

Maria Byszewska-Dawidek  
Szkoła Główna Turystyki i Rekreacji

## **Rola biur podróży w krajowych i zagranicznych podróżach Polaków oraz w przyjazdach turystów zagranicznych do Polski**

### **Streszczenie**

W artykule omówiono rolę biur podróży w krajowych i zagranicznych podróżach Polaków oraz w przyjazdach turystów zagranicznych do Polski. Pokazano, jak dynamicznie zmieniała się w ostatnich latach sytuacja na rynku biur podróży i ich udział w organizowaniu wyjazdów turystów polskich w kraju i za granicę oraz przyjazdów turystów zagranicznych. W pierwszej części omówiono sposób organizacji krótkookresowych i długookresowych podróży Polaków w latach 2002-2012 oraz sposób organizacji podróży zagranicznych w latach 2004-2012. Przedstawiono również 29 największych touroperatorów w 2012 roku wysyłających turystów za granicę. W części drugiej artykułu omówiono rolę biur podróży w przyjazdach turystów zagranicznych do Polski. Pokazano organizację podróży i pobytu turystów zagranicznych przyjeżdżających do Polski w latach 1999-2012. W ostatniej części podsumowano rok 2012 i przedstawiono perspektywy rozwoju biur podróży na 2013 rok.

**Słowa kluczowe:** biuro podróży, upadłość, podróż krajowa, podróż zagraniczna, liczba klientów.

### **Wstęp**

Mimo że turystyka jest branżą wrażliwą na wahania koniunktury gospodarczej, zawirowania społeczno-polityczne czy klęski żywiołowe, których nie brakowało w ostatnich latach, liczba biur podróży nie zmniejsza się. Po spadku odnotowanym w 2009 roku, liczba wyjeżdżających na wycieczki zagraniczne powoli rośnie, co zachęca do otwierania nowych biur podróży.

W ostatnich latach sytuacja na rynku biur podróży zmieniała się dynamicznie. Liczba zarejestrowanych biur podróży w ostatnich latach wzrosła; jedynie w 2009 roku lekko zmalała. Biorąc pod uwagę ostatnie jedenaście lat, najmniej biur podróży funkcjonowało w 2004 roku, na co główny wpływ miało zjawisko podniesienia kwot gwarancyjnych i ubezpieczeniowych. Najwięcej biur podróży działało na rynku turystycznym na koniec 2001 roku – 3779 podmiotów, w kolejnych latach ich liczba zmniejszała się. Aktualnie, zgodnie ze stanem na dzień 12 lipca 2013 r., w Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych zarejestrowanych jest 3630 biur, które uzyskały zezwolenie na prowadzenie działalności organizatora turystyki lub pośrednika turystycznego, tj. o 218 podmiotów więcej niż w końcu 2012 roku.

**Tabela 1****Podmioty turystyczne, posiadające wpis do Ewidencji na koniec danego roku**

Lata	Liczba podmiotów	Zmiana (w %)
2000	3237	-
2001	3779	16,7
2002	3650	-3,4
2003	3513	-3,8
2004	2837	-19,2
2005	2628	-7,4
2006	2688	2,3
2007	2846	5,9
2008	2986	4,9
2009	2961	-0,8
2010	3074	3,8
2011	3157	2,7
2012	3412	8,1

Źródło: dane Departamentu Turystyki Ministerstwa Sportu i Turystyki.

**Rola biur podróży w krajowych podróżach Polaków**

Według szacunków Instytutu Turystyki, w 2012 roku Polacy wzięli udział w 40,7 mln krajowych podróży turystycznych, czyli o 38% (11,1 mln) więcej niż w 2011 roku; 36% stanowiły podróże długookresowe, a 64% – krótkookresowe. Obserwujemy większy wzrost liczby podróży krótkookresowych (o ponad połowę) niż liczby podróży długookresowych (o prawie jedną piątą). W 2012 roku Polacy uczestniczący w podróżach trwających 5 i więcej dni wyjeżdżali na krótszy okres niż w poprzednim roku, uczestniczący w podróżach 2-4-dniowych – na podobny. Obserwujemy spadek średniej długości pobytu przy wyjazdach długookresowych i podobną średnią – przy krótkookresowych.

Kondycja finansowa biur podróży w dużej mierze zależy od tego, jak wielkie jest zainteresowanie ich usługami. Badania Instytutu Turystyki wykazują, że w 2012 roku Polacy uczestniczący w krajowych wyjazdach długookresowych korzystali w 2% z usług biur podróży, tj. o 2 p.p. mniej, a w przypadku wyjazdów krótkookresowych – w takim samym stopniu jak w 2011 roku, tj. w 3%. Jednak sytuacja biur podróży jest mało optymistyczna, bo w dalszym ciągu wyjeżdża niewielki procent Polaków.

W ostatnich dziesięciu latach sposób organizacji krajowych podróży długookresowych uległ zmianie. Zmiana dotyczyła zarówno podróży organizowanych całkowicie lub częściowo przez biura podróży, zakład pracy lub inną instytucję oraz wyjazdów organizowanych

samodzielnie. W zasadzie udział krajowych podróży długookresowych organizowanych całkowicie lub częściowo przez biura podróży prawie się nie zmienił. Dopiero w 2012 roku procent podróży organizowanych całkowicie lub częściowo przez biura podróży zmniejszył się o połowę: z 4% w 2011 roku do 2% w 2012 roku. Było to odzwierciedlenie stanu naszej gospodarki, wynikiem m.in. wzrostu bezrobocia, które ma bezpośrednie przełożenie nie tylko na liczbę klientów biur podróży, ale także na liczbę ogólnie wypoczywających. Coraz częściej społeczeństwo rezygnuje z wyjazdów urlopowych na rzecz dodatkowej pracy czy pracy w domu. Dlatego też w ostatnich dwóch latach wzrósł udział krajowych podróży krótkookresowych organizowanych przez biura podróży. Łatwiej bowiem wyjechać w sytuacji kryzysowej na krócej (mały wypadek) niż zorganizować dłuższy wyjazd urlopowy. Spadł również udział podróży organizowanych samodzielnie: z 88% w 2002 roku i 86% w 2011 roku do 79% w 2012 roku. Zwiększył się natomiast o 4% (w stosunku do lat 2002 i 2011) udział podróży długookresowych organizowanych przez zakład pracy lub inną instytucję.

**Tabela 2****Sposób organizacji podróży krajowych w 2012 roku (w %)**

Sposób organizacji	5 i więcej dni	2-4 dni
Całkowicie biuro podróży	2	2
Częściowo biuro podróży	-	1
Całkowicie zakład pracy lub inna instytucja	11	12
Częściowo zakład pracy lub inna instytucja	7	6
Samodzielnie	80	79

Źródło: badania Instytutu Turystyki.

**Tabela 3****Sposób organizacji krajowych podróży długookresowych (w %)**

Sposób organizacji	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Biuro podróży (całkowicie lub częściowo)	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2
Zakład pracy lub inna instytucja	14	13	14	11	19	15	14	13	14	14	18
Samodzielnie	83	83	83	86	78	82	83	84	83	82	80

Źródło: jak w tabeli 2.

W przypadku podróży krótkookresowych nastąpiła tendencja odwrotna, bo w analizowanym okresie zwiększył się udział tych podróży organizowanych całkowicie lub częściowo przez biura podróży. Zanotowano wzrost z 1% w 2002 roku do 3% w 2011 roku i 2012 roku.

Nastąpił również wzrost udziału podróży krótkookresowych organizowanych przez zakład pracy lub inną instytucję (o 7%).

**Tabela 4**

**Sposób organizacji krajowych podróży krótkookresowych (w %)**

Sposób organizacji	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Biuro podróży (całkowicie lub częściowo)	1	1	1	6	-	1	1	-	1	3	3
Zakład pracy lub inna instytucja	11	12	12	12	11	10	12	13	10	11	18
Samodzielnie	88	87	87	82	89	89	87	87	89	86	79

Źródło: jak w tabeli 2.

**Tabela 5**

**Sposób organizacji krajowych podróży ogółem (w %)**

Sposób organizacji	2011	2012
Całkowicie biuro podróży	2	2
Częściowo biuro podróży	1	1
Całkowicie zakład pracy lub inna instytucja	7	11
Częściowo zakład pracy lub inna instytucja	6	7
Samodzielnie	84	79

Źródło: jak w tabeli 2.

**Rola biur podróży w zagranicznych podróżach Polaków**

W 2012 roku granice Polski przekroczyło ponad 48 mln polskich obywateli udających się do innych krajów. Było to o 11,6% więcej niż w poprzednim roku. Według szacunków Instytutu Turystyki, w 2012 roku Polacy uczestniczyli w 10,0 mln turystycznych podróży za granicę, czyli podróży połączonych co najmniej z jednym noclegiem poza granicami kraju. Obserwujemy zdecydowanie większy wzrost liczby zagranicznych wyjazdów krótkookresowych niż długookresowych. Średnia długość pobytu wyniosła 9,8 noclegu (w 2011 r. – 10,2). Polscy turyści najczęściej odwiedzali Niemcy, Włochy, Czechy i Wielką Brytanię.

W 2012 roku celem 43% zagranicznych wyjazdów Polaków była typowa turystyka. W ogólnej liczbie 10,0 mln wszystkich podróży za granicę takich wyjazdów było 4,3 mln (w 2011 r. – 3,1 mln). Liczbę wyjazdów w odwiedziny szacuje się na 2,3 mln, liczbę wyjazdów służbowych – na 2,8 mln.

Według szacunków Instytutu Turystyki, w 2012 roku wzrosła liczba podróży zagranicznych, które Polacy odbyli w celach typowo turystycznych, ale mimo to spadł udział wyjazdów zorganizowanych całkowicie przez biura podróży z 24% w 2011 roku do 16% w 2012 roku. Udział wyjazdów zagranicznych częściowo zorganizowanych przez biura podróży pozostał na takim samym poziomie 4%.

**Tabela 6****Sposób organizacji podróży zagranicznych w latach 2004-2012 (w %)**

Sposób organizacji	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Całkowicie biuro podróży	11	16	12	15	19	21	23	24	16
Częściowo biuro podróży	4	4	4	4	3	2	1	4	4
Całkowicie zakład pracy lub inna instytucja	15	12	13	11	9	12	8	8	14
Częściowo zakład pracy lub inna instytucja	9	5	8	12	8	6	9	8	6
Samodzielnie	61	63	63	58	61	59	59	56	60

Źródło: jak w tabeli 2.

**Tabela 7****Liczba wyjazdów z biurami podróży razem i wyjazdów całkowicie zorganizowanych w latach 2004-2013 (w mln wyjazdów)**

Lata	Liczba wyjazdów z biurami podróży razem	Liczba wyjazdów całkowicie zorganizowanych
2004	0,95	0,69
2005	1,24	0,99
2006	1,17	0,88
2007	1,31	1,04
2008	1,67	1,44
2009	1,45	1,32
2010	1,70	1,63
2011	1,76	1,51
2012	2,00	1,60
2013	2,15*	1,65*

\*Prognozy Instytutu Turystyki na bazie trendów.

Źródło: badania Instytutu Turystyki na zlecenie MSiT, prognozy Instytutu Turystyki.

Analizując liczbę wyjazdów Polaków z biurami podróży od 2004 roku, zarówno tych całkowicie, jak i częściowo zorganizowanych, możemy zaobserwować, że poza latami 2006

i 2009, kiedy liczba wyjazdów spadła, liczba wyjazdów Polaków z biurami podróży regularnie wzrastała. Odmiennie wyglądała liczba wyjazdów całkowicie zorganizowanych przez biura podróży. Wzrost ich liczby następował na przemian ze spadkiem. I tak w 2005 roku nastąpił wzrost liczby wyjazdów całkowicie zorganizowanych, ale już w 2006 nastąpił spadek. W kolejnych dwóch latach ponownie nastąpił wzrost, aby w 2009 roku znowu spaść. Podobnie w 2011 roku spadła liczba wyjazdów całkowicie zorganizowanych. Rok 2012 przyniósł ich wzrost, czego również należy się spodziewać, jak wynika z prognoz, w 2013 roku.

### *Liczba klientów obsługiwanych przez biura podróży*

W 2012 roku 1,66 mln klientów wyjechało z 29 największymi touroperatorami (bez Wezyr Holidays). Najwięcej klientów wyjechało za pośrednictwem Itaki. Było to w 2012 roku 475 tys. osób. Jest to obecnie wiodące biuro podróży zarówno pod względem liczby obsługiwanych klientów, jak i osiągniętych obrotów. Drugim w kolejności biurem podróży było TUI Poland, ale już z liczbą obsługiwanych klientów o ponad połowę mniejszą – 220,633 tys. osób. Na trzeciej pozycji znajduje się Rainbow Tours z liczbą 154 tys. obsługiwanych osób. Kolejnymi biurami z największą liczbą obsługiwanych klientów były: Alfa Star (136,44 tys. osób) i Neckermann (123 tys. osób). Jest to pięć biur, które obsłużyły ponad sto tysięcy osób.

**Tabela 8**

### **Liczba klientów obsługiwanych przez największych touroperatorów w 2012 roku**

Pełna nazwa firmy	Liczba klientów w 2012 (dotyczy tylko danych wynikających z organizacji imprez turystycznych)
ITAKA	475 000
TUI POLAND	220 633
RAINBOW TOURS	154 000
ALFA STAR	136 440
NECKERMANN	123 000
SUN & FUN	98 000
EXIM	84 716
ALMATUR	76 000
GRECOS HOLIDAY	57 000
INTERHOME	38 004
ECCO HOLIDAY	26 697
LOGOSTOUR	25 548
OSKAR	22 568
TRADE & TRAVEL	20 500
VIVA CLUB	16 705

Pełna nazwa firmy	Liczba klientów w 2012 (dotyczy tylko danych wynikających z organizacji imprez turystycznych)
WYGODA TRAVEL	15 931
7ISLANDS	11 770
LEKIER	10 500
BEST REISEN	10 000
ATLAS TOURS	9 150
CITRON TRAVEL	9 000
MATIMPEX TRAVEL	5 107
OK TOURS	5 000
LOGOS TRAVEL	4 720
CT POLAND	2 300
HUT PLUS	1 700
OPAL TRAVEL	1 500
ATJ LINGWISTA	1 500
ACTIVE TRAVEL	1 300
WEZYR HOLIDAYS	BRAK DANYCH

Źródło: „Wiadomości Turystyczne” (2013).

Mimo upadku ponad dziesięciu biur podróży w 2012 roku liczba osób, które skorzystały z pośrednictwa touroperatorów jest znacząca. Upadki i bankructwa biur nie miały wpływu na zmniejszenie się liczby klientów korzystających z biur podróży. Niektórzy, obserwując sytuację na rynku, od razu decydowali się na wyjazd z firmą o ugruntowanej pozycji i znanej marce.

### **Rola biur podróży w przyjazdach turystów zagranicznych do Polski**

W 2012 roku granice Polski przekroczyło około 67,4 mln cudzoziemców (o 11% więcej niż w 2011 r.). Przyjazdów turystów, według szacunków Instytutu Turystyki, było w tym czasie około 14,8 mln (również wzrost o 11%).

Według danych GUS, w obiektach zakwaterowania zbiorowego w 2012 roku:

- było 4940 tys. gości z zagranicy (o 12% więcej niż w 2011 roku);
- udzielono im 11 753 tys. noclegów (wzrost o 10,7%).

Do europejskich krajów o największym wzroście liczby korzystających z bazy noclegowej w 2012 r. należą: Irlandia, Białoruś, Rosja, Ukraina, Norwegia, Grecja, Łotwa, Szwajcaria, Portugalia i Turcja. Wśród krajów pozaeuropejskich największy wzrost zanotowały: Brazylia, Indie, USA i Australia. Tylko kilka krajów charakteryzuje się spadkiem licz-

by gości w bazie noclegowej rejestrowanej przez GUS. Są to: Hongkong, Belgia, Finlandia i Hiszpania.

Można oszacować, że około 25% istniejących biur podróży zajmuje się turystyką przyjazdową. W 2012 roku 25,4% ogółu przyjeżdżających turystów (prawie 5% mniej niż w roku ubiegłym) korzystało z usług biur podróży. Turyści z zagranicy wykupili pełny pakiet lub część usług. Pełny pakiet wykupiło 11% turystów (o 6% mniej niż w 2011 roku), z pojedynczych usług skorzystało 14,4% (o 1,4% turystów więcej niż w roku poprzednim). Na tym tle wyróżniają się turyści ze „starych” krajów Unii Europejskiej, którzy w 44,6% korzystali z usług biur podróży (poza Niemcami). Było to jednak mniej niż w roku poprzednim o 5,4%. Również Niemcy w dużym stopniu korzystali z usług biur podróży (28,2%). Było to również mniej niż w roku poprzednim o 5,8%. Największe zainteresowanie turystyką zorganizowaną stwierdzono, podobnie jak w latach ubiegłych, wśród turystów z krajów zamorskich (53,8%, spadek o 7,2%). Wzrósł odsetek korzystających tylko z rezerwacji usług: 8% ogółu turystów (w 2011 roku było to 7%). Najczęściej (17,7%, podobnie jak w roku ubiegłym) z samej rezerwacji korzystają mieszkańcy starej UE (bez Niemiec) oraz pozostałe kraje europejskie (13,8%, wzrost o 5,8%).

**Tabela 9**

**Organizacja podróży i pobytu turystów zagranicznych przyjeżdżających do Polski w 2012 roku (w %)**

Organizacja podróży i pobytu	Ogółem	Rosja, Białoruś, Ukraina	Niemcy	Stare kraje UE (bez Niemiec)	Nowe kraje członkowskie UE	Główne zamorskie	Pozostałe europejskie	Reszta świata
Pakiet	11,0	2,7	15,6	14,0	8,5	22,7	10,2	13,9
Zakupiono część usług	6,4	1,3	3,9	12,9	8,0	22,5	6,4	12,1
Tylko rezerwacja	8,0	1,4	8,7	17,7	2,2	8,6	13,8	8,7
Samodzielnie	74,6	94,6	71,8	55,4	81,3	46,2	69,6	65,2

Źródło: jak w tabeli 2.

Dla porównania warto przypomnieć dane z 2010 roku, kiedy to 32% ogółu przyjeżdżających turystów korzystało z usług biur podróży, w tym 14,0% z całego pakietu, a 18% z pojedynczych usług. 9% turystów korzystało tylko z rezerwacji w biurze podróży.

Osoby przylatujące do Polski z zagranicy samolotem w 21% korzystały z całego pakietu organizowanego przez biura podróży, w 20% tylko z rezerwacji, a w 13% z części usług świadczonych przez biura podróży. W 46% były to podróże całkowicie samodzielne, przy organizacji których nie korzystano z pomocy biur podróży.

Tabela 10

## Organizator przyjazdu do Polski (w %)

Turyści ogółem	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Grupa zorganizowana przez biuro podróży	6	7	6	7	6	6	7	8	6	15	13	14	17	11
Podróż samodzielna (przy udziale biura podróży)	15	14	11	17	11	11	14	19	17	17	20	18	13	14,4
Podróż w pełni samodzielna	79	79	83	76	83	82	78	72	76	68	67	68	70	74,6

Źródło: jak w tabeli 2.

## Podsumowanie

Mimo że liczba podróży Polaków zarówno krajowych, jak i zagranicznych wzrosła, rola biur podróży w organizacji tych wyjazdów zmalała, przede wszystkim zmalał procent podróży organizowanych całkowicie przez biuro podróży. Ogólnie jednak pozycja biur podróży jest stabilna i nic jej nie zagraża, nawet upadki nieuczciwych przedsiębiorców. Fakt, że 2012 rok zachwiał pozycją niektórych biur podróży, pozwolił innym rozwijać się. Upadki zaszkodziły wizerunkowi branży, ale jednocześnie pomogły markom o ugruntowanej pozycji.

Odnotowano, że mimo jedenastoprocentowego wzrostu przyjazdów turystów do Polski, spadło zainteresowanie turystów zagranicznych wyjazdami całkowicie zorganizowanymi przez biura podróży. Wzrosło natomiast zainteresowanie wyjazdami zorganizowanymi częściowo.

Mimo upadku 15 firm w 2012 roku nadal na rynku działało wiele dobrych firm, o solidnych podstawach ekonomicznych. Upadłości w turystyce wyjazdowej są na podobnym poziomie jak w innych branżach. Są one bardziej spektakularne, bowiem informacje o nich łatwiej przedostają się do mediów.

W 2013 roku zagrożone upadłością mogą być raczej tylko małe, nieznanne na rynku biura podróży. Za to tym dużym powodzi się z roku na rok coraz lepiej. Znani touroperatorzy poprawiają też swoje finanse. Polepszyła się jakość sprzedaży. Marże są wyższe niż przed rokiem, a biura lepiej przygotowane pod względem organizacyjnym. Na poziom marż wpływa korzystniejszy kurs złotego, a także stabilne i niższe niż przed rokiem ceny paliw. Nieco wyższe są ceny wycieczek. Jednak lepszymi wynikami cieszą się przede wszystkim duże biura podróży, bowiem korzystają z obaw turystów dotyczących bankructw organizatorów

wyjazdów. Od wakacji 2011 r., w czasie których splajtowało aż 15 biur podróży, udział najbardziej rozpoznawalnych na rynku marek w sprzedaży wycieczek systematycznie rośnie.

Ludzie boją się kupować imprezy w małych i nieznanymi firmach. W roku 2012 te obawy zwiększyła niewypłacalność biura podróży GTI Travel Poland. W warunkach takiej konkurencji małe firmy mogą mieć coraz większe kłopoty. Przeprowadzone na początku 2012 roku badanie wywiadowni gospodarczej D&B Bisnode Polska pokazało, że ponad połowa małych biur podróży znajduje się w słabej i bardzo złej kondycji finansowej. Wśród biur zatrudniających od 10 do 25 osób ponad jedna piąta zagrożona jest bankructwem, a jedna trzecia ma poważne problemy z utrzymaniem płynności. W porównaniu z rokiem 2011 przybyło zadłużonych biur podróży i agencji turystycznych w Krajowym Rejestrze Długów: na koniec maja 2012 r. widniały tam 454 firmy z niespłaconymi długami na łączną kwotę prawie 8,9 mln złotych.

## Bibliografia

Byszewska-Dawidek M. (2013), *Rynek biur podróży – 2012 r.*, Instytut Turystyki, Warszawa.

„Konfraternia Turystyczna” (2013), nr 23, Wyższa Szkoła Turystyki i Języków Obcych w Warszawie, Warszawa.

Łaciak J. (2013), *Krajowe i zagraniczne wyjazdy Polaków w 2012 roku*, Warszawa.

*Raport o stanie gospodarki turystycznej w latach 2007-2011* (2013), Ministerstwo Sportu i Turystyki, Warszawa.

„Wiadomości Turystyczne” 16.06.2013, Eurosystem, Warszawa.

## Role of Travel Agencies in Poles' Domestic and Foreign Travels and in Foreign Tourists Arrivals to Poland

### Summary

In her article, the author discussed the role of travel agencies in Poles' domestic and foreign travels as well as in foreign tourists' arrivals to Poland. She showed how dynamically there had been changing the situation in the market for travel agencies and their share in organising travels of Polish tourists in the country and abroad as well as foreign tourists arrivals. In the first part, she discussed the way of organising short-term and long-term trips being made by Poles in the years 2002-2012 as well as the way of organising travels abroad in the years 2004-2012. There were also presented 29 largest tourist operators in 2012 sending tourists abroad. In the second part of the article, the author presented the role of travel agencies in foreign tourists' arrivals to Poland. There were presented organisation of the travel and stay of foreign tourists arriving to Poland in the years 1999-2012. In the last part, the author summarised the year 2012 and presented perspectives for development of travel agencies for the year 2013.

**Key words:** travel agency, bankructwo, domestic travel, travel abroad, number of customers.

© All rights reserved

Afiliacja:

mgr Maria Bryszewska-Dawidek  
Szkoła Główna Turystyki i Rekreacji  
ul. Stokłosa 3  
02-787 Warszawa  
tel.: 22 45 72 420  
e-mail: m.byszewska@vistula.edu.pl