



# Analiza branży hotelarsko- -gastronomicznej w województwie lubelskim

RAPORT KOŃCOWY  
Z BADAŃ ILOŚCIOWYCH I JAKOŚCIOWYCH



Wojewódzki Urząd Pracy w Lublinie  
Wydział Badań i Analiz



# Analiza branży hotelarsko- -gastronomicznej w województwie lubelskim

RAPORT KOŃCOWY  
Z BADAŃ ILOŚCIOWYCH I JAKOŚCIOWYCH



WOJEWÓDZKI URZĄD PRACY  
W LUBLINIE

Wojewódzki Urząd Pracy w Lublinie  
Wydział Badań i Analiz

Wydawca:

Wojewódzki Urząd Pracy w Lublinie  
ul. Obywatelska 4, 20-092 Lublin  
sekretariat: tel. 81 463 53 00, fax 81 463 53 05  
e-mail: sekretariat@wup.lublin.pl  
wuplublin.praca.gov.pl

Opracowanie i realizacja badania:

Konsorcjum  
Instytut Badawczy IPC Sp. z o.o. / Openfield Sp. z o.o.

Zespół autorski:

Jarosław Sawicki  
Artur Kotliński

Redakcja naukowa:

Prof. dr hab. Krzysztof Safin

Publikacja jest dostępna bezpłatnie.

Nakład 1200 egzemplarzy

ISBN: 978-83-63826-44-4

Lublin 2018



# Spis treści

1. Wprowadzenie	5
2. Streszczenie	6
3. Charakterystyka branży hotelarsko-gastronomicznej w województwie lubelskim – analiza danych zastanych	12
3.1 Podmioty z branży hotelarsko-gastronomicznej w województwie lubelskim	12
3.2 Zatrudnienie w branży hotelarsko-gastronomicznej w województwie	17
3.3 Zawody deficytowe w województwie lubelskim	20
3.4 Struktura wielkości podmiotów w branży	22
3.5 Branża w regionie na tle kraju	23
3.6 Oferta kształcenia do pracy w branży	30
3.7 Problemy dotyczące branży	34
4. Metodyka badania	36
4.1 Cele szczegółowe badania	36
4.2 Opis doboru próby	37
4.2.1 Dobór próby	37
5. Część I – Badanie ilościowe	39
5.1 Nota metodologiczna	39
5.2 Struktura próby badawczej	40
5.3 Analiza wyników badania	42
6. Badanie jakościowe FGI	71
6.1 Wyniki badania jakościowego FGI z pracodawcami	71
6.1.1 Sytuacja w branży	71
6.1.2 Zawody kluczowe	72
6.1.3 Zatrudnienie i trwałość miejsc pracy	73
6.1.4 Perspektywy zatrudnienia	73
6.1.5 Perspektywy branży	73
6.1.6 Edukacja dla branży	74
6.1.7 Szara strefa	74
6.1.8 Zatrudnianie cudzoziemców	75

6.2	Wyniki badania jakościowego FGI z pracownikami .....	75
6.2.1	Sytuacja w branży .....	75
6.2.2	Zawody kluczowe .....	76
6.2.3	Zatrudnienie i trwałość miejsc pracy .....	76
6.2.4	Perspektywy zatrudnienia .....	76
6.2.5	Perspektywy branży .....	77
6.2.6	Edukacja dla branży .....	77
6.2.7	Szara strefa .....	77
6.2.8	Zatrudnianie cudzoziemców .....	78
<b>7.</b>	<b>Wnioski końcowe</b> .....	<b>79</b>
<b>8.</b>	<b>Aneks</b> .....	<b>81</b>
8.1	Narzędzie badawcze w badaniu CATI .....	81
8.2	Narzędzie do badania pracodawców (wywiad grupowy FGI) .....	87
8.3	Narzędzie do badania pracowników (wywiad grupowy FGI) .....	88

# 1 Wprowadzenie

Badanie pn. „Analiza branży hotelarsko-gastronomicznej w województwie lubelskim” zostało przeprowadzone na zlecenie Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Lublinie. Składało się z trzech części: analizy danych zastanych dotyczących branży hotelarsko-gastronomicznej, badania ilościowego z przedstawicielami firm przeprowadzonego techniką CATI (wywiady telefoniczne) oraz badania jakościowego z pracodawcami i pracownikami powyższej branży przeprowadzonego techniką FGI (zogniskowane wywiady grupowe).

Badanie (zarówno ilościowe, jak i jakościowe) zostało zrealizowane w maju 2018 roku.



# 2 Streszczenie

**Główny celem badania była charakterystyka zatrudnienia w branży hotelarsko-gastronomicznej w województwie lubelskim.**

## **BADANIE ILOŚCIOWE CATI**

Cztery piąte badanych firm (79,4%) prowadziło działalność usługową związaną z żywieniem. Dwie trzecie uczestniczących w badaniu podmiotów (67,2%) zatrudniało nie więcej niż 9 pracowników. W zdecydowanej większości były to przedsiębiorstwa prywatne osób fizycznych.

Kluczowe zawody dla przedsiębiorstw działających w branży hotelarskiej to pracownicy recepcji, kucharze oraz kelnerzy, a w dalszej kolejności – kadra zarządzająca i personel sprzątający. W branży gastronomicznej kluczowe znaczenie mają kelnerzy i kucharze. Znacznie rzadziej jako najważniejsi dla przedsiębiorstw wymieniani byli przedstawiciele kadry zarządzającej, barmani i pomoce kuchenne (traktowani niemal na równi).

Kluczowe zawody niekoniecznie oznaczają zawody, w których zatrudnianych jest najwięcej pracowników. Hotelarstwo stwarza miejsca pracy głównie dla personelu sprzątającego, a dalej: kucharzy, pracowników recepcji i kelnerów. W gastronomii zatrudnienie znajdowały osoby reprezentujące typowe zawody branżowe: kelnerzy, kucharze i pomoce kuchenne, a dalej – barmani i personel sprzątający.

Przedstawiciele przedsiębiorstw z branży gastronomiczno-hotelarskiej deklarowali, że zatrudniając personel, stosują zazwyczaj umowy o pracę. Nieco rzadziej stosowane były umowy zlecenia, natomiast najrzadziej spotyka się pracowników samozatrudnionych. Istnieje pewien związek pomiędzy poszczególnymi profesjami a formami zatrudnienia. Umowy o pracę częściej są zawierane z profesjonalistami, jak kucharze, których zatrudnienie ma charakter stały. Osoby zatrudniane na stanowiskach niewymagających specjalistycznych kwalifikacji – kelnerzy czy personel sprzątający – częściej pracowały w oparciu o umowy cywilnoprawne. Częściej również nie miały one żadnej sformalizowanej umowy z pracodawcą – niemal co trzeci badany z branży gastronomiczno-hotelarskiej w województwie przyznał, że spotyka się ze zjawiskiem tzw. szarej strefy.

Średnie miesięczne wynagrodzenia netto w branży gastronomiczno-hotelarskiej to zazwyczaj od 1 000 do 3 000 złotych. Przedsiębiorstwa średniej wielkości wynagradzały pracowników nieco lepiej niż mniejsze, zaś przeciętne zarobki w gastronomii są wyższe niż w hotelarstwie. Najlepiej wynagradzana była kadra kierownicza: menadżerowie obiektów oraz szefowie kuchni. Zarobki kucharzy były średnio nieznacznie tylko wyższe niż kelnerów i barmanów. Jednocześnie funkcjonowały na rynku przedsiębiorstwa, które kelnerów ceniły bardzo nisko – na równi z personelem sprzątającym. Zarobki kształtowały się adekwatnie do renomy poszczególnych obiektów. Część z nich, nakierowana na świadczenie usług na wysokim poziomie czy luksusowych, doceniała fachową obsługę klienta, wysoko opłacając kelnerów czy pracowników recepcji. Druga grupa przedsiębiorstw, świadcząca usługi o charakterze masowym, traktowała tych pracowników



sezonowo: nie wymagała od nich kwalifikacji, ale też nie zatrzymywała odpowiednimi zarobkami. Wśród badanych przedsiębiorstw 45% spotykało się z rotacją pracowników – głównie kelnerów, rzadziej kucharzy i pomocy kuchennych.

Przyczyny rotacji pracowników w branży gastronomiczno-hotelarskiej leżały w trzech głównych obszarach. Pierwszy z nich to sytuacja na lokalnym rynku pracy, gdzie – w opinii badanych – brak było wykwalifikowanych pracowników, a osoby w wieku produkcyjnym emigrują, skuszone lepszym poziomem życia za granicą. Druga kwestia związana była z samymi pracownikami – mają oni wygórowane ambicje i wymagania, natomiast brak im chęci do pracy, zwłaszcza od czasu wprowadzenia w kraju programu 500+. Część pracowników woli pozostawać bierna zawodowo, niż pracować za niskie wynagrodzenie. Trzecia grupa przyczyn łączyła się ze specyfiką pracy w branży: jest ona zazwyczaj ciężka, wymagająca dyspozycyjności, a jednocześnie mało prestiżowa i słabo płatna. Sytuacji nie poprawia sezonowość zatrudnienia – wielu pracowników traktuje pracę dorywczo, przez co nie zwiększa swoich kwalifikacji, a rotacja zatrudnionych rośnie. Średni czas pracy kelnera w jednym miejscu to blisko dwa i pół roku. Taki sam wskaźnik długości zatrudnienia dotyczy barmanów i baristów. Krócej w jednym miejscu pracują zazwyczaj osoby zajmujące się sprzątaniami (około półtora roku). Kucharze, również wymieniani często jako personel szczególnie rotujący, średnio pracują w jednym miejscu około pięciu lat. Mniej niż połowa badanych firm (42%) zauważyła w swojej działalności sezonowość zatrudnienia. Dotyczy ona przede wszystkim kelnerów, a nieco rzadziej – pomocy kuchennych i kucharzy.

Blisko trzy czwarte badanych firm spodziewało się w najbliższym roku utrzymania zatrudnienia na stałym poziomie, a niemal jedna czwarta planowała zwiększenie liczby pracowników. Wzrostu liczby zatrudnionych spodziewać się należy przede wszystkim w średnich firmach oraz podmiotach świadczących usługi związane z zakwaterowaniem. Najczęściej wskazywanym czynnikiem decydującym o spodziewanym wzroście zatrudnienia w najbliższym roku są działania marketingowe i wynikające z nich rozwój firm. Firmy spodziewające się zmniejszenia liczby zatrudnionych obawy swoje uzasadniały przede wszystkim możliwym spadkiem koniunktury gospodarczej. Warto przy tym zauważyć, że czterokrotnie więcej firm swój potencjał zatrudnieniowy uzależniało od czynników zewnętrznych, niż od działań podejmowanych przez samo przedsiębiorstwo. Jednocześnie badani byli umiarkowanymi optymistami: spodziewali się w kolejnym roku dalszego rozwoju branży gastronomiczno-hotelarskiej lub ustabilizowania na obecnym poziomie.

Analiza szans i zagrożeń dla branży gastronomiczno-hotelarskiej w województwie lubelskim skupiła się na czynnikach zewnętrznych. Obawy badanych koncentrowały się wokół pogorszenia sytuacji na lokalnym rynku pracy i wynikającym z niej zubożeniem społeczeństwa, przekładającym się na spadek liczby klientów. Drugie zagrożenie o kluczowym znaczeniu to brak wystarczającej promocji regionu, przekładające się na zmniejszenie ruchu turystycznego. Badani obawiali się również rosnących kosztów prowadzenia działalności – zarówno wzrostu cen towarów i usług, jak i rosnących obciążeń podatkowych. Szanse rozwoju branży również koncentrują się wokół możliwości zwiększenia popytu na oferowane usługi: promowanie regionu jako atrakcyjnego turystycznie oraz dbałość o poziom życia mieszkańców. Istotne mogą się również okazać powroty osób w wieku produkcyjnym z emigracji – przekładają się one na większą liczbę potencjalnych klientów, dodatkowo takich, którzy przyswoili zachodnią kulturę jedzenia poza domem. Ostatni obszar, jaki poruszali badani mówiąc o swoich szansach rynkowych, to wsparcie instytucjonalne, zarówno w formie finansowania przez państwo rozwoju działalności gospodarczej, jak i ulgi podatkowe, obniżające koszty prowadzenia firmy.

W zdecydowanej większości badanych firm (81,5%) liczba zatrudnionych w minionym roku nie zmieniła się. Natomiast średnio co dziesiąta (11,1%) zwiększyła zatrudnienie. Czynnikiem decydującym o wzroście zatrudnienia to przede wszystkim rozwój firmy. W drugiej kolejności badani wskazywali na rozpoczęcie sezonu turystycznego oraz zwiększającą się liczbę gości. Na spadek zatrudnienia wpływało głównie zmniejszenie popytu na usługi firmy i jej pogarszająca się sytuacja ekonomiczna.

Blisko połowa badanych przedsiębiorstw (47,8%) deklarowała, że spotyka się z trudnościami w zatrudnianiu nowych pracowników. Dotyczyły one przede wszystkim kelnerów, gdzie brakuje chętnych do pracy. Duże trudności nastroczały także próby zatrudnienia kucharzy – tu również część ogłoszeń pozostaje bez odpowiedzi ze względu na brak chętnych. Część badanych uzasadniała swoje trudności niewystarczającymi zarobkami w branży. Ich zdaniem niektórzy nie mają chęci do pracy – wolą pozostawać bierni zawodowo i pobierać świadczenia socjalne. Najczęstszym kanałem poszukiwania nowych pracowników w badanych przedsiębiorstwach były ogłoszenia zamieszczane w internecie. W dalszej kolejności pracodawcy szukali potencjalnych pracowników z polecenia – rodziny i znajomych lub osób już zatrudnionych.

Zdecydowana większość badanych firm (80,4%) nigdy nie zatrudniała obcokrajowców. Niemal co piąte przedsiębiorstwo miało lub ma pracowników pochodzących spoza Unii Europejskiej, a tylko jedno na pięćdziesiąt – z jednego z krajów Wspólnoty. Trudności związane z zatrudnianiem obcokrajowców napotykały tylko ci pracodawcy, którzy przyjmowali do pracy obywateli Państw spoza UE. Dotyczyły one jednak mniej niż 9% badanych w tej grupie i miały zazwyczaj bardzo indywidualny charakter, nieprzekładający się na ogólne trendy.

## **BADANIE JAKOŚCIOWE FGI**

Chociaż pracodawcy i pracownicy postrzegali ogólną sytuację w branży w ten sam sposób (brak wyróżnika branży na tle Polski, postrzeganie branży jako rozwojowej), pozostałe kwestie są oceniane inaczej przez każdą z grup. Pracodawcy m.in. opisywali swoje problemy ze znalezieniem odpowiednich pracowników, przenosili odpowiedzialność za występowanie szarej strefy na sytuację prawną oraz mieli neutralne podejście do zatrudniania cudzoziemców (a co więcej, uważają Ukraińców za dobrych pracowników). Tymczasem pracownicy czuli się niedocenieni w swojej ciężkiej pracy, winą za istnienie szarej strefy obarczając przede wszystkim nieuczciwych pracodawców i rzadkie kontrole z Państwowej Inspekcji Pracy. Ukraińcy postrzegani byli jako konkurencja, która odbiera pracę Polakom i zaniża wynagrodzenia w branży.

- **Sytuacja w branży**

Zarówno grupa pracodawców jak i pracowników nie dostrzegała żadnego wyróżnika branży hotelarsko-gastronomicznej w województwie lubelskim na tle Polski. Obie grupy zauważyły rozwój branży dzięki większej ilości wydarzeń kulturalnych, które przyciągają więcej potencjalnych klientów do miasta. Pracodawcy zwrócili uwagę na zwiększoną ilość studentów, obcokrajowców i klientów biznesowych, co przekłada się na rozwój branży hotelarskiej. Pracownicy natomiast negatywnie oceniali niskie zarobki, które nie wzrosły pomimo większej ilości klientów, których trzeba obsłużyć.

- **Zawody kluczowe**

Do zawodów kluczowych właściciele firm zaliczali takie profesje jak: kucharz, sprzątaczką, kelner, kierowca samochodu osobowego, dostawca czy też pracownik pralni. Potrafili oni zadać sobie więcej trudu, aby znaleźć dobrego pracownika (np. dobór szefów kuchni). Właściciele firm narzekali na brak odpowiednich kandydatów do pracy, zwłaszcza na stanowiska osób

sprzątających. Z ich doświadczeń wynika, że dużo pracowników nie spełnia podstawowych wymagań (trzeźwość, punktualność, sumienność). Z uwagi na problemy z pracownikami, przedsiębiorcy często pozyskiwali swoich pracowników z polecenia zaufanej osoby, chociaż korzystali również z ogłoszeń. Żaden z respondentów nie współpracował natomiast z urzędem pracy. Duże zapotrzebowanie na kluczowe zawody wynika więc z braku odpowiednich osób do pracy – dokładnych, uczciwych i zmotywowanych do pracy.

Pracownicy nie odczuwali, że reprezentują zawody kluczowe w swojej branży. Uważali oni natomiast, że mają ciężką pracę, która nie jest doceniana przez ich pracodawców. Pracownicy chcieliby być lepiej opłacani, proponowali również benefity takie jak opieka medyczna czy karty sportowe. Po dopytaniu uczestnicy badania przyznali jednak, że wolą pracować w miłej atmosferze kosztem mniejszego wynagrodzenia. Dobre relacje w pracy są więc bardzo ważnym czynnikiem mającym wpływ na zadowolenie pracownika, ponieważ respondenci odczuwali, że ich zawody są traktowane „z góry” zarówno przez klientów, jak i przez pracodawców.

- **Zatrudnienie i trwałość miejsc pracy**

Najczęściej występującymi rodzajami umów w firmach osób badanych (grupa pracodawców) były umowy zlecenia i umowy o pracę. Badani potwierdzili również, że niektóre osoby, zgłaszające się do nich do pracy nie są zainteresowane umową z uwagi na posiadane zasłki i dofinansowania rodzinne. Średni okres zatrudnienia na kluczowych stanowiskach wahał się od 1,5 roku do 5 lat. Właściciele firm cenili sobie posiadanie stałej ekipy pracowników, a osoby mające najdłuższy staż w firmie miały umowy o pracę. Umowy zlecenia miały wpływ na zwiększanie się rotacji pracowników, a problem ten dotyczył głównie sprzątaczek i kucharzy. Pracownicy najczęściej odchodzą, gdy znajdują lepsze warunki pracy (głównym motywatorem jest wyższa pensja).

W grupie pracowników na 6 osób uczestniczących w spotkaniu, tylko 2 miały umowę o pracę – pozostałe zadeklarowały, że są zatrudnione w oparciu o umowę zlecenia. Respondenci twierdzili, że w ich branży dominują umowy zlecenia oraz praca „na czarno”, ponieważ pracodawcy nie chcą się wiązać na długo z pracownikiem oraz chcą utrzymywać koszty na jak najniższym poziomie. Dodatkowo w branży jest dużo pracowników sezonowych i studentów, którzy często zmieniają pracę, co sprawia, że następuje duża rotacja pracowników, a to dodatkowo sprzyja popularności umowy zlecenia. Z uwagi na to, że wielu pracowników traktuje pracę w branży hotelarsko-gastronomicznej jako formę „dorobienia”, średni czas zatrudnienia wahał się od pół roku do dwóch lat (respondenci podali jednak również przykłady znajomych, którzy zatrzymali się w jednej firmie). Duża rotacja obserwowana była w zawodzie pomocy kuchennej i kelnera. Dodatkowo większa rotacja obserwowana była w restauracjach i barach, a mniejsza w hotelach. Na średni okres zatrudnienia ma więc wpływ: wykonywany zawód, wiek, wynagrodzenie i miejsce zatrudnienia.

- **Perspektywy zatrudnienia**

Uczestnicy badania (grupa pracodawców) podchodzili ostrożnie do rekrutacji nowych osób. Na pytanie o zatrudnienie w branży, w firmie lub w innych firmach w ciągu kolejnych lat, wypowiedzieli się raczej negatywnie o zatrudnianiu nowych osób lub deklarowali, że nie przewidują zatrudnienia nowych pracowników. W podejściu badanych widoczna była ostrożność, która wynikała z negatywnych doświadczeń z przeszłości związanych z rekrutacją pracowników.

W opinii pracowników w najbliższym czasie nastąpi zwiększenie zatrudnienia z uwagi na rozwój branży. Poszukiwane będą zwłaszcza osoby z kierunkowym wykształceniem (obecnie w branży pracuje wiele osób bez adekwatnego wykształcenia) i odpowiednim doświadczeniem. Zdaniem badanych kierunki hotelarskie są coraz bardziej popularne na uczelniach. Respondenci uważali, że pracodawcy będą zwracać coraz większą uwagę na doświadczenie kandydata oraz jego kwalifikacje (np. kursy barmańskie). Osoby, których CV wskazują na częste zmiany pracy, będą ich zdaniem mniej chętnie rekrutowane.

- **Perspektywy branży**

Pracodawcy wymieniali wiele okoliczności, które mogą wpłynąć na zmiany w branży. Wzrost ilości hosteli (które mają niższe standardy niż hotele) oraz wzrost wymagań klientów, powoduje w opinii badanych negatywne postrzeganie całej branży hotelarskiej. Rozwój trendu spożywania zdrowej żywności ma natomiast wpływ na branżę gastronomiczną, która musi dostosowywać się do gustów potencjalnych konsumentów. Pozostałe czynniki mają wpływ zarówno na branżę gastronomiczną, jak i hotelarską. Większa ilość wydarzeń kulturalnych i wzrost zarobków ludzi skutkuje zwiększaniem się liczby klientów, natomiast kwestie prawno-urzędowe i wzrost konkurencji mogą mieć negatywny wpływ na prowadzenie i rozwój firmy. Respondenci postrzegali wymienione czynniki jako niezależne od nich i uważali, że nie mają oni bezpośredniego wpływu na rozwój lub zmianę swojej branży.

W opinii grupy pracowników, w najbliższym okresie widoczna będzie większa profesjonalizacja branży (kierunki hotelarskie na uczelniach, kursy barmańskie). Branża się rozwija i jest coraz więcej klientów, co spowoduje powstanie nowych miejsc pracy. Uczestnicy badania raczej nie widzieli się jednak za 5 lat w branży hotelarsko-gastronomicznej. Swoją pracę traktowali raczej jako dorywczą, a w przyszłości chcą znaleźć pracę zgodną z ich kierunkiem studiów lub po prostu mniej wymagającą fizycznie. Przewidywali jednak, że sytuacja w branży będzie się poprawiać, będą lepsze warunki pracy, a wynagrodzenie wzrośnie.

- **Edukacja dla branży**

Współpraca edukacji i branży hotelarsko-gastronomicznej występowała w firmach z grupy pracodawców. Mieli oni podpisane umowy ze szkołami, dzięki którym uczniowie mogą odbywać u nich praktyki i mają szansę na zatrudnienie. Ocena przygotowania kadry pracowniczej przez szkoły nie była jednoznaczna – respondenci wskazywali, że zależy ona nie tylko od indywidualnych motywacji przyszłych pracowników, ale również od szkoły, do której uczęszczają. Uczestnicy badania zarzucali szkołom zbyt duże nastawienie do nauczania teorii przy jednoczesnym braku odpowiedniej ilości zajęć praktycznych, dlatego też pojawiały się opinie, że naturalne predyspozycje i chęci kandydata do pracy są ważniejsze od ukończonej szkoły. Aby edukacja odpowiadała na potrzeby branży, respondenci proponowali zwiększenie ilości praktyk i staży dla uczniów, a także wprowadzenie większej ilości zajęć praktycznych w szkołach. Na propozycję przeprowadzenia zajęć dla uczniów, zareagowali pozytywnie i wyrażali chęci do tego typu współpracy ze szkołami.

Firmy, w których pracowali uczestnicy badania (grupa pracowników), nie współpracowały ze szkołami pod względem praktyk lub staży, chociaż uczestnicy badania wiedzieli, że tego typu współprace są zawierane pomiędzy firmami a hotelami.

- **Szara strefa**

Szara strefa w branży gastronomiczno-hotelarskiej przejawiała się na dwa sposoby: poprzez nierejestrowanie działalności gospodarczej (dotyczy wynajmu pokoi) oraz poprzez zatrudnianie pracowników „na czarno” (w celu zapewnienia pracownikom większej/mniejszej pensji lub na prośbę pracownika, który nie chce stracić prawa do zasiłków lub innej pomocy). Problem szarej strefy dotyczył tylko małych firm i działalności – duże przedsiębiorstwa nie decydowały się na takie działania z uwagi na znaczące kary finansowe.

Pracodawcy deklarowali, że w ich branży występuje szara strefa, jednak nie zgadzali się ze stwierdzeniem, że jest to specyfika tylko ich branży – ich zdaniem dotyczy wszystkich gałęzi gospodarki. Uczestnicy badania nie podejmowali jednak żadnych działań, aby przeciwdziałać szarej strefie. Uważali, że należy skupić się na prowadzeniu własnej działalności, a żeby zmniejszyć szarą strefę, należałoby zmienić prawo pracy i podatki. Respondenci, choć deklarowali, że nie prowadzą tego typu nielegalnych praktyk, rozumieją przedsiębiorców, którzy w ten sposób funkcjonują i nie osądzają ich w bardzo krytyczny sposób. Pracodawcy przenosili ciężar winy za istnienie szarej strefy na prawo pracy i wysokie podatki.

Osoby z grupy pracowników spotykały się w swojej branży ze zjawiskiem szarej strefy, która przejawiała się głównie oferowaniem pracy bez umowy lub pracę za inną stawkę, niż ta, która jest podana w umowie. W porównaniu z pracownikami pracującymi bez umowy uczestnicy badania mieli większe poczucie stabilizacji, nawet jeśli pracowali na umowach „śmieciowych”. Pod tym względem czuli się bardziej docenieni od pracujących bez umowy. W celu zwalczania zjawiska pracy „na czarno”, uczestnicy wywiadu proponowali zwiększenie ilości kontroli z Państwowej Inspekcji Pracy. Obawiali się jednak, że często takie kontrole nie są skuteczne, bo zawsze można wytłumaczyć brak umowy tym, że jest się nowym pracownikiem. Pracownicy przenosili ciężar winy za istnienie szarej strefy na pracodawców i nieuczciwych pracowników.

- **Zatrudnianie cudzoziemców**

Pracodawcy potwierdzali, że w ich branży są zatrudniani cudzoziemcy – głównie osoby z Ukrainy. Dostają oni niższe wynagrodzenie niż Polacy na tych samych stanowiskach. Jako korzyści zatrudnienia cudzoziemców, respondenci wymieniali dofinansowanie do zatrudnienia takiej osoby (przy zatrudnieniu na min. 2 lata), ale wspominali również, że Ukraińcy są pracowici. Przyjazd obcokrajowców do pracy w Polsce był oceniany przez uczestników wywiadu neutralnie, uważali oni to za coś normalnego – tak samo jak Polacy, którzy wyjeżdżają szukać lepiej płatnej pracy w Wielkiej Brytanii.

Według spostrzeżeń osób z grupy pracowników, w branży hotelarsko-gastronomicznej najczęściej zatrudnianymi cudzoziemcami byli Ukraińcy, co było uważane przez nich za negatywne zjawisko, ponieważ pracodawcy wolą zatrudnić cudzoziemców za mniejsze wynagrodzenie, niż to oferowane Polakom. Polscy pracownicy postrzegali ich za konkurencję, która odbiera im pracę. Ukraińcy są jednak zatrudniani na stanowiskach wymagających kontaktu z klientem wtedy, gdy znają język polski na odpowiednim poziomie. Cudzoziemcy, którzy zakładają własne firmy (głównie punkty gastronomiczne), to jednak najczęściej imigranci z Indii, Turcji i Bułgarii.

# 3

## Charakterystyka branży hotelarsko-gastronomicznej w województwie lubelskim – analiza danych zastanych

### 3.1 PODMIOTY Z BRANŻY HOTELARSKO-GASTRONOMICZNEJ W WOJEWÓDZTWIE LUBELSKIM

Ogólna liczba podmiotów z branży hotelarsko-gastronomicznej w województwie lubelskim, zgodnie z ogólnokrajową tendencją, zmieniła się na przestrzeni ostatnich lat. W regionie lubelskim wzrosła liczba takich podmiotów w porównaniu z 2016 r. i w 2017 r. wyniosła 4 574. W poszczególnych powiatach województwa sytuacja była jednak bardziej zróżnicowana.

**Tabela 1.** Liczba podmiotów sekcji I PKD (Działalność związana z zakwaterowaniem i usługami gastronomicznymi) w województwie lubelskim (2014–2017)

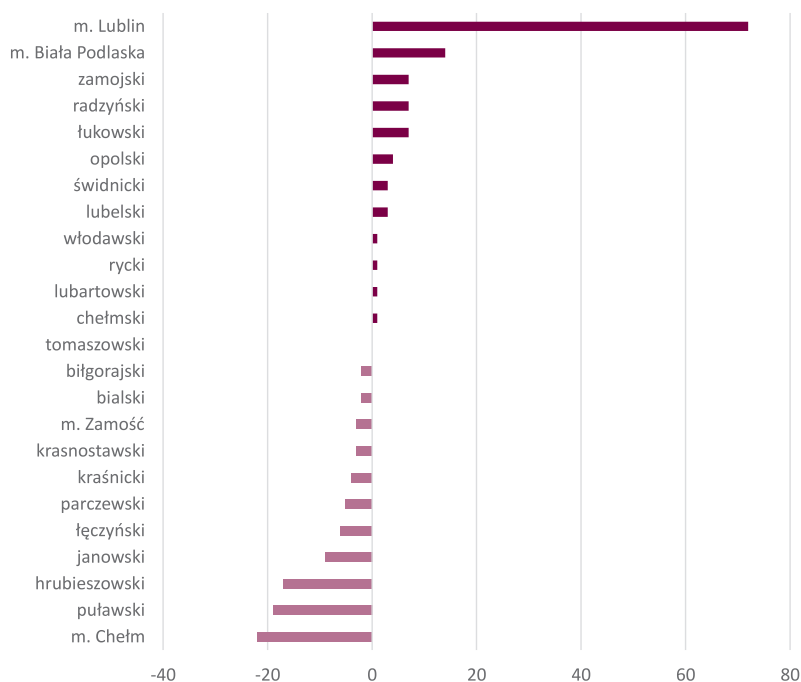
powiat	2014	2015	2016	2017
białski	143	145	144	141
biłgorajski	174	175	168	172
chełmski	89	95	94	90
hrubieszowski	118	111	100	101
janowski	113	111	104	104
krasnostawski	91	87	78	88
kraśnicki	146	149	148	142
lubartowski	158	156	161	159
lubelski	250	247	244	253
łęczyński	97	96	96	91
łukowski	139	140	133	146
m. Biała Podlaska	114	125	129	128
m. Chełm	146	143	135	124
m. Lublin	1 028	1 047	1 064	1 100
m. Zamość	253	256	254	250
opolski	90	91	91	94
parczewski	73	69	67	68

puławski	466	460	441	447
radzyński	62	64	67	69
rycki	88	90	94	89
świdnicki	150	155	150	153
tomaszowski	182	180	175	182
włodawski	132	129	133	133
zamojski	243	245	236	250

Źródło: GUS BDL

Spośród wszystkich powiatów województwa lubelskiego niemal w połowie z nich (11) odnotowano spadek liczby podmiotów z branży w 2015 r. Dotyczy to takich powiatów jak: hrubieszowski, janowski, krasnostawski, lubartowski, lubelski, łęczyński, parczewski, puławski, tomaszowski, włodawski i miasto Chełm. W pozostałych powiatach i miastach na prawach powiatu w 2015 r. wzrosła liczba obiektów hotelarsko-gastronomicznych. W większości powiatów, w których odnotowano spadek liczby obiektów w 2015 r., również w 2016 r. nastąpił spadek liczby takich podmiotów. Dodatkowo w powiatach, w których odnotowano wzrost liczby podmiotów w 2015 r. (białski, biłgorajski, chełmski, kraśnicki, łukowski, miasto Zamość, rycki, świdnicki i zamojski), w 2016 r. zmniejszyła się ich liczba. Z systematycznym wzrostem liczby podmiotów z branży hotelarsko-gastronomicznej w całym badanym okresie mamy do czynienia w powiecie radzyńskim oraz mieście Lublinie (jest on jednak znaczny), stąd ogólny wzrost liczby podmiotów w całym województwie.

Wykres 1. Dynamika zmian w liczbie podmiotów sekcji I PKD w województwie lubelskim (2014–2017)



Źródło: GUS BDL



Analizując dane z 2017 r. z uwzględnieniem poszczególnych działów sekcji I PKD można zauważyć znaczącą różnicę pomiędzy stolicą województwa, a innymi miastami i powiatami, w szczególności w liczbie funkcjonujących tam obiektów gastronomicznych. Ich liczba jest kilkakrotnie większa niż w innych powiatach. Jeśli chodzi o liczbę obiektów hotelowych również liderem jest miasto Lublin, a różnica pomiędzy stolicą województwa, a kolejnymi pod względem liczby tych podmiotów powiatami (tj. puławskim i lubelskim) również jest znacząca. Mapy przedstawiają rozkład przestrzenny obiektów ogółem oraz w rozgraniczeniu na podmioty gastronomiczne i hotelarskie.

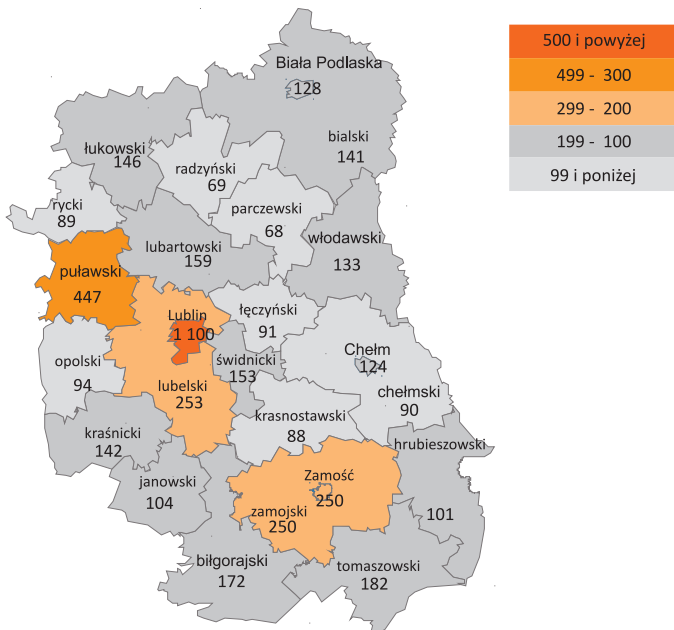
Tabela 2. Liczba podmiotów sekcji I PKD z uwzględnieniem działów w województwie lubelskim w 2017 r.

powiat	sekcja I ogółem	dział 55 – Zakwaterowanie	dział 56 – Działalność usługowa związana z wyżywieniem
m. Lublin	1 100	179	921
puławski	447	155	292
lubelski	253	31	222
zamojski	250	126	124
m. Zamość	250	53	197
tomaszowski	182	36	146
biłgorajski	172	27	145
lubartowski	159	21	138
świdnicki	153	23	130
łukowski	146	16	130
kraśnicki	142	11	131
bialski	141	30	111
włodawski	133	53	80
m. Biała Podlaska	128	22	106
m. Chełm	124	19	105
janowski	104	12	92
hrubieszowski	101	16	85
opolski	94	18	76
łęczyński	91	17	74
chełmski	90	10	80
rycki	89	14	75
krasnostawski	88	9	79
radzyński	69	15	54
parczewski	68	13	55

Źródło: GUS BDL

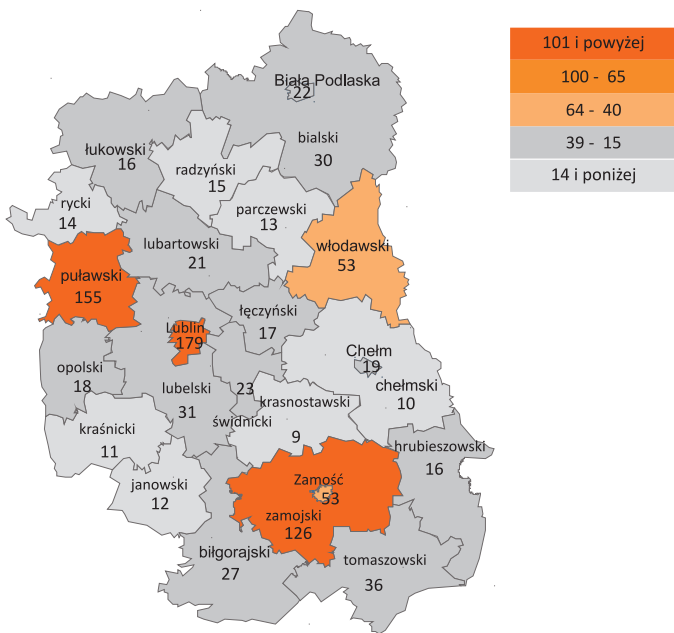


Mapa 1. Liczba podmiotów z sekcji I PKD w poszczególnych powiatach województwa lubelskiego w 2017 r.



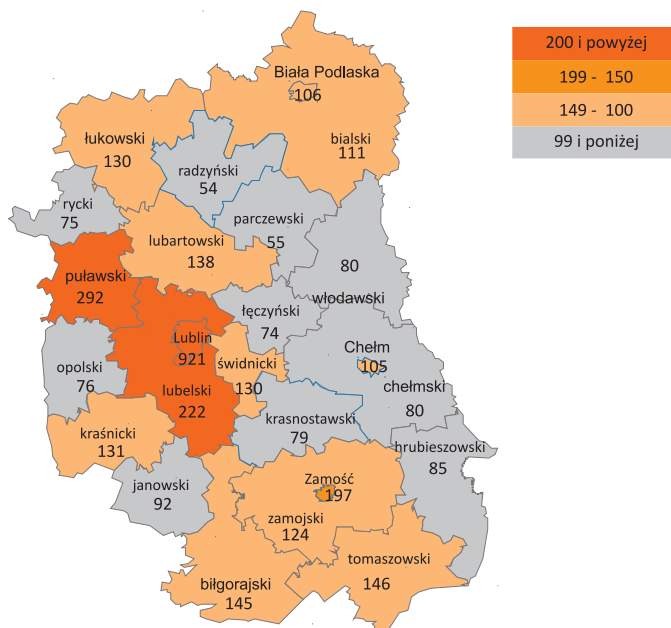
Źródło: GUS

Mapa 2. Liczba podmiotów z sekcji I PKD dział 55 (Zakwaterowanie) w poszczególnych powiatach województwa lubelskiego w 2017 r.



Źródło: GUS

**Mapa 3.** Liczba podmiotów z sekcji I PKD dział 56 (Działalność usługowa związana z wyżywieniem) w poszczególnych powiatach województwa lubelskiego w 2017 r.



Źródło: GUS

Pośród wszystkich obiektów gastronomicznych w województwie lubelskim dominują restauracje i inne stałe placówki gastronomiczne, których liczba wyniosła 2 404. Na drugim miejscu znalazły się podmioty zajmujące się przygotowaniem i podawaniem napojów (684). Wśród obiektów oferujących noclegi dominują w regionie turystyczne obiekty noclegowe i miejsca krótkotrwałego zakwaterowania, których liczba wyniosła 569.

**Tabela 3.** Zróżnicowanie podmiotów z branży wg podklas PKD w 2017 r.

Kod PKD	Działalność	Liczba podmiotów
5610A	Restauracje i inne stałe placówki gastronomiczne	2 404
5630Z	Przygotowywanie i podawanie napojów	684
5520Z	Obiekty noclegowe turystyczne i miejsca krótkotrwałego zakwaterowania	569
5510Z	Hotele i podobne obiekty zakwaterowania	289
5621Z	Przygotowywanie i dostarczanie żywności dla odbiorców zewnętrznych (katering)	259
5610B	Ruchome placówki gastronomiczne	169
5629Z	Pozostała usługowa działalność gastronomiczna	132
5590Z	Pozostałe zakwaterowanie	59
5530Z	Pola kempingowe (włączając pola dla pojazdów kempingowych) i pola namiotowe	9

Źródło: GUS

Wśród obiektów z branży gastronomiczno-hotelowej w województwie lubelskim dominują te, których właścicielami są lokalni przedsiębiorcy. W regionie można znaleźć również lokale, które także należą do lokalnych przedsiębiorców, jednakże działają na zasadzie franczyzy (np. restauracje McDonald's) lub w formie lokali sieciowych (np. restauracja Sphinx), których centrala mieści się poza województwem. Zgodnie z informacjami dostępnymi na stronach internetowych samorządów lokalnych oszacowano skalę podmiotów z branży posiadających siedzibę poza regionem zestawiając ogólną liczbę obiektów hotelowych i gastronomicznych z liczbą obiektów sieciowych w czterech największych miastach województwa.

Tabela 4. Szacunkowa skala występowania w województwie oddziałów podmiotów z branży, które mają siedzibę poza regionem w 2017 r.

Miasto	Liczba obiektów noclegowych (GUS)	Szacunkowa liczba obiektów hotelowych, których centrala mieści się poza regionem	Liczba obiektów gastronomicznych (GUS)	Szacunkowa liczba obiektów gastronomicznych, których centrala mieści się poza regionem
Lublin	179	3	921	1
Zamość	53	0	197	0
Chełm	19	0	105	0
Biała Podlaska	22	0	106	0

Źródło: opracowanie własne

## 3.2 ZATRUDNIENIE W BRANŻY HOTELARSKO-GASTRONOMICZNEJ W WOJEWÓDZTWIE

W chwili przygotowywania raportu najbardziej aktualne dane na temat liczby osób zatrudnionych w branży hotelarsko-gastronomicznej dotyczyły 2016 r. Branża została ujęta łącznie, bez rozróżnienia na działy PKD. Zgodnie z danymi Głównego Urzędu Statystycznego w 2016 r. liczba zatrudnionych w badanej branży wyniosła 9 063 osoby. W całym analizowanym okresie można zaobserwować wzrost liczby zatrudnionych o 7,9%.

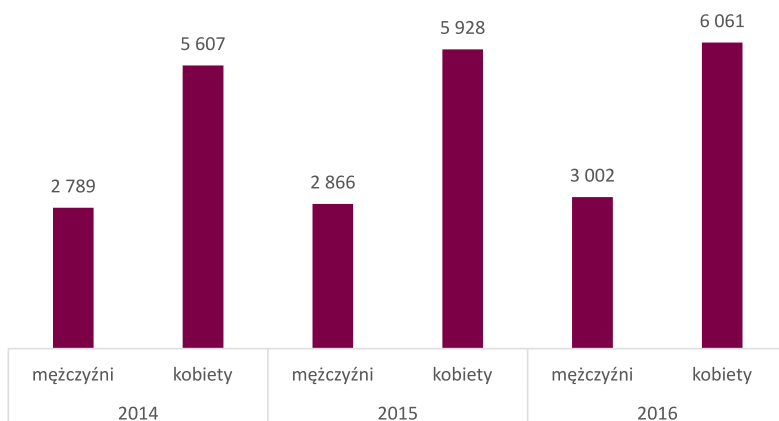
Tabela 5. Liczba zatrudnionych w sekcji I PKD w województwie lubelskim

2014	2015	2016
8 396	8 794	9 063

Źródło: GUS BDL

W całym analizowanym okresie liczba zatrudnionych kobiet około dwukrotnie przewyższała liczbę zatrudnionych mężczyzn w branży hotelarsko-gastronomicznej w województwie lubelskim. Jeśli chodzi o wynagrodzenia w branży również można mówić o sukcesywnym wzroście w latach 2014–2016.

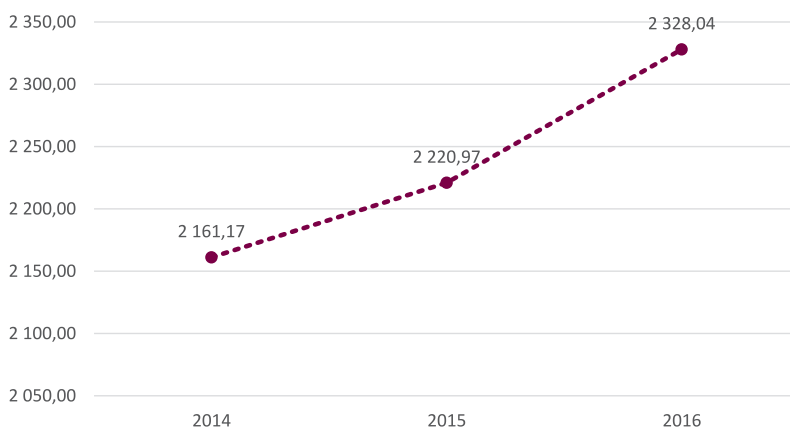
Wykres 2. Liczba zatrudnionych w sekcji I PKD w województwie lubelskim z uwzględnieniem płci



Źródło: GUS BDL

Przeciętne wynagrodzenie brutto w branży wynoszące w 2014 r. 2 161,17 zł wzrosło w 2015 r. o 2,8%. W 2016 r. nastąpił kolejny wzrost o 4,8% i przeciętne wynagrodzenie w branży w województwie lubelskim wyniosło 2 328,04 zł brutto. Należy jednak zaznaczyć, że zarobki w branży były na stosunkowo niskim poziomie. Dla porównania przedstawiono wynagrodzenia w branży w innych województwach.

Wykres 3. Przeciętne miesięczne wynagrodzenia brutto w sekcji I PKD w województwie lubelskim



Źródło: GUS BDL

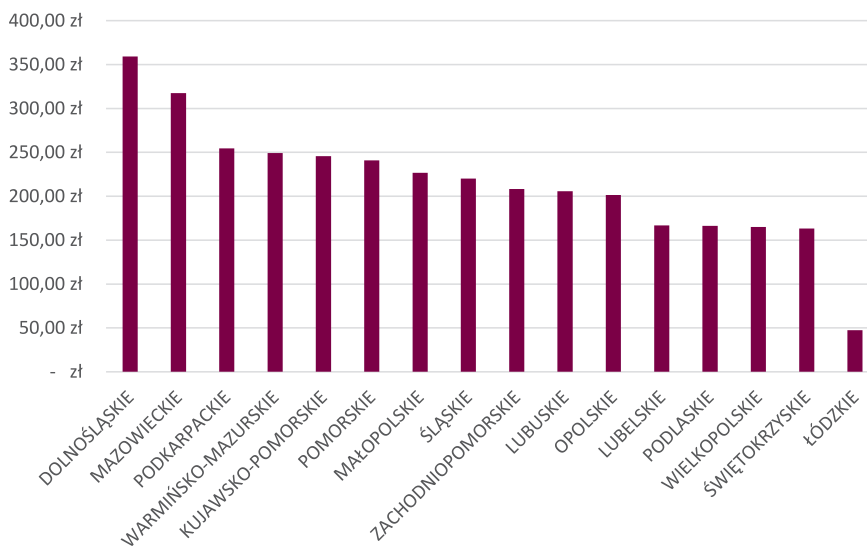
Największe zarobki w branży odnotowano w 2016 r. w województwie mazowieckim (3 136,33 zł brutto). Kolejno na drugim i trzecim miejscu pod względem wysokości przeciętnego wynagrodzenia były województwa dolnośląskie (2 872,16 zł) i pomorskie (2 502,58 zł). We wszystkich pozostałych regionach płaca w branży nie przekroczyła 2 500 zł brutto. Należy jednak podkreślić, że we wszystkich województwach kwota wynagrodzenia poprawiła się względem 2014 r. Największe wzrosty, sięgające ponad 250 zł, odnotowano na Dolnym Śląsku, Mazowszu i Podkarpaciu.

Tabela 6. Przeciętne miesięczne wynagrodzenia brutto w sekcji I PKD w województwach

województwo	2014	2015	2016
dolnośląskie	2 512,91 zł	2 480,30 zł	2 872,16 zł
kujawsko-pomorskie	2 212,42 zł	2 295,75 zł	2 458,00 zł
lubelskie	2 161,17 zł	2 220,97 zł	2 328,04 zł
lubuskie	1 996,06 zł	2 147,70 zł	2 201,82 zł
łódzkie	2 201,40 zł	2 233,26 zł	2 248,85 zł
małopolskie	2 220,31 zł	2 317,33 zł	2 447,10 zł
mazowieckie	2 818,83 zł	2 986,23 zł	3 136,33 zł
opolskie	2 017,32 zł	2 115,50 zł	2 218,71 zł
podkarpackie	2 042,80 zł	2 171,27 zł	2 297,24 zł
podlaskie	2 233,74 zł	2 312,99 zł	2 400,00 zł
pomorskie	2 261,58 zł	2 331,24 zł	2 502,58 zł
śląskie	2 076,02 zł	2 147,75 zł	2 296,18 zł
świętokrzyskie	2 246,43 zł	2 329,52 zł	2 409,71 zł
warmińsko-mazurskie	2 188,08 zł	2 323,66 zł	2 437,29 zł
wielkopolskie	2 167,78 zł	2 227,59 zł	2 332,91 zł
zachodniopomorskie	2 284,36 zł	2 372,55 zł	2 492,51 zł

Źródło: GUS BDL

Wykres 4. Dynamika wynagrodzeń brutto w sekcji I PKD w województwach



Źródło: GUS BDL

### 3.3 ZAWODY DEFICYTOWE W WOJEWÓDZTWIE LUBELSKIM

Po analizie wynagrodzeń w branży hotelarsko-gastronomicznej należy również wspomnieć o zawodach, w których prognozowano deficyty zatrudnieniowe. Zgodnie z *Barometrem zawodów* (będącym prognozą na 2018 r.) w skali całego województwa w największej liczbie powiatów prognozowano występowanie deficytów w zawodach: kucharz i szef kuchni. Prognozowany deficyt szefów kuchni dotyczył 18 powiatów województwa lubelskiego. Drugim najczęściej pojawiającym się wśród prognoz zawodem deficytowym był kucharz – ocena taka dotyczy 17 powiatów. Kelnerzy i barmani zostali uznani za zawody o potencjalnym charakterze deficytowym w powiatach ryckim, świdnickim, tomaszowskim i włodawskim. Jedynie w stolicy województwa prognozowano trudności ze znalezieniem pracujących jako sprzątaczk i pokojowe, natomiast w powiatach krańickim i lubartowskim jako pomoce kuchenne.

Jeśli chodzi o zawody z branży hotelarsko-gastronomicznej, w których prognozowano nadwyżki na lokalnych rynkach pracy, dotyczyło to łącznie 4 powiatów. W powiecie włodawskim wskazywano na nadwyżkę sprzątarek i pokojowych. W powiatach ryckim i krasnostawskim prognozowano, że na rynku pracy w 2018 roku będzie zbyt dużo pomocy kuchennych. Dodatkowo w powiecie ryckim, podobnie jak w łukowskim, przewidywano nadwyżkę kucharzy.

Tabela 7. Barometr zawodów w branży hotelarsko-gastronomicznej wg powiatów (prognoza na 2018 r.)

powiat	deficyty	równowaga	nadwyżka
bialski i Biała Podlaska	kucharze	kelnerzy i barmani	
	szefowie kuchni	pomoce kuchenne	
biłgorajski		sprzątaczk i pokojowe	
		kelnerzy i barmani	
		kucharze	
		pomoce kuchenne	
chełmski i Chełm		sprzątaczk i pokojowe	
		szefowie kuchni	
		kelnerzy i barmani	
		kucharze	
hrubieszowski		pomoce kuchenne	
		sprzątaczk i pokojowe	
		szefowie kuchni	
		kucharze	
janowski		kelnerzy i barmani	
		kucharze	
		pomoce kuchenne	
		sprzątaczk i pokojowe	

powiat	deficyty	równowaga	nadwyżka
krasnostawski	kucharze	kelnerzy i barmani	pomoce kuchenne
	szefowie kuchni	sprzątaczkki i pokojowe	
kraśnicki	kucharze	kelnerzy i barmani	
	szefowie kuchni	sprzątaczkki i pokojowe	
	pomoce kuchenne		
lubartowski	kucharze	kelnerzy i barmani	
	szefowie kuchni	sprzątaczkki i pokojowe	
	pomoce kuchenne		
lubelski	kucharze	kelnerzy i barmani	
	szefowie kuchni	sprzątaczkki i pokojowe	
		pomoce kuchenne	
Lublin	kucharze	kelnerzy i barmani	
	szefowie kuchni	pomoce kuchenne	
		sprzątaczkki i pokojowe	
łęczyński	kucharze	kelnerzy i barmani	
	szefowie kuchni	pomoce kuchenne	
		sprzątaczkki i pokojowe	
łukowski	szefowie kuchni	kelnerzy i barmani	kucharze
		pomoce kuchenne	
		sprzątaczkki i pokojowe	
opolski	kucharze	kelnerzy i barmani	
	szefowie kuchni	pomoce kuchenne	
		sprzątaczkki i pokojowe	
parczewski	kucharze	kelnerzy i barmani	
		pomoce kuchenne	
		sprzątaczkki i pokojowe	
		szefowie kuchni	
puławski	kucharze	kelnerzy i barmani	
	szefowie kuchni	pomoce kuchenne	
		sprzątaczkki i pokojowe	
radzyński	szefowie kuchni	kucharze	
		kelnerzy i barmani	
		pomoce kuchenne	
		sprzątaczkki i pokojowe	
rycki	kelnerzy i barmani	sprzątaczkki i pokojowe	kucharze
		szefowie kuchni	pomoce kuchenne
świdnicki	kucharze	pomoce kuchenne	
	szefowie kuchni	sprzątaczkki i pokojowe	
	kelnerzy i barmani		

powiat	deficyty	równowaga	nadwyżka
tomaszowski	kelnerzy i barmani	pomoce kuchenne	
	kucharze	sprzątaczkę i pokojowe	
	szefowie kuchni		
włodawski	kelnerzy i barmani	pomoce kuchenne	sprzątaczkę i pokojowe
	kucharze		
	szefowie kuchni		
zamojski i Zamość	kucharze	kelnerzy i barmani	
	szefowie kuchni	pomoce kuchenne	
		sprzątaczkę i pokojowe	

Źródło: P. Krześciński, *Barometr zawodów 2018*. Raport podsumowujący badanie w województwie lubelskim, Kraków 2017.

### 3.4 STRUKTURA WIELKOŚCI PODMIOTÓW W BRANŻY

W branży hotelarsko-gastronomicznej w województwie lubelskim funkcjonuje najwięcej mikroprzedsiębiorstw zatrudniających maksymalnie 9 pracowników. Liczba takich podmiotów wyniosła w 2016 r. 4 347 i stanowiły one 3% wszystkich mikroprzedsiębiorstw w regionie. Firmy z branży sklasyfikowane jako małe przedsiębiorstwa również stanowiły 3% ogółu małych przedsiębiorstw z regionu, jednakże ich liczba bezwzględna wynosiła 149. Najmniej w województwie funkcjonowało średniej wielkości firm z branży hotelarsko-gastronomicznej – 10. Podmioty zatrudniające największą liczbę pracowników mieszczą się w przedziale średnich przedsiębiorstw zatrudniających od 50 do 249 pracowników.

Tabela 8. Struktura wielkości podmiotów w branży hotelarsko-gastronomicznej w województwie lubelskim w 2016 r.

wielkość przedsiębiorstwa wg zatrudnienia	liczba przedsiębiorstw	odsetek wszystkich przedsiębiorstw danej wielkości
9 i mniej	4 347	3%
10-49	149	3%
50-249	10	1%
250-999	0	0%
1000 i więcej	0	0%

Źródło: GUS BDL

Zgodnie z danymi udostępnionymi przez GUS na wniosek Wykonawcy wśród podmiotów zatrudniających największą liczbę pracowników w dziale zakwaterowanie znalazły się takie przedsiębiorstwa jak: Przedsiębiorstwo Turystyczne Zajazd Piastowski, Redwan-Hotele, Gomes oraz Bursa Szkolna nr 4 w Lublinie. Wśród podmiotów z branży gastronomicznej zatrudniających od 50 do 249 należy wyróżnić Powiatowy Zakład Aktywności Zawodowej w Janowie Lubelskim, Powiatowy Zakład Aktywności Zawodowej w Łęcznej oraz przedsiębiorstwa In-Pak, Sto-Zap, Ventus Robert Grzyb oraz In-Press Sebastian Kwass.



Tabela 9. Najwięksi pracodawcy w branży w województwie lubelskim

Nazwa firmy	PKD	Miejscowość
Przedsiębiorstwo Turystyczne „Zajazd Piastowski” Spółka z Ograniczoną Odpowiedzialnością	5510Z	Kazimierz Dolny
Powiatowy Zakład Aktywności Zawodowej w Janowie Lubelskim	5629Z	Janów Lubelski
„Redwan-Hotele” Turystyka Wypoczynek Szkolenia Spółka Cywilna Dagmara Winiarska Magdalena Zarzycka-Redwan	5510Z	Puławy
Powiatowy Zakład Aktywności Zawodowej w Łęcznej	5621Z	Łęczna
„In-Pak” Spółka z Ograniczoną Odpowiedzialnością	5610A	Lublin
Sto-Zap Spółka z Ograniczoną Odpowiedzialnością	5610A	Puławy
Gomes Spółka Akcyjna	5510Z	Lublin
Bursa Szkolna Nr 4	5590Z	Lublin
Pphu Ventus Robert Grzyb	5610A	Lublin
In-Press Sebastian Kwass	5610A	Olempin

Źródło: GUS

### 3.5 BRANŻA W REGIONIE NA TLE KRAJU

Jak wynika z badań prowadzonych w ramach opracowania **Programu rozwoju turystyki w województwie lubelskim do 2020 roku (z perspektywą do 2030)**, region lubelski pomimo podejmowanych działań nadal nie jest popularnym kierunkiem na turystycznej mapie Polski. Przekłada się to na stan branży hotelarsko-gastronomicznej, która stanowi ważną gałąź usług dla turystów, w związku z tym istotnym jest przytoczenie danych na temat zarówno ruchu turystycznego w województwie lubelskim, jak i wskazanie działań na rzecz rozwoju turystyki w regionie podejmowanych lub zaplanowanych w regionalnych dokumentach programowych i strategicznych<sup>1</sup>.

W celu zachęcenia Polaków do odwiedzenia regionu lubelskiego podejmowany jest szereg działań zarówno na szczeblu wojewódzkim, jak i na poziomie poszczególnych gmin. Zgodnie z **Planem Zagospodarowania Przestrzennego Województwa Lubelskiego** z 2015 roku opracowanym przez Urząd Marszałkowski Województwa Lubelskiego zakłada się rozwój różnych form turystyki z wykorzystaniem walorów przyrodniczych i kulturowych oraz zagospodarowania turystycznego. Celem samorządowców jest m.in. odciążenie terenów przeinwestowanych turystycznie oraz wykreowanie nowych obszarów turystycznych. Władze stawiają na podkreślenie wysokich walorów krajobrazowych obszarów leśnych województwa, które wpływają na rozwój edukacji przyrodniczo-leśnej oraz turystyki wykorzystującej kompleksy leśne. PZP WL wskazuje również na konieczność działań typu:

- wspieranie procesów powstawania regionalnych i lokalnych produktów turystycznych,
- stymulowanie innowacyjności w obszarze marketingu produktów turystycznych,
- rozbudowa i rozwój zintegrowanego systemu informacji turystycznej,
- stworzenie systemu monitorowania i dostosowywania produktów turystycznych do potrzeb rynku<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Urząd Marszałkowski Województwa Lubelskiego, *Program Rozwoju Turystyki w Województwie Lubelskim do 2020 roku (z perspektywą do 2030 roku)*, Lublin 2016.

<sup>2</sup> Urząd Marszałkowski Województwa Lubelskiego, *Plan Zagospodarowania Przestrzennego Województwa Lubelskiego*, Lublin 2015.

**Strategia Rozwoju Województwa Lubelskiego na lata 2014–2020 (z perspektywą do 2030 r.)** koncentruje się nie tylko wokół walorów przyrodniczych regionu, ale także skupia się na ulepszeniu bazy turystycznej, w tym branży hotelarsko-gastronomicznej. Przedstawiona w dokumencie wizja rozwoju obejmuje: *poprawę jakości bazy turystycznej, lepszą ogólnokrajową i międzynarodową promocję produktów, nie zaś tylko „walorów” turystycznych regionu, czemu będzie towarzyszyć poprawa skomunikowania regionu z otoczeniem, która będzie jednym z czynników rozwoju turystyki, w tym wysoko dochodowej turystyki biznesowej, uzdrowskiej, leczniczej i turystyki wyspecjalizowanej – stając się ważnym czynnikiem wzrostu gospodarczego i źródłem dochodów dla mieszkańców*<sup>3</sup>. Strategia kładzie również nacisk na wspieranie współpracy i koalicji projektów międzysektorowych – budowa oferty integrującej wszystkie regiony województwa.

Na niedostateczny stopień wykorzystania potencjału przyrodniczego i kulturowego dla rozwoju turystycznego wskazuje **Strategia Współpracy Transgranicznej Województwa Lubelskiego, Obwodu Wołyńskiego, Obwodu Lwowskiego i Obwodu Brzeskiego na lata 2014–2020**. W opinii jej twórców w regionie występuje również niski poziom rozwoju infrastruktury drogowej i kolejowej. W celu poprawy atrakcyjności turystycznej regionu samorząd wojewódzki wskazuje na:

- wdrożenie transgranicznego współdziałania służb zarządzania kryzysowego,
- stymulowanie działania na rzecz powstania transgranicznych obszarów chronionych,
- opracowanie transgranicznych produktów turystycznych,
- opracowanie planu transgranicznych działań na rzecz ochrony światowego dziedzictwa kultury,
- wspieranie i koordynowanie transgranicznych imprez kulturalnych,
- tworzenie transgranicznych sieci współpracy instytucji i organizacji zajmujących się środowiskiem naturalnym, kulturą i turystyką<sup>4</sup>.

Wśród gminnych dokumentów traktujących o turystyce jako istotnym elemencie rozwoju można wyróżnić m.in. **Strategię Rozwoju Turystyki Miasta Lublin do roku 2025**. Autorzy dokumentu wskazują, że rozwój lubelskich produktów turystycznych będzie oparty o tożsamość miasta i markę Lublin – Miasto Inspiracji, w którym produktami wiodącymi będą: obszar Open Culture, Lublin Jagielloński, Żydowski Lublin, turystyka biznesowa i turystyka kulinarna. Miasto Lublin stawia również na rozwój przestrzeni miasta pod kątem turystyki, rozwój systemu informacji turystycznej oraz rozwój systemu zarządzania, monitorowania i współpracy<sup>5</sup>.

Gmina Zamość w swojej **Strategii Rozwoju Miasta** wskazała następujące cele dotyczące turystyki:

- rozwój infrastruktury kulturalnej i turystycznej,
- rozwinięta, dostępna cały rok dla mieszkańców i turystów oferta wydarzeń kulturalnych,
- utrzymywanie i wzmacnianie profilu turystycznego Miasta,
- wzmocniony wizerunek kulturalny i gospodarczy Miasta<sup>6</sup>.

Podobne cele w swoich strategiach rozwoju wskazały gminy Chełm i Biała Podlaska. Zgodnie ze **Strategią Rozwoju Miasta Chełm na lata 2015–2020** zadaniem gminy będzie ochrona dziedzictwa kulturowego: prowadzenie inwentaryzacji, renowacji i udostępniania obiektów zabytkowych, akcja informacyjna o dziedzictwie, poprawa estetyki przestrzeni w uwzględnieniu obiektów historycznych, opieka nad zabytkami i wykorzystanie elementów dziedzictwa kulturowego do tworzenia produktów turystycznych i kulturalnych, promocja turystyczna – wypromowanie Ziemi Chełmskiej jako obszaru atrakcyjnego turystycznie<sup>7</sup>. Z kolei **Zintegrowana**

<sup>3</sup> Urząd Marszałkowski Województwa Lubelskiego, *Strategia Rozwoju Województwa Lubelskiego na lata 2014–2020 (z perspektywą do 2030 r.)*, Lublin 2014.

<sup>4</sup> Urząd Marszałkowski Województwa Lubelskiego, *Strategia Współpracy Transgranicznej Województwa Lubelskiego, Obwodu Wołyńskiego, Obwodu Lwowskiego i Obwodu Brzeskiego na lata 2014–2020*, Lublin 2014.

<sup>5</sup> Urząd Miasta Lublin, *Strategia Rozwoju Turystyki Miasta Lublin do roku 2025*, Lublin 2014.

<sup>6</sup> Urząd Miasta Lublin, *Strategia Rozwoju Miasta Zamość*, Zamość 2014.

<sup>7</sup> Urząd Miasta Chełm, *Strategia Rozwoju Miasta Chełm na lata 2015–2020*, Chełm 2015.

**Strategia Rozwoju Miejskiego Obszaru Funkcjonalnego Biała Podlaska na lata 2015–2020 (z perspektywą do 2030 roku)** wskazuje, że gałęzią wspomagającą gospodarkę obszaru może być turystyka, w ramach której należy zwiększyć konkurencyjność i rozpoznawalność atrakcji w regionie poprzez wypromowanie sieciowego produktu turystycznego oraz stworzenie wspólnej oferty przedsiębiorców o wymiarze transgranicznym. Atrakcyjność i konkurencyjność turystyczna powinna być oparta o:

- sieciowy liniowy, transgraniczny produkt turystyczny,
- specjalizację turystyczną wyróżniającą obszar w skali regionu i kraju bazującą na potencjale obszaru w zakresie sportu, aktywnego wypoczynku i rekreacji<sup>8</sup>.

**Strategia Rozwoju Miejskiego Obszaru Funkcjonalnego Miasta Puławy na lata 2014–2020** wskazuje na miasta Puławy, Kazimierz Dolny oraz Nałęczów jako jedne z najistotniejszych miejsc na mapie turystycznej województwa lubelskiego. Zgodnie z drugim celem strategicznym miasto stawia na:

- rozwój oferty turystyki aktywnej,
- poszerzenie oferty turystycznej opartej na Wiśle i innych rzekach oraz zbiornikach wodnych,
- rewaloryzacja i rewitalizacja obiektów turystycznych w MOF,
- utworzenie zintegrowanego systemu informacji turystycznej,
- utworzenie komunikacji turystycznej „Bus Tour” obejmującej teren całego MOF,
- tworzenie i rozwój nowych atrakcji turystycznych<sup>9</sup>.

Turystyka została wskazana jako wspomagająca gałąź gospodarki, także w **Zintegrowanej Strategii Rozwoju Przygranicznego Obszaru Funkcjonalnego „Aktywne Pogranicze” na lata 2015–2020**. Zgodnie z dokumentem jednym z warunków zwiększenia jej konkurencyjności jest współpraca samorządów, przedsiębiorstw w celu utworzenia zintegrowanej oferty turystycznej opartej o unikatowe zasoby naturalne i kulturowe oraz posiadającej wymiar transgraniczny<sup>10</sup>.

**Strategiczny Plan Terytorialno-Funkcjonalny w ramach inicjatywy „Aktywne Roztocze” do 2023 r.** koncentruje się na trzech obszarach działania: polepszenia jakości środowiska oraz lepszej infrastruktury, specjalizacji turystycznej opartej na naturze i kulturze, poprawy jakości życia mieszkańców oraz prowadzenia działalności gospodarczej przez przedsiębiorców<sup>11</sup>.

Pomimo szeroko zakrojonego planu działania na rzecz poprawy atrakcyjności turystycznej województwa lubelskiego, region nadal jest odwiedzany przez turystów znacznie rzadziej niż inne rejony Polski. W 2016 r. na co najmniej dwudniowy wypoczynek poza miejsce stałego zamieszkania wyjechało 51% dorosłych Polaków (tyle samo co w 2015 r.)<sup>12</sup>. Jak wynika z tabeli 10 najczęściej odwiedzanymi województwami były województwa pomorskie i małopolskie – odsetek odwiedzających wyniósł 26%. W porównaniu z 2015 r. na popularności zyskały województwa wschodniej Polski, w szczególności podlaskie i lubelskie. Jednakże odsetek Polaków odwiedzających województwo lubelskie w 2016 r. był na bardzo niskim poziomie i wynosił 6%.

<sup>8</sup> Urząd Miasta Biała Podlaska, *Zintegrowana Strategia Rozwoju Miejskiego Obszaru Funkcjonalnego Biała Podlaska na lata 2015–2020 (z perspektywą do 2030 roku)*, Biała Podlaska 2015.

<sup>9</sup> Urząd Miasta Puławy, *Strategia Rozwoju Miejskiego Obszaru Funkcjonalnego Miasta Puławy na lata 2014–2020*, Puławy 2014.

<sup>10</sup> Urząd Gminy Tucznia, *Zintegrowana Strategia Rozwoju Przygranicznego Obszaru Funkcjonalnego „Aktywne Pogranicze” na lata 2015–2020*, Lublin 2014.

<sup>11</sup> Urząd Gminy Tomaszów Lubelski, *Strategiczny Plan Terytorialno-Funkcjonalny w ramach inicjatywy „Aktywne Roztocze” do 2023 r.*, Lublin – Tomaszów Lubelski 2015.

<sup>12</sup> Centrum Badań Opinii Społecznej, *Wyjazdy wypoczynkowe Polaków w 2016 roku i plany na 2017 rok*, Warszawa 2017.

Tabela 10. Główne kierunki turystyczne Polaków w 2016 r.

Gdzie – w jakiej miejscowości, jakim regionie kraju – Pan(i) wypoczywał(a)? Odpowiedzi osób deklarujących co najmniej dwudniowy wypoczynek w kraju				
Województwo	Odsetki respondentów, którzy odwiedzili poszczególne regiony w roku:			
	2013	2014	2015	2016
pomorskie	19	23	24	26
małopolskie	26	21	23	26
zachodniopomorskie	17	16	18	16
dolnośląskie	12	13	14	14
warmińsko-mazurskie	12	10	13	12
śląskie	10	12	9	10
mazowieckie	8	11	7	9
podkarpackie	6	8	6	7
<b>lubelskie</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>6</b>
wielkopolskie	6	8	6	6
kujawsko-pomorskie	4	5	5	5
podlaskie	3	3	1	4
świętokrzyskie	3	2	3	4
łódzkie	3	3	3	3
lubuskie	4	3	3	3
opolskie	1	2	1	1

Źródło: Centrum Badań Opinii Społecznej, *Wyjazdy wypoczynkowe Polaków w 2016 roku i plany na 2017 rok*, Warszawa 2017.

Pomimo tego, że województwo nie należy do najpopularniejszych kierunków turystycznych Polaków, region lubelski charakteryzuje się dużymi walorami historycznymi i przyrodniczymi. Stanowi wraz z województwami podkarpackim, świętokrzyskim, podlaskim i warmińsko-mazurskim makroregion Polski Wschodniej, dlatego w celu zwiększenia jego atrakcyjności powstał Program Operacyjny Polska Wschodnia, służący zwiększeniu konkurencyjności makroregionu i budowaniu jego marki. Szansą na rozwój województwa lubelskiego jako miejsca atrakcyjnego dla turystów jest też sąsiedztwo z Ukrainą i Białorusią. Stwarza to możliwości pozyskiwania zagranicznych turystów, korzystających z oferty regionu lubelskiego.

Zarówno ziemie położone na Białorusi, jak i na Ukrainie cechują związki z ofertą turystyczną województwa lubelskiego<sup>13</sup>. Jak wskazują twórcy Audytu turystycznego Województwa Lubelskiego należy wskazać na silne powiązania turystycznej atrakcyjności przyrodniczej, jak i kulturowej tych trzech krajów. Wspólne działanie na rzecz rozwoju turystyki przejawia się także poprzez utworzony Transgraniczny Rezerwat Biosfery „Polesie Zachodnie”. Jeśli chodzi o obwód brzeski można wskazać na ogromny potencjał współpracy w dziedzinie turystycznego wykorzystania potencjału Twierdzy Brzeskiej, której zasadnicza część położona jest po stronie białoruskiej, ale elementy systemu fortyfikacji, tak zwane Przedmoście Terespolskie, położone są po polskiej stronie granicy. Twierdza Brzeska została wpisana na listę oczekującą na wpis do dziedzictwa UNESCO<sup>14</sup>.

<sup>13</sup> Urząd Marszałkowski Województwa Lubelskiego, *Audyt turystyczny Województwa Lubelskiego*, Lublin 2015.

<sup>14</sup> Tamże.

Zgodnie z raportem branżowym w Polsce w 2016 roku powstało 149 hoteli (liczba wzrosła z 2 316 w 2015 r. do 2 465 w 2016 r.). Jeśli chodzi o liczbę pokoi to w tym zakresie również odnotowano wzrost – było ich o 8 717 więcej niż w 2016 r.<sup>15</sup> W poszczególnych województwach sytuacja wyglądała jednak inaczej. W województwie łódzkim zaobserwowano stagnację w zakresie liczby nowych hoteli, natomiast w Wielkopolsce i Zachodniopomorskiem spadła liczba obiektów hotelowych, jednakże wzrosła liczba nowych pokoi. Najwięcej nowych obiektów powstało w województwach mazowieckim i małopolskim. Co ciekawe, województwo lubelskie zajęło w rankingu nowo otwartych hoteli 3 miejsce – w 2016 r. powstało 18 nowych obiektów. Pod względem liczby nowych pokoi była to 7 lokata – wzrost o 715 pokoi w 2016 r. Jak wynika z danych z raportu dotyczącego rynku gastronomicznego liczba obiektów w województwie lubelskim wzrosła w 2016 r. o 853 (z 68 342 do 69 192)<sup>16</sup>.

Okazuje się, że pomimo wzrostu liczby hoteli i pokoi ich łączna liczba w Lublinie nadal jest niewystarczająca. Jak wynika z informacji prasowych problem zbyt małej liczby miejsc noclegowych w stolicy województwa nadal występuje, a władze miasta szukają inwestorów skłonnych budować hotele. Według szacunków samorządu miasta brakuje obecnie ok. 1 000 miejsc noclegowych (obecnie dostępnych jest 2 800 miejsc)<sup>17</sup>. Niedobór miejsc jest szczególnie widoczny w trakcie organizowanych w mieście imprez masowych, festiwali czy konferencji naukowych. Według przewidywań w 2020 r. w Lublinie powinno być dostępnych 4 000 miejsc noclegowych.

Tabela 11. Liczba podmiotów z sekcji I PKD w województwach

województwo	2014	2015	2016	2017
mazowieckie	18 710	19 402	19 932	20 774
pomorskie	14 168	14 426	14 859	15 399
małopolskie	13 578	13 735	13 896	14 375
śląskie	14 661	14 623	14 374	14 359
zachodniopomorskie	12 824	12 755	12 901	12 984
dolnośląskie	10 352	10 444	10 604	10 909
wielkopolskie	9 484	9 639	9 685	9 967
łódzkie	5 861	5 869	5 918	5 982
podkarpackie	4 636	4 648	4 630	4 659
kujawsko-pomorskie	4 616	4 665	4 673	4 655
<b>lubelskie</b>	<b>4 545</b>	<b>4 566</b>	<b>4 506</b>	<b>4 574</b>
warmińsko-mazurskie	3 626	3 617	3 633	3 688
lubuskie	3 143	3 122	3 105	3 117
świętokrzyskie	2 908	2 898	2 890	2 910
opolskie	2 947	2 950	2 892	2 903
podlaskie	2 359	2 416	2 409	2 464

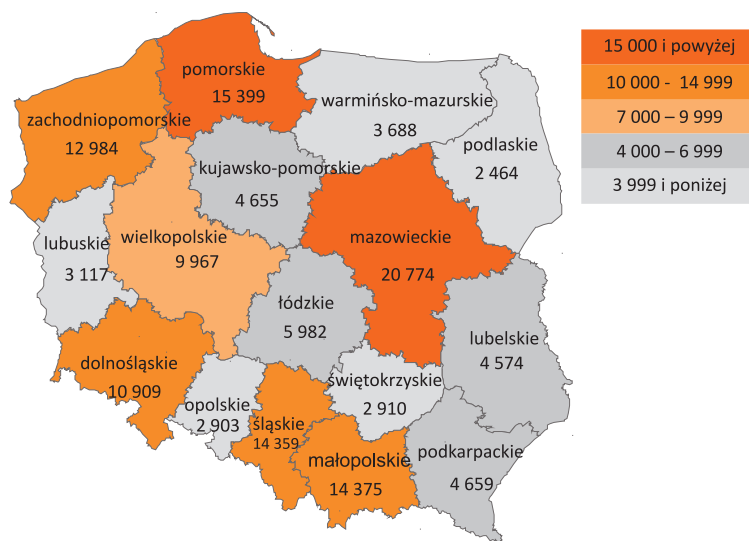
Źródło: GUS BDL

<sup>15</sup> Horecanet.pl, *Takiego roku jeszcze nie było!* [w:] „Rynek Hotelarski w Polsce – raport 2017”.

<sup>16</sup> Horecanet.pl, *Rynek w liczbach* [w:] „Rynek Gastronomiczny w Polsce – raport 2017”.

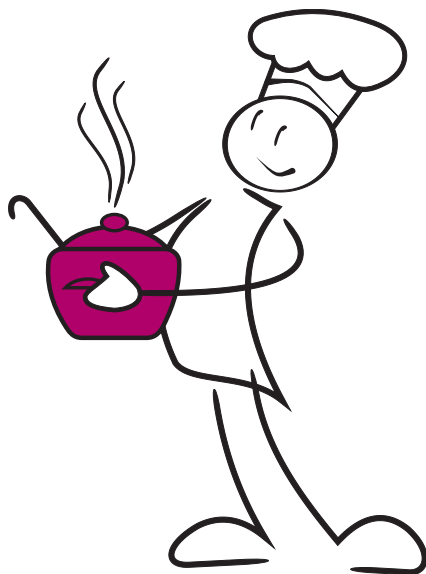
<sup>17</sup> D. Smaga, *Nowe hotele w Lublinie. Ale wciąż potrzeba jeszcze 1000 łóżek*, Dziennik Zachodni 17 września 2017, <http://www.dziennikzachodni.pl/lublin/nowe-hotele-w-lublinie-ale-wciaz-potrzeba-jeszcze-1000-lozek,n,1000205640.html> (dostęp luty 2018).

Mapa 4. Liczba podmiotów z sekcji I PKD w poszczególnych województwach w 2017 r.

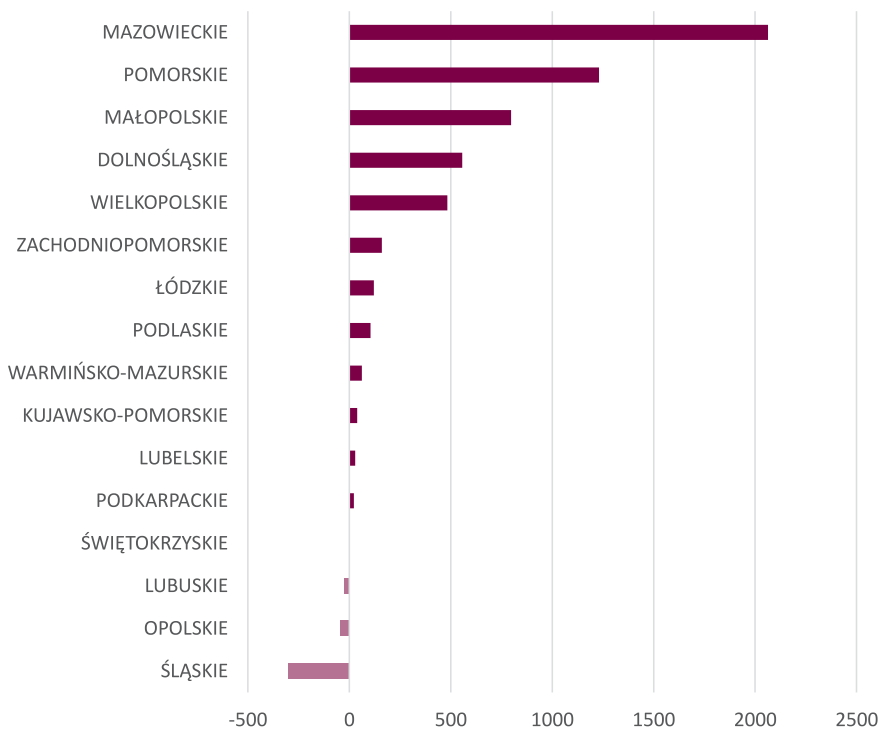


Źródło: opracowanie własne na podstawie danych GUS

W ujęciu ogólnokrajowym, liczba podmiotów hotelarsko-gastronomicznych wzrosła w okresie od 2014 do 2017 r. Jedynymi województwami, które odnotowały spadek liczby obiektów hotelowych i gastronomicznych były województwa śląskie, opolskie i lubuskie. W województwie lubelskim, wskazywany już wcześniej wzrost liczby podmiotów, nie jest tak znaczący jak w przypadku pozostałych województw. Niewątpliwymi liderami w tej dziedzinie są: mazowieckie oraz pomorskie, w których funkcjonowało odpowiednio 20 774 i 15 399 obiektów z branży hotelarsko-gastronomicznej.



Wykres 5. Dynamika zmian w liczbie podmiotów sekcji I PKD w województwach (lata 2014–2017)



Źródło: GUS BDL

Jeśli chodzi o liczbę podmiotów sekcji I PKD w rozróżnieniu na poszczególne działy liderem w dziale 55 (zakwaterowanie) jest województwo pomorskie. Wynika to niewątpliwie z turystycznego charakteru regionu i faktu, iż Pomorze jest jednym z głównych kierunków turystycznych Polaków. Z tej samej przyczyny drugie pod względem liczby obiektów hotelowych jest województwo zachodniopomorskie. Pod względem liczby obiektów gastronomicznych na pierwszym miejscu jest Mazowsze, a na drugim Śląsk z liczbą odpowiednio 17 479 i 12 326 lokali gastronomicznych.

Tabela 12. Liczba podmiotów w sekcji I PKD z uwzględnieniem działów – 2017 rok

województwo	sekcja I ogółem	dział 55 – zakwaterowanie	dział 56 – gastronomia
mazowieckie	20 774	3 295	17 479
pomorskie	15 399	8 046	7 353
małopolskie	14 375	5 101	9 274
śląskie	14 359	2 033	12 326
zachodniopomorskie	12 984	6 739	6 245
dolnośląskie	10 909	2 907	8 002
wielkopolskie	9 967	1 730	8 237

województwo	sekcja I ogółem	dział 55 – zakwaterowanie	dział 56 – gastronomia
łódzkie	5 982	820	5 162
podkarpackie	4 659	1 087	3 572
kujawsko-pomorskie	4 655	784	3 871
<b>lubelskie</b>	<b>4 574</b>	<b>926</b>	<b>3 648</b>
warmińsko-mazurskie	3 688	1 304	2 384
lubuskie	3 117	606	2 511
świętokrzyskie	2 910	563	2 347
opolskie	2 903	382	2 521
podlaskie	2 464	629	1 835

Źródło: GUS BDL

### 3.6 OFERTA KSZTAŁCENIA DO PRACY W BRANŻY

Istotnym elementem prawidłowego funkcjonowania branży hotelarsko-gastronomicznej jest odpowiednia oferta kształcenia kadry obsługującej branżę. Na terenie województwa osoby zainteresowane podnoszeniem swoich kompetencji i kwalifikacji mogą skorzystać z szerokiej oferty zarówno w ramach studiów wyższych, jak i kształcenia ponadgimnazjalnego. Szczegółową ofertę placówek edukacyjnych z terenu województwa przedstawiają tabele 13–15.

Tabela 13. Kierunki kształcenia w branży hotelarsko-gastronomicznej na uczelniach wyższych

Gmina/powiat	Nazwa szkoły	Kierunki kształcenia
Lublin	Uniwersytet Marii Curie-Skłodowskiej	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Turystyka historyczna – studia I i II stopnia na Wydziale Humanistycznym, specjalności: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Lublinistyka</li> <li>◦ Historia stosowana</li> </ul> </li> <li>• Turystyka i rekreacja – studia I i II stopnia na Wydziale Nauk o Ziemi i Gospodarki Przestrzennej, specjalności: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Organizacja i obsługa ruchu turystycznego</li> <li>◦ Rekreacja ruchowa i zdrowotna,</li> <li>◦ Hotelarstwo</li> <li>◦ Zarządzanie zasobami turystycznymi</li> </ul> </li> </ul>
Biała Podlaska	Akademia Wychowania Fizycznego im. Józefa Piłsudskiego w Warszawie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Turystyka i rekreacja – studia I i II stopnia</li> </ul>
Lublin	Katolicki Uniwersytet Lubelski Jana Pawła II	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Krajoznawstwo i turystyka kulturowa – studia I stopnia</li> <li>• Turystyka kulturowa – studia II stopnia</li> </ul>
Biała Podlaska	Państwowa Szkoła Wyższa im. Papieża Jana Pawła II	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Turystyka i rekreacja – studia I i II stopnia, specjalności: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Turystyka i rekreacja zdrowotna</li> <li>◦ Obsługa ruchu turystycznego</li> <li>◦ Menadżer turystyki i hotelarstwa w języku angielskim</li> <li>◦ Turystyka międzynarodowa – w języku angielskim</li> </ul> </li> </ul>



Gmina/powiat	Nazwa szkoły	Kierunki kształcenia
Zamość	Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa im. Szymona Szymonowica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Turystyka i rekreacja – studia I stopnia, specjalności: <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ Obsługa ruchu turystycznego</li> <li>▫ Hotelarstwo</li> <li>▫ Turystyka aktywna</li> </ul> </li> </ul>
Chełm	Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rolnictwo (specjalność agroturystyka) – studia I stopnia</li> </ul>
Lublin	Wyższa Szkoła Społeczno-Przyrodnicza im. Wincentego Pola	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Turystyka i rekreacja – studia I stopnia, specjalności: <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ Hotelarstwo i gastronomia</li> <li>▫ Organizacja i zarządzanie w turystyce i rekreacji</li> <li>▫ Turystyka zdrowotna</li> </ul> </li> </ul>

Źródło: [www.umcs.pl](http://www.umcs.pl), [www.awf-bp.edu.pl](http://www.awf-bp.edu.pl), [www.kul.pl](http://www.kul.pl), [www.pswbp.pl](http://www.pswbp.pl), [www.pwsz zamosc.pl](http://www.pwsz zamosc.pl), [www.pwsz.chelm.pl](http://www.pwsz.chelm.pl), [www.wssp.edu.pl](http://www.wssp.edu.pl), (dostęp: luty 2018).

Tabela 14. Kierunki kształcenia w branży hotelarsko-gastronomicznej w szkołach ponadpodstawowych

Gmina/powiat	Nazwa szkoły	Kierunki kształcenia
Biała Podlaska	Zespół Szkół Zawodowych Nr 1 im. Komisji Edukacji Narodowej	Technik żywienia i usług gastronomicznych Kelner Technik hotelarstwa
Chełm	Zespół Szkół Gastronomicznych i Hotelarskich im. Kazimierza Andrzeja Jaworskiego	Technik żywienia i usług gastronomicznych Kucharz Technik hotelarstwa Technik obsługi turystycznej
Dęblin/rycki	Zespół Szkół Zawodowych Nr 2 im. Marii Dąbrowskiej	Technik żywienia i usług gastronomicznych Kucharz Technik hotelarstwa
Jabłoń/parczewski	Zespół Szkół Centrum Kształcenia Rolniczego im. Augusta Zamoyskiego	Technik żywienia i usług gastronomicznych
Janowiec/puławski	Zespół Szkół nr 2	Technik obsługi turystycznej
Janów Lubelski/janowski	Technikum Zawodowe	Technik hotelarstwa Technik obsługi turystycznej
Korolówka-Osada/włodawski	Zespół Centrum Kształcenia Rolniczego	Technik turystyki wiejskiej
Krasnystaw/krasnostawski	Zespół Szkół Ponadgimnazjalnych	Technik hotelarstwa Technik obsługi turystycznej Technik żywienia i usług gastronomicznych Kucharz
Kraśnik/kraśnicki	Zespół Szkół nr 3	Technik hotelarstwa
Leśna Podlaska/bialski	Zespół Szkół Centrum Kształcenia Rolniczego im. Wincentego Witosa	Technik żywienia i usług gastronomicznych Kucharz
Lublin	XII Liceum Ogólnokształcące	Klasa turystyczna

Gmina/powiat	Nazwa szkoły	Kierunki kształcenia
Lublin	Zespół Szkół Ekonomicznych	Technik obsługi turystycznej Technik hotelarstwa
Lublin	Zespół Szkół nr 5	Technik żywienia i usług gastronomicznych Technik obsługi turystycznej Technik hotelarstwa Kucharz
Natęczęw/puławski	Zespół Szkół	Technik hotelarstwa Technik obsługi turystycznej
Niedzwica Duża/lubelski	Zespół Szkół	Technik turystyki wiejskiej
Okszów/chełmski	Zespół Szkół Centrum Kształcenia Rolniczego	Technik turystyki wiejskiej
Opole Lubelskie/opolski	Zespół Szkół Zawodowych	Technik hotelarstwa Technik żywienia i usług gastronomicznych
Parczew/parczewski	Zespół Szkół Ponadgimnazjalnych im. Stanisława Staszica	Technik żywienia i usług gastronomicznych Kucharz
Piotrowice/lubelski	Zespół Szkół Techniki Rolniczej	Technik hotelarstwa
Potoczek/janowski	Zespół Szkół Centrum Kształcenia Rolniczego	Technik turystyki wiejskiej
Puławy/puławski	Zespół Szkół Nr 1 im. Stefanii Sempołowskiej	Technik żywienia i usług gastronomicznych Kucharz Kelner
Radzyń Podlaski/radzyński	Zespół Szkół Ponadgimnazjalnych	Technik hotelarstwa Technik żywienia i usług gastronomicznych Kucharz
Różaniec/bitgorajski	Zespół Szkół Centrum Kształcenia Rolniczego	Technik turystyki wiejskiej
Świdnik/świdnicki	Zespół Szkół Nr 1 im. Cypriana Kamila Norwida	Technik żywienia i usług gastronomicznych Kucharz Technik hotelarstwa
Tomaszów Lubelski/tomaszowski	Zespół Szkół Nr 3 im. Macieja Rataja	Technik żywienia i usług gastronomicznych Kucharz Technik hotelarstwa
Włodawa/włodawski	Zespół Szkół Zawodowych	Technik hotelarstwa Kucharz Technik żywienia i usług gastronomicznych
Wola Osowińska/radzyński	Zespół Szkół Rolniczych	technik turystyki wiejskiej
Zamość	Zespół Szkół Ponadgimnazjalnych nr 1	Technik hotelarstwa Technik obsługi turystycznej Kucharz
Zamość	Zespół Szkół Ponadgimnazjalnych Nr 5	Technik żywienia i usług gastronomicznych Kucharz

Źródło: [www.szkolnictwo.pl](http://www.szkolnictwo.pl) (dostęp: luty 2018).

**Tabela 15.** Kierunki kształcenia w branży hotelarsko-gastronomicznej w ramach kwalifikacyjnych kursów zawodowych i szkół dla dorosłych

Miasto/powiat	Nazwa szkoły	Kierunki kształcenia
Bełżyce/lubelski	Zespół Szkół im. Mikołaja Kopernika w Bełżycach	Kucharz
Biała Podlaska	Centrum Kształcenia PLEJADA	Technik hotelarstwa
Biłgoraj/biłgorajski	Zespół Szkół Zawodowych i Ogólnokształcących w Biłgoraju	Kelner Kucharz Technik żywienia i usług gastronomicznych
Chełm	Centrum Kształcenia Ustawicznego im. B. Prusa	Technik żywienia i usług gastronomicznych Technik kucharz Kelner
Chełm	Policealna Szkoła Academia	Kelner Technik turystyki wiejskiej
Kijany/łęczyński	Zespół Szkół Rolniczych w Kijanach Centrum Kształcenia Ustawicznego	Kucharz
Lublin	Centrum Kształcenia Ustawicznego Nr 1 im. Eugeniusza Kwiatkowskiego	Technik turystyki wiejskiej Technik hotelarstwa
Lublin	Centrum Kształcenia Ustawicznego nr 2	Technik obsługi turystycznej
Lublin	Policealna Szkoła Zawodowa „ETAT” w Lublinie Szkoły Dla Dorosłych „ETAT”	Kucharz Kelner Technik hotelarstwa Technik żywienia i usług gastronomicznych
Lublin	Futura Edukacja-Oddział w Lublinie	Technik hotelarstwa
Ludwin/łęczyński	Zespół Szkół w Ludwinie Szkoła Policealna dla Dorosłych w Ludwinie	Kucharz
Opole Lubelskie/opolski	Zespół Szkół Zawodowych im. Stanisława Konarskiego w Opolu Lubelskim Centrum Kształcenia Ustawicznego	Kelner Kucharz
Pszczela Wola/lubelski	Zespół Szkół Rolniczych Centrum Kształcenia Praktycznego w Pszczeliej Woli	Kucharz
Świdnik/świdnicki	Zespół Szkół Zawodowych Nr 1 im. C.K. Norwida w Świdniku	Kelner Kucharz Technik hotelarstwa
Urzędów/kraśnicki	Zespół Szkół Centrum Kształcenia Zawodowego i Ustawicznego im. Orłąt Lwowskich w Urzędowie	Kucharz
Zamość	Centrum Kształcenia Zawodowego i Ustawicznego	Technik hotelarstwa Technik turystyki wiejskiej Technik żywienia i usług gastronomicznych Technik obsługi turystycznej Kelner Kucharz

Źródło: Zasoby informacji Wojewódzkiego Urzędu Pracy ([www.wuplublin.praca.gov.pl](http://www.wuplublin.praca.gov.pl)) w Lublinie dotyczące kwalifikacyjnych kursów zawodowych (dostęp: luty 2018).

### 3.7 PROBLEMY DOTYCZĄCE BRANŻY

Jednym z problemów zidentyfikowanych w ramach badania jest **zbyt mała liczba miejsc noclegowych w Lublinie**. Okazuje się, że pomimo wzrostu liczby hoteli i pokoi ich łączna liczba nadal jest niewystarczająca. Niedobór miejsc jest szczególnie widoczny w trakcie organizowanych w mieście imprez masowych, festiwali czy konferencji naukowych. Zgodnie z informacjami prasowymi obecnie dostępnych jest ok. 2 800 miejsc noclegowych w stolicy województwa. Władze samorządowe wskazują, że ich liczba powinna wzrosnąć przynajmniej o 1 000.

Innym problemem są **niskie zarobki w branży hotelarsko-gastronomicznej**, które w 2016 r. wyniosły średnio 2 328,04 zł brutto. Dla porównania największe zarobki w branży odnotowano w 2016 r. w województwie mazowieckim (3 136,33 zł brutto). Największe wzrosty płac w latach 2014–2016, sięgające ponad 250 zł odnotowano na Dolnym Śląsku, Mazowszu i Podkarpaciu. Województwo lubelskie zajmuje pod tym względem dopiero 12 pozycję. Problem ma jednak złożony charakter, ponieważ wzrost płac wpłynąłby na całą branżę, w tym na wzrost cen usług, co mogłoby również oddziaływać na zmniejszenie liczby turystów. Z drugiej strony inwestowanie w branżę hotelarsko-gastronomiczną, w tym w wynagrodzenia dla pracowników, mogłoby pozytywnie wpłynąć na liczbę odwiedzających.

Stosunkowo niskie zarobki w branży mogą mieć związek z kolejnym zdiagnozowanym problemem, tj. **trudnościami w znalezieniu pracowników**, szczególnie w gastronomii. W tabeli 18. zaprezentowano zawody branżowe, które w ramach badania prognostycznego *Barometr zawodów* zostały najczęściej zaliczone do deficytowych oraz wskazano przyczyny występowania trudności rekrutacyjnych.

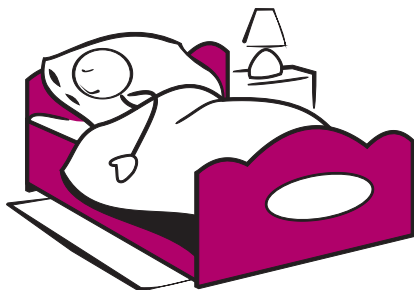
Tabela 16. Przyczyny trudności w znalezieniu pracowników w poszczególnych zawodach

Zawód	Szefowie kuchni	Kucharze	Kelnerzy barmani
W ilu powiatach wystąpił deficyt	18	17	4
Przyczyny	<ul style="list-style-type: none"> <li>– brak doświadczenia</li> <li>– brak osób z kwalifikacjami</li> <li>– brak umiejętności praktycznych</li> <li>– brak predyspozycji</li> <li>– długa przerwa w wykonywaniu zawodu</li> <li>– brak aktualnej wiedzy</li> <li>– emigracja</li> <li>– zatrudnianie cudzoziemców</li> <li>– niskie wynagrodzenie</li> <li>– brak zainteresowania podjęciem pracy, gdyż ma ona charakter zmianowy (praca w weekendy i w godzinach nocnych)</li> <li>– praca nierejestrowana</li> <li>– rotacja</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– brak umiejętności praktycznych</li> <li>– brak kwalifikacji</li> <li>– brak doświadczenia zawodowego</li> <li>– przeciwwskazania zdrowotne</li> <li>– niskie wynagrodzenie</li> <li>– zatrudnianie cudzoziemców</li> <li>– brak dojazdu do miejsca pracy</li> <li>– nienormowany czas pracy zniechęca do podjęcia pracy</li> <li>– brak zainteresowania podjęciem pracy w zawodzie wyuczonym</li> <li>– brak zainteresowania podjęciem pracy, gdyż ma ona charakter zmianowy (praca w weekendy, dni świąteczne i w godzinach nocnych)</li> <li>– emigracja</li> <li>– praca nierejestrowana</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– brak umiejętności praktycznych</li> <li>– brak doświadczenia</li> <li>– brak kwalifikacji</li> <li>– brak dyspozycyjności</li> <li>– niskie wynagrodzenie</li> <li>– brak dojazdu do miejsca pracy</li> <li>– brak motywacji do pracy w zawodzie</li> <li>– brak zainteresowania podjęciem pracy, gdyż ma ona charakter zmianowy (praca w weekendy, dni świąteczne i w godzinach nocnych)</li> <li>– nienormowany czas pracy zniechęca do podjęcia pracy</li> <li>– praca nierejestrowana</li> </ul>

Źródło: P. Krzesiński, *Barometr zawodów 2018*. Raport podsumowujący badanie w województwie lubelskim, Kraków 2017.

## LISTA ŹRÓDEŁ DO ANALIZY DESK RESEARCH

1. Akademia Wychowania Fizycznego Józefa Piłsudskiego w Warszawie, [www.awf-bp.edu.pl](http://www.awf-bp.edu.pl) (dostęp: luty 2018).
2. Centrum Badania Opinii Społecznej, *Wyjazdy wypoczynkowe Polaków w 2016 roku i plany na 2017 rok*, Warszawa 2017.
3. D. Smaga, *Nowe hotele w Lublinie. Ale wciąż potrzeba jeszcze 1000 łóżek*, „Dziennik Zachodni” 17.09.2017, <http://www.dziennikwzschodni.pl/lublin/nowe-hotele-w-lublinie-ale-wciaz-potrzeba-jeszcze-1000-lozek,n,1000205640.html>, dostęp: luty 2018
4. Główny Urząd Statystyczny, *Bank Danych Lokalnych Głównego Urzędu Statystycznego*, [www.bdl.stat.gov.pl](http://www.bdl.stat.gov.pl) (dostęp: luty 2018).
5. Horecanet.pl, *Rynek w liczbach* [w:] „Rynek Gastronomiczny w Polsce – raport 2017”.
6. Horecanet.pl, *Takiego roku jeszcze nie było!* [w:] „Rynek Hotelarski w Polsce – raport 2017”.
7. Katolicki Uniwersytet Lubelski, [www.kul.pl](http://www.kul.pl) (dostęp: luty 2018).
8. Krzesiński P., *Barometr zawodów 2018. Raport podsumowujący badanie w województwie lubelskim*, Kraków 2017.
9. Państwowa Szkoła Wyższa im. Jana Pawła II w Białej Podlaskiej, [www.pswbp.pl](http://www.pswbp.pl) (dostęp: luty 2018).
10. Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa im. Szymona Szymonowicza w Zamościu, [www.pwsz.zamosc.pl](http://www.pwsz.zamosc.pl) (dostęp: luty 2018).
11. Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Chełmie, [www.pwsz.chelm.pl](http://www.pwsz.chelm.pl) (dostęp: luty 2018).
12. Uniwersytet Marii Curie-Skłodowskiej, [www.umcs.pl](http://www.umcs.pl) (dostęp: luty 2018).
13. Urząd Gminy Tomaszów Lubelski, *Strategiczny Plan Terytorialno-Funkcjonalny w ramach inicjatywy „Aktywne Roztocze” do 2023 r.*, Lublin – Tomaszów Lubelski 2015.
14. Urząd Gminy Tucznia, *Zintegrowana Strategia Rozwoju Przygranicznego Obszaru Funkcjonalnego „Aktywne Pogranicze” na lata 2015–2020*, Lublin 2014.
15. Urząd Marszałkowski Województwa Lubelskiego, *Audyty turystyczny Województwa Lubelskiego*, Lublin 2015.
16. Urząd Marszałkowski Województwa Lubelskiego, *Plan Zagospodarowania Przestrzennego Województwa Lubelskiego*, Lublin 2015.
17. Urząd Marszałkowski Województwa Lubelskiego, *Program Rozwoju Turystyki w Województwie Lubelskim do 2020 roku (z perspektywą do 2030 roku)*, Lublin 2016.
18. Urząd Marszałkowski Województwa Lubelskiego, *Strategia Rozwoju Województwa Lubelskiego na lata 2014–2020 (z perspektywą do 2030 r.)*, Lublin 2014.
19. Urząd Marszałkowski Województwa Lubelskiego, *Strategia Współpracy Transgranicznej Województwa Lubelskiego, Obwodu Wołyńskiego, Obwodu Lwowskiego i Obwodu Brzeskiego na lata 2014–2020*, Lublin 2014.
20. Urząd Miasta Biała Podlaska, *Zintegrowana Strategia Rozwoju Miejskiego Obszaru Funkcjonalnego Biała Podlaska na lata 2015–2020 (z perspektywą do 2030 roku)*, Biała Podlaska 2015.
21. Urząd Miasta Chełm, *Strategia Rozwoju Miasta Chełm na lata 2015–2020*, Chełm 2015.
22. Urząd Miasta Lublin, *Strategia Rozwoju Miasta Zamość*, Zamość 2014.
23. Urząd Miasta Lublin, *Strategia Rozwoju Turystyki Miasta Lublin do roku 2025*, Lublin 2014.
24. Urząd Miasta Puławy, *Strategia Rozwoju Miejskiego Obszaru Funkcjonalnego Miasta Puławy na lata 2014–2020*, Puławy 2014.
25. [www.szkolnictwo.pl](http://www.szkolnictwo.pl) (dostęp: luty 2018).
26. Wyższa Szkoła Społeczno-Przyrodnicza im. Wincentego Pola w Lublinie, [www.wssp.edu.pl](http://www.wssp.edu.pl) (dostęp: luty 2018).
27. Zasoby informacji Wojewódzkiego Urzędu Pracy ([www.wuplublin.gov.pl](http://www.wuplublin.gov.pl)) w Lublinie dotyczące kwalifikacyjnych kursów zawodowych (dostęp: luty 2018).



# 4

## Metodyka badania

Cel główny: Charakterystyka zatrudnienia w branży hotelarsko-gastronomicznej w województwie lubelskim.

### 4.1 CELE SZCZEGÓŁOWE BADANIA

Tabela 17. Cele szczegółowe badania

Nr celu	Opis celu badania
Cel 1	Struktura zawodów – Jakie zawody są kluczowe w branży? W jakich zawodach zatrudnia się najwięcej osób (według aktualnej KZiS)?
Cel 2	Formy zatrudnienia – Jakie rodzaje umów występują najczęściej? Czy są rodzaje umów charakterystyczne dla poszczególnych zawodów? Czy znane jest zjawisko szarej strefy? Czy jest ono charakterystyczne dla jakiegoś konkretnego zawodu/grup zawodów?
Cel 3	Płace – Jak kształtują się wynagrodzenia w branży? W jakich zawodach zarabia się najwięcej, a w jakich najmniej?
Cel 4	Trwałość miejsc pracy – Czy są zawody dla których charakterystyczna jest znacznie większa niż w pozostałych rotacja w zatrudnieniu? Jeśli tak to jakie i dlaczego? Jaki jest średni okres zatrudnienia w kluczowych zawodach w firmie?
Cel 5	Potencjał zatrudnieniowy – Czy zatrudnienie w branży będzie się zwiększać/zmniejszać/ utrzymywać na obecnym poziomie? Jakie czynniki mają na to wpływ? Czy są to czynniki zależne od samej firmy czy od koniunktury i innych czynników zewnętrznych?
Cel 6	Prognoza – prognozowana sytuacja w branży w województwie lubelskim za 5 lat. Jakie czynniki szczegółowe będą miały na nią wpływ? Jakie są najważniejsze zagrożenia dla rozwoju oraz największe szanse rozwojowe?
Cel 7	Kluczowe cechy pracowników (kwalifikacje, kompetencje, doświadczenie) w 5 zawodach uznanych przez respondenta za kluczowe.
Cel 8	Dynamika zatrudnienia – Czy w ciągu roku liczba zatrudnionych pracowników zmalała/wzrosła, dlaczego?
Cel 9	Oczekiwania pracodawców wobec pracowników – Pracownicy o jakich kompetencjach, kwalifikacjach, doświadczeniu są poszukiwani?
Cel 10	Przebieg procesów rekrutacyjnych – Czy występują trudności w pozyskiwaniu nowych pracowników, jeśli tak to jakie? Jakie są najpopularniejsze kanały poszukiwania nowych pracowników?
Cel 11	Problematyka zatrudnienia obcokrajowców, w tym spoza UE.
Cel 12	Problematyka sezonowości zatrudnienia.
Cel 13	<i>Oczekiwania wobec szkoły branżowej przygotowującej do wykonywania kluczowych zawodów w branży.</i>

Źródło: opracowanie własne na podstawie dokumentacji przetargowej  
Kursywą zapisano dodatkowy cel badawczy do badania jakościowego

## 4.2 OPIS DOBORU PRÓBY

### 4.2.1 Dobór próby

#### BADANIE ILOŚCIOWE

Badanie zostało zrealizowane na próbie 189 przedsiębiorstw z branży hotelarsko-gastronomicznej z siedzibą w województwie lubelskim. Błąd statystyczny wyniósł w tym przypadku 7% (przy założeniu, że populacja wynosi 4 554, poziom ufności 0,95, a szacowana wielkość frakcji 0,5).

Z uwagi na istnienie kompletnego operatu badanej populacji Wykonawca zastosował probabilistyczną metodę doboru próby – dobór losowy warstwowy, który polega na podziale całej populacji generalnej na tzw. warstwy i dokonaniu bezpośredniego losowania niezależnych prób w obrębie każdej warstwy. Podział populacji na warstwy musi być przeprowadzony w taki sposób, aby każdy element wchodził tylko do jednej warstwy. Same warstwy powinny być jednorodne i różnić się między sobą istotnie. Zastosowanie probabilistycznego schematu doboru próby pozwoliło na uogólnienie uzyskanych wyników na całą populację. W próbie wprowadzono następujące warstwy (działy w ramach sekcji PKD: zakwaterowanie, działalność usługowa związana z wyżywieniem; podregiony: lubelski, bialski, chełmsko-zamojski, puławski).

Tabela 18. Struktura populacji Sekcji I w podziale na podregiony i działy

podregion	sekcja I ogółem	dział 55 (Zakwaterowanie)	dział 56 (Działalność usługowa związana z wyżywieniem)
lubelski	1 744	263	1 481
bialski	541	127	414
chełmsko-zamojski	1 258	289	969
puławski	1 011	225	786
SUMA	4 554	904	3 650

Źródło: opracowanie własne na podstawie GUS BDL

Tabela 19. Struktura próby w podziale na podregiony oraz ich części składowe<sup>18</sup>

podregion	sekcja I ogółem	dział 55 (Zakwaterowanie)	dział 56 (Działalność usługowa związana z wyżywieniem)
lubelski	72	11	61
bialski	23	6	17
chełmsko-zamojski	52	12	40
puławski	42	10	32
SUMA	189	39	150

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych BDL GUS oraz specyfikacji zamówienia

Właściwe badanie ilościowe zostało poprzedzone badaniem pilotażowym na próbie 20 respondentów, przedstawicieli sekcji I PKD.

<sup>18</sup> Osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą niezatrudniające żadnych pracowników nie były kwalifikowane do próby.

## BADANIE JAKOŚCIOWE

Część jakościowa badania została zrealizowana na następujących próbach badawczych:

- a) pracodawcy – 6 pracodawców (właściciel/współwłaściciel/osoba zarządzająca firmą/decydująca o strategii firmy) prowadzących działalność w Sekcji I PKD 2007 w województwie lubelskim. Każdy respondent reprezentował inny podmiot,
- b) pracownicy zatrudnieni w kluczowych zawodach – 6 pracowników zatrudnionych (w oparciu o umowę o pracę, umowę cywilnoprawną lub nieformalnie) w 6 różnych zawodach kluczowych<sup>19</sup>, w 6 różnych przedsiębiorstwach prowadzących działalność w Sekcji I PKD 2007 w województwie lubelskim.

Rekrutacja respondentów do badania FGI zrealizowana została przez profesjonalnych rekruterów, tj. osoby, które zajmują się pozyskiwaniem osób na badania jakościowe. Osoby takie, przy wykorzystaniu baz teleadresowych (będących w posiadaniu Wykonawcy), dzwoniły do firm z sekcji I PKD i zapraszały je do udziału w badaniu. Respondenci byli weryfikowani na podstawie specjalnego narzędzia, tzw. formularza screeningowego, który zawierał pytania weryfikujące, czy dana osoba spełnia wszelkie kryteria udziału w badaniu.

W związku z faktem, że w całej populacji jest łącznie 4 554 firm z branży hotelarsko-gastronomicznej (z czego dział 55 reprezentują 904 firmy, a dział 56 – 3 650) próba, zarówno w badaniu z pracodawcami, jak i pracownikami, odzwierciedlała w pewnym stopniu dysproporcje w populacji.

Tabela 20. Próba w badaniu FGI z pracodawcami

Dział sekcji I	Ilość respondentów
Dział 55 (Zakwaterowanie)	2
Dział 56 (Działalność usługowa związana z wyżywieniem)	4

Źródło: opracowanie własne

Tabela 21. Próba w badaniu FGI z pracownikami

Dział sekcji I	Ilość respondentów
Dział 55 (Zakwaterowanie)	2
Dział 56 (Działalność usługowa związana z wyżywieniem)	4

Źródło: opracowanie własne

<sup>19</sup> Zawody kluczowe – z pierwszej dziesiątki zawodów kluczowych zidentyfikowanych w badaniu pilotażowym, tj. kucharz, kelner, barman, recepcjonista, pokojowa, sprzątaczką biurowa, pomoc kuchenna (są to główne zidentyfikowane zawody kluczowe, badani nie wskazali większej ilości zawodów).



# 5 Część I – Badanie ilościowe

## 5.1 NOTA METODOLOGICZNA

Komponent ilościowy badania został zrealizowany techniką CATI (ang. *Computer Assisted Telephone Interview*) – wywiadu kwestionariuszowego, realizowanego telefonicznie. Najistotniejszą zaletą zastosowanej techniki badawczej była możliwość dotarcia do szerokiego grona respondentów w krótkim czasie. Zapewniała również – poprzez zastosowanie skryptu komputerowego – wysoką standaryzację wyników badania.

Zastosowane narzędzie badawcze składało się z 26 pytań merytorycznych o charakterze zamkniętym (z predefiniowaną kafeterią odpowiedzi) oraz otwartych (umożliwiających respondentowi swobodną wypowiedź). Narzędzie zawierało również 4 pytania metryczkowe, pozwalające na scharakteryzowanie badanych przedsiębiorstw ze względu na ich istotne cechy, jak branża, wielkość zatrudnienia czy forma prawna działalności.

W badaniu udział wzięło łącznie 189 podmiotów gospodarczych z województwa lubelskiego, działających w branży hotelarskiej oraz gastronomicznej<sup>20</sup>. Kryterium doboru było zatrudnianie przez firmy co najmniej jednego pracownika, osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą nie uczestniczyły w badaniu. Dobór próby miał charakter losowy, z zachowaniem proporcjonalnej liczby podmiotów do ich liczebności w populacji generalnej wg podregionów województwa lubelskiego. Operat losowania stanowił rejestr REGON podmiotów działających w Sekcji I PKD 2007. Do udziału w badaniu zapraszane były wyłącznie osoby odpowiedzialne lub współodpowiedzialne za politykę kadrową badanych przedsiębiorstw.



<sup>20</sup> PKD 2007, Sekcja I – Działalność związana z zakwaterowaniem i usługami gastronomicznymi.

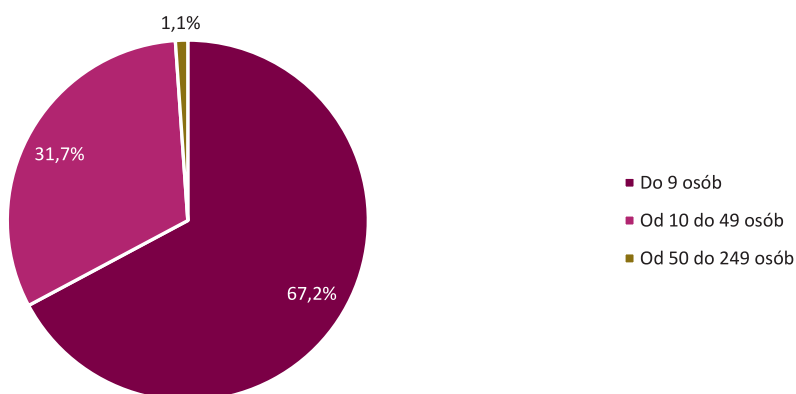
## 5.2 STRUKTURA PRÓBY BADAWCZEJ

Liczebność próby badawczej wyniosła  $n=189$  podmiotów gospodarczych, działających w branży hotelarsko-gastronomicznej w województwie lubelskim.

Zdecydowana większość, bo niemal cztery piąte próby badawczej (79,4%) to podmioty działające w branży gastronomicznej. Pozostałe 20,6% stanowiły obiekty świadczące usługi w zakresie zakwaterowania.

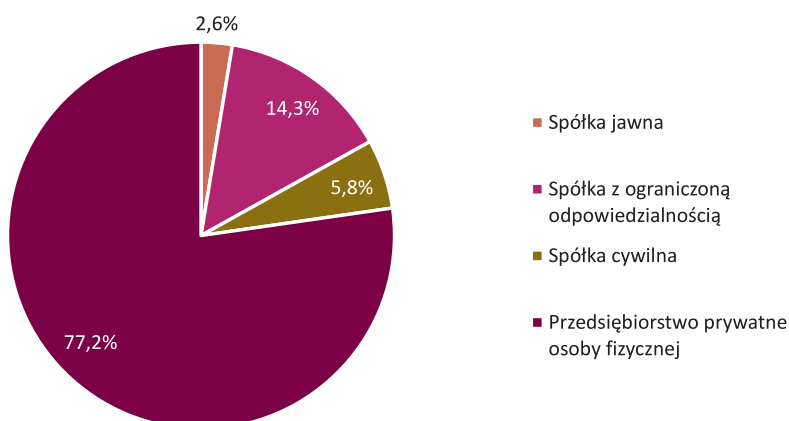
Dwie trzecie badanych przedsiębiorstw to podmioty małe, zatrudniające nie więcej niż 9 pracowników (67,2%). Niespełna 31,7% zatrudnia od 10 do 49 osób, a tylko co setna – 50 pracowników lub więcej. Na potrzeby dalszej analizy, dwie większe kategorie zatrudnienia zostały połączone – w przeciwnym wypadku liczebność największych przedsiębiorstw byłaby zbyt mała, by móc przeprowadzać dla niej wiarygodne analizy statystyczne.

Wykres 6. Liczba zatrudnionych osób



Zdecydowana większość badanych podmiotów to przedsiębiorstwa prywatne, należące do osób fizycznych (77,2%). Kolejne 14% badanych stanowiły spółki z ograniczoną odpowiedzialnością, zaś 5,8% – spółki cywilne. Jedna na czterdzieści badanych firm to spółka jawna (2,6%).

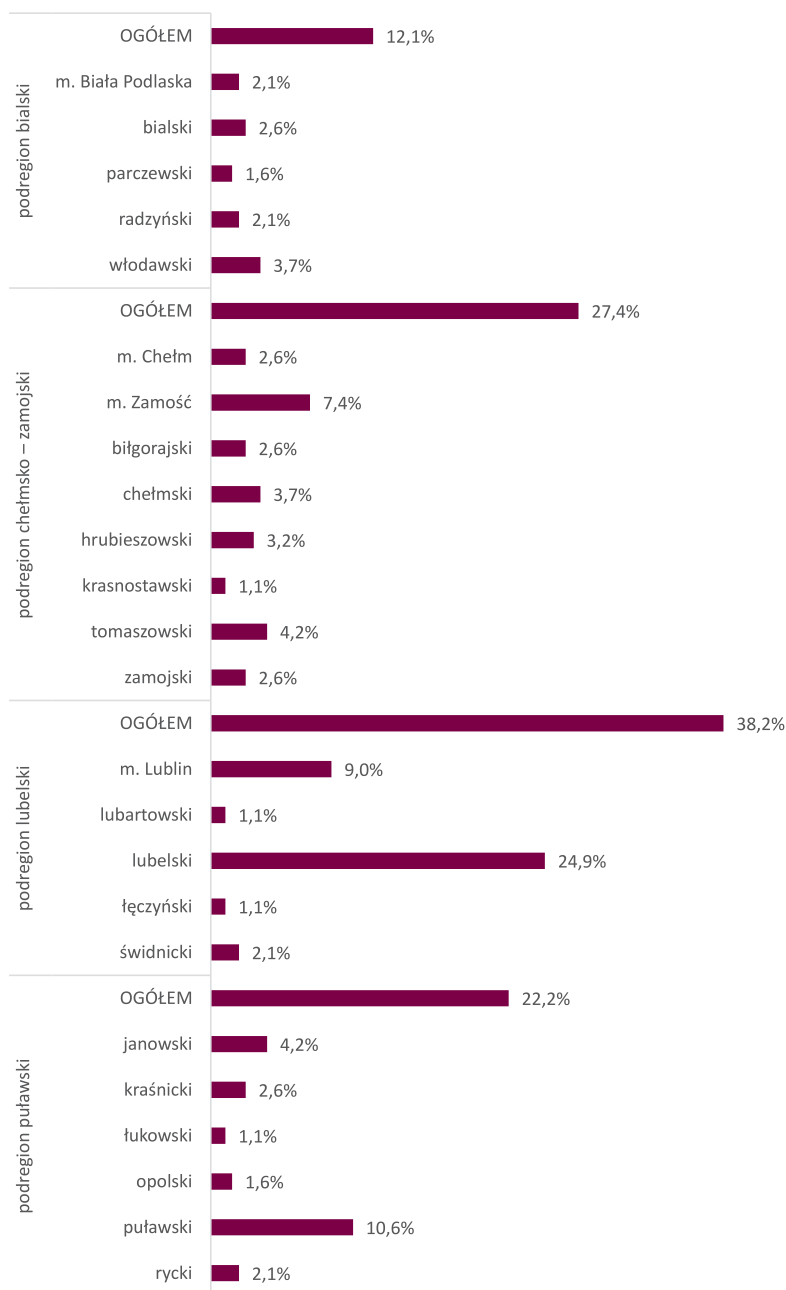
Wykres 7. Forma prawna przedsiębiorstwa



Najliczniej reprezentowane w badaniu były firmy mające siedzibę na terenie podregionu lubelskiego (38,2%). W drugiej kolejności był to podregion chełmsko-zamojski (27,4%), zaś najrzadziej uczestniczyły w nim przedsiębiorstwa z podregionu białskiego (12,1%).

Jedna czwarta badanych firm (24,9%) miała siedzibę w powiecie lubelskim, zaś w mieście Lublin – blisko co dziesiąta (9%). Relatywnie często były w badaniu reprezentowane: powiat puławski (10,6%) oraz miasto Zamość (7,4%). Najrzadziej natomiast ankietowane były osoby reprezentujące przedsiębiorstwa z powiatów krasnostawskiego, lubartowskiego, łęczyńskiego i łukowskiego.

Wykres 8. Miejsce siedziby firmy – powiat



### 5.3 ANALIZA WYNIKÓW BADANIA

Głównym celem badania była analiza zatrudnienia w przedsiębiorstwach działających w branży hotelarskiej oraz gastronomicznej na terenie województwa lubelskiego. Poruszone tematy dotyczyły zawodów kluczowych i deficytowych, sezonowości zatrudnienia oraz trudności, na jakie napotykają przedsiębiorcy na lokalnym rynku pracy.

W obu badanych branżach, wysoko na liście zawodów uznawanych za kluczowe znalazły się te związane z gastronomią – kelnerzy i kucharze. W hotelarstwie zawodem najczęściej wymienianym jako kluczowy dla badanych przedsiębiorstw okazał się być pracownik recepcji, natomiast kadra zarządzająca, zajęła pozycję czwartą. W branży gastronomicznej kierownicy znaleźli się na trzecim miejscu listy zawodów kluczowych, nieznacznie wyprzedzając barmanów oraz pomoc kuchenną.

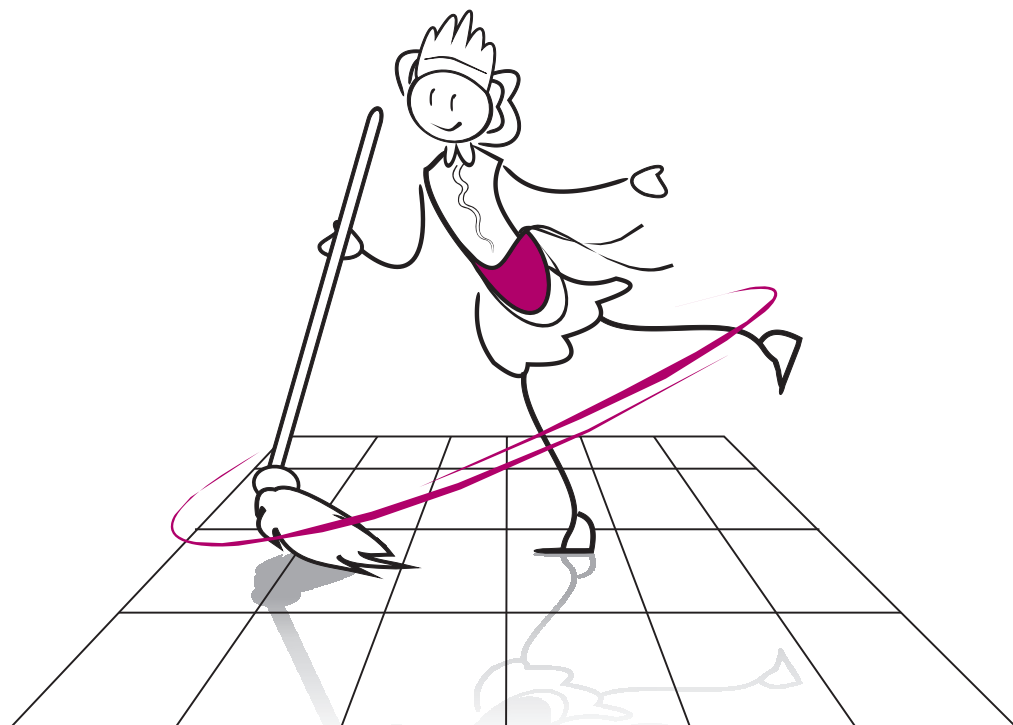


Tabela 22. Najbardziej kluczowe zawody w firmach branży hotelarsko-gastronomicznej

Hotelarstwo (n=39)		Gastronomia (n=150)	
Recepcjonista hotelowy	29 (74,4%)	Kelner	125 (83,3%)
Kucharz	25 (64,1%)	Kucharz	105 (70,0%)
Kelner	14 (35,9%)	Kierownik lokalu gastronomicznego	37 (24,7%)
Kierownik hotelu	13 (33,3%)	Barman	36 (24,0%)
Sprzątaczką biurową	8 (20,5%)	Pomoc kuchenna	36 (24,0%)
Pokojowa	4 (10,3%)	Szef kuchni	32 (21,3%)
Barman	3 (7,7%)	Sprzątaczką biurową	8 (5,3%)
Pozostałe pomoce i sprzątaczkę biurowe, hotelowe i podobne	2 (5,1%)	Zaopatrzeniowiec	5 (3,3%)
Barista	1 (2,6%)	Kierowca samochodu osobowego	3 (2,0%)
Kierownik lokalu gastronomicznego	1 (2,6%)	Pozostali kierownicy w gastronomii	3 (2,0%)
Pozostali pracownicy obsługi technicznej biur, hoteli i innych obiektów	1 (2,6%)	Recepcjonista hotelowy	2 (1,3%)
Pomoc kuchenna	1 (2,6%)	Barista	1 (0,7%)
Specjalista do spraw organizacji usług gastronomicznych, hotelowych i turystycznych	1 (2,6%)	Dostawca potraw	1 (0,7%)
Szef kuchni	1 (2,6%)	Kierowca samochodu dostawczego	1 (0,7%)
Właściciel małego zakładu agroturystycznego/hotelarskiego/gastronomicznego	1 (2,6%)	Konserwator budynków	1 (0,7%)
Wszystkie zawody są kluczowe	1 (2,6%)	Magazynier	1 (0,7%)
Animator rekreacji i organizacji czasu wolnego	1 (2,6%)	Organizator usług konferencyjnych	1 (0,7%)
Asystent osobisty (concierge)	1 (2,6%)	Piekarz	1 (0,7%)
		Pokojowa	1 (0,7%)
		Pozostałe pomoce i sprzątaczkę biurowe, hotelowe i podobne	1 (0,7%)
		Specjalista do spraw organizacji usług gastronomicznych, hotelowych i turystycznych	1 (0,7%)
		Wydawca posiłków / bufetowy	1 (0,7%)

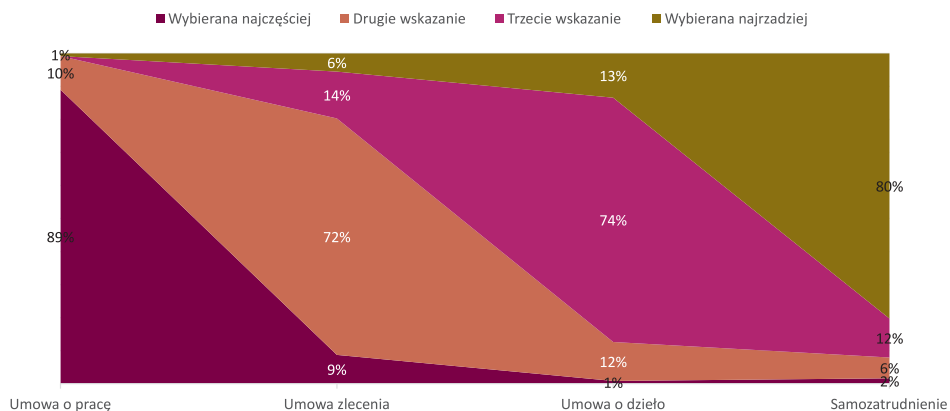
W branży hotelarskiej największe zatrudnienie obejmuje trzy zawody: recepcjoniści hotelowi, kucharze oraz kelnerzy. Branża gastronomiczna najliczniej zatrudniała kelnerów i kelnerki (125 wskazań) oraz kucharzy i kucharki (105 wskazań).

Tabela 23. Zawody o największej reprezentacji w firmach z branży hotelarsko-gastronomicznej

Hotelarstwo (n=39)		Gastronomia (n=150)	
Kucharz	23 (59,0%)	Kelner	130 (86,7%)
Recepcjonista hotelowy	23 (59,0%)	Kucharz	126 (84,0%)
Kelner	21 (53,8%)	Pomoc kuchenna	54 (36,0%)
Sprzątaczką biurową	17 (43,6%)	Barman	28 (18,7%)
Pokojowa	10 (25,6%)	Sprzątaczką biurową	22 (14,7%)
Pomoc kuchenna	3 (7,7%)	Kierownik lokalu gastronomicznego	13 (8,7%)
Barman	2 (5,1%)	Kierowca samochodu osobowego	4 (2,7%)
Kierownik hotelu	2 (5,1%)	Recepcjonista hotelowy	3 (2,0%)
Pozostali pracownicy obsługi technicznej biur, hoteli i innych obiektów	1 (2,6%)	Zaopatrzeniowiec	2 (1,3%)
		Barista	1 (0,7%)
		Dostawca potraw	1 (0,7%)
		Kasjer handlowy	1 (0,7%)
		Konserwator budynków i stanu technicznego pomieszczeń	1 (0,7%)
		Organizator usług konferencyjnych	1 (0,7%)
		Piekarz	1 (0,7%)
		Pokojowa	1 (0,7%)
		Szef kuchni	1 (0,7%)

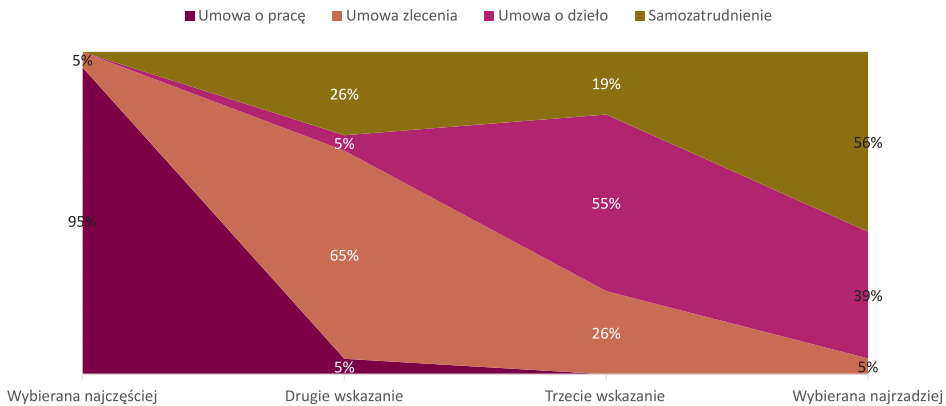
Najczęściej wybieraną w firmach liczących do 9 pracowników formą zatrudnienia była umowa o pracę – jako najpopularniejszą wskazywało ją 89% badanych. Umowa zlecenia była zazwyczaj jako druga – 72% przedsiębiorstw deklarowało, że stosuje ją nieco rzadziej niż umowę o pracę, ale częściej niż umowę o dzieło. Najrzadziej stosowane było natomiast samozatrudnienie – cztery na pięć badanych małych przedsiębiorstw wskazywało je jako ostatnią z zawieranych umów.

Wykres 9. Rodzaje umów stosowane w firmach branży hotelarsko-gastronomicznej, małe przedsiębiorstwa (n=127)



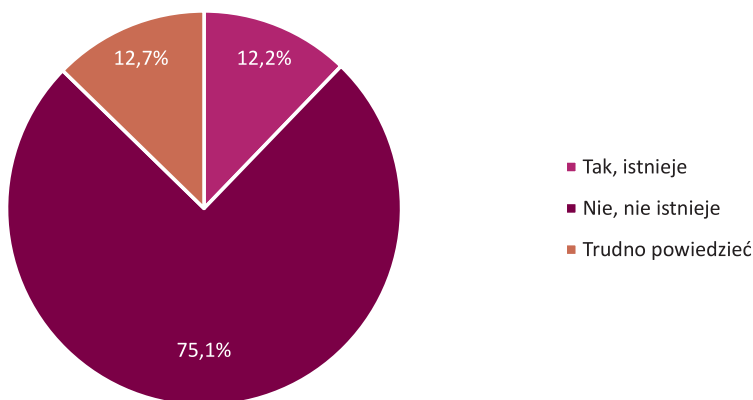
Podobnie jak mniejsze firmy, również przedsiębiorstwa średniej wielkości deklarowały, że pracowników zatrudniały najczęściej w oparciu o umowę o pracę (95% wskazywało ją jako wybraną w pierwszej kolejności). Również dalsza kolejność wskazań była analogiczna jak w małych firmach – drugie miejsce ze względu na częstość stosowania zajęły umowy zlecenia, zaś trzecie – umowy o dzieło. Warto przy tym zauważyć, że w większych przedsiębiorstwach częściej stosowane było samozatrudnienie.

Wykres 10. Rodzaje umów stosowane w firmach branży hotelarsko-gastronomicznej, średnie przedsiębiorstwa (n=62)



Niezależnie od wielkości przedsiębiorstwa czy branży jego działalności, zdecydowana większość ankietowanych firm (75,1%) deklarowała, że nie istnieje żaden związek pomiędzy poszczególnymi zawodami a stosowanymi przez pracodawców konkretnymi formami zatrudnienia. Przeciwnego zdania był natomiast średnio co ósmy uczestnik badania (12,2%).

Wykres 11. Powiązanie zawodów z formami zatrudnienia



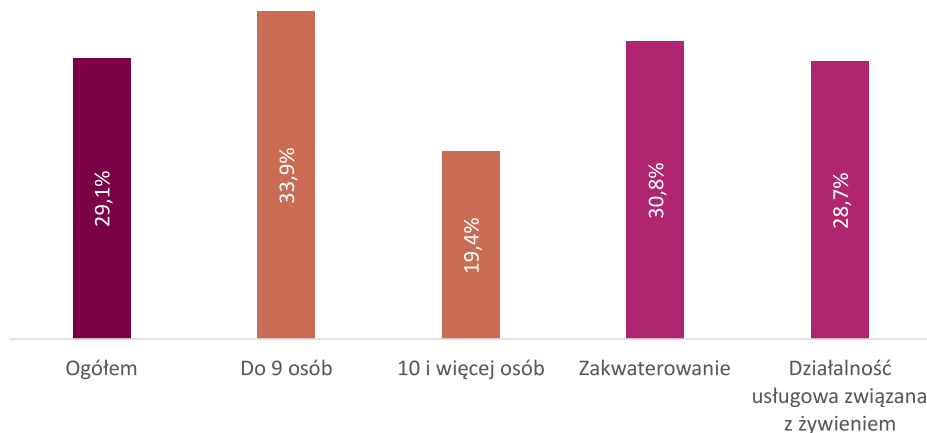
W oparciu o umowę o pracę deklarowały niektóre firmy zatrudnianie przede wszystkim kucharzy – przyczyną była prawdopodobnie niska dostępność fachowców z tej branży na rynku pracy i konieczność rywalizowania o nich, również warunkami zatrudnienia. Umowa zlecenia była natomiast proponowana przede wszystkim kelnerom. Tutaj za przyczynę uznać należy wysoką rotację w tym zawodzie oraz jego znaczną sezonowość.

Tabela 24. Powiązanie poszczególnych zawodów z konkretnymi formami zatrudnienia (n=23)

Umowa o pracę		Umowa zlecenia		Umowa o dzieło		Samozatrudnienie	
kucharz	5	kelner	12	kierowca samochodu osobowego	1	konserwator budynków i stanu technicznego pomieszczeń	1
barman	3	sprzątaczką biurową	2			szatniarz	1
kelner	1	pracownicy sezonowi	2				
kierownik lokalu gastronomicznego	1	kucharz	1				
sprzątaczką	1	konserwator budynków i stanu technicznego pomieszczeń	1				
		pomoc kuchenna	1				

Prawie co trzeci badany przedsiębiorca (29,1%) przyznawał, że w jego branży występuje tzw. *szara strefa* – zatrudnianie pracowników bez żadnych umów. Opinie takie pojawiały się głównie w mniejszych przedsiębiorstwach (33,9% odpowiedzi twierdzących), rzadziej natomiast w firmach średniej wielkości (19,4% takich wskazań). Nieznacznie częściej obecność w swojej branży zauważali przedsiębiorcy świadczący usługi związane z zakwaterowaniem, jednak wynosząca zaledwie dwa punkty procentowe różnica częstości występowania odpowiedzi twierdzących waha się na granicy błędu statystycznego.

Wykres 12. Występowanie zjawiska „szarej strefy” a wielkość zatrudnienia i dział PKD



W gronie respondentów przyznających, że stykają się z *szarą strefą* w swojej branży, mniej niż połowa (43,6%) zauważała jego powiązanie z konkretnymi profesjami.

Wśród respondentów, którzy wskazali, że zjawisko szarej strefy jest charakterystyczne dla konkretnego zawodu najczęściej wskazywano, że bez umowy pracują kelnerzy. Przyczyn tego stanu rzeczy upatrywać w tych samych czynnikach, które sprawiają, że kelnerzy częściej



niż przedstawiciele innych zawodów zatrudniani są w oparciu o umowy zlecenia. Dla wielu pracodawców zawód ten nie wymaga szczególnych kwalifikacji, a rotacja pracowników jest tak duża, że stosowanie się do wymogów przepisów dotyczących zatrudnienia wydaje się im być zbyt czasochłonne.

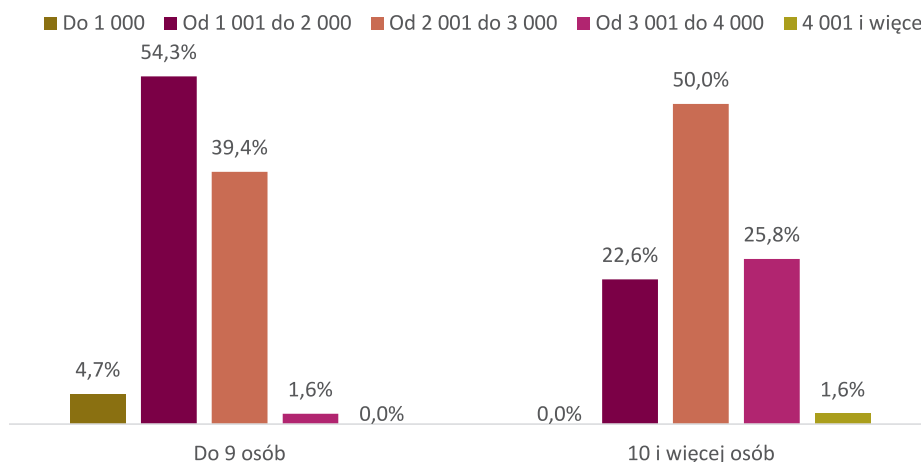
Tabela 25. Zawody, których w szczególności dotyczy "szara strefa" (n=24)

Zawód	Wskazania
kelner	12 (50%)
pomoc kuchenna	9 (37,5%)
sprzątaczką biurową	4 (16,7%)
kucharz	3 (12,5%)
barman	1 (4,2%)
kierowca samochodu osobowego	1 (4,2%)
osoby zatrudniane sezonowo	1 (4,2%)
sprzedawca	1 (4,2%)
wszyscy pracownicy domów weselnych	1 (4,2%)

Średnie miesięczne wynagrodzenie netto w badanych firmach zawierało się zazwyczaj w kwocie od 1 000 do 3 000 złotych – wskazało je ogółem blisko 87% respondentów. Więcej niż 3 000 zł płaciło średnio miesięcznie co dziesiąte przedsiębiorstwo, w tym tylko 0,5% deklarowało, że średnia pensja netto to ponad 4 000 złotych.

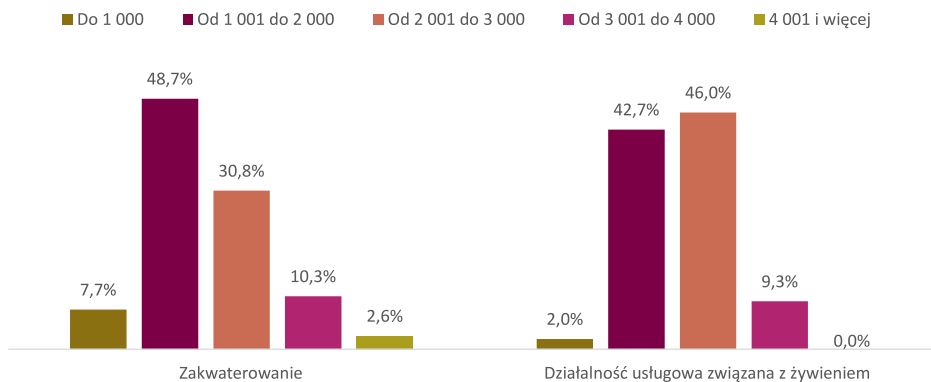
Zarobki różniły się w zależności od wielkości przedsiębiorstwa. W mniejszych firmach zarabia się relatywnie gorzej – ponad połowa (54,3%) deklarowała, że średnia pensja netto to od 1 001 do 2 000 zł. Dominanta w średnich przedsiębiorstwach to przedział od 2 001 do 3 000 zł (50% wskazań). Tylko w tych przedsiębiorstwach zdarzały się przypadki, gdy średnie miesięczne wynagrodzenia przekraczały 4 000 zł. Jednocześnie najniższą średnią pensję netto (mniej niż 1 000 zł) wypłacały tylko mniejsze firmy (4,7% wskazań).

Wykres 13. Średnie wynagrodzenie netto w firmach branży hotelarsko-gastronomicznej a wielkość zatrudnienia



Również poszczególne działy różniły się nieco wysokością oferowanych zarobków. W obszarze hotelarstwa były one niższe: dominanta to od 1 001 do 2 000 zł netto (48,7% wskazań), a 7,7% przedsiębiorstw zatrudniało za wynagrodzenia niższe. W działalności związanej z żywnością dominanta mieściła się w przedziale od 2 001 do 3 000 zł netto (46% badanych tak szacowało średnie wynagrodzenie netto w swojej firmie). Najniższą możliwą stawkę (poniżej 1 000 zł) wskazywano tu czterokrotnie rzadziej niż w hotelarstwie.

Wykres 14. Średnie wynagrodzenie netto w firmach branży hotelarsko-gastronomicznej a dział PKD



Najwyższe i stanowczo wyróżniające się spośród innych zawodów ze względu na zarobki są w branży stanowiska związane z zarządzaniem – menadżerskie, kierownicze, dyrektorskie. Kadra kierownicza najczęściej była wskazywana jako najlepiej opłacana, a średnie wynagrodzenie netto to 7 650 zł. W dalszej kolejności na liście najlepiej opłacanych zawodów znaleźli się szefowie kuchni (wynagrodzenie netto w kwocie 5 000 zł) oraz kucharze (średnia miesięczna pensja netto przekraczająca 2 500 zł).

Zawody, które najczęściej wymieniane były jako najgorzej opłacane, to personel sprząający, kelnerzy oraz pomoce kuchenne. Jednocześnie jednak warto zauważyć, że ich średnie miesięczne wynagrodzenia netto były wyższe niż części profesji wskazywanych w poprzednim pytaniu jako opłacane najlepiej.



Tabela 26. Zawody w branży hotelarsko-gastronomicznej z najwyższymi i najniższymi zarobkami

Najwyższe zarobki			Najniższe zarobki		
Zawód	Wskazania	Średnia netto	Zawód	Wskazania	Średnia netto
kierownik hotelu	47	7 650 zł	sprzątaczką biurową	62	1 921 zł
kucharz	40	2 515 zł	kelner	60	1 861 zł
barman	11	2 200 zł	pomoc kuchenna	34	1 741 zł
kelner	7	2 250 zł	kucharz	5	1 960 zł
szef kuchni	6	5 000 zł	barman	4	1 450 zł
pomoc kuchenna	2	2 000 zł	recepjonista hotelowy	3	1 950 zł
recepjonista hotelowy	2	2 000 zł	zaopatrzeniowiec	2	1 900 zł
barista	1	b/d	wydawca posiłków / bufetowy	1	1 500 zł
kierowca samochodu osobowego	1	2 200 zł	kierownik lokalu gastronomicznego	1	3 000 zł
konserwator budynków i stanu technicznego pomieszczeń	1	1 900 zł	wszyscy równo	1	1 530 zł
organizator usług konferencyjnych	1	1 200 zł			
piekarz	1	1 500 zł			
właściciel małego zakładu agroturystycznego/hotelarskiego/gastronomicznego	1	1 000 zł			
wszyscy równo	1	1 530 zł			

Ponad połowa ankietowanych (55,1%) twierdzi, że rotacja pracowników w ich firmach była porównywalna we wszystkich zawodach. Rozkład odpowiedzi jest tu niezależny od wielkości firmy ani od branży, w której ona działa.

Zawód, w którym rotacja pracowników jest najwyższa, to według opinii badanych kelner (56 wskazań). W dalszej kolejności jako zawody, w których pracownicy zmieniają się najczęściej to kucharz (15 wskazań) oraz pomoc kuchenna (10 wskazań), a dalej – personel sprząający (9 wskazań).

Tabela 27. Zawody o szczególnie wysokiej rotacji zatrudnienia (n=84)

Zawód	Wskazania
kelner	56
kucharz	15
pomoc kuchenna	10
sprzątaczką biurowa	9
barman	3
kierowca samochodu osobowego	3
recepjonista hotelowy	2
organizator usług konferencyjnych	1
sprzedawca	1

Rotacja pracowników najczęściej dotyczyła zawodu kelnera. Wynikało to zdaniem badanych przede wszystkim z faktu, że praca ta przyciąga głównie młodych ludzi, którzy traktują ją dorywczo, sezonowo – trudno jest pozyskać pracownika na stałe. Wysoki współczynnik emigracji w województwie sprawia, że na rynku pracy brakuje pracowników. Na trudną sytuację pracodawców poszukujących kelnerów i kelnerek wpływały również niskie zarobki w tym zawodzie. W połączeniu z dostępnymi pakietami pomocy socjalnej (głównie świadczeniem 500+) sprawia to zdaniem badanych, że ludziom nie opłaca się pracować w zawodach nisko wynagradzanych.

Drugi zawód, który badani wskazali jako dotknięty wysoką rotacją pracowników to kucharz. Tutaj również główne wskazywane przyczyny trudności w utrzymaniu personelu to ciężka praca połączona ze stosunkowo niskimi zarobkami. Podobnie jak w przypadku kelnerów, również część kucharzy i kucharek decyduje się na rezygnację z pracy zawodowej na rzecz pozostania w domu i korzystania ze świadczeń socjalnych.

Stanowisko pomocy kuchennej łączyło przyczyny wysokiej rotacji pracowników, dotyczące kelnerów i kucharzy. Jest to z jednej strony praca o charakterze przede wszystkim sezonowym, z drugiej zaś – nisko opłacana. Połączenie tych czynników z dostępnością świadczeń socjalnych (tutaj znów wskazywany jest przede wszystkim program 500+) sprawia, że brak było chętnych do tej pracy.



Tabela 28. Przyczyny rotacji pracowników (n=84)

kelner		59
młodzi ludzie traktują tę pracę dorywczo		20
sezonowy charakter pracy		11
emigracja		7
lenistwo, niechęć do pracy		7
zbyt niskie zarobki		6
brak kwalifikacji		5
świadczenie 500+		5
kucharz		17
świadczenie 500+		4
brak kwalifikacji		3
lenistwo, brak chęci do pracy		3
niskie zarobki		3
ciężkie warunki pracy		2
emigracja		2
sezonowość zatrudnienia		2
konkurencja		1
wypalenie zawodowe		1
pomoc kuchenna		13
niskie zarobki		3
sezonowość		3
ciężkie warunki pracy		2
lenistwo, brak chęci do pracy		2
świadczenie 500+		2
brak kwalifikacji		1
konkurencja		1
młodzi nie wiążą przyszłości z tym zawodem		1
sprzątaczką biurową		11
niskie zarobki		5
ciężka praca		2
brak chętnych do pracy		2
warunki pracy		1
niski prestiż zawodu		1
świadczenie 500+		1

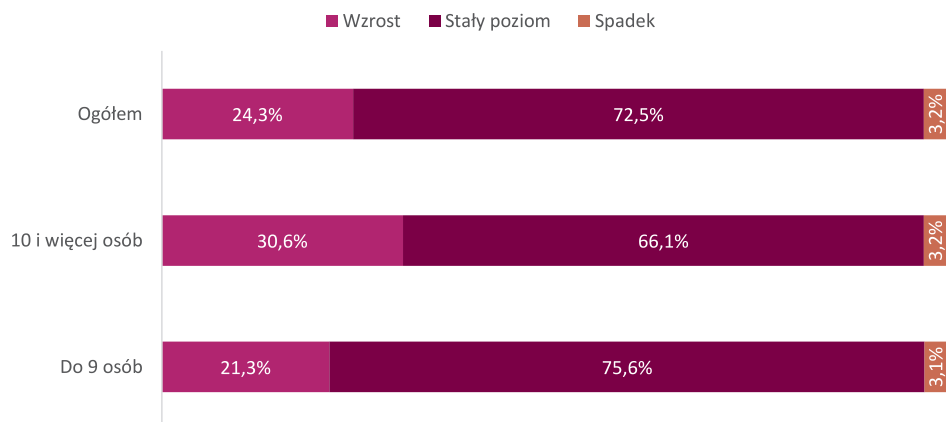
Najwyższy średni staż zatrudnienia w badanych firmach wśród zawodów, wskazanych przez co najmniej 10 respondentów, dotyczył kucharzy (4,9 roku). W dalszej kolejności badani wskazywali na kierownika hotelu lub lokalu gastronomicznego (powszechnie nazywanych menadżerami) – 4,4 roku, a następnie szefów kuchni – 4,3 roku.

Tabela 29. Średni okres zatrudnienia w kluczowych zawodach w firmie

	N=	Min	Max	Średnia
kucharz	129	0,1	25	4,9
kierownik lokalu gastronomicznego / kierownik hotelu	42	2	10,5	4,4
szef kuchni	25	2	6,5	4,3
barman	26	0,5	8	3,4
pomoc kuchenna	35	0,3	20	3,2
kierowca samochodu osobowego	11	0,5	5	2,9
kelner	137	0,1	20	2,4
recepjonista hotelowy	27	0,1	5	2,4
sprzątaczką biurową	21	0,25	7	1,6

W opinii blisko trzech czwartych przedstawicieli badanych przedsiębiorstw (72,5%), w najbliższym roku poziom zatrudnienia w ich firmach nie zmieni się. Wzrost zatrudnienia jest natomiast oczekiwany w jednej czwartej badanych firm (24,3%). Na zwiększenie w najbliższym roku liczby pracowników nieco rzadziej przygotowywały się małe podmioty, zatrudniające do 9 osób. Różnica częstości wskazań tej odpowiedzi pomiędzy firmami różnej wielkości wyniosła blisko 10 punktów procentowych. Jednocześnie należy zauważyć, że spadek zatrudnienia oczekiwany jest w tej samej skali w obu typach badanych podmiotów (po 3% wskazań).

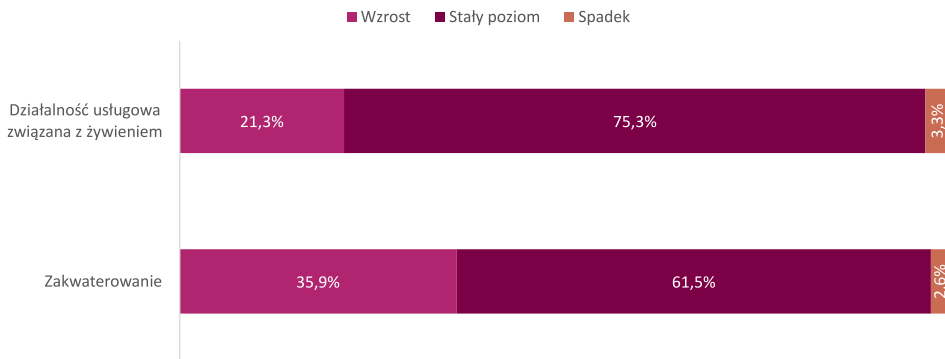
Wykres 15. Prognoza zmian zatrudniania a wielkość zatrudnienia



Przewidywane zmiany liczby zatrudnianych osób w najbliższym roku były istotnie zależne od branży działalności przedsiębiorstwa. Firmy świadczące usługi hotelarskie częściej niż te prowadzące działalność usługową związaną z żywnością spodziewały się w najbliższym czasie wzrostu liczby pracowników – różnica wyniosła tu niemal 15 punktów procentowych. Warto

przy tym podkreślić, że poziom zatrudnienia w obu branżach był relatywnie stabilny i żadna z nich nie spodziewała się w najbliższych miesiącach istotnego spadku liczby zatrudnionych.

Wykres 16. Prognoza zmian zatrudniania a dział PKD



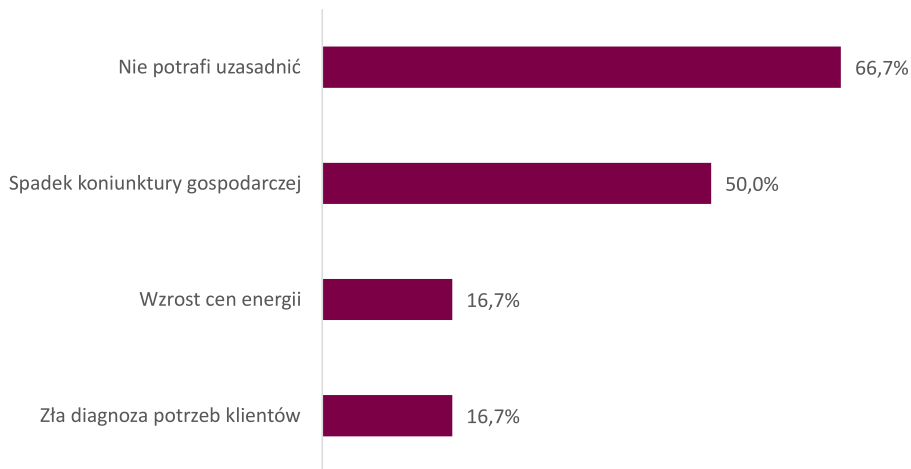
Najczęściej wskazywanym (37%) czynnikiem decydującym o spodziewanym wzroście zatrudnienia w badanych przedsiębiorstwach w najbliższym roku były prawidłowe działania marketingowe i wynikający z nich rozwój firm. W drugiej kolejności badani wskazywali nadchodzący sezonowy wzrost zatrudnienia (32,6%) – warto zauważyć, że odpowiedź ta padała spontanicznie – nie była uwzględniona w predefiniowanej kafeterii odpowiedzi. Blisko jedna trzecia badanych (30,4%) wiązała możliwy wzrost zatrudnienia z ogólną poprawą koniunktury gospodarczej. Co czwarty respondent (26,1%) spodziewaną większą liczbę pracowników uzasadniał rozwijaniem swojego przedsiębiorstwa (nowych produktów lub usług) czy też budowaniem jego dobrej marki.

Wykres 17. Przyczyny spodziewanego wzrostu zatrudnienia (n=46)



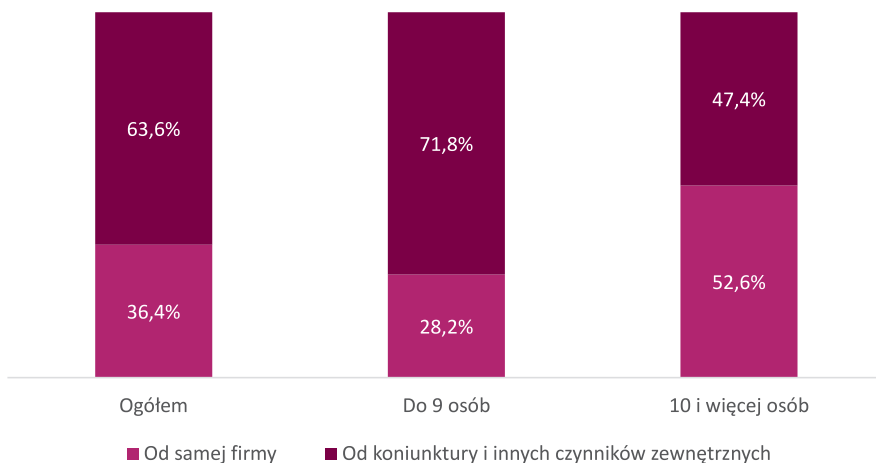
Dwie trzecie respondentów spodziewających się spadku zatrudnienia w swojej firmie w najbliższym roku (4 osoby) nie potrafiło uzasadnić swojego pesymizmu. Trzech respondentów spodziewało się pogorszenia sytuacji ekonomicznej, wynikającego z pogorszenia infrastruktury gospodarczej.

Wykres 18. Przyczyny spodziewanego spadku zatrudnienia (n=6)



Zdecydowana większość badanych potencjał zatrudnieniowy – a więc również rozwojowy – swojej firmy uzależniała od czynników zewnętrznych. 71,8% mikroprzedsiębiorstw i 47,4% małych i większych firm deklarowało, że koniunktura i czynniki zewnętrzne to główne determinanty ich możliwości rozwoju. 36,4% badanych firm uzależniało swój potencjał rozwojowy od własnych działań. Podkreślić należy, że większe przedsiębiorstwa zdecydowanie częściej doceniały znaczenie wysiłków firmy i jej pracowników, a mniej uzależniały swoją sytuację rynkową od czynników koniunkturalnych.

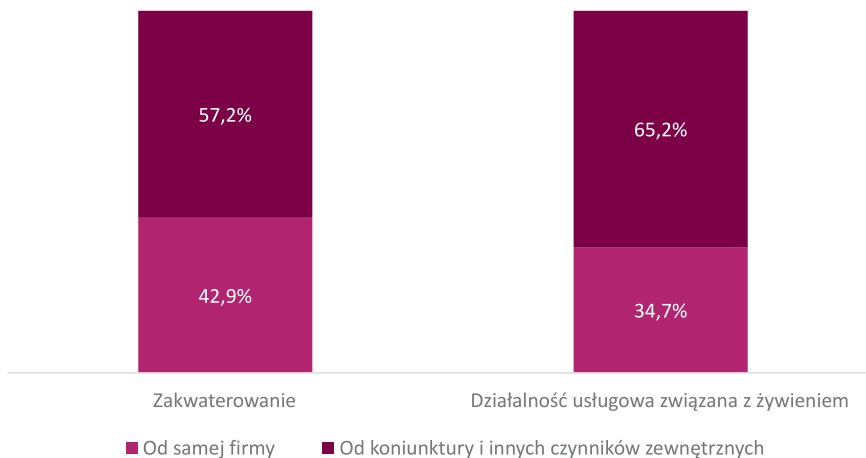
Wykres 19. Źródła potencjału zatrudnieniowego firm a wielkość zatrudnienia (n=176)





Przedstawiciele firm działających w branży gastronomicznej częściej niż reprezentanci podmiotów świadczących usługi noclegowe uzależniali swój potencjał zatrudnieniowy od koniunktury gospodarczej i czynników zewnętrznych (różnica częstości wskazań tej odpowiedzi wynosi ponad 8 punktów procentowych). Można wnioskować, że rozwój turystyki w województwie lubelskim – bo to przede wszystkim do turystów skierowane są usługi zakwaterowania – jest stabilny. Gastronomia jest bardziej zależna od koniunktury w regionie: mieszkańcy tylko przy odpowiednio wysokim poziomie dochodów i poczuciu bezpieczeństwa finansowego korzystają z usług związanych z żywieniem.

Wykres 20. Źródła potencjału zatrudnieniowego firm a dział PKD (n=176)



Uczestnicy badania okazali się być umiarkowanymi optymistami w odniesieniu do rozwoju branży. Na pytanie o to, jak będzie się kształtowała sytuacja branży gastronomiczno-hotelarskiej w województwie lubelskim za rok, większość badanych odpowiadała, że będzie ona dobra, gdyż ten sektor gospodarki rozwija się (57 wskazań). Liczne grono respondentów (54 osoby) wyrażało opinię, że sytuacja rynkowa jest na tyle stabilna, że nie oczekują w najbliższym roku zmian, a znacznie mniejsza grupa (20 osób) obawiała się, że sytuacja w ich branży się pogorszy. Bardziej szczegółowe wypowiedzi dotyczą spodziewanego wzrostu ruchu turystycznego, wpływającego na dalszy rozwój branży. Wiązało się to w opinii respondentów ze wzrostem konkurencji na rynku i prawdopodobną koniecznością ostrzejszej rywalizacji – zarówno o klientów, jak i o pracowników, których w ich opinii ubywa.

Tabela 30. Prognoza sytuacji w branży w województwie lubelskim za rok

sytuacja będzie dobra, branża się rozwija	57
nie umie przewidzieć	55
sytuacja na rynku nie zmieni się, będzie podobna do obecnej	54
sytuacja się pogorszy	20
wzrośnie zainteresowanie turystyką i liczba gości	18
wzrośnie konkurencja w branży	9
coraz bardziej będzie brakować pracowników	8
rozwój regionu poprawi sytuację branży	4
wzrost obciążeń podatkowych pogorszy sytuację firm	4
słaba koniunktura, utrata klientów	2
rozwój w dużych miastach, spadek w mniejszych	1
spadek cen	1
spadek zarobków	1
wyższe płace	1
wzrost zakresu dostępnych usług	1
wzrost zatrudnienia	1

Najistotniejszym czynnikiem, mogącym wpłynąć na sytuację w branży gastronomiczno-hotelarskiej w województwie lubelskim jest koniunktura gospodarcza oraz powiązana z nią sytuacja na lokalnym rynku pracy, przekładające się wprost na zamożność potencjalnych klientów. W drugiej kolejności badani zwracali uwagę na klientów spoza województwa – czynnikiem mogącym wpływać na sytuację w branży jest rozwój turystyki w województwie. Kolejne istotne czynniki, decydujące o kondycji podmiotów świadczących usługi gastronomiczne i hotelarskie, to koszty prowadzenia działalności gospodarczej (czyli obciążenia nakładane na przedsiębiorców przez państwo) oraz rozwój konkurencji.

Tabela 31. Czynniki szczegółowe mające wpływ na zmiany w branży

koniunktura, sytuacja na rynku pracy – zamożność klientów	36
rozwój turystyki	30
koszty prowadzenia działalności, zatrudnienia	25
rozwój konkurencji, jej wpływ na ceny i poziom usług	22
popyt, zainteresowanie klientów	18
rozwój i promocja regionu	18
brak chętnych do pracy	15
ceny energii, dóbr i usług; inflacja	12
pogoda	10
poziom świadczonych usług	10
emigracja, wyludnianie się regionu	9
reklama	8

powroty z emigracji	4
sezonowość	4
trafianie w potrzeby klientów	3
dostępność wykwalifikowanych pracowników	2
wyrobienie sobie renomy	2
lokalizacja obiektu	1

Respondenci poproszeni zostali o wskazanie największych zagrożeń oraz szans sprzyjających rozwojowi podmiotów z ich branży w województwie lubelskim. Do czynników najczęściej wskazywanych jako potencjalną barierę należał wzrost konkurencji (który *de facto* świadczy o rozwoju branży, a stanowi zagrożenie tylko dla istniejących podmiotów). Warto w tym miejscu nadmienić, że część badanych zwracała uwagę na negatywny wpływ na branżę funduszy unijnych. Wskazywali oni, że ze środków publicznych powstają podmioty, które utrzymują się na rynku krótko. Prowadzenie ich przez osoby niedoświadczone przekłada się na niską jakość świadczonych usług i psucie wizerunku całej branży. Druga grupa czynników wiązała się z rynkiem pracy. Wzrost bezrobocia może powodować większy odpływ ludzi w wieku produkcyjnym z województwa – zabraknie zarówno potencjalnych klientów (również przez spadek zamożności), jak i pracowników. Z drugiej strony, rosnące wsparcie socjalne (w tym przede wszystkim świadczenie 500+) sprawia, że wiele osób rezygnuje z pracy za niskie wynagrodzenia. Kolejne czynniki ryzyka wiążą się z rosnącymi kosztami prowadzenia działalności – zarówno przez wzrost cen towarów i usług, jak również przez coraz większe obciążenia podatkowe, nakładane na przedsiębiorców. Ostatnim wymienianym zagrożeniem był brak odpowiedniej promocji regionu, przekładający się na mały ruch turystyczny.

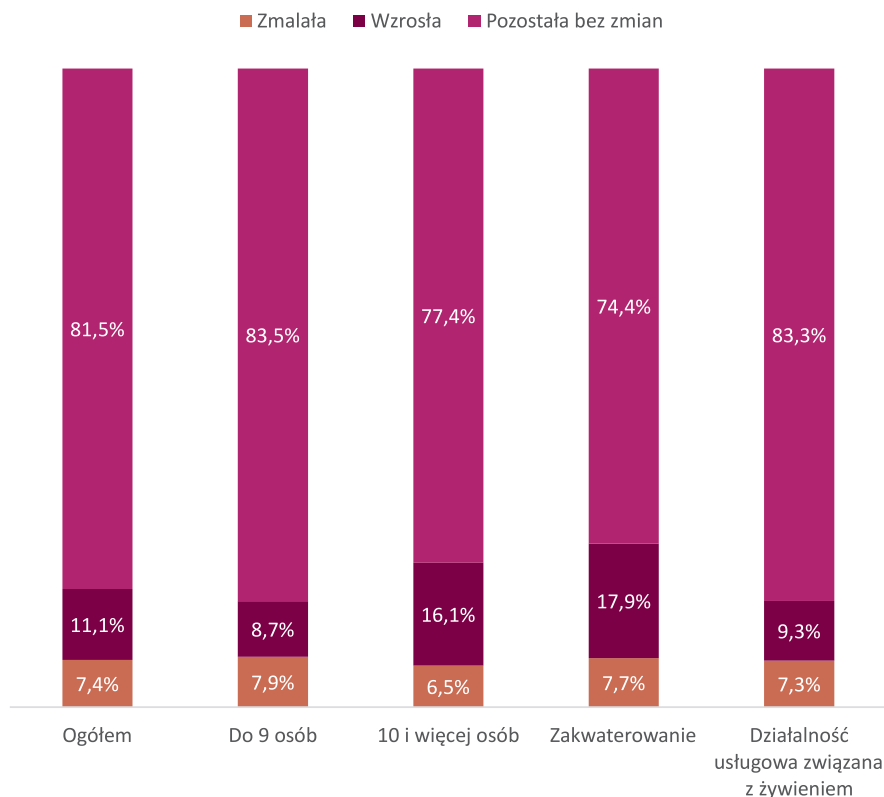
Wśród szans na rozwój branży gastronomiczno-hotelarskiej badani wskazywali przede wszystkim na czynniki związane z rosnącym popytem na ich usługi. W pierwszej kolejności wskazać należy odpowiednią promocję województwa lubelskiego – powinna się ona przekładać zarówno na wzrost ruchu turystycznego, jak i na napływ nowych mieszkańców. Powiązaną z tym szansą rozwojową jest obserwowany już przez część badanych powrót Polaków z emigracji zagranicznych – są odpowiednio zamożni, by korzystać z usług gastronomicznych i hotelarskich. „Przywożą” również ze sobą kulturę spożywania posiłków poza domem, co generuje większe zainteresowanie lokalną gastronomią. Przedsiębiorcy byli zdania, że wsparciem dla ich działalności może być również pomoc ze strony państwa. Może ona odbywać się dwojako: poprzez dotacje na rozwój prowadzonej działalności, ale również przez zmniejszenie jej kosztów (niższe obciążenia podatkowe).

Tabela 32. Najważniejsze zagrożenia dla rozwoju oraz największe szanse rozwojowe branży

Zagrożenia	Szanse
konkurencja	rosnąca popularność regionu
brak wykwalifikowanego personelu	wzrost ruchu turystycznego
pomoc socjalna (500+), niechęć ludzi do pracy	poprawa infrastruktury drogowej
zła sytuacja na rynku pracy	dotacje na rozwój działalności
wyjazdy osób młodych	rosnąca zamożność społeczeństwa – większy popyt
wzrost cen towarów i usług	powroty z emigracji – kultura jedzenia poza domem
wzrost obciążeń podatkowych	wsparcie państwa dla pracodawców, niższe koszty zatrudnienia
brak promocji regionu	poprawa jakości oferowanych usług

Zdecydowana większość (81,5%) uczestników badania deklaruwała, że w minionym roku wielkość zatrudnienia w ich przedsiębiorstwach nie zmieniła się – częściej były to przedsiębiorstwa małe (83,5%), działające w branży gastronomicznej (83,3%). W co dziesiątej firmie (11,1%) liczba pracowników wzrosła – ta zmiana dotyczyła częściej średnich firm (16,1%) i podmiotów świadczących usługi związane z zakwaterowaniem (17,9%). Jedynie 7,4% badanych przedsiębiorstw zadeklarowało spadek liczby zatrudnionych w minionym roku – wartość ta jest porównywalna, niezależnie od wielkości firmy oraz branży, w której ona działa.

Wykres 21. Zmiana liczby pracowników w ciągu ostatniego roku a wielkość zatrudnienia i dział PKD



Czynnik decydujący o wzroście w minionym roku zatrudnienia to przede wszystkim rozwój firmy. W drugiej kolejności badani wskazywali rozpoczęcie sezonu turystycznego oraz zwiększającą się liczbę gości. Na spadek zatrudnienia wpływało głównie zmniejszenie popytu na usługi firmy i jej pogarszająca się sytuacja ekonomiczna. W pozostałych przypadkach redukcja zatrudnienia była dyktowana indywidualną sytuacją poszczególnych pracowników. Niezastąpienie ich innymi osobami to rezultat trudności z pozyskaniem chętnych na lokalnym rynku pracy.

Tabela 33. Powody zmiany liczby pracowników (n=35)

Wzrost		Spadek	
rozwój firmy	13	zmniejszenie popytu	6
rozpoczęcie sezonu turystycznego	3	pracownicy odchodzą sami	3
większa liczba gości	3	pracownik został zwolniony dyscyplinarnie	2
braki kadrowe	2	ludzie odchodzą, by pracować przy zbiorach	1
personel na urlopie macierzyńskim – zastępstwo	1	niskie zarobki	1
		pracownik przeszedł na emeryturę	1
		pracownik wyjechał do miasta	1
		pracownik zmienił miejsce pracy	1
		rezygnacja po otrzymaniu świadczenia socjalnego	1

Na liście zawodów poszukiwanych w branżach gastronomicznej i hotelarskiej znalazło się łącznie 19 specjalizacji. Różnią się one pod względem oczekiwań pracodawców wobec potencjalnych pracowników, którzy mogliby te wakaty zająć.

**Animator rekreacji i organizacji czasu wolnego** – osoba poszukiwana przez niektóre hotele, to pracownik, od którego nie wymaga się specjalistycznego przygotowania ani doświadczenia. Pracodawcy oczekują natomiast chęci do pracy oraz umiejętności nawiązywania kontaktu z dziećmi.

**Barista** to profesja, wobec której tylko część pracodawców oczekuje przygotowania formalnego (kursów, szkoleń). Pozostali deklarują, że mogą nowego pracownika przyuczyć do tego zawodu. Podobnie rzecz ma się z doświadczeniem: część pracodawców przyjmie chętnie baristę początkującego, inni wymagają natomiast trzyletniego doświadczenia. Podobnie jak od animatorów, od baristów oczekuje się przede wszystkim zaangażowania i chęci do pracy, a także pasji.

**Asystent osobisty (Concierge)** poszukiwany był w zaledwie jednym hotelu. To stanowisko o wysokich wymaganiach: wykształcenie wyższe oraz 3 lata doświadczenia zawodowego. Kompetencje idealnego pracownika to spryt, umiejętność sprostania oczekiwaniom wymagających klientów oraz dyskrecja.

**Kadra zarządzająca** – kierownicy hoteli oraz kierownicy lokali gastronomicznych – to osoby, od których w zdecydowanej większości przypadków wymaga się wykształcenia wyższego, a nawet studiów podyplomowych. Preferowane kierunki to hotelarstwo lub zarządzanie i marketing. W tych też obszarach potencjalni kandydaci powinni mieć umiejętności praktyczne. Dodatkowo wśród oczekiwań dotyczących kompetencji kadry zarządzającej wymieniane były umiejętność obsługi komputera oraz znajomość języków obcych. Od kandydatów zazwyczaj wymaga się minimum trzyletniego doświadczenia w konkretnej branży (rzadziej – dwuletniego). Doświadczenie na stanowisku kierowniczym okazuje się być mniej istotne niż praktyczna znajomość danej branży. Kompetencje miękkie, których najczęściej wymaga się od potencjalnych dyrektorów czy menadżerów to przede wszystkim umiejętność pracy z zespołem i zarządzania ludźmi. W dalszej kolejności, pracodawcy zwracają uwagę na umiejętność delegowania zadań, umiejętności interpersonalne i komunikatywność, umiejętność przewidywania, a także inicjatywę, pomysłowość i umiejętność rozwiązywania problemów.

**Kelnerzy** to grupa zawodowa, wobec której oczekiwania są najbardziej zróżnicowane. Część pracodawców poszukuje pracowników bez doświadczenia i kwalifikacji. Traktując ich zatrudnienie sezonowo, sami przygotowują ich do pracy na podstawowym poziomie. Druga grupa pracodawców poszukuje kelnerów-specjalistów, osób z ukończonymi szkołami gastronomicznymi i kilkuletnim doświadczeniem. Warto przy tym podkreślić, iż jest to zdecydowana mniejszość. Podstawowym wymogiem wobec kwalifikacji kelnerów jest natomiast znajomość języków obcych. Najbardziej pożądane kompetencje to: kultura osobista, chęć do pracy oraz otwartość i komunikatywność. Od kelnerów oczekuje się również dyspozycyjności (połączonej z chęcią do pracy w systemie zmianowym) oraz miłej aparycji.

**Kierowca samochodu osobowego** to stanowisko, wobec którego jedyną wymaganą kwalifikacją jest posiadanie czynnego prawa jazdy kategorii B. Zdecydowana większość pracodawców nie wymaga od potencjalnych kandydatów żadnego doświadczenia zawodowego. Poszukiwane kwalifikacje to najczęściej znajomość miasta oraz umiejętność robienia zakupów. Oczekiwania pracodawców skupiają się również wokół uczciwości pracowników oraz ich gotowości do pracy w godzinach porannych.

**Kucharze**, podobnie jak kelnerzy, to grupa zawodowa, w ramach której wyróżnić można dwa profile pożądanych pracowników. Około połowa badanych pracodawców, którzy poszukują pracowników w tej dziedzinie, chciałaby zatrudniać specjalistów – osoby z ukończoną szkołą gastronomiczną lub odpowiednimi kursami zawodowymi oraz umiejętnościami praktycznymi. Zaznaczają oni również, że przyszły pracownik powinien mieć doświadczenie zawodowe. Trudno jednak sprecyzować, jak długie. Druga grupa pracodawców nie oczekuje natomiast od przyszłych kucharzy specjalnych kwalifikacji – wspominają ewentualnie o umiejętnościach praktycznych i szeroko pojętym „wycuciu smaku” – ani doświadczenia. Podobnie jak przedstawiciele innych zawodów, również kucharze powinni charakteryzować się przede wszystkim zaangażowaniem i pracowitością. Wymagana jest od nich również dobra organizacja pracy własnej, a także fantazja i kreatywność, połączone z pasją do gotowania.

Pracownika **obsługi technicznej (pozostali pracownicy obsługi technicznej biur, hoteli i innych obiektów)** poszukiwano w jednym hotelu. Wśród oczekiwanych kwalifikacji znalazły się podstawowe uprawnienia związane z charakterem pełnionej pracy, natomiast kluczową kompetencją okazał się być „brak nałogów”. Na tym stanowisku potencjalny pracodawca nie oczekuje od pracownika żadnego doświadczenia zawodowego.

**Organizator usług konferencyjnych** powinien mieć ukończone studia wyższe, a także dysponować jakimkolwiek doświadczeniem zawodowym. Poszukiwane kompetencje to lojalność, rzetelność oraz kultura osobista.

Wobec **personelu sprzątającego (sprzątaczk biurowe)** pracodawcy zazwyczaj nie mieli wymagań w zakresie kwalifikacji, kompetencji ani doświadczenia. Pojedyncze głosy dotyczyły poszukiwania na te stanowiska pracowników z wykształceniem średnim oraz minimalnym stażem zawodowym (wskazywanym jako dodatkowy atut, nie wymóg). Wśród wymienianych z rzadka kompetencji, podobnie jak w przypadku innych prac prostych, wymienić można dokładność, sumienność oraz pracowitość.

Najczęściej poszukiwanymi kompetencjami wśród **pracowników recepcji hotelowej** były znajomość języków obcych oraz umiejętność obsługi komputera. Inne kompetencje pożądanych pracowników to przede wszystkim chęć do pracy, uprzejmość i kultura osobista. Większość pracodawców nie wymagała żadnego doświadczenia na tym stanowisku, dla pozostałych, jest to dodatkowy atut kandydata – rzadziej wymóg.

**Szef kuchni** to stanowisko specjalistyczne. Od kandydatów pracodawcy wymagali zazwyczaj wykształcenia wyższego, a często również dodatkowych kursów kulinarnych. Wymóg doświadczenia jest tutaj bardzo częsty: zazwyczaj są to 3 lata na zbliżonym stanowisku. Szef kuchni poza umiejętnościami kucharskimi, musi wykazywać się kompetencjami z zakresu zarządzania zespołem oraz dobrej organizacji pracy.

**Szef zmiany (pozostali kierownicy w gastronomii)** to również stanowisko, ma którym pracodawcy zazwyczaj wymagali wykształcenia wyższego. W tym wypadku nie było jednak wymogu doświadczenia zawodowego. Podobnie jak szef kuchni, również szef zmiany powinien charakteryzować się umiejętnością zarządzania zespołem oraz dobrą organizacją pracy własnej i podległych mu pracowników.

Tabela 34. Pożądane kwalifikacje, kompetencje i doświadczenie pracowników na stanowiskach kluczowych

Zawód	Kwalifikacje		Kompetencje		Doświadczenie	
<b>animator rekreacji i organizacji czasu wolnego</b>	brak wymagań	1	umiejętność pracy z dziećmi	1	brak wymagań	1
			chęć do pracy	1		
<b>barista</b>	kursy, szkolenia	1	chęć do pracy	1	minimum 3 lata	2
			zaangażowanie	1	brak wymagań	1
			pasja	1		
<b>barman</b>	brak wymagań	8	otwartość, kontakt z klientem	5	wymagane jakiegokolwiek	6
	kursy barmańskie	8	uczciwość	2	mile widziane	2
	szkoła gastronomiczna	4	dyspozycyjność	2	minimum 2 lata	5
			pasja	1	brak wymagań	12
			wiarygodność	1		
			zręczność	1		
			sposstrzegawczość	1		
			uprzejmość	2		
			chęć do pracy	2		
			miła aparycja	1		
			brak wymagań	8		
			umiejętności praktyczne	6		
			wiedza o drinkach i koktajlach	2		
			znajomość języka obcego	1		
		sprawność obsługi	2			

Zawód	Kwalifikacje		Kompetencje	Doświadczenie		
<b>asystent osobisty (concierge)</b>	wykształcenie wyższe	1	spryt	1	3 lata w hotelu	1
			umiejętność sprostania wymaganiom klienta	1		
			dyskrecja	1		
<b>kierownik hotelu</b>	wykształcenie wyższe	23	kreatywność, pomysłowość	9	wymagane jakiegokolwiek	7
	studia kierunkowe – hotelarstwo	7	umiejętność pracy z ludźmi, zarządzania zespołem	14	minimum 2 lata – branżowe	9
	studia kierunkowe – zarządzanie, marketing	5	umiejętność planowania pracy, delegowania zadań	11	minimum 3 lata – branżowe	12
	wykształcenie gastronomiczne	2	umiejętności interpersonalne, komunikatywność	11	minimum 3 lata – zarządzanie zespołem	1
	studia podyplomowe	1	zdolności organizacyjne, planowanie	6	minimum 2 lata – zarządzanie zespołem	1
	ukończone kursy zawodowe	3	znajomość branży	3	minimum 4 lata	3
			umiejętność przewidywania	10	minimum 4 lata na stanowisku kierowniczym	1
			umiejętność pracy pod presją czasu	4	minimum 5 lat	1
			decyzyjność	6	minimum 5 lat na stanowisku kierowniczym	2
			spryt, inicjatywa, umiejętność rozwiązywania problemów	9	im większe, tym lepsze	2
			umiejętności związane z marketingiem i zarządzaniem	3		
			znajomość języków obcych	4		
		wiedza o gastronomii	1			
		obsługa komputera	1			
<b>kelner</b>	brak wymagań	76	brak wymagań	42	wymagane jakiegokolwiek	25
	szkoła gastronomiczna	3	chęć do pracy, pracowitość	32	mile widziane	11
	wykształcenie średnie	5	uprzejmość, kultura osobista	40	brak wymagań	82
	kursy: kelnerskie, barmańskie, barista	3	dyspozycyjność, możliwość pracy w systemie zmianowym	20	minimum 1 rok	3
			znajomość języków obcych	19		
			prezencja, miła aparycja	18		
			pogodne usposobienie, uśmiech	11		
			komunikatywność, otwartość	32		



Zawód	Kwalifikacje	Kompetencje	Doświadczenie			
		dbałość o klienta, umiejętność pracy z klientem	14			
		sumienność, obowiązkowość, uczciwość	7			
		umiejętność pracy w zespole	3			
		bystrość, pomysłowość, inicjatywa	7			
		sprawność, szybkość	6			
		opanowanie, cierpliwość	5			
		dobra pamięć, zdolność koncentracji	5			
		praktyczna znajomość zawodu	5			
		empatia	2			
		umiejętność wystawiania się	2			
		dbałość o higienę	1			
		punktualność	1			
<b>kierowca samochodu osobowego</b>	czynne prawo jazdy	7	brak wymagań	3	brak wymagań	7
	brak wymagań	1	znajomość miasta	4	wymagane jakiegokolwiek	1
			uczciwość	3		
			umiejętność robienia zakupów	2		
			gotowość do pracy w godzinach porannych	2		
			bystrość	1		
			chęć do pracy	1		
<b>kucharz</b>	brak wymagań	50	brak wymagań	38	brak wymagań	44
	szkoła gastronomiczna	42	chęć do pracy	22	mile widziane	4
	kursy gastronomiczne	6	pasja do gotowania	8	wymagane w żywieniu zbiorowym	5
	książeczka sanitarno-epidemiologiczna	2	chęć uczenia się, otwartość na nowe smaki	6	niezbędne, wymagane	64
			dbałość o produkty, unikanie marnotrawstwa	4	minimum 2 lata	4
			dobra organizacja pracy	11	minimum 3 lata	1
			fantazja, kreatywność	9	minimum 1 rok	1
			umiejętność pracy w zespole	6	kilkuletnie	4
			umiejętność zarządzania zespołem	5	minimalne	1
			samodzielność	5	niezbędne, wymagane	1
		zmysł estetyczny, zdolności manualne	3			

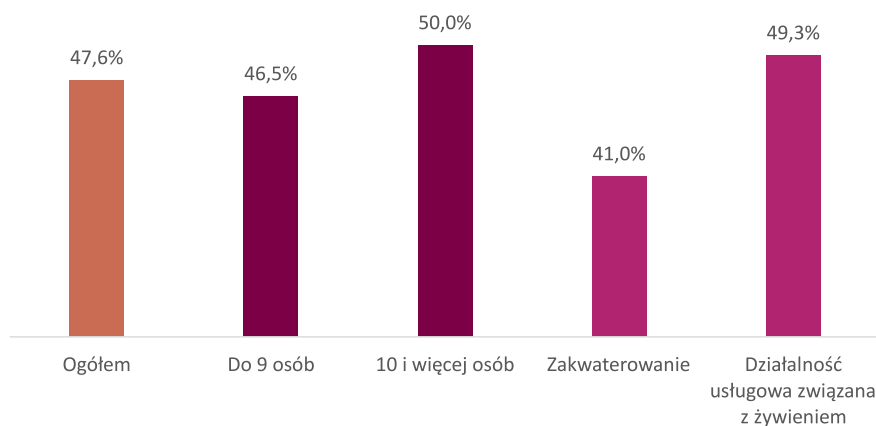
Zawód	Kwalifikacje		Kompetencje		Doświadczenie	
			sumienność, rzetelność	4		
			gotowość do pracy w systemie zmianowym	2		
			spokojny charakter, cierpliwość	4		
			odporność na stres, umiejętność pracy pod presją	1		
			logiczne myślenie	1		
			dokładność	1		
			podzielność uwagi	1		
			praktyczna znajomość zawodu	7		
			umie gotować, ma wycucie smaku	29		
			znajomość produktów	3		
<b>pozostali pracownicy obsługi technicznej biur, hoteli i innych obiektów</b>	podstawowe uprawnienia	1	brak nałogów	1	brak wymagań	1
<b>organizator usług konferencyjnych</b>	wykształcenie wyższe gastronomiczne	1	lojalność	1	niezbędne, wymagane	1
			rzetelność	1		
			kultura osobista	1		
<b>sprzątaczką biurową</b>	brak wymagań	15	brak wymagań	18	brak wymagań	20
	wykształcenie średnie	2	dokładność, sumienność	5	mile widziane	2
			chęć do pracy	3		
			uczciwość	1		
			dyspozycyjność	1		
			dyskrecja	1		
			brak nałogów	1		
			dbałość o powierzone mienie	1		
			praktyczne umiejętności	1		
<b>pomoc kuchenna</b>	brak wymagań	25	brak wymagań	8	brak wymagań	17
	szkoła gastronomiczna	5	chęć do pracy	19	niezbędne, wymagane	4
			czystość, dbałość o higienę	5	mile widziane	1
			dokładność	5		
			chęć uczenia się	2		

Zawód	Kwalifikacje	Kompetencje	Doświadczenie				
		lubi gotować	1				
		umie gotować	1				
		zaradność	2				
		zmysł estetyczny	2				
		kultura osobista	1				
<b>recepjonista hotelowy</b>	brak wymagań	9	brak wymagań	10	brak wymagań	16	
	wykształcenie średnie	5	chęć do pracy	6	mile widziane	9	
	wykształcenie wyższe kierunkowe	1	uprzejmość	6	niezbędne, wymagane	3	
	szkoła hotelarska	1	kultura osobista	2	minimum 1 rok	3	
			prezencja, miła aparycja	2	minimum 2 lata	2	
			pozytywne nastawienie, uśmiech, serdeczność	2	odbyty staż	1	
			umiejętność rozwiązywania sytuacji problemowych	2			
			odporność na stres	3			
			cierpliwość, opanowanie	4			
			otwartość, komunikatywność	3			
			umiejętność pracy z klientem	2			
			dyspozycyjność, gotowość do pracy w systemie zmianowym	3			
			dyskrecja	1			
			operatywność	1			
			znajomość języków obcych	23			
			obsługa komputera	3			
			znajomość podstaw marketingu	1			
	<b>specjalista do spraw organizacji usług gastronomicznych, hotelowych i turystycznych</b>	wykształcenie średnie	1	chęć do pracy	1	doświadczenie: recepcja / sprzedaż / marketing / rezerwacje	1
				samodzielność	1	doświadczenie w pracy z systemami rezerwacji online	1
			zaangażowanie	1			
			dobra organizacja pracy	1			
			cierpliwość	1			
			umiejętność radzenia sobie w sytuacjach stresowych	1			
			znajomość języka angielskiego	1			

Zawód	Kwalifikacje	Kompetencje	Doświadczenie			
<b>szef kuchni</b>	wykształcenie wyższe	12	umiejętność zarządzania zespołem	16	minimum 2 lata w żywieniu zbiorowym	2
	wykształcenie kierunkowe	6	dobra organizacja pracy	9	minimum 3 lata	11
	szkoła gastronomiczna	5	umiejętność pracy pod presją czasu	4	minimum 3 lata w żywieniu zbiorowym	3
	kursy gastronomiczne, kulinarne	8	lubi gotować	1	minimum 3 lata na stanowisku szefa kuchni lub zastępcy	1
	kursy zarządzania zespołem	4	decyzyjność	3	minimum 4 lata	4
	brak wymagań	2	kreatywność, fantazja	4	doświadczenie zagraniczne	2
			chęć uczenia się, zainteresowanie nowinkami	2	doświadczenie w dużej restauracji	1
			pomysłowość, spryt	2	niezbędne, wymagane	2
			umiejętność przewidywania	2	minimum 3 lata w dużej restauracji	4
			samodzielność	1	minimum 2 lata w dużej restauracji	1
			dyspozycyjność	1	minimum 4 lata zarządzania ludźmi w branży gastronomicznej	2
			zaangażowanie	1	minimum 3 lata zarządzania ludźmi w branży gastronomicznej	1
			rzetelność	1	minimum 2 lata zarządzania ludźmi w branży gastronomicznej	1
			odporność na stres	1	brak wymagań	1
			język obcy	1		
		umie gotować, ma wycucie smaku	7			
<b>pozostali kierownicy w gastronomii</b>	wykształcenie wyższe	6	umiejętność zarządzania zespołem	8		
	wykształcenie kierunkowe	3	dobra organizacja pracy	5		
	studia podyplomowe z zarządzania	1	odporność na stres	1		
			umiejętność pracy pod presją czasu	1		
			otwartość	1		
			uprzejmość	1		
			umiejętność rozwiązywania sytuacji problemowych	1		

Blisko połowa ankietowanych (47,6%) przyznawała, że napotyka trudności w pozyskiwaniu nowych pracowników. Problem był nieco dotkliwszy dla przedsiębiorstw średniej wielkości niż dla małych – prawdopodobnie ze względu na to, że częściej prowadzą one rekrutacje. Warto też zauważyć, że podmioty działające w branży gastronomicznej miały większe trudności w pozyskaniu personelu niż te działające w hotelarstwie.

Wykres 22. Trudności w pozyskiwaniu nowych pracowników a wielkość zatrudnienia i dział PKD



Trudności związane z poszukiwaniem pracowników do prac prostych, niewymagających specjalistycznego przygotowania, wiązały się przede wszystkim z brakiem osób chętnych do pracy. Wynikało to z kilku czynników: emigracji i opuszczaniem regionu przez osoby w wieku produkcyjnym, świadczeniami powodującymi, że ludzie nie chcą podejmować się prac niskopłatnych, a także specyfiką tych prac – ciężkich, wymagających dyspozycyjności i mało prestiżowych. Dodatkowym utrudnieniem dla pracodawców jest sezonowość ruchu w branży: potencjalni pracownicy traktują zatrudnienie dorywczo, zatem brak jest osób wykwalifikowanych i doświadczonych. Brak odpowiednich kwalifikacji pozostaje też przyczyną trudności w pozyskiwaniu pracowników na stanowiska wymagające wiedzy i doświadczenia – menadżerów, kucharzy, a częściowo także kelnerów.

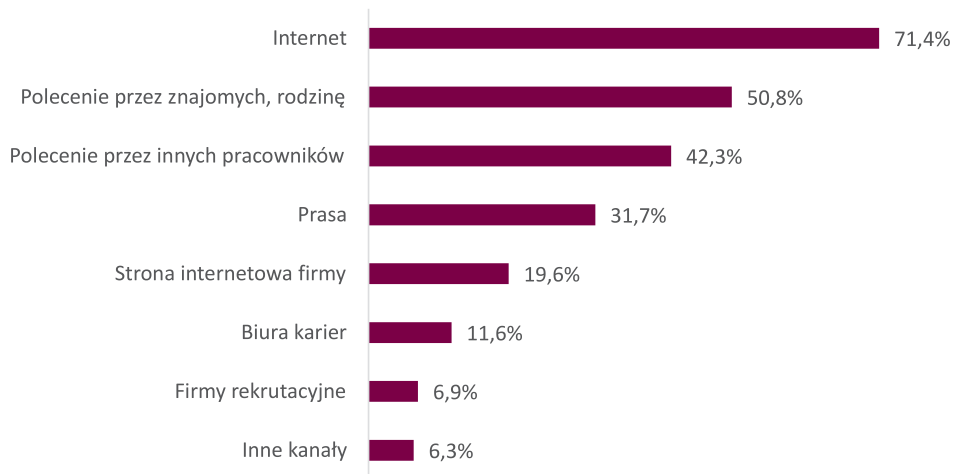
Tabela 35. Rodzaje trudności i powiązane z nimi zawody (n=90)

Poszukiwany pracownik	Doświadczane trudności
<b>barman</b>	6 brak chętnych 3
	sezonowość 1
	długie godziny pracy 1
	podejście do pracy 1
<b>kierowca samochodu osobowego</b>	3 brak chętnych 2
<b>kelner</b>	60 brak chętnych 23
	ludziom nie chce się pracować 6
	świadczenia socjalne, 500+ 3
	wysokość zarobków 4
	ciężka praca 6
	wszyscy traktują tę pracę sezonowo, dorywczo 5

Poszukiwany pracownik		Doświadczane trudności	
		trudność z dojazdem do pracy	2
		problem z dyspozycyjnością	2
		emigracja	4
		brak wykwalifikowanych pracowników	2
		duże wymagania	2
		duża rotacja	1
		praca nie jest rokująca	1
		długie godziny pracy	1
<b>kucharz</b>	46	brak chętnych	17
		ludziom nie chce się pracować	5
		świadczenia socjalne, 500+	5
		wysokość zarobków	2
<b>kierownik lokalu gastronomicznego</b>	1	brak kwalifikacji	1
<b>pomoc kuchenna</b>	14	brak chętnych	4
		ludziom nie chce się pracować	8
		świadczenia socjalne, 500+	5
		wysokość zarobków	1
		ciężka praca	1
		praca traktowana dorywczo	1
		zbyt wysokie wymagania	1
<b>recepjonista hotelowy</b>	5	brak chętnych	2
		trudność z dojazdem do pracy	1
		migracja młodych ludzi	1
		ludziom nie chce się pracować	1
		świadczenia socjalne, 500+	1
		brak wykwalifikowanych pracowników	1
<b>sprzątaczką biurową</b>	7	brak chętnych	1
		wysokość zarobków	3
		ciężka praca	2
		zbyt wysokie wymagania	1
		ludziom nie chce się pracować	1
		świadczenia socjalne, 500+	1
<b>wszystkie zawody</b>	10	ludziom nie chce się pracować	4
		brak pracowników na rynku	3
		emigracja	1
		brak doświadczonych pracowników	1
		brak chętnych do pracy fizycznej	1

Najczęstszym kanałem poszukiwania nowych pracowników w badanych przedsiębiorstwach były ogłoszenia zamieszczone w internecie (71,4% wskazań). W dalszej kolejności pracodawcy szukali potencjalnych pracowników z polecenia – rodziny i znajomych (50,8%) lub osób już zatrudnionych (42,3%). Stosunkowo najrzadziej korzystali oni natomiast z usług firm rekrutacyjnych (6,9%). Poza kafeterią odpowiedzi, badani wymieniali przede wszystkim współpracę z powiatowymi urzędami pracy (10 osób). Wykorzystywane były również ogłoszenia w mediach społecznościowych i na słupach ogłoszeniowych (po 2 wskazania), bezpośrednio w restauracji szukającej pracownika oraz na targach pracy (po 1 wskazaniu).

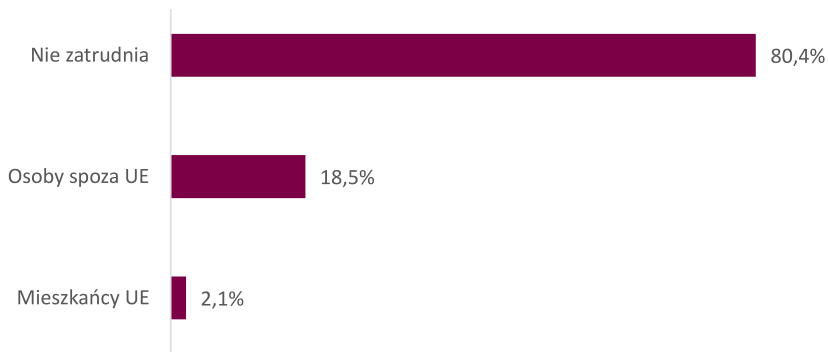
Wykres 23. Stosowane kanały poszukiwania nowych pracowników



Zdecydowana większość, bo aż cztery piąte badanych pracodawców, deklarowała, że ich przedsiębiorstwa nigdy nie zatrudniały obcokrajowców. W niemal co piątej firmie (18,5%) zatrudniani byli pracownicy spoza Unii Europejskiej, zaś tylko w jednej na pięćdziesiąt (2,1%) – mieszkańcy jednego z krajów Wspólnoty, a 1% firm zatrudniało zarówno pracowników z krajów unijnych, jak i spoza nich.

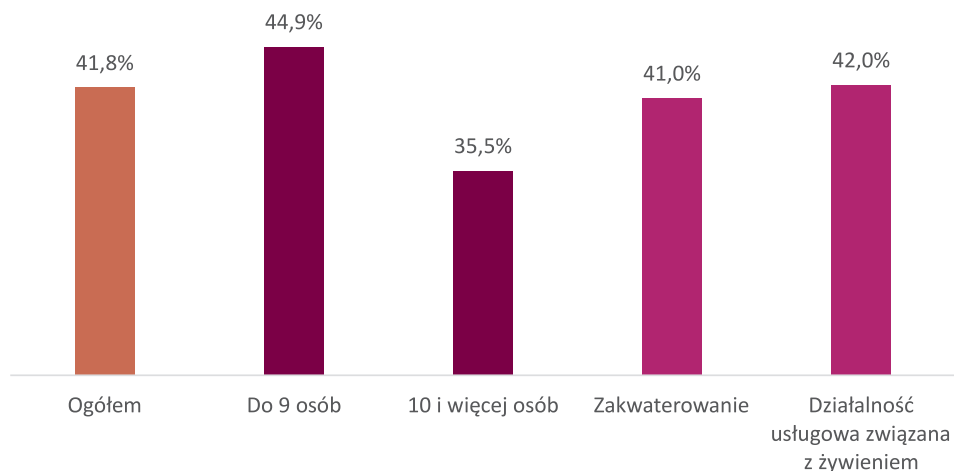
W gronie osób zatrudniających pracowników spoza Unii Europejskiej, niespełna 9% przyznało, że napotykało trudności związane z tą sytuacją. Były one zróżnicowane: brak chętnych do pracy, zatrudnienie osoby o niewystarczających kompetencjach oraz napotkanie na zbyt skomplikowane procedury dotyczące zatrudnienia (po 1 wskazaniu). Pracodawcy zatrudniający mieszkańców krajów unijnych nie napotykali natomiast żadnych trudności.

Wykres 24. Fakt zatrudniania kiedykolwiek osób spoza Polski



Niespełna połowa (41,8%) badanych przedsiębiorstw spotykała się z sezonowością zatrudnienia. Częstsza jest ona w mniejszych firmach (44,9%) niż w średnich przedsiębiorstwach (35,5%). Dział PKD nie ma natomiast istotnego wpływu na deklaracje dotyczące sezonowego zatrudniania pracowników.

Wykres 25. Zjawisko sezonowości zatrudnienia a wielkość zatrudnienia i dział PKD



Sezonowość zatrudnienia dotyczyła przede wszystkim kelnerów i kelnerek (66 wskazań). W drugiej kolejności badani wskazywali na kucharzy (22 wskazania) i pomoce kuchenne (20 wskazań).

Tabela 36. Zawody związane z sezonowością (n=80)

Zawód	Wskazania
kelner	66
pomoc kuchenna	22
kucharz	20
sprzątaczką biurową	8
barman	7
repcjonista hotelowy	4
kierowca samochodu osobowego	1
organizator imprez rozrywkowych (organizator eventów)	1



# 6

## Badanie jakościowe FGI

### 6.1 WYNIKI BADANIA JAKOŚCIOWEGO FGI Z PRACODAWCAMI

W badaniu jakościowym FGI z pracodawcami uczestniczyło 6 osób, zrekrutowanych zgodnie z wytycznymi założonymi w zapytaniu ofertowym – każda z zrekrutowanych osób prowadziła działalność w sekcji I PKD 2007 w województwie lubelskim, reprezentowała inny podmiot i miała status właściciela/współwłaściciela/osoby zarządzającej/osoby decydującej o strategii firmy. Respondenci reprezentowali poszczególne działy z sekcji PKD 2007: zakwaterowanie (2 osoby) oraz działalność usługową związaną z wyżywieniem (4 osoby).

#### 6.1.1 Sytuacja w branży

Respondenci nie uważali, że branża hotelarsko-gastronomiczna w województwie lubelskim wyróżnia się w jakikolwiek sposób na tle Polski. W oczach badanych firmy wchodzące w jej skład nie posiadają żadnej przewagi konkurencyjnej w porównaniu z firmami spoza województwa lubelskiego. Uczestnicy badania zwracali jednak uwagę na rozwój branży spowodowany:

- większą ilością turystów i klientów biznesowych, których przyciągają imprezy organizowane w Lublinie

“Przez to, że miasto się rozwija to nasza branża kwitnie.

“U nas branża hotelarska tak naprawdę dopiero zaczęła się rozwijać od czterech lat. Coraz więcej hoteli jest i skategoryzowane są. Teraz mi się wydaje jest bardziej pod klientów biznesowych. Myślę, że przez te różne imprezy więcej ściągają tych klientów biznesowych.

“Jak było to Euro to nigdzie nie było miejsca. Wszystkie hotele były zajęte.

- większą ilością studentów i obcokrajowców

“Ale też zaczęli do nas zjeżdżać inni studenci, dużo obcokrajowców.

- “ Mają dofinansowanie jakieś więc korzystają z hoteli i nie bawią się w stancje.
- większą liczbą klientów indywidualnych z powodu zmian społeczno-obyczajowych
- “ Kiedyś wesel nie było w maju, bo był miesiącem przesądnym, ale teraz nie.
- “ A też nie zawsze się chce gotować. Kiedyś do pracy przynosiło się kanapkę a teraz nie.

Uczestnicy wywiadu potwierdzili, że duży rozwój zauważalny jest zwłaszcza w branży hotełarskiej – powstają nowe hostele i dodatkowe pokoje w hotelach. Żadna ze zgromadzonych osób nie potrafiła natomiast wskazać regionalnej specyfiki w swojej branży, która mogłaby w jakiś sposób odróżnić województwo lubelskie od innych części Polski.

### 6.1.2 Zawody kluczowe

Do zawodów kluczowych właściciele firm zaliczali takie profesje jak: kucharz, sprzątaczką, kelner, kierowca, dostawca czy też pracownik pralni. Co może być zaskakujące, nie wymienili oni natomiast menadżerów. Respondenci wymienili zawody, które wiążą się z obsługą klienta lub mają decydujący wpływ na jego zadowolenie. Praca menadżera, choć ważna, nie jest przez klientów bezpośrednio dostrzegalna. W przeciwieństwie do tego, badani zwrócili uwagę na to, że zła obsługa, niedokładnie posprzątane pokoje czy też niesmaczne jedzenie skutecznie potrafi odstraszyć klientów. Uczestnicy badania deklarowali, że potrafią zadać sobie więcej trudu, aby znaleźć dobrego pracownika – szczególnie w tej kwestii zwraca się uwagę na dobór szefów kuchni.

“ My w tej chwili mamy problem z szefem kuchni. Dobry szef kuchni zawsze ma pracę i gdzie go znaleźć? Takich na OLX to jest dużo, ale bierze się ich przez znajomych, przez konkursy.

Właściciele firm narzekali na brak odpowiednich kandydatów do pracy, zwłaszcza na stanowiska osób sprzątających. Z ich doświadczeń wynika, że dużo pracowników nie spełnia podstawowych oczekiwań wymaganych od pracowników.

“ Jeżeli chodzi o sprzątaczkę to jest ciężko. Przychodzą panie i stawiają wysokie wymagania. To jest jeszcze do przelknięcia, ale one nic nie oferują w zamian. Są niepunktualne, niedokładne.

“ Na kacu to jeszcze jest do zaakceptowania, ale przychodzą pijane albo nie przychodzą wcale. Naprawdę jest duży problem, a jeszcze teraz jak weszło 500+ to już w ogóle.

Z uwagi na problemy z pracownikami, przedsiębiorcy często pozyskują swoich pracowników z polecenia zaufanej osoby, chociaż korzystają również z ogłoszeń. Żaden z respondentów nie współpracował natomiast z urzędem pracy. Badani potwierdzili również, że niektóre osoby, zgłaszające się do nich do pracy nie są zainteresowane umową z uwagi na posiadane zasiłki i dofinansowania.

Duże zapotrzebowanie na kluczowe zawody wynika więc z braku odpowiednich osób do pracy – dokładnych, uczciwych i zmotywowanych do pracy.

“To jest standard, ale nieraz jest tak, że są już dogadane warunki płacowe i taka pani, która przychodzi i zaczyna sprzątać mówi, że ona myślała, że sprząkanie to tylko odkurzenie i zmiana pościeli, a za czyszczenie toalet to ona chce dodatkowo mieć płacone.

“Ciężko naprawdę jest znaleźć kogoś dobrego do pracy. Niby chcą zarobić, ale nie do końca.

### 6.1.3 Zatrudnienie i trwałość miejsc pracy

Najczęściej występującymi rodzajami umów w firmach osób badanych były umowy zlecenia i umowy o pracę. Średni okres zatrudnienia na kluczowych stanowiskach wahał się od 1,5 roku do 5 lat. Właściciele firm cenili sobie posiadanie stałej ekipy pracowników, a osoby mające najdłuższy staż w firmie miały umowy o pracę. Umowy zlecenia miały wpływ na rotację pracowników, a problem ten dotyczył głównie sprzątarek i kucharzy. Pracownicy najczęściej odchodzili, gdy znaleźli lepsze warunki pracy (głównym motywatorem była wyższa pensja).

“Może nie odchodzą, ale jak dostaną gdzieś lepsze warunki to tak i trzeba dbać o takiego pracownika i to się robi jak chce odejść to trzeba mu tą podwyżkę dać. To nie zależy ode mnie, ale ja to zgłaszam do właściciela.

### 6.1.4 Perspektywy zatrudnienia

Uczestnicy badania podchodzili ostrożnie do rekrutacji nowych osób. Na pytanie o zatrudnienie w branży, w firmie lub w innych firmach w przeciągu kolejnych lat, respondenci wypowiadali się raczej negatywnie o zatrudnianiu nowych osób lub deklarowali, że nie przewidują zatrudnienia nowych pracowników. Widoczna jest ostrożność, która wynika z negatywnych doświadczeń z przeszłości związanych z rekrutacją pracowników.

“Moja firma będzie na takim samym poziomie, bo jest już dobrze rozwinięta. Jest stała ekipa i nie chcę wprowadzać nowych osób. Czasami jest tak, że nowa osoba przyjdzie i rozbije cały zespół.

“Zastanawiam się nad zatrudnieniem do sprzątania firmy sprzątajacej.

### 6.1.5 Perspektywy branży

Rozwój branży jest związany z wieloma czynnikami. Badani wymieniali wiele okoliczności, które mogą wpłynąć na zmiany w branży: obniżanie standardów przez coraz większą ilość hosteli, wzrost wymagań klientów, rozwój trendu spożywania zdrowej/naturalnej żywności, rozwój miasta (wydarzenia kulturalne), kwestie prawno-urzędowe, wzrost konkurencji w branży, wzrost zarobków ludzi.

Wzrost ilości hosteli (które mają niższe standardy niż hotele) oraz wzrost wymagań klientów, powodował w opinii badanych negatywne postrzeganie całej branży hotelarskiej przez klientów. Rozwój trendu spożywania zdrowej żywności miał natomiast wpływ głównie na branżę gastronomiczną, która musi dostosowywać się do gustów potencjalnych klientów. Pozostałe czynniki miały wpływ zarówno na branżę gastronomiczną, jak i hotelarską. Większa ilość wydarzeń kulturalnych i wzrost zarobków ludzi powoduje zwiększanie się liczby klientów, natomiast

kwestie prawno-urzędowe i wzrost konkurencji mogą mieć negatywny wpływ na prowadzenie i rozwój firmy.

Respondenci postrzegali wymienione czynniki jako niezależne od nich i uważali, że nie mają oni bezpośredniego wpływu na rozwój lub zmianę swojej branży.

“*To zależy od władz miasta w jakim kierunku pójdzie miasto. W Lublinie i województwie branża hotelarska może się rozwijać, bo powstają nowe obiekty jakies ciekawe, gdzie ludzie mogą wyjechać itd. W Lublinie jest ta starówka, jest ta fontanna i są różne wydarzenia, ale tak na co dzień nie dzieje się tak wiele, żeby ludzie tutaj drzwiami i oknami przyjeżdżali jak np. do Wrocławia czy do Krakowa, więc tak naprawdę co my możemy zrobić? Jeden punkt czy jeden obiekt nie jest w stanie przyciągnąć jakiejś rzeszy ludzi.*”

### 6.1.6 Edukacja dla branży

Współpraca edukacji i branży hotelarsko-gastronomicznej przejawiała się w firmach respondentów przez podpisane umowy ze szkołami, dzięki którym uczniowie mogą odbywać praktyki i mają szansę na zatrudnienie. Ocena przygotowania kadry pracowniczej przez szkoły nie jest jednoznaczna – respondenci wskazywali, że zależy ona nie tylko od indywidualnych motywacji przyszłych pracowników, ale również od szkoły, do której uczęszczają.

Uczestnicy badania zarzucali szkołom zbyt duże nastawienie do nauczania teorii przy jednoczesnym braku odpowiedniej ilości zajęć praktycznych, dlatego też pojawiają się opinie, że naturalne predyspozycje i chęci kandydata do pracy są ważniejsze od ukończonej szkoły.

“*Czasami lepiej zatrudnić kogoś bez szkoły, ale takiego co ma zacięcie do tej pracy niż brać kogoś kto ma teorię tylko.*”

Aby edukacja odpowiadała na potrzeby branży, respondenci proponowali zwiększenie ilości praktyk i staży dla uczniów, a także więcej zajęć praktycznych w szkołach. Na propozycję przeprowadzenia zajęć dla uczniów zareagowali pozytywnie i wyrażali chęci do tego typu współpracy ze szkołami.

### 6.1.7 Szara strefa

Respondenci deklarowali, że w ich branży występuje szara strefa, jednak nie zgadzali się ze stwierdzeniem, że jest to specyfika tylko ich branży – ich zdaniem szara strefa dotyczy wszystkich gałęzi gospodarki. Uczestnicy badania nie podejmowali jednak żadnych działań, aby przeciwdziałać szarej strefie. Uważali, że należy skupić się na prowadzeniu własnej działalności, a żeby zmniejszyć szarą strefę, należałoby zmienić prawo pracy i podatki. Choć deklarowali, że nie prowadzą tego typu nielegalnych praktyk, rozumieją przedsiębiorców, którzy w ten sposób funkcjonują i nie osądzają ich w bardzo krytyczny sposób:

“*Ja tego nie robię, ale jestem to w stanie zrozumieć. Nie robię tego, bo często są kontrole i to nie opłaca się. Rozumiem to bo większa jest wtedy korzyść dla pracodawcy, dla pracownika z pracy „na czarno” niż z umowy o pracę.*”

Szara strefa w branży gastronomiczno-hotelarskiej przejawia się na dwa sposoby: poprzez nierejestrowanie działalności gospodarczej (dotyczy wynajmu pokoi) oraz poprzez zatrudnianie pracowników „na czarno” (w celu oferowania pracownikom większej pensji lub na prośbę pracownika, który nie chce stracić prawa do zasiłków lub innej pomocy państwowej). Problem szarej strefy dotyczy części małych firm i działalności – duże przedsiębiorstwa nie decydują się na takie działania z uwagi na duże kary finansowe.

### 6.1.8 Zatrudnianie cudzoziemców

Uczestnicy badania potwierdzili, że w ich branży są zatrudniani cudzoziemcy – głównie osoby z Ukrainy. Dostają oni niższe wynagrodzenie niż Polacy na tych samych stanowiskach. Jako korzyści zatrudnienia cudzoziemców, respondenci wymieniali dofinansowanie do zatrudnienia takiej osoby (przy zatrudnieniu na min. 2 lata), ale wspominali również, że Ukraińcy są pracowici. Przyjazd obcokrajowców do pracy w Polsce jest oceniany przez uczestników wywiadu neutralnie, uważają oni to za coś normalnego – tak samo jak Polacy, którzy wyjeżdżają szukać lepiej płatnej pracy w Wielkiej Brytanii.

“W Lublinie to nie jest duże [zjawisko pracy cudzoziemców w branży gastronomiczno-hotelarskiej], ale jest tendencja wzrostowa. To jest tak samo jak my Polacy wyjeżdżamy. Też wiadomo, że taki Polak niższą stawkę dostanie niż taki Anglik.

## 6.2 WYNIKI BADANIA JAKOŚCIOWEGO FGI Z PRACOWNIKAMI

W badaniu jakościowym FGI z pracownikami uczestniczyło 6 osób. Było to 6 pracowników zatrudnionych (w oparciu o umowę o pracę, umowę cywilnoprawną lub nieformalnie) w 6 różnych zawodach kluczowych, w 6 różnych przedsiębiorstwach prowadzących działalność w Sekcji I PKD 2007 w województwie lubelskim. Respondenci reprezentowali poszczególne działy z sekcji PKD 2007: zakwaterowanie (2 osoby) oraz działalność usługową związaną z wyżywieniem (4 osoby).

### 6.2.1 Sytuacja w branży

Zdaniem pracowników branży hotelarsko-gastronomicznej, ich branża w Lublinie nie wyróżnia się niczym na tle województwa i Polski – nie dostrzegli oni żadnej przewagi konkurencyjnej swojego regionu. Badani zwrócili jednak uwagę na sytuację na rynku pracy, która jest ich zdaniem niekorzystna. Pracownicy uważali, że ich region wypada najgorzej pod względem wysokości płac w ich branży, na co może mieć wpływ duża ilość studentów, ponieważ studenci pracują za niższe wynagrodzenie, co ma wpływ na obniżanie stawek w całej branży.

“Lublin słynie z uczelni więc są studenci [...]. Pracodawca korzysta z tego, że zatrudnia studenta. Student jest na jakiś czas zatrudniony, a potem rezygnuje. Oni chcą sobie dorobić więc dorabiają za tyle co mogą i pracodawcy się przyzwyczaili do tego, że jak najtaniej.

Respondenci zauważyli również ożywienie branży, na co ma wpływ większa ilość wydarzeń kulturalnych. Imprezy kulturalne przyciągają do miasta więcej ludzi, którzy chętnie korzystają również z usług gastronomicznych. Negatywnym aspektem tego trendu był natomiast brak odzwierciedlenia zwiększonej ilości pracy pracowników w postaci wyższej pensji.

### 6.2.2 Zawody kluczowe

Respondenci nie odczuwali, że reprezentują zawody kluczowe w swojej branży. Zwrócili natomiast uwagę, że mają ciężką pracę, która nie jest doceniana przez ich pracodawców. Chcieliby być lepiej wynagradzani, proponowali również benefity, takie jak opieka medyczna czy karty sportowe. Po dopytaniu uczestnicy badania przyznali jednak, że wolą pracować w miłej atmosferze kosztem mniejszego wynagrodzenia. Dobre relacje w pracy są więc bardzo ważnym czynnikiem mającym wpływ na zadowolenie pracownika, ponieważ respondenci odczuwali, że ich zawody są traktowane „z góry” zarówno przez klientów, jak i przez pracodawców.

**“ U mnie w pracy jest bardzo dobra atmosfera między pracownikami a pracodawcą. Nie zdarzyło się jeszcze, żeby na mnie nakrzyczał, jak pomyliłam zamówienia czy coś takiego. Jest to też powód, dla którego jeszcze tam pracuję. Wolę pracować za ciut mniejsze pieniądze tam, gdzie jest dobra atmosfera niż tam, gdzie lepiej płacą, ale atmosfera jest zła.**

### 6.2.3 Zatrudnienie i trwałość miejsc pracy

Na 6 osób uczestniczących w spotkaniu, tylko 2 osoby miały umowę o pracę – pozostałe zadeklarowały, że są zatrudnione w oparciu o umowę zlecenia. Respondenci twierdzili, że w ich branży dominują umowy zlecenia oraz „praca na czarno”, ponieważ pracodawcy nie chcą się wiązać na długo z pracownikiem oraz chcą utrzymywać koszty na jak najniższym poziomie. Dodatkowo w branży jest dużo pracowników sezonowych i studentów, którzy często zmieniają pracę, co sprawia, że następuje duża rotacja pracowników, co dodatkowo sprzyja popularności umowy zlecenia. Z uwagi na to, że wielu pracowników traktuje pracę w branży hotelarsko-gastronomicznej jako formę „dorobienia”, średni czas zatrudnienia waha się od pół roku do dwóch lat (podano jednak również przykłady znajomych, którzy zatrzymali się w jednej firmie pracując w niej nawet 8-10 lat). Dużą rotację obserwuje się w zawodzie pomocy kuchennej i kelnera. Dodatkowo większą rotację obserwuje się w restauracjach i barach, a mniejszą w hotelach. Na średni okres zatrudnienia ma więc wpływ: wykonywany zawód, wiek, wynagrodzenie i miejsce zatrudnienia.

### 6.2.4 Perspektywy zatrudnienia

W opinii badanych w najbliższym czasie zatrudnianych będzie więcej pracowników z uwagi na rozwój branży. Zwiększy się zwłaszcza zatrudnienie osób z kierunkowym wykształceniem (obecnie w branży pracuje wiele osób bez odpowiedniego wykształcenia) i odpowiednim doświadczeniem, a kierunki hotelarskie są coraz bardziej popularne na uczelniach. Respondenci uważali, że pracodawcy będą zwracać coraz większą uwagę na doświadczenie kandydata oraz jego kwalifikacje (np. kursy barmańskie). Osoby, których CV wskazuje na częste zmiany pracy, będą ich zdaniem mniej chętnie rekrutowane.

### 6.2.5 Perspektywy branży

W opinii badanych w najbliższym okresie widoczna będzie większa profesjonalizacja branży (kierunki hotelarskie na uczelniach, kursy barmańskie). Branża się rozwija i jest coraz więcej klientów, co spowoduje powstanie nowych miejsc pracy. Na zwiększenie się ilości klientów wpłynęła również ustawa o niedzielach bez handlu. Chociaż pensja pracowników nie zmieniła się, uczestnicy badania wspominają o możliwości uzbierania większego napiwku. W korzystnej sytuacji są również ci pracownicy, którzy mają premię od dziennego utargu.

Uczestnicy badania raczej nie prognozowali pięcioletniej pracy w branży hotelarsko-gastronomicznej. Swoją pracę traktowali raczej jako dorywczą, a w przyszłości chcą znaleźć zatrudnienie zgodne z ich kierunkiem studiów lub po prostu mniej wymagające fizycznie. Przewidywali jednak, że sytuacja w branży będzie się poprawiać, będą lepsze warunki pracy, a wynagrodzenie wzrośnie.

“Wydaje mi się, że to będzie szło w dobrym kierunku, że trochę zaczynają już nie myśleć kategoriami, że: jak się nie podoba to żegnam. Wcześniej jak ktoś chciał postawić jakieś swoje warunki to mówiono, że na twoje miejsce jest pięciu innych, a teraz to chyba już nie za bardzo mogą tak powiedzieć. Teraz jest trochę ciężko o pracownika.

### 6.2.6 Edukacja dla branży

Respondenci deklarowali, że w ich firmach pracują zarówno osoby mające wykształcenie związane z branżą, jak i osoby bez kierunkowego wykształcenia. Spośród uczestników wywiadu grupowego tylko jeden posiadał wykształcenie związane z wykonywanym zawodem. Profesją, w której pracuje najmniej osób powiązanych z branżą jest pomoc kuchenna. Firmy, w których pracują badani, nie współpracują ze szkołami pod względem praktyk lub staży, chociaż uczestnicy badania wiedzieli, że tego typu współpracy są zawierane pomiędzy firmami a hotelami.

“Z tego co wiem to współpracują, ale u nas nie. To co syn mówił to szkoła ma podpisane umowy z hotelami w sprawie praktyk. Nawet na wakacjach mieli staże unijne w hotelach w mieście.

### 6.2.7 Szara strefa

Uczestnicy wywiadu spotykali się ze zjawiskiem szarej strefy w swojej branży, która przejawiała się głównie oferowaniem pracy bez umowy lub pracę za inną stawkę, niż ta, która jest podana w umowie. Zjawisko pracy „na czarno” może wynikać zarówno na prośby pracowników, którzy nie chcą stracić otrzymywanych świadczeń, jak i ze strony pracodawców, którzy chcą zaoszczędzić na wynagrodzeniach dla pracowników.

“Wiem, że większość studentów nie chce mieć umowy, bo wezmą sobie stypendium socjalne a to jest kilkaset złotych dodatkowo miesięcznie a wiadomo, że jak się pracuje jest dochód to można tego stypendium nie dostać lub dostać, ale mniejsze.

“Wiadomo, że pracodawca nie ponosi żadnych opłat za pracownika w przypadku „pracy na czarno”.

Respondenci deklarowali, że w porównaniu z pracownikami pracującymi bez umowy, mają większe poczucie stabilizacji, nawet jeśli pracują na umowach „śmieciowych”. Pod tym względem czuli się bardziej docenieni od pracowników pracujących bez umowy.

W celu zwalczania zjawiska „pracy na czarno”, uczestnicy wywiadu proponowali zwiększenie ilości kontroli z Państwowej Inspekcji Pracy. Pracownicy obawiali się jednak, że często takie kontrole nie są skuteczne, bo zawsze można wytłumaczyć brak umowy tym, że jest się nowym pracownikiem.

“Ale i na to ma się koło ratunkowe, bo wtedy dzwoni się do szefa i mówi się, że ja tu dopiero drugi dzień pracuję, a szef za chwilę przyjeżdża z umową.”

### 6.2.8 Zatrudnianie cudzoziemców

Według spostrzeżeń respondentów, w branży hotelarsko-gastronomicznej najczęściej zatrudnianymi cudzoziemcami są Ukraińcy. Zatrudnianie obcokrajowców było uważane przez nich za negatywne zjawisko, ponieważ pracodawcy wolą zatrudnić cudzoziemców za mniejsze wynagrodzenie, niż to oferowane Polakom. Polscy pracownicy postrzegają ich za konkurencję, która odbiera im pracę. Ukraińcy są jednak zatrudniani na stanowiskach wymagających kontaktu z klientem wtedy, gdy znają język polski na odpowiednim poziomie. Cudzoziemcy, którzy zakładają własne firmy (głównie punkty gastronomiczne), to jednak najczęściej imigranci z Indii, Turcji i Bułgarii.





# 7 Wnioski końcowe

Na podstawie przeprowadzonych badań można wyciągnąć następujące wnioski:

- Kluczowe zawody dla branży hotelarsko-gastronomicznej to zawody, które są niejako na dwóch biegunach. Z jednej strony są to zawody, które nie wymagają wysokich kwalifikacji i umiejętności, a z drugiej strony są zawody, które wymagają dużych kwalifikacji oraz doświadczenia. Zawody nie wymagające dużych kwalifikacji to takie zawody, w których zatrudnianych jest najwięcej osób: kelnerzy, sprzątaczkę, pomoce kuchenne, pokojówki, natomiast zawody, gdzie wymagane są wysokie kwalifikacje to m.in. kucharze lub menadżerowie;
- Rodzaj umowy jest dość silnie powiązany z kwalifikacjami i doświadczeniem personelu. Osoby zatrudniane na stanowiskach niewymagających specjalistycznych kwalifikacji częściej pracowały w oparciu o umowy cywilnoprawne. Umowy o pracę częściej są zawierane z profesjonalistami, jak kucharze, których zatrudnienie ma charakter stały;
- Główne przyczyny rotacji pracowników w branży gastronomiczno-hotelarskiej leżały w trzech głównych obszarach: sytuacji na lokalnym rynku pracy, wygórowanych ambicjach i wymaganiach, specyfice pracy w branży. Sytuacji nie poprawiała sezonowość zatrudnienia – wielu pracowników traktuje pracę dorywczo, przez co nie zwiększa swoich kwalifikacji, a rotacja zatrudnionych rośnie. Potwierdzeniem tego zjawiska są wskaźniki zatrudnienia – wraz z większymi wymaganiami wobec personelu w zakresie kwalifikacji i umiejętności rósł średni czas zatrudnienia;
- Większość badanych firm przewidywała stabilną sytuację na rynku – blisko trzy czwarte spodziewa się w najbliższym roku utrzymania zatrudnienia na stałym poziomie, a niemal jedna czwarta planuje zwiększenie liczby pracowników;
- Niewielkie ruchy w zakresie zatrudnienia były także spowodowane trudnościami w zatrudnianiu nowych pracowników;
- Pracodawcy i pracownicy branży hotelarsko-gastronomicznej dość odmiennie postrzegali pewne kwestie. Ten dualizm jest szczególnie widoczny w kwestiach związanych z zatrudnieniem: pracodawcy opisywali swoje problemy ze znalezieniem odpowiednich pracowników,

przenosili odpowiedzialność za występowanie szarej strefy na sytuację prawną oraz mieli neutralne podejście do zatrudniania cudzoziemców, natomiast pracownicy czuli się niedocenieni w swojej ciężkiej pracy, winą za istnienie szarej strefy obarczali przede wszystkim nieuczciwych pracodawców i rzadkie kontrole z Państwowej Inspekcji Pracy.





## 8.1 NARZĘDZIE BADAWCZE W BADANIU CATI

*Dzień dobry! Nazywam się \_\_\_\_ i reprezentuję konsorcjum firm Instytut Badawczy IPC oraz Openfield. Na zlecenie Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Lublinie prowadzimy badania ankietowe z firmami reprezentującymi branżę hotelarsko-gastronomiczną. Jako przedsiębiorca z tego województwa został/a Pan/i wylosowany/a z bazy REGON do udziału w badaniu. Pana/i odpowiedzi posłużą do opracowania materiału o sytuacji w branży hotelarsko-gastronomicznej. Wszystkie Pana/i odpowiedzi pozostaną anonimowe i posłużą wyłącznie do opracowania ogólnych zestawień statystycznych. Bardzo proszę o poświęcenie mi kilku minut i odpowiedzi na pytania.*

- A. Czy rozmawiam z osobą odpowiedzialną lub współodpowiedzialną za politykę kadrową i rekrutacyjną firmy?**
1. Tak
  2. Nie (ANK → zakończ wywiad lub poproś o rozmowę z taką osobą)
- B. Czy Pana/i firma prowadzi działalność w zakresie:**
1. Zakwaterowanie
  2. Działalność usługowa związana z żywieniem
  3. Żadna z powyższych (ANK → zakończ wywiad)
- C. Ile osób zatrudnia Pana/i firma?**
1. Nie zatrudnia nikogo (ANK → zakończ wywiad)
  2. Do 9 osób
  3. Od 10 do 49 osób
  4. Od 50 do 249 osób
  5. 250 osób i więcej
- D. Forma prawna przedsiębiorstwa (ANK → dopytaj dokładnie o formę prowadzonej działalności)**
- a. Spółka jawna
  - b. Spółka partnerska
  - c. Spółka komandytowa
  - d. Spółka komandytowo-akcyjna
  - e. Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością
  - f. Spółka akcyjna
  - g. Spółka cywilna
  - h. Przedsiębiorstwo prywatne osoby fizycznej

E. **W jakim powiecie ma siedzibę Pana/i firma? (ANK → w przypadku powiatów: lubelskiego, chełmskiego, zamojskiego oraz bialskiego, dopytać czy chodzi o powiat ziemski czy miasto)**

1. bialski
2. parczewski
3. radzyński
4. włodawski
5. m. Biała Podlaska
6. biłgorajski
7. chełmski
8. hrubieszowski
9. krasnostawski
10. tomaszowski
11. zamojski
12. m. Chełm
13. m. Zamość
14. lubartowski
15. lubelski
16. łączyński
17. świdnicki
18. m. Lublin
19. janowski
20. kraśnicki
21. łukowski
22. opolski
23. puławski
24. rycki

1. **Proszę powiedzieć, jakie w Pana/i opinii są najbardziej kluczowe zawody w reprezentowanej przez Pana/ią firmie? Proszę wskazać trzy z nich. (ANK → dopasuj udzielone odpowiedzi do rozwijanej listy z Klasyfikacji zawodów i specjalności)**

- a. \_\_\_\_\_
- b. \_\_\_\_\_
- c. \_\_\_\_\_

2. **Proszę wskazać trzy zawody, w których Pana/i firma zatrudnia najwięcej osób. (ANK → dopasuj udzielone odpowiedzi do rozwijanej listy z Klasyfikacji zawodów i specjalności)**

- a. \_\_\_\_\_
- b. \_\_\_\_\_
- c. \_\_\_\_\_

3. **Proszę wskazać, jakie rodzaje umów stosowane są w Pana/i firmie i uszeregować je według częstotliwości występowania, zaczynając od najczęściej stosowanych.**

- a. Umowa o pracę
- b. Umowa zlecenia
- c. Umowa o dzieło
- d. Samozatrudnienie



1.
2.
3.
4.

4. **Czy są rodzaje umów w Pana/i branży charakterystyczne dla poszczególnych zawodów?**
- Tak, jakiego rodzaju to są zawody i umowy? \_\_\_\_\_
  - Nie
  - Nie wiem, trudno powiedzieć
5. **Czy w Pana/i branży występuje zjawisko szarej strefy?**
- Tak
  - Nie (ANK → przejdź do pytania 7)
6. **Czy jest ono charakterystyczne dla jakiegoś konkretnego zawodu/grup zawodów?**
- Tak, proszę wskazać jaki to zawód/grupa zawodów \_\_\_\_\_
  - Nie
7. **Proszę powiedzieć, jakie jest średnie wynagrodzenie w Pana firmie (kwota netto/miesiąc)**
- Do 1 000
  - Od 1 001 do 2 000
  - Od 2 001 do 3 000
  - Od 3 001 do 4 000
  - 4 001 i więcej
8. **Proszę wskazać zawody w Pana/i firmie, w których zarabia się netto („na rękę”) najwięcej i zawody, w których zarabia się najmniej. (ANK → proszę wpisywać dokładne wartości, nie przedziały)**
- Zawód z największymi zarobkami \_\_\_\_\_, średnia wysokość zarobków netto \_\_\_\_\_
  - Zawód z najmniejszymi zarobkami \_\_\_\_\_, średnia wysokość zarobków netto \_\_\_\_\_
9. **Czy w Pana/i firmie są zawody dla których charakterystyczna jest znacznie większa niż w pozostałych rotacja w zatrudnieniu?**
- Tak, jakie to są zawody? \_\_\_\_\_
  - Nie (ANK → przejdź do pytania 11)
10. **Proszę powiedzieć, z czego wynika ta rotacja?**
- Zawód 1 \_\_\_\_\_ – powód rotacji \_\_\_\_\_
  - Zawód 2 \_\_\_\_\_ – powód rotacji \_\_\_\_\_
  - Zawód 3 \_\_\_\_\_ – powód rotacji \_\_\_\_\_
11. **Jaki jest średni okres zatrudnienia w kluczowych zawodach w firmie? Proszę wskazać ogólną średnią długość zatrudnienia w latach i miesiącach. (ANK → pytać osobno o każdy kluczowy zawód)**
- Zawód nr 1 \_\_\_\_\_ Lata \_\_\_\_\_ Miesiące \_\_\_\_\_
- Zawód nr 2 \_\_\_\_\_ Lata \_\_\_\_\_ Miesiące \_\_\_\_\_
- Zawód nr 3 \_\_\_\_\_ Lata \_\_\_\_\_ Miesiące \_\_\_\_\_
12. **Czy w Pana/i opinii zatrudnienie w Pana/i firmie będzie się w ciągu najbliższego czasu zwiększać/zmniejszać/utrzymywać na obecnym poziomie? Proszę ocenić w perspektywie 1 roku.**
- Będzie się zwiększać (ANK → przejdź do pytania 13)
  - Będzie się utrzymywać na obecnym poziomie (ANK → przejdź do pytania 16)
  - Będzie się zmniejszać (ANK → przejdź do pytanie 14)

13. **Jakie czynniki będą miały wpływ na te zmiany? Proszę wskazać trzy najważniejsze. ANK → po zadaniu pytania przejdź do pytania 15 (ANK → nie czytaj odpowiedzi)**
- Korzystne zmiany techniki wytwarzania produktów i usług
  - Korzystne zmiany na rynku czynników produkcji
  - Spadek cen energii
  - Zmniejszenie obciążeń podatkowych
  - Zmniejszenie składek ZUS
  - Wzrost koniunktury gospodarczej
  - Czynniki polityczne
  - Wyrobienie sobie dobrej marki
  - Rozwijanie nowych produktów/usług
  - Prawidłowe działania marketingowe
  - Zorientowanie działalności na konsumenta
  - Dobra znajomość klientów
  - Umiejętność rozwiązywania indywidualnych problemów klientów
  - Łatwiejszy dostęp do „taniej siły roboczej”
  - Łatwiejszy dostęp do wykwalifikowanych specjalistów
  - Inne, jakie? \_\_\_\_\_
14. **Jakie czynniki będą miały wpływ na te zmiany? Proszę wskazać trzy najważniejsze. ANK → po zadaniu pytania przejdź do pytania 15 (ANK → nie czytaj odpowiedzi)**
- Niekorzystne zmiany przepisów prawnych
  - Niekorzystne zmiany na rynku czynników produkcji
  - Wzrost cen energii
  - Zwiększenie obciążeń podatkowych
  - Zwiększenie składek ZUS
  - Spadek koniunktury gospodarczej
  - Czynniki polityczne
  - Utrata dobrej marki
  - Niedostosowanie produktów/usług do potrzeb klientów
  - Błędne działania marketingowe
  - Nietrafienie w potrzeby klientów
  - Brak wiedzy o potrzebach klientów
  - Zła diagnoza potrzeb klientów
  - Utrudniony dostęp do „taniej siły roboczej”
  - Utrudniony dostęp do wykwalifikowanych specjalistów
  - Inne, jakie? \_\_\_\_\_
15. **Od czego generalnie zależy potencjał zatrudnieniowy Pana/i firmy?**
- Zdecydowanie od samej firmy
  - Raczej od samej firmy
  - Raczej od koniunktury i innych czynników zewnętrznych
  - Zdecydowanie od koniunktury i innych czynników zewnętrznych
  - Nie wiem, trudno powiedzieć

16. Proszę własnymi słowami opisać, jak będzie się kształtowała sytuacja w branży w województwie lubelskim za rok.

Sytuacja w branży

---



---



---

Jakie czynniki szczegółowe będą miały na nią wpływ?

Czynniki mające wpływ na branżę

---



---

Jakie są najważniejsze zagrożenia dla rozwoju oraz największe szanse rozwojowe? Najważniejsze zagrożenia i szanse

---



---



---

17. Proszę określić, czy w ciągu roku liczba zatrudnionych w Pana/i firmie pracowników: (ANK → pytamy o OSTATNI ROK LICZĄC OD DNIA BADANIA!)
- Zmaląa
  - Wzrosła
  - Pozostała bez zmian (ANK → przejdź do pytania 19)

18. Co było powodem zmiany liczby pracowników?

---

19. Przejdźmy teraz do kwestii związanych z Pana/i wymaganiami wobec zawodów, które uważa Pan/i za kluczowe w Pana/i firmie. Proszę wskazać jakie kwalifikacje, kompetencje i doświadczenie powinny mieć takie osoby?

(ANK → proszę dopytywać o dokładne nazwy poszczególnych elementów oraz pytać osobno dla każdego zawodu o kwalifikacje, kompetencje i doświadczenie)

Zawód	Szczegółowe kwalifikacje	Szczegółowe kompetencje	Szczegółowe doświadczenie

Kwalifikacje – zestaw wiedzy i umiejętności wymaganych do realizacji składowych zadań zawodowych, które wynikają z określonych dokumentów (świadectw, dyplomów, zaświadczeń) i stwarzają domniemanie, że legitymujący się nimi człowiek ma odpowiednie kompetencje.

Kompetencje – połączenie trzech atrybutów: wiedzy, umiejętności i postawy. Wyróżniają one daną osobę łatwością sprawnej, skutecznej, odpowiadającej oczekiwaniom jakościowym, realizacji danych zadań.

20. **Czy spotyka się Pan/i z trudnościami w pozyskiwaniu nowych pracowników?**  
**ANK → W przypadku wskazania proszę wybrać zawód z KZiS**
- Tak, jakie to są trudności i jakich zawodów dotyczą? \_\_\_\_\_
  - Nie
  - Nie dotyczy, bo nie rekrutowała
21. **Jakie kanały poszukiwania nowych pracowników Pan/i stosuje? (ANK → nie czytać odpowiedzi, chyba że respondent ma poważne trudności)**
- Ogłoszenia w prasie
  - Ogłoszenie internetowe
  - Ogłoszenia w biurach karier
  - Firmy rekrutacyjne
  - Polecenie przez znajomych/rodzinę
  - Polecenie przez innych pracowników
  - Ogłoszenie na stronie internetowej swojej firmy
  - Inne, jakie? \_\_\_\_\_
22. **Czy w Pana/i firmie były kiedykolwiek zatrudniane osoby spoza Polski? (pytanie wielokrotnego wyboru)**
- Tak, osoby z Unii Europejskiej
  - Tak, osoby spoza Unii Europejskiej
  - Nie (ANK → przejdź do pytania 24)
23. **Czy w firmie, spotkał/a się Pan/i osobiście z jakimiś problemami w zatrudnianiu takich osób?**
- Tak, jakie to były problemy? \_\_\_\_\_
  - Nie
24. **Czy w Pana/i firmie występuje sezonowość zatrudnienia?**
- Tak (ANK → przejdź do pytania 25)
  - Nie (ANK → zakończ badanie)
25. **Jakich zawodów dotyczy ta sezonowość? (ANK → zaznacz zawód z rozwijanej listy KZiS)**
- Zawód 1 \_\_\_\_\_
  - Zawód 2 \_\_\_\_\_
  - Zawód 3 \_\_\_\_\_

## 8.2 NARZĘDZIE DO BADANIA PRACODAWCÓW (WYWIAD GRUPOWY FGI)

OBSZAR TEMATYCZNY	OPERACJONALIZACJA OBSZARU BADAWCZEGO	SZACOWANY CZAS REALIZACJI
Wprowadzenie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Przedstawienie się moderatora i omówienie zasad FGI</li> <li>• Przedstawienie tematu dyskusji</li> <li>• Prośba o przedstawienie się respondentów tzw. rundka</li> </ul>	10 min



OBSZAR TEMATYCZNY	OPERACJONALIZACJA OBSZARU BADAWCZEGO	SZACOWANY CZAS REALIZACJI
Sytuacja w branży	Czym Państwa branża wyróżnia się na tle Polski? Czy w jakikolwiek sposób w ogóle się wyróżnia? Jakie przewagi konkurencyjne posiadają firmy wchodzące w skład branży hotelarsko-gastronomicznej w województwie?	15 min
Zawody kluczowe	Proszę powiedzieć, jakie zawody są szczególnie ważne dla Państwa firmy, a jakie kluczowe w Waszej branży? Czy jesteście Państwo je w stanie określić i uzasadnić dlaczego właśnie one są kluczowe? Czy sam fakt, że zawody te są kluczowe w jakikolwiek sposób wpływa na sposób rekrutacji pracowników na stanowiska związane z tymi zawodami? Dlaczego właśnie na te zawody jest takie duże zapotrzebowanie?	15 min
Zatrudnienie i trwałość miejsc pracy	Jakie rodzaje umów występują u Państwa w firmie? Który rodzaj umowy najczęściej jest stosowany i z czego to wynika? Jaki jest średni okres zatrudnienia w kluczowych zawodach w firmie? Jak wygląda kwestia trwałości miejsc pracy w Państwa branży? Czy występuje duża rotacja pracowników? Jakie zawody są szczególnie narażone na rotację? Z czego to wynika?	15 min
Perspektywy zatrudnienia	Czy w Państwa opinii zatrudnienie w branży będzie się zmniejszać, czy zwiększać w perspektywie najbliższych 5 lat? Z czego te zmiany będą wynikać? Jak kształtowała się kwestia zmian ilości pracowników w Państwa firmach na przestrzeni ostatnich 5 lat? Czy sytuacja jest stabilna, czy też występują jakieś trendy czy fluktuacje? Z czego wynika taka sytuacja?	15 min
Perspektywy branży	Czy Państwa branża jest według Państwa branżą rozwojową? W jakim kierunku będzie szedł ten rozwój? Jakie są czynniki sprzyjające lub przeszkadzające w rozwoju branży hotelarsko-gastronomicznej? Jak będzie wyglądała sytuacja w Państwa branży za 5 lat? W jakim kierunku pójdą zmiany?	10 min
Edukacja dla branży	Jak wygląda kwestia edukacji i jej współpracy z branżą hotelarsko-gastronomiczną? Czy edukacja ma wpływ na nasycenie branży? Jak oceniają Państwo poziom edukacji w szkołach? Czy szkolnictwo przygotowuje w odpowiedni sposób do zawodu? Jakie ewentualne zmiany powinny być wdrożone, by edukacja odpowiadała na potrzeby branży?	10 min
Szara strefa	Czy w Państwa branży występuje szara strefa? W jaki sposób się ona przejawia? Jakie problemy stwarza szara strefa dla Państwa branży? Jakie działania podejmujecie sami, by walczyć z szarą strefą? Jakie działania powinny podejmować organy państwa, by zlikwidować lub zmniejszyć to zjawisko?	10 min
Zatrudnianie cudzoziemców	Jak wygląda kwestia zatrudniania cudzoziemców w Państwa branży? Czy jest to duże czy małe zjawisko? Z jakich krajów głównie pochodzą zatrudniani w branży cudzoziemcy? Czy jest to według Państwa pozytywne czy negatywne zjawisko?	10 min
Podsumowanie	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dopytanie badanych o ewentualne uzupełnienie wcześniejszych ustaleń</li> <li>Podziękowanie za udział w badaniu, wręczenie materiałów i pożegnanie</li> </ul>	5 min

## 8.3 NARZĘDZIE DO BADANIA PRACOWNIKÓW (WYWIAD GRUPOWY FGI)

OBSZAR TEMATYCZNY	OPERACJONALIZACJA OBSZARU BADAWCZEGO	SZACOWANY CZAS REALIZACJI
Wprowadzenie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Przedstawienie się moderatora i omówienie zasad FGI</li> <li>• Przedstawienie tematu dyskusji</li> <li>• Prośba o przedstawienie się respondentów tzw. rundka</li> </ul>	10 min
Sytuacja w branży	Czym branża, w której Państwo pracujecie, wyróżnia się na tle Polski? Czy w jakikolwiek sposób w ogóle się wyróżnia? Jakiej przewagi konkurencyjne posiadają firmy wchodzące w skład branży hotelarsko-gastronomicznej w województwie?	15 min
Zawody kluczowe	Proszę powiedzieć, czy odczuwacie Państwo, że zawody, które reprezentujecie, są zawodami kluczowymi w branży hotelarsko-gastronomicznej? Czy wobec tego czujecie się odpowiednio doceniani przez pracodawców? W jaki sposób jesteście doceniani lub w jaki sposób chcielibyście być doceniani?	15 min
Zatrudnienie i trwałość miejsc pracy	<p>Na jakich umowach jesteście Państwo zatrudnieni w swoich firmach? Z jakimi rodzajami umów w branży hotelarsko-gastronomicznej najczęściej się spotykacie i z czego to wynika? Jaki jest średni okres zatrudnienia w Państwa zawodach w pojedynczej firmie?</p> <p>Jak wygląda kwestia trwałości miejsc pracy w branży, w której pracujecie? Czy dużo osób pracuje w tej branży, czy często zmieniają swoje miejsca pracy? Jakiej zawody w Państwa są szczególnie narażone na rotację? Z czego to wynika?</p>	15 min
Perspektywy zatrudnienia	Czy w Państwa opinii zatrudnienie w Państwa zawodach będzie się zmniejszać czy zwiększać w perspektywie najbliższych 5 lat? Z czego te zmiany będą wynikać? Jak kształtowała się kwestia zatrudnienia w Państwa zawodach na przestrzeni ostatnich 5 lat? Czy sytuacja jest stabilna, czy też występują jakieś trendy czy fluktuacje? Z czego wynika taka sytuacja?	15 min
Perspektywy branży	Czy według Państwa branża, w której pracujecie jest według Państwa branżą rozwojową? Czy będzie więcej klientów i jednocześnie więcej miejsc pracy? Jak widzicie swoją branżę za 5 lat? Czy w ogóle będziecie jeszcze w niej pracować czy planujecie zmianę branży?	15 min
Edukacja dla branży	Czy szkoły, które Państwo skończyli są w jakikolwiek sposób związane z branżą, w której pracujecie? Czy szkoły branżowe współpracują z firmami, w których pracujecie? Jak oceniają Państwo poziom edukacji w szkołach? Czy szkolnictwo przygotowuje w odpowiedni sposób do zawodu? Jakie ewentualne zmiany powinny być wdrożone, by edukacja odpowiadała na potrzeby branży?	15 min
Szara strefa	Czy spotkaliście się Państwo ze zjawiskiem szarej strefy (niezarejestrowana działalność gospodarcza, często powiązana z pracą na czarno)? W jaki sposób się ona przejawia? Czy uważacie, że jest to zjawisko, które w jakiś sposób Wam zagraża? A może wręcz przeciwnie, uważacie, że to dobre zjawisko? Jakiej działania powinny podejmować organy państwa, by zlikwidować lub zmniejszyć to zjawisko?	10 min

OBSZAR TEMATYCZNY	OPERACJONALIZACJA OBSZARU BADAWCZEGO	SZACOWANY CZAS REALIZACJI
Zatrudnianie cudzoziemców	Jak wygląda kwestia zatrudniania cudzoziemców w Państwa branży? Spotkaliście/spotykacie się z nim w firmach, w których pracowaliście lub pracujecie? Czy jest to duże czy małe zjawisko? Z jakich krajów głównie pochodzą zatrudniani w branży cudzoziemcy? Czy jest to według Państwa pozytywne czy negatywne zjawisko?	10 min
Podsumowanie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dopytanie badanych o ewentualne uzupełnienie wcześniejszych ustaleń</li> <li>• Podziękowanie za udział w badaniu, wręczenie materiałów i pożegnanie</li> </ul>	5 min

wuplublin.praca.gov.pl



WOJEWÓDZKI URZĄD PRACY  
W LUBLINIE

Wojewódzki Urząd Pracy w Lublinie  
Wydział Badań i Analiz

ul. Obywatelska 4, 20-092 Lublin  
sekretariat: tel. 81 463 53 00  
wuplublin.praca.gov.pl  
e-mail: sekretariat@wup.lublin.pl  
ISBN 978-83-63826-44-4