Zrównoważony rozwój hoteli i ESG w opinii przedsiębiorców sektora HoReCa oraz gości

dr hab. Jacek Olszewski-Strzyżowski,
prof. AWFiS Gdańsk

WSTiE, Sucha Beskidzka, 14.05.2026 r.

Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego
NAUKA DLA SPOŁECZEŃSTWA
WYŻSZA SZKOŁA TURYSTYKI I EKOLOGII

Projekt: *Zdolność sektora usług hotelarskich do wdrażania zrównoważonej gospodarki turystycznej i modelu ESG* dofinansowany ze środków budżetu państwa, przyznanych przez Ministra Edukacji i Nauki w ramach Programu „Nauka dla Społeczeństwa II”

CHARAKTERYSTYKA SEKTORA HoReCa

- sektor HoReCa stanowi ważną część gospodarki usługowej, obsługując turystów, gości biznesowych i mieszkańców;
- rozwój sektora wynika ze wzrostu mobilności społeczeństwa, zmian stylu życia oraz rosnących oczekiwań klientów;
- istotne znaczenie mają standardy bezpieczeństwa, higieny i jakości usług;
- rozwój branży związany jest z cyfryzacją, automatyzacją i innowacjami technologicznymi;
- coraz większą rolę odgrywa zrównoważony rozwój i ESG obejmujące działania środowiskowe, społeczne i odpowiedzialne zarządzanie;
- ESG staje się ważnym czynnikiem konkurencyjności przedsiębiorstw i destynacji turystycznych;
- sektor należy do największych pracodawców w Europie – w UE zatrudnia ok. 9,3 mln osób, a w całej Europie ok. 10,5 mln pracowników;
- w Polsce sektor rozwija się dynamicznie – w 2024 roku rynek wzrósł o 9%, działało 81,4 tys. podmiotów HoReCa, zatrudniających ok. 328 tys. osób.

CECHY WSPÓŁCZESNEGO SEKTORA HoReCa (RÓWNIEŻ W POLSCE) TO M.IN.:

- wysoka konkurencyjność i rozdrobnienie rynku, zwłaszcza w dużych miastach i regionach turystycznych,
- sezonowość i zmienność popytu, wpływające na zatrudnienie i planowanie finansowe,
- zróżnicowanie działalności i rosnąca personalizacja oferty,
- znaczenie jakości usług i reputacji kształtowanej przez media społecznościowe i opinie klientów,
- duża dynamika zmian i innowacyjność, w tym cyfryzacja i rozwiązania proekologiczne,
- wrażliwość na czynniki zewnętrzne przy jednoczesnej zdolności adaptacyjnej,
- kluczowa rola kapitału ludzkiego przy wyzwaniach kadrowych i kosztowych,
- silne powiązania międzysektorowe i istotna rola w rozwoju regionalnym.

Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego
NAUKA DLA SPOŁECZEŃSTWA
WYŻSZA SZKOŁA TURYSTYKI I EKOLOGII

Projekt: *Zdolność sektora usług hotelarskich do wdrażania zrównoważonej gospodarki turystycznej i modelu ESG* dofinansowany ze środków budżetu państwa, przyznanych przez Ministra Edukacji i Nauki w ramach Programu „Nauka dla Społeczeństwa II”

STRATEGICZNE KIERUNKI ROZWOJU HOTELARSTWA I OBIEKTÓW RESTAURACYJNYCH

TABELA 1. CELE STRATEGICZNE I OPERACYJNE DLA ROZWOJU OBIEKTÓW HOTELARSKICH W POLSCE W ZAKRESIE ZRÓWNOWAŻONEGO ROZWOJU

Cele strategiczne	Cele operacyjne
Wprowadzenie standardów ekologicznych w hotelarstwie	Wdrożenie systemów zarządzania energią i gospodarki odpadami oraz praktyk w zakresie zrównoważonego rozwoju
Certyfikacja obiektów	Spełnianie minimalnych standardów określonych przez GSTC (Global Sustainable Tourism Council - Światowa Rada Turystyki Zrównoważonej)
Ograniczenie zużycia energii, wody i innych zasobów poprzez wdrażanie rozwiązań energooszczędnych	Instalacja systemów monitoringu zużycia mediów i automatyzacji (np. smart energy).
Redukcja kosztów operacyjnych związanych z eksploatacją obiektu hotelarskiego	Wprowadzenie technologii oszczędnościowych: oświetlenie LED, systemy odzysku ciepła, perlatorów w łazienkach.
Poprawa wizerunku ekologicznego obiektu	Opracowanie i wdrożenie procedur ograniczających straty surowców (np. zmiana polityki wymiany ręczników i pościeli na życzenie gościa) wraz z przeprowadzeniem cyklicznych szkoleń personelu dotyczące racjonalnego gospodarowania zasobami.

Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego
NAUKA DLA SPOŁECZEŃSTWA
WYŻSZA SZKOŁA TURYSTYKI I EKOLOGII

Projekt: *Zdolność sektora usług hotelarskich do wdrażania zrównoważonej gospodarki turystycznej i modelu ESG* dofinansowany ze środków budżetu państwa, przyznanych przez Ministra Edukacji i Nauki w ramach Programu „Nauka dla Społeczeństwa II”

TABELA 2. CELE STRATEGICZNE I OPERACYJNE DLA ROZWOJU OBIEKTÓW RESTAURACYJNYCH W POLSCE W ZAKRESIE ZRÓWNOWAŻONEGO ROZWOJU

Cele strategiczne	Cele operacyjne
Minimalizacja negatywnego wpływu na środowisko i promowanie odpowiedzialnej gastronomii.	Wdrożenie systemów zarządzania energią i gospodarki odpadami (spełnianie minimalnych standardów określonych przez GSTC (Global Sustainable Tourism Council - Światowa Rada Turystyki Zrównoważonej)
Wdrażanie praktyk ekologicznych i efektywnego gospodarowania zasobami.	- Ograniczenie marnotrawstwa żywności poprzez systemy kontroli magazynów i planowania produkcji. - Współpraca z lokalnymi producentami i dostawcami ekologicznych surowców. - Wprowadzenie biodegradowalnych opakowań i naczyń w usługach cateringowych. - Promowanie w menu potraw sezonowych i opartych na produktach regionalnych.

Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego
NAUKA DLA SPOŁECZEŃSTWA
WYŻSZA SZKOŁA TURYSTYKI I EKOLOGII
Projekt: *Zdolność sektora usług hotelarskich do wdrażania zrównoważonej gospodarki turystycznej i modelu ESG* dofinansowany ze środków budżetu państwa, przyznanych przez Ministra Edukacji i Nauki w ramach Programu „Nauka dla Społeczeństwa II”

TABELA 3. PLAN WDRAŻANIA INSTRUMENTÓW I NARZĘDZI WSPARCIA DLA SEKTORA HoReCa

CELE SRATEGICZNE	CELE OPERACYJNE	DZIAŁANIA	ZAGROŻENIA I RYZYKA
ZRÓWNOWAŻONY ROZWÓJ SEKTORA	1.Ograniczenie marnowania żywności. 2.Redukcja zużycia energii, wody i surowców. 3.Zwiększenie udziału ekologicznych rozwiązań i materiałów. 4.Popularyzacja idei odpowiedzialnych usług noclegowych.	1.Upowszechnienie audytów ekologicznych i energetycznych. 2.Wymiana urządzeń i wdrożenie systemów oszczędności energii. 3.Wprowadzenie polityki eliminacji marnowania żywności (menu zero waste). 4.Zamiana opakowań na biodegradowalne. 5.Zastosowanie standardów w zakresie zrównoważonego rozwoju (certyfikacja obiektów). 6.Opracowanie dobrych praktyk w zakresie raportowania niefinansowego. 7.Tworzenie i upowszechnianie praktyk organizacyjnych (dobre praktyki, kodeksy, procedury, standardy) dotyczących dobrego sąsiedztwa i współpracy z lokalnymi społecznościami.	1.Wysokie koszty początkowe. 2.Ograniczona dostępność do produktów eko. 3.Brak akceptacji personelu dla zmian operacyjnych.
	1.Społeczna odpowiedzialność biznesu (Corporate Social Responsibility - CSR)	1.Wdrażanie standardów i kodeksów etycznych w HoReCa. 2.Poprawa warunków pracy i bezpieczeństwa pracowników. 3.Przeciwdziałanie dyskryminacji i wspieranie równości. 4.Ograniczanie marnowania żywności oraz odpowiedzialne gospodarowanie zasobami. 5.Współpraca z lokalnymi dostawcami i społecznościami 6.Szkolenia pracowników i kadry zarządzającej z zakresu CSR. 7.Transparentna komunikacja działań CSR wobec klientów.	1.Niska świadomość znaczenia CSR w branży. 2. Brak akceptacji personelu dla zmian.

Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego
NAUKA DLA SPOŁECZEŃSTWA
WYŻSZA SZKOŁA TURYSTYKI I EKOLOGII

Projekt: *Zdolność sektora usług hotelarskich do wdrażania zrównoważonej gospodarki turystycznej i modelu ESG* dofinansowany ze środków budżetu państwa, przyznanych przez Ministra Edukacji i Nauki w ramach Programu „Nauka dla Społeczeństwa II”

BADANIA WŁASNE - 53 przedsiębiorców sektora oraz **261 gości** korzystających z usług hotelarsko-gastronomicznych.

OPINIE SEKTORA

TABELA 4. NAJWAŻNIEJSZE PROBLEMY I WYZWANIA SEKTORA HoReCa

Wyszczególnienie	[%]
Brak jasnych przepisów w branży hotelarskiej dotyczących prowadzenia działalności w obiekcie hotelarskim	6
Brak jasnych przepisów w branży hotelarskiej dotyczących prowadzenia działalności w innym obiekcie, w którym są świadczone usługi hotelarskie	9
Brak dostępu do nowoczesnych technologii	9
Brak jasnych przepisów w branży hotelarskiej dotyczących podejmowania działalności w obiekcie hotelarskim	10
Zmienność preferencji klientów	13
Konkurencja ze strony dużych sieci (w tym zagranicznych)	17
Brak jasnych przepisów w branży hotelarskiej dotyczących podejmowania działalności w innym obiekcie, w którym są świadczone usługi hotelarskie	21
Konieczność częstego szkolenia nowych pracowników	34
Niedostateczne wsparcie ze strony instytucji państwowych / samorządowych	36
Niewystarczająca promocja regionu / kraju	36
Wysoka rotacja pracowników	40
Brak odpowiednich kwalifikacji pracowników	43
Brak chętnych do pracy w branży	47
Sezonowość popytu	53
Oczekiwania płacowe pracowników wyższe niż możliwości podmiotu	57
Trudności w pozyskaniu wykwalifikowanego personelu	59
Rosnące koszty prowadzenia działalności (energia, czynsze, podatki)	85

Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego
NAUKA DLA SPOŁECZEŃSTWA
WYŻSZA SZKOŁA TURYSTYKI I EKOLOGII

Projekt: *Zdolność sektora usług hotelarskich do wdrażania zrównoważonej gospodarki turystycznej i modelu ESG* dofinansowany ze środków budżetu państwa, przyznanych przez Ministra Edukacji i Nauki w ramach Programu „Nauka dla Społeczeństwa II”

TABELA 5. OCZEKIWANIA SEKTORA HoReCa WOBEC OTOCZENIA INSTYTUCJONALNEGO

Wyszczególnienie	[%]
Ułatwienia w dostępie do kredytów i pożyczek	30
Wsparcie w procesie rekrutacji pracowników	32
Ujednolicenie systemu kategoryzacji obiektów polegające na zmianie kryteriów branych pod uwagę przy dokonywaniu kategoryzacji	36
Ujednolicenie systemu kategoryzacji obiektów polegające na objęciu kategoryzacją wszystkich obiektów, w których są świadczone usługi hotelarskie	45
Wsparcie w zakresie innowacji i digitalizacji	45
Dofinansowania / granty na rozwój działalności	53
Programy szkoleniowe dla pracowników	55
Promocja regionu jako destynacji turystycznej	64

Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego
NAUKA DLA SPOŁECZEŃSTWA
WYŻSZA SZKOŁA TURYSTYKI I EKOLOGII

Projekt: *Zdolność sektora usług hotelarskich do wdrażania zrównoważonej gospodarki turystycznej i modelu ESG* dofinansowany ze środków budżetu państwa, przyznanych przez Ministra Edukacji i Nauki w ramach Programu „Nauka dla Społeczeństwa II”

TABELA 6. PLANOWANE DZIAŁANIA ROZWOJOWE SEKTORA HoReCa

Wyszczególnienie	[%]
Brak planów rozwojowych	0
Stworzenie aplikacji turystycznych / rezerwacyjnych	9
Obsługa turystów/klientów z niepełnosprawnościami	11
Dystrybucja broszur i ulotek informacyjnych o swoich usługach	17
Wprowadzenie programów motywacyjnych i benefitów dla pracowników	21
Zintensyfikowanie działań w przestrzeni cyfrowej (np. Internet, strony www, media społecznościowe)	26
Wprowadzenie oferty zrównoważonej (np. lokalne produkty, redukcja plastiku, odnawialne źródła energii, certyfikacja obiektu)	32
Rozwój usług online	34
Podniesienie standardu obiektu	36
Szerzenie oferty usługowej	45
Wdrożenie nowych technologii (systemy rezerwacyjne, digitalizacja obsługi klienta, AI	45
Intensyfikacja działań marketingowych	51
Inwestycje w infrastrukturę (modernizacja, rozbudowa)	66

Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego
NAUKA DLA SPOŁECZEŃSTWA
WYŻSZA SZKOŁA TURYSTYKI I EKOLOGII

Projekt: *Zdolność sektora usług hotelarskich do wdrażania zrównoważonej gospodarki turystycznej i modelu ESG* dofinansowany ze środków budżetu państwa, przyznanych przez Ministra Edukacji i Nauki w ramach Programu „Nauka dla Społeczeństwa II”

TABELA 7. KLUCZOWE DLA SEKTORA HoReCa TRENDY ROZWOJOWE

Wyszczególnienie	[%]
Zdrowa i ekologiczna żywność	33
Digitalizacja procesów obsługi klienta	43
Zrównoważony rozwój	44
Personalizacja oferty	60
Wprowadzanie lokalnych i sezonowych produktów do oferty gastronomicznej	64

Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego
NAUKA DLA SPOŁECZEŃSTWA
WYŻSZA SZKOŁA TURYSTYKI I EKOLOGII

Projekt: *Zdolność sektora usług hotelarskich do wdrażania zrównoważonej gospodarki turystycznej i modelu ESG* dofinansowany ze środków budżetu państwa, przyznanych przez Ministra Edukacji i Nauki w ramach Programu „Nauka dla Społeczeństwa II”

TABELA 8. INSTYTUCJE WSPÓŁPRACUJĄCE Z SEKTOREM HoReCa

Wyszczególnienie	[%]
Brak zainteresowania współpracą	4
JST (jednostki samorządu terytorialnego)	17
Centra/punkty informacji turystycznej	28
Inne obiekty/podmioty branży HoReCa	31
Instytucje kultury (teatry, muzea, obiekty historyczne)	38
Polska Organizacja Turystyczna (POT)	42
Regionalne Organizacje Turystyczne (ROT)	47
Instytucje edukacyjne (szkoły, uczelnie)	47
Urząd Marszałkowski – Departament Turystyki	49
Lokalne Organizacje Turystyczne (LOT)	49
Stowarzyszenia i organizacje branżowe	52
Firmy zewnętrze realizujące usługi na zlecenie hotelu/obiektu	57

Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego
NAUKA DLA SPOŁECZEŃSTWA
WYŻSZA SZKOŁA TURYSTYKI I EKOLOGII

Projekt: *Zdolność sektora usług hotelarskich do wdrażania zrównoważonej gospodarki turystycznej i modelu ESG* dofinansowany ze środków budżetu państwa, przyznanych przez Ministra Edukacji i Nauki w ramach Programu „Nauka dla Społeczeństwa II”

TABELA 9. POTENCJALNE OBSZARY WSPÓŁPRACY W RAMACH SEKTORA HoReCa

Wyszczególnienie	[%]
Realizacja wspólnych projektów innowacyjnych	26
Wspólny udział w targach turystycznych	26
Wspólne programy szkoleniowe dla kadry	38
Uczestnictwo w wizytach studyjnych w kraju i za granicą w celu zapoznania się z dobrymi praktykami funkcjonowania branży	40
Wspólne zakupy (tańsze dzięki efektowi skali)	41
Stworzenie wspólnej strategii działania branży hotelarsko-gastronomicznej	60
Wymiana doświadczeń i dobrych praktyk	64
Wspólna promocja kraju/regionu	74

Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego
NAUKA DLA SPOŁECZEŃSTWA
WYŻSZA SZKOŁA TURYSTYKI I EKOLOGII
Projekt: *Zdolność sektora usług hotelarskich do wdrażania zrównoważonej gospodarki turystycznej i modelu ESG* dofinansowany ze środków budżetu państwa, przyznanych przez Ministra Edukacji i Nauki w ramach Programu „Nauka dla Społeczeństwa II”

TABELA 10. ZNACZENIE LOKALNYCH DOSTAWCÓW DLA PODMIOTÓW SEKTORA HoReCa

Wyszczególnienie	[%]
Nie mam zdania	2
Mało istotne – głównie korzystamy z hurtowni i dużych dostawców	9
Kluczowe – większość produktów pochodzi od lokalnych dostawców	13
Uzupełniające – sporadycznie korzystamy z lokalnych dostawców	21
Ważne – część oferty opiera się na lokalnych produktach	45

Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego
NAUKA DLA SPOŁECZEŃSTWA
WYŻSZA SZKOŁA TURYSTYKI I EKOLOGII
Projekt: *Zdolność sektora usług hotelarskich do wdrażania zrównoważonej gospodarki turystycznej i modelu ESG* dofinansowany ze środków budżetu państwa, przyznanych przez Ministra Edukacji i Nauki w ramach Programu „Nauka dla Społeczeństwa II”

TABELA 11. OBSZARY INWESTYCJI I DZIAŁAŃ NIEZBĘDNYCH DLA ROZWOJU SEKTORA HoReCa

Wyszczególnienie	[%]
Tworzenie klastrów turystycznych	10
Członkostwo w branżowych organizacjach/stowarzyszeniach zagranicznych	13
Członkostwo w branżowych organizacjach/stowarzyszeniach krajowych	19
Współpraca z sektorem bankowym	19
Wspieranie/ organizacja konkursów i olimpiad wiedzy o hotelarstwie i gastronomii	21
Współpraca z organizacjami/stowarzyszeniami branżowymi za granicą	21
Udział w realizacji programu kształcenia (prowadzenie zajęć, organizacja w zakładzie wizyty uczniów, studentów itp.)	25
Współpraca z organizacjami/stowarzyszeniami branżowymi w kraju	25
Współpraca z administracją rządową (MSiT, POT) i JST	25
Udział w programach staży dla uczniów i studentów szkół turystycznych, hotelarskich i gastronomicznych oraz współpraca przy ich tworzeniu	26
Współpraca przy tworzeniu podstawy programowej właściwej szkoły branżowej	28
Współpraca z zagranicznymi touroperatorami	32
Nowe technologie (systemy rezerwacyjne, digitalizacja obsługi, wykorzystanie AI)	34
Udział w programach praktyk dla uczniów i studentów szkół turystycznych, hotelarskich i gastronomicznych oraz współpraca przy ich tworzeniu	34
Tworzenie i rozwój nowych produktów turystycznych	34
Organizacja wydarzeń i festiwali kulinarnych	36
Modernizacja obiektów noclegowych	45
Rozwój infrastruktury gastronomicznej	45
Współpraca z uczelniami, szkołami branżowymi i instytucjami edukacyjnymi w celu opracowania nowych programów nauczania/kształcenia zgodnych z aktualnymi potrzebami branży	45
Szkolenie i rozwój kadr	59
Promocja i marketing	61

Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego
NAUKA DLA SPOŁECZEŃSTWA
WYŻSZA SZKOŁA TURYSTYKI I EKOLOGII

Projekt: *Zdolność sektora usług hotelarskich do wdrażania zrównoważonej gospodarki turystycznej i modelu ESG* dofinansowany ze środków budżetu państwa, przyznanych przez Ministra Edukacji i Nauki w ramach Programu „Nauka dla Społeczeństwa II”

TABELA 12. NAJBARDZIEJ PRZYDATNE DLA SEKTORA HoReCa DZIAŁANIA ORGANIZACJI BRANŻOWYCH

Wyszczególnienie	[%]
Edukowanie i informowanie turystów o usługach branży, jej roli w turystyce oraz dostępnej ofercie	1
Włączenie standardów zrównoważonego rozwoju do kategoryzacji obiektów	16
Współpraca pomiędzy organizacjami branżowymi	23
Ułatwianie współpracy między podmiotami HoReCa	24
Reforma krajowego systemu kategoryzacji obiektów	34
Negocjacje z administracją publiczną w sprawie warunków prowadzenia działalności	40
Promocja w mediach społecznościowych i portalach turystycznych	40
Programy dotacyjne i pożyczkowe na modernizację obiektów	41
Organizacja szkoleń, warsztatów, konferencji i konkursów	45
Tworzenie wspólnych kampanii promocyjnych	50
Dostarczanie analiz rynku i trendów branżowych	52
Ochrona branży przed skutkami kryzysów (np. pandemia, inflacja, wojna na Ukrainie)	62

Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego
NAUKA DLA SPOŁECZEŃSTWA
WYŻSZA SZKOŁA TURYSTYKI I EKOLOGII

Projekt: *Zdolność sektora usług hotelarskich do wdrażania zrównoważonej gospodarki turystycznej i modelu ESG* dofinansowany ze środków budżetu państwa, przyznanych przez Ministra Edukacji i Nauki w ramach Programu „Nauka dla Społeczeństwa II”

OPINIE GOŚCI SEKTORA HoReCa

TABELA 13. NAJWAŻNIEJSZE ASPEKTY USŁUG OFEROWANYCH PRZEZ SEKTOR HoReCa

Wyszczególnienie	[%]
Posiadane przez usługodawcę nagrody i wyróżnienia	4
Usługodawca jest członkiem organizacji/stowarzyszeń branżowych	4
Posiadane przez usługodawcę certyfikaty	6
Dostępność oferty dla osób z niepełnosprawnościami	9
Działania w ramach zrównoważonego rozwoju	11
Różnorodność oferowanych usług	23
Innowacje i nowoczesne rozwiązania w usługach	34
Pozytywna opinia w mediach społecznościowych	41
Lokalna i zdrowa kuchnia / produkty regionalne	43
Profesjonalizm personelu	56
Stosunek jakości do ceny	62
Komfort i wyposażenie obiektów	66
Czystość i bezpieczeństwo	70
Jakość obsługi	74

Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego
NAUKA DLA SPOŁECZEŃSTWA
WYŻSZA SZKOŁA TURYSTYKI I EKOLOGII

Projekt: *Zdolność sektora usług hotelarskich do wdrażania zrównoważonej gospodarki turystycznej i modelu ESG* dofinansowany ze środków budżetu państwa, przyznanych przez Ministra Edukacji i Nauki w ramach Programu „Nauka dla Społeczeństwa II”

TABELA 14. NAJWAŻNIEJSZE PROBLEMY BRANŻY HoReCa WEDŁUG GOŚCI

Wyszczególnienie	[%]
Brak działań w zakresie zrównoważonego rozwoju	8
Dostępność oferty dla osób z niepełnosprawnościami	9
Brak innowacji i nowoczesnych rozwiązań w usługach (np. nowe technologie, AI)	12
Zauważalny brak współpracy między członkami branży HoReCa	13
Ograniczona różnorodność oferty (np. brak opcji dietetycznych)	15
Brak informacji o dostępnej ofercie i usługach (rozproszenie informacji)	18
Niewystarczająca jakość obsługi	30
Sezonowość usług – ograniczona dostępność w określonych miesiącach	35
Wysokie ceny usług	63

Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego
NAUKA DLA SPOŁECZEŃSTWA
WYŻSZA SZKOŁA TURYSTYKI I EKOLOGII

Projekt: *Zdolność sektora usług hotelarskich do wdrażania zrównoważonej gospodarki turystycznej i modelu ESG* dofinansowany ze środków budżetu państwa, przyznanych przez Ministra Edukacji i Nauki w ramach Programu „Nauka dla Społeczeństwa II”

PODSUMOWANIE

Badanie przedsiębiorców

- głównymi barierami rozwoju są rosnące koszty działalności (85%), brak wykwalifikowanych pracowników (59%) oraz wysokie oczekiwania płacowe (57%), co ogranicza wdrażanie działań ESG;
- oczekiwania wobec otoczenia instytucjonalnego koncentrują się na promocji regionu (64%), szkoleniach kadr (55%) oraz dotacjach i grantach (53%), natomiast kwestie środowiskowe mają mniejsze znaczenie;
- wszyscy przedsiębiorcy planują rozwój (66%) inwestycje infrastrukturalne, 51% działania marketingowe, 45% nowe technologie, a 32% rozwój oferty zrównoważonej;
- wśród najważniejszych trendów rozwojowych wskazano wykorzystanie lokalnych i sezonowych produktów (64%) oraz personalizację oferty (60%), natomiast zrównoważony rozwój wskazało 44% respondentów;
- współpraca z lokalnymi dostawcami jest ważna dla 58% przedsiębiorców jednak 30% ocenia ją marginalnie

Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego
NAUKA DLA SPOŁECZEŃSTWA
WYŻSZA SZKOŁA TURYSTYKI I EKOLOGII

Projekt: *Zdolność sektora usług hotelarskich do wdrażania zrównoważonej gospodarki turystycznej i modelu ESG* dofinansowany ze środków budżetu państwa, przyznanych przez Ministra Edukacji i Nauki w ramach Programu „Nauka dla Społeczeństwa II”

Badanie gości

- najważniejsze są dla nich jakość obsługi (74%), czystość i bezpieczeństwo (70%) oraz komfort obiektów i ich wyposażenie (66%), oferta lokalnej kuchni (43%) i innowacje (34%) natomiast działania z zakresu zrównoważonego rozwoju są istotne tylko dla 11% respondentów;
- według gości głównymi problemami branży HoReCa są wysokie ceny usług (63%) i sezonowość oferty (35%), podczas gdy zrównoważony rozwój (8%) i dostępność dla osób z niepełnosprawnościami (9%) mają niewielkie znaczenie.

Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego
NAUKA DLA SPOŁECZEŃSTWA
WYŻSZA SZKOŁA TURYSTYKI I EKOLOGII
Projekt: *Zdolność sektora usług hotelarskich do wdrażania zrównoważonej gospodarki turystycznej i modelu ESG* dofinansowany ze środków budżetu państwa, przyznanych przez Ministra Edukacji i Nauki w ramach Programu „Nauka dla Społeczeństwa II”

Ogólnie, wyniki badań wskazują na wyraźną lukę pomiędzy strategicznym znaczeniem ESG dla sektora HoReCa, a niską świadomością i wagą tego obszaru wśród klientów, co potwierdza potrzebę łączenia działań prośrodowiskowych i społecznych z poprawą jakości usług oraz skuteczną komunikacją rynkową.

Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego
NAUKA DLA SPOŁECZEŃSTWA
WYŻSZA SZKOŁA TURYSTYKI I EKOLOGII
Projekt: *Zdolność sektora usług hotelarskich do wdrażania zrównoważonej gospodarki turystycznej i modelu ESG* dofinansowany ze środków budżetu państwa, przyznanych przez Ministra Edukacji i Nauki w ramach Programu „Nauka dla Społeczeństwa II”

Dziękuję Państwu za uwagę ☺
dr hab. Jacek Olszewski-Strzyżowski, prof. AWFiS Gdańsk

Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego
NAUKA DLA SPOŁECZEŃSTWA
WYŻSZA SZKOŁA TURYSTYKI I EKOLOGII

Projekt: *Zdolność sektora usług hotelarskich do wdrażania zrównoważonej gospodarki turystycznej i modelu ESG* dofinansowany ze środków budżetu państwa, przyznanych przez Ministra Edukacji i Nauki w ramach Programu „Nauka dla Społeczeństwa II”