



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

**Kraków 2018**

Autorzy opracowania:

Grupa BST Sp. z o. o.

dr hab. prof. UO Robert Geisler – ekspert wiodący

Justyna Piechnik – ekspert obszaru turystyczno-gastronomicznego

dr Katarzyna Tkocz-Wolny

Zdzisław Wolny

Andrzej Kempa

Wojciech Szymala

Aneta Kasprzyk

Ewa Lutogniewska

Justyna Stańczyk

Wydawca:

Małopolskie Obserwatorium Rozwoju Regionalnego  
Departament Polityki Regionalnej  
Urząd Marszałkowski Województwa Małopolskiego  
ul. Wielicka 72B, 30-552 Kraków  
tel. (+48) 12 29 90 900, fax (+48) 12 29 90 926

Opracowanie w wersji elektronicznej dostępne na stronie  
[www.obserwatorium.malopolska.pl](http://www.obserwatorium.malopolska.pl)

Skład publikacji:

xxx

Projekt okładki:

yyy

ISBN:

xxx-xx-xxxxx-xx-x

Egzemplarz bezpłatny

Przy publikowaniu danych z publikacji prosimy o podawanie  
źródła.

Publikacja współfinansowana ze środków Unii Europejskiej z Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Małopolskiego na lata 2014–2020.



## SPIS TREŚCI

<b>Lista skrótów</b> .....	<b>4</b>
<b>Cel badania, metodologia i podstawowe pojęcia</b> .....	<b>5</b>
Cel badania, problem badawczy oraz pytania badawcze .....	5
Metodologia realizacji badania .....	6
<b>Branża hotelarsko-gastronomiczno-turystyczna</b> .....	<b>7</b>
Definicja branży .....	7
Zawody .....	17
Bilans zawodów .....	28
Kompetencje zawodowe i kwalifikacje .....	30
Wnioski dla branży hotelarsko-gastronomiczno-turystycznej .....	49





## Lista skrótów

<b>A-U</b>	Obszar kształcenia administracyjno-usługowy
<b>BHP</b>	Bezpieczeństwo i higiena pracy
<b>CATI</b>	Wspomagany komputerowo wywiad telefoniczny
<b>CKZ</b>	Centra Kompetencji Zawodowych
<b>E-E</b>	Obszar kształcenia elektryczno-elektroniczny
<b>GUS</b>	Główny Urząd Statystyczny
<b>IDI</b>	Indywidualny wywiad pogłębiony
<b>KZiS</b>	Klasyfikacja zawodów i specjalności
<b>M-S</b>	Obszar kształcenia medyczno-społeczny
<b>ORE</b>	Ośrodek Rozwoju Edukacji
<b>PKD</b>	Polska Klasyfikacja Działalności
<b>PUP</b>	Powiatowy Urząd Pracy
<b>SIO</b>	Syssystem Informacji Oświatowej
<b>T-G</b>	Obszar kształcenia turystyczno-gastronomiczny
<b>UMWM</b>	Urząd Marszałkowski Województwa Małopolskiego
<b>WUP</b>	Wojewódzki Urząd Pracy
<b>ZS</b>	Zespół Szkół



## Cel badania, metodologia i podstawowe pojęcia

### Cel badania, problem badawczy oraz pytania badawcze

Celem badania była **identyfikacja oczekiwań pracodawców wobec absolwentów szkół zawodowych** w obszarach:

- administracyjno-usługowym,
- elektryczno-elektronicznym,
- turystyczno-gastronomicznym,
- medyczno-społecznym (kompetencje i kwalifikacje)

oraz określenie zapotrzebowania na pracowników w ujęciu zawodów w perspektywie kolejnych 5 lat. Niniejszy raport poświęcony został omówieniu wyników badania w ramach **obszaru turystyczno-gastronomicznego**.

**Tabela 1.** Cele szczegółowe badania

CEL SZCZEGÓŁOWY
Zbadanie na jakie zawody z obszaru A-U, E-E, T-G i M-S jest największe zapotrzebowanie na rynku pracy, a także identyfikacja nowych zawodów, na które występuje bądź będzie występować zapotrzebowanie.
Określenie jakich kompetencji i kwalifikacji (w podziale na zawody) pracodawcy oczekują od pracowników (w oparciu o aktualnie zatrudnionych pracowników).
Identyfikacja kompetencji i kwalifikacji, które nie są oferowane przez szkolnictwo zawodowe (na poziomie poszczególnych zawodów), a które mogą zostać zaoferowane w innym środowisku (certyfikowane szkolenia, staże, praca na stanowisku pracy etc.).
Określenie obecnego stanu zapotrzebowania na pracowników poszczególnych zawodów i w perspektywie najbliższych 5 lat.
Zbadanie jak wygląda współpraca na linii przedstawiciele poszczególnych branż – szkoły zawodowe (określenie czynników sprzyjających współpracy i barier).
Opracowanie rekomendacji w zakresie przygotowania oferty programowej pod kątem efektów kształcenia korespondujących z popytem na kompetencje i kwalifikacje wśród pracodawców oraz możliwych działań przedstawicieli biznesu w zakresie współpracy ze szkołami zawodowymi.

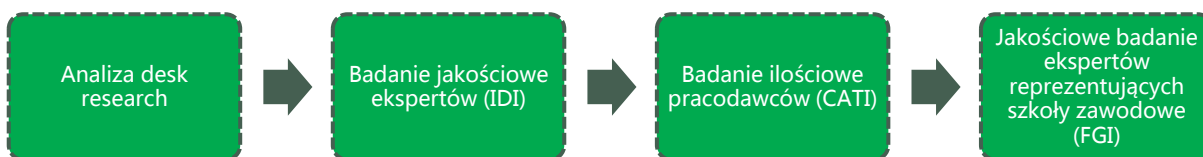
Źródło: Opracowanie własne

## Metodologia realizacji badania

Niniejszy raport jest jednym z opracowań obszarowych przygotowanych w ramach projektu pt. „Zapotrzebowanie na kwalifikacje w wybranych obszarach kształcenia zawodowego”.

Badanie opierało się zarówno na technikach jakościowych jak i ilościowych. Zostało ono zrealizowane w 4 częściach. Pierwszą częścią była **analiza desk research**, której celem było zdefiniowanie stosowanych pojęć, weryfikacja listy zawodów oraz przygotowanie listy kwalifikacji i kompetencji wymaganych od pracowników w poszczególnych zawodach. Drugim elementem badania było badanie jakościowe wśród ekspertów. **Indywidualne wywiady pogłębione przeprowadzone zostały z przedstawicielami stowarzyszeń branżowych, przedstawicielami zespołów branżowych (funkcjonujących przy CKZ), doradcami powiatowych urzędów pracy oraz z przedsiębiorcami**. Łącznie przeprowadzono 11 wywiadów. Celem badań jakościowych było dookreślenie definicji branży, rozpoznanie kontekstu funkcjonowania branży, identyfikacja kluczowych podmiotów funkcjonujących w województwie, określenie zapotrzebowania na pracowników. Dodatkowo w trakcie wywiadów, weryfikacji poddano listy kwalifikacji i kompetencji dla każdego zawodu, które były podstawą do przeprowadzenia części trzeciej – **badania ilościowego wśród przedsiębiorców**. Badanie przeprowadzono na próbie 206 pracodawców, zatrudniających osoby wykształcone w analizowanych zawodach. Respondentami w wywiadach kwestionariuszowych były osoby odpowiedzialne za realizację zadań związanych z zarządzaniem zasobami ludzkimi w przedsiębiorstwach. Celem badania było pozyskanie danych ilościowych na temat aktualnego i prognozowanego zapotrzebowania rynku na pracowników (w podziale na zawody), a także najważniejszych kompetencji i kwalifikacji pracowników. Ostatnią częścią badania były **zogniskowane wywiady grupowe z ekspertami reprezentującymi szkoły zawodowe**. Osobami, które wzięły udział w badaniu były m.in. opiekunowie praktycznej nauki zawodu, przedstawiciele szkół będących CKZ, osoby z uprawnieniami egzaminatora, osoby współpracujące ze szkołami za granicą, a także kierownicy warsztatów szkolnych. Przeprowadzono 2 wywiady grupowe w Nowym Sączu (7 uczestników) oraz Krakowie (11 uczestników). Celem badań jakościowych była weryfikacja kompetencji i kwalifikacji oferowanych w ramach nauczania zawodu, a także braku kompetencji i kwalifikacji w poszczególnych zawodach. Zogniskowane wywiady pozwoliły na określenie zakresu zmian oraz sposobu nauczania w szkole w obszarach zdiagnozowanych luk kompetencyjnych (kompetencji oczekiwanych przez pracodawców, których nie posiadają absolwenci szkół zawodowych), a także określenie charakteru współpracy pomiędzy przedstawicielami poszczególnych branż i szkołami zawodowymi.

**Rysunek 1.** Etapy realizacji badania



Źródło: Opracowanie własne

W obszarze turystyczno-gastronomicznym według klasyfikacji ORE wyróżniono branże spożywczą oraz hotelarsko-gastronomiczno-turystyczną, której niniejszy raport jest poświęcony.



## Branża hotelarsko-gastronomiczno-turystyczna



### Definicja branży

Branża hotelarsko-gastronomiczno-turystyczna związana jest z prowadzeniem działalności o charakterze **hotelarskim** (tj. hoteli, obiektów noclegowych), **gastronomicznym** (tj. punktów gastronomicznych m.in.: restauracji, fast foodów, usług cateringowych, barów mlecznych), **turystycznym** (tj. punktów i atrakcji turystycznych), a także **transportowym**, **kulturalnym** oraz **rekreacyjnym**.

Małopolska to region szczególnie dla branży hotelarsko-turystyczno-gastronomicznej. Liczne walory naturalne oraz atrakcje turystyczne sprzyjają prowadzeniu działalności w tym obszarze. Rozwojowi branży sprzyja fakt, że Kraków jest ważnym ośrodkiem akademickim oraz biznesowym, w którym wiele firm outsourcingowych zdecydowało się prowadzić swoją działalność. Rozwojowi branży sprzyja dobrze skomunikowane lotnisko Balice. Małopolska co rok notuje wzrost odwiedzających osób oraz turystów. Rozwój tej gałęzi gospodarki wiąże się ze wzrostem zapotrzebowania na pracowników firm z branży hotelarsko-gastronomiczno-turystycznej. Niejednokrotnie popyt na pracowników napotyka na bariery ze strony podaży. **Ze szczególnymi brakami w kadrze pracowniczej borykają się przedsiębiorstwa gastronomiczne i hotele.** W przypadku zawodu **kucharz** mimo wzrostu liczby absolwentów tego kierunku, specjalistów wciąż brakuje. Uczniowie wybierając przyszły zawód, kierują się również przekazem mediów, które obecnie chętnie emitują programy z branży kulinarnej. Dodatkowym aspektem wyboru zawodów gastronomicznych dla uczniów jest niższy próg punktacji podczas rekrutacji do szkół niż w zawodach z zakresu turystyki.

W związku ze wzrostem zamożności Polacy coraz częściej sięgają po dobra i usługi związane z odpoczynkiem, relaksem oraz zdrowiem psychicznym. Ekspozowanie stylu życia, w którym spędzanie czasu wolnego ma kluczowe znaczenie, jak również popularyzacja szeroko rozumianej profilaktyki zdrowotnej ma wpływ na rozwój sektora gospodarki związanego z ww. usługami. Wyższy poziom zamożności społeczeństwa przekłada się na rozwój sektora hotelarsko-gastronomiczno-turystycznego. Zawody, których znaczenie będzie rosnąć, związane są z usługami osobistymi, obsługą turystyczną i szeroko pojętym obszarem zagospodarowania czasu wolnego. Głównym problemem branży hotelarsko-gastronomiczno-turystycznej jest sezonowość, która jest związana

z kumulacją świadczenia usług przez podmioty gospodarcze tej branży w określonych terminach. Jednakże, należy nadmienić, iż w województwie małopolskim istnieją ośrodki turystyczne takie jak Kraków czy Zakopane, które cieszą się zainteresowaniem turystów przez cały rok.

Jak wynika z badań Ruchu turystycznego Województwa Małopolskiego, realizowanego rokrocznie od 2003 roku, Małopolska jest chętnie odwiedzanym regionem zarówno przez turystów krajowych jak i zagranicznych. Niezmiennie od wielu lat głównym celem odwiedzin jest **wypoczynek, aktywna turystyka oraz zwiedzanie zabytków**. Region posiada dobrze rozwiniętą bazę narciarską. Wśród miast oraz atrakcji turystycznych cieszących się największą popularnością turyści wymieniają: Kraków, Zakopane oraz Wieliczkę, Wadowice (Dom Jana Pawła II), Oświęcim (Muzeum Auschwitz-Birkenau), Krynica Zdrój oraz Szczawnicę. Szczególne znaczenie w wymienionej branży ma miasto Kraków, które ze względu na bogate dziedzictwo kulturowe oraz historyczne jest jednym z najbardziej znanych i rozpoznawalnych ośrodków turystycznych w kraju i zagranicą. Dużą popularnością cieszy się także region górski<sup>1</sup>. **W Polsce na liście dziedzictwa UNESCO zaklasyfikowano 28 obiektów, z czego 14 z nich znajduje się na terenie województwa małopolskiego. W Małopolsce znajduje się też 6 spośród 23 Parków Narodowych w Polsce**<sup>2</sup>. Występowanie licznych atrakcji turystycznych stanowi dobrą podstawę do funkcjonowania firm zorientowanych na świadczenie usług dla turystów.

Analizie poddano podmioty gospodarcze według klasy wielkości. Zidentyfikowano następujące przedsiębiorstwa zatrudniające powyżej 250 pracowników<sup>3</sup>:

**Zakwaterowanie** (dział PKD 55) – wyróżniono następujące podmioty: Holding Liwa Sp. z o. o. (Kraków), Orbis S.A. Oddział Novotel Bronowice (Kraków), Przedsiębiorstwo Turystyczne Czarny Potok S.A. (Krynica), Przedsiębiorstwo Produkcyjno- Handlowo Usługowe Centrum Sp. z o. o. (Nowy Sącz).

**Działalność usługowa związana z żywnością** (dział PKD 56) – wyróżniono: Aspen Res Sp. z o. o. (Kraków), Catermed S.A. (Kraków), Fast Food Development Polska Sp. z o. o. (Kraków), Hut Pus S.A. (Kraków), Cechini Centrum Sp. z o. o. (Krynica Zdrój).

**Działalność organizatorów turystyki, pośredników i agentów turystycznych oraz pozostała działalność usługowa w zakresie rezerwacji i działalności z nią związane** (dział PKD 79) – wyróżniono: Promed Sp. z o. o. (Gorlice) oraz przedsiębiorstwo produkcyjno-handlowo-usługowe Centrum Sp. z o. o. (Nowy Sącz).

W tabeli 2 zaprezentowano szczegółowe informacje dotyczące sekcji, działów oraz grup PKD, w ramach których funkcjonują podmioty gospodarcze branży hotelarsko-gastronomiczno-turystycznej. Wyróżniono Sekcję I - Działalność związana z zakwaterowaniem i usługami gastronomicznymi, a w niej działy PKD: 55 – Zakwaterowanie, 56 - Działalność usługowa związana z żywnością oraz Sekcję N – Działalność w zakresie usług administrowania i działalność wspierająca, w niej dział PKD 79 – Działalność organizatorów turystyki, pośredników i agentów turystycznych oraz pozostała działalność usługowa w zakresie rezerwacji i działalności z nią związane. W ramach wyróżnionych trzech działów PKD wymienione zostały również grupy PKD grupujące podmioty zajmujące się świadczeniem usług związanych z turystyką.

<sup>1</sup> Badanie ruchu turystycznego w województwie małopolskim w 2016 r.

<sup>2</sup> Małopolska, Małopolska Trasa Światowego Dziedzictwa UNESCO, Małopolski System Informacji Turystycznej [w:] <https://www.malopolska.pl/>, dostęp: 22.05.2018

<sup>3</sup> Opracowano na podstawie Bisnode Polska Baza Danych, [dostęp: 07.05.2018]



**Tabela 2.** Charakterystyka podmiotów działających w branży hotelarsko-gastronomiczno-turystycznej (sekcje, działy, grupy PKD)

SEKCJA PKD	DZIAŁ PKD	GRUPY PKD
Sekcja I - Działalność związana z zakwaterowaniem i usługami gastronomicznymi	55 - Zakwaterowanie	55.1 - Hotele i podobne obiekty zakwaterowania
		55.2 - Obiekty noclegowe turystyczne i miejsca krótkotrwałego zakwaterowania
		55.3 - Pola kempingowe
		55.9 - Pozostałe zakwaterowanie
	56 - Działalność usługowa związana z wyżywieniem	56.1 - Restauracje i pozostałe placówki gastronomiczne
		56.2 - Przygotowywanie żywności dla odbiorców zewnętrznych
56.3 - Przygotowywanie i podawanie napojów		
Sekcja N – Działalność w zakresie usług administrowania i działalność wspierająca	79 – Działalność organizatorów turystyki, pośredników i agentów turystycznych oraz pozostała działalność usługowa w zakresie rezerwacji i działalności z nią związane	79.1 - Działalność agentów i pośredników turystycznych oraz organizatorów turystyki
		79.9 - Pozostała działalność usługowa w zakresie rezerwacji i działalności z nią związane

Źródło: Opracowanie własne

Uczestnicy indywidualnych wywiadów pogłębionych wskazali następujące podmioty z branży hotelarsko-gastronomiczno-turystycznej, jako wyróżniające się na małopolskim rynku: Hilton DoubleTree (Kraków) i Hilton Hampton (Kraków, Oświęcim)<sup>4</sup>.

### Podmioty gospodarcze w branży hotelarsko-gastronomiczno-turystycznej

W poniższej tabeli zaprezentowano liczbę podmiotów gospodarczych branży hotelarsko-gastronomiczno-turystycznej w województwie małopolskim w 2017 roku. W województwie małopolskim było zarejestrowanych 16 564 podmiotów gospodarczych w omawianej branży. Najwięcej z nich tj. 9 274 przypisano Działalności usługowej związanej z wyżywieniem (dział PKD 56) w sekcji I. Najwyższą liczbą podmiotów gospodarczych omawianej branży znajdowała się w mieście Kraków (6 118). Natomiast najniższą liczbą podmiotów gospodarczych charakteryzował się powiat proszowicki (79) oraz powiat dąbrowski (65). Dla działu PKD 55 – Zakwaterowanie największą liczbą podmiotów została zaobserwowana w powiecie tatrzańskim (2 266), mieście Kraków (1 115) oraz powiecie nowotarskim (544), natomiast najmniej podmiotów z tego działu było w powiecie dąbrowskim (5) oraz proszowickim (5). Dla działu PKD 56 - Działalność usługowa związana z wyżywieniem odnotowano najwięcej podmiotów w mieście Kraków (3 803), powiecie krakowskim (748) oraz tatrzańskim (482), najmniej w powiecie dąbrowskim (57). Dla działu PKD 79 – Działalność organizatorów turystyki, pośredników i agentów turystycznych oraz pozostała działalność usługowa w zakresie rezerwacji i działalności z nią związane zaobserwowano najwięcej podmiotów w mieście Kraków (1 200), powiecie oświęcimskim (259) oraz tatrzańskim (111), a najmniej w powiecie dąbrowskim (3), proszowickim (4) oraz miechowskim, w którym nie było podmiotów gospodarczych zaklasyfikowanych do działu PKD 79. W tabeli przedstawiono także, jaki procentowy udział stanowiły podmioty gospodarcze wśród ogółu podmiotów na terenie poszczególnych powia-

<sup>4</sup> Opracowano na podstawie badań jakościowych IDI.

tów. Dla działu PKD 55 – Zakwaterowanie największy procentowy udział we wszystkich podmiotach gospodarczych powiatu zaobserwowano dla powiatu tatrzańskiego (21,97%), a najmniejszy dla proszowickiego (0,14%). Dla działu PKD 56 - Działalność usługowa związana z wyżywieniem odnotowano największy procentowy udział we wszystkich podmiotach gospodarczych powiatu dla powiatu tatrzańskiego (1,08%), a najmniejszy dla dąbrowskiego (0,09%).

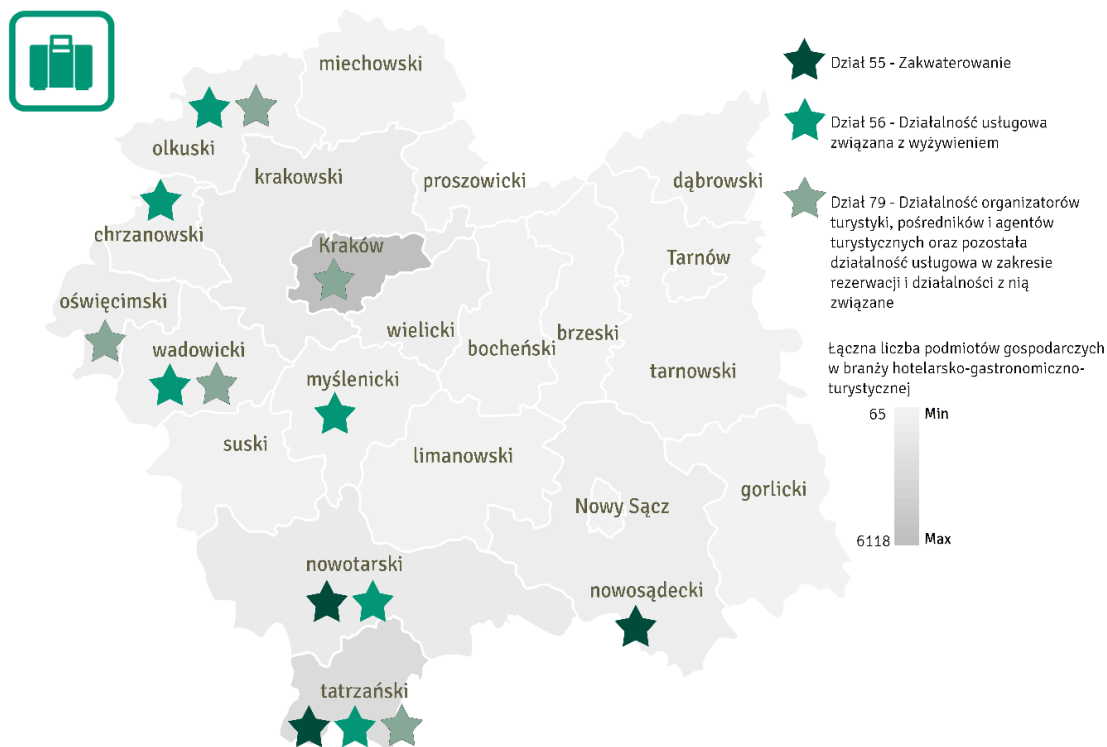
**Tabela 3.** Liczba podmiotów gospodarczych branży hotelarsko-gastronomiczno-turystycznej w 2017 r.

NAZWA	OGÓLEM	OGÓLEM DLA BRANŻY	SEKCJA I DZIAŁ 55		SEKCJA I DZIAŁ 56		SEKCJA N DZIAŁ 79	
	LICZBA	LICZBA	LICZBA	%	LICZBA	%	LICZBA	%
<b>MAŁOPOLSKIE</b>	<b>380 020</b>	<b>16 564</b>	<b>5 101</b>	<b>1,34</b>	<b>9 274</b>	<b>2,44</b>	<b>2 189</b>	<b>0,58</b>
Powiat bocheński	8 895	195	26	0,29	146	1,64	23	0,26
Powiat brzeski	6 857	132	32	0,47	87	1,27	13	0,19
Powiat chrzanowski	11 862	365	31	0,26	297	2,50	37	0,31
Powiat dąbrowski	3 339	65	5	0,15	57	1,71	3	0,09
Powiat gorlicki	7 837	164	36	0,46	116	1,48	12	0,15
Powiat krakowski	30 334	1 011	165	0,54	748	2,47	98	0,32
Powiat limanowski	10 054	228	52	0,52	159	1,58	17	0,17
Powiat miechowski	4 468	111	16	0,36	95	2,13	0	0,00
Powiat myślenicki	12 689	420	60	0,47	340	2,68	20	0,16
Powiat nowosądecki	16 058	671	282	1,76	336	2,09	53	0,33
Powiat nowotarski	16 063	1 018	544	3,39	416	2,59	58	0,36
Powiat olkuski	11 821	328	30	0,25	276	2,33	22	0,19
Powiat oświęcimski	14 227	700	99	0,70	342	2,40	259	1,82
Powiat proszowicki	3 544	79	5	0,14	70	1,98	4	0,11
Powiat suski	8 061	282	71	0,88	190	2,36	21	0,26
Powiat tarnowski	12 575	232	44	0,35	174	1,38	14	0,11
Powiat tatrzański	10 316	2 859	2 266	21,97	482	4,67	111	1,08
Powiat wadowicki	16 496	475	67	0,41	342	2,07	66	0,40
Powiat wielicki	14 597	543	82	0,56	367	2,51	94	0,64
Powiat m.Kraków	138 515	6 118	1 115	0,80	3 803	2,75	1 200	0,87
Powiat m.Nowy Sącz	9 863	288	45	0,46	200	2,03	43	0,44
Powiat m.Tarnów	11 549	280	28	0,24	231	2,00	21	0,18

Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych GUS

Na mapie nr 1 zaprezentowano podmioty gospodarcze branży hotelarsko-gastronomiczno-turystycznej według działów PKD wiodące pod względem liczby podmiotów gospodarczych w poszczególnych powiatach. Za wyróżniające się działy PKD w branży hotelarsko-gastronomiczno-turystycznej uznano takie, w których udział podmiotów gospodarczych w danym powiecie był wyższy niż udział w skali całego województwa, powiększony o połowę odchylenia standardowego tych wartości dla wszystkich powiatów. Wyróżniono powiaty, na terenie których udział podmiotów w danym dziale PKD był wyższy, niż przeciętnie w całym województwie, co wskazuje na ponadprzeciętną liczbę podmiotów na danym terenie.

**Mapa 1.** Podmioty gospodarcze branży hotelarsko-gastronomiczno-turystycznej według działów PKD w 2017 z uwzględnieniem podmiotów wyróżniających się w poszczególnych powiatach



Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych GUS

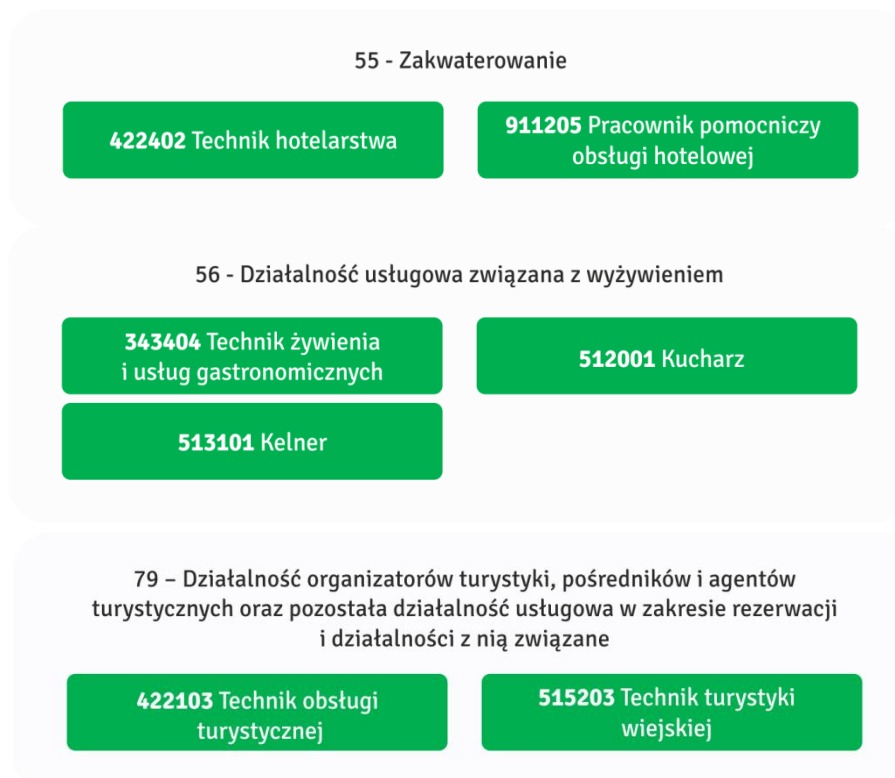
Wskazanie powiatów z udziałem większym niż średnia w województwie spowodowany był dużą koncentracją podmiotów z działów PKD 55 - Zakwaterowanie, PKD 56 – Działalność usługowa związana z wyżywieniem oraz 79 – Działalność organizatorów turystyki, pośredników i agentów turystycznych oraz pozostała działalność usługowa w zakresie rezerwacji i działalności z nią związane w powiecie tatrzańskim. Znajdował się tam największy udział podmiotów gospodarczych we wszystkich wyróżnionych działach PKD. W mieście Kraków oraz powiecie oświęcimskim relatywnie największy udział miały podmioty gospodarcze przyporządkowane do działu PKD 79 – Działalność organizatorów turystyki, pośredników i agentów turystycznych oraz pozostała działalność usługowa w zakresie rezerwacji i działalności z nią związane. W powiecie olkuskim oraz wadowickim relatywnie największy udział miały podmioty gospodarcze z działów PKD 56 – Działalność usługowa związana z wyżywieniem oraz PKD 79 – Działalność organizatorów turystyki, pośredników i agentów turystycznych oraz pozostała działalność usługowa w zakresie rezerwacji i działalności z nią związane. Powiat nowotarski charakteryzował największy udział podmiotów gospodarczych z działu PKD 55 – Zakwaterowanie oraz działu PKD 56 – Działalność usługowa związana z wyżywieniem. Powiaty chrzanowski oraz myślenicki charakteryzował największy udział podmiotów gospodarczych z działu PKD 56, a powiat nowosądecki – podmioty z działu PKD 55.

W powiatach: miechowskim, proszowickim, dąbrowskim, krakowskim, wielickim, brzeskim, bocheńskim, tarnowskim, gorlickim, suskim, limanowskim oraz mieście Nowy Sącz i Tarnów podmioty gospodarcze z branży hotelarsko-gastronomiczno-turystycznej nie wyróżniały się liczebnie w ramach działów PKD.

## Kształcenie w branży hotelarsko-gastronomiczno-turystycznej

Ośrodek Rozwoju Edukacji (ORE) w branży hotelarsko-gastronomiczno-turystycznej wyróżnił 7 zawodów. Poniższe zestawienie prezentuje przyporządkowanie tych zawodów do wybranych dla potrzeb realizacji niniejszego badania działów PKD. Dla działu PKD 55 – Zakwaterowanie wyróżniono 2 zawody, dla działu PKD 56 – Działalność usługowa związana z wyżywieniem – 3 zawody, natomiast dla działu PKD 79 – Działalność organizatorów turystyki, pośredników i agentów turystycznych oraz pozostała działalność usługowa w zakresie rezerwacji i działalności z nią związane – 2 zawody.

**Rysunek 2.** Zawody branży hotelarsko-gastronomiczno-turystycznej według podziału PKD

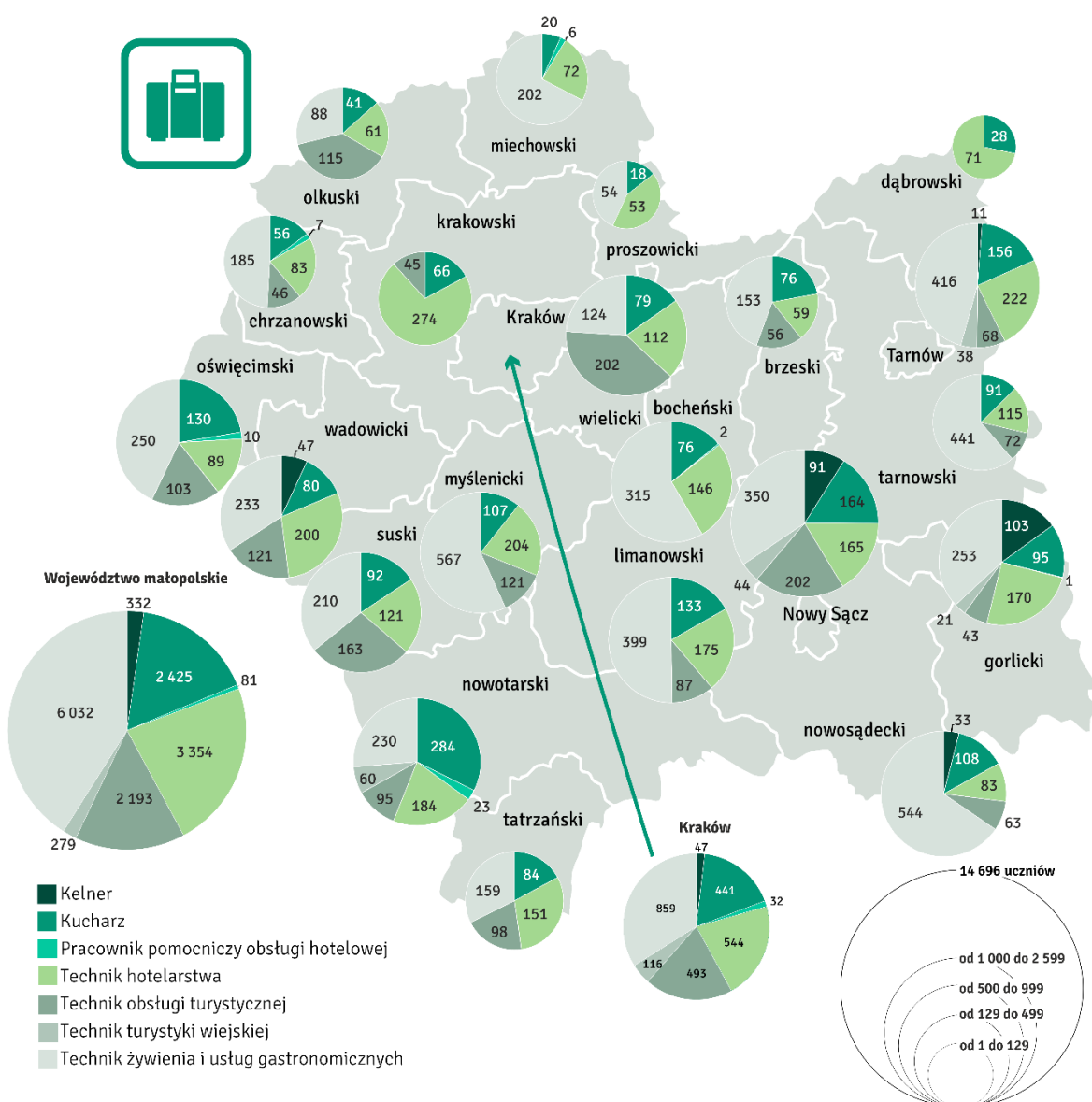


Źródło: Opracowanie własne


Kolejna mapa prezentuje szczegółowe dane dotyczące liczby uczniów w zawodach branży hotelarsko-gastronomiczno-turystycznej w poszczególnych powiatach w roku szkolnym 2017/2018. **W branży hotelarsko-gastronomiczno-turystycznej odnotowano liczbę 15 669 uczniów.** W województwie małopolskim największa liczba uczniów kształciła się na kierunku: **technik żywienia i usług gastronomicznych** (6 032 uczniów), z czego najwięcej w mieście Kraków (859 uczniów), powiecie myślenickim (567 uczniów) oraz powiecie nowosądeckim (544 uczniów). Często wybieranym zawodem w wymienionej branży był także **technik hotelarstwa**. Wybrały go 3 354 osoby w województwie małopolskim, z czego najwięcej w mieście Kraków (544 uczniów), w powiecie krakowskim (274 uczniów) oraz w powiecie tarnowskim (222 uczniów). Popularnością cieszył się także zawód **kucharz**, który wybrało 2 425 osób. W zawodzie **technik obsługi turystycznej** kształciło się 2 193 uczniów, z czego największa liczba w powiecie wielickim (202 osoby). W województwie małopolskim 332 uczniów uczyło się w zawodzie **kelner**, w tym najwięcej w powiecie gorlickim (103 osoby), a w zawodzie **tech-**

**nik turystyki wiejskiej** 279 uczniów, najwięcej w powiecie nowotarskim (60 osób). Najrzadziej wybieranym zawodem z badanej branży w województwie małopolskim okazał się **technik pomocniczy obsługi hotelowej** (81 uczniów). Kształcenie w tym zawodzie skierowane jest wyłącznie do osób z niepełnosprawnością intelektualną w stopniu lekkim. Co warto zauważyć, w mieście Kraków pobierano kształcenie we wszystkich zawodach branży hotelarsko-gastronomiczno-turystycznej. W mieście Nowy Sącz, powiecie gorlickim oraz nowotarskim kształciło się w 6 spośród 7 zawodów branży hotelarsko-gastronomiczno-turystycznej. W mieście Nowy Sącz nie odbywało się kształcenie w zawodzie **pracownik pomocniczy obsługi hotelowej**, natomiast w powiecie nowotarskim w zawodzie **kelner**. Należy także nadmienić, że w powiecie proszowickim oraz krakowskim uczono w 3 zawodach omawianej branży, a w powiecie dąbrowskim odbywało się kształcenie w 2 zawodach (**kucharz, technik hotelarstwa**).

**Mapa 2.** Liczba uczniów w zawodach branży hotelarsko-gastronomiczno-turystycznej w poszczególnych powiatach w roku szkolnym 2017/2018



Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych SIO

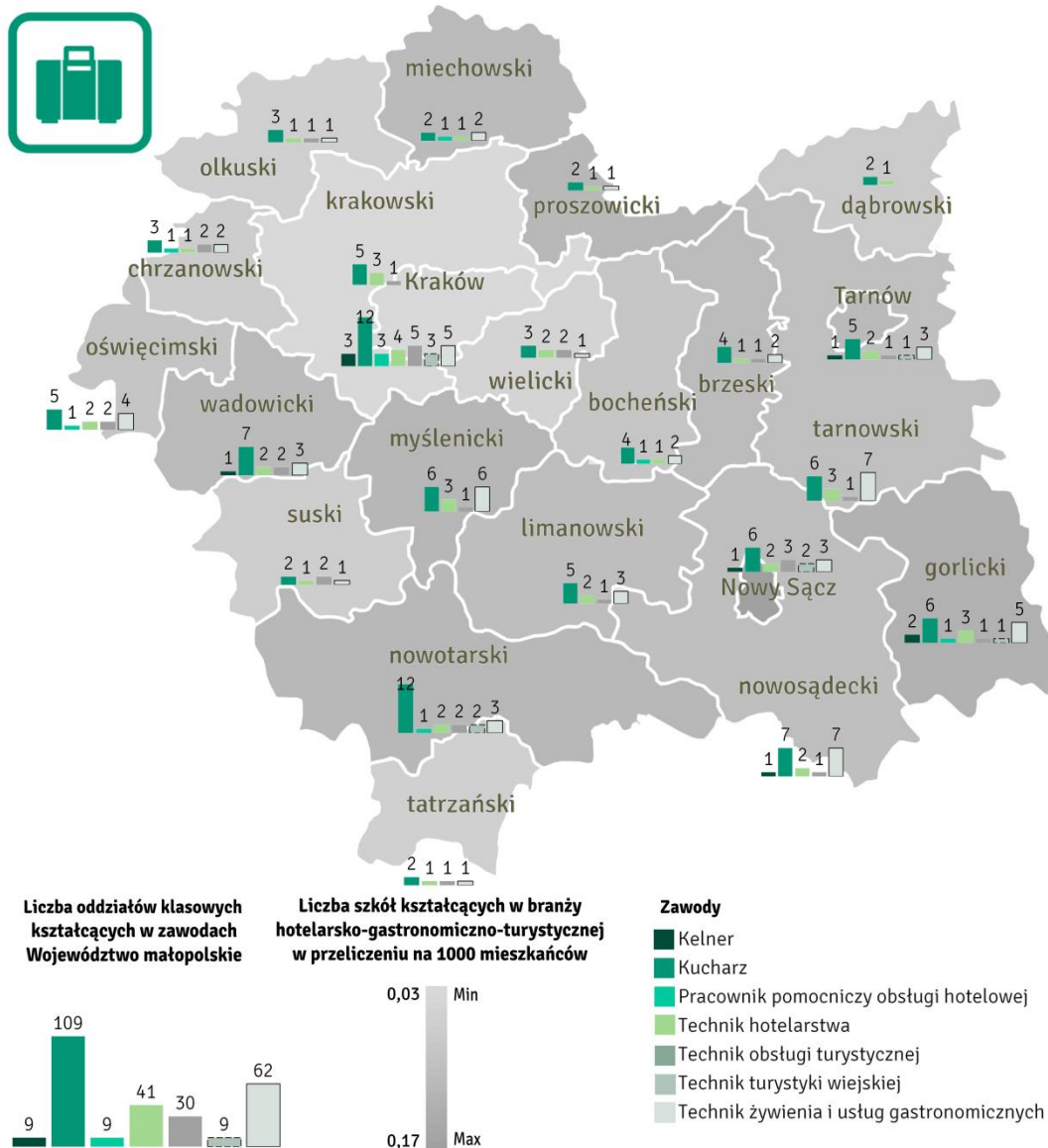


Analizie poddano liczbę szkół kształcących w zawodach branży hotelarsko-gastronomiczno-turystycznej w poszczególnych powiatach województwa małopolskiego w przeliczeniu na 1 tys. mieszkańców. Największa liczba szkół w przeliczeniu na 1 tys. mieszkańców znajdowała się w mieście Nowy Sącz (0,17) oraz powiecie gorlickim (0,11), najmniejsza zaś w powiecie krakowskim (0,03).

**W województwie małopolskim zlokalizowane były 204 szkoły kształcące w zawodach branży hotelarsko-gastronomiczno-turystycznej.** Największa liczba szkół kształcących w zawodzie **kucharza** znajdowała się w Krakowie (12), a także powiecie nowotarskim (12) oraz nowosądeckim (7). W powiatach: nowosądeckim (7), tarnowskim (7) oraz myślenickim (6) odnotowuje się największą liczbę szkół, w których nauczano w zawodzie **technik żywienia i usług gastronomicznych**.

W zawodzie **technik hotelarstwa** najwięcej szkół znajdowało w mieście Kraków (4). W zawodzie **technik obsługi turystycznej** najwięcej placówek było w mieście Kraków (5). Natomiast najmniejsza liczba szkół spośród wszystkich znajdowała się w powiecie dąbrowskim, miechowskim, olkuskim, proszowickim oraz wielickim. W województwie małopolskim było 9 szkół kształcących w zawodzie **technik turystyki wiejskiej** (w powiecie wadowickim, nowosądeckim, gorlickim, mieście Kraków, Tarnów, Nowy Sącz). W zawodzie **pracownik pomocniczy obsługi hotelowej** kształcono w 9 szkołach w województwie małopolskim (w powiecie chrzanowskim, miechowskim, gorlickim, nowotarskim, bocheńskim, oświęcimskim oraz mieście Kraków). Również 9 placówek odnotowano w zawodzie **technik turystyki wiejskiej**. Placówki te znajdowały się w mieście Kraków, Tarnów, Nowy Sącz oraz w powiatach gorlickim i nowotarskim.

**Mapa 3.** Liczba szkół kształcących w zawodach branży hotelarsko-gastronomiczno-turystycznej w 2017 roku w przeliczeniu na 1 tys. mieszkańców



Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych SIO

## Centra Kompetencji Zawodowych

W województwie małopolskim utworzono następujące CKZ<sup>5</sup>, w których można się kształcić w poszczególnych zawodach branży hotelarsko-gastronomiczno-turystycznej:<sup>6</sup>

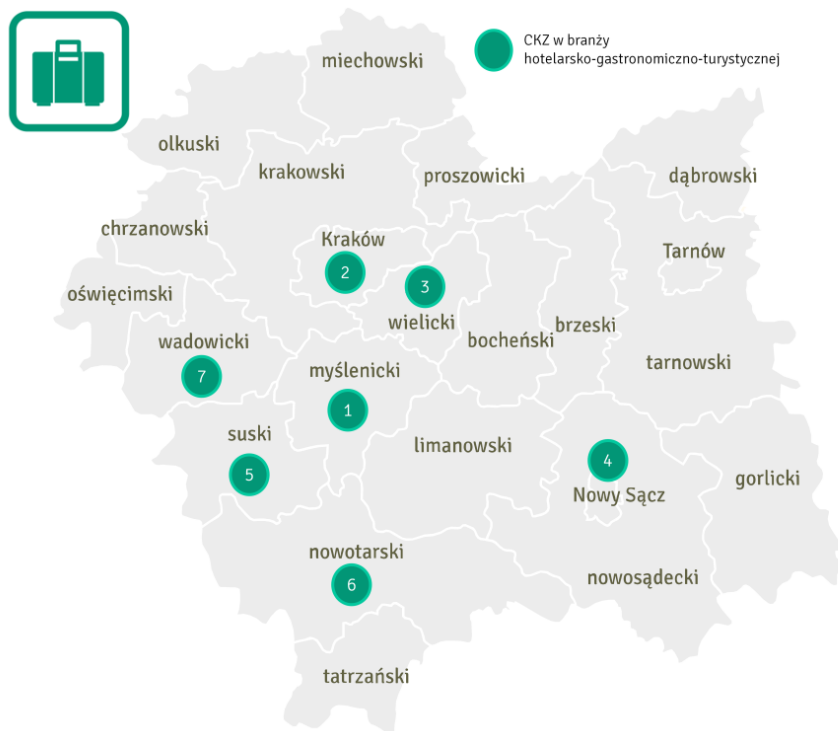
1. CKZ w Myślenicach, powstałe na bazie Zespołu Szkół Ponadgimnazjalnych – Małopolska Szkoła Gościnności im. Tytusa Chałubińskiego w Myślenicach (szkoła policealna, technikum, Małopolski Ośrodek Doksztalowania i Doskonalenia Zawodowego) oraz Specjalnego Ośrodka Szkolno-Wychowawczego w Myślenicach (zasadnicza szkoła zawodowa specjalna oraz szkoła specjalna przysposabiająca do pracy), kształci w zawodach: **kucharz, technik hotelarstwa, technik obsługi turystycznej, technik żywienia i usług gastronomicznych**.
2. CKZ w gminie miejskiej Kraków, powstałe z Zespołu Szkół Gastronomicznych Nr 2 oraz Zespołu Szkół Ekonomicznych Nr 1 w Krakowie, kształci w zawodach: **kucharz, technik żywienia i usług gastronomicznych, kelner, technik hotelarstwa, technik obsługi turystycznej**.
3. CKZ w powiecie wielickim – składające się z Powiatowego Centrum Kształcenia Zawodowego i Ustawicznego w Wieliczce, Centrum Kształcenia Zawodowego i Ustawicznego w Niepołomicach i Technikum w Zespole Szkół im. Ojca Świętego Jana Pawła II w Niepołomicach, które kształci w zawodach: **technik hotelarstwa, technik obsługi turystycznej, technik żywienia i usług gastronomicznych**.
4. CKZ w Nowym Sączu – powstałe na bazie Zespołu Szkół nr 1 w Nowym Sączu obejmującego Zespół Szkół nr 5 - Specjalnych w Nowym Sączu, kształci w zawodach: **kucharz, technik żywienia i usług gastronomicznych, kelner, technik hotelarstwa**.
5. CKZ w powiecie suskim – składającego się z Zespołu Szkół im. W. Witosa w Suchoj Beskidzkiej, Zespołu Szkół im. H. Kołłątaja w Jordanowie, Zespołu Szkół im. św. J. Kantego w Makowie Podhalańskim oraz Zespołu Szkół im. bł. ks. P. Dańkowskiego w Jordanowie, kształci w zawodach: **kucharz, technik żywienia i usług gastronomicznych, technik hotelarstwa, technik obsługi turystycznej**.
6. CKZ w Nowym Targu - na bazie istniejącego Centrum Kształcenia Praktycznego, wchodzącego w skład Zespołu Szkół Zawodowych i Placówek w Krościenku nad Dunajcem, kształci w zawodach: **technik żywienia i usług gastronomicznych, technik hotelarstwa, technik obsługi turystycznej**.
7. Turystyczno-Gastronomiczne Centrum Kształcenia Zawodowego i Ustawicznego w Wadowicach – oferujące m.in. kurs kelnerski.

<sup>5</sup> Umożliwiają uzyskanie lub uzupełnienie kwalifikacji zawodowych w danym zawodzie. Na kwalifikacyjnych kursach zawodowych osoby dorosłe będą mogły uzyskać bezpłatnie kwalifikacje zawodowe i dyplom technika w danym zawodzie.

<sup>6</sup> W ramach środków z Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Małopolskiego na lata 2014-2020 został przyjęty do realizacji projekt pozakonkursowy „Modernizacja kształcenia zawodowego w Małopolsce II”, którego jednym z celów jest utworzenie Centrów Kompetencji Zawodowych – podmiotów wspierających kształcenie zawodowe w regionie.



**Mapa 4.** Centra Kompetencji Zawodowych w branży hotelarsko-gastronomiczno-turystycznej w województwie małopolskim (numery na mapie odpowiadają numerom CKZ wyróżnionych powyżej)

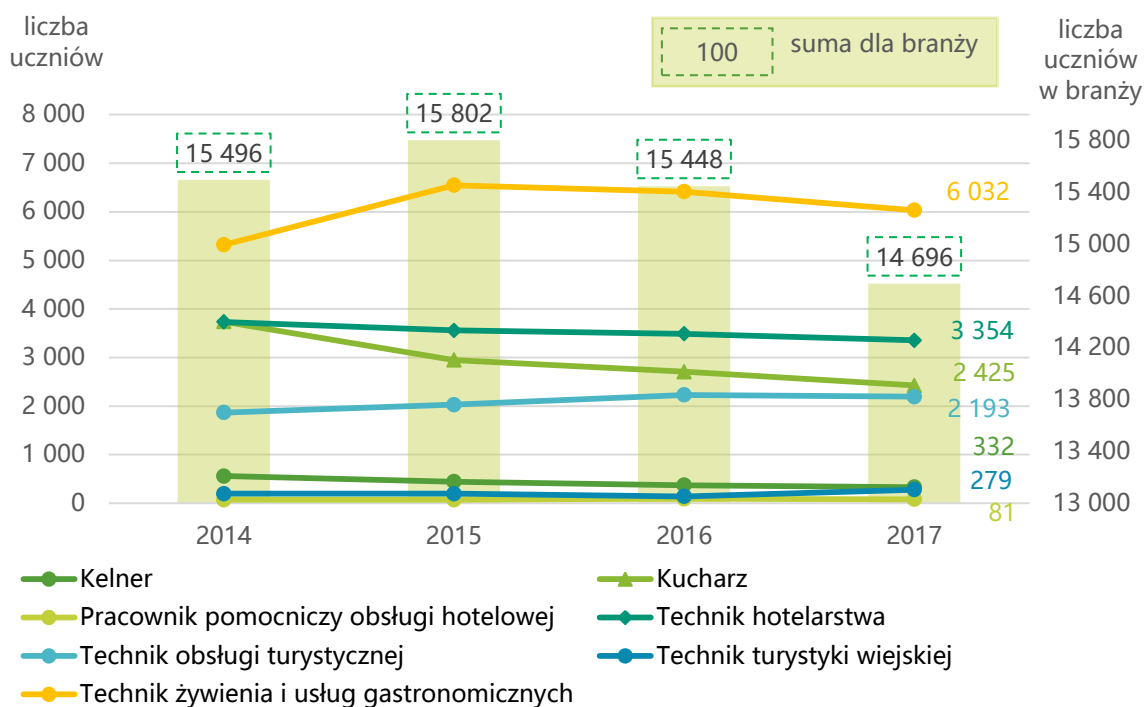


Źródło: Opracowane własne

## Zawody

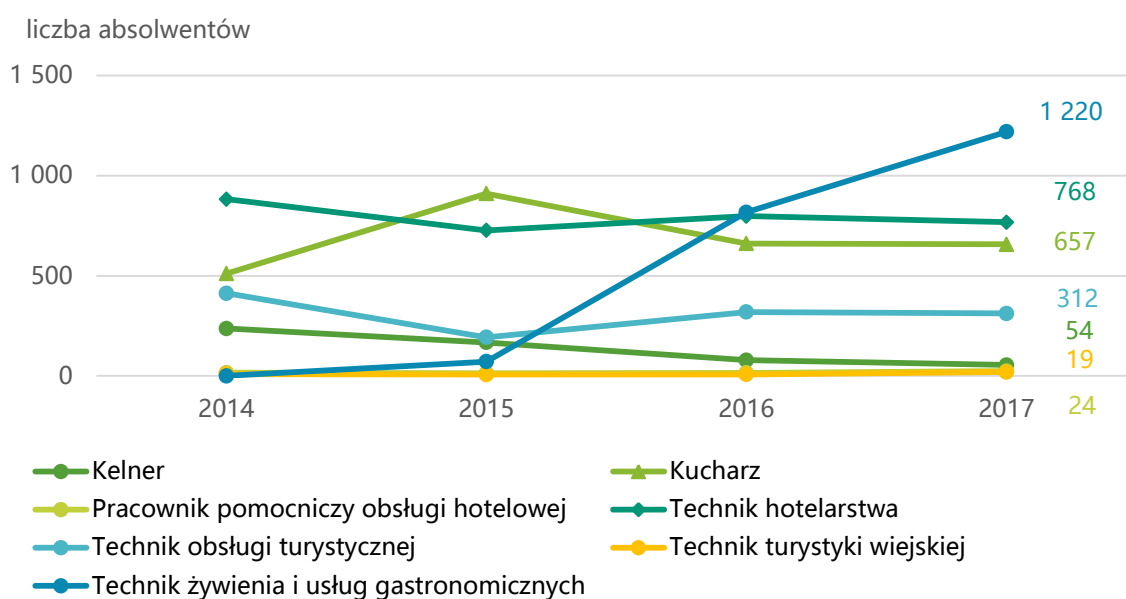
### Kształcenie w zawodach branży hotelarsko-gastronomiczno-turystycznej

Liczba uczniów kształcących się w branży hotelarsko-gastronomiczno-turystycznej na przestrzeni analizowanych lat była na stabilnym poziomie. Obserwacja dynamiki zmian liczby uczniów w zawodach branży hotelarsko-gastronomiczno-turystycznej w okresie 2014 – 2017 wskazuje na znaczny wzrost zainteresowania kształceniem w profesji: **technik turystyki wiejskiej** (przyrost o 41% w stosunku do roku 2014), **technik obsługi turystycznej** (przyrost o 17% w ciągu 4 badanych lat), **technik żywienia i usług gastronomicznych** (przyrost o 13%). Zmniejszeniu uległa liczba uczniów pobierających naukę w zawodzie **kelnera** (spadek o 41% w ciągu 4 badanych lat) oraz **kucharza** (spadek o 35%). W 2017 roku najwięcej osób kształciło się w **zawodzie technik żywienia i usług gastronomicznych** (6 032 osoby). W 2017 roku w pozostałych zawodach także kształciła się spora liczba uczniów: **technik hotelarstwa** (3 354 osoby), **kucharz** (2 425 osób), **technik obsługi turystycznej** (2 193 osoby). Mniej osób kształciło się natomiast w zawodzie **kelnera** (332 osoby), **technika turystyki wiejskiej** (279 osób) oraz **pracownika pomocniczego obsługi hotelowej** (81 osób).

**Wykres 1.** Liczba uczniów w zawodach branży hotelarsko-gastronomiczno-turystycznej w latach 2014 – 2017

Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych SIO

W branży hotelarsko-gastronomiczno-turystycznej w ciągu 4 lat liczba absolwentów zwiększyła się w zawodzie **technik żywienia i usług gastronomicznych** (1 220 osób ukończyło kształcenie w 2017 roku), **kucharz** (657 osób), **pracownik pomocniczy obsługi hotelowej** (24 osoby) oraz **technik turystyki wiejskiej** (19 osób). Zmalała natomiast w zawodzie **technik hotelarstwa** (768 osób ukończyło kształcenie w 2017 roku), **technik obsługi turystycznej** (312 osób) oraz **kelner** (54 osoby).

**Wykres 2.** Liczba absolwentów w zawodach obszaru hotelarsko-gastronomiczno-turystycznego w latach 2014 – 2017

Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych SIO

Kształcenie w zawodach branży hotelarsko-gastronomiczno-turystycznej może odbywać się w 4 typach szkół: w 3-letniej branżowej szkole I stopnia (BS I)<sup>7</sup>, 2-letniej branżowej szkole II stopnia (BS II), technikum oraz szkole policealnej o okresie nauczania nie dłuższym niż 2,5 roku. Ustawodawca dopuszcza zdobycie wykształcenia także poprzez odbycie kwalifikacyjnego kursu zawodowego<sup>8</sup>.

W tabeli zestawiono dane na ten temat wraz z liczbą szkół oferujących kształcenie w danym zawodzie na terenie województwa małopolskiego. Zawody **kucharz** oraz **pracownik pomocniczy obsługi hotelowej** są nauczane w szkołach zawodowych. W województwie małopolskim zlokalizowanych jest 109 szkół kształcących przyszłych kucharzy oraz 9 kształcących pracowników pomocniczych obsługi hotelowej. W technikum realizowana jest edukacja w zawodach: **technik żywienia i usług gastronomicznych** – 61 szkół, **technik hotelarstwa** - 41 szkół, **technik obsługi turystycznej** – 30 szkół, **kelner** – 9 szkół oraz **technik turystyki wiejskiej** – 2 szkoły. Natomiast w 7 szkołach policealnych kształcą się **technik turystyki wiejskiej**<sup>9</sup>.

**Tabela 4.** Szkoły ponadpodstawowe, kształcące w zawodach obszaru hotelarsko-gastronomiczno-turystycznego wraz z liczbą placówek w województwie małopolskim w roku szkolnym 2017/2018

NAZWA ZAWODU	TYP SZKOŁY PONADPODSTAWOWE, W KTÓREJ ODBYWA SIĘ KSZTAŁCENIE W ZAWODZIE WRAZ Z LICZBĄ PLACÓWEK W WOJEWÓDZTWIE MAŁOPOLSKIM W ROKU SZKOLNYM 2017/2018				
	BS I	BS II <sup>10</sup>	TECHNIKUM	SZKOŁA POLICEALNA O OKRESIE NAUCZANIA NIE DŁUŻSZYM NIŻ 2,5 ROKU (LICZBA LAT KSZTAŁCENIA)	KWALIFIKACYJNE KURSY ZAWODOWE
Kelner			9		X
Kucharz	109				X
Pracownik pomocniczy obsługi hotelowej <sup>11</sup>	9				X
Technik hotelarstwa			41		X
Technik obsługi turystycznej			30		X
Technik turystyki wiejskiej			2	(2) - 7	X
Technik żywienia i usług gastronomicznych		0	61		X

X – w przypadku kwalifikacyjnych kursów zawodowych (KKZ) wskazano jedynie możliwość zdobycia zawodu w tym trybie kształcenia bez wskazywania liczby placówek oferujących kształcenie.

Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych SIO

W kolejnej tabeli zestawiono kwalifikacje zawodowe składające się na dany zawód wraz z efektami kształcenia. Aby uzyskać zawód **kucharza** lub **pracownika pomocniczego obsługi hotelowej** trzeba zdobyć 1 kwalifikację

<sup>7</sup> Do 1 września 2017 roku dotychczasowa 3-letnia zasadnicza szkoła zawodowa.

<sup>8</sup> Kwalifikacyjny kurs zawodowy to kurs prowadzony według programu nauczania uwzględniającego podstawę programową kształcenia w zawodach w zakresie 1 kwalifikacji. Minimalna liczba godzin kształcenia na tym kursie jest równa minimalnej liczbie godzin kształcenia zawodowego określonej w podstawie programowej kształcenia w zawodach dla danej kwalifikacji.

<sup>9</sup> Kilku zawodów jednocześnie można nauczać w tych samych technikach, szkołach branżowych, zespołach szkół, CKZ. Zatem nie powinno się sumować liczby szkół wskazanych w opisie.

<sup>10</sup> Kształcenie w BS II rozpocznie się od 1.09.2020 r. (art. 173 ust. 1 p.w.p.o.). BS II jest przeznaczona dla absolwentów BS I – mogą rozpocząć w niej naukę w roku szkolnym bezpośrednio następującym po roku szkolnym, w którym ukończyli BS I (art. 135 ust. 2 pr. ośw.). Tylko w wyjątkowych wypadkach losowych lub zdrowotnych, uniemożliwiających ubieganie się o przyjęcie do I klasy BS II, albo w przypadku, gdy kandydat nie został przyjęty rok wcześniej z powodu braku wolnych miejsc, można przyjąć go rok później (art. 135 ust. 3 pr. ośw.).

<sup>11</sup> Kształcenie prowadzone jest wyłącznie dla osób z niepełnosprawnością intelektualną w stopniu lekkim.

zawodową. W przypadku pozostałych profesji z branży hotelarsko-turystyczno-gastronomicznej (**kelner, technik hotelarstwa, technik obsługi turystycznej, technik turystyki wiejskiej, technik żywienia i usług gastronomicznych**) należy zdobyć 2 kwalifikacje zawodowe.

**Tabela 5.** Kwalifikacje zawodowe oraz efekty kształcenia w zawodach branży hotelarsko-turystyczno-gastronomicznej

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

Źródło: Opracowanie własne na podstawie Rozporządzenia Ministra Edukacji Narodowej z dnia 13 marca 2017 r. W sprawie klasyfikacji zawodów szkolnictwa zawodowego, Dz. U. 2017 poz. 622

Najważniejszym czynnikiem wpływającym na zadowolenie z wybranej drogi zawodowej wydaje się możliwość pozyskania zatrudnienia. Innymi czynnikami wymienianymi przez uczniów były: wyobrażenia na temat zawodu, ich indywidualne zdolności do jego wykonywania, a także potencjał instytucji do zaspokajania tych oczekiwań<sup>12</sup>. Rezultaty badania przeprowadzonego wśród absolwentów wskazują na niespełnione oczekiwania młodzieży związane z kształceniem w zawodzie. Absolwenci kierunków o najwyższych wskaźnikach bezrobocia na pytanie o to, czego zabrakło w przygotowaniu do wykonywania zawodu, wskazywali najczęściej zbyt małą ilość zajęć praktycznych: 43% odpowiedzi w przypadku **kucharza**, 40% w przypadku **kelnera**, 32% w przypadku **technika**

<sup>12</sup> Badanie losów absolwentów szkół zawodowych 2016

**hotelarstwa.** Wśród pozostałych odpowiedzi powtarzały się także te związane z brakiem odpowiedniego stosunku pedagogów do nauczania oraz postulujące konieczność zwiększenia liczby zajęć z języka angielskiego.

W krajach niemieckojęzycznych co do zasady kształcenie w zawodach branży odbywa się bardzo podobnie jak w Polsce. Uczniowie w toku kształcenia nabywają zarówno wiedzę teoretyczną oraz umiejętności praktyczne. Wynika to z funkcjonowania wspólnej dla krajów UE europejskiej ramy kwalifikacji (obowiązującej w UE) do której odnoszą się ramy w poszczególnych krajach. Szczegółowe różnice dotyczące sposobu nauki zawodów z branży pomiędzy kształceniem w Polsce oraz krajami europejskimi zostały przedstawione w części poświęconej kompetencjom i kwalifikacjom zawodowym. W branży hotelarsko-gastronomiczno-turystycznej w innych krajach występują zawody, w których nie prowadzi się w Polsce kształcenia, należą do nich m.in.:

- ⇒ **Asystent turystyki zdrowotnej i wellness** – 2-letnie kształcenie obejmujące języki obce i podstawową wiedzę z przedmiotów związanych z turystyką i sektorem wellness, zarządzaniem projektami. Szczególny nacisk kładzie się na integrację teorii i praktyki.
- ⇒ **Kupiec ds. turystyki i rozrywki** – 3-letnie szkolenie w zakresie tworzenia i wprowadzania na rynek produktów turystycznych i rekreacyjnych oraz usług zorientowanych na klienta. Zawód związany jest z doradzaniem klientom obiektów turystycznych w zakresie atrakcji. Kupcy koordynują regionalne i lokalne oferty turystyczne zgodnie z wymaganiami klientów i dostarczają informacji o usługach takich jak: wydarzenia, koncerty, opłaty za wstęp, zakupy, godziny otwarcia. Typowe zadania to planowanie usług i produktów turystycznych oraz ich marketing za pośrednictwem różnych kanałów medialnych.

## Rynek pracy w zawodach branży hotelarsko-gastronomiczno-turystycznej

Analiza danych dotyczących bezrobocia w zawodach branży hotelarsko-gastronomiczno-turystycznej w 2017 roku wykazała, iż mimo okresowego napływu bezrobotnych w zawodach: **kelner** (1 353) oraz **kucharz** (3 889), zmiana jest korzystna – zauważa się ogólny spadek liczby osób bezrobotnych w ostatnich 3 latach we wszystkich zawodach branży, za wyjątkiem **pracownika pomocniczego obsługi hotelowej** oraz **technika żywienia i usług gastronomicznych**. Takie zmiany w liczbie zarejestrowanych osób bezrobotnych świadczą w głównej mierze o tym, że urząd pracy posiada usługi skierowane do absolwentów, z których chętnie korzystają (m.in. staże, oferty pracy lub ubezpieczenia). W zawodzie **kuchacza** na koniec 2017 roku zarejestrowanych było 2 423 bezrobotnych, z czego najwięcej w powiecie nowosądeckim (13%), w Krakowie (10%) oraz w powiecie tatrzańskim (10%). W zawodzie **kelnera** na koniec 2017 roku zarejestrowanych było 824 bezrobotnych, z czego niemal 1/3 w powiatach nowosądeckim, tarnowskim i limanowskim (odpowiednio 11%, 10%, 8%). Jednocześnie najwięcej ofert pracy kierowanych jest za pośrednictwem PUP do osób reprezentujących te zawody. W 2017 roku zarejestrowano także 448 osób bezrobotnych w zawodzie **technika hotelarstwa**. Napływ ofert pracy dla osób wykonujących ten zawód był znikomy (6 ofert pracy). Najmniej ofert pracy było skierowanych do osób wykształconych w zawodzie **technik turystyki wiejskiej** (1 oferta).

Wzrost liczby osób bezrobotnych w 2017 roku w stosunku do roku 2015 odnotowano dla zawodów **pracownik pomocniczy obsługi hotelowej** (14%) oraz zawodu **technik żywienia i usług gastronomicznych** (16%). Spadek liczby osób bezrobotnych w tym samym okresie nastąpił dla zawodów: **kelner** (32%), **kucharz** (34%), **technik hotelarstwa** (22%), **technik obsługi turystycznej** (29%) oraz **technik turystyki wiejskiej** (17%).

**Tabela 6.** Bezrobocie według zawodów obszaru hotelarsko-gastronomiczno-turystycznego w województwie małopolskim w 2017 roku

KOD ZAWODU	NAZWA ZAWODU	NAPLYW BEZROBOTNYCH W CIĄGU ROKU	LICZBA OSÓB ZAREJESTROWANYCH W PUP - STAN NA KONIEC ROKU	NAPLYW OFERT PRACY W CIĄGU ROKU	LICZBA OFERT PRACY ZGŁOSZONYCH DO PUP - STAN NA KONIEC ROKU	ZMIANA LICZBY OSÓB BEZROBOTNYCH 2017/2015
513101	Kelner	1 353	824	1 066	62	-32%
512001	Kucharz	3 889	2 423	1 342	59	-34%
911205	Pracownik pomocniczy obsługi hotelowej	62	40	87	0	14%
422402	Technik hotelarstwa	993	448	6	0	-22%
422103	Technik obsługi turystycznej	391	187	39	2	-29%
515203	Technik turystyki wiejskiej	12	5	1	0	-17%
343404	Technik żywienia i usług gastronomicznych	940	280	7	0	16%

Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych UMWM

Poziom wynagrodzeń w obszarze hotelarsko-gastronomiczno-turystycznym jest niższy od średnich wynagrodzeń ogółem. Przeciętnie, najwyżej wynagradzaniem zawodem jest **technik obsługi turystycznej** (3 790 zł brutto), w którym jednocześnie miał miejsce najwyższy przyrost poziomu wynagrodzenia (zmiana 2016/2014: 13%). Wzrost wynagrodzeń nastąpił również w przypadku **pracowników pomocniczych obsługi hotelowej** (7%) i **kucharzy** (3%). W tym samym okresie największy spadek poziomu wynagrodzenia nastąpił dla zawodu **technik żywienia i usług gastronomicznych** (-17%). Spadek nastąpił także w zawodzie **technik hotelarstwa** (-1%). Nie odnotowano zmian poziomu wynagrodzeń w przypadku **kelnera** – w tym zawodzie średnie wynagrodzenie w 2016 roku wynosiło 2 167 zł brutto. W pozostałych zawodach z branży wynagrodzenia kształtowały się na nieco wyższym poziomie: **kucharz** (2 278 zł brutto), **pracownik pomocniczy obsługi hotelowej** (2 330 zł brutto), **technik hotelarstwa** (2 555 zł brutto) oraz **technik żywienia i usług gastronomicznych** (3 005 zł brutto).

**Tabela 7.** Wynagrodzenia w zawodach obszaru hotelarsko-gastronomiczno-turystycznego w latach 2014 i 2016

KOD ZAWODU	NAZWA ZAWODU	GRUPY ELEMENTARNE WG KZIS <sup>13</sup>	ŚREDNIE WYNAGRODZENIE W ZŁ BRUTTO	ZMIANA 2016/2014	ODCHYLENIA OD ŚREDNIEJ WYNAGRODZEŃ OGÓLNEM 2016
513101	Kelner	Kelnerzy	2 167	0%	-48%
512001	Kucharz	Kucharze	2 278	3%	-45%
911205	Pracownik pomocniczy obsługi hotelowej	Pomoce i sprzątaczk biurowe, hotelowe i pokrewne	2 323	7%	-44%
422402	Technik hotelarstwa	Recepcjoniści hotelowi	2 555	-1%	-39%
422103	Technik obsługi turystycznej	Konsultanci i inni pracownicy biur podróży	3 790	13%	-9%
515203	Technik turystyki wiejskiej	Pracownicy usług domowych	Brak danych		
343404	Technik żywienia i usług gastronomicznych	Szefowie kuchni i organizatorzy usług	3 005	-17%	-28%

Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych GUS

Kolejna tabela przedstawia zawody z branży hotelarsko-gastronomiczno-turystycznej w ujęciu klasyfikacji wykorzystywanych w innych projektach do opisu przyszłej sytuacji w zawodach - „Prognozowanie zatrudnienia” oraz „Barometr zawodów”. Dodatkowo na podstawie danych o ofertach pracy w Internecie została zaprezentowana informacja o stanowiskach pracy, które mogą być obsadzone przez osoby, które uzyskały dany zawód.

<sup>13</sup> Średnie wynagrodzenie w Małopolsce w poszczególnych zawodach przedstawione jest dla elementarnych grup zawodów (czterocyfrowy symbol), będących uogólnieniem informacji o zawodach i specjalnościach (sześciocyfrowy kod). Na poziomie zawodów i specjalności - wyróżnione są zawody, w których odbywa się kształcenie w szkolnictwie zawodowym.

**Tabela 8.** Zawody branży hotelarsko-gastronomiczno-turystycznej w ujęciu klasyfikacji użytych w opracowaniu

KOD ZAWODU	NAZWA ZAWODU	PROGNOZA ZATRUDNIENIA WG DUŻYCH GRUP ZAWODÓW WG KZiS <sup>14</sup>	BAROMETR ZAWODÓW	STANOWISKO PRACY
513101	Kelner	51 – Pracownicy usług osobistych	kelnerzy i barmani	barista
				barman
				kelner
				wydawca posiłków/ bufetowy
512001	Kucharz	51 – Pracownicy usług osobistych	Kucharze	kucharz
				kucharz małej gastronomii
				pizzerman
				pomoc kuchenna
911205	Pracownik pomocniczy obsługi hotelowej	91 - Pomoce domowe i sprzątaczk	sprzątaczk i pokojowe	szeff kuchni
				palacz pieców zwykłych
				pracownik pomocniczy obsługi hotelowej
				sprzątaczk pojazdów
				sprzątaczk biurowa
422402	Technik hotelarstwa	42 – Pracownicy obsługi klienta	recepjoniści i rejestratorzy	sprzątaczk łazienkowa
				sprzątaczk pokojowa
				recepjonista
				kierownik agencji turystycznej
				organizator imprez sportowych
422103	Technik obsługi turystycznej	42 – Pracownicy obsługi klienta	pracownicy biur podróży i organizatorzy obsługi turystycznej	organizator usług gastronomicznych
				organizator usług hotelarskich
				pracownik biura podróży
				referent ds. turystyki
				organizator działalności turystycznej na obszarach wiejskich
515203	Technik turystyki wiejskiej	51 - Pracownicy usług osobistych	pracownicy biur podróży i organizatorzy obsługi turystycznej	organizator działalności agroturystycznej
				pracownik w gospodarstwie rolnym
				doradca klienta ds. gastronomii
343404	Technik żywienia i usług gastronomicznych	34 – Średni personel z dziedziny prawa, spraw społecznych, kultury i pokrewny	specjaliści technologii żywności i żywienia	kierownik kuchni
				kierownik żywienia zbiorowego
				koordynator ds. żywienia
				menadżer restauracji
				organizator produkcji gastronomicznej

Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych z barometr.zawodow.pl, <http://np.prognozowaniezatrudnienia.pln> oraz danych o ofertach pracy

<sup>14</sup> Dane określone na podstawie dużych grup zawodów (dwucyfrowy symbol) wg KZiS, a gdy nie były dostępne dane na poziomie dużych grup zawodów wykorzystano wielkie grupy zawodów (jednocyfrowy symbol) wg KZiS.



Z indywidualnych wywiadów pogłębionych wynikają także kluczowe stanowiska dla branży hotelarsko-gastronomiczno-turystycznej zdefiniowano jako te, bez których branża nie mogłaby istnieć. Wśród nich wymieniono: szefa kuchni, menadżera restauracji, kierownika hotelu, recepcjonistę, kucharza, kelnera, barmana, sprzątaczkę pokojową oraz kierownika agencji turystycznej<sup>15</sup>.

Do analizy danych prognozowanego zatrudnienia przyjęto oznaczenia zawarte w tabeli 9. Procentowy wzrost w prognozie zatrudnienia podzielono na 5 klas, którym przyporządkowano skalę zmian (odpowiednio: duży wzrost, wzrost, brak zmian, spadek, duży spadek) oraz oznaczenie.



**Tabela 9.** Metoda interpretacji prognozy zatrudnienia

ZMIANA %	SKALA ZMIAN	OZNACZENIE
>15	duży wzrost	
od 3 do 15	wzrost	
od -3 do 3	brak zmian	
od -15 do -3	spadek	
<-15	duży spadek	

Źródło: Opracowanie własne

Zgodnie z prognozą zatrudnienia do 2022 roku w jednej z badanych grup zawodowych nastąpi zwiększenie zapotrzebowania na pracowników. Wzrost zatrudnienia prognozuje się w grupie 51 - Pracownicy usług osobistych (14%), do której należą zawody takie jak **kucharz**, **kelner** i **technik turystyki wiejskiej**. Brak zmian w poziomie zatrudnienia jest prognozowany dla grupy zawodowej 42 – Pracownicy obsługi klienta (-3%), do której należą zawody takie jak **technik hotelarstwa** i **technik obsługi turystycznej**. Spadek zatrudnienia przewidywany jest w grupie zawodowej 91 - Pomoce domowe i sprzątaczkę (-5%), do której należy zawód **pracownik pomocniczy obsługi hotelowej**, natomiast duży spadek poziomu zatrudnienia jest prognozowany dla grupy 31 – Średni personel nauk fizycznych, chemicznych i technicznych (-21%), do której należy zawód **technik żywienia i usług gastronomicznych**<sup>16</sup>.

**Tabela 10.** Prognoza zatrudnienia do 2022 roku według grup zawodowych PKD


PROGNOZA ZATRUDNIENIA WG DUŻYCH GRUP ZAWODÓW WG KZiS <sup>17</sup>	NAZWA ZAWODU	2013	2022	2022	SKALA ZMIAN
		TYS. OSÓB	TYS. OSÓB	2013 = 100	
31 – Średni personel nauk fizycznych, chemicznych i technicznych	Technik żywienia i usług gastronomicznych	31,39	24,83	79%	
42 – Pracownicy obsługi klienta	Technik hotelarstwa	14,89	14,48	97%	
	Technik obsługi turystycznej				
51 - Pracownicy usług osobistych	Technik turystyki wiejskiej	40,74	46,59	114%	
	Kucharz				
	Kelner				
91 - Pomoce domowe i sprzątaczkę	Pracownik pomocniczy obsługi hotelowej	29,14	27,56	95%	

Źródło: Opracowanie własne na podstawie <http://np.prognozowaniezatrudnienia.pl>

<sup>15</sup> Opracowano na podstawie badań jakościowych IDI.

<sup>16</sup> <http://np.prognozowaniezatrudnienia.pl>, dostęp: 8.05.2018.

<sup>17</sup> Prognoza w poszczególnych zawodach przedstawiona jest dla dużych grup zawodów (czterocyfrowy symbol) wg KZiS.



Z badania „Barometr zawodów”<sup>18</sup>, opisującego sytuację na rynku pracy oraz prognozującego zapotrzebowanie na zawody w 2018 roku w skali całego województwa, wynika, że obecnie duży deficyt poszukujących pracy występuje w zawodzie **kucharz** (powiat wielicki). Jest to konsekwencją niskich wynagrodzeń oraz braku odpowiednich kompetencji zawodowych wśród poszukujących pracy a związanych z odpowiedzialnością i samodzielnością. Prognoza na 2018 rok sygnalizuje wzrost zapotrzebowania na **kucharzy** w powiatach chrzanowskim, krakowskim, myślenickim oraz nowosądeckim.

Brak poszukujących pracy (deficyt) notuje się w zawodach: recepcjonista i rejestrator (powiat krakowski, wadowicki, myślenicki, wielicki, nowotarski, nowosądecki), kelnera i barmana (powiat olkuski, chrzanowski, krakowski, wadowicki, wielicki, bocheński, tarnowski, Tarnów, nowosądecki, nowotarski) oraz pracowników biur podróży i organizatorów obsługi turystycznej (powiat wielicki). Główną przyczyną niedopasowania podaży pracy do popytu na nią, w przypadku tych zawodów, jest brak znajomości języków obcych. Prognozuje się wzrost zapotrzebowania na recepcjonistów w powiecie nowotarskim, na kelnerów i barmanów w powiatach chrzanowskim, krakowskim, myślenickim, nowosądeckim, natomiast na pracowników biur podróży w powiecie wielickim.

Na rynku notuje się także brak pracowników takich jak: sprzątaczk i pokojowe. Wzrost zapotrzebowania na te zawody będzie miał miejsce w Krakowie.

Nadwyżka poszukujących pracy ma miejsce w przypadku specjalistów technologii żywności i żywienia. W branży hotelarsko-gastronomiczno-turystycznej do tej grupy jest zaliczana profesja technika żywienia i usług gastronomicznych. Deficyt dotyczy powiatów: olkuskiego, miechowskiego, oświęcimskiego, wadowickiego, tatrzańskiego, limanowskiego, nowosądeckiego, gorlickiego, bocheńskiego, brzeskiego. Przyczyną niedopasowania podaży pracy do popytu na nią, oprócz braku wystarczającej liczby ofert pracy w zawodzie i ciągłego napływu bezrobotnych, są czynniki związane z brakiem odpowiednich kwalifikacji (w szczególności doświadczenia) wśród kandydatów.

---

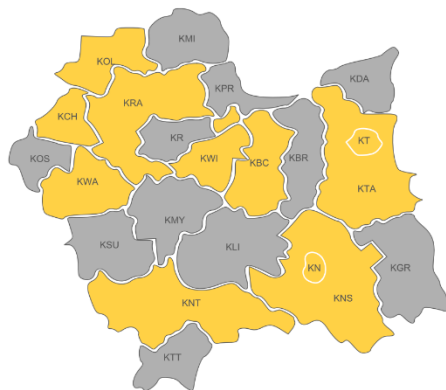
<sup>18</sup> [www.barometrzwodow.pl](http://www.barometrzwodow.pl), [dostęp: 30.05.2018]

**Mapa 5.** Prognoza zapotrzebowania na pracowników w województwie małopolskim w 2018 roku

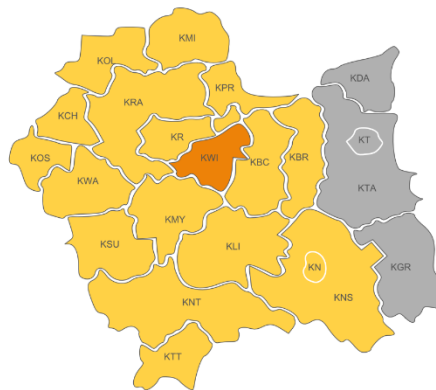
## Prognoza na 2018, województwo małopolskie

Relacja między dostępnymi pracownikami a potrzebami pracodawców

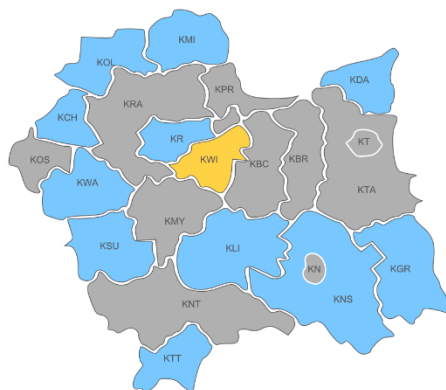
### KELNERZY I BARMANI



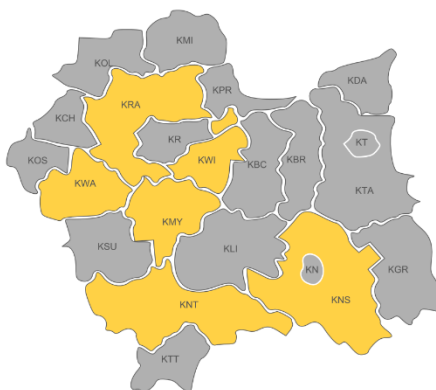
### KUCHARZE



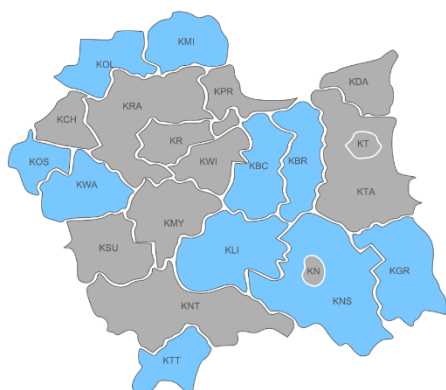
### PRACOWNICY BIUR PODRÓŻY I ORGANIZATORZY OBSŁUGI TURYSTYCZNEJ



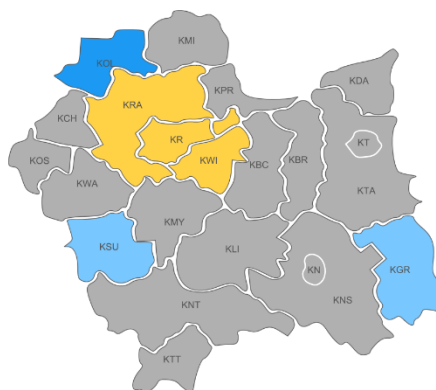
### RECEPCJONIŚCI I REJESTRATORZY



### SPECJALIŚCI TECHNOLOGII ŻYWNOSCI I ŻYWIENIA



### SPRZĄTACZKI I POKOJOWE



KOL - p. okulski, KMI - p. miechowski, KCH - p. chrzanowski, KRA - p. krakowski, KPR - p. proszowicki, KDA - p. dąbrowski, KSU - suski, KR - m. Kraków, KWI - p. wielicki, KBC - p. bocheński, KBR - p. brzeski, KTA - p. tarnowski, KT - m. Tarnów, KOS - p. oświęcimski, KWA - p. wadowicki, KMY - p. myślenicki, KLI - p. limanowski, KNS - p. nowosądecki, KN - m. Nowy Sącz, KGR - p. gorlicki, KNT - p. nowatorski, KTT - p. tatrzański

■ duża nadwyżka poszukujących pracy   
 ■ nadwyżka poszukujących pracy   
 ■ równowaga popytu i podaży   
 ■ deficyt poszukujących pracy   
 ■ duży deficyt poszukujących pracy   
 ■ brak danych

Źródło: <https://barometrzaslowow.pl/>

Analizując deklaracje respondentów w kontekście obecnego i przyszłego zapotrzebowania na zawody w branży hotelarsko-gastronomiczno-turystycznej wywnioskowano, iż obecnie największe zapotrzebowanie na małopolskim rynku pracy dotyczy zawodów **kucharz** (65% wskazań), **kelner** (54%) oraz **technik hotelarstwa** (32%). Natomiast najmniejsze zapotrzebowanie dotyczy zawodu **technik turystyki wiejskiej** (7%). Należy dodać, iż w opinii respondentów zapotrzebowanie na pracowników w zawodzie **kucharz** za 5 lat nadal będzie najwyższe (39%). Co więcej, za 5 lat relatywnie wysokie zapotrzebowanie będzie zgłaszane także na zawody **kelner** (32%) oraz **technik hotelarstwa** (15%).

**Tabela 11.** Zapotrzebowanie na zawody w opinii pracodawców<sup>19</sup>

Zawody	Obecnie	Za 5 lat
Kelner	54%	32%
Kucharz	65%	39%
Pracownik pomocniczy obsługi hotelowej	17%	8%
Technik hotelarstwa	32%	15%
Technik obsługi turystycznej	14%	5%
Technik turystyki wiejskiej	7%	4%
Technik żywienia i usług gastronomicznych	22%	11%

Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników badania ilościowego

Z badania „Barometr zawodów” wynika, iż w większości powiatów województwa występuje deficyt pracowników posiadających zawód **kucharz**. Uwzględniając deklaracje respondentów o dużym zapotrzebowaniu na ten zawód (65%) można wywnioskować, iż liczba pracowników jest niewystarczająca dla zaspokojenia aktualnego zapotrzebowania. Ponadto, uczestnicy badania wskazali, iż na poziomie szkolnictwa zawodowego powinno się kształcić w zawodzie przewodnika turystycznego.

## Bilans zawodów

**Kelner** może ubiegać się o pracę w przedsiębiorstwach, które prowadzą działalność usługową związaną z wyżywieniem (dział 56 PKD). Firmy o takim profilu działalności są zlokalizowane na terenie Małopolski, w szczególności w Krakowie, a także w zachodniej i południowej części województwa. Największą koncentrację szkół kształcących w tym kierunku dostrzega się w Krakowie, z kolei najwięcej uczniów kształci się w tym zawodzie w powiecie gorlickim. Zmniejszająca się liczba absolwentów wskazuje na malejące zainteresowanie młodzieży tym kierunkiem. Z kolei pracodawcy zgłaszają duże zapotrzebowanie na **kelnerów**. Ich deklaracje potwierdza „Barometr zawodów”, według którego w wielu powiatach województwa występuje deficyt osób poszukujących pracy w tym zawodzie. Pozytywne perspektywy zatrudnienia przedstawia także prognoza, która przewiduje jego wzrost do 2022 roku. Po ukończeniu kształcenia w tym zawodzie istnieje możliwość podjęcia pracy na takich stanowiskach jak m.in. barista, barman, kelner oraz wydawca posiłków/bufetowy. W ostatnich latach wynagrodzenie **kelnera** pozostawało jednak na tym samym poziomie, zmniejszyła się natomiast liczba osób bezrobotnych w stosunku do 2015 roku.

Zawód **kucharz** związany jest nieodłącznie z aktywnością klasyfikowaną jako działalność usługowa związana z wyżywieniem (dział 56 PKD). Przedsiębiorstwa prowadzące tego typu działalność znajdują się w całym woje-

<sup>19</sup> Wartości w tabeli oznaczają odsetek wskazań respondentów dotyczący zapotrzebowania na poszczególne zawody.

wództwie, aczkolwiek silniejszą koncentrację obserwuje się w Krakowie oraz w zachodniej i południowej części regionu. Najwięcej szkół znajduje się w powiecie nowotarskim, a także w Krakowie. Uczniowie chętnie wybierają ten kierunek kształcenia – pod względem liczby uczniów zawód **kucharz** plasuje się na trzecim miejscu wśród pozostałych zawodów z branży. Z kolei pod względem zapotrzebowania zgłaszanego przez pracodawców, profesja ta znajduje się na 1. pozycji na tle pozostałych zawodów. W większości powiatów województwa występuje deficyt osób poszukujących pracy w tym zawodzie, co potwierdza pozytywne perspektywy zatrudnienia. **Przewidywany jest także wzrost zatrudnienia kucharzy do 2022 roku.** Osoba wykształcona w zawodzie **kucharz** może podjąć pracę na takich stanowiskach jak m.in. kucharz małej gastronomii, pomoc kuchenna, kucharz, szef kuchni czy pizzerman. Średnie wynagrodzenie w tym zawodzie nie wypada najlepiej na tle pozostałych profesji z branży, aczkolwiek w ostatnich latach odnotowano jego wzrost. Znacznie zmniejszyła się również liczba osób bezrobotnych w porównaniu do liczby w 2015 roku.

Zawód **pracownik pomocniczy obsługi hotelowej** przeznaczony jest dla osób z niepełnosprawnością intelektualną w stopniu lekkim. Profesja ta funkcjonuje w przedsiębiorstwach, które zajmują się zakwaterowaniem (dział 55 PKD). Takie firmy są zlokalizowane w całym województwie, aczkolwiek szczególną ich koncentrację dostrzega się w Krakowie i południowej części regionu (przede wszystkim w powiecie tatrzańskim). Najwięcej szkół kształcących w tym zawodzie znajduje się natomiast w Krakowie. Liczba uczniów kształcących się w zawodzie **pracownik pomocniczy obsługi hotelowej** jest najniższa w odniesieniu do pozostałych profesji branży. Perspektywy zatrudnieniowe raczej nie są pozytywne – pracodawcy nie zgłaszają dużego zapotrzebowania na ten zawód, przewidywany jest także spadek zatrudnienia. W ostatnich latach wzrosła także liczba osób bezrobotnych posiadających ten zawód. Mimo to możliwości osób posiadających ten zawód są spore – mogą podjąć pracę na takich stanowiskach jak palacz pieców zwykłych, pracownik pomocniczy obsługi hotelowej, sprzątacznik pojazdów, sprzątacznica biurowa, sprzątacznica łazienkowa oraz sprzątacznica pokojowa.

Osoby posiadające zawód **technik hotelarstwa** mogą ubiegać się o zatrudnienie w firmach, które prowadzą działalność w zakresie zakwaterowania (dział 55 PKD). Przedsiębiorstwa te występują w całym województwie, aczkolwiek duże ich nagromadzenie zauważa się w Krakowie i południowej części regionu (w szczególności w powiecie tatrzańskim). Największa liczba szkół kształcących w tym kierunku jest zlokalizowana w Krakowie. Kształcenie w zawodzie **technik hotelarstwa** cieszy się znacznym zainteresowaniem wśród młodzieży - pod względem liczby uczniów, profesja ta plasuje się na 2. pozycji na tle pozostałych analizowanych zawodów. Pracodawcy zgłaszają zapotrzebowanie na pracowników posiadających ten zawód, a ich deklaracje potwierdza „Barometr zawodów” – w wielu powiatach występuje deficyt osób poszukujących pracy w tym zawodzie. Perspektywy zatrudnieniowe wydają się być optymistyczne, gdyż w ostatnich latach zmniejszyła się liczba osób bezrobotnych. Co więcej, prognoza zatrudnienia nie przewiduje jego znacznych zmian.

**Technicy obsługi turystycznej** są zatrudniani w przedsiębiorstwach, których działalność jest zaklasyfikowana do działu 79 PKD – Działalność organizatorów turystyki, pośredników i agentów turystycznych oraz pozostała działalność usługowa w zakresie rezerwacji i działalności z nią związane. Podmioty o takim profilu działalności są zlokalizowane niemalże w całym województwie, aczkolwiek szczególną ich koncentrację można zaobserwować w Krakowie. Znajduje to odzwierciedlenie w kształceniu w tym zawodzie, gdyż większość szkół również mieści się w stolicy Małopolski. Zapotrzebowanie zgłaszane przez pracodawców na **techników obsługi turystycznej** jest relatywnie niskie i prognozuje się, że zmniejszy się w ciągu kolejnych 5 lat. „Barometr zawodów” potwierdza tę prognozę i wskazuje na nadwyżkę osób poszukujących pracy w tym zawodzie w 11 powiatach województwa. Pozytywnych perspektyw można się doszukiwać w poziomie średniego wynagrodzenia oraz w liczbie osób bezrobotnych. W ostatnich latach wzrosły przeciętne zarobki **techników obsługi turystycznej**,

a ich poziom jest najwyższy w porównaniu do pozostałych analizowanych zawodów. Zmniejszeniu uległa liczba osób bezrobotnych w odniesieniu do 2015 roku. Zachętą dla młodzieży może być także fakt, iż po ukończeniu kształcenia w tym zawodzie mogą oni podjąć pracę na licznych stanowiskach, takich jak m.in. kierownik agencji turystycznej, organizator imprez sportowych, organizator usług gastronomicznych, organizator usług hotelarskich, pracownik biura podróży lub referent ds. turystyki.

Zawód **technik turystyki wiejskiej** funkcjonuje w firmach, których działalność klasyfikowana jest do działu 79 PKD – Działalność organizatorów turystyki, pośredników i agentów turystycznych oraz pozostała działalność usługowa w zakresie rezerwacji i działalności z nią związane. Przedsiębiorstwa prowadzące tego typu działalność znajdują się prawie we wszystkich powiatach województwa, przy czym większość z nich mieści się w Krakowie. Znajduje to odzwierciedlenie w kształceniu w tym kierunku, które również koncentruje się w stolicy województwa. Ukończenie nauki w zawodzie **technik turystyki wiejskiej** umożliwia objęcie takich stanowisk jak np. organizator działalności turystycznej na obszarach wiejskich, organizator działalności agroturystycznej lub pracownik w gospodarstwie rolnym. Zapotrzebowanie zgłaszane przez pracodawców na ten zawód jest bardzo niskie i według prognoz ulegnie zmniejszeniu w najbliższych 5 latach. Potwierdza to „Barometr zawodów”, zgodnie z którym w 11 powiatach Małopolski występuje nadwyżka osób poszukujących pracy w tym zawodzie. Pozytywne perspektywy zatrudnieniowe dla tego zawodu zawierają się w korzystnej zmianie liczby osób bezrobotnych.

Kształcenie w zawodzie **technik żywienia i usług gastronomicznych** od lat cieszy się największą popularnością wśród uczniów. Rosnąca liczba absolwentów wskazuje na coraz większe zainteresowanie młodzieży tym zawodem. Osoby, które ukończyły kształcenie w tym kierunku mogą ubiegać się o zatrudnienie w przedsiębiorstwach prowadzących działalność usługową związaną z żywnością (dział 56 PKD). Firmy o takim profilu działalności występują we wszystkich powiatach województwa, aczkolwiek szczególne ich nagromadzenie dostrzega się w zachodniej i południowej części regionu, jak również w Krakowie. Pracodawcy zgłaszają zapotrzebowanie na pracowników wykształconych w tym kierunku, aczkolwiek badania rynku pracy nie przedstawiają tego zawodu w pozytywnym świetle. „Barometr zawodów” wskazuje na nadwyżkę osób poszukujących pracy w 10 powiatach. Co więcej, **do 2022 roku prognozowany jest także spadek zatrudnienia techników żywienia i usług gastronomicznych**. Zmniejszeniu uległo średnie wynagrodzenie w tym zawodzie. Niekorzystna jest również zmiana liczby osób bezrobotnych w odniesieniu do 2015 roku.

## Kompetencje zawodowe i kwalifikacje

### Kelner

#### Kształcenie

Na zawód **kelner** składają się 2 kwalifikacje: „Wykonywanie usług kelnerskich” oraz „Organizacja usług gastronomicznych” (**Tabela 5**)<sup>20</sup>. Efekty kształcenia właściwe dla pierwszej kwalifikacji to sporządzanie potraw i napojów i obsługiwanie gości. Umiejętność sporządzania potraw i napojów wymaga m.in. zdolności do wykonywania czynności związanych z ekspozycją potraw i napojów (ocena jakości surowców, warunków ich przechowywania, doboru, sporządzanie potraw i napojów zgodnie z recepturą). Umiejętność obsługiwania gości

<sup>20</sup> [https://cke.gov.pl/images/\\_EGZAMIN\\_ZAWODOWY/informatory/formula\\_2017/513101.pdf](https://cke.gov.pl/images/_EGZAMIN_ZAWODOWY/informatory/formula_2017/513101.pdf), [dostęp: 30.05.2018].

obejmuje m.in. obsługę gości, opracowanie kart menu, doradzanie gościom w wyborze potraw, ocenę estetyki podania, wykonywanie czynności porządkowych i rozliczeń<sup>21</sup>.

Efekty kształcenia właściwe dla drugiej kwalifikacji to planowanie i rozliczanie usług gastronomicznych. Planowanie usług gastronomicznych wiąże się m.in. z określaniem zakresu oferty gastronomicznej i jej przygotowaniem, czy określaniem działań związanych z jej promocją. Rozliczanie usług gastronomicznych wiąże się m.in. ze sporządzaniem dokumentacji usług gastronomicznych i dokonywaniem rozliczeń za pomocą kas fiskalnych i programów komputerowych<sup>22</sup>.

Z badania przeprowadzonego wśród absolwentów w roku 2015 i 2016 wynika, że słabym punktem kształcenia **kelnerów** są zajęcia praktyczne (56% odpowiedzi). Podkreśla się, że zajęć jest za mało lub są niskiej jakości, czyli przeprowadzane w placówkach gastronomicznych, które nie dają możliwości nabycia kwalifikacji niezbędnych dla zawodu (np. praktyki w stołówkach zamiast restauracji)<sup>23</sup>.

W Niemczech, Austrii, Francji kształcenie w zawodzie **kelnera** trwa 3 lata. Edukacja odbywa się w ramach tzw. podwójnego kształcenia (2 ośrodki nauki – przedsiębiorstwo i w szkoła zawodowa). Szkolenie zawodowe w przedsiębiorstwie trwa zwykle 3-4 dni w tygodniu. W wielu przedsiębiorstwach praktyka uzupełniana jest dodatkowymi warsztatami. Edukacja w placówce szkolnej obejmuje 8-12 lekcji w tygodniu. Uczeń zobowiązany jest do zaliczenia egzaminu końcowego, a także pośredniego (odbywa się w połowie szkolenia i weryfikuje poziom wiedzy)<sup>24</sup>. Podczas szkolenia uczeń otrzymuje zasiłek szkoleniowy, którego wysokość różni się w zależności od regionu oraz etapu szkolenia. Dodatek stanowi miesięczne wynagrodzenie stażysty za pracę wykonywaną w placówce przedsiębiorcy<sup>25</sup>. Jego poziom jest ustalany w drodze porozumienia partnerów publicznych i prywatnych edukacji<sup>26</sup>. Po zakończeniu szkolenia uczeń ma możliwość dalszej edukacji poprzez uczestniczenie np. w seminariach winiarskich, kursach dekoracji, promocji<sup>27</sup>.

### Rynek pracy

Analiza ofert pracy na stanowisku **kelnera** wskazuje na możliwość rozwijania wiedzy i umiejętności pod kuratelą przyszłego pracodawcy. Wielu oferuje programy adaptacyjne i dostarczenie niezbędnej wiedzy podczas wdrażania na stanowisko<sup>28</sup>. Praca na takim stanowisku może wyposażyć w niezbędne do dalszego rozwoju doświadczenie, czyli np. umiejętność organizacji pracy i samodzielność w jej wykonywaniu.

Osoby posiadające zawód **kelnera** mogą podjąć pracę na następujących stanowiskach: barista, barman, kelner oraz bufetowy. Na wszystkie te stanowiska wymagana jest aktualna książeczka do celów sanitarno-epidemiologicznych oraz wcześniej wspomniane doświadczenie. Atutem kandydata jest także znajomość standardów obsługi klienta. W przypadku baristów istotne jest także rozróżnianie rodzajów kaw oraz umiejętność prawidłowego ich parzenia, a także kurs baristy. Na stanowisku barmana konieczna jest natomiast umiejętność sporządzania napojów i koktajli. W zawodzie **kelnera** oczekuje się od kandydatów ukończonych kursów sommelierskich oraz carvingu<sup>29</sup>.

<sup>21</sup> Ibidem.

<sup>22</sup> Ibidem.

<sup>23</sup> Badania losów absolwentów 2015 i 2016.

<sup>24</sup> <http://www.bildungsexperten.net/wissen/wie-funktioniert-eine-duale-ausbildung/>, [dostęp: 16.05.2018].


<sup>25</sup> §17 ustawy o kształceniu zawodowym: [https://www.gesetze-im-internet.de/bbig\\_2005/BJNR093110005.html](https://www.gesetze-im-internet.de/bbig_2005/BJNR093110005.html)

<sup>26</sup> <https://www.bmwi.de/Redaktion/DE/Artikel/Berufsbilder/restaurantfachleute.html#doc203116bodyText4>, [dostęp: 16.05.2018].

<sup>27</sup> <https://www.bmwi.de/Redaktion/DE/Artikel/Berufsbilder/restaurantfachleute.html#doc203116bodyText4>, [dostęp: 16.05.2018].

<sup>28</sup> <https://www.pracuj.pl/praca/kelner-barman-krakow,oferta,5939270>, [dostęp: 16.05.2018].

<sup>29</sup> <https://www.pracuj.pl>, [dostęp: 30.05.2018].



Oprócz kwalifikacji zawodowych osoby pracujące na powyższych stanowiskach powinny posiadać kompetencje ogólne takie jak: komunikatywność, umiejętność pracy w zespole, otwartość na zmiany. Cennym atrybutem absolwenta jest także znajomość języka angielskiego na poziomie co najmniej komunikatywnym. Są to kompetencje poszukiwane przez pracodawców wśród kandydatów do pracy w zawodzie **kelnera**. Istotne wydaje się zatem pozaszkolne rozwijanie umiejętności w tych obszarach<sup>30</sup>. Niemal we wszystkich ogłoszeniach o pracę znajduje się także wymóg znajomości języka angielskiego. Wyżej wymienione umiejętności można także zdobywać na kursach zawodowych, np. w Krakowskiej Szkole Restauratorów, akredytowanej przez Małopolskie Centrum Oświaty<sup>31</sup>, organizującej szkolenia w języku polskim i angielskim. Uczniowie i absolwenci mogą nabywać kompetencje w zakresie języka angielskiego poza placówkami kształcenia zawodowego, np. poprzez internetowe kursy języka angielskiego, kursy w szkołach językowych kursy organizowane przez urząd pracy czy wymianę językową organizowaną za pomocą portali społecznościowych.

Na podstawie wyników indywidualnych wywiadów pogłębionych oraz analizy eksperckiej, wyłoniono 12 najważniejszych kwalifikacji i kompetencji dla zawodu **kelner**. Wytypowana lista została wykorzystana do badania ilościowego wśród przedsiębiorców, którzy spośród zaklasyfikowanych do badania kompetencji najczęściej wskazywali jako kluczowe zarówno kompetencje ogólnozawodowe, jak i specjalistyczne. Kompetencje te obejmują zarówno wiedzę teoretyczną związaną z zawodem (m.in. ogólnozawodowa umiejętność rozróżniania procesów technologicznych stosowanych w produkcji potraw), jak i umiejętności praktyczne (m.in. specjalistyczna umiejętność przygotowywania sal konsumpcyjnych do obsługi gości lub rozliczania usług kelnerskich).

Eksperti reprezentujący szkoły zawodowe podkreślali, iż praca w zawodzie jest ciężka i wymaga dyspozycyjności do pracy w weekendy. Nie mieli oni jednak żadnych zastrzeżeń odnośnie kluczowych kompetencji wskazanych przez pracodawców. Wskazali jednocześnie, iż oprócz twardych kwalifikacji zawodowych osoby pracujące w zawodzie **kelner** powinny posiadać kluczowe kompetencje ogólne takie jak: kultura obsługi klienta, kultura osobista, podzielność uwagi oraz umiejętności organizacyjne.

Z kolei zdaniem pracodawców, kompetencje takie jak: kultura obsługi klienta oraz uczciwość, które należą do grupy kompetencji specjalistycznych, nie są postrzegane jako kluczowe. Należy także dodać, iż ich zdaniem poziom żadnej z kompetencji, które posiadają absolwenci nie jest wystarczający do realizacji zadań zawodowych. Co więcej, badani pracodawcy wskazali, że absolwenci nie posiadają także tych kompetencji, na które – ich zdaniem – za 5 lat wzrośnie zapotrzebowanie (poza kulturą obsługi klienta).

Według pracodawców kompetencjami trudno dostępnymi wśród absolwentów są: przestrzeganie zasad zabezpieczenia jakości zdrowotnej żywności, stosowanie programów komputerowych wspomagających wykonywanie zadań, przygotowywanie sal konsumpcyjnych do obsługi gości oraz kultura obsługi klienta. Są to jednocześnie kluczowe kompetencje, na które za 5 lat wzrośnie zapotrzebowanie. Uczniowie nie wnoszą tych kompetencji ze szkoły, gdyż do ich wykształcenia niezbędne są rzeczywiste warunki pracy. Wobec tego należy nawiązać współpracę z pracodawcami w zakresie wizyt oraz zajęć praktycznych na stanowisku pracy.

W opinii ekspertów reprezentujących szkoły zawodowe, trudno dostępnymi kompetencjami miękkimi są kultura osobista, odporność na stres i umiejętności organizacyjne. Kompetencje miękkie powinno się kształtować we wczesnych latach życia, w tym procesie największy udział powinni mieć rodzice. Szkoły mogą jednak w ograniczonym stopniu wykształcić te kompetencje – na ich doskonalenie należy przeznaczyć lekcje wychowawcze. Co

---

<sup>30</sup> Oferty pracy zgłoszone w 2016 i 2017 - dane WUP Kraków.

<sup>31</sup> <https://ksr.net.pl/oferta-dla-szkol/>, [dostęp: 16.05.2018].



więcej, wszyscy nauczyciele powinni być wyczuleni na wszelkie nieodpowiednie zachowania – każdorazowo w przypadku ich wystąpienia powinni wyjaśniać uczniom, jakie są stosowne postawy w określonych sytuacjach.

Badani pracodawcy są zdania, iż kompetencje ogólnozawodowe można uzyskać przede wszystkim na stanowisku pracy. Doskonalenie odporności na stres, znajomości języka angielskiego, uczciwości możliwe jest w szkole. Natomiast nabycie umiejętności w zakresie wykonywania czynności związanych z obsługą gości oraz kształtowanie kultury osobistej i kultury obsługi klienta możliwe jest zarówno w szkole, jak i na stanowisku pracy.

**Tabela 12.** Lista najważniejszych kwalifikacji i kompetencji w zawodzie **kelnera** w ujęciu wyników badania ilościowego

Kwalifikacje i kompetencje		Klucz.	Trud.	Za 5 lat.	Abs.	Uzup.
Ogólnozawodowe	rozdzielanie surowców i towarów handlowych stosowanych w produkcji potraw, napojów oraz w bezpośredniej sprzedaży w zakładzie gastronomicznym					PR
	rozdzielanie procesów technologicznych stosowanych w produkcji potraw	X		X		PR
	przestrzeganie zasad zabezpieczania jakości zdrowotnej żywności	X	X	X		PR
	stosowanie programów komputerowych wspomagających wykonywanie zadań	X	X	X		PR
Specjalistyczne	przygotowywanie sal konsumpcyjnych do obsługi gości	X	X	X		PR
	wykonywanie czynności związanych z obsługą gości	X		X		SZ/PR
	rozliczanie usług kelnerskich	X				PR
	kultura obsługi klienta		X	X	X	SZ/PR
	uczciwość				X	SZ
Ogólne	kultura osobista				X	SZ/PR
	odporność na stres				X	SZ
	znajomość języka angielskiego				X	SZ

Objaśnienia skrótów: klucz. – kluczowe; trud. – trudno dostępne; za 5 lat. – wzrost zapotrzebowania za 5 lat; abs. – występowanie u absolwentów (nowozatrudnionych); (w) – kompetencja na wystarczającym poziomie; uzup. – formy uzupełnienia kompetencji; SZ – szkoła; PR – stanowisko pracy; KiS – certyfikowane kursy i szkolenia;

Źródło: Opracowanie własne na podstawie badań jakościowych (IDI) i ilościowych oraz wiedzy eksperta

Kompetencje niezbędne w zawodzie **kelnera** można pozyskać poprzez uczestnictwo w certyfikowanych kursach i szkoleniach. Uczestnik w trakcie takich kursów może zdobyć wiedzę teoretyczną oraz umiejętności praktyczne w zakresie zasad rozliczeń kelnerskich, sposobów przyrządzania oraz podawania potraw i napojów, obsługi przyjęć okolicznościowych, wyposażenia barów w sprzęt i urządzenia, sposobów przyrządzania oraz serwowania napojów i koktajli oraz przyrządzania różnego rodzaju kawy oraz wykonywania wzorów na ich powierzchni<sup>32</sup>.

<sup>32</sup> <http://stor.praca.gov.pl/porta/#/ris/wyszukiwarkaSzkolen>, [dostęp: 30.05.2018].

## Kucharz

### Kształcenie

Zawód **kucharz** obejmuje 1 kwalifikację: „Sporządzanie potraw i napojów” (**Tabela 5**)<sup>33</sup>. Efekty kształcenia właściwe dla kwalifikacji to przechowywanie żywności oraz sporządzanie i ekspedycja potraw i napojów. Umiejętność przechowywania żywności oznacza m.in., że uczeń klasyfikuje żywność w zależności od trwałości, pochodzenia, wartości odżywczej i przydatności kulinarnej oraz dobiera metody utrwalania żywności. Umiejętność ekspedycji potraw i napojów wiąże się natomiast z tym, że uczeń stosuje receptury gastronomiczne, rozróżnia metody i techniki sporządzania potraw i napojów, dobiera surowce do sporządzania potraw i napojów, sporządza półprodukty oraz potrawy i napoje. Poza tym osoba kształcąca się w **zawodzie kucharza** ocenia organoleptycznie żywność i monitoruje krytyczne punkty kontroli w procesach produkcji oraz podejmuje działania korygujące zgodnie z Zasadami Dobrej Praktyki Higienicznej GHP (ang. *Good Hygiene Practice*), Dobrej Praktyki Produkcyjnej GMP (ang. *Good Manufacturing Practice*) i systemem HACCP (ang. *Hazard Analysis and Critical Control Point*)<sup>34</sup>.

W przypadku kształcenia na kwalifikacyjnym kursie zawodowym **kucharz** po potwierdzeniu kwalifikacji „Sporządzanie potraw i napojów” może uzyskać dyplom potwierdzający kwalifikacje w zawodzie **technik żywienia i usług gastronomicznych** po potwierdzeniu dodatkowo kwalifikacji „Organizacja żywienia i usług gastronomicznych” oraz uzyskaniu wykształcenia średniego<sup>35</sup>.

Z badania przeprowadzonego wśród absolwentów w roku 2015 i 2016 wynika, że słabym punktem kształcenia **kucharzy** są zajęcia praktyczne – 64% odpowiedzi bezpośrednio wskazywało na to, że praktycznych zajęć jest za mało lub są niskiej jakości<sup>36</sup>. Uczniom brakuje podczas praktyk kreatywnego podejścia do rzemiosła, jakim jest gotowanie. Dodatkowo praktyki są często przeprowadzane w placówkach gastronomicznych, które nie dają możliwości nabycia kwalifikacji niezbędnych dla zawodu (np. wykorzystywanie praktykantów do wykonywania czynności porządkowych). Ponad 18% odpowiedzi było związanych z organizacją systemu kształcenia w zawodzie **kucharza**. Uczniowie wskazywali na zbyt małą ilość zajęć teoretycznych, słabe wyposażenie gastronomiczne pracowni szkolnej, brak dostępu do nowoczesnych urządzeń. Znaczna liczba odpowiedzi stanowiła także komentarz dotyczący kompetencji i stosunku kadry nauczycielskiej do uczniów. Uczniom brakuje u pedagogów kreatywnego, nowoczesnego podejścia do przedmiotu nauki i do słuchaczy<sup>37</sup>.

Oprócz kwalifikacji zawodowych osoba pracująca na stanowisku **kucharza** powinna posiadać kompetencje personalne i społeczne, do których należy: efektywne zarządzanie czasem, kreatywność i konsekwencja w działaniu, odpowiedzialność, chęć aktualizowania i doskonalenia wiedzy<sup>38</sup>.

Kształcenie w zawodzie **kucharza** w Niemczech zasadniczo nie wymaga na początku stażu u przedsiębiorcy żadnego ukończonego szkolenia. Jednak większość firm oczekuje dyplomu szkoły średniej (świadectwa średniej dojrzałości otrzymywanego po ukończeniu 10 klas nauczania). Okres kształcenia w zawodzie wynosi 3 lata. Wymagane jest zaświadczenie lekarskie. Uczniowie otrzymują podczas nauki wynagrodzenie, którego wysokość

<sup>33</sup> [https://cke.gov.pl/images/\\_EGZAMIN\\_ZAWODOWY/informatory/formula\\_2017/512001.pdf](https://cke.gov.pl/images/_EGZAMIN_ZAWODOWY/informatory/formula_2017/512001.pdf), [dostęp: 30.05.2018].

<sup>34</sup> Ibidem.

<sup>35</sup> <http://www.ckziu.zory.pl/artukul/kucharz-21.html>, [dostęp: 16.05.2018].

<sup>36</sup> Badanie losów absolwentów 2015 i 2016.

<sup>37</sup> Ibidem.

<sup>38</sup> [https://www.ore.edu.pl/wp-content/uploads/ksztalcenie\\_zawodowe/zawody2-3/cd/kucharz\\_512001\\_1.pdf](https://www.ore.edu.pl/wp-content/uploads/ksztalcenie_zawodowe/zawody2-3/cd/kucharz_512001_1.pdf), [dostęp: 16.05.2018].

zależy od regionu. Po ukończeniu 3-letniego kształcenia możliwa jest specjalizacja w zakresie diety lub deserów<sup>39</sup>.

### Rynek pracy

Zawód **kucharza** jest odpowiedzialną profesją realizowaną w bardzo dynamicznym, ciągle zmieniającym się środowisku. Wzrost poziomu i jakości życia Polaków pozwala na zmianę podejścia do spożywania jedzenia, co nie jest już tylko sposobem na zaspokojenie podstawowej potrzeby, a staje się elementem mody, sposobu spędzania wolnego czasu. Rezultatem tego zjawiska jest rosnące zainteresowanie różnymi modami żywieniowymi czy kuchniami innych kultur. Wymaga to od kucharzy ciągłego doskonalenia umiejętności, postawy otwartej na naukę oraz kreatywności podpartej znajomością rzemiosła.

W polskich warunkach kształcenia uczniowie często nie są wyposażeni w niezbędne do pracy na stanowisku **kucharza** kwalifikacje i kompetencje. Na rynku pracy ma miejsce deficyt poszukujących pracy na tym stanowisku, mimo że profesja kucharza jest 3. najbardziej popularnym kierunkiem branży hotelarsko-gastronomiczno-turystycznej w województwie małopolskim. Pracodawcy wskazują na brak doświadczenia, chęci do pracy w systemie zmianowym oraz chęci pracy za obowiązujące stawki. Z kolei eksperci z powiatu nowosądeckiego wskazali, że **kucharze** przechodzą do szarej strefy.

Osoby posiadające zawód **kucharza** mogą podjąć pracę na następujących stanowiskach: kucharz, kucharz małej gastronomii, pizzerman, pomoc kuchenna oraz szef kuchni. Na wszystkie te stanowiska podstawowym wymogiem jest posiadanie aktualnej książeczki do celów sanitarno-epidemiologicznych. Bardzo ważne jest także wcześniejsze doświadczenie w pracy o podobnym charakterze, rozumiane jako umiejętność przygotowywania potraw oraz znajomość podstaw pracy w kuchni<sup>40</sup>.

Co więcej, analiza ofert pracy kierowanych do osób legitymujących się zawodem **kucharza** wskazuje, że kwalifikacje i kompetencje poszukiwane przez pracodawców to odpowiednie wykształcenie oraz kreatywność, czyli np. umiejętności przygotowywania nowego menu, opracowywania nowych receptur. Dla pracodawców ważna jest pomysłowość, innowacyjność oraz bardzo dobra organizacja pracy własnej. Do niebanalnych spraw w profesji **kucharza** należy zmysł estetyczny i prawidłowe prezentowanie potraw i dań<sup>41</sup>.

Na podstawie wyników indywidualnych wywiadów pogłębionych oraz analizy eksperckiej, wyłoniono 12 najważniejszych kwalifikacji i kompetencji dla zawodu **kucharz**. Wytypowana lista została wykorzystana do badania ilościowego wśród przedsiębiorców, którzy spośród zaklasyfikowanych do badania kompetencji najczęściej wskazywali jako kluczowe kompetencje ogólnozawodowe. Do tej grupy kompetencji zalicza się przede wszystkim wiedzę teoretyczną związaną z zawodem – np. rozróżnianie maszyn i urządzeń stosowanych w produkcji gastronomicznej czy rozpoznawanie instalacji technicznych w zakładach gastronomicznych.

Ekspert reprezentujący szkoły zawodowe deklarowali, iż kucharz powinien potrafić smacznie gotować oraz estetycznie udekorować potrawy – jest to podstawa w tym zawodzie. Co więcej, podkreślali istotę kultury osobistej zarówno w pracy zawodowej, jak i życiu codziennym. Wskazali również, iż oprócz twardych kwalifikacji zawodowych osoby pracujące w zawodzie **kucharz** powinny posiadać kluczowe kompetencje ogólne takie jak: zdolności manualne, wiedza o branży, kreatywność oraz samodoskonalenie.

<sup>39</sup> <https://www.bmwi.de/Redaktion/DE/Artikel/Berufsbilder/koch.html#doc202812bodyText4>, [dostęp: 16.05.2018].

<sup>40</sup> <https://www.pracuj.pl>, [dostęp: 30.05.2018].

<sup>41</sup> Oferty pracy zgłoszone w 2016 i 2017 - dane WUP Kraków

Z przeprowadzonych badań wynika, iż absolwenci szkoły kształcącej w zawodzie **kucharz** posiadają specjalistyczne umiejętności w zakresie przechowywania żywności, sporządzania potraw i napojów oraz wykonywania czynności związanych z ekspedycją potraw i napojów, a także ogólnozawodowe umiejętności w zakresie przestrzegania zasad racjonalnego wykorzystania surowców, posługiwania się instrukcjami obsługi maszyn i urządzeń stosowanych w produkcji gastronomicznej oraz rozróżniania maszyn, urządzeń i sprzętów stosowanych w produkcji gastronomicznej i ich podzespołów. Tylko 2 ostatnie kompetencje są wykształcone na poziomie wystarczającym do realizacji zadań zawodowych. Co więcej, większość posiadanych przez absolwentów kompetencji to te, na które – według badanych – za 5 lat wzrośnie zapotrzebowanie.

W opinii pracodawców, kompetencjami trudno dostępnymi wśród absolwentów są: przestrzeganie zasad racjonalnego żywienia, posługiwanie się instrukcjami obsługi maszyn i urządzeń stosowanych w produkcji gastronomicznej, rozróżnianie maszyn, urządzeń i sprzętów stosowanych w produkcji gastronomicznej oraz ich podzespołów, rozpoznawanie instalacji technicznych w zakładach gastronomicznych oraz sporządzanie potraw i napojów. Uczniowie nie wynoszą tych kompetencji ze szkoły, często z powodu nieodpowiedniego zaplecza do nauki praktycznej zawodu. Kształtowanie tych kompetencji konieczne jest w zakładach pracy, wobec czego zachodzi konieczność nawiązania współpracy z pracodawcami w tym zakresie.

Ekspertki reprezentujący szkoły zawodowe zadeklarowali, iż wśród kandydatów do pracy w tym zawodzie trudno dostępnymi kompetencjami miękkimi są umiejętności przywódcze i pokora. Kompetencje miękkie należy kształtować już we wczesnych latach życia, aczkolwiek w ograniczonym stopniu można rozwijać je także w szkole. Na rozwój kompetencji z tej grupy powinno się przeznaczać lekcje wychowawcze. Co więcej, na pozostałych zajęciach także można pracować nad tymi kompetencjami poprzez odpowiednie zadania i pracę w grupach.

**Tabela 13.** Lista najważniejszych kwalifikacji i kompetencji w zawodzie **kucharza** w ujęciu wyników badania ilościowego

Kwalifikacje i kompetencje		Klucz.	Trud.	Za 5 lat.	Abs.	Uzup.
Ogólnozawodowe	rozróżnianie surowców, dodatków do żywności i materiałów pomocniczych stosowanych w produkcji gastronomicznej					SZ
	przestrzeganie zasad racjonalnego wykorzystania surowców	X		X	X	SZ
	przestrzeganie zasad gospodarki odpadami	X		X		SZ/PR
	przestrzeganie zasad racjonalnego żywienia	X	X	X		SZ
	posługiwanie się instrukcjami obsługi maszyn i urządzeń stosowanych w produkcji gastronomicznej	X	X	X	X (w)	SZ
	rozróżnianie maszyn, urządzeń i sprzętów stosowanych w produkcji gastronomicznej oraz ich podzespołów	X	X	X	X (w)	SZ
	rozpoznawanie instalacji technicznych w zakładach gastronomicznych	X	X	X		SZ
	przestrzeganie zasad organoleptycznej oceny żywności					SZ
	określanie zagrożeń, które mają wpływ na jakość i bezpieczeństwo żywności		X			SZ
Specjalistyczne	przechowywanie żywności				X	SZ
	sporządzanie potraw i napojów			X	X	SZ
	wykonywanie czynności związanych z ekspedycją potraw i napojów.				X	SZ

Objaśnienia skrótów: klucz. – kluczowe; trud. – trudno dostępne; za 5 lat. – wzrost zapotrzebowania za 5 lat; abs. – występowanie u absolwentów (nowozatrudnionych); (w) – kompetencja na wystarczającym poziomie; uzup. – formy uzupełnienia kompetencji; SZ – szkoła; PR – stanowisko pracy; KiS – certyfikowane kursy i szkolenia;

Źródło: Opracowanie własne na podstawie badań jakościowych (IDI) i ilościowych oraz wiedzy eksperta

Respondenci są zdania, iż wszystkie kompetencje zawarte w zestawieniu można nabyć w szkole. Wyjątkiem jest umiejętność przestrzeganie zasad gospodarki odpadami, którą uczniowie mogą uzupełnić na stanowisku pracy.

Kompetencje niezbędne w zawodzie **kucharza** można pozyskać poprzez uczestnictwo w certyfikowanych kursach i szkoleniach, które mają dostarczyć kandydatom wiedzy teoretycznej oraz umiejętności praktycznych z zakresu organizacji pracy na kuchni oraz technologii przyrządzania potraw zarówno ciepłych, jak i zimnych<sup>42</sup>.

## Pracownik pomocniczy obsługi hotelowej

### Kształcenie

Na zawód **pracownik pomocniczy obsługi hotelowej** składa się 1 kwalifikacja: „Wykonywanie prac pomocniczych w obiektach świadczących usługi hotelarskie” (**Tabela 5**)<sup>43</sup>. Efekty kształcenia właściwe dla tej kwalifikacji to wykonywanie prac pomocniczych w hotelowej części obiektu, wykonywanie prac pomocniczych w gastronomicznej części obiektu, wykonywanie prac pomocniczych w otoczeniu obiektu świadczącego usługi hotelarskie<sup>44</sup>.

Kształcenie w zawodzie **pracownik pomocniczy obsługi hotelowej** odbywa się wyłącznie dla osób upośledzonych umysłowo w stopniu lekkim. Pracownik pomocniczy obsługi hotelowej wykonuje szeroki asortyment prostych czynności w hotelach i innych obiektach świadczących usługi hotelarskie, najczęściej wspomaga innych pracowników hotelu przy wykonywaniu rozmaitych zadań, zgodnie ze specyfiką obiektu hotelarskiego, jego ofertą, liczbą gości i ich wymagań; wykonuje prace porządkowe w pokojach dla gości i w pomieszczeniach ogólnodostępnych (posługuje się ręcznym i zmechanizowanym sprzętem porządkowym), wykonuje prace pomocnicze w kuchni (obróbka wstępna surowców, zaplecze magazynowe) i w sali konsumpcyjnej (prace porządkowe, nakrywanie stołów i zbieranie naczyń), wykonuje prace gospodarcze (drobne naprawy i konserwacja urządzeń hotelowych, konserwacja bielizny pościelowej, stołowej, usługi pralnicze), dba o estetykę budynku hotelu i jego otoczenia (prace porządkowe, pielęgnacja trawników, klombów, kwietników i kwiatów doniczkowych)<sup>45</sup>.

### Rynek pracy

Osoby posiadające zawód **pracownika pomocniczego obsługi hotelowej** mogą podjąć pracę na następujących stanowiskach: sprzątaczką łazienkową, sprzątaczką pokojową, pracownikiem pomocniczym obsługi hotelowej, palaczem pieców zwykłych, sprzątaczką biurową oraz sprzątaczą pojazdów. Analiza ofert pracy wskazuje, że pracodawcy oczekują od osoby na stanowisku pracownika pomocniczego obsługi hotelowej rzetelnego i sumiennego wykonywania czynności związanych z obsługą recepcji, sprzątnięciem obiektu, pilnowaniem porządku. Oferty często dotyczą dyspozycyjności do pracy zmianowej i wymagają znajomości języka angielskiego<sup>46</sup>. Na stronie Grodzkiego Urzędu Pracy w Krakowie brak jest ofert pracy skierowanych do osób niepełnosprawnych w branży turystyczno-gastronomicznej<sup>47</sup>.

<sup>42</sup> <http://stor.praca.gov.pl/portal/#/ris/wyszukiwarkaSzkolen>, [dostęp: 30.05.2018].


<sup>43</sup> [https://cke.gov.pl/images/\\_EGZAMIN\\_ZAWODOWY/informatory/formula\\_2017/911205.pdf](https://cke.gov.pl/images/_EGZAMIN_ZAWODOWY/informatory/formula_2017/911205.pdf), [dostęp: 30.05.2018].

<sup>44</sup> Ibidem.

<sup>45</sup> Program nauczania dla zawodu pracownik pomocniczy obsługi hotelowej, Warszawa 2012.

<sup>46</sup> Zasób ofert pracy dostarczony przez UMWM.

<sup>47</sup> <http://www.gupkrakow.pl/oferty-pracy-na-ryнку-lokalnym>, [dostęp: 16.05.2018].



Na podstawie wyników indywidualnych wywiadów pogłębionych oraz analizy eksperckiej, wyłoniono 12 najważniejszych kwalifikacji i kompetencji dla zawodu **pracownik pomocniczy obsługi hotelowej**. Wytypowana lista została wykorzystana do badania ilościowego wśród przedsiębiorców, którzy spośród zaklasyfikowanych do badania kompetencji najczęściej wskazywali jako kluczowe kompetencje specjalistyczne. Wskazania pracodawców obejmują specjalistyczne umiejętności w zakresie wykonywania prac związanych z przygotowaniem jednostki mieszkalnej do przyjęcia gości, wykonywania prac pomocniczych w części gastronomicznej obiektu świadczącego usługi hotelarskie i związanych z obsługą gości oraz wykonywania prac porządkowych na terenie obiektu świadczącego usługi hotelarskie. Istotna jest także umiejętność stosowania programów komputerowych wspomagających wykonywanie zadań, zaliczana do grupy kompetencji ogólnozawodowych.

Eksperti reprezentujący szkoły zawodowe podkreślali, iż w zestawieniu brakuje umiejętności obsługi maszyn i urządzeń sprzątających – takie urządzenia są coraz bardziej nowoczesne, a w związku z tym coraz trudniejsze w obsłudze, wobec czego powinno się wykształcać u uczniów taką kompetencję. W ich opinii, taka umiejętność jest obecnie kluczowa. Uczestnicy zogniskowanych wywiadów grupowych wskazali również, iż oprócz twardych kwalifikacji zawodowych osoby pracujące w zawodzie **pracownik pomocniczy obsługi hotelowej** powinny posiadać kluczowe kompetencje ogólne takie jak: kultura osobista, komunikacja werbalna, znajomość przepisów BHP, znajomość języka obcego oraz punktualność.

Z przeprowadzonych badań wynika, iż absolwenci szkoły kształcącej w zawodzie **pracownik pomocniczy obsługi hotelowej** posiadają specjalistyczne umiejętności w zakresie wykonywania prac pomocniczych w części gastronomicznej obiektu świadczącego usługi hotelarskie i prac porządkowych na jego terenie. Absolwenci są dyspozycyjni i posiadają umiejętności organizacyjne oraz kulturę osobistą. Co więcej, absolwenci posiadają kompetencje, na które – według badanych – za 5 lat wrośnie zapotrzebowanie. W opinii respondentów tylko specjalistyczne umiejętności spośród tych posiadanych przez nowo zatrudnionych są na wystarczającym poziomie do realizacji zadań zawodowych.

W opinii pracodawców, kompetencjami trudno dostępnymi wśród absolwentów są: wykonywanie prac związanych z przygotowaniem jednostki mieszkalnej do przyjęcia gości, wykonywanie prac pomocniczych w części gastronomicznej obiektu świadczącego usługi hotelarskie oraz wykonywanie prac pomocniczych związanych z utrzymaniem w należytym stanie terenów zieleni i urządzeń rekreacyjnych znajdujących się w otoczeniu obiektu. Uczniowie nie nabywają tych kompetencji w szkole, gdyż ich wykształcenie niejednokrotnie wymaga rzeczywistych warunków pracy. Pracodawcy dostrzegają luki kompetencyjne w tym zakresie i pozwalają absolwentom na ich uzupełnienie na stanowisku pracy. Aby jednak nie dopuścić do powstawania luk kompetencyjnych, należy rozważyć nawiązanie współpracy z pracodawcami w zakresie organizacji wizyt oraz zajęć praktycznych w zakładzie pracy.

W opinii ekspertów reprezentujących szkoły zawodowe, trudno dostępnymi kompetencjami miękkimi są: kultura osobista i umiejętności organizacyjne. Kompetencje miękkie kształtują się w dzieciństwie, wobec czego szkoły ponadpodstawowe mają ograniczony wpływ na ich doskonalenie. Zaleca się przede wszystkim przeznaczenie lekcji wychowawczych na pracę nad kompetencjami miękkimi. Nauczyciele pozostałych przedmiotów także mogą uczestniczyć w doskonaleniu tych kompetencji, w szczególności jeśli każdorazowo będą zwracali uwagę na wszelkie niestosowne zachowania.

Respondenci są zdania, iż kompetencje zawarte w zestawieniu można uzyskać przede wszystkim w szkole (np. rozróżnianie rodzajów usług hotelarskich, umiejętności organizacyjne). Większość z nich można także dodatkowo uzupełnić w późniejszym czasie na stanowisku pracy (np. wykonywanie prac związanych z przygotowaniem

jednostki mieszkalnej do przyjęcia gości). W opinii badanych, wyjątek stanowi umiejętność wykonywania prac porządkowych na terenie obiektu świadczącego usługi hotelarskie, którą uczniowie mogą nabyć jedynie w rzeczywistych warunkach pracy na stanowisku.

**Tabela 14.** Lista najważniejszych kwalifikacji i kompetencji w zawodzie **pracownik pomocniczy obsługi hotelowej** w ujęciu wyników badania ilościowego

Kwalifikacje i kompetencje		Klucz.	Trud.	Za 5 lat.	Abs.	Uzup.
Ogólnozawodowe	rozpoznawanie typów jednostek mieszkalnych					SZ/PR
	rozdzielanie rodzajów usług hotelarskich					SZ
	stosowanie programów komputerowych wspomagających wykonywanie zadań	X				SZ/PR
Specjalistyczne	wykonywanie prac związanych z przygotowaniem jednostki mieszkalnej do przyjęcia gości	X	X	X		SZ/PR
	wykonywanie prac pomocniczych w części gastronomicznej obiektu świadczącego usługi hotelarskie	X	X	X	X (w)	SZ/PR
	wykonywanie prac pomocniczych związanych z obsługą gości	X		X		SZ/PR
	wykonywanie prac porządkowych na terenie obiektu świadczącego usługi hotelarskie	X		X	X (w)	PR
	wykonywanie prac pomocniczych związanych z utrzymaniem w należytym stanie terenów zieleni i urządzeń rekreacyjnych znajdujących się w otoczeniu obiektu		X			SZ/PR
Ogólne	umiejętności organizacyjne				X	SZ
	obsługa urządzeń biurowych					SZ/PR
	kultura osobista				X	SZ
	dyspozycyjność				X	SZ

Objaśnienia skrótów: klucz. – kluczowe; trud. – trudno dostępne; za 5 lat. – wzrost zapotrzebowania za 5 lat; abs. – występowanie u absolwentów (nowozatrudnionych); (w) – kompetencja na wystarczającym poziomie; uzup. – formy uzupełnienia kompetencji; SZ – szkoła; PR – stanowisko pracy; KiS – certyfikowane kursy i szkolenia;

Źródło: Opracowanie własne na podstawie badań jakościowych (IDI) i ilościowych oraz wiedzy eksperta

Kompetencje niezbędne w zawodzie **pracownik pomocniczy obsługi hotelowej** można pozyskać poprzez uczestnictwo w certyfikowanych kursach i szkoleniach. Szkolenia mają dostarczyć uczestnikom niezbędnej wiedzy oraz umiejętności związanych z pracą w różnych sektorach hotelarstwa. Uczestnik w trakcie takich kursów poznaje procedury związane z bielizną hotelową i gastronomiczną oraz standardy porządkowo-sanitarne w części hotelowej, SPA, gastronomicznej, konferencyjnej oraz administracyjnej. Kursy dostarczają także wiedzy z zakresu procedur postępowania ze znalezionymi przedmiotami<sup>48</sup>.

## Technik hotelarstwa

### Kształcenie

Zawód **technik hotelarstwa** obejmuje 2 kwalifikacje: „Planowanie i realizacja usług w recepcji” oraz „Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie” (Tabela 5)<sup>49</sup>. Efekty kształcenia właściwe dla pierwszej kwalifikacji to rezerwacja usług hotelarskich i obsługa gości przyjeżdżających i wyjeżdżających. Umiejętność rezer-

<sup>48</sup> <http://stor.praca.gov.pl/portal/#/ris/wyszukiwarkaSzkolen>, [dostęp: 30.05.2018].

<sup>49</sup> [https://cke.gov.pl/images/\\_EGZAMIN\\_ZAWODOWY/informatory/formula\\_2017/422402.pdf](https://cke.gov.pl/images/_EGZAMIN_ZAWODOWY/informatory/formula_2017/422402.pdf), [dostęp: 30.05.2018].

wacji usług hotelarskich wymaga m.in. dobierania ofert hotelowych zgodnie z potrzebami gości, rezerwowania usług hotelarskich, przy wykorzystaniu systemów rezerwacyjnych, sporządzania dokumentacji związanej z rezerwacją usług hotelarskich. Umiejętność obsługi gości wiąże się m.in. ze sporządzaniem dokumentacji związanej z procedurami check-in i check-out, udzielaniem informacji turystycznej, przestrzeganiem zasad rozliczania kosztów pobytu gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie, sporządzaniem dokumentacji związanej z rozliczaniem kosztów pobytu gości<sup>50</sup>.

Efekty kształcenia właściwe dla drugiej kwalifikacji to umiejętność utrzymywania czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych, przygotowywanie i podawanie śniadań oraz organizacja usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie<sup>51</sup>.

Absolwenci kierunku **technik hotelarstwa** oceniając jakość kształcenia (2015, 2016) wskazali na 3 negatywne obszary kształcenia: zbyt małą liczbę praktyk zawodowych (53% odpowiedzi), brak odpowiedniego przygotowania do zawodu, wynikającego z postawy pedagogów i konstrukcji programu kształcenia (35%) oraz na brak dostatecznej ilości zajęć z języka angielskiego (7%). Wiele wskazań dotyczyło niewystarczającego wyposażenia w wiedzę z zakresu marketingu<sup>52</sup>.

W Niemczech pozyskanie kwalifikacji **technika hotelarstwa** wymaga 2-letniego kształcenia. Przedsiębiorcy przyjmujący uczniów na staż, co do zasady nie wymagają odbytych wcześniej szkoleń, jednak większość firm oczekuje dyplomu szkoły średniej (10 klas kształcenia)<sup>53</sup>.

### Rynek pracy

Osoby posiadające zawód **technika hotelarstwa** mogą podjąć pracę na stanowisku recepcjonisty hotelowego. Na tym stanowisku wymagana jest umiejętność obsługi komputera oraz pakietu MS Office. Istotna jest także umiejętność obsługi rezerwacyjnych programów hotelowych wspierające zarządzanie obiektem noclegowym m.in. Chart, KWHotel. Atutem kandydata jest również doświadczenie w obsłudze klienta<sup>54</sup>. Analiza ofert pracy dla osób posiadających zawód **technika hotelarstwa** wskazuje również na to, że główną umiejętnością osób poszukujących pracy na tym stanowisku powinna być znajomość języka angielskiego. Bardzo istotne jest też posiadanie umiejętności planowania i realizacji usług w recepcji, a także obsługi gości w obiekcie. Sygnalizowany jest także wymóg elastyczności i samodzielności w działaniu<sup>55</sup>.

Osoby decydujące się na praktykowanie zawodu w krajach Unii Europejskiej powinny sprawdzić, czy zawód ten nie jest regulowany, co wymaga oficjalnego uznania kwalifikacji i kompetencji zawodowych pozyskanych podczas procesu kształcenia. Obecnie zawód technika hotelarstwa jest regulowany w 5 krajach: Liechtenstein, Szwajcaria, Słowacja, Cypr i Austria<sup>56</sup>.

Na podstawie wyników indywidualnych wywiadów pogłębionych oraz analizy eksperckiej, wyłoniono 12 najważniejszych kwalifikacji i kompetencji dla zawodu **technik hotelarstwa**. Wytypowana lista została wykorzystana do badania ilościowego wśród przedsiębiorców, którzy spośród zaklasyfikowanych do badania kompetencji najczęściej wskazywali jako kluczowe kompetencje specjalistyczne. Wskazania pracodawców obejmują specjalistyczne umiejętności w zakresie wykonywania prac związanych z obsługą gości w recepcji, przygoto-

<sup>50</sup> Ibidem.

<sup>51</sup> Ibidem.

<sup>52</sup> Badanie losów absolwentów 2015 i 2016.

<sup>53</sup> <https://www.bmwi.de/Redaktion/DE/Artikel/Berufsbilder/fachkraft-fuer-gastgewerbe.html>, [dostęp: 16.05.2018].

<sup>54</sup> <https://www.pracuj.pl>, [dostęp: 30.05.2018].

<sup>55</sup> Ibidem.

<sup>56</sup> [http://ec.europa.eu/growth/tools-databases/regprof/index.cfm?action=profession&id\\_profession=12251](http://ec.europa.eu/growth/tools-databases/regprof/index.cfm?action=profession&id_profession=12251), [dostęp: 16.05.2018].



wywania jednostek mieszkalnych do przyjęcia gości, przygotowywania i podawania śniadań w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie, przyjmowania i realizacji zamówień na hotelarskie usługi dodatkowe oraz prowadzenia działalności promocyjnej i sprzedaży usług hotelarskich. W ich ocenie istotna jest także umiejętność stosowania programów komputerowych wspomagających wykonywanie zadań, należąca do grupy kompetencji ogólnozawodowych.

Eksperti reprezentujący szkoły zawodowe nie mieli zastrzeżeń odnośnie wskazanych przez pracodawców kluczowych kompetencji. Wskazali jednak, iż oprócz twardych kwalifikacji zawodowych osoby pracujące w zawodzie **technik hotelarstwa** powinny posiadać kluczowe kompetencje ogólne takie jak: obycie kulturowe, kultura osobista, kultura rozmowy oraz komunikacja werbalna.

Z przeprowadzonych badań wynika, iż absolwenci szkoły kształcącej w zawodzie **technik hotelarstwa** posiadają specjalistyczne umiejętności w zakresie wykonywania prac związanych z obsługą gości w recepcji, przygotowywania i podawania śniadań w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie oraz prowadzenia działalności promocyjnej i sprzedaży usług hotelarskich, a także ogólnozawodowe umiejętności w zakresie stosowania przepisów prawa dotyczących świadczenia usług hotelarskich oraz stosowania programów komputerowych wspomagających wykonywanie zadań. Nowo zatrudnieni posiadają zazwyczaj kompetencje ogólne, w tym znajomość języka angielskiego oraz umiejętności w zakresie obsługi urządzeń biurowych, sporządzania rozliczeń i bilansów w turystyce i hotelarstwie oraz obsługi systematycznej rezerwacji turystycznej i informacji turystycznej. Co więcej, absolwenci posiadają część kompetencji, na które – według badanych – za 5 lat wzrośnie zapotrzebowanie. W opinii respondentów prawie wszystkie posiadane przez nowozatrudnionych umiejętności są na wystarczającym poziomie do wykonywania zadań zawodowych. Wyjątek stanowi umiejętność wykonywania prac związanych z obsługą gości w recepcji, która wymaga uzupełnienia.

W opinii pracodawców, kompetencjami trudno dostępnymi wśród absolwentów są: przygotowywanie jednostek mieszkalnych do przyjęcia gości, przygotowywanie i podawanie śniadań w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie, przyjmowanie i realizacja zamówień na hotelarskie usługi dodatkowe, prowadzenie działalności promocyjnej oraz sprzedaż usług hotelarskich oraz znajomość języka angielskiego. Uczniowie nie wynoszą tych kompetencji ze szkoły, gdyż ich kształtowanie niejednokrotnie wymaga rzeczywistych warunków pracy. Wobec tego zaleca się podjęcie współpracy z przedsiębiorcami w zakresie organizacji zajęć praktycznych w zakładzie pracy, co odzwierciedli realne warunki na stanowisku.

Respondenci są zdania, iż wszystkie kompetencje zawarte w zestawieniu można uzyskać przede wszystkim w szkole, natomiast zaliczana do kompetencji ogólnych umiejętność obsługi systematycznej rezerwacji turystycznej i informacji turystycznej może zostać dodatkowo uzupełniona na stanowisku pracy. Wyjątkiem jest umiejętność sporządzania rozliczeń i bilansów w turystyce i hotelarstwie – w opinii badanych, ta kompetencja może być nabyta jedynie na stanowisku pracy.

Kompetencje niezbędne w zawodzie **technik hotelarstwa** można pozyskać poprzez uczestnictwo w certyfikowanych kursach i szkoleniach. Uczestnik w trakcie takich kursów zdobywa wiedzę praktyczną oraz teoretyczną niezbędną do prawidłowego wykonywania oraz koordynowania usług hotelarskich, poznaje sposoby ich świadczenia oraz zasady kształtowania polityki handlowej w hotelarstwie. Uczestnik zostaje także zapoznany ze standardami obsługi klienta w hotelarstwie<sup>57</sup>.

---

<sup>57</sup> <http://stor.praca.gov.pl/porta/#/ris/wyszukiwarkaSzkozen>, [dostęp: 30.05.2018].

**Tabela 15.** Lista najważniejszych kwalifikacji i kompetencji w zawodzie **technik hotelarstwa** w ujęciu wyników badania ilościowego

Kwalifikacje i kompetencje		Klucz.	Trud.	Za 5 lat.	Abs.	Uzup.
Ogólnozawodowe	stosowanie przepisów prawa dotyczące świadczenia usług hotelarskich				X (w)	SZ
	stosowanie programów komputerowych wspomagających wykonywanie zadań	X		X	X (w)	SZ
Specjalistyczne	wykonywanie prac związanych z obsługą gości w recepcji	X		X	X	SZ
	przygotowywanie jednostek mieszkalnych do przyjęcia gości	X	X	X		SZ
	przygotowywanie i podawanie śniadań w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie	X	X	X	X (w)	SZ
	przyjmowanie i realizacja zamówień na hotelarskie usługi dodatkowe.	X	X	X		SZ
	prowadzenie działalności promocyjnej oraz sprzedaż usług hotelarskich	X	X	X	X (w)	SZ
Ogólne	znajomość języka angielskiego		X		X (w)	SZ
	obsługa urządzeń biurowych				X (w)	SZ
	znajomość systemów rezerwacyjnych w hotelarstwie			X		SZ
	sporządzanie rozliczeń i bilansów w turystyce i hotelarstwie				X (w)	PR
	obsługa systematycznej rezerwacji turystycznej i informacji turystycznej				X (w)	SZ/PR

Objaśnienia skrótów: klucz. – kluczowe; trud. – trudno dostępne; za 5 lat. – wzrost zapotrzebowania za 5 lat; abs. – występowanie u absolwentów (nowozatrudnionych); (w) – kompetencja na wystarczającym poziomie; uzup. – formy uzupełnienia kompetencji; SZ – szkoła; PR – stanowisko pracy; KiS – certyfikowane kursy i szkolenia;

Źródło: Opracowanie własne na podstawie badań jakościowych (IDI) i ilościowych oraz wiedzy eksperta

## Technik obsługi turystycznej

### Kształcenie

Na zawód **technik obsługi turystycznej** składają się 2 kwalifikacje: „Planowanie i realizacja imprez i usług turystycznych” oraz „Prowadzenie informacji turystycznej oraz sprzedaż usług turystycznych” (Tabela 5)<sup>58</sup>. Efekty kształcenia właściwe dla pierwszej kwalifikacji to planowanie i kalkulacja kosztów imprez i usług turystycznych, rezerwacja imprez i usług turystycznych oraz realizacja imprez i usług turystycznych. Planowanie i kalkulacja kosztów imprez dotyczy głównie umiejętnego wykorzystania wiedzy z zakresu geografii turystycznej do sporządzania programów konferencji, kongresów, targów i giełd turystycznych, obliczania kosztów i ustalania cen imprez. Rezerwacja imprez i usług turystycznych to umiejętność związana z doбором usługodawców do realizacji imprez czy doбором najkorzystniejszego sposobu ubezpieczenia uczestników ruchu turystycznego. Realizacja imprez wiąże się natomiast z umiejętnym stosowaniem metod przewodnictwa turystycznego oraz pilotażu wycieczek, planowaniem i organizowaniem czasu wolnego klientów, a także monitorowaniem przebiegu realizacji imprez<sup>59</sup>.

Efekty kształcenia właściwe dla drugiej kwalifikacji to umiejętność prowadzenia informacji turystycznej, prowadzenia sprzedaży usług i imprez turystycznych oraz ich rozliczania usług i imprez turystycznych<sup>60</sup>.

Absolwenci kierunku **technik obsługi turystycznej** oceniając jakość kształcenia (2015, 2016) wskazali na zbyt małą liczbę praktyk lub ich niską jakość (62%) i brak prawdziwego zainteresowania nauczycieli pracą z uczniem

<sup>58</sup> [https://cke.gov.pl/images/\\_EGZAMIN\\_ZAWODOWY/informatory/formula\\_2017/422103.pdf](https://cke.gov.pl/images/_EGZAMIN_ZAWODOWY/informatory/formula_2017/422103.pdf), [dostęp: 30.05.2018].

<sup>59</sup> Ibidem.

<sup>60</sup> Ibidem.

(14%). Zaledwie 6% odpowiedzi było związanych z potrzebą zwiększenia liczby zajęć języka angielskiego i jakości jego nauczania<sup>61</sup>.

### Rynek pracy

Osoby posiadające zawód **technika obsługi turystycznej** mogą podjąć pracę na następujących stanowiskach: organizator usług hotelarskich, pracownik biura podróży, referent ds. turystyki, organizator imprez sportowych, organizator usług gastronomicznych oraz pracownik informacji turystycznej. Kandydaci na te stanowiska powinni przede wszystkim posiadać doświadczenie zawodowe, w szczególności w obsłudze klienta na rynku turystycznym bądź w sprzedaży imprez turystycznych. Co więcej, kandydaci powinni posiadać umiejętność obsługi programów i systemów rezerwacyjnych (m.in. Merlinx, PIRO Sykon)<sup>62</sup>. Analiza ogłoszeń o pracę wskazuje na to, że do kluczowych kompetencji w zawodzie należy posługiwanie się zasobem języków obcych umożliwiającą realizację zadań zawodowych. Pracodawcy poszukują kandydatów ze znajomością języka angielskiego, a także niemieckiego, francuskiego, czy duńskiego<sup>63</sup>.

Na podstawie wyników indywidualnych wywiadów pogłębionych oraz analizy eksperckiej, wyłoniono 12 najważniejszych kwalifikacji i kompetencji dla zawodu **technik obsługi turystycznej**. Wytypowana lista została wykorzystana do badania ilościowego wśród przedsiębiorców, którzy spośród zaklasyfikowanych do badania kompetencji najczęściej wskazywali jako kluczowe kompetencje ogólnozawodowe. We wskazaniach pracodawców znalazły umiejętności w zakresie rozróżniania rodzajów usług turystycznych, charakteryzowania rynku tych usług, przestrzegania zasad marketingu dotyczących turystyki oraz stosowania programów komputerowych wspomagających wykonywanie zadań. W ich ocenie istotna jest także umiejętność obsługi klientów korzystających z usług turystycznych, zaliczana do grupy kompetencji specjalistycznych.

Eksperti reprezentujący szkoły zawodowe nie mieli zastrzeżeń odnośnie wskazanych przez pracodawców kluczowych kompetencji. Wskazali natomiast, iż oprócz twardych kwalifikacji zawodowych osoby pracujące w zawodzie **technik obsługi turystycznej** powinny posiadać kluczowe kompetencje ogólne takie jak: kultura osobista, komunikacja werbalna, umiejętności organizacyjne oraz odpowiedzialność.

Z przeprowadzonych badań wynika, iż absolwenci szkoły kształcącej w zawodzie **technik obsługi turystycznej** posiadają kompetencje specjalistyczne, ogólnozawodowe oraz ogólne, jednak tylko te ostatnie nie są obecnie, w ocenie respondentów, uważane za kluczowe. Co więcej, absolwenci posiadają te kompetencje, na które – według badanych – za 5 lat wzrośnie zapotrzebowanie. W opinii respondentów tylko 1 spośród posiadanych przez nowozatrudnionych umiejętności (obsługiwanie klientów korzystających z usług turystycznych) jest na wystarczającym poziomie.

W opinii pracodawców, kompetencjami trudno dostępnymi wśród absolwentów są: umiejętność obsługi klientów korzystających z usług turystycznych oraz kultura osobista. Umiejętność obsługi klienta wymaga kultury osobistej, wobec czego należy przede wszystkim skupić się na kształtowaniu tej drugiej kompetencji. Eksperti reprezentujący szkoły zawodowe wskazywali, iż trudno dostępnymi kompetencjami miękkimi są kultura osobista i obycie kulturowe, co stanowi główną lukę kompetencyjną w tym zawodzie. Kompetencje miękkie powinno się kształtować już we wczesnych latach życia, niemniej jednak szkoły ponadpodstawowe mogą mieć wpływ na ich doskonalenie. Zaleca się, aby każdy nauczyciel wyczulony był na wszelkie zachowania niezgodne z zasa-

<sup>61</sup> Badanie losów absolwentów 2015 i 2016.

<sup>62</sup> <https://www.pracuj.pl>, [dostęp: 30.05.2018].

<sup>63</sup> Oferty pracy zgłoszone w 2016 i 2017 - dane WUP Kraków.

dami kultury osobistej i każdorazowo w przypadku ich wystąpienia wskazywał uczniom, jak należy zachowywać się w określonych sytuacjach.

Respondenci są zdania, iż wszystkie kompetencje zawarte w zestawieniu oferuje szkolnictwo zawodowe. Co więcej respondenci wskazywali, że uczniowie mogą na stanowisku pracy uzupełnić 2 kompetencje ogólne (kulturę osobistą i komunikację werbalną).

**Tabela 16.** Lista najważniejszych kwalifikacji i kompetencji w zawodzie **technik obsługi turystycznej** w ujęciu wyników badania ilościowego

Kwalifikacje i kompetencje		Klucz.	Trud.	Za 5 lat.	Abs.	Uzup.
Ogólnozawodowe	stosowanie przepisów prawa dotyczących turystyki					SZ
	rozdzielanie rodzajów usług turystycznych	X		X		SZ
	charakteryzowanie rynku usług turystycznych	X		X	X	SZ
	przestrzeganie zasad marketingu dotyczących turystyki	X		X		SZ
	stosowanie programów komputerowych wspomagających wykonywanie zadań.	X			X	SZ
Specjalistyczne	organizowanie działalności turystycznej			X		SZ
	organizowanie imprez i usług turystycznych			X		SZ
	obsługiwanie klientów korzystających z usług turystycznych	X	X	X	X (w)	SZ
	rozliczanie imprez i usług turystycznych					SZ
Ogólne	kultura osobista		X		X	SZ/PR
	komunikacja werbalna				X	SZ/PR
	znajomość języka angielskiego			X	X	SZ

Objaśnienia skrótów: klucz. – kluczowe; trud. – trudno dostępne; za 5 lat. – wzrost zapotrzebowania za 5 lat; abs. – występowanie u absolwentów (nowozatrudnionych); (w) – kompetencja na wystarczającym poziomie; uzup. – formy uzupełnienia kompetencji; SZ – szkoła; PR – stanowisko pracy; KiS – certyfikowane kursy i szkolenia;

Źródło: Opracowanie własne na podstawie badań jakościowych (IDI) i ilościowych oraz wiedzy eksperta

Kompetencje niezbędne w zawodzie **technik obsługi turystycznej** można pozyskać poprzez uczestnictwo w certyfikowanych kursach i szkoleniach. Uczestnicy w trakcie szkoleń zdobywają wiedzę praktyczną oraz teoretyczną, niezbędną do prawidłowego wykonywania oraz koordynowania usług hotelarskich, a także poznają sposoby świadczenia tych usług oraz zasady kształtowania polityki handlowej w hotelarstwie. Uczestnicy mogą pozyskiwać praktyczne umiejętności obsługi klienta w obiektach świadczących usługi turystyczne. Cenną kompetencją, którą można nabyć na szkoleniach jest także umiejętność organizacji wycieczek oraz imprez<sup>64</sup>.

## Technik turystyki wiejskiej

### Kształcenie

Zawód **technik turystyki wiejskiej** obejmuje 2 kwalifikacje: „Prowadzenie działalności turystycznej na obszarach wiejskich” oraz „Prowadzenie gospodarstwa agroturystycznego” (**Tabela 5**)<sup>65</sup>. Efekty kształcenia właściwe dla pierwszej kwalifikacji to przygotowanie i sprzedaż imprez i usług turystycznych, realizowanie imprez i usług turystycznych, rozliczanie imprez i usług turystycznych<sup>66</sup>.

<sup>64</sup> <http://stor.praca.gov.pl/portal/#/ris/wyszukiwarkaSzkolen>, [dostęp: 30.05.2018].

<sup>65</sup> [https://cke.gov.pl/images/\\_EGZAMIN\\_ZAWODOWY/informatory/formula\\_2017/515203.pdf](https://cke.gov.pl/images/_EGZAMIN_ZAWODOWY/informatory/formula_2017/515203.pdf), [dostęp: 30.05.2018].

<sup>66</sup> Ibidem.

Efekty kształcenia właściwe dla drugiej kwalifikacji to prowadzenie produkcji w gospodarstwie rolnym, dostosowanie gospodarstwa rolnego do działalności agroturystycznej, obsługa klienta w gospodarstwie agroturystycznym. Prowadzenie produkcji w gospodarstwie rolnym wiąże się m.in. z planowaniem, organizacją i wykonywaniem zabiegów agrotechnicznych w produkcji roślin na gruntach ornych i użytkach zielonych, planowaniem i organizacją produkcji zwierzęcej w gospodarstwie rolnym, eksploatacją pojazdów, maszyn, narzędzi i urządzeń, stosowaniem ekologicznych metody produkcji rolniczej. Dostosowanie gospodarstwa rolnego do działalności agroturystycznej to m.in. umiejętność planowania działalności turystycznej w gospodarstwie rolnym i obliczanie jej opłacalności, dostosowywanie produkcji rolniczej w gospodarstwie rolnym do potrzeb klientów. Obsługa klienta w gospodarstwie to umiejętność organizacji usług noclegowych, utrzymywania obiektu w porządku i czystości czy przygotowywanie potraw i napojów<sup>67</sup>.

Ukończenie kierunku daje możliwość otwarcia i prowadzenia gospodarstwa agroturystycznego. Dyplom pozwala na bezpłatne uzyskanie kwalifikacji rolniczych, niezbędnych do zakupu ziemi rolnej przez osoby niebędące w świetle prawa rolnikami i otrzymania dofinansowania z wielu programów wsparcia w ramach Funduszy Europejskich, w tym działania: „Ułatwianie startu młodym rolnikom”<sup>68</sup>.

**Technik turystyki wiejskiej** to nowy zawód, określany jako przyszłościowy ze względu na wzrost zainteresowania ekologią i wypoczynkiem na wsi.

W Niemczech odpowiednikiem **technika turystyki wiejskiej** jest specjalista ds. agroturystyki. W pierwszych 2 latach edukacji podstawowej uczeń kształci się we wszystkich dziedzinach wiedzy i umiejętności związanych z prowadzeniem gospodarstwa domowego i zasadami żywienia. W trzecim roku edukacji uczniowie wybierają specjalność pomiędzy obszarem usług krajowych, przemysłu spożywczego lub agroturystyki. Specjalizacja odbywa się na 4. roku. Specjalizacja w zakresie agroturystyki związana jest z nauką obsługi gości, przygotowania potraw regionalnych, prezentacją żywności, pozyskiwaniem wiedzy związanej z organizacją wypoczynku i rekreacji. Uczeń poznaje też zasady dekoracji i projektowania pokoi czy marketingu<sup>69</sup>.

### Rynek pracy

Osoby posiadające zawód **technik turystyki wiejskiej** mogą podjąć pracę na następujących stanowiskach: organizator działalności turystycznej na obszarach wiejskich, organizator działalności agroturystycznej, pracownik w gospodarstwie rolnym. Kandydaci na te stanowiska powinni posiadać doświadczenie w pracy w obsłudze klienta, w szczególności w dziedzinie turystyki. Od kandydatów wymaga się również znajomości języków obcych oraz komunikatywności i dobrej organizacji pracy<sup>70</sup>.

Na podstawie wyników indywidualnych wywiadów pogłębionych oraz analizy eksperckiej, wyłoniono 12 najważniejszych kwalifikacji i kompetencji dla zawodu **technik turystyki wiejskiej**. Wytypowana lista została wykorzystana do badania ilościowego wśród przedsiębiorców. Na podstawie opinii 1 respondenta wynika, iż kluczowymi kompetencjami dla zawodu są głównie ogólnozawodowe oraz specjalistyczne. Składają się na nie specjalistyczne umiejętności w zakresie planowania, organizowania i wykonywania prac w gospodarstwie rolnym oraz planowania i organizowania działalności agroturystycznej, a także ogólnozawodowe umiejętności w zakresie rozpoznawania gatunków, ras i typów użytkowych zwierząt gospodarskich, określania walorów tury-

<sup>67</sup> Ibidem.

<sup>68</sup> <https://zak.edu.pl/oferta-edukacyjna/szkoly-policealne/technik-turystyki-wiejskiej>, [dostęp: 16.05.2018]

<sup>69</sup> <http://www.fachschule-dietenheim.it/hauswirtschaft/1145.asp>, [dostęp: 16.05.2018].

<sup>70</sup> <https://www.pracuj.pl>, [dostęp: 30.05.2018].

stycznych regionów geograficznych oraz stosowania programów komputerowych wspomagających wykonywanie zadań.

Eksperti reprezentujący szkoły zawodowe nie mieli zastrzeżeń odnośnie wskazanych przez pracodawców kluczowych kompetencji. Wskazali natomiast, iż oprócz twardych kwalifikacji zawodowych osoby pracujące w zawodzie **technik turystyki wiejskiej** powinny posiadać kluczowe kompetencje ogólne takie jak: umiejętności organizacyjne, kultura osobista oraz komunikacja werbalna.

Z przeprowadzonych badań wynika, iż za 5 lat w zawodzie **technik turystyki wiejskiej** będzie największe zapotrzebowanie głównie na kompetencje ogólnozawodowe, w tym na kompetencje określone jako kluczowe oraz umiejętności w zakresie projektowania i opisywania tras podróży na podstawie map turystycznych, topograficznych i samochodowych, przestrzegania zasad racjonalnego żywienia oraz rozróżniania pojazdów, maszyn, urządzeń i narzędzi stosowanych w produkcji rolniczej.

W opinii pracodawców, kompetencją trudno dostępną wśród absolwentów tego zawodu jest stosowanie programów komputerowych wspomagających wykonywanie zadań. Luka kompetencyjna w tym zakresie może wynikać z różnic pomiędzy oprogramowaniem stosowanym w szkołach i zakładach pracy. Zaleca się nawiązanie współpracy z przedsiębiorcami w celu organizacji wycieczek bądź zajęć praktycznych w przedsiębiorstwie. Z kolei według ekspertów reprezentujących szkoły zawodowe, wśród kandydatów do pracy w tym zawodzie trudno dostępnymi kompetencjami miękkimi są dyspozycyjność, odpowiedzialność i kultura osobista. Kompetencje miękkie należy kształtować już we wczesnych latach życia, a największy udział w ich rozwoju powinni mieć rodzice. Wobec tego szkoły ponadpodstawowe mogą w ograniczonym stopniu wpływać na rozwój tych kompetencji. Na rozwój tej grupy kompetencji należy przeznaczyć przede wszystkim lekcje wychowawcze.

**Tabela 17.** Lista najważniejszych kwalifikacji i kompetencji w zawodzie **technik turystyki wiejskiej** w ujęciu wyników badania ilościowego

Kwalifikacje i kompetencje		Klucz.	Trud.	Za 5 lat.	Abs.	Uzup.
Ogólnozawodowe	opisywanie walorów turystycznych regionów geograficznych, ze szczególnym uwzględnieniem walorów przyrodniczych i kulturowych	X		X	Brak danych	Brak danych
	projektowanie i opisywanie tras podróży na podstawie map turystycznych, topograficznych i samochodowych			X		
	przestrzeganie zasad racjonalnego żywienia			X		
	rozpoznawanie gatunków, ras i typów użytkowych zwierząt gospodarskich	X		X		
	rozróżnianie pojazdów, maszyn, urządzeń i narzędzi stosowanych w produkcji rolniczej			X		
	stosowanie programów komputerowych wspomagających wykonywanie zadań	X	X	X		
Specjalistyczne	planowanie, organizowanie i wykonywanie prac w gospodarstwie rolnym	X			Brak danych	Brak danych
	planowanie i organizowanie działalności agroturystycznej	X				
	organizowanie i prowadzenie działalności turystycznej na obszarach wiejskich			X		
	obsługiwanie klienta w gospodarstwie agroturystycznym					
Ogólne	umiejętności organizacyjne				Brak danych	Brak danych
	umiejętność komunikacji pisemnej					

Objaśnienia skrótów: klucz. – kluczowe; trud. – trudno dostępne; za 5 lat. – wzrost zapotrzebowania za 5 lat; abs. – występowanie u absolwentów (nowozatrudnionych); (w) – kompetencja na wystarczającym poziomie; uzup. – formy uzupełnienia kompetencji; SZ – szkoła; PR – stanowisko pracy; KiS – certyfikowane kursy i szkolenia;

Źródło: Opracowanie własne na podstawie badań jakościowych (IDI) i ilościowych oraz wiedzy eksperta

Kompetencje niezbędne w zawodzie **technik turystyki wiejskiej** można pozyskać poprzez uczestnictwo w certyfikowanych kursach i szkoleniach. Uczestnicy w trakcie szkoleń mogą pozyskać praktyczną wiedzę z zakresu prowadzenia działalności agroturystycznej oraz przyjmowania gości w gospodarstwie agroturystycznym. Celem szkoleń w tym zakresie jest także dostarczenie wiedzy dotyczącej podstawowych zagadnień związanych z obsługą turystyczną, jak również samą turystyką i agroturystyką<sup>71</sup>.

## Technik żywienia i usług gastronomicznych

### Kształcenie

Na zawód **technik żywienia i usług gastronomicznych** składają się 2 kwalifikacje: „Sporządzanie potraw i napojów” oraz „Organizacja żywienia i usług gastronomicznych” (**Tabela 5**)<sup>72</sup>. Efekty kształcenia właściwe dla pierwszej kwalifikacji to umiejętność przechowywania żywności m.in. klasyfikacji żywności w zależności od jej trwałości, dobór warunków przechowywania, oraz sporządzania i ekspedycji potraw i napojów czyli m.in. sporządzanie półproduktów oraz potraw i napojów, ich porcjowanie, dekorowanie i wydawanie, a także monitorowanie krytycznych punktów kontroli w procesach produkcji oraz podejmowanie działań korygujących zgodnie z Zasadami Dobrej Praktyki Higienicznej GHP, Dobrej Praktyki Produkcyjnej GMP i systemem HACCP<sup>73</sup>.

Efekty kształcenia właściwe dla drugiej kwalifikacji to planowanie i ocena żywienia m.in. klasyfikacja składników pokarmowych oraz określanie ich źródeł, planowanie posiłków oraz układanie jadłospisów, wraz z obliczaniem wartości energetycznej potraw, organizowanie produkcji gastronomicznej czyli m.in. planowanie i kontrola procesu produkcji potraw, ocena jakości potraw, opracowywanie receptur gastronomicznych, planowanie i wykonywanie usług gastronomicznych m.in. obejmuje dobieranie metod i technik obsługi do rodzaju usług gastronomicznych, korzystanie ze specjalistycznych programów komputerowych do planowania i rozliczania kosztów usług gastronomicznych<sup>74</sup>.

Z badania przeprowadzonego wśród absolwentów w roku 2015 i 2016 wynika, że słabym punktem kształcenia są zajęcia praktyczne – 74% wszystkich odpowiedzi. Absolwenci wskazywali także na przestarzałe wyposażenie zaplecza edukacyjnego placówek<sup>75</sup>.

### Rynek pracy

Osoby posiadające zawód **technik żywienia i usług gastronomicznych** mogą podjąć pracę na następujących stanowiskach: organizator produkcji gastronomicznej, kierownik kuchni, kierownik żywienia zbiorowego, koordynator ds. żywienia oraz doradca klienta ds. gastronomii. Na stanowisko kierownika kuchni wymaga się przede wszystkim doświadczenia w pracy na stanowisku kierowniczym w gastronomii oraz w zarządzaniu zespołem. Na pozostałe stanowiska pracodawcy często oczekują doświadczenia na podobnych stanowiskach. Istotne jest odpowiednie wykształcenie, znajomość pakietu MS Office, a także podstawowych zagadnień związanych z rynkiem usług gastronomicznych<sup>76</sup>.

<sup>71</sup> <http://stor.praca.gov.pl/portal/#/ris/wyszukiwarkaSzkolen>, [dostęp: 30.05.2018].


<sup>72</sup> [https://cke.gov.pl/images/\\_EGZAMIN\\_ZAWODOWY/informatory/formula\\_2017/343404.pdf](https://cke.gov.pl/images/_EGZAMIN_ZAWODOWY/informatory/formula_2017/343404.pdf), [dostęp: 30.05.2018].

<sup>73</sup> Ibidem.

<sup>74</sup> Ibidem.

<sup>75</sup> Badanie losów absolwentów 2015 i 2016.

<sup>76</sup> <https://www.pracuj.pl>, [dostęp: 30.05.2018].



Na podstawie wyników indywidualnych wywiadów pogłębionych oraz analizy eksperckiej, wyłoniono 12 najważniejszych kwalifikacji i kompetencji dla zawodu **technik żywienia i usług gastronomicznych**. Wytypowana lista została wykorzystana do badania ilościowego wśród przedsiębiorców, którzy spośród zaklasyfikowanych do badania kompetencji najczęściej wskazywali jako kluczowe kompetencje ogólnozawodowe. Ta grupa kompetencji obejmuje przede wszystkim wiedzę teoretyczną związaną z zawodem. Z kolei wskazania przedsiębiorców obejmują umiejętności w zakresie rozróżniania surowców, dodatków do żywności i materiałów pomocniczych stosowanych w produkcji gastronomicznej, przestrzegania zasad racjonalnego żywienia, posługiwania się instrukcjami obsługi maszyn i urządzeń stosowanych w produkcji gastronomicznej, przestrzegania zasad organoleptycznej oceny żywności, określania zagrożeń, które mają wpływ na jakość i bezpieczeństwo żywności oraz rozróżniania systemów zapewniania jakości i bezpieczeństwa zdrowotnego żywności.

Ekspert reprezentujący szkoły zawodowe podkreślali, iż absolwent szkoły kształcącej w zawodzie **technik żywienia i usług gastronomicznych** ma więcej możliwości po ukończeniu edukacji – może podjąć pracę na stanowisku zarówno kelnera, jak i kucharza. Wskazali również, iż oprócz twardych kwalifikacji zawodowych osoby pracujące w zawodzie **technik żywienia i usług gastronomicznych** powinny posiadać kluczowe kompetencje ogólne takie jak: kultura osobista, umiejętności organizacyjne oraz komunikacja werbalna.

Z przeprowadzonych badań wynika, iż absolwenci szkoły kształcącej w zawodzie **technik żywienia i usług gastronomicznych** są sumienni i posiadają specjalistyczną umiejętność sporządzania i ekspedycji potraw i napojów. Żadna z kompetencji posiadanych przez absolwentów nie jest na wystarczającym poziomie do realizacji zadań zawodowych. Co więcej, absolwenci nie posiadają takich kompetencji, na które – według badanych – za 5 lat wzrośnie zapotrzebowanie.

W opinii pracodawców kompetencjami trudno dostępnymi wśród absolwentów są: przestrzeganie zasad organoleptycznej oceny żywności, określanie zagrożeń, które mają wpływ na jakość i bezpieczeństwo żywności, rozróżnianie systemów zapewniania jakości i bezpieczeństwa zdrowotnego żywności oraz przestrzeganie zasad racjonalnego żywienia. Uczniowie nie wynoszą tych kompetencji ze szkoły, wobec czego należy nawiązać współpracę z przedsiębiorcami, którzy są świadomi występujących wśród absolwentów luk kompetencyjnych.

Wśród kandydatów do pracy w tym zawodzie trudno dostępnymi kompetencjami miękkimi są kultura osobista i zorientowanie na cele. Kompetencje miękkie powinno się kształtować we wczesnych latach życia, w procesie ich rozwoju największy udział powinni mieć rodzice. Tę grupę kompetencji szkoła może wykształcić w ograniczonym stopniu, głównie poprzez lekcje wychowawcze oraz konsekwentne eliminowanie niewłaściwych zachowań i wskazywanie prawidłowych postaw.

Respondenci są zdania, iż kompetencje ogólnozawodowe można uzyskać przede wszystkim w szkole (np. rozróżnianie surowców, dodatków do żywności i materiałów pomocniczych stosowanych w produkcji gastronomicznej), aczkolwiek większość z nich uczniowie mogą dodatkowo uzupełnić na stanowisku pracy (np. przestrzeganie zasad gospodarki odpadami). Z kolei kompetencje specjalistyczne w ocenie pracodawców można nabyć wyłącznie na stanowisku pracy – np. umiejętność w zakresie sporządzania i ekspedycji potraw i napojów.

Kompetencje niezbędne w zawodzie **technik żywienia i usług gastronomicznych** można pozyskać poprzez uczestnictwo w certyfikowanych kursach i szkoleniach. Uczestnicy w trakcie szkoleń zapoznają się z zagad-



nieniami z zakresu bezpieczeństwa żywności oraz zdobędą wiedzę dotyczącą zagrożeń dla jakości zdrowotnych produktu oraz ich analizy<sup>77</sup>.

**Tabela 18.** Lista najważniejszych kwalifikacji i kompetencji w zawodzie **technik żywienia i usług gastronomicznych** w ujęciu wyników badania ilościowego

Kwalifikacje i kompetencje		Klucz.	Trud.	Za 5 lat.	Abs.	Uzup.
Ogólnozawodowe	rozdzielanie surowców, dodatków do żywności i materiałów pomocniczych stosowanych w produkcji gastronomicznej	X		X		SZ
	przestrzeganie zasad racjonalnego wykorzystania surowców			X		SZ
	przestrzeganie zasad gospodarki odpadami					SZ/PR
	przestrzeganie zasad racjonalnego żywienia	X	X			SZ
	posługiwanie się instrukcjami obsługi maszyn i urządzeń stosowanych w produkcji gastronomicznej	X		X		PR
	przestrzeganie zasad organoleptycznej oceny żywności	X	X			SZ/PR
	określanie zagrożeń, które mają wpływ na jakość i bezpieczeństwo żywności	X	X	X		SZ/PR
	rozdzielanie systemów zapewniania jakości i bezpieczeństwa zdrowotnego żywności	X	X	X		PR
Specjalistyczne	interpretowanie oznakowania żywności					PR
	ocenianie jakości żywności oraz jej przechowywania			X		PR
	sporządzanie i ekspedycja potraw i napojów				X	PR
Ogólne	sumiennosc				X	Brak danych

Objaśnienia skrótów: klucz. – kluczowe; trud. – trudno dostępne; za 5 lat. – wzrost zapotrzebowania za 5 lat; abs. – występowanie u absolwentów (nowozatrudnionych); (w) – kompetencja na wystarczającym poziomie; uzup. – formy uzupełnienia kompetencji; SZ – szkoła; PR – stanowisko pracy; KiS – certyfikowane kursy i szkolenia;

Źródło: Opracowanie własne na podstawie badań jakościowych (IDI) i ilościowych oraz wiedzy eksperta

## Wnioski dla branży hotelarsko-gastronomiczno-turystycznej

Rozwój branży hotelarsko-gastronomiczno-turystycznej oraz przedsiębiorstw w niej działających hamowany jest m.in. poprzez sezonowość działalności, brak wykwalifikowanej kadry (w przypadku absolwentów wynikająca z niskiej jakości praktyk zawodowych) oraz braku osób chętnych do podjęcia pracy. W branży w województwie małopolskim funkcjonuje 16 564 podmiotów gospodarczych (zaledwie 4,36% wszystkich przedsiębiorstw regionu), które działają w 3 działach PKD: 55 – zakwaterowanie, 56 – działalność usługowa związana z wyżywieniem, a także 79 – działalność organizatorów turystyki, pośredników i agentur turystycznych oraz pozostała działalność usługowa w zakresie rezerwacji i działalności z nią związane.

W Małopolsce kształcenie zawodowe w branży hotelarsko-gastronomiczno-turystycznej koncentruje największą liczbę uczniów (2 532 osób) w Krakowie, gdzie znajduje się 26 oddziałów klasowych kształcących w profesjach branży. Należy zauważyć, iż w stolicy województwa zlokalizowana jest największa liczba podmiotów gospodarczych z branży (6 118 podmiotów), zatem występuje tam także zapotrzebowanie na absolwentów w tych zawodach. Od 2015 roku obserwuje się spadek liczby uczniów kształcących się w zawodach branży w województwie małopolskim. Na przestrzeni ostatnich lat (2014-2017) kształcenie odbywało się w 7 profesjach branży. Najwięcej osób kształciło się w zawodzie **technik żywienia i usług gastronomicznych**. W ostatnich latach (2014-

<sup>77</sup> <http://stor.praca.gov.pl/porta/#/ris/wyszukiwarkaSzkolen>, [dostęp: 30.05.2018].

2017) liczba absolwentów wzrosła w większości zawodów branży. W przypadku 3 zawodów (**kelner, technik hotelarstwa** oraz **technika obsługi turystycznej**) liczba absolwentów zmalała.

Z deklaracji respondentów wynika, iż obecnie największe zapotrzebowanie dotyczy zawodów **kucharz** (65% wskazań), **kelner** (54%) oraz **technik hotelarstwa** (32%). W opinii badanych zapotrzebowanie na zawody branży zmaleje w kolejnych 5 latach, aczkolwiek największe nadal będzie dotyczyło **kuchacza** (39%), **kelnera** (32%) oraz **technika hotelarstwa** (15%). Z kolei informacja z projektu „Prognozowanie zatrudnienia” wskazuje, że do 2022 w zawodach **kucharz, kelner i technik turystyki wiejskiej** liczba pracujących wzrośnie.

Dostrzega się, iż pracodawcy oczekują od absolwentów przede wszystkim kompetencji ogólnozawodowych (**kucharz, technik obsługi turystycznej, technik turystyki wiejskiej** oraz **technik żywienia i usług gastronomicznych**). Wyjątek stanowiły 2 zawody – **pracownik pomocniczy obsługi hotelowej** oraz **technik hotelarstwa**, w przypadku których większe znaczenie badani przypisali kompetencjom specjalistycznym. W ocenie pracodawców, **kelner** powinien natomiast posiadać zarówno kompetencje specjalistyczne, jak i ogólnozawodowe.

Kompetencje specjalistyczne określane przez przedsiębiorców mianem kluczowych najczęściej stanowiły specjalistyczne umiejętności praktyczne, związane z wykonywaniem czynności na terenie obiektu świadczącego usługi hotelarskie, gastronomiczne bądź turystyczne. W opinii badanych te kompetencje najczęściej oferowane są przez szkolnictwo zawodowe (np. rozliczanie imprez i usług turystycznych, przechowywanie żywności, wykonywanie czynności związanych z ekspedycją potraw i napojów). Uczniowie często mogą je także dodatkowo uzupełnić na stanowisku pracy (np. wykonywanie czynności związanych z obsługą gości, wykonywanie prac związanych z przygotowaniem jednostki mieszkalnej do przyjęcia gości). Niejednokrotnie zdarza się, iż kompetencje nie są oferowane przez szkolnictwo zawodowe, wobec czego można je nabyć jedynie w rzeczywistych warunkach pracy (np. rozliczanie usług kelnerskich, wykonywanie prac porządkowych na terenie obiektu świadczącego usługi hotelarskie).

Do kluczowych kompetencji ogólnozawodowych najczęściej zalicza się wiedzę teoretyczną związaną z zawodem, dotyczącą m.in. usług turystycznych, hotelarskich, gastronomicznych bądź procesów technologicznych. Kompetencje z grupy ogólnozawodowych, uczniowie w większości mogą nabyć już w trakcie kształcenia w szkole (np. określanie zagrożeń, które mają wpływ na jakość i bezpieczeństwo żywności, rozróżnianie rodzajów usług hotelarskich i turystycznych), a na późniejszym etapie część z nich mogą uzupełnić także na stanowisku pracy (np. przestrzeganie zasad gospodarki odpadami, rozpoznawanie typów jednostek mieszkalnych). Niektóre kompetencje z tej grupy można nabyć jedynie na stanowisku pracy (np. rozróżnianie procesów technologicznych stosowanych w produkcji potraw lub rozróżnianie surowców i towarów handlowych stosowanych w produkcji potraw, napojów oraz w bezpośredniej sprzedaży w zakładzie gastronomicznym).

Pracodawcy często wskazywali, iż kompetencje ogólne można uzyskać przede wszystkim w szkole (np. znajomość języka angielskiego). Niektóre kompetencje z tej grupy można uzupełnić na stanowisku pracy (np. obsługa urządzeń biurowych, kultura osobista). Natomiast umiejętność sporządzania rozliczeń i bilansów w turystyce i hotelarstwie można zdobyć wyłącznie w rzeczywistych warunkach pracy.


Poniższa tabela stanowi zestawienie kluczowych kompetencji oczekiwanych od absolwentów w poszczególnych zawodach branży hotelarsko-gastronomiczno-turystycznej.

**Tabela 19.** Kluczowe kompetencje w zawodach branży hotelarsko-gastronomiczno-turystycznej

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

Źródło: Opracowanie własne na podstawie badań jakościowych (IDI) i ilościowych oraz wiedzy eksperta

W opinii uczestników badań jakościowych, luką kompetencyjną wśród absolwentów jest kultura osobista, kultura obsługi klienta, znajomość języków obcych, komunikatywność (komunikacja werbalna, niewerbalna, pisemna) i sumienność. Część z nich, np. kulturę osobistą, komunikatywność i sumienność uczniowie powinni wynieść z domu w ramach wychowania, choć szkoła ma możliwość uzupełniania pewnych braków. Niewątpliwie szkoła powinna zintensyfikować nauczanie języków obcych, obecnie stanowiących wymagania podstawowe w przyjęciu do pracy. Edukacja w zakresie podstawowym będzie wystarczająca, gdyż następnie po stronie pracodawcy pozostanie wypracowanie języka branżowego. Podczas stażu w zakładzie pracy uczniowie mogą rów-



niez nauczyć się kontaktu z klientem, a także obsługi specjalistycznego sprzętu niedostępnego w szkole. Zatem, aby wyposażać uczniów w brakujące kompetencje i kwalifikacje, szkoła powinna położyć większy nacisk na dobre nauczanie podstaw języków obcych, wystarczających, aby rozwijać później język branżowy. Należy również intensyfikować działania rozwijające kompetencje miękkie, przede wszystkim dotyczące komunikacji i umiejętności zachowania się. Zaleca się, by na ten cel przeznaczać przede wszystkim godziny wychowawcze.

Uczestnicy badań jakościowych wskazywali również na konieczność zwiększenia liczby praktyk – w szczególności w technikach. Eksperti reprezentujący szkoły zawodowe deklarowali, iż w każdej szkole osobą odpowiedzialną za praktyki powinien być specjalista z danej dziedziny. We współpracy na linii szkoła-pracodawcy, taki specjalista powinien odbywać rozmowy z pracodawcami, uzyskiwać informację zwrotną dotyczącą praktyk, uczniów oraz luk kompetencyjnych. Wspólnie łatwiej byłoby ustalić, w jakim kierunku powinno iść kształcenie oraz jak dodatkowo pracować nad kompetencjami miękkimi.

Współpraca na linii pracodawca-szkoła w branży hotelarsko-gastronomiczno-turystycznej ma złożony charakter, choć ogólnie przez przedstawicieli szkół oceniana jest raczej dobrze. Kierunki kształcone w tej branży wyróżnia możliwość podjęcia pracy zarobkowej już na etapie nauki, szerokie spektrum możliwości podjęcia zatrudnienia czy też praca w firmach rodzinnych. Zjawiska te są mocno zauważalne szczególnie w okresie wakacyjnym. Na tym polu dochodzi często do rozdzwiewu pomiędzy wymaganiami a możliwościami – np. w zakresie praktyk, które muszą się odbyć, a uczniowie w czasie wakacji wyjeżdżają za granicę. Problematiczna jest też kwestia dużej liczby kierunków. Różne szkoły dostają zezwolenia, np. na klasę gastronomiczną, którą jest łatwo uruchomić. Nie ma wtedy znaczenia tradycja nauczania, posiadany warsztat itp. Przedstawiciele szkół potwierdzają również, że wymiana informacji pomiędzy nimi a pracodawcami przebiega poprawnie – organizowane są spotkania z pracodawcami, wymiana doświadczeń po praktykach, modyfikowany są programy nauczania i praktyk uwzględniające wymagania pracodawców.

Obecne formy współpracy to jednak najczęściej praktyki zawodowe. Dodatkowo, Małopolska jako region z mocno rozwiniętym sektorem turystycznym ma zdaniem pracodawców dość liczną, potencjalną kadrę pracowniczą dla branży hotelarsko-gastronomiczno-turystycznej. Inicjatywa współpracy jest zarówno po stronie szkół jak i pracodawców, przy czym ta druga grupa nie wychodzi z inicjatywą stałej współpracy. Pracodawcy zgłaszają się do szkół w momencie, kiedy potrzebują praktykantów na określone dni lub okresy, spodziewając się większego ruchu (np. **kelner, technik hotelarstwa**). Branża reaguje także na bieżąco na pojawiające się trendy turystyczne, co zdaniem przedstawicieli szkół widać np. na przykładzie popularyzacji **technika turystyki wiejskiej**.

Promocja pożądaných zawodów jest ograniczona raczej do promocji danego „zakładu pracy”, który chce pozyskać praktykantów, a później pracowników, poprzez atrakcyjne pokazywanie własnej oferty (np. ciekawa wizualnie, brak monotoności, firma z tradycjami). Przedstawiciele szkół zauważają, że uczniowie pomiędzy sobą rozmawiają o pracodawcach, analizują ich oferty. Rywalizują też o atrakcyjne ich zdaniem miejsca pracy i to często pomimo braku realnych perspektyw utrzymania pracy. Mniejszym zainteresowaniem cieszą się pracodawcy, u których występuje duża rotacja pracowników – pomimo zgłaszanego zapotrzebowania ciężko zapewnić chętnych do pracy. Dla aplikujących ważne są nie tylko zarobki, ale także atmosfera w zespole.

Aby poradzić sobie z brakiem kwalifikacji i kompetencji u nowo zatrudnionych, pracodawcy doszkalają ich w ramach wdrożenia na stanowisko pracy. Jeden z uczestników indywidualnych wywiadów pogłębionych wskazał, iż zachęca praktykantów do nauki i samodoskonalenia, dzięki czemu są zafascynowani swoją pracą.

Przedsiębiorcy w indywidualnych wywiadach pogłębionych wskazywali także, iż podejście pracodawców do praktyk nie zawsze jest odpowiednie, gdyż ci często zapominają, iż poprzez organizację właściwego miejsca

praktyk dla uczniów mogą zapewnić sobie w przyszłości pracowników solidnie przygotowanych do wykonywania czynności zawodowych. Według przedsiębiorców, bardzo często uczniowie na praktykach wykonują jedynie czynności, które niczego ich nie uczą (np. obieranie warzyw, zmywanie naczyń). Gwarancja zatrudnienia byłaby rozwiązaniem tego problemu (w szczególności w zawodzie **kucharz**), jednakże klasy patronackie i zapewnienie zatrudnienia są rzadkością – pracodawcy rzadko je oferują, nie chcąc się aż tak wiązać. Zaangażowanie pracodawców w promocję pewnych zawodów oraz przygotowanie do pracy w nich możliwe jest nie tylko poprzez tworzenie klas patronackich z opcją zatrudnienia. Przedsiębiorcy mogą dodatkowo uczestniczyć w kształtowaniu kompetencji i kwalifikacji uczniów realizując szkolenia i dodatkowe zajęcia oraz przekazując sprzęt, na którym uczniowie mogą trenować umiejętności.

Rekomenduje się modyfikację programów kształcenia pod kątem kompetencji oczekiwanych przez pracodawców. W szczególności dotyczy to zawodów **kelner, kucharz, technik hotelarstwa** oraz **technik żywienia i usług gastronomicznych**, gdyż absolwenci tych kierunków często nie są wyposażeni w kompetencje, które są najbardziej pożądane na rynku pracy.

Zaleca się rozwijanie promocji zawodów poprzez ukazywanie możliwości zatrudnienia oraz wykonywania czynności zawodowych w powiązaniu z posiadanymi przez uczniów kompetencjami. Rekomendacje te będą szczególnie istotne w zawodach, które nie cieszą się dużym zainteresowaniem wśród uczniów (np. **technik turystyki wiejskiej, kelner**).

Należy rozważyć rozwijanie kompetencji sprzedażowych, gdyż te niejednokrotnie są bardzo istotne dla wykonywania wielu czynności na stanowisku. Takie rozwiązanie zaleca się przede wszystkim w zawodach **kelner** oraz **technik obsługi turystycznej**.

