

A.J. Alexandrova, Svetlana Shcherbakova

Turystyka międzynarodowa a zatrudnienie

Międzynarodowa turystyka jest jednym z najbardziej pracochłonnych sektorów światowej gospodarki. Według danych Światowej Rady Podróży i Turystyki (World Travel and Tourism Council – WTTC), w 1996 r. przemysł turystyczny zaoferował 225 mln miejsc pracy. Oczekuje się, że do roku 2006 liczba ta wzrośnie o kolejne 130 mln (*Tourism ... 2000*).

Obecnie w przemyśle turystycznym pracuje co dziesiąty zatrudniony. Na przykład w Hiszpanii, w sektorze usług turystycznych pracuje 8,3% ogólnej liczby zatrudnionych w gospodarce narodowej, na Barbados – 10,5%. W niektórych krajach turystyka odgrywa jeszcze większą rolę w zatrudnieniu ludności – np. ponad 15% na Malcie (Tab.1). Przytoczone dane statystyczne świadczą o dużym, bezpośrednim zatrudnieniu w hotelarstwie, w biurach i agencjach turystycznych, organach zarządzających turystyką, organizacjach turystycznych, a także w gospodarce uzdrowiskowej. Pośrednio turystyka sprzyja wzrostowi zatrudnienia również w innych sektorach gospodarki: w handlu, budownictwie, rolnictwie itd.

Do najważniejszych cech charakteryzujących pracę w przemyśle turystycznym należy zaliczyć:

- a) zatrudnianie niewykwalifikowanej siły roboczej pochodzenia zagranicznego;
- b) niski poziom płacy;
- c) długi tydzień pracy, ze specjalnym reżimem i grafiką;
- d) duży udział kobiet wśród zatrudnionych;
- e) wysoki przepływ kadr.

Przemysł turystyczny, w szczególności sektor hotelarski i gastronomiczny, charakteryzuje się znaczącą przewagą niewykwalifikowanej siły roboczej (nawet do 80% wszystkich zatrudnionych). Mechanizacja

i automatyzacja w tych sektorach są słabo wykorzystywane, ponieważ proces produkcyjny oparty jest na pracy rąk i bezpośrednim kontakcie personelu z klientami.

Tabela 1. Zatrudnieni w turystyce w wybranych krajach w 2000 r.

Liczba zatrudnionych w turystyce do ogółu zatrudnionych (w %)	Kraj (terytorium)
Poniżej 5	Arabia Saudyjska, Bahrajn, Belgia, Benin, Boliwia, Borneo, Botswana, Brazylia, Brunei, Bułgaria, Burkina Faso, Chile, Chiny, Curacao, Czad, Czechy, Dania, Dominikana, Egipt, Ekwador, Etiopia, Filipiny, Finlandia, Francja, Gabon, Grecja, Grenada, Gwatemala, Gwinea, Haiti, Holandia, Honduras, Hongkong, Indie, Indonezja, Irlandia, Izrael, Japonia, Jemen, Kambodża, Kamerun, Kanada, Kenia, Kiribati, Kolumbia, Kongo, Kuwejt, Lesoto, Liban, Luksemburg, Madagaskar, Malawi, Malezja, Maroko, Martynika, Meksyk, Nepal, Niemcy, Niger, Nigeria, Nikaraguna, Norwegia, Oman, Pakistan, Panama, Papua-Nowa Gwinea, Paragwaj, Peru, Polska, Puerto Rico, Republika Korei, Republika Środkowo-afrykańska, Rumunia, Rwanda, Salwador, Senegal, Sierra Leone, Singapur, Słowacja, Słowenia, Sri Lanka, Sudan, Swaziland, Syria, Szwecja, Tajlandia, Tanzania, Togo, Trynidad i Tobago, Turcja, Uganda, Urugwaj, Wenezuela, Węgry, Wielka Brytania, Wietnam, Wyspy Komory, Wyspy Salomona, Wyspy Tonga, Zambia, Zimbabwe, b. Związek Radziecki
5–10	Belize, Bermudy, Dominikana, Fidżi, Gambia, Gwadelupa, Hiszpania, Islandia, Jamajka, Jordania, Kostaryka, Kuba, Laos, Makau, Mauritius, Namibia, Nowa Zelandia, Portugalia, Republika Zielonego Przylądka, Seszele, Stany Zjednoczone Ameryki, St. Kitts-Nevis, St. Vincent i Grenadyny, Tunezja, Surinam, Szwajcaria, Vanuatu, Włochy
10–15	Antigua, Barbados, Barbuda, Cypr
15–20	Aruba, Malta, St. Lucia, Wyspy Dziewicze (USA)
Powyżej 20	Kajmany, Malediwy, Wyspy Dziewicze (br.)

Źródło: *Yearbook of Labour ...* (2000).

W turystyce powszechnie zatrudnia się obcokrajowców, część z nich pracuje nielegalnie. W Austrii, w latach 1970–1995, zaznaczył się wyraźny wzrost zatrudnienia cudzoziemców w porównaniu z innymi działami gospodarki. W połowie lat 90. wystąpił jednak spadek zatrudnienia związany z zaostrzeniem rygorów prawa migracyjnego i ograniczeniem dopływu obcej siły roboczej. W 1996 r., w Niemczech, co

trzeci zatrudniony w sektorze usług hotelarskich i gastronomicznych był emigrantem, w Szwajcarii – co drugi. Duża ich liczba nielegalnie pracuje w kurortach hiszpańskich. W latach 1980–1995 w Danii udział obco-krajowców zatrudnionych w turystyce wzrósł z 4,9% do 7,9%. W tym kraju w usługach hotelarskich i gastronomicznych pracuje ponad 12% cudzoziemców jako urzędnicy lub właściciele przedsiębiorstw (*Report for discussion ... 2001*).

W końcu XX w., na europejskim rynku pracy w turystyce pojawiły się nowe rzesze emigrantów, w szczególności z krajów byłego obozu socjalistycznego. W Niemczech szeroko praktykuje się zatrudnienie emigrantów z krajów centralnej i wschodniej Europy – najczęściej w firmie McDonald's.

Analiza sytuacji na rynku pracy w hotelarstwie wielu krajów europejskich świadczy o tym, że wzmocnienie procesów integracyjnych w zjednoczonej Europie i globalizacja doprowadziły do przemieszczania się siły roboczej w turystyce międzynarodowej. Walkę z nielegalną migracją w sferze turystyki w krajach europejskich rozpoczęto od prawodawstwa. W Szwajcarii za naruszenie prawa pracy (włączając w to nielegalną pracę) pracodawcom grozi kara więzienia do jednego roku i kara pieniężna – do 500 tys. franków szwajcarskich. Przy powtórnym naruszeniu prawa sankcje są jeszcze surowsze.

Inną cechą zatrudnienia w turystyce jest długi tydzień pracy ze specjalnym reżimem i grafiką, który wynosi z reguły ponad 40 godzin, podczas gdy w innych sektorach gospodarki zatrudnieni wywalczyli skrócenie czasu pracy do 35 godzin. Uważa się, że większy wymiar pracy powinna rekompensować stosunkowo łatwa i lekka praca, polegająca tylko na obecności niezbędnej przy obsłudze klientów. W takich krajach Unii Europejskiej, jak: Austria, Niemcy, Włochy, Hiszpania, Luksemburg i Holandia, prawo ustala 40–45-godzinny tydzień pracy w hotelarstwie, a w Irlandii nawet powyżej 48 godzin (*Report for discussion ... 2001*).

W 1996 r. europejska organizacja zajmująca się poprawą warunków życia i pracy (European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions) przeprowadziła badania w 15 krajach Unii Europejskiej i ogłosiła następującą informację: co drugi pracownik usług hotelarskich i gastronomicznych był zatrudniony w godzinach nadliczbowych, 80% miało obowiązek przepracować dwie niedziele w ciągu miesiąca, a 41% zatrudnionych pracowało sześć i więcej nocy każdego miesiąca (*Report for discussion ... 2001*).

Zasady pracy w turystyce już od dawna wymagają zmian, jednak do tej pory nie wypracowano wspólnego stanowiska w tej sprawie. I tak

Angielskie Stowarzyszenie Hotelarzy, występując o skrócenie godzin pracy, zwróciło uwagę na szereg nierozwiązywalnych problemów. Zauważono np., że wprowadzenie 11-godzinnej przerwy między zmianami, zgodnie z nową dyrektywą Unii Europejskiej, może doprowadzić do naruszenia organizacji obsługi klientów w hotelach i restauracjach.

Próby zmiany prawa i skrócenia tygodnia pracy nie zawsze przynoszą oczekiwane rezultaty. W 1997 r. we Francji, wraz z dojściem do władzy socjalistów, przyjęto ustawę o 35-godzinnym tygodniu pracy. Rząd francuski zmniejszył wymiar godzin każdemu najemnemu robotnikowi, w tym i w przemyśle turystycznym, przy utrzymaniu poprzedniego poziomu płacy. W taki oto sposób rząd zmusił pracodawców do zatrudnienia dodatkowych pracowników i rozwiązał problem bezrobocia w kraju. W 2000 r. plan ożywienia gospodarki wprowadzono w życie. Tylko w sektorze barów fast food utworzono dodatkowo od 2 do 3 tys. miejsc pracy dla 80 tys. ludzi. Bezrobocie zmniejszyło się do 3,5%, konsumpcja wzrosła i gospodarka nabrała większego tempa.

Jednak już w 2001 r. gospodarka Francji zderzyła się z nowymi problemami (*Report for discussion ...* 2001). Zatrudniając dodatkowo pracowników, przedsiębiorstwa musiały zagwarantować im nie tylko płace, ale i dość duży pakiet zabezpieczenia socjalnego. Pod brzemieniem rosnących strat, większość małych i średnich przedsiębiorstw, które tworzyły 90% nowych miejsc pracy, stanęła w obliczu bankructwa. Rząd francuski był zmuszony pójść na ustępstwa i obniżyć stawki podatków. Z kolei z powodu niedostatecznych wpływów z podatków i zbyt dużych kosztów socjalnych w 2001 r. budżet stracił 38 mld euro. Po zwycięstwie w wyborach centroprawicowa partia nie zmieniła ustawy o 35-godzinnym tygodniu pracy, obawiając się masowych wystąpień. Zamiast tego, nowy rząd zaczął zwiększać liczbę godzin nadliczbowych, by w ten sposób doprowadzić do wyrównania poziomu ogólnoeuropejskiego.

Wśród innych sektorów gospodarki turystyka charakteryzuje się stosunkowo niskim poziomem płac. W Unii Europejskiej jest on o 20% niższy od średniej płacy. W 1999 r. w Szwajcarii pracownicy sektora hotelarskiego i gastronomicznego zarabiali średnio 3394 franków szwajcarskich, podczas gdy miesięczna płaca w całej gospodarce wynosiła 5000 franków (HRST Bulletin 1999). W Izraelu działalność w sektorze hotelarsko-gastronomicznym jest najniżej opłacana. Pensja pokojówek, kelnerów i portierów jest dwukrotnie niższa od średniego poziomu płac w kraju.

Dokonując porównań, należy uznać, że faktyczny poziom dochodów w turystyce (włączając napiwki i inne ukryte formy wynagrodzenia) jest

wyższy. Jednak nawet po wniesieniu odpowiednich poprawek, według skrupulatnych danych Międzynarodowej Organizacji Pracy (MOP), przemysł turystyczny na tle innych sektorów gospodarki nadal wypada niekorzystnie.

Dla rynku pracy w turystyce znamieny jest duży odsetek kobiet. Rzadko jednak zajmują one odpowiedzialne stanowiska, wykonują głównie proste prace, tj. sprzątanie pomieszczeń, przygotowywanie posiłków, napojów oraz inne czynności związane z gospodarstwem domowym. Według oceny MOP, w 1993 r. co trzecia zatrudniona osoba w turystyce była kobietą. Na przestrzeni lat 90. liczba ta ciągle wzrastała. Obecnie osiągnęła 46%. W wielu krajach wskaźnik ten jest jeszcze wyższy. Na przykład w Australii, Belgii, Francji, Szwajcarii wśród ogółu zatrudnionych w turystyce kobiety stanowią więcej niż połowę, podczas gdy w innych działach gospodarki tylko 1/3. Najwięcej kobiet zatrudnia sektor gastronomiczny (Tab. 2).

Niekorzystna jest też sytuacja finansowa kobiet. Według niektórych ocen pensja kobiet jest o 20% niższa niż mężczyzn. Przykładem może być Wielka Brytania, gdzie w 1998 r. pensja mężczyzn zatrudnionych w sektorze hotelarsko-gastronomicznym wynosiła 225,8 funtów tygodniowo, natomiast kobiet tylko 170,8 funtów za ten sam czas pracy. Podczas redukcji etatów w kompaniach turystycznych kobiety zwalniane są jako pierwsze.

Jednym z problemów rozwoju przemysłu turystycznego jest wysoki stopień przepływu kadr. Nie jest on jednakowy wśród różnych kategorii pracowników czy sektorów turystyki, jest też zróżnicowany w poszczególnych regionach świata i krajach.

W Wielkiej Brytanii 40% zatrudnionych w hotelarstwie i gastronomii zwalnia się z pracy po przepracowanym roku. W krajach Azji przepływ kadr w turystyce wynosił średnio 30%, a w Hongkongu – 50% (możliwe, że jest to spowodowane budową wielu hoteli i rozszerzeniem rynku pracy). W Stanach Zjednoczonych w 1997 r. wskaźnik ten był równy 51,7% dla pracowników szeregowych, 11,9% dla pracowników średniej kategorii i 13,5% dla menedżerów wyższej kategorii (Woods, 1998). Rezultaty badań w Stanach Zjednoczonych pozwalają stwierdzić, że płynność kadry zarządzającej jest o wiele mniejsza niż wśród urzędników. Poziom płynności kadr nie zależy od typu zatrudnienia (pełny lub niepełny tydzień pracy).

Konkurencyjną walkę o siłę roboczą z innymi sektorami turystyka może wygrać tylko w tym wypadku, gdy zaproponuje korzystniejsze warunki pracy.

Tabela 2. Zatrudnienie w sektorze hotelarsko-gastronomicznych w najważniejszych regionach turystycznych świata w 1999 r.

Region, kraj, terytorium	Zatrudnienie		Średnie coroczne tempo przyrostu zatrudnionych w ciągu ostatnich 5 lat w %
	ogółem w tys.	w tym kobiety (w %)	
Europa			
Austria	212,2	64	0,9
Wielka Brytania	1165,0	61	1,3
Niemcy	1188,0	59	-
Grecja*	249,2	41	4,1
Hiszpania	848,7	47	3,7
Włochy	739,0	46	2,1
Holandia*	267,0	55	-
Szwajcaria	243,0	59	0,9
Ameryka			
Argentyna	229,7	42	-
Bahamy	22,1	58	3,7
Kanada	924,8	60	2,1
Meksyk	1807,5	54	-
Panama	39,5	54	7,5
Peru	470,6	76	-
Region Azji i Pacyfiku			
Australia	418,5	55	3,0
Korea	1820,0	68	401,0
Chiny, Makau	21,7	51	-
Nowa Zelandia	86,7	62	-
Singapur	121,2	49	2,2

* 1998

- brak danych

Źródło: *Yearbook of Labour ...* (2000).

W turystyce charakterystyczne są następujące formy zatrudnienia:

1. Praca sezonowa z przerwami w aktywności zawodowej w ciągu roku (godziny nadliczbowe w sezonie i przestoje poza sezonem). W krajach półkuli północnej, z klimatem umiarkowanym i śródziemnomorskim, szczyt działalności turystycznej i zarazem popyt na dodatkową siłę roboczą przypada na miesiące letnie. W pełni sezonu liczba zatrudnionych w turystyce wzrasta w Austrii o 26%, Hiszpanii – 47%, Włoszech – ponad 50%, w Danii zaś – dwukrotnie. W „martwym” sezonie, wraz z ustaniem ruchu turystycznego, następują masowe zwolnienia praco-

wników i problem bezrobocia powstaje z nową siłą. W takich warunkach pracy personel przedsiębiorstw turystycznych jest zmuszony wykonywać różne dodatkowe obowiązki, godząc je ze sobą, działalność turystyczna nabiera więc wieloprofilowego charakteru.

2. Niepełny dzień pracy jest drugą popularną formą zatrudnienia w hotelarstwie i gastronomii w wielu rozwiniętych krajach. Forma ta posiada wiele zalet: z jednej strony pozwala zatrudniać osoby (najczęściej kobiety i studentów), które łączą pracę w turystyce z innym rodzajem działalności, z drugiej zaś dodaje niezbędnej elastyczności i operatywności procesowi produkcji towarów i usług w turystyce (np. całodobowa praca zmianowa). W różnych krajach liczba zatrudnionych w hotelarstwie na niepełną dniówkę waha się od 12% do 52% ogółu pracujących.

3. Kolejna charakterystyczna forma zatrudnienia w turystyce to krótko-terminowa praca na zlecenie (w czasie dni wolnych od pracy lub poza godzinami pracy zorganizowanie wystawy, występów zespołów itd.)

Zabezpieczeniem przedsiębiorstw turystycznych w niezbędną kadrę oraz poszukiwaniem sezonowych pracowników dla tego sektora zajmują się specjalistyczne firmy. Na zachodzie takie firmy proponują swoje pośrednictwo obywatelom poszukującym pracy, przyjmując ich do siebie na etat, a następnie przekazując do dyspozycji przedsiębiorstwom i organizacjom (zastępstwo za czasowo nieobecnego pracownika, obsadzanie wakatów na okres doboru kadr, wykonanie pilnych prac przy ograniczeniu terminowym, czy rozszerzeniu gospodarczej działalności przedsiębiorstwa uwarunkowanym wahaniami popytu). Firmy te równolegle z poszukiwaniem pracowników i pracy dla nich, zajmują się przygotowaniem i doksztalcaniem kadr, pomagają sporządzać umowy o pracę i wypłacają pensje.

W turystyce funkcjonują trzy główne systemy wynagrodzeń. Jeden z nich to napiwki i inne dobrowolne wynagrodzenie, które obsługujący personel otrzymuje bezpośrednio od klientów. Stanowią one najczęściej 10% sumy wykazanej na rachunku. System ten tradycyjnie związany ze sferą usług stopniowo jednak zanika. Rządy wielu krajów są przeciwne podobnej praktyce, ponieważ może ona być powodem do obniżenia poziomu wynagrodzenia w przedsiębiorstwach usługowych.

Drugi system płac, zależny od wielkości sprzedaży, powstał jako alternatywa poprzedniej formy wynagrodzenia. W tym systemie wysokość wynagrodzenia jest bezpośrednio uzależniona od wyników pracy firmy – zwiększenie sprzedaży proponowanych usług jest adekwatne do wzrostu zarobku. Zarobek waha się od 5% do 15%, a w niektórych przypadkach osiąga 20% opłaty pobieranej od klienta.

W przedsiębiorstwie może obowiązywać także wynagrodzenie umowne. W ostatnich dziesięcioleciach ta forma stała się popularna wśród tych pracowników firm turystycznych, hoteli, restauracji, którzy nie mają bezpośredniego kontaktu z klientami. Jest ona szeroko stosowana na Kubie, w Holandii i Nowej Zelandii.

W wielu krajach, takich jak: Niemcy, Szwecja, Szwajcaria, Hiszpania, Turcja, Polska, Indonezja i Tanzania, jednocześnie wykorzystywane są dwa systemy wynagrodzeń. Równocześnie z minimalnym ustalonym wynagrodzeniem pracownikowi wypłaca się procent od dochodu, który zależy od jego udziału w wykonywanej pracy.

W 1999 r., zgodnie z rozporządzeniem Ministerstwa Pracy w Rosji, zostały zatwierdzone nowe standardy zawodowe w turystyce, odpowiadające współczesnym wymogom międzynarodowym. Praca nad nimi była prowadzona w ramach projektu Unii Europejskiej TESIS dotyczącej szkolenia kadr w turystyce. W przygotowaniu projektu brały udział dwie grupy specjalistów: najlepsi zachodni eksperci z danej dziedziny oraz przedstawiciele turystyki i szkół zawodowych z Moskwy, Petersburga i Soczi.

Najważniejszym etapem prac nad standardami kształcenia stały się badania przeprowadzone przez ekspertów wśród szefów firm turystycznych i hoteli. Pozwoliły one poznać poglądy praktyków i określić wykaz nie tylko obowiązków służbowych według obowiązujących standardów, ale także nawyków i przyzwyczajeń. Sporządzanie i zatwierdzanie dokumentu „Wymogi kwalifikacyjne na poszczególnych stanowiskach pracy w turystyce” stało się ważnym krokiem na drodze do stworzenia standardów kształcenia kadr turystycznych odzwierciedlających realne zapotrzebowanie rynku pracy w Federacji Rosyjskiej.

Literatura

- HRST Bulletin, 1999 (18), IUF.
Report for discussion at the Tripartite Meeting on the Human Resources Development, Employment and Globalization in the Hotel, Catering and Tourism Sector, 2001, ILO, Geneva.
Tourism Satellite Accounting Research, Estimates and Forecasts for Governments and Industry, 2000, WTTC, London.
Woods R.H.; Heck W; Sciarini M., 1998, *Turnover and Diversity in the Lodging Industry*, American Hotel Foundation, Washington.
Yearbook of Labour Statistics, 2000, ILO, Geneva.

Tłumaczenie z języka rosyjskiego Janina Kiełczykowska-Guga