

# Młodzi w gastronomii

Raport z badania motywacji, oczekiwań, satysfakcji z pracy  
i planów zawodowych młodych pracowników gastronomii

dr Ewa Jarczewska-Gerc | Dla McDonald's Polska



01

**Metodologia**



# O badaniu – cele i metodologia

## Cele badania

Sprawdzenie jakie są potrzeby, trudności i motywacje najmłodszych pracowników gastronomii w Polsce.



## Grupa badawcza

- Osoby w wieku 18-30 lat pracujące w gastronomii
- Dobór próby: losowo-kwotowy
- Wielkość próby: N=400
- Błąd standardowy: +/- 3,2%

## Techniki badania

- Technika CAWI (Computer-Assisted Web Interview) – ankieta internetowa
- Długość ankiety – 17 pytań + pytania metryczkowe

## Termin badania

- Październik 2023

02

**Wnioski**





# Wnioski [1/4]

## Motywacje do podjęcia pracy oraz wyboru gastronomii

Zetki i Igreki podejmują pracę z bardzo różnych powodów. Głównym z nich jest **chęć posiadania swoich pieniędzy** – niezależnych od rodziców (85% ogółu, w tym 76% pracowników McDonald's). Inne powody podjęcia pracy to: **chęć zdobycia nowych umiejętności** (74% ogółu, w tym 79% McDonald's), **chęć nauczenia się współpracy z innymi** (67% ogółu, w tym 61% McDonald's), **chęć samodzielnego utrzymania się** (65% ogółu w tym 66% McDonald's), **chęć nauczenia się obsługi klienta** (62% ogółu w tym 61% McDonald's).

Pracę w gastronomii wybierają głównie z uwagi na fakt, że młodym ludziom najłatwiej znaleźć pracę w gastronomii (78%), na możliwość poznawania ciekawych ludzi (77% ogółu, w tym 66% McDonald's), elastyczne godziny pracy (73%) oraz elastyczne warunki finansowe – zarabiasz tyle ile pracujesz (73%).

## Potrzeby i oczekiwania Zetek i Igreków związane z pracą

To przede wszystkim dobre relacje ze współpracownikami (86%), miła atmosfera w zespole (84%), poczucie bezpieczeństwa (81%), elastyczne godziny pracy (81%), zarobki, które są pewne i płacone na czas (81%) oraz dobre relacje z przełożonymi (81%). **Dla osób pracujących w McDonald's stała umowa o pracę była ważniejsza niż dla pozostałych (82% McDonald's vs 67% pozostali).**





# Wnioski [2/4]

**Ogólny poziom zadowolenia Zetek i Igrków z pracy w gastronomii jest wysoki – aż 76% - czyli  $\frac{3}{4}$  pracowników jest zadowolona z pracy i jej warunków.**

**Jeśli chodzi o pracowników McDonald's ich poziom zadowolenia jest nieco wyższy niż pracowników konkurencji – 79%.**

## **Zadowolenia z poszczególnych wymiarów pracy**

Przedstawiciele generacji Zet i Y zatrudnieni w gastronomii najczęściej są zadowoleni z następujących wymiarów pracy: terminowość wypłat (84%), relacje ze współpracownikami (82%), miła atmosfera w zespole (78%), elastyczne godziny pracy (76%) oraz warunki socjalne (toalety, przestrzeń socjalna dla pracowników) (75%).

**Pracownicy McDonald's są bardziej zadowoleni niż ich rówieśnicy pracujący gdzie indziej ze stałej umowy o pracę (68% vs. 50%).**

# Wnioski [3/4]

## **Motywacja do pracy oraz angażowanie się w pracę**

**Wbrew stereotypom Zetki i Igreci angażują się w pracę i chcą wykonywać ją jak najlepiej.** 84% wszystkich pracowników i aż 87% tych, którzy pracują w McDonald's, chce wykonywać swoje obowiązki jak najlepiej. Do pracy motywują ich pochwały ze strony przełożonych (81%), dobra atmosfera w zespole (79%) oraz pochwały ze strony współpracowników (78%). Zdecydowana większość (77%) czuje się częścią swoich zespołów.

Dostępność szkoleń umiejętności miękkich dla młodych pracowników w gastronomii – z takich tematów jak komunikacja czy radzenie sobie z trudnymi sytuacjami – zdaje się być dość ograniczona. 51% osób wskazuje, że pracodawca nie oferował im udziału w żadnym szkoleniu. **Pracownicy McDonald's częściej niż pozostali badani wskazują, że pracodawca oferował im udział w szkoleniach z zakresu motywacji (26% vs. 11%).**





# Wnioski [4/4]

## Poziom stresu młodych oraz obszary, które stresują w pracy

Zetki i Igreki najczęściej jako obszary stresujące wskazują: konflikty w pracy (54%), ilość obowiązków (43%), ilość informacji do zapamiętania (42%), atmosferę w pracy (40%) oraz kontakt z klientami (40%).

Nieco więcej pracowników McDonald's niż pozostałych punktów gastronomicznych wskazuje na doświadczanie stresu w kontaktach z klientami (39% vs. 53%) oraz wskutek dużej ilości informacji do zapamiętania (40% vs. 53%).

## Emocje w pracy

Zdecydowana większość badanych odczuwa w pracy pozytywne emocje. Najczęściej wskazywanymi emocjami są **pozytywne wyzwanie** (67%) oraz **zadowolenie/ satysfakcja** (65%). Zetki i Igreki pracujące w gastronomii odczuwają także zadowolenie, satysfakcję, zainteresowanie, ciekawość i radość. Emocje negatywne odczuwane są przez młodych pracowników gastronomii zdecydowanie rzadziej (np. smutek – 35% badanych).

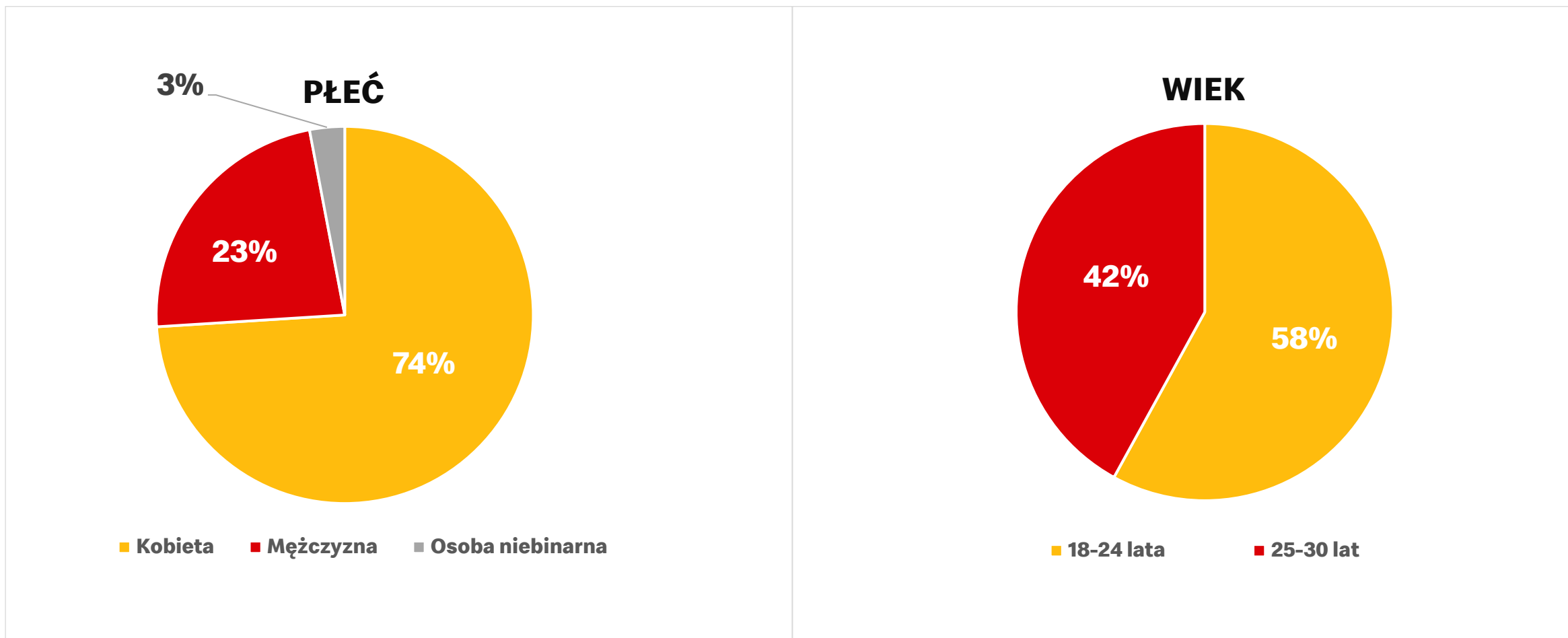
## Cele i marzenia Zetek i Igreków na przyszłość

Główne cele Zetek i Igreków na stosunkowo niedługą przyszłość to chęć skończenia studiów i znalezienia pracy bliskiej swoim zainteresowaniom (64%), chęć otwarcia swojej firmy / działalności gospodarczej (49% ogółem, w tym 34% pracowników McDonald's) oraz chęć wyjazdu za granicę (46%). Swoją chęć kontynuowania pracy w gastronomii w przyszłości wskazuje 36% badanych (26% pracowników McDonald's).



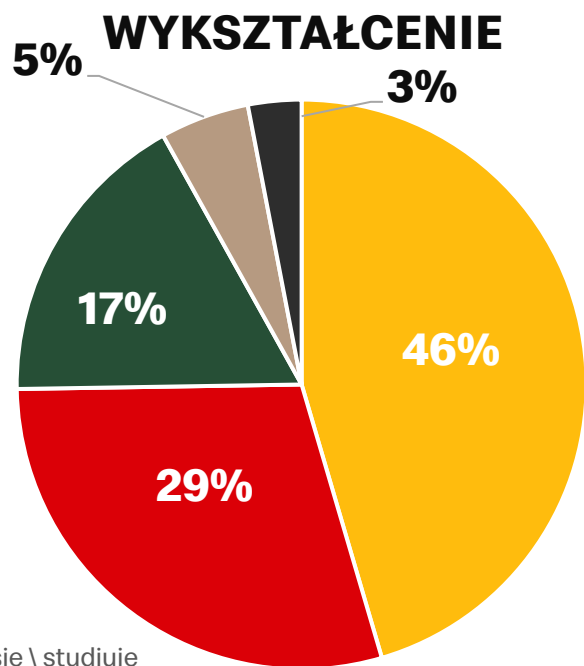


# Struktura próby [1/2]



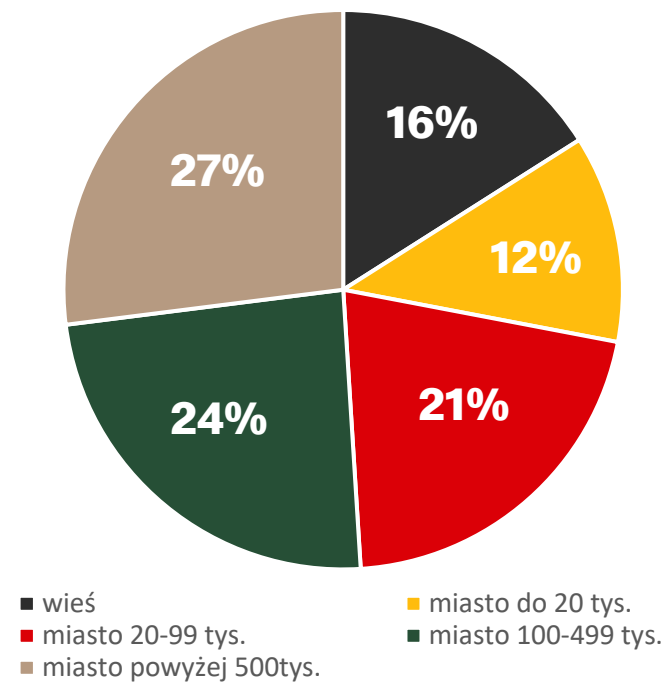


# Struktura próby [2/2]



- Uczę się \ studiuję
- Jestem już po studiach
- Skończyłam\em szkołę średnią i nie zamierzam dalej się uczyć
- Skończyłam\em szkołę zawodową i nie zamierzam dalej się uczyć
- Inne

### WIELKOŚĆ MIEJSCOWOŚCI



- wieś
- miasto 20-99 tys.
- miasto 100-499 tys.
- miasto powyżej 500tys.
- miasto do 20 tys.

03

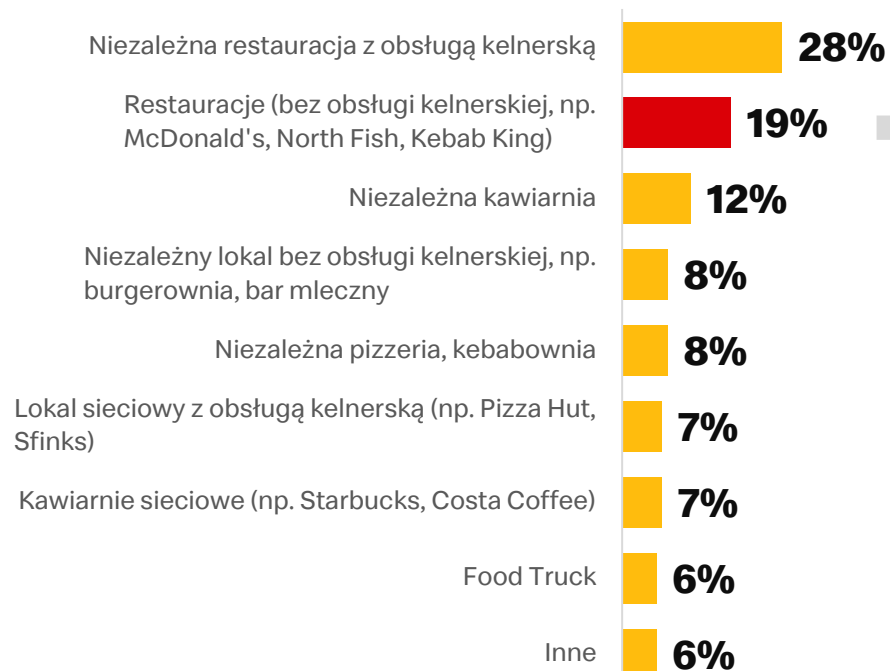
**Wyniki  
badania**





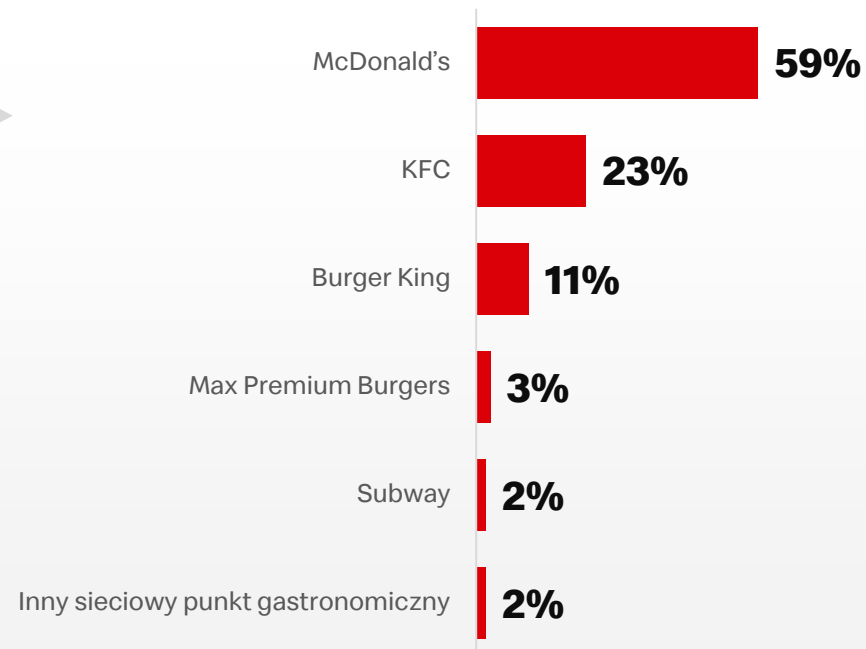
# Rodzaj miejsca pracy w gastronomii

W jakim miejscu pracujesz lub pracowałeś/aś w ciągu ostatnich 3 miesięcy?  
Jeśli pracowałeś/aś w kilku miejscach, wskaż to, w którym pracowałeś najwięcej.



Baza: wszyscy badani; N=400

W której sieciowej restauracji bez obsługi kelnerskiej pracujesz \ pracowałeś/aś? Jeśli pracowałeś/aś w kilku miejscach, wskaż to, w którym pracowałeś najwięcej:



Baza: pracownicy restauracji bez obsługi kelnerskiej; N= 76



# Powody podjęcia pracy w ogóle

Poniżej znajdują się powody, jakimi ludzie kierują się poszukując pracy. Przy każdym zaznacz na ile Ty kierowałeś / eś się podejmując pracę w gastronomii.

**SKALA ODPOWIEDZI:** Zdecydowanie mnie opisuje [5], Raczej mnie opisuje [4], Trudno powiedzieć [3], Raczej mnie nie opisuje [2], Zdecydowanie mnie nie opisuje [1]

TOP-2-BOX - OPISUJE {4+5}

Chciałem\am mieć swoje pieniądze \  
dodatkowe pieniądze – nie od  
rodziców



Chciałem\am zdobyć nowe  
umiejętności



Chciałem\am nauczyć się współpracy  
z innymi



Musiałem\am zacząć się sam\am  
utrzymywać



Chciałem\am nauczyć się obsługi  
klienta



■ Pracownicy McDonald's ■ Pozostali

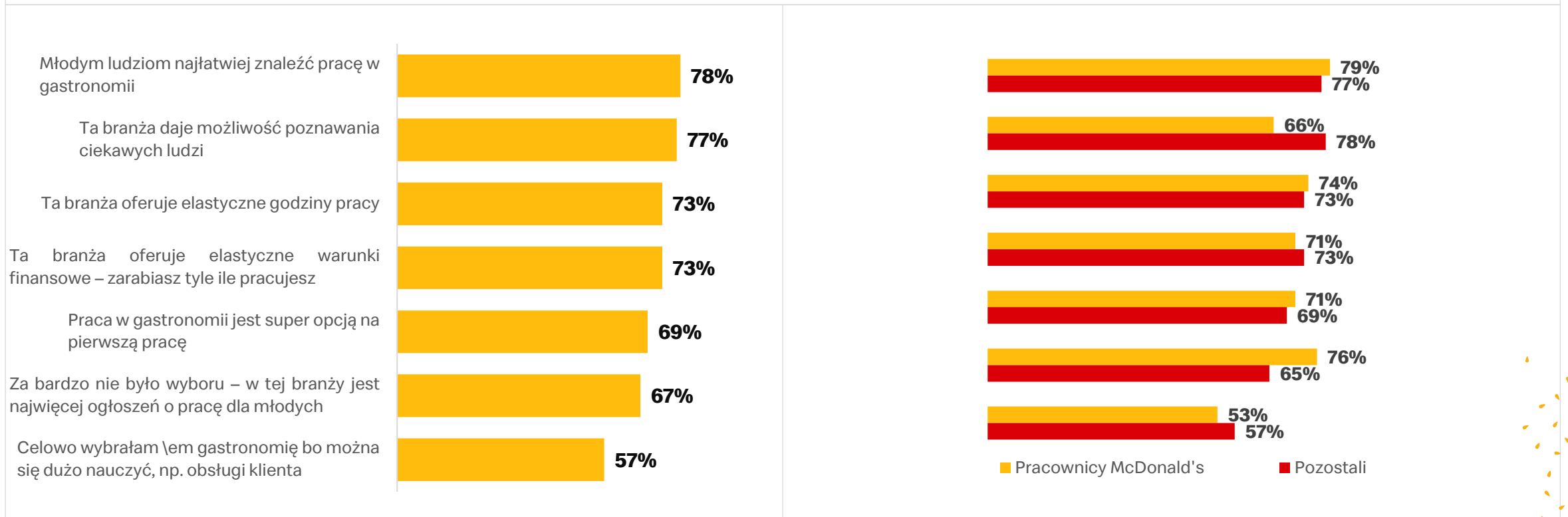


# Powody podjęcia pracy w gastronomii

A dlaczego zdecydowałeś/aś się podjąć pracę akurat w gastronomii?

**SKALA ODPOWIEDZI:** Zdecydowanie się zgadzam [5], Raczej się zgadzam [4], Trudno powiedzieć [3], Raczej się nie zgadzam [2], Zdecydowanie się nie zgadzam [1]

TOP-2-BOX – ZGADZAM SIĘ [4+5]



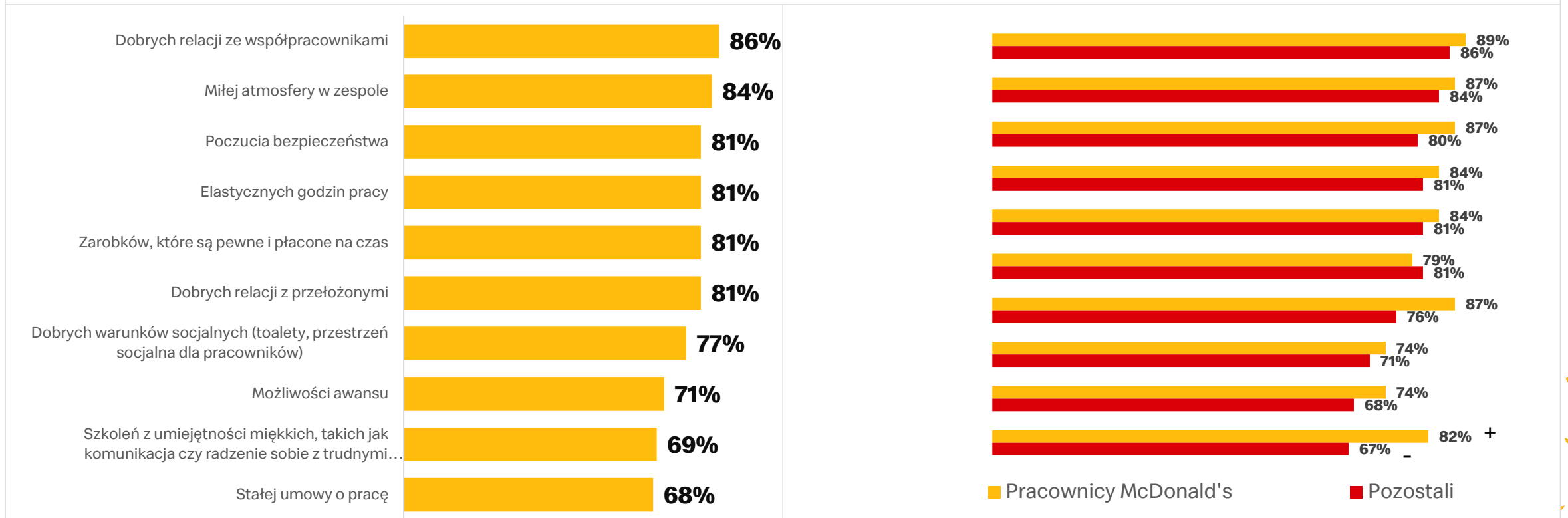


# Potrzeby młodych związane z pracą

Czego najbardziej potrzebujesz na ten moment w swojej pracy?

**SKALA ODPOWIEDZI:** Zdecydowanie się zgadzam [5], Raczej się zgadzam [4], Trudno powiedzieć [3], Raczej się nie zgadzam [2], Zdecydowanie się nie zgadzam [1]

TOP-2-BOX – ZGADZAM SIĘ [4+5]



Baza: wszyscy badani; N=400

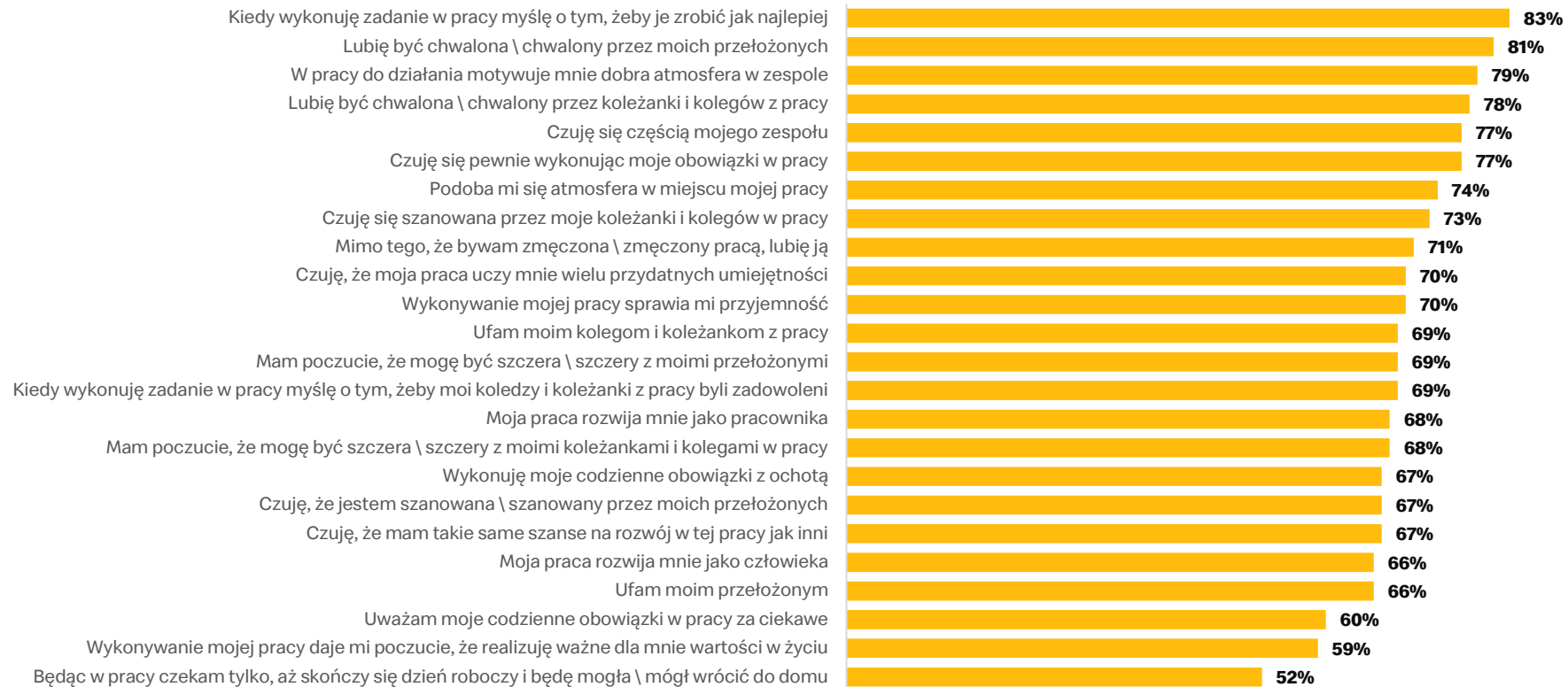
+/-: Istotność statystyczna na poziomie 95%



# Obszary zaangażowania młodych pracowników [1/2]

Przeczytaj poniższe stwierdzenia które odnoszą się do pracy w gastronomii i zaznacz, w jakim stopniu pasują one do Ciebie.

**SKALA ODPOWIEDZI:** Zdecydowanie się zgadzam [5], Raczej się zgadzam [4], Trudno powiedzieć [3], Raczej się nie zgadzam [2], Zdecydowanie się nie zgadzam [1]



TOP-2-BOX – ZGADZAM SIĘ [4+5]



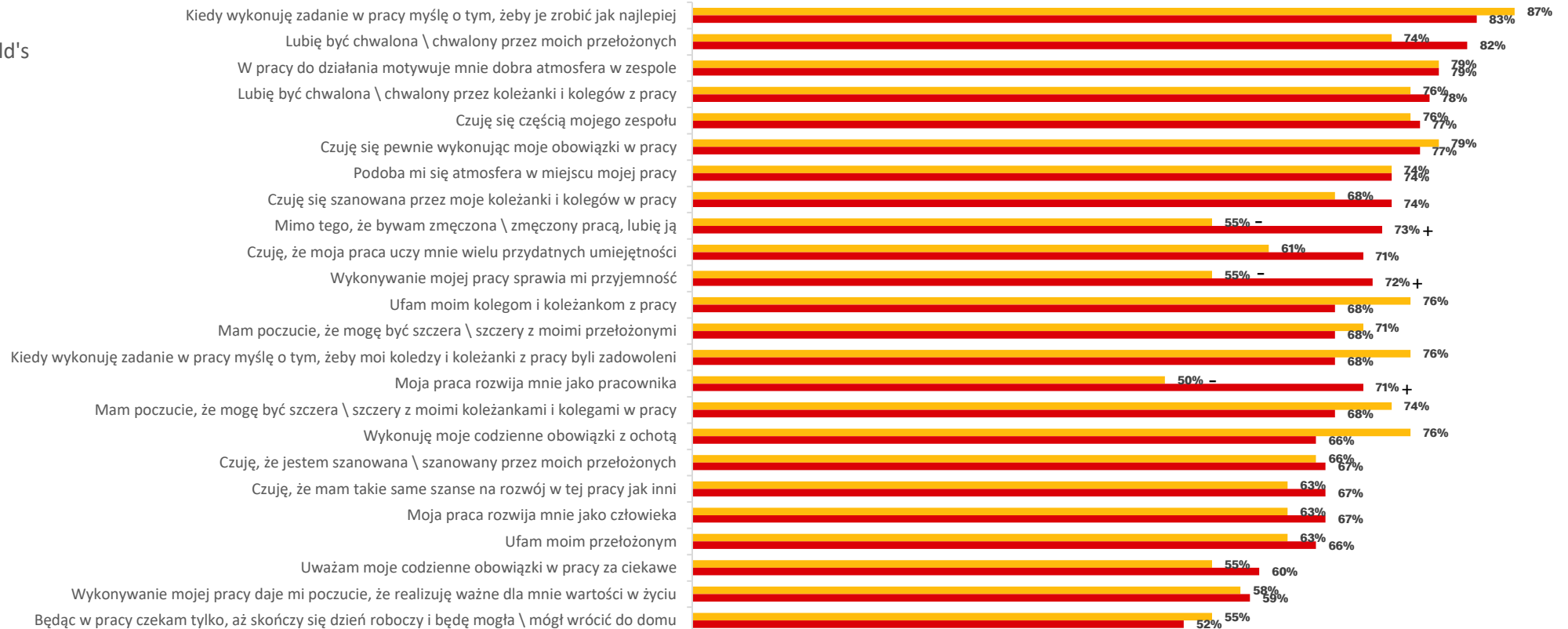


# Obszary zaangażowania młodych pracowników [2/2]

Przeczytaj poniższe stwierdzenia które odnoszą się do pracy w gastronomii i zaznacz, w jakim stopniu pasują one do Ciebie.

**SKALA ODPOWIEDZI:** Zdecydowanie się zgadzam [5], Raczej się zgadzam [4], Trudno powiedzieć [3], Raczej się nie zgadzam [2], Zdecydowanie się nie zgadzam [1]

■ Pracownicy McDonald's  
■ Pozostali



TOP-2-BOX – ZGADZAM SIĘ [4+5]

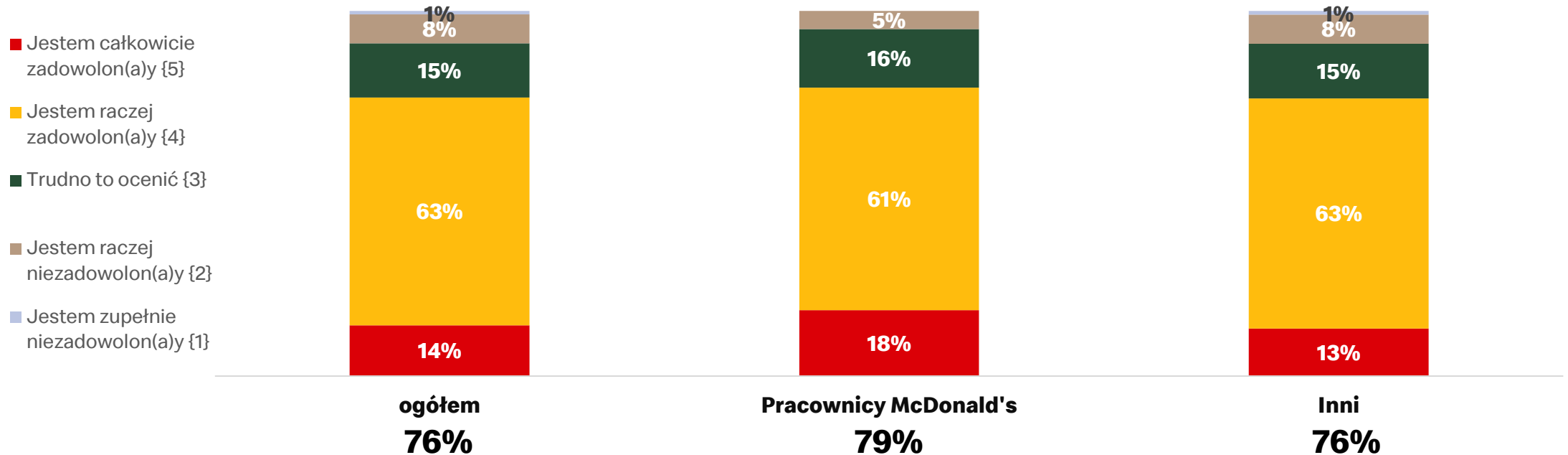


# Ogólne zadowolenie z pracy w gastronomii

Jak oceniasz swoje ogólne zadowolenie z pracy w gastronomii? Jeśli obecnie nie pracujesz już w tej branży, pomyśl o czasie kiedy w niej pracowałeś/aś.

**SKALA ODPOWIEDZI:** Jestem całkowicie zadowolony(a) [5] Jestem raczej zadowolony(a) [4], Trudno to ocenić [3], Jestem raczej niezadowolony(a) [2], Jestem zupełnie niezadowolony(a) [1]

TOP-2-BOX – ZGADZAM SIĘ [4+5]



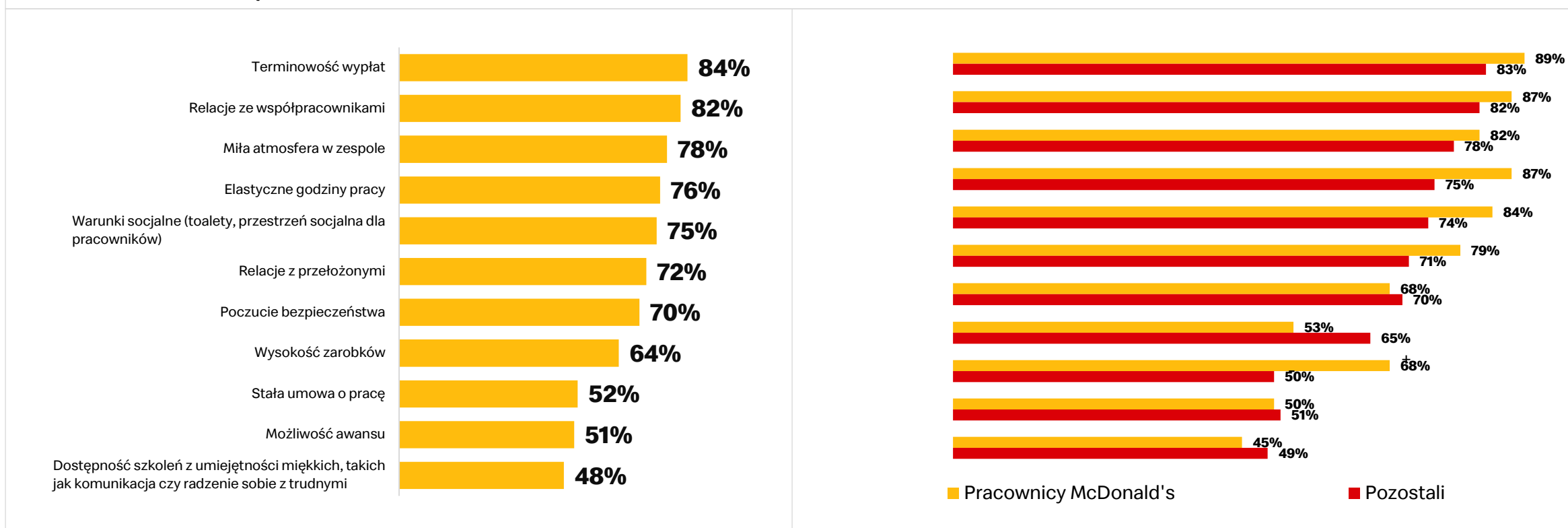


# Zadowolenie pracowników

Na ile jesteś zadowolony(a) z poniższych obszarów w swojej obecnej pracy lub na ile byłeś/eś zadowolony(a) kiedy pracowałeś/eś w gastronomii?

**SKALA ODPOWIEDZI:** Zdecydowanie zadowolony(a) [5], Raczej zadowolony(a) [4], Trudno powiedzieć [3], Raczej niezadowolony(a) [2], Zdecydowanie niezadowolony(a) [1]

TOP-2-BOX – ZGADZAM SIĘ [4+5]





# Rekomendacja pracy u pracodawcy

Czy poleciał(a)byś pracę w swojej firmie innym? Jeśli obecnie nie pracujesz już w branży gastronomicznej, pomyśl o czasie kiedy w niej pracowałeś/aś?

**SKALA ODPOWIEDZI:** 10 - całkowicie bym poleciał(a) [10] - 1 - zupełnie bym nie poleciał(a) [1]

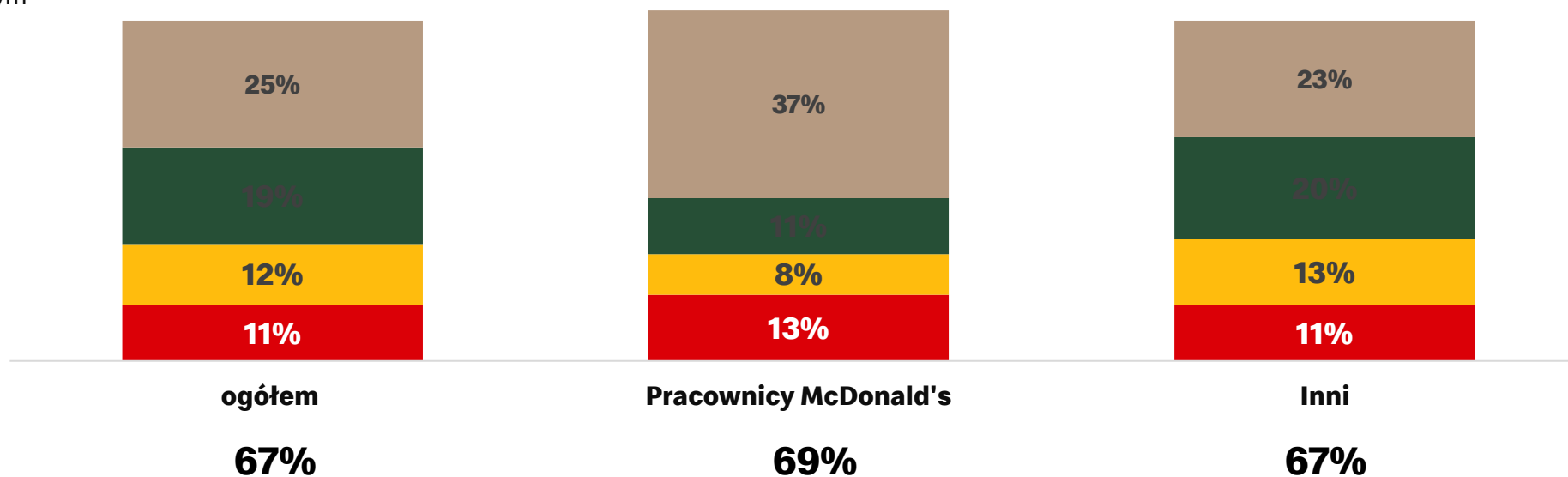
TOP-4-BOX (7+8+9+10) – POLECIAŁ(A)BYM

■ 10 - całkowicie bym poleciał(a) [10]

■ 9 [9]

■ 8 [8]

■ 7 [7]



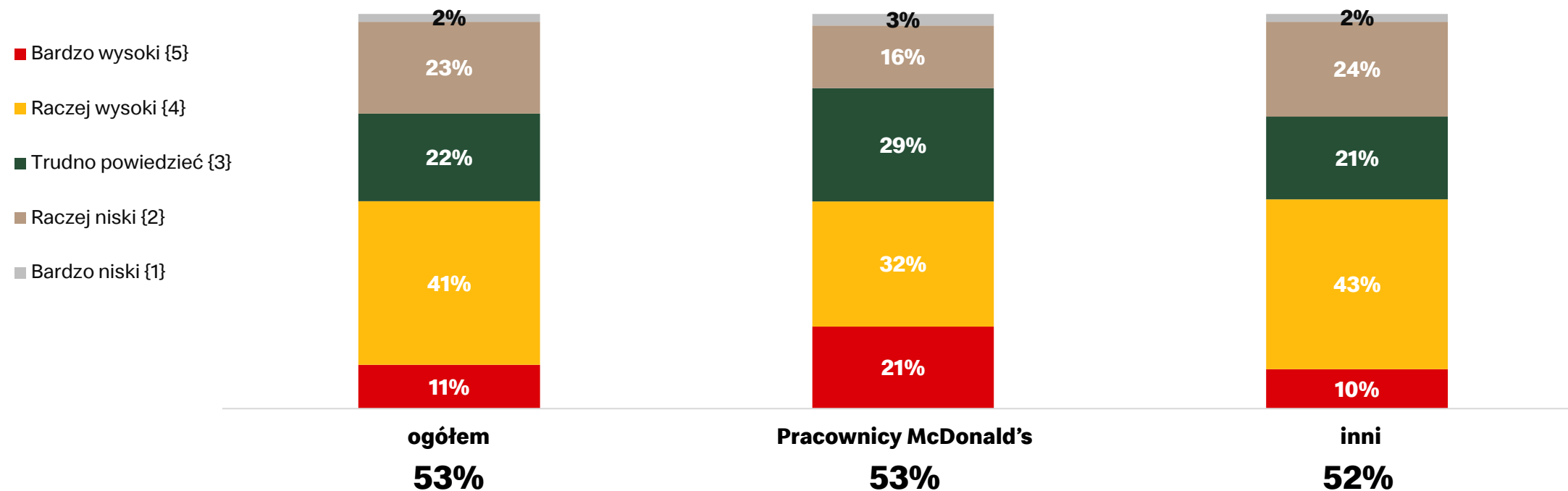


# Poziom stresu w codziennej pracy

Jak oceniasz poziom swojego stresu przy wykonywaniu codziennych obowiązków w pracy? Jeśli obecnie nie pracujesz już w branży gastronomicznej, pomyśl o czasie kiedy w niej pracowałeś/aś.

**SKALA ODPOWIEDZI:** Bardzo wysoki [5], Raczej wysoki [4], Trudno powiedzieć [3], Raczej niski [2], Bardzo niski [1]

TOP-2-BOX-WYSOKI [4+5]



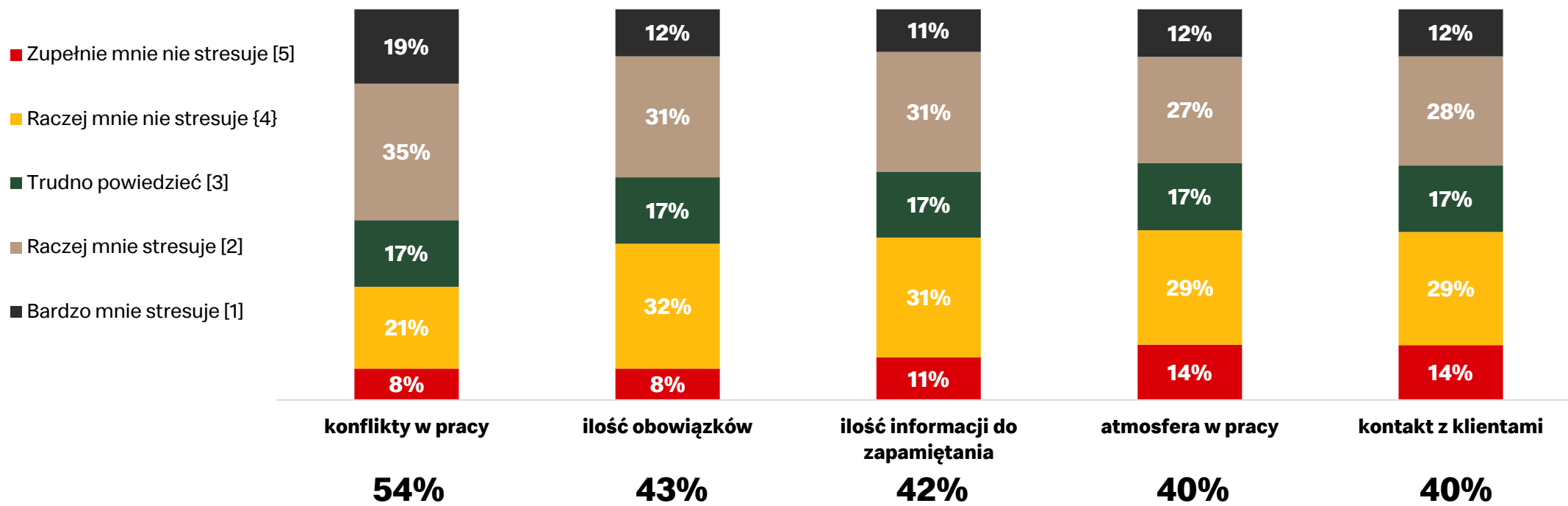


# Czynniki stresujące

Na ile poniższe obszary pracy są dla Ciebie stresujące?

**SKALA ODPOWIEDZI:** Zupełnie mnie nie stresuje [5], Raczej mnie nie stresuje [4], Trudno powiedzieć [3], Raczej mnie stresuje [2], Bardzo mnie stresuje [1]

LOW-2-BOX-STRESUJE MNIE [1+2]





# Czynniki stresujące

Na ile poniższe obszary pracy są dla Ciebie stresujące?

**SKALA ODPOWIEDZI:** Zupełnie mnie nie stresuje [5], Raczej mnie nie stresuje [4], Trudno powiedzieć [3], Raczej mnie stresuje [2], Bardzo mnie stresuje [1]

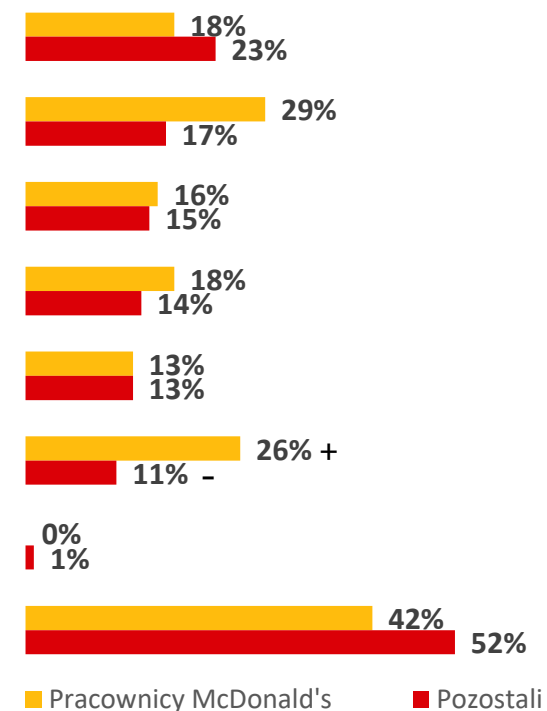
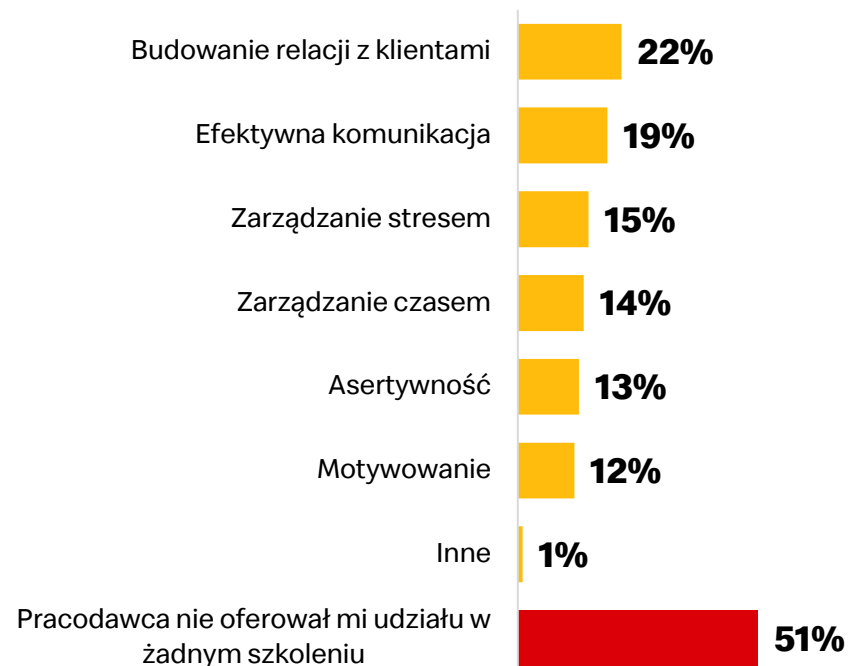
LOW-2-BOX-STRESUJE MNIE [1+2]





# Szkolenia oferowane przez pracodawcę

Czy Twój pracodawca oferował Ci udział w szkoleniu z którychś poniższych tematów?





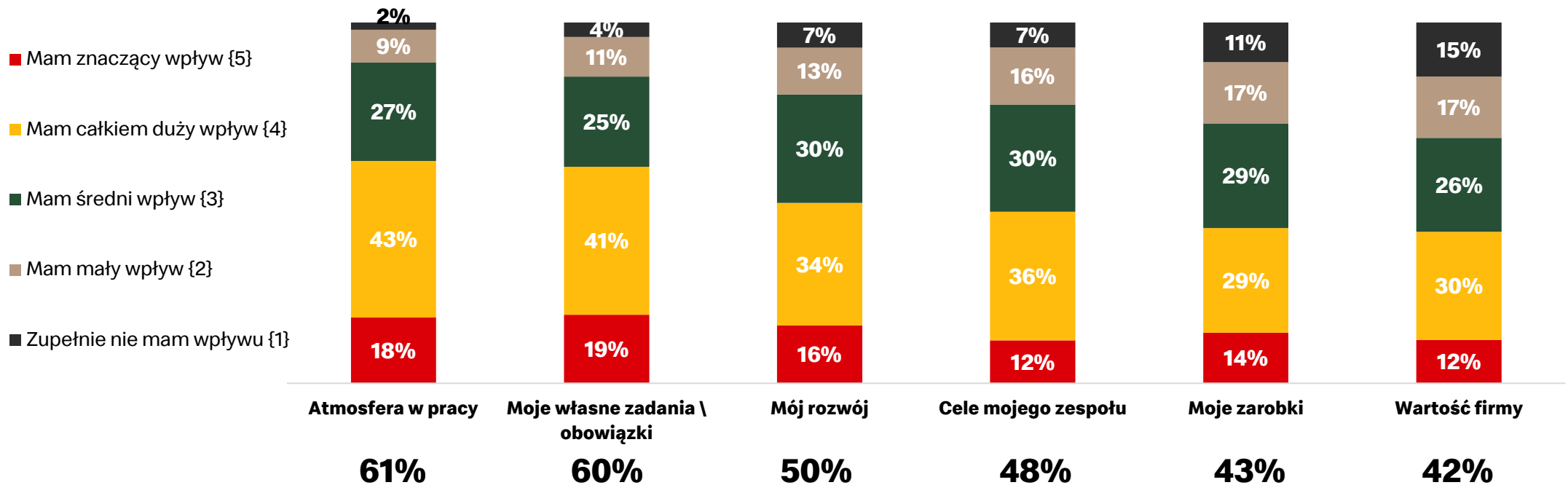


# Poczucie wpływu w pracy

Jak oceniasz swój wpływ na to, co dzieje się w danym obszarze pracy? Jeśli obecnie nie pracujesz już w branży gastronomicznej, pomyśl o czasie kiedy w niej pracowałeś/aś.

**SKALA ODPOWIEDZI:** Mam znaczący wpływ [5], Mam całkiem duży wpływ [4], Mam średni wpływ [3], Mam mały wpływ [2], Zupełnie nie mam wpływu [1]

TOP-2-BOX-MAM WPŁYW[4+5]





# Percepcja miejsca pracy

Na ile zgadzasz się z poniższymi stwierdzeniami? Jeśli obecnie nie pracujesz już w branży gastronomicznej, pomyśl o czasie kiedy w niej pracowałeś/aś. Moja praca to... -  
 Miejsce w którym mogę spotkać ludzi, których lubię  
**SKALA ODPOWIEDZI:** Zdecydowanie się zgadzam [5], Raczej się zgadzam [4], Trudno powiedzieć [3], Raczej się nie zgadzam [2], Zdecydowanie się nie zgadzam [1]

TOP-2-BOX-ZGADZAM SIĘ [4+5]

Miejsce w którym mogę spotkać  
ludzi, których lubię



Jest wymagająca, ale  
satisfakcjonująca



Miejsce w którym czuję się dobrze



Coś co sprawia mi przyjemność



Miejsce do którego chce mi się iść



Pracownicy McDonald's

Pozostali

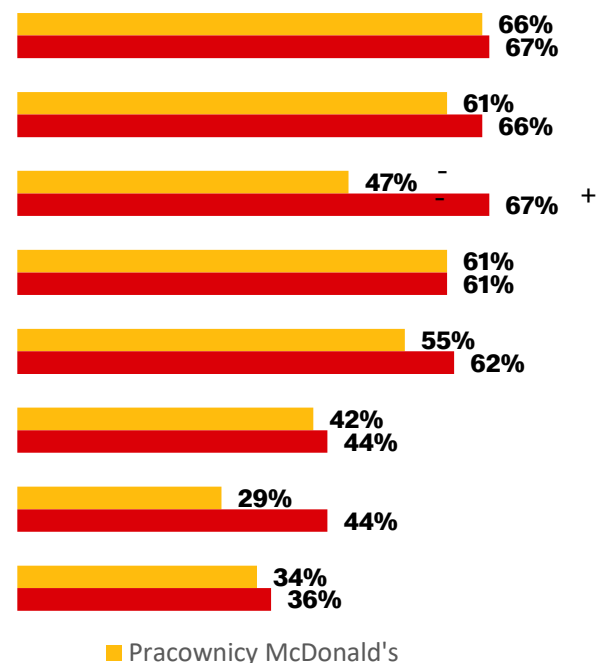


# Emocje odczuwane w pracy

Kiedy myślisz o swojej pracy w branży gastronomicznej, jakie emocje odczuwasz najczęściej?

**SKALA ODPOWIEDZI:** Odczuwam intensywnie [5], Raczej odczuwam [4], Trudno powiedzieć [3], Raczej nie odczuwam [2], W ogóle nie odczuwam [1]

TOP-2-BOX-ODCZUWAM [4+5]



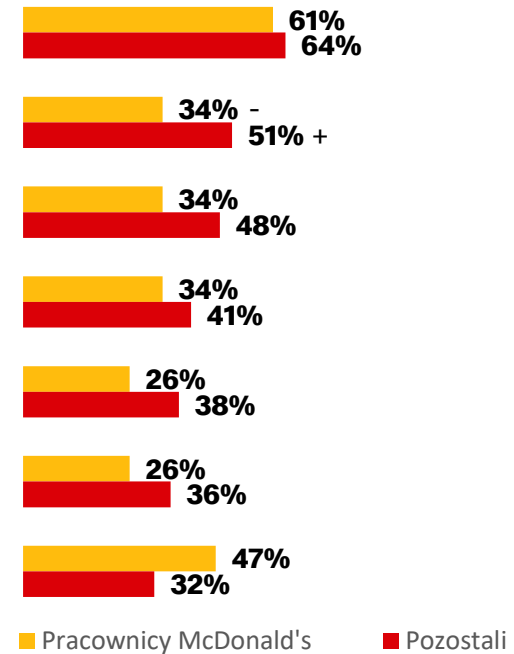


# Marzenia i plany na przyszłość

Jakie są Twoje marzenia i plany na przyszłość jeśli chodzi o pracę? Chodzi o najbliższe 3-5 lat?

**SKALA ODPOWIEDZI:** Zdecydowanie się zgadzam [5], Raczej się zgadzam [4], Trudno powiedzieć [3], Raczej się nie zgadzam [2], Zdecydowanie się nie zgadzam [1]

TOP-2-BOX-ZGADZAM SIĘ [4+5]





# **McDonald's jako pracodawca**

PRACUJ W McDONALD'S

# To, co ważne dla Ciebie, ważne jest też dla nas.

Głównym przesłaniem McDonald's dotyczącym zatrudnienia są **trzy filary tzw. People Promise (obietnice, które składamy naszym pracownikom):**

- możesz **być sobą**,
- możesz **uczyć się i rozwijać**,
- możesz **dopasować pracę** do swojego trybu życia.





# Nasze wartości



**JESTEŚMY  
DLA WAS**

Służymy naszym gościom  
i pracownikom



**DBAMY  
O OTWARTOŚĆ**

Nasze drzwi  
są otwarte dla wszystkich



**POSTĘPUJEMY  
UCZCIWIE**

Robimy to, co należy



**DZIAŁAMY NA RZECZ  
SPOŁECZNOŚCI**

Jesteśmy dobrymi  
sąsiadami



**TWORZYMY  
RODZINĘ**

Razem jesteśmy  
silniejsi

# Co oferujemy?



## Pełne przygotowanie

W pełni przygotujemy Cię do pracy, nie tylko zapewniając sprzęt i ubranie, ale wszystkie szkolenia i wsparcie doświadczonych osób.



## Ułatwiony start w pracy

Wracasz do życia zawodowego po dłuższej przerwie? A może to Twoja pierwsza praca i początek zawodowej drogi? We wszystko Cię wdrożymy – każdy kiedyś zaczynał.



## Perspektywy rozwoju

Masz ambicje i widzisz się na wyższym stanowisku? U nas ścieżka rozwoju jest jasna i taka sama – Ty się angażujesz, a my to doceniamy.



## Możliwość bycia sobą

Doceniamy różnorodność i wiemy, że jest to nasza siła. Szukasz pracy, w której możesz być sobą i chcesz pracować między ludźmi, którym też na tym zależy?



## Elastyczny grafik

Grafik umożliwiający godzenie pracy z innymi priorytetami życiowymi.



## Stabilność zatrudnienia

Gwarantujemy stabilną pracę i wypłatę zawsze na czas. U nas wszyscy mają umowę o pracę.



## Świetna atmosfera

Jesteśmy rodziną. To nie puste słowa, ale obietnica – poczujesz się tu jak w domu. McDonald's to nie tylko praca! To przede wszystkim ludzie, którzy darzą się szacunkiem.



# Ścieżka awansu

01

Pracownik  
Restauracji



02

Instruktor



03

Młodszy Manager/  
Lider gościnności



04

Manager



05

Asystent  
Kierownika  
Restauracji

06

Kierownik  
Restauracji

98%

naszych managerów  
zaczynało od podstawowego  
stanowiska w restauracji!



**DZIĘKUJEMY!**