

IZABELA GRUSZKA*, IRYNA MANCZAK**

Funkcjonowanie podmiotów turystycznych w dobie pandemii COVID-19 – studium przypadku Dolnego Śląska i Małopolski

Streszczenie. Turystyka stanowi przykład sektora, który w największym stopniu ucierpiał z powodu obostrzeń wdrażanych w warunkach kryzysu wywołanego koronawirusem. Celem artykułu jest analiza funkcjonowania podmiotów turystycznych Dolnego Śląska i Małopolski w trakcie pandemii COVID-19 i ocena roli państwa w przeciwdziałaniu skutkom epidemii w turystyce w świetle opinii przedstawicieli sektora turystycznego. Artykuł opiera się na danych zebranych w trakcie badania jakościowego przeprowadzonego wśród ekspertów specjalizujących się w problematyce turystycznej. Zastosowano technikę zogniskowanych wywiadów grupowych i indywidualny wywiad pogłębiony. Otrzymane wyniki wskazują, że respondenci ocenili dość krytycznie podjęte działania państwa w zakresie przeciwdziałania skutkom kryzysu gospodarczego. Uczestnicy wywiadów zaznaczali, że oferowana przez państwo pomoc była niewystarczająca w stosunku do zgłaszanych potrzeb. Występowały także trudności z otrzymaniem wsparcia, a część podmiotów turystycznych ze względu na status prawny lub rodzaj prowadzonej działalności była nawet go pozbawiana. Negatywne wypowiedzi ekspertów dotyczyły także sposobów i szybkości przekazywania istotnych z punktu widzenia działalności gospodarczej informacji dotyczących wprowadzania restrykcji i obostrzeń. Wszystkie biorące udział w badaniach podmioty turystyczne uprawnione do otrzymania pomocy publicznej skorzystały z takiego wsparcia. Pomoc do nich kierowana pochodziła z rządowych tarcz antykryzysowych, realizowanych przez wojewódzkie urzędy pracy, Zakład Ubezpieczeń Społecznych czy Polski Fundusz Rozwoju oraz z funduszy regionalnych (urzędów marszałkowskich, urzędów miejskich). Głównym sposobem wydatkowania otrzymanego wsparcia było dofinansowanie wynagrodzeń zatrudnionych pracowników. W toku prowadzonych wywiadów odnotowywano, że analizowana tematyka wzbudziła silne emocje wśród uczestników, co znalazło odzwierciedlenie w zaprezentowanych wypowiedziach.

Słowa kluczowe: pandemia COVID-19, turystyka, tarcza antykryzysowa

* Wyższa Szkoła Handlowa we Wrocławiu, Wydział Menedżersko-Ekonomiczny, e-mail: izabela.gruszka@handlowa.eu, orcid.org/0000-0003-4266-377X

** Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie, Kolegium Nauk o Zarządzaniu i Jakości, e-mail: manczaki@uek.krakow.pl, orcid.org/0000-0002-9661-9945

Kody JEL: L83, Z38, I18

Sugerowane cytowanie: Gruszka, I. i Manczak, I. (2021). Funkcjonowanie podmiotów turystycznych w dobie pandemii COVID-19 – studium przypadku Dolnego Śląska i Małopolski. *Studia Periegetica*, 4(36), 71-89. <https://doi.org/10.5604/01.3001.0015.8059>

1. Wstęp

Katastrofy naturalne i kryzysy powodowane przez działalność człowieka mają olbrzymi wpływ na rozwój turystyki i wielkość ruchu turystycznego. Maditinos i Vassiliadis (2006) uważają, że główne rodzaje kryzysów, które mają wpływ na globalny przemysł turystyczny, to: ataki terrorystyczne, katastrofy naturalne, niestabilna sytuacja polityczna i wojny oraz epidemie – choroby. Wiele obszarów recepcji turystycznej w ciągu lat opracowało taktyki i strategie łagodzenia skutków kryzysów (Ritchie i Jiang, 2019).

Choroba COVID-19, wywołana zakażeniem wirusem SARS-CoV-2, pojawiła się po raz pierwszy w Wuhan, w Chinach, pod koniec grudnia 2019 r. (Aqeel i in., 2020). W marcu 2020 r. WHO ogłosiła globalną pandemię, która tylko w pierwszym kwartale 2020 r. rozprzestrzeniła się na ponad 200 krajów (Haryanto, 2020). Na 15 stycznia 2022 r. zanotowano ponad 326 mln zakażeń COVID-19, a ponad 5,5 mln osób zmarło z powodu choroby (Ritchie i in., 2020). W celu zapobiegania rozprzestrzenianiu się wirusa rządy prawie wszystkich krajów świata wprowadziły szereg restrykcji i obostrzeń.

Kryzys gospodarczy wywołany przez pandemię COVID-19 stanowi rodzaj jednego z najbardziej znaczących i nieprzewidywalnych doświadczeń ostatnich lat (Chen i in., 2020; Zenker i Kock, 2020). Spowodował on eskalację zjawisk w gospodarce w skali globalnej, które nie są porównywalne z innymi przykładami znanymi w dorobku światowej historii gospodarczej. Turystyka stanowi przykład sektora, który w największym stopniu ucierpiał z powodu rozwiązań wdrażanych w warunkach panującego kryzysu (Kaushal i Srivastava, 2021; Madani i in., 2020; Sigala, 2020).

Istotnej zmianie uległy nie tylko codzienne czynności i podstawowe obowiązki społeczne, ale także powszechne zachowania uczestników ruchu turystycznego, w tym sposoby spędzania i organizacji wolnego czasu (Seyfi, Hall i Shabani, 2020). Do grupy kluczowych uwarunkowań, które miały bezpośredni wpływ na funkcjonowanie światowego sektora turystycznego, należy zaliczyć m.in. zamykanie granic państwowych, wstrzymanie ruchu lotniczego i ograniczenie przemieszczenia ludzi w ściśle określonych celach (służbowych, zdrowotnym) (Wells i in., 2020). Na skutek pandemii światowy ruch turystyczny zmniejszył się o prawie 3/4, z 1,5 mld podróży zagranicznych w 2019 r. do 380 mln w 2020 r. (UNWTO, 2021). Również

w Polsce liczba turystów drastycznie się zmniejszyła. W 2020 r. z turystycznych obiektów noclegowych skorzystało niecałe 19 mln turystów, o około połowę mniej niż rok wcześniej. Liczba turystów krajowych spadła o ponad 40%, a zagranicznych o 70% (GUS, 2021).

W odpowiedzi na kryzys wywołany przez koronawirusa Światowa Organizacja Turystyczna rekomendowała branży turystycznej następujące strategie: zarządzanie kryzysem i łagodzenie skutków, stymulowanie i przyspieszenie odbudowy, przygotowanie na przyszłość (World Tourism Organization, 2020). Dokonując oceny wdrożenia zalecanych przez UNWTO strategii i taktyk walki z pandemią, Collins-Kreiner i Ram (2020) stwierdzili, że spośród badanych przez nich 7 krajów żaden nie wdrożył więcej niż 30% rekomendacji, a zdecydowana większość w ogóle nie wzięła pod uwagę zaleceń.

Celem niniejszego artykułu jest zidentyfikowanie wpływu pandemii COVID-19 na funkcjonowanie wybranych podmiotów turystycznych Dolnego Śląska i Małopolski. W pracy zaprezentowano opinie przedstawicieli podmiotów turystycznych dotyczące analizy ich sytuacji w czasie trwania pandemii oraz oceny roli państwa w przeciwdziałaniu skutkom kryzysu. Artykuł stanowi rodzaj studium przypadku. Jego kluczowa część prezentuje refleksje i przemyślenia na temat omawianej problematyki, sformułowane na kanwie wyników badań jakościowych przeprowadzonych wśród ekspertów wywodzących się z podmiotów turystycznych Dolnego Śląska i Małopolski.

2. Metody i narzędzia badawcze

Aby zrealizować cel niniejszego artykułu, przeprowadzono badania jakościowe z udziałem ekspertów. W opinii niektórych badaczy podejście jakościowe, zwłaszcza w publikacjach z zakresu nauk o zarządzaniu i jakości, stosowane jest zbyt rzadko (Czakon, 2009; Czernek, 2015). W literaturze przedmiotu zwraca się uwagę na to, że przyjęte podejście badawcze przyczynia się do rozwoju wiedzy, gdyż spełnia funkcję opisu zjawiska (Glinka i Czakon, 2021). Stanowisko to stanowiło punkt wyjścia do zainicjowania wywiadów z reprezentantami podmiotów turystycznych regionów objętych analizą. Do grupy przesłanek uzasadniających posiłkowanie się podejściem jakościowym w badaniu problematyki podjętej w niniejszym artykule można zaliczyć m.in. (Czernek, 2015, s. 170-171):

- budowę nowej teorii, gdy koncepcje wyjaśniające dane zjawisko nie istnieją lub są niewystarczająco rozwinięte,
- uchwycenie życiowych doświadczeń podmiotów badanych w ich naturalnym środowisku, w tym interpretacji tych doświadczeń,

- ilustrację pewnej abstrakcyjnej idei, wywiedzionej na podstawie teorii,
- zbadanie narracji, dyskursu lub innych zjawisk nietypowych.

Wyodrębnione przesłanki korespondują z podjętą problematyką badań dotyczącą funkcjonowania podmiotów turystycznych w zupełnie nowej rzeczywistości gospodarczej związanej z pandemią. W trakcie badań zastosowano technikę zogniskowanych wywiadów grupowych (Barbour, 2007) i indywidualny wywiad pogłębiony (Guest i in., 2017). Wszystkie wywiady odbyły się online w czasie rzeczywistym za pośrednictwem platformy Zoom. W warunkach obostrzeń epidemicznych wywiady wirtualne stanowiły jedyne rozwiązanie umożliwiające przeprowadzenie spotkań z respondentami (Murgado-Armenteros, Torres-Ruiz i Vega-Zamora, 2012). Ich uczestnikami byli eksperci¹ reprezentujący podmioty Dolnego Śląska i Małopolski działające w branży turystycznej (hotelarstwo, branża spotkań, biura turystyczne, firmy transportowe, atrakcje turystyczne, regionalne organizacje turystyczne, przewodnicy turystyczni i Polska Organizacja Turystyczna – POT), w tym z nią powiązane (samorząd terytorialny – szczebel miejski i wojewódzki) (tabela 1).

Tabela 1. Profil respondentów uczestniczących w wywiadach

Wyszczególnienie	Liczba respondentów
Hotelarstwo	2
Firma transportowa	1
Branża spotkań	4
Biura turystyczne	2
Atrakcje turystyczne	2
Regionalne organizacje turystyczne	2
Samorząd terytorialny	2
Przewodnicy turystyczni	1
POT	1

Źródło: opracowanie własne.

Respondenci zostali dobrani w sposób celowy. Przed każdym z wywiadów kierowano zaproszenia do osób, które mogły podzielić się swoimi spostrzeżeniami i doświadczeniami zdobytymi w praktyce gospodarczej. Trudność w pozyskaniu respondentów wynikała z problematyki badań, w tym wyjątkowej sytuacji, w której znalazły się podmioty turystyczne. Zamrożenie lub znaczne ograniczenie działalności gospodarczej zniechęcało reprezentantów niektórych podmiotów do

¹ Do grona ekspertów zaliczono osoby mające kilkunastoletnie doświadczenie w pełnieniu obowiązków zawodowych w obszarze turystyki.

udziału w wywiadach, w tym zabierania głosu na temat analizowanych zagadnień. Badania prowadzono w seriach od grudnia 2020 r. do lutego 2021 r. Zrealizowano pięć wywiadów w formie zdalnej. W indywidualnym wywiadzie pogłębionym uczestniczył reprezentant POT.

Warto nadmienić, że eksperci tworzyli homogeniczną zbiorowość ze względu na cel badania (Kruger i Casey, 2009). Wywiady prowadzono na podstawie wcześniej przygotowanego scenariusza (Maison, 2010). Jego konstrukcja wyznaczała ogólną orientację badawczą (Banaszak, 2017). Wszystkie spotkania miały następujący przebieg: powitanie i przedstawienie uczestników i moderatorek (autorek), omówienie przedmiotu badań i organizacji spotkania, przedstawienie pytań pogłębiających i swobodne wypowiedzi respondentów. Kluczowy element scenariusza stanowiły pytania pogłębiające (tabela 2), które były zadawane zgodnie z określoną wcześniej kolejnością (Kvale, 2009). W ten sposób udało się pozyskać szczegółowe informacje od ekspertów uczestniczących w danym spotkaniu (Richard i in., 2018; Thomas, 2006).

Tabela 2. Pytania pogłębiające, wykorzystane podczas wszystkich wywiadów

Lp.	Pytania pogłębiające
1	Z jakich form wsparcia korzystali Państwo po wybuchu pandemii?
2	Czy oferowana pomoc była/jest adekwatna do zaistniałej sytuacji?
3	Jak Państwo, jako przedstawiciele organizacji działających w sferze turystyki, oceniają obecne działania rządu związane z zapobieganiem epidemii COVID-19 (wprowadzenie obostrzeń, restrykcji, zamykanie branży bez ostrzeżenia/ konsultacji)?
4	Jak wygląda sytuacja podmiotów turystycznych podczas pandemii?

Źródło: opracowanie własne.

Podczas wywiadów rozpoznano nie tylko obserwacje poczynione przez respondentów, ale także ich zachowania, w tym wzory myślenia czy postępowania (Kugiejko, 2018, s. 76). Na etapie projektowania badań przyjęto, że zastosowanie opracowanej konwencji pozwoli stworzyć przestrzeń sprzyjającą dyskusji. Dzięki temu eksperci będą swobodnie się wypowiadać i przedstawiać własne opinie w sposób spontaniczny, jak również uwzględniający przemyślenia, które mogły pojawiać się dopiero w trakcie przebiegu danego spotkania (Mościchowska i Rogoś-Turek, 2015). Podczas wywiadów podjęto próbę nie tylko wchodzenia w sytuację społeczną zaaranżowaną na potrzeby dyskusji, lecz także przyglądania się ważkim kwestiom powiązanych z przedmiotem badań w celu ich głębszego uszczegółowienia (Denzin i Lincoln, 2017).

Co istotne, uczestnicy badań swobodnie wypowiadali się na temat określonych zagadnień oraz podejmowali polemiki i dyskusje między sobą. Na podstawie poczynionych obserwacji można stwierdzić, że respondenci chętnie zabierali głos,

wykazali się dużym zaangażowaniem w czasie dyskusji oraz zależało im na przedstawieniu opinii wynikających z ich doświadczeń zawodowych. Należy podkreślić, że przebieg każdego wywiadu zależał także od responsywności ekspertów, w tym charakteru zagadnień wskazywanych przez poszczególnych interlokutorów.

3. Rola państwa w zapobieganiu skutkom pandemii COVID-19

Pandemia COVID-19 wpłynęła na wszystkie dziedziny życia, w tym na funkcjonowanie gospodarek większości krajów świata. W odpowiedzi lokalne i krajowe władze wprowadzały różnego typu narzędzia mające zmniejszyć rozprzestrzenianie się koronawirusa i przeciwdziałać skutkom kryzysu wywołanego pandemią. Implementowane rozwiązania uwarunkowane były przez wiele czynników, tj. otoczenie instytucjonalne, orientacje kulturowe, warunki ekonomiczne i polityczne. Kreując strategie antycovidowe, poszczególne kraje kierowały się szybkością i sposobami rozprzestrzeniania się wirusa, globalnymi i regionalnymi powiązaniem, położeniem geograficznym względem źródła epidemii i miejsc z największą liczbą zakażeń. Istotnymi czynnikami branymi pod uwagę i mogącymi mieć wpływ na rozprzestrzenianie się wirusa są panujące w poszczególnych krajach normy społeczno-kulturowe, takie jak: zwyczaje, wzory zachowań społecznych czy przestrzeganie norm (Anttiroiko, 2021). W obliczu zagrożenia najważniejszym wyzwaniem było wdrożenie rygorystycznych sposobów tłumienia pandemii, tj. zamykanie szkół, miejsc pracy, obiektów kulturalnych i publicznych, zakazy organizacji wydarzeń publicznych, ograniczenia przemieszczania się, w tym restrykcje dotyczące podróży zagranicznych, mimo ich znaczących kosztów ekonomicznych i społecznych (Coghlan i in., 2020). W Polsce podstawę prawną dla wprowadzenia czasowych ograniczeń prowadzenia działalności gospodarczej, w tym w dziedzinie turystyki, stanowiła ustawa z dnia 2 marca 2020 r. o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych i późniejsze zmiany ustawy.

Wprowadzenie restrykcji i wszelkiego rodzaju ograniczeń w związku z dynamicznym rozprzestrzenianiem się wirusa SARS-CoV-2 miało dramatyczne skutki dla gospodarki w wymiarze globalnym (Gössling, Scott i Hall, 2020; Nicola i in., 2020). W wyniku zaistniałej sytuacji podejmowano działania stanowiące próbę wypracowania scenariuszy, które mogłyby przyczynić się do ustabilizowania wielu niekorzystnych zjawisk społeczno-gospodarczych. Badania wskazują, że w obliczu kryzysu rządowe interwencje są niezbędne do utrzymania równowagi gospodarczej (Grzeszak, Leśniewicz i Śliwowski, 2020; Singh, Roca i Li, 2021).

Polityka wsparcia gospodarczego może przyczynić się do wzrostu konsumpcji, wywołać zmiany w przepływach kapitałowych i ograniczyć zmienność kursu walutowego (Feng i in., 2021). Środki zaradcze wprowadzane przez większość krajów opierały się na stosowaniu łagodnej polityki monetarnej w celu zwiększenia płynności finansowej i złagodzenia wahań na rynkach finansowych. Przykładami takich działań, wprowadzonych m.in. w USA, Chinach i krajach Unii Europejskiej, było obniżanie stóp procentowych czy luzowanie ilościowe (*quantitative easing*), czyli skupowanie przez banki centralne długoterminowych papierów wartościowych, służące obniżeniu ich dochodowości (Flotyński, 2020; Liu i in., 2021). W Polsce obniżenie stóp procentowych nastąpiło trzykrotnie: w marcu, kwietniu i maju 2020 r. Równocześnie wprowadzano stymulujące działania fiskalne, m.in. kanadyjski program COVID-19 Economic Response w wysokości ponad 1 bln dolarów kanadyjskich (*Overview of Canada's COVID-19...*) lub amerykański CARES, Consolidated Appropriations Act of 2021 i The American Rescue Plan Act of 2021, opiewający na kwotę 4,8 bln USD (Haagensen, 2021). Warto dodać, że kraje europejskie szeroko stosowały polityki fiskalne, czego dowodem jest pakiet tarcz antykryzysowych wprowadzonych w Polsce (Serwis Rzeczypospolitej Polskiej, b.d.). W opinii niektórych badaczy wprowadzane rozwiązania często cechowały się niedopasowaniem do istniejących uwarunkowań, potrzeb i możliwości ich adresatów (Jarynowski i in., 2020).

4. Wyniki badań

Dokonując analizy opinii przedstawicieli podmiotów turystycznych dotyczących ich oceny roli państwa w przeciwdziałaniu skutkom epidemii COVID-19, pogrupowano uzyskane wyniki według zagadnień wynikających ze scenariusza badań:

- formy pomocy (otrzymanej lub udzielonej),
- sposoby zagospodarowania otrzymanych środków,
- ocena działań rządu i oferowanego wsparcia,
- sytuacja podmiotów turystycznych w czasie pandemii i czynniki wpływające na ich funkcjonowanie.

Z uwagi na swobodny charakter wypowiedzi, różne formy własności oraz przedmiot działalności poszczególnych organizacji część respondentów udzieliła odpowiedzi jedynie na wybrane pytania lub zagadnienia.

Analizując źródła pomocy, należy wyróżnić trzy grupy respondentów. Pierwszą stanowiły podmioty, które skorzystały z pomocy oferowanej przez państwo. Co ważne, była to większość analizowanej zbiorowości. Kolejną grupę tworzyły organizacje, które ze względu na swoją formę działalności nie były uprawnione do otrzymania pomocy. Do ostatniej grupy zakwalifikowano podmioty, które po-

średnio lub bezpośrednio same tę pomoc oferowały (m.in. jednostki samorządu terytorialnego).

Głównymi źródłami, z których pomocy korzystały przedsiębiorstwa turystyczne należące do pierwszej grupy respondentów, były subwencje z Polskiego Funduszu Rozwoju (PFR). Ten rodzaj wsparcia wskazała większość badanych: „największa pomoc, jaką otrzymaliśmy, to subwencja z PFR” (R_1), „środki otrzymane z PFR” (R_2), „korzystaliśmy też z tarczy PFR, która przyznawała kredyty. Takie kredyty obrotowe, częściowo gwarantowane przez państwo, które [...] mają być częściowo zwrotne” (R_5), „obecnie staramy się o środki z PRF” (R_6), „jedyna rzecz, z której mogliśmy skorzystać, to [...] tarcza z PFR 2.0” (R_{13}), „pomoc, która jest z tarczy 6.0” (R_{14}), „następnie z PFR 1.0 i to jest najważniejsza pomoc, którą otrzymaliśmy” (R_{16}).

Dodatkowo przedsiębiorcy korzystali także z innych dostępnych źródeł pomocy, co trafnie podsumował jeden z respondentów: „korzystaliśmy w zasadzie ze wszystkiego, co się dało, i większość firm się tak zachowywała” (R_2). Pomoc ta pochodziła z funduszy samorządów regionalnych, urzędów pracy czy też ZUS. Część ekspertów dość szczegółowo wskazywała konkretne źródła, np. „pomoc z Wojewódzkiego Urzędu Pracy”, „dofinansowania regionalne (województwa mazowieckiego)”, „częściowe zwolnienie z ZUS” (R_1), „dofinansowanie do pensji z WUP”, „pomoc z Małopolskiego Centrum Przedsiębiorczości, Powiatowego Urzędu Pracy”, „dotacje na kapitał obrotowy – gwarantowane przez bank krajowy, pożyczka płynnościowa”, „zwolniono nas lub zawieszono nam podatek od nieruchomości, co w naszym przypadku jest bardzo dużą kwotą” (R_5), „Fundusz Świadczeń Gwarantowanych – czyli dopłaty do pensji pracowników”, „odłożenie spłaty podatku” (R_6), „dostaliśmy zwolnienie z opłaty z ZUS-u” (R_8) czy też „zwolnienie z ZUS-u” (R_{16}).

Część badanych organizacji ze względu na rodzaj prowadzonej działalności i podmiotowość prawną nie mogła być objęta pomocą w ramach celowych tarcz anty kryzysowych: „podmiotowość nasza [...] uniemożliwiła nam korzystanie z form pomocowych” (R_{11}), „PFR absolutnie nas nie obejmuje” (R_{15}). Niektóre z nich otrzymały jednak pomoc z innych źródeł: „krótkoterminowe zwolnienie ze składek ZUS-u”, „zwolnienie z opłaty za śmieci” (R_4), „mogliśmy liczyć na wsparcie województwa [...] 2 miliony na prowadzenie kampanii promocyjnej, [...] dodatkowy program unijny na 8 milionów, na promocję na rynku brytyjskim i niemieckim” (R_{10}), „udało nam się [...] skorzystać z tarczy skierowanej do organizacji pozarządowych, [...] bezzwrotnej pożyczki na bieżącą działalność” (R_{15}).

Ostatnią badaną grupą podmiotów były instytucje reprezentujące jednostki samorządu terytorialnego lub zajmujące się promocją turystyki w skali regionalnej i krajowej. Z oczywistych względów podmioty te nie były beneficjentami środków pomocowych, lecz oferentami wsparcia dla przedstawicieli branży turystycznej. Działania podjęte przez badane jednostki obejmowały: „jako samorząd wojewódz-

twą przekazaliśmy [...] 80 milionów na wsparcie branży turystycznej”, „pokryjemy 50% składki członkowskiej w Dolnośląskiej Organizacji Turystycznej za przedsiębiorców branży turystycznej”, „zwiększyliśmy składkę do DOT na działania mające na celu [...] walkę z pandemią [...], przygotowanie nowych narzędzi promocji [...] i zbudowanie i utrzymanie nowego narzędzia sprzedażowego” (R_9), „uruchomiona Małopolska Tarcza Antykryzysowa [...] wsparcie dla branży turystycznej rzędu 200 mln zł”, „w ciągu dwóch tygodni rozstrzygnie się kwestia kolejnych funduszy pożyczkowych [...] i tu jest mowa o kwocie 130 milionów” (R_{10}), „za udział w [...] polskich stoiskach narodowych wystawcy nie musieli płacić pełnej odpłatności [...], tylko zryczałtowaną opłatę”, „wdrożyliśmy kampanię informacyjną – dekalog Bezpiecznego Turysty i uruchomiliśmy projekt adresowany do branży hotelarskiej – Obiekt Bezpieczny Higienicznie” (R_{17}).

Kolejnym badanym obszarem była problematyka zagospodarowania uzyskanej pomocy. Większość respondentów deklarowała wykorzystanie otrzymanych środków przede wszystkim na dofinansowanie wynagrodzeń pracowników: „aby uratować/ocalić jak największą liczbę miejsc pracy” (R_1), „niestety nie udało się nam obronić wszystkich pracowników” (R_5), „chęć utrzymania wszystkich miejsc pracy” (R_6), „te osoby, które mają umowę o pracę – one zostały, są dalej zatrudnione” (R_7), „utrzymanie liczby pracowników, którzy powinni być w firmie” (R_8), „etat pracownika trzeba było opłacić i utrzymać” (R_{15}), „te pieniądze, które otrzymaliśmy, rozłożyłem na liczbę etatów [...], nikogo nie zwolniłem” (R_{16}).

Zagadnieniem, które budziło w respondentach najwięcej emocji, była ocena działań rządu. Badani wypowiedzieli się na ten temat dość szeroko (tabela 3), komentując wprowadzone obostrzenia, oferowaną pomoc i sposoby przekazywania informacji dotyczących sytuacji epidemicznej.

Warto podkreślić, że większość ekspertów nie dyskutowała z oczywistą koniecznością wprowadzenia obostrzeń. Jednak w wielu przypadkach (R_{13} , R_{15} , R_{12} , R_{16} , R_{17}) stwierdzono, że w czasie wprowadzania restrykcji brakowało fachowych badań naukowych sankcjonujących tak radykalne obostrzenia w branży turystycznej w stosunku do innych branż. Niektórzy z uczestników wywiadów zauważyli, że wynika to głównie ze słabej organizacji podmiotów branży turystycznej (R_5), niedoceniań ich znaczenia i wpływu na rozwój krajowej gospodarki (R_7).

Część przedstawicieli badanych podmiotów (R_1 , R_2 , R_{14} , R_{15} , R_{16}) uznała, że oferowana pomoc była niewspółmiernie niska w stosunku do realnych potrzeb. Właściwie tylko dwoje respondentów przyznało, że wsparcie, które otrzymali w trakcie trwania pierwszej fali pandemii, było wystarczające (R_7) i że pomoc rządu była sprawna i szybka (R_2). Przeważająca część badanych wskazywała trudności związane z otrzymaniem dofinansowania, np. zbyt skomplikowane i trudne do wypełnienia wnioski (R_6), konieczność zwrotu otrzymanego wsparcia z powodu zmian w procedurze przyznawania dotacji (R_{13}), niemożność ubiegania się o dalszą pomoc z powodu przekroczenia limitu otrzymanej pomocy publicznej (R_1).

Tabela 3. Ocena działań podejmowanych przez rząd w dobie pandemii COVID-19 w opinii badanych ekspertów

Respondent	Wypowiedź respondenta
R ₁	„teoretycznie ta pomoc powinna starczyć na o wiele dłużej, to się kompletnie nie sprawdziło” „w którymś momencie przestaliśmy móc korzystać z różnych rodzajów pomocy, ze względu na to, że przekroczyliśmy próg pomocy <i>de minimis</i> ”
R ₂	„[przy pierwszej fali pandemii] pomoc rządu była bardzo sprawna, szybka, wnioski były proste” „jest to ograniczone do PKD określonych [...], nie zawsze to PKD, które jest objęte programem, jest PKD głównym” „tę drugą falę pomocy uznaję za mało pomocną [...], bo ona obejmuje bardzo wąską grupę przedsiębiorców”
R ₄	„pomoc, chociaż szeroka [...], niestety jest zbyt ogólnikowa [...], niecelna” „pomoc rządowa była trochę niesprawiedliwa, bo są podmioty które ucierpiały znacznie [...], są w branży turystycznej, a nie są za nią uznawane” „pomoc i reakcje na pandemię nie są konsultowane z samymi zainteresowanymi [branżą turystyczną]”
R ₅	„dostaliśmy dofinansowania różnego typu, [...] naprawdę to nie wystarcza” „chaos, jaki panuje w decyzjach [...], teoretycznie prowadzone są rozmowy [...], z których niewiele wynika” „w Belgii, Holandii, we Francji – jaką oni dostają pomoc od państwa i jak to tam działa [...] i jest wszystko przygotowane”
R ₆	„zgodzę się, że pomoc rządu nie jest pomocą wystarczającą” „powinno się to odbywać na nieco innych zasadach, nieco prościej” „wciąż nie mamy informacji, czy otrzymamy te pieniądze i na jakich zasadach”
R ₇	„ta pomoc, którą dostałem, jest zadowalająca”
R ₁₀	„gdyby ta pomoc adresowana była tylko do branż, które rzeczywiście miały problemy, to nie mielibyśmy teraz w branży turystycznej sytuacji katastrofy, rozżalenia, protestów itp.” „ta pomoc, która została skierowana do samorządów gmin górskich, ona również traktuje wszystkich jednakowo” „rząd chce osiągnąć efekt [...], w którąś z branż trzeba uderzyć [...], a że branża turystyczna jest relatywnie mało znacząca w skali kraju [...], najłatwiej w tę branżę uderzyć”
R ₁₁	„rola państwa [...] powinna dotyczyć obszaru kompensacyjnego, czyli obszarów pomocowych dla zatrzymanych sektorów gospodarki. I powinna zagwarantować odpowiednią rekompensatę dla tych strat” „rząd był w dialogu z branżą [...], spotykaliśmy się regularnie [...], toczyliśmy rozmowy” „mogły być takie obszary i sektory, które były kompletnie wyłączone z działalności [...] i one nie były wylaniane, pomoc nie trafiała całkowicie skutecznie” „nie znamy żadnego kalendarza odmrożeń, nie wiemy, jakie są plany, etapowość odmrożeń, jakie są horyzonty czasowe” „rolą państwa [...] jest uruchomienie mechanizmów popytowych, [...] które pomogą w restarcie” „mechanizm w Austrii – tarczy, która polega na funduszu gwarancyjnym dla organizatorów kongresów i konferencji, który przekracza 300 mln euro”

cd. tabeli 3

Respondent	Wypowiedź respondenta
R ₁₂	<p>„powiem w sposób krytyczny wobec działań rządu [...], obszar turystyki powinien być maksymalnie wspierany”</p> <p>„wspierany poprzez bardziej racjonalne decyzje, w pewnych momentach odnośnie do wprowadzanych restrykcji”</p> <p>„to są błędy wynikające, jak przypuszczam, z pośpiechu”</p>
R ₁₃	<p>„w pierwszej fali [...] był wielki chaos i nieadekwatne środki do sytuacji”</p> <p>„pomoc była bardzo szeroko rozłożona i wiele branż mogło skorzystać”</p> <p>„z nami się nie konsultuje albo informuje nas na ostatnią chwilę i to powoduje paraliż [...] i uniemożliwienie nam funkcjonowania”</p> <p>„regulamin został zmieniony i te pieniądze musieliśmy zwrócić [...], i byliśmy pozbawieni tej pomocy”</p> <p>„nieadekwatność [...] przepisów, które blokowały czy ograniczały prowadzenie działalności gospodarczej, do tej pomocy, która została oferowana”</p> <p>„pomoc była dedykowana tylko i wyłącznie poszczególnym PKD”</p> <p>„nie ma logiki w blokowaniu branż [...], coś musi być zamknięte, więc akurat wybieramy sobie to”</p>
R ₁₄	<p>„ta pomoc jest absolutnie niewystarczająca”</p> <p>„w 90% przewodnicy prowadzą jednoosobowe działalności gospodarcze, więc absolutnie byli poza pomocami”</p> <p>„rolą państwa jest mówienie o wartościach, jakie niesie turystyka”</p> <p>„żeby była taka narracja spokoju, żeby polityka była prowadzona w sposób jednorodny, a nie chaotyczny”</p>
R ₁₅	<p>„te środki, które zostały przekazane przez państwo, nie są wystarczające [...], pomoc przyszła zdecydowanie za późno”</p> <p>„innym problemem jest to, że rząd podawał w ostatniej chwili komunikat [...], to jest duży problem”</p> <p>„nie ma konkretnego planu wychodzenia [...], straszny szum informacyjny”</p> <p>„nie ma żadnych konkretnych badań, które pokazują, gdzie naprawdę ta transmisja wirusa następuje”</p> <p>„osoby prowadzące jednoosobową działalność gospodarczą zostały pozostawione same sobie [...], dla nich pomoc nie była przewidziana”</p>
R ₁₆	<p>„oceniłam działania rządu bardzo źle, działanie jest niesprawiedliwe, nieadekwatne”</p> <p>„w kościołach nie ma wirusa [...], w galeriach handlowych nie ma wirusa, ale na stokach jest, i w klasach 1-3 nie ma wirusa, a w klasach 4-8 jest”</p> <p>„rozzucanie pieniędzy [...], nie wiadomo, do kogo trafi, i już wiemy, że trafił do firm z «kreatywną» księgowością”</p>
R ₁₇	<p>„pierwsze kroki były szybko podjęte i założenia do opracowania tarcz były konsultowane z branżą”</p> <p>„z racji ogromnego tempa prac [...] pewne obszary sektora turystycznego, które mogły być płacone bonem, nie zostały uwzględnione”</p> <p>„te informacje są późno podawane i przedsiębiorcy mają niewielką szansę przygotować się na to, co ich czeka”</p>

cd. tabeli 3

Respondent	Wypowiedź respondenta
R ₁₇	„turystyka została [...] wskazana jako ta najgorsza, jeśli chodzi o roznoszenie i przyczynę zakażeń [...], podnoszą się coraz liczniejsze głosy, że nie ma to uzasadnienia w badaniach” „wprowadzając bon turystyczny [...] rząd poczynił działania, których intencją było wsparcie podmiotów w tej branży” „niektóre kraje dużej pomocy udzielają pojedynczym przedsiębiorcom [...], Niemcy, które udzielają ogromnej pomocy publicznej zarówno dla Lufthansy, jak i dla TUI”

Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań.

Niektórzy respondenci podawali przykłady rozwiązań zagranicznych, które mogłyby w ich opinii być implementowane także w kraju w celu wsparcia rodzimych przedsiębiorców turystycznych (R₃, R₁₁, R₁₇).

W trakcie wywiadów eksperci często podkreślali, że pomoc oferowana przez państwo była niecelna. Z jednej strony przy pierwszej fali COVID-19 pomoc była proponowana praktycznie wszystkim podmiotom ze wszystkich działów gospodarki, również tym, które nie do końca jej potrzebowały (R₄, R₁₀, R₁₁, R₁₃, R₁₆). Z drugiej strony przy drugiej fali pandemii oferowano pomoc jedynie wybranym podmiotom, których główny rodzaj działalności oznaczony był określonymi kodami PKD. W opinii ekspertów (R₂, R₄, R₁₀, R₁₁, R₁₃, R₁₇) bardzo wiele grup przedsiębiorstw turystycznych pominięto i pozbawiono pomocy, co spowodowało znaczne ograniczenie lub całkowite zaprzestanie działalności zarobkowej. Sytuacja taka miała miejsce w odniesieniu do np. instytucji kultury: „wiele atrakcji turystycznych, które tworzą podstawę do tego, aby ludzie przyjechali, jest jednostkami muzealnymi [...], nie kwalifikują się do pomocy jako branża turystyczna” (R₄).

Problemem poruszonym przez znaczną liczbę respondentów był sposób przekazywania informacji na temat restrykcji i obostrzeń epidemicznych. W trakcie dyskusji zwrócono uwagę na fakt, że podawane do wiadomości publicznej decyzje o obowiązujących w danym okresie restrykcjach były chaotyczne (R₅), czasem nawet sprzeczne (R₇, R₁₃). Poza tym, towarzyszył im szum informacyjny (R₁₄, R₁₅). Dużym problemem dla badanych podmiotów było także to, że informacje na temat zamykania poszczególnych branż ogłaszane były zbyt późno (R₆, R₇, R₁₁, R₁₃, R₁₅, R₁₇). W związku z tym wprowadzane rozwiązania nie zawsze były, szczególnie podczas drugiej fali pandemii, konsultowane z przedstawicielami praktyki gospodarczej (R₄, R₅, R₁₃, R₁₇). Należy jednak nadmienić, że z wypowiedzi części ekspertów (R₅, R₁₁, R₁₇) wynika, że rozmowy na temat wprowadzanych restrykcji i tarcz pomocowych między wybranymi organizacjami turystycznymi a rządem były prowadzone („w branży spotkań powstała bardzo szybko grupa kryzysowa, która zaczęła rozmawiać z rządem o wsparciu – inicjatywa Together” (R₁₁)).

Respondenci w swoich wypowiedziach odnosili się również do oczekiwanej przez nich roli państwa w zapobieganiu skutkom kryzysu. W ich opinii zadaniem państwa jest wspieranie turystyki (R_7), kompensacja strat poniesionych wskutek zamknięcia branży i wprowadzanie mechanizmów popytowych, które przyczynią się do szybszego odbudowania biznesu turystycznego (R_{11}), oraz wskazywanie wartości, jakie niesie za sobą turystyka (R_{14}). Warto zauważyć, że jeden z ekspertów (R_{17}) pozytywnie wypowiadał się o wprowadzonym przez rząd bonie turystycznym, którego celem jest wspieranie i promowanie turystyki krajowej.

Podczas wywiadów szeroko komentowanym przez respondentów zagadnieniem było zatrzymanie sektora MICE, w tym turystyki biznesowej. Respondenci w większości byli zgodni co do tego, że pewne restrykcje i obostrzenia są niezbędne. Jednak sytuację branży spotkań i wydarzeń uznawali za dramatyczną, nieprzewidywalną albo wręcz beznadziejną (R_5, R_6, R_{11}, R_{15}). Zaznaczano, że przeniesienie wydarzeń do świata wirtualnego nie pozwoli utrzymać się agencjom eventowym, gdyż potencjalni uczestnicy nie są skłonni płacić za udział w formie online (R_5, R_6).

Ostatnim zagadnieniem podjętym w dyskusji było określenie sytuacji podmiotów turystycznych w czasie pandemii i czynników wpływających na ich funkcjonowanie. Wielu respondentów szczegółowo przedstawiało sytuację gospodarczą, w jakiej znalazły się podmioty turystyczne na skutek kryzysu. Opisywano okoliczności związane z zatrzymaniem gospodarki, w tym ograniczenia mające bezpośredni wpływ na prowadzenie ich działalności. Ekspertki analizowali także obecną sytuację reprezentowanych przez siebie organizacji. Wskazywali różnego typu uwarunkowania (w tym bariery) prowadzenia działalności w dobie COVID-19.

W opinii uczestników wywiadów jednymi z najbardziej poszkodowanych z powodu pandemii segmentów rynku są turystyka miejska i biznesowa. Podmioty turystyczne funkcjonujące w miastach będących wielkimi centrami krajoznawczymi (Kraków czy Wrocław) bardzo dotkliwie odczuły zmniejszenie ruchu turystycznego, szczególnie jeśli chodzi o znaczny spadek gości zagranicznych. W czasie kolejnych lockdownów następowało całkowite zatrzymanie turystyki. W związku z tym wszystkie bez wyjątku podmioty obsługujące turystów musiały znacznie ograniczyć lub całkowicie zaprzestać prowadzenia działalności gospodarczej. Respondenci podkreślali jednak, że nawet w okresach odmrożenia branży w czasie sezonu letniego turyści omijali duże miasta, wybierając bardziej ustronne i słabiej zurbanizowane regiony lub mniejsze ośrodki: „turystyka miejska zamarła całkowicie” (R_1), „były to pobyty długie oraz weekendowe, tego teraz goście poszukują [...], cisza, spokój, łąki, las” (R_3), „bariera psychologiczna kazała ludziom szukać odosobnienia [...], szukali go na łonie natury i [...] był to najlepszy sezon letni w regionie” (R_4), „turyści bardziej są zainteresowani aktywną formą wypoczynku, wyjechali w odległe, mniejsze rejony” (R_8). Warto jednak zauważyć, że ten temat o wiele częściej poruszali badani reprezentujący Kraków niż Wrocław. W dużej mierze jest to związane z kolejnym podjętym w dyskusji problemem, dotyczącym

braku turystów zagranicznych. Zamknięcie granic i obostrzenia wynikające z przeciwdziałania skutkom pandemii, związane z obowiązkiem wykonywania testów lub/i odbywaniem kwarantanny, sprawiły, że międzynarodowy ruch turystyczny został prawie zupełnie zahamowany. Ekspertcy podkreślali również, że niemożliwe jest zastąpienie turystów zagranicznych – korzystających głównie z oferty hoteli miejskich i wydających na podróże większe kwoty – gośćmi krajowymi, którzy wybierają najczęściej obiekty noclegowe o nieco niższym standardzie, a ich wydatki w trakcie podróży są relatywnie mniejsze: „turystyka Krakowa opierała się na zagranicznych turystach [...], przebranzowienie się na klienta polskiego [...] niestety nie [udało się] i miasta stały puste” (R_2), „wiele hoteli nie potrafiło przestawić się na turystę krajowego i [...] przygotować atrakcyjnego pakietu dla [...] mniej zamożnego turysty, bo jednak turysta zagraniczny zawsze w Krakowie wydawał więcej” (R_{10}), „przychody z turystyki krajowej to jest granica 40%, a 60% to zagraniczna turystyka przyjazdowa, [...] polski turysta nie wypełni hoteli miejskich, biznesowych, [...] będzie korzystał z obiektów tańszych [...], nie odzyskamy tego poziomu popytu, dopóki nie przywrócimy zagranicznej turystyki przyjazdowej do Polski” (R_{17}).

Bardzo ciekawe konstatacje dotyczyły samego funkcjonowania przedsiębiorstw w czasie pandemii. Część respondentów wskazywała sposoby i okoliczności obniżenia kosztów działalności gospodarczej. Mimo przedstawionego wcześniej przez dużą część ekspertów przeznaczania większości otrzymanej pomocy zewnętrznej na wypłaty dla pracowników, w wielu przypadkach zaszła konieczność zmniejszenia liczby zatrudnionego personelu: „praktycznie połowa ludzi straciła pracę [...], nie wypowiedaliśmy umów, jednak były podejmowane decyzje, żeby tych umów nie przedłużać” (R_1), „niestety nie udało się nam obronić wszystkich pracowników” (R_5). Warto zauważyć, że respondenci decyzje o zwalnianiu załogi uznali za szczególnie trudne, podejmowali je w ostateczności: „staraliśmy się redukcję załogi zatrzymać do samego końca” (R_6). Wskazywano również inne sposoby szukania oszczędności, m.in. przekierowanie pracowników do pracy w gastronomii lub do innych spółek miejskich („przekierowanie ludzi do pracy w innych spółkach miejskich tak, aby ratować etaty” (R_6)) czy wprowadzenie pracy zdalnej i hybrydowej („jeśli ktoś potrzebuje, to nie musi przychodzić na cały dzień do biura” (R_{16})).

Na podstawie zaprezentowanych wyników można uznać, że respondenci przedstawili wiele istotnych kwestii i zagadnień dotyczących funkcjonowania branży turystycznej w czasie pandemii. Co ważne, podejmowano próbę dokonania oceny roli państwa w przeciwdziałaniu skutkom kryzysu w odniesieniu do doświadczeń związanych z prowadzoną działalnością, uwzględniając jej specyfikę.

5. Zakończenie

Konkludując, należy podkreślić, że w wyniku przeprowadzonych wywiadów udało się zrealizować cel przyjęty na potrzeby zainicjowanych badań. Zaprezentowane stanowisko można uzasadnić obszernym materiałem pierwotnym, zgromadzonym w trakcie spotkań z respondentami. Zdecydowano się zastosować podejście jakościowe, które umożliwiło rozpoznanie nie tylko obserwacji poczynionych przez ekspertów, ale także ich określonych zachowań, sposobów myślenia czy postępowania podczas przeprowadzanych dyskusji. Co istotne, na podstawie uzyskanych wyników starano się scharakteryzować działanie podmiotów turystycznych Dolnego Śląska i Małopolski w dobie pandemii COVID-19.

W opinii respondentów funkcjonowanie sektora turystycznego w czasie pandemii było niezwykle trudne. Zdecydowana większość ekspertów akcentowała krytyczną sytuację podmiotów turystycznych w porównaniu z innymi branżami. Wielokrotnie wskazywano na to, że duża część przedsiębiorstw turystycznych może nie przetrwać pandemii – będzie zmuszona zamknąć prowadzoną działalność gospodarczą lub przebranzowić się. Za szczególnie dotknięte kryzysem obszary uznano turystykę miejską oraz MICE.

Oceniając rolę państwa w przeciwdziałaniu skutkom kryzysu, respondenci przedstawili obszernie źródła pozyskanej pomocy publicznej i sposoby jej wykorzystania, a także opinie na temat działań podejmowanych przez rząd. Warto podkreślić, że poglądy badanych dotyczące pomocy uzyskanej w ramach tarcz antykryzysowych były zróżnicowane, jednak przeważały głosy wskazujące, że otrzymana pomoc była nieadekwatnie niska w stosunku do potrzeb, spóźniona i niecelna. W większości krytyczne były również wypowiedzi respondentów odnoszące się do wprowadzanych restrykcji. Powszechnie zgadzano się z implementowaniem rozwiązań mających na celu zapobieganie rozprzestrzenianiu się koronawirusa. Jednak podkreślano także, że decyzje podejmowane w odniesieniu do działalności turystycznej były bardzo radykalne, a informacje o planowanych restrykcjach niespójne i przekazywane z opóźnieniem.

Omówione przykłady nie wskazują wszystkich możliwych kierunków działalności podmiotów turystycznych w trakcie obowiązywania obostrzeń epidemicznych, obrazują jedynie opinie i stanowiska wybranych ekspertów uczestniczących w wywiadach. Ograniczona wielkość grupy badawczej, wynikająca z przyjętej metody, oraz wąski horyzont czasowy badań nie pozwalają na wyciąganie wniosków dotyczących całego sektora turystycznego w okresie pandemii (która wciąż trwa). Uzyskane wyniki pozwalają stwierdzić, że działalność podmiotów turystycznych w trakcie pierwszej i drugiej fali pandemii była bardzo ograniczona i utrudniona, a ich sytuacja gospodarcza niestabilna i niepewna.

Bibliografia

- Anttiroiko, A. (2021). Successful Government Responses to the Pandemic: Contextualizing National and Urban Responses to the COVID-19 Outbreak in East and West. *International Journal of E-Planning Research*, 10(2), 1-17, <https://doi.org/10.4018/IJEPR.20210401.oa1>
- Aqeel, M., Shuja, K., H., Abbas, J., Rehna, T. i Ziapour, A. (2020). The influence of illness perception, anxiety, and depression disorders on students mental health during covid-19 outbreak in Pakistan: a web-based cross-sectional survey [preprint]. *Research Square*. <https://doi.org/10.21203/rs.3.rs-30128/v1>
- Banaszak, S. (2017). Fokus: technika i jej zastosowanie w badaniach edukacyjnych. *Studia Edukacyjne*, 45, 19-28. <https://doi.org/10.14746/se.2017.45.2>
- Barbour, R. (2007). *Doing focus groups*. SAGE Publications
- Chen, N., Zhou, M., Dong, X., Qu, J., Gong, F., Han, Y. i Yu, T. (2020). Epidemiological and clinical characteristics of 99 cases of 2019 novel coronavirus pneumonia in Wuhan. China a descriptive study. *The Lancet*, 395(10223), 507-513. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(20\)30211-7](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(20)30211-7)
- Coghlan, B., Majumdar, S. S, Pedrana, A., Hellard, M. E. i Crabb, B. S. (2020, 30 kwietnia) A strategic framework to ease community-wide COVID-19 suppression measures [preprint]. *Medical Journal of Australia*
- Collins-Kreiner, N. i Ram, Y. (2020). National tourism strategies during the COVID-19 pandemic. *Annals of Tourism Research*, 89(1), <https://doi.org/10.1016/j.annals.2020.103076>
- Czakon, W. (2009). Mity o badaniach jakościowych w naukach o zarządzaniu. *Przegląd Organizacji*, 9, 13-17
- Czernek, K. (2015). Wprowadzenie do badań jakościowych w naukach o zarządzaniu. W: W. Czakon (red.), *Podstawy metodologii badań w naukach o zarządzaniu*. Wolters Kluwer
- Denzin, N. K. i Lincoln, Y. S. (2017). *The Sage Handbook of Qualitative Research*. SAGE Publications
- Feng, G. F., Yang, H. C., Gong, Q. i Chang, C. P. (2021) What is the exchange rate volatility response to COVID-19 and government interventions? *Economic Analysis and Policy*, 69, 705-719. <https://doi.org/10.1016/j.eap.2021.01.018>
- Flotyński, M. (2021). Polityka pieniężna w Polsce w trakcie kryzysu spowodowanego pandemią wirusa SARS-CoV-2. *Przegląd Ekonomiczny*, 20, 15-27
- Glinka, B. i Czakon, W. (2021). *Podstawy badań jakościowych*. PWE
- Gössling, S., Scott, D. i Hall, C. M. (2020). Pandemics, tourism and global change: a rapid assessment of COVID-19. *Journal of Sustainable Tourism*, 29(1), 1-20. <https://doi.org/10.1080/09669582.2020.1758708>
- Grzeszak, J., Leśniewicz, F. i Śliwowski, P. (2020). *Pandenomics. Zestaw narzędzi fiskalnych i monetarnych w dobie kryzysów*. Polski Instytut Ekonomiczny
- Guest, G., Namey, E., Taylor, J., Eley, N. i McKenna, K. (2017). Comparing focus groups and individual interviews: findings from a randomized study. *International Journal of Social Research Methodology*, 20(6), 693-708. <https://doi.org/10.1080/13645579.2017.1281601>

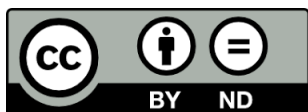
- GUS (2021). *Turystyka w 2020 r.* Główny Urząd Statystyczny. https://stat.gov.pl/download/gfx/portalinformacyjny/pl/defaultaktualnosci/5494/1/18/1/turystyka_w_2020.pdf
- Haagensen, E. (2021, 25 maja). *American Rescue Plan (Biden's \$1.9 Trillion Stimulus Package)*. <https://www.investopedia.com/american-rescue-plan-definition-5095694>
- Haryanto, T. (2020). Editorial: COVID-19 Pandemic and International Tourism Demand. *Journal of Developing Economies*, 5(1), 1-4. <http://dx.doi.org/10.20473/jde.v5i1.19767>
- Jarynowski, A., Wójta-Kempa, M., Płatek, D. i Czopek, K. (2020). Attempt to understand public health relevant social dimensions of COVID-19 outbreak in Poland. *Society Register*, 4(3), 4-77. <https://doi.org/10.14746/sr.2020.4.3.01>
- Kaushal, V. i Srivastava, S. (2021). Hospitality and tourism industry amid COVID-19 pandemic: Perspectives on challenges and learnings from India. *International Journal of Management*, 92, 1-9. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102707>
- Kruger, R. A. i Casey, M. A. (2009). *Focus group: a practical guide for applied research*. SAGE Publications
- Kugiejko, M. (2018). Metody jakościowe i ilościowe w zbieraniu i analizie danych dotyczących danych dotyczących dzieci i młodzieży jako uczestników turystyki szkolnej. W: Z. Młynarczyk, A. Zajadacz (red.), *Uwarunkowania i plany rozwoju turystyki* (s. 73-81). T. 20: *Spoleczne aspekty turystyki*. Bogucki Wydawnictwo Naukowe
- Kvale, S. (2009). *Doing interviews*. SAGE Publications
- Liu, Y., Cui, Q., Liu, Y., Zhang, J., Zhou, M., Ali, T., Yang, L., Feng, K., Hubacek, K. i Li, X. (2021). Countermeasures against economic crisis from COVID-19 pandemic in China: An analysis of effectiveness and trade-offs. *Structural Change and Economic Dynamics*, 59, 482-495. <https://doi.org/10.1016/j.strueco.2021.09.017>
- Madani, A., Boutebal, S. E., Benhamida, H. i Bryant, C. R. (2020). The Impact of COVID-19 Outbreak on the Tourism Needs of the Algerian Population. *Sustainability*, 12(21), 1-11. <https://doi.org/10.3390/su12218856>
- Maditinos, Z. i Vassiliadis, C. (2008). Crises and Disasters in Tourism Industry: Happen locally – Affect globally. *MIBES E-BOOK*, 67-76
- Maison, D. (2010). *Jakościowe metody badań marketingowych*. Wydawnictwo Naukowe PWN
- Mościchowska, I., Rogoś-Turek, B. (2015). *Badania jako podstawa projektowania user experience*. Warszawa: PWN.
- Murgado-Armenteros, M., Torres-Ruiz, F. J i Vega-Zamora, M. (2012). Differences between online and face to face focus groups, viewed through two approaches. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 7(2), 73-86. <https://doi.org/10.4067/S0718-18762012000200008>
- Nicola, M., Alsafi, Z., Sohrabi, C., Kerwan, A., Al-Jarib, A., Iosifidis, C., Agha, M. i Agha, R. (2020). The socio-economic implications of the coronavirus pandemic (COVID-19): A review. *International Journal of Surgery*, 6(78), 185-193. <https://doi.org/10.1016/j.ijisu.2020.04.018>

- Overview of Canada's COVID-19... (2021). Overview of Canada's COVID-19 Economic Response Plan. W: *Economic and Fiscal. Snapshot 2020* (s. 13-36). <https://www.canada.ca/en/department-finance/services/publications/economic-fiscal-snapshot/overview-economic-response-plan.html>
- Richard, B., Sivo, S., Orlowski, M., Ford, R., Murphy, J., Boote, D. i Witta, E. (2018). Online focus groups: A valuable alternative for hospitality research?. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30(11), 3175-3191. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-11-2017-0715>
- Ritchie, B.W. i Jiang, Y. (2019). A review of research on tourism risk, crisis, and disaster management. *Annals of Tourism Research*, 79. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2019.102812>
- Ritchie, H., Mathieu, E., Rodés-Guirao L., Appel, C., Giattino, C., Ortiz-Ospina, E., Hasell, J., Macdonald, B., Beltekian, D. i Roser, M. (2020). *Coronavirus Pandemic (COVID-19)*. <https://ourworldindata.org/coronavirus#citation>
- Serwis Rzeczypospolitej Polskiej. (b.d.). *Tarcza antykryzysowa*. <https://www.gov.pl/web/tarczaantykryzysowa>
- Seyfi, S., Hall, C. M. i Shabani, B. (2020). COVID-19 and international travel restrictions: the geopolitics of health and tourism. *Tourism Geographies*. <https://doi.org/10.1080/14616688.2020.1833972>
- Sigala, M. (2020). Tourism and COVID-19: Impacts and implications for advancing and resetting industry and research. *Journal of Business Research*, 117, 312-321. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.06.015>
- Singh, V., Roca, E. i Li, B. (2021). Effectiveness of policy interventions during financial crises in China and Russia: Lessons for the COVID-19 pandemic. *Journal of Policy Modelling*, 43(2), 253-277. <https://doi.org/10.1016/j.jpolmod.2021.01.004>
- Thomas, D. R. (2006). A general inductive approach for analyzing qualitative evaluation data. *American Journal of Evaluation*, 27(2), 237-246. <https://doi.org/10.1177/1098214005283748>
- UNWTO (2021). *2020: A year in review*. <https://www.unwto.org/covid-19-and-tourism-2020>
- Ustawa z dnia 2 marca 2020 r. o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych. Dz.U. 2020, poz. 374.
- Wells, C. R., Sah, P., Moghadas, S. M., Pandey, A., Shoukat, A., Wang, Y., Wang, Z., Meyers, L. A., Singer, B. H., i Galvani, A. P. (2020). Impact of international travel and border control measures on the global spread of the novel 2019 coronavirus outbreak. *Proceedings of the National Academy of Sciences of the United States of America*, 117(13), 7504-7509. <https://doi.org/10.1073/pnas.2002616117>
- World Tourism Organization (2020). *Supporting jobs and economies through travel & tourism: A call for action to mitigate the socio-economic impact of COVID-19 and accelerate recovery*. UNWTO. <https://doi.org/10.18111/9789284421633>
- Zenker, S. i Kock, F. (2020). The coronavirus pandemic – A critical discussion of a tourism research agenda. *Tourism Management*, 12(81). <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2020.104164>

The functioning of tourism entities in Poland during the pandemic – the case of Dolny Śląsk and Małopolska

Abstract. Tourism is one of economic sectors most affected by the crisis resulting from the COVID-19 pandemic. The aim of the article is to analyse the functioning of tourism entities in Lower Silesia (Dolny Śląsk) and Lesser Poland (Małopolska) during the pandemic and to examine how representatives of the tourism sector assess the role of the state in counteracting the effects of the pandemic in tourism. The article is based on qualitative data collected from tourism industry experts from Lower Silesia and Lesser Poland during focus group interviews and individual in-depth interviews. The respondents were found to be rather critical of the state's measures to combat the effects of the crisis, claiming that aid offered by the state was insufficient in relation to reported needs. It was difficult for some tourism entities to receive support, while others did not get any because of their legal status or type of activity. In addition, the respondents negatively assessed ways and the speed of providing information regarding the introduction of pandemic restrictions. All tourism enterprises selected for the study and entitled to public aid used the financial assistance made available as part of government programmes (anti-crisis shields) and provided by Provincial Labour Offices, the Social Insurance Institution or the Polish Development Fund, as well as regional funds (maintained by offices of province governors and city halls). The public aid was mainly used to subsidize employees' salaries. As could be expected, the topics discussed during the interviews aroused strong emotions in the respondents, which were reflected in their opinions.

Keywords: COVID-19 pandemic, tourism, anti-crisis shield



Copyright and license: This article is published under the terms of the Creative Commons Attribution – NoDerivatives 4.0 International (CC BY-ND 4.0) License, <https://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/>