

Redakcja naukowa Hanna Zawistowska

DZIAŁANIA SEKTOROWEJ RADY DS. KOMPETENCJI TURYSTYKA (SRKT) W LATACH 2016–2023



**DZIAŁANIA
SEKTOROWEJ
RADY DS. KOMPETENCJI
TURYSTYKA (SRKT)
W LATACH 2016–2023**

Redakcja naukowa Hanna Zawistowska

**DZIAŁANIA
SEKTOROWEJ
RADY DS. KOMPETENCJI
TURYSTYKA (SRKT)
W LATACH 2016–2023**

**Wydanie publikacji sfinansowano ze środków projektu Sektorowa Rada ds. Kompetencji
Turystyka POWR.02.12.00-00-0010/16**

Recenzje

Zygmunt Kruczek

Dariusz Jacek Olszewski-Strzyżowski

Redakcja naukowa

Hanna Zawistowska

Autorzy

Hanna Zawistowska

Dominik Borek

Małgorzata Rafał

Józef Ratajski

Agnieszka Kościelniak

Elżbieta Włodyka

Redakcja językowa

Agata Tryka

Fotografie

Sektorowa Rada ds. Kompetencji Turystyka

© Copyright by Szkoła Główna Handlowa w Warszawie, Warszawa 2023

Wszelkie prawa zastrzeżone. Kopiowanie, przedrukowywanie i rozpowszechnianie całości
lub fragmentów niniejszej publikacji bez zgody wydawcy zabronione.

Wydanie I

ISBN 978-83-8030-634-9

Oficyna Wydawnicza SGH – Szkoła Główna Handlowa w Warszawie

02-554 Warszawa, al. Niepodległości 162

www.wydawnictwo.sgh.waw.pl

e-mail: wydawnictwo@sgh.waw.pl

Projekt i wykonanie okładki

GRAFITORNIA Lilianna Kaleta

Skład i łamanie

DM Quadro

Druk i oprawa

volumina.pl Sp. z o.o.

ul. Ks. Witolda 7–9

71-063 Szczecin

tel. 91 812 09 08

e-mail: druk@volumina.pl

Zamówienie 112/IX/23

SPIS TREŚCI

WSTĘP	7
1 POWSTANIE, STRUKTURA, CELE I GŁÓWNE KIERUNKI DZIAŁAŃ	9
1.1. Powstanie, struktura i sposób działania SRKT	9
1.2. Cele i sposób ich realizacji	10
1.3. Dokumenty regulujące sposób działania SRKT (regulamin, strategia komunikacji)	12
2 WYKORZYSTANE INSTRUMENTY REALIZACJI ZAŁOŻONYCH CELÓW	13
2.1. Badania i ekspertyzy	13
2.1.1. Założenia ogólne	13
2.1.2. Badania prowadzone przez Szkołę Główną Handlową w Warszawie	14
2.1.3. Badania prowadzone przez Instytut Turystyki w Krakowie	41
2.1.4. Udział SRKT w przygotowaniu Branżowego Bilansu Kapitału Ludzkiego	53
2.2. Promocja działań SRKT poprzez konferencje, seminaria i panele eksperckie	54
2.3. Posiedzenia SRKT o charakterze organizacyjno-merytorycznym	57
2.4. Konsultacje środowiskowe, spotkania konsultacyjno-upowszechniające działania SRKT ..	59
2.5. Promocja działań SRKT w internecie	63
2.6. Rekomendacje SRKT w zakresie szkoleń w sektorze turystyki	64
3 INNE DZIAŁANIA PODEJMOWANE PRZEZ SRKT	65
3.1. Wspieranie działań w zakresie powstawania nowych kwalifikacji i opiniowanie projektów kwalifikacji rynkowych z obszaru turystyki zgłaszanych do ZSK	65
3.2. Opiniowanie projektów aktów prawnych dotyczących turystycznego rynku pracy	66
3.3. Działania na rzecz zacieśnienia współpracy szkół branżowych z przedsiębiorcami turystycznymi	67

SPIS TREŚCI

3.4. Działania na rzecz podniesienia jakości i dostosowywania kształcenia do potrzeb branż turystycznych (udział w konsultacjach podstaw programowych, Olimpiada Umiejętności Hotelarskich, Branżowe Centra Umiejętności)	68
3.5. Udział w pracach mających na celu przeciwdziałanie negatywnym skutkom związanym z pandemią COVID-19	69
3.6. Pozostałe działania Sektorowej Rady ds. Kompetencji Turystyka	69
3.7. Współpraca z ministrem właściwym do spraw turystyki	70
3.8. Skład osobowy Sektorowej Rady ds. Kompetencji Turystyka	72
PODSUMOWANIE	75
BIBLIOGRAFIA	79

WSTĘP

Zgłaszane od lat przez przedsiębiorców z branż wchodzących w skład sektora turystyki trudności ze znalezieniem kandydatów do pracy posiadających kompetencje zgodne z ich oczekiwaniami jest dowodem na występowanie luk kompetencyjnych. Istnienie rozbieżności pomiędzy oczekiwaniami przedsiębiorców a poziomem kompetencji absolwentów szkół branżowych i uczelni kształcących na ich potrzeby potwierdzają wyniki badań, w szczególności prowadzonego na zlecenie Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości (PARP) badania Branżowego Bilansu Kapitału Ludzkiego (BBKL).

Występowanie luk kompetencyjnych na branżowych rynkach pracy tworzy potrzebę prowadzenia działań na rzecz ich zmniejszenia. Obejmują one lepsze dopasowywanie kompetencji absolwentów szkół branżowych i wyższych do zmieniających się potrzeb pracodawców, m.in. poprzez stworzenie przedsiębiorcom możliwości oddziaływania na programy kształcenia i szkolenie kadr.

Potrzeba zapewnienia przedsiębiorcom możliwości oddziaływania na edukację legła u podstaw stworzenia przez Polską Agencję Rozwoju Przedsiębiorczości systemu Sektorowych Rad ds. Kompetencji (SRK), który umożliwia zbudowanie bliskiej współpracy pomiędzy środowiskiem edukacji a przedsiębiorcami. Zadaniem Rad jest:

- pozyskiwanie wiedzy od przedsiębiorców na temat potrzeb kwalifikacyjno-zawodowych występujących na rynku pracy w danym sektorze gospodarki,
- upowszechnianie informacji na temat potrzeb kwalifikacyjno-zawodowych w danym sektorze gospodarki,
- inicjowanie współpracy przedsiębiorców z uczelniami oraz podmiotami systemu oświaty w celu zintegrowania edukacji i pracodawców,
- formułowanie rekomendacji w zakresie dostosowania kadr gospodarki do aktualnych potrzeb przedsiębiorców w danym sektorze gospodarki.

Tworzony od 2016 r. system Sektorowych Rad ds. Kompetencji składa się z trzech komponentów: Rady Programowej ds. Kompetencji; Sektorowych Rad ds. Kompetencji; badania Bilansu Kapitału Ludzkiego (BKL) i bilansów

kompetencji dla każdego z sektorów, dla których powołano Sektorowe Rady ds. Kompetencji.

W okresie od października 2016 r. do marca 2023 r. powołano 17 SRK. Jedną z pierwszych – powołanych już w 2016 r. – jest Sektorowa Rada ds. Kompetencji Turystyka (SRKT).

Opracowanie składa się z trzech części poprzedzonych wstępem i zakończonych podsumowaniem.

Część I zatytułowana *Powstanie, struktura, cele i główne kierunki działań* zawiera kluczowe informacje na temat powstania SRKT, jej struktury i sposobu działania, a także celów i instrumentów wykorzystywanych do ich osiągnięcia. Omówiono w niej również podstawowe dokumenty regulujące sposób działania Rady, tj. regulamin działania i strategię komunikacji.

W części II zatytułowanej *Wykorzystywane instrumenty realizacji założonych celów* przedstawiono kluczowe wyniki badań i ekspertyz prowadzonych na zlecenie Rady, sposoby upowszechniania tych wyników (konferencje, seminaria, posiedzenia o charakterze organizacyjno-merytorycznym), pozyskiwania informacji o potrzebach przedsiębiorców w zakresie kwalifikacji (konsultacje środowiskowe, spotkania upowszechniające, strona i podstrony Rady). Wyniki badań, ekspertyz i konsultacji stanowiły podstawę rekomendowania przez Radę problematyki szkoleń dla przedsiębiorców z poszczególnych branż turystycznych, finansowanych ze środków będących w dyspozycji PARP. Wielość i różnorodność narzędzi wykorzystywanych przez SRKT, a w szczególności duża liczba badań i ekspertyz, przesądziły o tym, że jest to najobszerniejsza część opracowania.

Część III zatytułowana *Inne działania podejmowane przez Radę* przedstawia działania Rady mające na celu likwidację lub ograniczenie luk kompetencyjnych na rynkach pracy branż wchodzących w skład sektora turystyki, zidentyfikowanych w trakcie prowadzonych badań i konsultacji. W szczególności należy do nich zaliczyć takie działania, jak: wspieranie powstawania nowych kwalifikacji rynkowych; opiniowanie projektów regulacji prawnych dotyczących turystycznego rynku pracy; czynności na rzecz dostosowywania kształcenia do zmieniających się potrzeb pracodawców oraz podniesienia jakości kształcenia.

W podsumowaniu dokonano oceny rezultatów prac Rady oraz przedstawiono wnioski odnośnie do potrzeby dalszego funkcjonowania Rady i pożądanego kierunku jej działania.

W końcowej części opracowania zamieszczono bibliografię i spis tabel. W publikacji znajdują się również zdjęcia.

POWSTANIE, STRUKTURA, CELE I GŁÓWNE KIERUNKI DZIAŁAŃ

1.1. Powstanie, struktura i sposób działania SRKT

Sektorowa Rada ds. Kompetencji Turystyka jest realizatorem projektu nr UDA-POWR 02.12.00-00-0010/16 pn. „Sektorowa Rada ds. Kompetencji – Turystyka”, Działanie 2.12 „Zwiększenie wiedzy o potrzebach kwalifikacyjno-zawodowych” w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Społecznego.

SRKT została utworzona w 2016 r. przez trzy podmioty: Związek Pracodawców Turystyki Lewiatan, który jest jednocześnie liderem projektu, i dwóch partnerów, tj. Szkołę Główną Handlową w Warszawie (SGH) i Instytut Turystyki w Krakowie (IT). Projekt był realizowany w okresie od 1 października 2016 r. do 28 września 2023 r.

Struktura, cele oraz zasady funkcjonowania SRKT zostały określone w „Regulaminie działania Rady ds. Kompetencji Sektora Turystyki” przyjętym na posiedzeniu Rady 24 listopada 2017 r., później kilkakrotnie nowelizowanym. Zgodnie z regulaminem Rada składa się z przewodniczącego, jego dwóch zastępców, sekretarza oraz od 15 do 35 członków.

Specyfika turystyki, którą jest wielobranżowość, znalazła swoje odzwierciedlenie w strukturze SRKT – wyodrębniono Komitet Sterujący i cztery zespoły branżowe (Zespół ds. Hotelarstwa; Zespół ds. Gastronomii; Zespół ds. Organizacji Turystyki; Zespół ds. Pilotażu, Przewodnictwa i Animacji Czasu Wolnego). Zgodnie z przyjętym regulaminem pracami Rady kieruje Komitet Sterujący, w którego skład wchodzi: przewodniczący, jego dwóch zastępców, sekretarz oraz kierownicy zespołów branżowych, reprezentujący poszczególne branże objęte działaniem Rady, a także pełnomocnik ds. współpracy międzynarodowej.

Przewodniczącego i wiceprzewodniczących powołuje na czas nieokreślony Grupa Sterująca, składająca się z reprezentatywnych członków jednostek, które utworzyły Radę, tj. Związku Pracodawców Turystyki Lewiatan, Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie oraz Instytutu Turystyki w Krakowie. Do kompetencji Grupy Sterującej należy dokonywanie zmian w obsadzie stanowisk przewodniczącego i wiceprzewodniczących Rady.

Kandydatury członków Rady mogą zgłaszać podmioty zaliczane do jednej z niżej wymienionych grup interesariuszy:

- przedsiębiorstwa należące do poszczególnych branż turystycznych wchodzących w skład sektora turystyki (hotelarskiej; gastronomicznej; organizacji turystyki; pilotażu, przewodnictwa i animacji czasu wolnego);
- organizacje pracodawców;
- instytucje edukacji formalnej lub pozaformalnej prowadzące kształcenie i szkolenie zawodowe na potrzeby danego sektora;
- związki zawodowe;
- rady rynku pracy lub wojewódzkie rady rynku pracy/wojewódzkie rady zatrudnienia;
- instytucje pełniące funkcję regulatora lub nadzoru dla danego sektora (Ministerstwo Sportu i Turystyki, urzędy marszałkowskie);
- stowarzyszenia zawodowe, branżowe izby turystyczne, stowarzyszenia ekspertów turystyki;
- inne grupy podmiotów prowadzących działalność w obszarze rynku pracy, takie jak: instytucje badawcze prowadzące działalność na rzecz turystyki, Obserwatorium Rynku Pracy itp.

W regulaminie określono również warunki, jakie musi spełniać kandydat na członka Rady.

Jak już wspomniano, regulamin był kilkakrotnie zmieniany w celu dostosowania jego zapisów do zmian, jakie zaszły w otoczeniu Rady (stworzenie możliwości prowadzenia spotkań i konferencji w trybie online), oraz tych, jakie nastąpiły w regulacjach prawnych.

1.2. Cele i sposób ich realizacji

Cele SRKT i sposób ich realizacji zostały określone w regulaminie. Zgodnie z nim strategicznym celem Rady jest prowadzenie działań na rzecz dopasowywania kompetencji pracowników do zmieniających się potrzeb

przedsiębiorców poprzez identyfikację i prognozowanie zapotrzebowania kwalifikacyjno-zawodowego pracodawców na rynku pracy w sektorze turystyki.

Głównymi zadaniami Rady są:

- rekomendowanie zmian legislacyjnych w obszarze edukacji i jej dopasowanie do potrzeb rynku pracy branż sektora turystyki,
- stymulowanie zawierania porozumień edukacyjnych przez pracodawców i jednostki zajmujące się kształceniem kadr dla sektora turystyki,
- określenie obszarów badawczych odnoszących się do kompetencji w poszczególnych branżach wchodzących w skład sektora turystyki, ze szczególnym uwzględnieniem osób o niskich kwalifikacjach oraz osób powyżej 50. roku życia,
- aktualizacja i rozwój Sektorowej Ramy Kwalifikacji dla Sektora Turystyki, w tym identyfikowanie potrzeby tworzenia kolejnych podram,
- przekazywanie informacji na temat zapotrzebowania do instytucji edukacyjnych i instytucji rynku pracy,
- przekazywanie informacji na temat specyficznych potrzeb kompetencyjnych poszczególnych branż wchodzących w skład sektora turystyki do partnerów społecznych dokonujących oceny potrzeb rozwojowych w danym sektorze. SRKT prowadziła działania w następujących obszarach:
- rynki pracy poszczególnych branż turystycznych,
- kształcenie na poziomie branżowym i wyższym oraz szkolenie na potrzeby poszczególnych branż,
- wspieranie kreowania nowych kompetencji zgodnych z potrzebami branżowych rynków pracy,
- upowszechnianie wykorzystania Sektorowej Ramy Kwalifikacji jako narzędzia ułatwiającego zarządzanie kadrami.

Działalność Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie jako partnera Rady była skierowana w szczególności na uzyskanie poprawy w obszarze współpracy i wymiany informacji pomiędzy pracodawcami a podmiotami zajmującymi się kształceniem, szkoleniem i doskonaleniem zawodowym kadr według potrzeb poszczególnych branż turystycznych.

Działalność Instytutu Turystyki (IT) koncentrowała się na badaniach rynków pracy poszczególnych branż turystycznych, w szczególności potrzeb kompetencyjnych pracodawców w odniesieniu do absolwentów szkół wyższych.

Prowadzeniem konsultacji z branżami turystycznymi oraz upowszechnianiem wyników działań prowadzonych przez Radę zajmował się lider projektu, tj. Związek Pracodawców Turystyki Lewiatan.

1.3. Dokumenty regulujące sposób działania SRKT (regulamin, strategia komunikacji)

Jak już wspomniano, podstawowym dokumentem regulującym sposób działania SRKT jest „Regulamin działania Sektorowej Rady ds. Kompetencji Turystyka”, określający cele i działania służące ich realizacji, strukturę, skład i organizację prac Rady oraz sposób dokumentowania prowadzonych prac, a także zasady współpracy z innymi podmiotami.

Dokumentami określającymi działania przewidziane do wykonania w poszczególnych latach były „Roczne Plany Działania SRKT”. Informacje o stanie ich realizacji przedstawiano w sprawozdaniach kwartalnych i rocznych.

Ważnym dokumentem była „Strategia komunikacji” przyjęta na posiedzeniu Rady 22 maja 2019 r. Wprowadzone nią rozwiązania miały na celu:

- podniesienie rozpoznawalności Rady wśród grup docelowych,
- pozycjonowanie Rady oraz jej członków jako ekspertów w dziedzinie rynku pracy w sektorze turystyki,
- promowanie istotnych z punktu widzenia Rady osiągnięć oraz godnych uwagi rozwiązań systemowych w obszarze edukacji turystycznej,
- promowanie raportów, opracowań i innych materiałów przygotowanych w ramach prac Rady.

Dla realizacji ww. celów stosowano takie narzędzia komunikacji, jak: strona internetowa i podstrona SGH, relacje z mediami, media społecznościowe, newsletter, działania barterowe i spotkania bezpośrednie. Bardzo istotnym narzędziem komunikacji z członkami oraz interesariuszami było także wydawanie „Kwartalnika Sektorowej Rady ds. Kompetencji Turystyka”, w którym zamieszczano informacje o zrealizowanych, bieżących oraz planowanych działaniach Rady i wydarzeniach. Kolejnym ważnym narzędziem komunikacji były bezpośrednie spotkania edukacyjno-upowszechniające działania Sektorowej Rady. Szczegółowe informacje na ten temat prezentowane są w dalszej części publikacji. Newsletter przekazywano członkom i interesariuszom Rady w miarę potrzeb, zawierano w nim bieżące informacje, np. planowane działania, takie jak seminaria, warsztaty czy konferencje. Był on także narzędziem do komunikacji zapytań ofertowych.

WYKORZYSTANE INSTRUMENTY REALIZACJI ZAŁOŻONYCH CELÓW

2.1. Badania i ekspertyzy

2.1.1. Założenia ogólne

Jednym z podstawowych instrumentów realizacji założonych celów były badania i analizy prowadzone przez partnerów wchodzących w skład Rady, tj. Szkołę Główną Handlową w Warszawie oraz Instytut Turystyki w Krakowie.

Kluczowe znaczenie dla przyjętego modelu badań i analiz miało ustalenie zakresu podmiotowego terminu „turystyka”. Zgodnie z art. 2 pkt f rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady z 6 lipca 2011 r. w sprawie europejskiej statystyki w dziedzinie turystyki i uchylające dyrektywę 95/57/WE (Dz. Urz. UE, L 192/17, 22.07.2011): „turystyka – oznacza czynności odwiedzających, którzy podejmują podróż do głównego miejsca docelowego położonego poza ich zwykłym otoczeniem, na okres krótszy niż rok, w dowolnym głównym celu, w tym w celu służbowym, wypoczynkowym lub innym celu osobistym, innym niż zatrudnienie przez podmiot miejscowy dla odwiedzanego miejsca”.

Z przytoczonej definicji wynika, że istotą turystyki są czynności, jakie podejmują odwiedzający, tj. osoby podróżujące w celach innych niż podjęcie zatrudnienia w odwiedzanym miejscu. Wielość i różnorodność czynności podejmowanych przez odwiedzających w czasie podróży turystycznych (przemieszczanie się, nocleg, wyżywienie, poszukiwanie informacji, zakup towarów i usług) powodują, że w ich obsługę zaangażowane są przedsiębiorstwa wchodzące w skład wielu różnych branż, z których tylko część nastawiona jest wyłącznie lub głównie na zaspokajanie potrzeb odwiedzających. Wykonywanie różnych rodzajów usług wymaga posiadania różnych kompetencji. Inne

są bowiem oczekiwania przedsiębiorców w zakresie kompetencji osób zatrudnianych w przedsiębiorstwach hotelarskich, inne w przedsiębiorstwach gastronomicznych, a jeszcze inne w biurach podróży. Rynek pracy w turystyce jest rynkiem wielobranżowym. W związku z powyższym Rada przyjęła założenie, że prowadzone badania i analizy powinny uwzględniać wielobranżowość sektora turystyki.

2.1.2. Badania prowadzone przez Szkołę Główną Handlową w Warszawie

Prowadzone przez SGH badania i analizy branżowych rynków pracy, których rezultatem były raporty lub ekspertyzy, koncentrowały się na:

- 1) identyfikacji, analizie i ocenie możliwości wykorzystania prowadzonych w Polsce badań rynku pracy do ustalenia potrzeb kompetencyjnych pracodawców z branż wchodzących w skład sektora turystyki oraz identyfikacji występujących na nich luk kompetencyjnych,
- 2) współpracy szkół branżowych i wyższych uczelni kształcących na potrzeby poszczególnych branż turystycznych z przedsiębiorcami z tych branż, w tym wskazanie barier utrudniających tę współpracę,
- 3) identyfikacji i monitorowaniu zmian przepisów prawnych dotyczących zatrudnienia i kształcenia na potrzeby branż turystycznych,
- 4) uwzględnianiu lub braku uwzględniania kwalifikacji w kryteriach certyfikacji produktów turystycznych,
- 5) identyfikacji i monitorowaniu zmian przepisów prawnych dotyczących zatrudnienia i kształcenia dla potrzeb branż turystycznych,
- 6) nowych problemach, które pojawiły się w okresie funkcjonowania Rady.

Identyfikacja, analiza i ocena możliwości wykorzystania prowadzonych w Polsce badań rynku pracy do ustalenia potrzeb kompetencyjnych pracodawców z branż wchodzących w skład sektora turystyki oraz identyfikacji występujących na nich luk kompetencyjnych. Pozyskiwanie i upowszechnianie wiedzy na temat potrzeb kompetencyjnych przedsiębiorców z branż wchodzących w skład sektora turystyki wymagały w pierwszej kolejności ustalenia, czy prowadzone w Polsce badania dostarczają takich informacji. W związku z powyższym SGH dwukrotnie (w 2017 r. i w 2021 r.) zleciła przeprowadzenie analizy, która miała ustalić, czy możliwe jest uzyskanie informacji na temat potrzeb kompetencyjnych przedsiębiorców z poszczególnych branż turystycznych na podstawie wyników prowadzonych w Polsce ogólnodostępnych badań obejmujących swoim zakresem turystyczny rynek pracy. Celem analizy było ustalenie, czy badania te obejmują swoim

zakresem problematykę potrzeb kwalifikacyjno-zawodowych przedsiębiorców z poszczególnych branż turystycznych.

Wyniki prowadzonych analiz zostały opublikowane w dwóch raportach:

- *Analiza badań rynku pracy w turystyce i identyfikacja luk badawczych wraz z propozycjami badań uzupełniających* opracowana przez M. Kachniewską i A. Parę;
- *Badania prowadzone w Polsce w latach 2018–2021 (ogólnokrajowe, regionalne, branżowe) obejmujące swym zakresem potrzeby kwalifikacyjno-zawodowe przedsiębiorców z poszczególnych branż turystycznych (hotelarskiej, gastronomicznej, organizacji turystyki, pilotażu, przewodnictwa i animacji czasu wolnego)* opracowane przez zespół w składzie: P. Kociszewski, A. Piwowarczyk i M. Czupryńska-Kociszewska.

Oba wyżej wymienione raporty zostały opublikowane na stronach Rady (<http://zptlewiatan.pl/> w zakładce: Sektorowa Rada ds. Kompetencji Turystyka, www.sgh.waw.pl/kgs/sektorowa-rada-ds-kompetencji-turystyki).

Przeprowadzone analizy umożliwiły w pierwszej kolejności zidentyfikowanie podstawowych grup podmiotów prowadzących badania obejmujące swoim zakresem turystyczny rynek pracy. Tabela 1 zawiera zestawienie tych grup.

Tabela 1. Objęte badaniami jednostki prowadzące w okresie 2014–2022 badania obejmujące swoim zakresem turystyczny rynek pracy

Lp.	Okres 2014–2017	Okres 2018–2022
1	Główny Urząd Statystyczny	Główny Urząd Statystyczny
2	Rachunek satelitarny turystyki dla Polski – moduł Zatrudnienie	w okresie prowadzenia analizy badanie nie było prowadzone (takie badania prowadzono w okresie 2021–2022)
3	badania prowadzone przez ministerstwa	badania prowadzone przez ministerstwa
4	badania prowadzone przez wojewódzkie urzędy pracy	badania prowadzone przez wojewódzkie urzędy pracy
5	inne badania	inne badania

Źródło: opracowanie własne na podstawie ww. raportów.

Przeprowadzone analizy wykazały, że badania obejmujące swoim zakresem turystyczny rynek pracy w Polsce były prowadzone przez różne podmioty, a w szczególności GUS, wojewódzkie urzędy pracy, ministerstwa i inne jednostki. Z punktu widzenia potrzeb SRKT każde z tych badań miało zarówno zalety, jak i wady.

Zaletą badań prowadzonych przez GUS jest ich powtarzalność oraz stosowanie jednolitej metody pozyskiwania i analizy danych, co umożliwia

porównywanie ich i uzyskanie obrazu zmian, jakie na przestrzeni lat następowały w danej dziedzinie. Natomiast słabością – z punktu widzenia potrzeb SRKT – jest to, że w badaniach GUS stosowana jest klasyfikacja PKD, w której turystyka nie jest wyodrębniona jako sekcja, a to wyklucza możliwość uzyskania zarówno ogólnego obrazu turystycznego rynku pracy, jak i rynków pracy poszczególnych branż wchodzących w jego skład. Słabością jest również to, że badania koncentrują się na zawodach i nie obejmują swym zakresem kompetencji.

SRKT zwróciła się do GUS z propozycją rozważenia możliwości objęcia badaniami statystycznymi rynków pracy branż wchodzących w skład sektora turystyki (hotelarskiej, gastronomicznej, organizacji turystyki, pilotażu i przewodnictwa turystycznego), a ściślej mówiąc uszczegółowienia tych badań. Z uzyskanej odpowiedzi wynika, że GUS nie dostrzega potrzeby takiego uszczegółowienia prowadzonych badań.

Podstawową zaletą badań prowadzonych przez wojewódzkie urzędy pracy jest to, że koncentrują się na kwalifikacjach zawodowych i tym samym dostarczają cennych informacji na temat zapotrzebowania na wybrane zawody w skali kraju (Barometr Zawodów) oraz w każdym z 16 województw. Ponadto umożliwiają identyfikację zmian, jakie następują w tym zakresie. Natomiast słabością jest to, że nie obejmują wszystkich zawodów występujących w branżach wchodzących w skład sektora turystyki, a także nie obejmują swoim zakresem kompetencji.

Informacje na temat kwalifikacji i kompetencji pochodzą również z badań prowadzonych przez jednostki naukowe i ministerstwa. Ich podstawową zaletą jest możliwość uzyskania w miarę pełnego obrazu potrzeb kompetencyjnych przedsiębiorców z branż ho-ga-tur (HGT). Natomiast wadami są brak cykliczności, który uniemożliwia identyfikację zachodzących zmian, oraz nieobejmowanie wszystkich branż wchodzących w skład sektora turystyki.

Najpełniejszego – w skali całego kraju – obrazu potrzeb kompetencyjnych przedsiębiorców z poszczególnych branż turystycznych dostarczyła I edycja Branżowego Bilansu Kapitału Ludzkiego. Nie obejmowała ona jednak danych na temat sytuacji w poszczególnych województwach.

Podsumowując, przeprowadzona analiza potwierdziła hipotezę, że prowadzone w Polsce badania rynków pracy w ograniczonym zakresie dostarczają informacji na temat potrzeb kompetencyjnych przedsiębiorców z branż wchodzących w skład sektora turystyki i tym samym nie pozwalają na identyfikację luk kompetencyjnych. Pozyskiwanie informacji niezbędnych do identyfikacji potrzeb kwalifikacyjno-

-zawodowych przedsiębiorców z poszczególnych branż turystycznych wymaga cyklicznego prowadzenia badań uzupełniających – takich jak Branżowy Bilans Kapitału Ludzkiego (BBKL), w ujęciu zarówno krajowym, jak i regionalnym.

Współpraca szkół branżowych i wyższych uczelni kształcących na potrzeby poszczególnych branż turystycznych z przedsiębiorcami z tych branż, w tym wskazanie barier utrudniających tę współpracę. Jednym z kluczowych warunków umożliwiających dostosowywanie kwalifikacji zdobywanych w systemie edukacji do potrzeb przedsiębiorców jest współpraca edukatorów z przedsiębiorcami. W związku z powyższym kolejnym kluczowym obszarem badań i analiz prowadzonych na zlecenie SGH była współpraca przedsiębiorców ze szkołami branżowymi i szkołami wyższymi kształcącymi kadry na ich potrzeby. Do uzyskania informacji niezbędnych do oceny tej współpracy konieczne było w pierwszej kolejności zidentyfikowanie poszczególnych form współpracy szkół z przedsiębiorcami z poszczególnych branż, a następnie ustalenie istnienia lub braku barier utrudniających tę współpracę. Do realizacji tak określonego celu badaniami objęto szkoły branżowe (badania prowadzono w roku szkolnym 2017/2018) oraz szkoły wyższe (2019 r.). Wyniki przeprowadzonych badań przedstawiono w raportach. Tabela 2 zawiera zestawienie tych raportów.

Tabela 2. Raporty z badań dotyczących współpracy i barier we współpracy szkół branżowych i szkół wyższych z przedsiębiorcami

Lp.	Tytuł raportu i autor	Rok
1	<i>Barьеры współpracy przedsiębiorców ze szkołami kształcącymi kadry na poziomie zawodowym i średnim dla potrzeb branży hotelarskiej (Z. Stankiewicz)</i>	2018
2	<i>Barьеры współpracy przedsiębiorców ze szkołami kształcącymi kadry na poziomie zawodowym i średnim dla potrzeb branży gastronomicznej (E. Wasilewska)</i>	2018
3	<i>Barьеры współpracy przedsiębiorców ze szkołami kształcącymi kadry na poziomie zawodowym i średnim dla potrzeb branży organizacji turystyki (M. Wietrzycka)</i>	2018
4	<i>Barьеры współpracy przedsiębiorców ze szkołami kształcącymi kadry na poziomie wyższym dla potrzeb branży hotelarskiej (M. Barczak)</i>	2019
5	<i>Barьеры współpracy przedsiębiorców ze szkołami kształcącymi kadry na poziomie wyższym dla potrzeb branży gastronomicznej (M. Barczak)</i>	2019
6	<i>Barьеры współpracy przedsiębiorców ze szkołami kształcącymi kadry na poziomie wyższym dla potrzeb branży organizacji turystyki (M. Barczak)</i>	2019

Źródło: opracowanie własne.

Z przeprowadzonych badań dotyczących współpracy szkół branżowych z przedsiębiorcami wynika, że podstawowymi jej obszarami były praktyki i staże. Pojawiały się również inne jej formy.

W przypadku gastronomii były to takie formy, jak: wspieranie szkół w organizacji konkursów i olimpiad, fundowanie nagród rzeczowych, organizowanie wycieczek do zakładów pracy, doposażanie pracowni przedmiotowych, tworzenie klas patronackich, prezentacja nowości technicznych i technologicznych.

Jeśli chodzi o szkoły kształcące na potrzeby hotelarstwa, lista dodatkowych form współpracy była dłuższa i obejmowała: kształcenie dualne, sponsorowanie szkół, finansowanie stypendiów dla uczniów, umowy partnerskie ze szkołami branżowymi, patronaty nad szkołą lub klasą, prowadzenie zajęć przez praktyków; wyposażanie szkół w sprzęt, materiały dydaktyczne, surowce do praktycznej nauki zawodu; udział w organizacji olimpiad i konkursów z wiedzy i umiejętności zawodowych; organizację szkoleń dla nauczycieli; organizowanie wycieczek dla uczniów i nauczycieli; udział w realizacji projektów dofinansowanych ze środków UE dotyczących współpracy szkół z pracodawcami; współpracę przy opracowywaniu autorskich programów nauczania, opiniowanie programów nauczania; współpracę przy tworzeniu przez szkoły oferty kształcenia zawodowego; współpracę przy opracowywaniu założeń do egzaminów potwierdzających kwalifikacje.

Natomiast w przypadku szkół kształcących w zawodach związanych z organizacją turystyki zidentyfikowano takie dodatkowe formy współpracy, jak: organizację warsztatów/szkoleń dla nauczycieli; organizację warsztatów, pokazów lub innych zajęć dla uczniów; wspólną organizację konkursów, olimpiad zawodowych; doposażenie pracowni przedmiotowych; działania związane z doradztwem zawodowym, np. symulacja rozmowy kwalifikacyjnej. Warto zauważyć, że żadna ze szkół kształcących na potrzeby branży organizacji turystyki niestety nie nawiązała współpracy z przedsiębiorcami w zakresie tworzenia klas patronackich.

Konkludując: podstawową formą współpracy szkół branżowych z przedsiębiorcami są staże i praktyki. Występują również inne formy współpracy, jednak ich rodzaj i liczba były zróżnicowane w zależności od branży. Największą liczbę zidentyfikowano w przypadku branży hotelarskiej.

Prowadzone w tym obszarze badania miały również na celu identyfikację barier występujących we współpracy szkół z przedsiębiorcami. Uzyskane wyniki potwierdzają występowanie takich barier oraz różnice w ich identyfikowaniu przez szkoły i przedsiębiorców.

Z badań dotyczących branży organizacji turystyki wynika, że w ocenie pracodawców do najważniejszych barier należy zaliczyć: niedostosowanie programu praktyki zawodowej do możliwości przedsiębiorstwa; zbyt duże wymagania szkół w zakresie realizacji programu praktyki; zbyt małe środki

przeznaczone na refundację kosztów kształcenia zawodowego; brak wiedzy teoretycznej uczniów kierowanych na praktykę; brak umiejętności uczniów z zakresu komunikacji interpersonalnej oraz skomplikowane regulacje prawne. Natomiast w ocenie szkół barierami były: zbyt niska subwencja oświatowa na kształcenie zawodowe w branży organizacji turystyki; brak dostatecznych środków na refundację wynagrodzeń dla instruktorów praktycznej nauki zawodu; niechęć pracodawców do realizacji zakresu programu praktyk zawodowych narzucanych przez szkoły; brak znajomości przez pracodawców podstaw programowych kształcenia w zawodzie; niska kultura osobista uczniów; brak odpowiedniej wiedzy i umiejętności uczniów kierowanych na praktyczną naukę zawodu.

Różnice w definiowaniu barier przez szkoły i przedsiębiorców dotyczą również branży hotelarskiej. W ocenie przedsiębiorców takim barierami są: braki w zakresie prawnych rozwiązań zachęcających do nawiązywania i rozwijania współpracy pomiędzy podmiotami z branży hotelarskiej a szkołami kształcącymi w zawodach technik hotelarstwa i pracownik pomocniczy obsługi hotelowej; niedopasowanie struktury kształcenia zawodowego do potrzeb regionalnego rynku pracy, brak diagnozy potrzeb podmiotów z branży hotelarskiej; niedopasowanie oferty szkolnictwa zawodowego do potrzeb szeroko rozumianej branży hotelarsko-gastronomiczno-turystycznej; wymagania formalne związane z przyjęciem na praktyczną naukę zawodu osób niepełnoletnich, np. określone godziny pracy, stała opieka nad praktykantem, brak chętnych pracowników do pełnienia funkcji opiekuna praktyk; brak możliwości zgłaszania uwag i propozycji co do treści programowych praktycznej nauki zawodu spowodowany brakiem – po stronie przedsiębiorców – wiedzy o zmieniających się przepisach; nieuczestniczenie przedstawicieli branży w spotkaniach dotyczących zmian w kształceniu zawodowym ze względu na brak zaproszenia, co powoduje brak wiedzy na ten temat; pracodawcy nie mają refundowanych środków finansowych za stroje służbowe przekazywane praktykantom oraz nie mają refundowanych środków finansowych przeznaczonych na wynagrodzenie dla instruktorów praktycznej nauki zawodu lub opiekunów praktyk; obawa, że uczniowie mogą wynieść tajemnice przedsiębiorstwa dotyczące np. wewnętrznych procedur lub regulacji, naruszyć przepisy o ochronie danych osobowych wynikające z RODO; obawa, że po odbyciu praktyki i ukończeniu szkoły uczeń lub pracownik młodociany, w którego zainwestował pracodawca, będzie pracował w konkurencji; przekonanie, że uczniowie na praktykach mogą zaszkodzić wizerunkowi hotelu poprzez rozpowszechnianie np. nieprawdziwych informacji

o gościach hotelowych i ich zachowaniu; brak regularnego kontaktu właściciela hotelu z dyrektorem szkoły; brak w podstawie programowej przedmiotu nauka kontaktu z klientem.

Natomiast z perspektywy szkół hotelarskich barierami są: brak stałej sieci zaprzyjaźnionych zakładów hotelarskich; negatywne doświadczenia szkół ze współpracy z właścicielami hoteli; występujący brak zainteresowania szkoły procesami zarządzania w danym hotelu czy sieci; brak elastyczności niektórych szkół w kontekście organizowania praktyk lub staży pod potrzeby hotelarzy (np. opór rodziców i samych uczniów przed praktyką w ferie czy wakacje); brak zakładów hotelarskich, w których istnieje możliwość zrealizowania w ramach praktyk podstawy programowej; szkoły poszukują takich zakładów, a w przypadku ich braku są zmuszone do zaakceptowania tego, że część wymagań wynikających z podstawy programowej nie zostanie zrealizowana; brak korzyści finansowych ze współpracy szkoły z przedsiębiorcami; relacje szkoły z przedsiębiorcą są najczęściej bezkosztowe – zarówno szkoła, jak i uczniowie nie mają korzyści finansowych z tej współpracy; brak środków finansowych lub niewystarczająca ich wysokość potrzebna na rekompensowanie przedsiębiorcom realizującym formy praktycznej nauki zawodowej kosztów, jakie ponoszą z tego tytułu; brak regularnego kontaktu dyrektor szkoły – właściciel hotelu.

Badania branży gastronomicznej wykazały, że z perspektywy szkół najważniejszymi barierami we współpracy z przedsiębiorcami były: zbyt niska subwencja oświatowa na kształcenie zawodowe w tej branży; brak środków na refundację wynagrodzeń i dodatków szkoleniowych dla instruktorów praktycznej nauki zawodu i opiekunów praktyk uwzględniających możliwości i warunki kształcenia; niezajomość przez pracodawców podstaw programowych kształcenia w zawodzie; niechęć pracodawców do realizacji podstaw programowych w danym zawodzie i zatrudnianie uczniów do prac nieprzewidzianych programem praktyk; brak umiejętności praktycznych przez uczniów; brak wiedzy teoretycznej przez uczniów kierowanych na praktyczną naukę zawodu; brak korzyści dla pracodawcy z tytułu kształcenia zawodowego uczniów; problemy wychowawcze; brak dodatkowych uprawnień przez przedsiębiorców, np. kwalifikacji do pracy z młodzieżą z niepełnosprawnościami.

Z przeprowadzonych badań wynika, że współpraca szkół z przedsiębiorcami z poszczególnych branż turystycznych napotyka na istotne przeszkody. Stwierdzono występowanie istotnych różnic w ich identyfikowaniu przez przedsiębiorców i szkoły, a także różnic odnośnie do liczby i rodzaju barier w poszczególnych branżach. W związku z powyższym SRKT podejmowała

działania mające na celu ograniczenie negatywnych skutków zidentyfikowanych barier. Na stronie Rady opublikowano raporty z badań oraz przykłady dobrych praktyk w zakresie współpracy szkół z przedsiębiorcami, a także zwrócono się do MEN z propozycją wprowadzenia zmian w podstawach programowych.

W trakcie dokonywania prognozy zapotrzebowania na pracowników w zawodach szkolnictwa branżowego na krajowym i wojewódzkim rynku pracy Rada postulowała zaliczenie zawodu kucharza do zawodów, na które występuje istotne zapotrzebowanie na terenie kraju. W celu poprawy kwalifikacji zdobywanych w szkołach branżowych SGH we współpracy konsorcjum szkół ho-ga-tur (HGT) podjęła się organizacji olimpiad umiejętności hotelarskich.

Podobne badania dotyczące form współpracy i występujących w niej barier prowadzono również w odniesieniu do szkół wyższych. W wyniku analiz ustalono, że wszystkie badane szkoły wyższe oraz wszystkie przedsiębiorstwa z branży hotelarskiej, gastronomicznej i organizacji turystyki objęte badaniem podejmowały współpracę w zakresie realizacji praktyk i staży.

Występowały również inne formy współpracy. W przypadku branży hotelarskiej zidentyfikowano takie formy, jak: udział pracowników przedsiębiorstwa w prowadzeniu zajęć dydaktycznych; realizacja części zajęć dydaktycznych w siedzibie przedsiębiorstwa; udział w tworzeniu programu kształcenia; kształcenie podyplomowe i kształcenie dualne.

Podobne formy współpracy występowały również w przypadku branży gastronomicznej i organizacji turystyki. Jeśli chodzi o gastronomię, nową formą był udział w procesie dyplomowania (np. prace dyplomowe pisane na zamówienie branży).

W przypadku branży organizacji turystyki pojawiały się różne formy współpracy, np.: wycieczki, spotkania studyjne dla studentów; zajęcia praktyczne/ćwiczenia, laboratoria, seminaria itp.; wspólne projekty naukowo-badawcze; wspólne konferencje, seminaria o tematyce praktyczno-zawodowej; zlecenie prac dyplomowych/magisterskich studentom na temat aktualnych problemów praktycznych w funkcjonowaniu przedsiębiorstwa.

Przeprowadzone analizy potwierdziły występowanie barier we współpracy uczelni z przedsiębiorcami we wszystkich trzech obszarach. W przypadku branży hotelarskiej były to: niesprzyjająca kultura organizacyjna; brak znajomości modeli i wzorców współpracy; brak zaplecza instytucjonalnego do współpracy; obciążenie pracowników inną działalnością badawczą i/lub dydaktyczną.

Liczba zidentyfikowanych barier w branży gastronomicznej była większa niż w hotelarstwie, ponieważ dodatkowo obejmowała inne przeszkody, np.: niezrozumienie potrzeb partnerów; nadmierna biurokracja podczas inicjowania

współpracy; ryzyko finansowe; brak zaplecza instytucjonalnego do obsługi współpracy; przekonanie, że pracownicy nauki nie nadążają za rozwojem i to przedsiębiorstwa mają przewagę w zakresie wiedzy i technologii.

Nieco inne bariery występowały w przypadku współpracy przedsiębiorców z branży organizacji turystyki z uczelniami. Były to: problemy organizacyjno-porządkowe, np. terminy i programy praktyk wakacyjnych; brak środków finansowych, tak na uczelni, jak i w przedsiębiorstwie, na dofinansowanie kształcenia zawodowego (staży, praktyk), wynagrodzeń dla kadry itp.; przepisy prawne, ich niedostosowanie i niestabilność; zbyt duże oczekiwania pracodawców i zbyt wysokie wymagania wobec studentów przez pracodawców, a także zbyt roszczeniowe nastawienie studentów.

Prowadzone w latach 2018 i 2019 badania dotyczące najczęściej występujących barier we współpracy szkół branżowych i wyższych z przedsiębiorcami wykazały, że zalicza się do nich:

- przepisy prawne regulujące problematykę nawiązywania współpracy szkół z przedsiębiorcami oraz funkcjonowanie branżowych rynków pracy;
- niezrozumienie sposobu i charakteru funkcjonowania partnerów;
- brak zainteresowania współpracą;
- niechęć pracodawców do współpracy;
- zbyt duże grupy uczniów/studentów wysyłanych w jednym czasie na praktyki;
- brak rozwiązań systemowych w zakresie praktyk;
- różne oczekiwania pracodawców i uczelni odnośnie do praktyki;
- brak czasu, wiedzy po stronie pracodawców.

Potrzeba ograniczenia negatywnych skutków zidentyfikowanych barier w zakresie współpracy szkół z przedsiębiorcami wyznaczała kierunki dalszych badań i działań SRKT, które polegały na:

- identyfikacji i upowszechnianiu na stronach SRKT (www.pracodawcyturystyki.pl/rada) dobrych praktyk w zakresie współpracy szkół z pracodawcami,
- udziale członków Rady w prowadzonym przez SGH pilotażowym wdrożeniu Sektorowej Ramy Kwalifikacji w sektorze turystyka; w ramach tego projektu opracowano m.in. dokument „Wykorzystanie SRKT do wsparcia staży i praktyk zawodowych w hotelach i biurach podróży”,
- wspomaganie szkół branżowych i uczelni w nawiązywaniu współpracy z przedsiębiorcami turystycznymi w Polsce i za granicą; SGH zleciło wykonanie analizy możliwości wykorzystywania dostępnych platform internetowych do nawiązywania takiej współpracy,

- zwróceniu się do władz samorządowych w województwach (np. Urzędu Marszałkowskiego Województwa Mazowieckiego) i instytucji (PARP) z propozycją prowadzenia cyklicznych kampanii informacyjnych o roli i znaczeniu współpracy szkół z przedsiębiorcami w dostosowaniu kształcenia do potrzeb lokalnego rynku pracy,
- podjęciu działań na rzecz poprawy jakości kształcenia (Olimpiada Umiejętności Hotelarskich),
- postulowaniu:
 - zwiększenia nakładów finansowych na kształcenie w zakresie gastronomii;
 - powiązania egzaminu zawodowego z odbywaną praktyką (egzamin w formie wykonania zadania zgodnego z potrzebami pracodawcy, u którego uczeń odbywał praktykę);
 - wprowadzenia zmian w podstawach programowych.

Identyfikacja i monitorowanie zmian przepisów prawnych dotyczących zatrudnienia i kształcenia na potrzeby branż turystycznych. Jedną ze zidentyfikowanych barier utrudniających współpracę szkół z przedsiębiorcami były przepisy prawne. Prowadzenie przez SRKT działań na rzecz tworzenia sprzyjających warunków do nawiązywania współpracy szkół z przedsiębiorcami wymagało zbadania tego, jaką rolę odgrywały przepisy prawne w tym zakresie. Takie badania były prowadzone na zlecenie SGH w latach 2017–2022, a ich efektem były raporty opublikowane na stronach Rady (<http://zptlewiatan.pl/> w zakładce: Sektorowa Rada ds. Kompetencji Turystyka, www.sgh.waw.pl/kgs/sektorowa-rada-ds-kompetencji-turystyki). Zestawienie tych raportów zamieszczono w tabeli 3.

Tabela 3. Raporty z badań dotyczących prawnych aspektów kształcenia i współpracy szkół z przedsiębiorcami

Lp.	Tytuł raportu i autor/autorzy	Rok
1	<i>Prawne ramy nabywania kwalifikacji dla potrzeb branż turystycznych. Ocena istniejącego stanu i propozycje zmian. Część I: Ramy prawne kwalifikacji na poziomie średnim (A. Borek, K. Świtaj)</i>	2017
2	<i>Prawne ramy nabywania kwalifikacji dla potrzeb branż turystycznych. Ocena istniejącego stanu i propozycje zmian. Część II: Ramy prawne kwalifikacji na poziomie szkolnictwa wyższego (A. Borek, K. Świtaj)</i>	2018
3	<i>Regulacje prawne UE dotyczące kształcenia kadr na poziomie średnim i wyższym dla potrzeb branż turystycznych i ich wpływ na regulacje dotyczące kształcenia w Polsce (A. Borek)</i>	2019

4	<i>Regulacja zasad współpracy przedsiębiorców ze szkołami branżowymi kształcącymi dla potrzeb branży hotelarskiej (M. Barczak)</i>	2020
5	<i>Regulacja zasad współpracy przedsiębiorców ze szkołami branżowymi kształcącymi dla potrzeb branży gastronomicznej (M. Barczak)</i>	2020
7	<i>Regulacja zasad współpracy przedsiębiorców ze szkołami branżowymi kształcącymi dla potrzeb branży organizacji turystyki (M. Barczak)</i>	2020
8	<i>Identyfikacja i analiza dokumentów regulujących zasady współpracy szkół wyższych kształcących kadry dla potrzeb branży hotelarskiej z przedsiębiorcami wraz z propozycjami zmian. Rekomendacje dla SRKT (P. Kociszewski, M. Markiewicz, P. Tatar)</i>	2022
9	<i>Identyfikacja i analiza dokumentów regulujących zasady współpracy szkół wyższych kształcących kadry dla potrzeb branży gastronomicznej z przedsiębiorcami wraz z propozycjami zmian. Rekomendacje dla SRKT (P. Kociszewski, M. Markiewicz, P. Tatar)</i>	2022
10	<i>Identyfikacja i analiza dokumentów regulujących zasady współpracy szkół wyższych kształcących kadry dla potrzeb branży organizacji turystyki z przedsiębiorcami wraz z propozycjami zmian. Rekomendacje dla SRKT (P. Kociszewski, M. Markiewicz, P. Tatar)</i>	2022

Źródło: opracowanie własne.

Z przedstawionego zestawienia wynika, że prowadzone badania w pierwszej kolejności (2017 r.) koncentrowały się na identyfikacji aktów prawnych dotyczących uzyskiwania kwalifikacji na poziomie zawodowym i średnim na potrzeby branż wchodzących w skład sektora turystyki oraz zawodów i nabywanych w ich ramach kwalifikacji. Zidentyfikowane akty prawne poddano analizie. Wnioski z tej analizy stanowiły podstawę do oceny istnienia lub braku potrzeby wprowadzenia zmian w tych regulacjach prawnych. Autorzy raportu proponowali wprowadzenie zmian dotyczących:

- nazwy niektórych zawodów (pracownik pomocniczy obsługi hotelowej, technik hotelarstwa),
- rozszerzenia zakresu nabywanych kwalifikacji, w tym wiedzy z zakresu regulacji prawnych i nowych trendów w danej branży (w przypadku technika turystyki wiejskiej, kelnera, technika obsługi turystycznej, cukiernika, kucharza, technika żywienia i usług gastronomicznych);
- wskazania nowych instytucji, w których uczniowie mogą odbywać praktyki np. w wojewódzkich inspektoratach jakości handlowej artykułów rolno-spożywczych.

Proponowane wyżej zmiany nie dotyczyły kluczowych kwestii objętych regulacjami prawnymi. To uzasadniało wyciągnięcie wniosku, że przeprowadzona analiza nie wykazała potrzeby wprowadzenia istotnych zmian w zidentyfikowanych aktach prawnych.

Kolejnym krokiem (2018 r.) była identyfikacja i analiza regulacji dotyczących kształcenia na poziomie wyższym na potrzeby poszczególnych branż turystycznych. Zwrócono uwagę na to, że kształcenie na poziomie wyższym odbywa się na kierunkach i specjalnościach, a nie w zawodach, jak ma to miejsce w przypadku kształcenia na poziomie średnim. Przyznana uczelniom wyższym przez Konstytucję RP autonomia zapewnia im swobodę w zakresie definiowania profilu uczelni, tworzenia kierunków, specjalności i specjalizacji. Regulacje prawne dotyczące szkolnictwa wyższego zawierają jedynie pewne ogólne wskazania, ramy w tej materii, natomiast kwestie szczegółowe pozostawiono do swobodnej decyzji każdej z uczelni. Powyższe rozwiązanie stwarza uczelniom wyższym możliwość dostosowywania profilu kształcenia do potrzeb lokalnego rynku pracy. Również w tym przypadku przeprowadzona analiza nie wskazywała na potrzebę wprowadzenia zmian w regulacjach dotyczących kształcenia na poziomie wyższym na potrzeby branż turystycznych. Postulowano zachęcanie do nawiązywania współpracy uczelni z przedsiębiorcami.

Badania prowadzone w tym obszarze dotyczyły również identyfikacji i analizy (2019 r.) regulacji UE obejmujących swoim zakresem problematykę kształcenia. Celem badania było udzielenie odpowiedzi na pytanie, czy – a jeśli tak, to w jakich obszarach związanych z kształceniem kadr dla potrzeb branż turystycznych – dokonano harmonizacji prawa i tym samym istotnie ograniczono możliwość samodzielnego kształtowania na szczeblu krajowym przepisów obejmujących obszary kształcenia kadr na potrzeby branż turystycznych. Wyniki przeprowadzonej analizy wykazały, że regulacje unijne wywierają niewielki wpływ na obszar kształcenia dla turystyki. W szczególności edukacja turystyczna nie stanowi priorytetu w działaniach podejmowanych przez Unię Europejską i jej służby legislacyjne, dlatego też wewnętrzna dowolność prawodawcza w tym zakresie jest dość duża. Ogólny obraz uzyskany w ramach tej analizy wskazuje na duże możliwości, jeśli chodzi o dokonywanie na szczeblu krajowym zmian w przepisach obejmujących obszar kształcenia na potrzeby turystyki. Żadna ze zidentyfikowanych i poddanych analizie regulacji UE nie wyłącza możliwości przyjmowania krajowych rozwiązań w objętych nimi obszarach.

Dostosowywanie kompetencji nabywanych w szkołach branżowych i wyższych do zapotrzebowania przedsiębiorców turystycznych wymaga z jednej strony znajomości tych potrzeb, a z drugiej znajomości możliwości jednostek edukacyjnych. Źródłem pozyskiwania takich informacji jest współpraca szkół z przedsiębiorcami. Jak wynika z prowadzonych badań dotyczących przeszkód

we współpracy szkół z przedsiębiorcami, jedną z barier utrudniających współpracę są regulacje prawne dotyczące kształcenia na poziomie średnim i wyższym. Nie ustalono jednak, co jest źródłem tej bariery, a w szczególności czy są nimi rozwiązania wprowadzone przez te przepisy, czy też brak znajomości tych rozwiązań.

Dlatego kolejnym kierunkiem badań prowadzonych na zlecenie SGH od 2020 r. było ustalenie, czy obowiązujące przepisy dotyczące kształcenia na poziomie średnim utrudniają nawiązywanie i utrzymywanie współpracy szkół z przedsiębiorcami z branż: hotelarskiej, gastronomicznej i organizacji turystyki, wchodzących w skład sektora turystyki. Do realizacji tak określonego zadania dokonano identyfikacji aktów prawnych, obejmujących swoim zakresem problematykę współpracy szkół z przedsiębiorcami, a następnie analizy wprowadzonych nimi rozwiązań oraz ich oceny pod kątem ułatwiania lub utrudniania nawiązywania i utrzymywania takiej współpracy. Wpływ na ocenę i wnioski końcowe z badania miało to, że były one realizowane w okresie pandemii COVID-19, która ze względu na wprowadzone obostrzenia sanitarne uniemożliwiła stosowanie dotychczasowego modelu kształcenia, w szczególności w zakresie staży i praktyk odbywanych w zakładach pracy i związanej z tym współpracy szkół z przedsiębiorcami. Zaistniała sytuacja znacznie utrudniała tę współpracę. Badanie wykazało, że wydane w tym okresie przepisy (były to głównie wytyczne) nakładały na podmioty przyjmujące uczniów na staże i praktyki (w tym przedsiębiorców turystycznych) odpowiedzialność za zapewnienie im bezpieczeństwa w czasie tych zajęć. Powyższe rozwiązanie nie zostało jednak powiązane z przyznaniem przedsiębiorcom rekompensaty dodatkowych kosztów, jakie musieli ponieść, aby spełnić ten obowiązek, a to niewątpliwie stanowiło kolejną barierę.

W 2022 r. przeprowadzono podobne analizy w odniesieniu do szkół wyższych. Ich celem było ustalenie potrzeby wprowadzenia zmian w przepisach prawnych obejmujących swoim zakresem problematykę zasad współpracy szkół wyższych z przedsiębiorcami z branż: gastronomicznej, hotelarskiej i organizacji turystyki, lub jej braku. W szczególności poszukiwano odpowiedzi na takie pytania badawcze, jak:

- Czy i w jakich kategoriach pozostaje zróżnicowane kształcenie kadr na poziomie wyższym na potrzeby poszczególnych branż turystycznych oraz jakie towarzyszą mu trendy i kierunki zmian?
- Jakie akty prawne na różnych poziomach tworzą ramy formalne dla współpracy uczelni z przedsiębiorcami? Jakie kwestie dotyczące współpracy

szkół z przedsiębiorcami zostały przez nie uregulowane, a jakie obszary nie podlegają przepisom?

- Jaki wpływ na współpracę szkół wyższych z przedsiębiorcami mają aktualnie funkcjonujące rozwiązania prawne i czy w tym zakresie powinny być wprowadzone zmiany?
- Czy istniejące zapisy stymulują, czy utrudniają współdziałanie uczelni z otoczeniem społeczno-gospodarczym?

W prowadzonym badaniu uwzględniono to, że kształcenie na potrzeby turystyki odbywa się na kierunkach i specjalnościach na poziomie licencjackim i magisterskim prowadzonych na uczelniach o profilu zarówno ogólnoakademickim, jak i praktycznym. Uczelnia ma obowiązek przyporządkowania kierunku, na którym prowadzi kształcenie, do co najmniej jednej dyscypliny, jednakże wśród tych, do których przyporządkowywane są kierunki kształcenia, nie ma turystyki. To powoduje, że kształcenie na potrzeby branż wchodzących w skład sektora turystyki odbywa się na kierunkach przypisanych do różnych dyscyplin. Warto podkreślić, że przepisy dotyczące szkolnictwa wyższego przewidują możliwość prowadzenia studiów dualnych, które są studiami o profilu praktycznym prowadzonymi z udziałem pracodawcy. W trakcie badań ustalono, że wprowadzono próbę stworzenia studiów dualnych na potrzeby gastronomii, jednak ten projekt nie zakończył się sukcesem. Uczelnie mają szeroki zakres swobody w ustalaniu programu kształcenia dla poszczególnych kierunków, jednakże przy ustalaniu tego programu mają obowiązek uwzględniania wniosków z analizy zgodności efektów uczenia się z potrzebami rynku pracy. Kolejnym istotnym ograniczeniem swobody uczelni w ustalaniu programu kształcenia na danym kierunku jest obowiązek uwzględnienia praktyk zawodowych w tym programie. Przepisy nakładają na uczelnie prowadzące studia o profilu praktycznym obowiązek uwzględnienia w programie kształcenia praktyki zawodowej w wymiarze co najmniej sześciu miesięcy w przypadku studiów pierwszego stopnia (licencjackich) i co najmniej trzech miesięcy w przypadku studiów drugiego stopnia (magisterskich). Wymiar, zasady i formę odbywania praktyk zawodowych oraz liczbę punktów ECTS, jaką student musi uzyskać w ramach praktyki, uczelnie określają w opracowanym programie kształcenia.

Ze względu na to, że szkoły wyższe nie kształcą w zawodach przypisanych do poszczególnych branż, tak jak ma to miejsce w przypadku kształcenia na poziomie średnim, występują trudności w ustaleniu liczby uczelni kształcących na potrzeby poszczególnych branż turystycznych. Jej przyczyną są stosowane przez uczelnie nazwy kierunków, które często nie pozwalają

na jednoznaczne przypisanie ich do jednej z branż. W nazwach kierunków i specjalności często pojawia się słowo „turystyka”, które swoim zakresem obejmuje szerokie spektrum branż zaangażowanych w obsługę turysty. Rzadko spotyka się kierunki, których nazwy odnoszą się do jednej branży (np. gastronomia). Znacznie częściej nazwy obejmują dwie branże (hotelarstwo i gastronomię) lub więcej. Zjawisko to częściej występuje w przypadku uczelni o profilu ogólnoakademickim, rzadziej w odniesieniu do uczelni o profilu praktycznym.

Pojawiło się w związku z tym pytanie, czy istnieje potrzeba wprowadzenia zmian w obowiązujących regulacjach prawnych, które obejmują swoim zakresem problematykę współpracy szkół wyższych z przedsiębiorcami, w szczególności w związku ze zmianami, jakie nastąpiły w otoczeniu szkół i przedsiębiorców. Przeprowadzona na zlecenie SGH w 2022 r. analiza aktów prawnych dotyczących kształcenia na poziomie wyższym wykazała, że nie zachodziła taka potrzeba, ponieważ przepisy te wyznaczają tylko ogólne ramy dotyczące praktycznych aspektów współpracy uczelni z otoczeniem społeczno-gospodarczym przy jednoczesnym zachowaniu dużej dowolności na poziomie uczelni w zakresie ich wdrażania. Wysoki poziom ogólności zapisów ustawowych zdaniem autorów raportów jest atutem, ponieważ przekazuje na poziom uczelni decyzję o kształcie i charakterze zawieranego porozumienia o współpracy i konsekwencji wynikających z zamieszczonych w nim zapisów.

Kolejnym kierunkiem badań i analiz prowadzonych w latach 2017–2022 na zlecenie SGH jako partnera SRKT była certyfikacja. Ich ogólnym celem było ustalenie uwzględniania (lub jego braku) kwalifikacji w kryteriach certyfikacji usług i produktów turystycznych. W szczególności poszukiwano odpowiedzi na takie pytania, jak:

- Czy istnieją systemy certyfikacji kompetencji w turystyce, a jeśli nie, to czy zachodzi potrzeba ich wprowadzenia?
- Czy w zidentyfikowanych systemach certyfikacji produktów turystycznych występują wymogi w zakresie posiadania kwalifikacji przez osoby zaangażowane w proces ich tworzenia i funkcjonowania na rynku turystycznym?

Tabela 4 zawiera zestawienie dokumentów końcowych z prowadzonych w latach 2017–2022 analiz poświęconych problemowi certyfikacji kompetencji w turystyce.

Tabela 4. Zestawienie dokumentów końcowych z prowadzonych w latach 2017–2022 badań dotyczących certyfikacji w turystyce

Lp.	Tytuł raportu i autor	Rok
1	<i>Systemy certyfikacji w turystyce krajowej i międzynarodowej</i> (B. Walas)	2017
2	<i>Analiza certyfikacji AFNOR w zakresie usług turystycznych i francuskiej marki „QUALITÉ TOURISME” jako narodowego, turystycznego certyfikatu, ze szczególnym uwzględnieniem wymagań kompetencyjnych osób zaangażowanych w proces ich tworzenia i funkcjonowania na rynku turystycznym</i> (B. Walas)	2018
3	<i>Analiza narodowego czeskiego systemu certyfikacji w zakresie usług turystycznych</i> (B. Walas)	2019
4	<i>Systemy certyfikacji w turystyce krajowej i międzynarodowej. Certyfikacja usług turystycznych w okresie pandemii COVID-19 i rekomendacje dla działań zrównowazenia gospodarki turystyczne</i> (B. Walas)	2020
5	<i>Certyfikacja jakości edukacji w turystyce UNWTO-TEDQUAL – aktualizacja raportu nt. Identyfikacja systemu certyfikacji w UNWTO, UE i Polsce – stan obecny i propozycje dalszego rozwoju</i> (B. Walas)	2021
6	<i>Systemy certyfikacji w turystyce krajowej i międzynarodowej. Podsumowanie prowadzonych badań</i> (B. Walas)	2022

Źródło: opracowanie własne.

Analizy kryteriów przyznawania znaków jakościowych produktom turystycznym dostępnym na rynku wykazały, że z reguły nie uwzględnia się kompetencji zawodowych osób zaangażowanych w tworzenie tych produktów. Ustalono, że w wielu krajach wprowadzono ogólnokrajowe certyfikaty jakości. Niektóre z nich poświęcone są wyłącznie turystyce, inne mają nieco szerszy zakres. Kryteria przyznawania znaków jakościowych produktom turystycznym koncentrują się prawie wyłącznie na standaryzacji i eksponowaniu funkcji certyfikowanego produktu turystycznego bez uwzględnienia procesu zarządzania jakością w całym przedsiębiorstwie, a w tym bez analizy kompetencji osób uczestniczących w procesie ich tworzenia. W zdecydowanej większości przypadków wymogi dotyczące pracowników w zakresie wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych nie są wyraźnie artykułowane. Zdarza się, że wymogi kompetencyjne pojawiają się wśród kryteriów certyfikacji, z reguły jednak definiowane są w sposób ogólny, przy użyciu określeń jak: uprzejmość, gościnność, znajomość języków obcych, dysponowanie wiedzą i kwalifikacjami zawodowymi (bez określenia jakimi), otwartość na potrzeby klienta. W przypadku kilku procedur certyfikacji wprowadzono stanowisko pracy nazywane „koordynator ds. jakości”.

Badanie wykazało, że wiele krajów wprowadziło system certyfikacji ogólnej usług turystycznych, często pod nazwą „Quality Tourism”. Kryteria przyznawania tego certyfikatu nie obejmują jednak wymogów kompetencyjnych. Jedynie

w czeskim systemie certyfikacji jakości usług (Český Systém Kvality Služeb – ČSKS) znajduje się odniesienie do kompetencji zawodowych. Celem tego systemu jest zapewnienie stosowania przez usługodawców standardów jakościowych, umożliwiających uzyskanie poprawy oceny przez klientów świadczonych usług oraz atrakcyjności miejsc turystycznych. Czeski system certyfikacji wyraźnie koncentruje się na zasadach zarządzania jakością, weryfikowanych metodą Servqual (służącą do weryfikowania oceny jakości usług), kontaktach z klientem i komunikacji wewnętrznej. Procesy te są opisane i nadzorowane przez trenera jakości. Wszystkie wymagania funkcjonalne i techniczne dotyczące obiektu lub instytucji są warunkiem wstępnym do rozpoczęcia procedury certyfikacji. Wymagania te są ustalane przez przepisy krajowe (np. kategoryzacja) lub korporacyjne (wymagania poszczególnych grup usługodawców). Standardy ČSKS mogą być wprowadzane zarówno przez małe, jak i przez duże przedsiębiorstwa, a także przez instytucje sektora publicznego związane z poszczególnymi branżami turystycznymi (np. muzea czy Destination Management Organisation – DMO). Przestrzeganie procesów certyfikacji może być zweryfikowane przez ewaluatorów. W 2018 r. w Czechach zapoczątkowano także program kategoryzacji i certyfikacji jednostek zarządzających turystyką w obszarach recepcyjnych (DMO). Jej celem jest podniesienie wydajności i efektywności ich działań, w tym działań marketingowych.

Przeprowadzone analizy zasad certyfikacji produktów turystycznych prowadzą do wniosku, że wielość i różnorodność tych certyfikatów przekłada się na niski poziom ich rozpoznawalności przez konsumentów. Brak harmonizacji procedur certyfikacji produktów turystycznych na szczeblu międzynarodowym powoduje, że nie stanowią one elementu zarządzania. Do rzadkości należy także uwzględnianie wśród kryteriów certyfikacji kompetencji personalnych, nawet w formie potwierdzonych kwalifikacji rynkowych.

Polska dysponuje dwoma znakami jakościowymi produktów turystycznych: Najlepszy Produkt Turystyczny oraz Polskie Marki Turystyczne (Polska Organizacja Turystyczna i Ministerstwo Sportu i Turystyki), które stanowią dobre narzędzia dla modelu zarządzania jakością usług turystycznych. Jednak również w tym przypadku przy ich przyznawaniu nie bierze się pod uwagę kompetencji osób zaangażowanych w tworzenie tych produktów.

Zdaniem autora raportu brak systematycznego nadzoru nad certyfikowanymi usługami sprawia, że nie stanowią one narzędzia zarządzania jakością. To prowadzi do wniosku, że zachodzi potrzeba stworzenia docelowego modelu zarządzania jakością w turystyce. Przy jego tworzeniu należałoby rozważyć możliwość uwzględnienia w systemach certyfikacji wymogów

dotyczących kompetencji i kwalifikacji zawodowych personelu zaangażowanego w proces zarządzania jakością w turystyce.

Problemy, które pojawiły się w okresie funkcjonowania Rady. Zmiany, jakie następowały na rynkach pracy branż turystycznych, a także konieczność realizacji rekomendacji przedstawionych w raportach wykonanych na zlecenie SGH pociągnęły za sobą potrzebę uzyskania rozeznania w kwestiach, które pierwotnie nie były uwzględnione w planach badawczych Rady. Z tego względu dokonano zmian w budżecie SRKT polegających na przesunięciu środków przeznaczonych na badania, które w zaistniałej sytuacji nie były niezbędne, na nowe obszary, takie jak: zatrudnienie sezonowe, doradztwo zawodowe, ocena platform internetowych ułatwiających nawiązywanie współpracy szkół z przedsiębiorcami czy zarządzanie przedsiębiorstwami turystycznymi w sytuacjach kryzysowych oraz zmiany w przepisach spowodowane potrzebą przeciwdziałania pandemii COVID-19. Rezultaty tych badań przedstawiono w raportach, których zestawienie umieszczono w tabeli 5.

Tabela 5. Raporty dotyczące nowych obszarów badań

Lp	Tytuł raportu i autor	Rok
1	<i>Zatrudnienie sezonowe w turystyce (w branżach hotelarskiej, gastronomicznej i organizacji turystyki) w aspekcie potrzeb, wymogów kwalifikacyjnych i regulacji pracowniczych. Rekomendacje dla SRKT (P. Kociszewski)</i>	2021
2	<i>Doradztwo zawodowe z perspektywy ucznia, rodzica, pracodawcy z branż Ho-Ga-Tur. Rekomendacje dla SRKT (Z. Stankiewicz)</i>	2022
3	<i>Identyfikacja i ocena przydatności platform internetowych MEiN, Centralnej Bazy Ofert Pracy oraz portalu EURES dla kontaktu branż turystycznych ze szkołami kształcącymi kadry dla ich potrzeb (M. Barczak)</i>	2022
4	<i>Problemy związane z zarządzaniem przedsiębiorstwem turystycznym w warunkach pandemii (P. Kociszewski, M. Markiewicz, P. Tataara)</i>	2022
5	<i>Monitorowanie zmian przepisów prawnych i regulacji dotyczących zatrudnienia i kwalifikacji w sektorze turystyki, krajowych i UE – z uwzględnieniem regulacji antykryzysowych od 2021 r. Rekomendacje dla SRKT (A. Borek)</i>	2022

Źródło: opracowanie własne.

Celem przeprowadzonego na zlecenie SGH w 2021 r. badania dotyczącego zatrudnienia sezonowego w turystyce było przygotowanie diagnozy na temat zatrudnienia sezonowego w okresie przed pandemią COVID-19 i w czasie jej trwania w branżach wchodzących w skład sektora turystyki, tj. hotelarskiej, gastronomicznej i organizacji turystyki. Do realizacji tak określonego celu: dokonano identyfikacji aktów prawnych regulujących zatrudnienie sezonowe w okresie przed i w czasie pandemii COVID-19, które następnie poddano

analizie pod kątem istnienia lub braku barier utrudniających zatrudnienie sezonowe w branżach turystycznych. Podjęto również próbę oszacowania wielkości i struktury zatrudnienia sezonowego dla poszczególnych branżowych rynków pracy w okresie przed i w czasie trwania pandemii COVID-19.

Analiza zidentyfikowanych aktów prawnych obejmujących swoim zakresem zatrudnienie sezonowe wykazała, że nie ma definicji legalnej (prawnej) terminów „praca sezonowa” i „pracownik sezonowy”. Brak takich definicji powoduje komplikacje, które utrudniają ustalenie, czy w konkretnym przypadku mamy do czynienia z pracą sezonową i pracownikiem sezonowym.

W świetle obowiązujących regulacji prawnych pozycja pracownika sezonowego jest zbliżona do pozostałych form zatrudnienia. Pracodawcy z pracownikami sezonowymi mogą zawierać albo umowę o pracę na czas określony, albo umowę cywilnoprawną. Mają również możliwość korzystania z agencji pracy tymczasowej.

Funkcjonuje także pojęcie pracownika tymczasowego, zatrudnionego przez agencję pracy tymczasowej w celu wykonywania wyłącznie pracy tymczasowej na rzecz i pod kierownictwem pracodawcy użytkownika. W ramach pracy sezonowej funkcjonuje również termin „własna działalność gospodarcza o charakterze sezonowym” (nieodbiegająca od podstawowych zasad prowadzenia działalności gospodarczej w ogóle) oraz tzw. działalność nierejestrowana.

Pandemia COVID-19 spowodowała nie tylko zmiany w wielu sferach życia, w tym w ramach rodzajów zatrudnienia, lecz także implikacje dla turystyki, które rozpatrywać można w dwóch płaszczyznach. Po pierwsze – jako zmiany wprowadzane na podstawie kolejnych modyfikacji tarczy antykryzysowej (bezpośrednio dotyczące ogółu przedsiębiorców, jak i pośrednio w formie transferów społecznych, np. Polskiego Bonu Turystycznego). Po drugie – zmiany systemowe w regulacjach prawa pracy, takie jak dodanie kategorii pracy zdalnej, która na stałe została wprowadzona do polskiego porządku prawnego poprzez wpisanie jej do Kodeksu pracy.

Przeprowadzona analiza zidentyfikowanych aktów prawnych uzasadniała wnioski o potrzebie rozważenia możliwości stworzenia ram prawnych dotyczących zatrudnienia sezonowego poświęconych turystyce, ponieważ zdaniem autora raportu obowiązujące przepisy nie są w pełni dostosowane do specyfiki tego segmentu rynku pracy.

Poważne trudności sprawia również określenie wielkości i struktury pracy sezonowej w poszczególnych branżach wchodzących w skład sektora turystyki. Praca sezonowa w turystyce nie była objęta badaniami GUS. Wśród kluczowych

definicji z zakresu statystyki pracy nie występuje pojęcie pracy sezonowej. W związku z powyższym brakuje danych o charakterze zarówno jakościowym, jak i ilościowym.

Do oszacowania wielkości pracy sezonowej w turystyce korzystano z danych GUS dotyczących zmian wielkości zatrudnienia w poszczególnych miesiącach w przedsiębiorstwach zatrudniających co najmniej 10 pracowników z sekcji hotelarstwa i gastronomii. Przyrost wielkości zatrudnienia w poszczególnych okresach roku spowodowany był w głównej mierze zatrudnianiem pracowników sezonowych. W przypadku branży obsługi ruchu turystycznego sezonowość działalności organizatorów turystyki wskazano na podstawie fluktuacji liczby przedsiębiorców wpisanych do Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ułatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych. Widoczny jest wzrost liczby wpisów do rejestru wraz ze zbliżaniem się sezonu i wyrejestrowywanie się podmiotów po jego zakończeniu.

Najpowszechniejszą formą podejmowania współpracy przez pilotów wycieczek i przewodników turystycznych z organizatorami turystyki jest świadczenie usługi jako podwykonawca prowadzący własną działalność gospodarczą lub wykonywanie jej na podstawie umowy cywilnoprawnej, głównie umowy-zlecenia. Zmiany zapotrzebowania na te usługi w okresie wiosennym i jesiennym uzasadniają wyciągnięcie wniosku o istnieniu sezonowości także w tym segmencie turystycznego rynku pracy.

Kolejnym nowym obszarem badań – prowadzonych w 2022 r. na zlecenie SGH – było doradztwo zawodowe. Objęcie tego obszaru badaniami wynikało z potrzeby prowadzenia przez SRKT działań mających na celu dostosowywanie kształcenia do zmieniających się potrzeb przedsiębiorców z poszczególnych branż turystycznych. Negatywna ocena przez pracodawców kompetencji uczniów i absolwentów nabywanych w szkołach oraz to, że znaczna część absolwentów tych szkół szuka zatrudnienia w przedsiębiorstwach spoza sektora turystycznego, uzasadniają pytanie, co jest powodem tej sytuacji. Jednym z powodów niewątpliwie jest niewłaściwy wybór zawodu przez ucznia. Ustalenie przyczyn tego zjawiska wymagało objęcia badaniami problematyki doradztwa zawodowego. Ich celem było znalezienie odpowiedzi na pytanie, w jakim stopniu doradztwo zawodowe spełnia oczekiwania uczniów, rodziców i pracodawców z branż hotelarsko-gastronomiczno-turystycznych w Polsce i tym samym zapobiega występowaniu opisanej wyżej sytuacji. Dla uzyskania odpowiedzi na tak sformułowane pytania na zlecenie SGH przeprowadzono badania ankietowe wśród uczniów, rodziców i pracodawców z branż turystycznych.

Wyniki ankiety pokazały, że zarówno uczniowie, jak i rodzice dostrzegają potrzebę pracy doradcy zawodowego w szkole, jednakże zdaniem większości badanych z tej grupy pomoc takiego specjalisty nie spełniła ich oczekiwań. Również zdaniem pracodawców młodzież potrzebuje większej pomocy ze strony szkoły w zakresie wyboru zawodu, a doradztwo zawodowe w placówce edukacyjnej nie przygotowuje odpowiednio uczniów do wyboru odpowiedniego kierunku kształcenia.

Badanie wykazało również, że pracodawcy poza kwalifikacjami oczekują od absolwentów: umiejętności pracy w zespole, gotowości do uczenia się, zdolności komunikacyjnych i interpersonalnych, kreatywności, odporności na stres, chęci do pracy, otwartości, uśmiechu, serdeczności, uczciwości, pracowitości.

Uzyskane wyniki badania wskazują na to, że zachodzi potrzeba wprowadzenia zmian w systemie doradztwa zawodowego. Miałyby polegać na wprowadzeniu na poziomie szkoły podstawowej indywidualnych zajęć z doradcą zawodowym oraz regularnych dyżurów tych specjalistów w placówkach edukacyjnych.

Innym nowym obszarem badań prowadzonych na zlecenie SGH w 2022 r. wynikającym z chęci wdrożenia rekomendacji zamieszczonych w raportach dotyczących współpracy i barier we współpracy szkół z przedsiębiorcami było rozważenie możliwości utworzenia portalu internetowego ułatwiającego nawiązanie takiej współpracy. Podjęcie przez SRKT decyzji w sprawie jego utworzenia wymagało w pierwszej kolejności dokonania oceny, czy i na ile już istniejące platformy internetowe mogą być wykorzystywane do nawiązywania takiej relacji. W związku z powyższym SGH zleciło przeprowadzenie badania, które miało ocenić przydatność do nawiązywania kontaktów między przedsiębiorcami z poszczególnych branż turystycznych a szkołami kształcącymi kadry do ich potrzeb następujących platform internetowych: Centralnej Bazy Ofert Pracy, portalu EURES, Zintegrowanej Platformy Edukacyjnej oraz portalu InfoZawodowe. Do realizacji tak określonego celu dokonano analizy funkcjonalności wymienionych platform internetowych oraz przeprowadzono badania kwestionariuszowe wśród pracowników szkół branżowych I i II stopnia. Wyniki badania pozwoliły na ocenę przydatności tych platform do nawiązywania współpracy między przedsiębiorcami i szkołami.

Współpraca szkół z przedsiębiorcami może przybierać formę praktycznej nauki zawodu, wyposażenia warsztatów lub pracowni szkolnych, współorganizacji egzaminów zawodowych, tworzenia klas patronackich czy też wspólnej promocji kształcenia zawodowego. Przeprowadzona analiza

wykazała, że żadna z platform objętych badaniem nie zawiera informacji o zainteresowaniu szkoły branżowej pozyskaniem partnera dla konkretnej klasy czy też o możliwości wskazania potrzeb szkoły w zakresie warsztatów lub pracowni szkolnych.

Portale prezentujące oferty pracy (Centralna Baza Ofert Pracy) także nie dostrzegają potencjału tkwiącego w szkołach branżowych, bowiem w zdefiniowanych polach określających rodzaj umowy poza umową o pracę, umową-zlecenia i o dzieło sporadycznie występują praktyki absolwenckie (14 przypadków na 901 rekordów dla branży HGT). Ponadto portale takie jak EURES czy CBOP dysponują ofertami pracy od pracodawców, ale w większości oferty te nie zostały tam dodane bezpośrednio przez nich. Są one wpisywane przez urzędy pracy. Pracodawca, który chce, aby jego oferta pracy została umieszczona w bazie CBOP, musi ją zgłosić do powiatowego urzędu pracy bezpośrednio w urzędzie, za pomocą listu lub online.

Z analizy danych pochodzących z portalu CBOP wyraźnie wynika zmniejszanie się zainteresowania pracodawców takim zawodem jak pracownik pomocniczy obsługi hotelowej, co może świadczyć o tym, że pracodawcy na te stanowiska wybierają osoby bez kwalifikacji branżowych. Ponadto zatrudniający wybierają zawody nazwane bardziej precyzyjnie, np. kelner czy kucharz, aniżeli wskazujące na ogólną wiedzę w zakresie hotelarstwa czy żywienia.

Z kolei Zintegrowane Platformy Edukacyjne to znakomite źródło wiedzy i materiałów dla nauczycieli i uczniów, ale pomija ono całkowicie wątki dla pracodawców. Wiele dostępnych tam rozwiązań, np. udostępnianie materiałów, komunikowanie się w czasie rzeczywistym czy możliwość tworzenia wideokonferencji, to funkcjonalności, które można by wykorzystać w pracy przedstawicieli szkół branżowych z pracodawcami. Należy docenić, że portal ZPE zawiera materiały związane z preorientacją i orientacją zawodową przybliżające uczniom różne zawody, także te związane z ho-ga-tur (HGT), np. kelner, kucharz, pracownik pomocniczy obsługi hotelowej, technik hotelarstwa, technik organizacji turystyki, technik turystyki na obszarach wiejskich, przewodnik wycieczek. Celem preorientacji i orientacji zawodowej jest wstępne zapoznanie dzieci z wybranymi zawodami i środowiskiem pracy, kształtowanie pozytywnej i proaktywnej postawy dzieci wobec pracy i edukacji, a także pobudzanie i rozwijanie zdolności oraz zainteresowań dzieci.

Portalem, który pretenduje do miana platformy będącej odpowiedzią na potrzeby wszystkich interesariuszy związanych z procesem kształcenia

zawodowego, jest InfoZawodowe.mein.gov.pl, jednak w okresie prowadzenia badania strona wymagała jeszcze wielu uzupełnień.

Podjęta przez autora raportu próba przeprowadzenia badań kwestionariuszowych wśród pracodawców nie powiodła się głównie ze względu na brak znajomości portali w tym środowisku. Przedstawiciele szkół branżowych wskazywali z kolei, że dowiedzieli się o istnieniu tych narzędzi samodzielnie za pomocą internetu. Respondenci także negatywnie odnieśli się do możliwości wykorzystania platform do zniwelowania barier współpracy pomiędzy szkołą branżową a pracodawcami.

Przeprowadzone badanie wykazało, że platformy internetowe objęte badaniem nie są narzędziem, które jest lub może być wykorzystywane do ułatwiania nawiązywania współpracy szkół branżowych z przedsiębiorcami z poszczególnych branż turystycznych.

Wybuch pandemii COVID-19, której skutki boleśnie odczuły przedsiębiorstwa turystyczne, i groźba wybuchu kolejnej zrodziły potrzebę podjęcia w 2022 r. przez SGH badań mających na celu identyfikację problemów związanych z zarządzaniem przedsiębiorstwami turystycznymi w warunkach pandemii. Celem badań była identyfikacja kluczowych problemów związanych z funkcjonowaniem sektora turystyki i działających w nim przedsiębiorstw hotelarskich, gastronomicznych i biur podróży w warunkach pandemii COVID-19 oraz rozwiązań stosowanych przez przedsiębiorców w celu minimalizacji negatywnych skutków tego zjawiska. Do realizacji tak określonego celu dokonano identyfikacji kluczowych problemów wynikających z ograniczeń wprowadzonych w okresie pandemii COVID-19, które dotyczyły przedsiębiorców z poszczególnych branż wchodzących w skład sektora turystyki. Następnie ustalono, jakie kompetencje kadry zarządzającej i pozostałej kadry odegrały kluczową rolę w pokonywaniu pojawiających się wówczas problemów i barier. Na tej podstawie ustalono obszary kompetencyjne kadry zarządzającej i pozostałej kadry mające największe znaczenie w zaistniałej sytuacji.

Badanie pozwoliło na zidentyfikowanie następujących głównych problemów przedsiębiorców z sektora turystyki związanych z ich funkcjonowaniem w okresie pandemii COVID-19:

- 1) chaos informacyjny i zmiany przepisów;
- 2) nieskoordynowane wprowadzanie obostrzeń;
- 3) dodatkowe koszty związane z zapewnieniem środków ochrony covidowej w obiektach;
- 4) nowe procedury w obsłudze klientów;
- 5) konieczność zastosowania nowych technologii w obsłudze klientów;

- 6) ograniczenie liczby obsługiwanych klientów;
- 7) niedobór pracowników.

Przeprowadzone badanie umożliwiło zidentyfikowanie nie tylko najważniejszych problemów dotyczących całego sektora, lecz także specyficznych problemów występujących w poszczególnych branżach.

W przypadku branż hotelarskiej i gastronomicznej stwierdzono, że:

- tysiące punktów w całym kraju musiało wybierać między likwidacją lub zawieszeniem działalności;
- wiele restauracji znacznie ograniczyło swoje menu ze względu na ryzyko nowych obostrzeń, zamknięcie granic czy występowanie utrudnień w zakupach surowców;
- karta oferowanych dań była oparta w większości na sezonowych, lokalnych i łatwo dostępnych produktach;
- w segmencie restauracyjnym najbardziej ucierpiały lokale, w których oferta nie była przystosowana do sprzedaży z dowozem czy na wynos (bary alkoholowe czy kawiarnie); relatywnie dobrze poradzili sobie przedsiębiorcy oferujący catering dietetyczny;
- negatywne skutki pandemii najsilniej odczuła – uzależniona od ruchu turystycznego – gastronomia hotelowa;
- jednym z głównych czynników spowalniających powrót branży gastronomicznej do stanu sprzed pandemii był wzrost cen.

W przypadku branży organizacji turystyki stwierdzono, że:

- organizatorzy turystyki od początku wystąpienia pandemii znaleźli się w sytuacji niejako podwójnej blokady – zablokowania zarówno sprzedaży spowodowanej wprowadzeniem różnego typu obostrzeń, jak i środków, które docelowo miały wracać do klientów, a pozostawały u kontrahentów, którzy sami odczuwali problemy z płynnością;
- w obliczu różnego typu obostrzeń przedsiębiorcy i ich personel musieli wykazywać się dynamiką poznawania zarówno ograniczeń, jak i specyfiki wprowadzanych zmian prawnych, m.in. dotyczących zwrotów wpłat klientom, identyfikacji nowych narzędzi i obowiązków (np. w późniejszej fazie pandemii rozpoczęcia działalności Turystycznego Funduszu Pomocowego czy specyfiki funkcjonowania Turystycznego Funduszu Zwrotów);
- przedsiębiorcy musieli przebudować funkcjonowanie przedsiębiorstw poprzez otwieranie się w kolejnych fazach pandemii na dużą zmienność uwarunkowań i funkcjonowanie w tzw. oknach sezonowych – wakacyjnych, przy jednoczesnej niestabilności i niepewności działań ze strony klientów,

m.in. zmniejszeniu okna rezerwacji, czyli czasu, jaki upływa od podjęcia decyzji i zakupu imprezy do realnego wyjazdu;

- przewartościowaniu uległy niektóre subprodukty, m.in. ubezpieczenie od kosztów rezygnacji z udziału w imprezie, które w latach poprzednich było czasem określane dobrem luksusowym, stało się powszednim narzędziem transferu coraz to nowszych kategorii ryzyka, które pokazała pandemia COVID-19.

Specyfika sektora turystyki i jego złożoności powodowała brak możliwości skorzystania z takich rozwiązań, jak zmiana profilu działalności przedsiębiorstwa lub przeniesienie części działalności do przestrzeni cyfrowej. W związku z powyższym przedsiębiorcy podejmowali działania mające na celu dostosowanie oferty do zmieniających się wymagań klientów. I tak:

- hotele, z braku możliwości zaproponowania typowej usługi noclegowej, decydowały się na udostępnienie przestrzeni do pracy, w której zapewniały m.in. ciepłe posiłki lub bufet kawowy w ciągu dnia;
- agencje eventowe, powiązane z przemysłem spotkań, które wcześniej były odpowiedzialne za kreację wydarzeń w fizycznej przestrzeni, musiały szybko odnaleźć się w środowisku wirtualnym, gdzie koordynowały spotkania w całości online lub wprowadzały nowe rozwiązania hybrydowe, polegające na częściowej obecności tylko gości w studiu, przy całościowej transmisji internetowej wydarzenia w danym czasie;
- gastronomia, w zależności od typu i lokalizacji restauracji oraz modelu zarządzania, bardziej lub mniej skutecznie odnajdowała się w opcji posiłków na wynos i ich dostaw;
- biura podróży rozszerzały swoją standardową ofertę o nowe rodzaje usług i produktów, np. poprzez sprzedaż ubezpieczeń i prezentowanie ich posiadanej już bazy klientów lub organizację wirtualnych wycieczek edukacyjnych, np. dla grup szkolnych;
- przewodnicy miejscy przenosili swoją działalność do przestrzeni wirtualnej, gdzie oferowali prelekcje tematyczne, wzbogacone o elementy wizualne, np. tradycyjne stroje.

Ustalono kluczowe kompetencje kadry zarządzającej i pozostałej kadry mające znaczenie dla pokonania zidentyfikowanych barier. Za szczególnie istotne uznano umiejętności adaptacyjne do zmieniających się warunków i powiązaną z tym elastyczność – zarówno operacyjną, jak i personalną. W przypadku kadry zarządzającej w przedsiębiorstwach turystycznych za decydujące uznano:

- umiejętność radzenia sobie w dynamicznie zmieniającej się sytuacji,

- kompetencje społeczne,
- posiadanie wiedzy w zakresie bezpieczeństwa zdrowotnego;
- znajomość języków obcych.

Z kolei na poziomie pracowników decydującymi kompetencjami w opinii badanych były:

- umiejętność budowania zaufania klientów,
- odpowiednie przekazywanie informacji klientom,
- obsługa klienta – w ogóle,
- znajomość języków obcych.

Pozyskanie wspomnianych kompetencji wymaga zdaniem autorki raportu położenia szczególnego nacisku w procesie kształcenia kadr na takie zagadnienia, jak:

- zarządzanie relacjami z klientem na różnych etapach współpracy oraz zarządzanie czasem zgodnie z procedurami i standardami obsługi;
- bezpieczeństwo w turystyce, także bezpieczeństwo danych, oraz zarządzanie w sytuacjach kryzysowych w poszczególnych etapach realizacji usług i imprez turystycznych,
- prawne aspekty funkcjonowania sektora turystyki, w tym biur podróży, ze szczególnym zwróceniem uwagi na obowiązki przedsiębiorcy, prawa podróźnego i ramy formalne na poziomie krajowym i europejskim, a także na nowe obszary poddawane regulacjom w tym zakresie, np. powiązane usługi turystyczne, czy wreszcie nowe rozwiązania i narzędzia wdrożone w trakcie pandemii COVID-19, takie jak bon turystyczny czy vouchery,
- trening w zakresie rozwoju własnego pracownika, jak i pracy w zespole, ze szczególnym zwróceniem uwagi na jego kreatywność, ale i zarządzanie stresem,
- nowe technologie w funkcjonowaniu biur podróży, w tym wykorzystanie aplikacji mobilnych, CRM (Customer Relationship Management) oraz narzędzi do promocji w mediach społecznościowych,
- nowe trendy w turystyce i ich konstruktywne wykorzystanie, w tym m.in. big data, wirtualna rzeczywistość, podróże cyfrowe itp.

Przeprowadzone badanie wykazało, że działanie przedsiębiorstw turystycznych w okresie pandemii COVID-19 ujawniło nowe problemy. Sprostanie im powodowało zmiany potrzeb kompetencyjnych osób zatrudnionych w przedsiębiorstwach. Nabycie kompetencji przez kadrę zarządzającą i pracowników pożądaných w sytuacjach nadzwyczajnych, takich jak pandemia COVID-19, wymaga stworzenia możliwości nabywania w procesie kształcenia kompetencji pracowników mających decydujące znaczenie

w pokonywaniu barier i trudności wywołanych występowaniem sytuacji nadzwyczajnych.

W 2022 r. kontynuowano monitorowanie zmian przepisów prawnych i regulacji dotyczących zatrudnienia i kwalifikacji w sektorze turystyki, tych krajowych i UE – z uwzględnieniem regulacji antykrzysowych. Celem monitoringu prowadzonego na zlecenie SGH było ustalenie: w jakich obszarach związanych z kształceniem kadr na potrzeby branż turystycznych dokonano regulacji prawnych, w tym regulacji mających na celu ograniczenie negatywnych skutków kryzysów – w szczególności pandemii COVID-19, wzrostu inflacji i wojny na Ukrainie, oraz jaki wpływ mają te regulacje na możliwość dostosowywania kwalifikacji do zmieniających się potrzeb przedsiębiorców turystycznych w ww. sytuacjach.

Analiza zidentyfikowanych regulacji prawnych – krajowych i UE – wykazała, że miały one wpływ na rynek turystyczny, w tym na rynek pracy. Ich celem była pomoc podmiotom działającym na tym rynku w sprostaniu nowym wyzwaniom, jakie niosą ze sobą wspomniane kryzysy. Udzielone wsparcie ułatwiło tym podmiotom przetrwanie na rynku turystycznym, w tym m.in. zapobiegło redukcji pracowników. Nowe wyzwania mają wpływ na kształtowanie się potrzeb pracodawców w zakresie kwalifikacji i kompetencji pracowników, jednakże żaden z dokumentów objętych analizą nie odnosił się wprost do tej problematyki.

Zidentyfikowane i objęte analizą regulacje prawne, zarówno krajowe, jak i UE, mające na celu wspieranie przedsiębiorców w sytuacjach kryzysowych, cechowały się w zdecydowanej większości przypadków tymczasowością. Pomoc, choć celowana i niejednokrotnie kierowana wyłącznie do przedsiębiorców turystycznych, była wdrażana jako narzędzia jednorazowe. Niewiele z tych mechanizmów znajdzie zastosowanie w przypadku innych kryzysów, jakie mogą się pojawić w kolejnych latach. Projektowane są dopiero regulacje, które zakładają wprowadzenie ogólnodostępnych instrumentów na wypadek dalszych kryzysów.

Zdaniem autorki prowadzącej monitoring przy opracowywaniu takiej regulacji warto uwzględnić postulaty zgłaszane przez przedsiębiorców. Wśród rozwiązań, które były wielokrotnie podnoszone przez przedsiębiorców jako te, które w dużym stopniu w czasie kryzysu ułatwiały im funkcjonowanie, są zwolnienia ze składek na ubezpieczenia społeczne, ubezpieczenie zdrowotne, Fundusz Pracy, Fundusz Solidarnościowy, Fundusz Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych, Fundusz Emerytur Pomostowych. Złożenie wniosku o zwolnienie z opłacania tych składek powinno być możliwe przez internet – w ramach

profilu zaufanego lub certyfikatu kwalifikowanego, które pozwalają na szybkie potwierdzenie tożsamości. Proponowane instrumenty powinny zostać wprowadzone jako stałe formy wsparcia, a zasady ich uruchamiania powinny być określone w przepisach wykonawczych, tj. w rozporządzeniu. Innymi słowy – chodziłoby o ogólną podstawę prawną do wydania rozporządzenia w sprawie zwolnień na czas kryzysu ze wspomnianych świadczeń dokonywanych przez pracodawcę, niezależnie jakiego i kiedy występującego. Tego typu rozwiązanie mogłoby zostać wprowadzone np. na gruncie projektowanej regulacji ustawy o ochronie ludności oraz o stanie klęski żywiołowej. Nowoczesne zarządzanie kryzysowe powinno być tworzone na podstawie ogólnodostępnych mechanizmów wsparcia, których aktywacja następowałaby w drodze aktu wykonawczego, tak aby maksymalnie skrócić ścieżkę decyzyjną. Wprowadzanie za każdym razem instrumentów pomocowych w drodze ustawy jest zbyt czasochłonne i mało efektywne.

Zdaniem prowadzącej monitoring ustawa z 27 października 2022 r. o środkach nadzwyczajnych mających na celu ograniczenie wysokości cen energii elektrycznej oraz wsparciu niektórych odbiorców w 2023 r. powinna zostać dostosowana nie do konkretnego okresu, lecz sytuacji, która powoduje podniesie cen energii elektrycznej. Zakładane zmiany mają mieć zastosowanie wyłącznie w odniesieniu do roku 2023, natomiast ogólniejsze sformułowanie przepisów umożliwiłoby stosowanie tej regulacji także w innych przypadkach. Rozwiązania, w których państwo modyfikuje zakres swojego władztwa, są znacznie bardziej efektywne aniżeli transfer środków do przedsiębiorców. Tarcza antyinflacyjna jest najlepszym przykładem podwójnie preferencyjnego instrumentu – działającego w obszarze kontraktów zarówno B2B, jak i B2C. Tylko forma wsparcia w postaci częściowej rezygnacji z władztwa publicznego może w dłuższej perspektywie przynieść państwu korzyści, ponieważ sprzedaż, w czasie gdy zostanie zniesiona pomoc antyinflacyjna, nadal będzie obecna i pozwoli na nadrobienie strat budżetu w zakresie podatku VAT.

W przypadku aktów prawa europejskiego, zdaniem autorki raportu dotyczącego monitoringu przepisów, istnieje pilna potrzeba przyjęcia przez Radę Unii Europejskiej decyzji w sprawie tymczasowych środków nadzwyczajnych na rzecz Łotwy, Litwy i Polski. Bez zatwierdzenia tego dokumentu trudno będzie mówić o jakiegokolwiek możliwości dodatkowego wsparcia w zakresie potrzeb zmieniającego się dynamicznie rynku usług turystycznych w tej części Europy, m.in. za sprawą wojny na Ukrainie. Należy podkreślić, iż wskazane państwa wraz z Estonią i Finlandią są narażone np. na ograniczenie ruchu turystycznego przyjazdowego, ze względu na to, że są tzw. krajami przyfrontowymi. To wynika

z przeświadczenia samych podróżnych o skomplikowanej sytuacji geopolitycznej w wymienionych państwach, co wprawdzie nie ma odzwierciedlenia w rzeczywistości, jednak graniczenie z państwem, które jest agresorem, oraz z krajem, na terenie którego toczą się działania zbrojne, może wpływać negatywnie na wybory turystów. Biorąc powyższe pod uwagę, należy mieć na względzie, iż sprawa ta powinna wiązać się z formą wsparcia ze strony UE dla przedsiębiorców prowadzących działalność turystyczną w wyżej wymienionych państwach.

Ogólny postulat, jaki można wysnuć w stosunku do regulacji rynku turystycznego w czasach kryzysu, jest związany z kompleksowym uregulowaniem tego zakresu tematycznego. W szczególności należy mieć na uwadze prowadzone przez Ministerstwo Sportu i Turystyki prace mające na celu uregulowanie obszaru usług hotelarskich, usług pilotów wycieczek i przewodników turystycznych. Trwające w tym obszarze działania mogą wpłynąć na unormowanie rynku pracy, zatrudnienia i kwalifikacji w branżach turystycznych (hotelarskiej, gastronomicznej i organizacji turystyki).

W ramach prowadzonego monitoringu regulacji prawnych dokonano również egemplifikacji przepisów, które dla potrzeb przekazu medialnego były nazywane tarczami. Dzięki podjętej próbie identyfikacji wszystkich tzw. pomocowych aktów prawnych mających wpływ na rynek pracy w turystyce rekomendowano SRKT podjęcie działań informacyjnych mających na celu uświadomienie przedsiębiorcom, czego dotyczą regulacje wchodzące w zakres następujących tarcz: prawnej, antycovidowej, turystycznej, antyputinowskiej, antyinflacyjnej i dla pogranicza.

Warto zauważyć, że w obrocie prawnym nie ma dokumentu pełniącego funkcję tzw. tarczy dla rynku pracy. Powyższe mogłoby znaleźć zastosowanie wprost do problemów branż wchodzących w skład sektora turystyki i kształcenia kadr dla potrzeb tych branż.

2.1.3. Badania prowadzone przez Instytut Turystyki w Krakowie

Jak już wcześniej wspomniano, Instytut Turystyki w Krakowie Sp. z o.o., jako partner SRKT, koncentrował się na badaniu opinii pracodawców dotyczących występowania luki kompetencyjnej na branżowych rynkach pracy. W 2017 r. opracowano harmonogram tych badań, zgodnie z którym badania koncentrowały się na sześciu obszarach:

- 1) badanie opinii pracodawców dotyczącej luki kompetencyjnej kadr w sektorze turystyki;
- 2) badanie opinii pracodawców na temat obecnych i przyszłych kompetencji pracowników w sektorze turystyki – opracowanie zbiorcze z badań;
- 3) kierunki kształcenia i propozycje zmian w edukacji turystycznej;
- 4) dwuetapowe „Badanie opinii pracodawców branży turystycznej na temat sytuacji spowodowanej COVID-19 dla branż turystycznych”;
- 5) badanie opinii sektora turystyki i edukacji dotyczące dostosowania kierunków kształcenia turystycznego na poziomie wyższym do potrzeb branż turystycznych;
- 6) badanie opinii sektora turystyki dotyczące dostosowania kierunków kształcenia turystycznego na poziomie wyższym do potrzeb podsektorów pilotów i przewodników, zakwaterowania, gastronomii, biur podróży – opinia absolwentów kierunków turystycznych.

Wyniki prowadzonych badań i ekspertyz zostały opublikowane na stronach Rady (<http://zptlewiatan.pl/> w zakładce Sektorowa Rada ds. Kompetencji Turystyka).

Badanie opinii pracodawców dotyczące luki kompetencyjnej kadr w sektorze turystyki. Głównym celem przeprowadzonych badań było ustalenie rozbieżności pomiędzy oczekiwaniami dotyczącymi kompetencji a tymi faktycznie posiadanymi przez absolwentów i młodych pracowników. Różnice zostały określone jako luka kompetencyjna. Główny problem badawczy dotyczył charakterystyki luki kompetencyjnej kadr w szeroko rozumianym sektorze turystycznym z perspektywy pracodawców.

Analiza opracowań i raportów dotyczących sytuacji na rynku pracy jednoznacznie wskazała, że rozwój gospodarczy i wzrost inwestycji w znacznej mierze jest uzależniony od możliwości pozyskania wykwalifikowanych pracowników. Problem ten jest wyraźnie odczuwany również w sektorze usług turystycznych, na potrzeby którego w ostatnim 20-leciu rzesze kadr przygotowywało ponad 100 kierunkowych szkół i uczelni. Dlatego też istotne było zdiagnozowanie przyczyn braku pracowników na turystycznym rynku pracy, którzy posiadaliby odpowiednie kompetencje. Można założyć, że jednym z powodów takiego stanu rzeczy jest niedostosowanie procesów edukacyjnych do aktualnych i dynamicznie zmieniających się potrzeb rynkowych.

Określenie wielkości luki kompetencyjnej oraz identyfikacja głównych braków w zakresie kompetencji, były możliwe na podstawie badań pracodawców z sektora turystyki. Pracodawcy zostali poproszeni o dokonanie oceny kompetencji zawodowych pracowników zatrudnianych

w przedsiębiorstwach turystycznych. Zastosowane podejście umożliwiło rozpatrzenie problemu luki kompetencyjnej w dwóch kluczowych aspektach:

- wiedzy, umiejętności, kompetencji społecznych oraz cech osobowych potrzebnych pracownikowi turystyki;
- wiedzy, umiejętności, kompetencji społecznych oraz cech osobowych faktycznie posiadanych przez absolwentów i młodych pracowników wchodzących na turystyczny rynek pracy.

Kompetencje zawodowe pracownika postrzegane są poprzez pryzmat wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych jako deskryptorów stanowiących ramy odniesienia efektów uczenia, wynikających z zaleceń Polskiej Ramy Kwalifikacji oraz Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji. Efekty uczenia dotyczące wiedzy i umiejętności, które absolwent przyswoił po ukończeniu danego poziomu edukacji, można podzielić na trzy główne kategorie:

- 1) wiedzę – jako zbiór opisów faktów, zasad, teorii oraz praktyk, przyswojonych w procesie uczenia się, odnoszących się do dziedziny uczenia się lub działalności zawodowej;
- 2) umiejętności – jako zdolność do wykonywania zadań i rozwiązywania problemów właściwych dla dziedziny uczenia się lub działalności zawodowej, przyswojonych w procesie uczenia się;
- 3) kompetencje społeczne – jako rozwiniętą w toku uczenia się zdolność kształtowania własnego rozwoju oraz autonomicznego i odpowiedzialnego uczestniczenia w życiu zawodowym i społecznym, z uwzględnieniem etycznego kontekstu własnego postępowania.

W celu zwiększenia przejrzystości i efektywności podejmowanych działań w wyżej opisanym zakresie Sektorowa Rada ds. Kompetencji Turystyka, na podstawie podziału zaproponowanego w Sektorowej Ramie Kwalifikacji w sektorze turystyka, wydzieliła cztery branże:

- hotelarstwo,
- gastronomię,
- organizację turystyki (biura podróży),
- pilotaż, przewodnictwo i animację czasu wolnego.

Przeprowadzone badanie umożliwiło uzyskanie odpowiedzi na następujące pytania:

- 1) Jaką wiedzę ogólną i specjalistyczną powinien posiadać pracownik, aby sprostać oczekiwaniom i potrzebom pracodawców w sektorze turystyki?
- 2) Jakie umiejętności ogólne i specjalistyczne powinien posiadać pracownik, aby sprostać oczekiwaniom i potrzebom pracodawców w sektorze turystyki?

- 3) Jakie kompetencje społeczne powinien posiadać pracownik, aby sprostać oczekiwaniom i potrzebom pracodawców w sektorze turystyki?
- 4) Jakie cechy osobowe powinien posiadać pracownik, aby sprostać oczekiwaniom i potrzebom pracodawców w sektorze turystyki?
- 5) Jakie braki w obszarze wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych posiadają absolwenci szkół i uczelni, którzy znajdują zatrudnienie w przedsiębiorstwach funkcjonujących w sektorze turystyki?

Do uzyskania odpowiedzi na wskazane pytania wzięto pod uwagę:

- wiedzę ogólną i specjalistyczną konieczną do pracy w turystyce;
- umiejętności ogólne i specjalistyczne konieczne do pracy w turystyce;
- cechy osobowe konieczne do pracy w turystyce;
- kompetencje społeczne konieczne do pracy w turystyce;
- braki w wiedzy, umiejętnościach i kompetencjach społecznych.

Przeprowadzone badanie potwierdziło występowanie luki kompetencyjnej we wszystkich branżach objętych badaniem.

Badanie opinii pracodawców na temat obecnych i przyszłych kompetencji pracowników w sektorze turystyki – opracowanie zbiorcze badań. Głównym celem przeprowadzonych badań była ocena obecnych i przyszłych potrzeb szkoleniowych w branżach turystycznych. Badania obejmowały sześć branż: organizatorzy turystyki (biura podróży), hotelarstwo, gastronomia; pilotaż wycieczek i przewodnictwo turystyczne; turystyka uzdrowiskowa; rekreacja i rozrywka.

Uzyskane wyniki wskazywały na konieczność modernizacji kształcenia kadr na potrzeby wspomnianych branż turystycznych na wszystkich poziomach. Trendy międzynarodowe wskazują, że kształcenie praktyczne musi uwzględniać rozwój nowych technik i technologii. Zmiany te obejmują zarówno tworzenie produktu turystycznego, jego sprzedaży, jak i wprowadzanie nowoczesnych działań w procesie świadczenia usług turystycznych i towarzyszących. To z kolei wymusza zmiany i uzupełnienia kompetencji kadr w formie kształcenia formalnego oraz ciągłego doskonalenia zawodowego poprzez szkolenia, warsztaty, praktyki, staże i inne formy edukacji. Często formułuje się poglądy, że kształcenie wyższe w uniwersytetach ma charakter teoretyczno-praktyczny, a w pozostałych jednostkach edukacyjnych powinno się kłaść nacisk na aspekt praktyczny z modułami teoretycznymi (globalizacja, zrównoważony rozwój, gospodarka i innowacje). Kształcenie turystyczne musi zawierać obszary uzupełniające, takie jak: informatyka, geografia, geologia, zarządzanie, rekreacja.

Wyniki prowadzonych badań przedstawiono w niżej wymienionych broszurach informacyjnych-edukacyjnych. Tabela 6 zawiera zestawienie tych broszur.

Tabela 6. Zestawienie broszur informacyjnych opracowanych na podstawie wyników badania opinii pracodawców na temat obecnych i przyszłych kompetencji pracowników w sektorze turystyki w 2019 r.

Lp.	Tytuł broszury
1	<i>Badanie opinii pracodawców w zakresie luki kompetencyjnej w podsektorze hotelarstwa</i>
2	<i>Badanie opinii pracodawców w zakresie luki kompetencyjnej w podsektorze gastronomii</i>
3	<i>Badanie opinii pracodawców w zakresie luki kompetencyjnej w podsektorze biur podróży, pilotów oraz przewodników</i>
4	<i>Badanie opinii pracodawców w zakresie luki kompetencyjnej w podsektorze biur podróży</i>
5	<i>Badanie opinii pracodawców w zakresie luki kompetencyjnej w podsektorze turystyki uzdrowiskowej</i>
6	<i>Badanie opinii pracodawców w zakresie luki kompetencyjnej w podsektorze rekreacji i rozrywki</i>

Źródło: opracowanie własne.

Kierunki kształcenia i propozycje zmian w edukacji turystycznej. Badanie dotyczące kierunków kształcenia i zmian w ich obszarach obejmowało: kulturę fizyczną – turystykę i rekreację; ekonomię i zarządzanie; nauki o ziemi (geologia i geografia) i inne obszary. Jego głównym celem była ocena kształcenia turystycznego na poziomie wyższym oraz sformułowanie propozycji zmian edukacyjnych na podstawie potrzeb szkoleniowych przedsiębiorstw turystycznych.

Celami szczegółowymi były:

- identyfikacja klasyfikacji programów edukacyjnych w zakresie turystyki z podziałem na przedmioty, moduły, specjalności, specjalizacje;
- analiza profilu studiów akademickich i praktycznych na kierunkach turystycznych;
- propozycje teoretycznych i praktycznych zmian kształcenia turystycznego w zakresie nowych kierunków studiów (międzyuczelniane, międzyobszarowe, sektorowe potrzeby firm) zgodnie z trendami światowymi i krajowymi.

Przeprowadzone badanie pozwoliło na uzyskanie rozeznania [Olszewski-Strzyżowski, Wałek, Rogowska, 2019] odnośnie do kwestii:

- struktury planów studiów w ramach poszczególnych obszarów kształcenia;
- czynników, jakie decydują i jakie powinny decydować o kształceniu turystycznym na uczelniach;

- kształcenia turystycznego w Polsce na na potrzeby podmiotów turystycznych.

Uzyskane wyniki stanowiły podstawę do sformułowania propozycji wprowadzenia zmian w systemie kształcenia kadr na poziomie wyższym na potrzeby poszczególnych branż turystycznych.

Dwuetapowe „Badanie opinii pracodawców z branż turystycznych na temat sytuacji spowodowanej COVID-19 dla branż turystycznych”.

Badaniem objęto branże: zakwaterowania; gastronomii; sanatorium/wellness i spa, biur podróży.

Celem badania było określenie na podstawie opinii przedsiębiorców turystycznych stanu, w jakim znalazły się przedsiębiorstwa po wybuchu pandemii COVID-19, oraz wskazanie działań podejmowanych przez sektor turystyczny w perspektywie krótkoterminowej i długoterminowej.

Uznano, że w kontekście podwyższonej niepewności spowodowanej pandemią COVID-19 aktualne i wiarygodne informacje o sytuacji przedsiębiorstw z poszczególnych branż wchodzących w skład sektora turystyki mają istotne znaczenie zarówno dla turystów, jak i dla przedsiębiorców. Okazało się, że przeprowadzane badania obejmujące sektor turystyki, dotyczące reakcji na pandemię koronawirusa, były fragmentaryczne i niewystarczające. Z tego względu pojawiła się potrzeba przeprowadzenia badania obejmującego cały sektor turystyki w podziale na sześć branż (zakwaterowanie, gastronomia, organizatorzy turystyki, piloci wycieczek i przewodnicy turystyczni, transport turystyczny i uzdrowiska), z których cztery pierwsze zostały zaadaptowane z sektorowej ramy kwalifikacji dla sektora turystyki w Polsce [Zawistowska, 2015], a wyróżnienie dwóch pozostałych było wynikiem wieloletniego doświadczenia autorów.

Badania miały charakter pilotażowy i zostały przeprowadzone w dwóch etapach. Pierwszy etap obejmujący projektowanie był prowadzony w sierpniu 2020 r., a drugi – obejmujący badanie przedsiębiorców turystycznych realizowany był w październiku 2020 r. Etap projektowania należał do najbardziej rozbudowanych w procesie badawczym. Wtedy następuje przekształcenie problemu decyzyjnego w problemy badawcze czy bardziej już konkretnie pytania badawcze. Pierwszym krokiem, jaki został podjęty w formułowaniu problemu badawczego, było określenie i sprecyzowanie celu. Przyjęto, że informacje zgromadzone w toku badania przyczynią się do rozwiązania problemu decyzyjnego. Sformułowanie celu badań, który stanowi wizytówkę poczynań badawczych, nadaje odpowiedni kierunek badaniom, od

właściwego sformułowania celu zależy bowiem powodzenie wszystkich dalszych etapów badań.

Przeprowadzone badania umożliwiły odniesienie się do kwestii:

- planowanego działania krótkoterminowego w sytuacji pandemicznej;
- planowanego i oczekiwanego działania długoterminowego;
- kierunków rozwoju badanych podsektorów (hotelarstwa, biur podróży, pilotów/przewodników, gastronomii, uzdrowisk, transportu autokarowego) i potrzeb edukacyjnych w świetle badań jakościowych.

Raport z badania został wydrukowany i przekazywany uczestnikom na spotkaniach upowszechniających oraz został opublikowany na stronach Sektorowej Rady (<http://zptlewiatan.pl/> w zakładce: Sektorowa Rada ds. Kompetencji Turystyka).

Badanie opinii sektora turystyki i edukacji dotyczące dostosowania kierunków kształcenia turystycznego na poziomie wyższym do potrzeb branż turystycznych. Kolejnym obszarem badawczym było poznanie opinii sektora turystyki i edukacji dotyczących dostosowania kierunków kształcenia turystycznego na poziomie wyższym do potrzeb czterech branż turystycznych, tj. pilotów wycieczek i przewodników turystycznych; zakwaterowania; gastronomii i biur podróży.

Ogólnym celem badania była ocena potrzeby modernizacji programów kształcenia dla poszczególnych branż turystycznych na poziomie 6 i 7 Polskiej Ramy Kwalifikacji zgodnie z potrzebami zgłaszanymi przez przedsiębiorców turystycznych wraz ze sformułowaniem wniosków i rekomendacji dla Sektorowej Rady ds. Kompetencji Turystyka. Cele szczegółowe tego badania to:

- 1) zaprezentowanie (zdefiniowanych i zweryfikowanych) opinii pracodawców dotyczących programu kształcenia na poziomie wyższym kadr na potrzeby przedsiębiorców turystycznych – jako podstawa do dyskusji programowych – kierowanych do uczelni kształcących na kierunkach turystycznych; struktura zgłaszanych propozycji dotyczyła trzech obszarów kompetencji nabywanych w procesie kształcenia, czyli wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych;
- 2) identyfikacja aktualnej oferty kształcenia turystycznego (zdefiniowanej i zweryfikowanej) na uczelniach wyższych – jako podstawa do dyskusji programowych – kierowanych do pracodawców turystyki, dotycząca trzech obszarów kompetencji: wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych;
- 3) wypracowanie wspólnych propozycji zmian programowych dotyczących przyszłych programów kształcenia turystycznego.

Wyniki przeprowadzonego badania zostały opublikowane w dwóch raportach wstępnych:

- *Analiza porównawcza specjalności dla potrzeb kadr turystyki według typów kształcenia z punktu widzenia identyfikacji luk w obszarach wiedzy,*
- *Potrzeby i tematyka kształcenia i szkoleń branży turystycznej czterech podsektorów na podstawie desk research badań SRKT w opiniach pracodawców turystyki podstawowych podsektorów turystyki: hotele, gastronomia, biura podróży, piloci i przewodnicy.*

Zgodnie z przyjętą koncepcją zastosowano dwuetapowy model badań. Polegał na przygotowaniu w pierwszej kolejności dwóch raportów wstępnych, a następnie przeprowadzaniu badań jakościowych w formie warsztatów konsultacyjnych. Wnioski z raportów wstępnych oraz specjalne narzędzie kwestionariuszowe stanowiły osnowę moderowanej dyskusji środowiska akademickiego i przedsiębiorców, która stworzyła możliwość pogłębiania oraz skonfrontowania oceny procesu kształcenia kadr. Zebrane poprzez kwestionariusze wyniki zostały zsumowane w czasie rzeczywistym podczas warsztatu, co pozwoliło na wypracowanie wniosków i rekomendacji dla Sektorowej Rady ds. Kompetencji Turystyka.

Przeprowadzone badanie umożliwiło zdefiniowanie pożądanego przez pracodawców z branży gastronomicznej, biur podróży, pilotów wycieczek/przewodników turystycznych oraz hotelarskiej zakresu dyscyplin (i w związku z tym efektów uczenia się) przypisanych do poszczególnych kierunków i specjalności.

Opracowanie zostało opublikowane na stronie Sektorowej Rady ds. Kompetencji Turystyka (<http://zptlewiatan.pl/> w zakładce Sektorowa Rada ds. Kompetencji Turystyka).

Badanie opinii sektora turystyki dotyczące dostosowania kierunków kształcenia turystycznego na poziomie wyższym do potrzeb podsektorów pilotów i przewodników, zakwaterowania, gastronomii, biur podróży. Opinia absolwentów kierunków turystycznych. Badanie opinii sektora turystyki dotyczące dostosowania kierunków kształcenia turystycznego na poziomie wyższym do potrzeb branż: pilotów wycieczek i przewodników turystycznych, zakwaterowania, gastronomii, organizacji turystyki (biur podróży), miało na celu uzyskanie opinii absolwentów uczelni o procesie kształcenia pozwalających na weryfikację rezultatów, wniosków i rekomendacji uzyskanych w dotychczasowych badaniach (z punktu widzenia przedsiębiorców i uczelni). Do realizacji tak określonego celu badaniami objęto następujące obszary: ścieżki kariery absolwentów; bariery i luki edukacyjne; oceny procesu kształcenia;

oceny postaw pracodawców i uczelni wobec przebiegu praktyk i innych form zajęć praktycznych, specjalności.

Uzyskane wyniki przedstawiono w czterech raportach, które zostały zebrane w tabeli 7.

Przeprowadzone badanie umożliwiło identyfikację obszarów wiedzy i umiejętności, które w opinii absolwentów są szczególnie pożądane w poszczególnych branżach.

W przypadku branży organizacji turystyki (biur podróży) na pierwszym miejscu wymieniono kompetencje językowe, które znacznie wyprzedziły oczekiwania w obszarze technologii i komunikacji. Oczekiwania w zakresie znajomości języków obcych wzrastają i minimalna znajomość umożliwiająca prostą komunikację techniczną jest w powszechnej opinii daleko niewystarczająca, ponieważ z jednej strony charakter powiązań biznesowych wymaga precyzji i znajomości terminologii zawodowej, z drugiej – klienci oczekują swobody w komunikowaniu się. Na potwierdzenie prawdziwości tej opinii przytoczono wymagania w zakresie znajomości języków obcych na wybranych stanowiskach obsługi ruchu turystycznego formułowane w ogłoszeniach o pracę.

Tabela 7. Zestawienie przygotowanych raportów z przeprowadzonego badania

Lp.	Tytuł raportu i autor	Rok
1	<i>Badanie opinii sektora turystyki dotyczące dostosowania kierunków kształcenia turystycznego na poziomie wyższym do potrzeb branży pilotów i przewodników (red. nauk. T. Burzyński)</i>	2018/2019
2	<i>Badanie opinii sektora turystyki dotyczące dostosowania kierunków kształcenia turystycznego na poziomie wyższym do potrzeb branży hotelarskiej (red. nauk. T. Burzyński)</i>	2018/2019
3	<i>Badanie opinii sektora turystyki dotyczące dostosowania kierunków kształcenia turystycznego na poziomie wyższym do potrzeb branży gastronomicznej (red. nauk. T. Burzyński)</i>	2018/2019
4	<i>Badanie opinii sektora turystyki dotyczące dostosowania kierunków kształcenia turystycznego na poziomie wyższym do potrzeb podsektora biura podróży (red. nauk. T. Burzyński)</i>	2018/2019

Źródło: opracowanie własne.

Uczestnicy badania zwracali uwagę na zjawisko ucieczki absolwentów kierunków turystycznych z pracy w sektorze turystyki, w tym w branży biur podróży, do innych sektorów, które oferują lepsze warunki pracy i wynagrodzenia. Szczególnie widoczne stało się to w okresie pandemii, gdy wielu specjalistów trwale zmieniło branżę i nie powróciło już do turystyki.

Nie mieli z tym kłopotów ze względu na wszechstronny charakter swojego wykształcenia. To uzasadnia obawę, czy podnoszenie poziomu studiów rzeczywiście zapewni odpowiednie kadry dla biur podróży, czy raczej przyczyni się do pogłębienia zjawiska ucieczki absolwentów turystyki do innych sektorów.

W przypadku branży gastronomicznej badanie wykazało, że ze względu na zmieniające się potrzeby konsumentów oraz nowe trendy na rynku usług gastronomicznych konieczna jest ciągła aktualizacja programów kształcenia. Jednakże na innowacyjność oferty edukacyjnej ma wpływ współpraca uczelni z przedsiębiorstwami. Konieczna jest ciągła współpraca i wymiana myśli pomiędzy uczelniami a przedsiębiorstwami gastronomicznymi. Efektem badania było opracowanie na podstawie opinii absolwentów rekomendacji dla uczelni wyższych:

- ze względu na to, że studia wyższe przygotowują do pracy kadrę kierowniczą i menedżerską, powinny mieć bardziej uniwersalny (ogólnoakademicki) charakter;
- kierunek studiów kształcący przyszłe kadry dla branży usług gastronomicznych jest praktyczną dziedziną, dlatego uczelnie kształcące w tym kierunku powinny mieć dobrze wyposażone pracownie gastronomiczne i praktycznie uczyć zawodu;
- kształcenie kadr dla branży powinno mieć wymiar praktyczny;
- konieczne jest kształcenie w zakresie korzystania z nowych technologii, które w przedsiębiorstwach gastronomicznych mają związek z szybkością i jakością świadczonych usług;
- w opinii absolwentów dobrym rozwiązaniem byłaby realizacja studiów dualnych (zgodnie z art. 62 ustawy – Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce: „Uczelnia może prowadzić studia dualne, które są studiami o profilu praktycznym prowadzonymi z udziałem pracodawcy. Organizację studiów określa umowa zawarta w formie pisemnej”).

Badanie pozwoliło również na identyfikację obszarów wiedzy i umiejętności, które w opinii absolwentów są szczególnie pożądane. Zaliczono do nich: żywienie konsumenta, w tym projektowanie nowych potraw, jako trend w nowoczesnej gastronomii; zarządzanie pracą restauracji (zarządzanie strategiczne, operacyjne); kompetencje społeczne, czyli umiejętności komunikacyjne, umiejętność tworzenia relacji z klientem, otwartość, życzliwość, szacunek dla różnorodności, uprzejmość wobec klienta, doradztwo dla klienta; asertywność, kultura osobista i zawodowa; zarządzanie relacjami z klientami – CRM połączone z obsługą nowoczesnych technologii, w tym, personalizacja, indywidualizacja, *guest experience*, budowanie doświadczenia

gościa, *dinertainment*, czyli dostarczanie nowych doznań poprzez ofertę; *questing marketing*; wykorzystanie nowych technologii (aplikacje, media społecznościowe, automatyzacja); radzenie sobie w sytuacjach konfliktowych/ kryzysowych (np. obsługa klientów w gastronomii w kontekście pandemii COVID-19); umiejętności językowe; strategia budowy zespołu (*team building*); umiejętności organizacyjne, umiejętności zarządzania czasem; umiejętności negocjacyjne; ekotrendy, trendy przyjazne środowisku; marketing, marketing internetowy (e-marketing), marketing relacyjny, marketing lojalnościowy.

Badanie dotyczące branży hotelarskiej wykazało, że przedsiębiorcy często wyrażają niezadowolenie z efektów kształcenia studentów na wyższych uczelniach. Słabe przygotowanie do zawodu absolwentów kierunków turystycznych upatrują w niewystarczającej liczbie przedmiotów zawodowych, co stanowi główną przyczynę słabego przygotowania absolwentów do pracy na stanowiskach w hotelarstwie. Zwracają uwagę m.in. na: słabą znajomość języków obcych, mierną orientację w zakresie funkcjonowania rynku turystycznego, braki w znajomości zasad obsługi klienta, a także na poważne braki w wykształceniu ogólnym.

Również absolwenci dostrzegają konieczność modyfikacji programu nauczania, który według ich opinii powinien podążać za zmianami na rynku. Wskazują ponadto na konieczność uświadomienia przedsiębiorcom, jak ważne jest ich podejście do praktyk (zrozumienie i zaangażowanie w organizację i przebieg). Dostosowanie kierunków kształcenia turystycznego do potrzeb branży hotelarskiej wymaga systematycznej wymiany informacji pomiędzy przedsiębiorcami, uczelniami oraz absolwentami, którzy po ukończeniu studiów podjęli pracę w hotelarstwie.

W ocenie respondentów program kształcenia zawiera za dużo teorii, która oparta jest na przestarzałym materiale dydaktycznym. Wysoką ocenę otrzymały przedmioty kierunkowe oraz zajęcia prowadzone przez praktyków. Z punktu widzenia respondentów wyszczególnienie specjalności na dyplomie ukończenia szkoły wyższej niewiele dzisiaj mówi pracodawcom. Uważają, że dużo lepszym rozwiązaniem byłby model studiowania przewidujący uczestnictwo studentów w specjalistycznych kursach. Przedmioty na uczelniach są punktowane, jest baza przedmiotów, które student chcący ukończyć studia musi zaliczyć (zdobyć niezbędną liczbę punktów). Dodatkowe punkty można byłoby zdobyć za uczestnictwo w specjalistycznych kursach.

Większość absolwentów uznała, że umiejętność pracy zespołowej jest bardzo istotna na zajmowanym stanowisku, a stopień kształtowania tej umiejętności przez uczelnie uznała za średni. Podobnie absolwenci ocenili

zdobywanie w czasie studiów umiejętności analitycznych, kreatywnego myślenia czy też zarządzania zmianą.

Nisko ocenili również nabywanie takich umiejętności, jak: samodzielność pracy, umiejętność przewodzenia grupie, umiejętność pracy w warunkach stresu. Badani ocenili w większości jako bardzo ważne kompetencje na obecnie zajmowanym stanowisku, a stopień kształtowania ich przez uczelnie ocenili nisko.

Bardzo nisko został oceniony przez absolwentów stopień kształtowania przez uczelnie umiejętności rozwiązywania problemów. Jest ona według nich bardzo istotna na zajmowanym obecnie stanowisku.

Przedmiotem badania były również praktyki i staże. Do obiektów hotelarskich najczęściej trafiają uczniowie ze szkół branżowych. Studentów z wyższych uczelni na praktykach w hotelach właściwie nie ma. Podyktowane jest to tym, że praktyki i staże są niepłatne, dlatego studenci wybierają staże za granicą. Absolwenci negatywnie ocenili przygotowanie i zarządzanie praktykami przez uczelnie i przedsiębiorców. Za szczególnie atrakcyjne uznali kształcenie dualne. Z przeprowadzonego badania dotyczącego branży hotelarskiej wynika, że program nauczania nie nadąża za praktyką i potrzebami tego rynku, dlatego kształcenie dualne byłoby bardzo dobrym rozwiązaniem.

W opinii absolwentów w przypadku branży hotelarskiej szczególnie pożądanymi obszarami wiedzy i umiejętności są: praktyczne zarządzanie – przełożenie wiedzy teoretycznej na praktyczną, zarządzanie podległym personelem i delegowanie kompetencji, szeroko rozumiana komunikacja, umiejętność formułowania myśli i przekazu swoich intencji, który powinien być spójny, znajomość języków obcych, mocne lektoraty branżowe, ale również dające swobodę rozmowy, znajomość i umiejętność używania systemów hotelowych.

Omawianym badaniem objęci byli również piloci wycieczek i przewodnicy turystyczni. Kształcenie kadr na potrzeby branży „pilotów, przewodników oraz animatorów czasu wolnego” zgodnie z potrzebami rynku pracy jest w obecnych czasach dużym wyzwaniem dla edukacji akademickiej. Wynika to m.in. z szybko zachodzących zmian w otoczeniu zarówno wewnętrznym, jak i zewnętrznym przedsiębiorstwa. Aby dostosować programy kształcenia do aktualnych potrzeb rynku pracy w branży pilotów, przewodników oraz animatorów czasu wolnego, konieczna jest ciągła wymiana opinii pomiędzy pracodawcami, ale także absolwentami, którzy ukończyli studia na kierunku turystyka i rekreacja oraz podjęli pracę jako przewodnicy turystyczni lub piloci wycieczek.

Przygotowanie kadr dla branży pilotów i przewodników odbywa się w ramach różnorodnych kierunków kształcenia, a także specjalności lub zajęć fakultatywnych.

Z przeprowadzonego badania wynika, iż zmiany oczekiwań turystów dotyczą głównie jakości usług świadczonych przez przewodników i pilotów. Istotnym czynnikiem wpływającym na sposób korzystania z usług tych specjalistów jest zmiana modelu zachowań turystów, wynikająca ze swobody podróżowania, spontanicznego podejmowania decyzji i komunikowania się w formach bardziej powierzchownych i zdawkowych niż uprzednio.

Zjawiskiem stosunkowo nowym jest pozyskiwanie klientów spontanicznie decydujących się na skorzystanie z usług przewodników, zwłaszcza miejskich – początkowo przez samych przewodników oczekujących na turystów w miejscach przez nich często odwiedzanych, a stopniowo poprzez inne osoby specjalizujące się w informowaniu o dostępności usług przewodników i miejscu ich rozpoczynania.

Badaniem objęto m.in. motywy korzystania z usług przewodnickich. Wynika z nich, że podstawowym motywem jest chęć poznania historii i zabytków miejsca docelowego i pogłębienia wiedzy na ten temat, a także poznania aktualnych wydarzeń i nowych atrakcji odwiedzanego miejsca. Na drugim miejscu znalazło się wskazanie, że turysta korzysta z usług przewodnika, gdy była ona zamówiona u organizatora wycieczki. Ważnym motywem jest również bezpieczeństwo w czasie zwiedzania, które zapewnia obecność przewodnika.

Przeprowadzone badanie wykazało, że istnieje potrzeba ciągłej aktualizacji programów kształcenia pilotów wycieczek i przewodników turystycznych powodowana zmianami potrzeb konsumentów oraz nowymi trendami w branży usług przewodników i pilotów. Na innowacyjność oferty edukacyjnej uczelni wpływa kooperacja uczelni z przedsiębiorstwami. Z tego względu konieczna jest ciągła współpraca i wymiana myśli pomiędzy uczelniami a organizatorami turystyki.

W ramach realizacji całego projektu na zlecenie Instytutu Turystyki zostały opracowane ekspertyzy, których zestawienie zawiera tabela 8.

Tabela 8. Zestawienie ekspertyz opracowanych na zlecenie Instytutu Turystyki w ramach realizacji całego projektu

Lp.	Tytuł ekspertyzy i autor/autorzy	Rok
1	<i>Analiza badań, potrzeb edukacyjnych w sektorach związanych z Turystyką wraz z propozycją badań uzupełniających</i> (B. Alejski)	2017
2	<i>Trendy w sektorze edukacji dla turystyki i ich wpływ na rynek pracy</i> (Z. Kruczek)	2017

Lp.	Tytuł ekspertyzy i autor/autorzy	Rok
3	<i>Analiza systemu uzyskania kwalifikacji i kompetencji turystycznych wymaganych w turystyce krajowej i międzynarodowej (S. Piśko)</i>	2017
4	<i>Aktualizacja opracowania Analiza systemu uzyskiwania kwalifikacji i kompetencji turystycznych wymaganych w turystyce krajowej i międzynarodowej (T. Wątek)</i>	2018
5	<i>Trendy rozwojowe kształcenia w turystycznym szkolnictwie wyższym oraz zalecenia dla branży (M. Barczak)</i>	2019
6	<i>Trendy rozwojowe w krajowej i międzynarodowej edukacji turystycznej i jego zalecenia dla potrzeby projektu POWR. 02.12-00-001016 pod nazwą Sektorowa Rada ds. Kompetencji Turystyki (B. Walas)</i>	2019
7	<i>Aktualizacja opracowania Analiza systemu uzyskiwania kwalifikacji i kompetencji turystycznych wymaganych w turystyce krajowej i międzynarodowej (T. Wątek)</i>	2019
8	<i>Aktualizacja opracowania Analiza systemu uzyskiwania kwalifikacji i kompetencji turystycznych wymaganych w turystyce krajowej i międzynarodowej (T. Wątek)</i>	2020
9	<i>Analiza kształcenia turystycznego w zakresie obszarów/dziedziny nauki (w świetle badań i stanu faktycznego) z propozycją badań uzupełniających oraz zaleceniami dla branży (M. Barczak)</i>	2020
10	<i>Trendy rozwojowe turystyki w Polsce przed i w trakcie pandemii COVID-19 (A. Juszcak)</i>	2020
11	<i>Rola pośrednictwa pracy oraz doradztwa zawodowego we wspieraniu edukacji sektora turystycznego (T. Wątek, D. Trzebuniak)</i>	2020
12	<i>Potrzeby rynku pracy dla osób będących w niekorzystnej sytuacji na rynku pracy sprawni inaczej, bezrobotni, 50+, kobiety (M. Plaminiak)</i>	2020
13	<i>Aktualizacja opracowania Analiza systemu uzyskiwania kwalifikacji i kompetencji turystycznych wymaganych w turystyce krajowej i międzynarodowej (T. Wątek)</i>	2021
14	<i>Nowe techniki i technologie w turystyce. Obecnie i w przyszłości (A. Para)</i>	2021
15	<i>Trendy rozwoju turystyki i jej wpływ na potrzeby edukacyjne branży turystycznej w Polsce (A. Staszewska)</i>	2021
16	<i>Analiza kształcenia turystycznego w zakresie obszarów/dziedziny nauki (w świetle badań i stanu faktycznego) z propozycją badań uzupełniających oraz zaleceniami dla branży (T. Wątek)</i>	2021
17	<i>Usługi uzdrowiskowe a rynek pracy (J. Szymańczyk)</i>	2021
18	<i>Nowe i perspektywiczne zawody w obszarze usług turystycznych a potrzeby edukacyjne (A. Para)</i>	2022
19	<i>Zmiany w popycie i podaży usług Wellness-Spa w kontekście Rynku Pracy i Edukacji (A. Dawidowski)</i>	2022
20	<i>Aktualizacja opracowania Analiza systemu uzyskiwania kwalifikacji i kompetencji turystycznych wymaganych w turystyce krajowej i międzynarodowej (T. Wątek)</i>	2022

Źródło: opracowanie własne.

2.1.4. Udział SRKT w przygotowaniu Branżowego Bilansu Kapitału Ludzkiego

Bilans Kapitału Ludzkiego jest jednym z największych europejskich projektów badawczych w obszarze kompetencji, zatrudnienia i rynku pracy. Projekt ten jest realizowany od 2016 r. przez Polską Agencję Rozwoju

Przedsiębiorczości wraz z Uniwersytetem Jagiellońskim. Kolejne jego cykle obejmują badania przekrojowe dostarczające ogólnych informacji o sytuacji na rynku pracy oraz badania branżowe, których celem jest pogłębienie wiedzy na temat potrzeb kwalifikacyjno-zawodowych w branżach, dla których zostały utworzone Sektorowe Rady ds. Kompetencji. Jednym z sektorów objętych tymi badaniami jest turystyka. Pierwsza edycja BBKL została przeprowadzona w okresie 2017–2018 i miała na celu:

- opracowanie bilansu kompetencji dla sektora turystycznego w zakresie najważniejszych ról zawodowych/stanowisk pracy w tym sektorze;
- określenie krótko- i średniookresowych wyzwań, przed jakimi stoi sektor turystyczny w wymiarze kompetencyjnym w związku ze zmianami społecznymi i gospodarczymi (horyzont trzech–pięciu lat);
- określenie kierunków rozwoju kadrowego sektora i związanego z nim zapotrzebowania na kwalifikacje i kompetencje;
- scharakteryzowanie sektora turystycznego pod względem wybranych czynników wpływających na stan kapitału ludzkiego (jakość i warunki pracy, strategię inwestycji w kadry, kompetencje kadry menedżerskiej, kultura organizacyjna, rozwój kompetencji pracowników);
- analizę pozycji sektora turystycznego na tle innych sektorów pod względem wybranych czynników wpływających na stan kapitału ludzkiego.

Badaniem objęto cztery podstawowe branże wchodzące w skład sektora turystyki: hotelarską, gastronomiczną, organizacji turystyki oraz pilotażu, przewodnictwa i animacji czasu wolnego. Dla każdej z nich zidentyfikowano najważniejsze stanowiska pracy i stosowne do nich najważniejsze wymagania kompetencyjne pracodawców. Wyniki I edycji BBKL przedstawiono w raporcie *Branżowy Bilans Kapitału Ludzkiego w sektorze turystyki. Raport podsumowujący* [Micek, Kwinta-Owrzywołek, Maźnica, 2019]. Badanie pokazało, że proces rekrutacyjny pracowników sprawia pracodawcom z branż turystycznych spore trudności, a za główny powód uważa się właśnie braki kompetencyjne. Raport BBKL szczegółowo prezentuje profile kompetencyjne pożądane przez pracodawców w poszczególnych branżach. Nie wskazuje jednak sposobów eliminacji zidentyfikowanych luk kompetencyjnych. Od 2022 r. prowadzona jest II edycja Branżowego Bilansu Kapitału Ludzkiego dla sektora turystyki.

Zarówno w przypadku I, jak i II edycji tego badania Sektorowa Rada ds. Kompetencji Turystyka włączyła się w ich prowadzenie poprzez:

- udział członków Rady w konsultacjach dotyczących założeń, metodologii oraz planowanego przebiegu I i II edycji tego badania;

- ułatwianie nawiązywania kontaktu z przedsiębiorcami uczestniczącymi w badaniach ilościowych i jakościowych z poszczególnych branż turystycznych;
- udział w panelach eksperckich poprzedzających badania i oceniających uzyskane wyniki; udział w konferencjach prezentujących wyniki przeprowadzonych badań; upowszechnianie informacji o BBKL na stronach SRKT.

2.2. Promocja działań SRKT poprzez konferencje, seminaria i panele eksperckie

Podstawowym instrumentem upowszechniania informacji o prowadzonych przez SRKT działaniach oraz ich wynikach, a także konsultacji w sprawie planowanych działań były konferencje i seminaria organizowane przez Radę. Tabela 9 przedstawia informacje na temat miejsca, czasu i problematyki konferencji zorganizowanych w latach 2017–2022.

Tabela 9. Konferencje organizowane przez SRKT w latach 2017–2023

Lp.	Termin konferencji	Miejsce	Temat przewodni konferencji
1	7–8 grudnia 2016	Poznań – gremium Ekspertów Turystyki	Cele i zadania Sektorowej Rady ds. Kompetencji dla sektora turystyki
2	22 maja 2017	GWSH w Katowicach	Turystyka, edukacja, zatrudnienie
3	2 lutego 2018	Poznań – TARGI	Innowacje w kształceniu kadr dla potrzeb turystyki – dobre praktyki w zakresie współpracy: edukacja – biznes
4	26 czerwca 2018	Kraków	Kwalifikacje, edukacja, rynek pracy
5	22 listopada 2019	SGH Warszawa	Edukacja – kompetencje – rynek pracy w turystyce – doświadczenia krajowe i europejskie
6	12 maja 2021	hybrydowo (Teams)	Kurs na edukację w turystyce
7	16 marca 2022	hybrydowo (Teams)	Rynek Pracy w Sektorze Turystyki po pandemii – współpraca z Sectorem Edukacji w zakresie szkolnictwa zawodowego
8	7 grudnia 2022	Łódź, Gremium Ekspertów Turystyki	Zintegrowany System Kwalifikacji w sektorze turystyki, szkolnictwo branżowe – perspektywy rozwoju

Źródło: opracowanie własne.

Ogólnopolskie konferencje Sektorowej Rady ds. Kompetencji Turystyka przed okresem pandemii COVID-19 odbywały się w systemie stacjonarnym, natomiast w okresie pandemii dwukrotnie przeprowadzone zostały

cd. tabeli 11

w formule hybrydowej. Łącznie uczestniczyło w nich ponad 600 osób, głównie przedsiębiorców sektora turystyki oraz przedstawicieli sektora edukacji. Gośćmi konferencji byli ministrowie – Marlena Małąg, Andrzej Gut-Mostowy, Dawid Lasek, wybitni naukowcy – dr hab. Piotr Wachowiak, prof. SGH – rektor Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie, dr Marek Chamot, prof. WSG – rektor Wyższej Szkoły Gospodarki w Bydgoszczy, dr Włodzimierz Banasik – rektor Wyższej Szkoły Turystyki i Języków Obcych w Warszawie, prof. Łukasz Arend – redaktor naczelny „Rynku Pracy”. Ponadto dyrektorzy departamentów Ministerstwa Edukacji i Nauki, m.in. Piotr Bartosiak, Mateusz Rafał, Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej – Ewa Flaszyńska. Stałym gościem konferencji był dyrektor departamentu Turystyki MSiT – Dominik Borek.

Uczestnicy konferencji mieli okazję zapoznać się m.in. z dokumentami strategicznymi dotyczącymi szkolnictwa branżowego, z koncepcją edukacji zawartej w badaniu „Kurs na Edukację” czy systemem obrotu i funkcjonowaniem kryptowalut w e-turystyce.

W czasie konferencji poruszano m.in. problematykę funkcjonowania Rad kompetencji w krajach Unii Europejskiej. Christyne Garbe przedstawiła założenia projektu *Next Tourism Generation Skills Alliance* (NTG), finansowanego ze środków UE. NTG jest europejskim porozumieniem i sojuszem na rzecz poprawy współpracy między edukacją turystyczną a branżą turystyczną. Warto podkreślić, że projekt służy m.in. wzmocnieniu unijnej cyfryzacji i ekonomii społecznej.

Podczas konferencji wiele uwagi poświęcano także zagadnieniom Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji (ZSK) i edukacji pozaformalnej w sektorze, a także kwalifikacjom przyszłości. Konferencje połączone były z otwartymi posiedzeniami SRKT, podczas których prezentowano dorobek w zakresie prowadzonych badań i ekspertyz realizowanych przez Radę oraz przedstawiano planowane obszary działalności.

Narzędziem wykorzystywanym przez SRKT do prowadzenia konsultacji z członkami Rady i interesariuszami były seminaria poświęcone dyskusji nad zagadnieniami będącymi przedmiotem działania Rady. Tabela 10 zawiera zestawienie tematyki seminariów organizowanych przez SGH i IT w latach 2017–2022.

Tabela 10. Seminaria organizowane przez SRKT latach 2017–2022

Lp.	Termin	Miejsce	Tematyka
1	12 września 2017	SGH Warszawa	Badanie rynku pracy w turystyce. Stan obecny i kierunki dalszych działań
2	17 listopada 2017	SGH Warszawa	Porozumienia edukacyjne w branżach turystycznych
3	23–24 listopada 2017	Hotel Gromada	Seminarium informacyjne dla Członków Rady zorganizowane i sfinansowane przez Instytut Badań Edukacyjnych (IBE) na temat włączania kwalifikacji do ZSK
4	15 grudnia 2017	SGH Warszawa	1) Upowszechnianie dobrych praktyk w zakresie współpracy przedsiębiorców ze szkołami 2) Badanie BKL w branżach turystycznych
5	2 kwietnia 2028	Kraków	Prezentacja wyników I etapu BKL
6	24 października 2018	Warszawa	Wypracowanie skutecznych metod współpracy szkół kształcących kadry dla potrzeb branż turystycznych z przedsiębiorcami: Porozumienia sektorowe
7	29 listopada 2018	SGH Warszawa	Porozumienia sektorowe. wypracowanie rekomendacji dla Rady dotyczących działań wspierających współpracę szkół z przedsiębiorcami
8	27 września 2019	SGH Warszawa	Bariery we współpracy szkół średnich kształcących kadry dla potrzeb branż turystycznych. Rekomendacje dla Sektorowej Rady ds. Kompetencji – Turystyka
9	11 marca 2019	SGH Warszawa	Panel ekspercki z udziałem przedstawiciela PARP i Uniwersytetu Jagiellońskiego i zespołów eksperckich z branży gastronomicznej i hotelarskiej poświęcony dyskusji na temat wstępnych wyników BBKL
10	13 marca 2019	SGH Warszawa	Panel ekspercki z udziałem przedstawiciela PARP i Uniwersytetu Jagiellońskiego i zespołów eksperckich z branży organizacji turystyki oraz pilotażu wycieczek i przewodnictwa turystycznego poświęcony dyskusji na temat wstępnych wyników BBKL
11	15 grudnia 2019	SGH Warszawa	Wdrażanie Sektorowej Ramy Kwalifikacji w przedsiębiorstwach
12	11 lutego 2020	SGH Warszawa	Współpraca z samorządami gospodarczymi w sektorze
13	2 grudnia 2020	online	Seminarium poświęconego prezentacji wyników badania Regulacja zasad współpracy przedsiębiorców ze szkołami branżowymi kształcącymi dla potrzeb gastronomii, hotelarstwa i turystyki

Źródło: opracowanie własne.

2.3. Posiedzenia SRKT o charakterze organizacyjno-merytorycznym

Posiedzenia SRKT w latach 2016–2023 można podzielić na dwie grupy. Do pierwszej należy zaliczyć posiedzenia w całości poświęcone sprawom organizacyjnym związanym z funkcjonowaniem Rady, a do drugiej otwarte

posiedzenia SRKT, na które zapraszano szerokie grono interesariuszy. Otwarte posiedzenia Rady były połączone z prezentacją wyników badań prowadzonych na zlecenie SRKT. Ich celem były konsultacje z interesariuszami w sprawach organizacyjnych i merytorycznych oraz upowszechnianie wyników badań i działań prowadzonych przez Radę. Tabela 11 zawiera informacje na temat terminu, miejsca i tematyki tych spotkań.

Tabela 11. Posiedzenia i spotkania SRKT o charakterze organizacyjno-merytorycznym organizowane w okresie 2016–2023

Lp.	Termin	Miejsce	Tematyka
1	7 lutego 2017	MSiT Warszawa	Inauguracyjne posiedzenie SRKT
2	22 maja 2017	SGH Warszawa	Posiedzenie SRKT
3	17 listopada 2017	SGH Warszawa	Porozumienia edukacyjne w branżach turystycznych: rola Sektorowych Rad w opracowaniu i upowszechnianiu wzorca porozumienia edukacyjnego; dobre praktyki w zakresie współpracy szkół wyższych z przedsiębiorcami; dyskusja i rekomendacje
4	24 listopada 2017	Hotel Gromada w Warszawie	1) Sprawy organizacyjne 2) Wzorcowe porozumienia Edukacyjne 3) Konsultacje w sprawie Branżowego BKL
5	15 grudnia 2017	SGH Warszawa	1) Sprawy organizacyjne 2) Współpraca przedsiębiorców ze szkołami 3) Badanie BKL w branżach turystycznych
6	10 lutego 2018	Targi Poznań	1) Sprawy organizacyjne 2) Prezentacja wyników badania luki kompetencyjnej w branżach turystycznych oraz badania barier prawnych w kształceniu kadr dla potrzeb turystyki 3) Zatwierdzenia Regulaminu Sektorowej Rady
7	26 czerwca 2018	Kraków	Udział w konferencji i otwarte posiedzenie SRKT
8	24 października 2018	Wieniec-Zdrój	Sprawy organizacyjne oraz dyskusja dotycząca potrzeby wprowadzenia zmian w funkcjonowaniu Rady umożliwiających poprawę widoczności i skuteczności działań Rady
9	27 marca 2019	Kraków	1) Sprawy organizacyjne 2) Prezentacja wyników badania „Bariery we współpracy szkół średnich z przedsiębiorcami” 3) Możliwości wykorzystania BKL do identyfikacji luki kompetencyjnej w poszczególnych branżach turystycznych
10	4 czerwca 2019	Bydgoszcz	1) Prezentacja wyników badania dotyczącego barier we współpracy szkół kształcących kadry na poziomie średnim na potrzeby branż turystycznych z przedsiębiorcami 2) Ocena możliwości zawierania przez samorząd gospodarczy porozumień w zakresie współpracy na rzecz szkolnictwa zawodowego 3) Przyjęcie Strategii Komunikacji Sektorowej Rady

Lp.	Termin	Miejsce	Tematyka
11	22 listopada 2019	SGH Warszawa	Po konferencji pt. „Edukacja – kompetencje – rynek pracy w turystyce – doświadczenia krajowe i europejskie” – spotkanie SRKT poświęcone sprawom organizacyjnym. Zatwierdzono zmiany w budżecie SRKT oraz kolejne zmiany Regulaminu Rady
12	12 grudnia 2019	SGH Warszawa	1) Pilotażowe wdrażanie Sektorowej Ramy 2) Kwalifikacji w przedsiębiorstwach oraz zasady działania BUR
13	12 maja 2020	hybrydowo	Udział w konferencji pt. „Kurs na edukację”, zmiany Regulaminu Rady oraz zmiany w rekomendacji nr 2 do szkoleń w sektorze turystyki
14	4 listopada 2020	online	1) Badania aktualnej sytuacji sektora turystyki w okresie pandemii 2) Koncepcja kolejnego etapu BKL w sektorze turystyki 3) Wybrane aspekty pomocy prawnej dla hoteli w obszarze kompetencji w związku pandemią
15	2 grudnia 2020	online	1) Sprawy organizacyjne 2) Seminarium – „Regulacja zasad współpracy przedsiębiorców ze szkołami kształcącymi dla potrzeb turystyki”
16	6 lutego 2020	SGH Warszawa	1) Sprawy organizacyjne 2) Warunki uzyskiwania przez przedsiębiorców z poszczególnych branż turystycznych dofinansowywania kosztów uczestnictwa w szkoleniach lub korzystania z usług doradczych rekomendowanych przez SRKT 3) Ocena potrzeby i możliwości zacieśnienia współpracy SRKT z samorządem gospodarczym w turystyce w obszarze identyfikacji i uzupełniania luk kompetencyjnych
17	7 października 2020	online	Otwarte posiedzenie SRKT 1) Informacja o bieżących działaniach Rady 2) Tarcze antykryzysowe
18	2 grudnia 2020	online	Otwarte posiedzenie SRKT 1) Sprawy organizacyjne 2) Seminarium poświęcone prezentacji wyników badania „Regulacja zasad współpracy przedsiębiorców ze szkołami branżowymi kształcącymi dla potrzeb gastronomii, hotelarstwa i turystyki”
19	24 marca 2021	online	1) Sprawy organizacyjne 2) Wyniki prowadzonych przez IT badań dotyczących sektora turystyki w dobie pandemii COVID-19 3) Krajowy Plan Odbudowy
20	18 listopada 2021	online	1) Sprawy organizacyjne 2) Zatrudnienie w sektorze w pierwszym półroczu 2021 r. 3) „Równość szans kobiet i mężczyzn w projektach unijnych” – Akademia Słońca w Poznaniu
21	10 grudnia 2021	online	1) Sprawy organizacyjne 2) Spotkanie z Konsorcjum Szkół Ho-Ga-Tur w sprawie organizacji Olimpiady Umiejętności Hotelarskich (OUH)
22	14 stycznia 2022	online	Prezentacja raportów opracowanych na zlecenie SGH w 2021 r.

Lp.	Termin	Miejsce	Tematyka
23	16 marca 2022	online	Udział w Konferencji pt. „Rynek pracy w sektorze turystyki po pandemii COVID-19 – współpraca z sektorem edukacji” oraz zmiany przepisów prawnych w sektorze, regulacje dotyczące zatrudnienia
24	28 czerwca 2022	SGH Warszawa	Wręczenie nominacji nowym członkom Sektorowej Rady, otwarta dyskusja nad koncepcją dalszego funkcjonowania Sektorowej Rady
25	7 grudnia 2022	Łódź	Udział w konferencji pt. „ZSK w sektorze turystyki – szkolnictwo branżowe” Zapoznanie ze wstępnymi wynikami II etapu BBKL
26	15 grudnia 2022	hybrydowo (Teams)	Prezentacja raportów opracowanych na zlecenie SGH w 2022 r.
27	29 marca 2023	SGH Warszawa	Prezentacja działań SRKT oraz wykład M. Kachniewskiej, prof. SGH nt. „Kompetencje cyfrowe w hotelarstwie”
28	30 marca 2023	Warszawa	Warsztaty dla nauczycieli uczestniczących w Olimpiadzie Umiejętności Hotelarskich. Promocja Konkursu „Pracodawca Jutra” oraz aktualne problemy hotelarstwa
29	15 marca 2023	online	Prezentacja raportów opracowanych na zlecenie Instytutu Turystyki w 2022 r.

Źródło: opracowanie własne.

2.4. Konsultacje środowiskowe, spotkania konsultacyjno-upowszechniające działania SRKT

Ważnym działaniem SRKT mającym na celu upowszechnianie dorobku Rady oraz informacji o prowadzonych działaniach, a także konsultacje z interesariuszami w sprawach będących przedmiotem działania Rady, był udział w konferencjach i spotkaniach organizowanych przez podmioty, które nie uczestniczyły w spotkaniach organizowanych przez Radę. Udział przedstawicieli SRKT w tych spotkaniach umożliwiał z jednej strony dotarcie z informacjami o działaniach Rady do nowych grup interesariuszy, a z drugiej – stwarzał możliwość poznania ich opinii w sprawach będących przedmiotem zainteresowania Rady. Tabela 12 zawiera informacje na temat czasu, miejsca, rodzaju spotkania oraz tematyki wystąpienia przedstawiciela SRKT.

Tabela 12. Informacje na temat czasu, miejsca, rodzaju spotkania oraz tematyki wystąpienia przedstawiciela SRKT

Lp.	Data	Miejsce	Rodzaj spotkania	Cel i tematyka wystąpienia przedstawiciela SRKT
1	15 grudnia 2016	Warszawa	Konferencja zorganizowana przez MSIT	Cele i zadania Sektorowej Rady ds. Kompetencji Turystyka
2	20 października 2017	Kraków	Konferencja zorganizowana przez PTTK w Krakowie na temat prawnych aspektów turystyki dzieci i młodzieży	Referat <i>Regulacje prawne wymogów kwalifikacyjnych kadry zatrudnionej do obsługi imprez dzieci i młodzieży jako narzędzie realizacji funkcji wychowawczych i edukacyjnych turystyki</i>
3	5–6 grudnia 2017	Warszawa	Seminarium zorganizowanym przez MEN i ORE dla branż turystycznych	Prezentowanie informacji na temat działań Rady w obszarze współpracy przedsiębiorców z jednostkami edukacyjnymi. Przedstawiono prezentację pt. <i>Rada – nowa forma współpracy w obszarze turystycznego rynku pracy</i>
4	10–12 kwietnia 2018	Kołobrzeg	Udział w X Olimpiadzie Wiedzy Hotelarskiej Wykład dla nauczycieli	Wykład dla nauczycieli pt. <i>Działalność Rady s.. Kompetencji – Turystyka</i>
5	5–6 czerwca 2018	Warszawa	Międzynarodowa konferencja zorganizowanej przez IBE „Sektorowe podejście do kwalifikacji – ramy kwalifikacji, standardy zawodowe, rads.ds. kompetencji”.	Wystąpienie <i>Rola Sektorowych Rad ds. Kompetencji w rozwoju kwalifikacji rynkowych. Doświadczenia Sektorowej Rady ds. Kompetencji – Turystyka</i>
6	3–5 października 2018	Toruń	Konferencja dyrektorów szkół ho-ga-tur	Wystąpienie nt. SRKT i ankieta dotycząca oceny współpracy szkół z przedsiębiorcami kształcącymi kadry dla potrzeb turystyki
7	4 czerwca 2019	Bydgoszcz	Udział w międzynarodowej konferencji naukowej zorganizowanej przez Wyższą Szkołę Gospodarki w Bydgoszczy	Wystąpienie pt. <i>Sectoral Skills Council for Tourism in the area of cooperation between schools educating staff for the needs of tourist industries with entrepreneurs</i>
8	14–16 czerwca 2019	Augustów	Udział w konferencji dot. rozwoju Gmin Uzdrawiskowych	Prezentacja działań SRKT
9	16–17 października 2019	Świdnica	Kongres Polskiej Turystyki	Udział w panelach merytorycznych, spotkania upowszechniające działania SRKT
10	30 września 2020	Józefów	Forum Hotelarstwa Polskiego	Prezentacja działań SRKT w czasie obrad plenarnych Forum

Lp.	Data	Miejsce	Rodzaj spotkania	Cel i tematyka wystąpienia przedstawiciela SRKT
11	7 października 2020	online	Konferencja dyrektorów ho--ga-tur	Działania SRKT na rzecz ułatwiania współpracy przedsiębiorstw turystycznych ze szkołami branżowymi
12	4 grudnia 2020	online	Konferencja branżowa „Turystyka Miejska i Nowoczesne Technologie”. zorganizowanej przez Wyższą Szkołę Gospodarki w Bydgoszczy	<i>Bezpieczeństwo w turystyce – Działania SRKT w okresie pandemii COVID-19</i>
13	21 lipca 2021	Warszawa	Spotkanie MEIN dotyczące BCU	Udział w warsztatach poświęconych koncepcji utworzenia BCU
14	28 października 2012	Jelenia Góra	Kongres Turystyki Spotecznej	Udział w panelach merytorycznych
15	6 grudnia 2021	online	Spotkaniu online Rady Branżowej w branży turystyczno-gastronomicznej i rolniczo-leśnej –powołanej przy Urzędzie Marszałkowskim Województwa Małopolskiego	Udział w dyskusji
16	30 maja 2022	Józefów	Konferencja IGHP oraz szkół branżowych	Prezentacja działań SRKT, udział w panelu
17	14 czerwca 2022	online	Konferencja „Pomiędzy Fjordami a Karpatami – Platforma wymiany doświadczeń z zakresu edukacji”	Prezentacja pt. <i>Działania SRKT w obszarze dostosowywania kwalifikacji do potrzeb branż turystycznych</i>
18	15 września 2022	Warszawa	Konferencja MEiN w sprawie BCU	Prezentacja stanowiska SRKT do założeń BCU

Źródło: opracowanie własne.

Jednym z kluczowych zadań realizowanych przez Sektorową Radę ds. Kompetencji Turystyka w całym okresie jej funkcjonowania było prowadzenie spotkań edukacyjno-informacyjnych w sektorze turystyki. Zgodnie z przyjętym podziałem zadań podmiotem odpowiedzialnym za jego realizację był Związek Pracodawców Turystyki Lewiatan. Łącznie przeprowadzono 31 takich spotkań. Tabela 13 zawiera informacje o miejscach i terminach w jakich te spotkania się odbyły.

Tabela 13. Spotkania edukacyjno-upowszechniające działania Sektorowej Rady

Lp.	Data	Miejsce	Lp.	Data	Miejsce
1	17 lipca 2017	Opole	16	28 listopada 2020	Szczecin
2	12 lutego 2018	Poznań	17	30 września 2021	Józefów

3	10 kwietnia 2018	Kołobrzeg	18	28 listopada 2021	Jelenia Góra
4	14–15 czerwca 2018	Augustów	19	23 maja 2022	Zakopane
5	20 czerwca 2018	Katowice	20	30 maja 2022	Józefów
6	6 października 2018	Kraków	21	30 sierpnia 2022	Pułtusk
7	8 grudnia 2018	Dęblin	22	19 września 2022	Szklarska Poręba
8	12 grudnia 2018	Wrocław	23	21 października 2022	Wrocław
9	11 lutego 2019	Poznań	24	20 października 2022	Stegna
10	11 kwietnia 2019	Kołobrzeg	25	14 grudnia 2022	Kraków
11	16 kwietnia 2019	Lublin	26	3 grudnia 2018	Opole
12	5 czerwca 2019	Bydgoszcz	27	13 grudnia 2018	Katowice
13	16 października 2019	Świdnica	28	4 grudnia 2019	Kraków
14	21 października 2019	Nadarzyn	29	16 grudnia 2019	Rzeszów
15	10 lutego 2020	Warszawa	30	14 września 2020	Kraków
			31	31 stycznia 2023	Gdańsk

Źródło: opracowanie własne.

Spotkania edukacyjno-upowszechniające to bezpośrednie rozmowy członków Sektorowej Rady z interesariuszami, głównie przedsiębiorcami, przedstawicielami regionalnych i lokalnych organizacji turystycznych. W zdecydowanej większości miały charakter warsztatowy. Poza prezentacjami dotyczącymi działań Sektorowej Rady prowadzono otwartą dyskusję dotyczącą problemów sektora, bardzo często wykraczających poza zakres działania Rady. We wszystkich spotkaniach uczestniczyło łącznie ponad 1000 osób. Jednym z efektów tych spotkań była realizacja wskaźnika pozyskiwania interesariuszy Rady. Zakładany projektowy wskaźnik wynosił 35 przedsiębiorstw. Został on natomiast wykonany w ponad 100%, umowy o współpracy z Sektorową Radą podpisało bowiem 40 przedsiębiorstw sektora turystyki.

Okres pandemii COVID-19 nieco zahamował możliwość organizacji i udziału w tego typu spotkaniach.

Reasumując, należy stwierdzić, że spotkania edukacyjno-upowszechniające z interesariuszami Rady były skutecznym narzędziem nawiązywania i zacieśniania współpracy pomiędzy sektorem edukacji a biznesem. Podejmowano je na wielu płaszczyznach, a dotyczyły m.in.: prezentacji badań prowadzonych przez Sektorową Radę, rekomendacji do szkoleń dla sektora, upowszechniania dobrych praktyk współdziałania szkół z przedsiębiorcami czy szerokiej promocji konkursu „Pracodawca Jutra” itp.

2.5. Promocja działań SRKT w internecie

Instrumentem wykorzystywanym przez Radę do upowszechniania informacji o prowadzonych działaniach i ich efektach jest strona Rady: <http://zptlewiatan.pl/> w zakładce Sektorowa Rada ds. Kompetencji Turystyka prowadzona przez ZPT Lewiatan i strona www.sgh.waw.pl/kgs/sektorowa-rada-ds-kompetencji-turystyki prowadzona przez SGH.

Na stronie prowadzonej przez ZPT Lewiatan (<http://zptlewiatan.pl/>) w zakładce Sektorowa Rada ds. Kompetencji Turystyka publikowane są:

- 1) informacje o najważniejszych wydarzeniach mających znaczenie dla branż turystycznych,
- 2) informacje o działaniach prowadzonych przez Radę,
- 3) raporty i publikacje,
- 4) rekomendacje do szkoleń w sektorze,
- 5) lista członków SRKT,
- 6) regulamin SRKT, zapytania ofertowe ZPT Lewiatan.

Natomiast na podstronie prowadzonej przez SGH (www.sgh.waw.pl/kgs/sektorowa-rada-ds-kompetencji-turystyki) publikowane są informacje na temat celu projektu, składu Rady, regulaminu jej działania, głównych wydarzeń, jakie miały miejsce w kolejnych latach działalności Rady, raporty przygotowane na zlecenie SGH oraz foldery promujące te raporty, a także prezentacje przygotowane na konferencje i seminaria oraz spotkania o charakterze organizacyjno-merytorycznym organizowane przez SGH.

Wiele miejsca zostało poświęcone organizowanej przez SGH jako partnera Rady we współpracy z konsorcjum szkół turystyczno-hotelarskich Olimpiady Umiejętności Hotelarskich (OUH).

Na stronie SGH znajdują się również zapytania o cenę dotyczące przeprowadzenia badań i opracowania na ich podstawie raportów w sprawach wchodzących w zakres działania SGH jako partnera SRKT.

2.6. Rekomendacje SRKT w zakresie szkoleń w sektorze turystyki

Ważnym zadaniem SRKT była identyfikacja luk kompetencyjnych i na tej podstawie proponowanie tematyki szkoleń objętych dofinansowaniem. Ustalenie tematyki poprzedzone było konsultacjami z członkami Rady i interesariuszami. Wydano rekomendacje dotyczące tematyki szkoleń dla przedsiębiorców turystycznych, które opisano poniżej.

Rekomendacja 1/2018 wskazywała na potrzebę prowadzenia szkoleń dotyczących:

- bezpieczeństwa danych osobowych w przedsiębiorstwach turystycznych (doradztwo w zakresie polityki bezpieczeństwa; szkolenia),
- nowych regulacji prawnych dotyczących usług turystycznych – ustawa o organizacji imprez turystycznych i powiązanych usług turystycznych (szkolenia).

Rekomendacja 2/2019 postulowała:

- szkolenie dla pilotów wycieczek,
- szkolenie pozwalające na zdobycie kwalifikacji w zakresie instruktora praktycznej nauki zawodu,
- szkolenie dla animatorów czasu wolnego,
- szkolenie na temat bezpieczeństwa w hotelu w dobie pandemii COVID-19,
- szkolenie na temat obsługi klienta w hotelarstwie i gastronomii oraz trudnych sytuacji z klientem związanych z pandemią, przekazywanie trudnych informacji,
- szkolenia i doradztwo w zakresie nowych technologii w turystyce.

Rekomendacja 3/2020 postulowała:

- szkolenia i studia podyplomowe dotyczące obsługi w turystyce zdrowotnej,
- szkolenia dotyczące zarządzania w branży MICE,
- szkolenia dotyczące zarządzania pracą restauracji.

Rekomendacja 4/2021 postulowała:

- zarządzanie pracą w restauracji,
- zarządzanie przedsiębiorstwem w warunkach kryzysowych,
- zarządzanie międzykulturowe i międzypokoleniowe,
- zarządzanie w branży MICE,
- kurs nauki języka ukraińskiego,
- kurs nauki języka polskiego dla pracowników z zagranicy.

Zmiany, jakie następowały na rynku pracy, oraz pandemia COVID-19 powodowały wprowadzanie zmian w problematyce rekomendowanych szkoleń polegających na obejmowaniu szkoleniem nowych obszarów.

INNE DZIAŁANIA PODEJMOWANE PRZEZ SRKT

3.1. Wspieranie działań w zakresie powstawania nowych kwalifikacji i opiniowanie projektów kwalifikacji rynkowych z obszaru turystyki zgłaszanych do ZSK

Kolejnym kierunkiem działania SRKT było wspieranie powstawania nowych kwalifikacji uzupełniających zidentyfikowane luki kompetencyjne oraz opiniowanie przez członków Rady projektów kwalifikacji rynkowych z obszaru turystyki zgłaszanych do ZSK.

Pojawienie się nowych trendów w turystyce – takich jak turystyka zdrowotna – pociągało za sobą nowe luki kompetencyjne. Ich usunięcie wymagało z jednej strony uwzględnienia specyfiki nowych trendów w kształceniu kadr, a z drugiej strony opracowania i wdrożenia do ZSK nowych kwalifikacji rynkowych z tego obszaru. Aby zachęcić interesariuszy do podejmowania prac nad opracowywaniem kwalifikacji poszukiwanych na branżowych rynkach pracy, na mocy porozumienia z Instytutem Badań Edukacyjnych (IBE) zorganizowano 23 i 24 listopada 2017 r. szkolenie dla członków Rady na temat przygotowania opisu kwalifikacji rynkowej. Ponadto przy współpracy Katedry Turystyki SGH oraz Izby Gospodarczej „Krąg Turystyki Zdrowotnej” przygotowano (w latach 2017–2018) opis nowej kwalifikacji – opieka nad turystą zdrowotnym. W toku konsultacji nazwa kwalifikacji została zmieniona na obsługę w turystyce zdrowotnej. Warto dodać, że 9 czerwca 2017 r. w Busku-Zdroju zostało podpisane porozumienie pomiędzy Sektorową Radą ds. Kompetencji Turystyka a Izbą Gospodarczą „Krąg Turystyki Zdrowej” dotyczące współpracy w obszarze przygotowania kwalifikacji rynkowych.

Działania Rady na rzecz włączania kwalifikacji rynkowych do ZSK, najogólniej rzecz ujmując, polegały na:

- 1) wskazywaniu kandydatów na specjalistów do zaopiniowania wniosku o włączenie kwalifikacji rynkowej do ZSK; przedstawiciele SRKT opiniowali

włączenie do ZSK następujących kwalifikacji rynkowych (2018 r.):

„przygotowywanie potraw zgodnie z trendami rynkowymi i zasadami zdrowego żywienia, zarządzanie pracą restauracji”, „organizowanie imprez turystycznych”, „pilotowanie imprez turystycznych”;

- 2) prowadzeniu konsultacji (2018 r.) w sprawie potrzeby opracowania trzech nowych kwalifikacji rynkowych: zarządzanie obiektami wellness & SPA, organizacja imprez biznesowych, animacja czasu wolnego;
- 3) przedstawianiu opinii środowiskowej w sprawie włączenia do ZSK kwalifikacji rynkowych „asystowania w przygotowaniu potraw i obsługi w turystyce zdrowotnej” (2019 r.);
- 4) prowadzeniu konsultacji w sprawie naboru ekspertów do zespołu dokonującego przypisania poziomu PRK następującym kwalifikacjom rynkowym: „pilotowanie imprez turystycznych typu *incentive*, planowanie i organizowanie wycieczek górskich, asystowanie w przygotowaniu potraw” (2019 r.).

3.2. Opiniowanie projektów aktów prawnych dotyczących turystycznego rynku pracy

Ważnym zadaniem SRKT było opiniowanie nowych aktów prawnych oraz propozycji zmian w obowiązujących aktach prawnych. Przedstawienie stanowiska Rady poprzedzone było konsultacjami z członkami i interesariuszami. W szczególności opiniowano:

- propozycje zmian w ustawie o ZSK (2018 r.);
- projekt podstaw programowych w zawodach: kucharz i technik usług kelnerskich (2018 r.);
- projekty pięciu rozporządzeń przestanych Radzie do zaopiniowania (I kwartał 2019 r.);
- propozycję rozporządzenia MRiPR dotyczącą zmian w rozliczaniu wkładu własnego w rekomendowanych przez SRKT szkoleniach;
- propozycję zmian prawnych dotyczących zwiększenia kosztów administracyjnych w powoływanych BCU oraz propozycję odejścia od niekwalifikowalności VAT,
- propozycję zmian zapisów w regulaminie konkursu „Pracodawcy Jutra” dotyczącą wyróżniania uczestniczących w konkursie nie tylko przedsiębiorców, lecz także szkół.

Po zakończeniu konsultacji przedstawiano stanowisko Rady w sprawie opiniowanych projektów.

3.3. Działania na rzecz zacieśnienia współpracy szkół branżowych z przedsiębiorcami turystycznymi

Likwidacja zidentyfikowanych w prowadzonych badaniach luk kompetencyjnych wymagała zacieśnienia współpracy z przedsiębiorcami turystycznymi szkół kształcących kadry na ich potrzeby. Tworzenie warunków ułatwiających nawiązywanie takiej współpracy było ważnym celem prac Rady. Działania w tym zakresie prowadziła Szkoła Główna Handlowa w Warszawie, a koncertowały się one na:

- ustaleniu możliwości pozyskiwania informacji o lukach kompetencyjnych na poszczególnych branżowych rynkach pracy na podstawie wyników ogólnodostępnych badań;
- identyfikacji form współpracy szkół branżowych i wyższych z przedsiębiorcami z poszczególnych branż;
- identyfikacji barier utrudniających tę współpracę z perspektywy szkół i pracodawców;
- upowszechnianiu wyników prowadzonych działań;
- publikowaniu na stronie Rady przykładów dobrych praktyk w zakresie współpracy szkół z przedsiębiorcami;
- analizowaniu potrzeby opracowania dla poszczególnych branż wchodzących w skład sektora turystyki wzorcowych porozumień edukacyjnych;
- prezentowaniu informacji o SRKT i prowadzonych przez nią działaniach na rzecz zacieśnienia współpracy szkół z przedsiębiorcami na konferencjach dyrektorów szkół ho-ga-tur;
- ocenie możliwości wykorzystywania platform internetowych do nawiązywania współpracy szkół z przedsiębiorcami.

Prowadzone działania wykazały zróżnicowane zainteresowanie przedsiębiorców nawiązywaniem i utrzymywaniem współpracy ze szkołami. W szczególności w przypadku mikro i małych przedsiębiorców zainteresowanie taką współpracą jest niewielkie.

3.4. Działania na rzecz podniesienia jakości i dostosowywania kształcenia do potrzeb branż turystycznych (udział w konsultacjach podstaw programowych, Olimpiada Umiejętności Hotelarskich, Branżowe Centra Umiejętności)

Dostosowywanie kwalifikacji do potrzeb przedsiębiorców jest procesem ciągłym. Zmiany na rynku turystycznym pociągają za sobą zmiany w zakresie potrzeb kwalifikacyjnych przedsiębiorców. Z tego względu luki kompetencyjne są zjawiskiem stałym i wymagają podejmowania zarówno działań doraźnych, takich jak szkolenia czy opracowywanie nowych kwalifikacji rynkowych, jak i działań długoterminowych polegających na dostosowywaniu programów kształcenia do zmieniających się potrzeb przedsiębiorców. W przypadku szkoleń rekomendowanych przez SRKT ich problematyka była ustalana na podstawie wyników konsultacji prowadzonych z przedsiębiorcami. Podobnie było w przypadku rozszerzania problematyki szkoleń rekomendowanych przez Radę poprzez wprowadzanie nowych zagadnień.

Mając na względzie potrzebę wdrożenia stałych rozwiązań w celu ograniczenia lub likwidacji luk kompetencyjnych, Rada we współpracy z MEiN prowadziła akcję informacyjną na temat możliwości utworzenia Branżowych Centrów Umiejętności (BCU).

Członkowie Rady aktywnie uczestniczyli w opiniowaniu wniosków o wpis do ZSK kwalifikacji rynkowych z obszaru hotelarstwa, gastronomii, organizacji turystyki oraz pilotażu wycieczek i przewodnictwa turystycznego. Przy dokonywaniu takiej oceny kierowali się m.in. potrzebą zapewnienia jakości nabywanych tą drogą kwalifikacji.

Przedstawiciele Rady uczestniczyli w organizowanych przez MEiN konsultacjach podstaw programowych z obszaru turystyki, hotelarstwa i gastronomii.

Wyniki prowadzonych badań na temat barier we współpracy szkół z przedsiębiorcami z poszczególnych branż wchodzących w skład sektora turystyki wykazały, że w wielu przypadkach przedsiębiorcy negatywnie oceniają zdobyte w szkole kompetencje uczniów i absolwentów odbywających u nich praktyki i staże. W związku z powyższym ważnym kierunkiem prac Rady stało się prowadzenie działań na rzecz podniesienia poziomu kształcenia w szkołach branżowych. Narzędziem umożliwiającym realizację tego celu są ogólnokrajowe olimpiady. W związku z powyższym SGH jako partner SRKT podjęła się organizacji Olimpiad Umiejętności Hotelarskich (OUH). Pierwsza edycja tej

olimpiady odbyła się w roku szkolnym 2022/2023. Wzięty w niej udział 134 szkoły i ponad 2000 uczniów szkół hotelarsko-gastronomicznych.

Należy również wspomnieć, że SGH 31 października 2022 r. zawarło porozumienie o współpracy z Fundacją Rozwoju Systemu Edukacji. Przedmiotem porozumienia jest współpraca przy konkursach SkillsPoland i wsparcie inicjatywy WorldSkills oraz EuroSkills w konkurencji obsługa gości hotelowych. W dniu 6 grudnia 2022 r. SGH zawarło z Orbis SA porozumienie o współpracy przy organizacji Olimpiady Umiejętności Hotelarskich. W dniu 2 czerwca 2023 r. pomiędzy SGH a Fundacją Polskie Hotele Niezależne została podpisana umowa o współorganizacji Olimpiady Umiejętności Hotelarskich.

3.5. Udział w pracach mających na celu przeciwdziałanie negatywnym skutkom związanym z pandemią COVID-19

Problematyka skutków pandemii COVID-19 dla przedsiębiorstw turystycznych była przedmiotem dwóch rodzajów badań prowadzonych na zlecenie SGH. Pierwszy dotyczył identyfikacji i analizy regulacji prawnych – krajowych i unijnych – mających na celu przeciwdziałanie negatywnym skutkom pandemii COVID-19, jakie wystąpiły w branżach wchodzących w skład sektora turystyki. Drugi dotyczył identyfikacji problemów związanych z zarządzaniem przedsiębiorstwem turystycznym w warunkach pandemii. Raporty z tych badań opublikowane na stronach Rady zostały omówione w pkt 2.1.2 niniejszego opracowania.

3.6. Pozostałe działania Sektorowej Rady ds. Kompetencji Turystyka

Przedstawiciele Sektorowej Rady ds. Kompetencji Turystyka zostali powołani w skład Rady Ekspertów przy ministrze sportu i turystyki. Rada jest organem pomocniczym ministra właściwego do spraw turystyki. Do jej zadań należy opiniowanie i formułowanie stanowisk dotyczących propozycji systemowych rozwiązań w turystyce; opiniowanie i przedstawianie propozycji inicjatyw legislacyjnych z zakresu turystyki; inicjowanie działań na rzecz zrównoważonego rozwoju turystyki, a także konkurencyjności oferty polskiej turystyki na rynku międzynarodowym oraz tworzenia innowacyjnych produktów turystycznych, w szczególności poprzez wzmocnienie aktywności społecznej i przedsiębiorczości w sektorze turystyki.

Udział przedstawicieli SRKT w pracach tej Rady umożliwił przedstawienie problemów związanych z funkcjonowaniem branżowych rynków pracy.

Przedstawiciele SRKT uczestniczyli również w pracach Polskiej Rady Turystyki. Jednym z wymiernych efektów działań w tym obszarze było opracowanie propozycji koncepcji finansowej środków z KPO dla sektora turystyki.

Ważnym działaniem był udział w organizowanych cyklicznie przez PARP ogólnopolskich konkursach „Pracodawca Jutra”. Rada upowszechniała informacje o nich, zachęcała do udziału, a jej przedstawiciele uczestniczyli w pracach jury. Ponadto w dwóch kolejnych edycjach tego konkursu powołano Sektorową Kapitułę oceniającą zgłoszenia z sektora turystyki. Warto podkreślić, że w V jego edycji, która odbyła się w 2019 r., spośród 27 wyróżnionych przedsiębiorstw w skali całej gospodarki 4 z nich pochodziło z sektora turystyki. Natomiast w VI edycji, zakończonej w 2022 r., wyróżnienie otrzymał jeden podmiot z sektora turystyki. Udział mniejszej liczby przedsiębiorców w tym konkursie wynikał z zamknięcia lub nawet likwidacji wielu przedsiębiorstw sektora turystyki spowodowanych pandemią COVID-19.

Członkowie Rady brali udział w badaniach delfickich obejmujących swoim zakresem branże wchodzące w skład sektora turystyki oraz w pracach powołanego przez MEiN Zespołu ds. Dostosowania Potrzeb Kształcenia w branżach turystycznych. Zespół zajmował się identyfikacją potrzeb kompetencyjnych w branżach turystycznych: hotelarskiej, gastronomicznej, organizacji turystyki. Przeprowadzono ankietę, której wyniki przedstawiono w raporcie opracowanym przy współudziale MRPIIT.

3.7. Współpraca z ministrem właściwym do spraw turystyki

Minister właściwy do spraw turystyki jest odpowiedzialny za dział administracji rządowej turystyka, który obejmuje sprawy zagospodarowania turystycznego kraju oraz mechanizmów regulacji rynku turystycznego. Współpraca Sektorowej Rady ds. Kompetencji Turystyka z podmiotem, który jest regulatorem rynku usług turystycznych, była w latach 2016–2023 bardzo silna.

W tym czasie kilkakrotnie zmieniał się również urząd obsługujący dział administracji rządowej turystyka. Do roku 2019 było to Ministerstwo Sportu i Turystyki, rozporządzeniem Rady Ministrów z 19 listopada 2019 r. utworzono natomiast Ministerstwo Rozwoju. W drodze przekształcenia ówczesnego Ministerstwa Sportu i Turystyki włączono pracowników obsługujących sprawy

działu turystyka oraz pracowników obsługujących sprawy tego działu do nowego urzędu. Niespełna rok później wydano rozporządzenie Rady Ministrów z 7 października 2020 r. w sprawie utworzenia Ministerstwa Rozwoju, Pracy i Technologii. Przekształcenie w drodze wskazanego aktu prawnego polegało na włączeniu do dotychczasowego Ministerstwa Rozwoju obsługującego m.in. sprawy turystyki komórek organizacyjnych obsługujących jego sprawy oraz pracowników obsługujących je z dotychczasowego Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej. Kolejne półrocze przyniosło rozporządzenie Rady Ministrów z 12 sierpnia 2021 r. w sprawie utworzenia Ministerstwa Rozwoju i Technologii. Zmiany w tym wypadku polegały na wyłączeniu z dotychczasowego Ministerstwa Rozwoju, Pracy i Technologii, obsługującego m.in. sprawy działów turystyki i pracy, komórek organizacyjnych obsługujących sprawy działu pracy oraz pracowników obsługujących jego sprawy. Ponowne złączenie działu administracji rządowej kultura fizyczna i turystyka nastąpiło na podstawie rozporządzenia Rady Ministrów z 27 października 2021 r. w sprawie utworzenia Ministerstwa Sportu i Turystyki, które weszło w życie z mocą wsteczną – od 26 października 2021 r. Jest to obecna podstawa prawna konstytuująca urząd obsługujący ministra właściwego ds. turystyki.

Mimo zmian strukturalnych to Sektorowa Rada ds. Kompetencji Turystyka była zawsze ważnym partnerem w pracach podejmowanych w sektorze regulacji rynku turystycznego. Wypracowywane przez Sektorową Radę ds. Kompetencji Turystyka rekomendacje były wielokrotnie recypowane przez ministra właściwego ds. turystyki. W czasie pandemii COVID-19 współpraca ta miała wręcz charakter sztabowy, co wiązało się często z wieloma konsultacjami w bieżących sprawach rynku pracy w turystyce. Zaplecze intelektualne Sektorowej Rady ds. Kompetencji Turystyka pozwoliło na wypracowanie wielu satysfakcjonujących rozwiązań. Należy pamiętać, iż dział administracji rządowej turystyka jest jedynym, który nie ma instytutu badawczego funkcjonującego w formule prawnej Państwowego Instytutu Badawczego. Tymczasem okres niepewności, jakim była pandemia COVID-19 czy jest obecnie kryzys na pograniczu i wojna w Ukrainie, dobitnie pokazały, iż niezbędne są adekwatne i rzetelne dane dotyczące w głównej mierze rynku pracy. Ochrona tego ostatniego w branży ho-ga-tur była podstawowym zadaniem rządu w trakcie pandemii COVID-19.

Aby monitorować skutki zmian w świadczeniu usług turystycznych, kwalifikacjach rynkowych i na samym rynku pracy niezbędny jest zespół instrumentów wypracowanych przez ekspertów, którzy pomogą w oszacowaniu skali zjawiska. Dzięki rekomendacjom Sektorowej Rady ds. Kompetencji

Turystyka zmianie uległy programy kształcenia w szkolnictwie branżowym, dokonano również wdrożenia kwalifikacji rynkowych, których w Zintegrowanym Rejestrze Kwalifikacji dla branży ho-ga-tur znajduje się 21, z czego 14 jest włączonych i funkcjonujących. Wśród rozwiązań, na bazie rekomendacji, zostały wdrożone te, które w dużym stopniu w czasie kryzysu ułatwiały funkcjonowanie rynku pracy w turystyce, jak przedłużenie zwolnienia ze składek na ubezpieczenia społeczne, ubezpieczenie zdrowotne, Fundusz Pracy, Fundusz Solidarnościowy, Fundusz Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych czy Fundusz Emerytur Pomostowych. Wśród istotnych zmian znalazły się też wdrożone postulaty przedłużenia terminu zwrotu składek na Turystyczny Fundusz Zwrotów czy też czas wykorzystania Polskiego Bonu Turystycznego.

Współpraca ministra właściwego ds. turystyki z Sektorową Radą ds. Kompetencji Turystyka opierała się też na współorganizacji wielu seminariów, spotkań i konferencji naukowych. Tylko dla przykładu wskazać należy m.in. konferencję pt. „Rynek Pracy w Sektorze Turystyki po pandemii – współpraca z Sektorem Edukacji w zakresie szkolnictwa zawodowego” zorganizowaną w 16 marca 2022 r. w Bydgoszczy, konferencję pt. „Gastronomia – Turystyka – Rynek Pracy – Kwalifikacje”, zorganizowaną w 19 czerwca 2023 r. w Warszawie czy „Innowacje w kształceniu kadr sektora turystyki – podsumowanie działań” z 25 września 2023 r. W ramach organizowanych przedsięwzięć powstawały też wspólne publikacje, jak choćby numer specjalny czasopisma naukowego „Rynek Pracy” nr 2 z 2022 r.

Dla ministra właściwego ds. turystyki Sektorowa Rada ds. Kompetencji Turystyka jest partnerem, z którym współpraca pozwala na dokonywanie zmian, które realnie wpływają na rynek pracy i kwalifikacji. Z perspektywy urzędu obsługującego ministra właściwego ds. turystyki jest głęboka wola kooperacji w wypracowaniu systemowego rozwiązania, które umożliwi na przyszłość dalszą owocną pracę między administracją publiczną a branżą turystyczną.

3.8. Skład osobowy Sektorowej Rady ds. Kompetencji Turystyka

Hanna Zawistowska – Szkoła Główna Handlowa w Warszawie, przewodnicząca Rady

Józef Ratajski – Związek Pracodawców Turystyki – Lewiatan, wiceprzewodniczący Rady

Wojciech Burzyński – Instytut Turystyki w Krakowie

Małgorzata Rafał – Lubelska Regionalna Organizacja Turystyczna, sekretarz Rady

Zespół Branżowy ds. Organizacji Turystyki

Zbigniew Kowal – Global Congress sp. z o.o., przewodniczący Zespołu

Marlena Bednarska – Uniwersytet Ekonomiczny w Poznaniu

Roman Mandyna – Merigo sp. z o.o.

Piotr Tataro – Travel Times

Izabela Stelmańska – Urząd Marszałkowski Województwa Mazowieckiego

Andrzej Szymański – Izba Turystyki Rzeczypospolitej Polskiej

Elżbieta Wąsowicz-Zaborek – Forum Turystyki Regionów

Zespół Branżowy ds. Hotelarstwa

Krzysztof Szadurski – Izba Gospodarcza Hotelarstwa Polskiego, przewodniczący Zespołu

Mariusz Barczak – Wyższa Szkoła Gospodarki w Bydgoszczy

Andrzej Burkiewicz – Hotel Warszawa w Augustowie

Małgorzata Czechowska – Grupa TRIP

Krzysztof Grządziel – Uzdrowisko Wieniec-Zdrój

Anna Salamończyk-Mochel – Polska Organizacja Turystyczna

Iwona Szałkowska – Ministerstwo Sportu i Turystyki

Bartłomiej Walas – Wyższa Szkoła Turystyki i Ekologii w Suchej Beskidzkiej

Zespół Branżowy ds. Gastronomii

Jacek Czauderna – Izba Gospodarcza Gastronomii Polskiej, przewodniczący Zespołu

Włodzimierz Banasik – Wyższa Szkoła Turystyki i Języków Obcych

Jerzy Czapla – Stowarzyszenie Barmanów w Legionowie

Radosław Fischbach – Hotel Nosalowy Dwór

Wojciech Fronczak – HoReCa Expert Warszawa

Zbigniew Stankiewicz – Zespół Szkół Hotelarsko-Gastronomicznych w Kołobrzegu

Michał Tkaczyk – Hotel Bristol Luxury Warszawa

Aleksandra Wąsik – Związek Nauczycielstwa Polskiego

**Zespół Branżowy ds. Pilotażu Wycieczek, Przewodnictwa Turystycznego i Animacji
Czasu Wolnego**

Zygmunt Kruczek – Stowarzyszenie Ekspertów Turystyki, przewodniczący
Zespołu

Teresa Buczak – Polska Organizacja Turystyczna

Piotr Gryszel – Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu

Dariusz Jacek Olszewski-Strzyżewski – Akademia Wychowania Fizycznego
i Sportu w Gdańsku

Agnieszka Sikorska – Śląska Organizacja Turystyczna

PODSUMOWANIE

Sektorowa Rada ds. Kompetencji Turystyka funkcjonowała przez siedem lat. To okres stosunkowo długi, bogaty w różne wydarzenia zewnętrzne (w tym takie jak pandemia COVID-19, inflacja, wojna na Ukrainie), na które Rada nie miała żadnego wpływu lub miała niewielki, a które z konieczności musiały znajdować odzwierciedlenie w jej działaniach.

Powołanie Sektorowej Rady ds. Kompetencji Turystyka wynikało ze zgłaszanej przez przedsiębiorców potrzeby utworzenia jednostki koncentrującej się na problematyce funkcjonowania rynków pracy branż wchodzących w skład sektora turystyki. Dodatkowym argumentem była możliwość pozyskania środków unijnych na powołanie tego typu podmiotów.

SRKT jako jedna z pierwszych Rad została utworzona w 2016 r. przez trzy podmioty: Związek Pracodawców Turystyki Lewiatan, który jest liderem projektu, oraz dwóch partnerów, tj. Szkołę Główną Handlową w Warszawie oraz Instytutu Turystyki w Krakowie. Posiedzenie inauguracyjne Rady, na którym wręczono powołania pierwszym 24 członkom Sektorowej Rady, odbyło się 7 lutego 2017 r. w siedzibie Ministerstwa Sportu i Turystyki. W okresie funkcjonowania Rady liczba jej członków ulegała zmianom i w 2023 r. wynosiła 32 osoby.

Warto podkreślić, iż przepisy regulujące funkcjonowanie Sektorowych Rad Kompetencji, w tym powoływania ich członków, również ulegały zmianom. W pierwszym okresie jej funkcjonowania członków powoływał Komitet Sterujący SRKT. W wyniku zmian regulacji prawnych powoływanie i odwoływanie członków rad przeszło do kompetencji ministra.

Zmiany przepisów powodowały konieczność wprowadzania zmian w regulaminie funkcjonowania SRKT. Walidacja aktywności poszczególnych członków Rady, a także przyczyny losowe i nowe propozycje zgłaszane przez poszczególne środowiska pociągały za sobą konieczność dokonywania zmian w jej składzie osobowym.

Należy zaznaczyć, że Rada funkcjonowała na podstawie bardzo zbiurokratyzowanego systemu wynikającego w dużej mierze z procedur

dotyczących projektów, finansowanych ze środków unijnych. W wielu sytuacjach utrudniało czy wręcz ograniczało to możliwości prowadzenia działań wykraczających poza ramy unijnego projektu. Zmiana problematyki badań, zakresu działania czy przesunięcia środków w celu lepszego dopasowania działań do zmian, jakie następowały w otoczeniu Rady, wymagały dokonywania uzgodnień z instytucją pośredniczącą, jaką jest PARP, które z reguły trwały stosunkowo długo. Przykładem takiego stanu rzeczy była wysokość środków finansowych przyznana Radzie na realizację zadań w 2016 r., która nie wzrastała proporcjonalnie do wzrostu poziomu inflacji. Z tego względu realizacja takich zadań, jak prowadzenie badań oraz upowszechnianie ich wyników podczas organizowanych seminariów, spotkań, konferencji, zgodnie ze stawkami z 2016 r. była trudna.

Poważnym utrudnieniem w funkcjonowaniu Rady był okres pandemii, powodujący zamknięcie sektora turystyki i konieczność przejścia w kontaktach z interesariuszami na system pracy zdalnej, a co za tym idzie – ograniczenie możliwości bezpośredniego kontaktu, który ma istotne znaczenie. Pomimo wspomnianych trudności Sektorowa Rada zrealizowała założone cele i osiągnęła wymagane wskaźniki projektowe określone w umowie zawartej z PARP. Wykonano wszystkie planowane badania i ekspertyzy. Zorganizowano wszystkie planowane seminaria, warsztaty, konferencje, spotkania upowszechniające omówione w niniejszej publikacji.

Działania Sektorowej Rady były przedmiotem trzykrotnej kompleksowej kontroli, prowadzonej przez instytucję pośredniczącą (w latach 2018, 2020 oraz 2022). Wyniki każdej z nich były pozytywne, bez zastrzeżeń i zaleceń.

Tam, gdzie to było możliwe i zasadne, w działaniach w realizowanych przez Sektorową Radę starano się wychodzić poza ramy projektowe. Przykładem jest współpraca z przedsiębiorcami w zakresie wsparcia w okresie pandemii, wsparcie przy opracowywaniu branżowego BKL, udział w realizacji konkursu „Pracodawca Jutra” oraz organizacje Olimpiady Umiejętności Hotelarskich. Na podkreślenie zasługuje współpraca Rady z ministrem właściwym ds. turystyki i ministrem właściwym ds. edukacji, a także współdziałanie w zakresie tworzenia i wpisywania kwalifikacji rynkowych do ZSK oraz ich upowszechnianiu.

Wiele wniosków sformułowanych w badaniach, ekspertyzach, a także wynikających ze spotkań z członkami i interesariuszami Rady powinno być kierunkowskazem do dalszego działania w funkcjonowaniu SRKT w przyszłości. Spodziewamy się, że odpowiedź na pytanie odnośnie do potrzeb i kierunków działania tej lub nowej Rady w przyszłości dostarczy badanie, które poświęcone jest ocenie funkcjonowania SRKT. Wyniki badania zaprezentowane zostaną

podczas jesiennej konferencji, będącej podsumowaniem działania Rady w obecnym kształcie projektowym.

Dalsze działania Sektorowej Rady ds. Kompetencji Turystyka powinny się koncentrować na dwóch obszarach. Po pierwsze na rozwiązywaniu problemów funkcjonowania branżowych rynków pracy o charakterze ciągłym, takich jak:

- pozyskiwanie wiedzy na temat zmiany potrzeb pracodawców w zakresie kompetencji pracowników powodowanej zarówno zmianami następującymi w ich otoczeniu zewnętrznym (np. klęski żywiołowe, wojna, inflacja, epidemie, zmiany technologiczne, nowe trendy w turystyce itp.), jak i zmianami wewnętrznymi (np. wdrażanie nowych technologii w przedsiębiorstwie, wprowadzanie nowych modeli zarządzania przedsiębiorstwem itp.); zmiany w otoczeniu zewnętrznym i wewnętrznym przedsiębiorstw turystycznych są stałym źródłem występowania luk kompetencyjnych na branżowych rynkach pracy; prowadzone przez SRKT działania wykazały, że ich poznanie, eliminacja lub co najmniej ograniczenie wymaga prowadzenia badań zarówno ogólnokrajowych, jak i regionalnych obejmujących swoim zakresem problematykę kompetencji i kwalifikacji, takich jak Branżowy Bilans Kapitału Ludzkiego (BBKL);
- wspieranie współpracy szkół branżowych i wyższych z przedsiębiorcami: prowadzone przez SRKT badania pokazały kluczowe znaczenie tej współpracy w procesie dostosowywania kształcenia kadr do stale zmieniających się potrzeb przedsiębiorców z poszczególnych branż turystycznych oraz występowanie barier w tej współpracy, co uzasadnia wnioski, że działania na rzecz identyfikacji i eliminacji tych barier były i nadal powinny być ważnym kierunkiem działania Rady; różnorodność tych barier wymaga stosowania różnych narzędzi umożliwiających ograniczenie ich występowania, takich jak: upowszechnianie dobrych praktyk w zakresie współpracy szkół z przedsiębiorcami, upowszechnianie informacji na temat platform internetowych zawierających informacje niezbędne do nawiązania takiej współpracy; stałe monitorowanie zmian w obszarze współpracy szkół z przedsiębiorcami, w tym monitorowanie zmian regulacji prawnych dotyczących tej współpracy;
- wspieranie rozwoju kwalifikacji rynkowych i szkoleń: prowadzone przez SRKT badania wykazały, że kluczowymi instrumentami służącymi eliminacji luk kompetencyjnych są szkolenia oraz rozwój kwalifikacji rynkowych wpisywanych do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji, dlatego ważnym kierunkiem prac Rady było i powinno nadal być prowadzenie działań na rzecz powstawania kwalifikacji rynkowych zgodnych z potrzebami

przedsiębiorców, zapewnienia jakości szkoleń umożliwiających ich nabycie oraz opiniowania kwalifikacji rynkowych wpisywanych do ZSK;

- wspieranie procesu dostosowywania kształcenia do potrzeb przedsiębiorców z branż turystycznych: pandemia COVID-19 spowodowała odejście z pracy w turystyce dużej liczby wysoko wykwalifikowanych pracowników, potrzeba ich zastąpienia pociągnęła za sobą zmiany oczekiwań przedsiębiorców odnośnie do kształcenia kadr według ich potrzeb (w szczególności pracodawcy w większym niż dotychczas stopniu oczekują od absolwentów posiadania kompetencji ogólnych umożliwiających zatrudnianie ich na różnych stanowiskach pracy kosztem kompetencji specjalistycznych);
- poprawa komunikacji oraz większe angażowanie się interesariuszy w prace Rady: osiaganie przez SRKT założonych celów wymaga poprawy w zakresie komunikacji Rady z interesariuszami oraz kontynuowanie działań na rzecz większego ich angażowania się w prace Rady; poprawa w zakresie komunikacji z interesariuszami ułatwiająca identyfikację nowo pojawiających się problemów dotyczących funkcjonowania branżowych rynków pracy wymaga upowszechniania informacji o prowadzonych przez Radę działaniach dotyczących branżowych rynków pracy i ich efektach, a także wykazywanie korzyści, jakie interesariusze mogą odnieść z włączenia się w te działania.

Drugim ważnym obszarem prowadzenia działań SRKT zarówno obecnie, jak i w przyszłości jest identyfikacja nowych czynników mających wpływ na funkcjonowanie branżowych rynków pracy oraz upowszechnianie o nich informacji. W szczególności Rada powinna w swoich działaniach w większym niż dotychczas stopniu uwzględniać:

- zmiany środowiskowe (zanieczyszczenie atmosfery, susze, wysokie temperatury) i ich znaczenie dla branżowych rynków pracy,
- nowe trendy w turystyce i ich znaczenie dla branżowych rynków pracy,
- nowe technologie (w tym sztuczną inteligencję) i ich znaczenie dla branżowych rynków pracy.

Realizacja tego kierunku działania wymaga zapewnienia Radzie większej niż dotychczas elastyczności w ustalaniu kierunków i celów prowadzonych działań oraz ich finansowaniu.

BIBLIOGRAFIA

Broszury informacyjne

- Badanie opinii pracodawców w zakresie luki kompetencyjnej w podsektorze hotelarstwa (2018–2019).*
- Badanie opinii pracodawców w zakresie luki kompetencyjnej w podsektorze gastronomii (2018–2019).*
- Badanie opinii pracodawców w zakresie luki kompetencyjnej w podsektorze biur podróży, pilotów oraz przewodników (2018–2019).*
- Badanie opinii pracodawców w zakresie luki kompetencyjnej w podsektorze biur podróży (2018–2019).*
- Badanie opinii pracodawców w zakresie luki kompetencyjnej w podsektorze turystyki uzdrowiskowej (2018–2019).*
- Badanie opinii pracodawców w zakresie luki kompetencyjnej w podsektorze rekreacji i rozrywki (2018–2019).*

Raporty i ekspertyzy opublikowane na stronach SRKT

- Alejskiak, B. (2017). *Analiza badań, potrzeb edukacyjnych w sektorach związanych z turystyką wraz z propozycją badań uzupełniających*. Kraków: Instytut Turystyki w Krakowie, ProStudio.
- Barczak, M. (2019a). *Bariery we współpracy przedsiębiorców ze szkołami kształcącymi kadry na poziomie wyższym dla potrzeb branży gastronomicznej*, <https://www.sgh.waw.pl/kgs/sektorowa-rada-ds-kompetencji-turystyki> (dostęp: 9.09.2023).
- Barczak, M. (2019b). *Bariery współpracy przedsiębiorców ze szkołami kształcącymi kadry na poziomie wyższym dla potrzeb branży hotelarskiej*, <https://www.sgh.waw.pl/kgs/sektorowa-rada-ds-kompetencji-turystyki> (dostęp: 9.09.2023).
- Barczak, M. (2019c). *Bariery współpracy przedsiębiorców ze szkołami kształcącymi kadry na poziomie wyższym dla potrzeb branży organizacji turystyki*, <https://www.sgh.waw.pl/kgs/sektorowa-rada-ds-kompetencji-turystyki> (dostęp: 9.09.2023).
- Barczak, M. (2019d). *Trendy rozwojowe kształcenia w turystycznym szkolnictwie wyższym oraz zalecenia dla branży*. Kraków: Instytut Turystyki w Krakowie.
- Barczak, M. (2020). *Analiza kształcenia turystycznego w zakresie obszarów/dziedziny nauki (w świetle badań i stanu faktycznego) z propozycją badań uzupełniających oraz zaleceniami dla branży*. Kraków: Instytut Turystyki w Krakowie.

- Barczak, M. (2022a). *Identyfikacja i ocena przydatności platform internetowych MEiN, Centralnej Bazy Ofert Pracy oraz portalu EURES dla kontaktu branż turystycznych ze szkołami kształcącymi kadry dla ich potrzeb*, <https://www.sgh.waw.pl/kgs/sektorowa-rada-ds-kompetencji-turystyki> (dostęp: 9.09.2023).
- Barczak, M. (2022b). *Regulacja zasad współpracy przedsiębiorców ze szkołami branżowymi kształcącymi dla potrzeb branży hotelarskiej*, <https://www.sgh.waw.pl/kgs/sektorowa-rada-ds-kompetencji-turystyki> (dostęp: 9.09.2023),
- Barczak, M. (2022c). *Regulacja zasad współpracy przedsiębiorców ze szkołami branżowymi kształcącymi dla potrzeb branży gastronomicznej*. <https://www.sgh.waw.pl/kgs/sektorowa-rada-ds-kompetencji-turystyki> (dostęp: 9.09.2023).
- Barczak, M. (2022d). *Regulacja zasad współpracy przedsiębiorców ze szkołami branżowymi kształcącymi dla potrzeb branży organizacji turystyki*, <https://www.sgh.waw.pl/kgs/sektorowa-rada-ds-kompetencji-turystyki> (dostęp: 9.09.2023).
- Barczak, M. (2021) *Analiza porównawcza specjalności dla potrzeb kadr turystyki według typów kształcenia z punktu widzenia identyfikacji luk w obszarach wiedzy*. Kraków: Instytut Turystyki w Krakowie.
- Borek, A. (2019). *Regulacje prawne UE dotyczące kształcenia kadr na poziomie średnim i wyższym dla potrzeb branż turystycznych i ich wpływ na regulacje dotyczące kształcenia w Polsce*, <https://www.sgh.waw.pl/kgs/sektorowa-rada-ds-kompetencji-turystyki> (dostęp: 9.09.2023).
- Borek, A. (2022). *Monitorowanie zmian przepisów prawnych i regulacji dotyczących zatrudnienia i kwalifikacji w sektorze turystyki, krajowych i UE – z uwzględnieniem regulacji anty kryzysowych od 2021 r. Rekomendacje dla SRKT*, <https://www.sgh.waw.pl/kgs/sektorowa-rada-ds-kompetencji-turystyki> (dostęp: 9.09.2023).
- Borek, A., Świtaj, K. (2017). *Prawne ramy nabywania kwalifikacji dla potrzeb branż turystycznych. Ocena istniejącego stanu i propozycje zmian. Część I Ramy prawne kwalifikacji na poziomie średnim*, <https://www.sgh.waw.pl/kgs/sektorowa-rada-ds-kompetencji-turystyki> (dostęp: 9.09.2023).
- Borek, A., Świtaj, K. (2018) *Prawne ramy nabywania kwalifikacji dla potrzeb branż turystycznych. Ocena istniejącego stanu i propozycje zmian. Część II Ramy prawne kwalifikacji na poziomie szkolnictwa wyższego*, <https://www.sgh.waw.pl/kgs/sektorowa-rada-ds-kompetencji-turystyki> (dostęp: 9.09.2023).
- Burzyński, T. (2019). *Badanie opinii pracodawców na temat przyszłych i obecnych kompetencji pracowników w sektorze turystyki*. Kraków: Instytut Turystyki w Krakowie.
- Burzyński, T. (red.), Alejski, B., Mazanek, L., Wałek, T., Kruczek, Z., Marczyk, W., Staszewska, A. (2018). *Badanie opinii pracodawców dotyczącej luki kompetencyjnej kadr w sektorze turystyki*. Kraków: Instytut Turystyki w Krakowie.
- Burzyński, T. (red.). (2019) *Badanie opinii sektora turystyki dotyczące dostosowania kierunków kształcenia turystycznego na poziomie wyższym do potrzeb branży pilotów i przewodników*. Kraków: Instytut Turystyki w Krakowie.

- Dawidowski, A. (2022). *Zmiany w popycie i podaży usług Wellness-Spa w kontekście Rynku Pracy i Edukacji*. Kraków: Instytut Turystyki w Krakowie.
- Juszczak, A. (2020). *Trendy rozwojowe turystyki w Polsce przed i w trakcie pandemii COVID-19*. Kraków: Instytut Turystyki w Krakowie.
- Kachniewska, M., Para, A. (2018) *Analiza badań rynku pracy w turystyce i identyfikacja luk badawczych wraz z propozycjami badań uzupełniających*, <https://www.sgh.waw.pl/kgs/sektorowa-rada-ds-kompetencji-turystyki> (dostęp: 9.09.2023).
- Kociszewski, P. (2021). *Zatrudnienie sezonowe w turystyce (w branżach hotelarskiej, gastronomicznej i organizacji turystyki) w aspekcie potrzeb, wymogów kwalifikacyjnych i regulacji pracowniczych. Rekomendacje dla SRKT*, <https://www.sgh.waw.pl/kgs/sektorowa-rada-ds-kompetencji-turystyki> (dostęp: 9.09.2023).
- Kociszewski, P., Markiewicz, M., Tatar, P. (2022a). *Identyfikacja i analiza dokumentów regulujących zasady współpracy szkół wyższych kształcących kadry dla potrzeb branży hotelarskiej z przedsiębiorcami wraz z propozycjami zmian. Rekomendacje dla SRKT*, <https://www.sgh.waw.pl/kgs/sektorowa-rada-ds-kompetencji-turystyki> (dostęp: 9.09.2023).
- Kociszewski, P., Markiewicz, M., Tatar, P. (2022b). *Problemy związane z zarządzaniem przedsiębiorstwem turystycznym w warunkach pandemii*, <https://www.sgh.waw.pl/kgs/sektorowa-rada-ds-kompetencji-turystyki> (dostęp: 9.09.2023).
- Kociszewski, P., Piwowarczyk, A., Czupryńska-Kociszewska, M. (2022). *Badania prowadzone w Polsce w latach 2018–2021 (ogólnokrajowe, regionalne, branżowe) obejmujące swym zakresem potrzeby kwalifikacyjno-zawodowe przedsiębiorców z poszczególnych branż turystycznych (hotelarskiej, gastronomicznej, organizacji turystyki, pilotażu, przewodnictwa i animacji czasu wolnego)*, <https://www.sgh.waw.pl/kgs/sektorowa-rada-ds-kompetencji-turystyki> (dostęp: 9.09.2023).
- Kruczek, Z. (2015). *Sektorowa rama kwalifikacji w turystyce i jej znaczenie dla kształtowania jakości systemu kadr turystycznych, Prace naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu. Gospodarka turystyczna w regionie. Przedsiębiorstwo. Samorząd. Współpraca*, 379, s. 396–404. DOI: 1015611/ pn.2015.379.38.
- Kruczek, Z. (2018). *Możliwości wykorzystania sektorowej ramy kwalifikacji w turystyce dla kształcenia i certyfikowania przewodników turystycznych i pilotów wycieczek. 200 lat zorganizowanego przewodnictwa w Sudetach 1817–2017 (s. 121–134)*. Kraków: Proksenia.
- Kruczek, Z., Raciborski, J. (2017). *Trendy w sektorze edukacji dla turystyki i ich wpływ na rynek pracy*. Kraków: Instytut Turystyki w Krakowie.
- Olszewski-Strzyżowski, D. J., Wałek, T., Rogowska, K. (2019). *Kierunki kształcenia i propozycje zmian w edukacji turystycznej. Obszar: nauk o kulturze fizycznej*. Kraków: Instytut Turystyki w Krakowie.
- Para, A. (2019). *Nowe techniki i technologie w turystyce. Obecnie i w przyszłości*. Kraków: Instytut Turystyki w Krakowie.
- Para, A. (2022). *Nowe i perspektywiczne zawody w obszarze usług turystycznych a potrzeby edukacyjne*. Kraków: Instytut Turystyki w Krakowie.

- Piśko, S. (2017). *Analiza systemu uzyskania kwalifikacji i kompetencji turystycznych wymaganych w turystyce krajowej i międzynarodowej*. Kraków: Instytut Turystyki w Krakowie.
- Plaminiak, M. (2020). *Potrzeby rynku pracy dla osób będących w niekorzystnej sytuacji na rynku pracy sprawni inaczej, bezrobotni, 50+, kobiety*. Kraków: Instytut Turystyki w Krakowie.
- Sektorowa Rada ds. Kompetencji Turystyka, www.sgh.waw.pl/kgs/sektorowa-rada-ds-kompetencji-turystyki (dostęp: 9.09.2023).
- Stankiewicz, Z. (2018). *Bariery współpracy przedsiębiorców ze szkołami kształcącymi kadry na poziomie zawodowym i średnim dla potrzeb branży hotelarskiej*, <https://www.sgh.waw.pl/kgs/sektorowa-rada-ds-kompetencji-turystyki> (dostęp: 9.09.2023).
- Stankiewicz, Z. (2022). *Doradztwo zawodowe z perspektywy ucznia, rodzica, pracodawcy z branż Ho-Ga-Tur. Rekomendacje dla SRKT*, <https://www.sgh.waw.pl/kgs/sektorowa-rada-ds-kompetencji-turystyki> (dostęp: 9.09.2023).
- Staszewska, A. (2021). *Trendy rozwoju turystyki i jej wpływ na potrzeby edukacyjne branży turystycznej w Polsce*. Kraków: Instytut Turystyki w Krakowie.
- Szymańczyk, J. (2021). *Usługi uzdrowiskowe a rynek pracy*. Kraków: Instytut Turystyki w Krakowie.
- Walas, B. (2017). *Systemy certyfikacji w turystyce krajowej i międzynarodowej*, <https://www.sgh.waw.pl/kgs/sektorowa-rada-ds-kompetencji-turystyki> (dostęp: 9.09.2023).
- Walas, B. (2018). *Analiza certyfikacji AFNOR w zakresie usług turystycznych i francuskiej marki „QUALITÉ TOURISME” jako narodowego, turystycznego certyfikatu, ze szczególnym uwzględnieniem wymagań kompetencyjnych osób zaangażowanych w proces ich tworzenia i funkcjonowania na rynku turystycznym*, <https://www.sgh.waw.pl/kgs/sektorowa-rada-ds-kompetencji-turystyki> (dostęp: 9.09.2023).
- Walas, B. (2019a). *Analiza narodowego czeskiego systemu certyfikacji w zakresie usług turystycznych*, <https://www.sgh.waw.pl/kgs/sektorowa-rada-ds-kompetencji-turystyki> (dostęp: 9.09.2023).
- Walas, B. (2019b). *Trendy rozwojowe w krajowej i międzynarodowej edukacji turystycznej i jego zalecenia dla potrzeby projektu POWR.02.12–00–001016 pod nazwą sektorowa rada ds. kompetencji turystyki*. Kraków: Instytut Turystyki w Krakowie.
- Walas, B. (2020). *Systemy certyfikacji w turystyce krajowej i międzynarodowej. Certyfikacja usług turystycznych w okresie pandemii COVID-19 i rekomendacje dla działań zrównoważenia gospodarki turystyczne*, <https://www.sgh.waw.pl/kgs/sektorowa-rada-ds-kompetencji-turystyki> (dostęp: 9.09.2023).
- Walas, B. (2021). *Certyfikacja jakości edukacji w turystyce UNWTO-TEDQUAL – aktualizacja raportu nt. Identyfikacja systemu certyfikacji w UNWTO, UE i Polsce – stan obecny i propozycje dalszego rozwoju*, <https://www.sgh.waw.pl/kgs/sektorowa-rada-ds-kompetencji-turystyki> (dostęp: 9.09.2023).
- Walas, B. (2022). *Systemy certyfikacji w turystyce krajowej i międzynarodowej. Podsumowanie prowadzonych badań*, <https://www.sgh.waw.pl/kgs/sektorowa-rada-ds-kompetencji-turystyki> (dostęp: 9.09.2023).

- Wałek, T. (2021). *Analiza kształcenia turystycznego w zakresie obszarów/ dziedziny nauki (w świetle badań i stanu faktycznego) z propozycją badań uzupełniających oraz zaleceniami dla branży*. Kraków: Instytut Turystyki w Krakowie.
- Wałek, T. (2018). *Aktualizacja opracowania „Analiza systemu uzyskiwania kwalifikacji i kompetencji turystycznych wymaganych w turystyce krajowej i międzynarodowej”*. Kraków: Instytut Turystyki w Krakowie.
- Wałek, T. (2019). *Aktualizacja opracowania „Analiza systemu uzyskiwania kwalifikacji i kompetencji turystycznych wymaganych w turystyce krajowej i międzynarodowej”*. Kraków: Instytut Turystyki w Krakowie.
- Wałek, T. (2020) *Analiza kształcenia turystycznego w zakresie obszarów/dziedziny nauki (w świetle badań i stanu faktycznego) z propozycją badań uzupełniających oraz zaleceniami dla branży*. Kraków: Instytut Turystyki w Krakowie.
- Wałek, T. (2022). *Analiza kształcenia turystycznego w zakresie obszarów/ dziedziny nauki (w świetle badań i stanu faktycznego) z propozycją badań uzupełniających oraz zaleceniami dla branży*. Kraków: Instytut Turystyki w Krakowie.
- Wałek, T., Trzebuniak, D. (2020). *Rola pośrednictwa pracy oraz doradztwa zawodowego we wspieraniu edukacji sektora turystycznego*. Kraków: Instytut Turystyki w Krakowie.
- Wasilewska, E. (2018). *Bariery współpracy przedsiębiorców ze szkołami kształcącymi kadry na poziomie zawodowym i średnim dla potrzeb branży gastronomicznej*, <https://www.sgh.waw.pl/kgs/sektorowa-rada-ds-kompetencji-turystyki> (dostęp: 9.09.2023).
- Wietrzycka, M. (2018). *Bariery we współpracy przedsiębiorców ze szkołami kształcącymi kadry na poziomie zawodowym i średnim dla potrzeb branży organizacji turystyki*, <https://www.sgh.waw.pl/kgs/sektorowa-rada-ds-kompetencji-turystyki> (dostęp: 9.09.2023).
- Zawistowska, H. (2020). *Możliwości wykorzystania sektorowej ramy kwalifikacji w sektorze turystyki (SRKT) do przygotowania opisu kwalifikacji oraz jej włączenia do zintegrowanego systemu kwalifikacji na przykładzie pilotów wycieczek i przewodników turystycznych*, *Folia Turistica*, 54, s. 129–144.
- Zawistowska, H. (2022). *Rynki pracy branż turystycznych w świetle badań prowadzonych przez Sektorową Radę ds. Kompetencji Turystyka*, *Rynek Pracy*, 2(18), s. 78–97.

SPIS TABEL

Tabela 1.	Objęte badaniami jednostki prowadzące w okresie 2014–2022 badania obejmujące swoim zakresem turystyczny rynek pracy	15
Tabela 2.	Raporty z badań dotyczących współpracy i barier we współpracy szkół branżowych i szkół wyższych z przedsiębiorcami	17
Tabela 3.	Raporty z badań dotyczących prawnych aspektów kształcenia i współpracy szkół z przedsiębiorcami	23
Tabela 4.	Zestawienie dokumentów końcowych z prowadzonych w latach 2017–2022 badań dotyczących certyfikacji w turystyce	28
Tabela 5.	Raporty dotyczące nowych obszarów badań	30
Tabela 6.	Zestawienie broszur informacyjnych opracowanych na podstawie wyników badania opinii pracodawców na temat obecnych i przyszłych kompetencji pracowników w sektorze turystyki w 2019 r.	44
Tabela 7.	Zestawienie przygotowanych raportów z przeprowadzonego badania	48
Tabela 8.	Zestawienie ekspertyz opracowanych na zlecenie Instytutu Turystyki w ramach realizacji całego projektu	52
Tabela 9.	Konferencje organizowane przez SRKT w latach 2017–2023	54
Tabela 10.	Seminaria organizowane przez SRKT latach 2017–2022	56
Tabela 11.	Posiedzenia i spotkania SRK – T o charakterze organizacyjno- -merytorycznym organizowane w okresie 2016–2023	57
Tabela 12.	Informacje na temat czasu, miejsca, rodzaju spotkania oraz tematyki wystąpienia przedstawiciela SRKT	60
Tabela 13.	Spotkania edukacyjno-upowszechniające działania Sektorowej Rady	62



1. Pierwsze posiedzenie SRKT, 2017.



2. Konferencja SRKT w Górnśląskiej Wyższej Szkole Handlowej w Katowicach, 22.05.2017.



3. Konferencja SRKT w Górnślaskiej Wyższej Szkole Handlowej w Katowicach, 22.05.2017; dr Tadeusz Burzyński .



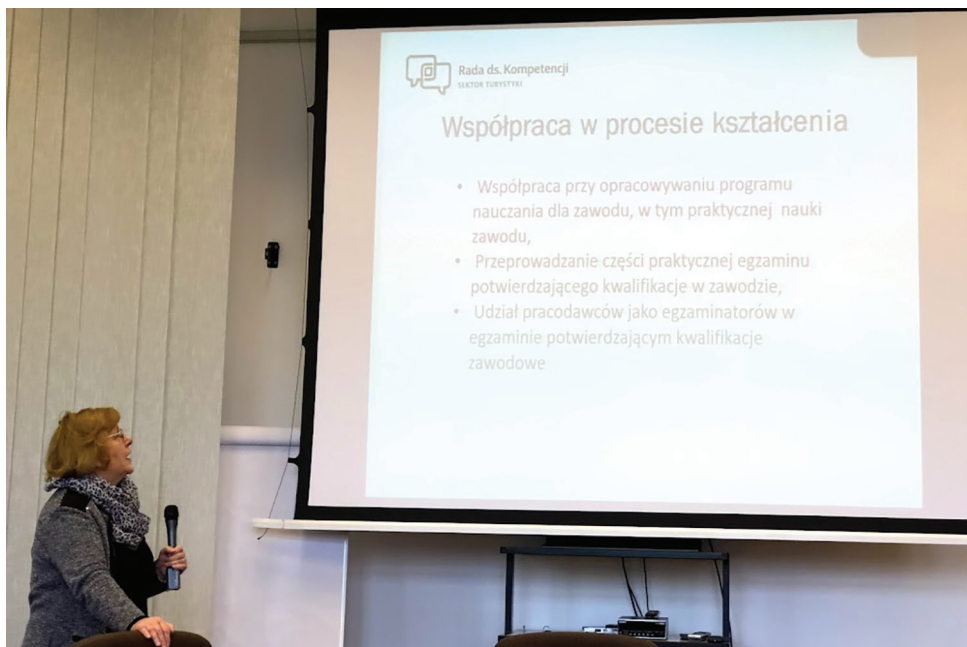
4. Warsztaty „Badania rynku pracy w turystyce”, Szkoła Główna Handlowa w Warszawie, 12.09.2017.



5. Spotkanie poświęcone szkolnictwu branżowemu, zorganizowane przez MEN i MSiT, Warszawa, 5–6.12.2017.



6. Spotkanie merytoryczno-informacyjne „Współpraca przedsiębiorców ze szkołami”, Szkoła Główna Handlowa w Warszawie, 15.12.2017.



7. Spotkanie merytoryczno-informacyjne „Współpraca przedsiębiorców ze szkołami”, Szkoła Główna Handlowa w Warszawie, 15.12.2017.



8. Konferencja „Innowacje w kształceniu kadr dla potrzeb turystyki. Dobre praktyki w zakresie współpracy edukacja – biznes”, Poznań, 10.02.2018.



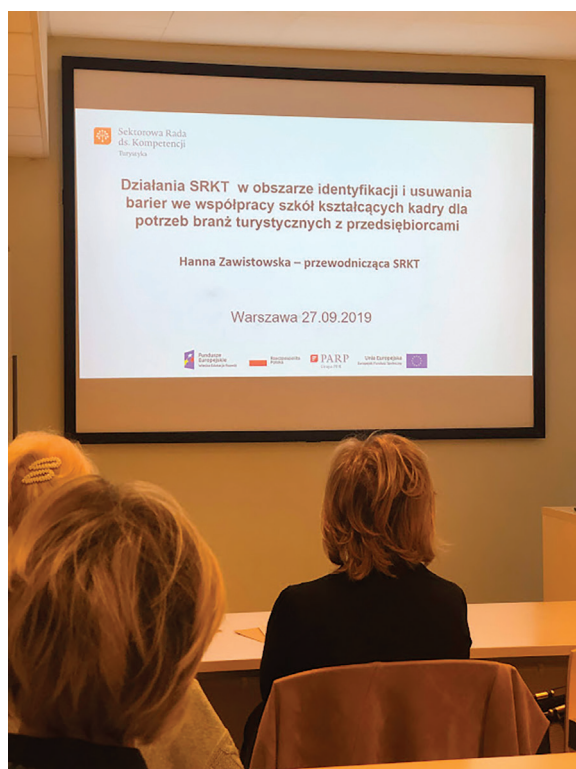
9. Ogólnopolska konferencja „Kwalifikacje – Edukacja – Rynek pracy”, Kraków, 26.06.2018.



10. Konferencja dyrektorów szkół ho-ga-tur, Toruń, 3–5.10.2018.



11. Upowszechnianie Poznań Tour Salon, luty 2019.



12. Seminarium „Bariery we współpracy szkół średnich kadry dla potrzeb branż turystycznych z przedsiębiorcami”, SGH w Warszawie, 27.09.2019.



13. Seminarium „Bariera współpracy szkół średnich kształcących kadry dla potrzeb branż turystycznych z przedsiębiorcami”, Szkoła Główna Handlowa w Warszawie, 27.09.2019.



14. Kongres Polskiej Turystyki, Świdnica, 18.10.2019.



15. Otwarte posiedzenie SRKT, Szkoła Główna Handlowa w Warszawie, 12.12.2019.



16. Spotkanie z branżą turystyczną, Szkoła Główna Handlowa w Warszawie, 12.12.2019.



17. Konferencja SRKT podczas X Gremium Ekspertów Turystyki, Łódź, 7.12.2022.



18. Etap centralny Olimpiady Umiejętności Hotelarskich, Szkoła Główna Handlowa w Warszawie, 29.03.2023.



19. Etap centralny Olimpiady Umiejętności Hotelarskich, Szkoła Główna Handlowa w Warszawie, 9–30.03.2023.



20. Warsztaty „Działania SRKT w obszarze dostosowywania kwalifikacji do potrzeb branż turystycznych”, Szkoła Główna Handlowa w Warszawie, 29.03.2023.



21. Warsztaty SRKT „Kompetencje cyfrowe w hotelarstwie”, Szkoła Główna Handlowa w Warszawie, 29.03.2023.



OFICYNA WYDAWNICZA SGH
SZKOŁA GŁÓWNA HANDLOWA W WARSZAWIE
www.wydawnictwo.sgh.waw.pl



PROJEKT:  Sektorowa Rada
ds. Kompetencji
Turystyka

LIDER:  ZWIĄZEK PRACODAWCÓW
TURYSTYKI
LEWIATAN

PARTNERZY:  SGH

