




Hotailors

# Podróże służbowe

---

R A P O R T  
2 0 1 9



**Rynek podróży służbowych  
zwiększa się z roku na rok  
o 4,1%, a już dzisiaj jest wart  
1,3 biliona dolarów.**

# S P I S T R E Ś C I

**Wprowadzenie**  
STR. 04

1

**O badanych**  
STR. 10

2

**Ogólnie  
o podróżach  
służbowych**  
STR. 14

3

**Planowanie podróży  
służbowych**  
STR. 26

4

**Zadowolenie z podróży  
i procesu rezerwacji**  
STR. 36

5

**Koszty podróży**  
STR. 46

6

**Rekomendacje  
i podsumowanie**  
STR. 58

7

**Kontakt**  
STR. 60

8



# 1

---

## W P R O W A D Z E N I E

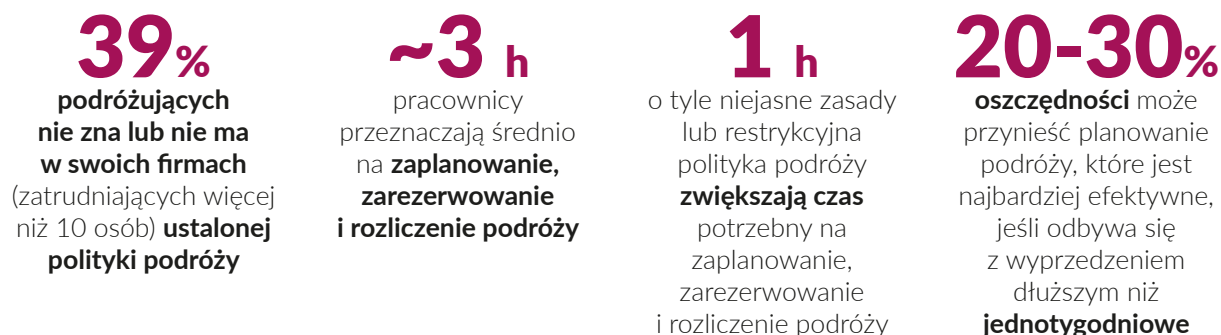
W najbliższych latach rynek podróży stanie w obliczu wielu zmian i wyzwań. Podróżowanie stało się o wiele łatwiejsze, wygodniejsze, ale również bardziej dostępne, niż jeszcze kilka lat temu. Rynek podróży służbowych zwiększa się z roku na rok o 4,1% i już dzisiaj jest wart 1,3 biliona dolarów. Mimo to wiele nowości i udogodnień z rynku konsumenckiego trafia na niego z opóźnieniem – dlatego w najbliższej przyszłości należy się spodziewać licznych zmian związanych z adaptacją innowacyjnych rozwiązań przez biznes.

Overtourism, czyli nadmierna turystyka, brexit, wojna celna USA m.in. z Chinami, wzrost płac w sektorze turystycznym, sprzeczne wskaźniki makroekonomiczne, mogące zapowiadać głęboki kryzys ekonomiczny, to tylko kilka z wielu czynników, które będą wpływać na koszty związane z podróżami służbowymi w najbliższym roku.

Może się wydawać, że te problemy nie dotyczą polskich firm. Jednak mimo że aż 95% pracowników podróżuje w obrębie Polski, tylko 22% z nich deklaruje, że poza Polskę w ogóle służbowo nie wyjeżdża. Dlatego też zarządzający podróżami służbowymi powinni brać pod uwagę również globalne trendy.

Podróżujący służbowo deklarują, że są w większości przypadków zadowoleni z obecnych rozwiązań i polityki podróży w swoich firmach.

Odpowiedzi na kolejne pytania wskazują jednak, że rozwiązania funkcjonujące w firmach nie są efektywne i wymagają zmian, aby odciążyć pracowników z nieistotnych zadań:



Sprzeczność deklaracji pracowników z odpowiedziami na pogłębione pytania wskazuje, że pracownicy są mało świadomi istoty podróży służbowych. Wprowadzenie jasnych i zrozumiałych dla pracowników rozwiązań może przynieść widoczne oszczędności w firmach, w których podróże służbowe są istotnym kosztem.



## Szanowni Państwo,

w Hotailors każde z naszych działań jest skierowane na odmienienie wyglądu podróży służbowych. Wprowadzając kolejne zmiany i podnosząc jakość usług, kierujemy się nie tylko globalnymi trendami, danymi z raportów takich jak ten, ale przede wszystkim potrzebami podróżujących i osób zarządzających podróżami w firmach.

Naszą misją jest stworzenie narzędzia, które sprawi, że podróże służbowe będą tak samo przyjemne jak prywatne wyjazdy, a przy tym ciągle efektywne. Z naszych obserwacji wynika, że pracownicy traktują podróże służbowe jako obowiązek, w który nie można wprowadzić zmian. Często podróżują służbowo w gorszych warunkach niż prywatnie i – co też nas zawsze zaskakuje – mocno przepłacają za usługi niższej jakości.

Przebywanie poza domem, w obcym miejscu, rozłąka z rodziną, podróże zagraniczne, latanie samolotem są same w sobie stresujące dla pracowników. Brak elastyczności i niezautomatyzowane procesy polityki podróży, niepasujące do obecnych czasów powodują, że zestresowany pracownik śpi w kiepskim hotelu i podróżuje w niewygodny sposób. Analiza poszczególnych odpowiedzi badanych pokazuje, że nie tylko powoduje to frustrację pracowników, ale też obniża ich efektywność, co bezpośrednio przenosi się na wyniki zatrudniających ich firm.

Booking, Kayak, Skyscanner są to bardzo dobre serwisy, które wymuszają zmiany w podróżach służbowych, ale czy na pewno sprawdzają się w każdej sytuacji? Na pewno niektórzy z nas utknęli na lotnisku, mieli problemy w hotelach albo doświadczyli jakichś niedogodności związanych z dokonanymi rezerwacjami. Znalezienie korzystnej oferty to za mało – zwykle w przypadku kłopotów podróżujący jest pozostawiony sam sobie. Takie problemy będą się zdarzać i trzeba im wychodzić naprzeciw. Takich sytuacji nie da się zautomatyzować i najszybciej rozwiązuje się je przez rozmowę z drugim człowiekiem. Dlatego w Hotailors jedną z największych wartości, którą dostarczamy naszym klientom i z której jestem najbardziej dumny – jest nasz customer service, dbający o to, aby podróże odbywały się bez problemów.

Bycie samemu w podróży to tylko jeden z ukrytych problemów, o których zapominamy. Potrzeba zbierania wielu faktur, czasami niemożliwych do uzyskania, rozliczanie zwrotów za płatności pracowników czy rozliczanie wielu walut może generować o wiele większe ukryte koszty pracy niż oszczędności wynikające z zakupu okazyjnej oferty we wspomnianych serwisach.

39% podróżujących, których badaliśmy, nie zna polityki podróży w swojej firmie lub nie ma jednej ustalonej. Skarżą się na długi proces akceptacji oraz niedostosowanie budżetu do obecnych cen. Efekt? Pomijając niezadowolenie pracowników, zauważmy, że ci, których pracodawcy mają źle dostosowaną politykę podróży, poświęcają godzinę więcej na cały proces związany z planowaniem,



rezerwacją i rozliczeniem. Pomnożenie tej jednej godziny przez liczbę pracowników, średnią liczbę wyjazdów i przeciętne wynagrodzenie powinno każdemu szefowi firmy dać do myślenia.

Dane z badania potwierdzają też rozmowy z naszymi klientami, którzy mówią, że dzięki wprowadzeniu narzędzia Hotailors scentralizowali i zautomatyzowali proces planowania oraz rezerwowania, a także uprościli rozliczenia podróży służbowych. Dzięki temu udało im się skrócić czas potrzebny na cały proces nawet o 90% oraz zredukować koszty lotów i hoteli o 30% pomimo ogólnoswiatowego wzrostu cen i zwiększonej częstotliwości podróży.

Dzięki temu, że udało się przenieść całą komunikację dotyczącą podróży służbowych w jedno miejsce, decydenci zyskali stały dostęp do danych związanych z obecnymi kosztami, uproszczona została kontrola wydatków oraz rozliczanie kosztów podróży, a sami podróżujący zyskali większą elastyczność dokonywania wyborów.

Tylko w 2019 roku czynniki, takie jak m.in. brexit, wojna celna USA z Chinami i innymi krajami, wzrost kosztów pracowniczych w branży turystycznej oraz fluktuacja na rynku paliw, spowodują średni wzrost cen lotów o 2,6%, a hoteli o 3,7% (GBTA Global Travel Forecast 2019). Lokalne zmiany i zawirowania, jak np. wzrost cen prądu w Polsce, powodują, że zarządzanie podróżami służbowymi wymaga eksperckiej wiedzy, która może wykraczać poza możliwości pojedynczej organizacji. Dlatego w Hotailors zawsze na bieżąco wspieramy naszych partnerów w zrozumieniu zmian, jakie zachodzą zarówno lokalnie, jak i globalnie, oraz we wprowadzeniu zmian, tak aby podróże służbowe były jak najbardziej efektywne.

Mam nadzieję, że ten raport pozwoli lepiej zrozumieć potrzeby osób podróżujących w Państwa firmach i wprowadzać zmiany, które zwiększą zadowolenie pracowników i przyniosą wymierne korzyści biznesowe.

Z poważaniem  
Filip Bloch, Założyciel i CEO Hotailors

*Filip Bloch*

# Najważniejsze fakty



**53%**  
pracowników  
podróżuje  
po całym świecie  
(Polska, Europa, poza Europę)



**75%**  
pracowników  
podróżuje  
po Polsce i Europie



**95%**  
pracowników  
podróżuje  
po Polsce

## TYPOWA PODRÓŻ TO PRZECIĘTNIE:

**6**  
**nocy**  
spędzonych  
w hotelu,  
lot i transfery

**3**  
**noce**  
spędzone  
w hotelu z lotem  
na miejsce oraz  
transferami (taksówka,  
Uber)

**1**  
**noc**  
spędzona  
w hotelu z podróżą  
pociągiem

## JEJ CAŁOŚCIOWY SZACOWANY KOSZT TO:

**16 702 zł**

**4 109 zł**

**619 zł**

Im dalsze podróże, tym standard przelotu i hotelu jest wyższy





**Organizacja** formalności związanych z podróżą zajmuje przeciętnie prawie 3 godziny – ponad **1/3 dnia** roboczego.



Prawie **1/4 badanych nie wie**, czy w ich firmach obowiązuje polityka podróży.



Pracownicy nie znający polityki podróży wydają nieznacznie więcej niż osoby, które znają politykę podróży. Natomiast potrzebują na planowanie i organizację wyjazdu ponad **20% czasu więcej**.



Wystarczy zacząć **planować wyjazdy** z 1-2-tygodniowym wyprzedzeniem, aby oszczędzić 20-30% na kosztach hoteli i lotów.



Ogólnie podróżujący deklarują, że są **raczej zadowoleni** z obecnych rozwiązań.



Najmniej przyjemnym elementem procesu podróży oraz potrzeba **pokrywania wydatków** w całości z własnej kieszeni i rozliczanie ich po powrocie.



Najwięcej niezadowolonia pojawia się u osób pracujących **w większych firmach** (ponad 150 osób).



2

Accés exclusiu  
exclusive access  
accesso esclusivo



Control de pasat  
Security control  
Control de seguridad

O B A D A N Y C H

**METODOLOGIA**

Badanie „Podróże służbowe” zrealizowane zostało w dniach 28.09-26.10.2018 r. przez agencję SW RESEARCH metodą wywiadów on-line (CAWI). Część ankiet przeprowadzono na panelu internetowym SW Panel, a część zebrano poprzez źródła własne Hotailors.

W ramach badania przeprowadzono w sumie 590 ankiet wśród osób, które kiedykolwiek były wysyłane w podróż służbową i pracują w instytucjach zatrudniających co najmniej 10 pracowników.

**Piotr Zimolzak**  
EKSPERT SW RESEARCH







p.zimolzak@swresearch.pl  
+48 22 254 10 55

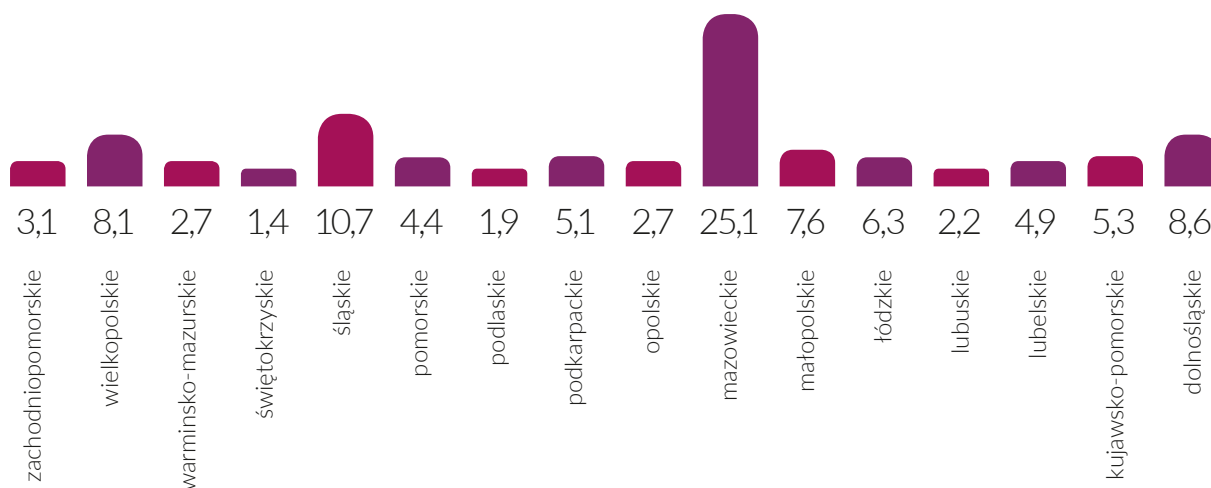
# Struktura demograficzna

**PŁEĆ**

 Kobieta       Mężczyzna

**KATEGORIA WIEKOWA**

 Poniżej 18 lat       18-25 lat       26-35 lat  
 36-45 lat       46-55 lat       56 lat i więcej

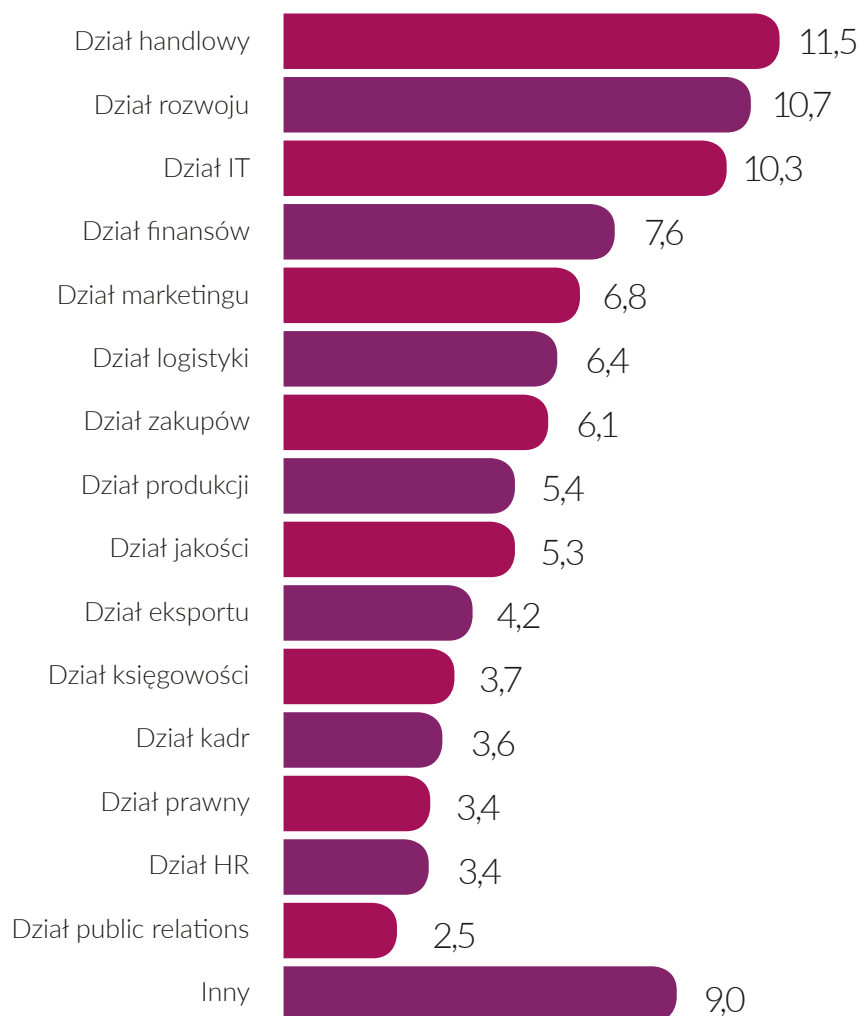
**WOJEWÓDZTWO**

Dane w %, N=590

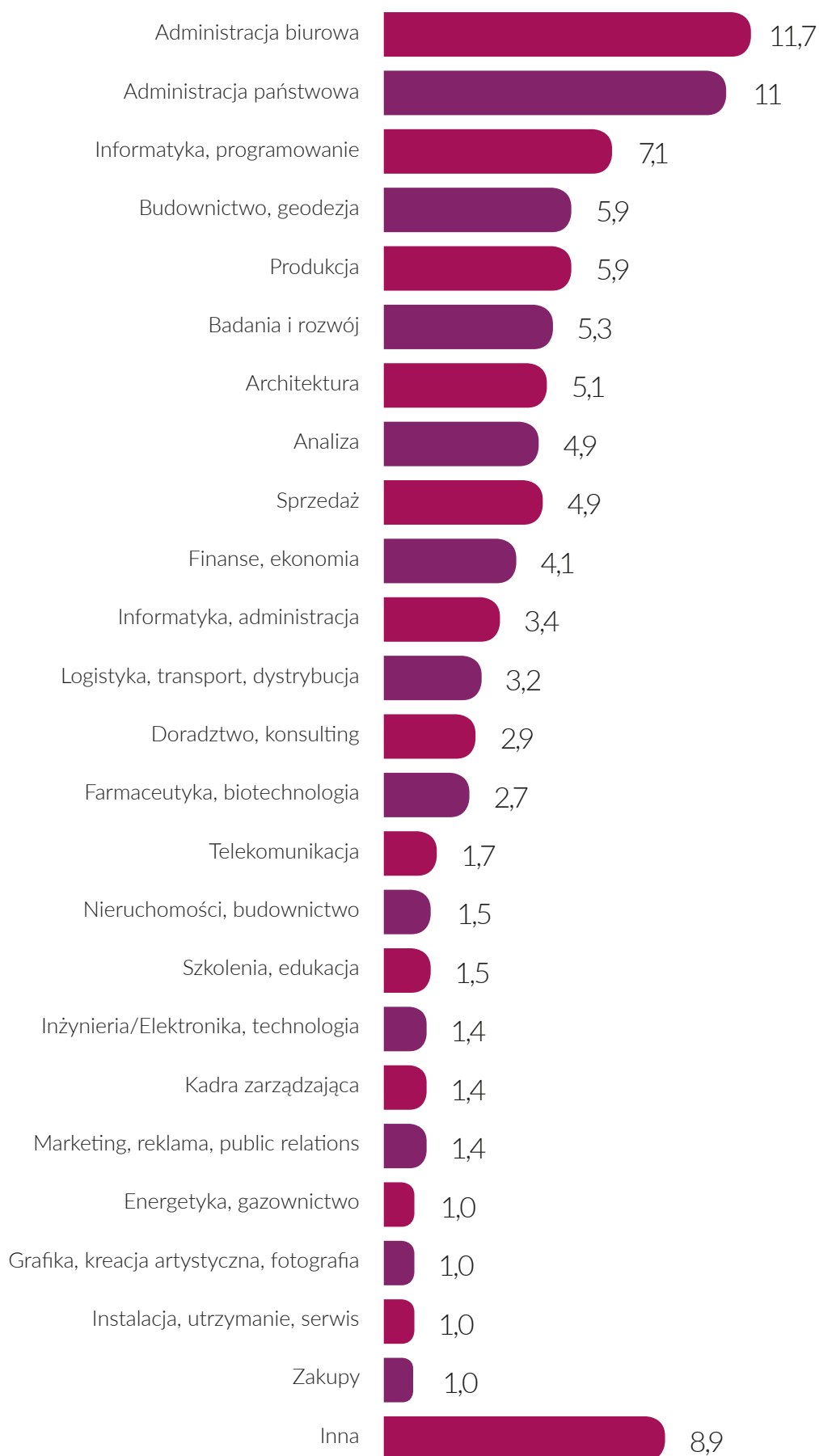
## STANOWISKO



## DZIAŁ



## BRANŻA



Dane w %, N=590

# 3

---

## OGÓLNE O PODRÓŻACH SŁUŻBOWYCH



Podstawą przygotowania dobrej polityki podróży jest **poznanie kierunków i celów wyjazdów służbowych**. Dopiero wtedy będziemy w stanie stworzyć zasady, które nie będą ograniczać pracowników i będą miały uzasadnienie biznesowe.

Analizę trzeba rozpocząć od **sprawdzenia zasadności wyjazdów służbowych**. Trudno oczekiwać, że dział sprzedaży nagle zredukuje liczbę spotkań z klientami. Mimo coraz doskonalszych narzędzi zdalnej komunikacji **spotkania twarzą w twarz nadal są niezastąpione** przy budowaniu relacji biznesowych. Kluczowe spotkania z klientami powinny odbywać się osobiście, ale warto przeanalizować, jaką część spotkań roboczych można przeprowadzić zdalnie. Wprowadzając dodatkowe reguły, powinniśmy jednak **pamiętać, aby potencjalne oszczędności nie ograniczyły skuteczności pracowników**.

Aż 78% badanych zadeklarowało, że podróżują służbowo poza Polskę przynajmniej kilka razy w roku. Dlatego powinno się uwzględnić w polityce podróży **różnice pomiędzy Polską a innymi krajami**.

Przy określaniu zasad dotyczących hoteli powinniśmy zwrócić uwagę na dwa aspekty – jakość (gwiazdki) oraz stawki za noc. W większości przypadków **hotele trzy- i czterogwiazdkowe zapewnią odpowiedni standard podróżującym**. Przy wyjazdach do krajów słabiej rozwiniętych powinno się rozważyć rezygnację z hoteli o niższym standardzie. Natomiast dla podróży po droższych regionach, jak np. USA, Londyn czy Paryż, warto wprowadzić wyjątki i zwiększyć stawki za dobę czy zezwolić na korzystanie z apartamentów.

Niewłaściwy wybór stawek czy standardu spowoduje, że pracownicy będą zmuszeni do nocowania w miejscach nieprzystosowanych do pracy lub powodujących stratę czasu i dodatkowe koszty związane z dojazdami.

Powinniśmy pamiętać, że długie podróże są męczące, dlatego warto rozważyć umożliwienie pracownikom skorzystanie z wyższego standardu. Pozwoli im to **lepiej wypocząć lub wygodnie popracować**.

W przypadku krótszych podróży po regionach z rozwiniętą siecią kolejową (np. kraje Unii Europejskiej, Japonia, Chiny, wschodnie wybrzeże USA) dobrze sprawdzają się pociągi. Gdy weźmiemy pod uwagę siatkę połączeń czy czas potrzebny na dojazd na lotnisko, **może się okazać, że podróż pociągiem jest niewiele dłuższa, a za to wygodniejsza**. Na czas podróży służbowej składa się nie tylko czas lotu czy podróży pociągiem i samych spotkań, ale również m.in.: czas potrzebny na dotarcie na dworzec czy lotnisko, boarding i odprawę celną czy dodatkowy nocleg wynikający z braku dostępnych połączeń. Brak elastyczności w firmowej polityce podróży może powodować, że pracownicy niepotrzebnie spędzą dodatkowy czas w drodze.

Efektywniejsza – a często również tańsza – jest elastyczna polityka firmy pozwalająca na zaplanowanie wygodnej podróży służbowej.

# NAJWAŻNIEJSZE FAKTY



## W Polsce

Pracodawcy wysyłają swoich pracowników najczęściej na spotkania i konferencje oraz na szkolenia (po 24%). Co piąty badany wyjeżdża na spotkania z kontrahentami.

Prawie wszystkie z badanych osób jeżdżą w podróże służbowe po Polsce (95%), ponad połowa odbywa takie podróże przynajmniej raz w miesiącu, a co czwarta więcej niż 5 razy na miesiąc. Krajowe podróże trwają różnie: jedną, dwie noce lub nawet bez nocowania (po ok. 25%).

W skład kosztów podróży służbowych po Polsce wchodzi najczęściej opłaty za hotele (64%) i pociągi (55%). Co czwarty badany wynajmuje samochód i taka sama liczba zamawia transfer z lotniska. Tylko co piąty pracownik po kraju lata samolotem.

Najbardziej popularnymi hotelami wśród pracowników podróżujących po Polsce są te z trzema gwiazdkami (42%), hotele czterogwiazdkowe rezerwuje 27% badanych, a hotele z jedną i dwoma gwiazdkami co dziesiąty z nich. Jeśli pracownicy podróżują po Polsce samolotem to najczęściej klasą ekonomiczną – 54%. Z klasy ekonomicznej premium korzysta 23% badanych, a biznes – 16%.

### KOMENTARZ



**Paweł Rek**  
SALES DIRECTOR  
CEE AMADEUS

Na dynamicznie rozwijającym się rynku podróży służbowych w Polsce bardzo duże znaczenie mają przejazdy kolejną. Usługę tę świadczy jednak wielu przewoźników. Dla biur podróży i pracowników korporacji oznacza to problemy ze sprawnym dokonywaniem rezerwacji u różnych dostawców co uniemożliwia efektywne planowanie i organizację podróży służbowych. Konieczna jest modernizacja istniejących rozwiązań – oferty pochodzące od różnych przewoźników powinny być zintegrowane w jednym systemie, który jednocześnie pozwalałby na rozliczanie kosztów podróży i tworzenie odpowiednich raportów dla korporacji.



**Mariusz Chiliński**  
HEAD OF SALES  
HOTAILORS

Spotkanie z partnerem czy klientem są podstawą budowania relacji biznesowej. Handlowcy jeżdżą i będą jeździli na spotkania pomimo pojawiania się nowych rozwiązań technologicznych. Żeby oczekiwać odpowiednich wyników od działu handlowego, trzeba ustalić właściwy budżet na podróże służbowe. Z jednej strony powinien on regulować zasady wyjazdów i wprowadzić jasne i zrozumiałe reguły. Z drugiej strony trzeba pamiętać o zapewnieniu efektywnej formy transportu, optymalnego czasu podróży oraz odpowiedniego miejsca noclegu. To wszystko ma wpływ na efektywność pracy, a detale mogą zadecydować o tym, czy firma odniesie sukces na nowym rynku.



## W Europie

Trzech na czterech pracowników wyjeżdżających służbowo jest wysyłana przez pracodawców na podróże po Europie, w tym 30% robi to przynajmniej raz w miesiącu. Podróże te trwają dwie, trzy lub 4-7 nocy (po około 24%).

W skład kosztów podróży służbowych po Europie wchodzi najczęściej opłata za loty (68%), hotele (62%) oraz transfer z lotniska (47%). Trzech na dziesięciu z badanych podczas takich podróży wynajmuje samochód, a co piąty korzysta z pociągu.

Najbardziej popularnymi hotelami wśród pracowników podróżujących po Europie są te z trzema gwiazdkami (34%), tylko trochę mniejszy odsetek korzysta z hoteli czterogwiazdkowych (29%). Po Europie, podobnie jak po Polsce, pracownicy podróżują najczęściej klasą ekonomiczną (53%), ekonomiczną premium – 21%, a biznes – 18%.



## Na świecie

Poza Europę wyjeżdża 53% uczestników badania, w tym 13% z nich przynajmniej raz w miesiącu. Pracownicy wyjeżdżający poza Europę, przebywają tam najczęściej 4-7 nocy (34%).

W skład kosztów podróży służbowych po świecie wchodzi najczęściej opłata za loty (66%), hotele (60%) oraz transfer z lotniska (43%). Samochód wynajmuje 28% pracowników, a co dziesiąty korzysta z pociągu.

Najbardziej popularnymi hotelami wśród pracowników podróżujących poza Europę są te z czterema gwiazdkami (32%). Podobny odsetek korzysta z hoteli trzygwiazdkowych (25%) i pięciogwiazdkowych (23%). Podczas podróży służbowych poza Europą najwięcej badanych wybiera klasę ekonomiczną (38%), ale dużo częściej niż w przypadku kraju i Europy pracownicy korzystają z klasy biznes – 25%.

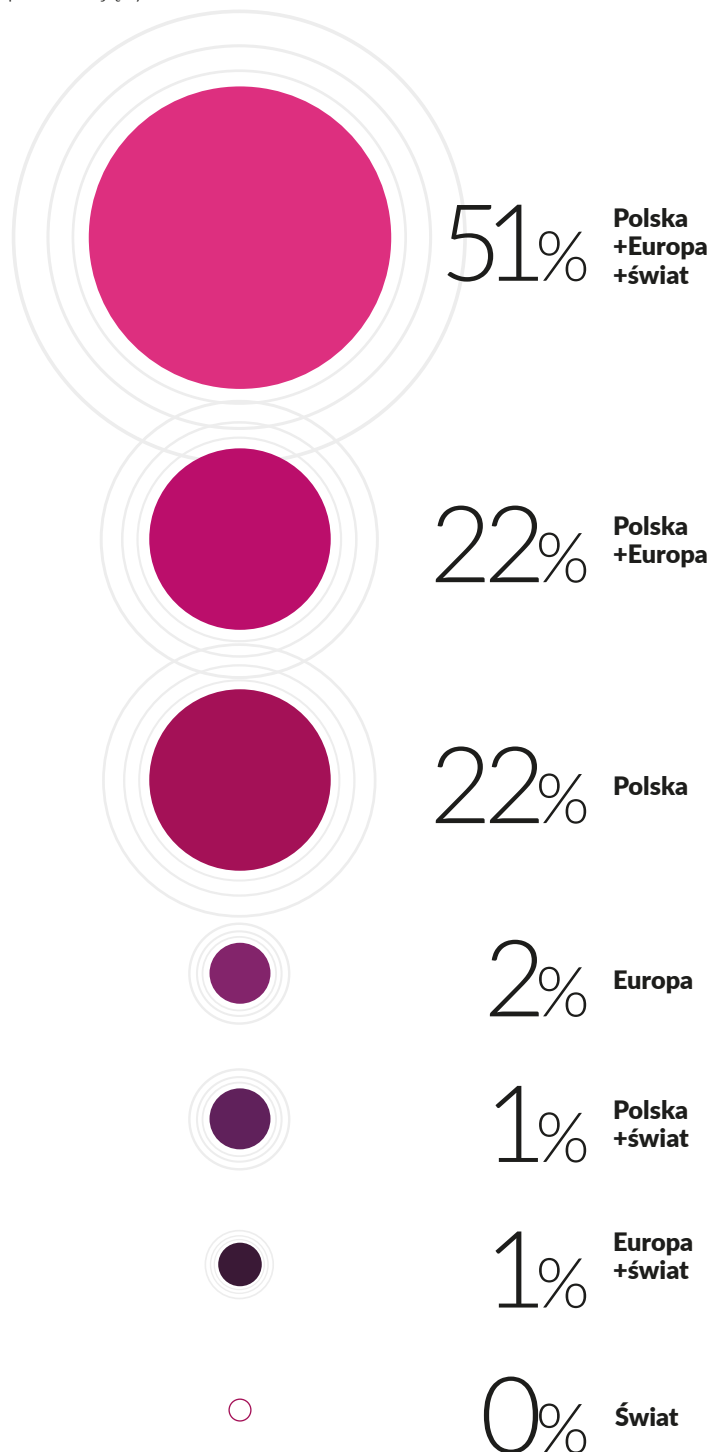


**Michał Leman**  
DYREKTOR ZARZĄDZAJĄCY  
FLIXBUS POLSKA

Ponad połowa naszych pasażerów to osoby aktywne zawodowo i spora część z nich podróżuje służbowo. Są to głównie młodzi pracownicy i przedsiębiorcy, którzy doskonale poruszają się w obszarze nowych technologii i doceniają nowoczesne rozwiązania również w branży transportowej. Rosnąca popularność dalekobieżnych podróży autobusem to także zasługa dobrego stosunku jakości do ceny, elastycznego procesu rezerwacji i płatności, a także dostępu do Wi-Fi. Jednym z trendów, który widzimy, jest także łączenie podróży autobusowych z przelotami. FlixBus ma ponad 30 przystanków na lotniskach w całej Europie, m.in. Warszawie-Modlinie, Wrocławiu-Strachowicach, Katowicach-Pyrzowicach, Krakowie-Balicach, Paryżu CDG czy Barcelonie El Prat, a nasza siatka połączeń liczy obecnie blisko 2000 destynacji, w tym ponad 120 w Polsce. Dzięki temu osoby planujące podróż służbową nie muszą ograniczać się do lotniska, które znajduje się najbliżej. Mogą wybrać najwygodniejsze i najbardziej ekonomiczne połączenie, a dzięki temu mogą przeznaczyć więcej środków na hotel. Jak pokazało badanie to właśnie wybór hotelu jest elementem, na który pracownicy najbardziej chcieliby mieć wpływ w trakcie organizacji podróży służbowych.

# KIERUNKI WYJAZDÓW SŁUŻBOWYCH

Jedna piąta pracowników (22%) podróżuje służbowo wyłącznie po Polsce, a prawie trzy czwarte (73%) wyjeżdża również poza Polskę. Tylko 3% nie wyjeżdża w delegację po Polsce. Poza Europę nie wyrusza 47,1% podróżujących służbowo.

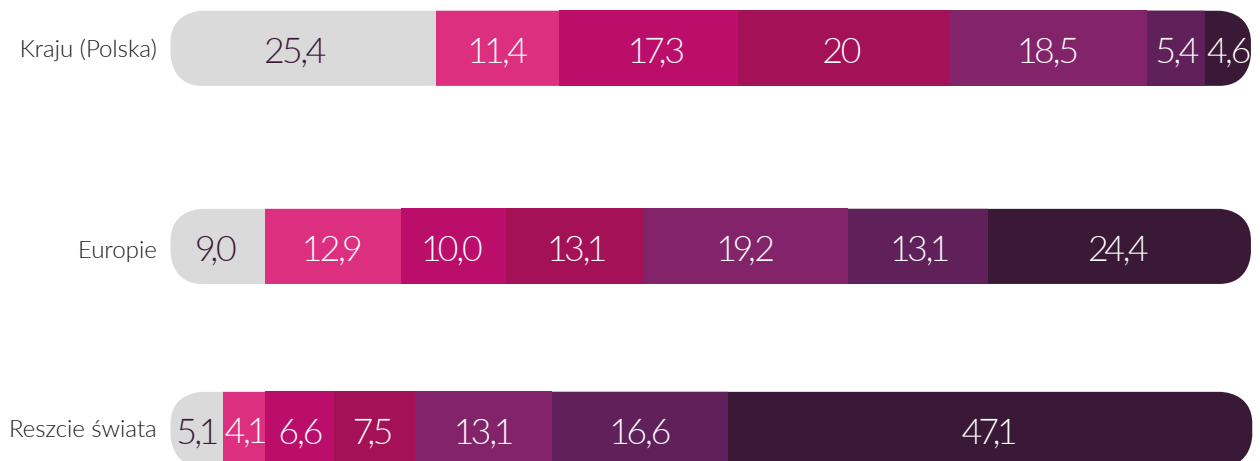









Dane w %, N=590

# CZĘSTOTLIWOŚĆ WYJAZDÓW SŁUŻBOWYCH

Najczęściej pracownicy polskich firm zatrudniających powyżej 10 osób podróżują po Polsce – 1-2 razy w miesiącu, po Europie – 1-3 razy w roku, a poza Europę wyjeżdżają rzadziej niż raz w roku.

## JAK CZĘSTO ODBYWASZ PODRÓŻE SŁUŻBOWE PO:



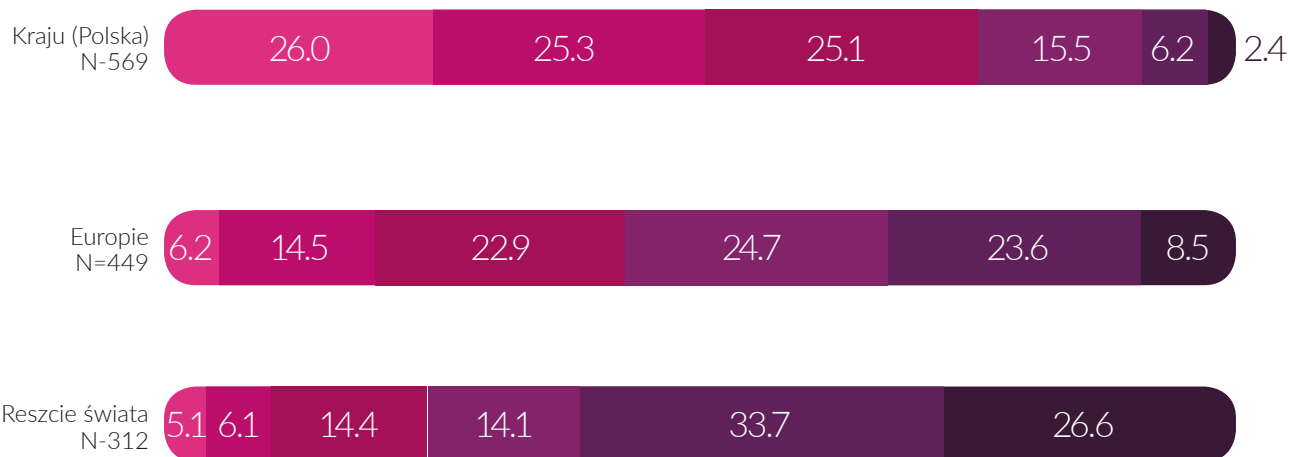
-  Więcej niż 5 razy na miesiąc
-  3-5 razy na miesiąc
-  1-2 razy na miesiąc
-  4-8 razy w ciągu roku
-  1-3 razy w roku
-  Rzadziej niż raz w roku
-  Nie odbywam takich podróży







Dane w %, N=590

# DŁUGOŚĆ WYJAZDÓW SŁUŻBOWYCH

Przeciętny wyjazd służbowy w Polsce trwa jedną noc (dwa dni), w przypadku podróży po Europie przeciętnie są to 3 noce (4 dni), natomiast poza Europę przeciętnie jeździmy na 6 nocy (7 dni) i dłużej.

JAK DŁUGO (ŚREDNIO) TRWAJĄ TWOJE PODRÓŻE SŁUŻBOWE PO:  
(PYTANIE WIELOKROTNEGO WYBORU)



-  Powrót tego samego dnia
-  Nocleg na 1 noc
-  Nocleg na 2 noce
-  Nocleg na 3 noce
-  Nocleg na 4-7 nocy
-  Nocleg na więcej niż 7 nocy

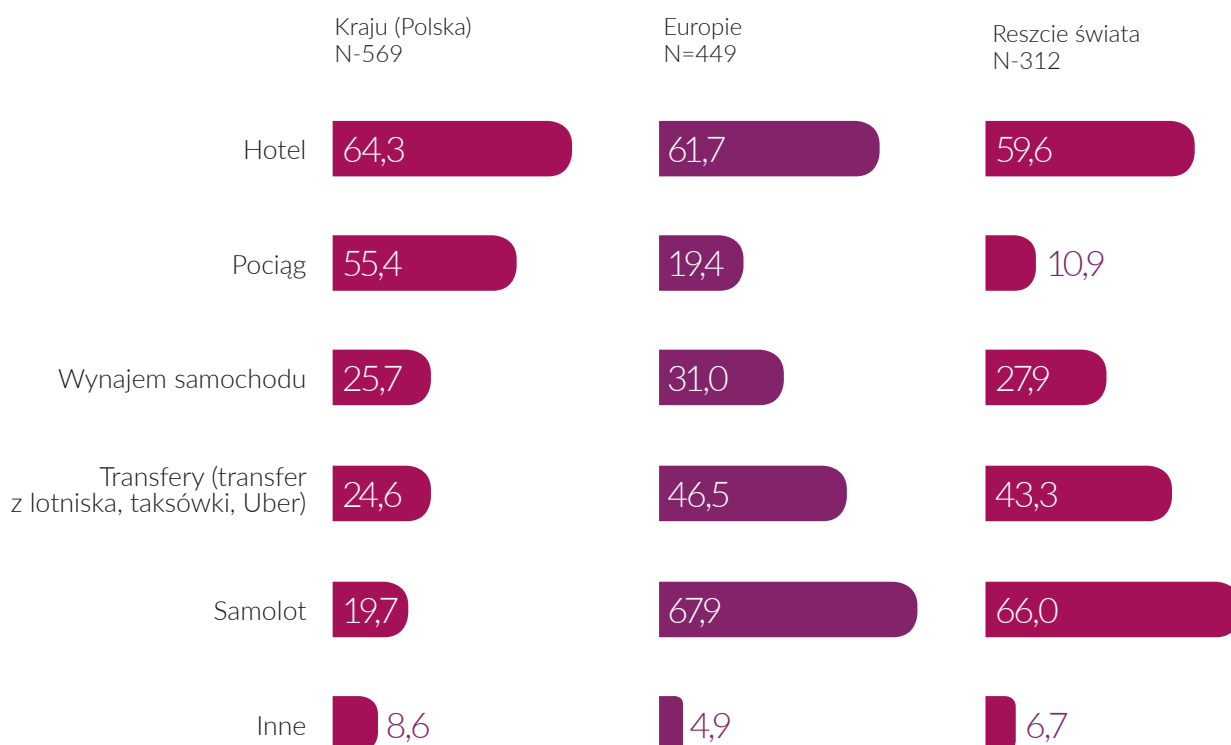


# ELEMENTY WYJAZDÓW SŁUŻBOWYCH

W Polsce podróżujący służbowo deklarują, że korzystają głównie z pociągów – 55%, tylko 20% z nich lata po Polsce samolotami. W przypadku dalszych wyjazdów najczęściej używanym środkiem transportu jest również samolot (Europa – 68%, świat – 66%), podróżujący zagranicą też częściej korzystają z różnych form transferów

(z lotniska, taksówki, Uber). Podróżujący po Europie najczęściej korzystają z połączeń lotniczych, lecz 20% z nich korzysta z przejazdów koleją. Pociągi – szczególnie wysokich prędkości – mogą być wygodną i efektywną czasowo alternatywą dla podróży samolotem czy samochodem.

## CO NAJCZĘŚCIEJ WCHODZI W SKŁAD TWOJEJ PODRÓŻY SŁUŻBOWEJ PO: (PYTANIE WIELOKROTNEGO WYBORU)

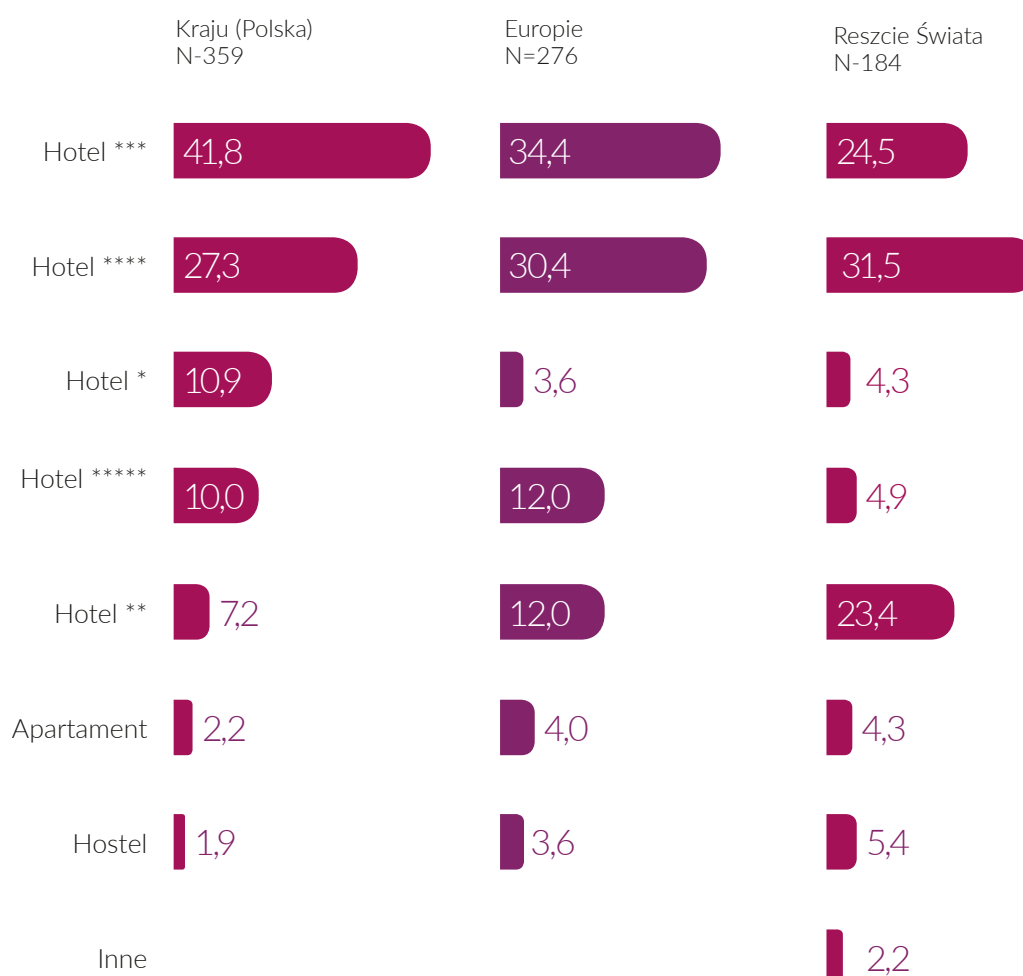


Dane w %, wśród osób, które jeżdżą na dany typ podróży służbowych

# STANDARD HOTELOWY PODCZAS PODRÓŻY SŁUŻBOWEJ

Badani deklarują, że najczęściej korzystają z noclegów w hotelach 3- i 4-gwiazdkowych. W Polsce przeważają hotele trzygwiazdkowe (42%), natomiast poza Europą jedna czwarta podróżujących korzysta z apartamentów (23%). Apartamenty sprawdzają się podczas dalszych podróży, zajmować je może większa grupa osób, zwykle są też atrakcyjne cenowo.

## CO NAJCZĘŚCIEJ WCHODZI W SKŁAD TWOJEJ PODRÓŻY SŁUŻBOWEJ PO: (PYTANIE WIELOKROTNEGO WYBORU)

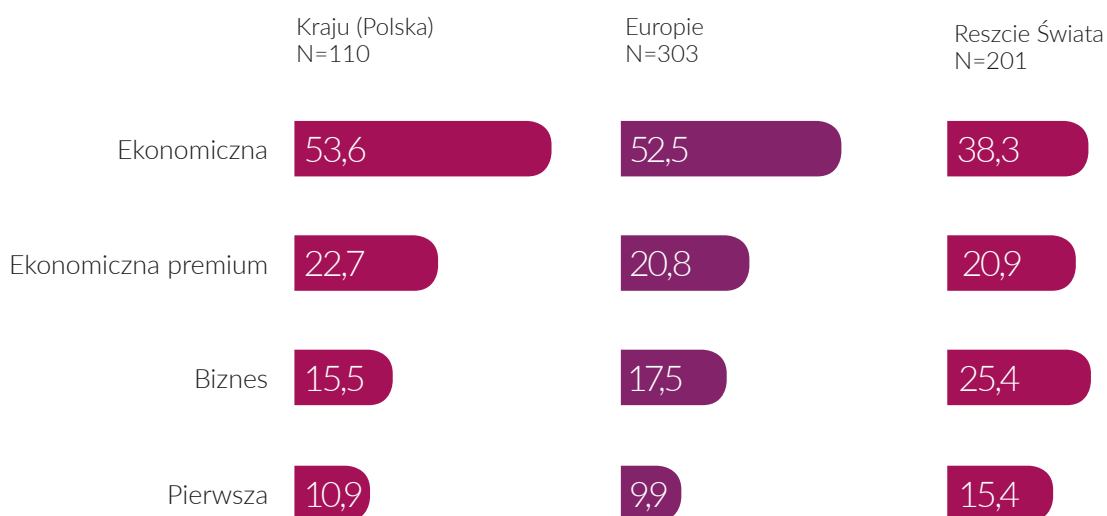


Dane w %, wśród osób, które jeżdżą na dany typ podróży służbowych, a loty wchodziły w skład takich wyjazdów

# KLASA LOTU PODCZAS PODRÓŻY SŁUŻBOWEJ

Podróżujący służbowo, latając po Polsce i Europie, najczęściej korzystają z klasy ekonomicznej (odpowiednio 54% i 52%). Lecąc dalej, jedna czwarta podróżujących (25%) korzysta z klasy biznes. Podróżowanie wyższymi klasami na krótszych trasach nie zawsze jest uzasadnione, natomiast w przypadku podróży powyżej 4 godzin pozwala efektywniej przygotować się do spotkań.

JAKĄ KLASĄ NAJCZĘŚCIEJ LATASZ W TRAKCIE PODRÓŻY SŁUŻBOWYCH PO:

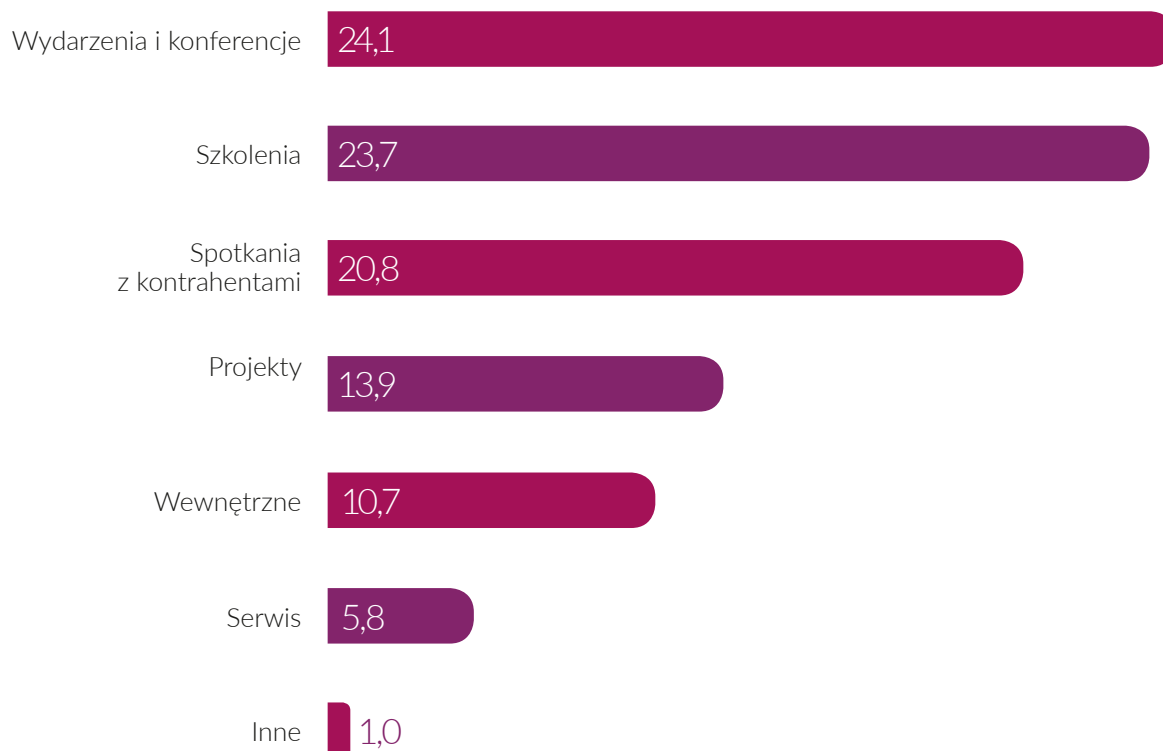


Dane w %, wśród osób, które jeżdżą na dany typ podróży służbowych, a loty wchodzą w skład takich wyjazdów

# GŁÓWNE MOTYWY PODRÓŻY SŁUŻBOWYCH

Celem podróży najczęściej są wydarzenia branżowe (eventy) i konferencje – 24,1%, szkolenia – 23,7% oraz spotkania z kontrahentami – 20,8%.

JAKIE SĄ NAJCZĘŚCIEJ GŁÓWNE CELE TWOICH PODRÓŻY SŁUŻBOWYCH?



Dane w %, N=590



# 4

---

## PLANOWANIE PODRÓŻY SŁUŻBOWYCH

A top-down view of a person's hands typing on a laptop keyboard. The image is overlaid with a semi-transparent red filter. The person is wearing a striped shirt and a watch on their left wrist. The text '4' is at the top, and 'PLANOWANIE PODRÓŻY SŁUŻBOWYCH' is in the center, separated by a horizontal line.



**P**lanowanie, rezerwowanie i rozliczanie podróży służbowej jest czasochłonne. Według deklaracji badanych potrzeba na to około **trzech godzin**. W przypadku firm, w których podróżujących jest więcej lub częstotliwość wyjazdów jest większa, optymalizacja tego procesu pozwala nie tylko zwiększyć zadowolenie pracowników, ale również ich efektywność.

Pierwszym krokiem jest **wprowadzenie polityki podróży** – lub przekazanie i wyjaśnienie jej pracownikom. To pozwoli uzyskać pierwsze **oszczędności w kosztach (2%-5%)** i skrócić czas potrzebny na formalności.

Kolejnym etapem jest wprowadzenie odpowiedniej elastyczności i automatyzacji akceptacji wyjazdów. Warto się zastanowić, czy każdy wyjazd faktycznie wymaga zatwierdzenia przez przełożonego. Z naszych badań wynika, że **rygorystyczny proces akceptacji wydłuża proces** planowania, rezerwowania i rozliczania **o ponad godzinę**, którą pracownik mógłby przeznaczyć na inne zadania służbowe.

Równie istotna jest baza hoteli, z której pracownicy mogą wybierać swoje miejsca zakwaterowania. Jednym z najważniejszych aspektów wpływających na wybór miejsca noclegu jest odległość od miejsca spotkania. **Źle przygotowana baza hotelowa** nie tylko uniemożliwia wybór noclegów odpowiadających potrzebom podróżujących pracowników, powodując ich niezadowolenie, ale również **powoduje dodatkowe koszty** związane m.in. z dojazdami.

Warto też zwrócić uwagę na to, **z jakim wyprzedzeniem pracownicy rezerwują** bilety i hotele. Ze względu na dynamikę działalności biznesowej nie da się wyjazdów na ostatnią chwilę zredukować do zera, natomiast ich zminimalizowanie i wprowadzenie zasady dokonywania rezerwacji z co najmniej jednotygodniowym wyprzedzeniem pozwala **zaoszczędzić od 20 do 30% wydatków**.

Dla osób zarządzających podróżami służbowymi bardzo ważna jest bieżąca **kontrola całości wydatków**. Trudno ją prowadzić, jeśli wydatki są raportowane z opóźnieniem (choćby ze względu na korzystanie z ofert wielu dostawców), ale też dlatego, że regulowane są za pomocą różnych form płatności. **Wprowadzenie narzędzi automatyzujących** planowanie, rezerwowanie i rozliczanie wydatków nie tylko daje zarządzającym kontrolę nad bieżącymi wydatkami, ale również **pozwała dokonywać wspomnianych wcześniej analiz i optymalizacji** oraz ułatwia życie pracownikom.

# PLANOWANIE PODRÓŻY SŁUŻBOWYCH

- W większości instytucji jest wyznaczona osoba do obsługi podróży służbowych (32%). Z pomocy office managera lub asystentki, którzy odpowiadają za proces rezerwacji, korzysta co piąty badany (21%), podobny odsetek samodzielnie dokonuje rezerwacji w serwisach z biletami i lotami (19%).
- Najczęściej są to Booking.com (64% z nich) oraz strony hoteli (30%) i linii lotniczych (27%). Tylko 14% pracowników korzysta z wewnętrznego systemu rezerwacji lub z usług zewnętrznego biura podróży lub travel agenta.
- Proces podróży służbowych składa się z planowania, rezerwacji oraz rozliczania. Jeśli oszacować średni czas poświęcony na wszystkie te czynności, okaże się, że pracownik wyjeżdżający w podróż służbową średnio poświęca na wszystkie formalności 2 h 55 min. W przypadku instytucji, w których zawsze potrzebna jest akceptacja, czas ten rośnie do 3 h 30 min. W instytucjach, w których akceptacja jest wymagana tylko wtedy, gdy wydatki przekraczają ustalony limit, czas potrzebny na formalności skraca się do 2 h 21 min.
- Pracownicy wyjeżdżający w podróże służbowe oceniają, że w przyszłości będą wyjeżdżać tyle samo (46%) lub nawet częściej (42%).
- Tylko trzech na dziesięciu badanych planuje swoje wyjazdy służbowe z dwutygodniowym wyprzedzeniem, prawie tyle samo (27%) robi to tydzień przed wyjazdem. Co piąty zostawia sobie na to więcej czasu (kilka tygodni, miesięcy).
- Wybierając hotel, badani najczęściej biorą pod uwagę przede wszystkim odległość od miejsca spotkania; na drugim miejscu jest jakość hotelu, a dopiero na trzecim cena.

## KOMENTARZ



**Krzysztof Florczak**  
DYREKTOR DS. KANAŁU  
PARTNERSKIEGO,  
MICROSOFT

W perspektywie średnioterminowej liczba podróży służbowych będzie rosła wraz z rozwojem biznesu w większości organizacji. Jednak w długiej perspektywie coraz większe znaczenie będą miały środki komunikacji cyfrowej, zastępujące fizyczne interakcje partnerów i klientów. Cyfrowa rewolucja i sztuczna inteligencja już usprawniają procesy związane z logistyką zamówień, dostarczając inteligentne i spersonalizowane wyniki wyszukiwania, a za chwilę będą zastępować pracę asystentów i naszą własną, przewidując nasze potrzeby na podstawie schematów zachowań i informacji zawartych w naszej korespondencji.



**Eliza Skotnicka**  
SENIOR MANAGER,  
PEOPLE ADVISORY  
SERVICES,  
EY

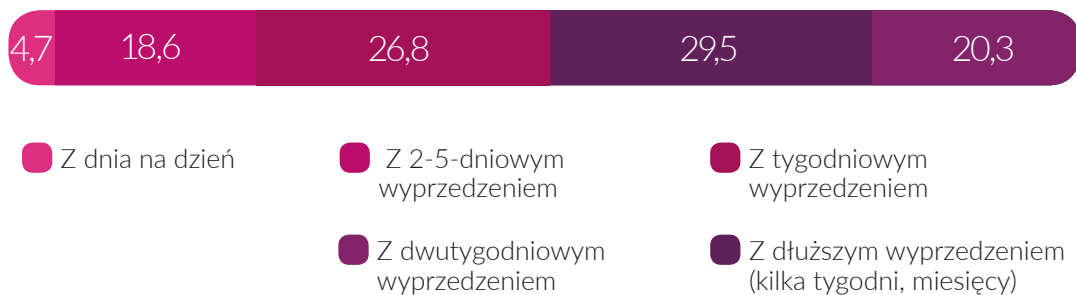
Wielu pracowników, szczególnie z młodego pokolenia, wskazuje, że podróże ich motywują i możliwość ich odbywania jest jednym z ważniejszych elementów stanowiących o atrakcyjności oferty pracy. Te pozytywne emocje może jednak zniweczyć uciążliwy, czasochłonny i niedostosowany do dzisiejszych wysokich standardów, wyznaczanych przez popularne serwisy internetowe, proces organizacji wyjazdu. Kluczowe jest, by polityka podróży uwzględniała potrzeby pracowników, co pomoże firmie w budowaniu wyróżniającego wizerunku (tzw. employer branding), rekrutacji czy retencji talentów.

# PROCES REZERWACJI PODRÓŻY SŁUŻBOWYCH

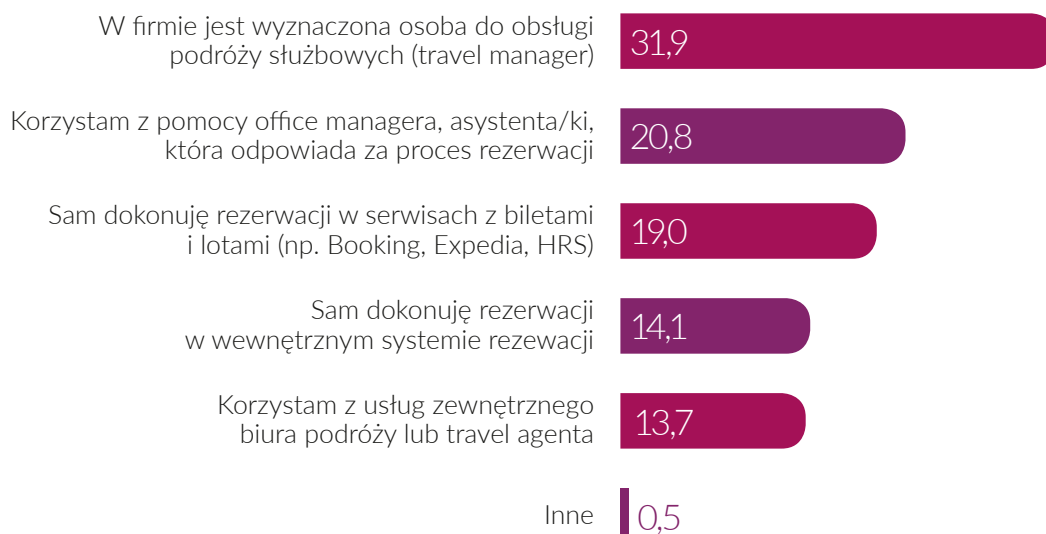
Podróżujący służbowo starają się planować swoje wyjazdy z wyprzedzeniem. 76,3% dokonuje rezerwacji co najmniej tydzień przed rozpoczęciem podróży, z czego 56,3% podróży jest rezerwowana z jedno- lub dwutygodniowym wyprzedzeniem. Tylko 23,3% podróżujących dokonuje rezerwacji z wyprzedzeniem krótszym niż tydzień.

W procesie rezerwacji 52,7% podróżujących korzysta z pomocy osób oddelegowanych do zajmowania się podróżami służbowymi (asystent/ka, office manager, travel manager). 33,1% podróżujących dokonuje rezerwacji w zewnętrznych lub wewnętrznych serwisach, a tylko 13,7% bezpośrednio korzysta z pomocy zewnętrznego biura podróży.

## Z JAKIM WYPRZEDZENIEM PLANUJESZ SWOJE WYJAZDY SŁUŻBOWE?



## KTO ODPOWIADA ZA ORGANIZOWANIE PODRÓŻY SŁUŻBOWYCH W INSTYTUCJI, W KTÓREJ PRACUJESZ?



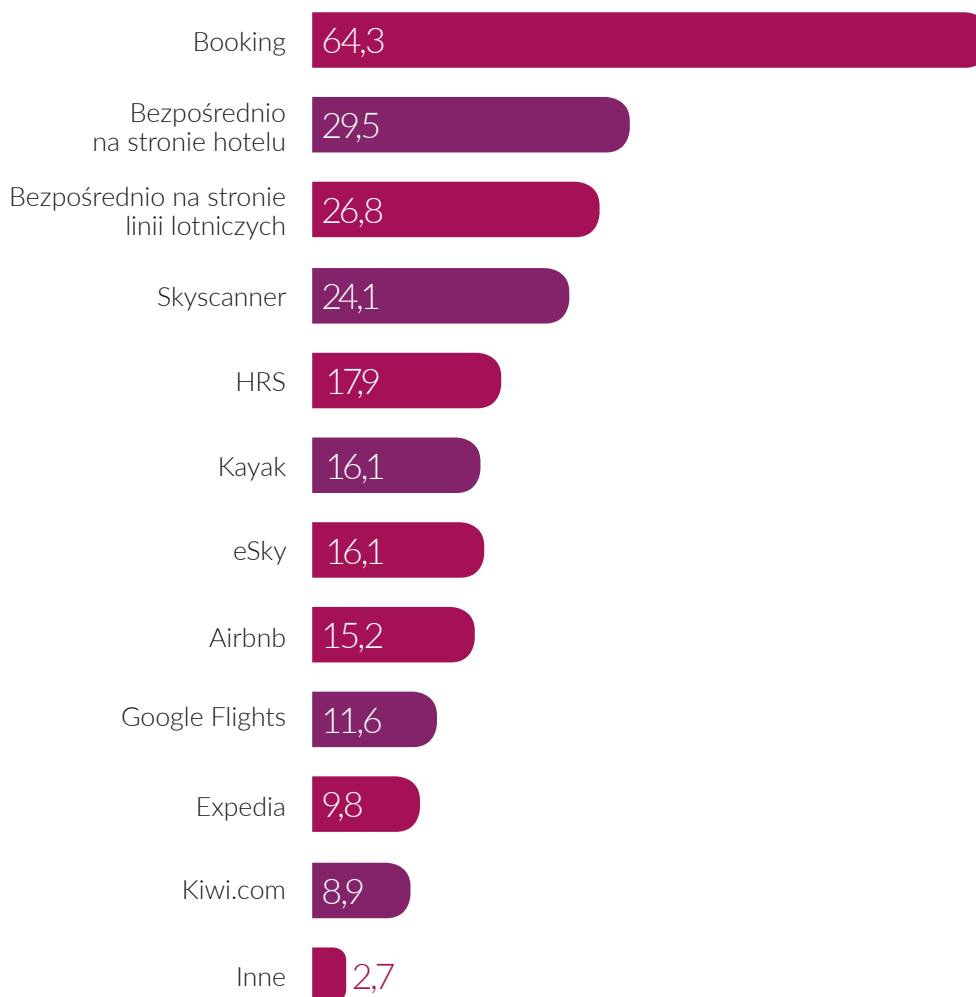
\*Możliwość wyboru wielu odpowiedzi  
Dane w %, N=590

# ZEWNĘTRZNE SERWISY DO REZERWACJI LOTÓW I NOCLEGÓW

Wśród podróżujących, którzy sami dokonują rezerwacji, rezerwacji bezpośrednio na stronie hoteli dokonuje 29,5% z nich, a na stronie linii lotniczych 26,8%. Wśród rozwiązań do rezerwacji

hotelu najbardziej popularny jest Booking 64,3%, natomiast w przypadku lotów – Skyscanner (24,1%), który jest jednak mniej popularny niż rezerwowanie bezpośrednio na stronie linii lotniczych.

Z JAKICH ZEWNĘTRZNYCH SERWISÓW KORZYSTASZ DO REZERWACJI LOTÓW  
I NOCLEGÓW ZWIĄZANYCH Z TWOIMI PODRÓŻAMI SŁUŻBOWYMI?  
(PYTANIE WIELOKROTNEGO WYBORU)



Dane w %, wśród osób, które same dokonują rezerwacji w serwisach z biletami i lotami  
N=112

# STANDARDY DOTYCZĄCE PODRÓŻY SŁUŻBOWYCH

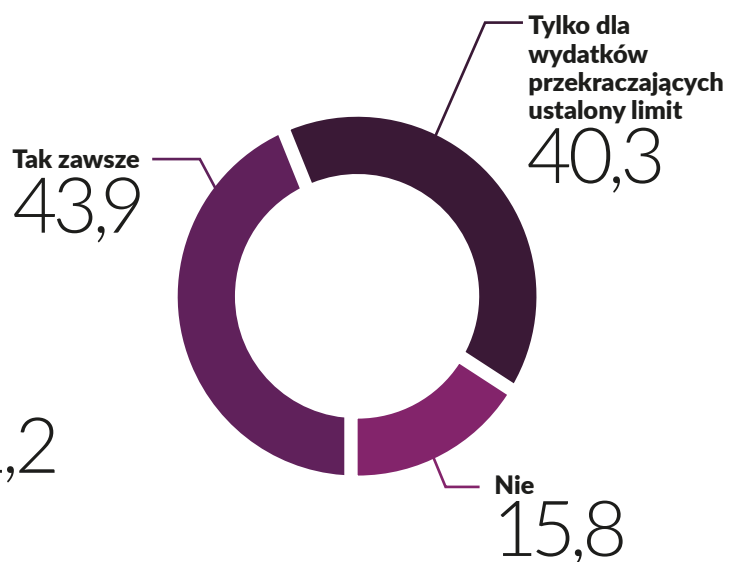
61,2% podróżujących obowiązuje polityka podróży. Pozostali albo nie mają jej ustalonej, albo jej nie znają. Brak polityki podróży średnio zwiększa wydatki o 5%, a brak jej znajomości o 2%. Pomimo braku znajomości polityki podróży przez część badanych,

aż 84,2% podróżujących w pewnym momencie potrzebuje akceptacji swojego wyjazdu. 32,4% akceptujących stanowią przełożeni, w pozostałych przypadkach akceptacji dokonują delegowane osoby w firmie.

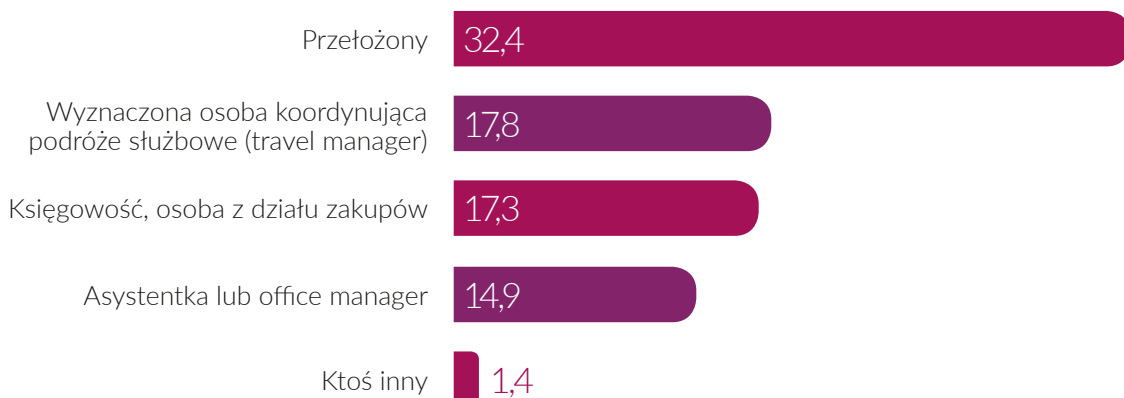
CZY W INSTYTUCJI, W KTÓREJ PRACUJESZ, OBOWIĄZUJE POLITYKA PODRÓŻY, KTÓRA OKREŚLA BUDŻET WYJAZDÓW I STANDARD HOTELI I LOTÓW, KTÓRE MOŻESZ ZAREZERWOWAĆ?



CZY PRZED REZERWACJĄ KTOŚ MUSI ZAAKCEPTOWAĆ HOTELE I LOTY?



KTO AKCEPTUJE TWOJĄ PODRÓŻ SŁUŻBOWĄ I PLANOWANE WYDATKI?



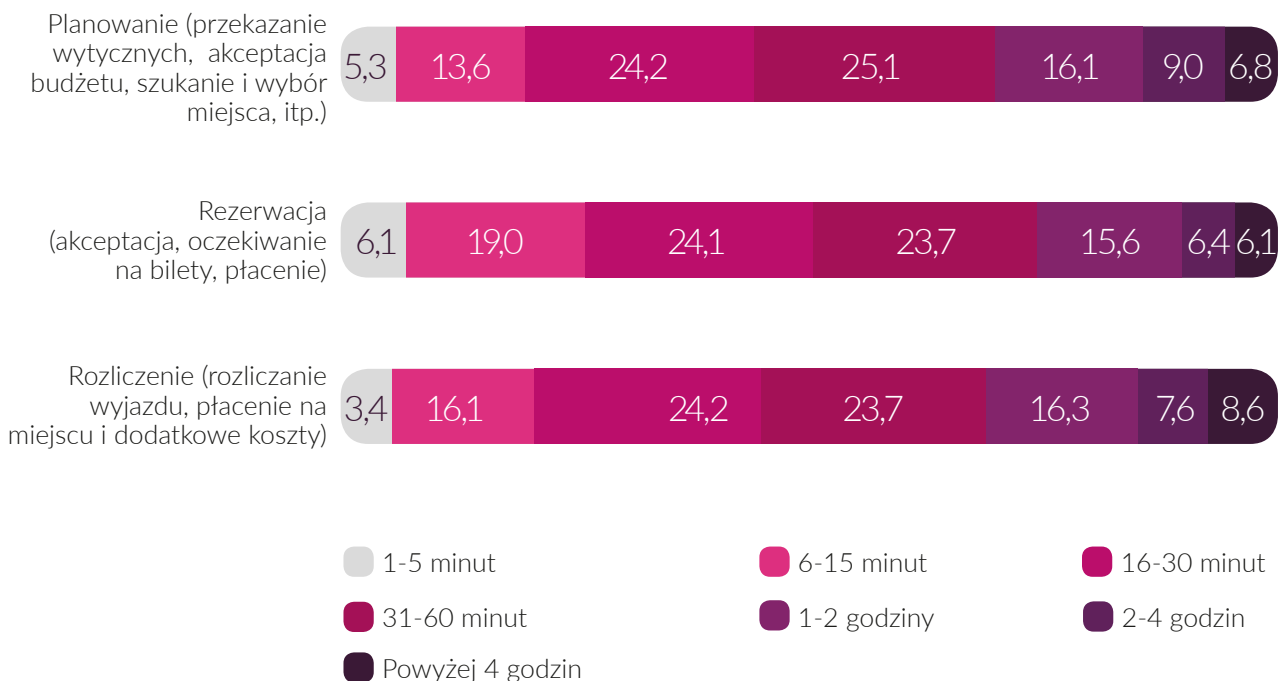
Dane w %, N=590

# CZAS POŚWIĘCONY NA ORGANIZACJĘ PODRÓŻY SŁUŻBOWYCH

Na długość całego procesu planowania, rezerwowania i rozliczania podróży służbowych bezpośredni wpływ ma sposób akceptacji wydatków na wybrane loty i hotele. Akceptacja wydatków jest formą

polityki podróży, która źle dobrana wydłuża cały proces o 1 h 9 minut. Brak polityki podróży również wydłuża czas potrzebny na cały proces, ale tylko o 27 minut.

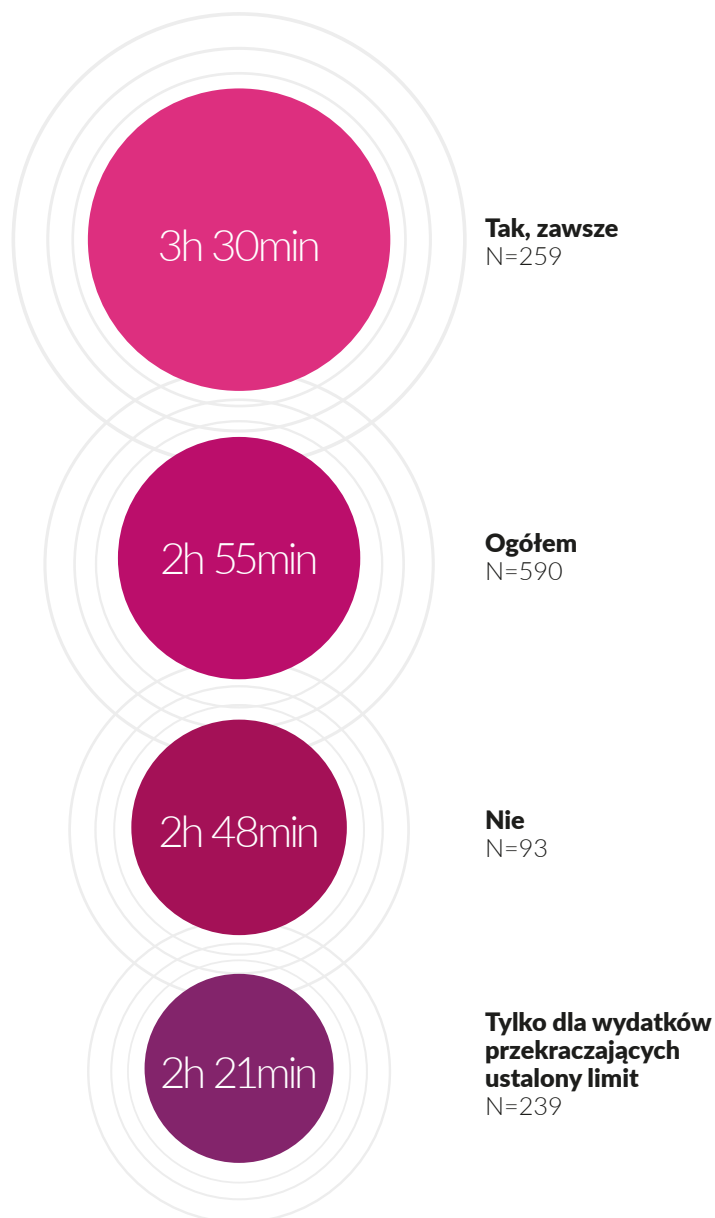
ILE CZASU ŚREDNIO ZAJMUJE CI:  
(OSZACOWANY ŚREDNI CZAS POŚWIĘCONY NA WSZYSTKIE TE CZYNNOŚCI: 2 H 55 MIN)



Dane w %, wśród osób, które jeżdżą na dany typ podróży służbowych  
N=590



OSZACOWANY ŚREDNI CZAS POŚWIĘCONY NA WSZYSTKIE TE CZYNNOSCI WEDŁUG  
ODPOWIEDZI Z PYTANIA: CZY PRZED REZERWACJĄ KTOŚ MUSI ZAAKCEPTOWAĆ WYBRANE  
HOTELE I LOTY?  
(OSZACOWANY ŚREDNI CZAS)

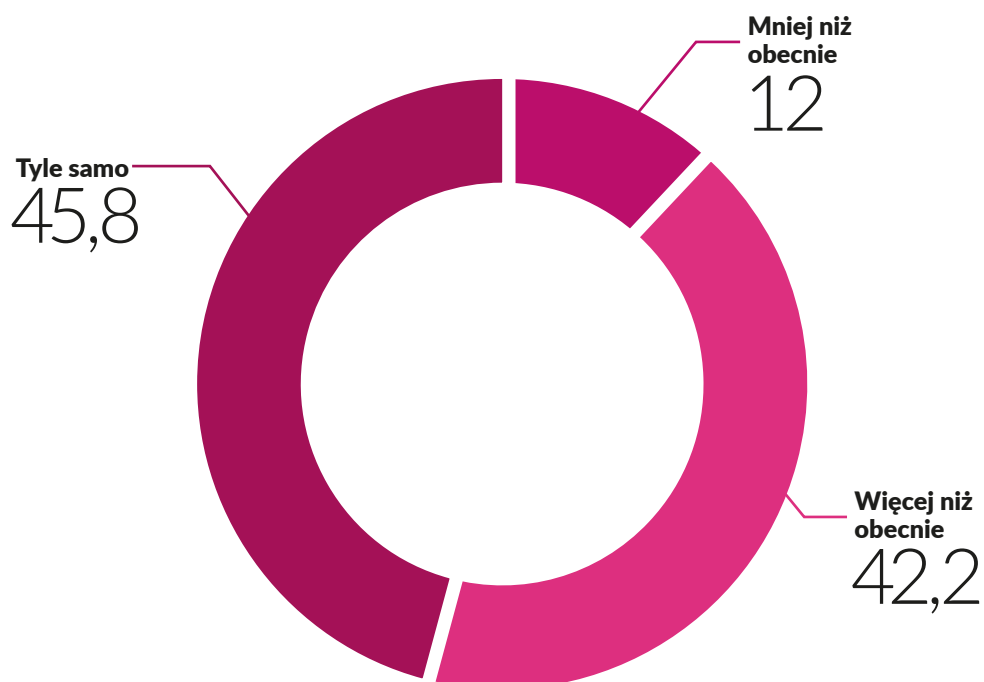


Dane w %, wśród osób, które jeżdżą na dany typ podróży służbowych  
N=590

# PODRÓŻOWANIE W PRZYSZŁOŚCI

Tylko 12% badanych przewiduje, że będzie podróżować mniej, aż 42,2% myśli, że będzie podróżować jeszcze więcej. Przewidywane średnie wzrosty cen hoteli i lotów przy tendencji do zwiększania liczby podróży będą wpływać na zwiększenie sumy wydatków na podróże służbowe.

TWOIM ZDANIEM, JAK CZĘSTO W PRZYSZŁOŚCI BĘDZIESZ PODRÓŻOWAĆ SŁUŻBOWO?





# 5

---

## ZADOWOLENIE Z PODRÓŻY I PROCESU REZERWACJI

**B**adania wskazują, że podróżujący są raczej zadowoleni z istniejących procesów i rozwiązań w swoich firmach. Nie oznacza to natomiast, że te procesy i rozwiązania są efektywne kosztowo i czasowo. Wysokie zadowolenie przy nieefektywnych procesach sugeruje, że pracownicy nie są świadomi, że może być lepiej, i dlatego akceptują stan obecny.

**Niska jakość bazy hotelowej** oraz **źle dobrane budżety** i ograniczenia z nich wynikające często pojawiały się w odpowiedziach otwartych jako element, który **warto poprawić w pierwszej kolejności**.

**Zniesienie potrzeby pokrywania całości wydatków** związanych z podróżami przez pracowników nie tylko pozwoli **zwiększyć ich zadowolenie**, ale również da zarządzającym większą **kontrolę nad wydatkami** oraz zredukuje czas i koszty związane z rozliczaniem zwrotów.

**Wprowadzenie narzędzia do automatyzacji** procesu planowania, rezerwowania i rozliczania podróży służbowych pozwoli nie tylko **poprawić efektywność i zadowolenie pracowników**. Da im również możliwość wyboru hoteli, lotów czy połączeń kolejowych lepiej dopasowanych do ich potrzeb.

Efektywne podróże służbowe to nie tylko wygoda w planowaniu, rezerwowaniu czy rozliczaniu, ale też **wsparcie w krytycznych momentach** takich jak odwołany lot, problem z rezerwacją czy obsługa nietypowych sytuacji np. wyjazdów grupowych.

Niestety większość opisanych zdarzeń nie może być rozwiązana automatycznie i wymaga wsparcia człowieka. Zapewnienie takiego wsparcia 24/7 przez wewnętrzne zasoby może być trudne, dlatego **warto skorzystać ze wsparcia ekspertów**.

Wyjazdy służbowe mogą być bardzo atrakcyjnym elementem pracy i pozytywnie wpływać na **employer branding**. Na przykład umożliwienie pracownikom **łączenia wyjazdów służbowych z wypoczynkiem (bleisure)** nie tylko zwiększy ich zadowolenie, ale również może być wykorzystane do zbudowania **przewagi nad innymi pracodawcami** i uatrakcyjnienia pakietu benefitów pozapłacowych. Jeśli jednak częste podróże służbowe mają mieć aspekt pozytywny, nie mogą w tym samym momencie być trudne i uciążliwe do zrealizowania czy rozliczenia.

# ZADOWOLENIE Z PODRÓŻY I PROCESU REZERWACJI

- Badani są zwykle pozytywnie nastawieni do podróży służbowych – 64% z nich raczej lub zdecydowanie je lubią. Tylko 13% ocenia je negatywnie. Najbardziej nie podoba im się w takich wyjazdach bycie z dala od domu i rodziny, zaburzenie rytmu pracy i stres związany z podróżami. Wśród pozytywów najczęściej wymieniane były odpowiedzi: spotkanie nowych ludzi, zdobywanie doświadczenia i możliwość spotkań bezpośrednich.
- Ogólnie badani są raczej zadowoleni z obecnych rozwiązań dotyczących podróży służbowych stosowanych w instytucjach, w których pracują. Najmniej podoba im się sposób rozliczania (12% jest niezadowolonych); z planowania podróży niezadowolony jest co dziesiąty pracownik, a z polityki podróży w instytucji 9% z nich.
- Zadowolenie z powyższych rozwiązań jest uzależnione od wielkości instytucji, w których pracują respondenci. W większych instytucjach badani są mniej zadowoleni ze sposobu rozliczania (16%) oraz polityki podróży (12%). Osoby pracujące na stanowisku specjalista lub pracownik merytoryczny także są mniej zadowolone z polityki podróży w swojej pracy (14%). Kolejną sprawą różnicującą zadowolenie z rozwiązań dotyczących podróży służbowych, to sposób ich rozliczania. Pracownicy, którzy muszą płacić całość wydatków z własnych środków, są o wiele mniej zadowoleni ze sposobu rozliczania (20%), sposobu planowania podróży (15%), procesu akceptacji (13%) oraz z sposobu rezerwacji (16%).
- Na otwarte pytanie, co najbardziej przeszkadza w podróżach lub co ankietowany chciałby z tym aspekcie zmienić, trzech na dziesięciu badanych zaznaczyło, że wszystko im się podoba. Najwięcej spontanicznych odpowiedzi dotyczyło czasu poświęconego na podróż (9%) oraz problemów z formalnościami (8%).





## KOMENTARZ



**Dr Dawid Wiener**  
PSYCHIATRA, MANAGING PARTNER  
HEAD OF RESEARCH,  
COGISION

Podróże służbowe mają w sobie ukrytą ambiwalencję. Z jednej strony – opieram się na wynikach tego badania, ale również na własnych obserwacjach i doświadczeniach – jesteśmy do nich nastawieni pozytywnie i są one istotnym źródłem satysfakcji z wykonywanej pracy. Z drugiej strony, jeżeli intensywność podróży dość szybko wzrasta lub zaczynają się one gęsto przecinać z pozazawodowymi wymiarami życia pracowników, np. pojawieniem się dziecka, stają się źródłem dodatkowego, nawet nie w pełni uświadomionego, stresu. Można wówczas zauważyć u niektórych pracowników coś w rodzaju syndromu „zmęczenia podróżami służbowymi”, który przejawia się

m.in. szukaniem zastępstw lub nawet braniem zwolnień lekarskich (coraz częściej używany przez lekarzy w tym kontekście kod R53 – „złe samopoczucie, zmęczenie”). W takich sytuacjach każdy niepotrzebny i nadmiernie obciążający aspekt podróży służbowych np. związany z kwestiami formalnymi (rozliczenia), kłopotliwym planowaniem podróży czy nawet z jakością dostępnej bazy hotelowej (w ramach umów ramowych z wybranymi partnerami), ma swoje niebagatelne znaczenie. Satysfakcja z podróży służbowych będzie zatem wynikiem gry wielu detali oraz kontekstów kształtujących ostateczne doświadczenie pracownika.



**Dagmara Andrzejczak**  
HEAD OF CUSTOMER  
SERVICE,  
HOTAILORS

Nieprzewidziane sytuacje w podróżach służbowych zawsze się będą zdarzać i podróżujący to rozumieją. Najważniejsze jest sprawne rozwiązanie problemu i umożliwienie podróżującemu skupienie się na jego sprawach i zadaniach. Nawet najlepszy hotel może mieć nie najlepszą obsługę, która potrafi popsuć doskonale zaplanowany wyjazd. W takich sytuacjach liczy się czas reakcji. Jeśli nasze procedury związane z podróżami

służbowymi same w sobie są denerwujące, to nieprzewidziane zdarzenia dodatkowo pogłębiają frustrację i niezadowolenie pracowników. Dlatego warto zadbać o wygodę podróżnych w tych obszarach, na które mamy realny wpływ – nasi pracownicy na pewno to docenią. Natomiast na wypadek zaistnienia sytuacji nieprzewidzianych powinniśmy opracować skuteczny system reakcji.



# STOSUNEK DO PODRÓŻY SŁUŻBOWYCH

Tylko 13,3% podróżujących nie lubi podróżować służbowo. To, co najbardziej się nie podoba i podoba badanym, dotyczy aspektów międzyludzkich. Stres

związany z podróżami wpływa na 25% badanych, a 28% z nich skarży się na zaburzenie rytmu pracy.

W JAKIM STOPNIU LUBISZ LUB NIE LUBISZ PODRÓŻY SŁUŻBOWYCH?



CO CI SIĘ NIE PODOBA  
W PODRÓŻACH SŁUŻBOWYCH  
(MOŻLIWOŚĆ WYBORU WIELU ODPOWIEDZI)



CO CI SIĘ PODOBA  
W PODRÓŻACH SŁUŻBOWYCH?  
(MOŻLIWOŚĆ WYBORU WIELU ODPOWIEDZI)



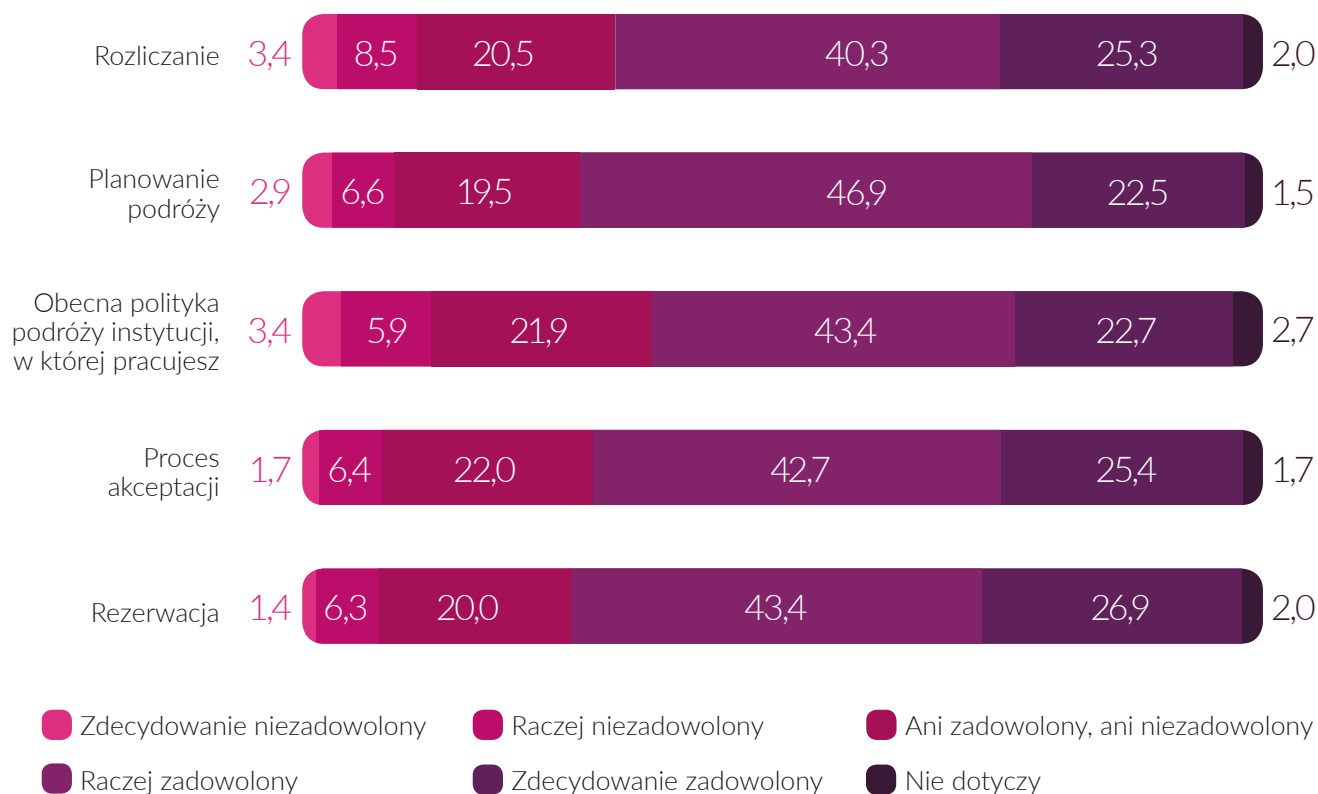
Dane w %  
N=590

# ZADOWOLENIE Z ROZWIĄZAŃ DOTYCZĄCYCH PODRÓŻY SŁUŻBOWYCH

Badani deklarują, że w większości przypadków są zadowoleni z rozwiązań dotyczących podróży służbowych. Pomimo to podróżujący skarżą się na

długie procesy akceptacji, kiepską bazę hoteli oraz zaangażowanie w procesy, które są czasochłonne i wpływają na ich efektywność pracy.

W JAKIM STOPNIU JESTEŚ ZADOWOLONA/Y Z OBECNEGO  
ROZWIĄZANIA W INSTYTUCJI, W KTÓREJ PRACUJESZ?

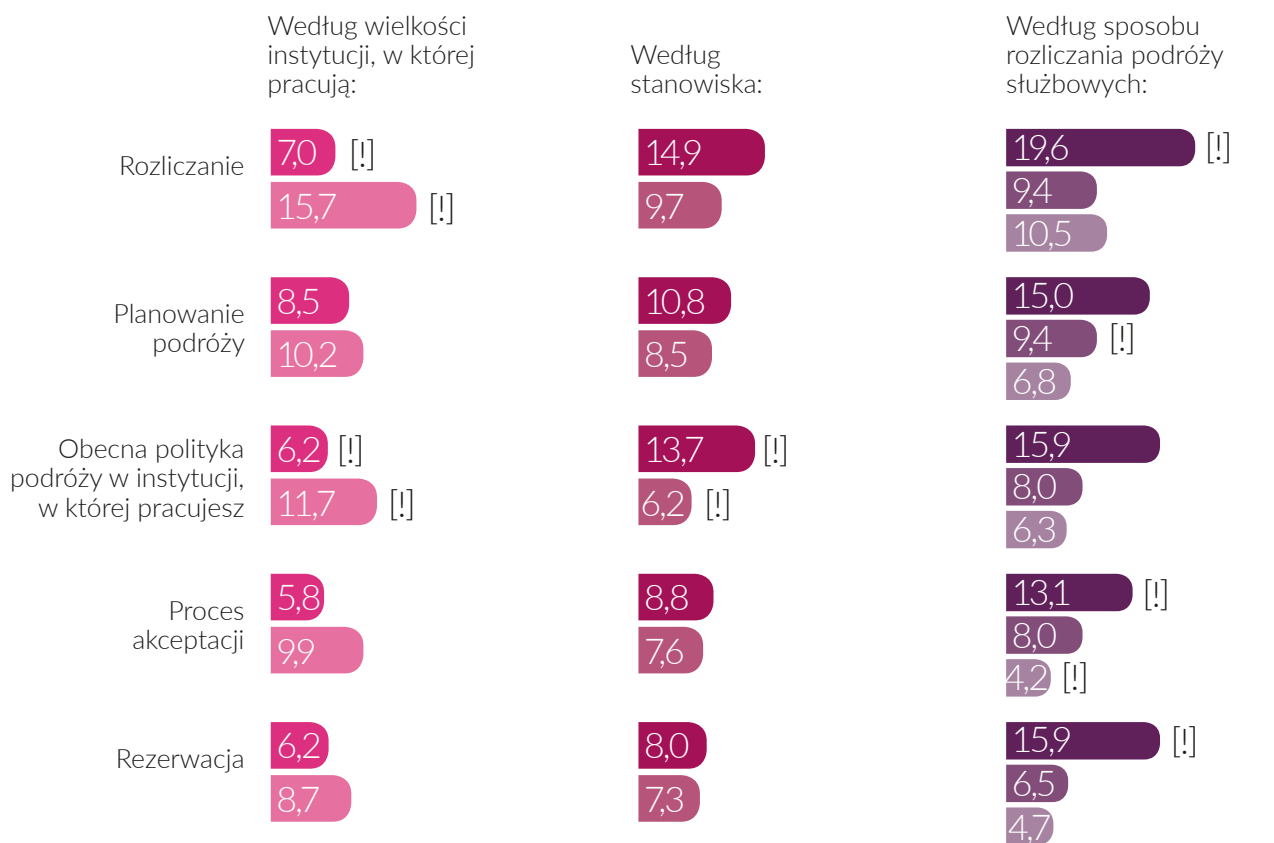



# ZADOWOLENIE Z ROZWIĄZAŃ DOTYCZĄCYCH PODRÓŻY SŁUŻBOWYCH WEDŁUG INNYCH ZMIENNYCH


Najbardziej niezadowoleni są podróżujący zatrudnieni w firmach powyżej 150 pracowników, dotyczy to sposobów rozliczenia oraz istniejącej polityki podróży. Z polityki podróży niezadowoleni są także specjaliści oraz pracownicy merytoryczni – co może świadczyć o stawkach i zasadach

niedostosowanych do rzeczywistości biznesowej. Również duże niezadowolenie jest widoczne wśród osób, które muszą ponosić koszty podróży w całości z własnych środków. Stres powodują obawy, kiedy i czy na pewno zostaną im zwrócone wszystkie wydane pieniądze.

ODSETEK OSÓB NIEZADOWOLONÝCH  
(% ODPOWIEDZI ZDECYDOWANIE NIEZADOWOLONÝ + RACZEJ NIEZADOWOLONÝ):



 Poniżej 150 pracowników (N=258)

 150 i więcej pracowników (N=332)

 Specjalista pracownik merytoryczny (N=249)

 Reszta (N=341)

 Płacę za całość wydatków z własnych środków (N=107)

 Firma płaci za podróż (N=276)

 Posiadam kartę firmową (N=190)

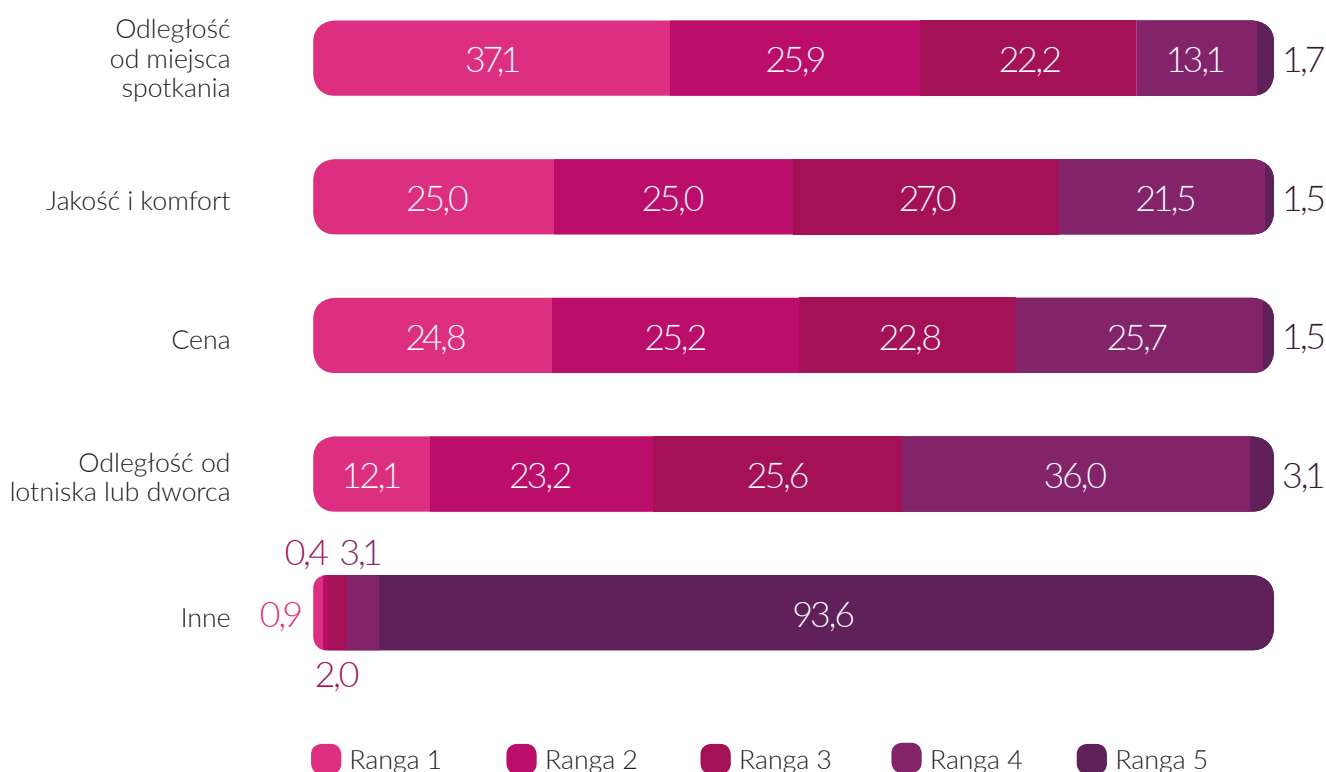
[!] Różnica względem wyników dla ogółu badanych istotna statystycznie  
Dane w %, N=590

# CZYNNIKI WPŁYWAJĄCE NA WYBÓR HOTELU W PODRÓŻY SŁUŻBOWEJ

Osoby podróżujące służbowo w pierwszej kolejności stawiają na wygodę i dopasowanie miejsca noclegu do ich kalendarza/planu dnia. W drugiej kolejności

patrzą na jakość. Cena jest dopiero na trzecim miejscu.

CO NAJBARDZIEJ WPŁYWA NA WYBÓR HOTELU W PODRÓŻY SŁUŻBOWEJ, USZEREGUJ PONIŻSZE CZYNNIKI OD NAJWAŻNIEJSZEGO DO NAJMNIJ WAŻNEGO:



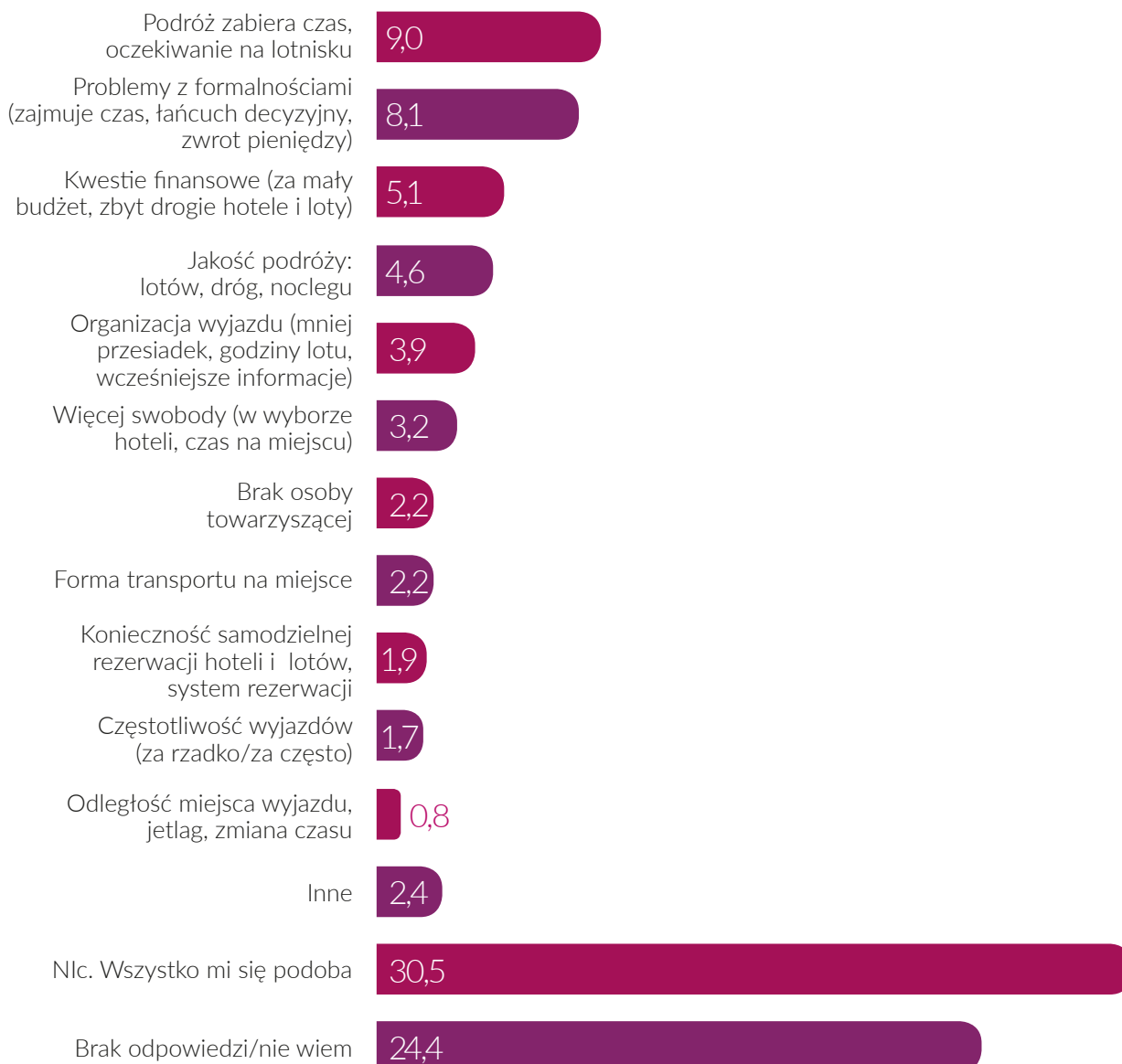
Dane w %, N=544

# SPOSOBY POPRAWY JAKOŚCI WYJAZDÓW SŁUŻBOWYCH

Problemy, takie jak czas podróży i oczekiwania na lotnisku (9%), częstotliwość wyjazdów (1,7%), odległość miejsca wyjazdu, jetlag, zmiana czasu (0,8%), mogą być niemożliwe do rozwiązania przez pracodawców. Inaczej sprawa wygląda w kwestiach procedur, jakości podróży czy dostępnych

budżetów, stanowiących problem dla jednej piątej podróżujących (20%). Zmiana zasad przez pracodawcę nie tylko pozwoli zwiększyć satysfakcję pracowników, ale również może dać dodatkowe oszczędności.

CO CI NAJBARDZIEJ PRZESZKADZA LUB CO POPRAWIŁ(A)BYŚ W PIERWSZEJ KOLEJNOŚCI W SWOICH WYJAZDACH SŁUŻBOWYCH?  
(MOŻLIWOŚĆ WYBORU WIELU ODPOWIEDZI)



Dane w %, wśród osób, które same dokonują rezerwacji w serwisach z biletami i lotami  
N=112





# 6

---

## KOSZTY PODRÓŻY



**K**oszty podróży służbowych są **drugim najtrudniejszym do kontroli wydatkiem** po płacach według badania Forrester Research z 2014 roku. Ma na to wpływ wiele czynników, które można podzielić na dwie grupy.

Pierwsza i największa z nich dotyczy **wydatków związanych z samymi rezerwacjami lotów, hoteli, wynajmem samochodów czy zakupem innych usług** dodatkowych, jak np. ubezpieczenia. Druga dotyczy **kosztów dodatkowych i ukrytych**, takich jak obsługa całego procesu (wewnętrzny zespół, zewnętrzna firma), czas pracowników, koszty księgowe i czas potrzebny na rozliczenia i zwroty.

Na bezpośrednie zwiększenie kosztów podróży służbowych wpływają:

- rezerwacje dokonywane na ostatnią chwilę;
- ograniczona baza hoteli, linii lotniczych, z których mogą korzystać pracownicy;
- brak polityki podróży oraz brak świadomości obowiązujących zasad;
- zbyt długi i skomplikowany proces akceptacji wyjazdów służbowych;
- korzystanie ze zbyt wysokiego standardu podróży (lot, nocleg), kiedy nie ma to uzasadnienia.

Większość powyższych problemów można rozwiązać poprzez **stworzenie lub aktualizację istniejącej polityki podróży**, a następnie wytłumaczenie jej wszystkim podróżującym pracownikom. Następnym etapem jest już analiza poszczególnych wydatków, dalsze **optymalizacje oraz aktualizacje**, dostosowujące politykę podróży do oczekiwań pracowników oraz wewnętrznych i zewnętrznych czynników biznesowych.

Natomiast ograniczona baza hoteli i linii lotniczych jest elementem związanym z jakością obecnych dostawców, biur podróży lub serwisów, z których korzystają pracownicy – można to poprawić wybierając nowego lub dodatkowego dostawcę, **wdrażając narzędzie do samodzielnej rezerwacji podróży** (self-booking tools) czy rozszerzając listę serwisów, z których mogą korzystać pracownicy.

Na pośrednie zwiększenie kosztów podróży służbowych wpływają:

- procesy wymagające tworzenie nieuzasadnionej dokumentacji przez podróżujących;
- pokrywanie całości wydatków przez podróżujących i ich późniejsze rozliczanie;
- pozorne oszczędności wynikające ze spędzania dodatkowego czasu na szukaniu najtańszej oferty;
- potrzeba rozliczenia wielu dokumentów kosztowych lub ich brak;
- niski standard podróży i noclegu;
- rozliczanie podróży służbowych w Excelu lub na papierze;
- brak jednego systemu zbierającego wszystkie podróże i wydatki służbowe w jednym miejscu.

**Kluczem do rozwiązania tych problemów** jest digitalizacja i centralizacja obecnego procesu planowania, rezerwacji i rozliczania podróży służbowych. Wprowadzenie **narzędzia do samodzielnej rezerwacji** (self-booking tools) pozwoli **usprawnić wymianę informacji, przyspieszyć cały proces** oraz **dać użytkownikom niezbędną elastyczność**. Samodzielne rezerwowanie przez pracowników na stronach hoteli i linii lotniczych, booking.com czy Skyscanner może ułatwić znalezienie tańszych ofert. Warto jednak sprawdzić, czy oszczędność wynikająca ze znalezienia oferty tańszej o kilkadziesiąt złotych nie jest niższa niż koszt związany z dodatkowym czasem potrzebnym na przeglądanie wielu serwisów, rozliczaniem dodatkowych dokumentów księgowych i zwrotami.



- Koszty podróży najczęściej firma pokrywa z góry (koszt lotu, transfer, hotel), a resztę wydatków opłaca się z własnych środków (47%). Co trzeci badany ma kartę firmową, z której korzysta podczas podróży, a za wszystkie wydatki samodzielnie płaci 18% pracowników. Prawie połowa ankietyowanych czeka na rozliczenie i zwrot wydatków 1-2 tygodni. Na ogół badani są zadowoleni z rozwiązań dotyczących rozliczania wydatków z podróży służbowych. Najmniej zadowoleni są z liczby dokumentów i niezbędnych podpisów (15%) oraz istniejących procesów i procedur (14%).
- Badani byli również proszeni o oszacowanie kosztów podczas podróży służbowych osobno dla podróży po kraju, Europie i poza Europą. Za 1 nocleg w kraju pracownicy płacą średnio 444 zł, za lot 766 zł, a za pozostałe środki transportu, takie jak samochód, pociąg, taksówki – 589 zł. Wyjeżdżając poza Polskę, ale w granicach Europy, badani za 1 nocleg płacą średnio trochę ponad 1000 zł, za lot prawie 1200 zł, za pozostałe środki transportu płacą zaś najwięcej – 1243 zł. Najdroższe są oczywiście podróże poza Europę, tam 1 nocleg średnio kosztuje prawie 1200 zł, lot 8216 zł, a za pozostałe koszty wynoszą prawie 2100 zł.

## KOMENTARZ



**Radosław Cielicki**  
CEO, ZAŁOŻYCIEL,  
4 DECISION

Prowadząc outsourcing działu finansowego dla ponad 300 klientów, obserwowaliśmy, jak dużym obciążeniem kosztowym i organizacyjnym są dla nich niewłaściwie ustawione procesy obsługi delegacji i wyjazdów służbowych. Brak właściwych rozwiązań powoduje przede wszystkim wyższe koszty transportu i noclegów. Nieefektywne procesy prowadzą do niezadowolenia zarówno pracowników, jak i służb administracyjnych oraz generują dodatkowe koszty. Ich obsługa finansowo-księgową wymaga bowiem dużo większych nakładów czasowych związanych z poprawnym rozliczaniem delegacji.



**Michał Jaworski**  
NATIONAL  
TECHNOLOGY  
OFFICER, CZŁONEK  
ZARZĄDU,  
MICROSOFT

Chociaż postęp technologii informatycznej pozwoli na dużo większy i bogatszy kontakt pomiędzy osobami znajdującymi się w różnych miejscach, często na różnych krańcach świata, to podróże służbowe mają przed sobą ogromną przyszłość. Spotkanie twarzą w twarz z kontrahentem, partnerem czy klientem buduje zupełnie inną relację. Wspólny wyjazd zespołu, wyjście poza codzienny rytuał zajęć pozwala ludziom lepiej się poznać, lepiej zrozumieć, a często wykreować nową wartość dla firmy. Każde z takich wydarzeń musi być traktowane jako inwestycja i podlegać podobnym regułom w życiu organizacji. A zatem z jednej strony patrzymy na zwrot z takiej inwestycji, ale z drugiej musimy mieć świadomość, jakie ponosimy koszty. Również po to, by optymalizować te ostatnie. Zrozumienie struktury podróży służbowych, wprowadzenie zmian mających na celu zwiększenie ich efektywności, uporządkowanie zasad – wszystko to jest łatwo przeliczalne na pieniądze nawet w firmie średniej wielkości. A dla informatyki jest jeszcze jednym z zadań, które ma poprawić bilans firmy.

- Koszty podróży służbowych do wszystkich miejsc są zróżnicowane w zależności od tego, z jakim wyprzedzeniem planuje się podróż, im wcześniej się ją planuje, tym mniejszy jest koszt podróży służbowej. Różnica pomiędzy podróżą planowaną z dnia na dzień a taką, do której do której rezerwuje się hotele i loty kilka tygodni wcześniej, jest naprawdę znacząca.
- Na koniec w badaniu zaprezentowane były najbardziej typowe wyjazdy służbowe. Taka podróż po kraju obejmuje najczęściej dojazd pociągiem i 1 noc w hotelu, jej szacowany koszt to 619 zł. Typowa podróż służbowa po Europie

to 3 noce spędzone w hotelu z lotem na miejsce oraz transferami z/do lotniska (taksówki, Uber), jej całościowy szacowany koszt to 4109 zł. Gdy wyjeżdża się poza Europę, firma musi przeciętnie zapłacić za 6 nocy w hotelu, lot i transfery. Szacunkowy koszt takiej podróży to 16 702 zł.



**Michał Szeksztelto**  
COO, WSPÓŁZAŁOŻYCIEL,  
HOTAILORS

Podróże służbowe są bardzo trudną kategorią kosztów do kontrolowania i zarządzania, szczególnie w większych czy dynamicznie rozwijających się organizacjach. Pomijając kwestię oczywistych nadużyć, trudno na poziomie operacyjnym wychwycić, czy wyjazdy efektywnie wpływają na realizację celów biznesowych.

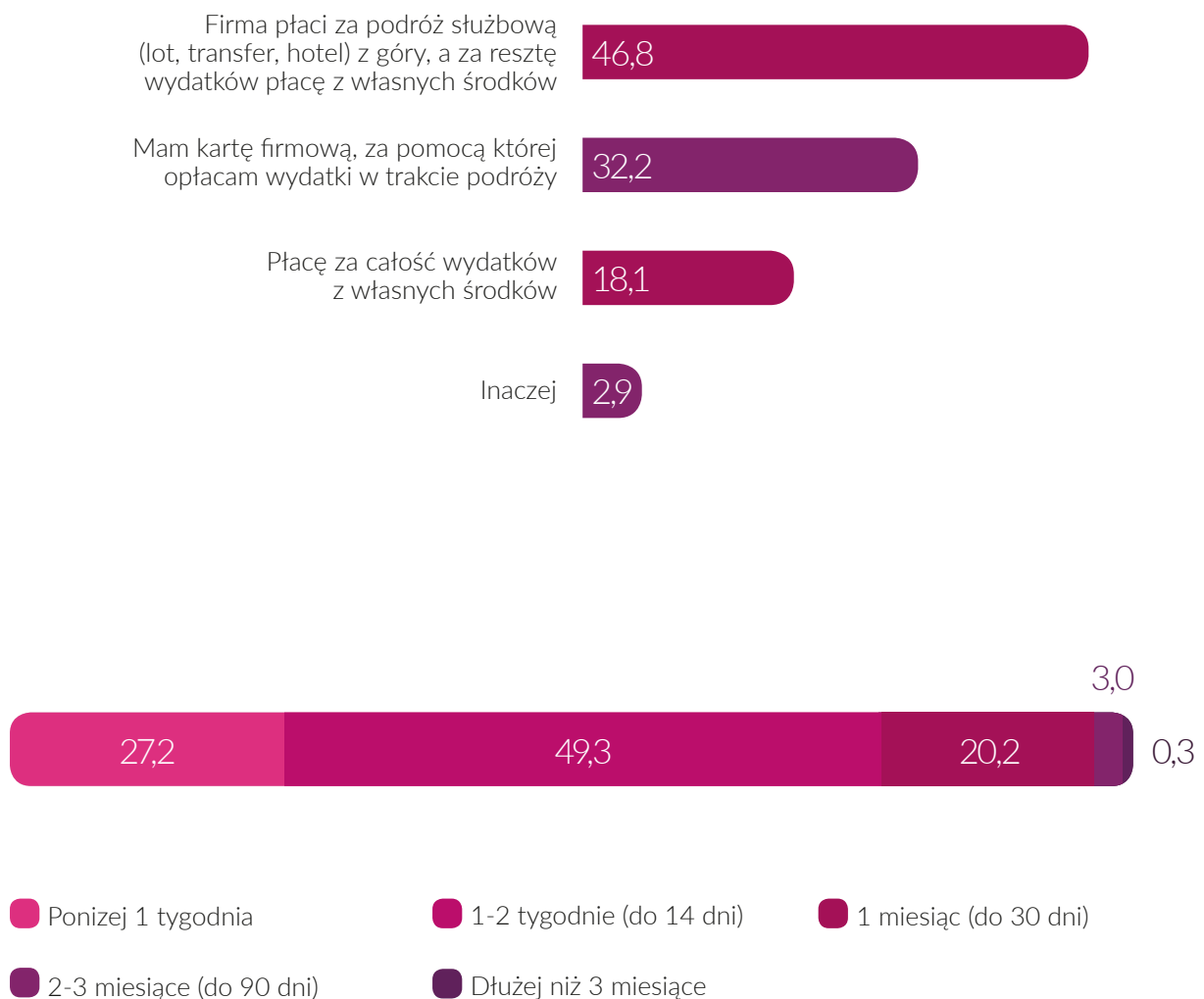
Podróże stanowią również obciążenie działów księgowych. Dopóki skala działalności jest niewielka, rozliczanie dodatkowych faktur w obcych walutach, zwroty i rozliczanie zaliczek oraz delegacji z pracownikami nie są zauważalnym problemem. Natomiast w momencie zwiększania skali działania podróże służbowe stają się obszarem, który bez optymalizacji powoduje nie tylko ogromne obciążenia procesowe, ale również jest nieefektywny finansowo. Z perspektywy osoby zarządzającej delegacjami widać, że warto pamiętać o usprawnieniu obu tych aspektów związanych z podróżami pracowników.

# SPOSOBY PŁACENIA I ROZLICZANIA

Pomimo że 76,5% kosztów poniesionych w trakcie podróży jest zwracanych w ciągu 14 dni (96,7% do 30 dni), to fakt opłacania wydatków służbowych z własnej kieszeni jest przyczyną zmniejszenia zadowolenia pracowników. Prawie jedna piąta podróżujących (18,1%) musi

opłacać całość wydatków na podróże służbowe z własnych środków. Rezygnacja z opłacania wydatków służbowych z kieszeni pracowników pozwoli nie tylko zwiększyć ich zadowolenie, ale też przyniesie oszczędności przy rozliczaniu podróży służbowych.

W JAKI SPOSÓB NAJCZĘŚCIEJ OPŁACASZ WYDATKI W TRAKCIE PODRÓŻY SŁUŻBOWYCH?



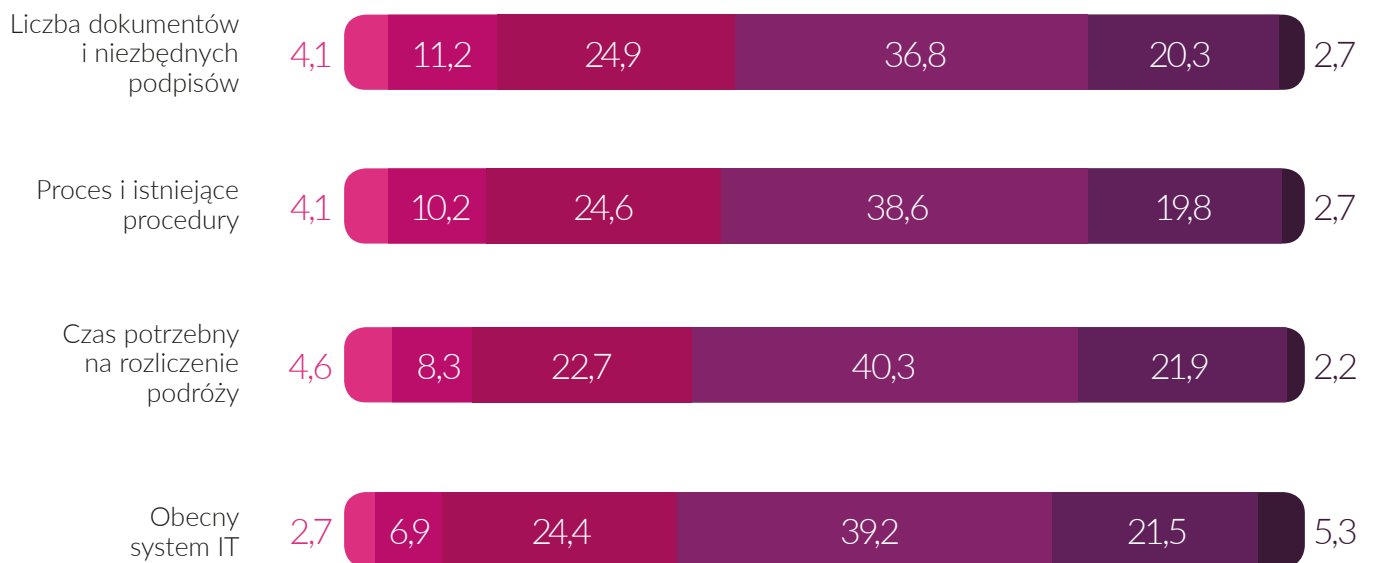
\*Wśród osób, które nie używają karty firmowej, za pomocą której opłacają wydatki w trakcie podróży służbowych  
Dane w %, N=590







# ZADOWOLENIE Z ROZWIĄZAŃ DOTYCZĄCYCH ROZLICZANIA KOSZTÓW PODRÓŻY SŁUŻBOWYCH

Prawie 60% podróżujących jest zadowolona z rozwiązań dotyczących rozliczania kosztów podróży. Najczęściej skarżą się na liczbę dokumentów i niezbędnych podpisów oraz istniejące

procedury. Jedna czwarta badanych nie ma opinii na temat funkcjonujących rozwiązań – warto pogłębić przyczyny tej sytuacji, aby lepiej zrozumieć potrzeby podróżujących.

W JAKIM STOPNIU JESTEŚ ZADOWOLONY Z POSZCZEGÓLNYCH ASPEKTÓW ZWIĄZANYCH Z ROZLICZENIEM I ZWROTEM TWOICH WYDATKÓW W TRAKCIE PODRÓŻY SŁUŻBOWYCH PRZEZ INSTYTUCJĘ, W KTÓREJ PRACUJESZ?



-  Zdecydowanie niezadowolony
-  Raczej niezadowolony
-  Ani zadowolony, ani niezadowolony
-  Raczej zadowolony
-  Zdecydowanie zadowolony
-  Nie dotyczy

Dane w %, N=590

# KOSZTY PODRÓŻY SŁUŻBOWYCH A CZAS PLANOWANIA PODRÓŻY

Zmniejszenie liczby rezerwacji lotów i hoteli na ostatnią chwilę (mniej niż tydzień do wyjazdu),

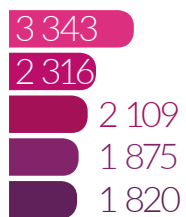
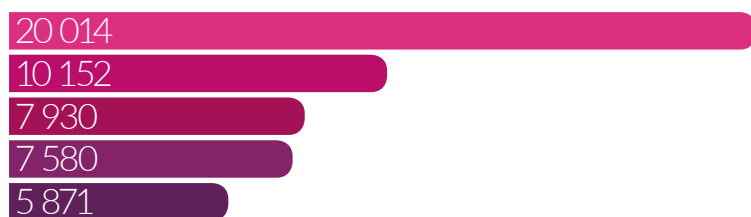
może przynieść nawet do 46% oszczędności (średnio 20%).

JAKI JEST ŚREDNI KOSZT JEDNEGO TWOJEGO NOCLEGU, LOTU I POZOSTAŁYCH ŚRODKÓW TRANSPORTU W TRAKCIE PODRÓŻY SŁUŻBOWEJ, W ZALEŻNOŚCI OD TEGO, Z JAKIM WYPRZEDZENIEM PLANUJESZ WYJAZD? [ŚREDNIA]





Na świecie (zł)

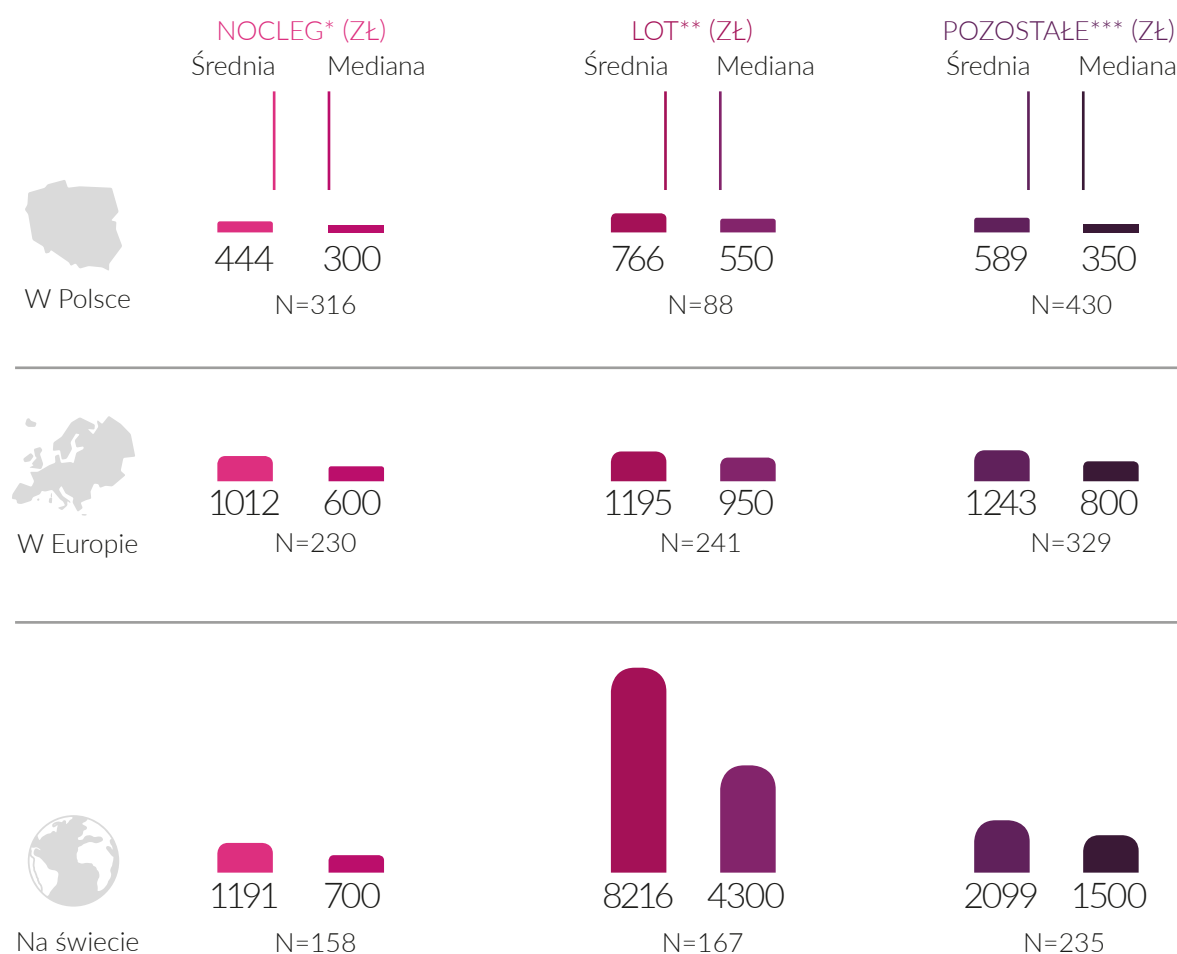


# KOSZTY PODRÓŻY SŁUŻBOWYCH

Różnica pomiędzy średnią kosztów związanych z podróżami a ich medianą wynosi od 24% do 91% (16% -70% średnia obciążenia). Pomimo że większość pracowników może podróżować efektywnie kosztowo, to warto zwrócić uwagę

na całościowy obraz wydatków, który mogą zaburzyć wysokie średnie generowane przez podróże o wyższym standardzie oraz rezerwacje na ostatnią chwilę.

JAKI JEST ŚREDNI KOSZT JEDNEGO TWOJEGO NOCLEGU W HOTELU, JEDNEGO LOTU I POZOSTAŁYCH ŚRODKÓW TRANSPORTU (BEZ LOTU), Z KTÓRYCH KORZYSTASZ W TRAKCIE PODRÓŻY SŁUŻBOWEJ?



\*\*\*koszt razem=7\*koszty noclegu + koszty lotu + koszty pozostałych środków transportu, średnia liczona dla podróży złożonej ze wszystkich 3 rodzajów kosztów



# Typowa podróż służbowa po Polsce

Ile trwa\*



**1** noc

Podróż najczęściej zawiera



pociąg + hotel

Szacowany koszt takiej podróży\*\*



**619** PLN

Koszt hotelu za noc\*\*



**316** PLN

Koszt pozostałych środków transportu\*\*



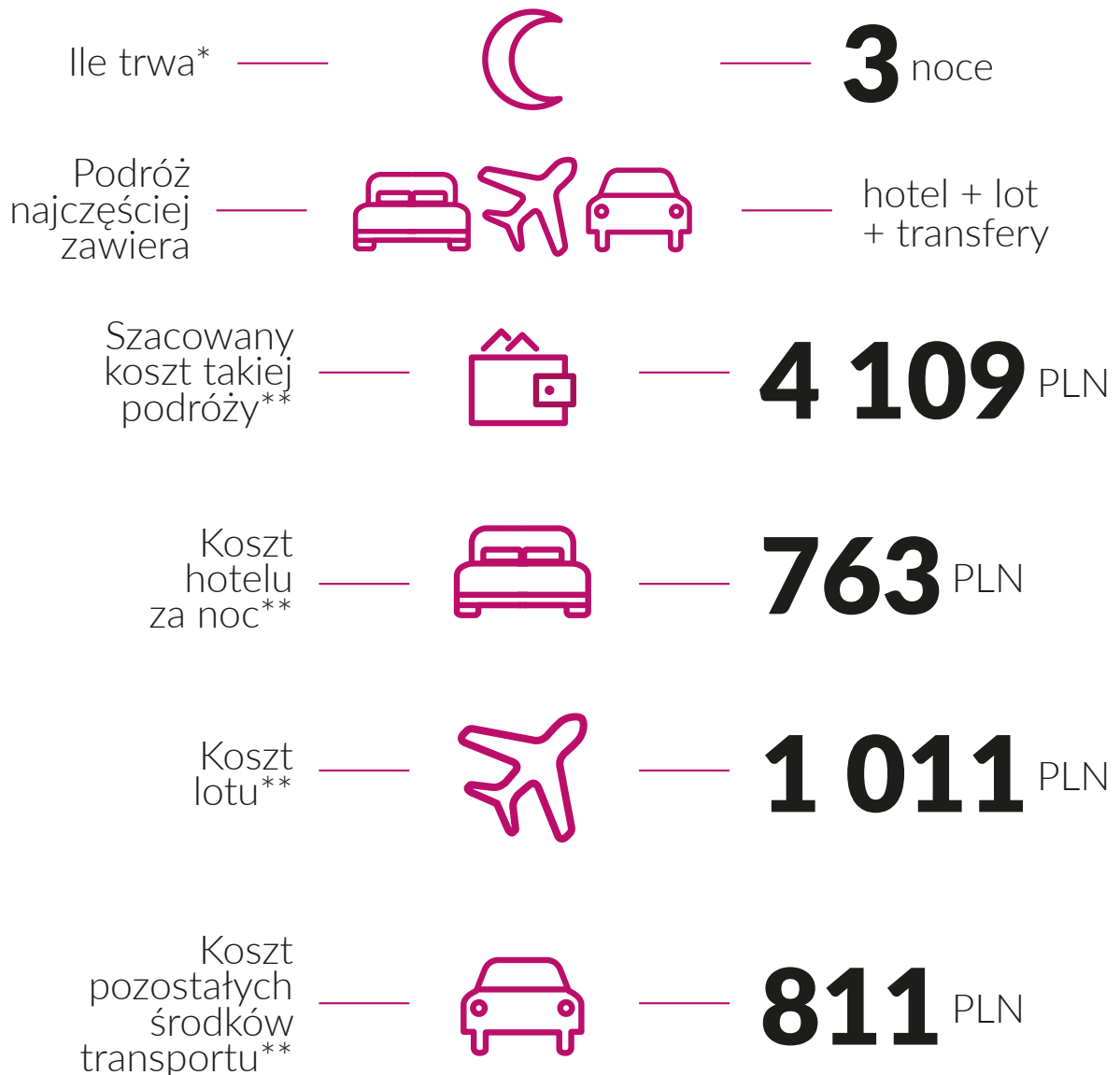
**302** PLN

\*Mediana, \*\* Średnia, N=45





# Typowa podróż służbowa po Europie



\*Mediana, \*\* Średnia, N=32



# Typowa podróż służbowa po świecie

Ile trwa\*



**6** nocy

Podróż  
najczęściej  
zawiera



hotel + lot  
+ transfery

Szacowany  
koszt takiej  
podróży\*\*



**16 702** PLN

Koszt  
hotelu  
za noc\*\*



**1 109** PLN

Koszt  
lotu\*\*



**8 608** PLN

Koszt  
pozostałych  
środków  
transportu\*\*



**1 441** PLN

\*Mediana, \*\* Średnia, N=34

# 7

---

## REKOMENDACJE I PODSUMOWANIE



Najważniejsze rekomendacje, które pozwolą na większą kontrolę podróży służbowych i poprawę ich jakości:

- **digitalizacja procesów** związanych z podróżami służbowymi przez wdrożenie narzędzi do samodzielnego planowania i rezerwowania wyjazdów służbowych przez pracowników;
- **uproszczenie procesów** planowania, rezerwowania i rozliczenia, w tym redukcja niepotrzebnej komunikacji mailowej i telefonicznej do minimum;
- dążenie do **redukcji liczby dokumentów** kosztowych związanych z podróżami służbowymi i automatyzacja rozliczeń;
- weryfikacja obecnie obowiązujących reguł dotyczących podróży służbowych oraz **dostosowanie polityki podróży do aktualnych cen** i rozwiązań rynkowych;
- **zapewnienie wsparcia pracownikom** będącym w podróży, jak i tym korzystającym z narzędzi do samodzielnej rezerwacji;
- **wdrożenie automatyzacji** dotyczącej akceptacji wydatków w uzasadnionych sytuacjach biznesowych;
- uświadomienie pracownikom zasad obowiązującej polityki podróży w firmie oraz **dążenie do pełnej zgodności wyjazdów z ustalonymi regułami**;
- **minimalizowanie liczby wyjazdów na ostatnią chwilę** i zachęcanie do planowania podróży z 1-2-tygodniowym wyprzedzeniem;
- **wprowadzenie form wyjazdów przedpłaconych ze środków firmowych**, w celu odciążenia pracowników płacących z własnych środków;
- **obserwowanie efektów wydarzeń międzynarodowych** m.in.: brexit, wojna celna USA z Chinami, **w celu kontroli kosztów** oraz zapewnienia bezproblemowych oraz swobodnych podróży.



# Hotailors

BUSINESS TRAVEL SIMPLIFIED

---

## O FIRMIE:

Hotailors to polska firma, która ułatwia firmom organizowanie podróży służbowych. Za pomocą platformy Hotailors wszyscy pracownicy mogą rezerwować wyjazdy w ramach przysługujących im limitów, natomiast firma otrzymuje jedną zbiorczą fakturę. Hotailors zapewnia dokładną kontrolę wydatków w czasie rzeczywistym. Jednocześnie podróżujący mają zapewnione przez cały czas wsparcie agentów podróży. Rozwiązania Hotailors mogą zredukować koszty podróży służbowych nawet o 30 proc. i zmniejszyć czas potrzebny do ich zaplanowania, organizacji i rozliczenia o 90 proc.

---

## KONTAKT:



**Mariusz Chiliński**  
Head of Sales  
mariusz.chilinski@hotailors.com  
+48 601 131 294



**Paweł Jaskuła**  
Sales Manager  
pawel.jaskula@hotailors.com  
+48 609 009 388

---

## ADRES:

Mindspace Koszyki  
Koszykowa 61,  
00-667 Warszawa  
hotailors.com

2019 Hotailors®  
Wszystkie prawa zastrzeżone  
Travel Manager Sp. z o.o.  
ul. Święty Marcin 29/8  
61-806 Poznań  
KRS 0000642186  
NIP 7831742297

---

Niniejszy dokument został przygotowany z najwyższą starannością, ale ma wyłącznie charakter informacyjny. Podane komentarze specjalistów stanowią ich wyłączne opinie. Travel Manager Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za sposób wykorzystania zawartych w dokumencie danych. Dokument chroniony jest prawami autorskimi. Jego wykorzystywanie bez zgody Travel Manager Sp. z o.o. jest niedozwolone.