

Mangel på hænder i oplevelsesøkonomien

I lighed med de fleste andre virksomheder har HORESTAs medlemmer de senere år oplevet voksende problemer med at tiltrække og fastholde gode medarbejdere, og store dele af hotel-, restaurant- og turismeerhvervet er derfor gået på kompromis med kvalifikationskravene, mens andre ser til vores nabolande for at udfylde hullerne i vagtplanen. Med henblik på at få overblik over problemets omfang og udvikling har HORESTA i maj 2008 gennemført en analyse af manglen på kvalificeret arbejdskraft blandt sine medlemmer.

Udover mangel på hænder har branchen i mange år desuden været præget af, at medarbejderne, udenfor kredsen af kokke, tjenere og receptionister, generelt er lavt uddannede sammenlignet med arbejdsmarkedet som helhed. Som en følge heraf er der i erhvervet et udbredt ønske om at højne uddannelsesniveaue, dels som et led i at udvikle og forbedre produktet, men også fordi opkvalificering af medarbejderne er med til at give branchen et løft og gøre det lettere at tiltrække og fastholde de rette medarbejdere. Som et led i arbejdskraftsanalysen er medlemmerne derfor også blevet spurgt til uddannelsesniveaue blandt medarbejderne.

1.217 medlemmer blev opfordret til at videregive deres erfaringer med arbejdsmarkedet, og ud af disse har 232 eller knap en femtedel svaret. Der er en overvægt af besvarelser fra hotelierhvervet i forhold til den reelle sammensætning af branchen, hvorimod virksomhedernes størrelse fordeler sig som erhvervet generelt. Geografisk er alle regioner bredt repræsenteret, og samlet set vurderes analysens resultat at være repræsentativt for hotel-, restaurant- og turismeerhvervet i Danmark.

Størst mangel i hovedstaden

At arbejdsmarkedet er presset understreges med al tydelighed af, at mere end ni ud af 10 af de deltagende virksomheder oplever problemer med at skaffe kvalificeret arbejdskraft, og at over en tredjedel opfatter disse problemer som store. Geografisk set er udfordringen størst i Region Hovedstaden, hvor kun seks pct. angiver, at de ingen problemer har, et privilegium som 10 pct. i de øvrige regioner nyder.

Indenfor branchen er problemerne heller ikke ligeligt fordelt, da turismeerhvervet generelt set synes at have lettere ved at tiltrække kvalificeret arbejdskraft end hoteller og restauranter.

Oplever I problemer med at skaffe kvalificeret arbejdskraft?	Total	Hotel	Restaurant	Turisme
	Pct.	Pct.	Pct.	Pct.
Store	36,2	36,9	43,7	26,7
Nogle	38,4	36,9	29,9	13,3
Mindre	16,4	16,9	12,6	33,3
Ingen	8,6	9,2	5,7	20,0
Ved ikke	0,4	0	8,0	6,7

Syv ud af 10 mener, at det i dag er sværere at finde kvalificeret arbejdskraft end for et år siden, mens blot hver tyvende er af den modsatte overbevisning. Der er ikke den store forskel på denne udvikling mellem landsdelene, men det kan nævnes, at Syddanmark er den region, hvor flest virksomheder oplyser, at rekrutteringsproblemerne er vokset.

Lyspunktet er turismevirksomhederne

Det er i køkkenet og på restaurantgulvet, at man støder på branchens største problemer med at besætte stillingerne, og fire ud af fem af virksomhederne oplever rekrutteringsproblemer. Et lyspunkt i branchen er turismevirksomhederne, der blandt andre tæller attraktioner, forlystelsesparker og turistbureauer, og som tilsyneladende har noget lettere ved at finde de rette personer til jobs som eksempelvis billettører og informationspersonale.

Oplever I rekrutteringsproblemer indenfor følgende jobfunktioner?	Pct.		Pct.
Kokke	80	Kontor/administration	26
Tjenere og øvrigt serveringspersonale	80	Andre jobfunktioner	25
Øvrigt køkkenpersonale	65	Informations- og servicepersonale	23
Rengøringspersonale/opvaskere	57	Økonomi/IT	17
Restaurant- og køkkenchefer/F&B Manager	55	Ledelse/direktør	17
Receptions-, booking- og konf. personale	50	Salgs- og marketingpersonale	16
Bartendere	36	Salgs- og marketingchef/Revenue Manager	13
Oldfrue	30	Sikkerhedspersonale/dørmænd	10
Receptions-, booking- og konferencechefer	29	Ekspedienter/billettører	8

Serviceniveauet fastholdes

Manglen på arbejdskraft går naturligvis ikke ubemærket hen i branchen, og blandt virksomheder med

rekrutteringsproblemer er det kun hos godt fem pct., at det ikke har fået konsekvenser. Det typiske resultat af mangel på kvalificeret arbejdskraft er, at det ikke

længere er muligt at ansætte personer med de ønskede faglige kvalifikationer, og at over halvdelen af arbejdsgiverne er udsat for et stigende lønpres. Hver femte har måttet afvise kunder eller været nødsaget til at begrænse åbningstiderne, og sygefraværet er blevet påvirket i negativ retning.

I en tid hvor både politikere og økonomer diskuterer, om mindre skat på arbejde vil få folk til at arbejde

mere, er det bemærkelsesværdigt, at ikke engang halvdelen af erhvervets virksomheder, under de nuværende skatteforhold, kan bidrage til at lette manglen på arbejdskraft ved at lade medarbejderne arbejde mere. At god service er en grundpille i erhvervet understreges også med tydelighed af, at blot 12 pct. af virksomhederne reagerer på den manglende arbejdskraft ved at sætte serviceniveauet ned.

Hvilke konsekvenser har det fået, at I mangler kvalificeret arbejdskraft?	Pct.
Vi ansætter folk uden de rette kvalifikationer (med henblik på oplæring)	63
Vi oplever øget lønpres	55
Vi ansætter mere ufaglært arbejdskraft	54
Vores medarbejdere arbejder flere timer	45
Vi bruger flere vikarer/løsarbejdere	39
Vi har forsøgt at rekruttere arbejdskraft fra udlandet	33
Vi må afvise kunder	22
Vi har effektiviseret	21
Vi begrænser åbningstiden/sæsonen	19
Vi oplever øget sygefravær	17
Vores koncept er blevet ændret	13
Vi har sat serviceniveauet ned	12
Vi har udsat investeringer i virksomheden	9
Andre konsekvenser	10
Ingen konsekvenser	5
Ved ikke	1

Sprogbarrierer

Et klingede "hej då" eller venligt "mojn" til gæsterne er efterhånden velkendte ord i en branche, hvor en tredjedel af de deltagende virksomheder har forsøgt at dække deres behov for arbejdskraft gennem rekruttering fra udlandet. Region Hovedstaden er med 42 pct. den landsdel, hvor flest virksomheder har forsøgt sig uden for landets grænser, og i den anden ende af skalaen oplyser blot 13 pct. af virksomhederne i Region Sjælland, at de gør samme øvelse. Den primære årsag til virksomhedernes tilbageholdenhed med at hyre medarbejdere i udlandet er sprogbarriererne, som to ud af tre angiver som årsag til kun at rekruttere indenfor Danmarks grænser.

Blandt de virksomheder der har forsøgt at rekruttere arbejdskraft i udlandet har otte ud af 10 efterfølgende ansat en udlænding. Nabolandene er måske ikke overraskende den største rekrutteringsbase, med 40

pct. fra henholdsvis Sverige og Polen samt 22 pct. fra Tyskland.

Mere fokus på trivsel og personalegoder

Den manglende arbejdskraft er en medvirkende årsag til, at branchen har lagt sig ekstra i selen for at holde på de eksisterende medarbejdere. Tre ud af 10 virksomheder har indført yderligere personalegoder, og ikke mindre end 54 pct. oplyser, at de har øget fokus på medarbejdertrivsel og arbejdsmiljø.

Hver femte virksomhed har indført fleksible arbejdstider som en konsekvens af manglen på kvalificeret arbejdskraft, og det må siges at være flot i en branche, hvor store sæsonudsving og skæve arbejdstider ligger store hindringer i vejen for fleksibilitet.

Har I iværksat initiativer for at holde på jeres medarbejdere?	Pct.
Nej, vi har ikke ændret vores personalepolitik	29
Ja, vi har øget fokussen på medarbejdertrivsel/arbejdsmiljøet	54
Ja, vi har indført yderligere personalegoder (f.eks. fri telefon, sundhedsforsikring m.v.)	29
Ja, vi har indført fleksible arbejdstider	21
Ja, vi har øget fokussen på karriereplanlægning/efteruddannelse	20
Ja, vi har indført bonus	12
Ja, andre initiativer:	11
Ved ikke	3

Akademikere til turismevirksomhederne

Til spørgsmålet om hvilke uddannelsesniveauer, der er repræsenteret i virksomheden svarer knap hver femte virksomhed, at de har medarbejdere med en

lang videregående uddannelse, mens 85 pct. benytter arbejdskraft, hvor folkeskolen er den eneste erhvervede uddannelse.

Hvilke uddannelsesniveauer er repræsenteret i jeres virksomhed? (Kun den højeste gennemførte uddannelse tæller for den enkelte medarbejder)	Total	Hotel	Rest.	Turisme
	Pct.	Pct.	Pct.	Pct.
Grundskole (folkeskole)	85	88	83	67
Almen gymnasial uddannelse	77	82	69	87
Erhvervsgymnasial uddannelse	63	67	54	80
Erhvervsuddannelse såsom tjener, receptionister og kokke	80	85	76	67
Kort videregående uddannelse såsom serviceøkonom eller markedsføringsøkonom. Disse tager typisk 2 år at gennemføre.	41	48	26	67
Mellemlang videregående uddannelse såsom HA eller anden bachelor. Disse tager typisk 3-4 år at gennemføre.	34	34	28	73
Lang videregående uddannelse, hvilket dækker over alle uddannelser på kandidatniveau eller derover. Disse uddannelser tager 5 år eller længere at gennemføre.	18	19	10	60

Splitter man tallene op på henholdsvis hoteller, restauranter og turisme, giver det et billede af, at hotellerne hyppigst har ansatte, hvor folkeskolen er den højeste gennemførte uddannelse, men at det også er hotellerne som er mest flittige til at bruge medarbejdere med en erhvervsuddannelse. Undersøgelsen sætter tillige en tryk streg under, at turismevirksomhederne langt oftere benytter medarbejdere med en videregående uddannelse.

Den generelt store andel af virksomheder med personale, der blot har en folkeskole eller gymnasieeksamen med sig, afspejler, at oplevelsesøkonomien i høj grad er unge menneskers introduktion til arbejdsmarkedet. Det gælder både som fastansat personale, men også i høj grad som en del af branchens "som-

merfugle". Unge mennesker der tjener gode lomme-penge ved at arbejde i erhvervet i sommerferien.

Lang uddannelse giver administrative job

På de arbejdspladser, der har ansat medarbejdere med en videregående uddannelse, er der som forventet meget stor forskel på, hvilke arbejdsfunktioner de forskellige uddannelsesniveauer bruges til.

Ansatte med en kort videregående uddannelse benyttes i næsten halvdelen af tilfældene til ledende stillinger indenfor reception-, køkken-, restaurant-, booking- og konferencer, og de næstmest populære jobfunktioner for ansatte med en kort videregående uddannelse er øvrige ledelsesfunktioner og tjener.

I de virksomheder der har ansatte med en mellemlang videregående uddannelse, er hele 62 pct. af disse

beskæftiget i ledelsesfunktioner eller som direktør. Herudover har fire ud af 10 ansat denne medarbejdergruppe i administrative jobfunktioner som økonomi, IT o. lign. Blandt de virksomheder der har ansatte

med en lang videregående uddannelse er billedet, at ikke mindre end to ud af tre benytter disse i ledelsesfunktioner eller som direktør.

Du har svaret, at jeres virksomhed har ansatte med en videregående uddannelse. I hvilke jobfunktioner er disse ansat?	Kort	Mellem	Lang
	Pct.	Pct.	Pct.
Ledelse/direktør	37	62	67
Salgs- og marketingmedarbejdere	23	24	38
Økonomi/IT/kontor/administration	35	41	38
Tjenere og øvrigt serveringspersonale	38	13	17
Receptions-, køkken-, restaurant-, konferencechefer m.v.	47	27	17
Bartendere	8	8	12
Informations- og servicemedarbejdere	8	5	10
Receptions-, konference- og bookingpersonale	31	16	10
Kokke og øvrigt køkkenpersonale	27	13	7
Rengøringspersonale/opvaskere	20	4	5
Receptions-, køkken-, restaurant-, konferencepersonale m.v.	28	13	5
Ekspedienter/billettører	1	1	0
Sikkerhedspersonale/dørmænd	2	4	0

Positive erfaringer med uddannede medarbejdere

Generelt har de deltagende virksomheder gode erfaringer med medarbejdere, der har en videregående uddannelse med i bagagen. Otte ud af ti virksomheder har enten meget positive eller overvejende posi-

ve erfaringer med medarbejdere med en kort eller mellemlang videregående uddannelse, mens tilfredsheden dykker lidt, når medarbejderen har en lang videregående uddannelse, som 65 pct. af virksomheder er godt tilfredse med.

Hvordan er jeres erfaringer med medarbejdere med en videregående uddannelse?	Meget positive	Overvejende positive	Hverken eller	Overvejende negative	Meget negative
	Pct.	Pct.	Pct.	Pct.	Pct.
Kort videregående uddannelse	33	47	20	0	0
Mellemlang videregående uddannelse	33	48	19	0	0
Lang videregående uddannelse	36	28	34	1	1

Årsagerne til de positive erfaringer med ansatte med videregående uddannelser skal findes i, at medarbejderne både kan tilføre nye kompetencer og viden, og at de har en god helhedsforståelse af virksomheden. Dette gælder ifølge besvarelsene især for medarbej-

dere med en mellemlang og lang videregående uddannelse, men samtidig tyder besvarelsene på, at ansatte med disse kompetencer kan være sværere at integrere i virksomhederne end medarbejdere med en kort videregående uddannelse.

Du har svaret, at jeres virksomhed har haft positive erfaringer med ansatte med en videregående uddannelse. Hvilke faktorer har været årsag til dette?	Kort	Mellem	Lang
	Pct.	Pct.	Pct.
De kan tilføre nye kompetencer og viden	48	68	71
De er lette at integrere i virksomheden	60	45	48
De har en god helhedsforståelse for virksomheden	62	72	78

Skal man trække en rød tråd igennem arbejdsmarkedet for oplevelsesøkonomi i Danmark, må det være den, at også denne branche er plaget af mangel på kvalificeret arbejdskraft, og tilmed desværre særligt indenfor nøglefunktioner som tjenerne og kokke. Med til billedet hører også, at man i virksomhederne gør sig store anstrengelser for at lappe hullerne og fastholde gode produkter, højt serviceniveau og attraktive arbejdspladser.

Medarbejdere med en videregående uddannelse udgør forsat en lille andel i det meste af branchen, men der er basis for, at arbejdsgiverne også kigger i

den retning, når de skal besætte stillinger. I hvert fald sætter analysen en tyk streg under, at blandt de virksomheder, der har erfaringer med denne medarbejdergruppe, er langt de fleste positive, blandt andet fordi disse medarbejdere i udpræget grad tilfører nye kompetencer.

HORESTA
Vodroffsvej 32
1900 Frederiksberg C

Tel. 35 24 80 80
Fax 35 24 80 88

www.horesta.dk
horesta@horesta.dk

Tendens udgives af HORESTA

Redaktion:
Henrik Messmer (ansv.), Jonas Kjær,
Lars Skov Jørgensen og Morten
Andersen.

Redaktionen kan kontaktes på tlf. 35
24 80 80, tendens@horesta.dk

Eftertryk tilladt med kildeangivelse.

Eksempler på virksomhedernes kommentarer til undersøgelsen:

- Det er svært at få folk, der kan arbejde selvstændigt, og svært at få folk til at arbejde aften og weekend

- Vi glæder os til, at det bliver accepteret, at personalet taler engelsk

- Det er svært for os at erstatte danske kokke og smørrebrødsjomfruer med udenlandske, da vi er en overvejende dansk restaurant, der er baseret på hjemmelavede specialiteter

- Lønniveauet er også presset, så i en mindre virksomhed bliver det for dyrt at have en dygtig kok ansat. Så er det ofte nemmere at gøre arbejdet selv!

- Vi har ingen problemer med at få de ansatte, vi har behov for. Det har ikke været nødvendigt at sætte en annonce i avisen de sidste otte år

- Der mangler ordentlige grunduddannelser indenfor hotelbranchen i Danmark samt efterfølgende overbyggende uddannelser med international anerkendelse