest kluczowym czynnikiem stymulującym podejmowanie działań edukacyjnych.

3. W drugim roku pandemii (2021), zaobserwowano istotny jej wpływ na działalność prowadzoną przez polskie firmy. Najmocniej oddziaływanie pandemii odczuli przedstawiciele firm sektora handlu, zakwaterowania i gastronomii oraz edukacyjnego. Natomiast relatywnie najslabiej wpłynęła ona na działalność firm w branży przemysłowej i górniczej. Pracodawcy badani w IV kwartale 2021 r. raczej powszechnie uznali wpływ pandemii za negatywny dla prowadzonej działalności (80% odpowiedzi raczej negatywny i zdecydowanie negatywny). Ten negatywny wpływ przekładał się w 2021 r. przede wszystkim na: zmniejszenie

liczby klientów, niższe zyski firm ze sprzedaży usług czy produktów, a także mniejszą sprzedaż oferowanych usług i produktów. Połowa firm w 2021 r. korzystała rządowej Tarczy Antykryzysowej. Częściej po tę pomoc sięgały firmy najmniejsze – zatrudniające do 50 osób (63%). W 2021 r. – w przeciwieństwie do poprzedniego roku pandemii – więcej badanych oceniła jednak tę pomoc jako niewystarczającą dla utrzymania prowadzonej działalności (53% w stosunku do 38% w poprzednim roku).

4. Jedną ze strategii radzenia sobie z pandemią w firmach było oferowanie pracownikom możliwości pracy zdalnej. W IV kwartale 2021 r. taką formę wykonywania pracy oferowała jedna trzecia firm. Częściej pracę zdalną wprowadzono w większych podmiotach. Co jednak znamienne – firmy nie planowały raczej utrzymania tej formy zatrudnienia w przyszłości jako powszechnej alternatywy dla regularnej pracy.
5. W kontekście wymagań stawianych pracownikom wskazano, że w zasadzie na poziomie ogólnym nie zmieniają się one od 2018 r. – bez względu na wielkość firmy, pracodawcy w 2021 r. najczęściej brali pod uwagę wykształcenie (93% badanych), doświadczenie (54%) oraz płeć pracowników (45%). Jeżeli chodzi o szczegóły, to tutaj również zaszły niewielkie zmiany. W przypadku wykształcenia, na bardziej specjalistyczne stanowiska wymagane jest wyższe wykształcenie. Płeć ma z kolei znaczenie w podziale na stanowiska fizyczne i umysłowe – w tych pierwszych preferowani są mężczyźni. W naborze na stanowiska umysłowe kryterium płci jest mniej ważne, ale również nieznacznie częściej preferowani są mężczyźni. Różnice w 2021 r. zaobserwować można również w zakresie wymagań związanych z długością doświadczenia zawodowego u pracowników – pracodawcy obniżyli swoje oczekiwania co do długości stażu nawet o rok. Należy również dodać, że pomimo trwającego w 2021 r. kryzysu wywołanego pandemią i utrzymującej się trudnej sytuacji gospodarczej, firmy nie rezygnowały z inwestycji w swoich pracowników. W drugim roku pandemii w takie działania zaangażowało się 8 na 10 pracodawców, czyli na porównywalnym poziomie do okresu przed pandemią (spadek o 5 p.p. w stosunku do 2018 r., który był okresem dobrej koniunktury sprzyjającej inwestycjom).

Druga z publikacji w ramach badań BKL na poziomie ogólnym dotycząca przyjętego w niniejszej publikacji przedziału czasowego zatytułowana została ***Bilans Kapitału Ludzkiego 2022/2021 Rozwój kompetencji – uczenie się dorosłych i sektor szkoleniowo-rozwojowy***. Jest to raport prezentujący dane za 2021 r., który powstał także pod kierownictwem J. Górniaka (Górniak J. r., 2022)

Najważniejsze wnioski zostaną przedstawione w poniższych punktach:

1. Wyniki badania potwierdzają obserwacje z poprzednich edycji, że dorośli Polacy chcą się rozwijać i rzeczywiście to robią. Wykazano w toku badań, że najczęściej uczymy się w sposób nieformalny, od naszej rodziny i przyjaciół, w miejscu pracy i podczas wykonywania codziennych obowiązków. Szczególnie w tym procesie wzrasta rola nowoczesnych technologii – połowa Polaków wykorzystuje do nauki Internet. Wzrasta też rola tej formy uczenia się wśród osób starszych. W uczeniu towarzyszy nam także całe spektrum podmiotów świadczących usługi rozwojowe. Sektor wyraźnie odczuł negatywny wpływ pandemii, gdyż odnotowano znaczący wzrost odsetka podmiotów deklarujących pogorszenie sytuacji finansowej (z 5% w 2019 r. do 28% w 2021 r.). Negatywne doświadczenia nie pogorszyły jednak nastrojów dotyczących tego, co przyniesie kolejny rok – większość podmiotów wierzyła w stabilność sytuacji, a prawie 1/3 z nich uważała, że sytuacja poprawi się w ciągu najbliższego roku.
2. Wyniki z badania ludności Bilansu Kapitału Ludzkiego z 2022/2021 r. (Górniak J. r., 2022) potwierdzają odnotowany w poprzednich latach wysoki poziom aktywności edukacyjnej dorosłych Polaków. Aż 83% osób w wieku 25-64 lat w ciągu ostatnich 12 miesięcy poprzedzających badanie rozwijało swoje kompetencje, ucząc się w sposób formalny, pozaformalny lub nieformalny. Najwięcej dorosłych Polaków (71%) rozwijało swoje kompetencje w sposób nieformalny, najmniej w sposób formalny. Co istotne, wyniki każdej kolejnej edycji badania BKL wskazują na nieznaczny, ale systematyczny wzrost odsetka osób uczących się samodzielnie. W zakresie korzystania z edukacji formalnej nie odnotowuje się większych zmian
3. Istotną i relatywnie szeroko wykorzystywaną formą rozwijania kompetencji osób dorosłych jest edukacja pozaformalna i uczenie się w miejscu pracy. W sposób pozaformalny uczyło się w ciągu ostatnich 12 miesięcy poprzedzających badanie 36% dorosłych Polaków (nieznacznie mniej niż latach 2017 i 2019). Również w

niewielkim zakresie niż w poprzednich latach wykorzystywano różne formy uczenia się w miejscu pracy (30%).

4. Na podstawie zrealizowanych badań stwierdzono, że najpowszechniej wykorzystywanym sposobem uczenia się nieformalnego jest korzystanie z materiałów dostępnych w Internecie. W taki sposób zdobywała wiedzę i rozwijała umiejętności w ostatnich 12 miesiącach poprzedzających badanie połowa osób dorosłych w wieku 25-64 lat. Samodzielne korzystanie z Internetu w celach rozwojowych było zdecydowanie dominującym sposobem uczenia się szczególnie wśród osób w młodszym wieku, ale systematycznie upowszechniało się także wśród osób starszych. W ramach edukacji pozaformalnej wyraźnie widoczny był wzrost uczestnictwa w szkoleniach zdalnych, przy spadku korzystania ze szkoleń stacjonarnych. Dane wskazują, że szkolenia online zastąpiły część szkoleń, które do tej pory były realizowane w sposób stacjonarny. Dotyczy to zarówno szkoleń związanych z wykonywaną pracą, jak i szkoleń hobbystycznych czy ogólnorozwojowych. Konieczność kształcenia na odległość w czasie wprowadzonych obostrzeń wpłynęła na rozwój narzędzi niezbędnych do świadczenia usług zdalnych, rozwój kompetencji prowadzących i uczestników szkoleń oraz zmianę oczekiwań i zachowań odbiorców usług edukacyjnych. Co istotne, zmiany te utrzymały się po zakończeniu pandemii, dlatego też można zaryzykować stwierdzenie, iż pandemia COVID-19 znacząco i trwale wpłynęła na rynek edukacji pozaformalnej.
5. Poziom aktywności edukacyjnej dorosłych różnicują istotnie takie czynniki, jak sytuacja zawodowa, zajmowane stanowisko pracy, wiek czy poziom wykształcenia. W 2021 r. w sposób formalny lub pozaformalny uczyło się 60% osób pracujących, 31% bezrobotnych i 15% nieaktywnych zawodowo. Spośród analizowanych grup zawodowych najwyższy poziom aktywności edukacyjnej odnotowano wśród specjalistów (76% deklarujących udział w edukacji formalnej lub pozaformalnej), najniższy wśród robotników niewykwalifikowanych (30% deklarujących taką aktywność). Analiza zależności aktywności edukacyjnej od wieku i wykształcenia wskazała natomiast wyraźnie, że osoby z wykształceniem wyższym utrzymują wysoki poziom aktywności edukacyjnej w każdym okresie życia. Dane z BKL 2021 po raz kolejny potwierdzają, że czynnikiem najsilniej oddziałującym na aktywność edukacyjną jest wykształcenie, a sam starszy wiek nie obniża jej tak silnie, jak wiek połączony z niskim poziomem wykształcenia. Do uczestnictwa w kursach lub

szkoleniach w największym stopniu motywuje chęć rozwijania umiejętności potrzebnych w pracy. Na znaczenie tego czynnika jako głównej motywacji do rozwoju kompetencji zawodowych wskazało w 2021 r. 64% badanych.

3.3 Badania Bilans Kapitału Ludzkiego – cząstkowe wyniki badań branżowych dla sektora turystyki

Jak już wspomniano Ogólnopolskie badanie Branżowy Bilans Kapitału Ludzkiego w sektorze turystycznym to badanie stanu sektora, które zrealizowane zostało w dwóch edycjach: I jego edycja przeprowadzona została w roku 2018 r., zaś II edycję badania zrealizowano w roku 2022. Całość realizowanych prac badawczych składała się z kilku etapów, a w badaniu wykorzystano połączenie jakościowych i ilościowych metod badawczych. W porównaniu z I edycją w II edycji procesu badawczego, w ramach poszczególnych etapów wprowadzono modyfikacje i aktualizacje, m.in. na poziomie definicji sektora i identyfikacji tworzących go branż¹, a następnie w kontekście listy kluczowych stanowisk oraz powiązanych z nimi profili kompetencyjnych. Ponadto autorzy bardzo mocno zaznaczają w podsumowaniu² specyficzny czas realizacji II edycji badania, określając go jako „wyjątkowy (...) – który przypadł na okres kryzysu związanego z pandemią COVID-19 i wybuchem wojny wywołanej napaścią Rosji na Ukrainę”. Z tego też powodu do badania włączono pytania dotyczące nastrojów pracodawców i konsekwencji tych wydarzeń dla sektora.

W ramach realizowanego procesu badawczego dokonano połączenia metod badawczych o charakterze ilościowym i jakościowym. Najważniejsze założenia dla każdej z nich przedstawiono poniżej w formie punktowej:

¹ W I edycji badania BKL analizy prowadzono w podziale na 4 branże sektora turystycznego: hotelarstwo, gastronomia, imprezy i organizacja turystyki, pilotaż, przewodnictwo i animacja czasu wolnego. W II edycji zdecydowano się zastosować wyróżnienie na 3 branże sektora turystyki – tj. odpowiednio hotelarstwo oraz animację czasu wolnego, gastronomię oraz imprezy i organizację turystyki oraz pilotaż i przewodnictwo.

² Badania Bilans Kapitału Ludzkiego na poziomie branżowym – dla sektora turystyki nie zostały jeszcze zakończone finalnym raportem. Jego publikacja przez grono ekspertów z UJ planowana jest na jesień 2023 r. W ramach przygotowań niniejszego raportu udało się uzyskać dostęp do prezentacji cząstkowych wyników procesu badawczego, która przedstawiana była podczas jednej z konferencji naukowych Sektorowej Rady ds. Kompetencji – Turystyka w dniu 7.12.2022 r. Z racji roboczego charakteru danych plik ten nie jest ujmowany w finalnym spisie literatury.

- W toku badań jakościowych wykorzystano analizę danych zastanych oraz zrealizowano 12 wywiadów pogłębionych (IDI) z przedstawicielami kadry zarządzającej firm z sektora. Przeprowadzono również kilka spotkań konsultacyjnych z ekspertami Sektorowej Rady ds. Kompetencji sektora turystycznego. W etapie tym m.in. wytypowano kluczowe dla sektora stanowiska – ich ostateczną listę skonsultowano z Sektorową Radą ds. Kompetencji sektora turystyki. Na liście tej znalazło się finalnie 14 stanowisk:

1. Pokojowa
2. Konserwator/ pracownik działu technicznego
3. Recepcjonista
4. Specjalista ds. rezerwacji/ sprzedaży
5. Główny manager/kierownik hotelu
6. Animator czasu wolnego
7. Szef kuchni
8. Kucharz
9. Barman
10. Kelner
11. Główny manager/ Kierownik restauracji/Dyrektor gastronomii
12. Specjalista ds. turystyki
13. Przewodnik, pilot wycieczek
14. Kierownik biura podróży

- W toku badań ilościowych zrealizowano od kwietnia do lipca 2022 r. wywiady z pracodawcami (n=808) oraz pracownikami (n= 884) (w większości przypadków za każdym razem oba wywiady w jednym przedsiębiorstwie) różnymi technikami badawczymi, uwzględniając każdorazowo przywołane już wcześniej warunki otoczenia i możliwości respondentów.

Najważniejsze – częściowe – wnioski ze zrealizowanych badań branżowych sektora turystyki w kontekście potrzeb kompetencyjnych i przygotowania do pracy w poszczególnych branżach zostały przedstawione na jednej z konferencji w grudniu 2022 r. w sposób punktowy i te kluczowe konkluzje w analogicznej formule warto przywołać również w tym miejscu:

- „Turystyka wciąż mierzy się z nowymi zagrożeniami” – wskazano, iż osiągnięty w 2022 r. satysfakcjonujący poziom stopniowego podnoszenia się z kryzysu nie oznacza „ostatniej prostej na drodze turystyki do kondycji sprzed pandemii”. Zaznaczono, że obecnie sektor turystyki musiał stanąć w obliczu m.in. problemów politycznych oraz wysokich kosztów działalności w kraju.
- „Zatrudnienie z widokiem na wzrosty w kolejnych latach” – przywołano fluktuacje zatrudnienia w polskiej turystyce – od rekordów zatrudnienia z 2019 r., poprzez kryzys w roku 2020 r., aż po powolną odbudowę kadr od wiosny 2021 r. Podkreślono, że „obecnie większość pracodawców sektora stara się utrzymać zatrudnienie na stałym poziomie”, przy jednoczesnych prognozach wzrostów w kolejnych latach.
- „Pandemia była ogromnym wezwaniem dla sektora” – bezsprzecznie większość przedsiębiorców odnotowała negatywny wpływ koronawirusa i obostrzeń z nim związanych, podejmując jednocześnie zdecydowane kroki na poziomie swoich przedsiębiorstw, m.in. redukcję zatrudnienia i ograniczenie czasu pracy kadr.
- „Post-pandemiczne problemy kadrowe” – dynamiczna odbudowa sektora turystyki wpłynęła na trudne położenie przedsiębiorców w 2022 r., a szczególnie zmierzenie się z brakiem rąk do pracy, przy wysokich oczekiwaniach pracodawców, a tym samym ogólne spowolnienie przywracania kondycji polskiej turystyki.
- „Utrata pracowników i zaufania” – wskazano swoistą dychotomię: z jednej strony odejście lub zwolnienie wypróbowanych „starych pracowników” oraz przebranżowienie, a z drugiej strony niepewność młodego pokolenia dotycząca niestabilności sektora i jego zależności od zewnętrznych okoliczności.
- „Nowe (?) oczekiwania odbiorców – cyfrowość, odpowiedzialność, bezpieczeństwo, jakość” – stwierdzono, że pracodawcy muszą zmierzyć się z dużą niepewnością – m.in. w kontekście zmienności trendów, zachowań, ale i ram technologicznych ich działalności, ze szczególnym zwróceniem uwagi na wielowymiarowe bezpieczeństwo usług turystycznych”.

- „Rozwój kompetencji mógłby wyglądać lepiej” – wskazano, że rozwijanie kompetencji pracowników ma ograniczony charakter – zarówno czasowy (zachodzi rzadko), jak i merytorycznie (zachodzi często tylko w zakresie elementarnych treści – wiedzy i umiejętności wymaganej przepisami głównie prawa pracy dla poszczególnych stanowisk).
- „Jak odbudować pozytywny wizerunek sektora jako miejsca pracy?” – podkreślono, iż to finalne pytanie stanowi „kluczowe wyzwanie HR-owe na najbliższe lata dla sektora turystycznego”, mierzącego się z zarówno kwestią doświadczenia potencjalnych pracowników, jak i sprostowaniem ich oczekiwań finansowych wraz z odniesieniem do realnych kosztów i możliwości.

Podsumowując, cieszy fakt, że udało się w toku prac nad niniejszym raportem także przywołać choć częściowe wyniki badań BKL dla sektora turystyki, a nie tylko pozostać na poziomie ogólnym – badań krajowych. Spośród zaprezentowanych powyżej treści, z punktu widzenia tytułowych założeń, szczególnie istotne wydają się konkluzje dotyczące kompetencji. Z jednej strony zauważono bowiem potrzebę rozwoju kompetencji, które będą odpowiadały wciąż ewoluującym potrzebom odbiorców, także przy wykorzystaniu technologii cyfrowych, a z drugiej strony – wskazano na stosunkowo słaby w wielu przypadkach model rozwoju kompetencji, niewykraczający poza obligatoryjne, formalne ramy. Jest to zatem punkt wyjścia do zaznaczenia tych wątków w dalszej fazie raportu w formie rekomendacji.

4. Badania prowadzone w Polsce w latach 2022-23 obejmujące swym zakresem potrzeby kwalifikacyjno-zawodowe przedsiębiorców z poszczególnych branż turystycznych – badania naukowe i branżowe

W ramach realizacji założonych celów i identyfikacji badań prowadzonych w Polsce w latach 2022-23 obejmujące swym zakresem potrzeby kwalifikacyjno-zawodowe

przedsiębiorców z poszczególnych branż turystycznych dokonano również kwerendy treści zarówno naukowych i branżowych. Niestety, ale pierwsze podsumowanie z tego rozpoznania prowadzi do wniosku, że nie ma tych publikacji w założonym przedziale dużo, ...????

4.1 Publikacje tematyczne w ramach czasopisma „Rynek Pracy”

Pierwszym przykładem jest czasopismo naukowe „Rynek Pracy” wydawane przez Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, w ramach którego w 2022 r. dwa numery dotyczyły właśnie zagadnień rynku pracy w sektorze turystyki, stanowiąc w dużej mierze podsumowanie – owoc wyników badań, koncepcji i spostrzeżeń zaprezentowanych na Ogólnopolskiej Konferencji Naukowej „Rynek Pracy w Sektorze Turystyki po pandemii – współpraca z Sektorem Edukacji w zakresie szkolnictwa”, zorganizowanej przez Sektorową Radę ds. Kompetencji – Turystyka oraz Departament Turystyki Ministerstwa Sportu i Turystyki, przy współudziale Wyższej Szkoły Gospodarki w Bydgoszczy w 2022 r.

W tomie 181, numerze 2, pod redakcją D. Borka zostały zebrane interesujące opracowania, jednak o szerokim charakterze, wykraczającym poza węższe ramy niniejszego opracowania.

Pierwszym z tekstów wartych uwagi jest artykuł M. Barczaka „Kształcenie kadr branży turystycznej w Polsce” (Barczak, 2022), stanowiący podsumowanie jego badań prezentowanych w formie raportów na forum Sektorowej Rady ds. Kompetencji Turystyka.

Artykuł odnosi się do kształcenia kadr dla branży turystycznej na poziomie średnim i wyższym. Z zaprezentowanych danych wynika, że z jednej strony do najważniejszych trendów w szkolnictwie wyższym należy ich umiędzynarodowienie, a zarządzanie różnorodnością kulturową na rynku pracy będzie istotnym wyzwaniem dla współczesnych menedżerów. Z drugiej strony wyniki analizy dotyczące dyscyplin przypisanych do poszczególnych kierunków studiów wskazują, że absolwenci trafiający na rynek pracy zdobywają efekty uczenia się przypisane przede wszystkim do pięciu dyscyplin, czyli nauk o zarządzaniu i jakości, geografii społeczno-

ekonomicznej i gospodarki przestrzennej, nauk o kulturze fizycznej, ekonomii i finansów oraz nauk o Ziemi i środowisku. Ponadto w systemie edukacji coraz częściej uwidoczni się model kształcenia dualnego, czyli we współpracy z przedsiębiorstwem.

Z kolei w tomie 182, numer 3 warto zatrzymać się przy artykule K. Podhorodeckiej i E. Bąk-Filipek zatytułowanym „Zmiany na rynku pracy w sektorze turystycznym w Polsce w dobie pandemii COVID-19” (Podhorodecka i Ewa, 2022). Autorki już na wstępie postawiły kluczowe pytania badawcze, następnie wyrażając je w postaci hipotez odnoszących się do dwóch istotnych kwestii – tj. mocnego narażenia rynku turystycznego, w tym rynku pracy w sektorze turystycznym na straty z tytułu ograniczeń w trakcie trwania pandemii oraz jednocześnie dużej innowacyjności w zakresie reakcji na poszczególne fale i wprowadzane restrykcje. W ramach procesu badawczego w interesujący sposób badaczki zestawily dane statystyczne, zarówno światowe jak i polskie (z zasobów GUS), jak również dokonały przeglądu literatury polskiej i światowej dotyczącej sytuacji na rynku pracy w sektorze turystyki w dobie pandemii. Najważniejsze wnioski wyrażone w końcowej fazie opracowania, w ramach weryfikacji i potwierdzenia postawionych na wstępie hipotez przedstawiono poniżej:

- Pandemia miała bardzo negatywny wpływ na zatrudnienie w turystyce (w ok. 46% badanych podmiotów odnotowano redukcję liczby pracowników w czasie pierwszej i drugiej fali COVID-19). Wynikało to z faktu, iż nastąpił spadek popytu na usługi turystyczne oraz znacząco się pogorszyła kondycja finansowa przedsiębiorstw. Ponadto po okresie pandemii COVID-19 prawie połowa przedsiębiorstw odczuwa braki kadrowe. Być może bardzo silna presja migracyjna związana z wojną w Ukrainie otworzy możliwości dla branży turystycznej zatrudniania pracowników sezonowych w roku 2022 i 2023
- Porównując dane statystyczne dotyczące wielkości zarobków w sektorze zakwaterowanie i gastronomia w pierwszym półroczu 2021 roku, można stwierdzić, iż oferty pracy w tym sektorze nie są konkurencyjne cenowo, a także nie dają poczucia stałości zatrudnienia oraz bezpieczeństwa finansowego.
- Weryfikowano również zróżnicowanie reakcji rynku turystycznego na poszczególne fale pandemii COVID-19 – katalogując różne wątki i projekty, z których warto przywołać następujące głosy:

- Branża turystyczna dostosowywała się do potrzeb gości, wdrażając zalecenia sanitarne Głównego Inspektora Sanitarnego. Ponadto Polska Organizacja Turystyczna wprowadziła dobrowolną certyfikację pod nazwą – „Obiekt bezpieczny higienicznie”.
- Przy kolejnych falach pandemii, a więc przy czwartej i piątej, kiedy stopień wyszczepienia społeczeństwa był wyższy, w branży turystycznej redukcje w zatrudnieniu, związane z obłożeniem obiektów noclegowych, były zdecydowanie niższe niż przy I i II fali. Można stwierdzić, iż najbardziej rynek pracy w sektorze działalności związanej z gastronomią i zakwaterowaniem ucierpiał w I i w II kwartale 2020 roku.

Podsumowując, warto docenić samą ideę, aby w czasopiśmie naukowym prawie dwa numery poświęcić wątkom związanym z rynkiem pracy w turystyce, promując w ten sposób także dotychczasowe treści wypracowane w ramach Sektorowej Rady ds. Kompetencji – Turystyka. Najbliższe założeniom niniejszej publikacji wydają się konkluzje M. Barczaka, choć pozostają one znane różnym gremiom, bowiem artykuł naukowy stanowi pokłosie wcześniejszych raportów tematycznych.

4.2 Odporność start-upów na kryzys wywołany przez pandemię COVID-19. Przykład branży turystycznej

Interesującym opracowaniem, mającym charakter bardziej przekrojowy jest artykuł M. Olszewskiego dotyczący wciąż niszowego zagadnienia start-upów i ich odporności na kryzys pandemiczny (Olszewski, 2022). Mimo, że autor już w tytule stosuje alternatywną nomenklaturę w stosunku do założeń przyjętych w tym raporcie i pracach całej Sektorowej Rady ds. Kompetencji – Turystyka, tj. używa określenia „branża turystyczna” zamiast „sektor turystyki i tworzące go branże” – to warto przywołać wybrane treści, szczególnie doceniając ich aktualność. Ponadto pomimo, że artykuł nie dotyczy bezpośrednio oczekiwanych zgodnie z tytułem niniejszego raportu kompetencji i kwalifikacji – to wiele konstatacji Olszewskiego poniekąd ich dotyczy, bowiem umiejętność odnalezienia się w innowacyjnej rzeczywistości start-upów powinna dotyczyć pracowników różnych branż sektora turystyki – nie tylko w kontekście ich tworzenia, ale przede wszystkim podejścia operacyjnego – codziennego wykorzystywania udostępnianych w ich ramach narzędzi i produktów.

Po pierwsze, M. Olszewski na bazie literatury krajowej i międzynarodowej definiuje startupy w turystyce, przytaczając także badania ich dotyczące. Słusznie zauważa, że „branża turystyczna ze względu na istotną rolę nowych technologii, heterogeniczny produkt, ciągłą mobilność turystów oraz potrzebę dostarczania informacji w czasie rzeczywistym oferuje bardzo atrakcyjne warunki dla innowacyjnych przedsiębiorstw typu start-up.”. Duże wrażenie robi wielowymiarowość funkcjonowania tych przedsiębiorstw, tj. fakt jak wielu obszarów sektora turystyki mogą one dotyczyć. Właściwą egzemplifikacją jest typologia turystycznych start-upów, przygotowana przez Trzmielaka i innych (2021 za: Olszewski 2022, s. 192), którzy klasyfikują je do następujących obszarów (grup) tematycznych:

- aplikacje zwiększające bezpieczeństwo podróży,
- strony internetowe i aplikacje poświęcone transportowi, które pomagają wskazywać atrakcje i dogodne środki transportu,
- aplikacje pozwalające na znalezienie towarzyszy podróży – aplikacje te mogą znajdować osoby podróżujące w to samo miejsce i korzystające z tych samych środków transportu,
- usługi concierge – aplikacje, które pomagają hotelom świadczyć dodatkowe usługi, lub aplikacje łączące społeczności świadczące usługi concierge z podróżnymi,
- aplikacje i strony internetowe do planowania podróży – takie aplikacje oferują np. planowanie podróży zgodnie z ustalonym budżetem,
- aplikacje ułatwiające łączenie podróżników z miejscami i firmami – ich zadaniem jest pomoc podróżnikom w poznaniu lokalnego życia w danym kraju / miejscu docelowym,
- aplikacje i strony dla osób niepełnosprawnych, które ułatwiają podróżowanie.

Wątek ten kontynuuje sam autor – M. Olszewski, proponując w dalszym kroku autorską typologię start-upów w formie tabelarycznej, zestawiając je z fazami turystycznego łańcucha wartości i przedstawiając przykłady właściwych przedsiębiorstw. Tabelę tę przywołano poniżej w formie ryciny (ryc. 1) , szczególnie

zwracając uwagę na szeroki katalog problemów, jakie za pomocą poszczególnych narzędzi, w kolejnych etapach podróży mogą być rozwiązywane.

Rycina 1. Wykorzystanie start-upów w poszczególnych fazach podróży

Faza	Rola start-upów (problem, który rozwiązują)	Przykład start-upów
Przed podróżą	<ul style="list-style-type: none"> – prezentacja atrakcyjnych miejsc – źródło inspiracji – organizacja podróży – kompletowanie pakietów usług – pomoc w przygotowaniu się do wyjazdu, np. lista rzeczy do zabrania 	Getaway Pack point TripCase Visited
Podróż do i z miejsca docelowego	<ul style="list-style-type: none"> – poszukiwanie dogodnych połączeń – porównywanie środków transportu – zakup biletów na przejazd 	Blablacar Skyscanner Fly4free E-podroznik
Zakwaterowanie	<ul style="list-style-type: none"> – wyszukiwanie i rezerwacja miejsc noclegowych – komunikacja z gościem – automatyzacja obsługi, prezentacja i sprzedaż usług dodatkowych 	Airbnb HomeToGo WakacyjniPiraci HotelTonight Bidroom
Wyżywienie	<ul style="list-style-type: none"> – wyszukiwanie i rezerwacja miejsc w placówkach gastronomicznych – porównywanie lokali, dzielenie się opiniami – zamawianie jedzenia na wynos 	Pyszne.pl Glovo
Transport na miejscu	<ul style="list-style-type: none"> – wyszukiwanie połączeń w komunikacji lokalnej (zbiorowej i indywidualnej) – zakup biletów – wynajem środków transportu 	Jakdojade Bolt Lime Blinkee.city
Zarządzanie finansami	<ul style="list-style-type: none"> – płatność – wymiana walut 	Revolut Curve
Zwiedzanie i atrakcje	<ul style="list-style-type: none"> – audioprzewodniki – przewodniki oparte na rozszerzonej rzeczywistości – indywidualne trasy turystyczne – prezentacja informacji o zwiedzanych obiektach – rezerwacje i zakup biletów 	Foursquare Freetour GetYourGuide

Źródło: (Olszewski, 2022)

Kolejny kluczowy wątek przywołany przez M. Olszewskiego to problem odporności przedsiębiorstw turystycznych (ang. *resilience*), wpisujący się w szerszy kontekst zarządzania kryzysowego w sektorze turystyki w ogóle. To w tej części artykułu pojawia się również wątek kompetencji. Olszewski, przywołując źródła zagraniczne (Jiang, Ritchie, Verryenne 2019), wskazuje, że do kluczowych kompetencji przedsiębiorstw najczęściej zalicza się zdolności ciągłego modyfikowania rutyn operacyjnych, proaktywne zdolności uczenia się, style przywództwa organizacyjnego,

tworzenie sieci oraz współpracę. Dalej podkreśla, że „z badań prowadzonych w Niemczech wynika, że jednym z kluczowych zasobów wykorzystywanych przez start-upy w celu radzenia sobie w warunkach kryzysu wywołanego przez COVID-19 są zasoby relacyjne, które obejmowałyby przychylność partnerów, wzajemne wsparcie w społeczności startup-owej oraz dostęp do kapitału społecznego (Kuckertz i in., 2020). Do innych kluczowych zasobów wskazywanych przez założycieli startup-ów należą zasoby finansowe, które pochodzą ze środków wewnętrznych lub są efektem ubiegania się o wsparcie rządowe lub fundusze typu venture capital (Liu i in., 2021).”

Następnie, na podstawie dalszej analizy źródeł wtórnych, Olszewski właściwie identyfikuje kluczowe zasoby i zdolności dynamiczne w kontekście radzenia sobie start-upów turystycznych ze skutkami kryzysu pandemicznego. Wymienia wśród nich: „zdolność odczytywania zmieniających się oczekiwań, zdolność wprowadzania zmian (pivotów), dostęp do zasobów (finansowych, technologicznych, ludzkich), elastyczne formy zatrudniania”. Zaznacza również, że „pandemia wpłynęła na przyspieszenie procesów dygitalizacji, substytucję pracy przez technologię i rozwój nowych rodzajów działalności gospodarczej, które wypełniły lukę w zakresie świadczenia usług w okresie restrykcji”.

Reasumując, mimo, że artykuł M. Olszewskiego wykracza poza wątki stanowiące cel niniejszego raportu to pokazuje nieco szerszy kontekst, tj. potrzebę dostrzeżenia z punktu widzenia kompetencji i kwalifikacji zachodzących dynamicznych zmian w otoczeniu społeczno-gospodarczym, w tym niesamowitego rozwoju start-upów i wprowadzonych przez nich narzędzi. Po drugie, w swoich rozważaniach M. Olszewski sięga do istotnych treści z zakresu zarządzania kryzysowego, które wciąż w małym stopniu są obecne w publicznej dyskusji i w codziennym funkcjonowaniu przedsiębiorstw turystycznych.

4.3 Cyfryzacja w przedsiębiorstwach turystycznych w warunkach COVID-19. Pozytywne i negatywne konsekwencje

Następnym artykułem naukowym, który nie nawiązuje bezpośrednio do założeń przyjętych we wstępie, jednak bardzo mocno akcentuje złożoność uwarunkowań wpływających na współczesny kształt sektora turystyki, a przede wszystkim

zagadnienie cyfryzacji i związane z nim wyzwania, jest opracowanie K. Czernek-Marszałek oraz P. Piotrowskiego, opublikowane w nr. 4 „Przeglądu Organizacji” (Czernek-Marszałek i Piotrowski, 2022). Autorzy, na podstawie kwerendy literatury światowej i krajowej, już na wstępie określają warunki brzegowe aktualnych zmian w rzeczywistości społeczno-gospodarczej, sięgając do terminów takich jak rewolucja przemysłowa IR 4.0 (ang. *The Fourth Industrial Revolution*) czy powiązany z nią tzw. *smart world*, rozumiany jako funkcjonowanie w warunkach inteligentnej przyszłości. Dalej przyjmują założenia prowadzonego procesu badawczego, tj. chęć weryfikacji „czy i w jaki sposób przyspieszenie procesów cyfryzacji, wywołane pandemią COVID-19, sprzyjało wykorzystaniu narzędzi cyfryzacji w przedsiębiorstwach sektora turystycznego oraz jak wpłynęło na jego funkcjonowanie”, rozumiane w kilku wymiarach, m.in. „na zarządzanie przedsiębiorstwem i jego relacjami z otoczeniem, sprzedaż dóbr i usług czy świadczenie pracy”. By osiągnąć tak wyrażony cel, wykorzystano wyniki badań jakościowych, zrealizowanych na przełomie grudnia 2021 i stycznia 2022 roku, w formie czterech grupowych wywiadów zogniskowanych (ang. Focus Group Interviews – FGI) przeprowadzonych z 22 reprezentantami różnych branż sektora turystyki z różnych regionów Polski.

Z perspektywy niniejszego raportu warto z treści artykułu Czernek-Marszałek i Piotrowskiego przywołać po pierwsze interesującą narrację na temat ewolucji koncepcji odnoszących się do zastosowania technologii informacyjno-komunikacyjnych w turystyce wraz z upływem czasu. Wskazuje się bowiem, że najstarszą i najszerzą pozostaje koncepcja e-turystyki, która w rozumieniu Buhalisa ma oznaczać „cyfryzację wszystkich procesów i łańcuchów wartości w turystyce”. Jednak dalej należy dostrzec postępujące wraz z czasem i zmianami technologicznymi propozycje odpowiednio inteligentnej turystyki (*smart tourism*), inteligentnych destynacji turystycznych (*smart tourism destinations*) czy inteligentnego hotelarstwa (*smart hospitality*). Do tego dodatkowo Internet rzeczy (*Internet of things*), rozszerzona rzeczywistość (*augmented reality*), wirtualna rzeczywistość (*virtual reality*), *big data* oraz turystyka cyfrowa. Przenosząc to na grunt operacyjny – złożoności tych technologii, a w ich ramach narzędzi i procesów prowadzą do zmiany warunków funkcjonowania turystów, którzy są „w stanie odbyć podróż do wielu miejsc praktycznie bez bezpośredniego kontaktu z drugim człowiekiem, odpowiedzialnym za obsługę”. Praktycznie dzieje się to na poziomie

następujących etapów tzw. turystycznego łańcucha wartości jak „rezerwacja obiektu noclegowego, rezerwacja i zakup biletów na środki transportu, zamawianie posiłków z dowozem za pośrednictwem aplikacji na telefon czy zwiedzanie lokalnych atrakcji z wykorzystaniem takich aplikacji, audioprzewodników, a także technologii rozszerzonej rzeczywistości (augmented reality).”

Przechodząc do wybranych wyników procesu badawczego, należy wpieryw podkreślić, że warunki pandemii COVID-19 wymusiły przyspieszenie wykorzystania narzędzi cyfrowych w poszczególnych branżach sektora turystyki. „Intensywnie zaczęto wykorzystywać m.in. pracę zdalną, kontakt zdalny z klientem, dostawcami i innymi partnerami, hybrydowe świadczenie usług, rozwiązania techniczne i technologiczne zwiększające poziom bezpieczeństwa społeczeństwa, np. nowoczesne rozwiązania techniki i technologii w postaci kamer termowizyjnych, sprzętu do pomiaru temperatury czy najnowszych testów na COVID-19.”. Ciekawe jest przygotowane przez autorów zestawienie obszarów rozwoju przedsiębiorstw w obliczu cyfryzacji i pandemii, stworzone na podstawie wypowiedzi poszczególnych respondentów. Wskazywano na m.in.:

- poszerzenie rynku (zdobycie nowych klientów dzięki kontaktom online, lepszej promocji czy dystrybucji z wykorzystaniem cyfryzacji), w efekcie zdobycie przewagi konkurencyjnej,
- utrzymanie kontaktu z klientami – ograniczenie ich strachu przed spotkaniami na żywo dzięki zastosowaniu nowoczesnych rozwiązań techniki i technologii,
- zdobycie nowych kompetencji pracowników w zakresie pracy online, a także większą świadomość na temat korzyści każdego ze sposobu świadczenia usług – online i offline,
- zdobycie nowych umiejętności zarządczych, tj. zarządzania zespołem rozproszonym,
- umożliwienie pełnienia funkcji tzw. „transformującego lidera”, działającego inaczej niż do tej pory.

W badaniach dostrzeżono także mankamenty zachodzących procesów, zaznaczając, że „cyfryzacja jest generalnie zjawiskiem korzystnym i jej efekty pozwoliły przedsiębiorstwom przetrwać na rynku czy wręcz rozwinąć działalność, jednak

koszty, zwłaszcza społeczne, przymusowej izolacji (dostrzegane przez liderów organizacji, pracowników, klientów czy kontrahentów itp.) najprawdopodobniej będą szacowane jeszcze przez wiele kolejnych lat”.

Na podstawie zrealizowanych interesujących badań Czernek-Marszałek i Piotrowski formułują wnioski „dotyczące przyszłości sektora turystycznego w dobie i po pandemii COVID-19 oraz wykorzystania rzeczywistości smart”, dzieląc je na kilka możliwych scenariuszy:

- Pierwszy zakłada, że w przypadku masowej turystyki usługi przedsiębiorstw będą bazować w dużej mierze na nowoczesnych technologiach (VR, AR, sztuczna inteligencja). Dotyczyć to może np. zastosowania robotów w hotelach. Wraz z rozwojem takich technologii można przypuszczać, że niższa będzie ich cena i większa dostępność i wykorzystanie, szczególnie jeśli chodzi o turystykę wypoczynkową. Kluczowe będzie w tym przypadku wykorzystanie nowoczesnych technologii przez podmioty zarządzające destynacjami turystycznymi, w celu deglomeracji ruchu turystycznego i ograniczenia antropopresji na wybranych obszarach, co wpisuje się w koncepcję Smart Tourism Destinations.
- W ramach drugiego scenariusza – biorąc pod uwagę fakt, że szczególnie w przypadku turystyki poznawczej czy kulturowej kontakt z drugim człowiekiem, lokalną kulturą jest niezwykle istotny i stanowi jeden z wiodących motywów podróżowania, a turystyka wykorzystująca technologie wirtualne nie oddaje w pełni rzeczywistości (Barrado-Timón, Hidalgo-Giralt, 2019) – można założyć, że będziemy mieli do czynienia z usługami zaspokajającymi właśnie potrzebę bezpośredniego kontaktu z drugim człowiekiem. Będą to usługi bardziej zindywidualizowane i z pewnością droższe ze względu na wzrastającą konkurencję o pracownika ze strony innych branż, ale bardziej elitarne. Postępująca cyfryzacja może też sprawić, że przynajmniej w trakcie podróży turyści będą chcieli odpocząć od nadmiernej styczności z urządzeniami elektronicznymi.
- Trzeci ze scenariuszy wydaje się pośredni, bowiem zakłada, że nowoczesne technologie będą sprzyjać organizacji podróży na własną rękę, wpisujących się w nurt sharing economy. Choć sektor gospodarki turystycznej, jak

wspomniano, stanowi jeden z bardziej dojrzałych cyfrowo, należy mieć na uwadze fakt, że w przypadku niektórych podmiotów, ze względu na ich wielkość, możliwości zastosowania cyfrowych rozwiązań, które będą kosztowne, mogą być ograniczone.

Wydaje się, że treści przedstawione w opracowaniu Czernek-Marszałek i Piotrowskiego są niezwykle cenne, bowiem stanowią umiejętne połączenie dwóch płaszczyzn. Po pierwsze, istotnych informacji dostarcza zrealizowana kwerenda literatury przedmiotu, ukazująca swoistą ewolucję nie tyle samych pojęć, ale przede wszystkim rzeczywistości cyfrowej i technologii, a co za tym idzie – odpowiednich narzędzi i produktów. Kompetencje związane z umiejętnością ich praktycznego zastosowania, a wręcz odnalezienia się w tej złożonej rzeczywistości wydają się kluczowe z perspektywy najbliższych lat. Po drugie, Czernek-Marszałek i Piotrowski zaprezentowali wyniki badań własnych dotyczących wykorzystania przez przedsiębiorców rozwiązań cyfrowych w pandemii COVID-19. Z dużą uwagą warto podejść do przedstawionych przez badaczy scenariuszy dalszego funkcjonowania sektora turystycznego po pandemii COVID-19.

4.4 Małopolska Branża Turystyczna w 2022 roku – raport Małopolskiej Organizacji Turystycznej

Ciekawym źródłem informacji lokalnych, odnoszących się do konkretnego regionu – województwa małopolskiego jest raport dotyczący 2022 r. (Małopolska branża turystyczna w 2022 r., 2022), opracowany przez grupę ekspertów z Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie (R. Seweryn, A. Niemczyk, K. Borodako, M. Rudnicki), pod nadzorem Małopolskiej Organizacji Turystycznej, na zlecenie Urzędu Marszałkowskiego Województwa Małopolskiego. Jako główny cel przyjęto opisanie struktury podaży usług turystycznych w Małopolsce w 2022 roku oraz przygotowanie wniosków z badań, rekomendacji i obserwacji rynku turystycznego, a żeby móc go osiągnąć zrealizowano sondaż diagnostyczny wśród małopolskich podmiotów sektora turystyki, w okresie październik-grudzień 2022 r. Na podstawie dostępnych wcześniej danych o liczbie przedsiębiorców, przy wykorzystaniu metod statystycznych, założono, że minimalna liczba respondentów powinna wynosić 350, z podziałem na hotelarstwo (92), gastronomię (125), transport (86), biura podróży (13),

pilotaż i przewodnictwo (11), atrakcje turystyczne (18) i inne podmioty (5).³ Niestety z powodu trudniej sytuacji wywołanej postpandemiczną rzeczywistością oraz sytuacją gospodarczą w kraju i na świecie, zdecydowana większość małopolskich podmiotów turystycznych nie była skłonna wziąć udziału w badaniu. Po licznych prośbach ze strony Małopolskiej Organizacji Turystycznej oraz kilkakrotnym uaktualnianiu bazy kontaktów udało się zebrać 260 wypełnionych ankiet.

Spośród wielu interesujących informacji zaprezentowanych w raporcie, zebranych w pierw w toku badań warto odnieść się do wybranych wątków, najmocniej z kolei powiązanych z założeniami niniejszej publikacji. Po pierwsze, warto zwrócić uwagę na zagadnienia dotyczące zmian – nowości w różnych zakresach, poczynając od nowych rozwiązań technologicznych wprowadzonych przez małopolskie firmy turystyczne. Autorzy zaznaczają, od stwierdzenia że „W obliczu zmian wywołanych w ostatnich dwóch latach pandemią oraz w badanym roku wojną na Ukrainie wiele firm zmuszonych zostało do radykalnych zmian – w pewnej części planowanych, ale w części wymuszonych przez rynek”, choć dalej w odpowiedziach deklaruje to pozytywnie tylko 14% badanych (48% nie, 14% brak odpowiedzi). Jednak ciekawy jest katalog rozwiązań zastosowanych przez tych, którzy wprowadzili nowe technologie. Dominującym rozwiązaniem w badanych firmach było wprowadzenie nowego kanału sprzedaży z wykorzystaniem Internetu (tak deklarowało 14,29% spośród tych co wprowadzili nowe technologie). Można przypuszczać, że zachowania kupujących związane z coraz częstszym wykorzystywaniem Internetu w procesie zakupowym przekonały badane firmy, aby zwiększyć zasięg swoich potencjalnych klientów i uruchomić sprzedaż on-line. Na drugim miejscu (ex aequo) wprowadzanych nowych rozwiązań technologicznych były rozwiązania określone w ankiecie jako „inne” (14,29%). Respondenci wskazywali na zamontowanie w firmie instalacji fotowoltaiki, nowych pieców centralnego ogrzewania, programów do ewidencjonowania zbiorów, wymianę zamków w drzwiach pokoi hotelowych czy systemy optymalizacji i skrócenia czasu obsługi oraz systemy automatyzacji rezerwacji. Trzecią kategorią najliczniej wskazywaną były własne aplikacje mobilne (11,11%), następnie systemy automatyzacji płatności i systemy zarządzania

³ Autor niniejszego raportu zwraca uwagę na odmienne stosowanie w raporcie dotyczącym Małopolski przyjętych pojęć. Autorzy z UEK bowiem stosują w szerokiej skali określenie „małopolskie firmy branży turystycznej”, podczas gdy, zgodnie z założeniami SRKT – Turystyka temu poziomowi postrzegania powinno odpowiadać pojęcie „małopolskie firmy sektora turystyki”.

relacjami z klientami (oba rozwiązania po 9,25% wskazań). Kolejną grupą rozwiązań wskazywaną podobnie często (po 6,35% każde rozwiązanie) były odpowiednio płatności zbliżeniowe, systemy finansowo-księgowo oraz systemy zarządzania projektami. W niewielkim stopniu, ale warto jest to także podkreślić, małopolscy przedsiębiorcy turystyczni wprowadzili w swoich przedsiębiorstwach takie rozwiązania jak chatboty (1,59%), wyszukiwanie głosowe i sterowanie głosowe (1,59%), rozszerzoną i wirtualną rzeczywistość (1%), oraz systemy rejestracji czasu pracy (1,59%).

Następnym wątkiem z małopolskich badań wartych uwagi jest kwestia zastosowania nowych rozwiązań w organizacji pracy, co potwierdził co trzeci respondent, deklarując wdrożenie innych niż dotychczas pomysłów organizacyjnych.

W grupie tych, którzy zastosowali nowe metody i techniki organizacji pracy najczęściej było takich, którzy zdecydowali się na zmianę zakresu obowiązków zatrudnionych pracowników i/lub zakresu czynności na poszczególnych stanowiskach (ponad 56% wskazań). Relatywnie dużo badanych małopolskich firm wprowadziło też zmianę regulaminu wynagradzania i premiowania pracowników (35%), zmianę struktury organizacyjnej (31%) lub zmianę czasu pracy pracowników (31%). Niemal co siódmy ankietowany przedsiębiorca wdrożył tryb pracy rotacyjnej. Najczęściej zastosowano zmianę warunków BHP (6% wskazań) oraz „inne” rozwiązania (6%), wśród których wymieniono poprawę jakości obsługi klientów, poprawę warunków pracy, ale także niestety zwolnienia personelu.

Wreszcie, warto przywołać odpowiedzi dotyczące nowych rozwiązań marketingowych wybieranych przez badane firmy turystyczne z Małopolski. Spośród niespełna 40% badanych firm, które 2022 rok wykorzystywały na unowocześnienie prowadzonej działalności marketingowej, ponad połowa ulepszyła swoje strony internetowe poprzez dodanie/zmianę na lepszej jakości zdjęcia oferty internetowej. Wśród innych popularnych rozwiązań, na które decydowały się małopolskie podmioty turystyczne (1/3 badanych firm) wskazano przede wszystkim działania marketingowe (w tym promocyjne) w zakresie mediów społecznościowych. Były to płatne reklamy, krótkie formy video czy własny profil w mediach społecznościowych potwierdzając tym samym główną rolę tego rodzaju środków komunikacji. Nieznacznie mniejszym odsetkiem (blisko 30% wskazań) odznaczyły się firmy, które w ramach prowadzonej

polityki marketingowej podjęły działania prospołeczne, np. pomoc uchodźcom w związku z wojną na Ukrainie. Blisko co czwarta badana firma zdecydowała się na personalizację reklam, a co piąta podjęła działania w zakresie automatyzacji reklam w Google czy zintegrowanie systemu rezerwacyjnego z własną stroną internetową firmy.

Konkludując, warto zauważyć, że raport przygotowany przez Małopolską Organizację Turystyczną jest interesującym przykładem szczegółowych badań, które mogą być umiejętnie prowadzone na szczeblu regionalnym – w tym przypadku poszczególnych województw administracyjnych. Pozwala to na bardziej szczegółową identyfikację problemów, wyzwań, ale także odniesienia np. wprowadzanych rozwiązań do m.in. specyfiki regionu. Dodatkowym atutem jest fakt, że raport został przygotowany przez zespół ekspertów z danego województwa, w tym przypadku sprawdzonych badaczy z Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie, którzy w ramach tego projektu mogli sięgać także do swoich innych doświadczeń i już zdobytej wiedzy, zwiększając właściwie spektrum prezentowanych zagadnień i kompleksowość treści. Wreszcie, zarysowany w skrótovej formule w niniejszym opracowaniu obraz małopolskich przedsiębiorców – ich wybranych problemów, ale i wprowadzanych w obliczu pandemii zmian, zarówno na polu technologicznym jak i marketingowym może implikować nowe spojrzenie na niezbędne w sektorze turystyki kompetencje i kwalifikacje, szczególnie związane z nowymi rozwiązaniami.

4.5 Kompetencje pracowników dziś i jutro – raport Polskiego Instytutu Ekonomicznego

Ostatnim z przykładów badań prowadzonych w latach 2022-23 jest raport Polskiego Instytutu Ekonomicznego (Kompetencje pracowników dziś i jutro , 2022), opracowany na podstawie badań przeprowadzonych wśród 1000 przedsiębiorców reprezentujących różne sektory gospodarcze, reprezentatywnych ze względu na wielkość i sekcję PKD w listopadzie 2021 r. techniką CATI. Jego głównym celem była identyfikacja kompetencji deficytowych obecnie i kompetencji pożądanых w przyszłości, istotnych z punktu widzenia przedsiębiorców. Punktem wyjścia do właściwych badań stała się wpieryw kwerenda literatury przedmiotu i na jej podstawie stworzona lista 18 kompetencji z 5 grup: poznawczych, społecznych, cyfrowych i

specjalistycznych, transformatywnych oraz adaptacyjnych. W ramach właściwej fazy badań przedstawiciele firm dokonali oceny poszczególnych kompetencji ze względu na ich obecną deficytowość oraz ze względu na znaczenie dla reprezentowanej branży w przyszłości.

Z punktu widzenia niniejszego raportu kluczowy jest fakt, iż jedną z badanych branż jest „hotelarstwo i gastronomia”. Nim jednak zostanie przywołane spojrzenie bardziej szczegółowe, warto odnieść się także do ogólnych rozważań z publikacji, w tym po pierwsze trendów i wyników badań dotyczących oczekiwań wobec kompetencji przyszłości.

Dyskusje dotyczące zasobów ludzkich coraz częściej toczą się w kontekście zagadnienia czwartej rewolucji przemysłowej, której konsekwencją jest wzrost złożoności otaczającego świata. Mówi się, że żyjemy świecie VUCA, gdzie poszczególne składowe tego skrótu oznaczają odpowiednio:

- Volatility – zmienność
- Uncertainty – niepewność / nieprzewidywalność
- Complexity – złożoność
- Ambiguity – niejednoznaczność

Pracodawcy powinni być coraz bardziej świadomi, że pracownik oprócz konkretnych umiejętności zawodowych powinien potrafić zarządzać stresem oraz elastycznie reagować na nieoczekiwane zjawiska. Świat VUCA stawia nowe zadania nie tylko przed rynkiem pracy, ale także przed edukacją. W raporcie OECD na temat wyzwań współczesnej edukacji wyodrębniono kompetencje dające młodym ludziom poczucie bycia innowacyjnym, odpowiedzialnym i świadomym, nazywając je kompetencjami transformatywnymi. Zaliczono do nich: tworzenie nowych wartości (oparte na innowacyjności, umiejętności adaptacji, kreatywności, ciekawości i otwartości umysłu); godzenie napięć i rozwiązywanie dylematów (uwzględniające interesy i wartości innych) oraz branie odpowiedzialności za podjęte działania (wymagające dojrzałości intelektualnej i moralnej). Twórcy raportu zaznaczyli, że aby „poradzić sobie z nowością, zmianą, różnorodnością i niepewnością, jednostki myśleć muszą umieć samodzielnie, ale pracować grupowo” (OECD, 2018). Mimo wielu podejść do problematyki kompetencji przyszłości, stosowania niejednorodnych terminologii i

stopnia szczegółowości, można zauważyć przewidywane trendy dotyczące oczekiwań pracodawców.

Kolejnym interesującym fragmentem raportu PIE pozostaje zagadnienie deficytów kompetencyjnych, zaprezentowane na podstawie badań opinii przedsiębiorców, którym przedstawiono listę 18 kompetencji do wyboru z grup poznawczych, społecznych, cyfrowych, specjalistycznych, transformatywnych oraz adaptacyjnych.

Dla blisko połowy przedsiębiorców (48 proc.) deficytową kompetencją stanowiła kreatywność, czyli łatwość znajdowania nieoczywistych rozwiązań. Wielu przedsiębiorców wskazało też, że brakuje im osób posiadających specjalistyczne kompetencje branżowe (45 proc.) i umiejętność współpracy z innymi polegającą na łatwości realizowania zadań w ramach pracy grupowej (41 proc.). Nieco mniej firm wskazywało na braki pracowników o rozwiniętych umiejętnościach krytycznego myślenia, czyli racjonalnego i logicznego wnioskowania na temat przyczyn i skutków zjawisk (36 proc.). Około 1/3 pracodawców odczuwała niedobór pracowników potrafiących rozwiązywać złożone problemy (33 proc.) i charakteryzujących się elastycznością poznawczą, czyli łatwością spojrzenia na problem lub zdarzenie z wielu różnych perspektyw w celu podjęcia odpowiednich działań (32 proc.).

Nie jest za to jednorodny układ kompetencji deficytowych – ich liczba i rodzaj przy bardziej szczegółowym spojrzeniu, tj. z perspektywy poszczególnych branż. Jak zaznaczono wcześniej – warto przyrzeć się kompetencjom wskazanym przez przedsiębiorców zajmujących się zakwaterowaniem i usługami gastronomicznymi, w przypadku których zidentyfikowano cztery deficytowe kompetencje pracowników. Okazuje się, że kluczowym deficytem w tej branży sektora turystyki pozostaje współpraca z innymi (57% wskazań), a następnie odpowiednio – kreatywność (52%) oraz branżowe kompetencje specjalistyczne (41%). Listę tę zamyka zdolność rozwiązywania złożonych problemów, która jest deficytem według 26% badanych przedstawicieli tej branży.

Badane firmy, oprócz wskazania deficytowych kompetencji, dokonały również oceny ważności kompetencji z punktu widzenia rozwoju danej branży w przyszłości.

Umiejętność działania w sytuacji niepewności została uznana przez ogół przedsiębiorstw za najważniejszą kompetencję przyszłości. Uzyskała zdecydowanie najwyższą średnią ocenę 4,21 (w skali od 1 do 5). W wąskim ujęciu – kompetencji

typowych już dla branży hotelarstwa i gastronomii za kluczowe uznano branie odpowiedzialności (4,07), umiejętność działania w sytuacji niepewności (4,00), umiejętność godzenia napięć i rozwiązywania problemów (4,00) oraz znajdowanie i interpretowanie sygnałów zmian w otoczeniu organizacji. Są to kompetencje adaptacyjne i transformatywne, obecnie nieuznawane przez przedsiębiorców za deficytowe. Ponadto przedsiębiorcy wymienili kompetencje techniczne (4,00).

Mimo, że raport Polskiego Instytutu Ekonomicznego nie pozwala na szczegółową analizę tytułowych kompetencji z perspektywy całego sektora turystyki i każdej z tworzących go branż, to i tak przedstawione informacją wydają się niezwykle interesujące i użyteczne. Dotyczy to zarówno pierwszej części opracowania, bazującej na przeglądzie literatury, jak i części związanej z właściwymi badaniami. Wyzwaniem pozostaje teraz kształcenie na poszczególnych poziomach, które umożliwi właściwe niwelowanie zidentyfikowanych luk.

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 posiadane kompetencje oraz przewidywanie kompetencji potrzebnych w przyszłości.

Na użytek dalszych rozważań, w toku próby określenia luk kompetencyjnych, dokonano podsumowania przedstawionych dotychczas badań z lat 2022-23 – opracowań, raportów, artykułów w formie tabelarycznej (tabela 2) . 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 2. Charakterystyka zidentyfikowanych badań i ocena ich przydatności w kontekście założonych celów

Temat badania	Zakres przedmiotowy	Użyteczne cechy badań	Aspekty badań utrudniające wnioskowanie
<i>Barometr Zawodów</i>	Od 2020 r. jako jedno wspólne badanie z Monitoringiem zawodów deficytowych i nadwyżkowych na poziomie centralnym.	<ul style="list-style-type: none">• Duże grono uczestników badania• Interesujący model badawczy, od 2020 r. wyniki paneli powiatowych przeliczane na poziom wojewódzki i krajowy; połączenie metod ilościowych i jakościowych	<ul style="list-style-type: none">• Zbyt ogólna selekcja zawodów związanych z turystyką, w omawianej edycji tylko 1 zawód deficytowy bezpośrednio, 2 w sposób pośredni.• Bardziej ogólny charakter na poziomie centralnym niż wcześniej w skali powiatów

<p><i>Zapotrzebowanie na zawody oraz kwalifikacje i kompetencje na lokalnych rynkach pracy w województwie podkarpackim – wpływ pandemii COVID-19 – edycja 2021</i></p>	<p>Ustalenie oczekiwań i potrzeb kompetencyjno-zawodowych ze strony lokalnych pracodawców</p> <p>Pokazanie ogólnych zjawisk i tendencji związanych z bezrobociem w skali regionu w celu wypracowania metod jego łagodzenia</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Wyniki uzyskane bezpośrednio od pracodawców dotyczące wymagań kompetencyjno-kwalifikacyjnych • Rozszerzenie informacji z danego roku o wątki związane z pandemią COVID-19 	<ul style="list-style-type: none"> • Niebezpośredni charakter zawodów przedstawionych jako związane z sektorem usług turystycznych • Brak sugestii dotyczących zminimalizowania luki kompetencyjnej pomimo jej zaprezentowania
<p><i>Zapotrzebowanie na zawody w województwie wielkopolskim</i></p>	<p>Zapotrzebowanie na pracowników, zawody deficytowe, kwalifikacje i kompetencje zawodowe</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nowy wątek, nienapotkany we wcześniejszych badaniach tj. analiza „zawodów starzejących się” • Złożony model badawczy, połączenie analizy danych w formie gromadzenia ofert pracy z badaniami jakościowymi w formie wywiadów indywidualnych 	<ul style="list-style-type: none"> • W przypadku sektora turystyki szczegółowa analiza dotyczy tylko branży hotelarskiej i gastronomicznej – wciąż na poziomie ogólnym, bez głębszego odniesienia się do przecież tak zróżnicowanych stanowisk pracy, a przed to zdywersyfikowanych oczekiwań w zakresie kompetencji i kwalifikacji

<p><i>Kujawsko-pomorski rynek pracy w 2022 r. (oraz I kwartale 2023 r. – 2 raporty)</i></p>	<p>Przedstawienie dominujących cech lokalnego rynku pracy oraz zachodzących zmian w celu jego rozwoju, w tym projektów zmierzających do poprawy sytuacji na lokalnych rynkach pracy</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Wzbogacenie analizy o informacje jakościowe – m.in. dodatkowe programy rozwojowe i działania w ramach projektów • Aktualizacja corocznych danych o bieżące konteksty – np. wpływ wojny na Ukrainie • Dynamiczna aktualizacja danych z pierwotnego raportu (2022) o informacje z I kwartału 2023 r. (wiosna 2023 r.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Badanie to przejawia bardziej poglądowy 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.
<p><i>Badania Bilans Kapitału Ludzkiego – wybrane badania na poziomie ogólnym</i></p>	<p>Unikatowy projekt PARP i UJ w zakresie monitoringu zapotrzebowania na kompetencje rynku pracy.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 2 interesujące raporty tematyczne – jeden mocno nawiązujący do sytuacji covidowej, drugi – dotyczący uczenia się 	<ul style="list-style-type: none"> • Duży poziom ogólności, wnioski zbyt szerokie aby odnieść je bezpośrednio do sektora turystyki i jego branż

		dorosłych i sektora szkoleniowo-rozwojowego	
<i>Badania Bilans Kapitału Ludzkiego – cząstkowe wyniki badań branżowych dla sektora turystyki</i>	Kontynuacja – II edycja badań, rozpoczętych w 2018 r. rozszerzona o aktualne w momencie badania warunki otoczenia – pandemię COVID-19 oraz wojnę na Ukrainie	<ul style="list-style-type: none"> • Konkretnie konkluzje dotyczące kompetencji - Z jednej strony zauważono bowiem potrzebę rozwoju kompetencji, które będą odpowiadały wciąż ewoluującym potrzebom odbiorców, także przy wykorzystaniu technologii cyfrowych, a z drugiej strony – wskazano na stosunkowo słaby w wielu przypadkach model rozwoju kompetencji, niewykraczający poza obligatoryjne, formalne ramy. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nie są to jeszcze opublikowane całościowe wyniki badań, tylko cząstkowe – pochodzące z jednej z konferencji z 2022 r.

<p><i>Publikacje tematyczne w ramach czasopisma „Rynek Pracy”</i></p>	<p>W 2022 r. dwa numery dotyczyły właśnie zagadnień rynku pracy w sektorze turystyki, stanowiąc w dużej mierze podsumowanie – owoc wyników badań, koncepcji i spostrzeżeń zaprezentowanych na Ogólnopolskiej Konferencji Naukowej „Rynek Pracy w Sektorze Turystyki po pandemii – współpraca z Sectorem Edukacji w zakresie szkolnictwa”</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Promocja treści wypracowanych w ramach Sektorowej Rady ds. Kompetencji – Turystyka 	<ul style="list-style-type: none"> • Szersze spojrzenie wykraczające poza tylko zakres tematyczny kompetencji i kwalifikacji
---	--	--	---

<p><i>Cyfryzacja w przedsiębiorstwach turystycznych w warunkach COVID-19. Pozytywne i negatywne konsekwencje</i></p>	<p>weryfikacja „czy i w jaki sposób przyspieszenie procesów cyfryzacji, wywołane pandemią COVID-19, sprzyjało wykorzystaniu narzędzi cyfryzacji w przedsiębiorstwach sektora turystycznego oraz jak wpłynęło na jego funkcjonowanie”, rozumiane w kilku wymiarach, m.in. „na zarządzanie przedsiębiorstwem i jego relacjami z otoczeniem, sprzedaż dóbr i usług czy świadczenie pracy</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bardzo szczegółowa kwerenda literatury przedmiotu, dotycząca ewolucji pojęć i narzędzi związanych z cyfryzacją w sektorze turystyki • Prezentacja interesujących wyników badań własnych dotyczących wykorzystania przez przedsiębiorców rozwiązań cyfrowych w pandemii COVID-19 	<ul style="list-style-type: none"> • Brak bezpośredniego skupienia na oczekiwanych w raporcie kompetencjach i kwalifikacjach, odniesienie do nich w sposób pośredni
<p><i>Małopolska Branża Turystyczna w 2022 r. – raport Małopolskiej Organizacji Turystycznej</i></p>	<p>Opisanie struktury podaży usług turystycznych w Małopolsce w 2022 roku oraz przygotowanie wniosków z badań, rekomendacji i obserwacji rynku turystycznego</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Zrealizowane badania wśród przedsiębiorców z danego regionu i poszczególnych branż sektora turystyki • Interesujące wątki dotyczące wprowadzanych 	<ul style="list-style-type: none"> • Brak bezpośredniego odniesienia do kompetencji i kwalifikacji, niemniej wnioskowanie o nich na podstawie materiału badawczego

		<p>modyfikacji – w obliczu pandemii COVID-19 w wymiarze zarówno technicznym, jak i marketingowym</p>	
<p><i>Kompetencje pracowników dziś i jutro – raport Polskiego Instytutu Ekonomicznego</i></p>	<p>Identyfikacja kompetencji deficytowych obecnie i kompetencji pożądaných w przyszłości, istotnych z punktu widzenia przedsiębiorców</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bardzo aktualna kwerenda literatury jako punkt wyjścia • Szczegółowa analiza kompetencji z perspektywy w ogóle biznesu, jak i szczegółowo – odniesienie do hotelarstwa i gastronomii 	<ul style="list-style-type: none"> • Ujęcie w badaniach szczegółowych tylko wybranej branży sektora turystyki

Źródło: opracowanie własne na podstawie przywołanych opracowań i raportów.

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 2022-23, z wnioskami wskazanymi przez M. Kachniewską i A. Parę (Kachniewska i Para, 2017) oraz wyrażonymi w poprzednim raporcie obejmującym lata 2018-21 (Kociszewski, 2021) prowadzi do konkluzji, iż zidentyfikowane w obu etapach luki poznawcze nie zostały wypełnione w całości. Przede wszystkim nie zostały wciąż 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).

Jednocześnie warto podkreślić – w ramach konkluzji, ale i refleksji autora, że w pierwszym kroku przygotowania niniejszego raportu wydawało się, iż jego zakres będzie bardzo zbliżony do poprzednich edycji, stanowiąc tylko ich niewielką aktualizację. Niemniej – przeprowadzony proces badawczy pozwala na szersze refleksje, wręcz na zasadzie dostrzeżenia odwrotnej zależności – tj. mimo krótkiego zakresu czasowego (de facto 1,5 roku – 2022 i I połowa 2023 r.) udało się dostrzec, a w dalszym kroku w raporcie ukazać dynamikę także w zakresie merytorycznym. Szczególnie to dotyczy trzech opisanych obszarów:

1. Większego osadzenia realizowanych badań w aktualnym kontekście czasowym – w tym przypadku przede wszystkim skutków pandemii COVID-19 – kolejnych jej faz, obostrzeń itd., jak i sytuacji wojennej na Ukrainie – i odpowiednio jej implikacji, także dla rynku pracy.

2. Większej identyfikacji zmian cyfrowych, a co za tym idzie narzędzi i odpowiadających im kompetencji przyszłości,

3. Dostrzeżenia także zmiennych demograficznych w kontekście wybranych zawodów i identyfikację tzw. „zawodów starzejących się”.

Na podstawie zebranych w tabeli 2 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.

Jednocześnie informacje z aktualnego procesu badawczego prezentowane w niniejszym raporcie ukazują nowe zmienne w otaczającej rzeczywistości, m.in. zjawisko „starzenia się” wybranych zawodów (w jakim stopniu dotyczy ona sektora turystyki w ogóle, a w ujęciu szczegółowym poszczególnych branż i charakterystycznych dla nich stanowisk?), czy coraz bardziej dynamiczne wykorzystanie narzędzi cyfrowych w różnych etapach podróży, a co za tym idzie pracy potrzebę posiadania odpowiednich kompetencji w zakresie ich obsługi przez personel różnych szczebli.

- 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

Wydaje się, że sugestie dalszych działań dla Sektorowej Rady ds. Kompetencji – Turystyka zawarte w poprzednim raporcie pozostają aktualne (Kociszewski, 2021), z lekką propozycją modyfikacji w zakresie działań badawczych o treści wypracowane w ramach niniejszego procesu badawczego:

- procedowanie postulatów 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, jak i wpływie aktualnych na dany moment czynników otoczenia społeczno-gospodarczego (np. z perspektywy roku 2022 i 2023 ewidentnie widoczny wpływ działań wojennych na Ukrainie) 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 pracobiorców – aktualnych, jak i potencjalnych, jak również sferę pracodawców oraz w ich kontekście – identyfikację kluczowych kompetencji charakterystycznych dla poszczególnych branż sektora turystyki. Punktem wyjścia mogą być doświadczenia w zakresie regionów (np. zawarty w tym raporcie przykład badań małopolskiej branży turystycznej) czy w zakresie częściowych badań tematycznych (np. przywołany proces badawczy K. Czernek-Marszałek i P. Piotrowskiego). Istotnym głosem w dyskusji na temat ich zakresu i modelu mogą być także wnioski z badań sektorowych BKL, zakładając ich całościową publikację do końca 2023 r.

- 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, lecz także uwzględniając matrycę nowych pojęć i dynamiczną ewolucję już stosowanych (np. zmienność samego określenia *e-turystyka* w obliczu zmian technologicznych i narzędziowych).

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, szczególnie w zakresie zidentyfikowanych kompetencji deficytowych i kompetencji przyszłości. Jednocześnie może na tym poziomie warto rozważyć także dyskusję o zawodach „starzejących się” w kontekście konkretnych stanowisk w branżach sektora turystyki i wykorzystaniu potencjału wciąż jeszcze pracujących doświadczonych mistrzów zawodu na różnych szczeblach,
- 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,
- promowanie dualnego modelu kształcenia na poziomie szkolnictwa wyższego przy zaangażowaniu branż sektora turystyki, w zakresach m.in. zawodów i kompetencji deficytowych dla danego miasta i regionu,
- rozważanie potrzeby i możliwości uruchomienie własnych narzędzi podnoszących kompetencje branżowe z wykorzystaniem technologii cyfrowych dla poszczególnych branż sektora turystyki.

Spis literatury

- Antończak-Świder, K. i Biernat, A. (2022). *Barometr zawodów 2023. Raport podsumowujący badania w Polsce*. Kraków: Wojewódzki Urząd Pracy w Krakowie.
- Barczak, M. (2022, 181 (2)). Kształcenie kadr branży turystycznej w Polsce. *Rynek Pracy*, strony 11-31.
- Barometr Zawodów*. (2020-2021). Pobrano z lokalizacji Barometr Zawodów : <https://barometrzawodow.pl/strona/o-badaniu>
- Czernek-Marszałek, K. i Piotrowski, P. (2022, 4). Cyfryzacja w przedsiębiorstwach turystycznych w warunkach COVID-19. Pozytywne i negatywne konsekwencje. *Przegląd Organizacji*, strony 3-12.
- 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.
- Kociszewski, P. (2021). *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: Sektorowa Rada ds. Kompetencji Turystyka.
- (2022). *Kompetencje pracowników dziś i jutro*. Warszawa: Polski Instytut Ekonomiczny.
- (2020). *Kujawsko-pomorski rynek pracy*. Toruń: Wojewódzki Urząd Pracy w Toruniu.
- (2022). *Kujawsko-pomorski rynek pracy w 2022 r.*. Toruń: Wojewódzki Urząd Pracy w Toruniu.
- (2022). *Małopolska branża turystyczna w 2022 r.* Kraków: Małopolska Organizacja Turystyczna.
- Micek, D., Kwinta-Odrzywołek, J. i Maźnica, Ł. (2020). *Sektor turystyki - Branżowy Bilans Kapitału Ludzkiego - raport z badań*. PARP, UJ.

Olszewski, M. (2022, 36 (2)). Odporność start-upów na kryzys wywołany przez pandemię COVID-19. Przykład branży turystycznej. *Prace Komisji Geografii Przemysłu Polskiego Towarzystwa Geograficznego*, strony 190-202.

Podhorodecka, K. i Ewa, B.-F. (2022, 182 (3)). Zmiany na rynku pracy w sektorze turystycznym w Polsce w dobie pandemii COVID-19. *Rynek Pracy*, strony 6-18.

(2023). *Rynek pracy w województwie kujawsko-pomorskim w 2022 roku i pierwszych miesiącach 2023 roku*. Toruń: Wojewódzki Urząd Pracy w Toruniu.

(2022). *Zapotrzebowanie na zawody oraz kwalifikacje i kompetencje na lokalnych rynkach pracy w województwie podkarpackim - wpływ pandemii COVID-19 - edycja 2021*. Rzeszów: Wojewódzki Urząd Pracy w Rzeszowie.

(2022). *Zapotrzebowanie na zawody w województwie wielkopolskim. Raport końcowy*. Poznań: Wojewódzki Urząd Pracy w Poznaniu.

Spis tabel i spis rycin

Rycina 1. Wykorzystanie start-upów w poszczególnych fazach podróży

Tabela 1. Zestawienie problematyki badań rynku pracy prowadzonych przez GUS w latach 2018-2021

Tabela 2. Charakterystyka zidentyfikowanych badań i ocena ich przydatności w kontekście założonych celów