**Badania ankietowe opinii sektora turystycznego**

**Potrzeby rynku pracy w turystyce w odniesieniu do edukacji**

Celem badania jest dostawanie sektora edukacji do potrzeb firm turystycznych realizowane przez Sektorową Rade ds. Kompetencji w Turystyce wspólnie z branżą turystyczną w Polsce

1. Jakie rodzaje działalności Pan/Pani reprezentuje? – dla każdej prowadzonej działalności prosimy   
   o wypełnienie oddzielnej ankiety (np. hotelarstwo, gastronomia hotelowa, obiekt Wellness & Spa)

🞎 biuro podróży 🞎 pilot wycieczek 🞎 przewodnik

🞎 punkt informacji turystycznej 🞎 gastronomia hotelowa  🞎 baza noclegowa

🞎 sanatorium 🞎 obiekt Wellness & Spa  
🞎ekspert turystyki z doświadczeniem **🞎** inne ……………………

1. Ogólna informacja liczbowa o zatrudnieniu i wykształceniu kadry w Państwa firmie

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Produkt / usługa | Mikro  0-9 osób | Małe  10-49 | Średnie  50-249 | Duże  pow. 250 |
| Wielkość zatrudnienia w osobach ogółem. |  |  |  |  |
| Wykształcenie podstawowe |  |  |  |  |
| Wykształcenie zawodowe i średnie |  |  |  |  |
| Wykształcenie licencjat |  |  |  |  |
| w tym turystyka |  |  |  |  |
| Wykształcenie magister |  |  |  |  |
| w tym turystyka |  |  |  |  |

1. Ogólna informacja o formie prawnej Państwa firmy zaznaczając X

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Produkt / usługa | Mikro  0-9 | Małe  10-49 | Średnie  50-249 | Duże  pow. 250 |
| Działalność gospodarcza jednoosobowa |  |  |  |  |
| Działalność gospodarcza zatrudniająca pracowników |  |  |  |  |
| Spółka cywilna |  |  |  |  |
| Spółka z o.o. |  |  |  |  |
| Spółka akcyjna |  |  |  |  |
| Inne |  |  |  |  |

1. Jakie rodzaje usług dodatkowych są świadczone przez Państwa firmę

⎪\_\_⎪ imprezy turystyki krajowej ⎪\_\_⎪Wellness & Spa

⎪\_\_⎪ imprezy turystyki zagranicznej wyj. ⎪\_\_⎪ usługi uzdrowiskowe

⎪\_\_⎪ imprezy turystyki zagranicznej przyj ⎪\_\_⎪przewodników turystycznych

⎪\_\_⎪ sprzedaż biletów lotniczych ⎪\_\_⎪pilotaż wycieczek turystycznych

⎪\_\_⎪ imprezy okolicznościowe ⎪\_\_⎪informacja turystyczna

⎪\_\_⎪organizacja konferencji ⎪\_\_⎪ obsługa korporacji

⎪\_\_⎪ transport turystyczny ⎪\_\_⎪ ubezpieczenia

⎪\_\_⎪ inne (jakie) …………………

**5. Prosimy o wyrażenie opinii na temat zakresu wiedzy jaką powinni posiadać pracownicy** **w re­pre­zen­to­wanej przez Państwa firmie [wstaw znak X w przedziale od 1 (nieprzydatna) do 5 (bardzo przydatna) w kolumnie WIEDZA POTRZEBNA.**

**W kolumnie WIEDZA FAKTYCZNA prosimy ocenić stan faktyczny wiedzy z jaką przychodzą   
lub po­siadają młodzi pracownicy, korzystając ze skali ocen od 1 (niedostateczna) do 5 (bardzo dobra).**

**Brak odpowiedzi – nie mam zdania**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **WIEDZA** | WIEDZA **POTRZEBNA** pracownikowi | | | | |  | WIEDZA  **FAKTYCZNA**  jaką posiadają kandydaci i młodzi pracownicy | | | | |
| **Wiedza ogólna z zakresu:** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |  | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 1. Geografia Polski i świata |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1. Atrakcje turystyczne |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1. Transport w turystyce |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1. Prawo w turystyce |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1. Bezpieczeństwo w turystyce |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1. Ubezpieczenia w turystyce |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1. Ekologia w turystyce |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1. Historia kultury i sztuki |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1. Metody i techniki komunikacji społecznej |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1. Jakość i etyka w turystyce |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1. Organizacja i technika pracy biurowej |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1. Marketing turystyczny |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1. Finanse, rozliczenia i podatki |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1. Podstawy rozliczeń dewizowych |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1. Informatyka w turystyce |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1. Ochrona danych osobowych |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1. Podstawy hotelarstwa |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1. Gastronomia w turystyce |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1. Rekreacja i rozrywka |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1. Pilotaż |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1. Przewodnictwo |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1. Fizjologia pracy i wypoczynku |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1. Zagospodarowanie turystyczne |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1. Żywienie w turystyce |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1. Inne (jakie?): …… |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**6. Prosimy o wyrażenie opinii na temat umiejętności jakie powinni posiadać pracownicy w re­pre­zen­to­wanej przez Państwa firmie [wstaw znak X w przedziale od 1 (nieprzydatne) do 5 (bardzo przydatne) w kolumnie UMIEJĘTNOŚCI POTRZEBNE.**

**W kolumnie UMIEJĘTNOŚCI POSIADANE prosimy ocenić stan umiejętności ogólnych z jakim przychodzą lub posiadają kandydaci i** **młodzi pracownicy, korzystając ze skali ocen od 1 (niedostateczna) do 5 (bardzo dobra)**

**Brak odpowiedzi – nie mam zdania**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| L.P. | **UMIEJĘTNOŚCI OGÓLNE** |  | UMIEJĘTNOŚCI **POTRZEBNE**  pracownikowi | | | | |  | UMIEJĘTNOŚCI **POSIADANE**  przez kandydatów i młodych pracowników | | | | |
|  | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |  | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
|  | obsługa programów Microsoft Office lub równorzędnych |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | tworzenie i obsługa baz danych |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | poszukiwania informacji przez Internet |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | posługiwanie się językiem obcym |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | wykorzystywanie mediów społecznościowych w komunikacji marketingowej |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | analiza umów handlowych |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | identyfikacja dokumentów podróży krajowych i zagranicznych |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | stosowanie zasad etykiety i kultury osobistej |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | fakturowanie |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | redagowanie i prowadzeniaekorespondencji |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | funkcjonowanie w środowisku wielokulturowym |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | organizacja pracy własnej |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | zarządzanie zespołem |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | negocjacje |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | inne (jakie?)… …….. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**7. Prosimy o wyrażenie opinii na temat umiejętności specjalistycznych jakie powinni posiadać pracownicy w reprezentowanej przez Państwa firmie [wstaw znak X w przedziale od 1 (nieprzydatne) do 5 (bardzo przydatne) w kolumnie UMIEJĘTNOŚCI SPECJALISTYCZNE POTRZEBNE.**

**W kolumnie UMIEJĘTNOŚCI SPECJALISTYCZNE POSIADANE prosimy ocenić stan faktyczny umiejętności specjalistycznych, z jakim przychodzą lub posiadają** **kandydaci i** **młodzi pracownicy, korzystając ze skali ocen od 1 (niedostateczna) do 5 (bardzo dobra).**

**Brak odpowiedzi – nie mam zdania**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| L.P. | **UMIEJETNOŚCI  SPECJALISTYCZNE** | UMIEJĘTNOŚCI SPECJALISTYCZNE **POTRZEBNE**  pracownikowi | | | | |  | UMIEJĘĘTNOŚCI SPECJALISTYCZNE **POSIADANE**  przez kandydatów  i młodych pracowników | | | | |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |  | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
|  | obsługa systemów rezerwacyjnych (GDS) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | obsługa systemów zarządzania relacjami z klientami (CRM) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | obsługa w zakresie informacji turystycznej |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | stosowanie technik sprzedaży |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | analiza trendów rynku turystycznego w zakresie popytu i podaży |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | harmonogramowanie czasu pracy w systemie zmianowym |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | tworzenie oferty turystycznej |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | udzielanie konsultacji dietetycznych |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | kierowanie obiektem odnowy biologicznej |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | sporządzania kalkulacji i rozliczanie imprez |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | organizacja pracy houskeepingu |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | prezentacja i oferowanie usług i imprez |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | opracowania materiałów promocyjnych (foldery, ulotki, artykuły do gazet, materiały dla dziennikarzy itp.) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | organizacja pracy recepcji |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | organizacji pracy w zakładzie gastronomicznym |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | zasad obsługi systemów IT w gastronomii |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | organizacji pracy w centrum odnowy biologicznej |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Inne (jakie?)…. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**8. Prosimy o wyrażenie opinii na temat kompetencji społecznych jakie powinni posiadać pracownicy w reprezentowanej przez Państwa firmie [wstaw znak X w przedziale od 1 (nieprzydatne) do 5 (bardzo przydatne) w kolumnie KOMPETENCJE POTRZEBNE.**

**W kolumnie KOMPETENCJE POSIADANE prosimy ocenić stan faktyczny wiedzy z jakim przychodzą lub posiadają młodzi pracownicy, korzystając ze skali ocen od 1 (niedostateczna) do 5 (bardzo dobra). Brak odpowiedzi – nie mam zdania**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| L.P. | **KOMPETENCJE SPOŁECZNE** | KOMPETENCJE **POTRZEBNE**  pracownikowi | | | | |  | KOMPETENCJE **POSIADANE** przez kandydatów i młodych pracowników | | | | |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |  | 1 | **2** | **3** | **4** | **5** |
|  | budowanie relacji z klientami |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | etyka w pracy i kontaktach z klientami |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | komunikacja interpersonalna |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | dyspozycyjność |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | praca w zespole / w grupie |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | radzenie sobie w sytuacjach konfliktowych |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | rozwiązywanie problemów I konfliktów |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | właściwa autoprezentacja |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | motywowanie siebie i innych |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | inne (jakie?): ……. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**9. Prosimy o wyrażenie opinii na temat cech osobowych jakie powinni posiadać pracownicy w re­pre­zen­towanej przez Państwa firmie [wstaw znak X w przedziale od 1 (nieprzydatne) do 5 (bardzo przydatne) w kolumnie CECHY OSOBOWE POTRZEBNE.**

**W kolumnie CECHY OSOBOWE POSIADANE prosimy ocenić adeptów i młodych pracowników, korzystając ze skali ocen od 1 (niedostateczna) do 5 (bardzo dobra). Brak odpowiedzi – nie mam zdania**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| L.P. | **Cechy osobowe** | CECHY OSOBOWE **POTRZEBNE**  pracownikowi | | | | |  | CECHY OSOBOWE **POSIADANE** przez kandydatów i młodych pracowników | | | | |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |  | 1 | **2** | **3** | **4** | **5** |
|  | asertywność |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | empatia |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | lojalność |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | kreatywność |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | obowiązkowość, sumienność |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | odpowiedzialność |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | otwartość |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | pracowitość |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | samodzielność |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | życzliwość |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | opanowanie |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | umiejetność prowadzenia dyskusji |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | inne (jakie?):….. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**Część II – metryczka**

10.Czy firma działa w sieci

Korporacyjnej Tak ⎪\_\_⎪ Nie ⎪\_\_⎪

Franczyzowej Tak ⎪\_\_⎪ Nie ⎪\_\_⎪

Marketingowej?  Tak ⎪\_\_⎪ Nie ⎪\_\_⎪

Nie dotyczy ⎪\_\_⎪

1. Stanowisko/pozycja respondenta w firmie i branży:

⎪\_\_⎪ właściciel/współudziałowiec

⎪\_\_⎪ prezes/dyrektor przedsiębiorstwa

⎪\_\_⎪ dyrektor/kierownik działu/zespołu

⎪\_\_⎪ dyrektor/kierownik/specjalista ds. HR

⎪\_\_⎪ inny pracownik (jakie stanowisko …………………………………………

⎪\_\_⎪ ekspert

1. Pani/Pana wykształcenie kierunkowe (absolwent kierunku/specjalność)

…………………………………….

1. Wiek respondenta

⎪\_\_⎪ do 35 lat ⎪\_\_⎪ 36-45 lat ⎪\_\_⎪ 46-55 lat ⎪\_\_⎪ 56 lat i więcej

1. Przedsiębiorstwo, które Pani /Pan reprezentuje: *(można zaznaczyć kilka odpowiedzi)*

⎪\_\_⎪ posiada sformułowaną na piśmie strategię rozwoju zasobów ludzkich

⎪\_\_⎪ posiada sformułowane na piśmie ścieżki karier dla pracowników

⎪\_\_⎪ nie posiada tego typu dokumentów

⎪\_\_⎪ jesteśmy zainteresowani strategią opracowaną ze środków pomocowych UE

1. W firmie rozmowy kwalifikacyjne kandydatów przeprowadza:

⎪\_\_⎪ właściciel firmy/prezes/członek zarządu/dyrektor generalny

⎪\_\_⎪ kierownicy działów/zespołów

⎪\_\_⎪ kierownik działu / specjalista HR

⎪\_\_⎪ inni (jakie?)………………………………….

1. Województwo, w którym znajduje się siedziba firmy ……………………………..

i/lub oddziału ……………………………………..

1. Adres email / do kontaktu / do przesłania wyników badania

…………………………………………………………..

Wyniki badania zostaną Państwu udostępnione w I kwartale 2018 r. na stronie internetowej Sektorowej Rady ds. Kompetencji w Turystyce lub przekazane Państwa adres e-mailowy

Wypełniona ankietę prosimy przesłać na adres: ankieta @itk.krakow.pl

**Dziękujemy** **w imieniu całej krajowej branży turystycznej** za cierpliwość i wypełnienie ankiety oraz liczymy na dalszą współpracę.